

云点播 故障处理 产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2022 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內容。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。

文档目录

故障处理

Web 超级播放器报错 “Error Code: 4”

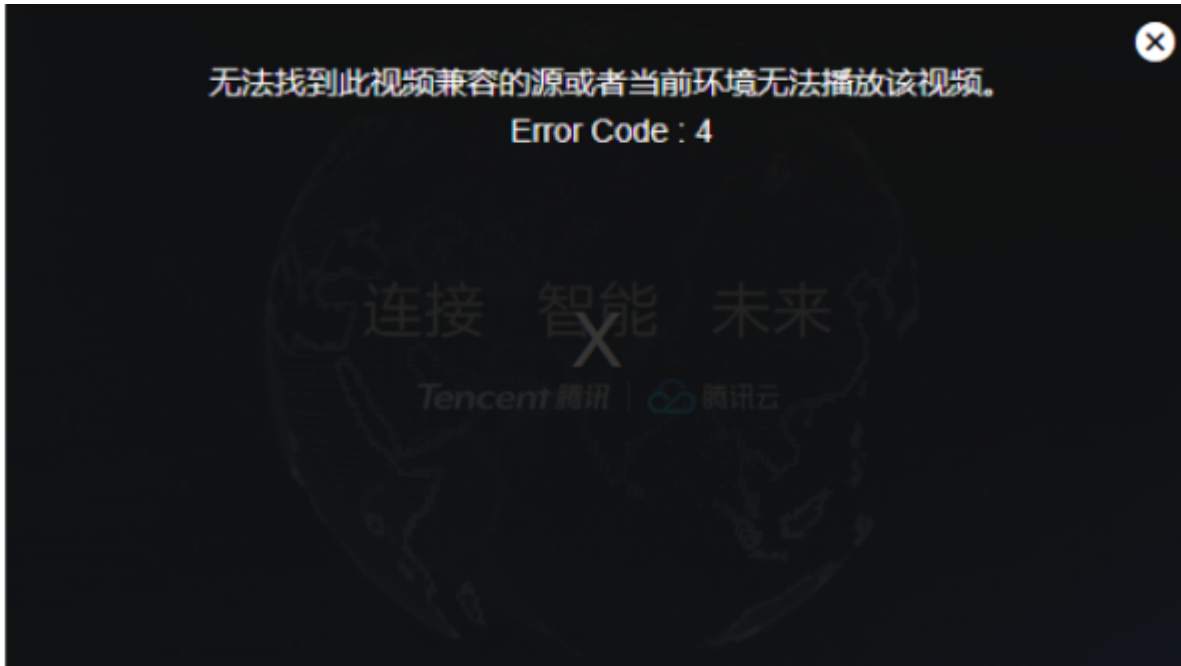
故障处理

Web 超级播放器报错 “Error Code: 4”

最近更新时间：2021-10-28 11:07:06

现象描述

现象：Web 超级播放器接入报错 “Error Code: 4”。如下图所示：



可能原因

- [获取不到视频资源](#)
- [视频格式不支持](#)
- [当前播放环境不支持](#)
- [Js 顺序加载失败](#)

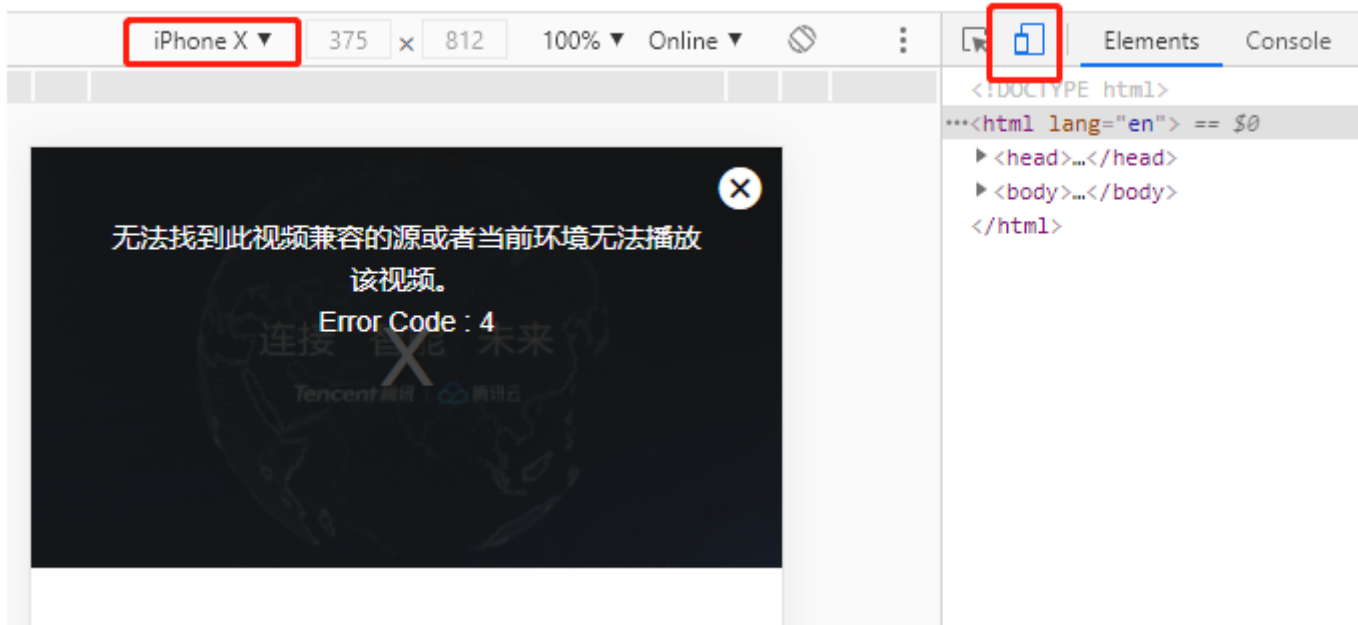
处理步骤

获取不到视频资源

1. 首先需要检查对应视频资源是否被删除，本地网络环境是否良好，可以通过使用其他播放器如 ffplay、VLC 等播放对应视频，判断视频资源和网络环境是否正常。
 - 若是，请执行 [步骤2](#)。
 - 若否，请恢复视频资源，修复网络环境，若仍无法正常播放，请执行 [步骤2](#)。

可以通过模拟环境来播放测试，由于 PC 端 Chrome 浏览器播放 m3u8 格式是通过 MSE 转封装实现的，而 iOS 具有直接播放 m3u8 的能力，所以在 PC 端模拟 iOS 的环境，播放器获取环境为 iOS 时，会直接播放 m3u8，而不是像其他 PC 端通过调用 MSE 来播放 m3u8。

但模拟环境并不是真实的 iOS，并没有直接播放 m3u8 的能力，所以如果使用模拟 iOS 环境来播放对应视频，这里有可能导致报错。如下图 Chrome 模拟展示：



Js 顺序加载失败

检查 hls.js 是否在 tcplayer.js 前引入，需要保证 hls.js 在 tcplayer.js 前引用，tcplayer.js 加载并初始化播放器后，需要通过 hls.js 来播放 hls 视频。

如果 hls.js 在 tcplayer.js 之后引入，播放器初始化成功并调用 hls.js 进行视频播放器的时候，hls.js 可能并未加载成功，导致播放失败，所以用户播放失败是 Js 顺序没有调整好。

说明：

有些情况下，通过动态加载 js，虽然 hls.js 在 tcplayer.js 前，但是动态加载并不能保证加载顺序按照对应的顺序加载，hls.js 可能也会在 tcplayer.js 后加载，导致偶现报错 code4。

错误示例:

hls.js 在 tcplayer.js 后

```
<!-- 引入播放器 css 文件 -->
<link href="//imgcache.qq.com/open/qcloud/video/tcplayer/tcplayer.min.css" rel="stylesheet">

<!-- 引入播放器 js 文件 -->
<script src="//imgcache.qq.com/open/qcloud/video/tcplayer/tcplayer.v4.1.min.js"></script>

<!-- 引入hls.js文件用于pc端播放hls视频 -->
<script src="//imgcache.qq.com/open/qcloud/video/tcplayer/libs/hls.min.0.13.2m.js"></script>
```

正确示例:

hls.js 在 tcplayer.js 前

```
<!-- 引入播放器 css 文件 -->
<link href="//imgcache.qq.com/open/qcloud/video/tcplayer/tcplayer.min.css" rel="stylesheet">

<!-- 引入hls.js文件用于pc端播放hls视频 -->
<script src="//imgcache.qq.com/open/qcloud/video/tcplayer/libs/hls.min.0.13.2m.js"></script>

<!-- 引入播放器 js 文件 -->
<script src="//imgcache.qq.com/open/qcloud/video/tcplayer/tcplayer.v4.1.min.js"></script>
```

如果您通过以上方法仍未解决超级播放器报错 Error Code:4 的问题, 请可以 [提交工单](#) 反馈。