

即时通信 IM

常见问题

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2024 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默示的承诺或保证。

文档目录

常见问题

uniapp 常见问题

购买相关问题

SDK 相关问题

 终端 SDK 相关问题

账号鉴权相关问题

用户资料与关系链相关问题

消息相关问题

群组相关问题

直播群相关问题

昵称头像相关问题

常见问题

uniapp 常见问题

最近更新时间：2024-02-01 11:08:34

常见问题

什么是 UserSig？

UserSig 是用户登录即时通信 IM 的密码，其本质是对 UserID 等信息加密后得到的密文。

如何生成 UserSig？

UserSig 签发方式是将 UserSig 的计算代码集成到您的服务端，并提供面向项目的接口，在需要 UserSig 时由您的项目向业务服务器发起请求获取动态 UserSig。更多详情请参见 [生成 UserSig](#)。

注意

chat-uikit-uniapp 快速入门中采用的 UserSig 获取方案是在本地代码中配置 SECRETKEY，该方法中 SECRETKEY 很容易被反编译逆向破解，一旦您的密钥泄露，攻击者就可以盗用您的腾讯云流量，因此**该方法仅适合本地跑通功能调试**。正确的 UserSig 签发方式请参见上文。

TUIKit 使用 typescript 开发，是否支持在 javascript 项目中集成？

此项目使用 ts 开发，同时也支持 js 项目直接集成。

是否支持 vue-cli 创建的工程中集成？

暂时不支持 vue-cli 创建的工程。

uni-app 构建 native app 发送语音消息时间显示错误怎么办？

uni-app 构建 native app 时，`recorderManager.onStop` 回调中没有 `duration` 和 `fileSize`，需要用户自己补充 `duration` 和 `fileSize`。

通过 `setInterval` 记录时间，计算出 `duration`。

本地计算文件大小，文件大小 = (音频码率) × 时间长度(单位：秒) / 8，粗略估算。

详细代码请参见 [uni-app TUIKit 源码](#) 实现。

注意

语音消息对象中必须包括 `duration` 和 `fileSize`，如果没有 `fileSize`，语音消息时长是一串错误的数字。

如何实现文件消息上传？

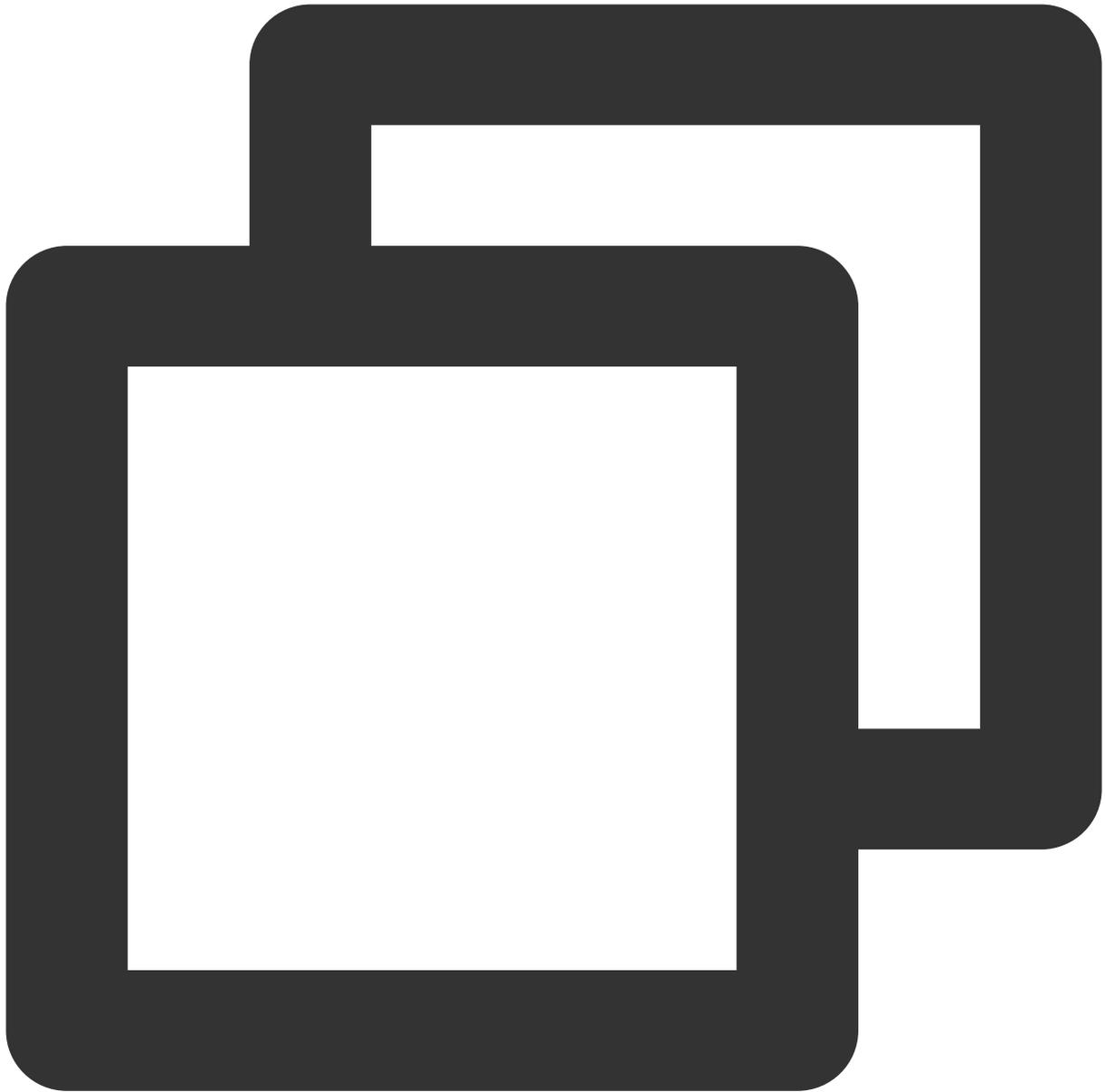
uni-app [官方文档](#) 提示 `chooseFile` 不支持 APP 选择非媒体文件。故客户根据自己的需求在 [插件市场](#) 选择可用插件。

可参考插件库可用插件：[iOS 上传文件插件](#)、[安卓上传文件插件](#)（非官方）完成文件选择，并格式化数据符合文件消息数据格式要求。

file 参数如下表所示：

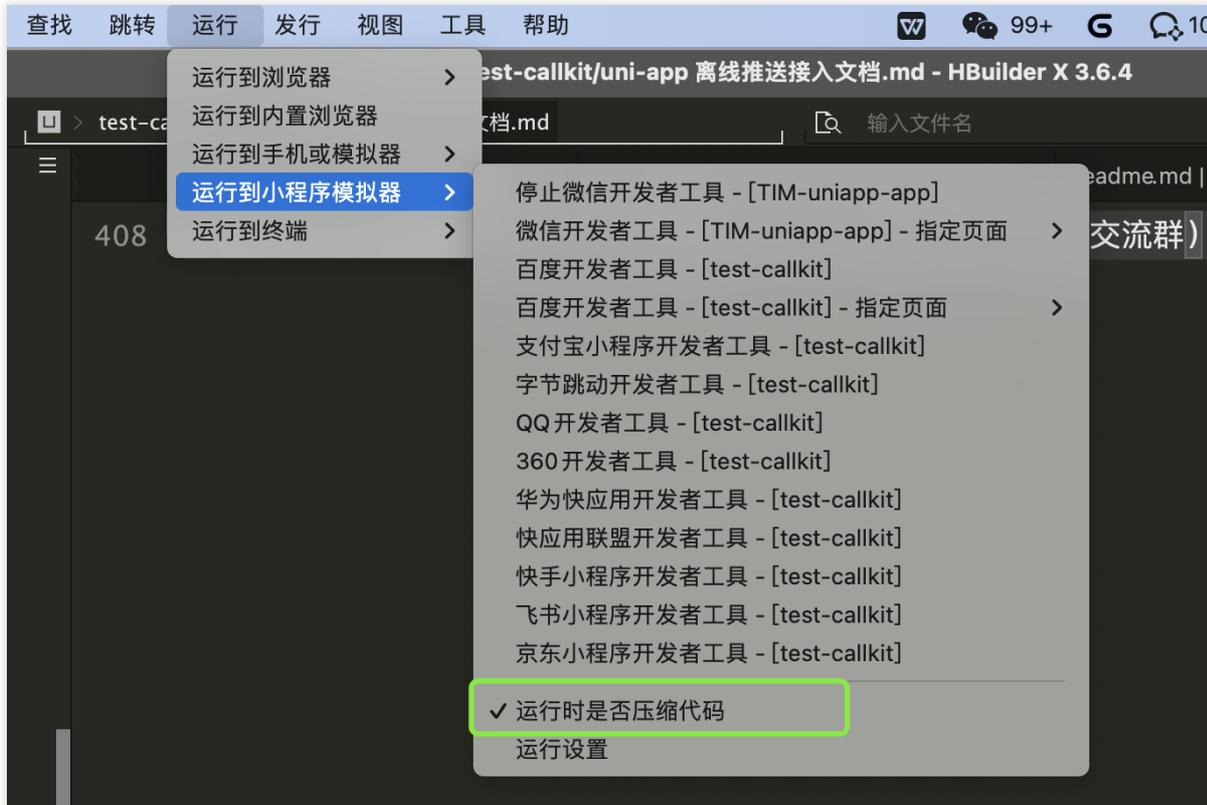
参数	类型	含义
name	String	文件名（必要）
size	Number	文件大小（必要，不能为0）
type	String	文件类型（必要）
path	String	文件路径（必要）
lastModified	String	修改时间（非必要）

参考示例格式：



```
const fileData = {
  files: [
    {
      name: '', // 文件名
      size: 10, //本地文件大小
      type: 'pdf', //文件类型
      path: '', //本地文件路径
      lastModified: '', // 修改时间
    },
  ],
};
```

如何运行在小程序端时选择运行时压缩代码？



运行在小程序端出现异常报错怎么办？

可能和微信开发者工具版本有关，请使用最新的开发者工具，以及确认稳定的调试基础库版本。

引入原生音视频插件报以下错怎么办？

```

78 TIM 09:46:50.460:ModuleManager._startMainThreadTimer
09 TIM 09:46:50.463:NetMonitorModule.start networkType:wifi __INFO
39 TIM 09:46:50.465:SignModule.login userID:ML
71 [Vue warn]: Error in v-on handler: "TypeError: undefined is not an object (evaluating 'uni.$TUICalling.login')
04 (found at pages/TUI-Login/login.vue:1) __ERROR
35 TypeError: undefined is not an object (evaluating 'uni.$TUICalling.login') __ERROR
66 TIM 09:46:50.652:ProtocolHandler.getKeyMap unknown protocolName:push_imsdk_purchase_bitsv2 __WARN
97 TIM 09:46:50.682:SignModule.login ok. helloInterval:120 instanceID:247147882 timeStamp:1642038410
28 TIM 09:46:50.110:baseTime from server: Thu Jan 13 2022 09:46:50 GMT+0800 (CST) offset: -576 __INFO

```

根据 uni-app [原生插件调试](#) 制作 [自定义基座](#)。

HBuilder 报错: SyntaxError: Unexpected token '!', 怎么办？

如果按照以上接入步骤接入运行后，出现以下错误信息。则说明您当前的 HBuilder 版本过低，请升级至最新版本。

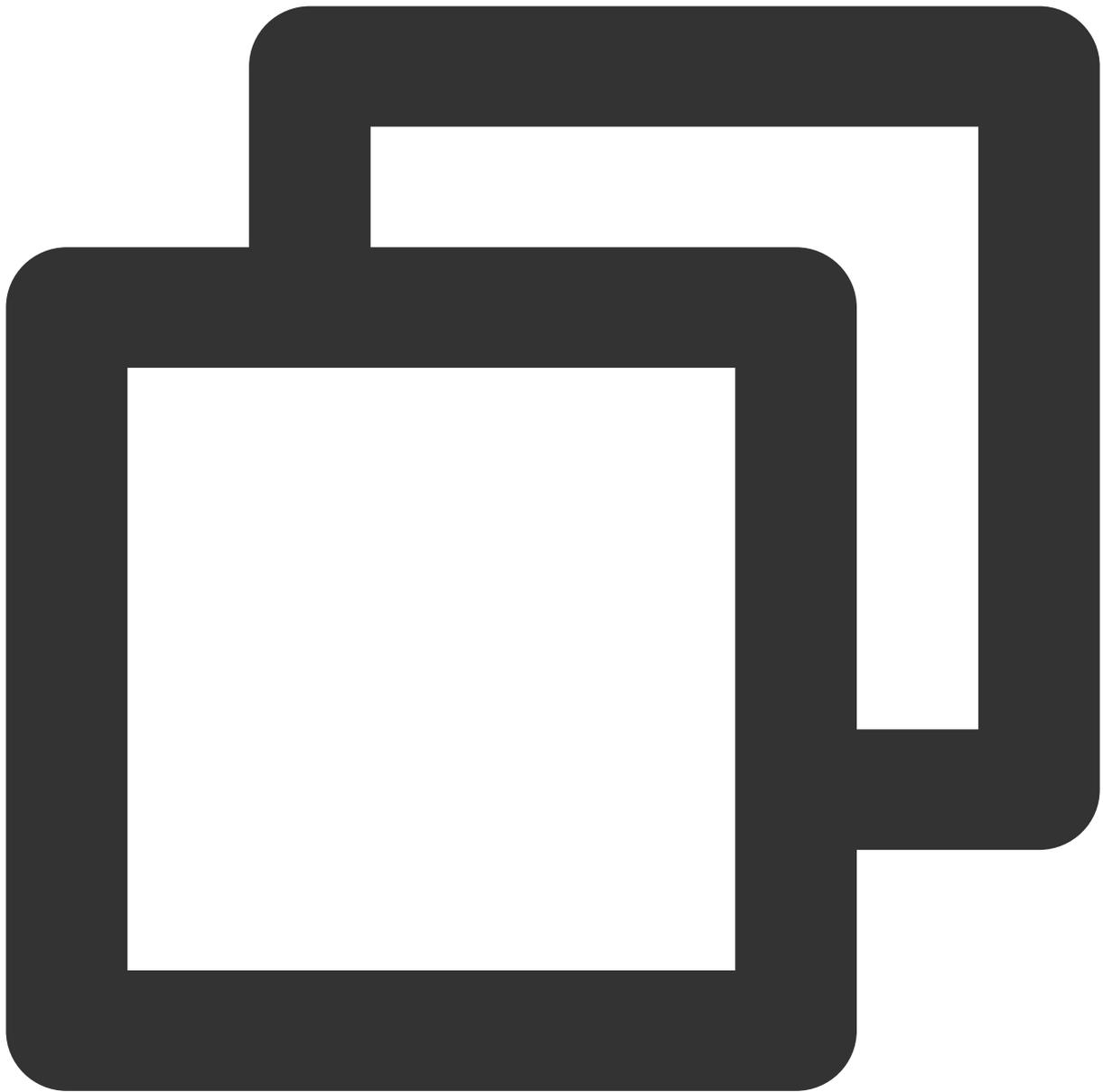
```
10:48:05.229
10:48:06.118
10:48:06.122
10:48:06.123
10:48:06.435 ERROR Error loading vue.config.js:
10:48:06.439 ERROR SyntaxError: Unexpected token '.'
10:48:06.439
10:48:06.444     const setup = (plugin) => plugin.esbuild?.setup ?? ((build2) => {
10:48:06.444         ^
10:48:06.448 SyntaxError: Unexpected token '.'
10:48:06.456     at wrapSafe (internal/modules/cjs/loader.js:915:16)
10:48:06.457     at Module._compile (internal/modules/cjs/loader.js:963:27)
10:48:06.465     at Object.Module._extensions..js (internal/modules/cjs/loader.js:1027:10)
10:48:06.465     at Module.load (internal/modules/cjs/loader.js:863:32)
10:48:06.473     at Function.Module._load (internal/modules/cjs/loader.js:708:14)
10:48:06.480     at Module.require (internal/modules/cjs/loader.js:887:19)
10:48:06.481     at require (internal/modules/cjs/helpers.js:74:18)
10:48:06.488
10:48:06.498     at Module._compile (internal/modules/cjs/loader.js:999:30)
10:48:06.507     at Object.Module._extensions..js (internal/modules/cjs/loader.js:1027:10)
```

uniapp 构建后白屏，并提示 [Vue warn]: Property or method "isPC" is not defined，怎么处理？

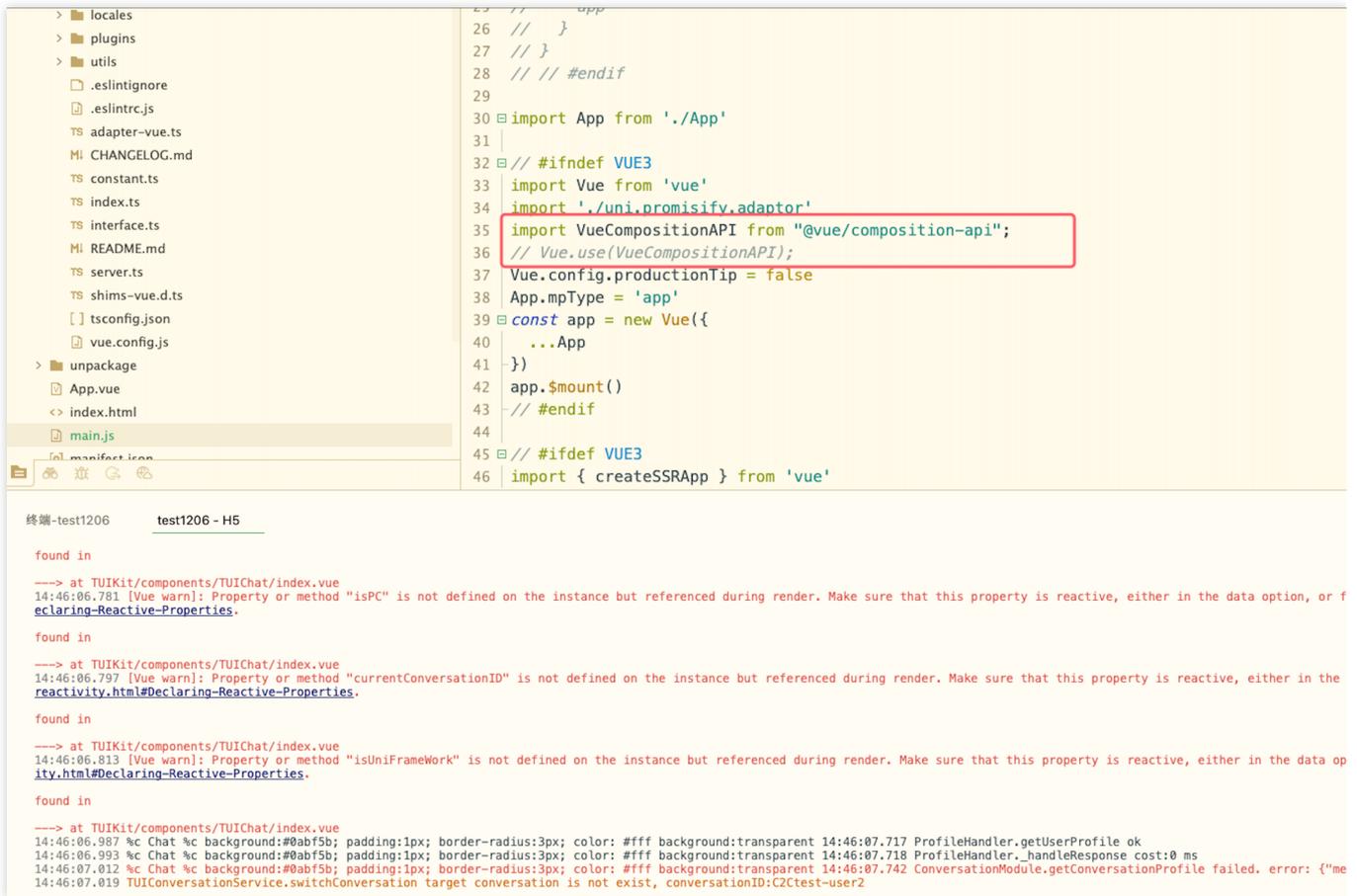
请参考文档：[快速入门（uniapp）](#)。

请在参考上述内容后，并在 `main.js` 文件中引入 `VueCompositionAPI`，

并 `Vue.use(VueCompositionAPI)`，如下图所示：



```
import VueCompositionAPI from "@vue/composition-api";  
Vue.use(VueCompositionAPI);
```



按照文档集成小程序后点击“打开TUIKIT会话”，页面只有发起会话，其余内容白屏，没有会话列表，如何解决？

请参考文档：[快速入门 \(uniapp\)](#) TUIKIT源码集成/步骤2: 下载并引入TUIKIT/集成TUIKIT组件，请严格按照该部分的四个步骤依次进行集成，尤其是最后一项“小程序分包首页”。

说明：

小程序默认按照分包流程进行集成，以避免首包过大，因此，如果您希望打包小程序，请不要跳过“小程序分包首页”的配置。

打包小程序，请在项目 manifest.json > 微信小程序配置,勾选以下选项



小程序如果需要上线或者部署正式环境怎么办？

请在[微信公众平台](#) > [开发](#) > [开发管理](#) > [开发设置](#) > [服务器域名](#)中进行域名配置：

从v2.11.2起 SDK 支持了 WebSocket，WebSocket 版本须添加以下域名到 **socket 合法域名**：

域名	说明	是否必须
wss://wss.im.qqcloud.com	Web IM 业务域名	必须
wss://wss.tim.qq.com	Web IM 业务域名	必须

将以下域名添加到 **request 合法域名**：

域名	说明	是否必须
https://web.sdk.qqcloud.com	Web IM 业务域名	必须
https://webim.tim.qq.com	Web IM 业务域名	必须
https://api.im.qqcloud.com	Web IM 业务域名	必须

将以下域名添加到 **uploadFile 合法域名**：

域名	说明	是否必须
https://cos.ap-shanghai.myqcloud.com	文件上传域名	必须
https://cos.ap-shanghai.tencentcos.cn	文件上传域名	必须
https://cos.ap-guangzhou.myqcloud.com	文件上传域名	必须

将以下域名添加到 **downloadFile 合法域名**：

域名	说明	是否必须

域名	说明	是否必须
<code>https://cos.ap-shanghai.myqcloud.com</code>	文件下载域名	必须
<code>https://cos.ap-shanghai.tencentcos.cn</code>	文件下载域名	必须
<code>https://cos.ap-guangzhou.myqcloud.com</code>	文件下载域名	必须

参考文档

UIKit (vue2 / vue3) 相关：

[chat-uikit-uniapp \(vue2/vue3\) github 源码](#)

[快速入门 \(uniapp\)](#)

ChatEngine 相关：

[ChatEngine API 手册](#)

[ChatEngine npm](#)

技术咨询

[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

购买相关问题

最近更新时间：2024-08-06 10:17:08

即时通信 IM 标准版与进阶版是否有月活跃用户数（MAU）的限制？

标准版与进阶版不设 MAU 上限，每月免费赠送1万 MAU，超过部分需收取超量费用。采用月结后付费，每月1-3日扣除上一个自然月所产生的费用。

如果自然月内小于1万 MAU，则该月不产生 MAU 超量费用。详细计费规则请参见 [价格说明](#)。

月活跃用户数（MAU）如何计算？

MAU 的计算方式为，调用 IM SDK Login 操作与 IM 后台建立长链接后，MAU 将会加1，即单个用户当月登录 Chat 计为1个 MAU，同一用户重复登录时，MAU 不累加。请根据业务场景合理使用 IM SDK Login 操作，避免出现 MAU 过高的情况。此外，如果在同一个应用（SDKAppID）内，同一个用户同时使用 Chat、Call 或任何其他产品，他们也只会被计算为一个用户数。

同一个应用（SDKAppID）订阅多个套餐，免费音视频时长和免费 MAU 额度如何计算？

同一个应用（SDKAppID）内我们的音视频时长和免费 MAU 额度的计算是叠加的。如果您购买了多个产品，如 Chat、Live、Call 或 Conference，音视频时长和免费 MAU 额度都会相加。比如，您同一个应用（SDKAppID）购买了 Live Standard 套餐，其中包含1万的免费 MAU 额度，300,000分钟的免费音视频时长，同时购买了 Call 1v1 套餐，其中包含5000的免费 MAU 额度，100,000分钟的免费音视频时长，则您当月的免费 MAU 额度为15000，免费音视频时长为400,000分钟。

即时通信 IM 创建100个帐号提示报错怎么办？

开发版最多只能创建100个帐号，如您需要在正式环境中使用，您需要为每一个 SDKAppID 分别配置套餐包。另外，开发版中的帐号支持删除，您可以调用 [帐号删除接口](#) 删除不再使用的帐号，**删除后该用户的数据将无法恢复**，请谨慎处理。

即时通信 IM 支持海外接入吗？

即时通信 IM 提供覆盖全球的高连通、高可靠、强安全的网络连接通道，自研多重最优寻址算法，具有全网调度能力。终端登录时，IM SDK 会访问就近接入点或加速点。全球接入加速点分布如下：

中国：华南、华北、华东、香港、台湾等。

其他国家（或地区）：

亚洲：新加坡、印度尼西亚、阿联酋、泰国、日本、越南、韩国、菲律宾等。

欧洲：英国、荷兰、德国、意大利、挪威、法国、俄罗斯、西班牙等。

南美洲：巴西等。

北美洲：美国、加拿大、墨西哥等。

大洋洲：澳大利亚等。

非洲：南非、尼日利亚等。

即时通信 IM 可创建音视频聊天室（50个），如果开启3个再解散3个还能创建几个？

开启3个再解散3个您还可以创建50个。可创建音视频聊天室为净值，如果您已经将创建的聊天室解散，该聊天室不会进行计数；若您的音视频聊天室仅为无人状态并未解散，该聊天室会占用您的一个音视频聊天室资源。

音视频通话 Call 体验版是免费使用的吗？使用过程中会产生其他费用吗？

音视频通话能力体验版仅为您免费提供通话功能的使用权，具体可用的功能参见 [音视频通话能力详情](#)，您在使用此功能过程中产生的通话时长用量将按 [实时音视频音视频时长后付费](#) 计费，即时通信费用按 [即时通信计费说明](#) 计费。同时开通音视频通话能力的腾讯云账号（UIN）将每月获赠一个 10,000 分钟的免费时长包，可用于抵扣使用过程中产生的通话时长用量。

IM 或 TRTC 应用停用后无法开通和使用音视频通话能力？

是的，音视频通话能力由 IM 和 TRTC 提供底层支持，因此需要保证您的 IM 应用和 TRTC 应用均处于可用状态。若您的 IM 应用或 TRTC 应用停用，需先启用应用后，方可开通/使用音视频通话能力。

音视频通话能力 Call 使用免费试用版本的 SDK 调试通过后，上线购买正式版套餐需要重新更新 SDK 吗？

不需要。您只需要购买指定正式版套餐即可，SDK 相关配置均无需变更。

SDK 相关问题

终端 SDK 相关问题

最近更新时间：2024-03-20 14:48:06

TUIKit 源码是否支持 Androidx？

TUIKit 最新源码已经支持 Androidx。

登录报错 6012 或 TLSSDK exchange ticket fail ？

初始化接口和登录接口要分开调用，不能连续调用（因为初始化方法中有异步操作）；

如果您当前是即时通信 IM 体验版，需要升级为专业版，升级后可正常登录，您可以在您的控制台上为您的 SDKAppID 进行配置。详细价格说明请参阅 [产品价格](#)。

出现 6013 SDK 未初始化错误？

如果出现 6013 SDK 未初始化错误，您可以尝试以下方式排查：

1. 查看是否没有登录成功就进行收发消息等其他操作；
2. 查看是否登录时被其它终端踢掉，IM SDK 默认一个账号仅能在一个终端上登录。处理方式请参考 [多终端同时登录](#) 文档；
3. Android 请关注库文件是否未能全部加载，或是使用过程中被系统回收。

code: 6205 desc: QALSERVICE not ready？

在初始化后调用了 `stopQALService` 导致此错误，可以参考客户分享的 [配置方法](#)。

发送表情，消息列表显示为空、或者乱码？

即时通信 IM 不提供表情包，具体的解析需要自己对齐。

表情使用方式有两种方式：

一种是使用 TIMFaceElem 中的 index，标识表情的索引，例如 Android 和 iOS 两端都有同一套表情图，索引2为笑脸，index=2 就表示笑脸，两端发送和接收都显示同一张索引表情图片即可。

另一种是使用 TIMFaceElem 中的 data，例如表情图片是由字符串命名，smile 表示笑脸，可在 data 中存储 smile，iOS 和 Android 两端都通过 data 作为 key 找到对应表情图片进行显示。

另外也可以两个字段都使用，如 data 表示哪一套表情，index 表示这套表情的哪个索引，可以实现类似 QQ 的多种不同表情效果。甚至可以在 data 数据中存储更为复杂的数据结构，只要多端解析规则一致即可。

有时进行操作时返回错误码：10002？

在需要进行服务端验证的操作时，如果网络异常、超时或者票据切换失败，就会返回此状态码，遇到此状态码时稍后重试即可。

收发消息时，收到错误码 6200 或 6201？

返回此状态码时，是客户端在网络离线、超时或无网络访问时出现，6200 的定义为请求时没有网络，6201 的定义为响应时没有网络，遇到此状态码时，请检查网络或等待网络恢复后重试。

收发消息时返回错误码：20003？

请检查用户账号（UserID）是否已在腾讯云导入，当 UserID 无效或 UserID 未导入腾讯即时通信 IM 时，会返回此错误码。

语音消息播放语音时返回错误码：6010？

通常情况是语音消息超过了漫游保存有效期，请求失败导致，可 [延长漫游消息时间](#) 或获取语音文件到本地播放（已过期的文件无法恢复）。但不同版本的 SDK 支持延长历史消息存储时长的消息类型不同，详情请参见 [消息存储](#)。

账号鉴权时返回错误码 70001 或 70003 或 70009 或 70013？

这些状态码对应的原因是 UserID 与 UserSig 不匹配，请检查 UserID 及 UserSig 的有效性。其中，70001 定义为 UserSig 已过期，70003 定义为 UserSig 被截断导致校验失败，70009 定义为 UserSig 验证失败（可能是因为生成 UserSig 时混用了其他 SDKAppID 的密钥或私钥导致），70013 定义为 UserID 不匹配。

Web 端使用 IM SDK 时返回错误码-2或-5？

-2：Web 端请求服务器失败，通常为网络问题，Web 端使用 HTTP Long Polling 方式向服务端请求，网络存在问题时会返回此状态码，请检查网络或重试。

-5：登录操作未完成，SDK 未获取到服务器返回的 a2key 和 tinyID 时，直接调用其它接口会出现“tinyid或a2为空”的错误提示信息和-5的错误码。

在 armeabi 平台上 SDK 报"java.lang.UnsatisfiedLinkError: No implementation found for"错误该如何处理？

拷贝 imsdk 的 aar 里面的 jni/armeabi-v7a/libImSDK.so 到源码工程的 src/main/jniLibs/armeabi 目录里，并在 build.gradle 中加载即可。

上架 App Store 时，出现 x86_64, i386 架构错误该如何解决？

该问题是由于 App Store 不支持 x86_64, i386 架构引起的，具体解决方法如下：

1. 清空项目编译缓存：

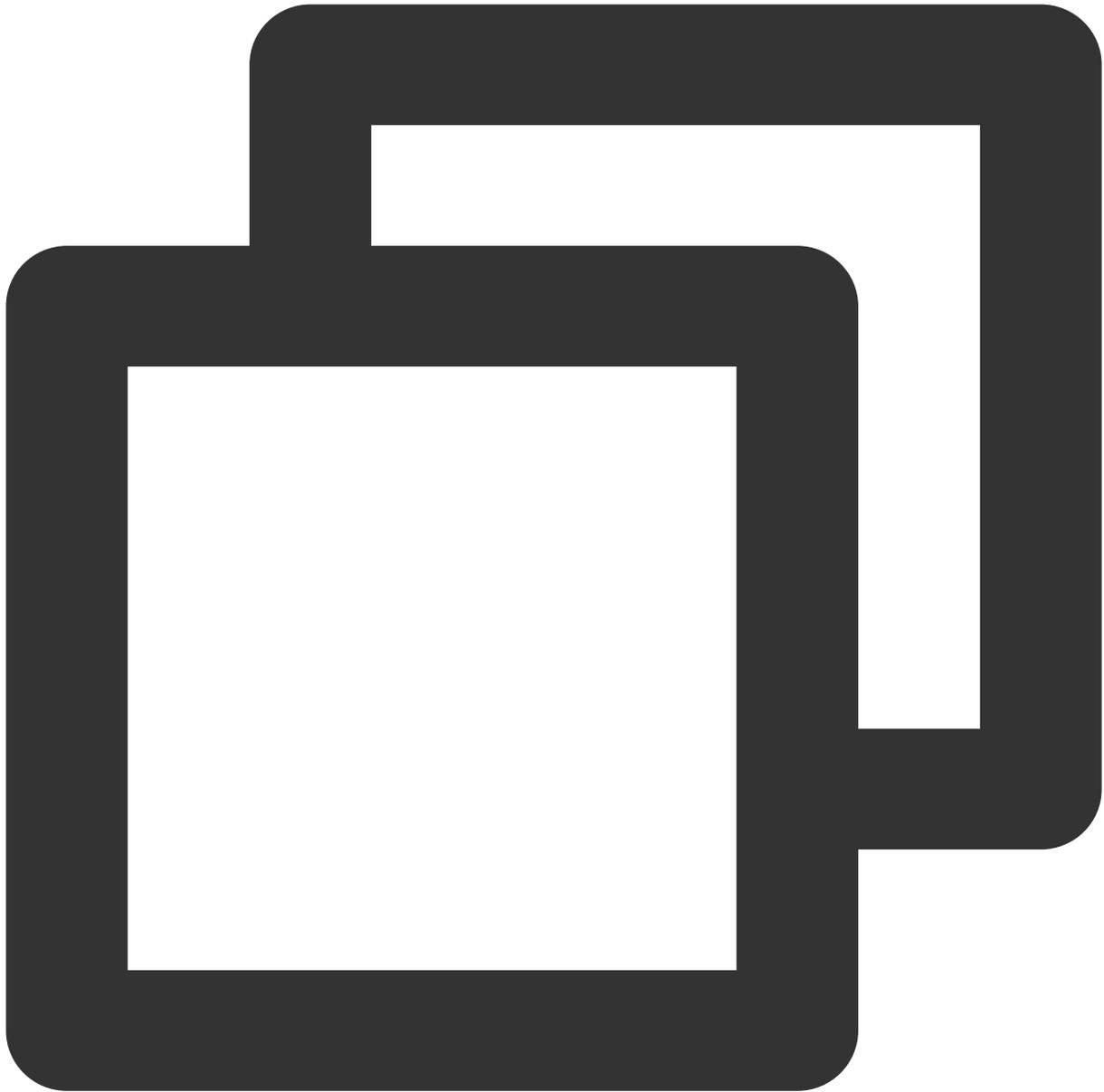
选择 **Product>clean**，按住 Alt 变成 clean build Folder...，等待操作完成。

2. 剔除 App Store 不支持的 x86_64 和 i386 架构：

a. 选择 **TARGETS>Build Phases**。

b. 单击加号，选择 **New Run Script Phase**。

c. 添加如下代码：



```
APP_PATH="${TARGET_BUILD_DIR}/${WRAPPER_NAME}"

# This script loops through the frameworks embedded in the application and
# removes unused architectures.

find "$APP_PATH" -name '*.framework' -type d | while read -r FRAMEWORK
do
FRAMEWORK_EXECUTABLE_NAME=$(defaults read "$FRAMEWORK/Info.plist" CFBundleExecutable)
FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH="$FRAMEWORK/$FRAMEWORK_EXECUTABLE_NAME"
echo "Executable is $FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH"
```

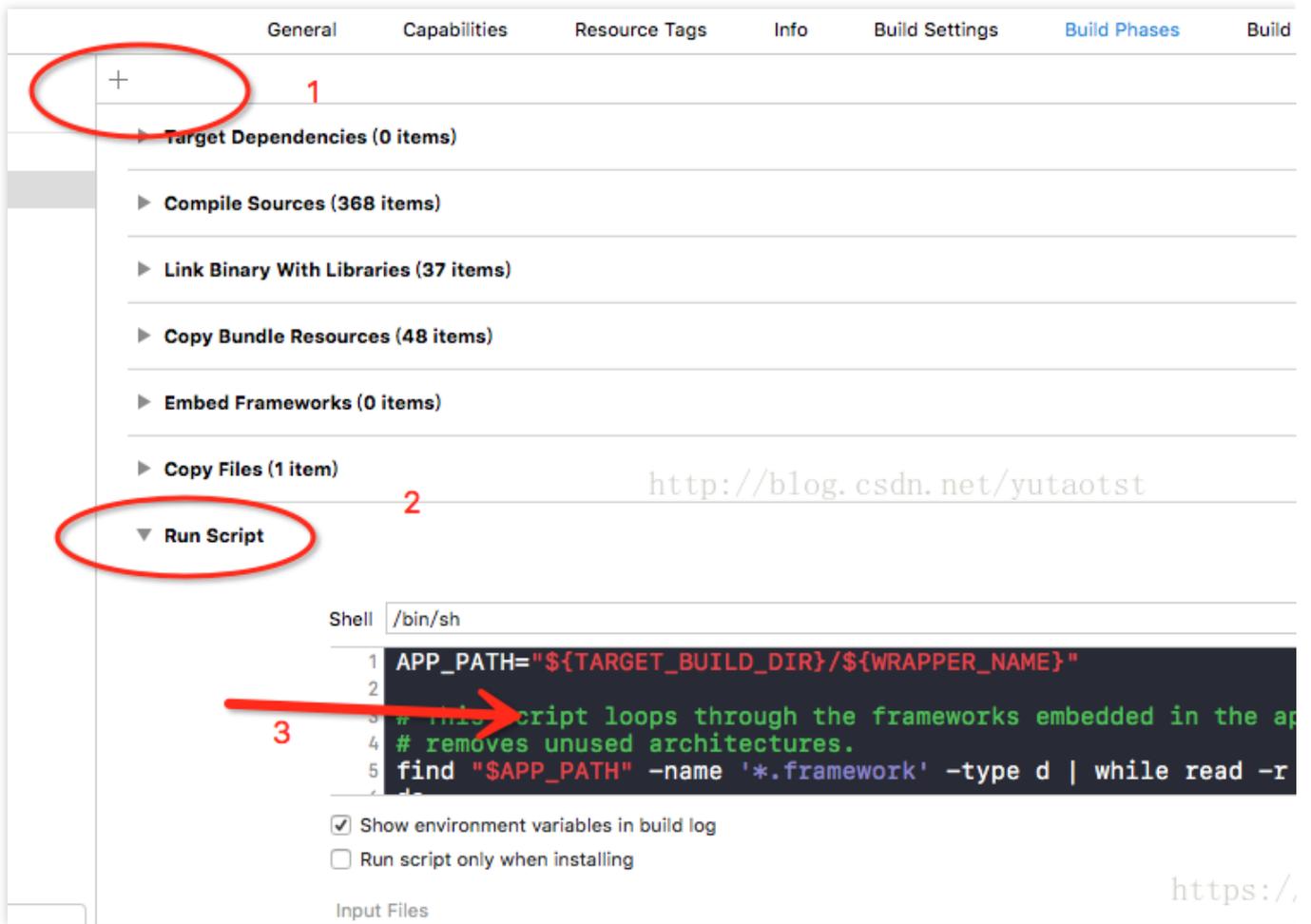
```
EXTRACTED_ARCHS=()

for ARCH in $ARCHS
do
echo "Extracting $ARCH from $FRAMEWORK_EXECUTABLE_NAME"
lipo -extract "$ARCH" "$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH" -o "$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH-EXTRACTED_ARCHS+=("$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH-$ARCH")
done

echo "Merging extracted architectures: ${ARCHS}"
lipo -o "$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH-merged" -create "${EXTRACTED_ARCHS[@]}"
rm "${EXTRACTED_ARCHS[@]}"

echo "Replacing original executable with thinned version"
rm "$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH"
mv "$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH-merged" "$FRAMEWORK_EXECUTABLE_PATH"

done
```

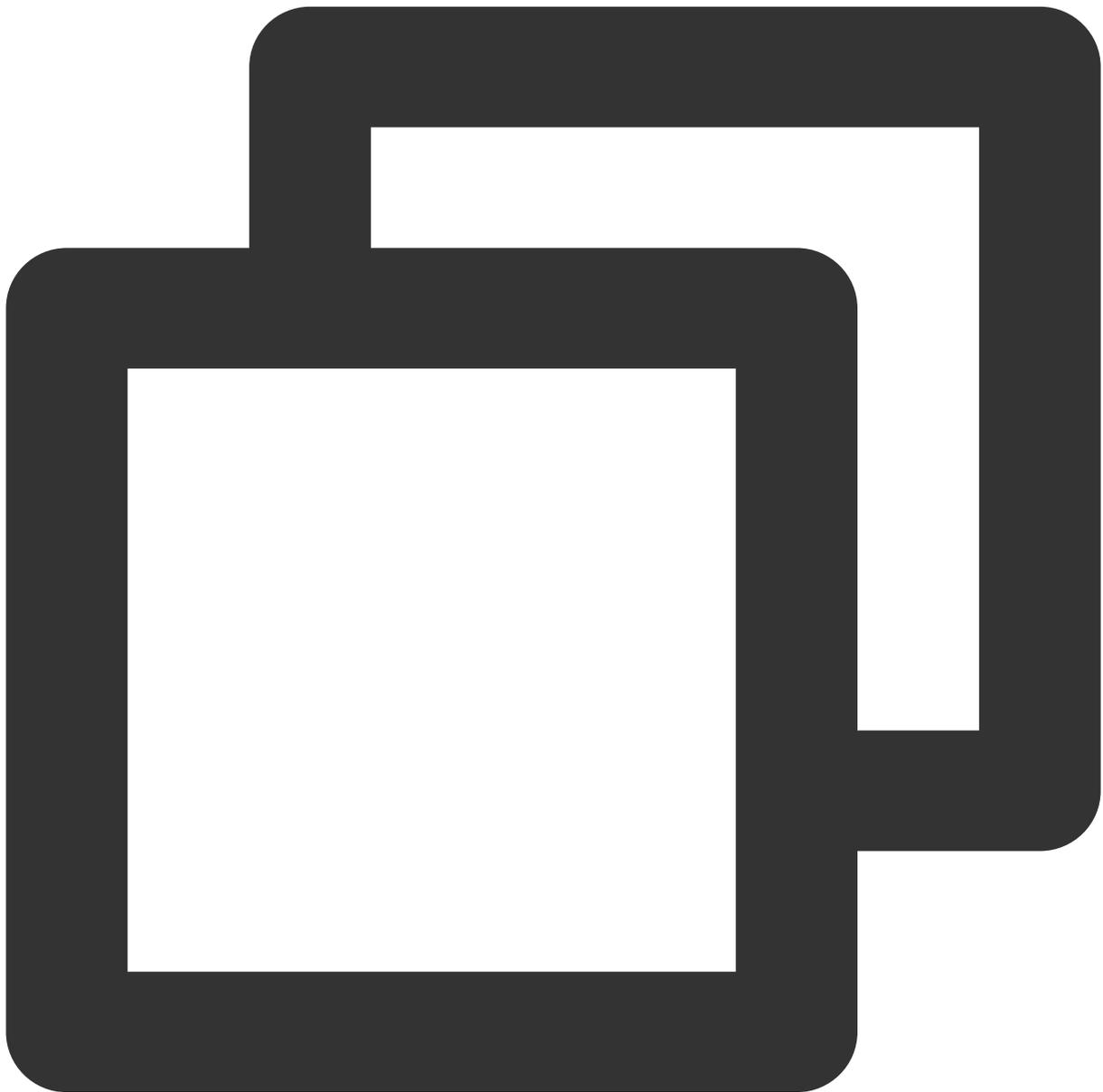


3. 重新打包上传。

账号鉴权相关问题

最近更新时间：2024-04-23 18:07:14

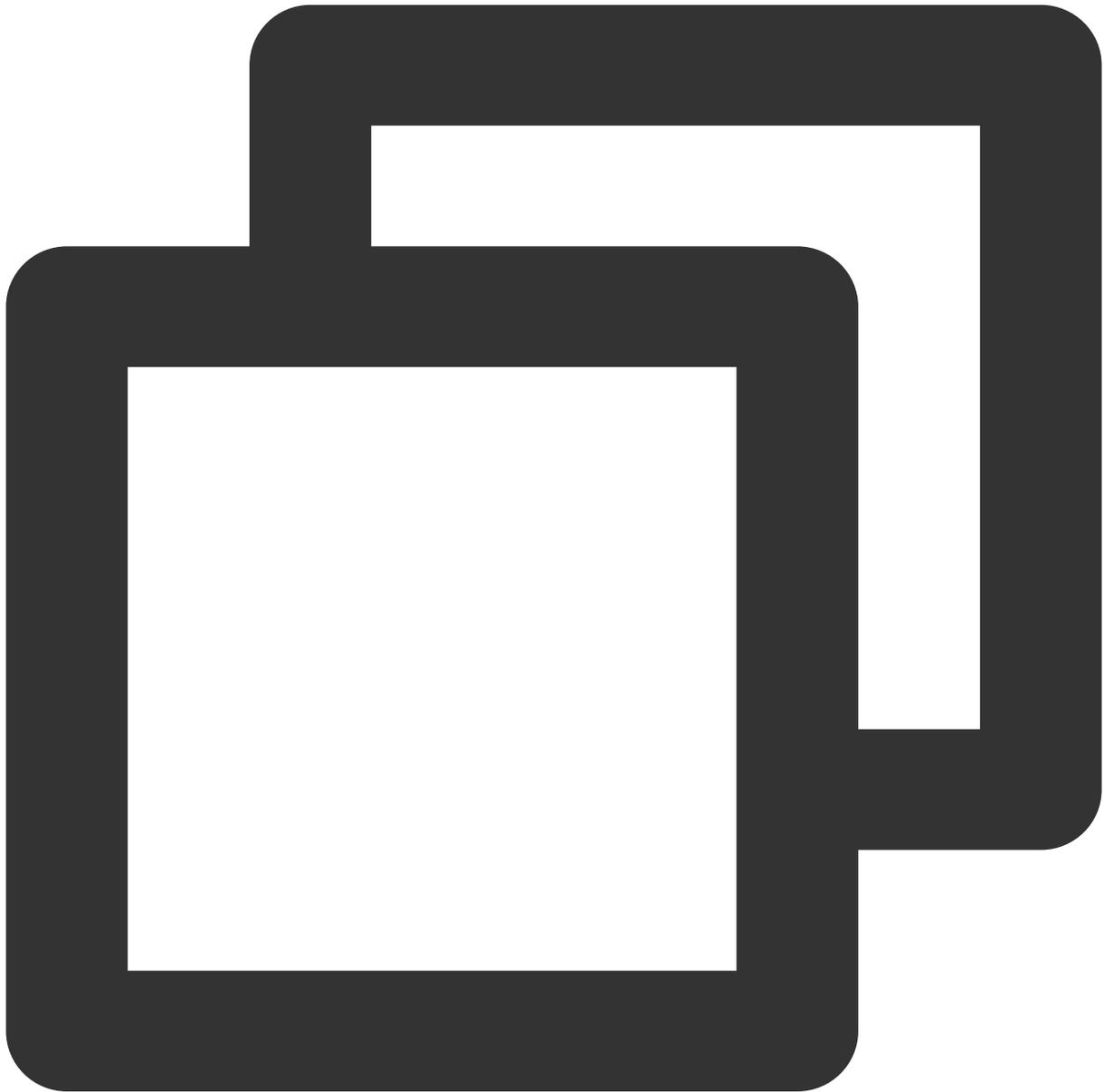
JNI 方式使用 API 出现下面的问题该如何处理？



```
Exception in thread "main" java.lang.UnsatisfiedLinkError:  
com.tls.tls_sigcheck.tls_gen_signature_ex2(Ljava/lang/String;Ljava/lang/String;Ljav  
    at com.tls.tls_sigcheck.tls_gen_signature_ex2(Native Method)  
    at Demo.main(Demo.java:31)
```

排除动态库路径不正确的因素后，请确认代码中 `package` 路径是否正确，因为 JNI 动态库在编译时，接口的名称都是通过 `package` 路径生成的，所以不要尝试修改 `tls_sigcheck.java` 中的 `package` 路径自行编译，如此会导致上述问题。

JNI 方式使用 API 出现下面问题该如何处理？



```
Exception in thread "main" java.lang.UnsatisfiedLinkError: *** Can't load IA 32-bit
```

典型的 JVM 与动态库不匹配，请32位 JVM 使用32位动态库进行加载。

如何生成 UserSig ?

详情请参见 [生成 UserSig](#)。

UserSig 有效期是多久？

UserSig 作为即时通信 IM 登录鉴权的重要凭证，默认有效期为180天，只能通过原生接口修改有效期，其他接口与工具不能修改有效期。UserSig 有效期最长可以设置为50年，为了您的账号安全建议将 UserSig 有效期设置为两个月。详情可参阅 [生成 UserSig](#)。

登录报错70009？

UserSig 验证失败，可能是因为生成 UserSig 时混用了其他 SDKAppID 的密钥或私钥导致，请使用对应 SDKAppID 下的密钥或私钥重新生成 UserSig。

IM 账号未导入出现下面问题该如何处理？

加群失败，可能传参等问题造成未导入成功，报错10019？

请求的 UserID 不存在，请检查 MemberList 中的所有 Member_Account 是否正确。

发送消息和更新资料权限不足，报错10007？

操作权限不足（例如 Public 群组中普通成员尝试执行踢人操作，但只有 App 管理员才有权限；或者非群成员操作）。

消息发送方或接收方 UserID 无效或不存在，报错 20003？

消息发送方或接收方 UserID 无效或不存在，请检查 UserID 是否已导入即时通信 IM。

说明：

账号需客户自行生成，使用导入接口决定将哪些账号导入到 IM 中，只有导入之后才能正常使用。

用户资料与关系链相关问题

最近更新时间：2024-02-19 11:55:11

为什么会返回 30001 错误码？

30001 错误可能的原因有：

1. 请求参数非法；
2. 用户 A 发起加好友请求，请求添加用户 B 为好友，但 B 已经在 A 的好友表里。
3. 用户 A 发起删除好友请求，请求删除好友 B，但 B 不在 A 的好友表里。
4. 用户 A 发起更新好友请求，请求更新好友 B 的关系链数据，但 B 不在 A 的好友表里。
5. 用户 A 发起拉取指定好友请求，请求拉取好友 B 的资料关系链数据，但 B 不在 A 的好友表里。
6. 用户 A 发起加黑名单请求，请求将用户 B 加入黑名单，但 B 已经在 A 的黑名单里。
7. 用户 A 发起删除黑名单请求，请求将用户 B 移出黑名单，但 B 不在 A 的黑名单里。

即时通信 IM 后台在返回错误码的同时，还会返回详细错误信息，用户可以根据错误信息判断返错的原因。

调用资料/关系链系统的 REST API 返回 30004/40004 错误码怎么处理？

资料关系链系统的请求包中有一个 From_Account 字段，该字段用于标识请求的发起方，当请求包中的 From_Account 字段与请求的实际发起方不一致时，即时通信 IM 后台会认为这是 App 后台发起的请求，这时会检查当前请求是否有 App 管理员权限，如果请求的实际发起方不是管理员，则返回30004/40004错误。

非好友发送消息如何设置？

如果需要非好友可以发送消息，请在 [即时通信 IM 控制台](#) 关闭单聊消息检验关系链，如非好友不能发送消息则开启验证，配置生效时间为5分钟。

消息相关问题

最近更新时间：2024-03-12 14:59:27

同时集成了即时通信 IM 和 TPNS，存在大量的厂商类冲突，这种问题怎么解决？

目前即时通信 IM 已使用 [移动推送 TPNS](#) 提供的厂商 jar 包，您可参见文档 [IM 离线推送 \(Android\)](#) 替换相关依赖包即可解决该问题。

消息没有收到或消息丢失如何处理？

单聊消息

确认消息是否发送成功。

确认接收方是否登录成功。

确认发送消息的指定会话是否与接收方一致。

群组消息

确认消息是否发送成功。

确认接收方是否登录成功。

确认接收方是否是群成员。

不管是 C2C 消息还是群消息，在以上步骤无法确认问题的时候，需要继续确认以下情况：

1. 确认是否注册了消息监听器。
2. 确认发送方发送消息的时候，是否把 `elem` 添加到消息中了（发消息的时候需要检查 `addElement` 的返回值）。
3. Android 的需要确认是否注册了多个消息监听器，并且在消息监听器中返回了 `true`。

收不到离线推送怎么处理？

APNs

参考 [离线推送 \(iOS\)](#) 说明文档进行以下确认：

确认是否正确上传证书到腾讯云控制台。

确认在登录成功后，是否成功上传 token 到腾讯云。

确认在上报 token 时，是否上报了正确的证书 ID。

确认是否正确上报了切前后台事件。

确认消息是否只有 `TIMCustomElem`，且其中的 `desc` 属性是空的。

`MsgRandom` 等去重标记设为一样，导致被去重无法推送。

如果是群消息，是否设置了消息不提醒选项。

Android

参考 [离线推送](#) 说明文档进行以下确认：

确认是否正确上传了推送证书。

确认是否成功上报 token。

如果不是第三方离线推送（华为，小米，魅族），确认一下 QALService 进程是否存活，不存活的情况下确实会收不到离线推送，需要依赖系统的自启动权限。

存在多进程的情况下，是否只在主进程进行了 IM SDK 的初始化，如果不是，需要修改为只在主进程初始化。

如果是第三方离线推送，例如小米、华为，魅族等，可以先通过对应的第三方控制台直接推送消息，确认手机是否可以收到，如果收不到可能存在两种原因：

用户集成第三方离线推送有问题，请按照文档操作。

手机兼容问题，该手机本身不能很好的兼容该离线推送，例如部分华为手机无法接收到华为的离线推送。

如果是 OPPO 离线推送，请确认在即时通信控制台的 Android 推送证书处填入的是 MasterSecret 而不是 AppSecret。

不管是 APNs 推送还是 Android 上的离线推送，在以上步骤无法确认问题时，需要继续确认以下情况：

1. 确认接收方 ID 是否与消息要推送的用户 ID 一致。
2. 确认是否设置了离线推送监听器（Android）。
3. 确认是否设置了免打扰，iOS 参考 [设置自定义推送提示音](#)，Android 参考 [设置全局离线推送配置](#)。
4. 确认消息是否是通过 `sendOnlineMessage` 接口发送的在线消息，或者通过 REST API 推送的时候设置了 `MsgLifeTime` 为 0。
5. 确认消息是否设置了不进行离线推送的标识，iOS 参考 [自定义离线消息属性](#)，Android 参考 [设置单条消息的离线推送配置](#)。
6. 若还是无法定位，可提供相关信息给技术人员进行排查。

即时通信 IM 消息存储时长是多久？

单聊消息及非直播群消息具备历史消息存储能力，您可以登录 [即时通信 IM 控制台](#) 修改相关配置。不同套餐包默认配置如下：

开发版：7天，不支持延长。

标准版：7天，支持延长。

进阶版：30天，支持延长。

延长历史消息存储时长是付费增值服务，具体计费说明请参见 [增值服务资费](#)。

为什么发送者已经被拉入黑名单但消息依旧显示发送成功？

即时通信 IM 在控制台的 [黑名单检查](#) 管理中提供发送消息后展示发送成功功能，当启用该功能时被拉黑用户侧发消息后仍展示发送成功（实际对方不会收到消息）。停用本设置项，则被拉黑用户侧发消息后会提示失败，SDK 会收到 [错误码 20007](#)。具体配置请参照文档 [黑名单检查](#)。

如何通过 COS 将图片地址变成可下载的域名格式？

上传需要用户自己处理。如果使用存储服务私有读，需要 URL 签名确保有下载权限（[预签名下载](#)）。

即时通信 IM 的消息唯一标识的规则是怎样的？

即时通信 IM 客户端单聊/群聊消息，Web 端单聊/群聊消息及服务端单聊消息唯一标识分别对应 `msg_id`，`msgID` 及 `msgKey`。

各端不同类型消息唯一标识的规则不同，具体规则如下：

客户端单聊/群聊消息 msg_id 的组成是：tinyid-clientTime-random。

Web 端单聊/群聊消息 msgID 的组成是（v2.17.0及以下）：会话 id-msgSeq-random-1（我发送的消息）/0（非我发送的消息）。

Web 端单聊/群聊消息 msgID 的组成是（v2.18.0及以上）：tinyid-clientTime-random。

服务端单聊消息 msgKey 的组成是：clientSeq_random_serverTime。

服务端群聊消息通过群 id + msgSeq 来进行唯一标识。

直播群、社群是否支持 @ 消息？

直播群（AVChatRoom）不支持发送 @ 消息，社群（Community）支持 @ 单个用户，不支持 @ALL。

消息编辑 & 消息扩展 & 消息回应有什么区别？

消息功能	是否需要旗舰版	存储方式	拉取方式	并发设置是否会冲突
消息编辑	不需要	编辑信息直接存在消息体内，共用消息存储，单条消息最大 12K	编辑信息直接通过消息体返回，无需单独拉取	会有冲突
消息扩展	需要	扩展信息独立存储，单条消息最大支持设置 300 个扩展，单个扩展最大支持 1K	扩展信息需要单独拉取，仅支持逐条消息拉取	同一个扩展设置会冲突，不同的扩展设置不会冲突
消息回应	需要	回应信息独立存储，单条消息最大支持设置 10 个回应，单个回应最大支持 100 个用户	回应信息需要单独拉取，支持多条消息批量拉取	不会冲突

消息编辑：

您可以调用 `modifyMessage` ([Android](#) / [iOS & Mac](#) / [Windows](#)) 接口对原始消息内容做编辑。

优势：简单易用。

劣势：

如果多个用户同时编辑一条消息，可能会导致编辑冲突。

如果编辑后的消息内容过大，可能会导致消息大小超限（单条消息最大支持 12K）。

总结：消息编辑适合单个用户操作且存储需求较小的场景，比如订单消息场景，可以通过编辑消息的

`cloudCustomData` 字段来存储和修改订单的状态。

消息扩展：

您可以调用 `setMessageExtensions` ([Android](#) / [iOS & Mac](#) / [Windows](#)) 接口为一条消息添加扩展信息。

优势：

单条消息可以设置多个扩展，不同的扩展同时设置不会冲突。

扩展信息独立存储，不占用消息体大小，单条消息最大支持设置 300 个扩展，单个扩展最大支持 1K。

劣势：

同一个扩展同时设置，也会有冲突问题。

扩展信息需要调用 `getMessageExtensions` ([Android](#) / [iOS & Mac](#) / [Windows](#)) 接口单独拉取。

扩展信息不支持多条消息批量拉取。

总结：消息扩展适合多个用户操作且存储量较大的场景，比如问卷调查场景，每个扩展信息都是 {userID: 问卷调查内容} 的集合，不同的用户填写问卷调查不会冲突。

消息回应：

您可以调用 `addMessageReaction` ([Android](#) / [iOS & Mac](#) / [Windows](#)) 接口为一条消息添加回应信息。

优势：

单条消息可以添加多个回应，回应添加不冲突。

回应信息独立存储，不占用消息体大小，单条消息最大支持添加 10 个回应，单个回应最大支持 100 个用户。

回应信息支持多条消息批量拉取。

支持单独拉取使用同一个回应的用户列表。

劣势：

回应信息需要调用 `getMessageReactions` ([Android](#) / [iOS & Mac](#) / [Windows](#)) 接口单独拉取。

回应信息只支持设置回应 ID，其他信息均不支持设置，SDK 会自动统计使用同一回应 ID 的用户列表。

总结：消息回应适合需要统计用户列表的场景，比如表情回应场景，用户添加表情回应只需传入表情 ID，SDK 会自动统计使用同一表情 ID 的用户列表。

群组相关问题

最近更新时间：2024-05-28 11:50:23

在群聊中如何对群成员设置或取消禁言？

禁言是控制群成员发送消息的方式之一，被禁言成员的禁言时间内无法在该群发送消息。详细设置文档可参阅以下 SDK 文档：

[Android 对群成员进行禁言](#)

[iOS 对群成员进行禁言](#)

[Web 对群成员禁言](#)

另外 App 管理员也可通过 REST API 对任意群的任意成员设置禁言，详细请参阅 [REST API：批量禁言和取消禁言](#)。

如何查看被禁言的成员及禁言时间？

管理员和群主可以通过 IM SDK 提供的接口对成员设置或取消禁言（取消禁言只需要把禁言时间设置为 0 即可）。查询成员禁言信息，是通过查询群成员资料来实现的。详细设置文档可参阅以下 SDK 文档：

[Android 获取群成员资料](#)

[iOS 获取本人在群里的资料](#)

[Web 获取群成员列表](#)

另外 App 管理员也可通过 REST API 查询成员禁言信息，详细请参阅 [REST API：获取群组被禁言用户列表](#)。

如何查看入群前的消息？

可以查看入群前消息的前提是该群类型历史消息必须支持云端存储，根据群类型及设定的使用场景，我们做了如下配置：

直播群（AVChatRoom）以及老版本中的**在线成员广播大群（BChatRoom）**不支持历史消息存储，所以这两种群组无法支持查看入群前消息。

非直播群中，**好友工作群（Work）**和**陌生人社交群（Public）**，默认不允许查看入群前消息；**临时会议群（Meeting）**，默认允许群成员可以查看入群之前的历史消息。如需修改默认配置，可以[提交工单](#)申请修改。

非直播群历史消息存储时长默认为7天（旗舰版默认存储30天），如需延长历史消息存储时长可在[控制台 > 功能配置](#)中进行配置，延长历史消息存储时长是付费增值服务，具体计费说明请参考[价格说明](#)。

AVChatRoom 和 Meeting（老版本中的 ChatRoom 类型）有什么区别？

这两种群组分别面向不同的应用场景：**Meeting**适用于群组规模中等（6000人以下规模）的场景；**AVChatRoom**是适用于大型直播场景，成员人数不受上限。因而这两种群组，在功能设计上有些不同，主要差异点如下表所示：

群功能项	Meeting	AVChatRoom
群成员上限	6000人	无上限
群成员信息	保存全部群成员信息	不存储成员信息

是否支持群主设置群管理员	支持	不支持
删除群成员	群管理员、群主和 App 管理员可以删除群成员	不支持
是否支持消息漫游	支持	不支持
是否支持入群前历史消息	默认支持查看历史消息存储有效期内的消息	不支持
是否支持成员变更通知	不支持	支持
是否支持 App 管理员导入群组	支持	不支持

为什么获取不到群/群成员维度自定义字段值？

对于该问题，可以从以下方面排查：

1. 通过控制台查看自定义字段的配置是否正确。
2. 确认查询请求中：请求用户是否有读取权限，群组类型是否支持该自定义字段。
3. 确认该自定义字段的设置请求是否成功。
4. 对于群维度的自定义字段：

iOS：需要在登录 IM SDK 之前，通过 TIMManager > setUserConfig > TIMUserConfig > TIMGroupInfoOption > groupCustom 进行相应的配置。

Android：需要在登录 IM SDK 之前，通过 TIMManager > setUserConfig > TIMUserConfig > TIMGroupSettings > groupInfoOptions > setCustomTags 进行相应的配置。

5. 对于群成员维度的自定义字段：

iOS：需要在登录 IM SDK 之前，通过 TIMManager > setUserConfig > TIMUserConfig > TIMGroupMemberInfoOption > memberCustom 进行相应的配置。

Android：需要在登录 IM SDK 之前，通过 TIMManager > setUserConfig > TIMUserConfig > TIMGroupSettings > memberInfoOptions > setCustomTags 进行相应的配置。

直播群相关问题

最近更新时间：2024-02-19 11:57:16

自己发送的消息 `Message.nick` 和 `Message.avatar` 都是空的，该怎么处理才能在界面上正常展示昵称和头像？

可以通过调用 [getMyProfile](#) 获取自己的昵称和头像。

如何在直播群中实现禁言功能？

可以将禁言功能通过自定义消息实现，自定义消息中需包含被禁言者的 `Members_Account` 与禁言时间，通过 [群内发言之前回调](#) 将该自定义消息抄送至业务后台，业务后台调用 [批量禁言和取消禁言](#) 接口即可实现针对指定用户的禁言功能。

如何在直播群中实现踢人功能？

可以将踢人功能通过自定义消息实现，自定义消息中需包含被踢者的 `Members_Account`，通过将该消息优先级设置为 `High` 避免因40条/秒消息限频后被后台抛弃，被踢者的 SDK 收到该消息后，调用 [退出群组](#) 接口即可在直播群中实现踢人功能。

为什么会丢消息？

出现丢消息的可能原因如下：

直播群有40条/秒的频率限制，可通过消息发送前回调与消息发送后回调进行判断，若丢失的消息有收到消息发送前回调，未收到消息发送后回调，则该消息被限频。

可参考 [常见问题](#)，判断是否因为小程序/Web 端退出时，导致 `Android/iOS/PC` 同步退出。

如果是小程序/Web 出现问题，请确认您使用的 SDK 版本是否早于V2.7.6，如果是，请升级最新版。

如果您已排除以上可能性，您可以提交工单联系我们。

如何实现点赞/关注数量统计？

先通过自定义消息构建点赞/关注消息类型，当用户在前端点击点赞/关注 icon 触发自定义消息下发后，将点赞/关注消息通过 [群内发言之前回调](#) 抄送到业务侧，业务侧根据收到的点赞/关注消息数进行数量统计，每3秒 - 5秒可通过 [修改群基础资料接口](#) 将该数据更新进群资料字段中，SDK 通过 [拉取群资料接口](#) 即可实现点赞/关注数量统计。

如何设置消息优先级更为合理？

为避免重要消息被抛弃，直播间针对所有消息提供3种优先级选择，SDK 获取消息时将会优先获取高优先级消息，针对自定义消息优先级设置建议如下：

`High`：红包、礼物、踢人消息。

`Normal`：普通文本消息。

`Low`：点赞、关注消息。

有没有开源的直播组件，可以直接看视频和聊天互动？

有的，且代码开源，详情请参考 [腾讯云 Web 直播互动组件](#)。

昵称头像相关问题

最近更新时间：2024-02-19 11:57:39

会话昵称和头像的更新

会话本身不存储昵称和头像，会话的昵称和头像是 SDK 获取本地用户资料或群资料填充的。对单聊会话，SDK 会取对方的昵称和头像填充；对群聊会话，SDK 会取群名称和群头像填充，为尽量让本地用户资料或群组资料保持最新，SDK 针对单聊和群聊在最新的版本分别做了以下优化：

单聊会话：

优化一：当用户主动获取会话或 SDK 回调会话更新时，SDK 如果检测到本地没有对方的用户资料，会去服务器同步一次该用户资料保存在本地，保证对方的用户资料本地是存在的。

优化二：如果好友资料发生了变更，SDK 会收到后台下发的资料变更通知并及时更新本地用户资料；如果陌生人资料发生变更，后台不会下发该通知，因此本地陌生人资料不会更新，当您需要关心陌生人资料时请主动调用获取资料接口来更新本地资料。

优化三：后台下发消息时会在消息体内带上用户最新的昵称和头像，SDK 收到消息后如果发现本地有该用户资料，会及时更新昵称和头像到本地用户资料。

根据上述优化，如果是好友，SDK 可以保证会话中的昵称和头像是最新的，如果是陌生人，SDK 则无法保证，需要按需拉取。

群聊会话：

优化一：用户在进行“加群”操作时，加群成功后，SDK 会主动获取群资料并保存在本地。

优化二：已加入群的群资料被修改后，后台会通知客户端，客户端也会及时更新本地群资料。

根据上述优化，SDK 可以保证已加入的群的会话昵称和头像是最新的，没有加入的群的会话或者已经退出的群的会话，SDK 无法保证昵称和头像是最新的。

注意：

用户资料和群资料的变更不会触发会话更新，只有等到下次会话操作（例如主动获取会话，设置会话已读，收发消息等）会话昵称和头像才会更新过来。

陌生人和自己并不存在关系链，陌生人资料的修改，后台不会下发通知，用户本地资料也不会更新，只有等客户主动拉取用户资料才会更新。

消息列表中昵称和头像的更新

消息本身会存储昵称和头像，为了尽量让消息里面的昵称和头像保持最新，SDK 在最新版本做了以下优化：

优化一：后台下发消息时会带上用户最新的昵称和头像信息，SDK 收到消息后，如果本地有该用户资料，会及时更新本地用户资料，保证消息和本地用户资料的昵称和头像都是最新的。

优化二：消息在收发成功之后，消息中存储的昵称和头像已经无法修改了，为了让历史消息也能拿到用户新的昵称和头像，在通过消息获取昵称和头像字段时，SDK 会先查询本地用户资料，如果存在则返回本地的昵称和头像（根据优化一，本地的昵称和头像会根据新消息实时更新），如果不存在，则返回消息体内的昵称和头像。

根据上述优化，对于新消息，SDK 是可以保证昵称和头像都是最新的；对于历史消息，SDK 无法保证昵称和头像都是最新的，当本地存在消息发送者资料，历史消息的昵称和头像才会更新。

常见问题

根据上面文档的描述，SDK 在最新版本针对昵称和头像问题做了很多优化，如果您遇到了昵称和头像的问题，请优先升级到 [SDK 最新版本](#) 查看问题是否已经解决，如果还未解决，请参见下面常见问题：

昵称和头像发生了变化，会话没有立即更新？

昵称和头像变化不会触发会话更新，只有等到下次会话操作（例如主动获取会话，设置会话已读，收发消息等）会话昵称和头像才会更新过来，针对这种情况，您可以主动监听好友资料或群资料变更通知来更新会话的昵称和头像。

陌生人昵称和头像发生变化，会话一直无法更新？

因为陌生人和自己并不存在关系链，当陌生人资料发生变更的时候，后台也不会下发通知，本地陌生人资料也就无法更新，只有等到下次主动拉该用户资料或者收到该用户发出的消息（消息会携带用户最新的昵称和头像信息，SDK 收到消息后会更新本地用户资料）会话的昵称和头像才会更新过来。

历史消息的昵称和头像无法更新？

请参见[消息列表中昵称和头像的更新](#)下的 [优化二](#)，如果本地没有消息发送者资料，历史消息的昵称和头像无法更新，只有等到主动拉取过该用户的资料，历史消息的昵称和头像才会更新。

SDK 为什么不在会话更新或者收到消息的时候主动去后台拉取下用户资料？

会话的更新和消息的收发都是高频事件，如果每次都去后台同步用户资料，会给客户端和后台造成巨大的压力，会严重影响程序的性能，这里也不建议客户在这两种情况下主动去拉取用户资料，同样会有严重性能问题，建议的做法是在用户点击消息头像的时候再去主动拉取一次用户资料。