

点播

常见问题

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2018 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【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。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。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模式的承诺或保证。

文档目录

常见问题

视频上传

视频发布

视频播放

数据统计

Web 端播放常见问题

常见问题

视频上传

最近更新时间：2017-11-01 18:38:25

腾讯视频云现在支持上传哪些格式视频？支持发布哪些格式视频？

目前上传文件支持如下几类格式：

微软格式：WMV，WM，ASF，ASX；

REAL格式：RM，RMVB，RA，RAM；

MPEG格式：MPG，MPEG，MPE，VOB，DAT；

其他格式：MOV，3GP，MP4，MP4V，M4V，MKV，AVI，FLV，F4V

发布当前支持 MP4 和 HLS 文件格式。

如果有超大量视频文件，如何处理？

我们会采用队列上传的方式保障视频文件的顺序上传。如果您有特别的需求，例如数十TB甚至PB级超大容量的文件上传，请联系我们的销售同事。

上传后，一般需要多长时间才能观看？

上传后的准备时间根据视频时长和转码码率会略有区别。

能允许使用我APP或访问网页的客户自行上传视频么？

点播提供服务端上传支持终端使用者直接上传文件。如果您需要使用该功能，详情可参考[这里](#)。

视频发布

最近更新时间：2018-04-19 09:41:53

发布的效果会有时间和地域的差异么？

理论上不会，我们的系统目前能够全天候支持任意地区的访问，服务质量请参考腾讯云服务质量信息。需要注意，用户的观看体验很大程度由用户终端到视频服务端的网络质量，以及用户本地的硬件配置所决定，所以在网络服务高峰期，由于用户所在网络情况可能发生变化，或者用户硬件配置过低，可能带来体验上的差异。

视频的同时在线观看人数有限制么？

理论上没有，我们的系统目前不作任何限制，因此理论上可支持无限用户数量的同时在线观看。

为什么视频发布后不能自动播放？

如果不作任何设置，视频上传发布会应用默认配置，即不开启自动播放。您可以修改该配置，即在发布时勾选“自动播放”。

为什么视频没有原来清晰？

视频播放时的清晰度取决于两方面：

- 1) 发布转码完成时，云端服务器所提供的清晰度；
- 2) 用户观看时所处于的网络环境。如果感觉播放时清晰度降低，一种可能是云端服务器所存放的清晰度相对较低，没有存放高清晰度的文件；另一种可能是网络环境不佳，播放器适配至低清晰度的视频文件进行播放。

为什么视频播放会有卡顿现象？

在排除视频文件本身问题的情况下，视频卡顿有可能是因为播放视频的电脑配置过低或局部网络条件欠佳（包括带宽和时延）引起的，可以通过改变播放视频的硬件设备或网络环境来尝试分析。如果问题仍然存在，请联系我们的售后服务部门。

“视频管理”菜单中，“视频发布”显示的“自适应HTML”、“FLASH”，和“IFRAME”有什么用途？

以上三种均为发布自定义代码的方式。用途如下：

自适应HTML 为Html代码，用于在网页编辑中嵌入视频播放器，在用户浏览该网页时，即可显示该播放器并播放视频。该代码可能需要做少量定制化修改，因此适合于对HTML语言有一定了解的客户。该代码可自动适配移动端和PC端，并同时支持WEB SDK功能，可以进行高度灵活的再次开发，具体方法请阅读[WEB SDK开发指南](#)。

FLASH地址 为一个URL地址，格式通常为 `http://****.swf`（随后可能有一串参数字符串），可以直接在浏览器地址栏打开，或在网页中引用。Flash在大部分浏览器中可打开，但在iOS或MAC X系统中的默认浏览器Safari下，可能无法支持。

IFRAME代码 便于您快速的将播放器代码在不作任何修改的情况下进行直接发布，您无需了解代码内容，只需要把代码粘贴复制在HTML页面的对应位置即可

。IFRAME标签兼容性极好，能够支持目前包括Chrome, IE, Safari, Firefox等主流浏览器。

所有代码在进行自适应不同终端的判断顺序为：

如果用户使用移动端访问（包括iOS和Android系统），将仅使用HTML5播放；如果用户使用PC端访问，则优先使用flash播放；如果浏览器不支持flash则使用HTML5播放；如果不支持HTML5，则在播放器的位置处会直接提示下载新版浏览器。以上两种方法都将显示同特定播放器配置相关的视频文件。

“视频管理”里面的“视频发布”显示的“源文件URL地址”和“视频带Web播放器代码”有什么区别？

源文件URL地址对应特定码率的视频文件，本身不包含任何播放器信息。可在浏览器中直接打开，应用浏览器或操作系统自带播放器进行播放。

web播放器代码对应可用于web编辑的代码，包括Flash地址、自适应HTML代码，和IFRAME代码，当前可包含播放器设置信息（例如清晰度、贴片内容、社交分享等等）以及安全密码（该功能可选）。该代码可以被嵌入在用户编辑的web页面中。

Web播放器代码目前支持移动端设备么？

支持各种类型的移动端播放，具体方法可参考“视频管理”里面的“视频发布”显示的“自适应HTML”。

“视频管理”里面，如果我发布了“web播放器代码”后，重新修改了播放器配置，已经发布的HTML代码需要重新发布么？

不需要重新生成，系统会自动维护更新。修改播放器配置后，已经发布的播放器代码会立刻生效。

“web播放器管理”里面，如果我删除了某个自定义的播放器，会发生什么情况？

此时，由于自定义播放器已经被删除，视频文件会被自动关联到当前默认播放器配置，视频文件会重新应用“默认播放器配置”，已经发布的代码可继续使用。如果需要更改，请重新定义播放器并选择后重新发布代码。

什么是播放密码？

播放密码是确保视频内容仅仅被授权用户所查看的安全机制。用户在播放视频时，需输入8位字母数字密码，区分大小写，不支持空格和其他字符。输入正确后，即可正常播放。每个视频文件在发布时单独设置播放密码。该密码适用于需要对视频内容做基本保护的场景。

什么是黑白名单？

可通过黑白名单允许或限制来自特定网页的播放器代码视频请求访问。该名单对播放器代码发布的视频生效。用户可选择全局开启该功能，并指定采用黑名单或白名单，每个名单可编辑10个URL地址。黑白名单采用检查访问源referer的方法。如需对视频文件URL进行保护，可参考[URL防盗链功能](#)。

视频播放

最近更新时间：2017-11-10 11:25:24

腾讯视频云现在发布的视频清晰度和尺寸如何？

腾讯云提供丰富的转码功能供发布选择，为了在不同的网络环境下使得观看者获得更好的体验，可以参考如下清晰度分类进行转码和发布：

流畅（手机）：码率256kbps，画面尺寸约320 * 240；

标清：码率512kbps，画面尺寸约640 * 480；

高清：码率1024kbps，画面尺寸约1280 * 720；

超高清：码率2500kbps，画面尺寸约1920 * 1080；

转码后，视频的详细规格和技术参数如下：

规格名	代码	编码器	Profile	帧率	宽	视频				音频				
						高	色度空间	位深	码率模式	码率	编码器	码率	通道	采样频率
手机	10	H264	Baseline	24	320	按原视频的DAR或PAR缩放（DAR优先）	YUV420P	8	ABR	256k	AAC	48k	双	44100Hz
标清	20	H264	Main	24	640	按原视频的DAR或PAR缩放（DAR优先）	YUV420P	8	ABR	512k	AAC	48k	双	44100Hz
高清	30	H264	High	24	1280	按原视频的DAR或PAR缩放（DAR优先）	YUV420P	8	ABR	1024k	AAC	48k	双	44100Hz
超高清	40	H264	High	24	1920	按原视频的DAR或PAR缩放（DAR优先）	YUV420P	8	ABR	2500k	AAC	48k	双	44100Hz

如果用户上传的视频分辨率比率同以上比率不一致，则在转码输出时，将按照宽度对齐以上标准尺寸，高度按照比率缩放的方式输出文件。

如果用户上传的视频分辨率小于所设置的转码格式（例如上传了分辨率640 * 480的视频，转码设置仍然设置高清），系统仍然会按照设置的高清格式进行转码。但此时，因为视频本身清晰度较低，用户体验可能较差且耗费流量带宽。

发布的效果会有时间和地域的差异么？

理论上不会，我们的系统目前能够全天候支持任意地区的访问，服务质量请参考腾讯云服务质量信息。需要注意，用户的观看体验很大程度由用户终端到视频服务端的网络质量，以及用户本地的硬件配置所决定，所以在网络服务高峰期，由于用户所在网络情况可能发生变化，或者用户硬件配置过低，可能带来体验上的差异。

视频的同时在线观看人数有限制么？

理论上没有，我们的系统目前不作任何限制，因此理论上可支持无限用户数量的同时在线观看。

为什么视频发布后不能自动播放？

如果不作任何设置，视频上传发布会应用默认配置，即不开启自动播放。您可以修改该配置，即在发布时勾选“自动播放”。

为什么视频没有原来清晰？

视频播放时的清晰度取决于两方面：

1) 发布转码完成时，云端服务器所提供的清晰度；

2) 用户观看时所处于的网络环境。如果感觉播放时清晰度降低，一种可能是云端服务器所存放的清晰度相对较低，没有存放高清晰度的文件；另一种可能是网络环境不佳，播放器适配至低清晰度的视频文件进行播放。

为什么视频播放会有卡顿现象？

在排除视频文件本身问题的情况下，视频卡顿有可能是因为播放视频的电脑配置过低或局部网络条件欠佳（包括带宽和时延）引起的，可以通过改变播放视频的硬件设备或网络环境来尝试分析。如果问题仍然存在，请联系我们的售后服务部门。

“视频管理”菜单中，“视频发布”显示的“自适应HTML”、“FLASH”，和“IFRAME”有什么用途？

以上三种均为发布自定义代码的方式。用途如下：

自适应HTML 为Html代码，用于在网页编辑中嵌入视频播放器，在用户浏览该网页时，即可显示该播放器并播放视频。该代码可能需要做少量定制化修改，因此适合于对HTML语言有一定了解的客户。该代码可自动适配移动端和PC端，并同时支持WEB SDK功能，可以进行高度灵活的再次开发，具体方法请阅读[WEB SDK开发指南](#)。

FLASH地址 为一个URL地址，格式通常为 `http://****.swf`（随后可能有一串参数字符串），可以直接在浏览器地址栏打开，或在网页中引用。Flash在大部分浏览器中可打开，但在iOS或MAC X系统中的默认浏览器Safari下，可能无法支持。

IFRAME代码 便于您快速的将播放器代码在不作任何修改的情况下进行直接发布，您无需了解代码内容，只需要把代码粘贴复制在HTML页面的对应位置即可

。IFRAME标签兼容性极好，能够支持目前包括Chrome, IE, Safari, Firefox等主流浏览器。

所有代码在进行自适应不同终端的判断顺序为：

如果用户使用移动端访问（包括iOS和Android系统），将仅使用HTML5播放；如果用户使用PC端访问，则优先使用flash播放；如果浏览器不支持flash则使用HTML5播放；如果不支持HTML5，则在播放器的位置处会直接提示下载新版浏览器。以上两种方法都将显示同特定播放器配置相关的视频文件。

“视频管理”里面的“视频发布”显示的“源文件URL地址”和“视频带Web播放器代码”有什么区别？

源文件URL地址对应特定码率的视频文件，本身不包含任何播放器信息。可在浏览器中直接打开，应用浏览器或操作系统自带播放器进行播放。

web播放器代码对应可用于web编辑的代码，包括Flash地址、自适应HTML代码，和IFRAME代码，当前可包含播放器设置信息（例如清晰度、贴片内容、社交分享等等）以及安全密码（该功能可选）。该代码可以被嵌入在用户编辑的web页面中。

Web播放器代码目前支持移动端设备么？

支持各种类型的移动端播放，具体方法可参考“视频管理”里面的“视频发布”显示的“自适应HTML”。

“视频管理”里面，如果我发布了“web播放器代码”后，重新修改了播放器配置，已经发布的HTML代码需要重新发布么？

不需要重新生成，系统会自动维护更新。修改播放器配置后，已经发布的播放器代码会立刻生效。

“web播放器管理”里面，如果我删除了某个自定义的播放器，会发生什么情况？

此时，由于自定义播放器已经被删除，视频文件会被自动关联到当前默认播放器配置，视频文件会重新应用“默认播放器配置”，已经发布的代码可继续使用。如果需要更改，请重新定义播放器并选择后重新发布代码。

什么是播放密码？

播放密码是确保视频内容仅仅被授权用户所查看的安全机制。用户在播放视频时，需输入8位字母数字密码，区分大小写，不支持空格和其他字符。输入正确后，即可正常播放。每个视频文件在发布时单独设置播放密码。该密码适用于需要对视频内容做基本保护的场景。

什么是黑白名单？

可通过黑白名单允许或限制来自特定网页的播放器代码视频请求访问。该名单对播放器代码发布的视频生效。用户可选择全局开启该功能，并指定采用黑名单或白名单，每个名单可编辑10个URL地址。黑白名单采用检查访问源referer的方法。如需对视频文件URL进行保护，可参考[URL防盗链功能](#)。

水印和Logo有什么区别？

水印是转码过程中完全嵌入在视频文件内部的固定标识，一旦完成转码，则不可取消。LOGO指在使用播放器播放视频时，叠加在视频播放之上，出现在播放器内部的展示图标，可以随时调整位置或取消。

Web播放器播放支持动态水印么？

抱歉暂时不可以。在支持该功能后，您可以通过接口上传观看者的ID，并使其动态随机出现在视频播放画面中，以达到保护视频内容的目的。

Web播放器播放支持贴片么？

目前已经支持片头位置的静态贴片。

Web播放器和视频文件是什么关系？我能创建多少个web播放器？

Web播放器包含了视频文件在使用web播放器代码播放文件时的播放参数设置，包括播放器外观、贴片内容等。对于不使用播放器播放的文件，例如，直接通过浏览器访问视频文件本身的URL，或者采用第三方或自己开发的播放器播放文件，管理界面中的播放器参数设置不会产生效果。目前系统支持最多创建10个播放器。

我能自己定义播放器的外观么？

目前用户已经可以通过管理页面自定义LOGO，以及播放器的外观大小等。用户也可以通过SDK以支持iOS/Android移动终端的播放器自定义大小。

数据统计

最近更新时间：2018-05-28 14:21:20

我可以查看哪些统计数据？

当前可以查看针对全部视频文件的整体数据，包括总容量，以及流量等。未来我们将提供详细的分析数据，包括针对单个文件的统计分析（例如单击次数，高峰时段查看情况）等。

什么是请求数？

请求数表示在一段时间内，所有发送至CDN的播放请求数。该数据包含所有源的统计，包括腾讯云播放器、网页和客户自定义的播放器。该请求数同文件格式有关，如果采用MP4格式，则请求数等同于文件播放次数；如果采用HLS格式，则请求数包括m3u8以及TS分片请求次数。该值5分钟更新一次。

什么是文件播放次数和流量统计？

在文件分析页面，可查看文件播放次数和流量统计信息。

注意：文件播放次数由腾讯云播放器上报，仅包含使用腾讯云播放器的源信息；该数值每3小时更新一次；流量统计信息由CDN节点上报，包含所有源的统计（包括腾讯云播放器、网页和客户自定义的播放器）；该数值每1小时更新一次。

Web 端播放常见问题

最近更新时间：2018-08-02 16:27:18

前言

本文主要介绍 Web 端视频播放的几类常见问题，每一类问题可能由不同的原因造成，具体问题解决方案请看下文介绍。

视频播放失败

视频播放有多种原因，当出现视频播放失败，定位问题的基本思路是：

1. 配置网络抓包，查看网络请求情况。
2. 查看浏览器控制台报错情况。
3. 检查视频格式，浏览器是否支持播放。

以下是视频播放失败的几种原因，以及对应的解决方案：

网络

跨协议拦截

问题表现：在 HTTPS 协议的页面播放 HTTP 协议的视频时，浏览器会处于安全考虑进行拦截。

解决方案：HTTP 协议的页面播放 HTTP 的视频，HTTPS 协议的页面播放 HTTPS 的视频。

CDN无视频

问题表现：访问视频地址返回 404。

解决方案：通过腾讯云技术人员定位并修复 CDN 资源。

CDN鉴权失败

问题表现：访问视频地址返回403，无法加载视频。

解决方案：需确认是否开启 referer 防盗链或者 key 防盗链，视频播放时是否具备校验参数。

微信浏览器拦截

问题表现：在微信无法播放视频，非微信情况下可以播放。

解决方案：需要通过微信申诉解除拦截。

跨域问题

问题表现：在 PC 端无法播放视频，浏览器控制台报跨域相关的错误。

问题背景：在 PC 端使用 Flash 播放视频需要检查视频服务器的 corssdomain.xml 文件。

corssdomain.xml 的作用简介

- 位于 `www.a.com` 域中的SWF文件要访问 `www.b.com` 的文件时，SWF首先会检查 `www.b.com` 服务器根目录下是否有 `crossdomain.xml` 文件，如果没有，则访问不成功；若 `crossdomain.xml` 文件存在，且里边设置了允许 `www.a.com` 域访问，那么通信正常。
- 这里要区分 SWF 文件的域名和嵌入 SWF 文件的页面域名，`crossdomain.xml` 中配置的是 SWF 文件的域名。

在 PC 端的现代浏览器使用 HTML5 播放 hls、flv 时，视频服务器需要配置跨域资源共享 [CORS](#)。

正常情况下腾讯云服务会自动配置这两项跨域策略，如遇到异常情况请联系客服。

解决方案：视频存储服务器需要部署 `corssdomain.xml` 文件并配置正确的访问策略，以及开启 CORS 支持。

视频未转码

问题表现：播放器提示视频未转码，在腾讯云控制台上传视频后，未进行转码或者转码未完成。

解决方案：对视频进行转码操作，具体操作参考 [《视频转码》](#) 文档，确保视频编码格式为 H264，视频封装格式为 MP4 或者 HLS。

异常视频

问题表现：转码后的视频出现花屏，黑屏，卡顿，无法播放等现象，可能是原始视频有问题或者视频转码失败。

解决方案：需要定位原始视频是否有问题，如果是转码问题请联系技术客服处理。

浏览器环境不支持播放

首先需要了解的是通常情况下在 Web 端播放视频依赖浏览器自带的解码器，或者 Flash 解码器，不支持播放通常会出现 error code 为3或4的错误。浏览器不支持播放的常见问题如下。

浏览器不支持Flash

问题表现：无法播放 RTMP、flv，或者无法在 IE 浏览器中播放视频。

解决方案：播放 RTMP、flv 以及在 IE 中播放视频依赖 Flash 插件，请安装 Flash 插件并启用 Flash 插件。

浏览器不支持MSE

问题表现：在 PC 浏览器不支持 Flash 的情况下使用 H5 方式无法播放 hls、flv。

解决方案：不支持 Flash 的情况下，播放器将使用 MSE 播放 hls、flv，如浏览器不支持只能更换、升级浏览器，目前完整支持通过 MSE 播放 hls、flv 的浏览器有 Edge、Chrome、Firefox、Safari11+。

浏览器不支持解码 H264 或者不支持播放 mp4、hls

问题表现：排除其他情况后仍无法播放 mp4、hls，通常出现在部分 PC 软件或者 App 集成精简版本的浏览器内核中，没有对应的视频解码器，会出现无法播放 mp4、hls 的情况。

解决方案：在 PC 软件或 App 中升级浏览器内核，或者集成 Flash 插件，并允许调用 Flash 插件。

HLS 加密视频播放失败

HLS加密视频的播放流程有别于常规视频，通常需要确保获取 KEY 这个步骤是正常的，常见问题如下。

获取 key 失败

问题表现：获取密钥接口无返回，或者返回非密钥数据。

解决方案：检查 m3u8 文件格式是否符合规范，获取密钥的地址是否正确，密钥接口是否正常返回。

解密失败

问题表现：获取密钥接口正常返回，仍无法播放。

解决方案：检查密钥长度，确保密钥长度为 16 字节，并且是能够正确解密的密钥。

浏览器劫持视频播放

什么是浏览器劫持视频播放？

目前大部分情况下，在网页上播放视频是通过浏览器实现的，浏览器对视频播放拥有最高的处理权限，可以使用浏览器自带的播放器替换原始的 video 控件，并且禁止通过JS、CSS修改。劫持播放通常出现在移动端浏览器中，其表现为，播放器的样式不是期望的样式，视频播放时出现额外的 UI 以及广告等内容，或者强制全屏播放等现象。

以下是由于浏览器劫持造成的问题，以及对应的解决方案：

视频激活播放后强制全屏

问题表现：在单击视频激活播放后，直接全屏播放，通常出现在 Android iOS 的微信、手机 QQ、QQ 浏览器等浏览器中。

解决方案：如需实现页面内（非全屏）播放，需要在 video 标签中加入 playsinline 和 webkit-playsinline 属性，腾讯云播放器默认会在 <Vdieo> 标签中加上 playsinline 和 webkit-playsinline 属性。iOS10+ 识别 playsinline 属性，版本小于 10 的系统识别 webkit-playsinline 属性。经测试，在 iOS Safari 中可以实现页面内（内联）播放。Android 端识别 webkit-playsinline，但是由于 Android 的开放性，出现了许多定制浏览器，这些属性不一定生效，比如，在 TBS 内核的浏览器（包括不限于 Android：微信、手机 QQ，QQ 浏览器）中，可能需要使用同层播放器属性（[接入文档](#)、[使用说明](#)），避免系统强制全屏视频。

如果已配置以上提到的属性仍会强制全屏，则通用解决方案无效，需要浏览器方厂商提供解决方案。

视频无法被其他元素覆盖

问题表现：无法将其他元素覆盖到视频区域上，播放器控件为浏览器自带控件。

解决方案：需要浏览器提供方法解除视频置顶，暂无通用解决方案。

播放器出现多余的图标

问题表现：视频初始化时，视频区域出现非腾讯云播放器自带的图片。

解决方案：可以尝试隐藏 video 标签，当监听到视频开始播放的事件时，再将 video 标签显示。

播放器出现广告、下载、推荐视频等内容

问题表现：视频在播放、暂停、结束时，视频区域出现广告内容，或者下载按钮。

解决方案：需要浏览器厂商提供关闭方法，暂无通用解决方案。

安卓端播放视频不会随着页面的滑动

问题表现：在部分 Android 系统浏览器里，页面滑动时，播放器区域不会跟随页面滑动，或者滑动延迟。

解决方案：经过测试发现通过前端方法无法有效解决此类问题，浏览器劫持视频播放后，没有做好优化体验，可以尝试直接使用 video 标签播放（不通过播放器生成）或者尝试使用 Canvas 绘制视频，如果仍无法解决，只能通过升级浏览器来解决。

播放器显示尺寸

播放器出现黑边

问题表现：播放视频时，播放器区域内出现黑边。

解决方案：设置播放器的尺寸比率与视频实际的尺寸比率一致，例如：视频的分辨率为 1280 x 720，播放器的尺寸可以设置为 640 x 360 或者 1280 x 720 等，只要满足 16:9（1280:720）的宽高比，就能完全显示视频，播放器不会出现黑边。如果视频自带黑边，则需要在转码的时候切掉视频的黑边内容，改变视频的分辨率。

推流端切换横竖屏，播放端不切换

问题表现：推流端设备在推流过程中，进行横竖屏切换，而播放端保持原有的视频比率。

解决方案：Web 播放器目前无法检测到推流端进行了横竖屏切换，只能通过其他途径进行处理。例如：推流开始时是竖屏模式，上行视频宽高比为 9：16，web 播放端播放也是 9：16，这时推流设备不断流（是否断流需要推流 SDK 支持）且变成横屏模式，上行视频宽高比变为 16：9，如果下行视频也变成了 16：9，需要将 web 播放端重新链接才能播放宽高比切换后的视频，这个操作需要而外的接口通知 web 播放器。如果下行视频还是 9：16，视频将继续按 9：16 播放。

全屏相关问题

这里主要介绍全屏相关的问题，首先需要了解屏幕全屏（系统全屏）、网页全屏（页面全屏、伪全屏）两个概念。

- **屏幕全屏** 是指在屏幕范围内全屏，全屏后只有视频画面内容，看不到浏览器的地址栏等界面，这种全屏需要浏览器提供接口支持。支持屏幕全屏的接口有两种，一种称为 Fullscreen API，通过 Fullscreen API 进入屏幕全屏后的特点是，进入全屏后仍然可以看到由 HTML CSS 组成的播放器界面。另一种接口为 webkitEnterFullScreen，该接口只能作用于 `<video>` 标签，通常用于移动端不支持 Fullscreen API 的情况，通过该接口全屏后播放器界面为系统自带的界面。
- **网页全屏** 是指在网页显示区域范围内全屏，全屏后仍可以看到浏览器的地址栏等界面，通常情况下网页全屏是为了应对浏览器不支持系统全屏而实现类似全屏的一种方式，所以又称为伪全屏。该全屏方式由 CSS 实现。

腾讯云点播 Web 播放器采用屏幕全屏为主，网页全屏为辅的全屏方案。全屏模式的优先级为 Fullscreen API > webkitEnterFullScreen > 网页全屏。

由于 Flash 逐步被浏览器限制运行，腾讯云点播 Web 播放器采用了 HTML5 标准进行开发，并减少对于 Flash 的使用，在部分老旧的浏览器上，全屏功能使用受限制。旧版点播播放器1.0采用 Flash 开发，使用 Flash 插件实现的屏幕全屏。如需在不支持 Fullscreen API 的浏览器进行屏幕全屏，只能使用旧版点播播放器1.0。

目前已知的全屏情况：

x5 内核（包括 Android 端的微信、手机 QQ、QQ 浏览器）：不支持 Fullscreen API，支持 webkitEnterFullScreen，全屏后进入 x5 内核的屏幕全屏模式。

Android Chrome：支持 Fullscreen API，全屏后进入带有腾讯云播放器 UI 的屏幕全屏模式。

iOS（包括微信、手机 QQ、Safari）：不支持 Fullscreen API，支持 webkitEnterFullScreen，全屏后进入 iOS 系统 UI 的屏幕全屏模式。

IE8、9、10：不支持 Fullscreen API，不支持 webkitEnterFullScreen，全屏为网页全屏模式。

桌面端微信浏览器：不支持 Fullscreen API，不支持 webkitEnterFullScreen，全屏为网页全屏模式。

其他桌面端现代浏览器：通常支持 Fullscreen API，全屏后进入带有腾讯云播放器 UI 的屏幕全屏模式。

默认全屏播放

与问题“视频激活播放后强制全屏”相同，参考其解决方案。

在 iOS Hybrid App 的 WebView 中默认全屏播放

问题表现：在 App WebView 里播放视频默认全屏播放。

解决方案：配置 WebView 的参数 `allowsInlineMediaPlayback = YES` 允许视频行内播放，即禁止 WebView/UiWebView 强制全屏播放视频

在 iframe 里使用播放器不能全屏

问题表现：在 iframe 中嵌入播放器页面，单击全屏按钮无效。

解决方案：在 iframe 标签里设置属性 `allowfullscreen`，示例代码：

```
<iframe allowfullscreen src="" frameborder="0" scrolling="no" width="100%" height="270"></iframe>
```

在 IE8、9、10 浏览器中无法全屏

问题表现：IE8、9、10 浏览器使用播放器无法全屏，只能铺满页面区域。或者使用 iframe 嵌入播放页面，iframe 加上 allowfullscreen 属性也不能全屏。

解决方案：在不支持 Full Screen API 的老旧浏览器中，腾讯云点播播放器使用 CSS 实现网页全屏，配合浏览器全屏可以实现屏幕全屏效果（浏览器全屏快捷键通常为“F11”），这里需要页面的 CSS 不能限制播放器的页面内全屏样式，比如不能设置播放器的父容器 overflow: hidden。

如果在 iframe 中，播放器无法修改 iframe 外部的 CSS 样式，需要外部页面提供脚本以及样式支持，通常情况下外部页面需要跨域支持，才能实现网页全屏，因此不建议使用 iframe 的方式使用播放器。

备注：

- IE8、9、10 浏览器不支持 Full Screen API，因此不能通过 Full Screen API 进行屏幕全屏。

拖拽、时移播放失败

问题表现：拖拽到某个时间点无法播放，或者跳到片头。

解决方案：避免使用原始视频进行播放，请使用腾讯云转码后的视频进行播放。避免使用 Flash 进行播放，请切换 HTML5 播放模式。如果视频时长过短，关键帧通常只有 1 个，不支持拖拽播放。

自动播放相关问题

自动播放失败

问题表现：设置了自动播放属性，视频没有自动播放。

解决方案：在许多浏览器中，都禁止了多媒体文件自动播放，特别是移动端浏览器。部分浏览器允许静音视频或者无音轨视频自动播放，因此可以尝试将播放器设置为静音。对于静音也无法播放的浏览器，暂无解决办法。

在 Hybrid App 的 WebView 中自动播放失败

问题表现：在 App WebView 里自动播放失败。

解决方案：需要设置 WebView 关于多媒体自动播放的属性。iOS：mediaPlaybackRequiresUserAction = NO。
Android：webView.getSettings().setMediaPlaybackRequiresUserGesture(false);

其他问题

播放器初始化后看不到视频画面

问题表现：播放器初始化后，未开始播放前，看不到视频的画面，播放器区域黑屏。

解决方案：Web 播放器是否显示视频的首帧画面取决于该浏览器是否支持，目前并非所有浏览器都支持首帧画面，解决方案为设置视频的封面。

播放器没有变速播放按钮

问题表现：在某些浏览器播放视频没有变速播放按钮。

解决方案：目前只有部分现代浏览支持 HTML5 播放模式的变速播放功能，且 Flash 播放模式不支持变速播放，因此不支持 HTML5 模式播放的浏览器也不支持变速播放。可以优先使用 HTML5 模式播放，如果没有出现变速播放按钮，说明当前播放模式不支持变速播放。