

# 腾讯电子签 常见问题



腾讯云

#### 【 版权声明 】

©2013–2025 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或95716。

# 文档目录

## 常见问题

### 账号常见问题

服务开通

员工管理

实名认证

账号信息

超管授权书填写说明

### 定价与购买常见问题

### 印章使用常见问题

### 合同管理常见问题

合同模板编辑

发起合同

签署合同

### 法律法规常见问题

### 视频会议签常见问题

### API 接入问题

SDK 与回调

企业认证

第三方应用

接口常见报错

页面常见报错

其他常见问题

### 企业微信端常见问题

企业认证常见问题

自定义审批流常见问题

组织架构管理常见问题

集团组织管理常见问题

应用可见范围常见问题

### 其他常见问题

# 常见问题

## 账号常见问题

### 服务开通

最近更新时间：2024-11-25 09:51:12

#### 一家企业可以注册几个腾讯电子签账号？

一个企业主体（以统一社会信用代码为准）可以注册一个腾讯电子签企业账号。

#### 一个电子签账号能否认证多家企业（企业为母公司和多家子公司）？

不可以，一个企业主体只能认证一个电子签账号。

#### 什么是超级管理员？

超级管理员是企业下拥有合同管理最高权限的员工，服务开通后由超级管理员登录电子签控制台进行企业人员的管理以及相关权限的分配。

#### 一个企业可以有几个超级管理员？

一个企业的超级管理员只有一个，您可以通过 [角色管理](#) 对企业员工赋予相应的权限。

#### 可以使用腾讯云子账号开通电子签服务吗？

可以，子账号需提前被授权子账号电子签相关策略，授权方式请参见 [子账号授权指引](#)。

#### 为什么使用腾讯云子账号登录电子签，页面提示当前账号暂无电子签权限？

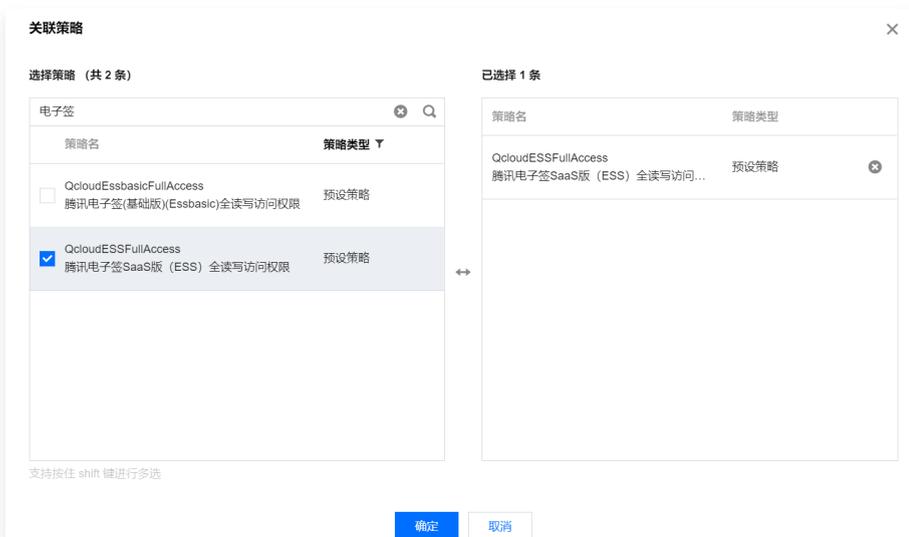


因为主账号没有授予子账号电子签相关策略，授权操作如下：

1. 使用腾讯云企业主账号登录 [腾讯云访问管理](#)，在用户列表中选子用户，单击授权。如无子用户请参见 [自定义创建子用户](#) 创建子用户账号。



2. 在关联策略搜索 QcloudESSFullAccess 选中并保存完成授权。



3. 授权完成后，您可使用此子用户账号登录腾讯电子签。

## 超管授权时，我已经填写了企业的法定代表人身份信息，但为什么页面一直提示信息不正确？

当前仅主体类型是企业或个体工商户的主体支持通过法定代表人的方式进行授权，其他类型主体客户请使用授权书方式进行授权。

## 超级管理员或企业法定代表人的授权短信过期了怎么办？

请联系腾讯云企业账号拥有者，在 [腾讯电子签登录页](#) 选择腾讯云企业控制台入口，登录腾讯云账号后，在页面中单击对应催办重新发送短信。

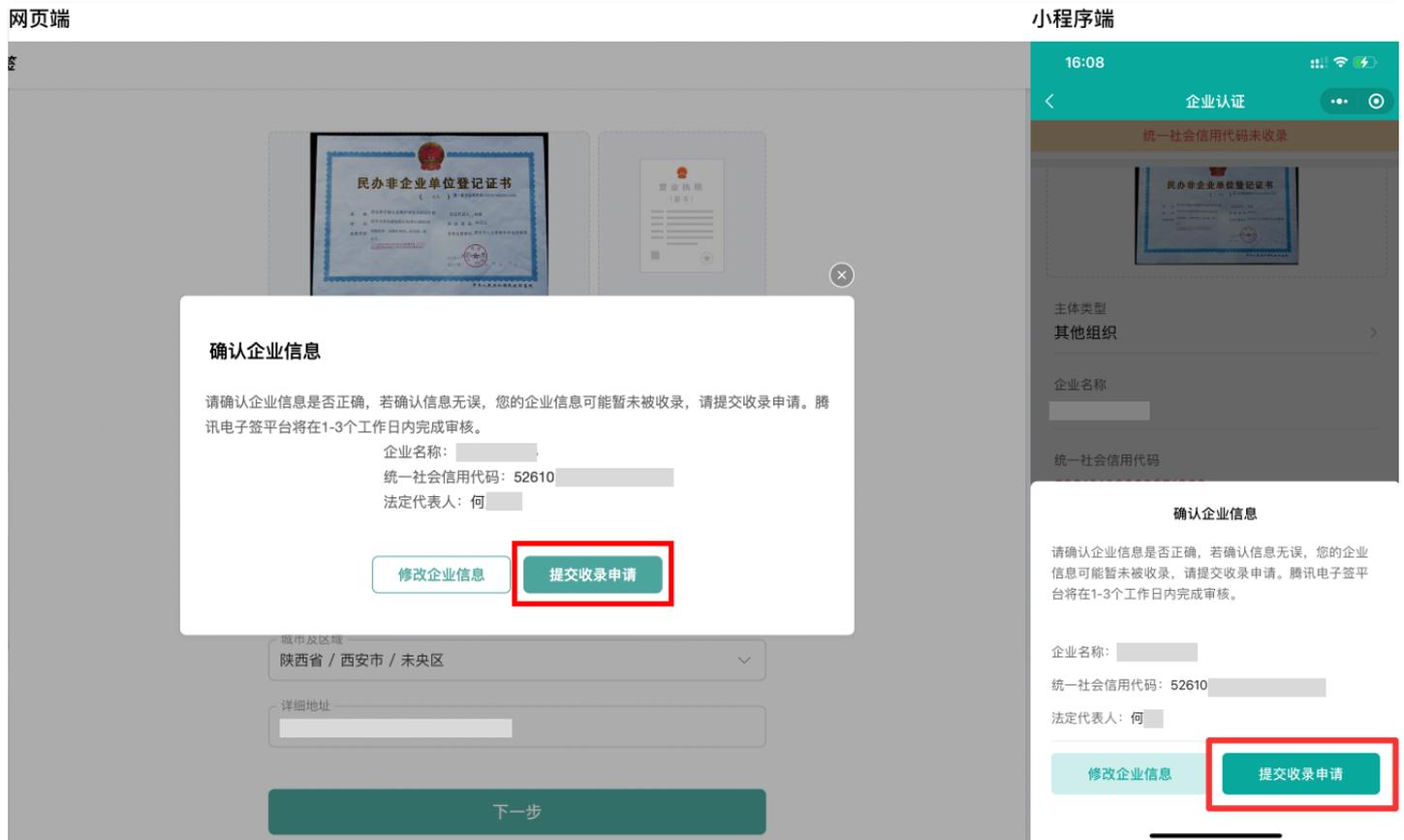
## 境外企业支持开通电子签服务吗？

您好，腾讯电子签目前仅支持注册地为中华人民共和国（不含中国香港、中国澳门、中国台湾）的企业使用，如您的境外企业有使用腾讯电子签的需求，请 [联系我们](#)。

## 企业认证过程中，提交营业执照后单击下一步出现如下【确认企业信息】弹窗怎么办？

由于工商企业数据库更新需要约7-14个工作日，如果您的企业在近期进行过法人变更、企业信息等变更，因此企业认证过程中有可能会由于您的企业三要素（法人姓名、企业全称、统一社会信用代码）与工商企业数据库数据不一致，而导致认证不通过。如在企业认证过程中出现以下弹窗，建议您按如下步骤操作：

1. 确认弹窗中企业信息无误后，单击**提交收录申请**。
2. 提交后电子签将在1-3个工作日内完成审核。审核完成后将通过短信的形式通知您。
3. 审核通过后，请您按照页面引导继续完成后续认证流程。企业认证完后，您后续即可体验及使用腾讯电子签服务。



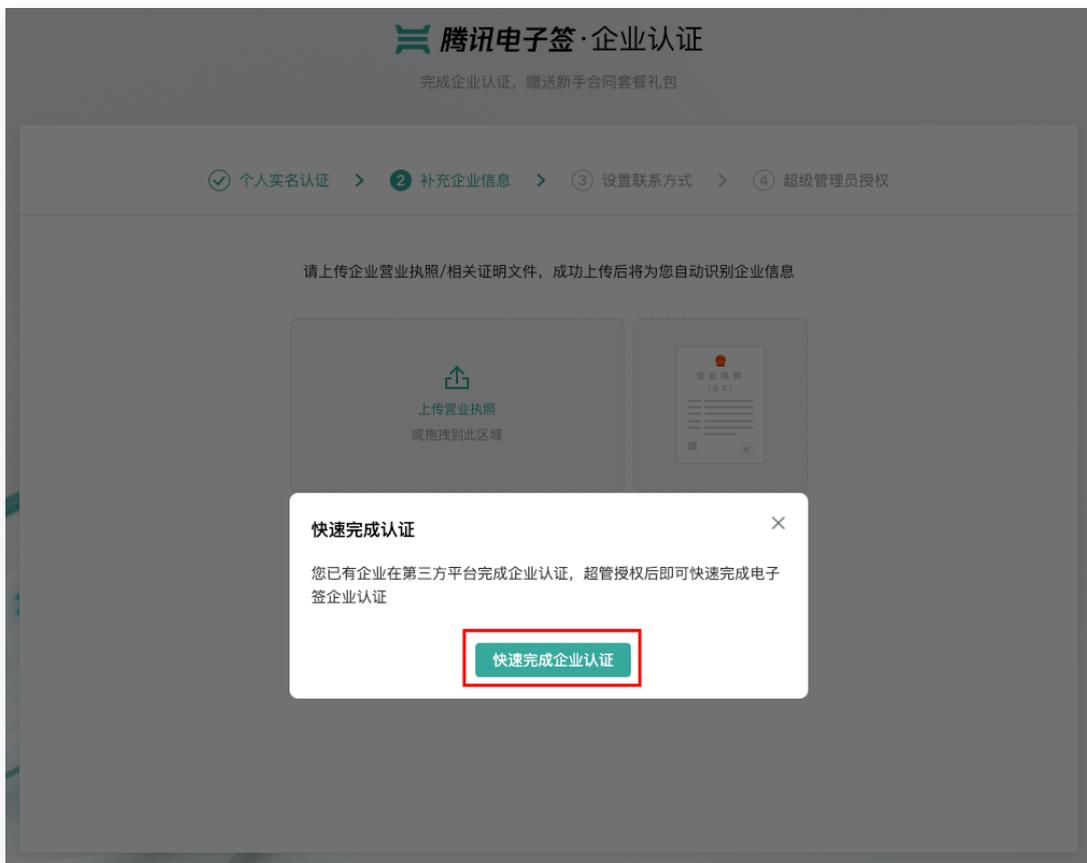
## 如已完成第三方子客企业认证，再完成电子签企业认证时的认证步骤是什么？

具体流程如下：

1. 根据页面提示扫描二维码完成个人身份验证，单击**进入认证流程**。



2. 若您已加入认证成功的子客企业，页面会出现如下弹窗。点击快速完成企业认证。



3. 选择您想要认证的企业，并单击确认。



4. 设置联系方式：请输入您的联系方式并填写验证码。



5. 若您是已认证子客企业的超管，按照页面提示，使用手机扫描电子签小程序码，完成人脸核脸后即可完成企业认证。

### 腾讯电子签 · 企业认证

完成企业认证，赠送新手合同套餐礼包

- 个人实名认证
- 补充企业信息
- 设置联系方式
- 4 超级管理员授权**

请您使用微信扫码扫描下方二维码进行人脸识别  
识别通过后即可完成企业认证



# 员工管理

最近更新时间：2024-12-12 15:25:12

## 企业员工实名短信过期了怎么办？

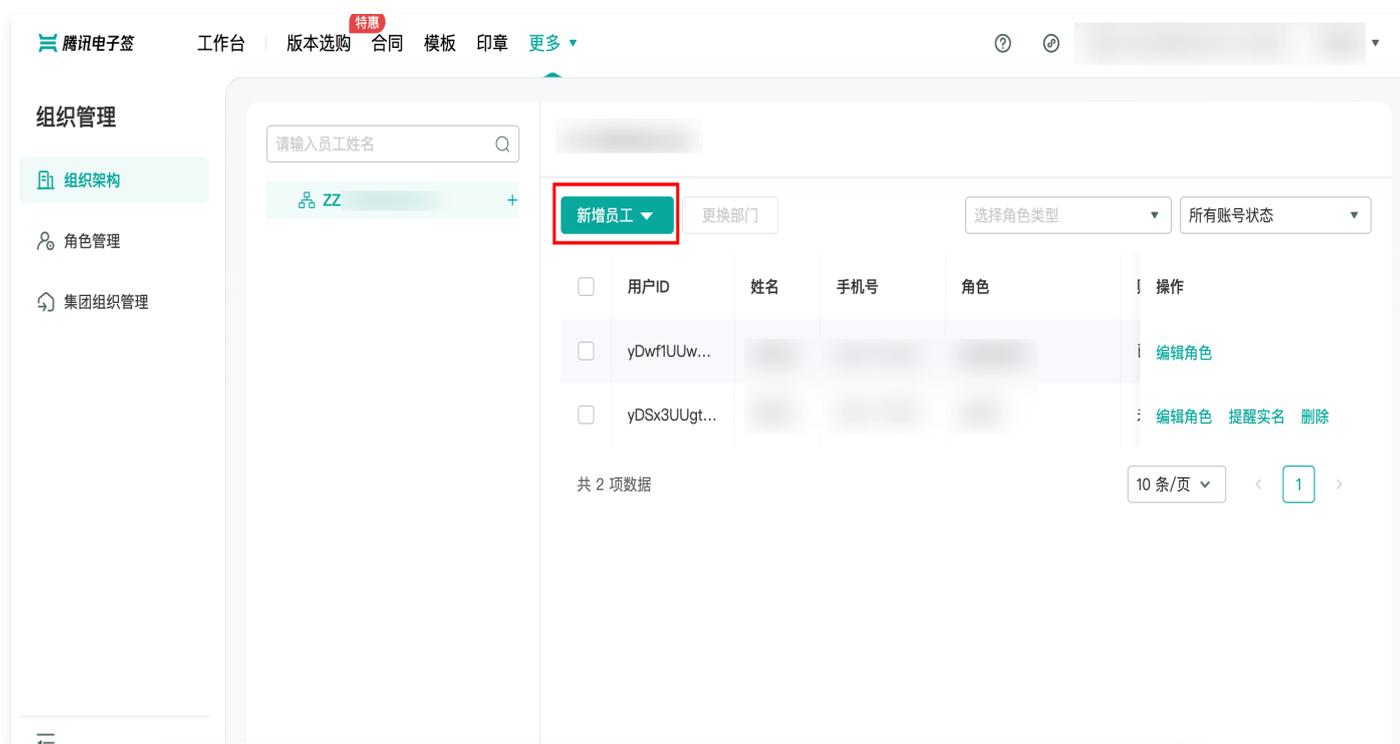
请参见 [组织架构管理](#) 文档，重新向该员工发送通知实名短信。

## 是否支持更换超级管理员？

支持在线变更超管，具体流程请参见 [变更企业超级管理员](#)。

## 我的企业有很多员工，如何快速把他们都加入到腾讯电子签当中？

1. 请先在电脑端登录腾讯电子签，登录请参见 [腾讯电子签登录页](#)。
2. 登录完成后，在组织架构页面单击**新增员工**。



3. 单击后，请您选择**表格导入**的方式，下载导入模板，填写后上传即可对企业员工进行批量录入。

腾讯云电子签 工作台 | 版本选购 特惠 合同 模板 印章 更多 ▾

组织管理

- 组织架构
- 角色管理
- 集团组织管理

< 新增员工

手动添加 邀请码加入 **表格导入**

请先下载导入模板，填写后上传

批量导入员工

下载导入模板 [下载模板](#)

上传员工信息

点击上传 / 拖拽到此区域

请上传 .xlsx、.csv 格式文件

取消 导入

# 实名认证

最近更新时间：2024-12-12 15:25:12

## 当前支持什么方式进行实名认证？

默认通过微信支付授权认证方式，获取微信支付已实名的用户信息。  
可切换至手动填写身份信息，通过微信原生人脸识别方式进行实名认证。

## 使用人脸识别进行实名认证时，总是识别失败怎么办？

如果人脸识别验证失败，可能是以下原因导致，您可以参见失败原因再次尝试：

- 脸部遮挡。
- 本人与照片差距过大。
- 姓名或身份证填写错误。
- 验证过程中人脸没有完全出现在屏幕中。

## 目前支持哪几种证件类型进行实名认证？

腾讯电子签目前支持居民身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证进行实名认证。

## 在电子签进行实名认证有年龄限制么？

根据国家及国际相关法律规定：

- 腾讯电子签支持16岁及以上的中国大陆公民进行实名认证。
- 若您持有的是港澳台居民居住证或港澳居民来往内地通行证，支持18岁及以上的用户进行实名认证。

## 在实名认证的过程中，页面提示“已存在实名账号”是什么原因，应该如何处理？

页面提示“已存在实名账号”，是因为系统发现您之前已在腾讯电子签中用其他手机号完成过实名认证所致。

**解决方案：**您只需要根据页面提示，单击[换绑手机](#)将账号绑定至当前您正在使用的手机号即可。

## 我因为进行了个人更名，目前所有的人脸核身都无法通过了，请问应如何处理？

若您的真实姓名发生变更，请参见 [个人更名指引](#)。

# 账号信息

最近更新时间：2024-11-06 10:31:42

## 我进行了个人更名，腾讯电子签中的信息应该如何更新？

若您的真实姓名发生变更，具体操作请参见 [个人更名指引](#)。

## 注册腾讯电子签的手机号码不再使用怎么办？

您可使用新手机号登录腾讯电子签小程序重新注册账号，在实名认证过程中根据相关提示完成手机号换绑即可。

## 如何将我的腾讯电子签账号与腾讯云账号进行绑定？

1. 单击页面上方导航栏中的目录图标，选择**企业设置**，选择**企业信息**并单击**去绑定**。

### 说明：

若您在页面中未看到**未授权绑定**字样，则表示您的企业账号已与该腾讯云账号绑定，无需再次进行绑定操作。



2. 登录在步骤1中提示的腾讯云账号，并在页面弹窗中选中 **绑定云账号与 SaaS 账号** 后，即可完成账号绑定。



腾讯电子签 将获取以下权限

- 全选
- 获取您的腾讯云openID
- 获得你的腾讯云主账号、昵称等信息
- 获得你的腾讯云账号ID和用户名
- 同步您的实名信息
- 获得你的腾讯云账号ID和AppId
- ESS全部权限
- 绑定云账号和SaaS账号

授权

取消

# 超管授权书填写说明

最近更新时间：2025-02-13 15:15:12

若非法人认证，企业认证中的“超级管理员授权”环节，需上传《腾讯电子签账号申请及超管授权书（后续简称“授权书”）》，请务必下载电子签平台上生成的授权书模板，填写日期，盖红色包含公章编号的公章后，单击相机图标上传填写完毕的授权书 JPG/PNG 文件，也可以直接上传 PDF 文件，授权书详细填写要求如下。

## 企业客户

### 授权书模板下载

授权书请务必下载腾讯电子签页面上的授权书模板（参见如下截图处）。

#### ⚠ 注意：

下载的模板中已填充了超管姓名、超管证件类型、超管证件号码、超管手机号码、机构名称、统一社会信用代码、法定代表人/负责人姓名请不要进行任何形式的修改。



附：超管授权书示例（企业客户），红框所在内容需要填写准确信息。

## 腾讯电子签账号申请及超级管理员授权书

腾讯电子签运营方：

为实现本机构在腾讯电子签平台签署电子合同或文件等的需要，申请开通以本机构法定名称为账号名称的腾讯电子签账号，本机构已经知悉并同意腾讯电子签的《腾讯电子签用户注册与使用协议》、《腾讯电子签隐私政策》等文件（以文件实际名称为准），并愿意承担相应的法律后果。

本机构授权下述员工作为本机构的超级管理员，并授权其以本机构的名义申请相关账号及数字证书、代表本机构行使本机构在腾讯电子签账号存续期间（即本机构账号开通后到注销前）下的一切权利。该超级管理员的权限范围包括但不限于转授权其他管理员（管理员的权限范围以超级管理员自行配置的权限为准）、组织管理、审批流程、印章管理、模板管理、合同管理、统计列表等。

本机构确认并同意超级管理员及其转授权的管理员（如有）的行为代表本机构的真实意思表示，与本机构的行为具有同等法律效力。本机构同意承担超级管理员及其转授权的管理员（如有）行为的全部法律后果和相应的法律责任。

本机构及超级管理员信息如下：

### 一、机构信息

机构名称：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

法定代表人/负责人姓名：\_\_\_\_\_（请按照机构证件如实填写；分公司/个体工商户则填写工商执照所载明的负责人）

### 二、超级管理员信息

姓名：\_\_\_\_\_

证件类型：居民身份证

证件号码：\_\_\_\_\_

手机号码（用于账号绑定、接受短信通知和校验信息）：\_\_\_\_\_

以上信息如有变动，本机构将及时告知腾讯电子签运营方更改相应信息；如信息发生变动而本机构未及时告知腾讯电子签的，相应的法律风险由本机构自行承担，腾讯电子签平台作为中立技术平台对此不负任何责任，如因本机构前述行为给腾讯电子签造成损失，腾讯电子签可以向本机构主张相应赔偿责任。

时间： 2024年 4月 10日

授权单位名称（公章）



## 公章说明

红色包含公章编号的公章示例：



### ⚠ 注意：

请使用公章，不可使用其他内有**合同专用章**、**人力资源专用章**等字眼的印章。

盖章时，请确保所盖印章置于如图所示区域内，公章内企业名，红星，公章编号清晰可见。

以上信息如有变动，本机构将及时告知腾讯电子签运营方更改相应信息；如信息发生变动而本机构未及时告知腾讯电子签的，相应的法律风险由本机构自行承担，腾讯电子签平台作为中立技术平台对此不负任何责任，如因本机构前述行为给腾讯电子签造成损失，腾讯电子签可以向本机构主张相应赔偿责任。

时间：     年     月     日

授权单位名称（公章）：



如果授权书里公章采用的是电子公章且有数字签名，可将含数字签名的 PDF 上传，不可拍照上传。

## 时间说明

请在下图所示区域内，手写正楷填入授权书填写时间，格式为：20\*\*年\*\*月\*\*日，如：2023年1月1日。年份不可缩写为如21年。

签署日期必须是上传日期一个月内的日期，例如2024年6月11日上传的，签署日期范围可填写：2024.5.11-2024.6.11之间的签署日期。

以上信息如有变动，本机构将及时告知腾讯电子签运营方更改相应信息；如信息发生变动而本机构未及时告知腾讯电子签的，相应的法律风险由本机构自行承担，腾讯电子签平台作为中立技术平台对此不负任何责任，如因本机构前述行为给腾讯电子签造成损失，腾讯电子签可以向本机构主张相应赔偿责任。

时间：     年     月     日

授权单位名称（公章）：



### 授权书上传

授权书填写完毕后，请拍照或扫描授权书并上传 PNG/JPG 图片。若选择拍照，则拍照时，请将授权书置于平整桌面，授权书上下左右边缘分别与镜头的上下左右边缘对齐，不要包含其他如桌面，铅笔，纸张等物体。正确示例如下图：

## 腾讯电子签账号申请及超级管理员授权书

腾讯电子签运营方：

为实现本机构在腾讯电子签平台签署电子合同或文件等的需要，申请开通以本机构法定名称为账号名称的腾讯电子签账号，本机构已经知悉并同意腾讯电子签的《腾讯电子签用户注册及使用协议》、《腾讯电子签隐私政策》等文件（以文件实际名称为准），并愿意承担相应的法律后果。

本机构授权下述员工作为本机构的超级管理员，并授权其以本机构的名义申请相关账号及数字证书、代表本机构行使本机构在腾讯电子签账号存续期间（即本机构账号开通后到注销前）下的一切权利。该超级管理员的权限范围包括但不限于转授权其他管理员（管理员的权限范围以超级管理员自行配置的权限为准）、组织管理、审批流程、印章管理、模板管理、合同管理、统计列表等。

本机构确认并同意超级管理员及其转授权的管理员（如有）的行为代表本机构的真实意思表示，与本机构的行为具有同等法律效力。本机构同意承担超级管理员及其转授权的管理员（如有）行为的全部法律后果和相应的法律责任。

本机构及超级管理员信息如下：

### 一、机构信息

机构名称：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

法定代表人/负责人姓名 \_\_\_\_\_  
（请按照机构证件如实填写；分公司/个体工商户则填写营业执照所载明的负责人）

### 二、超级管理员信息

姓名 \_\_\_\_\_

证件类型：居民身份证

证件号码：\_\_\_\_\_

手机号码（用于账号绑定、接受短信通知和校验信息）\_\_\_\_\_

以上信息如有变动，本机构将及时告知腾讯电子签运营方更改相应信息；如信息发生变动而本机构未及时告知腾讯电子签的，相应的法律风险由本机构自行承担，腾讯电子签平台作为中立技术平台对此不承担任何责任，如因本机构前述行为给腾讯电子签造成损失，腾讯电子签可以向本机构主张相应赔偿责任。

时间：2023年 11 月 13 日

授权单位名称 \_\_\_\_\_

## 个体工商户

### 1. 下载个体工商户本版授权书。

单击获取授权书模板。

**注意：**

下载的模板中已自动填充了超管姓名、超管证件类型、超管证件号码、超管手机号码、机构名称、统一社会信用代码、法定代表人/负责人姓名请不要进行任何形式的修改。

- **无公章的个体工商户：**需要法人在授权书落款处签字加按手印。
- **有公章的个体工商户企业：**需要法人在授权书落款处签字，加盖企业公章，公章内企业名，红星，公章编号需清晰可见。

填写模板所需内容（需填写准确信息）。

## 腾讯电子签账号申请及超级管理员授权书

(个体工商户适用版)

腾讯电子签运营方：

为实现本机构在腾讯电子签平台签署电子合同或文件等的需要，申请开通以本机构法定名称为账号名称的腾讯电子签账号，本机构已经知悉并同意腾讯电子签的《腾讯电子签用户注册与使用协议》、《腾讯电子签隐私政策》等文件（以文件实际名称为准），并愿意承担相应的法律后果。

本机构授权下述员工作为本机构的超级管理员，并授权其以本机构的名义申请相关账号及数字证书、代表本机构行使本机构在腾讯电子签账号存续期间（即本机构账号生效后到注销前）下的一切权利。该超级管理员的权限范围包括但不限于转授权其他管理员（管理员的权限范围以超级管理员自行配置的权限为准）、组织管理、审批流程、印章管理、模板管理、合同管理、统计列表等。

本机构确认并同意超级管理员及其转授权的管理员（如有）的行为代表本机构的真实意思表示，与本机构的行为具有同等法律效力。本机构同意承担超级管理员及其转授权的管理员（如有）行为的全部法律后果和相应的法律责任。

本机构及超级管理员信息如下：

### 一、机构信息

机构名称：\_\_\_\_\_  
统一社会信用代码：\_\_\_\_\_  
法定代表人/机构负责人姓名：\_\_\_\_\_（请按照机构证件如实填写；分公司/个体工商户则填写工商执照所载明的负责人）  
法定代表人/机构负责人证件类型：\_\_\_\_\_  
法定代表人/机构负责人证件号码：\_\_\_\_\_

### 二、超级管理员信息

姓名：\_\_\_\_\_  
证件类型：\_\_\_\_\_  
证件号码：\_\_\_\_\_  
手机号码（用于账号绑定、接受短信通知和校验信息）：\_\_\_\_\_

以上信息如有变动，本机构将及时告知腾讯电子签运营方更改相应信息；如信息发生变动而本机构未及时告知腾讯电子签的，相应的法律风险由本机构自行承担。腾讯电子签平台作为中立技术平台对此不负任何责任，如因本机构前述行为给腾讯电子签造成损失，腾讯电子签可以向本机构主张相应赔偿责任。

授权单位法定代表人/机构负责人签字：

时间： 年 月 日

2. 上传授权书的同时，需要上传法人身份证正反面复印件，请务必法人本人签字加按手印。

法人身份证  
正面图片

法人身份证  
背面图片

⋮ 本页面需要法人本人签字加按手印。 |

### 3. 填写日期和注意事项。

请在下图所示区域内，手写正楷填入授权书填写时间，格式为：20\*\*年\*\*月\*\*日，如：2023年1月1日。年份不可缩写为如21年。

签署日期必须是上传日期一个月内的日期，例如2024年6月11日上传的，签署日期范围可填写：2024.5.11-2024.6.11之间的签署日期。

以上信息如有变动，本机构将及时告知腾讯电子签运营方更改相应信息；如信息发生变动而本机构未及时告知腾讯电子签的，相应的法律风险由本机构自行承担。腾讯电子签平台作为中立技术平台对此不负任何责任，如因本机构前述行为给腾讯电子签造成损失，腾讯电子签可以向本机构主张相应赔偿责任。

授权单位法定代表人/机构负责人签字：

时间：      年      月      日

# 定价与购买常见问题

最近更新时间：2025-06-26 10:50:42

## 1. 产品版本相关问题

### 如何下单购买？

登录腾讯电子签小程序或者网页端后即可购买，详情请参见 [购买指南](#)。

### 应该选购哪个产品版本？

根据不同企业规模腾讯电子签提供高级版、专业版、旗舰版三个版本，版本详情请参见 [腾讯电子签购买页](#)。

### 产品版本有效期是多久？

产品版本按照购买时长生效，若您购买时长为一年，则有效期为一年。版本购买时长上限为三年。

### 产品版本附赠的合同在版本到期后能继续使用吗？

版本附赠的合同有效期与版本一致，版本到期后附赠的合同将到期清零，无法使用。

### 版本过期后如何续费？

具体续费流程可参见 [购买指南](#)。

### 如果我的版本即将到期，或者合同即将耗尽，会收到提醒吗？

会收到提醒。

- 版本即将到期：我们将在您的版本到期前7天、3天、1天，及版本到期当天上午9:00，为您的超管及法人推送短信通知。
- 合同即将耗尽：我们将在您的企业版合同余量为5份时，为您的超管及法人推送短信通知。

同时，我们也会在 [费用管理](#) 页面同步推送计费消息提醒。

The screenshot displays two views of the Tencent Electronic Signature system: the web end (网页端) on the left and the mini-program end (小程序端) on the right. Both views show a warning message indicating that the current subscription is about to expire. The message states: '尊敬的用户您好，使用的高级版套餐将于今天到期，明天起将停止电子合同服务。为保障业务的正常开展，请及时购买' (Dear user, the premium package you are using will expire today, and the e-contract service will stop from tomorrow. To ensure the normal operation of your business, please purchase in time). The warning is highlighted with a red box in both views. The web end interface also shows a '费用管理' (Fee Management) section with a '高级版 已过期' (Premium Edition Expired) status and a progress bar for the remaining contract (0/25). The mini-program end shows a similar status and a '选购版本' (Select Version) button.

## 2. 增值服务相关问题

### 合同套餐包相关问题

#### 在哪里能看到我还有多少合同可以使用？

- **腾讯电子签小程序端：**您可以在首页，单击进入费用管理页面查看合同使用情况。



- **腾讯电子签网页端：**您可以在费用管理页面查看合同使用情况。



## 如何计算合同是否已使用？

合同发起成功后即会扣掉一份合同份额。

未签署的合同可以撤回，撤回后返还合同份额，任一方签署过的合同（不含自动签）撤回后不返还合同份额。

## 版本内赠送合同用完了怎么办？

您可以通过腾讯电子签网页端或小程序端，进入费用管理页面，在增值服务中增购合同加量包。

### 合同加量包购买指南：

- 小程序端：单击首页**购买套餐**，进入后，在增值服务中选择合同加量包单击**立即购买**即可。
- 网页端：在费用管理页面中，选择合同加量包单击 [去购买](#) 即可。



### 3. 第三应用集成相关问题

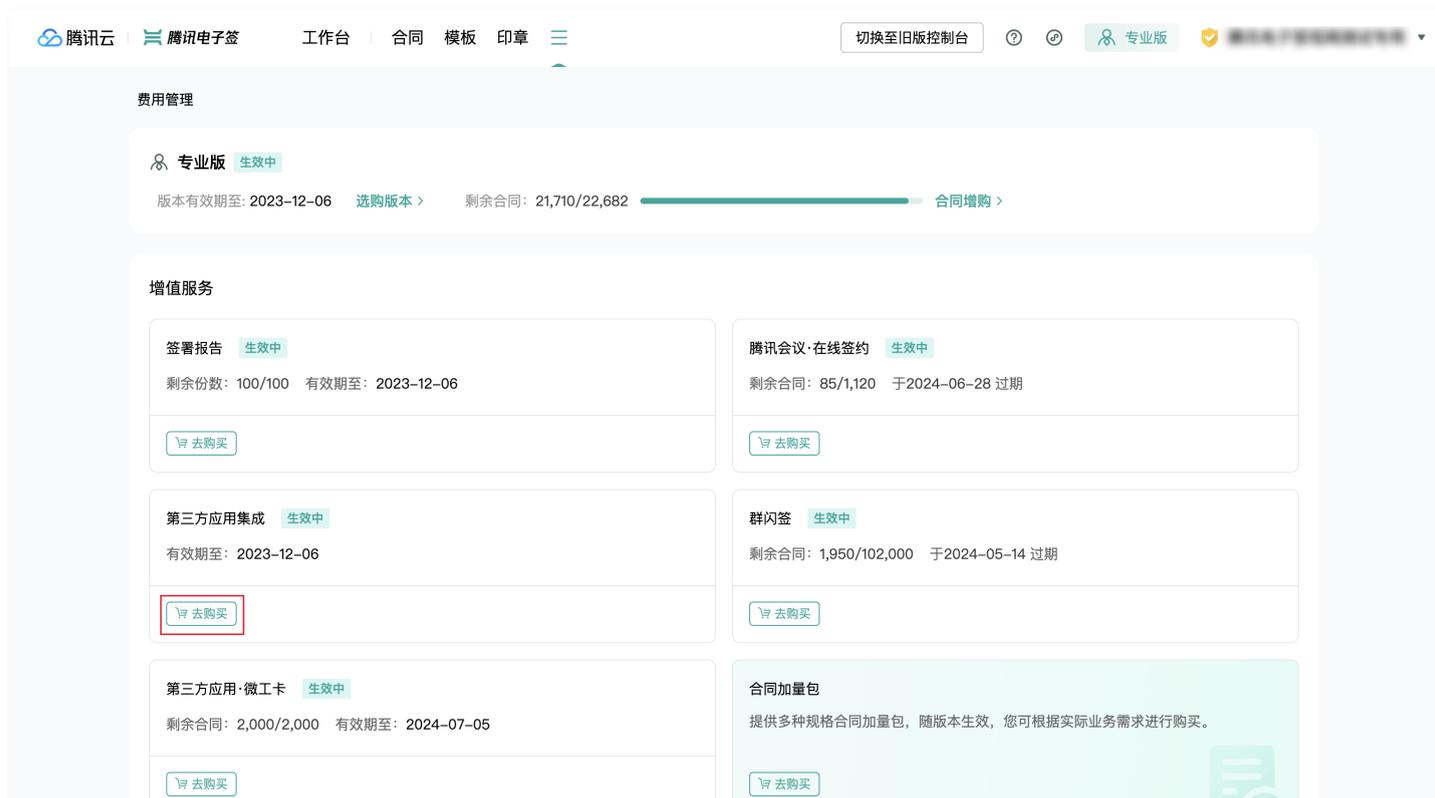
#### 第三方应用集成有有效期吗？

有。第三方应用集成有效期1年，第三方应用集成购买时长不得超过产品版本有效期，最多可购买3年。如产品版本在1年内到期，则第三方应用集成与产品版本过期时间保持一致。

#### 如何进行 API 接入？

购买第三方应用集成增值服务即可进行 API 接入（第三方应用集成暂时只支持专业版、旗舰版用户使用）。

**购买指南：**由于微信支付限额，购买第三方应用集成请前往腾讯电子签网页端，在费用管理页面中，选择第三方应用集成，单击[去购买](#)即可。



## 4. 其他增值服务相关问题

### 有哪些增值服务可以选购？

- **合同加量包**：当合同余量不足时，可以增购合同加量包。
- **签署报告**：签署报告用于在诉讼仲裁等纠纷解决场景中，证明文件签署主体在签署过程中的真实意愿及原始数据未经篡改。
- **腾讯会议·在线签约**：在腾讯会议中将合同内容进行实时共享并完成签署。
- **第三方应用集成**：无缝嵌入伙伴应用平台，为平台上的企业用户提供电子合同签署的整套服务能力。

### 增值服务有效期是多久？

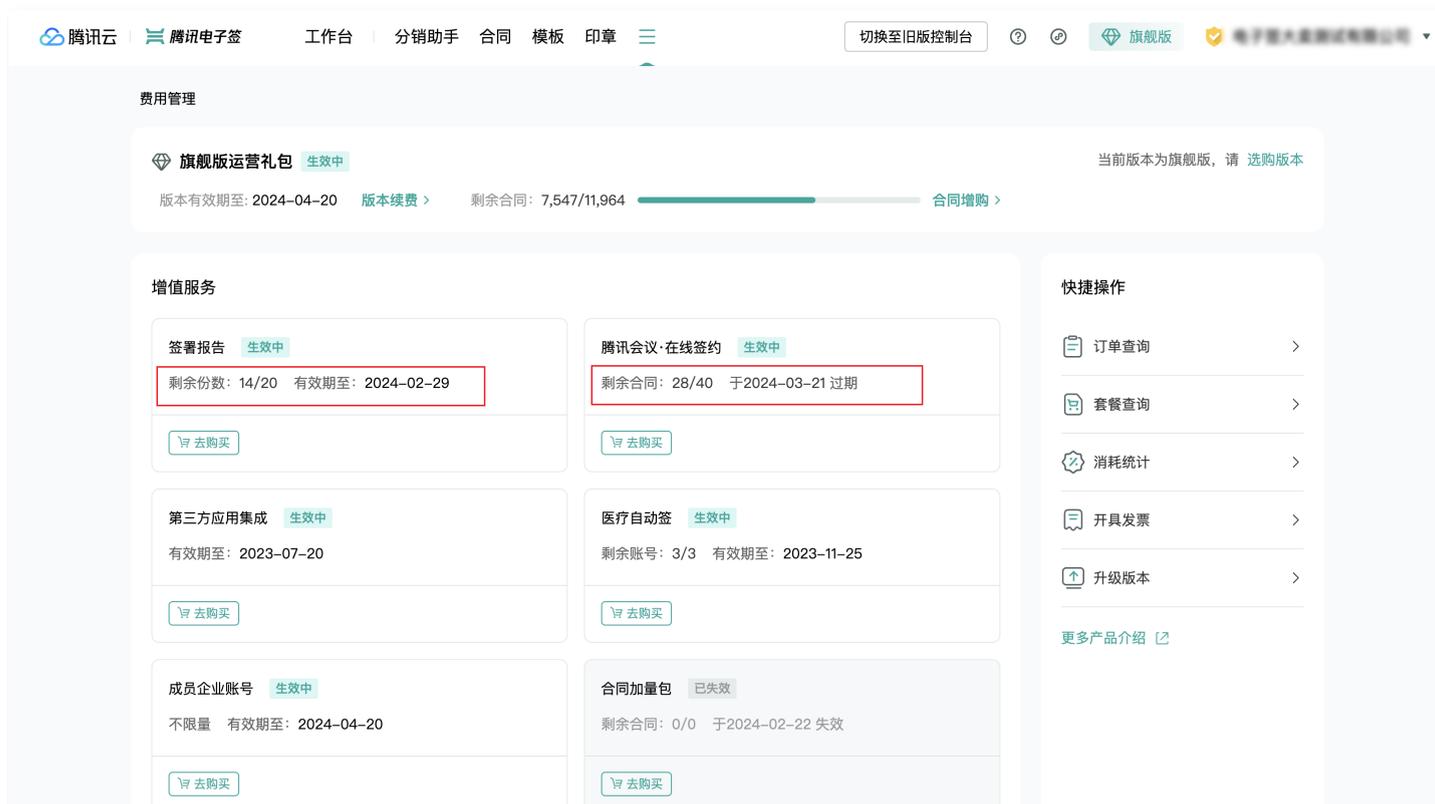
- **合同加量包**：购买后即时生效，有效期为一年。
- **签署报告**：购买后即时生效，有效期为一年。
- **腾讯会议·在线签约**：购买后即时生效，有效期为一年。
- **第三方应用集成**：购买后即时生效，购买时长不得超过产品版本有效期，最多可购买3年（仅专业版和旗舰版可购买）。

### 增值服务购买后过期，剩余份额会自动清空吗？

增值服务到期后剩余份额将自动清空。

### 在哪里能看到增值服务套餐包已经使用了多少，剩余多少呢？

腾讯电子签小程序端、网页端，进入费用管理页面即可查看增值服务套餐包使用情况。



## 个人版省钱月卡是否可以转赠？

不可转赠。

## 5. 其他购买相关问题

### 产品版本或增值服务购买后多久可以使用？

我们将在您下单后3-5分钟为您发货。

### 是否可以退费？

不支持退费，请根据实际使用情况购买。

### 去哪里查看自己的购买记录？

只有该公司超管或者法定代表人可查看，其他人无法查看。

超管或者法定代表人可以在小程序 > 企业首页 > 费用管理 > 订单管理 查询到企业的购买记录。

### 如何开发票？

企业超管或拥有费用管理权限的员工登录 [腾讯电子签网页端](#)，选择 [费用管理](#) > [开具发票](#)，进行安全手机验证后，跳转至发票中心进行开票。

腾讯云 | 腾讯电子签 | 工作台 | 分销助手 | 合同 | 模板 | 印章 | 三 | 切换至旧版控制台 | 旗舰版 | 电子签+企业级应用

费用管理

旗舰版运营礼包 生效中 当前版本为旗舰版, 请 [选购版本](#)

版本有效期至: 2024-04-20 [版本续费 >](#) 剩余合同: 7,547/11,964  [合同增购 >](#)

增值服务

<p>签署报告 生效中</p> <p>剩余份数: 14/20 有效期至: 2024-02-29</p> <p><a href="#">去购买</a></p>	<p>腾讯会议·在线签约 生效中</p> <p>剩余合同: 28/40 于2024-03-21 过期</p> <p><a href="#">去购买</a></p>
<p>第三方应用集成 生效中</p> <p>有效期至: 2023-07-20</p> <p><a href="#">去购买</a></p>	<p>医疗自动签 生效中</p> <p>剩余账号: 3/3 有效期至: 2023-11-25</p> <p><a href="#">去购买</a></p>
<p>成员企业账号 生效中</p> <p>不限量 有效期至: 2024-04-20</p> <p><a href="#">去购买</a></p>	<p>合同加量包 已失效</p> <p>剩余合同: 0/0 于2024-02-22 失效</p> <p><a href="#">去购买</a></p>

快捷操作

- 订单查询 >
- 套餐查询 >
- 消耗统计 >
- 开具发票 >**
- 升级版本 >

[更多产品介绍](#)

## 签署别人发给我的合同需要付费吗？

不需要，仅需在发起合同时付费，签署合同不收费。

# 印章使用常见问题

最近更新时间：2024-11-25 09:40:13

## 如何添加企业印章？

- 小程序端：超级管理员可在小程序首页选择**印章管理**，选择自动生成**企业公章**的电子印章。
- 电脑端：
  - 企业超管可 [登录腾讯电子签](#)，通过顶部导航栏 > **印章入口**进入印章中心通过模板创建或上传图片作为印章。
  - 此外，有印章管理权限的企业员工可选择上传真实印章图片作为企业电子印章，提交后我们将在1-3个工作日进行审核，审核通过后即可使用（请确保印章信息内容正确）。

## 如何查看印章审核状态？

请先 [登录腾讯电子签](#)，选择**印章** > **企业印章管理**可查看印章审核状态，审核失败原因可单击相应印章查看详情。

## 在使用电子签的时候，签署合同时提示没有可用印章，但我已经上传了印章并且审核通过了？

提交印章但是没有可用印章的话，请先与管理员确认您是否已拥有印章权限，管理员可单击顶部导航栏的**印章入口**前往**印章中心**对印章持有人进行设置。详细教程请参见 [印章管理](#)。

## 除了超管之外是否可以设置其他员工添加印章权限？

您可参见 [角色管理](#) 文档教程，给相应员工授予**印章管理**权限即可。

# 合同管理常见问题

## 合同模板编辑

最近更新时间：2024-11-06 10:31:42

### 如何配置自定义合同模板？

目前需要有模板管理权限的员工在网页端使用微信扫码 [登录腾讯电子签](#)，选择模板管理后进行模板新增或编辑操作。

### 如何添加模板控件？

需要在网页端模板管理中使用单击拖动的方式将控件（包括：填写控件、签章控件）拖拽到页面中。

# 发起合同

最近更新时间：2025-07-01 14:57:11

## 如何发起合同？

请参见 [发起合同](#) 文档指引。

## 已发起的合同支持撤回吗？

在合同未完成签署前，对已发起的合同支持撤回操作，详细指引请参见 [撤回合同](#) 文档指引。

## 已发起操作撤销的合同，能不能取消此操作？

合同操作撤销后，不支持取消该操作，可以等待合同成功撤销后重新发起合同。

## 当我的企业主体是 A 公司，可以由我司发起合同，然后由 B 公司和 C 公司双方进行签署吗？

可以。只需要在发起合同时，添加需要签署的企业或个人为签署方即可，并为上述签署方添加相关控件，如何发起合同请参见 [发起合同](#) 文档。

## 我使用腾讯电子签签署了合同，这份合同是否可以导出保存到用户本地？

已签署的合同有以下方式下载：

1. 腾讯电子签小程序：您可在小程序的合同详情中，单击[发至邮箱](#)，将合同文件发送至指定邮箱中（如下图所示）。



2. 腾讯电子签电脑端：有查看合同权限的企业员工者可在[合同管理处](#)选择相应合同进行下载。



### 为什么在发起合同时提示：至少给签署方添加一个签署控件，并无法发起合同？

签署控件是配置合同必须添加的控件，至少为每个签署方添加一个签署控件才能发起合同。

操作方法：选择右方的签署方，单击后出现该签署方的相应控件，拖拽其名下的签署控件即可生成（如下图所示）。



## 合同发起后是如何通知签署人的？

合同发起成功后，系统将自动通过短信通知签署人进行签署。

## 一码多签和群闪签功能上有什么区别？

功能上，[一码多签](#) 及 [群闪签](#) 均支持通过合同模板生成签署码，一次发起可多人扫码签署合同。

区别在于一码多签功能比较简单，同一份模板只能生成一个签署码，适用于场景单一的活动签到，内测协议签署等。

而群闪签支持同一份模板根据签约机构层级不同，可以分层生成签署码，例如xx市中小学生暑假安全承诺书中可以根据不同的学校/年级/班级生成对应的签署码，有助于数据分层统计管理。

除此之外，群闪签提供多维度的签署数据可视化看板，实时查看签署详细情况，实现数据精准回收。

## 签署成功的合同可以保存多少年？

根据《电子签名法》的规定，腾讯电子签及 CA 机构会将保存合同数据5年。

1. 在服务期限内，用户的合同数据将被安全存储在腾讯电子签平台上。
2. 一旦服务期满或提前终止，腾讯电子签将继续为用户免费保存合同数据90个自然日。在此期间，用户可以联系腾讯电子签团队：4009 100 100（7 × 24小时），根据自己的需求对数据进行删除或存储等处理。
3. 除非法律法规有特殊要求，或用户与腾讯电子签有其他约定，否则90天后，腾讯电子签有权自行决定是否删除或匿名化处理这些数据。
4. 为了长期保存合同，建议用户在签署完成后，下载导出 PDF 文件并保存到自己的系统中。PDF 文件具有验签功能，可以用来辨别合同的真伪。在电子签名法中，合同中的原始证书已经是充分的证据，不需要其他额外的证明。任何正规的电子签名系统都应该提供 PDF 认证服务。腾讯电子签合同验签：[腾讯电子签-电子合同-腾讯在线合同签约平台](#)

# 签署合同

最近更新时间：2025-07-01 14:57:53

## 签署合同时为什么没有签署按钮只有填写按钮？

当合同中有需要填写确认信息的时候，需要签署方将内容填写完毕后方可进行签署。

## 是否支持多方签署？

电脑端支持发起1-50方合同签署，小程序端支持发起1-5方合同签署。

## 已经签署完成的合同是否支持作废或者撤回？

双方已完成签署的合同暂不支持删除或撤销，建议可线下签署补充协议。

## 一定要先成为企业员工，才能跟客户签约吗？

是的，需先成为企业员工，才能以公司的名义跟客户签署合同。如何添加企业员工请参见 [组织架构管理](#) 文档指引。

## 为什么打开合同时无权查看？

仅签约者本人可以查看/签署相关合同，建议您移步个人中心，确认当前小程序的账号信息与合同签署人是否一致。

## 我的企业客户或个人客户没有腾讯电子签账号可以进行签署吗？

可以。当贵司发起合同后，您的客户会在手机短信中收到签署合同的通知，系统会引导客户前往实名或认证腾讯电子签账号，详情请参见 [签署合同](#) 文档。

## 员工签署合同是否有年龄限制？

有。年满16岁企业员工可以作为合同经办人代表企业签署合同。

## 签署合同时，我作为甲方，签错在乙方的签署区怎么办？

请您先查看合同当前状态，根据合同状态进行具体操作。

1. 如果合同尚未完成签署：您可以作废当前合同重新发起。对于本人发起的合同，您可以在[合同信息页](#) > [更多操作](#)页面选择撤销合同。对于他人发起的合同，您可以联系发起方撤销合同。
2. 如果合同已完成签署：已盖章的合同具有法律效力，无法自助作废或修改，建议立即联系对方协商撤销当前合同，并通过腾讯电子签重新发起正确位置的签署。

# 法律法规常见问题

最近更新时间：2024-11-06 10:31:42

## 腾讯电子签电子合同是否具有法律效力？

腾讯电子签的产品设计严格遵循《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国电子签名法》的各项规定，在合同内容不违反法律和行政法规的强制性规定下，具备充分的法律效力。

电子合同的效力分为两部分：

- 电子合同内容的有效性，双方协商一致且不违反法律、行政法规的强制性规定。
- 电子签名的有效性，满足《中华人民共和国电子签名法》关于可靠的电子签名的构成要件；同时满足当前人民法院对于电子签名的审查要求。在使用腾讯电子签标准产品的前提下，腾讯电子签确保证电子签名的合法有效。

## 如何确保是本人签署？

根据《中华人民共和国电子签名法》第十三条的规定，电子签名制作数据用于电子签名时，属于电子签名人专有；签署时电子签名制作数据仅由电子签名人控制。

腾讯电子签通过实名认证和签署意愿验证满足上述法律规定以保证本人签署。

- **实名认证**：在电子签使用过程中，腾讯电子签将对用户进行实名认证，验证通过后为其颁发数字证书。个人用户需要提供真实姓名、身份证号、手机号码等信息，机构用户需要提供机构名称、统一社会信用代码、法定代表人（负责人）信息、对公账户等信息进行有效验证，以确保电子签名为用户本人（机构）专有信息制作。
- **签署意愿验证**：在电子合同签署时，腾讯电子签将确认用户签署的意愿。如选择短信验证码验证，腾讯电子签将向用户认证手机号码下发签署验证码，用户正确回填后签署完成，否则无法完成签署；如选择人脸核身方式验证，腾讯电子签则实时采集、比对用户面部照片，比对一致后签署完成，否则无法完成签署。通过以上方式确保电子签名为用户本人控制签署。

## 如果发生电子签名效力争议，腾讯电子签提供哪些证明？

腾讯电子签依用户申请，并扣减已购买的出证服务次数，向使用本平台产品的用户提供《电子文件签署报告》（包含至信链区块链存证证明）（下简称“出证报告”），用以在诉讼仲裁等纠纷解决场景中，证明文件签署主体在签署过程中的真实意愿及原始数据未经篡改。

- 针对已完成签署的文件，用户可以在[腾讯电子签小程序](#) > [文件夹](#) > [合同详情](#) > [更多操作](#)页面申请出证报告。
- 针对腾讯电子签企业版 API 方式接入的用户，支持通过 API 方式申请出证报告，详细请参见 [API 文档](#)。

用户应在前述约定范围内使用出证报告，并保持报告的完整性和严肃性，不得用于非约定用途和非法用途。

腾讯电子签不对文件条款本身内容的法律效力以及在电子文件签署过程未采用本产品或服务的环节、过程的法律有效性承担任何责任。

根据相关法律法规，符合条件的在线签署文件可以作为电子证据向人民法院提交并用于证明案件事实。鉴于诉讼仲裁活动的复杂性，相关仲裁机构或司法机构享有对电子证据材料的审核认定职权，必要时请您咨询法律专业人士。

腾讯电子签作为中立的第三方平台，不对案件结果做出任何承诺或保证，不介入案件争议和审理程序。

## 腾讯电子签小借条是否会影响个人征信？

小借条产品为电子签约产品，为用户的个人借贷服务提供电子签约保障，如发生违约，将由交易双方根据有关法律法规要求进行解决，小借条的合同履行情况不会上报中国人民银行征信中心。

## 腾讯电子签小借条是否具有法律效力？

具有充分的法律效力。详情您可参见小借条 [法律设计说明书](#)。

## 腾讯电子签会不会泄露个人信息？

对于您的个人信息，未经您的授权同意或者非属于法律法规规定的情况，我们不会向第三方提供您的信息。当您使用腾讯电子签创建正式文件时，我们会将您上传的材料通过技术算法加密存储于我们的服务器中，并采用电子数据固定和防篡改技术等手段。如您想要了解更为详细的信息处理规则，您可在[腾讯电子签小程序](#) > [个人中心](#) > [关于我们](#)入口，阅读《[隐私政策](#)》进行了解。

## 企业用户如何生成 CA 证书？

当您的企业账号创建成功后，腾讯电子签将自动为您的机构颁发 CA 证书。

腾讯电子签合作的 CA 为国家主管部门批准成立的电子认证服务机构，为使用腾讯电子签的机构用户及个人用户颁发合法合规的数字证书。

## 可以使用电子签和境外个人签署合同吗？

您好，支持中国内地（大陆）以外个人（仅持有中国内地（大陆）以外有权机关签发的本地居民有效证件）使用腾讯电子签的功能正在开发中，敬请期待！

## 腾讯电子签是否处理用户自行上传的合同及附件中的隐私信息？

腾讯电子签为合同签订各方提供在线签约服务的中立第三方平台，签约各方基于自愿、平等、友好协商的原则对使用腾讯电子签并填写、上传相关内容达成一致，附件上传功能并非强制功能，系用户根据磋商一致或合同签订的需要自行上传，并非使用该服务的必要条件。腾讯电子签将用户自主提交的合同附件与合同正文按国家标准要求进行合并，形成一份完整独立的电子合同文件，并提供给合同双方，符合双方意愿、交易习惯和法律规定。作为中立第三方平台，腾讯电子签无权对用户自行上传的合同及附件进行脱敏、匿名化或其他处理。

# 视频会议签常见问题

最近更新时间：2024-11-06 10:31:42

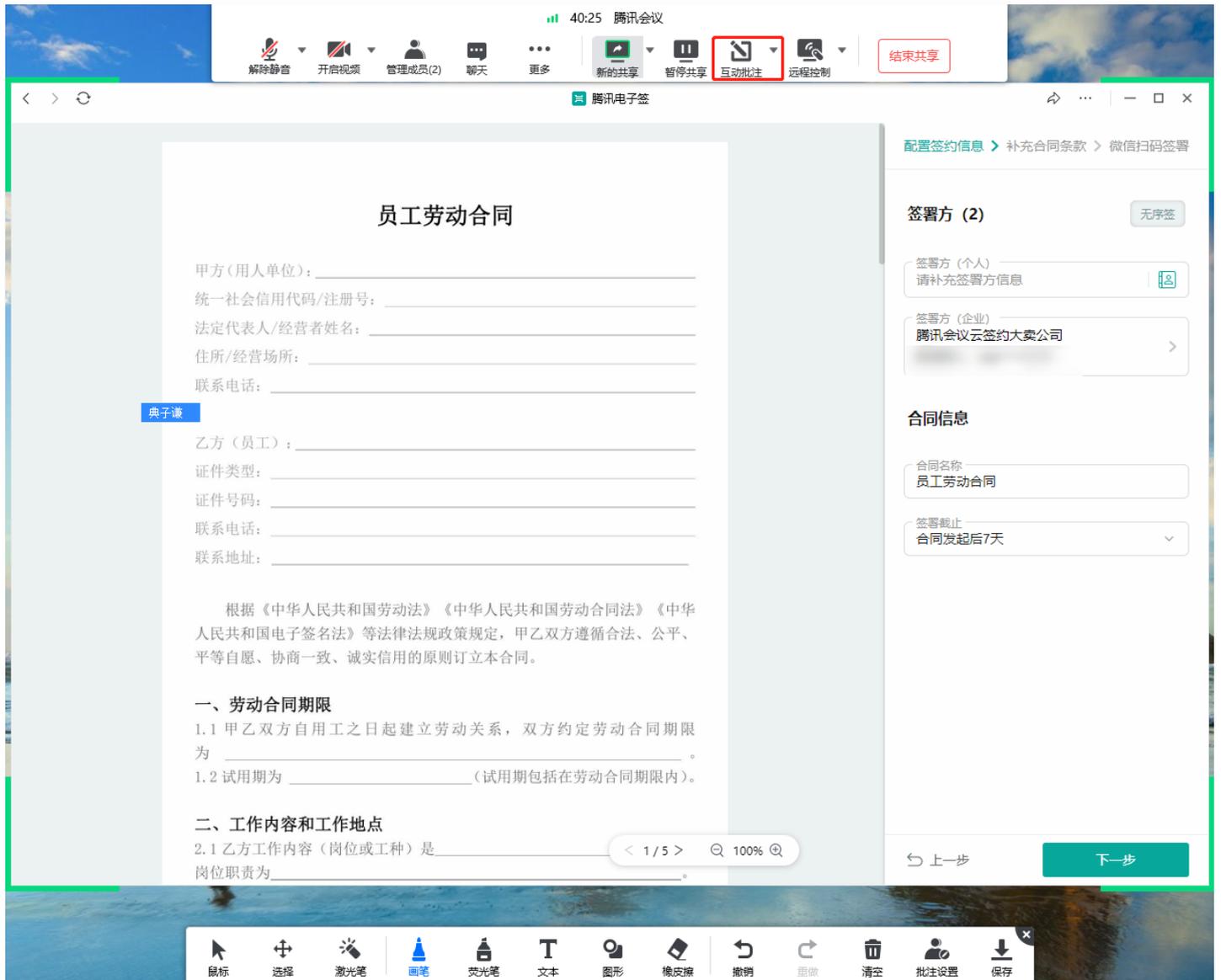
## 发起人投屏共享合同后，签署方如何查看合同？

当发起方确定开始共享应用画面后，签署方的会议界面将可直接查看到应用内的合同页面，并能跟随发起方视角查看并填写合同信息。



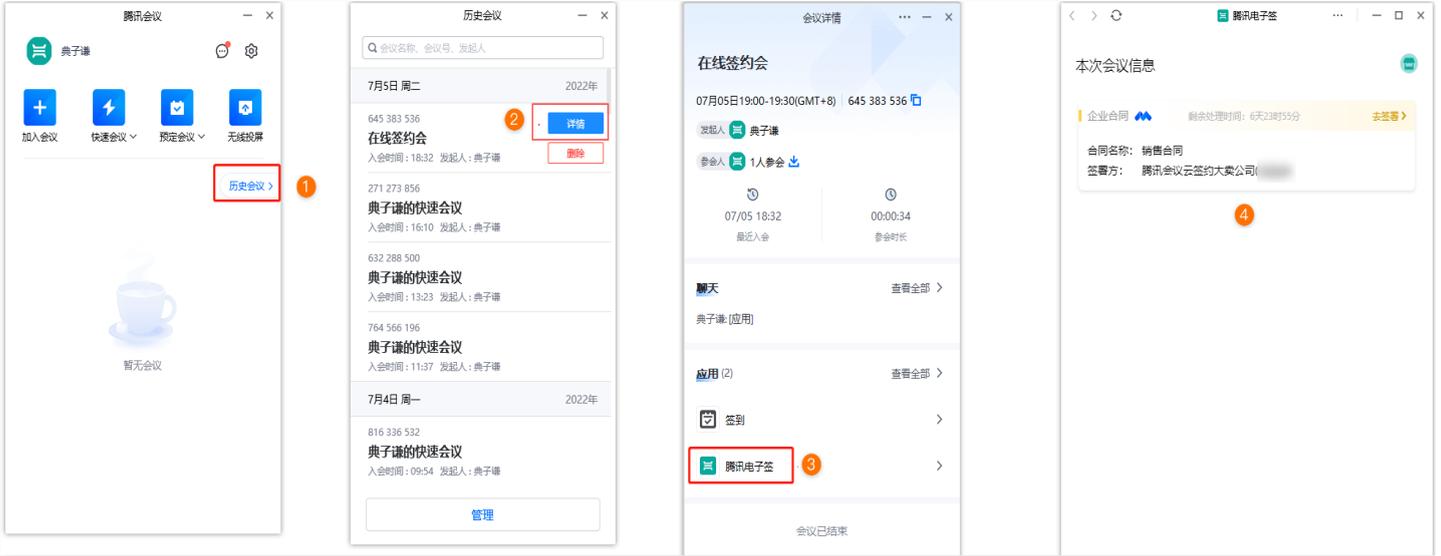
## 是否可以在合同页面上进行批注？

可以的，发起方或签署方能够通过腾讯会议自带的**互动批注**功能，针对合同内容进行批注。



## 会议结束后,可以在哪里找到合同?

1. 所有在腾讯会议内发起或签署的合同(包含合同已签署、待签署、已撤销等),均可以在微信小程序腾讯电子签的文件夹中找到。
2. 在腾讯会议客户端首页,单击**历史会议**,找到发起或签署该合同的会议。单击该场会议的**详情**,在应用模块下单击**腾讯电子签**,即可找到该场会议中发起或签署的所有合同。

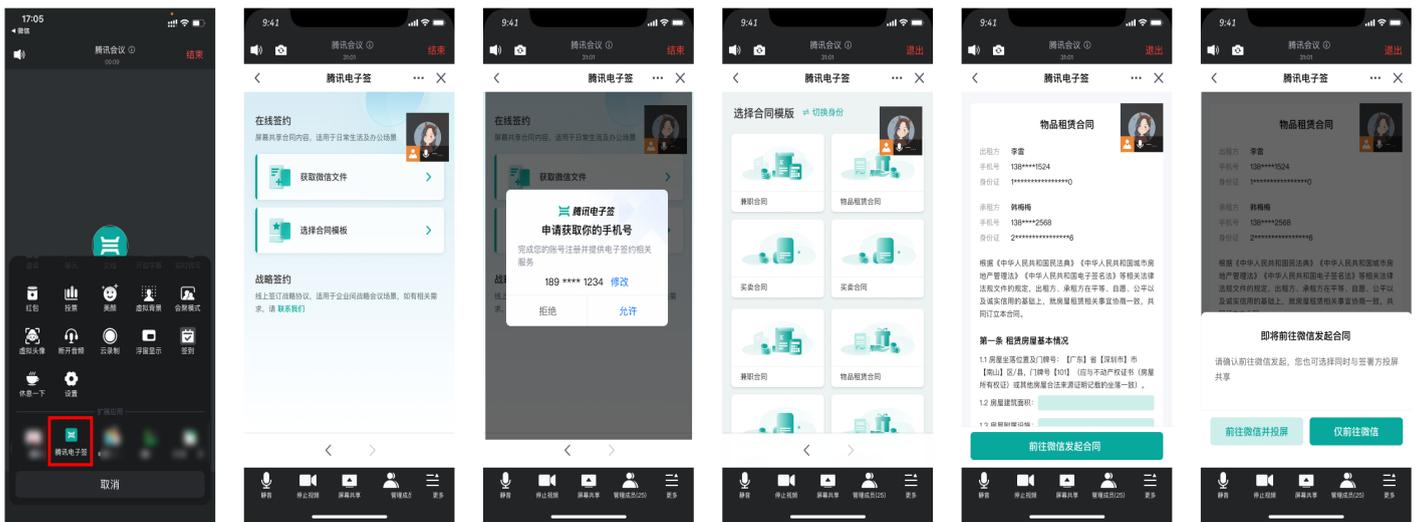


## 是否支持在腾讯会议 App 或小程序中使用?

支持的。

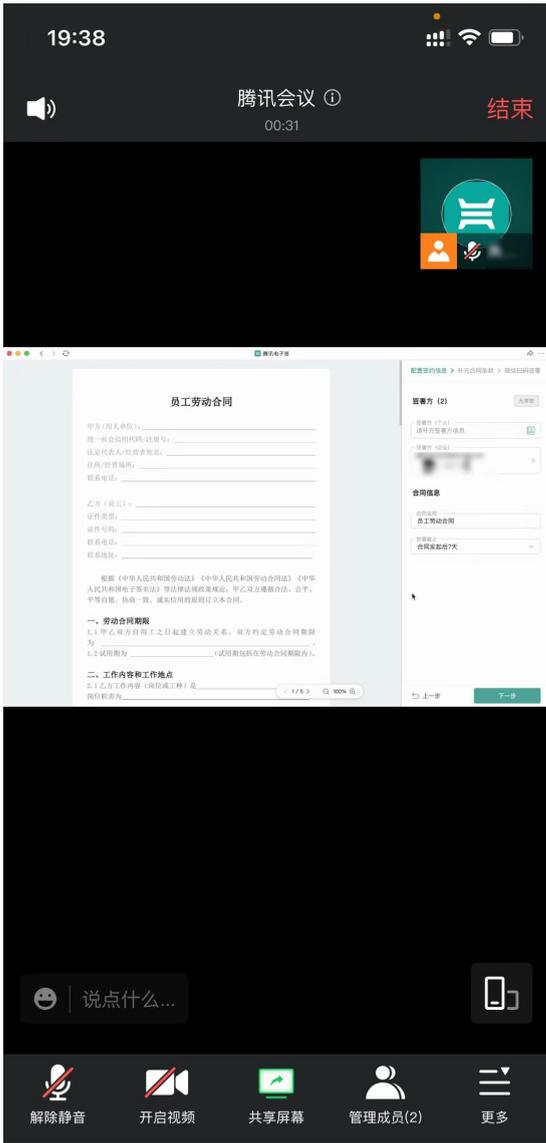
## 合同发起方（支持腾讯会议 PC 端、App）

使用腾讯会议 App 进入一场会议，单击底部的更多，找到并单击腾讯电子签（如未添加，可先单击添加应用进行授权添加）。单击获取微信文件或者选择合同模板，授权手机号登录后，可以根据需要选择投屏后跳转微信小程序，或直接跳转到微信小程序中进行合同发起。



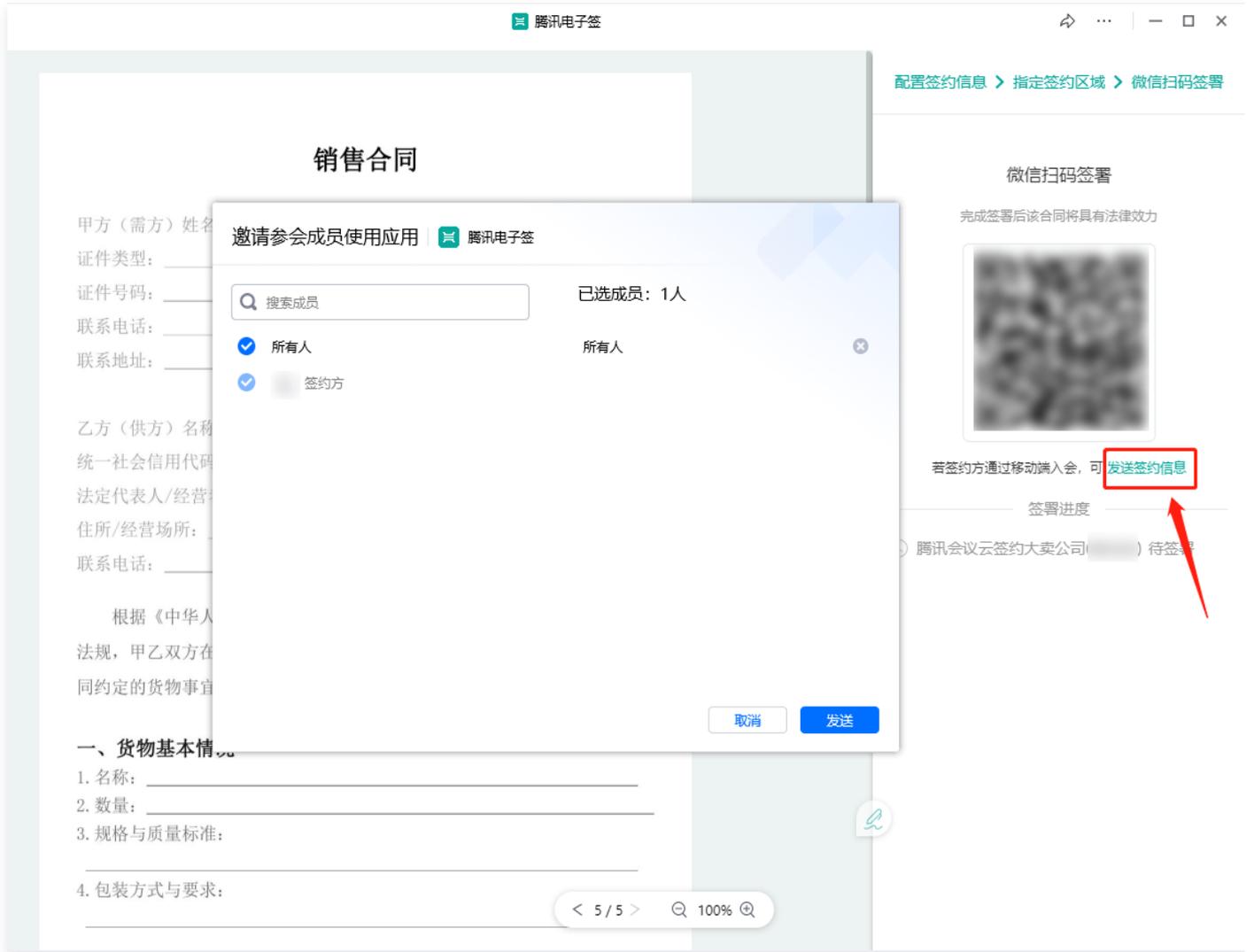
## 合同签署方（支持腾讯会议 PC 端、App、小程序）

在发起方进行合同页面的投屏共享后，签署方能在腾讯会议 PC 端、App 或小程序中查看共享页面，并进行扫码签约。

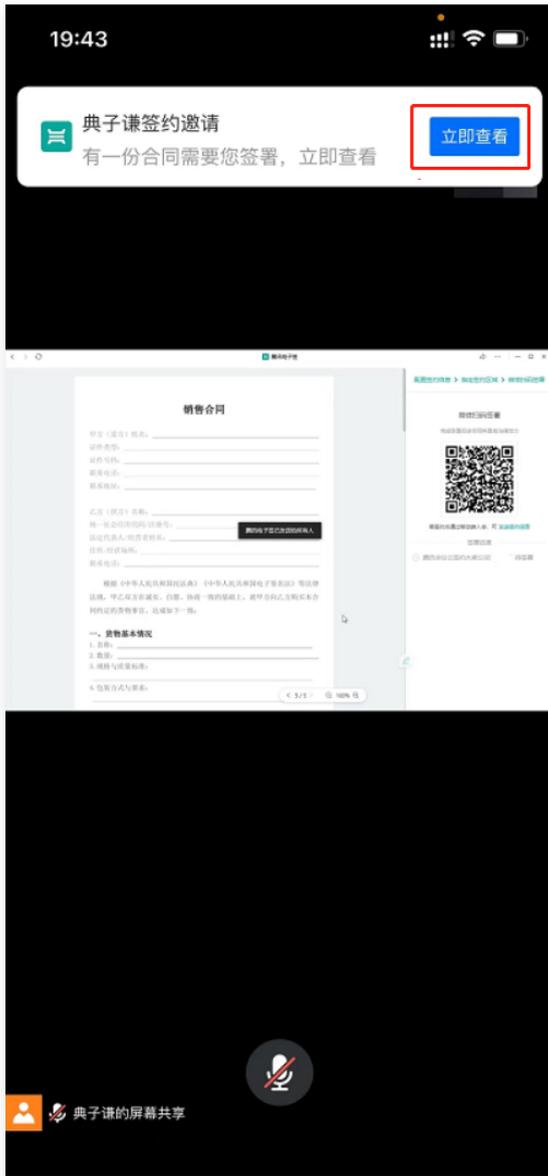


## 如果签署方通过腾讯会议 App 进会，不方便扫码签约，怎么办？

- 发起方可以在微信扫码签署页，单击二维码下方的发送签约信息，将合同分享给签署方。

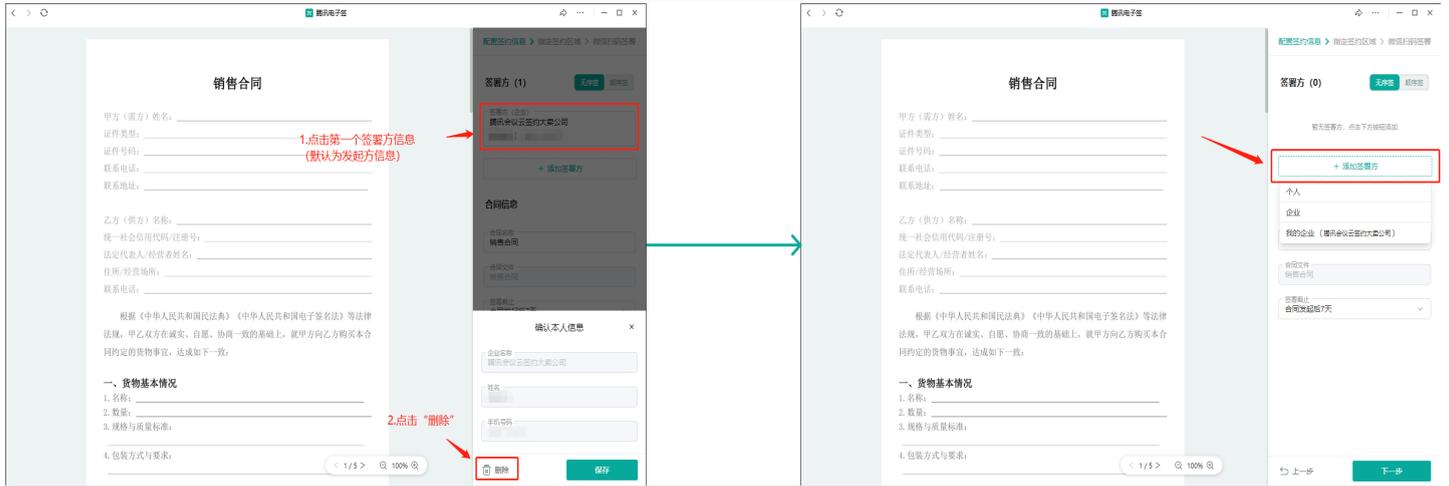


- 签署方在腾讯会议 App 中会收到签约邀请，单击**立即查看**后，自动打开腾讯电子签微信小程序进行合同签署。



### 当我上传本地合同文件进行合同发起时，如何设置自己不用签署？

在登录电子签企业账号后，选择一份本地文件单击 **与签约方投屏共享** 后，进入**配置签约信息**页面。单击第一个签署方信息（默认为发起方信息），在下方弹窗中单击 **删除**，即可删除自己，此时可重新添加签署方。

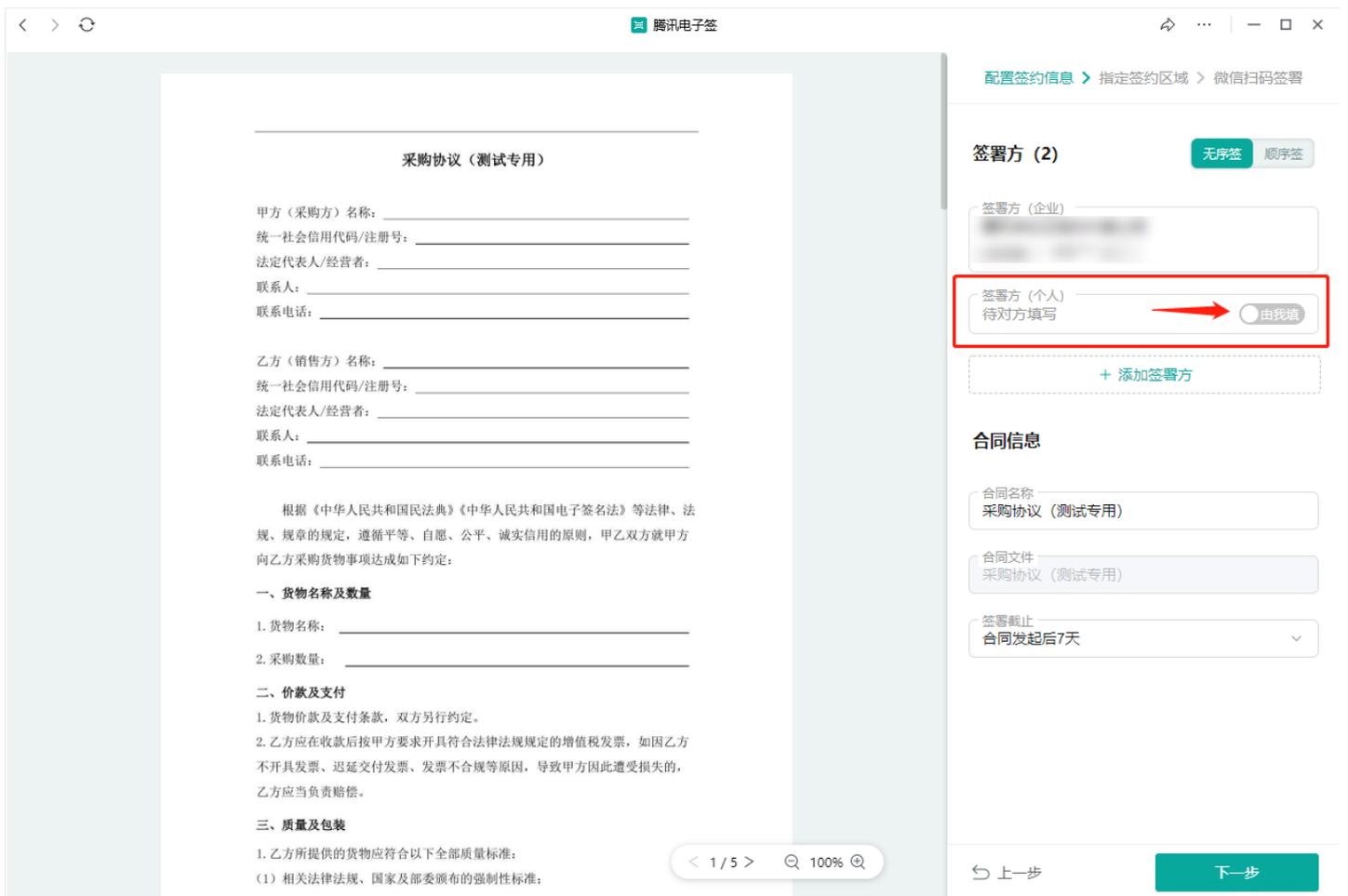


## 我不知道一起参会的签署人手机号、身份证号等个人信息，可以设置由签署人自行填写吗？

可以的。

进入配置签约信息页面时，在签署方信息处默认关闭由我填写开关，此时可以继续发起合同，后续会中参与人可通过扫码自行补充签署人信息。

如果打开由我填写开关，则需要由发起人填写签署人的姓名、手机号码等相关信息。



## 我还有未使用的企业版套餐包，是否可于在线签约中使用？

不可以。当前企业版套餐与在线签约套餐是两类套餐包，无法使用企业版套餐包发起在线签约合同。如需购买或查看在线签约合同份数，请参见 [购买指南](#)。

# API 接入问题

## SDK 与回调

最近更新时间：2025-03-19 10:27:22

### 报错“签名计算错误，请使用 SDK”

1. 请确保使用了电子签提供的 SDK。
2. 请确保 `SecretId` 和 `SecretKey` 正确。

### 报错“The SecretId is not found, please ensure that your SecretId is correct”

常见原因是，指定的 `SecretId` 和 `SecretKey` 传入了正式/测试环境的密钥，而接口请求到了测试/正式环境。

### 为什么 API 文档中的接口在 SDK 中找不到？

- 首先，需要确认引入的 SDK 是否正确。以 `JAVA` 为例：
  - 自建应用请 [参考 Demo](#)
  - 第三方应用请 [参考 Demo](#)
- 其次，由于电子签功能也在不断迭代，可能新的 API 在更高版本的 SDK 中，尝试将 SDK 升级到 [最新版本](#)。

### 报错“请求的 Endpoint 或 Version 错误，请检查并修正后重试”

强烈建议用 SDK 请求接口。如果是用电子签提供的 Demo 进行调试，请确认下载的 Demo 是否正确，以 java 语言为例：

- 自建应用请 [参考 Demo](#)
- 第三方应用请 [参考 Demo](#)

### UploadFiles 报错：业务错误，身份鉴权失败

常见原因是，指定的 `SecretId` 和 `SecretKey` 传入了正式/测试环境的密钥，而接口请求到了测试/正式环境。

### 为什么收不到回调消息？

如果配置了回调 Url 地址，但是没有收到回调通知，您可在外网环境用下方 curl 命令，需确保 `HttpCode` 返回200：

```
# 需将 https://tsign.tencent.com/callback 换成您配置的回调地址
curl https://tsign.tencent.com/callback -H "Content-type: application/json" -X
POST -d "{}"
```

### 业务上线前需要注意什么？

联调完成上线时需要做以下工作：

1. 更换 API 密钥；
2. 配置新的回调地址；
3. 更改请求域名

详细操作请参考：

- [自建应用上线环境配置](#)
- [第三方应用上线环境配置](#)

## 集团架构下如何给不同子企业设置不同的回调地址？

目前包括子企业在内，「专业版」以下版本不支持配置回调地址，但子企业的所有消息都会发到主企业配置的回调地址，建议业务方自行分发。

## 回调信息解密后是乱码

参考 [解密示例](#)，确认传入的 Key 正确。

### ⚠ 注意：

请确保正式环境和测试环境用了不同的回调地址。

## 报错“操作禁止”

常见错误是调用其他通用请求时用了文件上传接口的请求地址，请检查：

应用类型	环境	服务	地址
自建/第三方	联调环境	文件服务 ( UploadFiles )	file.test.ess.tencent.cn
自建/第三方	线上环境	文件服务 ( UploadFiles )	file.ess.tencent.cn
自建应用	联调环境	其他通用服务	ess.test.ess.tencent.cn
自建应用	线上环境	其他通用服务	ess.tencentcloudapi.com
第三方应用	联调环境	其他通用服务	essbasic.test.ess.tencent.cn
第三方应用	线上环境	其他通用服务	essbasic.tencentcloudapi.com

## 报错“action not exist”

常见错误是调用 `UploadFiles` 接口时使用了通用服务请求地址，请检查：

应用类型	环境	服务	地址
自建/第三方	联调环境	文件服务 ( UploadFiles )	file.test.ess.tencent.cn
自建/第三方	线上环境	文件服务 ( UploadFiles )	file.ess.tencent.cn
自建应用	联调环境	其他通用服务	ess.test.ess.tencent.cn
自建应用	线上环境	其他通用服务	ess.tencentcloudapi.com
第三方应用	联调环境	其他通用服务	essbasic.test.ess.tencent.cn
第三方应用	线上环境	其他通用服务	essbasic.tencentcloudapi.com

# 企业认证

最近更新时间：2025-06-18 16:07:52

## 是否参与签署的企业方均需要在电子签进行企业认证？

是的。根据《电子签名法》的要求，签署方无论企业或者个人，在签署电子合同前均需要完成实名认证。

## 是否支持企业批量认证？

如果业务方有提前收集子企业/合作方企业的企业信息，可以使用批量认证的能力，通过批量认证还可以提前收集各企业的 [超管授权书](#)，直接通过接口传入。批量认证分为以下两种方式：

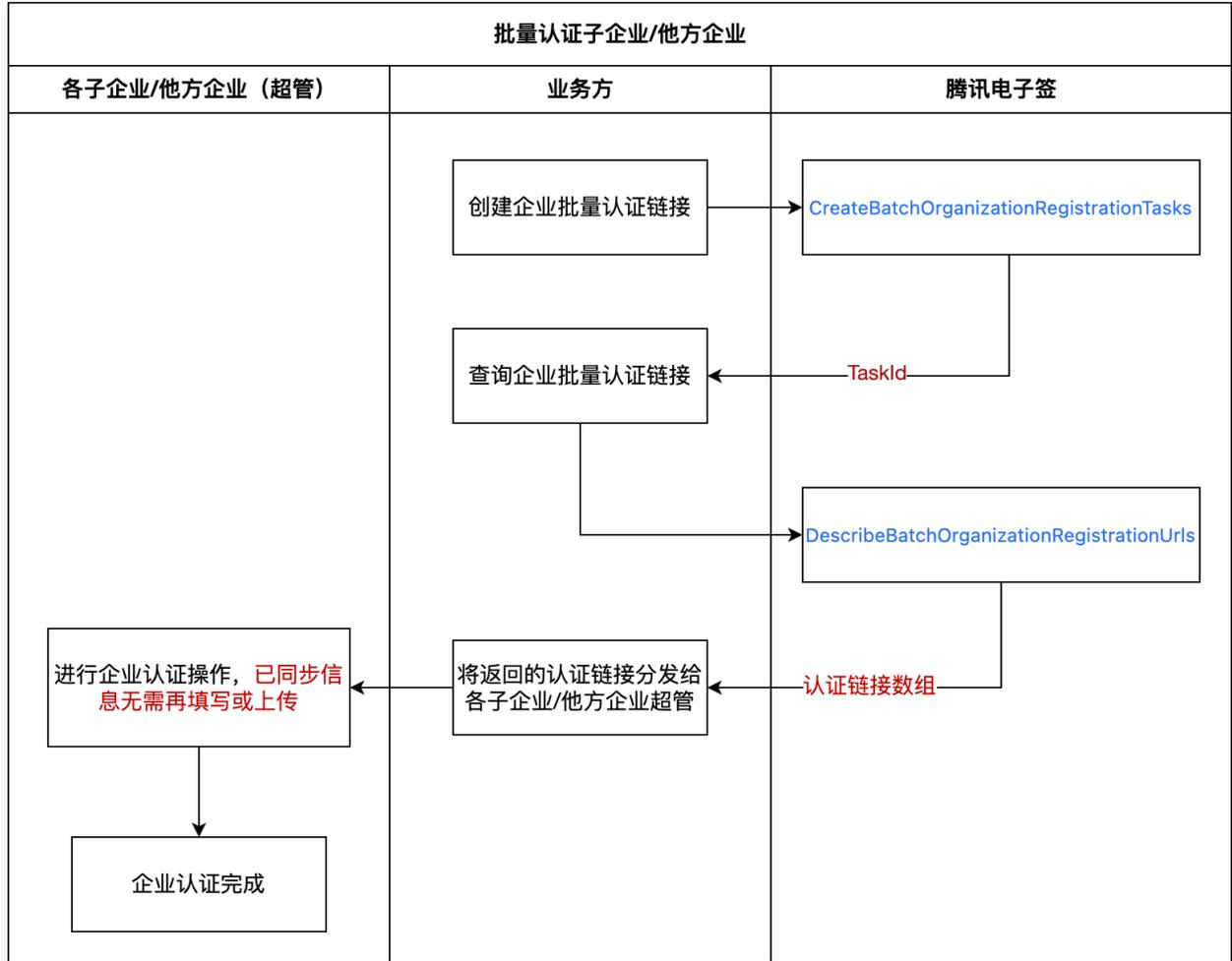
1. **同一个超管对多家企业进行批量认证**，用此方式批量认证企业还可以批量对其进行一些初始化操作，整个流程此超管只需要扫1-2次人脸即可。详细操作流程请参考：
  - [自建应用企业批量认证及初始化](#)
  - [第三方应用企业批量认证及初始化](#)

### 注意：

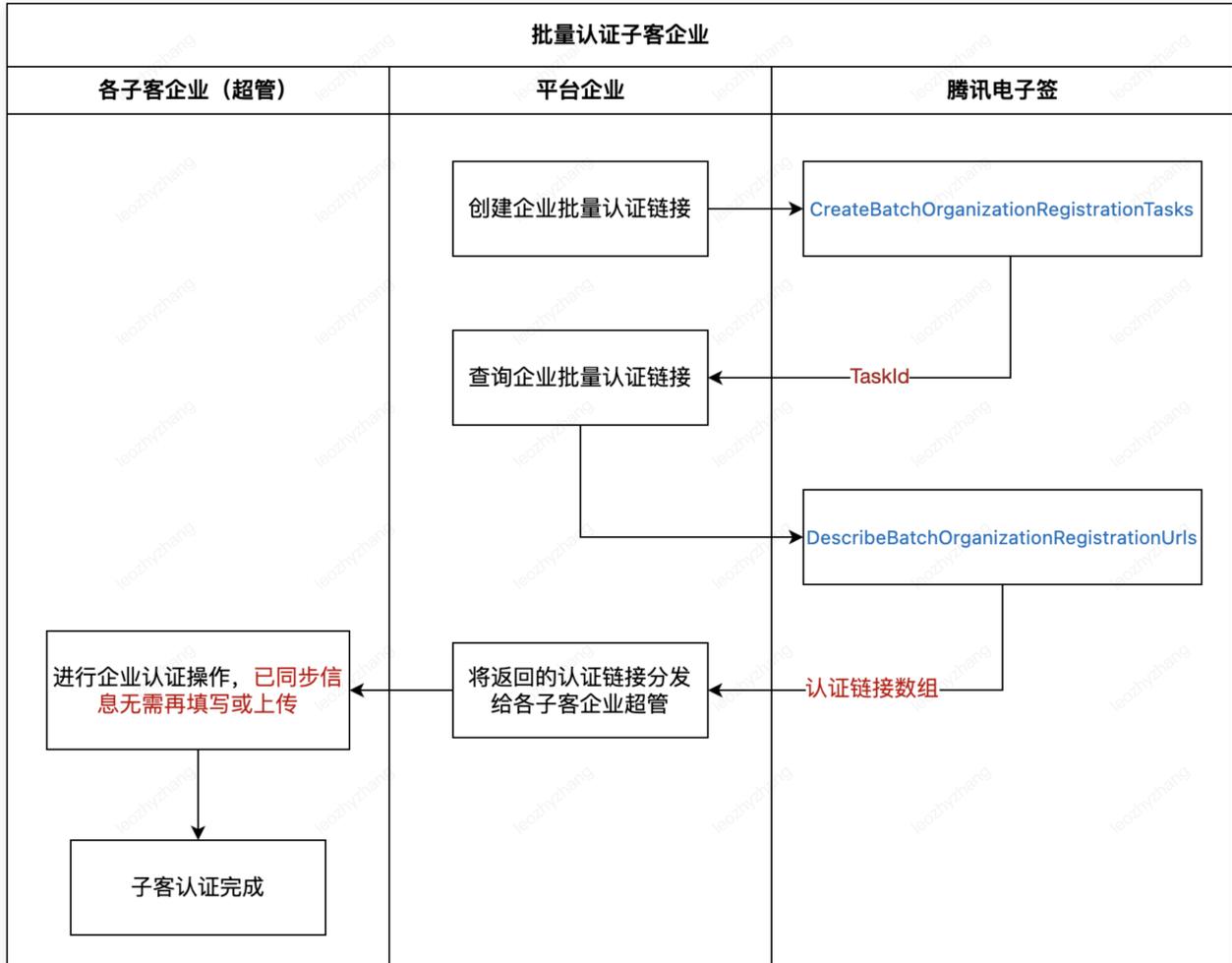
此方式业务方必须提前收集各企业的超管授权书。

2. 只是提供一种同步企业信息的快捷方式，最终的认证操作仍是由**各企业超管操作进行**。详细流程请参照以下流程：

○ 自建应用:



○ 第三方应用：



### 超管和法人无法联系，如何变更企业信息？

两种处理方式：

1. 先注销之前的老企业，然后再重新注册。需要注意的是由于超管和法人都无法联系，需要走线下注销。

线下注销流程：需要提供以下信息，发送到腾讯对公邮箱：e-contract@tencent.com。

【一、用户申请注销背景】

【二、客户详细信息】

- 客户名称
- 客户电子签企业账号
- 是否有费用未结清
- 企业邮箱

2. 走线下变更超管的流程，让法人作为新的超管加入到企业，然后新超管操作下企业名称和法人的变更。

线下变更超管流程：需要提供以下信息和超管变更授权书，发送到腾讯对公邮箱：e-contract@tencent.com。

【一、申请线下变更超管原因】

【二、客户详细信息】

- 企业名称
- 企业电子签账号

- 由原超管【姓名： 身份证号码： 手机号码： 】改为新超管【姓名： 身份证号码： 手机号码： 】
- 申请变更人姓名
- 申请变更人联系电话
- 申请变更人的邮箱

- 变更企业名称，请参考 [变更企业名称](#)。
- 变更法人，请参考 [变更企业法定代表人](#)。

## 此企业已经完成认证，请联系此企业的超级管理员（xxx）加入该企业

通过 [创建企业认证链接](#) 接口认证企业时，如果报以下错误，说明这已经不是第一次通过此接口认证此企业了。



### 说明：

如果此企业之前是自行在电子签官网认证（未通过此认证链接），当前是第一次通过认证链接进入，不会报此错误，且会发送 **CreateOrganization** 回调；如果此企业已经通过认证链接走过一次流程了（已发送了一次回调），再通过认证链接进入就出现上图提示，且不再发送回调。

## 为什么没有出现对公打款流程？

非法人参与注册电子签企业，认证流程没有对公打款（只需要上传授权书）的原因：

1. 对公打款只会存在于 SaaS 企业认证，第三方子客认证不存在；
2. 客户提交过企业收录（所以测试环境不存在对公打款）；
3. 企业是政府、事业单位、合伙企业、农业机构的类型。

## 为什么会有企业收录？

新注册企业或者企业近期变更过工商信息，就会触发这个收录的流程。提交收录后，需要电子签侧人工审核，通过后就可以正常注册认证了。

企业信息收录，请参考 [企业信息收录指引](#)。

### ⚠ 注意：

由于「测试环境」的企业均为伪造企业，所以均需要进行企业收录。

## 用户不匹配。当前登录用户姓名（手机号/身份证号）非XXX，无法进行企业认证

出现以下类似问题是因为在生成认证链接时指定了此企业的超管（即操作企业认证的人）信息，然而在认证时却不是由指定人在操作。具体来说：



### ● 自建应用在 [生成认证链接](#) 时指定了：

- 超管姓名：`AdminName` 且 `AdminNameSame` 为 `true`

- 超管手机号: AdminMobile 且 AdminMobileSame 为 true
- 超管身份证号: AdminIdCardNumber 且 AdminIdCardNumber 为 true
- 第三方应用在 [生成认证链接](#) 时指定了:
  - 超管姓名: ProxyOperatorName
  - 超管手机号: ProxyOperatorMobile
  - 超管身份证号: ProxyOperatorIdCardNumber

**解决方式:**

请按照指定让正确的超管来进行认证操作, 或者在生成链接时去掉相关限制。

## 统一社会信用代码未收录

在认证测试企业时, 如果报以下错误, 请注意**统一信用代码**不要传真实代码, 但需要满足格式规范(18位, 企业“91”开头, 个体工商户“92”开头, 建议将一个真实信用代码改一两位), 请尝试更换后再试。

企业认证 Demo

统一社会信用代码未收录

营业执照/统一社会信用代码

主体类型  
企业

企业名称  
[模糊]商

统一社会信用代码  
19823728TTY1248234

法定代表人姓名  
测试

所在地区  
浙江省杭州市余杭区 定位

企业地址  
文一西路 1218 号

下一步

**请输入正确的企业名称/个体工商户名称**

此报错常见于在联调环境认证测试企业时出现：

1 个人实名认证 > 2 补充企业信息 > 3 超级管理员授权

### 请补充企业信息

应电子签名相关法律要求，请补充企业统一社会信用代码等信息  
您也可[手动填写企业信息](#)



支持JPG/PNG格式

企业主体类型 \*

企业

企业名称 \*

请输入正确的企业名称/个体工商户名称

统一社会信用代码 \*

91 J84X

报此错误的原因很可能是因为在「统一社会信用代码」录入了一个真实的企业信用代码。

#### 解决方式：

更换「统一社会信用代码」，尝试在真实的企业信用代码基础上改后面一两位。

### 您不是该企业的法定代表人，无权进行此操作

邀请法人认证企业时，如果出现以下提示，请确认这个企业是否是一个刚在工商注册的新企业。电子签的工商数据来源于国家企业信用信息公示系统，请确保已公示。



### 认证失败

您不是该企业的法定代表人，无权进行此操作。  
请联系企业的法人进行处理。



RequestId: 9aca42caed60 

如您有产品意见或建议，点此提供 [意见反馈](#)

# 第三方应用

最近更新时间：2025-03-19 10:27:22

## 报错“Agent.ProxyOperator.OpenId 指定的这个子企业员工未完成注册”

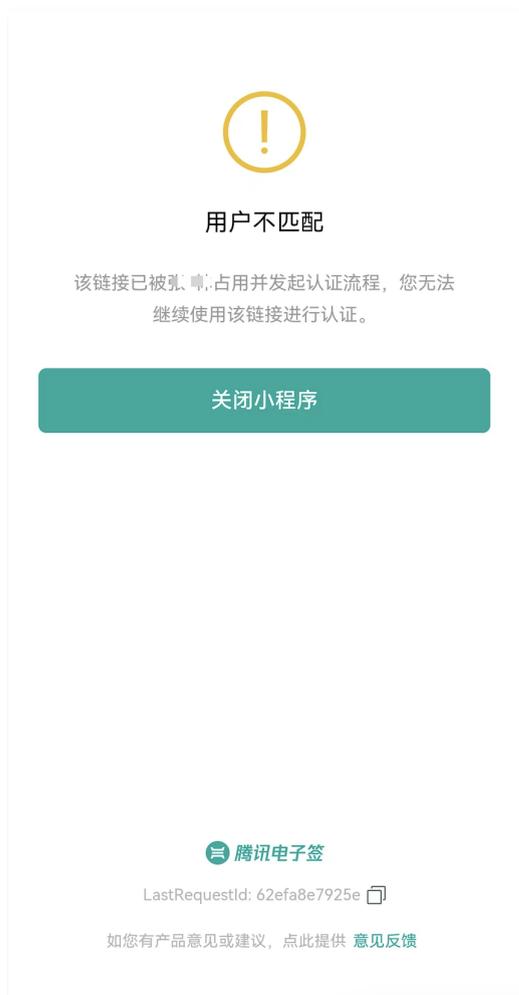
第三方应用集成的所有接口都需要已认证的子客企业员工发起，具体认证流程请参见 [接入前必读](#) 和 [子客入驻](#) 小节。

## 报错“Agent.ProxyOrganizationOpenId 指定的这个子企业还没有完成认证，无法完成此操作”

第三方应用集成的所有接口都需要已认证的子客企业员工发起，具体认证流程请参见 [接入前必读](#) 和 [子客入驻](#) 小节。

## 认证报错“用户不匹配。该链接已被 XX 占用并发起认证流程，您无法继续使用该链接进行认证”

出现以下报错是由于 XX 已经在认证中了，此时再把认证链接给到其他人，则会报错。



### 解决方式：

- 方式1：让 XX 继续走认证流程。
- 方式2：如果要换人认证，需要更换 `Agent.ProxyOperator.OpenId`，重新 [生成认证链接](#)。

## 如何修改子客企业的 OpenId?

子客企业的 OpenId 无法修改，除非 [注销企业](#) 后重新认证。子客企业员工的 OpenId 也无法修改，除非让 [员工离职](#) 后重新加入。

## 同一个人可以同时加入一个应用下的两个子客企业吗？

可以。但在认证时需要定义不同的 `ProxyOperator.OpenId`。

## 报错“渠道应用号和此渠道子客不具有授权关系，请确认参数或授权关系后重试”

报错是指传参中的子客企业（`Agent.ProxyOrganizationOpenId`）未在所传应用号（`AppId`）下认证。

## 员工加入报错“该身份证号已完成实名认证并加入渠道企业”

例如张三已经加入到了子客企业 A，openId 为 `openId1`，此时张三又以 `OpenId2` 为标识再次走加入子客 A 的流程，则会报以下错误：



### ⚠ 注意：

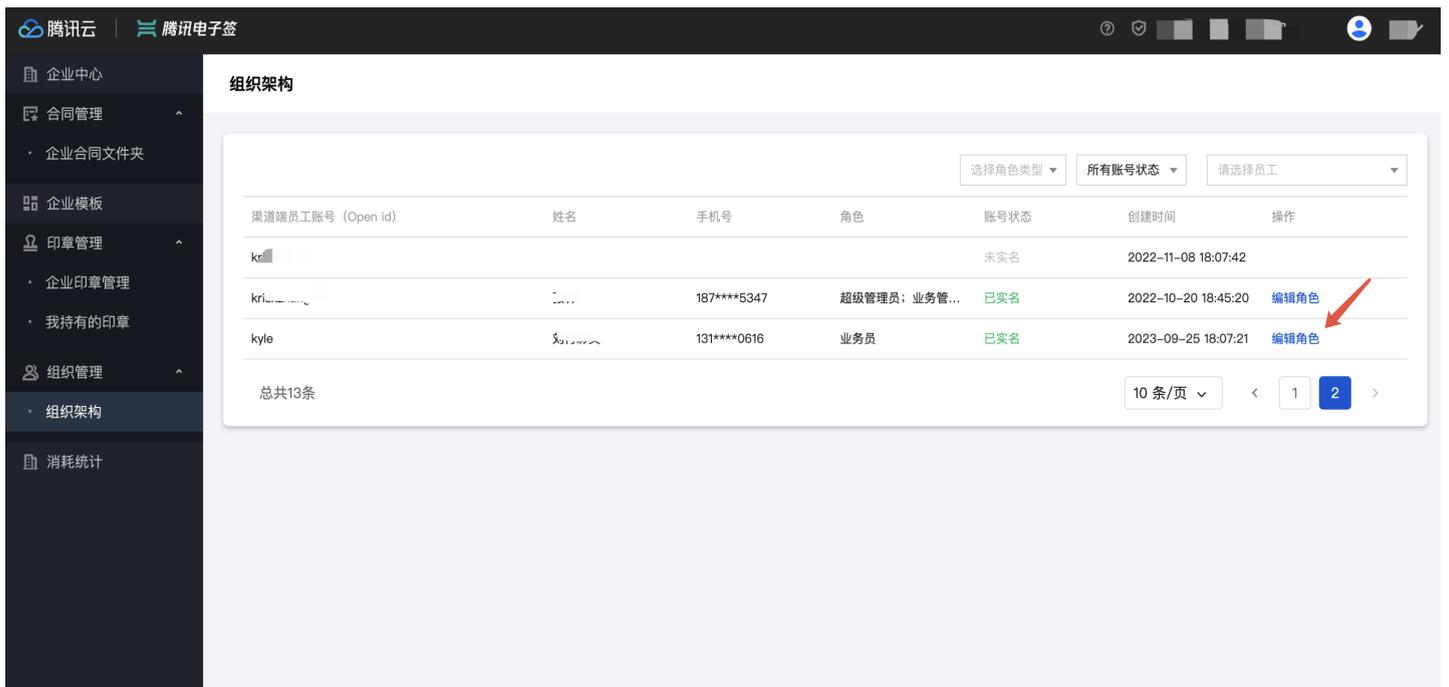
如果想更改张三在子客 A 中的 openId，需要离职再重新加入。

## 子客员工无权下载合同是怎么回事？

子客员工在小程序中下载合同报以下权限错误，是由于其角色（默认业务员）不具备下载权限：



此时需要给对应员工分配**业务管理员**权限：



## 报错“参数错误，企业经办人 OpenId 已经在其他企业实名，或者是用模板发起合同时模板配置的渠道子客签署的角色传递了其他企业签署方”

在调用模板创建签署流程接口时报此错误，很可能是在平台企业的「应用模板库」中配置模板时指定错了签署方，请参考下图检查：



## 配置模板时找不到数据表格控件?

在平台企业的应用模板库管理中配置带有数据表格的模板时，需要先在应用模板控件管理中添加数据表格控件：



## 报错“参数错误，指定的应用号不存在”

常见原因是，指定的 `AppId` 传入了正式/测试环境的 `AppId`，而接口请求到了测试/正式环境。

联调环境地址：

环境	地址	说明
文件服务的 EndPoint	file.test.ess.tencent.cn	UploadFiles 接口使用
通用接口请求 EndPoint	essbasic.test.ess.tencent.cn	除UploadFiles 外其他接口使用

线上环境地址：

环境	地址	说明
文件服务的 EndPoint	file.ess.tencent.cn	UploadFiles 接口使用
通用接口请求 EndPoint	essbasic.tencentcloudapi.com	除UploadFiles 外其他接口使用

## 报错“被授权企业未认证”

在调用 [创建企业自动签授权链接](#) 接口时如果报此错误，请检查接口中的 `AuthorizedOrganizationId` 字段是否传入的是企业 ID（非企业 OpenId）。

# 接口常见报错

最近更新时间：2025-03-19 10:27:22

## 同一份合同中的同一签署人不可同时以企业及个人身份签署

同一个自然人，不能同时作为个人和企业（经办人）两个签署方去签署。

**解决方式：**

- 方式一：合同只保留企业签署方（去掉个人签署方），并指定印章和签字两个签署控件；
- 方式二：如果除了此自然人外，合同还有其他签署方，可联系客户经理给开白处理。

### **注意：**

如果合同涉及到本方企业自动签署，其经办人取的合同发起人（即自建应用是 `Operator.UserId`，第三方应用是 `Agent.ProxyOperator.OpenId`），请确保此员工和个人签署方不是一个人。

## 其他公司自动签署功能暂未开放，请联系客户经理申请【他方自动签署权限】后使用

假设合同由 A 企业发起（即调接口使用的 API 密钥来自于 A 企业），签署方为另外一个企业（B 企业），如果需要 B 企业自动签署，请参考：

- [自建应用合作方自动签署](#)
- [第三方应用合作方自动签署](#)

## 本企业自动签印章无权限使用

1. 请检查传入的印章是否存在并启用
2. 请检查经办人是否有此印章权限。需要注意的是对于自动签署而言，经办人默认为发起人且不能更改。具体请参考以下：

○ 自建应用：发起人为 Operator.UserId。

腾讯云电子签
工作台 | 合同 模板 印章 更多 ▾
预览

**印章中心**

+ 添加企业电子印章

+ 添加法定代表人章

企业印章管理

我持有的印章

< 印章详情



印章名称 这是公章 [✎](#)

所属企业 leo的NBA测试企业

印章状态 已启用

印章类型 公章

印章尺寸 4.2cm [✎](#)

创建人 张杨

创建时间 2023-08-15 23:26:34

印章 ID yDwqQUUckp3x3cg8U781LJE1mYyTqRg [📄](#)

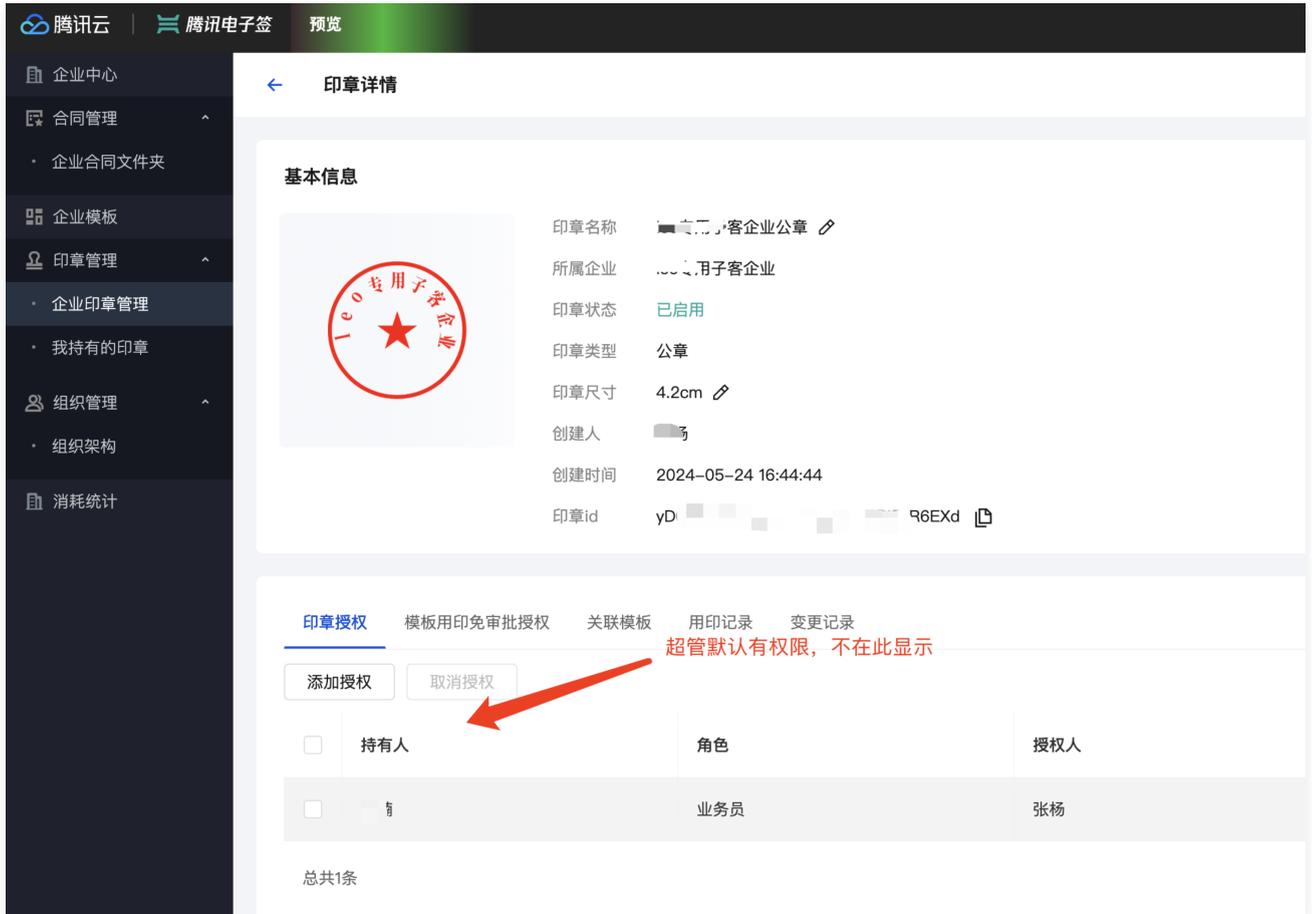
印章授权
模板用印免审批授权
关联模板
用印记录
变更记录

添加授权
取消授权

超管默认有权限，不在此显示

	持有人	角色	授权人
<input type="checkbox"/>	周...	自定义角色1	张杨
<input type="checkbox"/>	李...	IT信息管理员；静默签经办员	张杨
<input type="checkbox"/>	蔡...	业务员；集团印章管理员；静默签经办员；集团合同管理员；集团超级管理员	张杨

○ 第三方应用：发起人为 Agent.ProxyOperator.OpenId。



## 合作方企业自动签印章未授权

### ● 自建应用：

假设合同由 A 企业发起（即调接口使用的 API 密钥来自于 A 企业），签署方为另外一个企业（B 企业），如果需要 B 企业自动签署，则被称为**合作方企业自动签**，需要 B 企业授权操作。

#### 情况1：

若采用 B 企业主动给 A 企业授权，请参考 [让合作方主动给我授权](#)。

#### 情况2：

若采用 A 企业邀请 B 企业给固定模板授权，请参考 [邀请合作方给我授权](#)。

### ● 第三方应用：

假设合同由 A 企业发起（ Agent.ProxyOrganizationOpenId 为 A 子客的 OpenId ），签署方为另外一个子客（ B 企业 ），如果需要 B 企业自动签署，则被称为**合作方企业自动签**，需要 B 企业授权操作，请参考 [合作方企业自动签署](#)。

### ⚠ 注意：

- 比如 B 企业给 A 企业只授权了「公章」，但发起合同时传入了「财务专用章」的印章 ID，那也会报此错误。
- 在自建应用情况2中，如果被授权的模板发生了变更，授权会失效，需要重新授权。

**在此合同中不存在该签署人，请确认传入的签署人信息是否正确**

请检查是否发起合同时指定了签署人身份证号，但获取 H5 签署链接时没有指定。如果签署人之前已经在电子签实名过，且绑定的手机号并非获取签署链接时传入的手机号，就会报此错误。

例如：比如发起合同时指定了张三，手机号133，身份证号 abc。由于张三之前在电子签实名过，且绑定的手机号为188，则发起的这个合同就关联到了188手机号。再用133手机号去获取签署链接就会报错。

#### 解决方式：

- 方式1：引导用户直接去小程序签署
- 方式2：获取签署链接时也传入身份证号
- 方式3：发起合同时不传身份证号，上例中张三会在签署过程中将绑定的手机号更换为133（需要注意的是换绑过程133手机号需要收验证码，请确保133为张三当前在用的手机号）

## 未在合同中找到您提供的签署人信息。请核对姓名、手机号等提供的信息是否正确

请检查是否发起合同时指定了签署人身份证号，但获取合同组签署链接时没有指定。如果签署人之前已经在电子签实名过，且绑定的手机号并非获取签署链接时传入的手机号，就会报此错误。

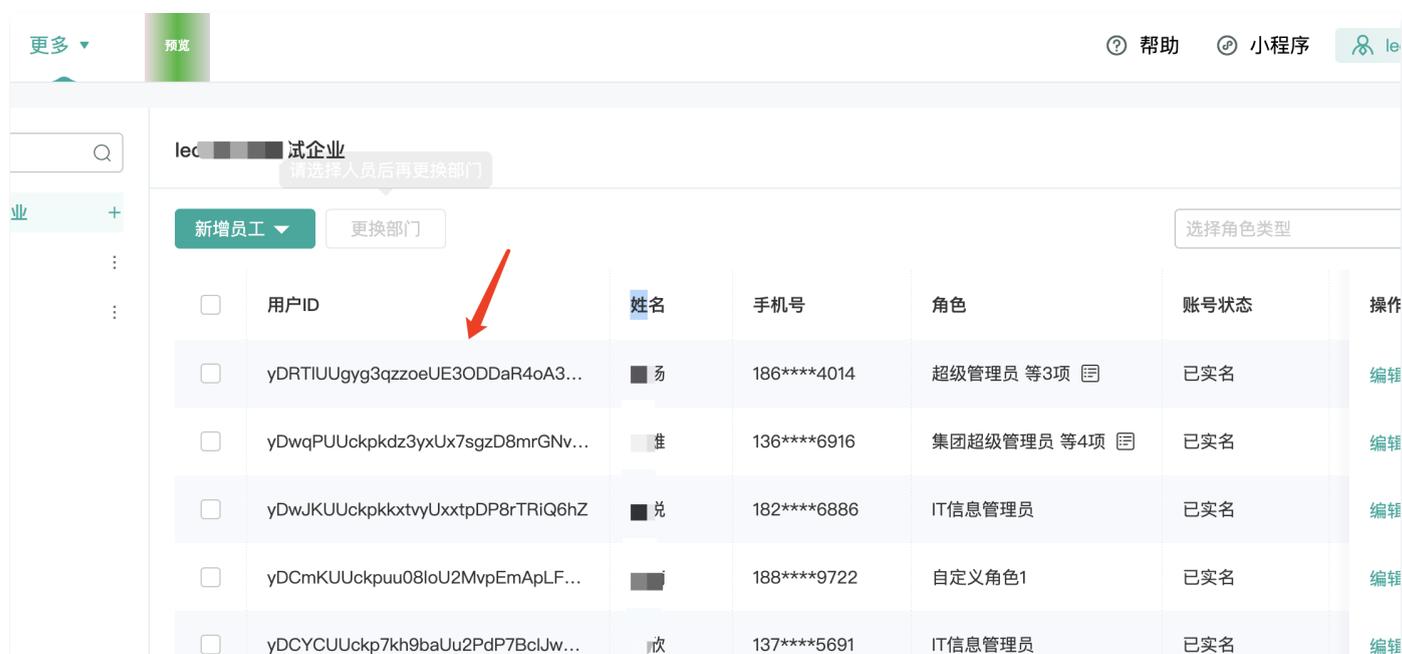
例如：比如发起合同时指定了张三，手机号133，身份证号 abc。由于张三之前在电子签实名过，且绑定的手机号为188，则发起的这个合同就关联到了188手机号。再用133手机号去获取签署链接就会报错。

#### 解决方式：

- 方式1：引导用户直接去小程序签署。
- 方式2：获取签署链接时也传入身份证号。

## 参数错误，指定的操作人不存在/不属于当前企业

操作人是指接口中的 `Operator.UserId` 参数，请先确认 `UserId` 是否取的是企业员工的用户 ID：



The screenshot shows a user management interface for a test environment. At the top, there are tabs for '更多' (More) and '预览' (Preview). Below the tabs, there are buttons for '新增员工' (Add Employee) and '更换部门' (Change Department). A table lists employees with columns for '用户ID' (User ID), '姓名' (Name), '手机号' (Mobile Number), '角色' (Role), '账号状态' (Account Status), and '操作' (Action). A red arrow points to the '用户ID' column header.

用户ID	姓名	手机号	角色	账号状态	操作
yDRTIUUgyg3qzoeUE3ODDaR4oA3...	易	186****4014	超级管理员 等3项	已实名	编辑
yDwqPUUckpkdz3yxUx7sgzD8mrGNv...	桂	136****6916	集团超级管理员 等4项	已实名	编辑
yDwJKUUckpkxtvyUxtpDP8rTRiQ6hZ	兑	182****6886	IT信息管理员	已实名	编辑
yDCmKUUckpou08loU2MvpEmApLF...		188****9722	自定义角色1	已实名	编辑
yDCYCUUckp7kh9baUu2PdP7BclJw...	欣	137****5691	IT信息管理员	已实名	编辑

另外一个常见原因是，这里的用户 ID 传入了正式/测试环境的企业员工，而接口请求到了测试/正式环境。

联调环境地址：

环境	地址	说明
文件服务的 EndPoint	file.test.ess.tencent.cn	UploadFiles 接口使用

通用接口请求 EndPoint	ess.test.ess.tencent.cn	除 UploadFiles 外其他接口使用
-----------------	-------------------------	-----------------------

线上环境地址：

环境	地址	说明
文件服务的 EndPoint	file.ess.tencent.cn	UploadFiles 接口使用
通用接口请求 EndPoint	ess.tencentcloudapi.com	除 UploadFiles 外其他接口使用

### 在这个 PDF 中没有搜索到[xxx]，请确认这个字符串是否存在

用关键字定位控件时报此错误，可以借助 [Adobe Acrobat Reader](#) 等 PDF 阅读器查找是否有对应关键字。另外一个常见问题是在传参时指定了 `KeywordPage`，即限定了搜索页码，请确认是否是此原因造成。

### 控件的 X (Y) 坐标超出了允许范围

请检查控件是否超过了 PDF 的最大宽度 (595) 或者最大高度 (842)，尤其需要注意，是否将 PDF 旋转了 (宽842，高 595)。

### PDF 文件损坏，请上传正确的 PDF 文件

出现这种情况是指传入的 PDF 文件结构不规范，电子签无法处理此类文件。可以用 PDF 阅读器 (例如 Adobe Acrobat Reader、福昕等) 检查文件签名是否完整。比如以下文件已损坏：



### 您输入的内容含不允许的敏感词汇

- 如果是签署方姓名、企业名称，可以选择使用模板发起合同，使用签署方信息控件；



- 如果是其他的填写控件，可以联系电子签侧处理后再操作。

## 参数错误，签署人填写控件不支持[SIGN\_SEAL]类型

请检查是否传参时将签署控件 ( `SignComponents` ) 字段写成了填写控件 ( `Components` )。

## 用户[xxx]未开启或已关闭自动签服务

在发起带有个人自动签功能的合同时，如果报此错误，并且已确认该签署人已经开通了个人自动签。请检查是否签署人开通自动签时的手机号，和发起合同时传入的手机号不一致。

## 发起方签署审核/节点签署审核不能同时使用

请检查代表签署审批的参数 `NeedSignReview` 是指定到哪个维度的：

- 如果指定的是合同维度的 `NeedSignReview` 参数，在调审批接口时无需传 `RecipientId`。
- 如果指定的是签署方维度的 `ApproverNeedSignReview`，在调审批接口时必须传 `RecipientId`。

## 您当前正在使用【自建应用集成】功能，升级至【专业版】及以上版本后即可使用

如果是通过集团主代子的方式调用接口报此错误，请联系电子签客户经理开白处理。

## 签署人 RecipientId 不属于当前模版

在调用 `CreatePrepareFlow` 接口时报此错误，请确认是否模板发生了调整，模板的任意变化都可能导致 RecipientId 变更。

## 您上传的文件不是 PDF 格式，导致无法发起合同

通过文件发起合同时，仅支持 PDF 格式的文件。需要注意的是，如果通过 `创建文件转换任务` 接口对源文件格式进行了转换，还需要调查 `转换任务状态` 接口去获取转换后的 `ResourceId`（PDF 格式），用于合同发起。

## 缺少登录用户 ID，请检查登录账号并重试

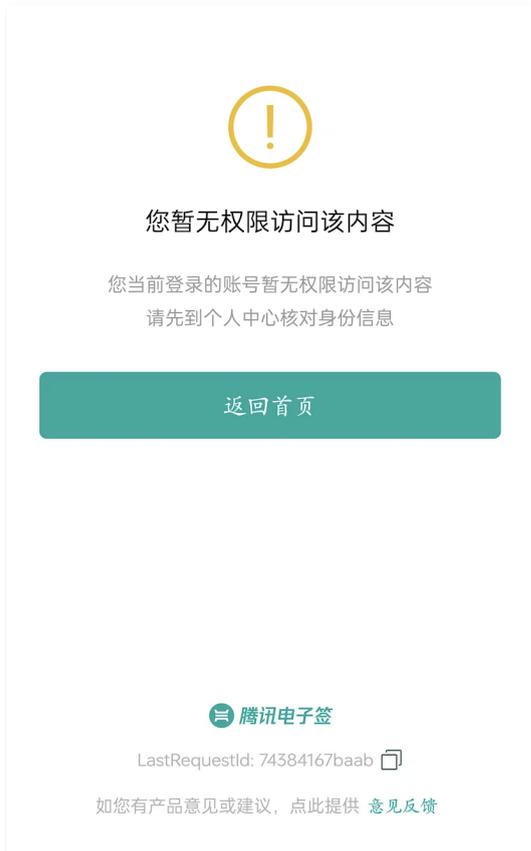
自建应用集成中，所有接口的 `Operator` 字段都是必传，请检查是否少传了此参数。如果没有用电子签提供的 SDK（不建议），请确保传入的所有字段为大写字母开头。

# 页面常见报错

最近更新时间：2025-03-19 10:27:22

## 您暂无权限访问该内容。您当前登录的账号暂无权限访问该内容

如果页面出现以下错误，可能会有下面几种情况：



- 情况一：

如果合同签署人有张三和李四，给张三生成的签署链接如果让李四打开，就会报此错误。

**解决方式：**

如果想让李四签署，在生成签署链接时需传入李四（而非张三）的信息。

- 情况二：

如果在半屏拉起时出现以上错误，请检查是否在联调环境拉起了正式的小程序。

**解决方式：**

联调环境需拉起 demo 小程序。

- 情况三：

如果在通过小程序领取指定了「动态签署方」的合同时出现以上错误。需要考虑是否是变更了模板所导致。由于生成领取链接时需要传入 RecipientId，而此 RecipientId 如果在集成时是通过查询模板信息而来，就可能会有问题，因为模板的任何调整都可能会引起 RecipientId 发生变化。

**解决方式：**

获取 RecipientId 通过创建合同时的返回，或者查询合同详情。不要查询模板获得。

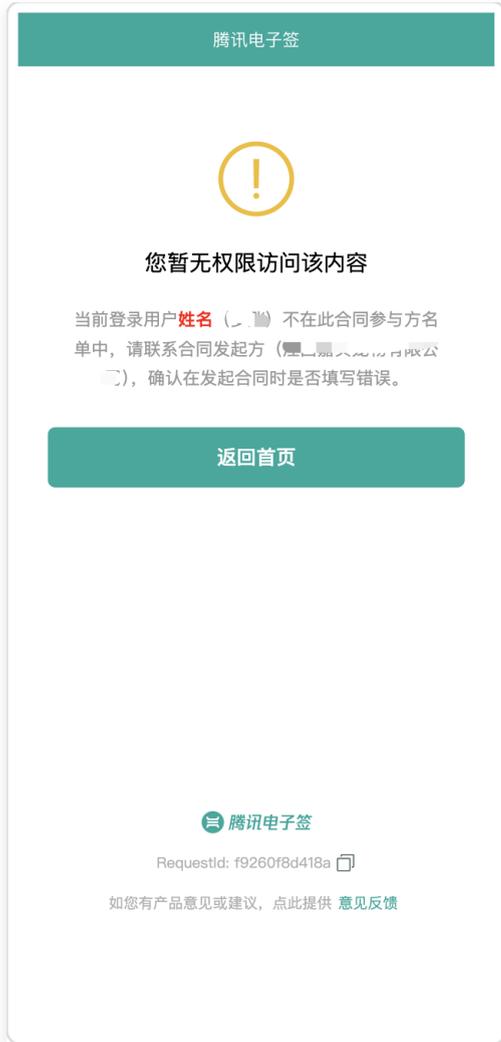
📌 说明：

例如，12点变更的模板，变之前的 recipientid 是 A，变后是 B。但合同 a 是12点前发起的合同，12点后再去获取链接，这里 recipientid 要传 A。

## 您暂无权限访问该内容。当前登录用户不在此合同参与方名单中

- 情况一：

如果在合同发起时指定的签署人只有张三和李四，那么 王五 打开签署页面就会报如下错误。



### 解决方式：

请确认是发起时指定错了签署人，还是把签署链接分享错了人。

- 情况二：

如果合同发起时指定的签署人是张三，手机号为 n1，但张三打开签署页面的小程序当前绑定的手机号为 n2，就会报如下

错误。



#### 解决方式:

- 方式1: 张三在小程序中 [更换绑定的手机号](#) 为 n1后, 再打开签署页面。
- 方式2: 发起合同时张三的手机号指定为 n2。
- 方式3: 发起合同时带上张三的身份证号, 同样可以用 n2签署合同。

#### ⚠ 注意:

如果限制了签署的校验方式为短信验证码, 以上方式1是 n1收验证码, 方式2和3是 n2收验证码, 请根据情况处理。

### 认证失败。验证未通过, 该手机号在运营商绑定的身份证与当前提交者的身份证不一致

签署时如果遇到以下报错, 是由于运营商三要素校验未通过:

• 小程序



认证失败

验证未通过，该手机号在运营商（电信、联通或移动）绑定的身份证与当前提交者的身份证不一致。建议到个人信息页面更换为提交者的身份证在运营商绑定的手机号后，再重试此操作。（如果有人脸、密码等校验方式，也可切换至进行这个操作）

返回应用（1s）



LastRequestId: db8fb0e34a2f 

如您有产品意见或建议，点此提供 [意见反馈](#)

• H5



**解决方式：**

- 情况一：客户手机号确实不是本人实名（即非本人去营业厅办理的手机号），建议更换成其他的签署认证方式（人脸或者签署密码）。
- 情况二：用户近期变更成自己实名手机号的情况：运营商数据都是月更的，移动和联通一般是每月的10号到20号左右更新，电信一般是每月的15号到次月的5号更新，有过变更的都是建议下个月再试试的，也不排除个别数据上报延迟导致更新有延迟/遗漏的情况。

**当前手机号已被其他身份证绑定使用，无法继续认证，建议您更换其他手机号**

该手机号已经被其他人注册实名电子签账号了，如果当前操作人要用这个手机号，可以先使用其他手机号注册，然后再换绑成这个手机号：

实名认证
✕

### 请进行实名认证

应电子合同相关法律法规要求，当前操作需进行本人实名认证，以确保本人意愿。您的个人信息仅用于确认本人身份，腾讯电子签将严格保证您的信息安全。

证件类型  
居民身份证 >

---

姓名  
■■■■

---

证件号  
2\*\*\*\*\*7

---

手机号  
■■■■

!

当前手机号已被其他身份证绑定使用，无法再次绑定到当前的身份上来，建议您更换其他手机号进行绑定。

验证码  
■■■■

获取验证码(30s)

我同意服务提供者及腾讯使用并传送相关数据用于身份核验。查看 [《腾讯电子签用户注册与使用协议》](#)、[《腾讯电子签数字证书申请及使用协议》](#)、[《腾讯电子签隐私政策》](#) 及 [《第三方个人信息共享清单》](#)。我承诺仅为合法交易使用本服务。

**您暂无权限访问该内容。当前签署链接属于指定的他人**

在小程序签署时，如果报以下错误，是由于签署链接中指定了签署人比如是张三，结果是李四打开了这个签署链接。



#### ⚠ 注意：

所谓「签署链接中指定」不仅包括了在生成链接时显式指定，也包括系统的判断。比如生成链接时只是指定了 `RecipientId`，但系统会根据 `RecipientId` 推断出当前链接该由哪个签署人签署。

## 非签署方企业的操作员

出现以下错误，是由于电子签要求签署方都需要注册腾讯电子签账号。企业签署方如果不是超管，其他员工需要先加入企业才能签署。



另外一个常见原因是，张三作为合同经办人虽然已经加入了企业，但加入企业时绑定的手机号为 `n1`，而合同发起时指定的张三手机号为 `n2`。此时可以让张三在腾讯电子签的小程序中 [更换其企业身份绑定的手机号](#)。

#### ⚠ 注意：

电子签中的手机号分为个人身份和企业身份，这里需要关注的是企业身份的手机号。

## 登录手机号与签署人不一致

如果在小程序签署时出现如下错误，是由于发起合同时指定签署人张三的手机号为 `n1`（下图中的手机号），而张三在登录电子签时用的手机号为 `n2`（未实名）。



### 登录手机号与签署人不一致

请通过以下签署人手机号重新验证登录。若该手机号未注册，将同时完成账号注册与登录

手机号

137\*\*\*\*5691

验证码

请输入验证码

[获取验证码](#)

- 我已阅读并同意《[腾讯电子签用户注册协议](#)》、《[腾讯电子签隐私政策](#)》及《[第三方个人信息共享清单](#)》，并已了解相关数据会被传输至中国内地（大陆）的服务器中，中国内地（大陆）的数据保护的程度可能与当前所在地有所不同。 [i](#)

登录

#### 解决方式：

- 方式1：根据下图引导，重新用 n1 登录后进行签署。
- 方式2：重新发起合同，指定张三手机号为 n2。

#### 暂不支持创建法定代表人章

在创建法人章时如果报以下错误，请检查企业（包括测试企业）的统一信用代码是否是91开头，只有91开头的企业才能创建法人章。



### 暂不支持创建法定代表人章

当前仅支持主体类型为企业、社会团体、民办非企业单位、基金会的主体创建法定代表人章

返回



如您有产品意见或建议，点此提供 [意见反馈](#)

目前系统仅支持以特定代码开头（51、52、53、91、12、N1、N2、N3、54）的统一社会信用代码的组织创建法人章。这些代码代表不同类型的机构，具体如下：

- 1机构编制：包括机关。
- 5民政：涵盖社会团体、民办非企业单位、基金会、村民委员会。
- 9市场监管：主要是企业。
- N农业：包括组级集体经济组织、村级集体经济组织、乡镇级集体经济组织。

**您使用的手机号与合同中的手机号不一致，导致无法查看合同**

如果出现以下错误弹框，是由于此签署人之前已经在电子签实名过了，但绑定的手机并非合同发起时传入的手机号。



#### 解决方式：

- 方式1：引导用户在电子签小程序中 [更换绑定的手机号](#) 后，再打开签署页面。
- 方式2：重发合同，手机号指定为用户在电子签绑定的手机号。
- 方式3：获取小程序签署链接时无需传入身份证号，签署时会自动进入换绑流程。

**输入信息与合同参与人信息不一致，请检查手机号是否填写正确**

如果出现以下错误弹框，是由于此签署人之前已经在电子签实名过了，但绑定的手机并非合同发起时传入的手机号。



### 请进行实名认证

应电子合同相关法律法规要求，当前操作需进行本人实名认证，以确保本人意愿。您的个人信息仅用于确认本人身份，腾讯电子签将严格保证您的信息安全。

证件类型  
居民身份证 >

姓名  
\*杨

证件号  
6\*\*\*\*\*

手机号  
137\*\*\*\*5691

我同意服务提供者及腾讯使用并传送相关数据用于身份核验。查看《腾讯电子签用户注册及使用协议》、《腾讯电子签数字证书申请及使用协议》、《腾讯电子签隐私政策》及《第三方个人信息共享清单》。我承诺仅为合法交易使用本服务。

开始实名认证



#### 解决方式：

- 方式1：引导用户在电子签小程序中 [更换绑定的手机号](#) 后，再打开签署页面。
- 方式2：重发合同，手机号指定为用户在电子签绑定的手机号。
- 方式3：获取小程序签署链接时无需传入身份证号，签署时会自动进入换绑流程。

## 人脸识别（H5）白屏是怎么回事

请检查是否使用了 iframe 嵌套。电子签的 H5 链接不支持在 iframe 中使用。

## 张三登录电子签时要求李四扫脸

这种情况出现在张三首次登录电子签时，用了李四（已经在电子签绑定）的手机号，此时允许张三把这个手机号抢占过来，作为自己在电子签的手机号。此时需要注意走以下流程：



### 合同查询方式已变更

如果个人用户在小程序端查询合同出现以下提示，是因为开启了“个人签后隐藏”功能。具体请咨询电子签客户经理。



**已存在实名账号 请使用原账号登录或申请换绑**

客户的身份信息已经用其他手机号注册过电子签了，可以让用户确认实际要用的手机号，操作换绑或者用原手机号登录：



## H5拉起人脸失败：抱歉，您无权限访问该页面

在集成电子签 H5页面时，如果拉起人脸时报以下错误，请检查是否给打开 H5的 App（包括浏览器）授权了摄像头权限。



[提示]抱歉，您无权限访问该页面

### 操作失败，缺少 mobile 参数

如果发起合同时，签署人的关联的手机号为 `xxxx`，在此签署人还未签署时，另有他人实名认证时“抢占”了 `xxxx`，原签署人再打开合同就会出现以下报错：



操作失败

缺少 mobile 参数

我知道了



RequestId: 7924067d0020 

如您有产品意见或建议，点此提供 [意见反馈](#)

## 您暂无权限访问该内容。无效的流程合同 ID

如果出现以下错误，且合同 ID 没有传错，很可能是因为联调时拉起电子签的正式小程序。



### 您暂无权限访问该内容

无效的流程合同ID，可能是由于填写的流程合同ID错误、没有合同操作权限或者已经被删除等导致。

建议检查填写的流程合同ID是否正确，并尝试重试。如果问题仍然存在，请联系客服人员进行处理。

[返回首页](#)



RequestId: d178dfffb239e 

如您有产品意见或建议，点此提供 [意见反馈](#)

#### 解决方式:

联调时有专门的 Demo 小程序，线上需换成正式小程序：

小程序	AppID	原始 ID
腾讯电子签（正式版）	wxa023b292fd19d41d	gh_da88f6188665
腾讯电子签 Demo	wx371151823f6f3edf	gh_39a5d3de69fa

#### 为什么 App 在集成 H5 后人脸识别时报错？

请参考 [人脸核身 App 调用 H5 兼容性配置指引](#) 进行适配处理。

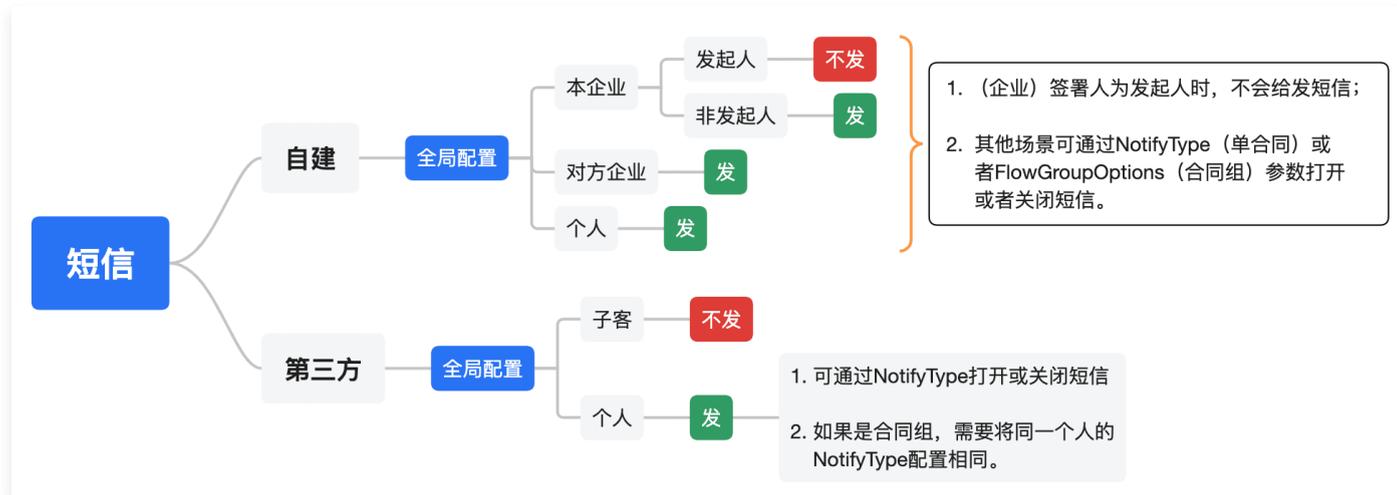
# 其他常见问题

最近更新时间：2025-03-19 10:27:22

## 为什么收不到签署短信？

如果签署人收不到短信，可以从以下几个方面进行排查：

1. 规则限制：自建应用的短信规则较为复杂，除了在企业设置-拓展服务中有全局控制的开关“短信通知签署方”外，短信是否默认发送还受到多方面因素的影响，具体规则见下图：



**注意：**

发起解除协议 时会给签署方发送短信且不能配置。

2. 签署顺序：对于设置了签署顺序的合同，请确保当前是否已经轮到此签署人签署；
3. 手机配置：短信被用户手机中的系统/软件拦截屏蔽，请检查屏蔽列表；
4. 短信限频：电子签给同一个手机号所发短信会有频率限制：1条/30秒、10条/小时、20条/天。

## 支持自动签署吗？

自动签署是指在某些场景下，企业签署方无需手动进入签署页面进行签署操作，由腾讯电子签负责自动给合同进行盖章动作。详细接入步骤请参见：

- [自建应用自动签署](#)
- [第三方应用自动签署](#)

## 合同只能由发起时指定的签署人签署吗？

- **签署方为个人**
  - 如果指定了合同由 A 签署，则只有 A 可以签署这份合同；
  - 通过动态签署方的能力实现发起合同时不指定具体的签署人。具体请参考：
    - [自建应用动态签署方](#)
    - [第三方应用动态签署方](#)

● 签署方为企业员工

- 如果指定了合同由 A 签署，则只有 A 可以签署这份合同，或者由 A 操作将这份合同转交给其他同事；
- 通过动态签署方的能力实现发起合同时不指定具体的签署人。具体请参考：
  - [自建应用动态签署方](#)
  - [第三方应用动态签署方](#)
- 对于自建应用，还可以通过「企业或签」的能力实现发起合同时指定多个企业员工可或签。

“模板”、“文件”、“嵌入页面”，这些发起方式我该如何选择？

● 模板发起

如果合同应用场景比较单一，推荐用此方案，只需要在电子签后台预先配置好模板，后续发起时传入指定的签署人信息就可以了。

● 文件发起

较模板发起更为灵活，无需在电子签后台配置模板，合同发起所需的参数均由接口传入，控件定位支持通过关键字或者坐标。另外还支持由签署方在签署时通过拖拽的方式指定签章这种（模板发起不支持的）方式。

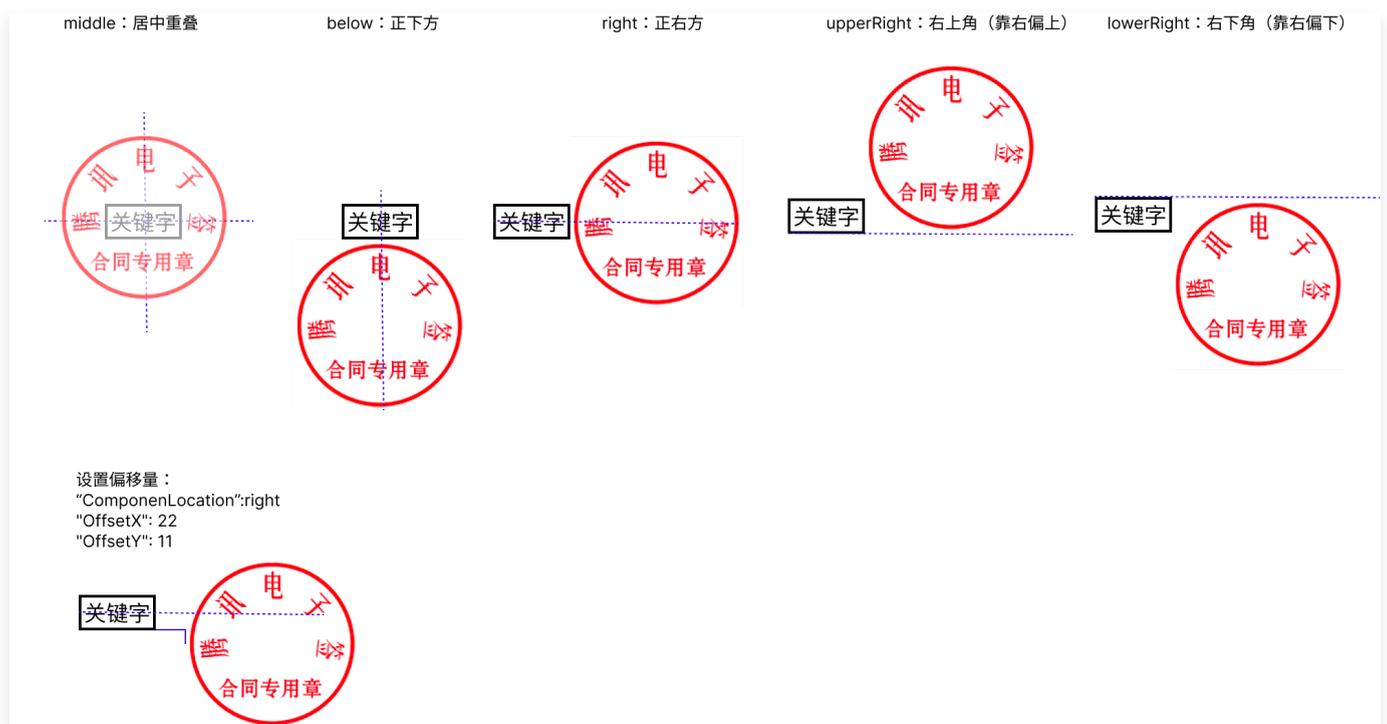
● 嵌入页面发起

如果业务中所需签署的合同文件不可预期，无法即时的去配置模板，或者很难通过文件发起的参数指定控件的位置，推荐采用此种方式。通过嵌入电子签提供的发起页面，由合同发起人每发起一份合同，都在嵌入页面上重新指定合同文件、签署控件、签署人等内容。

文件发起合同时，如何定位控件的位置？

通过文件发起合同会涉及到控件（签署控件/填写控件）在 PDF 文件中的定位，电子签支持 [三种定位方式](#)。其中关键字定位和坐标定位较为常用，在使用时需要注意以下几点：

- 对于关键字定位，推荐用 `RelativeLocation` 参数结合 `OffsetX` 和 `OffsetY` 来做相对位置的微调，以防 `Offset` 给的不合理导致控件出了文件边界。



代码示例（上图最后一个章）：

```

{
  "GenerateMode": "KEYWORD",
  "ComponentId": "关键字",
  "FileIndex": 0,
  "ComponentType": "SIGN_SEAL",
  "ComponentWidth": 119,
  "ComponentHeight": 119,
  "RelativeLocation": "Right",
  "OffsetX": 22,
  "OffsetY": 11
}

```

- 对于坐标定位，可以使用 [PDF 坐标计算助手](#) 辅助您对控件进行定位，具体可参考使用介绍。
- 对于印章和签名， `ComponentWidth` 和 `ComponentHeight` 建议采用以下推荐值，保持和官方模板配置一致：
  - **SIGN\_SEAL**: 宽119高119
  - **SIGN\_SIGNATURE**: 宽119高43
  - **SIGN\_DATE**: 宽119高20

### 是否支持外国人和港澳台居民签署

- 由于公安库里没有提供外国人的信息以供对比，目前外国人签署只能通过**形式签**（具体请咨询电子签客户经理）。
- 港澳台居民目前支持的证件类型请参见 [常见个人证件类型介绍](#)。

#### ⚠ 注意:

- 如果是通过 H5 签署，由于人脸数据库的关系，除了身份证以外，目前仅支持少量830开头的港澳台居民居住证。
- 需在**企业扩展服务**（第三方应用是在子客企业扩展服务）中打开以下选项：



### 电子签支持哪些签署终端，该如何选择？

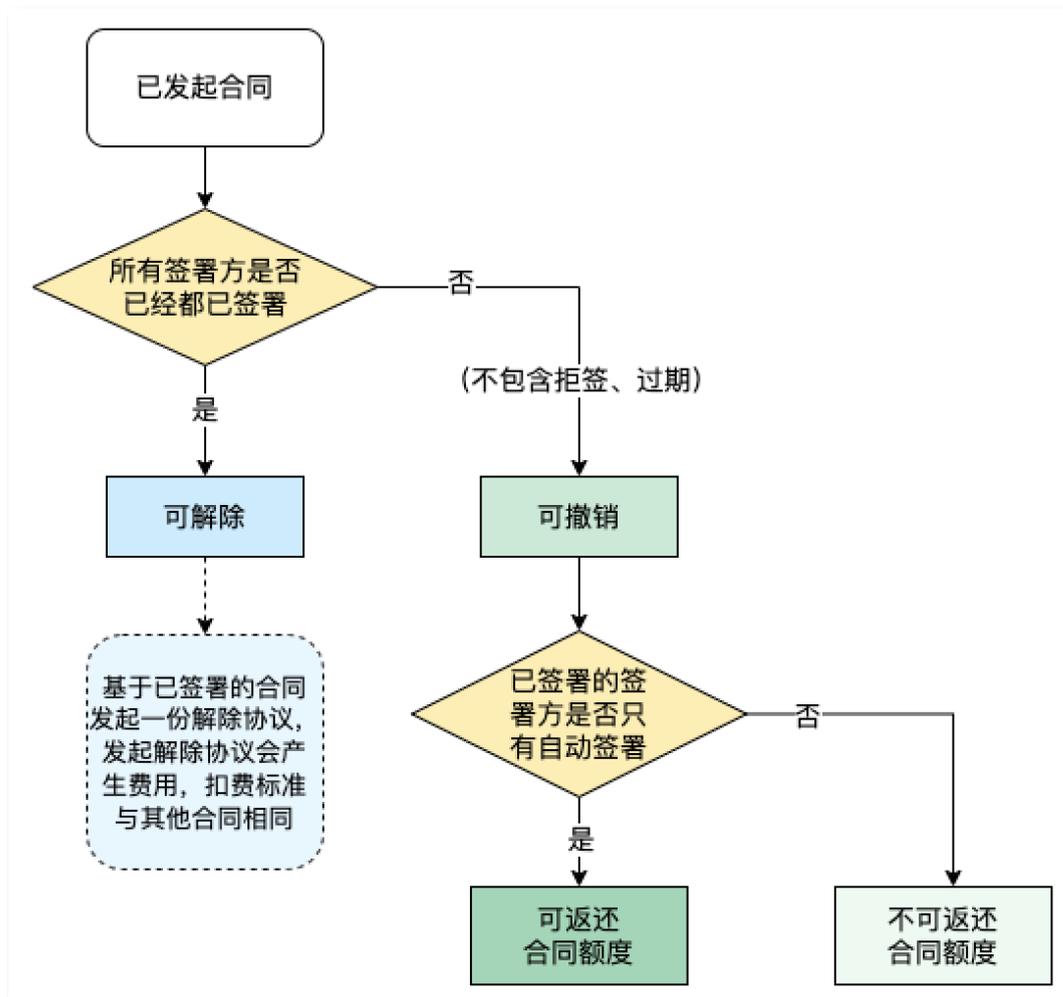
支持通过电子签小程序、H5、Web 页面进行签署。集成哪种签署终端一般来说取决于自有应用的形态，如果业务是：

- **小程序**：集成电子签小程序。可以通过全屏或者半屏（[演示视频](#)）拉起电子签小程序进行签署。
- **APP**：集成电子签小程序或 H5
- **Web**：集成电子签 Web 页面（仅支持企业签署方）

## 合同撤销和废弃有何区别？

**撤销**：合同撤销是指在当前至少还有一方没有签署时，可以结束此合同的行为。撤销后的合同即为“已撤销”状态，是一种合同终态。

**废弃**：合同废弃是指合同所有签署方已经签署完毕，但需要作废此合同的行为。具体做法和线下一样，实际上是另外发起一份“解除协议”用以作废当前合同。



## 支持签署的时候自由设置签章位置吗？

### 自建应用

文件发起合同时通过设置 `CreateFlowByFiles` 接口中的 `SignBeanTag` 参数为1，可不指定签署控件，由各签署方在签署时通过拖拽的方式先设置控件，然后再进行签署（[视频演示](#)）。需要注意以下几点：

- `SignBeanTag` 是合同维度的参数，一旦设定，合同涉及到的所有签署方均不能在发起时设置签署控件。
- 可通过签署方结构体 `ApproverInfo` 中的 `AddSignComponentsLimits` 字段限制签署时可选的控件类型（如印章/骑缝章）和值（具体哪个印章）
- 不能设置企业自动签署

- 模板发起不支持此功能

## 第三方应用

文件发起合同时通过设置 `ChannelCreateFlowByFiles` 接口中的 `SignBeanTag` 参数为1，可不指定签署控件，由各签署方在签署时通过拖拽的方式先设置控件，然后再进行签署（[视频演示](#)）。需要注意以下几点：

- `SignBeanTag` 是合同维度的参数，一旦设定，合同涉及到的所有签署方均不能在发起时设置签署控件。
- 可通过签署方结构体 `FlowApproverInfo` 中的 `AddSignComponentsLimits` 字段限制签署时可选的控件类型（如印章/骑缝章）和值（具体哪个印章）
- 不能设置企业自动签署
- 模板发起不支持此功能

## 支持一个签署流程，签署多份合同文件吗？

电子签支持批量签署合同：

- 签署方为企业员工，参考 [批量签署指引](#) 先完成授权，之后可以在 PC 和小程序进行批量签署；
- 签署方为个人，可直接进入小程序进行批量签署。

如果集成了电子签 API，也可以通过[获取批量签署链接](#)，引导用户进行批量签署：

- 自建应用：
  - [小程序批量签署](#)
  - [H5批量签署](#)
  - [PC 批量签署](#)（此方式只支持本方或他方企业员工签署，不支持个人端）
- 第三方应用：
  - [小程序批量签署](#)
  - [H5批量签署](#)
  - [PC 批量签署](#)（此方式只支持本方或他方企业员工签署，不支持个人端）

## 已经签署完成的合同怎么作废删除

可以通过签署[解除协议](#)解除原合同（暂不支持通过界面解除），签署解除协议之后，原合同状态将会变成已解除。目前仅支持通过 API 解除协议，具体请参见：

- [自建应用发起解除协议](#)
- [第三方应用发起解除协议](#)

### ⚠ 注意：

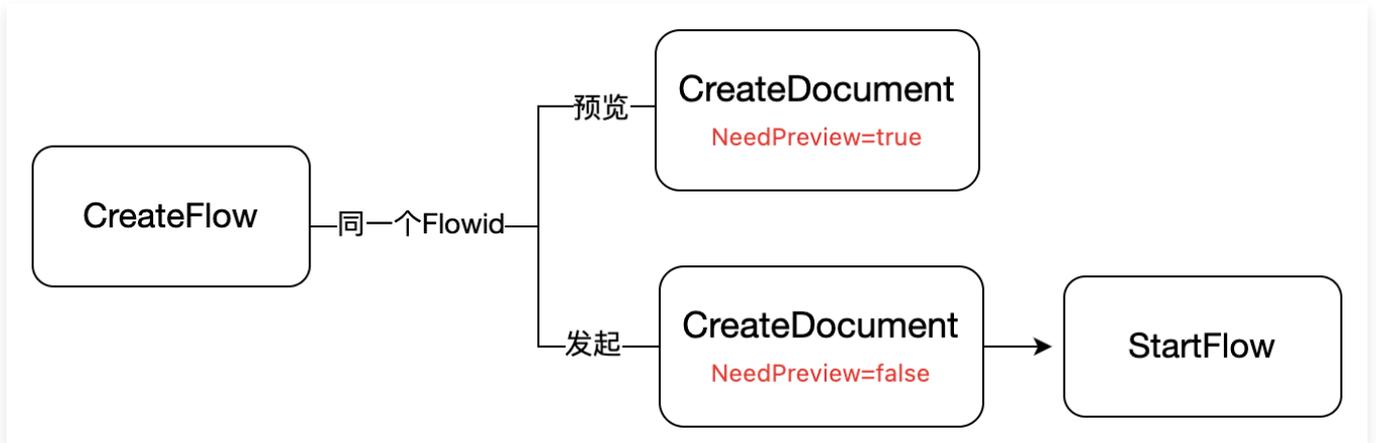
也可以通过电子签提供的解除协议模板，或者由接入方法务确认过的其他解除模版来发起解除协议。另外，通过控制台发起的解除协议不能改变原合同的状态。

## 发起合同前如何实现预览？

### 自建应用

- [通过模板发起：](#)

可以通过设置 `CreateDocument` 接口的 `NeedPreview` 字段实现合同预览：



● **通过文件发起：**

可以通过设置 `CreateFlowByFiles` 接口的 `NeedPreview` 字段实现合同预览。

**第三方应用**

● **通过模板发起：**

可以通过设置 `CreateFlowsByTemplates` 接口的 `NeedPreview` 字段实现合同预览。

● **通过文件发起：**

可以通过设置 `ChannelCreateFlowByFiles` 接口的 `NeedPreview` 字段实现合同预览。

**单份合同内的签章个数有上限的吗？**

最多支持50方签署，每个签署方可以多个签名（无限制）。

**合同撤销后会返还合同份额吗**

所有签署方未签署（不包含自动签）的撤回会返还合同份额的。如果有其中一个签署方签署了就不会返还。

# 企业微信端常见问题

## 企业认证常见问题

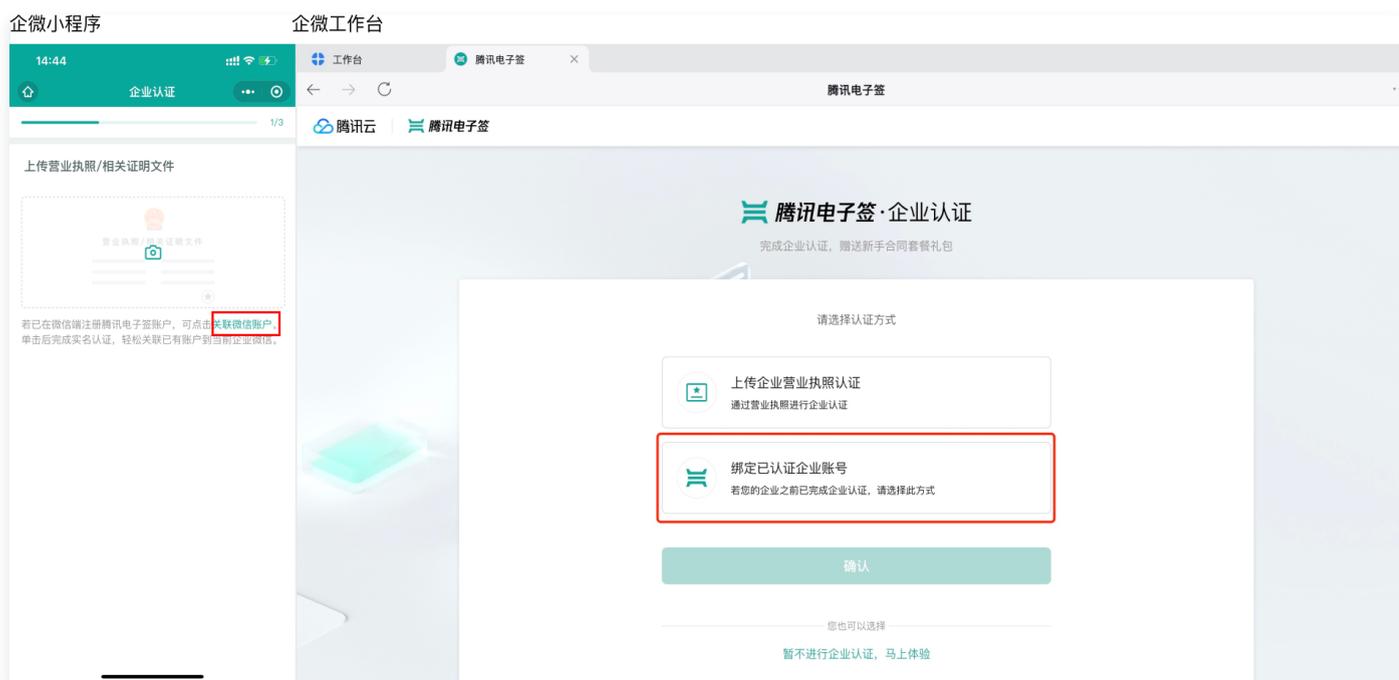
最近更新时间：2025-07-04 15:33:22

### 我已经注册了腾讯电子签账号，在企业微信还需要再注册一次吗？

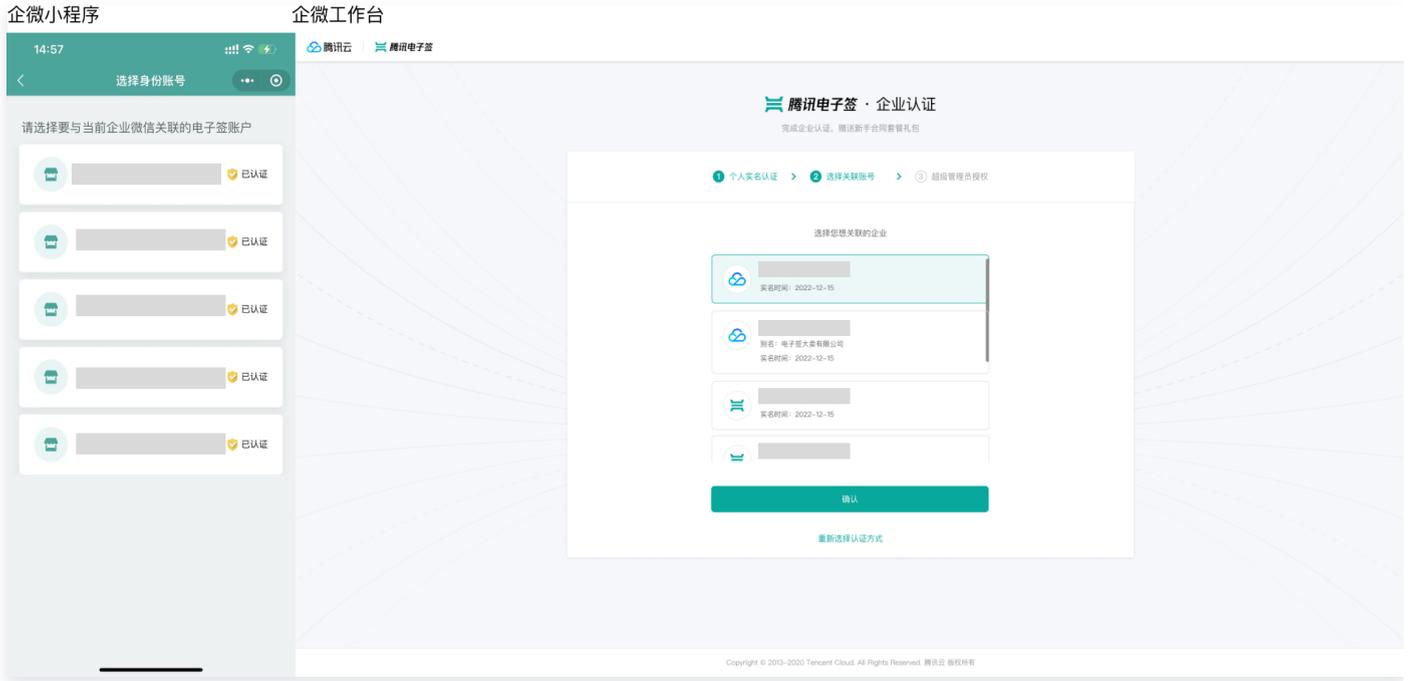
不需要，您可以按照以下步骤在企微直接绑定已认证的企业账号。

#### 1. 选择账户。

- 企微小程序：在上传营业执照页面单击**关联微信账户**。
- 企微工作台：在企业认证方式选择页，选择**绑定已认证企业账号**。

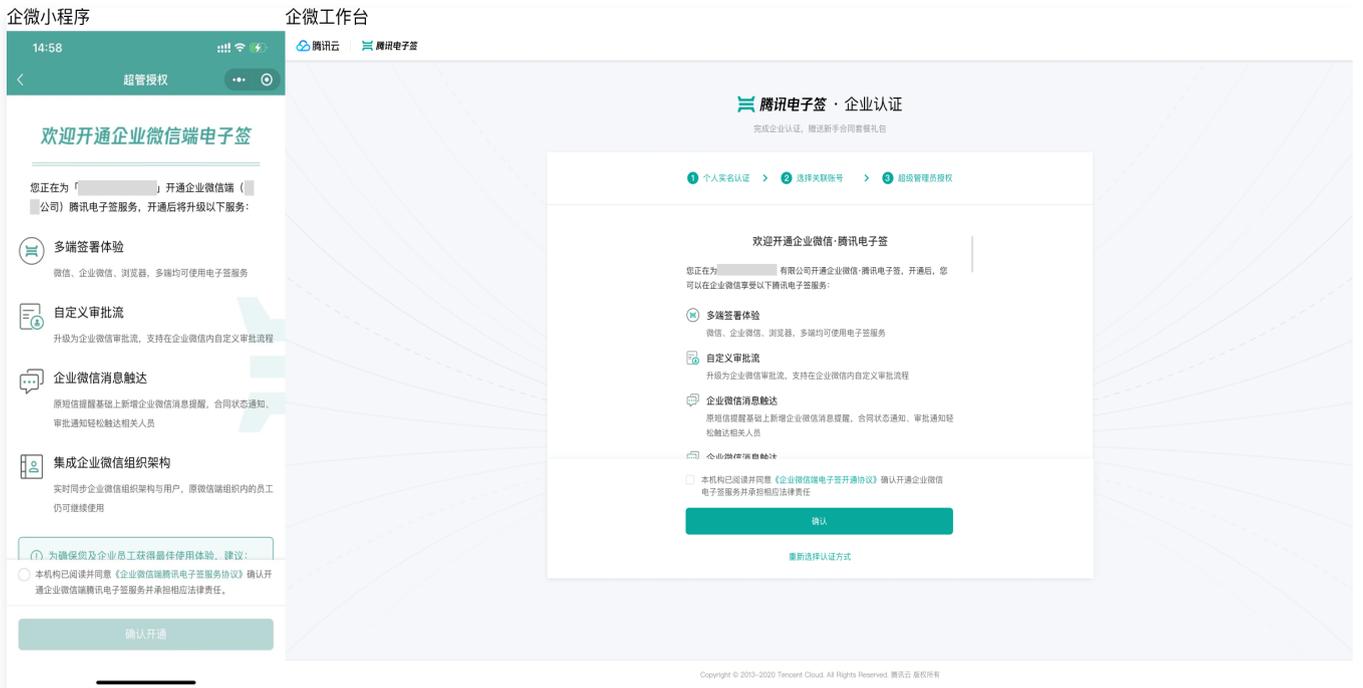


#### 2. 选择想要绑定的电子签账号。

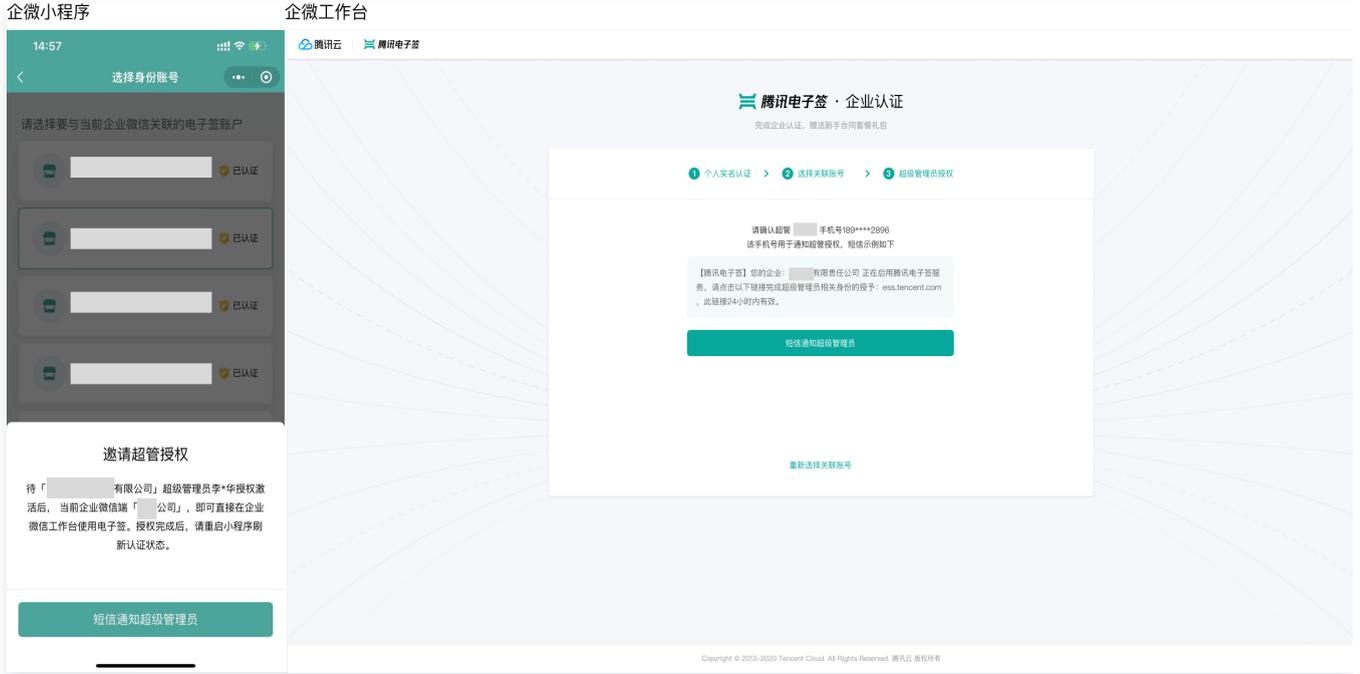


### 3. 超管授权。

- 若您是当前想要绑定企业的超管：请按照页面引导，勾选《企业微信端电子签开通协议》并完成扫脸后即可完成账号绑定。

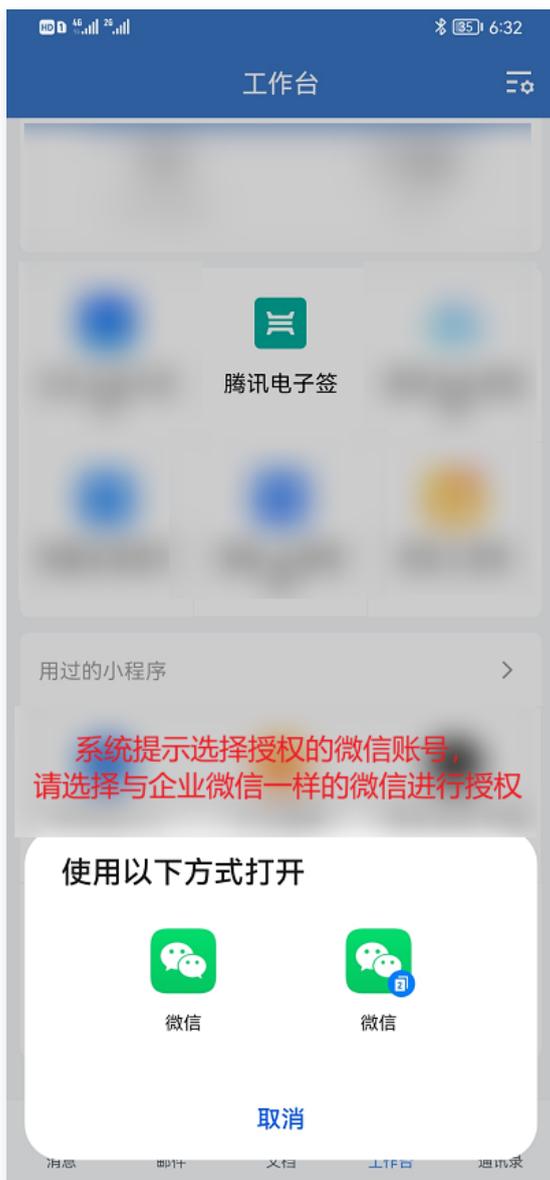


- 若您不是当前想要绑定企业的超管：请联系超管授权后即可完成账号绑定。



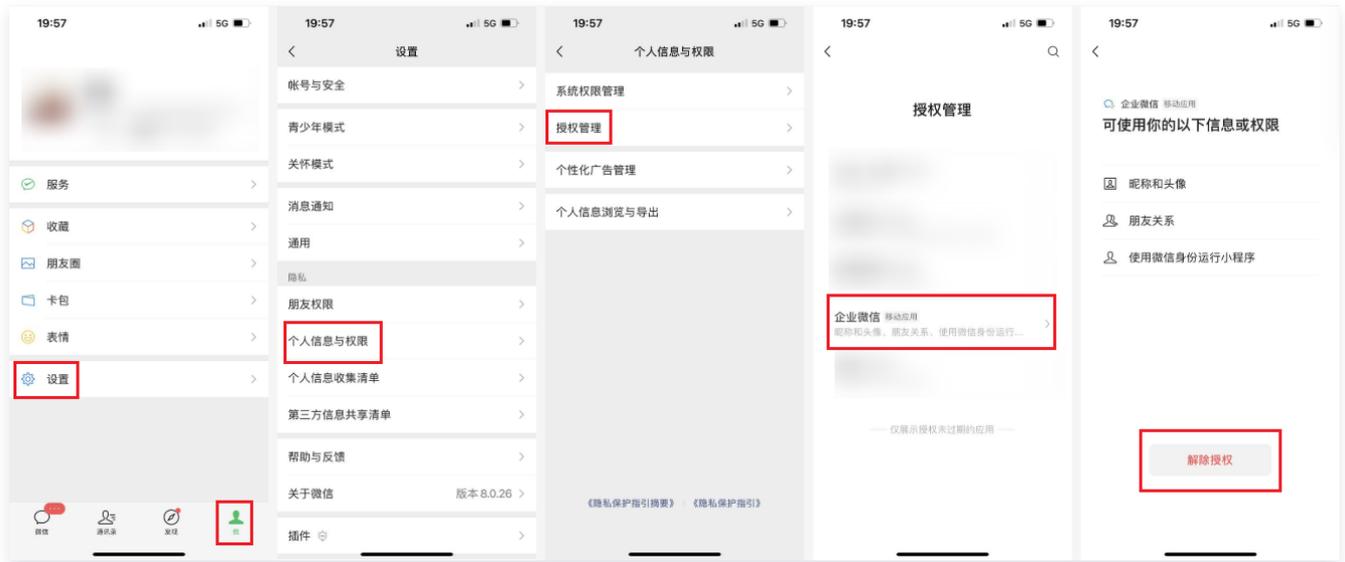
## 当我的手机上有两个微信账号，该授权哪个账号给腾讯电子签应用呢？如果我已经授权错误该如何操作？

- 部分客户可能存在手机微信中有两个微信账号的情况，当首次打开腾讯电子签应用时，系统会弹出请您确认需要授权哪个微信账号给腾讯电子签使用，请务必选择与企业微信授权一样的微信账号。



- 授权错误的客户，操作如下：

- 1.1 将企业微信 App 退出程序，也将未绑定企业微信的微信账号退出。然后在微信 App 中，打开设置 > 个人信息与权限 > 授权管理功能，将已经授权给企业微信应用的权限进行解除。
- 1.2 前往企业微信中，清除缓存（设置 > 通用 > 储存空间 > 清除缓存），然后退出企业微信应用程序。
- 1.3 再次打开企业微信 App，对应用重新授权。

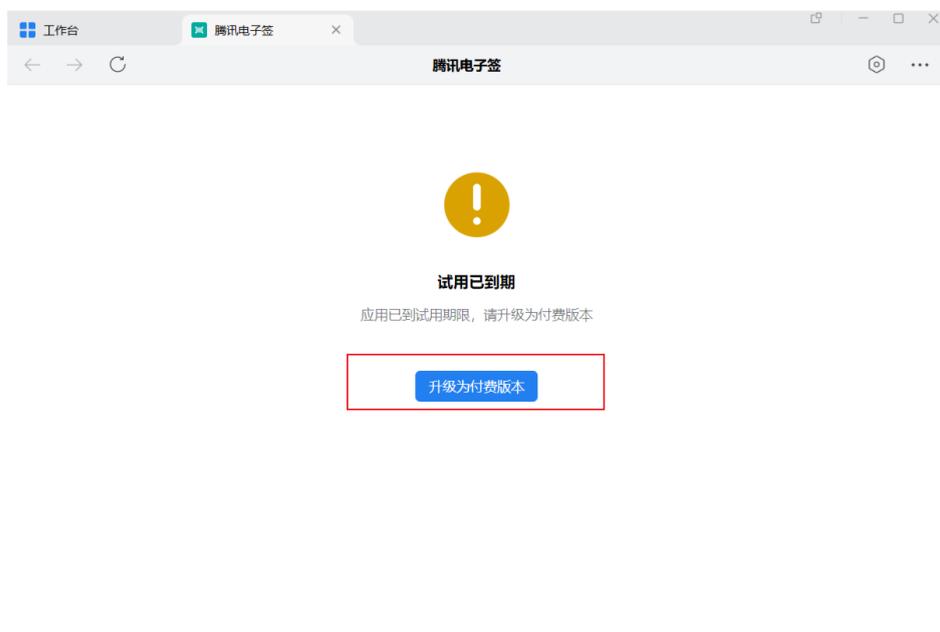


### 为什么在上传营业执照后，系统提示企业名称、法定代表人姓名或所在地址不正确呢？

因为贵司的营业执照在7个工作日内有过更新记录，请于7个工作日后重新上传营业执照。如有异议，请联系腾讯电子签客服。



## 已在微信小程序购买电子签企业版本，但在企业微信打开显示“升级为付费版本”？



目前企业微信工作台添加电子签应用默认为7天体验版本。体验版的权益，主要是客户在试用到期后还可以继续打开应用；不对应电子签的任何使用版本，若需要使用电子签进行合同发起等，客户可在7天体验版到期后，按照正常需求，采购对应的版本套餐。

# 自定义审批流常见问题

最近更新时间：2025-03-21 14:25:22

## 审批流如何配置或切换？

腾讯电子签内集成了企业微信审批流引擎和电子签内置审批流引擎，支持对创建印章审批流和合同用印申请审批流使用，企业可以根据自身业务场景选择合适的审批流切换并执行，如何配置审批流详情参见 [审批流配置](#) 文档。

## 如何为不同合同类型的设置不同的审批流程？

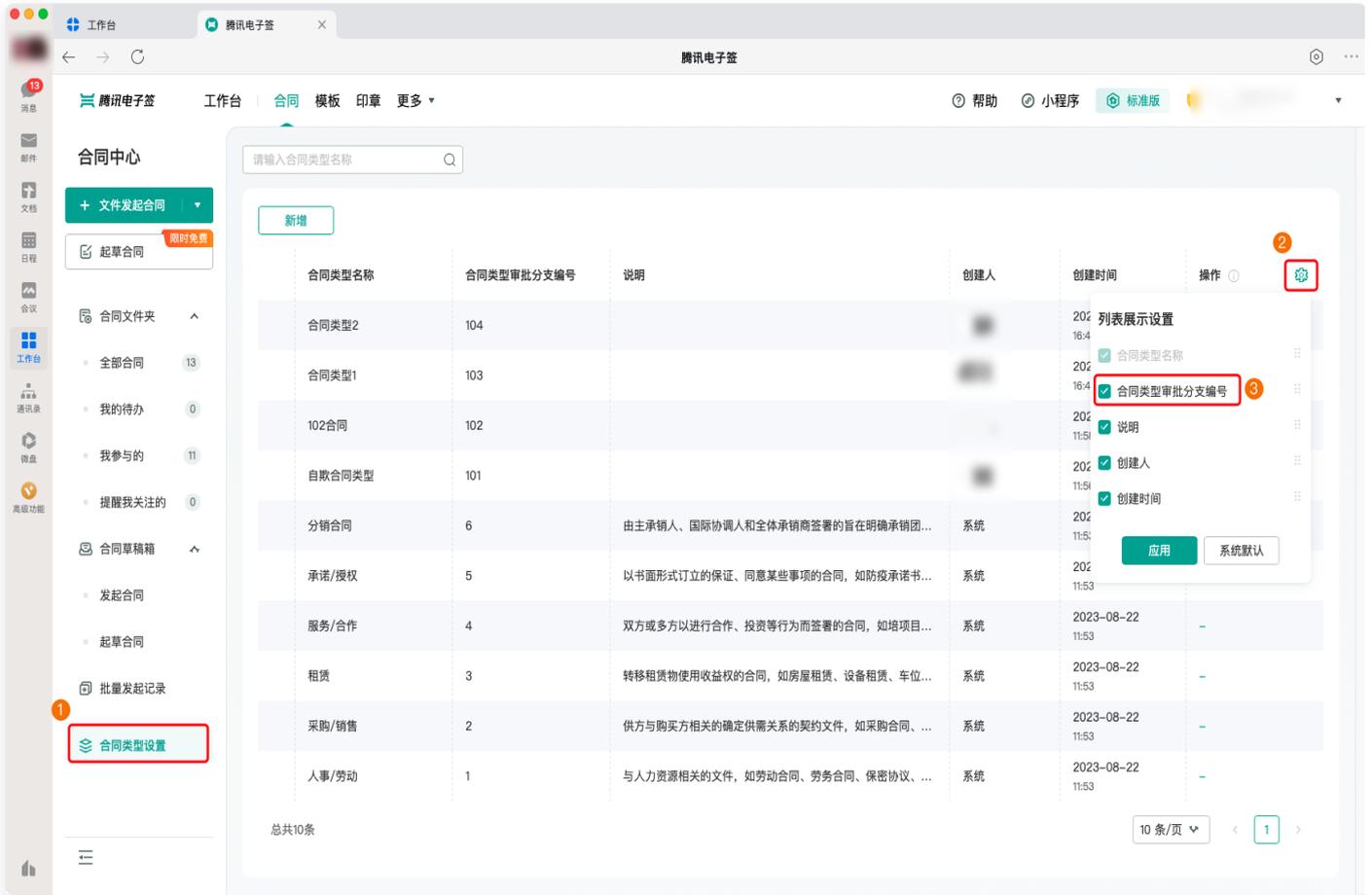
### 说明：

当前仅支持企业微信自定义审批流设置条件分支审批（如不同合同类型设置不同审批分支），电子签内置审批流敬请期待。

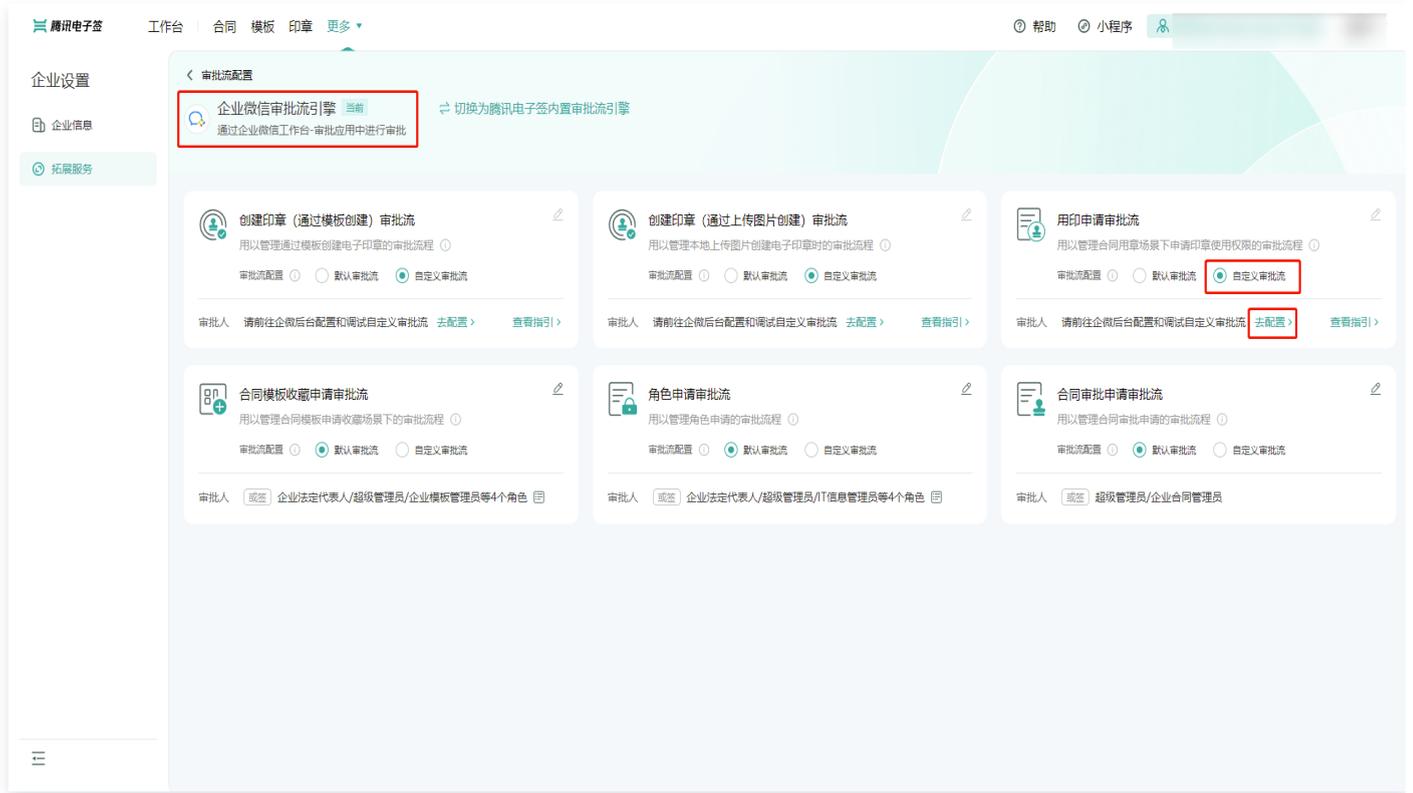
客户可以在合同管理中设置多个合同类型，例如：**合同类型1**、**合同类型2**。如果想实现签署**合同类型1**的合同时，所发起的用印申请/合同审批由**员工 A** 进行审批；签署**合同类型2**的合同时，所发起的用印申请/合同审批由**员工 B** 进行审批，请参考如下指引：

可以通过企业微信自定义审批流，来实现不同合同类型的用印申请/合同审批走不同的审批流程，具体步骤如下：

1. 查看**合同类型审批分支编号**。需要腾讯电子签企业的超级管理员打开腾讯电子签工作台，找到**合同 > 合同类型设置**，如下图所示，单击右上角齿轮并勾选**合同类型审批分支编号**。勾选后，在列表中就会显示不同合同类型对应的审批分支编号（后面步骤中会使用到**合同类型审批分支编号**）。



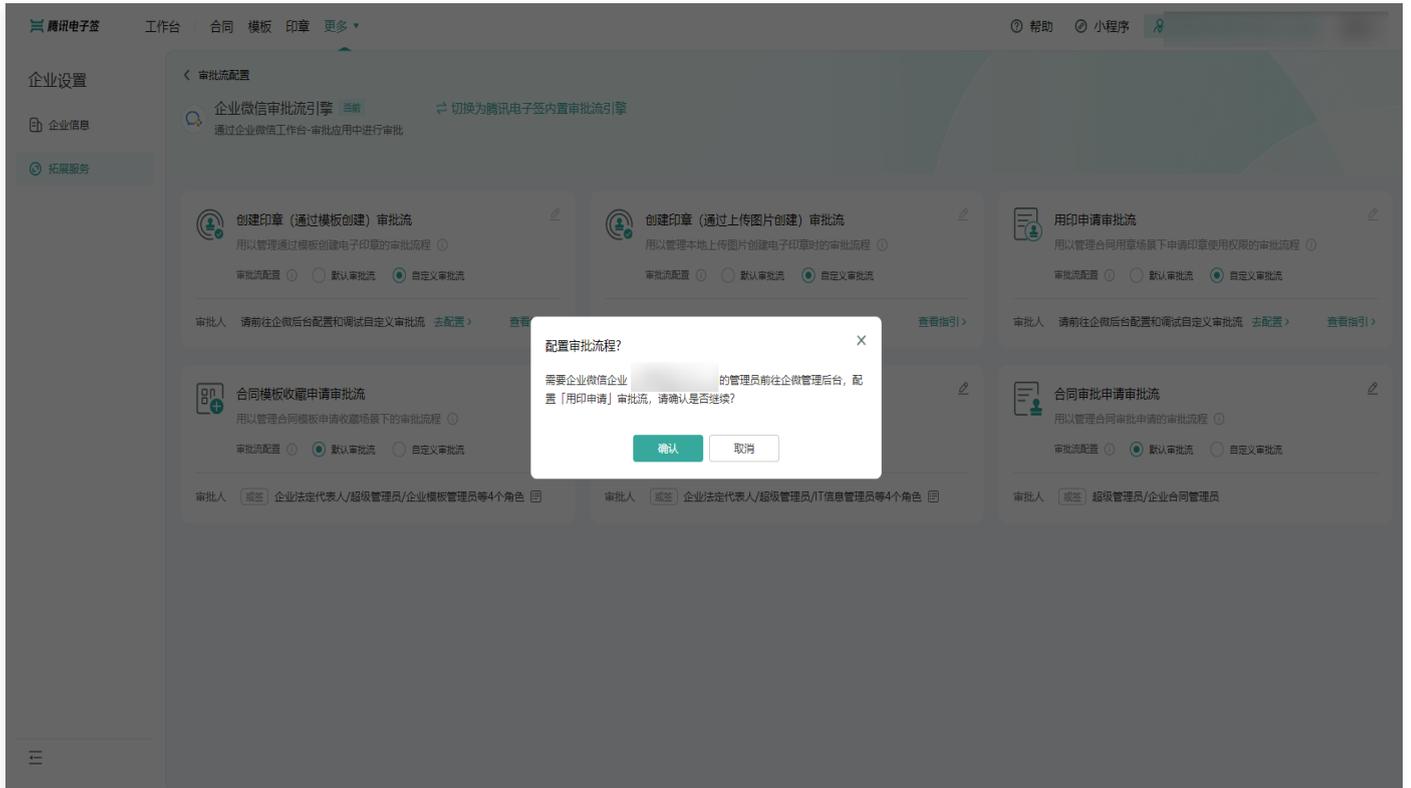
2. 在企业设置 > 扩展服务 > 审批流配置中，将企业的审批流引擎调整为企业微信审批流-自定义审批流，并找到腾讯电子签合同用印申请/合同审批审批流，单击去配置。



3. 请确认是否配置自定义审批流程，即将打开企业微信管理后台配置审批流，请单击**确认**，继续配置自定义审批流。

**说明：**

如您不是企业微信管理员身份，请联系企业微信管理员协助您登录企业微信管理后台。



4. 系统跳转至企业微信管理后台的审批应用详情页面，请在**模板管理**下的其他模板中选择用印申请/合同审批的审批模板，并单击**编辑**进入。

**说明：**

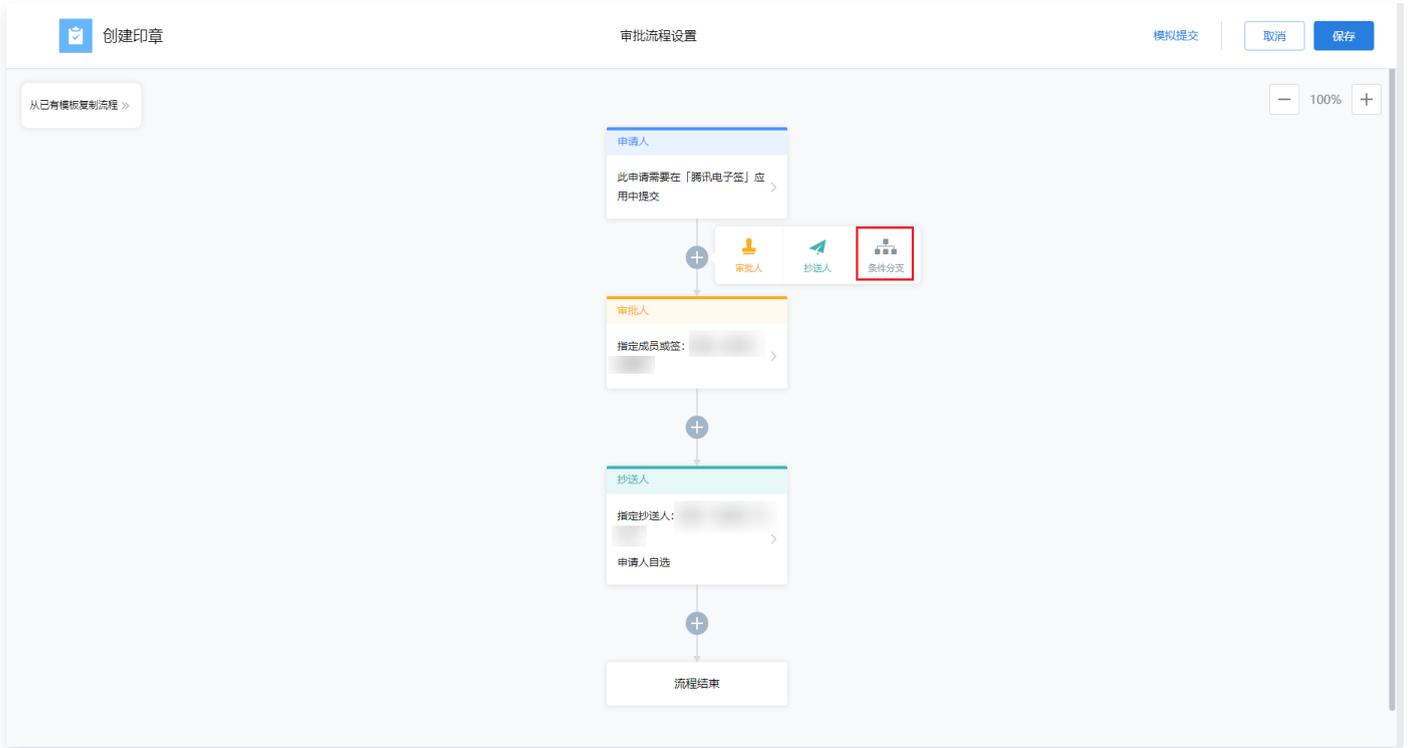
请确保您已经在审批应用的可见范围内，如果不在，请联系企业微信管理员，前往企业微信后台将您纳入应用可见范围。



5. 将页面切换进入规则设置，并单击**设置**进入企业微信审批流程页面。



6. 因为不同场景需要审批到不同责任人，则需要配置条件分支，单击 **+ 图标** > **条件分支**。



7. 创建完新的条件分支，可以单击请设置条件，实现不同合同类型的用印申请/合同审批走不同审批分支的效果。例如在条件分支设置中了合同类型审批分支编号 = 102，编号102合同类型的合同进行签署/发起时，发起的用印申请/合同审批就会走该审批分支。



## 如何为不同印章的用印申请设置不同的审批流程？

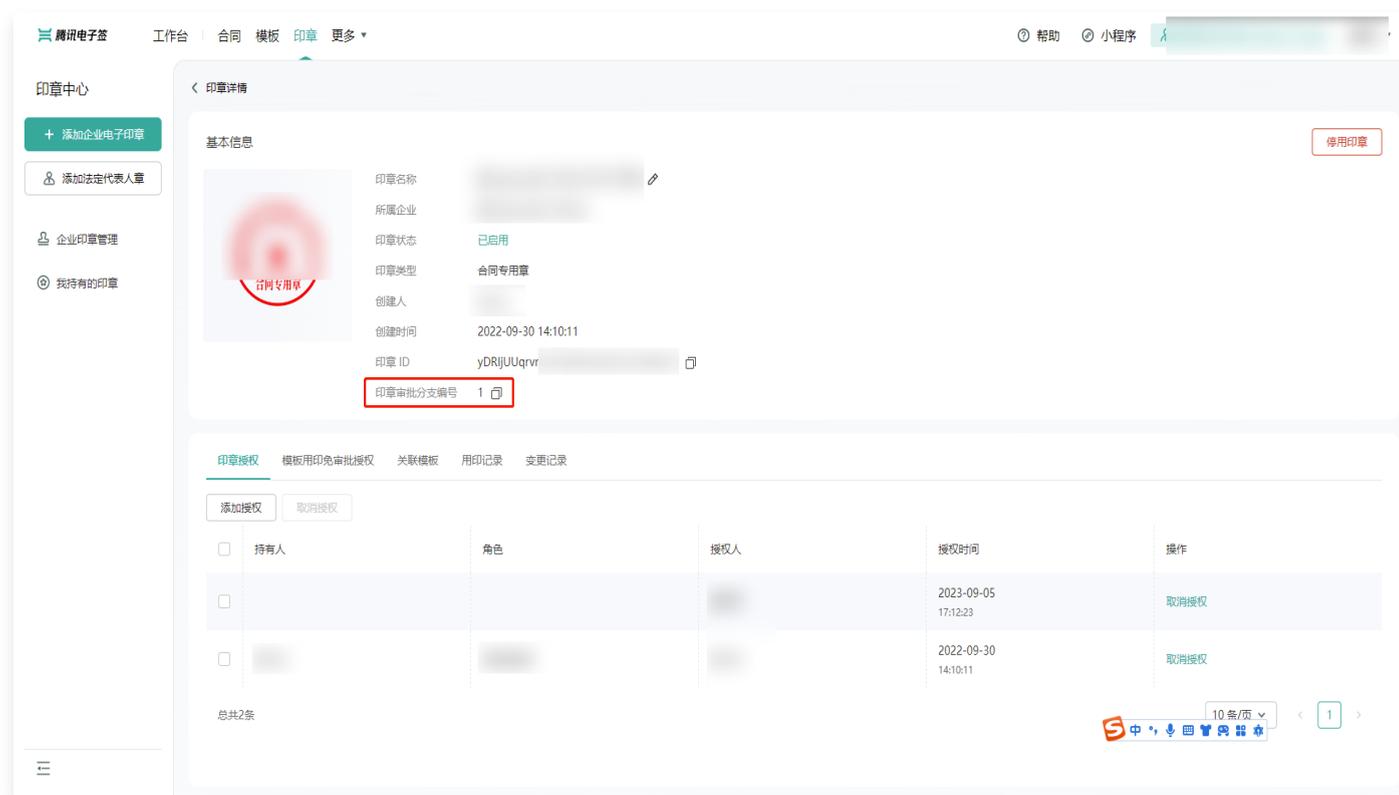
### 说明：

当前仅支持企业微信自定义审批流设置条件分支审批（如不同印章类型设置不同审批分支），电子签内置审批流敬请期待。

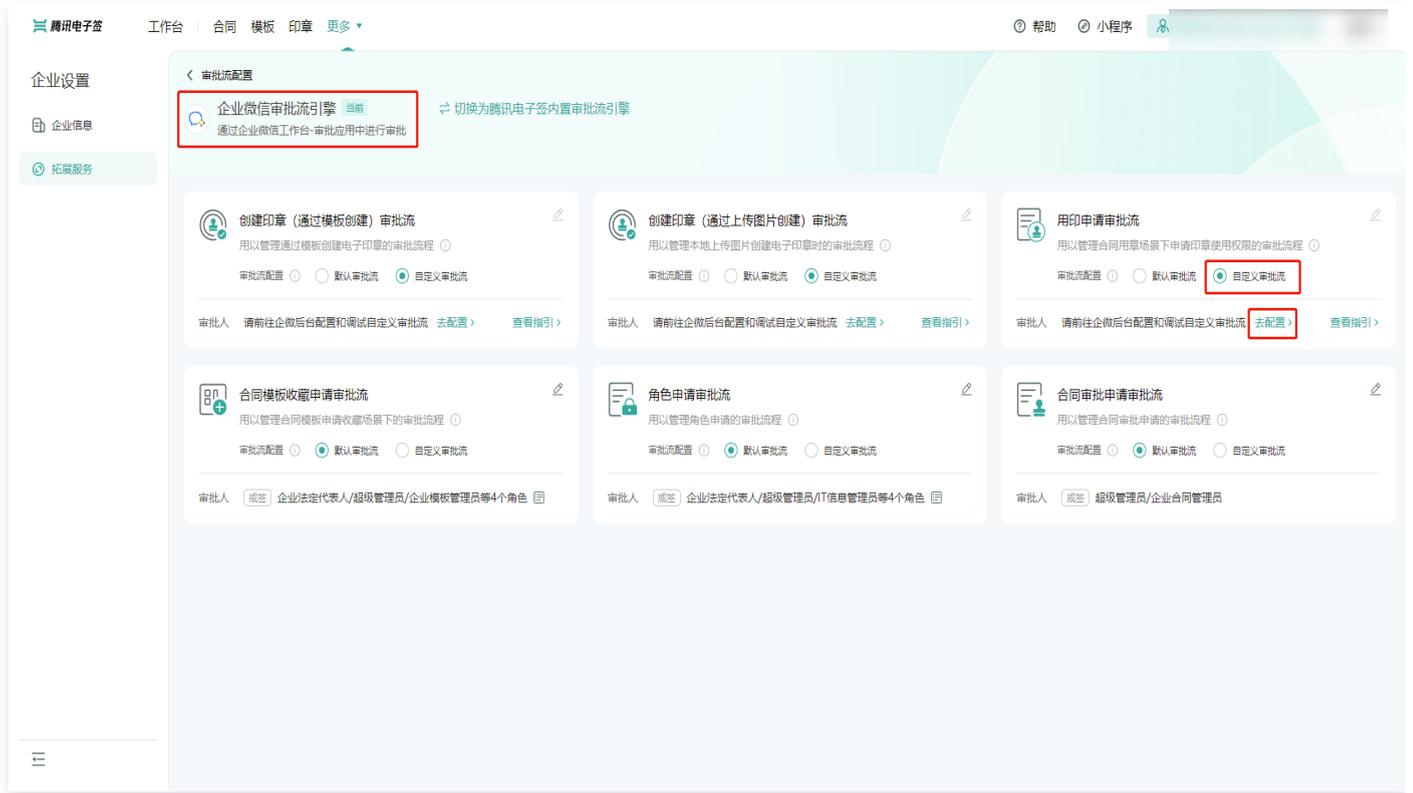
客户可以在电子签添加多个同类型的印章，例如：**合同专用章1**、**合同专用章2**。如果想实现申请使用**合同专用章1**时，所发起的用印申请由**员工 A** 进行审批；申请使用**合同专用章2**时，所发起的用印申请由**员工 B** 进行审批，请参考如下指引：

可以通过企业微信自定义审批流，来实现不同印章的用印申请走不同的审批流程，具体步骤如下：

1. 查看**印章审批分支编号**。需要腾讯电子签企业的印章管理员打开腾讯电子签工作台，找到**印章模块**下某个具体印章（例如**合同专用章**）的印章详情，在**基本信息**内查看**印章审批分支编号**（后面步骤中会使用到该编号）。



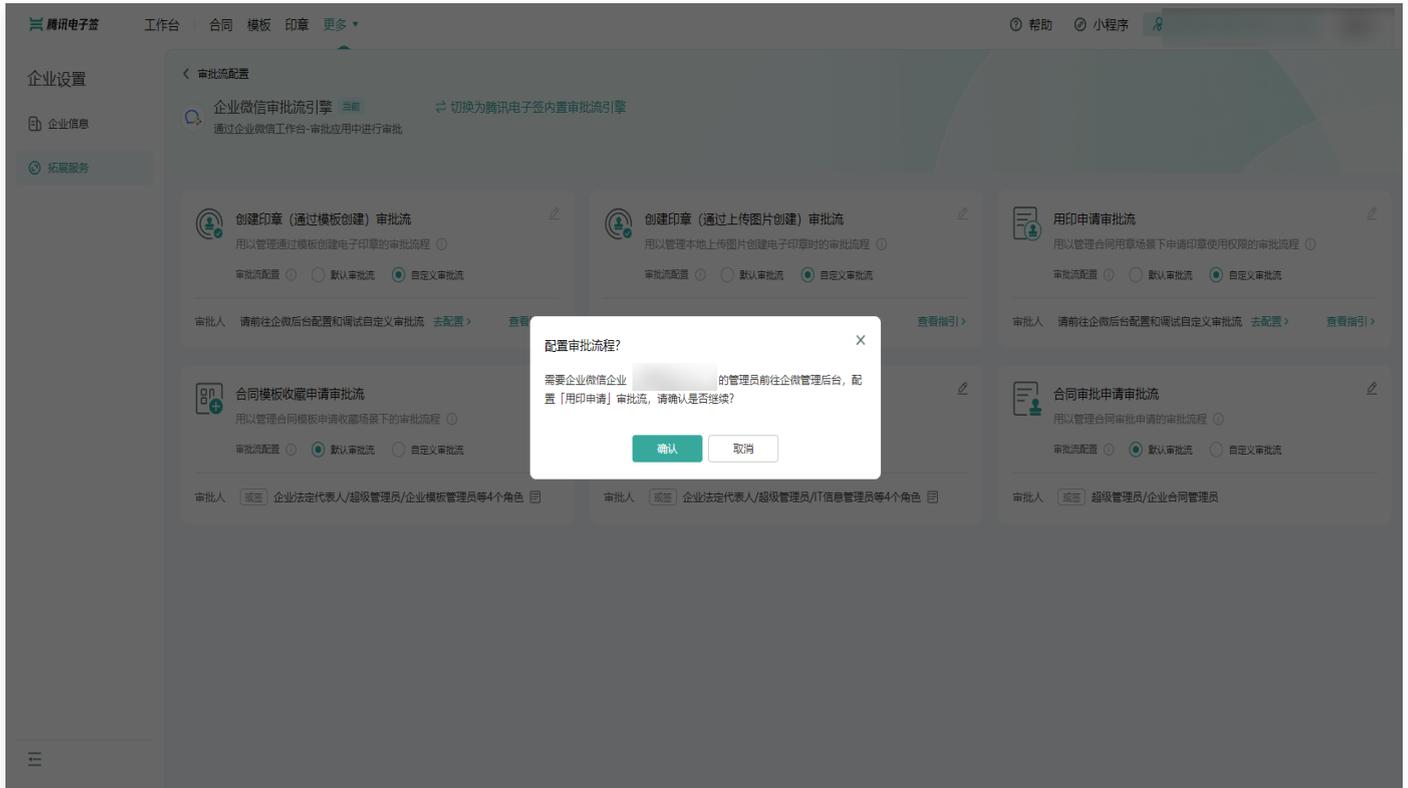
2. 在**企业设置 > 扩展服务 > 审批流配置**中，将企业的审批流引擎调整为**企业微信审批流-自定义审批流**，并找到**腾讯电子签合同用印申请审批流**，单击去配置。



3. 请确认是否配置自定义审批流程，即将打开企业微信管理后台配置审批流，请单击**确认**，继续配置自定义审批流。

**说明：**

如您不是企业微信管理员身份，请联系企业微信管理员协助您登录企业微信管理后台。



4. 系统跳转至企业微信管理后台的审批应用详情页面，请在模板管理下的其他模板中选择用印申请审批模板，并单击编辑进入。

**说明：**

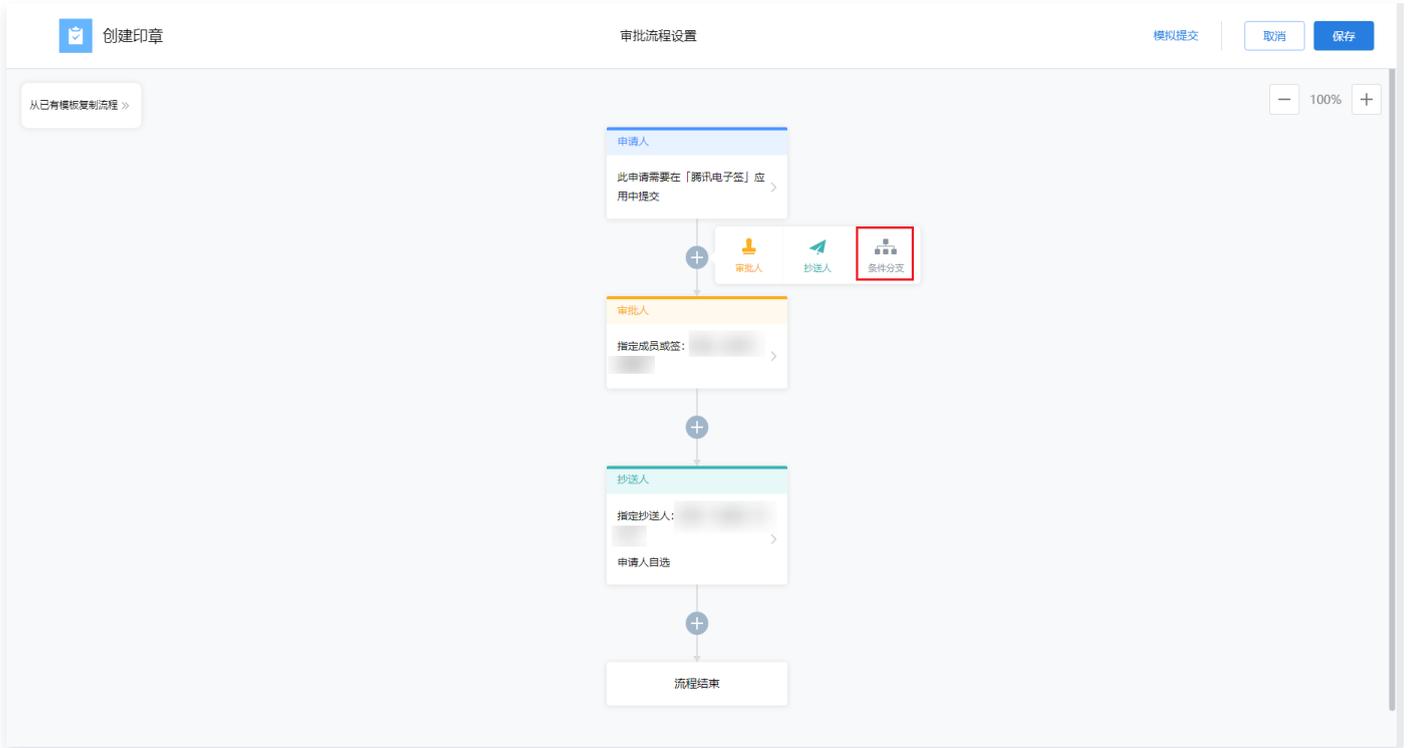
请确保您已经在审批应用的可见范围内，如果不在，请联系企业微信管理员，前往企业微信后台将您纳入应用可见范围。



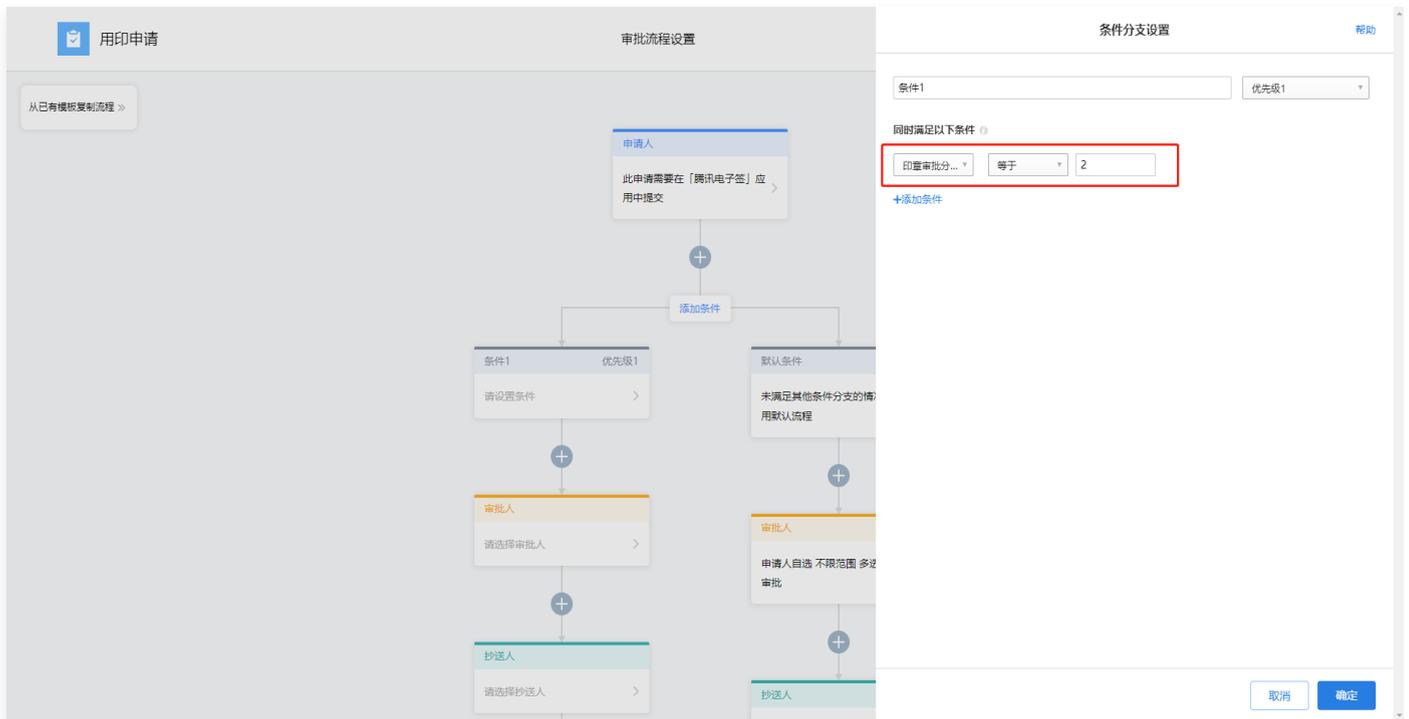
5. 将页面切换进入规则设置，并单击**设置**进入企业微信审批流程页面。



6. 因为不同印章需要审批到不同责任人，则需要配置条件分支，单击 **+ 图标 > 条件分支**。



7. 创建完新的条件分支，可以单击请设置条件，实现不同印章的用印申请走不同审批分支的效果。例如在条件分支设置中了印章审批分支编号 = 1，申请编号为1的印章盖章时，发起的用印申请就会走该审批分支。

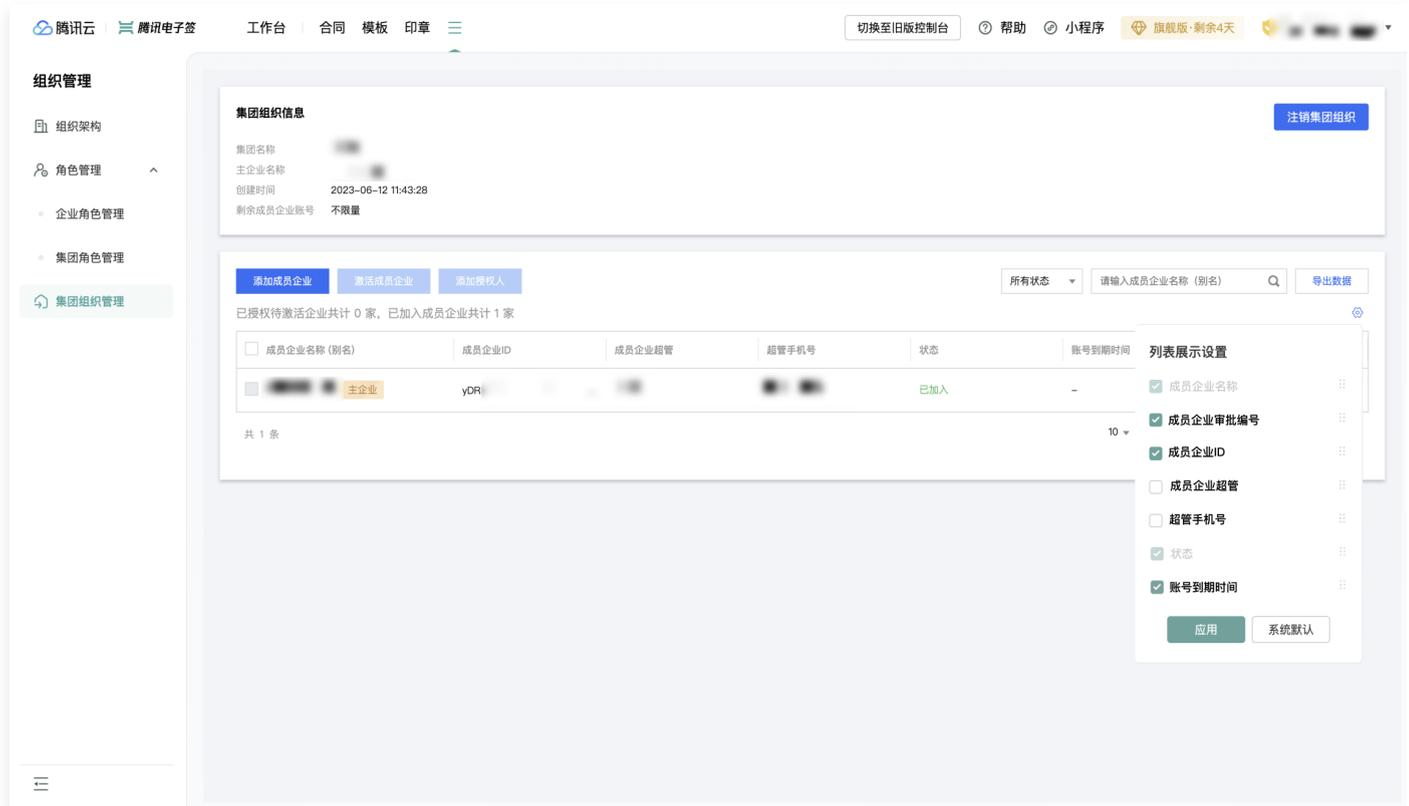


## 如何为不同子企业的用印申请设置不同的审批流程？

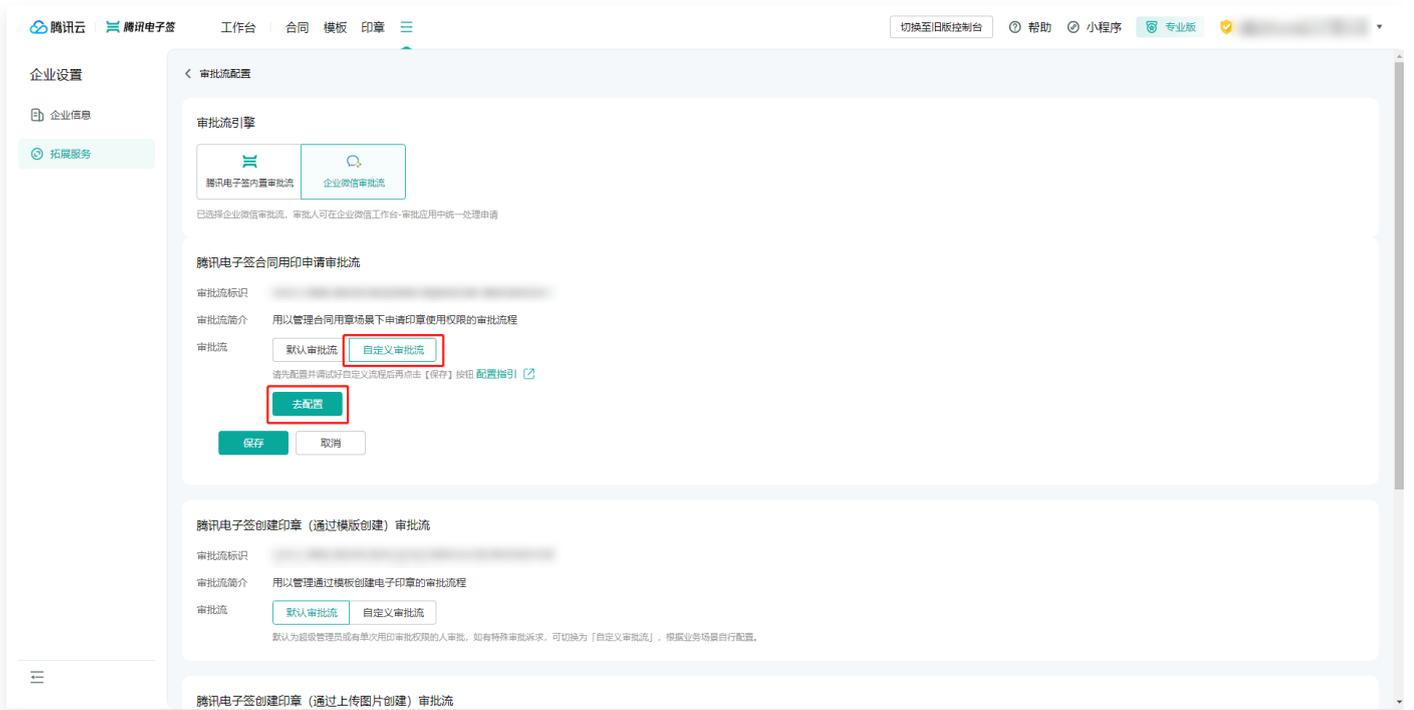
主、子企业都在同一企业微信办公的集团客户，使用腾讯电子签会碰到如下场景：我在主企业中签署子企业 A 的合同时，需要加盖子企业 A 的印章，发起的用印申请由子企业 A 的相关负责人进行审批，如果签子企业 B 的合同时，则由子企业 B 的相关负责人进行审批。

可以通过企业微信自定义审批流，来实现不同子企业的用印申请走不同的审批流程，具体步骤如下：

1. 查看不同子企业的**成员企业审批分支编号**。打开腾讯电子签工作台，找到**组织管理 > 集团组织管理**，如下图所示，单击右上角齿轮并勾选**成员企业审批编号**。勾选后，在列表中就会显示不同子企业对应的编号（后面步骤中会使用到**成员企业审批分支编号**）。



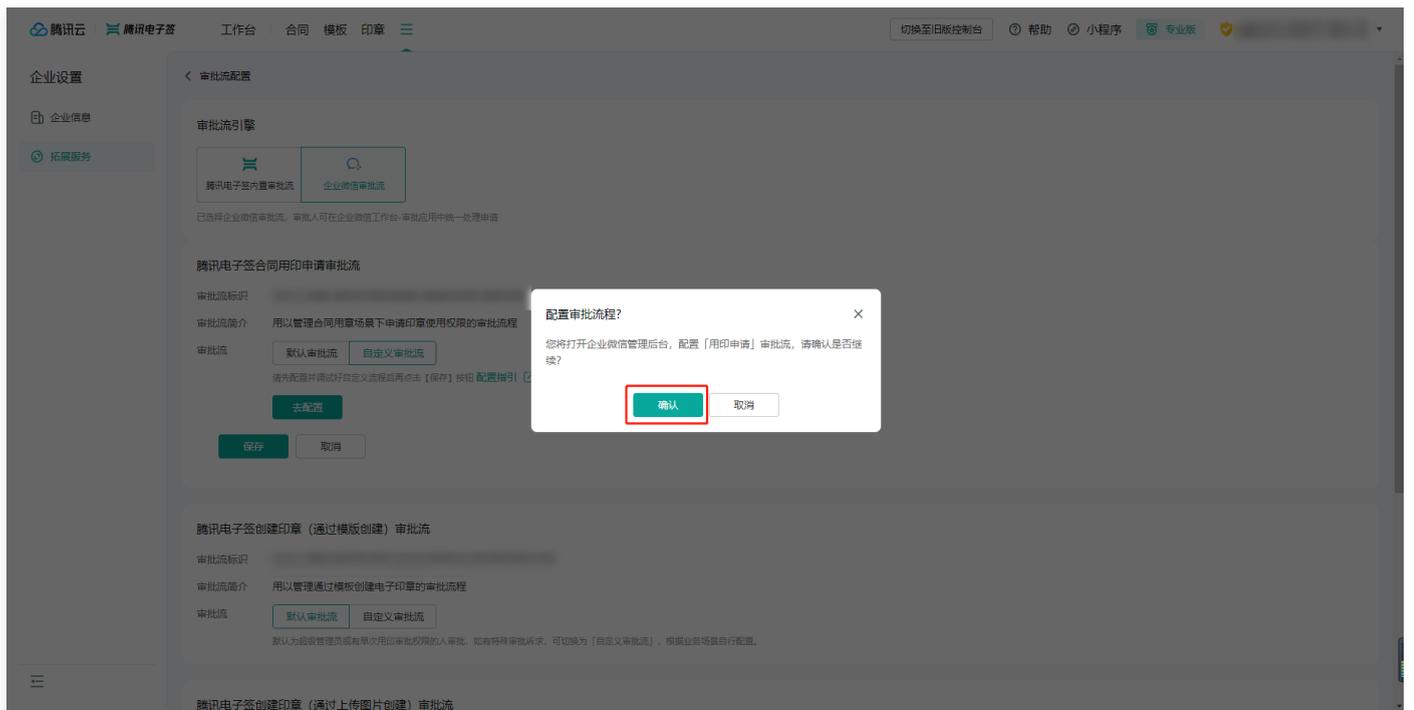
2. 在**企业设置 > 扩展服务 > 审批流配置**中，将企业的审批流引擎调整为**企业微信审批流-自定义审批流**，并找到**腾讯电子签合同用印申请审批流**，单击去配置。



3. 请确认是否配置自定义审批流程，即将打开企业微信管理后台配置审批流，请单击**确认**，继续配置自定义审批流。

**说明：**

如您不是企业微信管理员身份，请联系企业微信管理员协助您登录企业微信管理后台。



4. 系统跳转至企业微信管理后台的审批应用详情页面，请在**模板管理**下的其他模板中选择用印申请审批模板，并单击**编辑**进入。

❗ 说明:

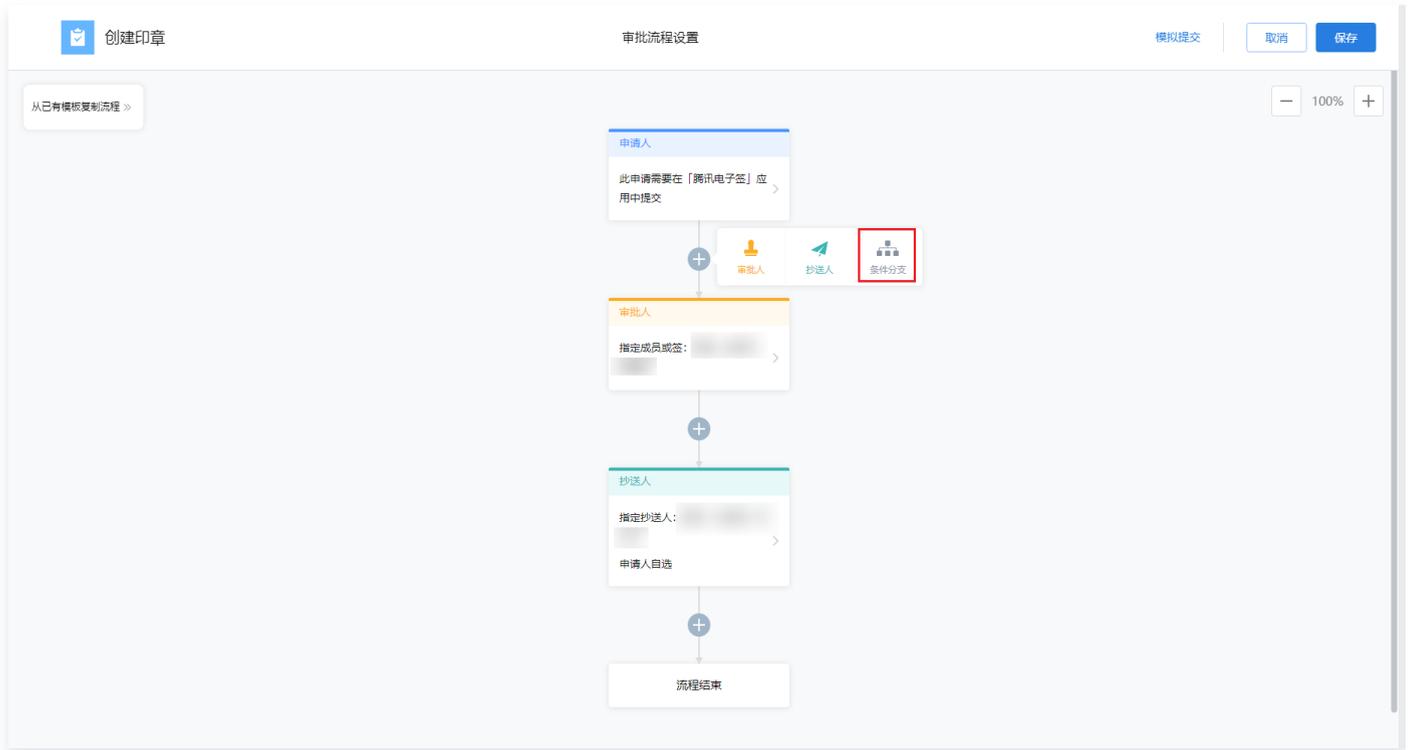
请确保您已经在审批应用的可见范围内，如果不在，请联系企业微信管理员，前往企业微信后台将您纳入应用可见范围。



5. 将页面切换进入规则设置，并单击设置进入企业微信审批流程页面。



6. 因为不同场景需要审批到不同责任人，则需要配置条件分支，单击 + 图标 > 条件分支。



7. 创建完新的条件分支，可以单击请设置条件，实现不同子企业的用印申请走不同审批分支的效果。例如在条件分支设置中了成员企业审批分支编号 = 2，编号2对应企业的用印申请，就会走该审批分支。





# 组织架构管理常见问题

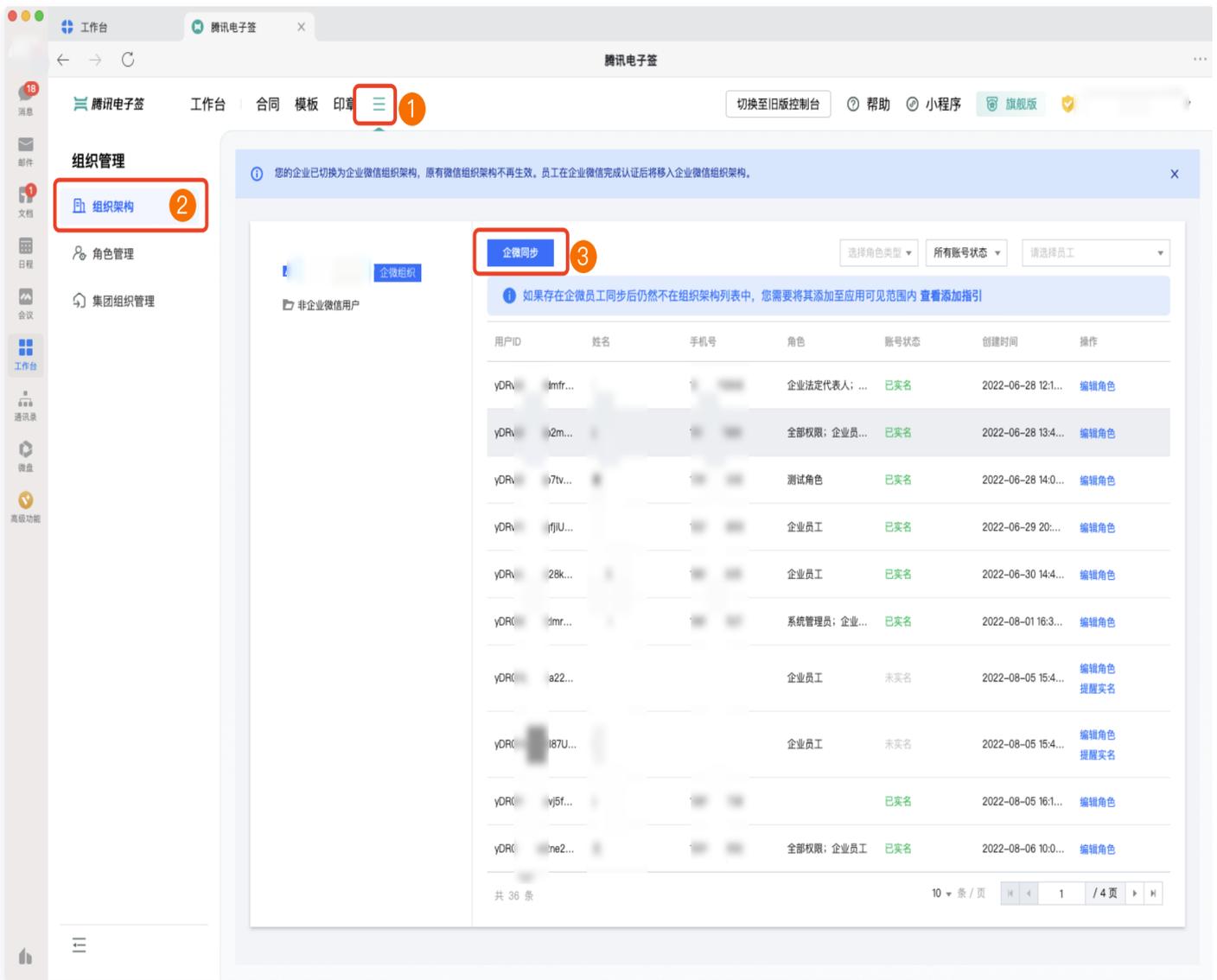
最近更新时间：2024-11-06 10:31:43

## 我的企业微信通讯录有一些员工或部门，如何让他们使用上腾讯电子签应用？

需要将指定员工或部门添加到应用的可见范围内，然后在腾讯电子签电脑端进行企微同步操作。详细步骤如下：

1. 设置可见范围，请参见 [如何将员工加入到应用可见范围](#)。
2. 企业微信通讯录同步。

若已确认企业员工或部门已经在应用可见范围内，可通过企微同步将企业员工或部门添加到腾讯电子签组织架构中，腾讯电子签超级管理员登录 [腾讯电子签网页端](#)，进入到[组织管理 > 组织架构](#)中。在组织架构页面单击企微同步，获取已经在应用可见范围内的最新员工列表。



## 为什么员工在企业微信工作台没有腾讯电子签应用？

因为该员工不在腾讯电子签应用的可见范围内，请将他纳入应用可见范围中，操作请参见 [如何将员工加入到应用可见范围](#)。

# 集团组织管理常见问题

最近更新时间：2024-11-06 10:31:43

## 为什么会提示“集团主企业审批人暂无法进行审批”？

如果加入了集团组织的子企业使用的是企业微信审批流引擎，在该企业的企业设置 > 扩展服务 > 审批流程配置中审批流示意模块会提示：集团主企业审批人暂无法进行审批。

这是因为子企业在电子签中使用的是企业微信审批流引擎，通过企业微信审批流引擎发起的审批请求只能通知到本企业微信中的企业成员，无法通知另外一个企业微信企业。（主企业的审批应用中无法接收到子企业发起的审批通知）

您可以将子企业的审批流引擎调整为腾讯电子签内置审批流来解决该问题，如何调整审批流引擎请参见 [审批流配置](#)。

## 我在主企业中签署一份子企业的合同时，发起的用印申请由谁来审批？

根据主企业使用的审批流引擎情况，该场景的审批逻辑有所不同：

主企业使用的审批流引擎	审批人
企业微信审批流引擎-默认模式	主企业中具有子企业印章管理权限的人。
企业微信审批流引擎-自定义模式	请参见 <a href="#">如何为不同子企业的用印申请配置不同的审批流程？</a>
腾讯电子签内置审批流引擎	主企业中具有子企业印章管理权限的人、子企业印章管理岗人员。

如何为主企业中的员工分配子企业印章管理权限，请参见 [集团角色管理](#)。

## 我在子企业中签署本企业的合同时，发起的用印申请由谁来审批？

根据子企业使用的审批流引擎情况，该场景的审批逻辑有所不同：

子企业使用的审批流引擎	审批人
企业微信审批流引擎	子企业印章管理岗人员。
腾讯电子签内置审批流引擎	主企业中具有子企业印章管理权限的人、子企业印章管理岗人员。

如何为主企业中的员工分配子企业印章管理权限，请参见 [集团角色管理](#)。

# 应用可见范围常见问题

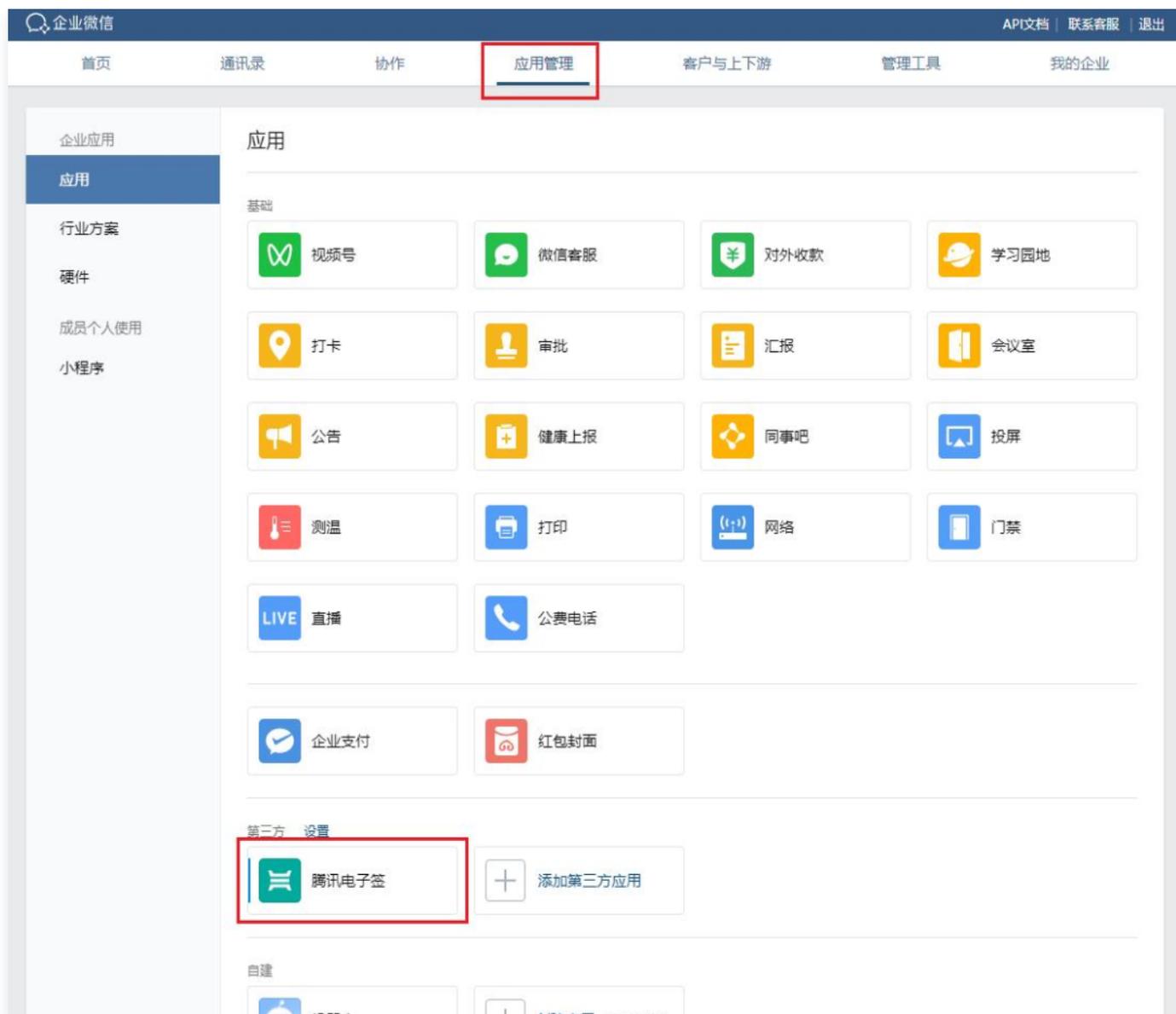
最近更新时间：2025-07-03 18:21:42

## 如何将企微员工或部门加入到应用可见范围？

只有将员工或部门加入到应用的可见范围内，才能在工作台中看到**腾讯电子签**应用，如何查看或设置可见范围，操作如下：

### 网页端操作方式

企业微信管理员登录 [企业微信管理后台](#)，并在应用管理中打开腾讯电子签应用。



如果应用授权方式为**企业员工授权使用**，建议将应用授权方式调整为**企业管理员授权使用**。

企业微信 API文档 | 联系客服 | 退出

首页 通讯录 协作 **应用管理** 客户与上下游 高级功能 安全与管理 我的企业

---

« 返回 删除小程序

### 腾讯电子签

腾讯电子签是一款为企业及个人提供安全、便捷的电子合同签约及证据保存服务的产品。通过腾讯电子签，您只需要一部手机即可完成合同签约及常见的合同管理操作。电子签将对签约全程进行区块链记录，为您的业务保驾护航。

应用授权方式

企业成员授权使用 成员可自主授权使用应用

企业管理员授权使用 管理员授权范围内的成员可使用应用

[确定](#) [取消](#)

---

应用版本 企业版 [变更付费方案](#)

使用时间 2023-08-23 至 2024-08-22

可用人数 无限制 (已使用4人)

---

#### 业务设置

第三方小程序的业务设置及数据需前往服务商后台查看

[前往服务商后台](#)

#### 授权信息

将获取3项权限

[查看](#)

#### 配置到聊天附件栏

将小程序页面配置到聊天附件栏，方便成员快捷发送到聊天，提高沟通效率

[配置](#)

#### 配置到聊天工具栏

将小程序页面配置到聊天工具栏，方便成员在与客户的聊天中查看和使用，提高服务效率

#### 工作台自定义展示 未启用

工作台小程序入口展示为预设模板样式，可通过API实时更新内容

当前配置：未配置

选择可见范围，将需要加入腾讯电子签的员工或部门纳入到可见范围中。

企业微信
API文档 | 联系客服 | 退出

首页
通讯录
协作
应用管理
客户与上下游
管理工具
我的企业

« 返回
腾讯电子签
删除小程序

### 腾讯电子签

腾讯电子签是一款为企业及个人提供安全、便捷、合规的电子合同签约及证据保存服务的产品。目前主要提供买卖合同、赠与合同、借款合同、租房合同、收据等电子合同创建、电子合同编辑、电子合同签署、电子合同存证等服务。

AgentId [模糊]

应用授权方式 企业管理员授权使用 [修改](#)

可见范围 [模糊] [修改](#)

管理员 [模糊]

**业务设置**

第三方小程序的业务设置及数据需前往服务商后台查看

[前往服务商后台](#)

**授权信息**

将获取4项权限

[查看](#)

**配置到聊天附件栏**

将小程序页面配置到聊天附件栏，方便成员快捷发送到聊天，提高沟通效率

[配置](#)

**配置到聊天工具栏**

将小程序页面配置到聊天工具栏，方便成员在与客户的聊天中查看和使用，提高服务效率

[配置](#)

**工作台自定义展示** 未启用

工作台小程序入口展示为预设模板样式，可通过API实时更新内容

当前配置：未配置

[进入](#)

### 移动端操作方式

企微管理员在移动端设置可见范围流程如下：



如果应用授权方式为**企业员工授权使用**，建议联系企业微信管理员将腾讯电子签应用授权方式调整为**企业管理员授权使用**，然后由企业微信管理员按照上述步骤进行可见范围调整。



## 为什么无法在企业微信应用市场中，搜索到腾讯电子签应用？

可能当前企业已经安装了腾讯电子签应用，只不过搜索的员工不在应用的可见范围内，请联系当前企业的企业微信管理员，将该员工拉入到应用的可见范围内即可。

## 打开企业微信电子签小程序，显示“已被企业微信管理员禁用”？

此为您所在企业在企业微信端的管理员操作，非腾讯电子签操作，可以通过联系企业微信管理员、检查账号状态、申诉与反馈等操作恢复使用。

# 其他常见问题

最近更新时间：2025-07-01 14:57:11

## 怎么查看合同 ID、模板 ID、印章 ID?

### 查看合同 ID

网页端

#### 方式一：

进入 [网页端工作台 > 合同](#) 页面，单击设置按钮，勾选合同 ID 并单击应用，查看合同 ID。

The screenshot shows the 'Contract Center' (合同中心) interface. At the top, there are navigation tabs for '合同' (Contracts), '模板' (Templates), and '印章' (Seals). Below the navigation, there is a search bar and filters for '发起时间' (Issued Time) and '签署完成时间' (Signed Completion Time). A table lists contracts with columns for '合同名称' (Contract Name), '发起方' (Initiator), '所有签署方' (All Signatories), '签署状态' (Signing Status), '合同类型' (Contract Type), '发起时间' (Issued Time), and '签署完成时间' (Signed Completion Time). A settings menu is open on the right side of the table, showing a list of display settings. The '合同 ID' (Contract ID) option is checked and highlighted with a red box. Below the settings list, there are '应用' (Apply) and '系统默认' (System Default) buttons, with the '应用' button also highlighted with a red box.

合同名称	发起方	所有签署方	签署状态	合同类型	发起时间	签署完成时间	操作
[模糊]	[模糊]	[模糊]	待他人补充信息 (1/2)	采购/销售	2025-05-27 11:40		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	过期未完成签署	未分类	2024-02-28 15:22		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	过期未完成签署	未分类	2023-11-24 17:35		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	过期未完成签署	未分类	2023-11-24 17:00		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	过期未完成签署	--	2023-11-20 17:22		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	已完成签署	--	2023-11-20 17:22		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	过期未完成签署	未分类	2023-11-10 11:10		[设置]
[模糊]	[模糊]	[模糊]	过期未完成签署	未分类	2023-11-09 14:55		[设置]

#### 方式二：

1. 进入 [网页端工作台 > 合同](#) 页面，选择需要查看的合同，单击详情。

腾讯云电子签 工作台 | 合同 模板 印章 更多

合同中心

请输入合同名称/签署方姓名等  发起时间 - 发起时间  签署完成时间 - 签署完成时间  筛选

批量签署 批量下载 生成报表 设置合同类型 清理失效文件

<input type="checkbox"/>	合同名称	发起方	所有签署方	签署状态	合同类型	发起时间	签署完成时间	操作
<input type="checkbox"/>	在职证明			过期未完成签署	未分类	2024-02-28 15:22	-	详情 更多
<input type="checkbox"/>				过期未完成签署	未分类	2023-11-24 17:35	-	详情 更多
<input type="checkbox"/>				过期未完成签署	未分类	2023-11-24 17:00	-	详情 更多
<input type="checkbox"/>				过期未完成签署	--	2023-11-20 17:22	-	详情 更多
<input type="checkbox"/>				已完成签署	--	2023-11-20 17:22	2023-11-20 17:22	详情 更多
<input type="checkbox"/>				过期未完成签署	未分类	2023-11-10 11:10	-	详情 更多
<input type="checkbox"/>				过期未完成签署	未分类	2023-11-09 14:55	-	详情 更多

2. 进入合同详情页，即可查看合同 ID。

腾讯云电子签 工作台 | 合同 模板 印章 更多

X 合同详情 下载合同

在职证明

1/1

在职证明 (模板)

基础信息

- 合同状态: 过期未完成签署
- 合同名称: 在职证明
- 合同类型: 未分类
- 合同ID: **yDCDyUUgcsqyqUy...**
- 发起人: [模糊]
- 发起时间: 2024-02-28 15:22:55
- 签署完成时间: -
- 截止时间: 2024-03-06 15:22:56
- 到期提醒日: -

签署方 (1)

我的企业

- 企业名称: [模糊]
- 经办人: [模糊]
- 手机号: [模糊]
- 合同状态: [模糊]

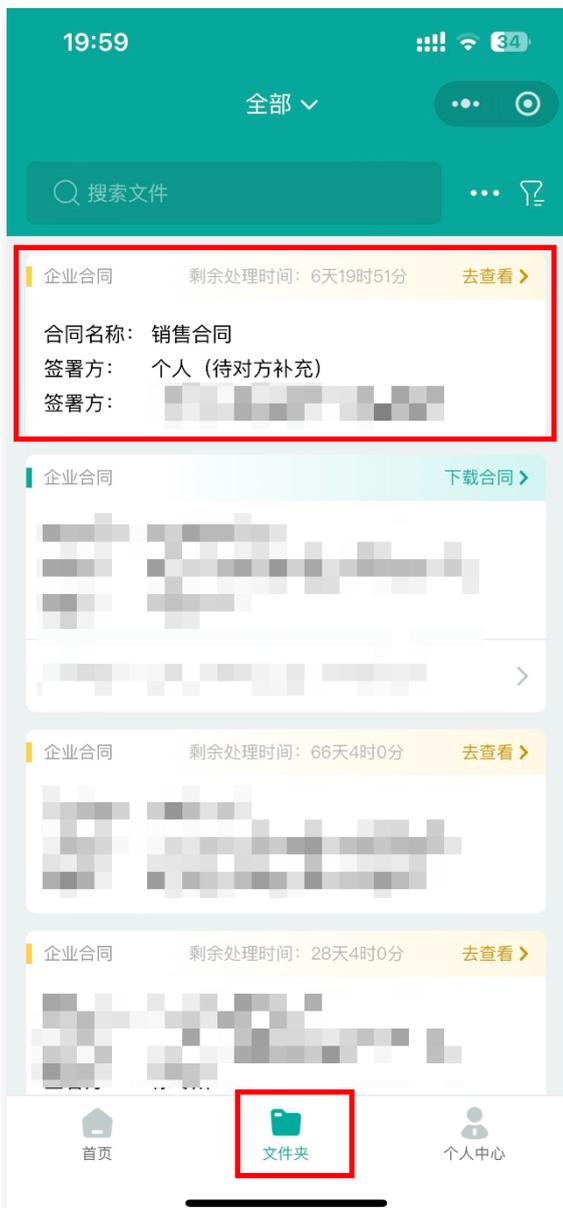
合同ID

1 / 1 > 100% <

签署流程

小程序端

1. 进入小程序，选择文件夹，单击需要查看的合同。



2. 进入合同详情页，单击查看合同。



3. 单击更多操作 > 查看合同基本信息。



4. 查看合同基本信息，即可查看合同 ID。

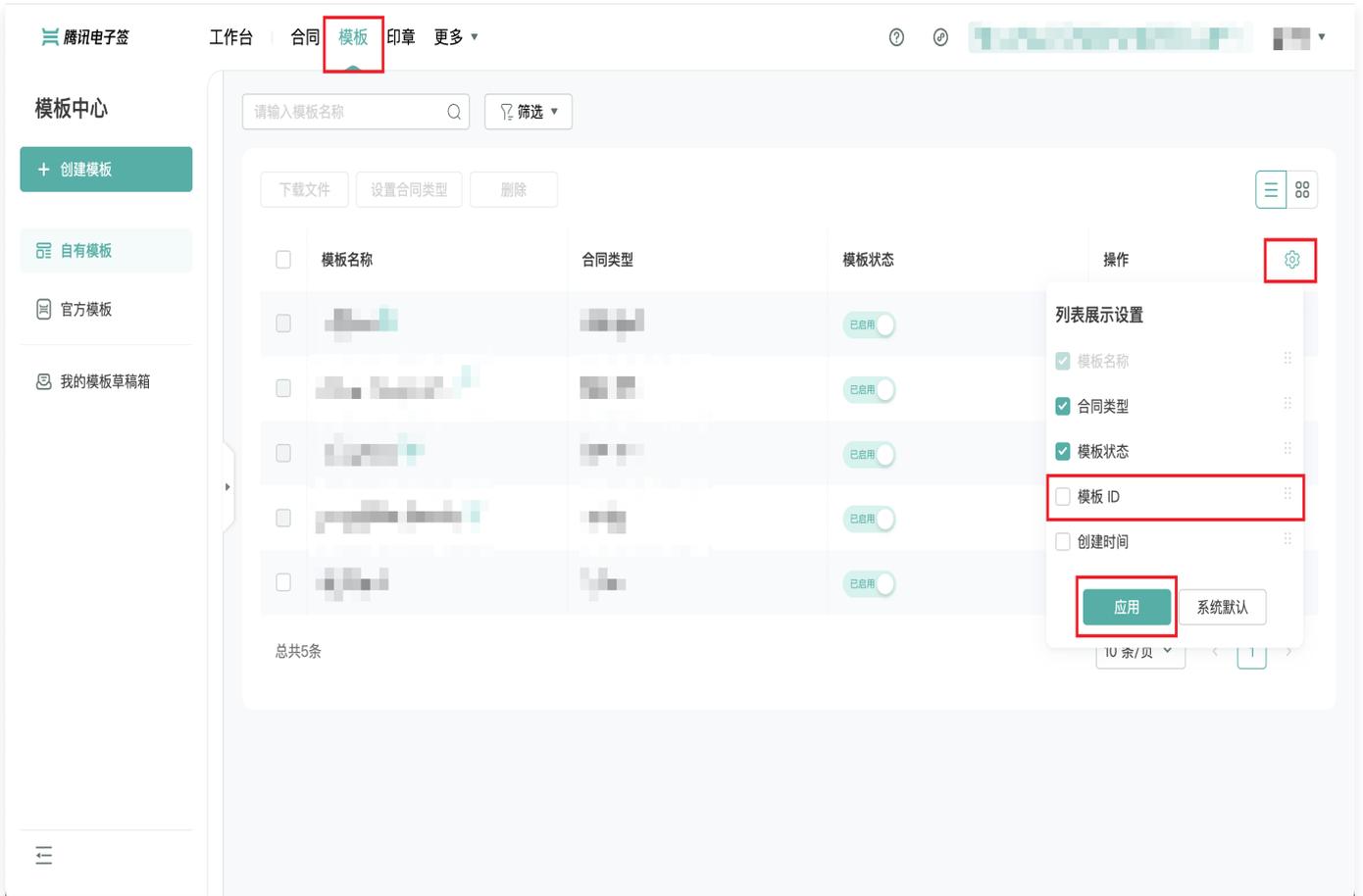


## 查看模板 ID

网页端

### 方式一：

进入 [网页端工作台](#) > [模板](#) 页面，单击设置按钮，勾选模板 ID 并单击应用，查看模板 ID。



**方式二：**

1. 进入 [网页端工作台](#) > [模板](#) 页面，选择需要查看的模板，然后单击**预览**。

腾讯云电子签 工作台 | 伙伴助手 合同 **模板** 印章 更多 ▾

模板中心

+ 创建模板

自有模板

官方模板

我的模板草稿箱

请输入模板名称  筛选 ▾

下载文件 设置合同类型 删除

模板名称	合同类型	模板状态	操作
<input type="checkbox"/> 入驻协议模板	未分类	已启用	使用 <b>预览</b> 编辑 更多 ▾
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览 编辑 更多 ▾
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览 编辑 更多 ▾
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览 编辑 更多 ▾
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览 编辑 更多 ▾
<input type="checkbox"/> [模糊]	租赁	已启用	使用 预览
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览 编辑 更多 ▾
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览
<input type="checkbox"/> [模糊]	未分类	已启用	使用 预览 编辑 更多 ▾

2. 进入预览模式，单击**更多操作** > **复制模板 ID**。



### 小程序端

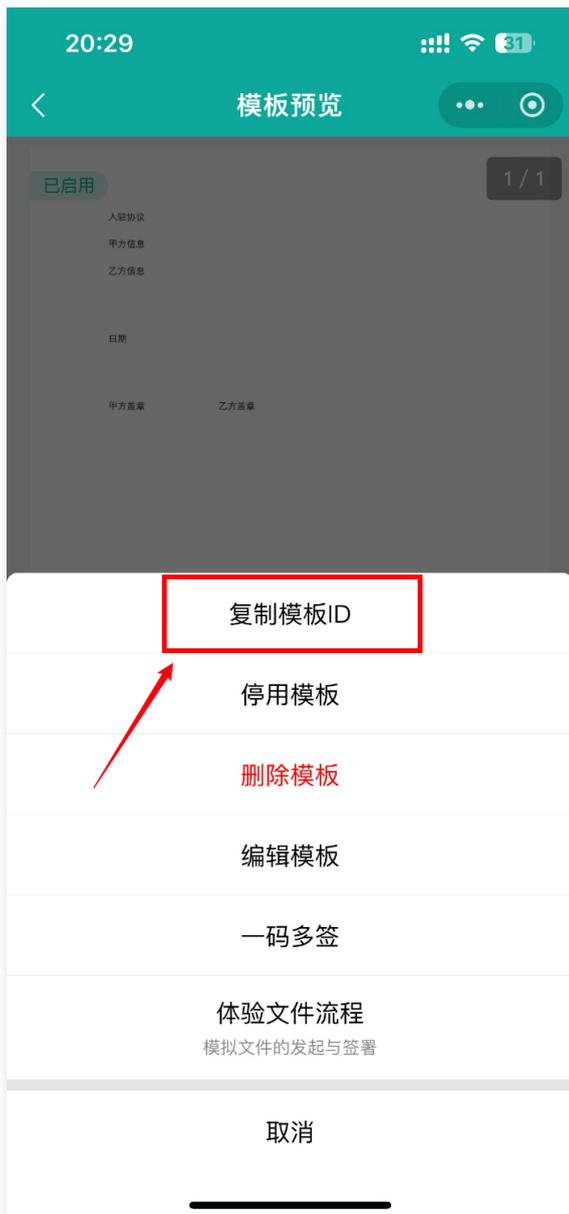
1. 进入首页，选择**模板管理**。



2. 选择需要查看的模板，单击对应的合同模板。



3. 单击更多操作 > 复制模板 ID。



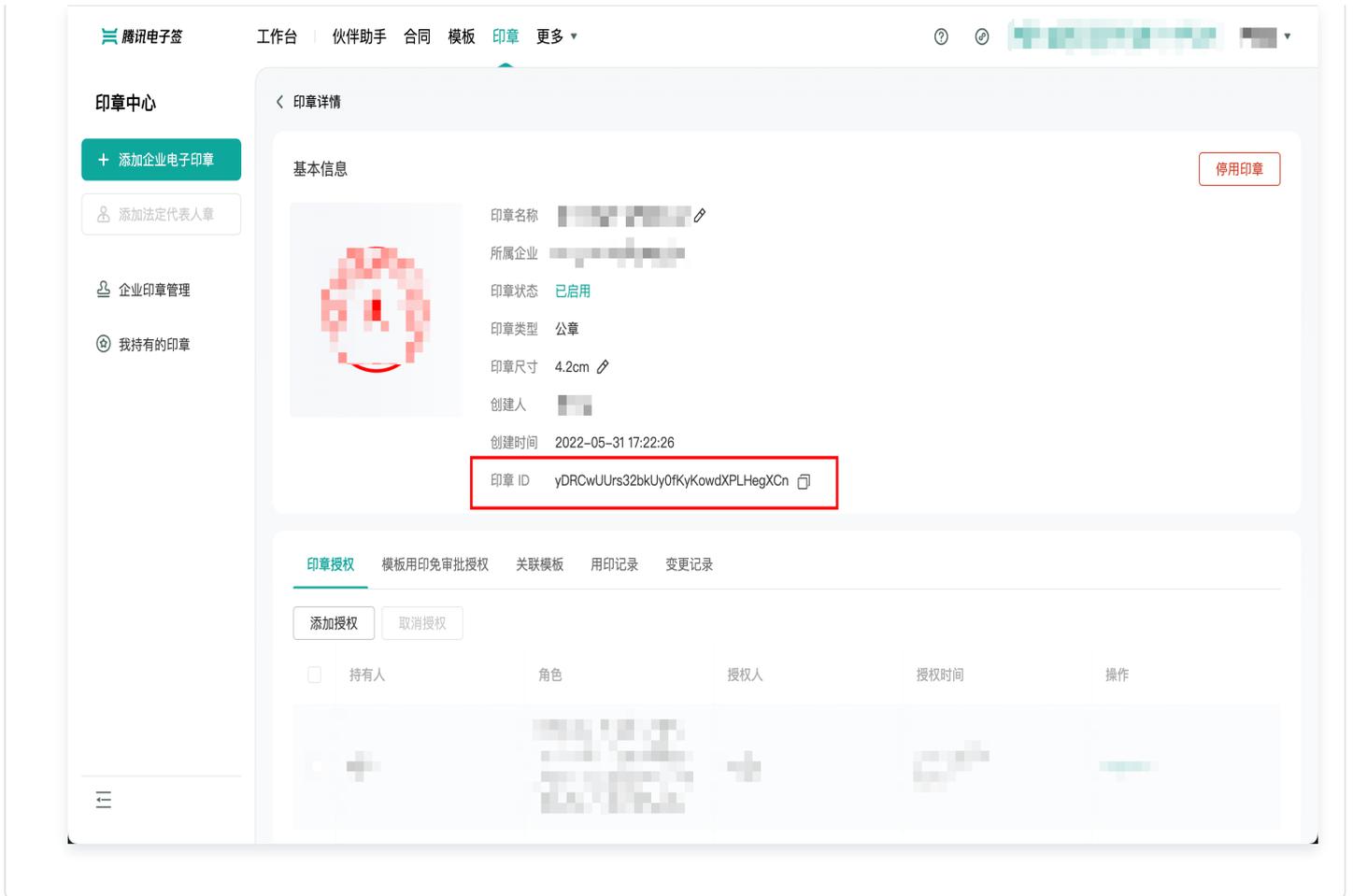
## 查看印章 ID

### 网页端

1. 进入 [网页端工作台](#) > [印章](#) 页面，选择并单击需要查看的印章。



2. 进入印章详情页，即可查看印章 ID。



## 腾讯电子签是否有 APP

腾讯电子签目前没有 APP，支持个人用户在微信小程序使用，企业客户在网页端、微信小程序、企业微信等平台中使用。