

WorkBuddy Enterprise

常见问题



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2026 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

常见问题

Codebuddy 常见问题

WorkBuddy 常见问题

常见问题

Codebuddy 常见问题

最近更新时间：2026-07-20 19:49:30

CodeBuddy IDE

登录问题

卡在登录界面无法完成登录

1. 选择在浏览器中打开尝试再次拉起登录验证窗口。
2. 选择复制链接后自行打开浏览器，Ctrl + V 或右键粘贴链接到浏览器，完成登录验证。



更新时提示"检测到应用安装目录下存在用户项目目录"

常见原因：CodeBuddy 升级采用全量覆盖,即移除安装目录下的旧版内容，再写入新版文件。若目录中存在你的个人文件（文档、项目、截图等），覆盖时会被一并删除且无法恢复。

建议处理：

1. 在 CodeBuddy CN 图标上右键 > 打开文件所在位置。

常见安装目录路径：

Windows: C:\Users{用户名}\AppData\Local\Programs\CodeBuddy

macOS: /Applications/CodeBuddy.app

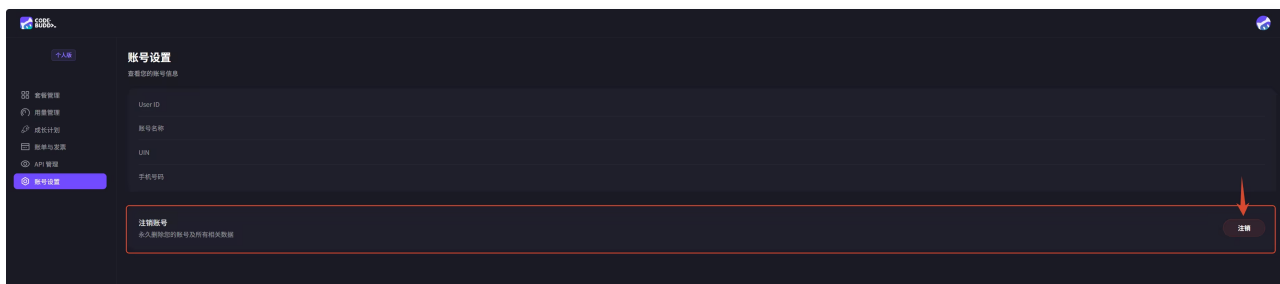
安装目录下通常有 bin, locales, resources, tools, _ 这些文件夹。

2. 删除目录下的 log 空目录和 _ 目录
3. 打开 IDE，单击上方帮助 > 检查更新，等待安装包下载完成
4. 单击左下角的安装提示并重启 IDE 升级到最新版本

账号问题

如何注销账号

前往 [CodeBuddy 官网](#) 登录账号，从头像处进入个人主页 > 账号管理注销账号：



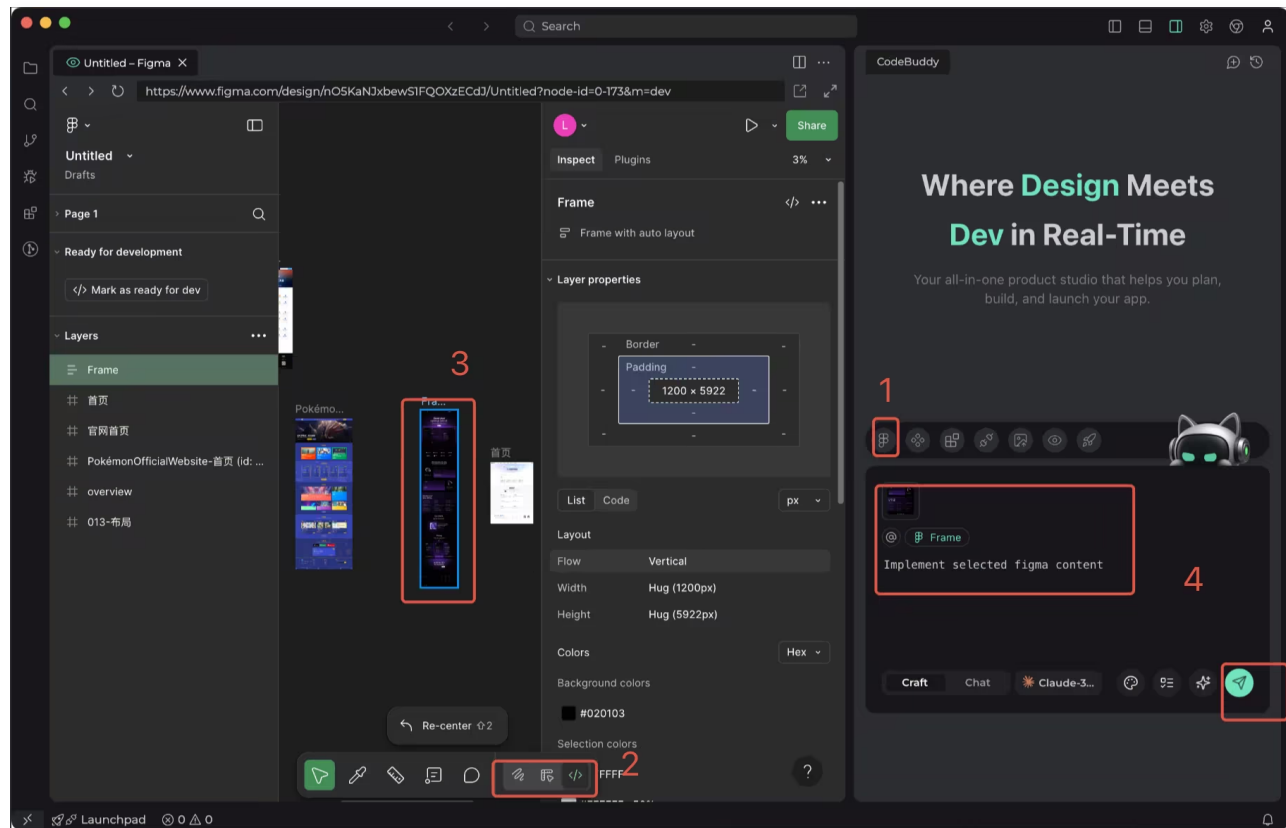
如何查看本地日志？

单击帮助 > Open Logs Folder 打开本地文件夹，找到一个当天的日志 zip 包进行发送即可。



如何将 Figma 设计稿导入到 IDE 中？

研发人员需要先申请 Figma 的权限，单击对应的图片，需要腾讯企微邮箱登录，在使用过程中图片操作如下：



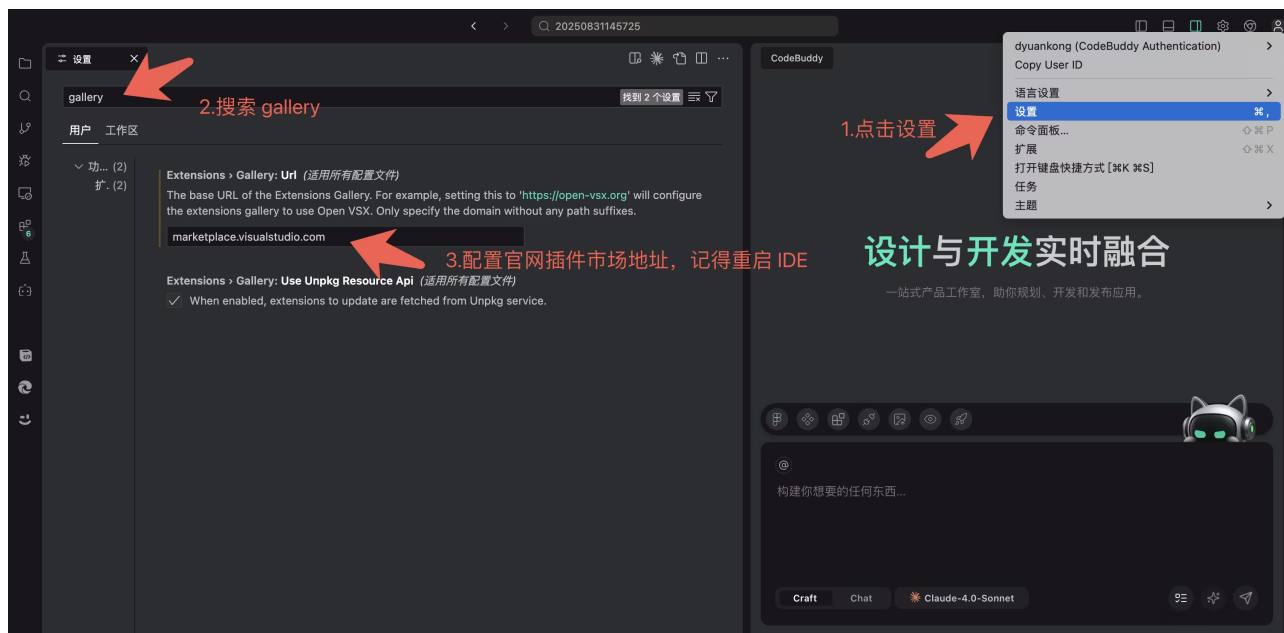
如何新建对话或查看历史对话？

单击左侧 + 号为新建对话，右侧为历史对话记录。



插件市场搜索安装提示版本不兼容如何解决？

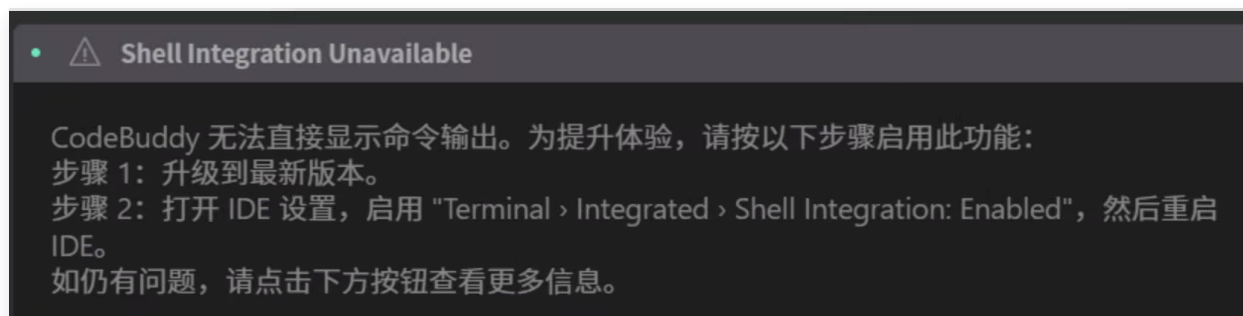
在 IDE 设置中搜索 **gallery**，然后配置 `https://marketplace.visualstudio.com`，重启 IDE 即可。



终端无法执行终端命令？

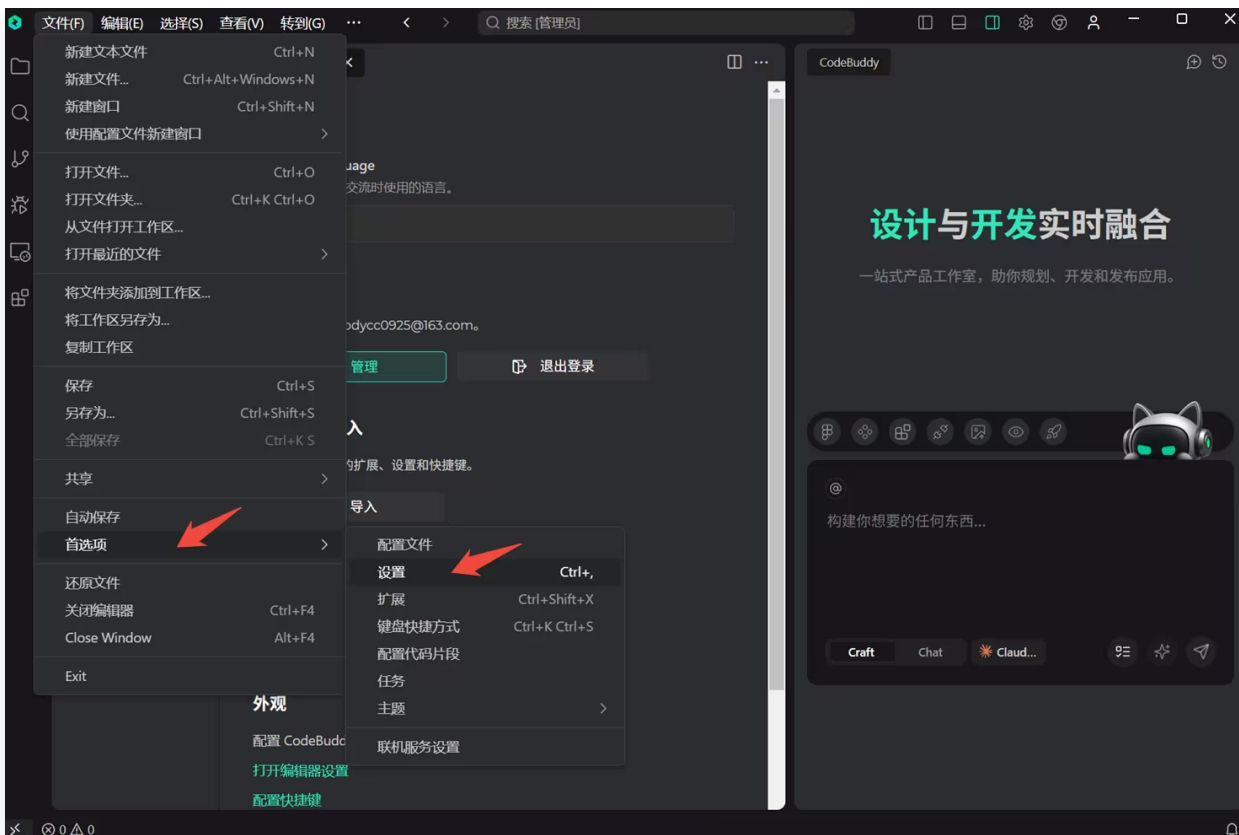
● 现象

报错信息如下，提示需要设置 shell 集成开关为 Enable。

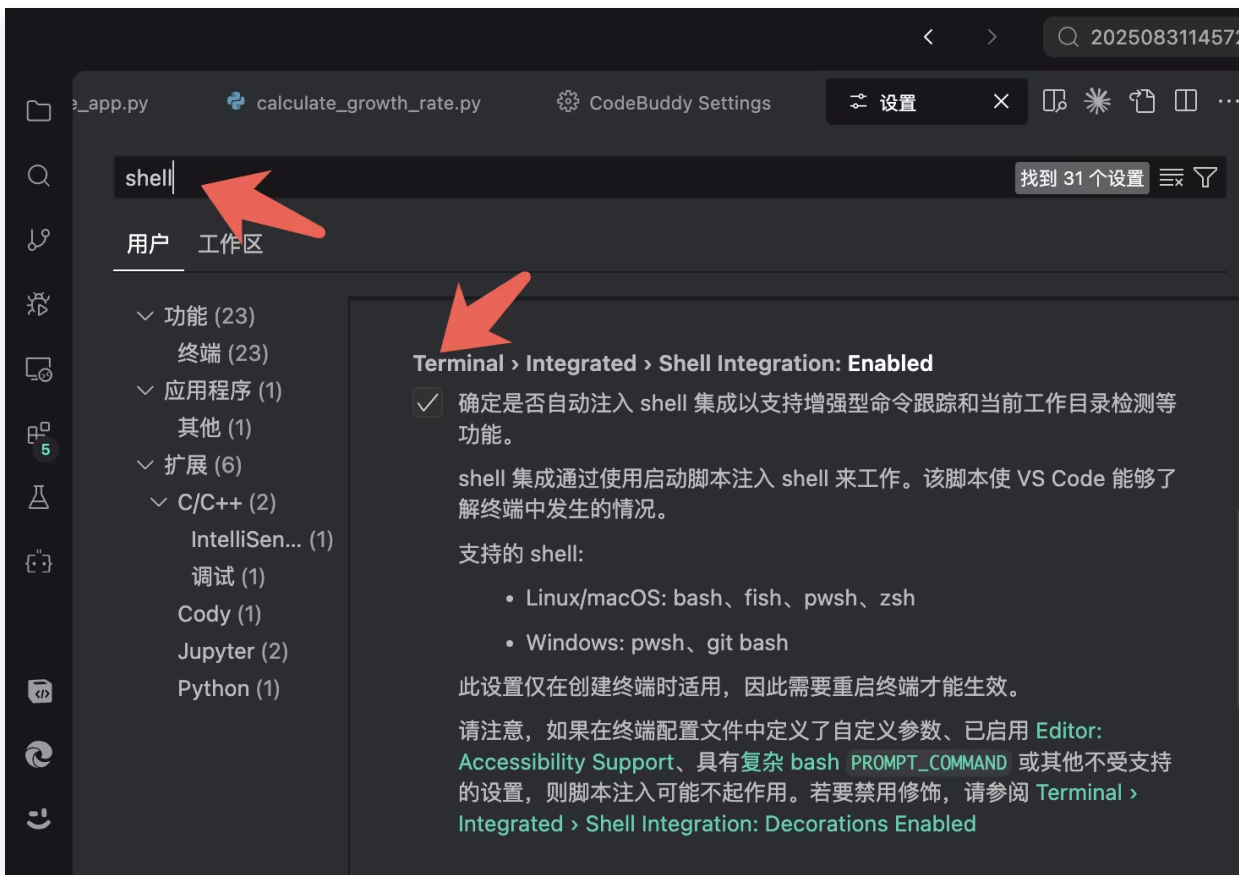


● 解决方法

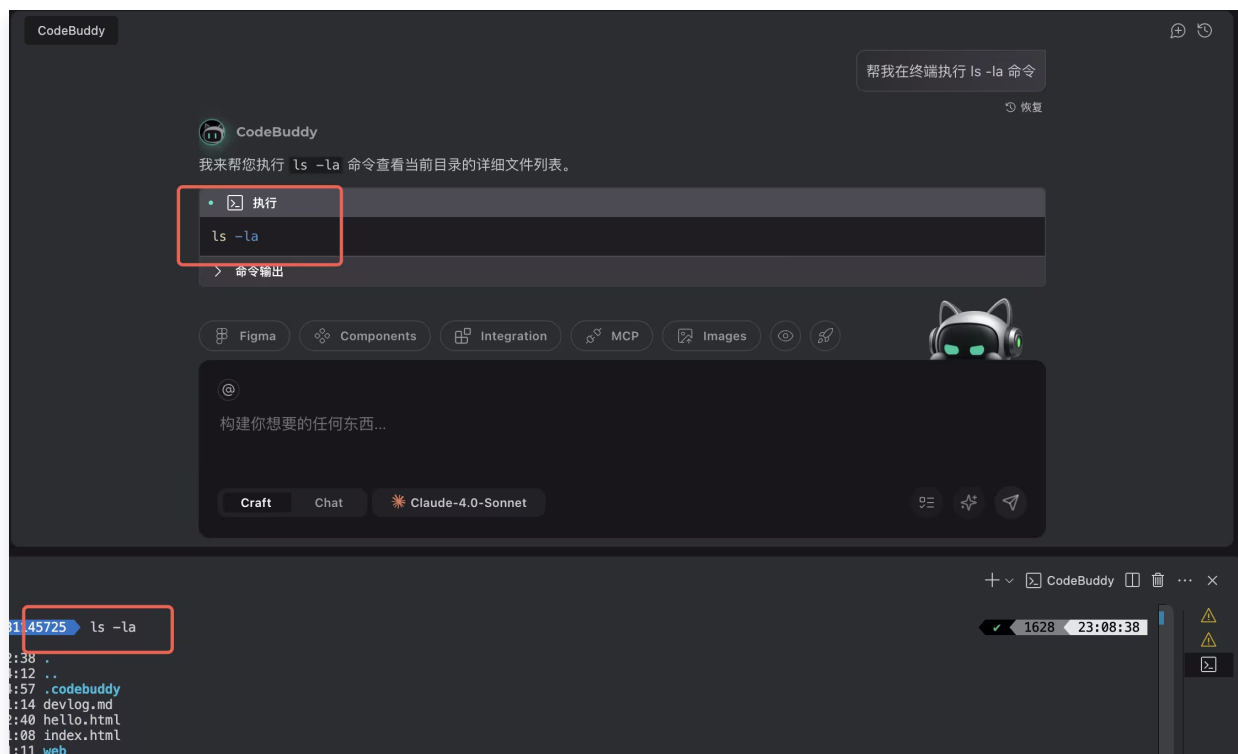
1.1 单击左上角 文件，查看首选项，找到设置。



1.2 在设置中搜索 shell，开启 Terminal > Integrated > Shell Integrated 为 Enable。

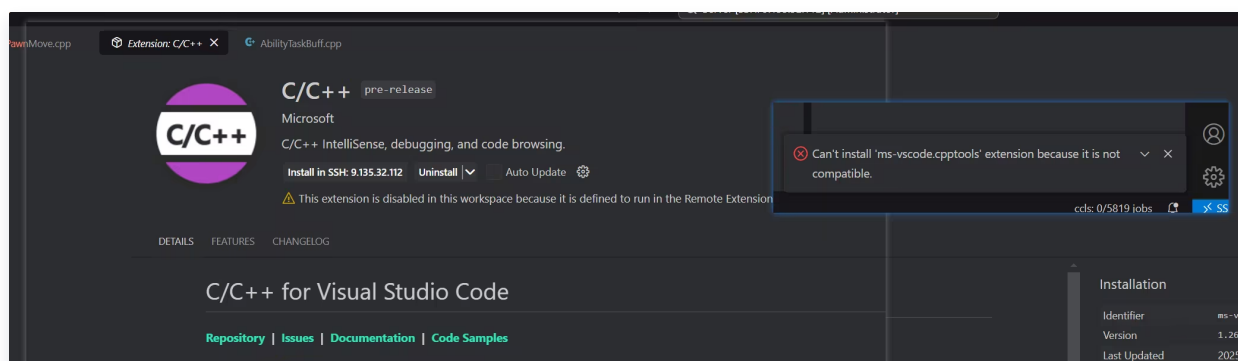


● 验证效果



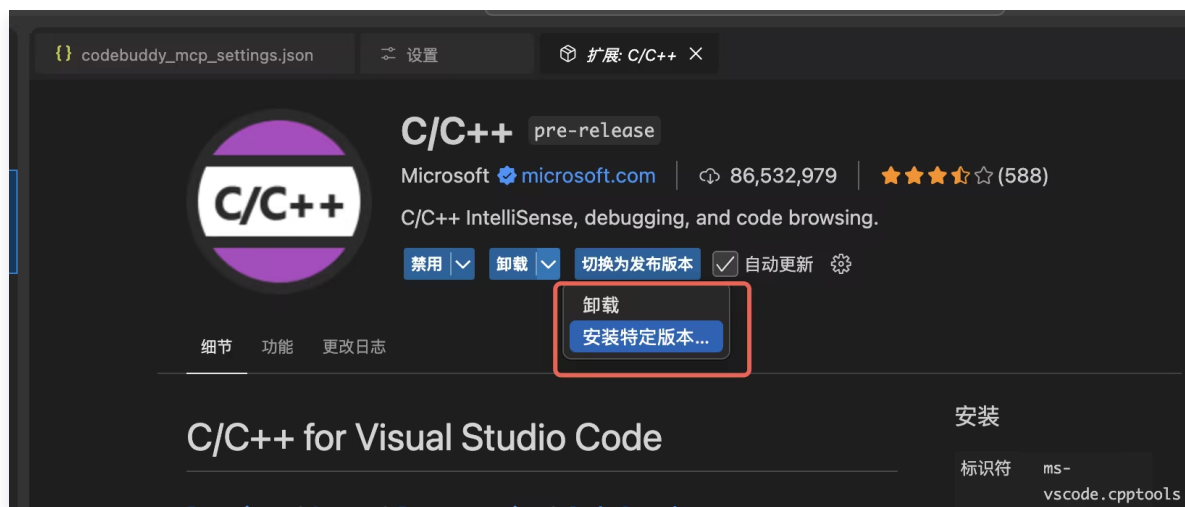
C/C++ 插件安装不了?

● 现象

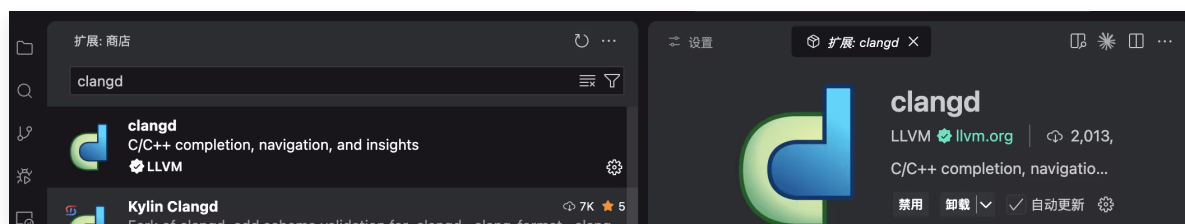


● 解决办法

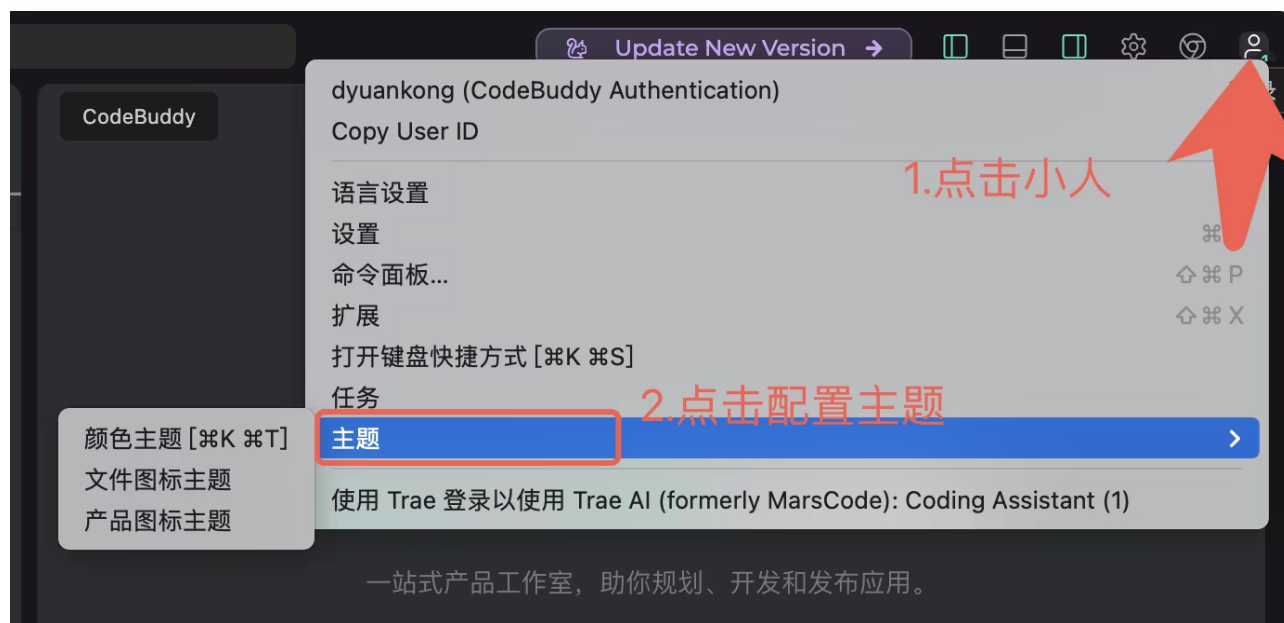
○ 安装特定低版本:



○ 或安装 clangd 版本:

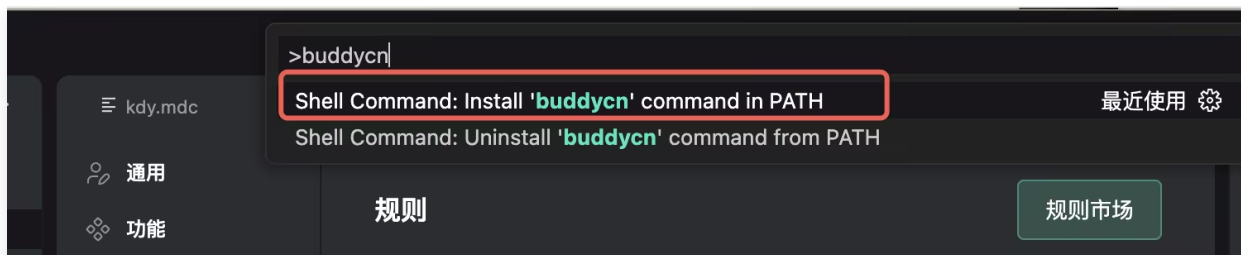


如何配置主题?



如何在终端通过快捷命令打开 IDE 开发窗口?

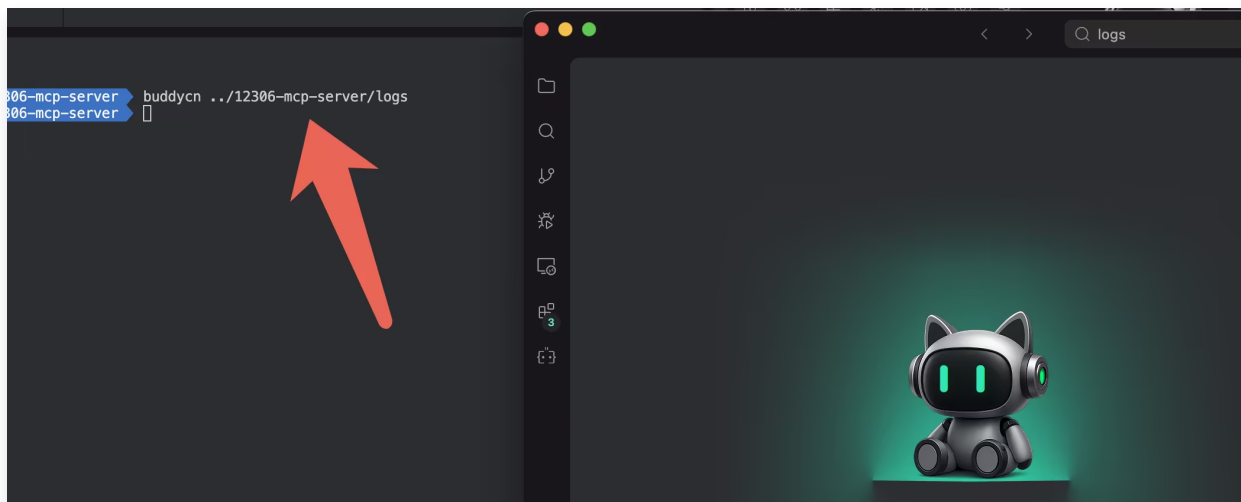
1. 通过 **↑ + Command + P** 调出安装窗口。



2. 安装成功后，在终端执行如下命令。

#进行调用下面终端窗口

```
buddycn ../12306-mcp-server/logs
```



CodeBuddy 插件

插件端通用问题

插件下载安装问题

插件市场无法搜到插件？

通过 [插件安装](#) 检查 IDE 类型及版本是否支持。

通过官网或渠道下载的插件无法安装？

通过 [插件安装](#) 检查 IDE 类型及版本是否支持。

插件登录问题

插件登录网络异常？

- 异常现象：网络通信异常，显示设备连不上代码助手域名。

腾讯云代码助手

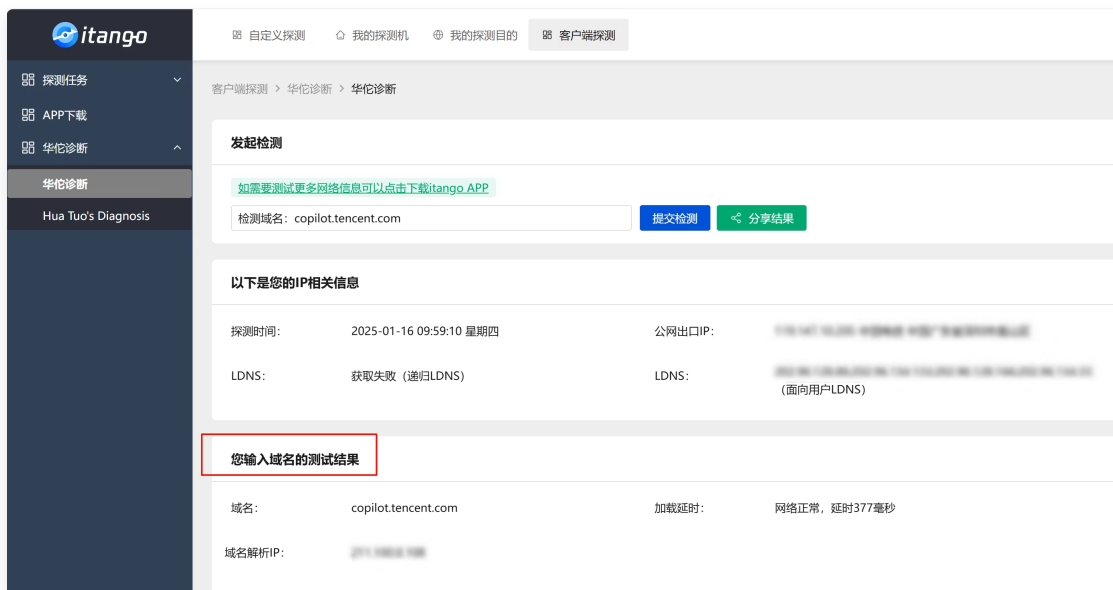
```
post device fail, url:/auth/device,  
e:java.lang.IllegalArgumentException: URI  
with undefined scheme
```

● 解决办法：

- 重启 IDE 重新登录。
- 检查网络连接是否正常。
- SaaS 测试：打开 [腾讯云-华佗诊断](#)，输入域名：`copilot.tencent.com` 后进行检测。



查看结果：



- 私有化测试：私有化地址沟通管理员获取。
 - Windows: `ping -n 100 -l 1400 copilot.tencent.com`（替换为私有化地址）。
 - Mac: `sudo ping -c 100 -i 0.2 -s 1400 copilot.tencent.com`（替换为私有化地址）。
 - Linux: `sudo ping -c 100 -f -s 1400 copilot.tencent.com`（替换为私有化地址）。

主要关注 ping 的丢包率和 RTT，如下图（有明显丢包）：


```
--- copilot.tencent.com ping statistics ---
100 packets transmitted, 19 packets received, 81.0% packet loss
round-trip min/avg/max/stddev = 45.852/48.467/64.194/4.750 ms
```

- 检查是否有系统代理干扰。
- 检查防火墙连接是否正常。具体请参见 [防火墙配置](#)。
- 检查 host 配置是否正常，排查是否有异常 host 干扰代码助手地址。

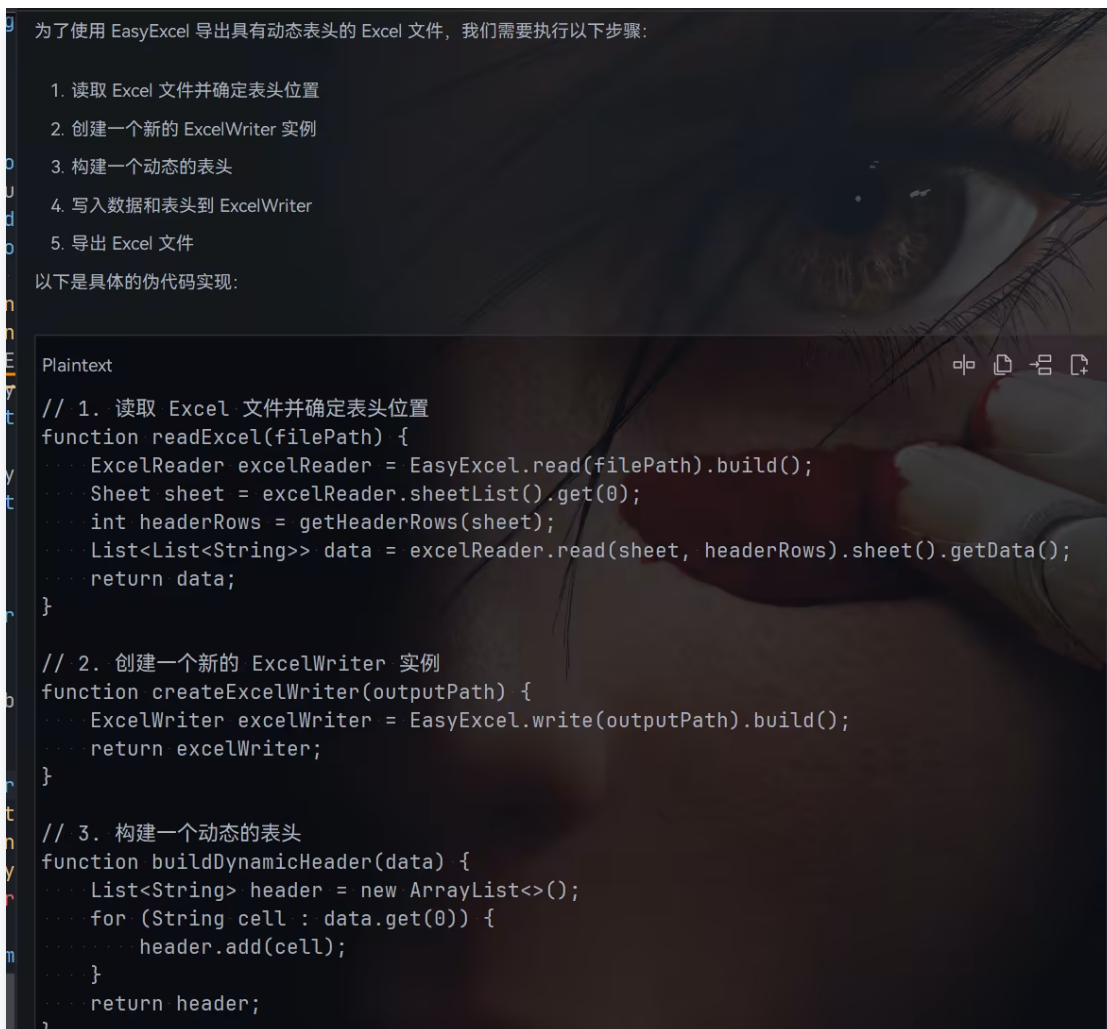
插件使用问题

功能使用异常，如对话功能使用异常？

- 重新触发功能。
- 检查网络连接问题。

对话或补全生成效果异常？

- 补全生成效果异常：
 - 异常现象：补全重复、补全质量差，生成幻觉代码、补全代码存在安全风险（漏洞、敏感信息等）、补全代码存在括号异常问题。
 - 解决方法：模型问题，收集报错信息并反馈。根据不同端收集报错信息参考底部。
- 对话生成效果异常：
 - 异常现象。
 - 返回结果的代码未高亮：左上角标注“PlainText”，模型错误返回了伪代码，未指明代码格式。



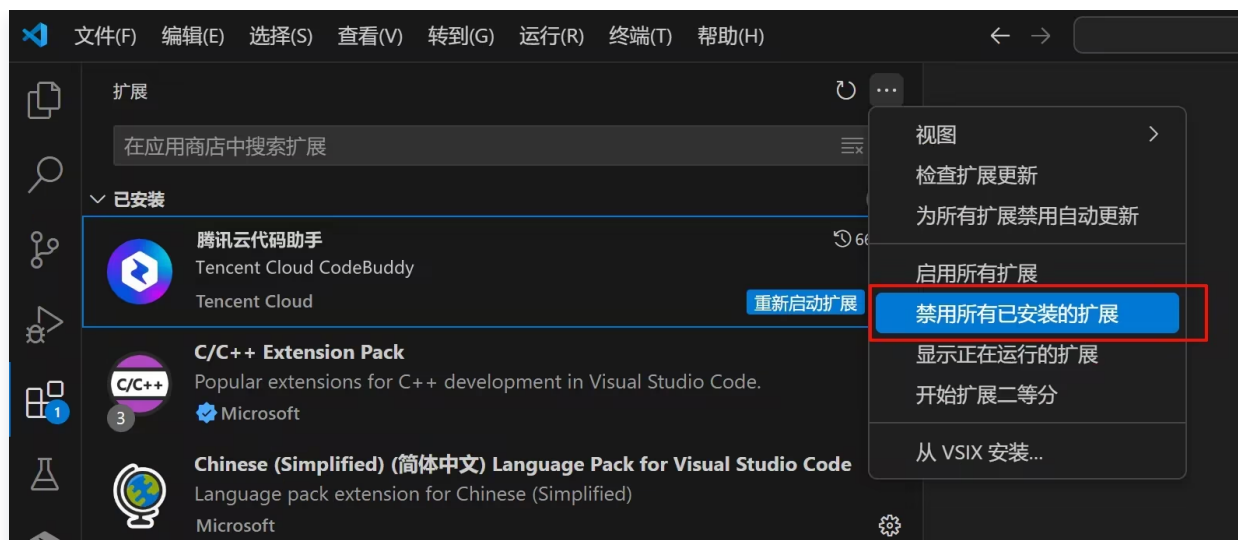
- 结果质量问题：对话结果不满意，不符合业务需求。
- 安全问题：对话返回结果非编程类并出现一切与社会主义核心价值观相悖、危害国家社会和个人身心健康的有害内容；对话返回代码存在安全、合规风险。
- 功能异常问题：侧栏对话框指令失效，对生成结果的复制、应用到代码、新建文件等功能失效。
- 解决方法：模型问题，收集报错信息并反馈。请参见下文 [根据不同端收集报错信息](#)。

插件升级问题

插件未正常升级？

解决方法：

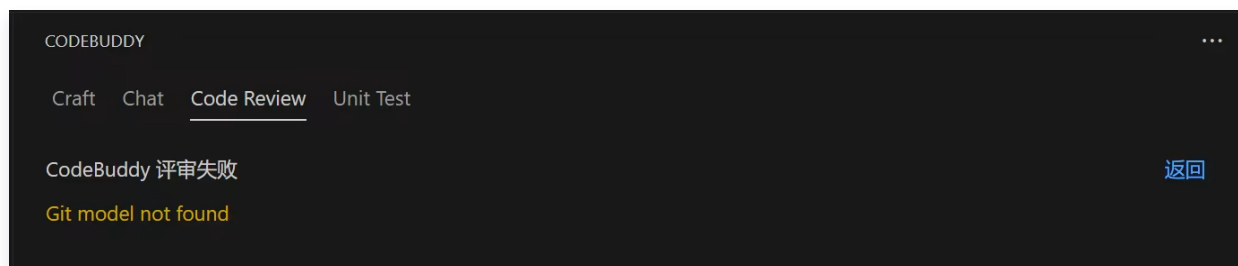
- 自动更新未生效，单击 IDE 内产品图标，手动单击**检查更新**触发手动升级。
- 检查其他功能是否正常使用，是否有网络问题或代理干扰。
- 低版本 JB-IDE 插件无法自动升级，需要手动下载插件包更新。
- 检查是否对插件扩展全局禁用。



如果对插件扩展全局禁用，则选择**启用所有扩展**重新启动扩展。

评审变更失败？

- 异常现象：使用代码评审变更功能时提示："Git model not found"。

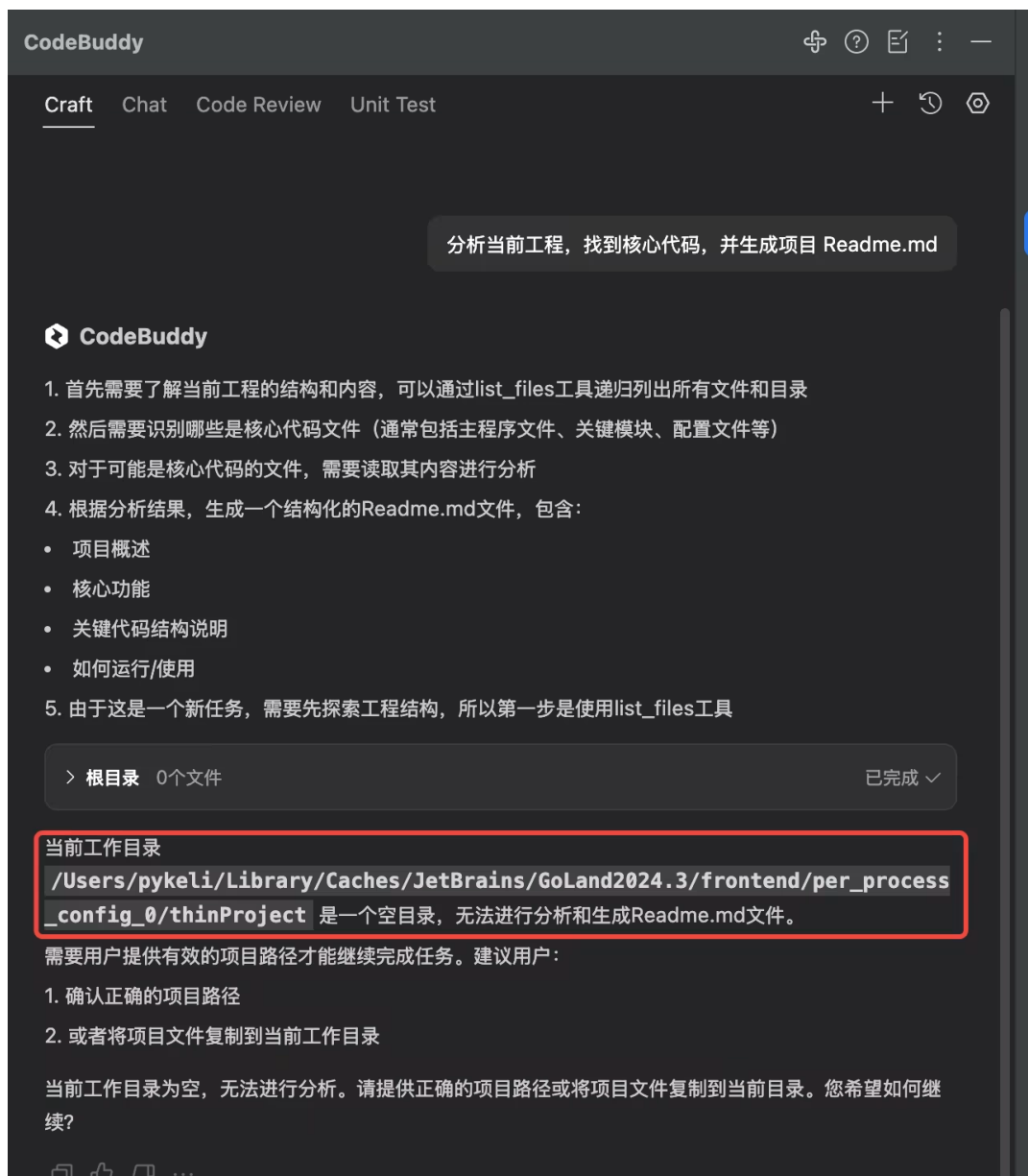


- 解决方法：根据您使用的操作系统选择 [安装 Git](#)，然后再重新尝试。

远端环境安装问题

背景

对于需要使用 AnyDev 云研发的用户，需要在云研发环境中安装 CodeBuddy 插件，否则将不能正常使用 CodeBuddy 插件，例如：



CodeBuddy 分析工程扫描工作区目录时，扫描的是本地目录，而非远端机器目录，导致分析失败。

远端插件安装

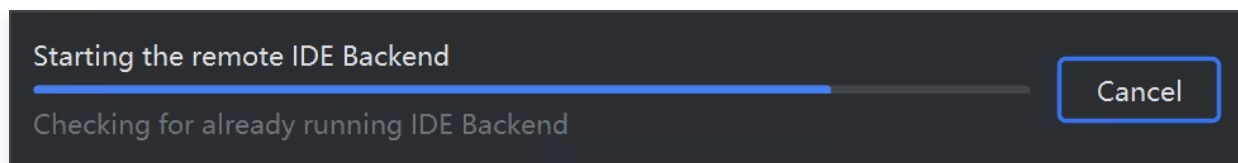
前置条件

您需要在 AnyDev 云研发中开通**个人云服务器 CVM** 或 **开发容器**。

安装

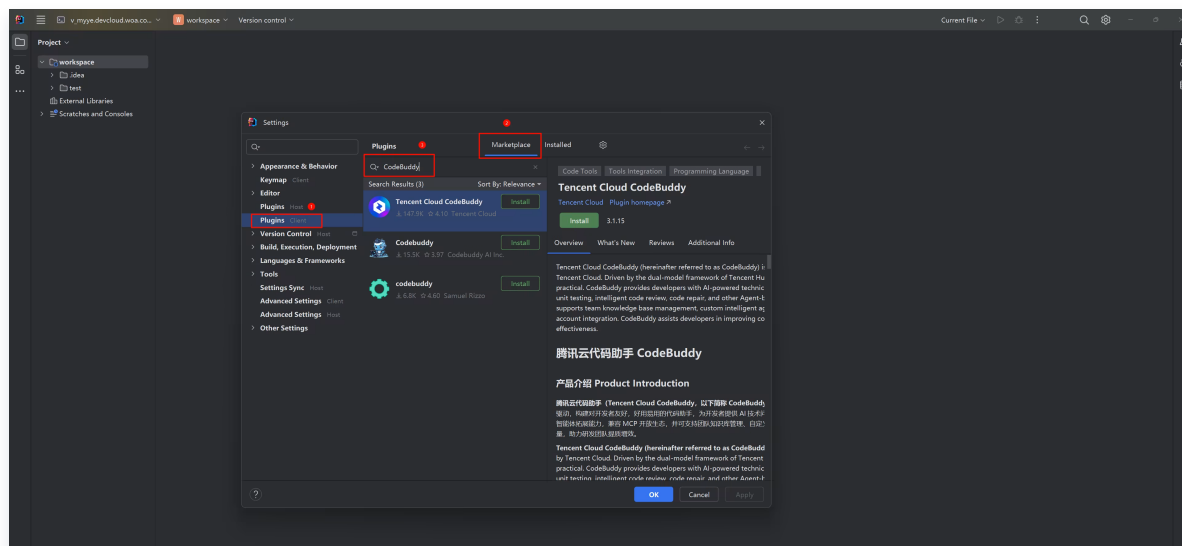
● 方式一：安装 JetBrains Gateway

Step1: 在开通的个人云服务器 CVM 或 开发容器的云研发环境中，选择对应的 IDE 进行连接。路径：**IOA > 云研发>选择开通的云研发环境>单击选择对应的 IDE 连接**，会自动拉起 Gateway 在远程服务器中部署和连接 IDE 后端。



Step2: 插件同步到远端或远端路径下直接安装。

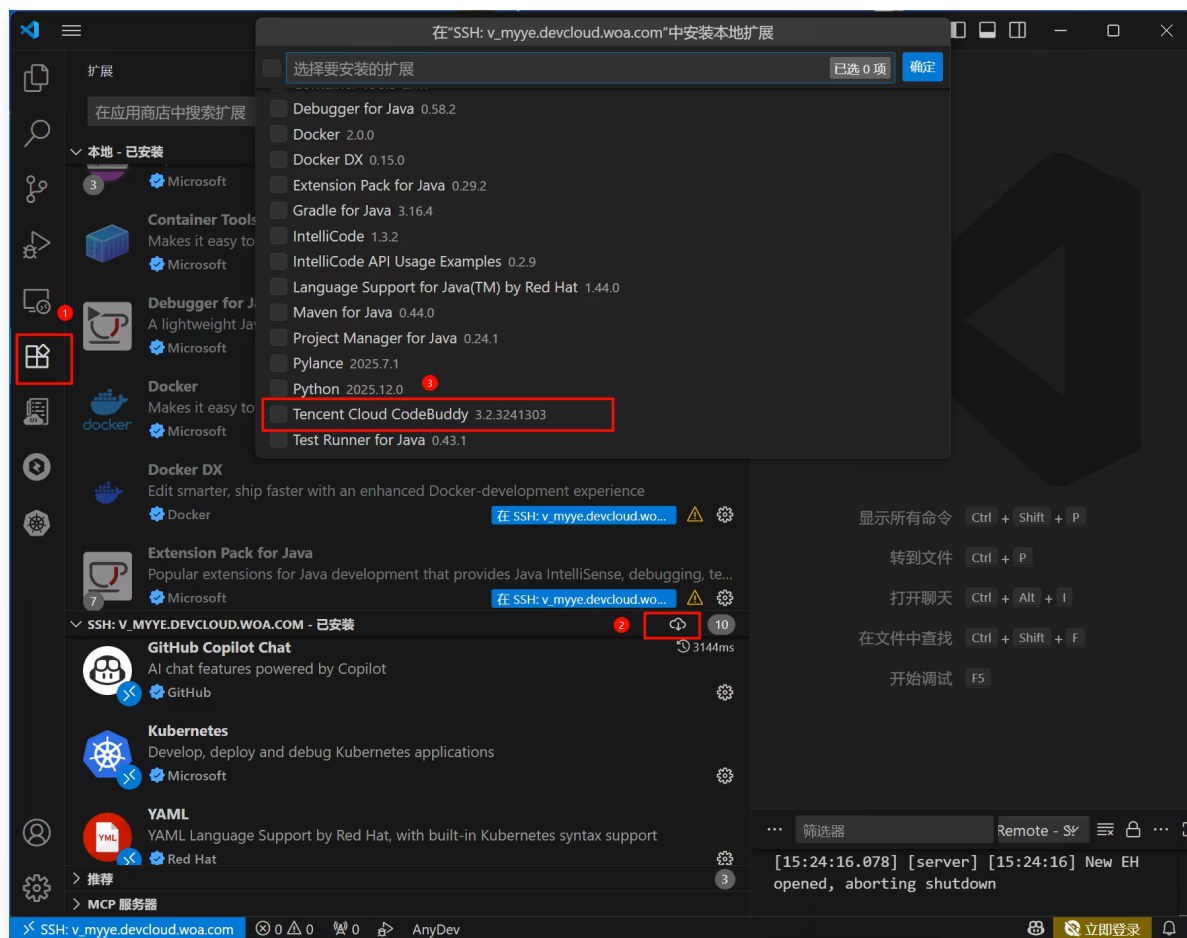
- 连接 IDE 后端后，在 IDE 后端中直接安装。



⚠ 注意:

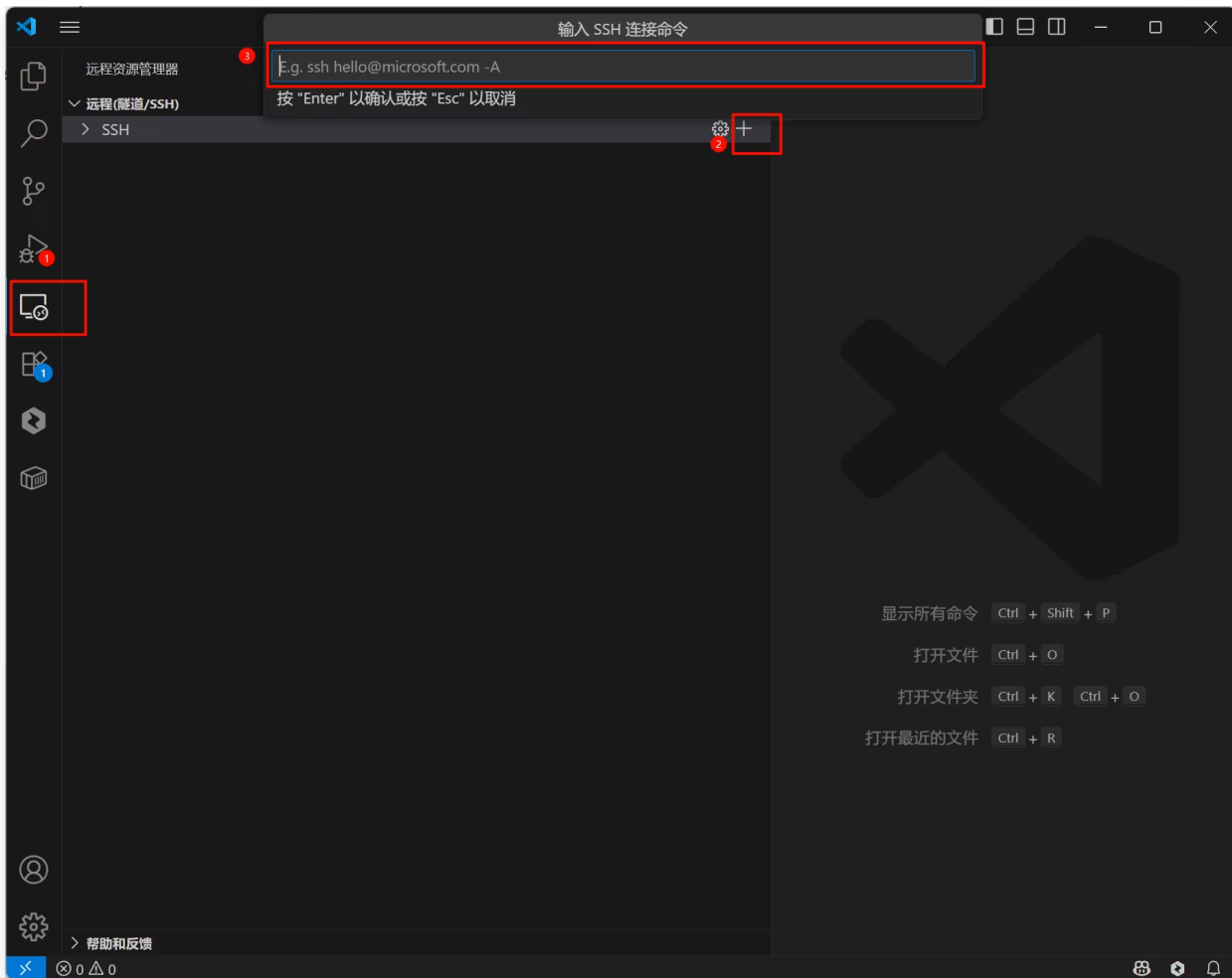
在云研发中，这里插件的安装需要安装在 Client 端中。

- 使用本地 VSCode 进入 AnyDev 云研发环境，在扩展页的云研发环境栏中，单击下图中的下载按钮，在弹出的插件菜单选项中选择 Tencent Cloud CodeBuddy 插件，即可将本地插件同步到云研发环境中。



● 方式二：本地 VS Code 通过 SSH 连接方式

Step1: 在本地 VS Code 中，使用 SSH 命令新建远程连接。命令格式：`ssh hello@microsoft.com -p port`，其中 hello 为远程服务器的用户名，microsoft.com 为远程服务器的域名，port 为端口号。您也可以直接在 iOA 中直接获取 SSH 连接命令。



Step2: 插件同步到远端或远端路径下直接安装，同方式一。

VS Code 插件问题

插件登录问题

VS Code 登录插件无法唤起浏览器

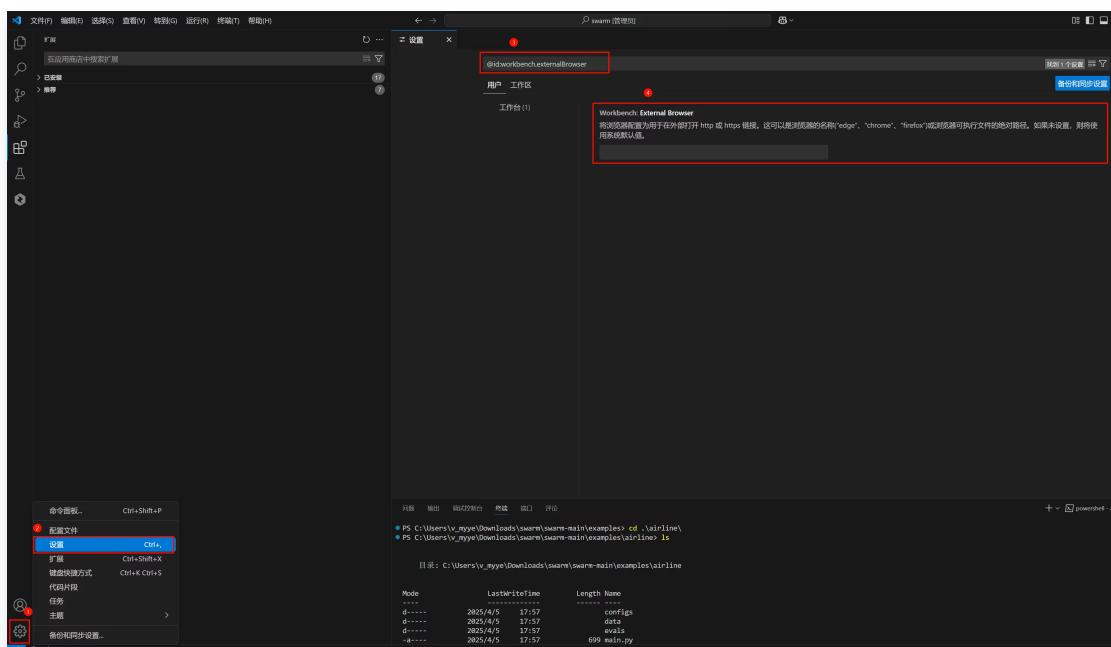
- 预期现象：单击登录能提示打开外部网站



- 解决方法：

- Visual Studio Code 内问题排查。

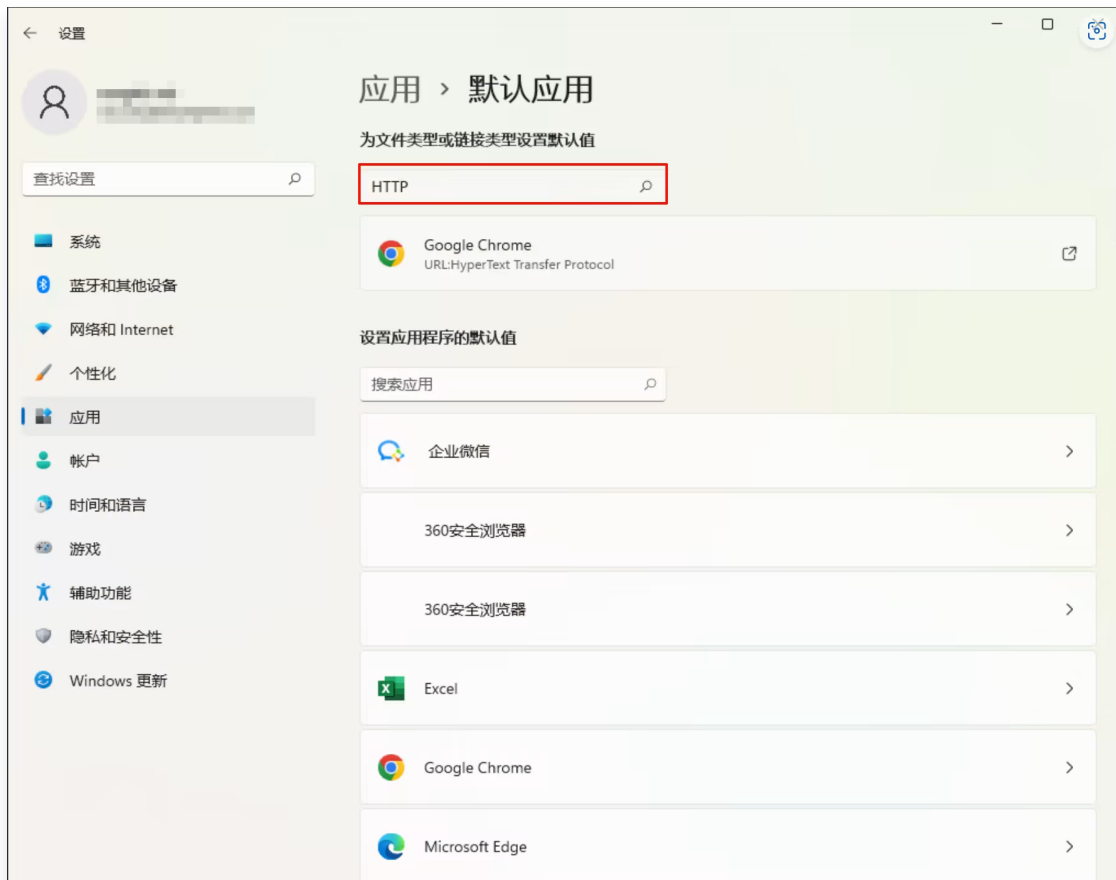
- 在设置中搜索：@id:workbench.externalBrowser
 - 将默认浏览器设置为 Chrome。



设置完成后重启 IDE，再重新登录。

○ 系统默认浏览器问题排查。

- Windows：在设置中，搜索 HTTPS 类型的默认应用，设置为 Chrome 后重试。

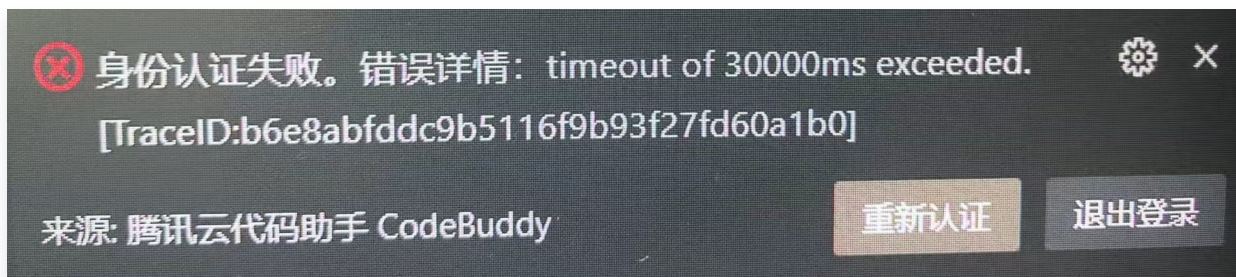


- Mac：在设置中，将默认网页浏览器，设置为 Chrome 后重试。



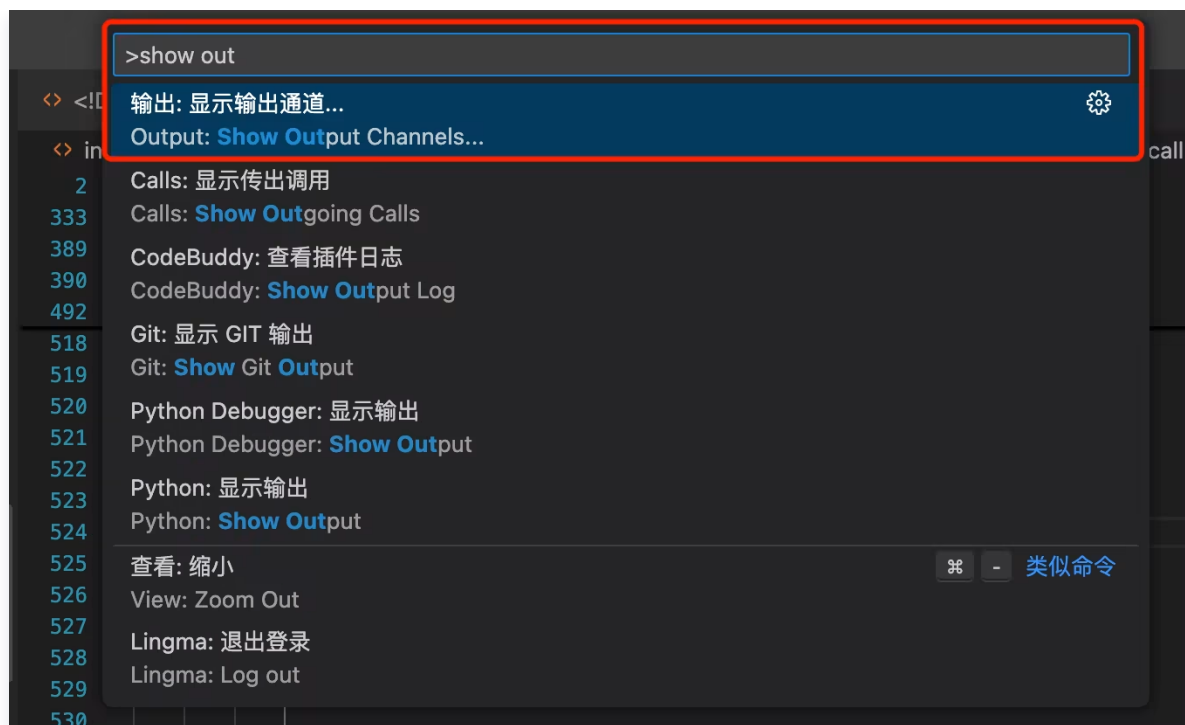
登录身份认证失败?

- 异常现象：登录时插件报错，提示：**timeout of 30000ms exceeded.**

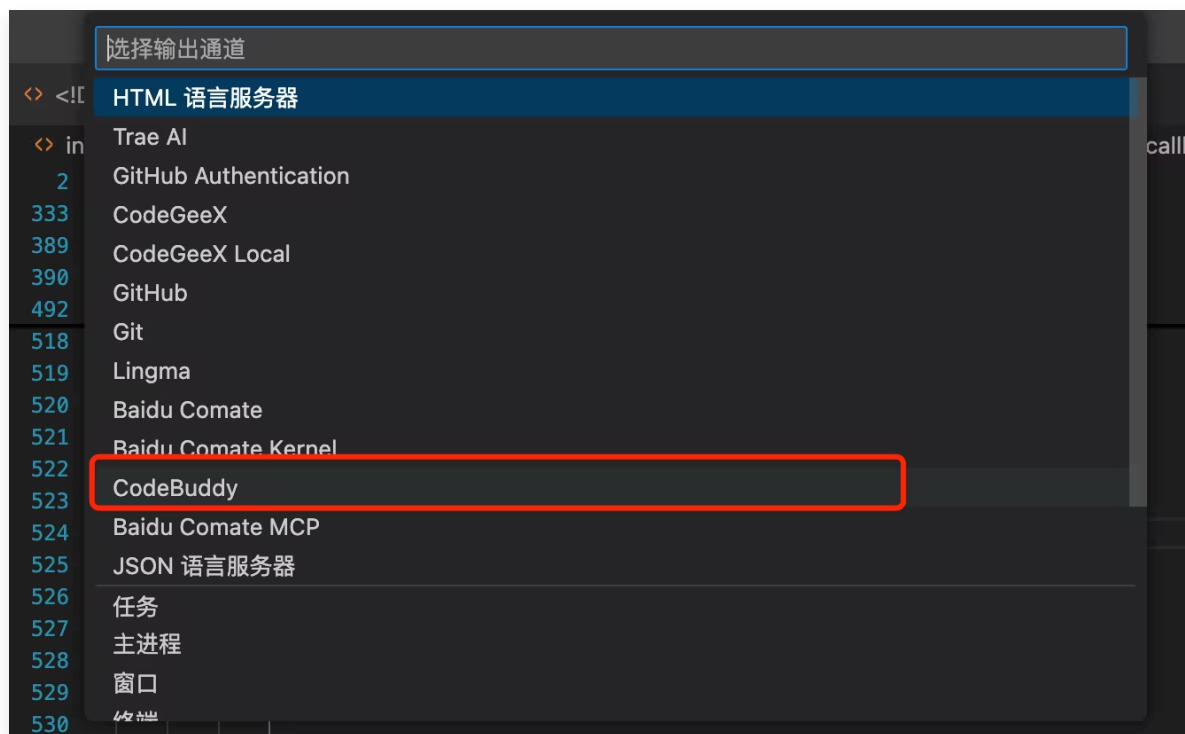


- 解决办法：

1.1 顶部搜索框输入 `>show out`，并选择显示输出通道。



1.2 然后选择输出通道为 **CodeBuddy**。



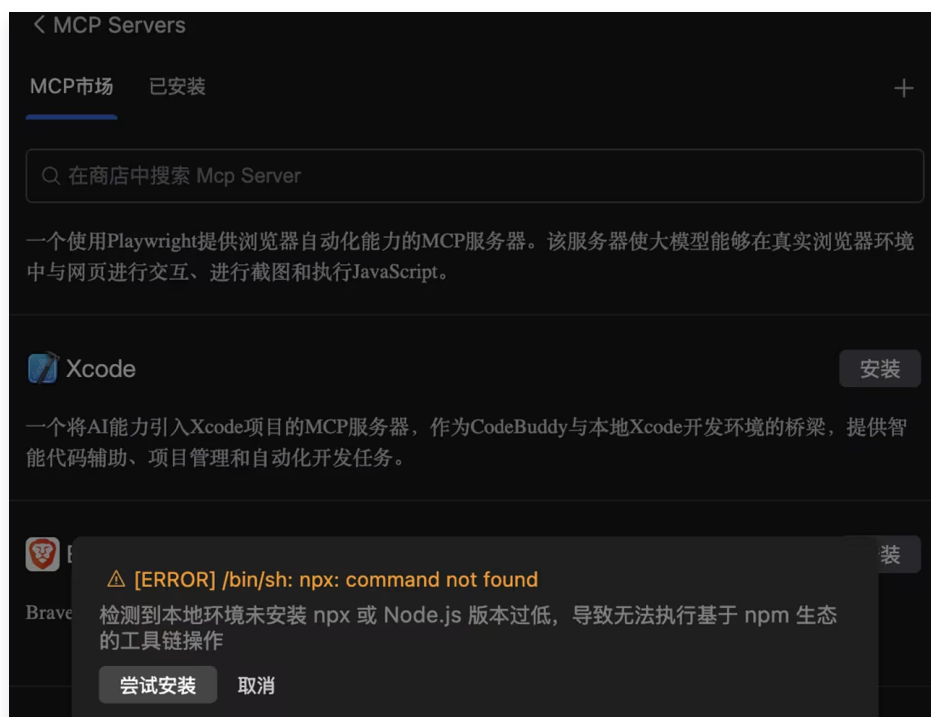
1.3 复制下图中相对位置的链接并在浏览器打开，进行扫码登录。

```
输出
[2025-05-26 09:53:11.402] [error] NTPClientService#on error Error: getaddrinfo E
[2025-05-26 09:53:12.414] [error] NTPClientService#on error Error: getaddrinfo ENOTFOUND time.tencent.com
[2025-05-26 09:53:12.414] [error] NTPClientService#on error Error: Max retries exceeded
[2025-05-26 10:09:30.963] [error] NTPClientService#on error Error: getaddrinfo ENOTFOUND time.tencent.com
[2025-05-26 10:09:31.313] [info] Failed to fetch configuration from remote: AxiosError: Request failed with status code 502
[2025-05-26 10:09:31.971] [error] NTPClientService#on error Error: getaddrinfo ENOTFOUND time.tencent.com
[2025-05-26 10:09:32.983] [error] NTPClientService#on error Error: getaddrinfo ENOTFOUND time.tencent.com
[2025-05-26 10:09:32.983] [error] NTPClientService#on error Error: Max retries exceeded
[2025-05-26 10:28:21.055] [info] [5fb18d3cc4531c99e89772e69cac4960] Opening external link for login: https://copilot.
tencent.com/login?platform=vscode&state=6ed339abd24ad19feadfa1a47df70088181753742b3bb71c69624be9db511755_1748226501
[2025-05-26 10:28:55.906] [info] McpController-handlerCommand command: gongfeng/webview-visibilitychange
```

MCP Server 安装问题

MCP 市场一键安装 MCP Server 失败?

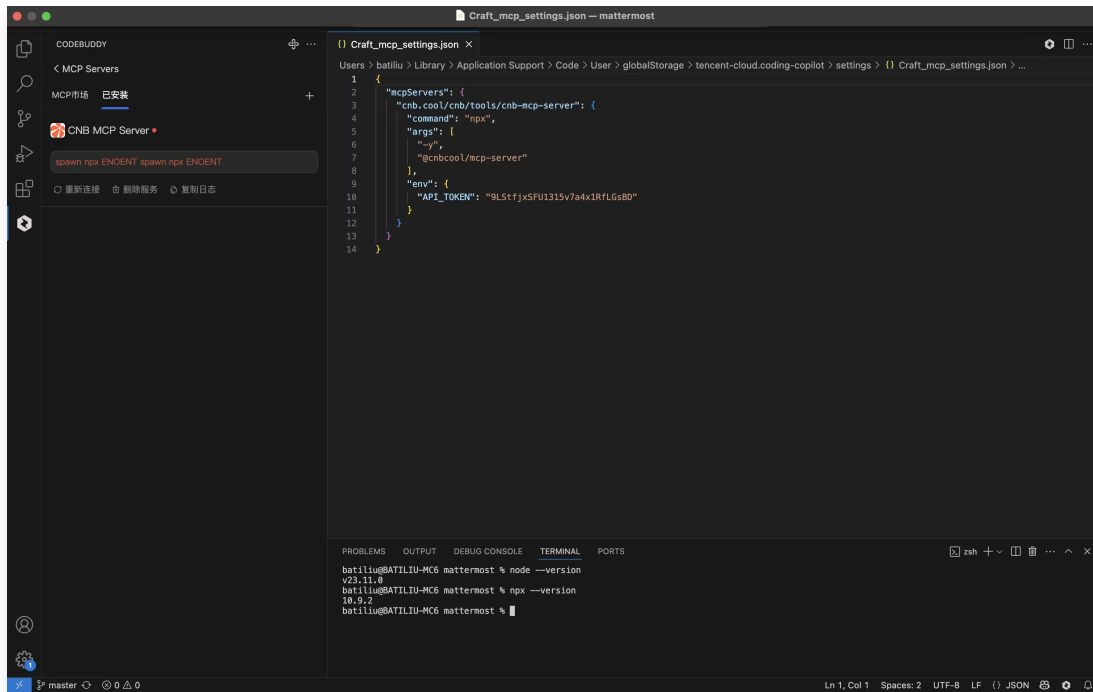
- `npx` 或 `Node.js` 未安装。
- 异常现象:



- 解决方法: 先确保已准备好安装 `MCP Server` 的依赖环境, 如下:
 - Windows: 安装 `npx` 要求 `npm 5.2.0` 及以上版本。可参考以下文档安装 `npx` 和 `uvx` :
 - `npx`: [nvm-windows](#)
 - `uvx`: [uv](#)
 - Mac: 可参考以下文档安装 `npx` 和 `uvx` :
 - `npx`: [nvm](#)
 - `uvx`: [uv](#)

安装好依赖环境后再尝试重新安装 `MCP Server` 。

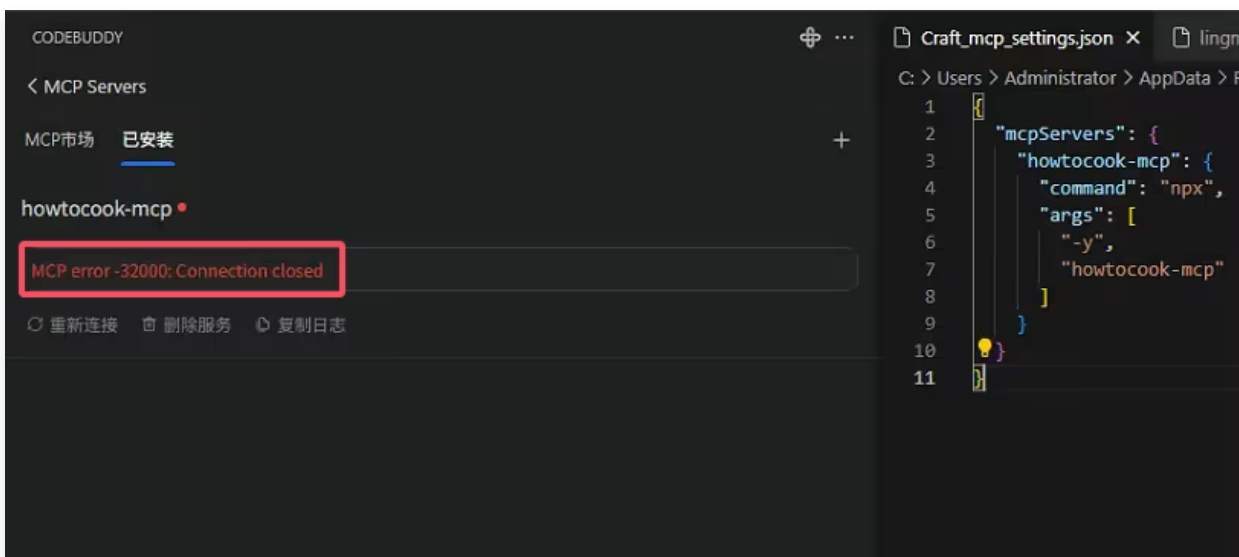
- `npx` 未正确安装或未配置环境变量
 - 异常现象: 已安装 `Node.js` 和 `npx` , 安装 `MCP Server` 时提示: `spawn npx ENOENT` 。



- 解决方法：重启 IDE，重新尝试安装 MCP Server。

安装 MCP Server 32000报错?

- 异常现象：安装 MCP Server 时提示 MCP error -32000: Connection closed。

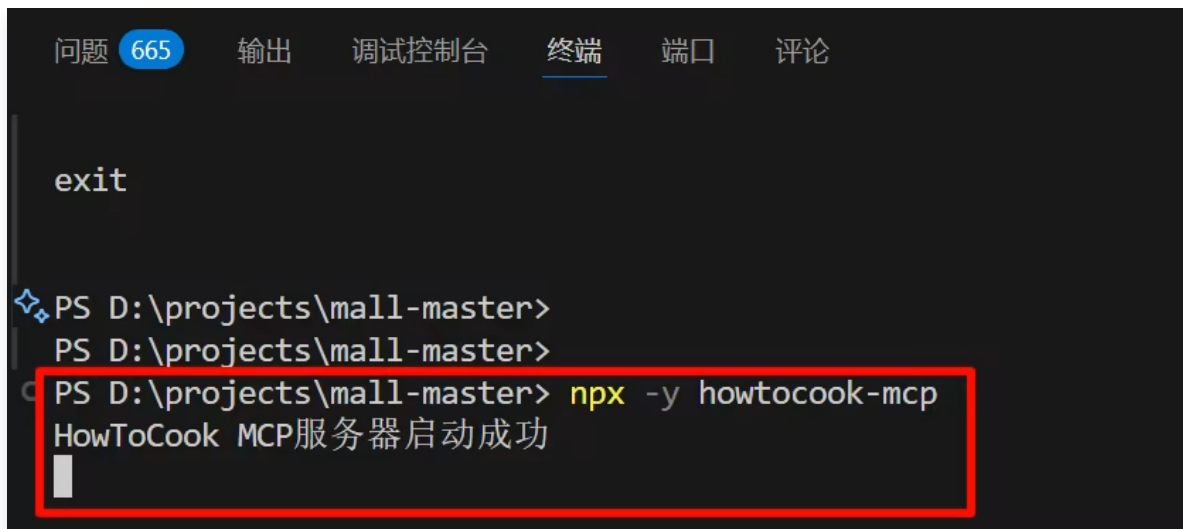


❗ 说明：

以下解决方法只针对 howtocook-mcp 这个例子，如果您在安装其它 MCP 时遇到同样报错问题，可参考以下方法尝试解决。

- 解决方法：

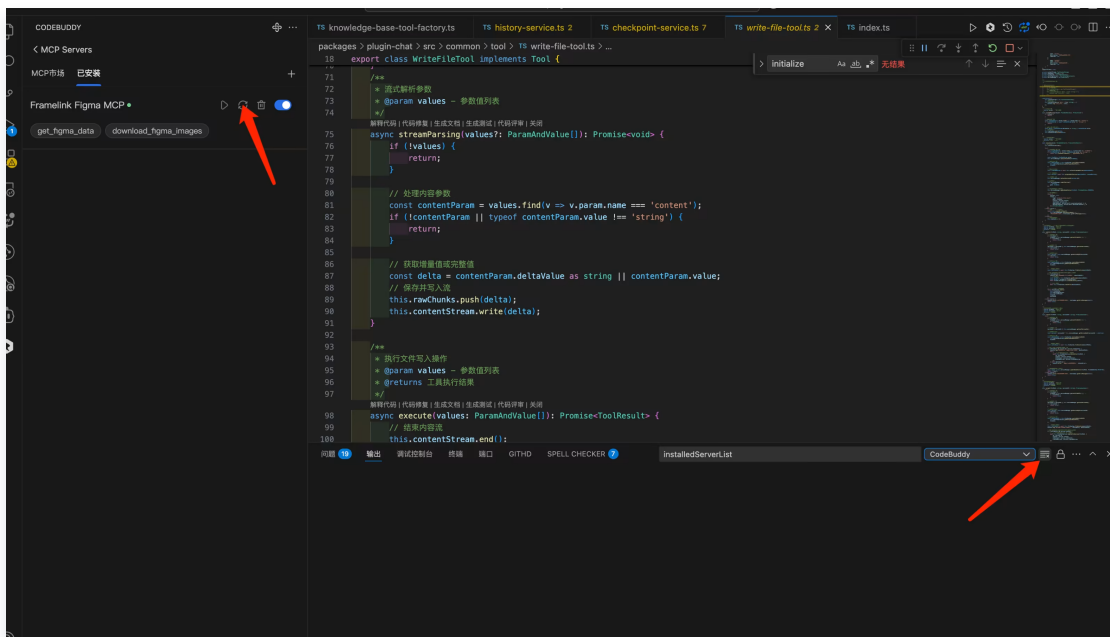
1.1 尝试在终端手动执行命令： `npx -y howtocook-mcp`。



1.2 防止 VS Code 的环境变量没有识别到 npx，需要重启 VS Code。并升级 node 版本至更高版本后，尝试重新连接 MCP。

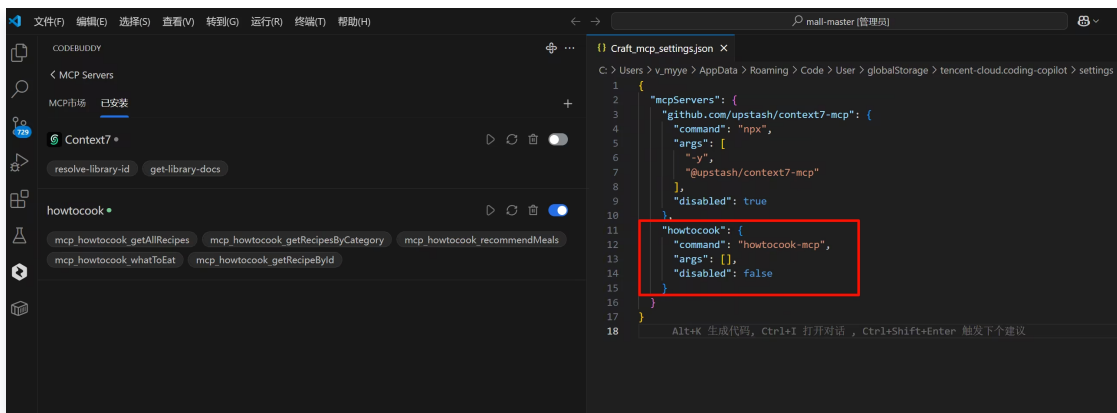
如果执行以上操作后依旧报错，可以继续尝试以下方法：

1.2.1 清理日志，并重新连接 MCP。



1.2.2 复制以下配置内容并更换，然后在终端执行命令：`npm install -g howtocook-mcp` 后重新连接 MCP。

```
"howtocook": {  
  "command": "howtocook-mcp",  
  "args": []  
}
```



JetBrains IDEs 插件问题

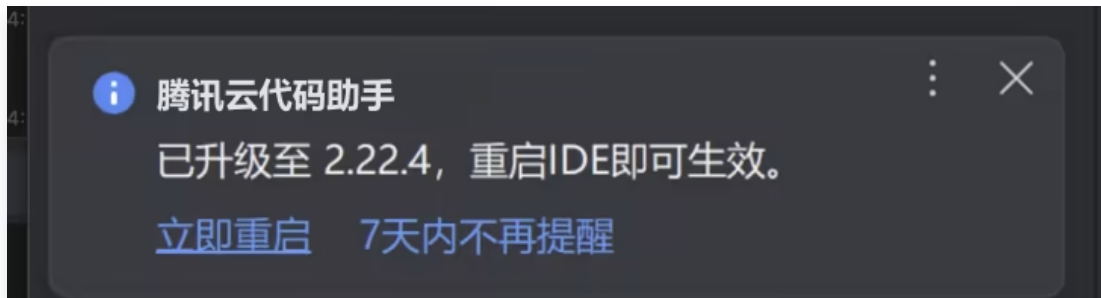
插件安装或升级问题

Windows 系统无法正常升级插件？

- 异常现象：升级插件时报错。

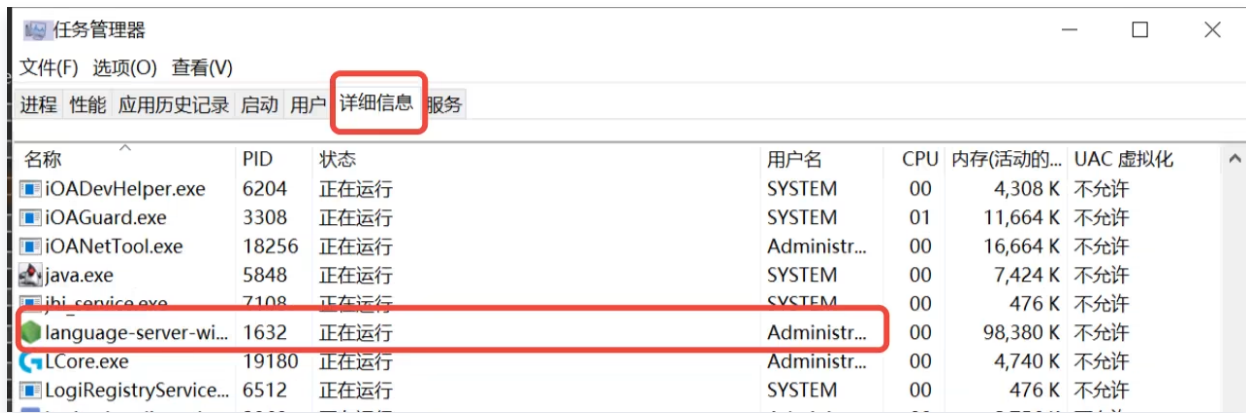


- 解决方法：



方案1：当弹出此窗口时，不单击立即重启，而是直接手动关闭 IDE，之后再手动打开。

方案2：暂时不处理弹窗，打开任务管理器，单击详细信息，然后找到 language-server-win-x64.exe 这个进程右键结束任务，之后再单击立即重启。

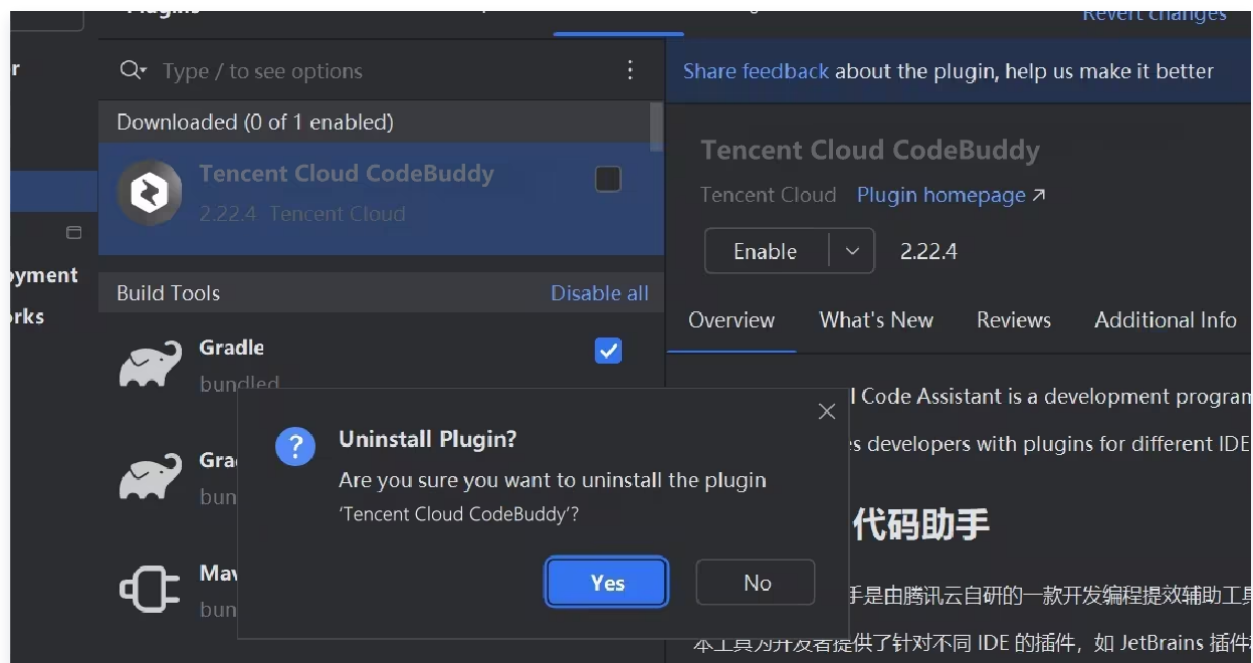


插件卸载问题

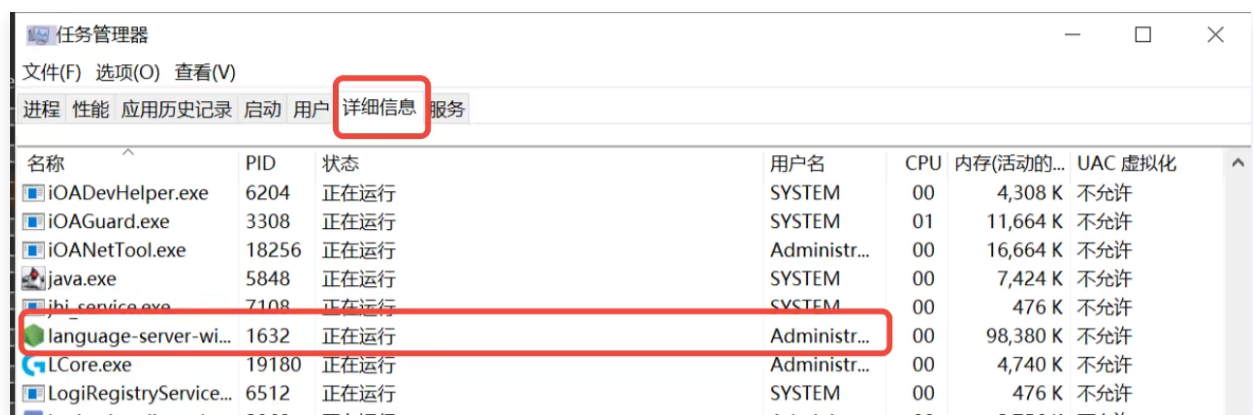
Windows 系统无法卸载插件?

- 解决方法:

方案1: 先将插件禁用, 并手动关闭 IDE, 手动重启 IDE, 然后保持禁用状态下, 卸载插件, 之后重启 IDE 即可。



方案2: 同更新场景, 打开任务管理器, 单击详细信息, 然后找到 language-server-win-x64.exe 这个进程右键结束任务, 之后在插件市场卸载即可。



插件使用问题

3.1.12 版本插件页面空白并提示正在初始化?

- 异常现象: 登录后插件页面空白并提示初始化中。



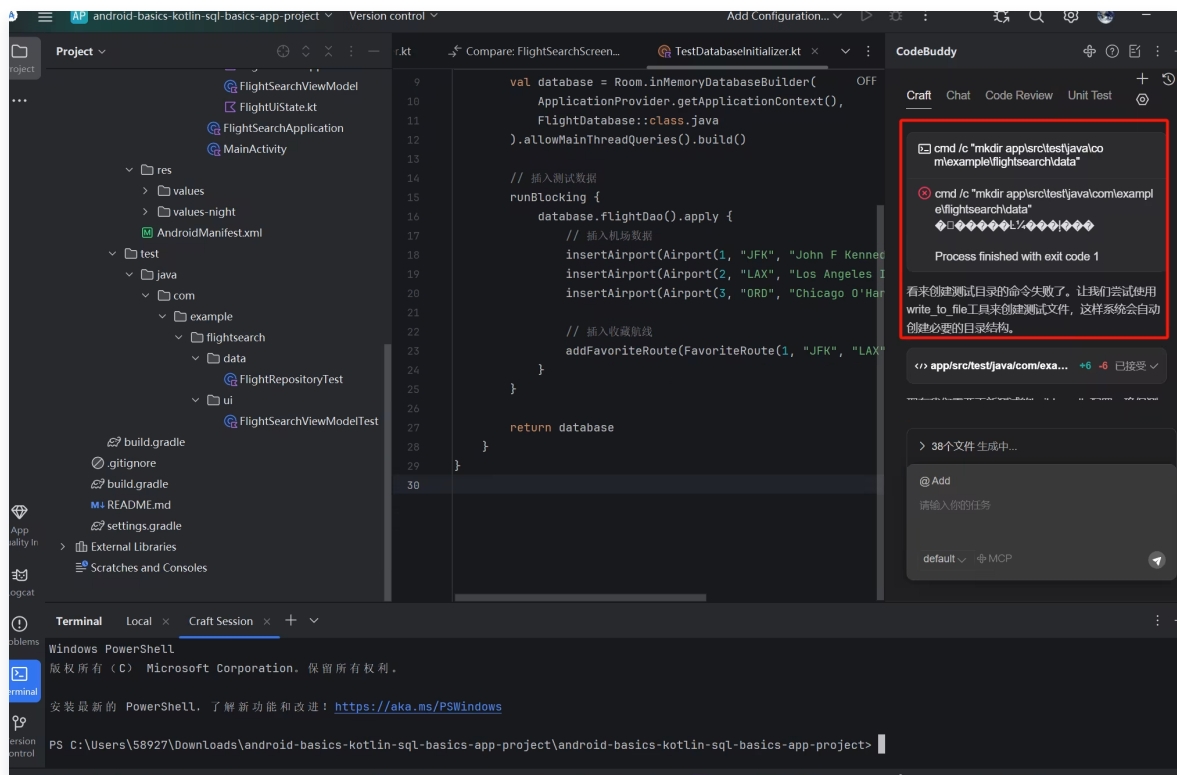
- 解决方法：更新至 3.1.13 版本。

Craft 的模型输出乱码?

- 异常现象：使用 Craft 时模型输出乱码。

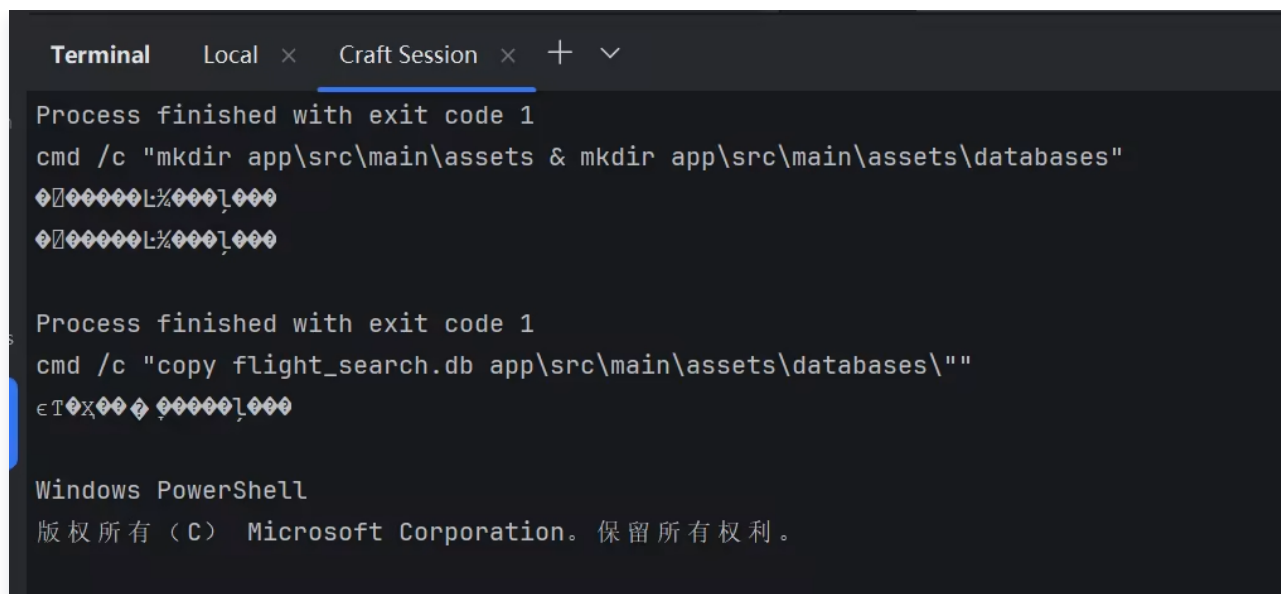
现象一

如下图所示：



现象二

如下图所示：



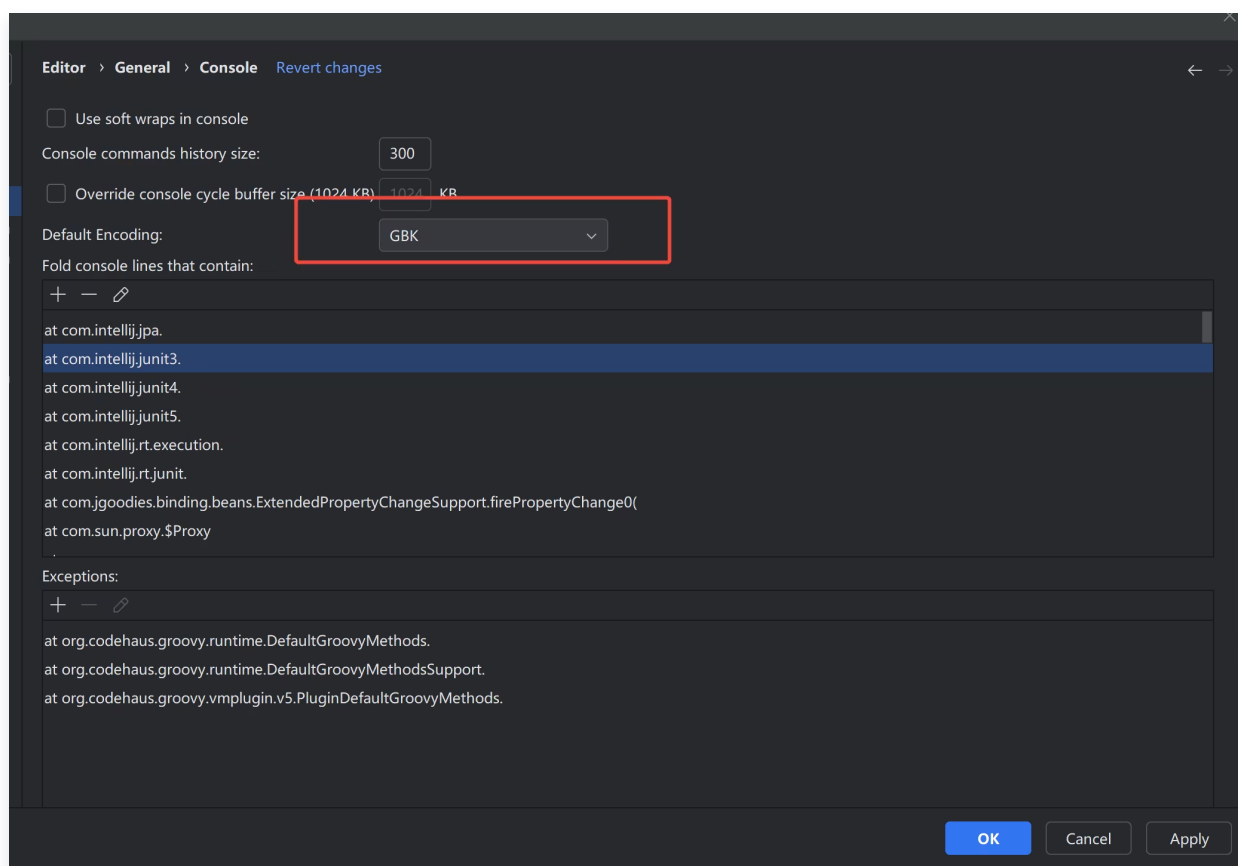
```
Terminal Local x Craft Session x + v

Process finished with exit code 1
cmd /c "mkdir app\src\main\assets & mkdir app\src\main\assets\databases"
乱码输出

Process finished with exit code 1
cmd /c "copy flight_search.db app\src\main\assets\databases\"
乱码输出

Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。
```

- 解决方法：将 **Editor > General > Console** 路径下的 **Default Encoding** 设置为 **GBK**。

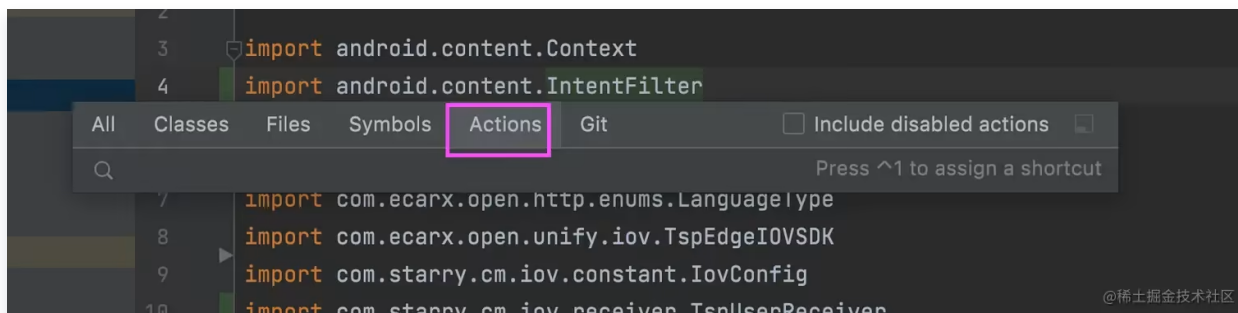


Android Studio 插件问题

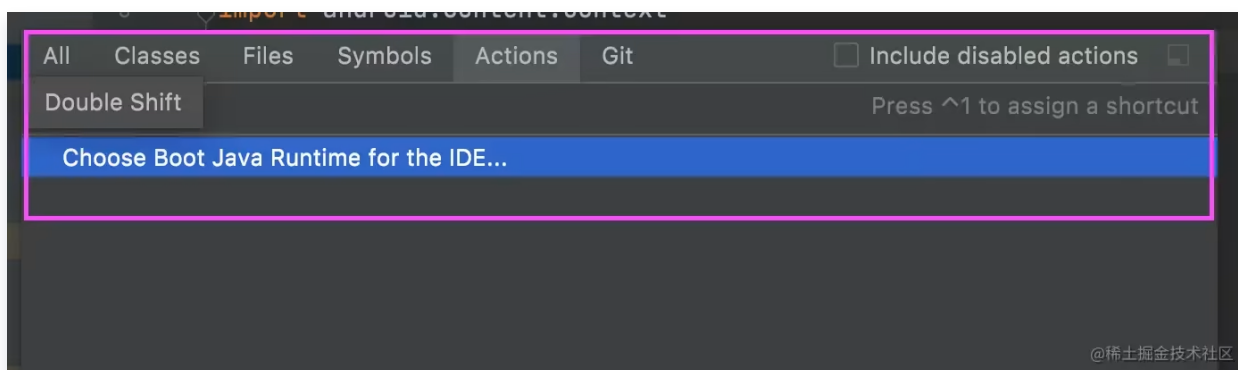
Craft 使用问题

对于 Android Studio 用户，您需要先手动安装 JCEF，才能体验 Craft 功能。您可以参考下面的操作进行安装。

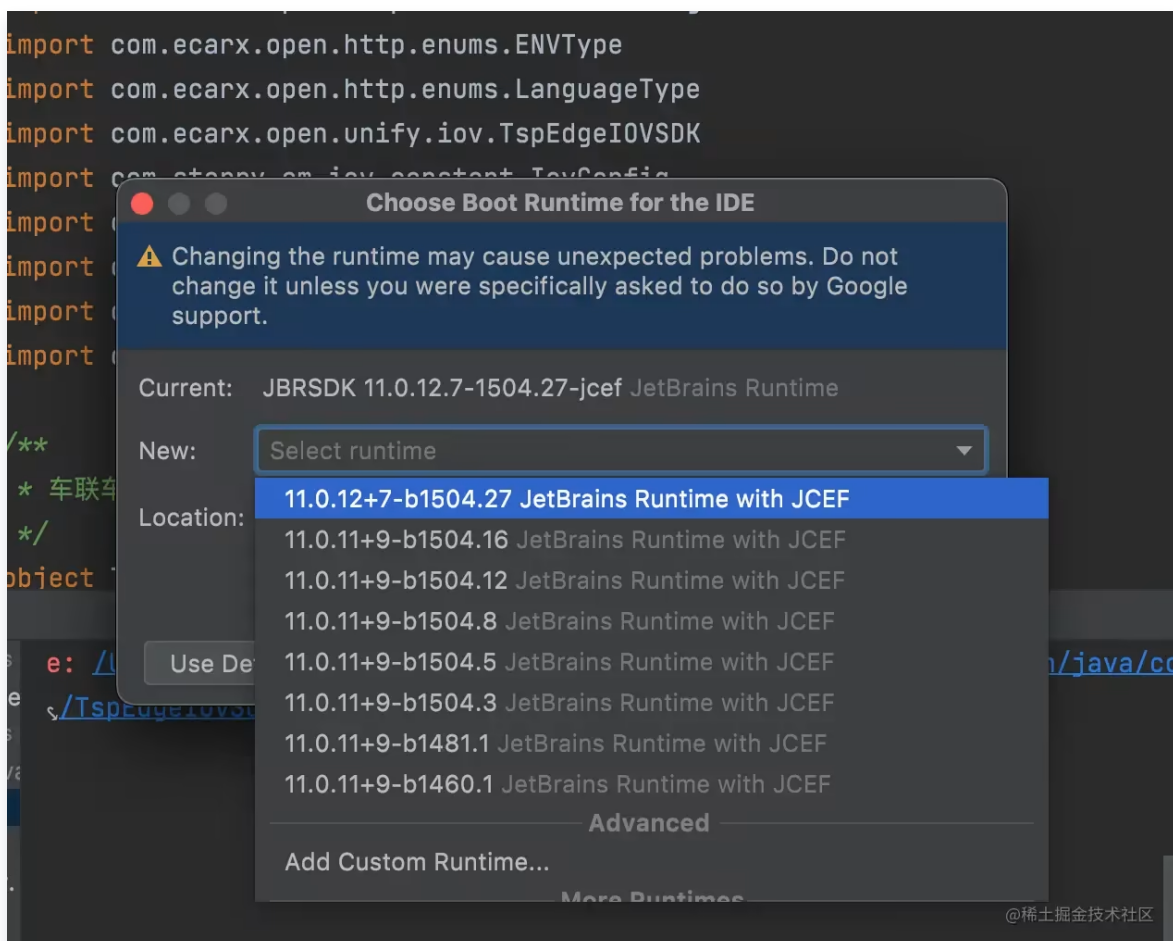
1. 在 Android Studio 的搜索中选择 **Actions**。



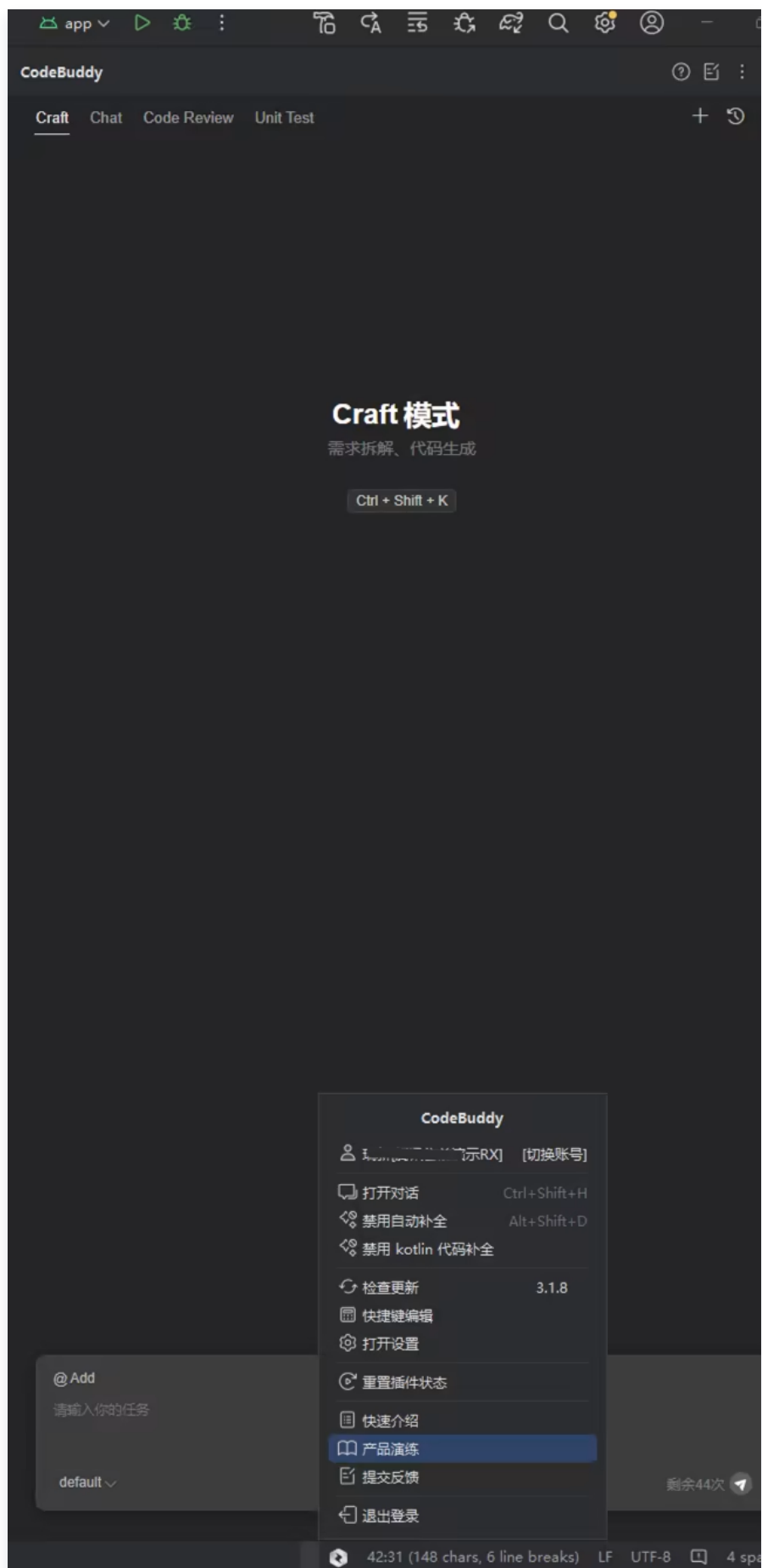
2. 在输入框中输入并搜索 **choose boot java runtime for the IDE...**。



3. 选择和当前 IDE 匹配且带有 JCEF 的版本。



4. 重启 IDE，重新加载插件视窗即可正常使用，如下图。

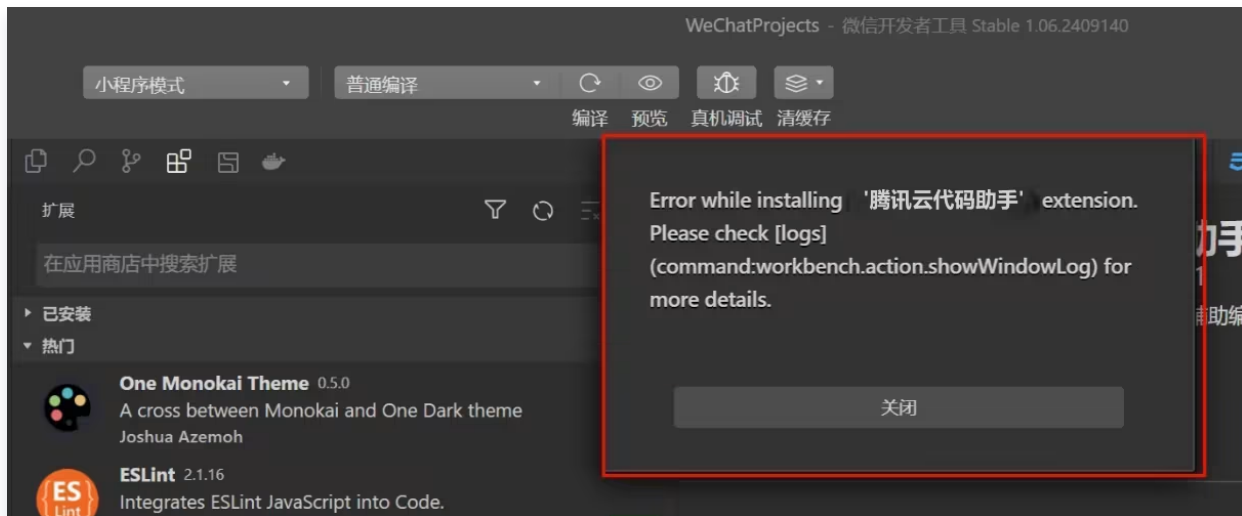


微信开发者工具问题

插件下载安装问题

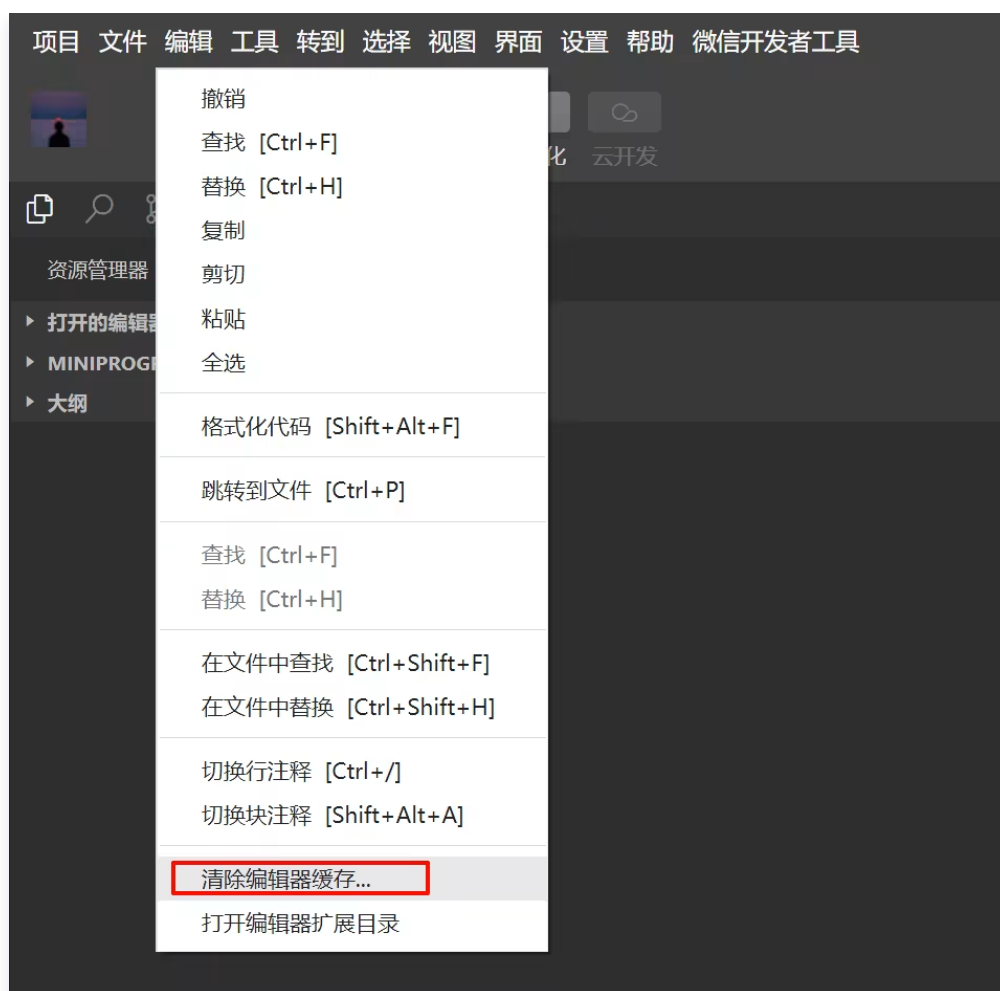
微信 IDE 无法正常下载安装插件？

- 异常现象：



- 解决方法：

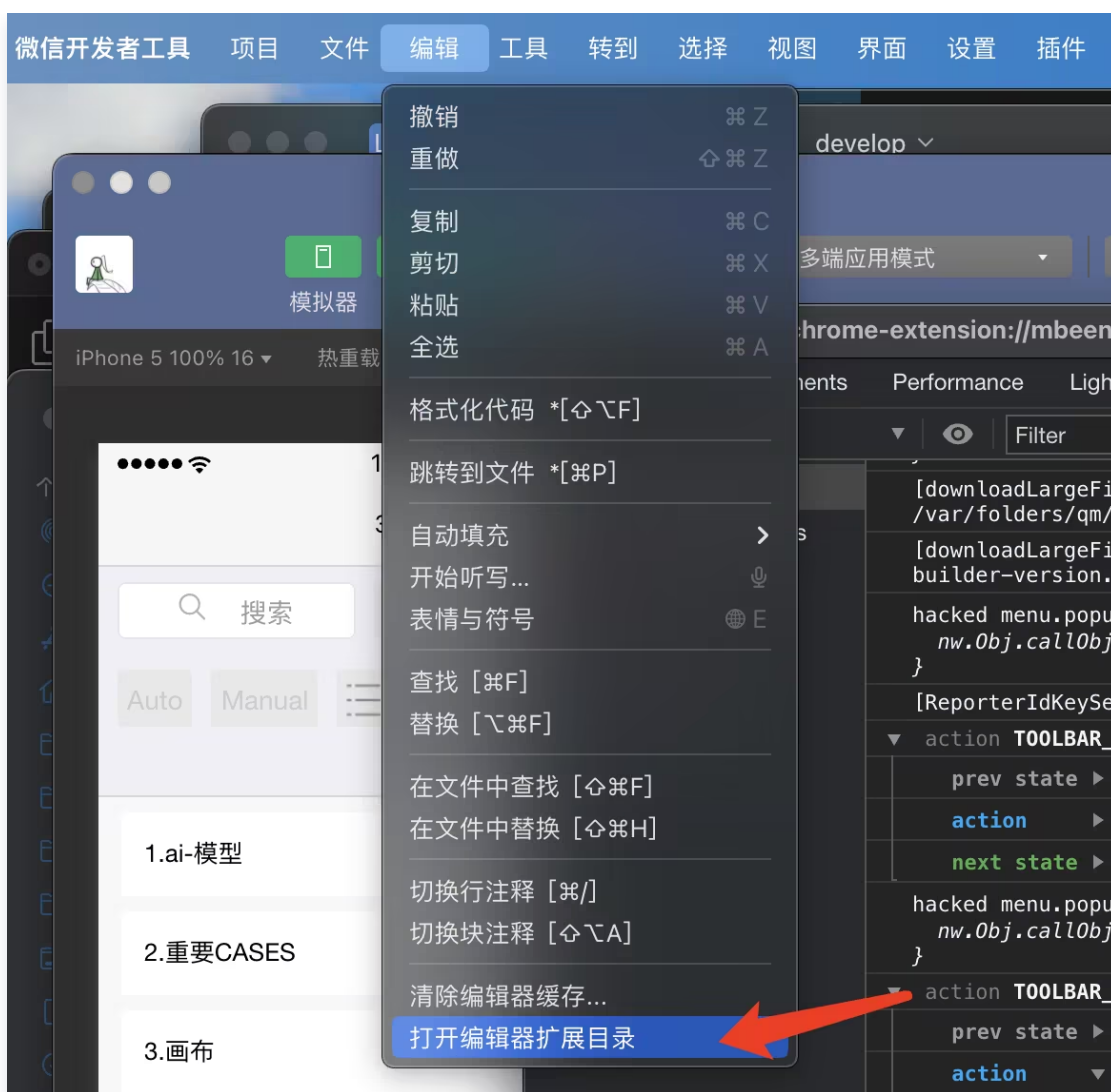
- 清除编辑器缓存。



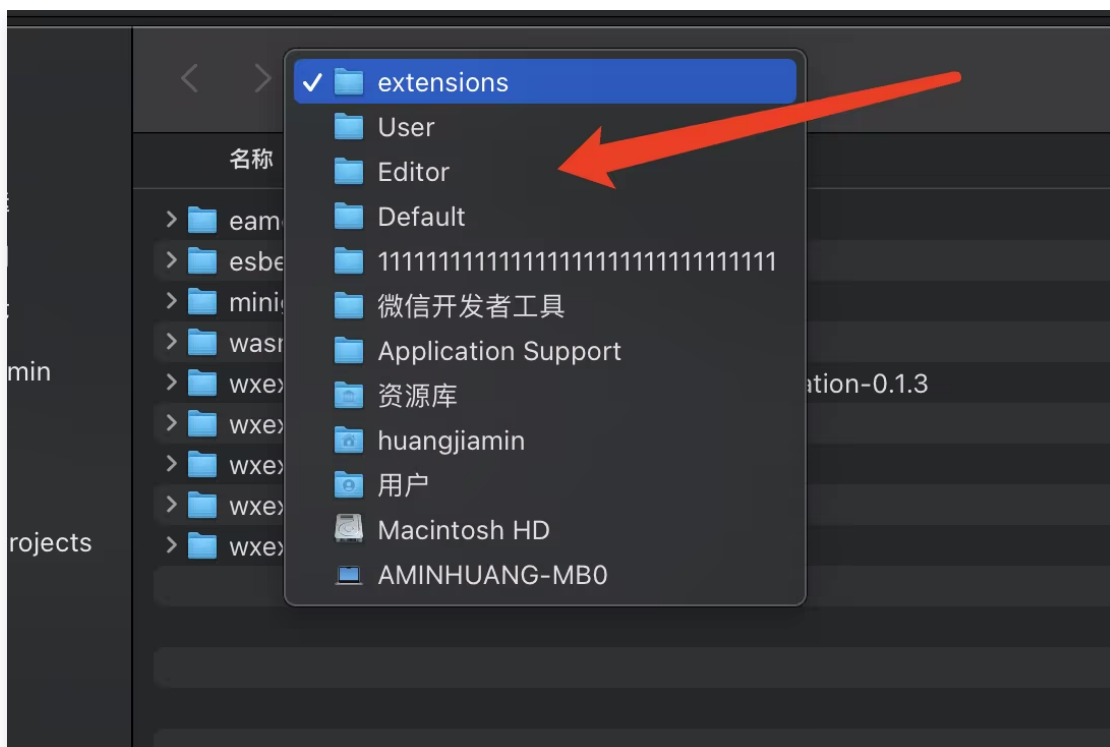
清除编辑器缓存后，重新下载安装试试。

- 清空缓存文件夹。

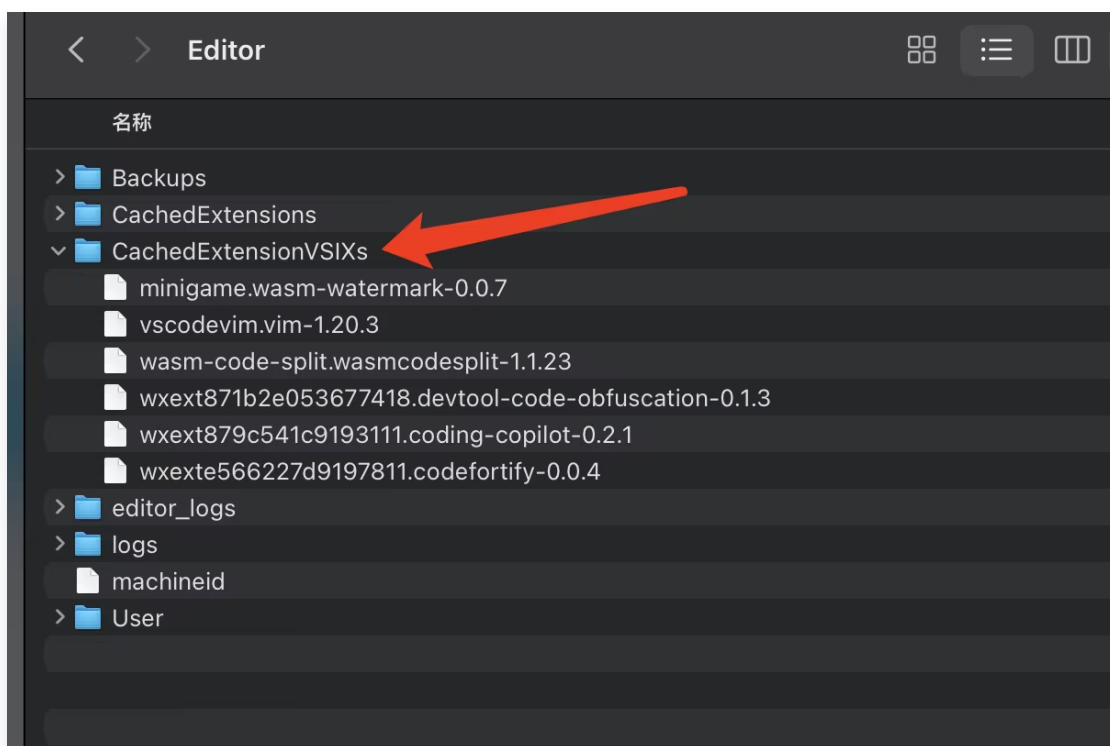
1.1.1 打开编辑器扩展目录。



1.1.2 回退两层文件夹到 Editor。



1.1.3 清空 CachedExtensionVSIXs 缓存文件夹。



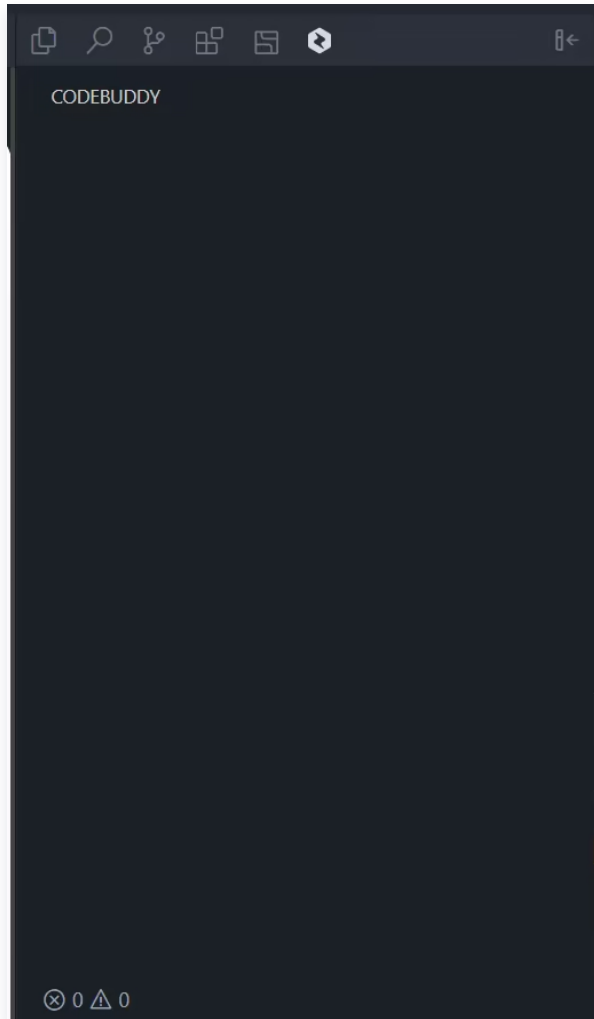
清空缓存文件夹后重新试试。

插件使用问题

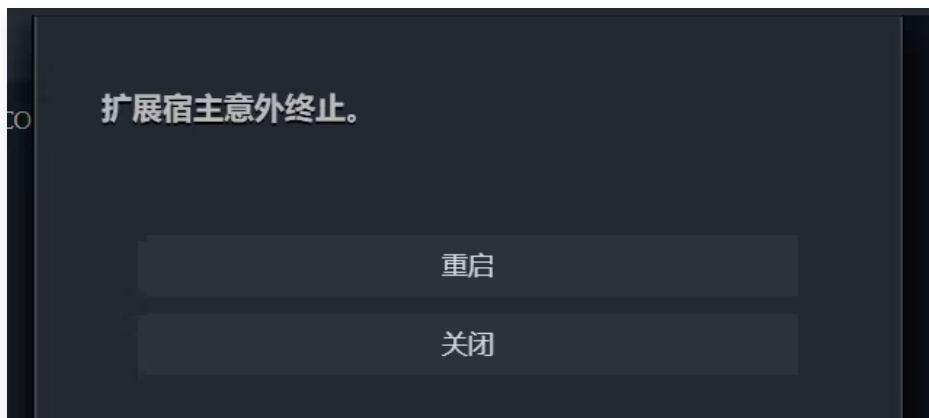
插件页面空白或使用过程中提示扩展宿主意外终止？

- 异常现象：登录后插件页面空白或使用过程中提示扩展宿主意外终止。

○ 页面空白



○ 扩展宿主意外终止



● 解决方法：

1.1 插件升级到最新版本。

1.2 重命名历史记录文件为 `craft_history.json.bak` 。

1.3 重新加载编辑器。

历史记录文件地址：

Win 32: `C:\Users\用户名\AppData\Local\craft\craft_history.json`。

Mac: `/Users/用户名/Library/Caches/craft/craft_history.json`。

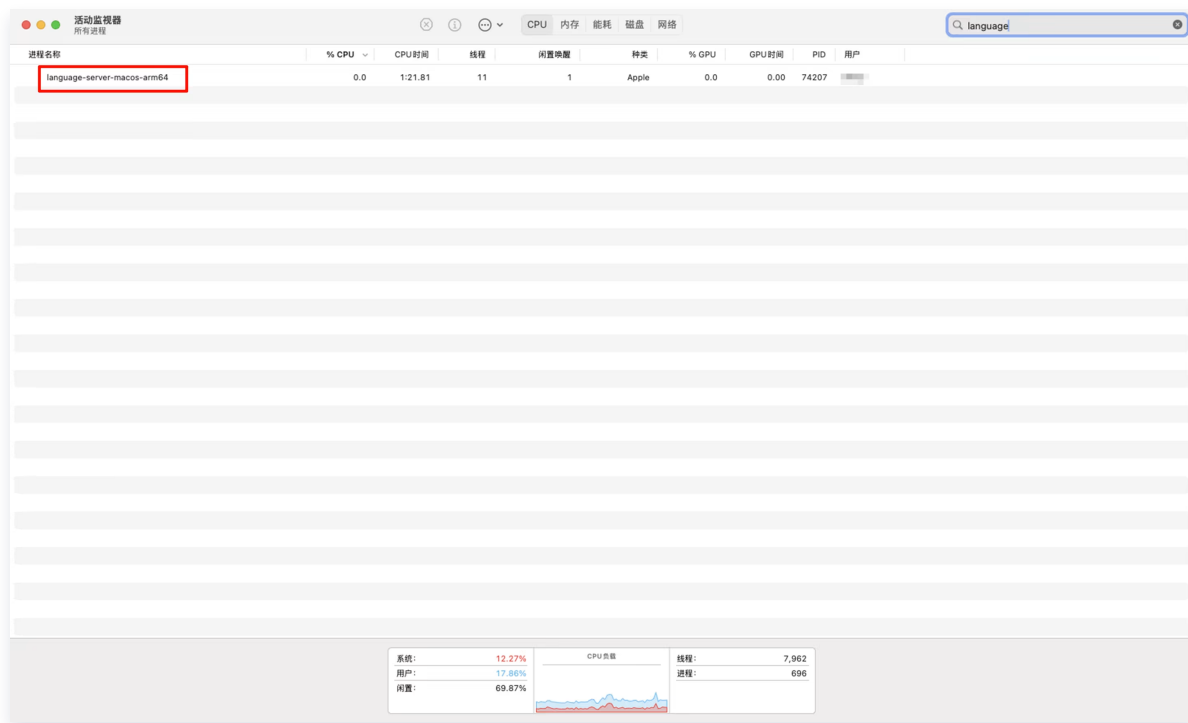
其它: `/home/用户名/.local/share/craft/craft_history.json`。

Xcode 插件问题

代码补全失效?

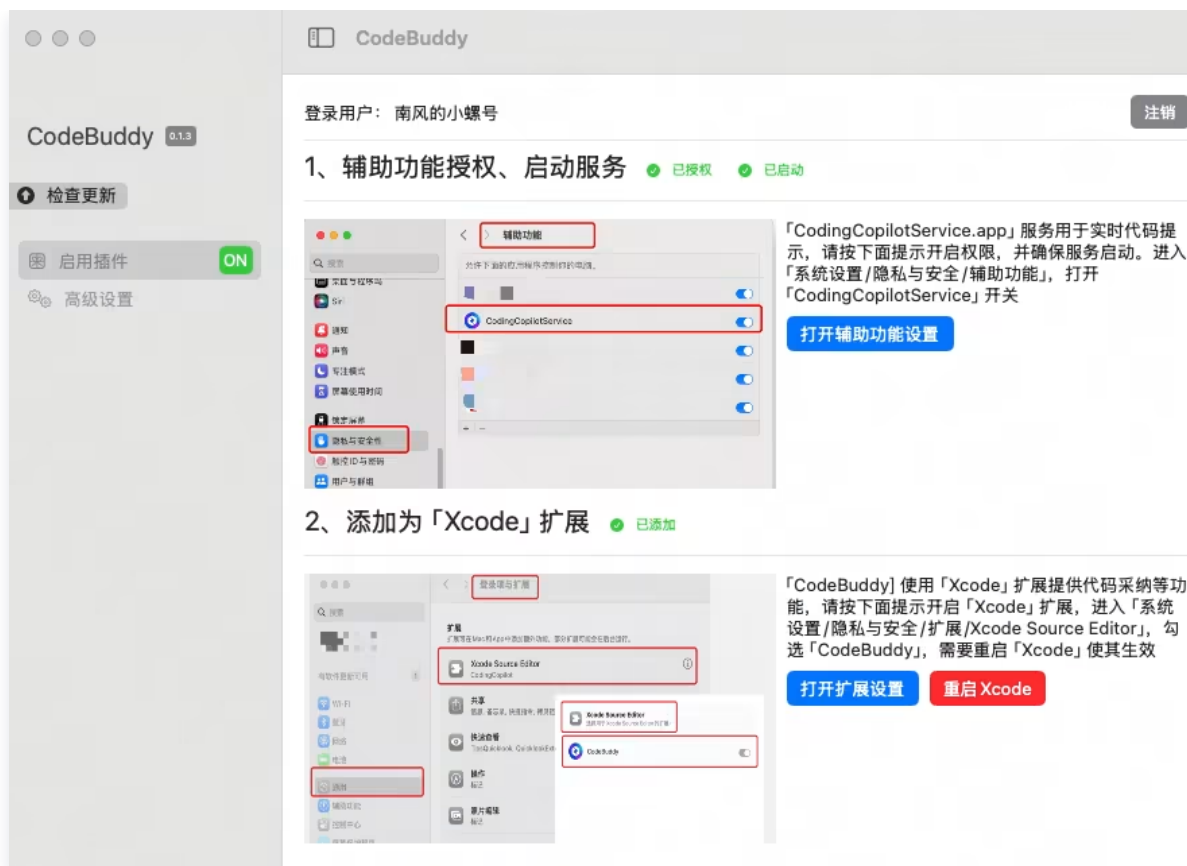
- 异常现象：触发代码补全后无反应，或者无提示，代码补全不生效。
- 解决方法：

1.1 按下快捷键 `Command + 空格`，输入活动监视器并打开，在活动监视器中搜索找到 "language-server-macos-arm64"，终止掉该进程。



1.2 重启电脑后重试。

1.3 如果通过以上方法还未解决，请将系统设置当中的两个页面截图，并反馈，如下图：

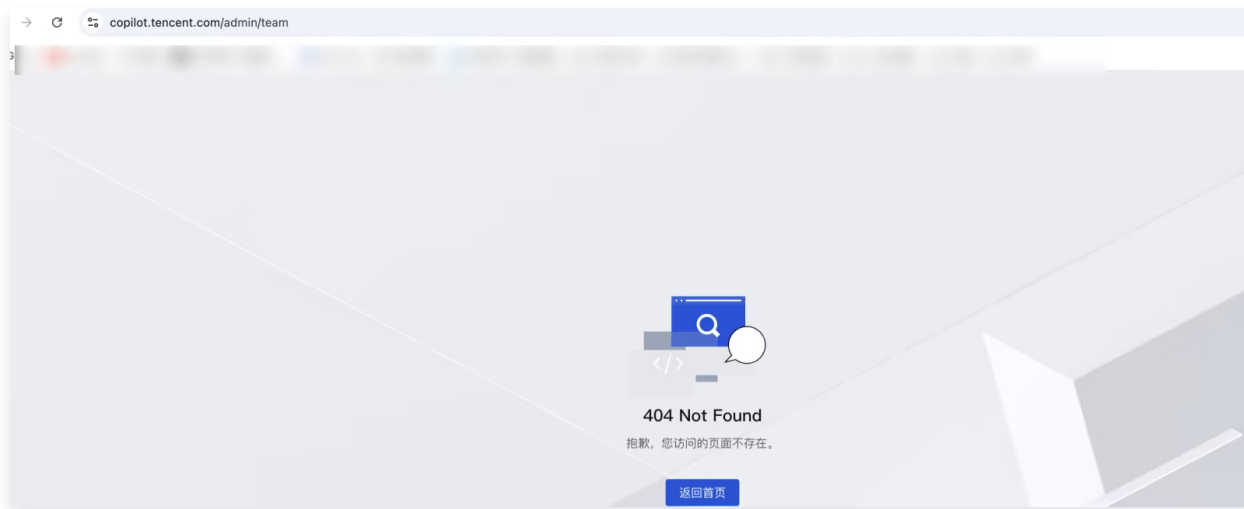


Web 端问题

登录异常？

访问页面不存在。

- 异常现象：登录地址返回404。



- 解决方法：可以更换使用新地址：`https://copilot.tencent.com/admin`。

邀请异常？

- 异常现象：邀请链接打开异常。



- 解决方法：直接在手机微信中打开。

数据异常？

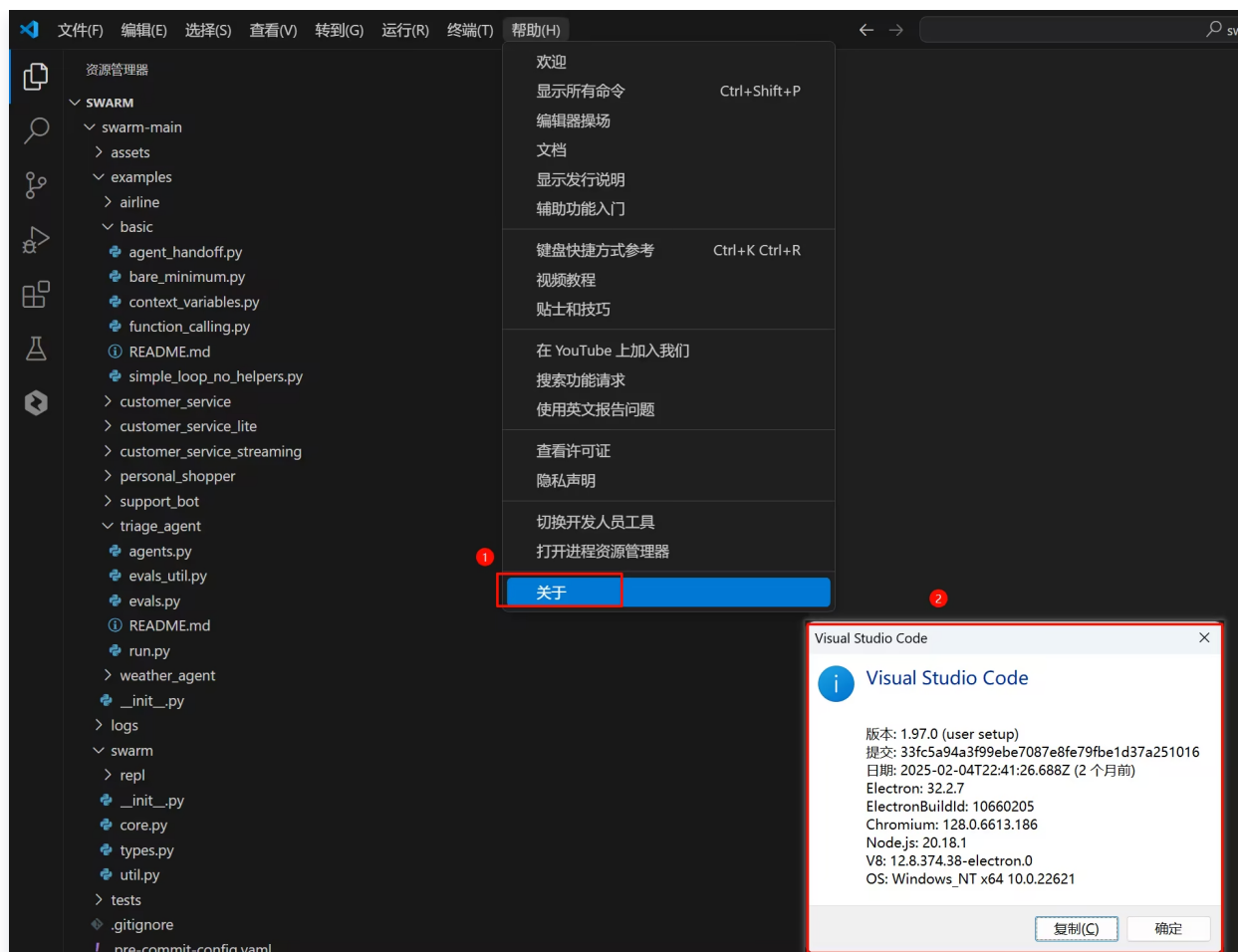
- 异常现象：企业管理后台页面查看的数据异常（包括度量数据异常、活跃数据异常、授权数据异常等）。
- 解决方法：数据同步需要15分钟时间，确认是否因未同步造成异常。

不同端收集报错信息

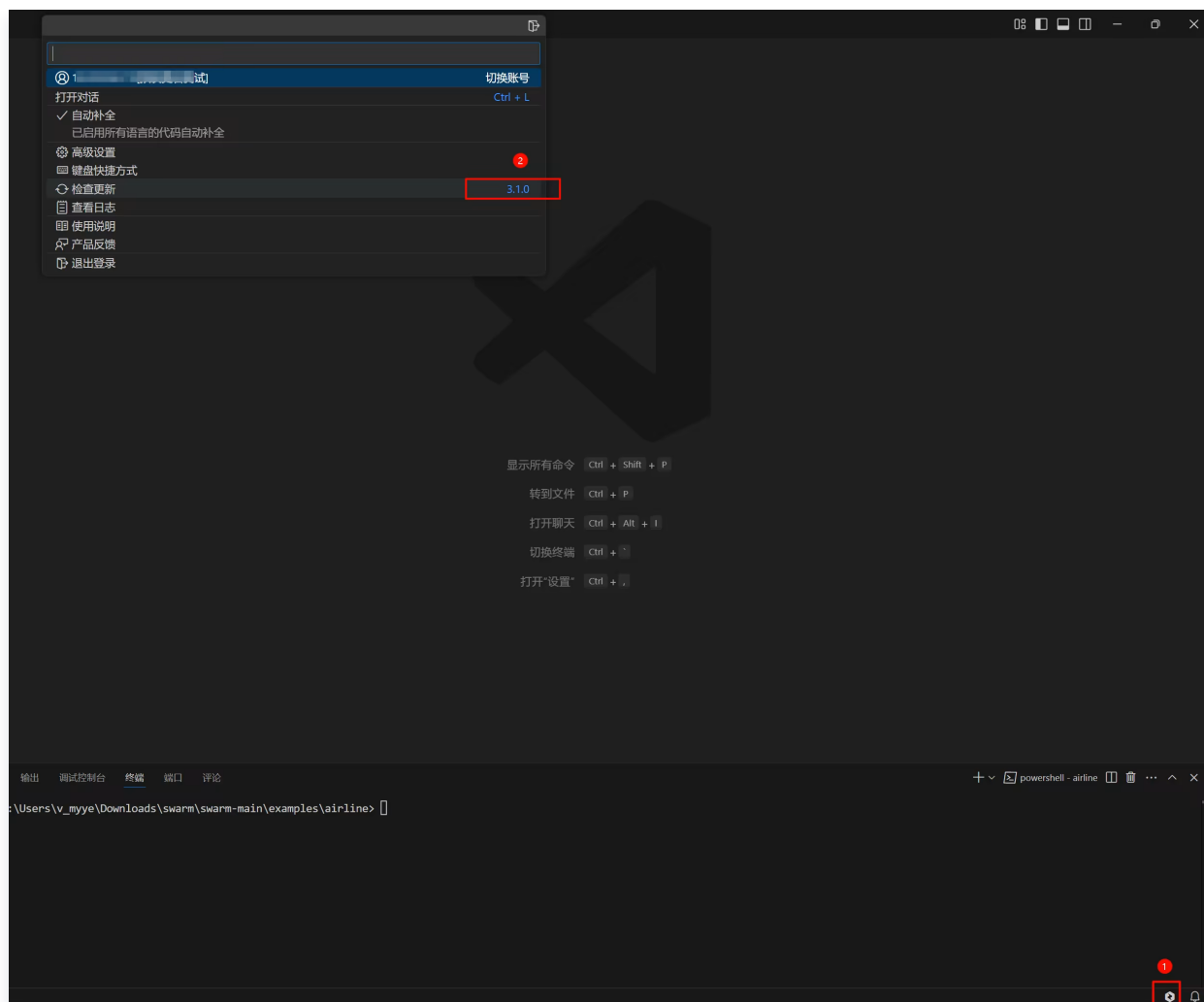
系统环境信息：Mac/Windows/Linux。其它信息根据不同端参考如下：

VS Code

1. IDE 环境及版本信息



2. 插件版本信息



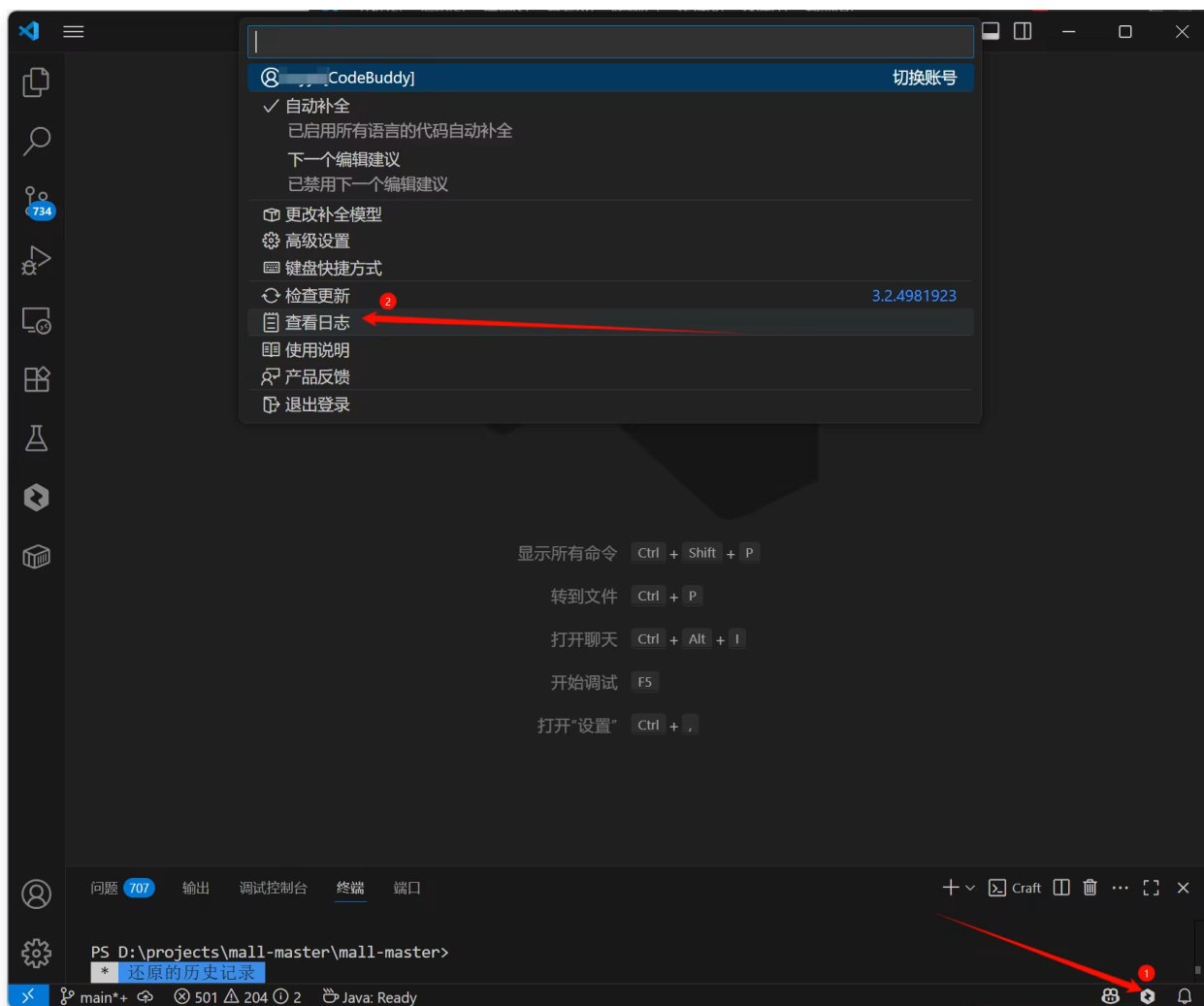
3. 用户 ID 信息



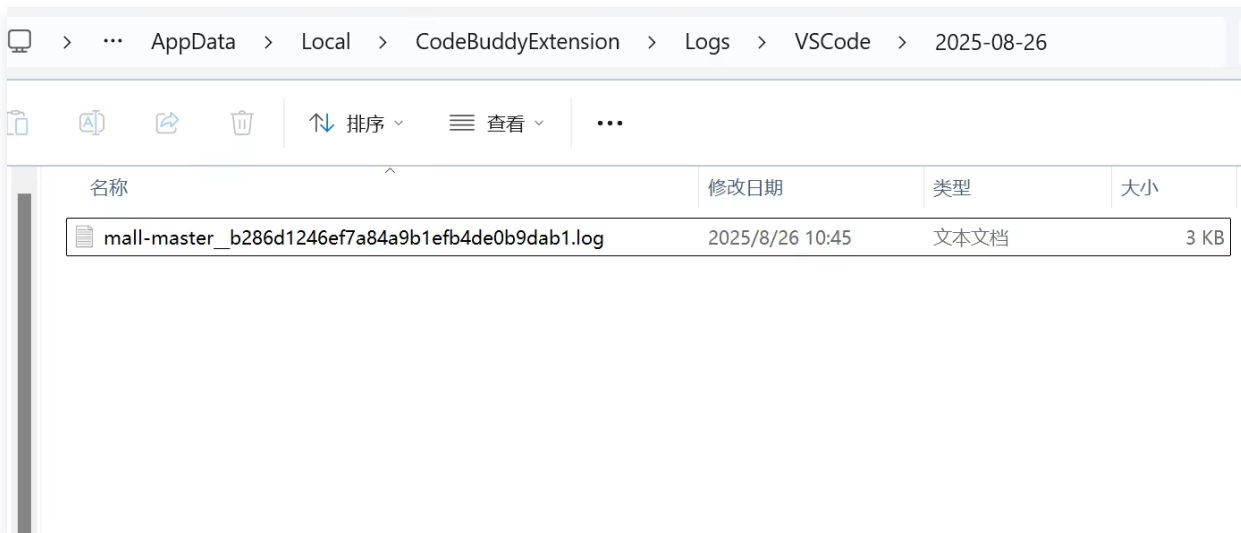
4. 报错日志信息

本地客户端日志获取：

1. 在底部状态栏中单击插件 logo，然后单击查看日志。

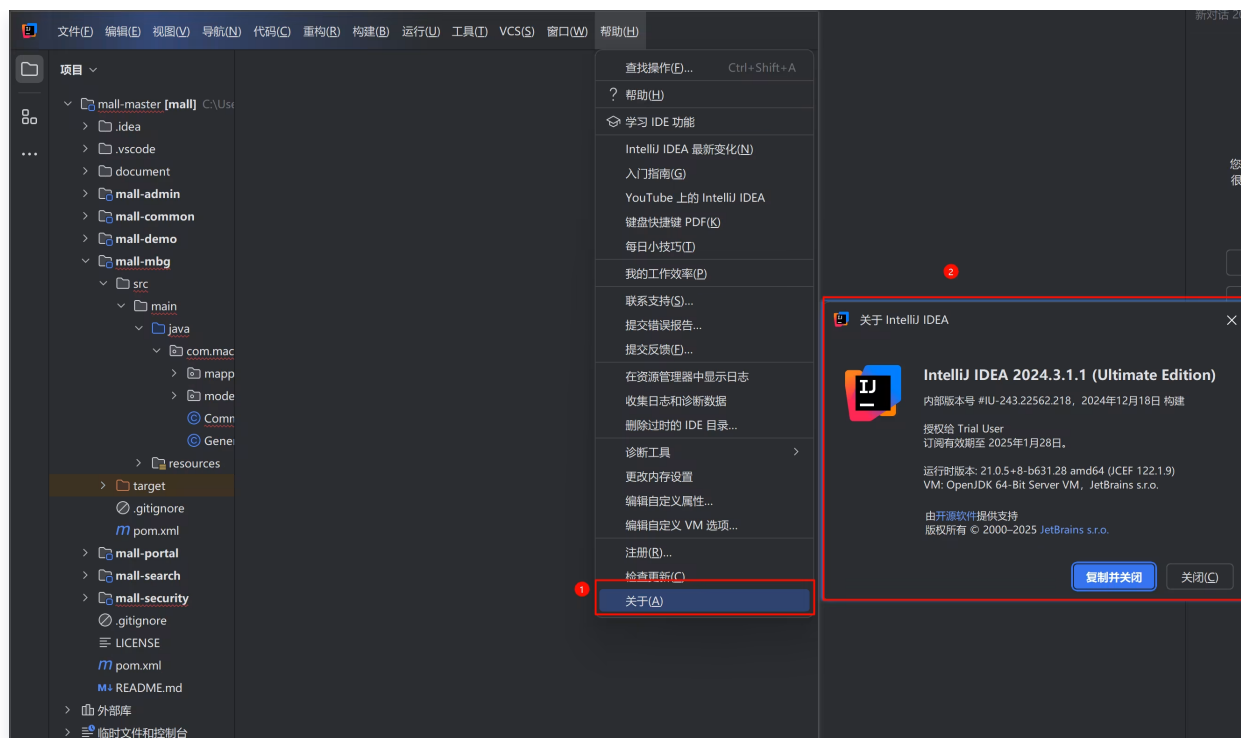


2. 在弹出的窗口中展示的 log 日志文件便是当前工程当日的插件日志。

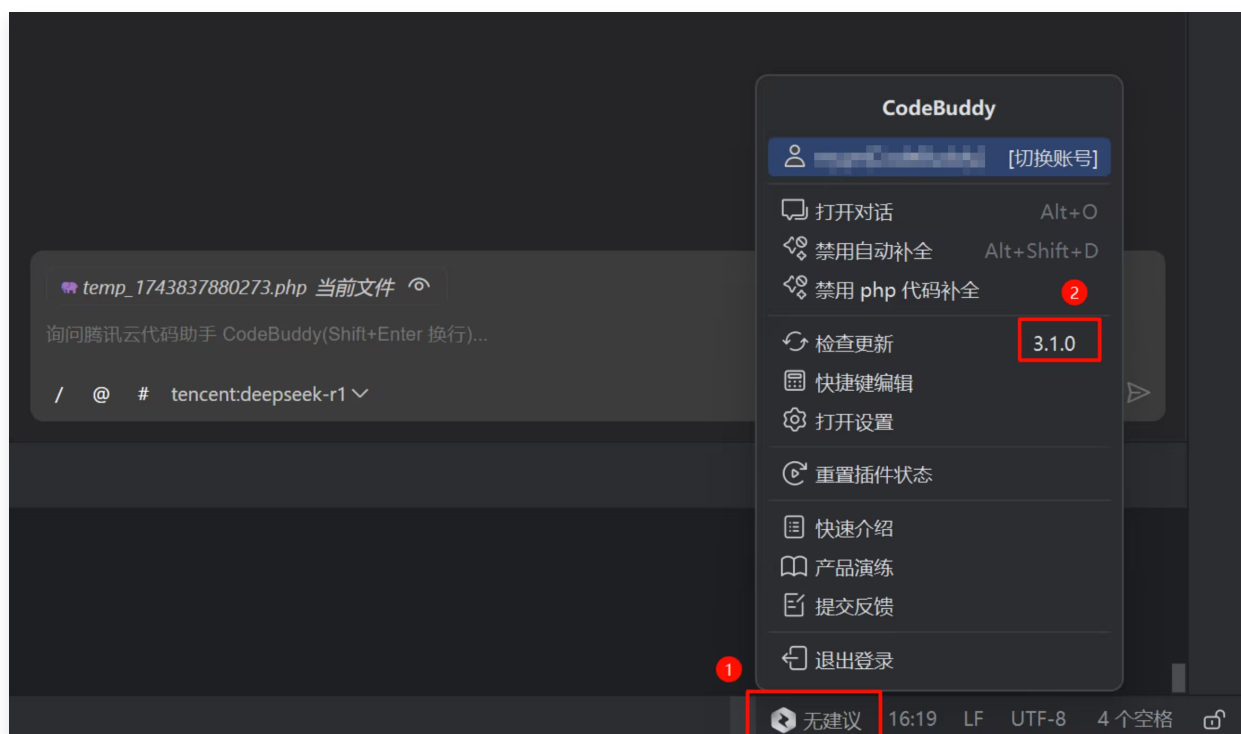


JetBrains-IDE（以 IDEA 为例）

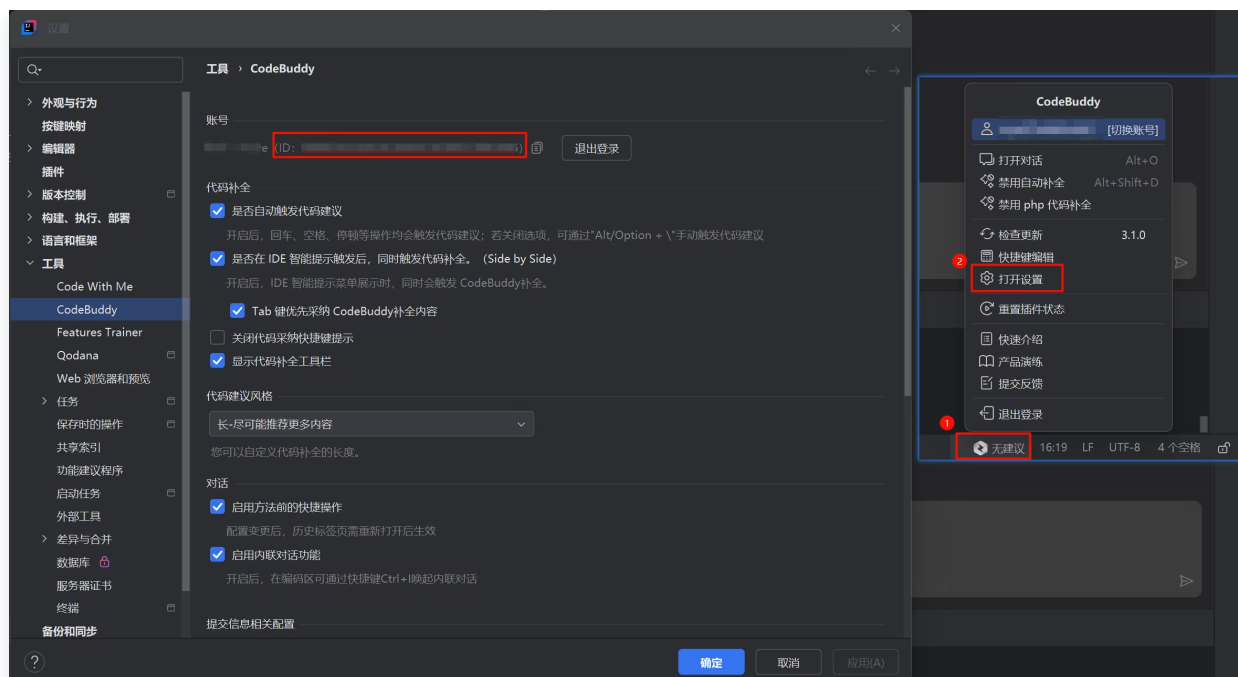
1. IDE 环境及版本信息



2. 插件版本信息

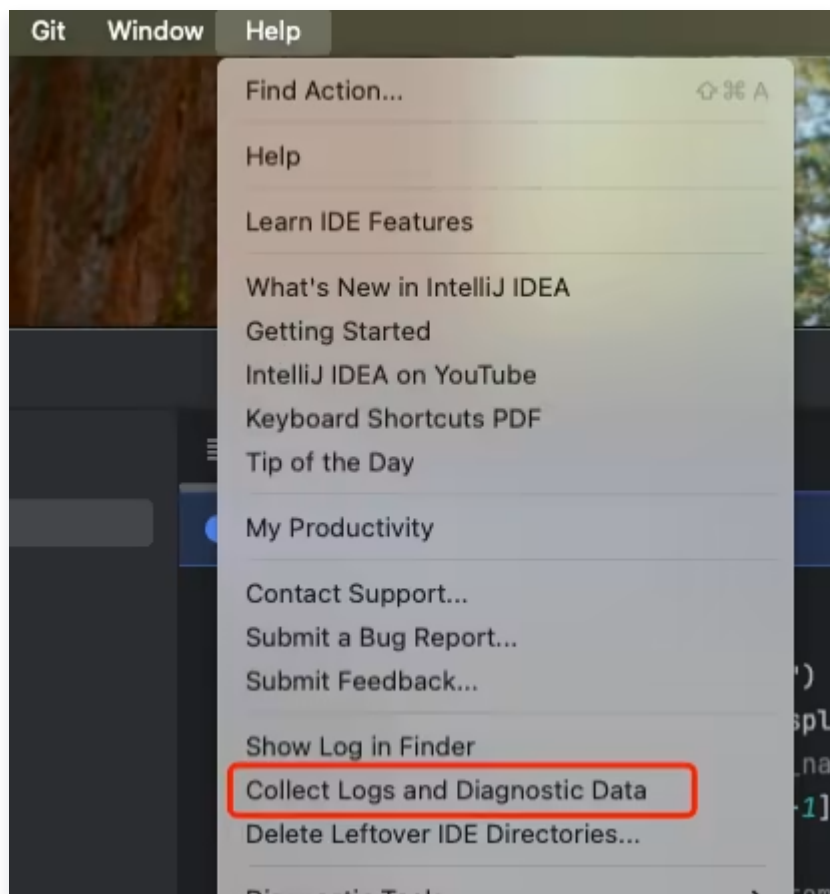


3. 用户 ID 信息

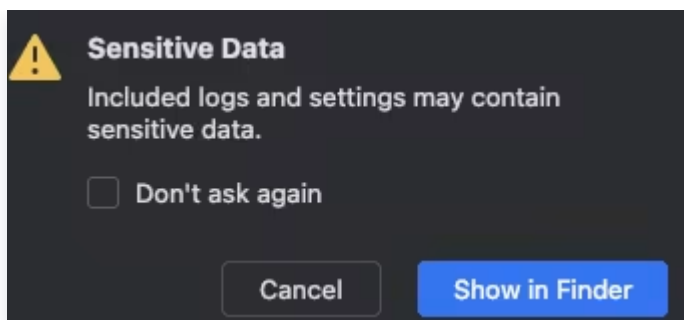


4. 本地客户端报错日志获取

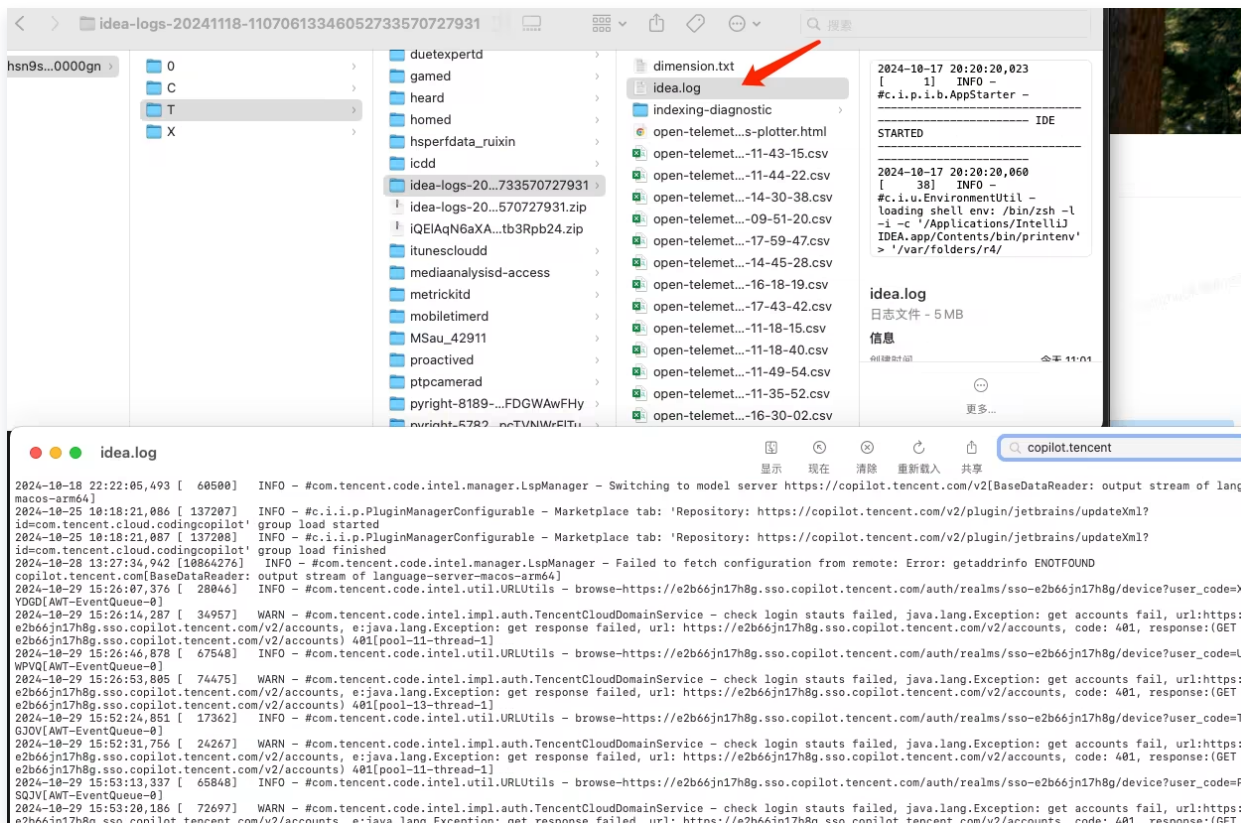
1. 在 JetBrains 顶部菜单的 **Help** 找到 **Collect Logs and Diagnostic Data** 项，并单击开始自动采集 IDE 日志。



2. 采集完成后出现敏感数据的警告确认弹窗，此时选择 **Show in Explorer(Win) or Show in Finder(Mac)** 在 Explorer or Finder 中定位已采集的日志文件。

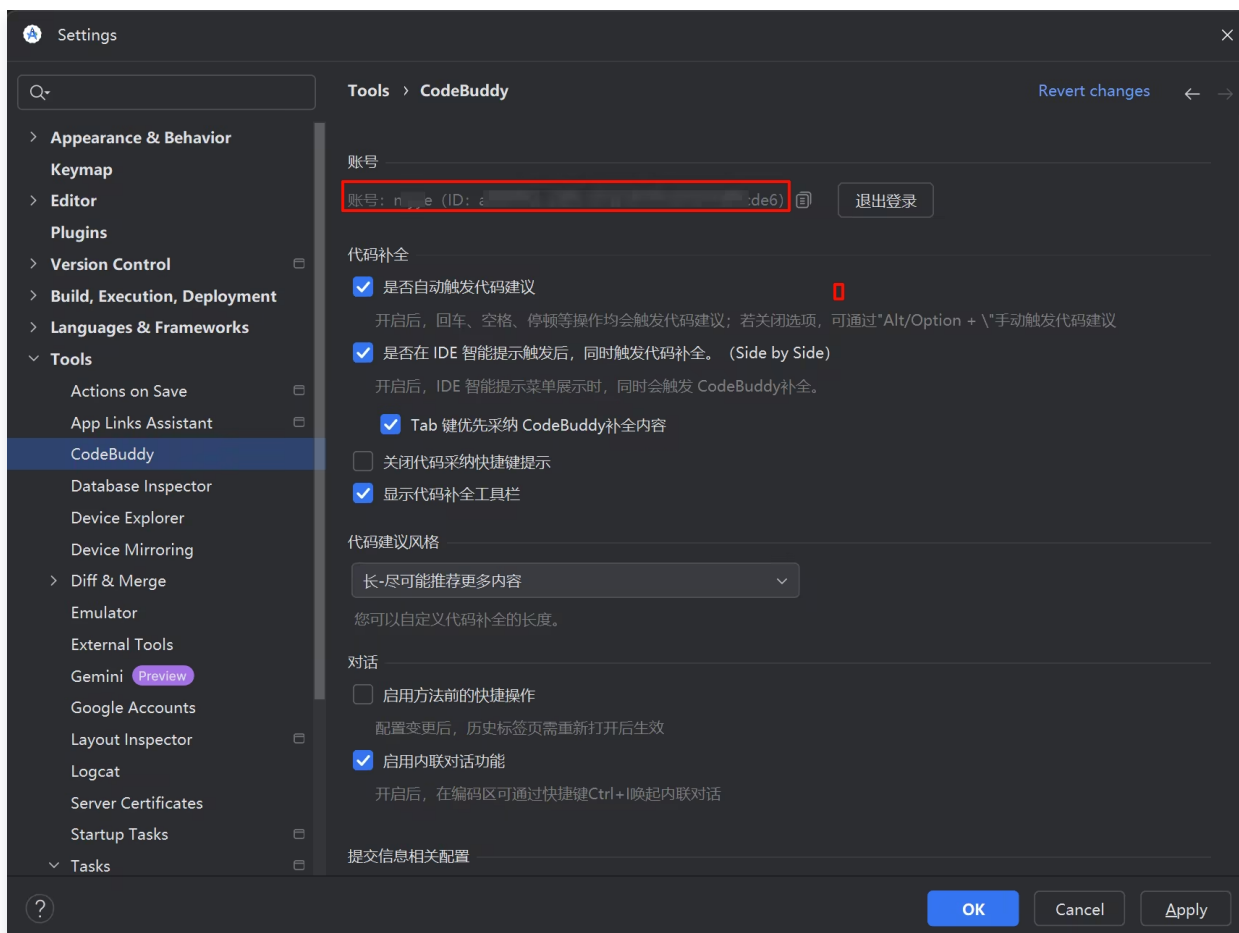


3. 在 Explorer or Finder 中被选中的 **idea-logs-xxxxxx.zip** 即为插件日志，提供 idea.log。

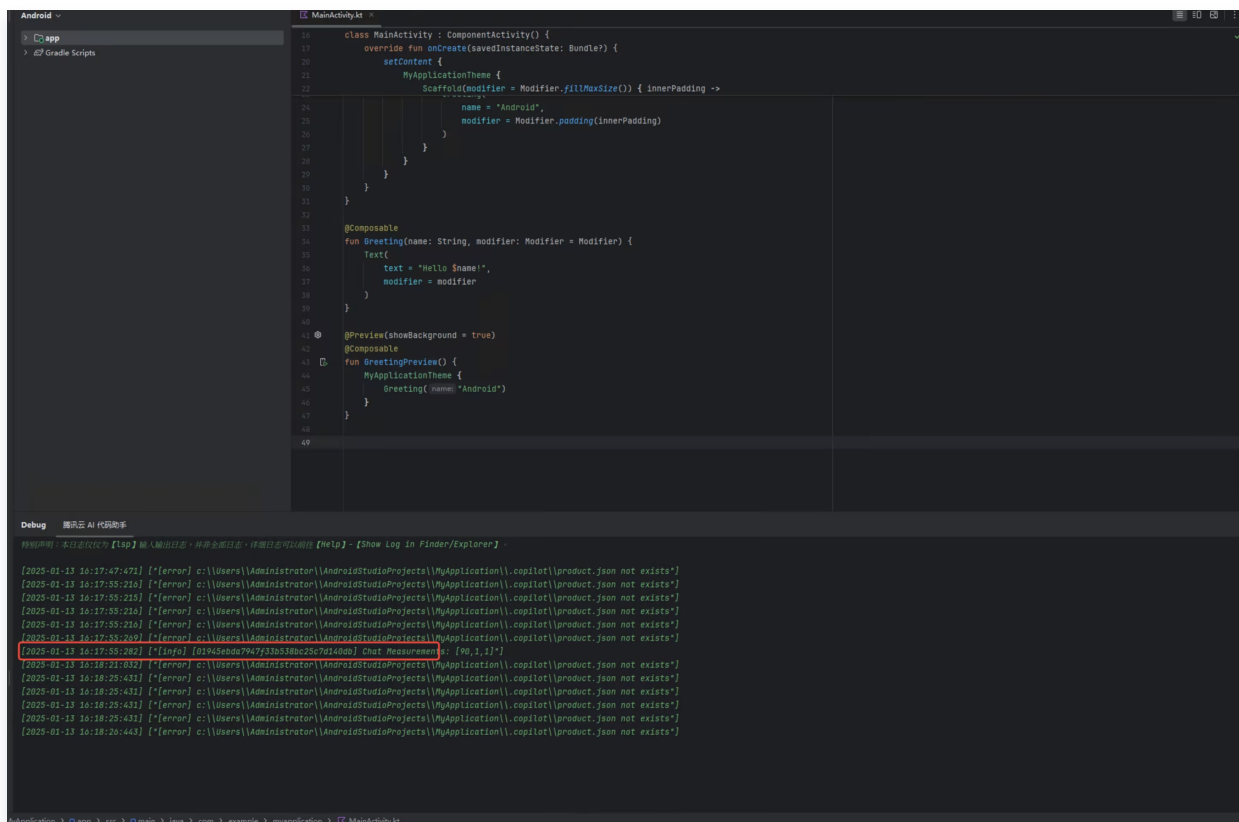


Android Studio

1. 用户 ID 信息

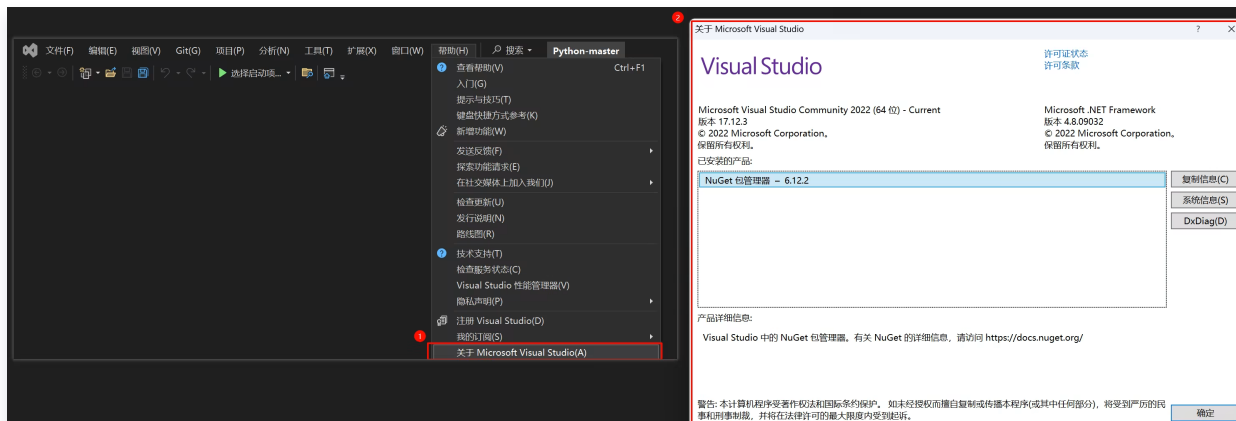


2. 本地客户端报错日志

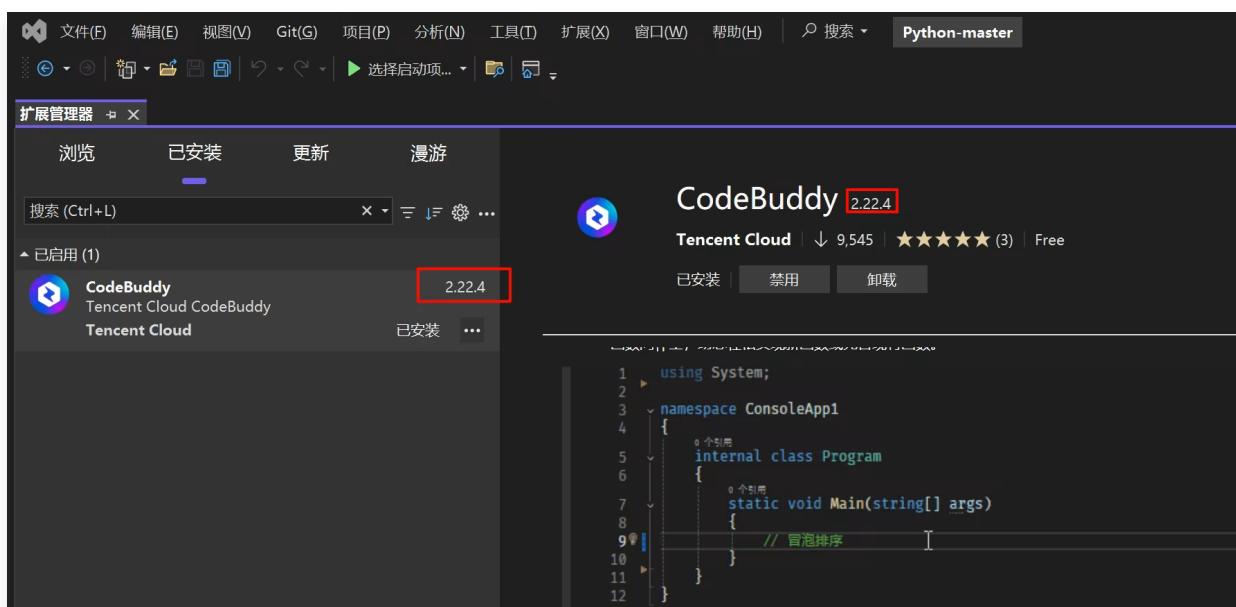


Visual Studio

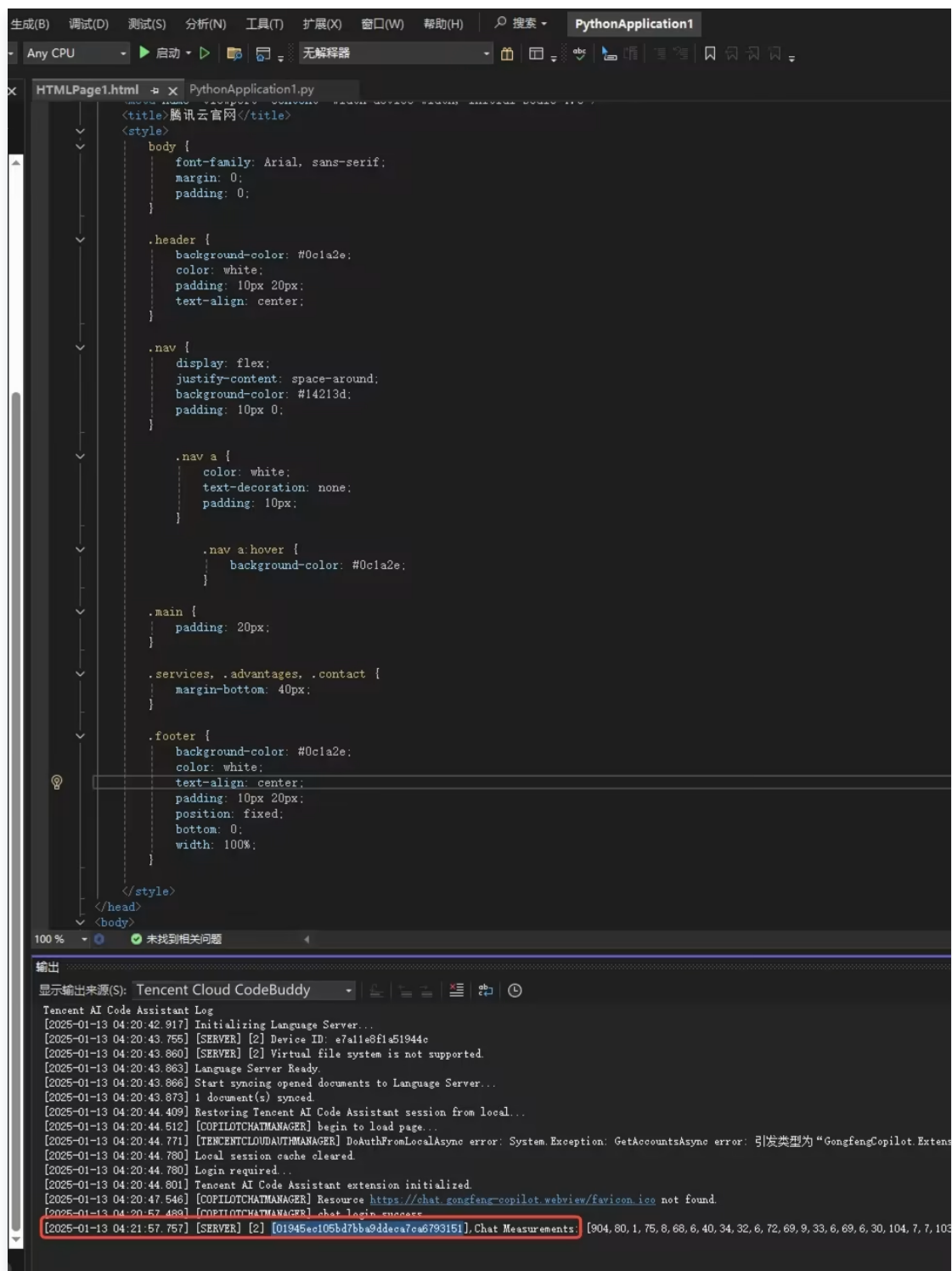
1. IDE 环境及版本信息



2. 插件版本信息

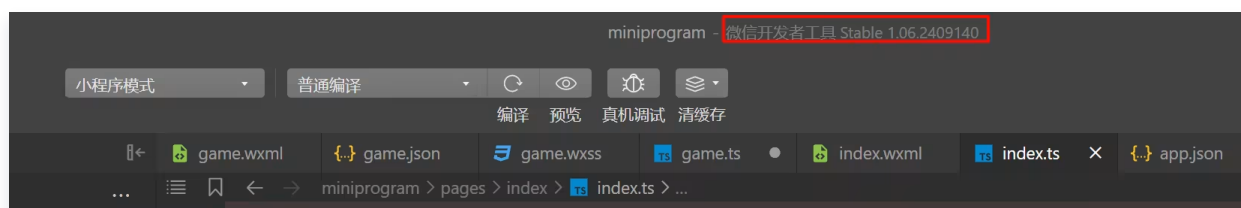


3. 本地客户端日志

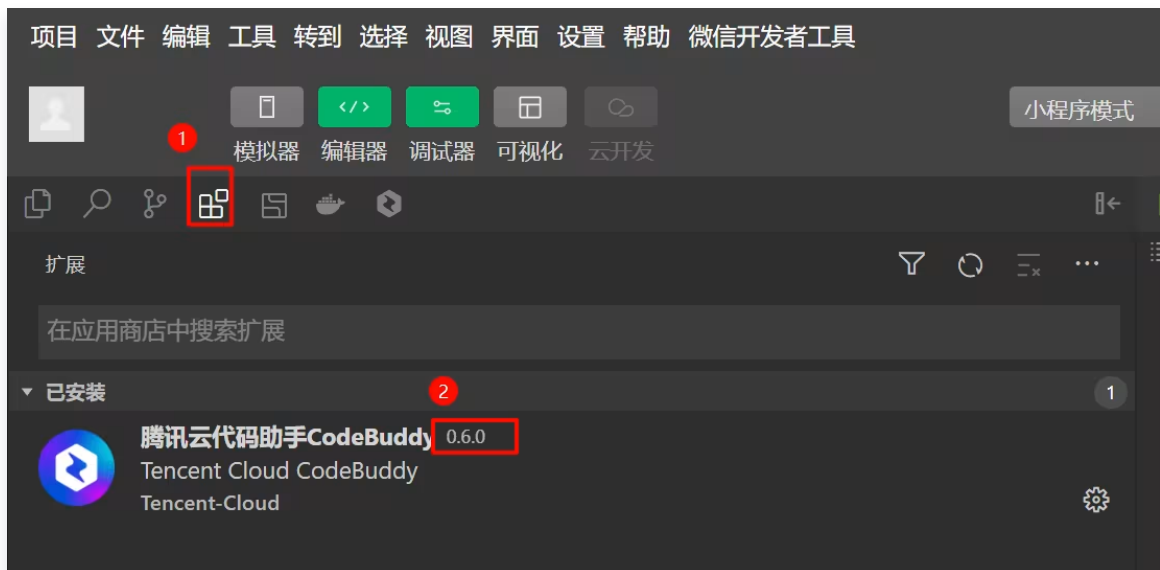


微信开发者平台

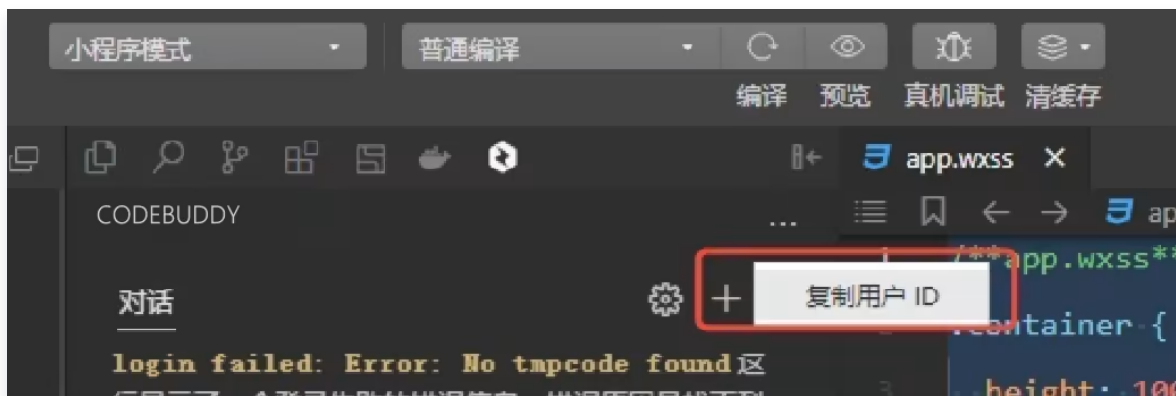
1. IDE 环境及版本信息



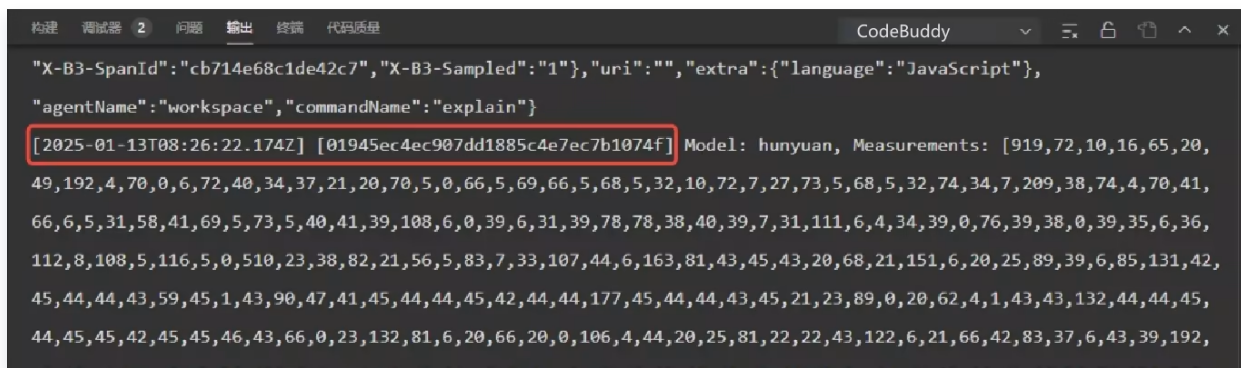
2. 插件版本信息



3. 用户 ID 信息



4. 本地客户端日志信息



说明:

如果以上方法还不能解决您的问题，请 [联系我们](#)。

WorkBuddy 常见问题

最近更新时间：2026-07-20 19:49:30

! 说明：

本页汇总了当前使用 **WorkBuddy** 过程中最常见的问题与处理建议，适用于日常接入、安装登录、工作空间管理、模型配置与性能排查等场景。

使用 **WorkBuddy** 的过程中遇到问题可以在本页查询解决方案。如果没有成功解决，建议向 workbuddy@tencent.com 发送邮件咨询。

安装与登录问题

WorkBuddy 升级或隔天重启后，找不到原工作空间文件夹

建议处理：

- 打开文件管理器(Windows)或 Finder(Mac)，找到 **WorkBuddy** 大文件夹。
 - Windows： `C:/Users/用户名/WorkBuddy`
 - Mac： `/Users/用户名/WorkBuddy`
- 通过 WorkBuddy 打开以日期或用户自定义名字命名的文件夹即可找回原有历史记录。
- 建议将重要文件同步保存到独立目录。

点击 WorkBuddy 无反应，无法登录或登录失败

- 常见原因：未设置默认浏览器。

建议处理：

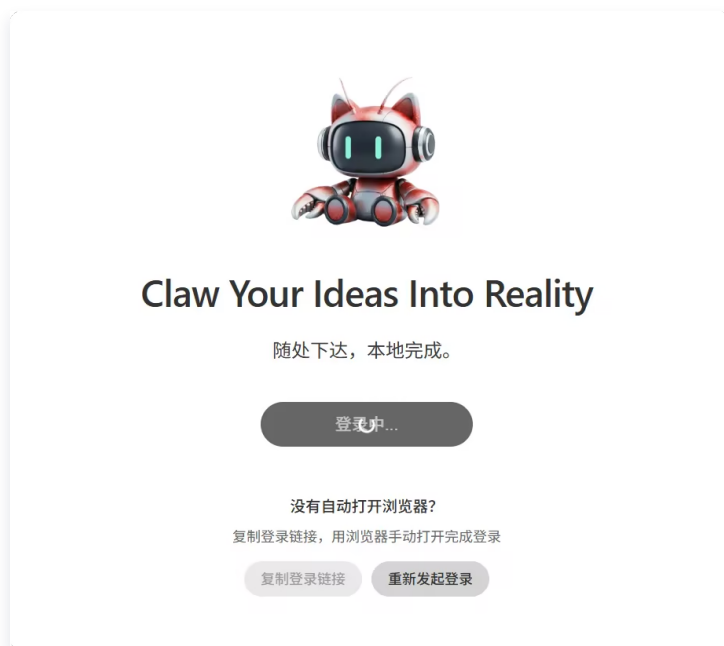
Windows

- 进入系统设置，打开默认应用，将 **Chrome** 设为默认浏览器后，选择在浏览器中打开尝试再次拉起登录验证窗口。
- 选择复制链接后自行打开浏览器，Ctrl + V 或右键粘贴链接到浏览器，完成登录验证。

MacOS

- 打开系统偏好设置 > 通用。
- 设置默认浏览器为 Chrome 或 Safari。

3. 重启应用后重新登录。



2. 常见原因：用户没有 WorkBuddy 账号文件夹操作权限。

建议处理：

○ 确认目录权限

Mac 系统在终端中执行以下命令。如果目录 owner 不是当前用户（可通过 `whoami` 命令确认），则需要授权。

```
ls -la ~/Library/Application\ Support/CodeBuddyExtension/  
ls -la ~/Library/Application\ Support/CodeBuddyExtension/Data/  
ls -la ~/Library/Application\ Support/CodeBuddyExtension/Data/Public/  
ls -la ~/Library/Application\ Support/CodeBuddyExtension/Data/Public/auth/
```

Windows 系统在 PowerShell 中执行以下命令。确认 Owner 和 Access 列表中包含当前用户。可通过 `whoami` 命令确认当前用户名。

```
Get-Acl "$env:APPDATA\CodeBuddyExtension" | Format-List  
Get-Acl "$env:APPDATA\CodeBuddyExtension\Data" | Format-List  
Get-Acl "$env:APPDATA\CodeBuddyExtension\Data\Public" | Format-List  
Get-Acl "$env:APPDATA\CodeBuddyExtension\Data\Public\auth" |  
Format-List
```


○ 授权当前用户

Mac 系统在终端中执行：

```
sudo chown -R $(whoami) ~/Library/Application\
Support/CodeBuddyExtension
```

Windows 系统以管理员身份打开 PowerShell，执行：

```
$user =
[System.Security.Principal.WindowsIdentity]::GetCurrent().Name
$path = "$env:APPDATA\CodeBuddyExtension"
takeown /F $path /R /D Y
icacls $path /grant "${user}:(OI)(CI)F" /T
```

○ 重新登录：退出 WorkBuddy 并重新打开，重新登录账号。

3. 常见原因：安全软件拦截。

建议处理：临时退出以下安全软件后重试。

- 火绒
- 360 安全卫士
- 电脑管家
- Windows 安全中心

❗ 说明：

WorkBuddy 常被误拦截，关闭安全软件后重试即可。

Windows 11 ARM 64 架构设备无法安装 WorkBuddy

当前版本暂不支持 ARM 64 架构的 Windows 11。

- **建议处理：**建议改用受支持的设备环境，或等待后续版本支持。

日志与问题排查

日志在哪里查看

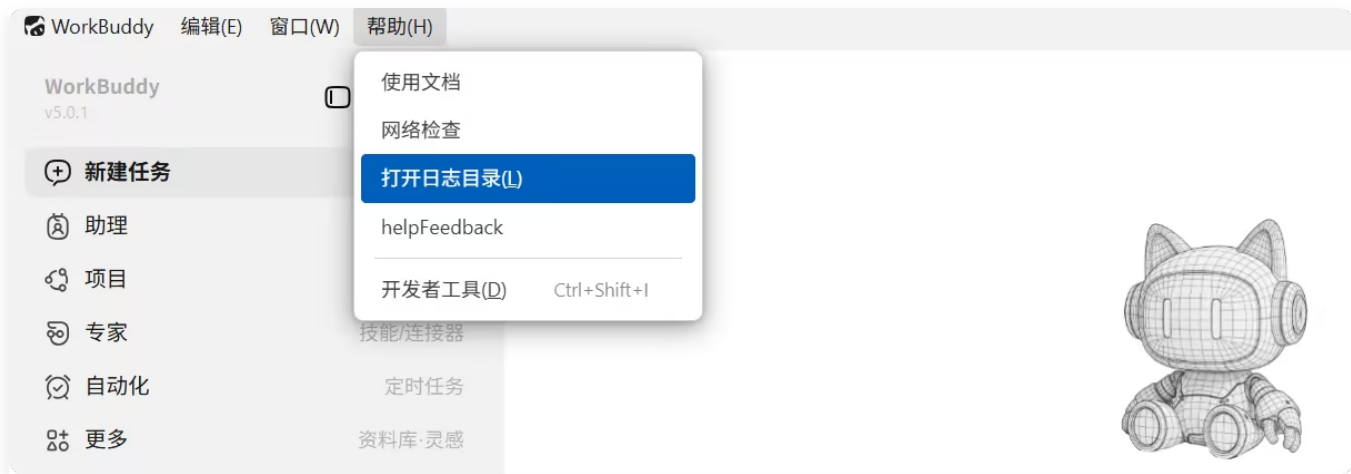
MacOS

打开 WorkBuddy，点击顶部帮助 > 打开日志文件夹，找到对应的日志（.zip）包。



Windows

打开 WorkBuddy，在左上角帮助的下拉框中找到打开日志目录，其中的压缩包就是日志文件。



需要向团队发送问题日志，反馈产品问题

1. 打开 WorkBuddy，在右上角帮助的下拉框中找到 helpFeedback，快捷打开意见反馈入口；或在右下角头像处打开设置 > 帮助与反馈 > 意见反馈。
2. 在意见反馈页面中，描述您遇到的问题，上传情况截图并勾选上传日志后提交反馈。

说明：

日志仅用于排查问题，可能包含对话记录、设备信息等数据。详情请查阅 [隐私保护声明](#)。

意见反馈

×

你可以描述你遇到的问题

📎 上传图片 (0/4)

0/300

☒ 上传日志，仅用于排查问题，可能包含对话记录、设备信息等数据。详情请查阅[隐私保护声明](#)

提交

Bot 连接问题

已完成接入，但发送消息后没有响应

WorkBuddy 端显示已注册或已配置完成，但机器人不回复、偶发断开，或首次可用后再次打开即失联，可能是模型异常、网络不稳定或平台连接超时导致。

建议处理：

1. 先确认当前连接状态是否仍然在线。
2. 优先切换模型后再次测试，部分无响应问题可通过切换模型缓解。
3. 微信场景若长时间无响应，建议断开后重新连接。
4. 若首次可用、后续失效，请记录复现时间与平台类型，便于进一步排查。

鸿蒙微信扫码失败怎么办

鸿蒙6的微信扫码当前存在不兼容情况，鸿蒙4可以正常连接。

临时方案：可先使用安卓手机完成首次扫码连接，再切换回鸿蒙微信继续使用。

企业微信提示 `Webhook` 域名主体校验未通过

建议处理：先核对 `Webhook` 地址是否完整、是否与当前配置要求一致；若仍无法通过，请保留报错截图并提交排查。

QQ 机器人频繁断开或不回复

建议处理：优先切换模型测试；若问题持续存在，请记录错误码、发生时间与网络环境后再进行排查。

飞书配置 `Webhook` 时提示无法检查链接

重复输入同一 `Webhook` 地址后，可能出现无法检查链接的提示。

建议处理：建议重新创建或重新填写一次配置，避免重复输入同一地址；若仍失败，请保留提示信息后反馈。

文件读取与工作空间问题

无法读取图片、PDF、Excel、Word 等文件

通常是当前模型不支持对应文件类型，或未安装相关插件与 Skill。

建议处理：

1. 切换到支持图片或文档输入的模型，例如支持图片理解的模型。
2. 分步骤描述需求，让 AI 逐步完成环境安装与文件处理。
3. 在插件或技能市场安装文档处理类插件与 Skill。

整理桌面后文件丢失

向 WorkBuddy 下发整理桌面指令后，会生成一个 PS 文件；执行后桌面完成整理，但部分文件疑似丢失。

建议处理：

1. 执行前先备份桌面重要文件。
2. 执行后优先检查目标整理目录与回收站。
3. 若仍有异常，请保留生成脚本与执行结果截图后反馈给团队排查。

WorkBuddy 生成的文件打不开

建议处理：下达任务时明确说明要生成的文件格式，例如 Word、Excel、PDF 或 Markdown。

更新时提示"检测到应用安装目录下存在用户项目目录"

WorkBuddy 更新或重装时，安装目录会清空并重新写入文件。

建议处理：

1. 打开安装目录：在 WorkBuddy 图标上右键 > 打开文件所在位置。

❗ 说明：

常见安装目录路径：

- Windows：C:\Users{用户名}\AppData\Local\Programs\WorkBuddy
- MacOS：/Applications/WorkBuddy.app

安装目录下通常有 bin、locales、resources、tools 这些文件夹。

2. 移除对话产生的文件夹，仅保留文件名为 bin、locales、resources 和 tools 的系统文件夹。检查是否有个人文件，如果有也请一并移走防止被安装程序覆盖。
3. 重新打开客户端，点击上方 WorkBuddy > 检查更新，等待安装包下载完成。

产品功能相关问题

是否支持自定义模型

结论：支持，配置方法参考 [模型配置](#)。

配置的机器人如何接入群聊

建议处理：建议先确认目标平台、机器人类型与群聊权限要求，再进一步排查。

助理功能为什么不能修改默认文件夹

问题说明：助理专门适用于远程任务，不支持修改。

是否支持云端部署或服务器安装

问题说明：服务器端能力仍在完善中，正式支持以官方后续版本为准。

性能、异常与移动端限制问题

WorkBuddy 回复乱码、胡乱输出，或长时间无响应

通常是因为模型异常、任务过重或网络不稳定。

建议处理：

1. 先切换模型测试。
2. 将复杂任务拆分为更小步骤。
3. 记录是否伴随错误码、超时或网络波动。

在飞书、企业微信、QQ、钉钉或微信移动端要求上传桌面文件时，提示无法完成

建议处理：该能力通常受当前设备权限、路径访问方式与平台能力限制，建议改为在本机侧明确指定文件路径后再执行。

WorkBuddy 运行缓慢，一个任务执行很久

建议处理：

1. 优先确认网络环境是否稳定。
2. 尽量减少一次性过长、过大的复合任务。
3. 必要时切换模型，或拆分为多个独立任务并行处理。

WorkBuddy 任务执行卡住，没有响应

建议处理：

1. 点击右下角发送任务处的按钮停止任务。
2. 切换到其他模型。
3. 重新执行历史任务。

常见错误码说明

错误码	含义说明	建议处理
-----	------	------

14003 、 11133 、 1001	多与模型侧状态有关	优先切换模型重试，但该方法可能仅能临时缓解
3002 、 3003 、 400 、 401 、 504	多与网络环境有关	1. 先确认当前使用的是公司网络还是家庭网络。 2. 若为公司网络，建议联系企业 IT 协助排查。 3. 若为家庭网络，可按官网网络排查流程逐项处理。
6003	表示请求频率受限	可先尝试切换模型，作为临时缓解方案。

账户相关问题

如何申请退款

建议处理：

- 发起工单退货退款前，请先确定是否满足退费说明的条件。
- 登录 [腾讯云官网](#)，进入[提交工单](#)页面，找到[腾讯云代码助手](#)，填写退还原因和问题描述后提交工单。
- 提交退款工单后，工单将进入审核阶段，腾讯云客服人员将会在两个工作日内处理您提交的申请。
- 工单审核通过后，系统将执行退货操作。
- 可在[订单管理](#)页面查看退货订单，订单状态为[已退款](#)，可在[费用中心](#)页面查看款项。若审核不通过，可在工单里查看审核结果。

如何查询最新套餐价格

建议处理：WorkBuddy 套餐定价可在 [价格方案](#) 查看并下单购买。

补偿积分如何领取

建议处理：登录 [官网](#)，点击右上角头像账户，前往[个人主页](#) > [用量管理](#)领取。

积分未到账或消耗异常

建议处理：

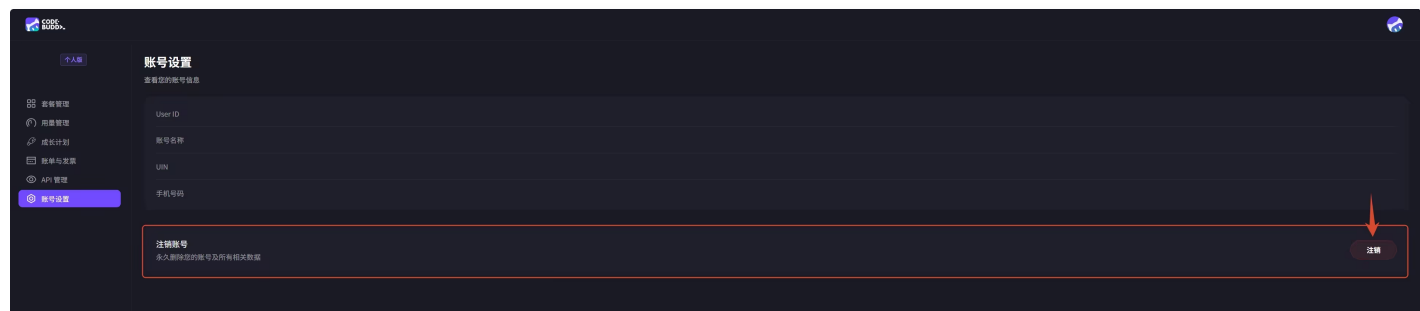
- 登录 [官网](#)，点击右上角头像账户，前往[个人主页](#) > [用量管理](#)查询积分余额和用量明细。
- 将异常截图发送至 workbuddy@tencent.com，团队将核实后回复。

企业用户售前咨询、商务对接

建议处理：前往 [价格方案](#) 查看企业版定价信息和售前渠道。

如何注销账号

建议处理：前往 [官网](#) 登录账号，从头像处进入**个人主页 > 账号管理**注销账号：



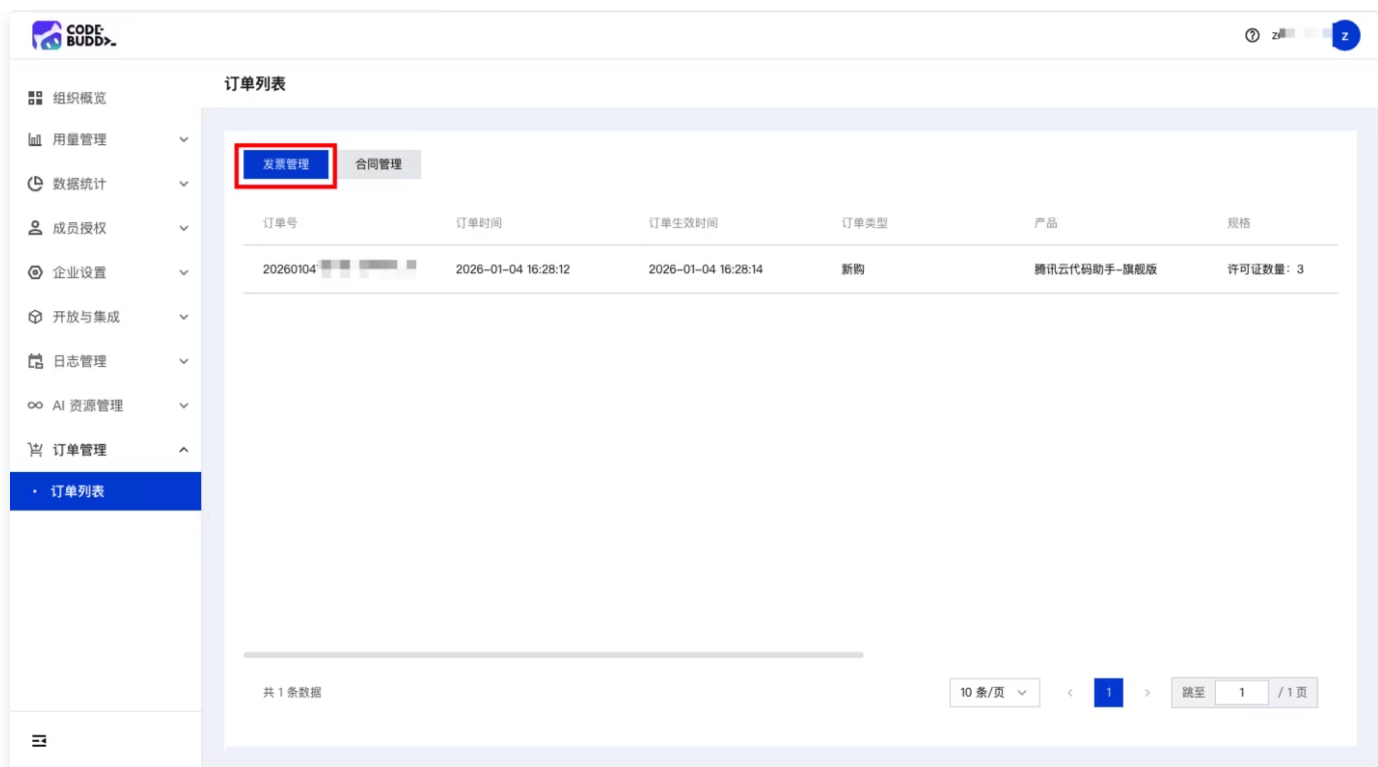
如何开具发票

建议处理：

- **个人版：**可通过 WorkBuddy 官网 **个人主页** 查看发票。
 - 登录 WorkBuddy 官网，进入个人主页。
 - 在左侧导航栏中，选择 **账单与发票**。
 - 点击 **查看发票**，前往腾讯云控制台发票管理 **开发票**。



- **SaaS 企业版/专有云企业版：**企业管理员可以登录 WorkBuddy 企业管理后台查看订单记录。
 - 登录 WorkBuddy 企业管理后台。
 - 在左侧导航栏中，选择 **订单管理**。
 - 点击 **发票管理**，前往腾讯云控制台查看发票，注意请使用企业绑定的腾讯云 uin 登录腾讯云控制台。



数据安全说明

使用 WorkBuddy 时数据安全可以得到充分保障。WorkBuddy 构建了完善的企业级安全体系，具体保障措施如下：

三层纵深防御安全架构

1. 技术防御层：沙箱隔离与权限控制

- **Bash 命令沙箱**：AI 操作与真实系统严格隔离，防止对系统造成破坏。
- **文件系统隔离**：只能访问预先授权的工作空间目录，无法访问系统敏感文件。
- **防沙箱逃逸**：阻止对配置文件的写入，防止恶意脚本植入。
- **默认安全设计**：启动时仅拥有只读权限，编辑文件、运行命令需显式用户批准。
- **分层权限系统**：支持 allow(允许)、ask(询问)、deny(拒绝)三种权限规则。

2. 管理管控层：企业级统一管控

- **SSO 单点登录**：统一身份认证，组织架构自动同步。
- **Credit 额度控制**：差异化 AI 使用额度，按部门/角色设置。
- **IP 白名单**：限制特定 IP 段设备登录，杜绝外部访问。
- **精细化工具调用权限**：严格控制 AI 对文件、命令、网络的访问能力。

3. 合规审计层：数据保护与合规

- **Skill 安全审计**：与安全团队联动，分级风险判别。
- **skill-scanner 本地安全检查**：安装前主动防御潜在风险。
- **数据本地执行不上传**：所有数据在用户本地环境执行处理，从根本上杜绝数据泄露风险。

- 服务端仅处理数据片段：用后即弃，不保存，不用于模型训练。
- 完善的用户协议与隐私协议：符合网安法/数安法/个保法。

通信安全保障

1. HTTPS 全链路加密

- 所有数据传输采用 HTTPS 全链路加密。
- 支持 TLS 1.2/1.3 加密协议。
- 确保数据在传输过程中不被窃听、篡改或中间人攻击。

2. IM 内置 WebSocket 通道通信

- 通过主流 IM(企业微信、QQ、钉钉、飞书等)内置的 WebSocket 通道通信。
- 非企业内网入侵方式，不需要在企业防火墙上开放额外端口。
- 完全复用已有安全通道。

3. 安全通信网关

- 内置安全通信网关，支持 Gateway Token 认证与连接鉴权。
- 配合 SSO/企业认证及 Role 权限控制。
- 确保每一次连接都经过严格验证。
- 不依赖 frp/ngrok/Tailscale 等第三方穿透工具。

VPC 专享版安全架构

1. 物理级隔离

- 后台服务、数据库、向量数据库等所有组件部署在独立 VPC 内。
- 与其他租户实现物理隔离，从根本上杜绝数据泄露或被其他租户访问的风险。

2. 封闭网络环境：

- 所有服务间通信均在专属 VPC 内网中进行。
- 企业可通过私有链接从办公内网直接访问。
- 避免公网传输的安全隐患。

3. 数据主权与零泄露

- 企业拥有 VPC 环境的绝对网络控制权和数据主权。
- 实现代码和数据"零泄露"的高级安全要求。

与开源方案对比优势

安全维度	WorkBuddy	Open 助理开源方案
身份认证	SSO 单点登录/组织架构同步/Role 权限控制	Gateway Token+基础认证，需自建 SSO/手动配置 Role

网络安全	HTTPS 全链路加密/企业级 IP 白名单/安全通信网关	SSH/Tailscale 穿透，需自配 HTTPS 和 IP 白名单
权限管控	成员授权/Credit 限额/工具调用权限/Skill 安全审计	基础的读/写/执行权限，需手动配置限额与审计

合规资质保障

WorkBuddy 作为腾讯云产品，继承了腾讯云的安全合规体系，拥有 400+ 国内外权威认证，包括：

- ISO27001 信息安全管理体系认证(UKAS 国际认证和 CNAS 国内认证)。
- ISO27018 个人信息保护国际认证。
- ISO27701 隐私安全管理体系。
- CSA STAR 云安全管理体系认证(金牌)。
- 网络安全等级保护 三级/四级。
- PCI-DSS 支付卡行业数据安全标准认证。
- SOC 审计报告。
- 可信云数据安全认证。

核心安全优势总结

1. 开箱即用的企业级安全：无需企业自行搭建 SSO、配置网络、审计 Skill，原生集成全套安全管控能力。
2. 安全团队背书：Skill 安全审计与安全团队深度联动，分级风险判别，非社区自治模式。
3. 合规优先：全面满足国内企业合规要求，数据本地化执行，隐私协议完善，VPC 专享版提供高级别数据主权保障。
4. 数据零泄露：数据在本地环境执行处理，不上传云端;服务端仅处理数据片段，用后即弃，不保存，不用于模型训练。

综上所述，WorkBuddy 通过技术防御、管理管控、合规审计三层纵深防御体系，结合 HTTPS 全链路加密、安全通信网关、VPC 专享版等多重安全措施，以及腾讯云 400+ 权威认证背书，完全可以保障企业数据安全，适合对数据安全有高要求的企业使用。

使用建议

- 优先保留证据：包括错误码、报错截图、系统版本、网络环境与发生时间。
- 优先做最小化验证：先切换模型、重连平台、拆分任务，再做进一步定位。
- 重要文件先备份：尤其是桌面整理、批量移动、工作空间迁移等操作。
- 适合新手的入门场景：
- 高频场景：
 - 控制微信，自动发朋友圈或统计群聊信息。
 - 自动编写并发布小红书内容。

- 自动采集指定网页信息并整理成目标文件。
- **建议做法：**优先从单一、结果明确的场景开始，先跑通一次完整流程，再逐步扩展到更复杂任务。