

云空间服务

# 常见问题

文档版本 01  
发布日期 2024-12-26



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 目录

<b>1 云空间企业组织结构</b>	<b>1</b>
1.1 云空间可支持的最大企业组织层级是多少？	1
1.2 为什么在云空间创建组织时提示这个错误？	1
1.3 创建组织是否必须拥有域名？	1
<b>2 云空间登录</b>	<b>2</b>
2.1 云空间提示“internal error”	2
2.2 是否支持同一个用户的多个终端同时登录？	2
<b>3 云空间购买与升级</b>	<b>3</b>
3.1 云空间提供免费试用吗？	3
3.2 云空间服务是否仅限企业客户购买？	3
3.3 当前套餐无法满足我的使用需求，应该如何升级套餐或增加容量？	3
<b>4 云空间扣费与退订</b>	<b>4</b>
4.1 云空间按需付费模式如何扣费？	4
4.2 如何退订云空间服务？	4
4.3 云空间支持五天无理由退订吗？	4
<b>5 云空间用户组与成员管理</b>	<b>6</b>
5.1 云空间同一用户组最多可以添加多少个成员？	6
5.2 云空间是否支持将自己作为成员加入用户组？	6
5.3 云空间一个用户最多可以添加多少个用户组？	6
5.4 云空间的系统管理员新增用户后，如何告知用户登录信息？	6
<b>6 云空间文件上传和下载</b>	<b>8</b>
6.1 云空间是否支持批量上传和下载文件？	8
6.2 在云空间批量上传时是否有数量限制或大小限制？	8
6.3 在云空间最大能上传的单个文件大小是多少？	8
6.4 为什么云空间下载文件时快时慢？	8
6.5 如果刷新网页，云空间上传任务是否会取消？	8
6.6 在云空间上传文件时，传输窗口是否会自动消失？	8
6.7 为什么下载的是警示文件？	9
6.8 “文件元信息未审核/违规”是什么意思？	9
6.9 批量下载文件/文件夹的文件有缺失？	9
6.10 复制/分享/转存文件时为什么报错？	9

6.11 为什么在团队空间上传的文件其他普通用户看不见? .....	9
6.12 云空间的文件上传速率是多少? 上行流量费用如何收费? .....	9
<b>7 云空间文件删除和恢复.....</b>	<b>10</b>
7.1 在云空间删除后的文件能恢复吗? .....	10
<b>8 云空间文件分享.....</b>	<b>11</b>
8.1 云空间是否支持分享文件(夹)给自己? .....	11
8.2 “分享给我”的页签下显示哪些文件(夹)? .....	11
8.3 云空间一次最多可以分享多少个文件或文件夹? .....	11
8.4 云空间批量取消或退出分享有数量限制吗? .....	11
8.5 云空间在什么情况下分享状态显示“文件已删除”? .....	11
8.6 云空间在什么情况下分享状态显示“已失效”? .....	11
<b>9 云空间文件收藏.....</b>	<b>12</b>
9.1 云空间的收藏列表为什么有置灰的收藏记录? .....	12
9.2 云空间最多可批量收藏多少个文件(夹)? .....	12
<b>10 空间管理.....</b>	<b>13</b>
10.1 云空间的系统管理员如何分配个人空间? .....	13
10.2 云空间的团队空间和个人空间是否存在关联? .....	13

# 1 云空间企业组织结构

## 1.1 云空间可支持的最大企业组织层级是多少？

目前可支持的企业组织层级最大为五级，系统管理员创建子部门时，上级部门只能选择不超过四级的部门。

## 1.2 为什么在云空间创建组织时提示这个错误？

如果客户在使用无痕浏览模式时遇到问题，需要确保浏览器的“阻止第三方 Cookie”选项已被关闭，以保证网站功能正常运行。

图 1-1 错误提示

```
{"isSuccess":0,"errorCode":"1000001","errorDesc":"service \"auth.huaweicloud.com\" is not in white list","logID":"( )"}
```

## 1.3 创建组织是否必须拥有域名？

域名是创建组织的必要条件，作为租户的唯一标识，用户名中包含域名。

# 2 云空间登录

---

## 2.1 云空间提示“internal error”

当企业租户在开通云空间服务时，遇到“订单确认”页面显示“internal error”，建议首先确认您的账号是否已完成企业认证。如未完成，请参考[实名认证](#)流程完成企业账号的实名认证。

## 2.2 是否支持同一个用户的多个终端同时登录？

支持同一个用户的多个终端同时登录。

# 3 云空间购买与升级

---

## 3.1 云空间提供免费试用吗？

云空间暂时不提供免费试用。您可以选择按需购买进行体验。按需计费详细介绍请参见《[计费说明](#)》。

## 3.2 云空间服务是否仅限企业客户购买？

云空间目前不支持个人用户购买，仅支持企业客户购买，且企业需要完成实名认证。

## 3.3 当前套餐无法满足我的使用需求，应该如何升级套餐或增加容量？

对于按需计费的用户，不涉及套餐的变更和扩容。而对于包周期计费的用户，您可以通过单击“套餐规格扩容”来选择更高规格的套餐，或者通过订购扩容包来增加用户人数和存储空间。详细介绍请参见《[计费说明](#)》。

# 4 云空间扣费与退订

## 4.1 云空间按需付费模式如何扣费？

按需计费是一种先使用再付费的计费模式，适用于无需任何预付款或长期承诺的用户。只要账户有充足的资金，就可以长期使用。

## 4.2 如何退订云空间服务？

### 前提条件

已开通服务。

### 操作步骤

- 步骤1** 企业租户登录[KooDrive服务控制台](#)。
- 步骤2** 在控制台总览页右上角单击“退订”。弹出确认退订的消息提示框。退订服务后用户数据会被立刻清理且不保存，请谨慎操作。
- 步骤3** 单击“确认”，弹出消息提示框，提示“退订成功”如[图4-1](#)所示。

图 4-1 退订成功



---结束

## 4.3 云空间支持五天无理由退订吗？

按需计费模式：按照服务实际使用时长计费，退订时扣除相应使用的费用。



包年/包月模式：支持退订使用中的资源（非五天无理由退订、可五天无理由退订）；支持退订未生效的资源；支持退订续费周期；支持创建/变更失败的资源自动退订。详细退订规则说明请参见“[云服务退订规则](#)”。

# 5 云空间用户组与成员管理

---

## 5.1 云空间同一用户组最多可以添加多少个成员？

同一用户组最多可以添加200个成员。

## 5.2 云空间是否支持将自己作为成员加入用户组？

KooDrive支持将自己作为成员加入用户组。

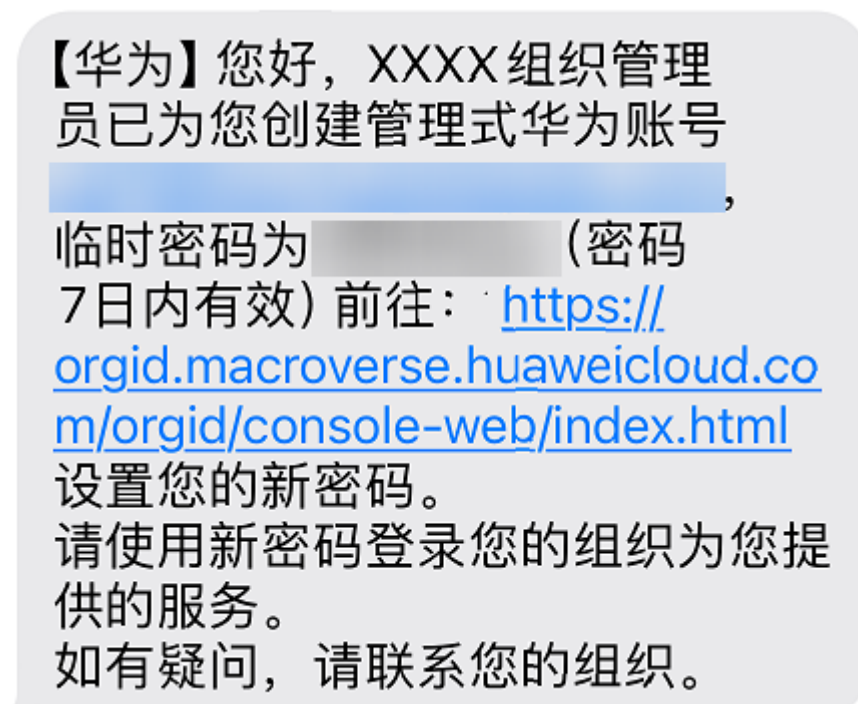
## 5.3 云空间一个用户最多可以添加多少个用户组？

一个用户最多可以添加200个用户组。

## 5.4 云空间的系统管理员新增用户后，如何告知用户登录信息？

系统管理员新增用户时如果选择“自动生成密码”，KooDrive会以邮件或者短信的形式将登录信息发送至新增用户时填写的邮箱或用户手机号码，短信息如[图5-1](#)所示。

图 5-1 短信息



系统管理员新增用户时如果选择“手工输入密码”，需要自行告知用户登录信息。

# 6 云空间文件上传和下载

## 6.1 云空间是否支持批量上传和下载文件？

KooDrive支持批量上传、下载文件。当上传的单个文件大小不超过100MB时，采用单文件上传模式。当上传的单个文件大小超过100MB时，KooDrive支持通过分片上传机制提高文件的传输效率。批量最多能下载700个文件(夹)，批量文件(夹)压缩前总大小不超过4GB。

## 6.2 在云空间批量上传时是否有数量限制或大小限制？

批量上传文件时无数量限制，大小不能超过200GB。

## 6.3 在云空间最大能上传的单个文件大小是多少？

单个文件上传时文件最大不能超过200GB。

## 6.4 为什么云空间下载文件时快时慢？

KooDrive下载速率与网络环境直接相关，不同时间、不同地点的网络环境都可能在变化，这些都会导致下载速率的差异。

## 6.5 如果刷新网页，云空间上传任务是否会取消？

刷新网页后上传任务会被清空，刷新网页或退出登录时系统也会提醒是否重新加载上传任务。

## 6.6 在云空间上传文件时，传输窗口是否会自动消失？

上传时传输窗口不会消失，待文件全部上传成功3s后窗口自动隐藏。如文件传输任务未完成或上传失败，传输窗口不自动隐藏，会一直显示；如有需要可手动隐藏。

## 6.7 为什么下载的是警示文件？

可能是该文件涉嫌敏感违规内容导致无法下载原文件，请检查原文件。

## 6.8 “文件元信息未审核/违规”是什么意思？

文件/文件夹名称未审核或违规，请修改文件/文件夹名称后重试。

## 6.9 批量下载文件/文件夹的文件有缺失？

缺失的文件可能是因为文件未审核或者涉嫌敏感违规内容导致无法下载。

## 6.10 复制/分享/转存文件时为什么报错？

文件/文件夹未审核或违规，请修改文件/文件夹名称或内容后重试。

## 6.11 为什么在团队空间上传的文件其他普通用户看不见？

上传文件的名称未审核或者文件名违规，文件被过滤。

## 6.12 云空间的文件上传速率是多少？上行流量费用如何收费？

上传速率由本地网络速率决定。上行流量不收取费用。

# 7 云空间文件删除和恢复

---

## 7.1 在云空间删除后的文件能恢复吗？

在团队空间或个人空间中删除的文件会进入回收站，在回收站中彻底删除文件或清空回收站前，可通过回收站的恢复操作恢复文件；否则不可恢复。普通用户只能恢复个人回收站中的文件。

# 8 云空间文件分享

## 8.1 云空间是否支持分享文件(夹)给自己?

KooDrive支持分享文件(夹)给自己,但是在“分享给我”的页签下不显示。

## 8.2 “分享给我”的页签下显示哪些文件(夹)?

“分享给我”的页签下只显示分享范围为“指定企业用户访问”的分享记录。

## 8.3 云空间一次最多可以分享多少个文件或文件夹?

KooDrive支持一次最多分享100个文件(夹)。

## 8.4 云空间批量取消或退出分享有数量限制吗?

批量取消或退出分享时,一次最多支持勾选100条分享记录。

## 8.5 云空间在什么情况下分享状态显示“文件已删除”?

同一条分享记录下的所有文件(夹)都被放入回收站或彻底删除时,分享记录显示“文件已删除”。

## 8.6 云空间在什么情况下分享状态显示“已失效”?

分享状态显示“已失效”有如下几种情况:

- 分享者已没有文件所在空间的权限。
- 分享文件所在空间被禁用。
- 分享者被禁用。
- 分享者被删除。

# 9 云空间文件收藏

---

## 9.1 云空间的收藏列表为什么有置灰的收藏记录？

当收藏列表有置灰的记录时，可能有如下几种情况：

- 文件（夹）放入回收站，收藏列表对应数据置灰。
- 文件（夹）所在空间为禁用状态，收藏列表对应数据置灰。

## 9.2 云空间最多可批量收藏多少个文件（夹）？

批量收藏或批量取消收藏时，一次最多可勾选100个文件（夹）。



# 10 空间管理

---

## 10.1 云空间的系统管理员如何分配个人空间？

系统管理员可以在添加用户的时候为用户分配个人空间，分配的个人空间必须同时满足以下3个要求：

- 首次分配个人空间时，分配的个人空间容量不能为0GB。
- 分配的个人空间容量不能超过企业剩余可用空间。
- 分配的个人空间容量不能少于当前用户个人空间已使用容量。

## 10.2 云空间的团队空间和个人空间是否存在关联？

团队空间和个人空间共享云空间的存储空间，但团队空间和个人空间之间相互隔离，团队空间的文件仅团队成员可见，个人空间中的文件仅自己可见。