

常见问题

1. 活字格云服务有版本限制吗？

有的。只支持活字格V8（设计器版本）及以上版本发布到活字格云，不支持低版本。请务必确保设计器和云服务版本保持一致，如果发布时提示设计器版本过低，建议及时升级，升级路径“登录活字格云-云服务-云服务详情-升级服务版本”（见图1）。

图1，升级活字格服务版本。



2. 升级活字格服务版本收费吗？

提示：活字格服务版本非活字格云服务套餐版本。

免费，活字格云服务支持免费升级服务版本，为避免您的业务收到影响，服务版本不支持自动升级。活字格发布新版本后，您可登录[活字格云工作台](#)，进入云服务详情页找到“活字格服务版本”，点击升级，选择您需要升级的目标版本即可。

3. 应用访问慢什么原因？

原因一：云服务版本低，无法提供较高的CPU、内存等，导致计算能力、数据处理能力不足，建议升级云服务版本。

原因二：带宽流量包耗尽，建议登录工作台查看流量包使用情况，并增购流量包。

原因三：应用本身慢，如频繁读写磁盘，大量耗时的计算，数据库设计未优化等。

4. 静态文件用在哪些场景？

用于对接第三方平台，如微信公众平台需要网页授权域名验证，按照其文档指引将静态文件上传到该处即可。

5. 打印件无法正常显示文字，怎么办？

首先排除打印件的问题，如文字未正常显示，应该是缺乏字体包。您可以在云服务详情页找到“字体包”，上传您所需的可商用的字体包后重启该实例即可。请勿上传未经授权的字体包。

6. 用户数满了怎么办？

您可在云服务详情页找到“用户数”，点击“追加用户数”，在弹窗中选择目标用户数后进行支付即可。

7. 本月固定流量包即将用完怎么办？

流量包消耗完后不会断网，系统只会自动限速。此外，您可在云服务详情页找到“流量包”，点击“购买流量包”，流量包有效期1年，过期未使用完自动失效。

8. 免费版使用到期了，如果继续使用怎么办？

免费版云服务到期后，您可[登录工作台](#)对该实例进行续费，或升级到其他版本，完成支付后即可正常使用。

9. 云服务实例/云数据库实例创建失败怎么办？

网络原因导致，如创建订单失败或支付失败，建议刷新页面或重新下单。

支付成功但是实例无法成功创建，是因为您购买的版本/配置不足导致。请及时联系售后客服400-657-6008处理。

10. 有哪些第三方数据库管理工具推荐？

推荐使用Navicat（需付费）、HediSQL（免费）、DBeaver（免费）等数据库管理工具。

11. 外网地址开通失败，怎么办？

请刷新页面尝试重新操作开通，如仍无法开通请联系客服。

12. 云数据库实例IOPS使用率较高的原因和解决方法是？

导致IOPS高的问题主要原因和建议方案是：

- a. 实例规格较小。
云数据库内存满足不了需要缓存的数据，导致产生大量的物理IO，建议升级数据库资源配置。
- b. 查询执行效率低。

13. 如何进行数据库还原？

请查看你帮助文档，[立即前往](#)

14. 云数据库实例日常逻辑备份还原操作指导。

请查看帮助文档，[立即前往](#)

15. 为什么将应用发布到活字格云后，地图控件不能使用了？

答：云上不支持HTTP，请将API接口URL修改为HTTPS。路径：打开设计器-文件-设置-自定义JavaScript/CSS-修改链接为HTTPS。

16. 活字格云支持开发票和合同吗？

支持。您可以活字格云工作台页面右上角点击“费用中心”，进入“合同和发票”菜单进行申请。

17. 活字格云免费版可以用多久？

免费版因受到资源池容量等因素限制，使用时长以实际审批时间为准。

注意：如系统检测到云服务（仅免费版）连续14天未使用，会自动停用云服务，停用后，用户无法访问该云服务上部署的应用。如需继续使用，请登录活字格云工作台，找到该云服务，重启/启动即可。

18. 活字格云如何对接微信公众平台？

对接微信公众平台请登录活字格云工作台，进入云服务详情页-静态文件管理功能。详情请[点击这里](#)。

19. 购买后是否支持退款、降级？

云服务/云数据库套餐购买成功后，是不支持退款的。同样，也不支持降级为低版本，只能往高版本升级。

[回到顶部](#)