

域名注册 故障处理



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内容。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

故障处理

域名注册相关

域名注册失败

域名注册控制台查找不到域名

域名注册时显示“域名有被拦截访问的风险”

域名转入相关

域名转入时提示“该域名包含限制词汇，不可转入”

域名转入时提示“腾讯云暂未接入该域名后缀，暂不支持该域名转入”

域名转入失败，请查看失败原因后尝试重新转入

您所申请转入的域名因取消了此次域名转入，转入失败

域名转入过程遇到错误，转入失败

您所申请转入域名处于“Clienthold”锁定状态，无法进行转入

您所申请转入域名处于“Serverhold”锁定状态，无法进行转入

域名信息相关

域名信息填写提示“填写有误，或因为其他原因无法使用”

域名注册局暂停解析（serverHold）状态

域名无法访问网站

域名续费失败

实名认证无法正常上传

实名认证审核失败

多次尝试上传资料到审核机构，均失败

证件审核错误，查询结果与提交信息不一致

证件电子信息核验不合格

证件类型选择错误或证件号码位数不正确

注册者身份验证失败，请修改联系人选项为个人姓名后重新提交

身份证明资料不清晰完整，请上传完整清晰无遮挡的证件图片

提交材料与注册人信息不符，请检查后重新提交

注册者资料提交不合格

审核失败，如是新办或变更的证件，请在证件下发7-10个工作日后重新提交

证件类型选择错误，请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片

请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片

实名审核超时，请重新提交

注册者身份信息填写有误，请按要求规范填写后重新提交

无法识别图片信息，请上传完整清晰无遮挡，包含完整证件号码的彩色证件图片

暂不支持除中国大陆及港澳台地区以外的用户认证

请上传格式为JPG、PNG、BMP等，大小为55KB-5MB以内的证件图片

注册者证件号码填写有误，请输入与证件照片一致的证件号码

注册者证件信息审核失败，请修改后重新提交

证件已过期，请提交有效的证件图片

域名所有者名称与上传证件不一致，请检查后重新提交

因域名未到期无法注销腾讯云账号

故障处理

域名注册相关

域名注册失败

最近更新时间：2025-05-28 14:28:32

现象描述

域名注册订单支付成功后，域名无法使用。

可能原因

- 原因1：注册的域名违反《中国互联网络域名管理办法》的规定，导致注册失败。
- 原因2：提交注册的域名被其他服务商抢注。
- 原因3：已绑定信息模板为不可用状态。

解决办法

注册的域名违反《中国互联网络域名管理办法》的规定，导致注册失败

域名命名审核失败，域名将会处于 Serverhold 状态，无法使用，建议您更换域名前缀词重新注册。

说明：
.cn 域名后缀的域名命名审核失败后将自动删除，并自动退款。如退款已退到支付账户余额，您可以发起 [账户提现](#)。

提交注册的域名被其他服务商抢注

一旦域名被其他服务商抢注成功，将无法再次进行注册，您可以查询该域名的注册状态是否已注册或选择重新注册其他后缀域名。

已绑定信息模板为不可用状态

由于信息模板创建年份较早，导致模板目前处于不可用的状态。您需要[新建一个信息模板](#)来购买域名，详情请参见 [新建域名信息模板](#)。

域名注册控制台查找不到域名

最近更新时间：2025-06-06 10:17:32

现象描述

在 [腾讯云域名注册控制台](#) 中找不到您注册的域名。

可能原因

- 原因1：忘记域名所在的腾讯云账号，找不到域名。
- 原因2：域名已过期，控制台已删除此域名。
- 原因3：域名非在腾讯云注册。
- 原因4：浏览器缓存未更新。
- 原因5：该域名为企业邮账号（账号 ID 为3100开头）域名。

解决办法

忘记域名所在的腾讯云账号，找不到域名

如您有多个腾讯云账号，并且忘记域名在哪个账号下，您可以通过 [查询账号](#)，使用域名所在的账号登录 [腾讯云域名注册控制台](#)，即可查看您的域名。

域名已过期，控制台已删除此域名

- 如未开启域名到期提醒，腾讯云将不会对您发送提醒消息，可能会导致域名未及时续费，产生高额赎回费用，甚至导致域名被删除。建议您开启域名到期提醒，详情请参见 [设置域名到期提醒](#)。
- 如域名为未注册状态，您可以再次注册此域名。
- 如域名已被其他人注册且未过期，您可以联系当前的域名持有者，咨询是否可以转让该域名。

域名非在腾讯云注册

如您在 [云解析 DNS 控制台](#) 的域名解析列表中能看到域名，但在域名列表中找不到域名，请检查域名注册商是否为腾讯云。

浏览器缓存未更新

域名注册后，如在注册域名的腾讯云账号下找不到该域名，建议刷新浏览器或使用 Chrome 浏览器重新登录 [域名注册控制台](#) 查看域名。

该域名为企业邮账号（账号 ID 为3100开头）域名

企业邮域名，即腾讯云账号 ID 为3100开头的域名资源，需要从企业微信管理后台跳转进入腾讯云控制台进行续费。详情请参见 [企业邮域名续费指引](#)。

域名注册时显示“域名有被拦截访问的风险”

最近更新时间：2025-03-18 18:03:42

现象描述

在 [域名购买页](#) 查询域名时显示“域名历史上曾被投诉或存在违规行为，有被拦截访问网站的风险”。如下图所示：

说明

域名查询以 `n-567.cn` 为例。

单个查询 批量查询 域名转入 批量转入

输入您想注册的域名，如：qq.com

全选 .com .net .cn .org .xyz .ltd .group .wang

域名历史上曾被投诉或存在违规行为，有被拦截访问的风险。
[了解更多](#)

✓ n-567.cn 可用

¥

添加

可能原因

该域名曾被大量用户投诉网站存在违规行为，被 QQ、QQ 浏览器、电脑管家、微信等拦截访问。域名过期释放后可以再次注册，但仍有被拦截访问的风险。如下图所示：

解决办法

- 为减少风险，建议您选择其他域名进行注册。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第7 共72页

- 若您注册该域名后仍被拦截访问，可前往 [网址安全官网中心](#) 申诉。

域名转入相关

域名转入时提示“该域名包含限制词汇，不可转入”

最近更新时间：2024-03-04 17:24:10

现象描述

登录 [域名转入](#)，填写并提交域名转入信息时，提示“该域名包含限制词汇，或因其他原因无法转入”。如下图所示：



可能原因

- 原因1: 包含“中国”、“国家”、“中华”、“全国”、“China”等特殊词汇。
- 原因2: 包含相关政策规定的其他限制词汇。

解决办法

包含“中国”、“国家”、“中华”、“全国”、“China”等特殊词汇

建议您使用未包含特殊词汇的域名再进行转入。

包含相关政策规定的其他限制词汇

建议您转入其他域名。

域名转入时提示“腾讯云暂未接入该域名后缀，暂不支持该域名转入”

最近更新时间：2024-03-04 17:24:10

现象描述

登录 [域名转入](#)，填写并提交域名转入信息时，提示“腾讯云暂未接入该域名后缀，暂不支持该域名转入”。如下图所示：

1 查询域名

2 提交订单

3 转入处理

4 转入结果

查询结果

全部

可转入

不可转入

域名	转移密码	状态	预估价格
腾讯云.com	腾讯云	腾讯云暂未接入该域名后缀，暂不支持该域名转入	-

共 1 条

10 条 / 页

1 / 1 页

可能原因

腾讯云暂未接入该域名后缀。

解决办法

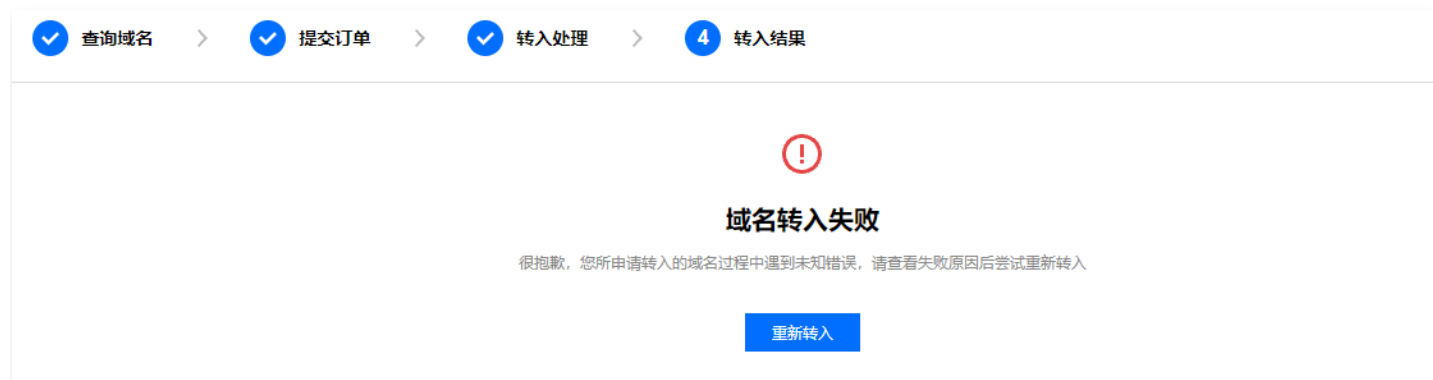
请等待腾讯云接入该域名后缀后，再进行转入。腾讯云支持转入后缀请参见 [域名价格总览](#)。

域名转入失败，请查看失败原因后尝试重新转入

最近更新时间：2024-03-04 17:24:11

现象概述

在 [域名注册控制台](#) 进行域名转入操作时，控制台或消息提示“很抱歉，您所申请转入的域名过程中遇到未知错误，请查看失败原因后尝试重新转入”。



可能原因

- 转移码错误。
- 域名命名审核失败。
- 腾讯云尚未接入该域名后缀。
- 该域名包含限制词汇，拒绝转入。
- 转入超时。
- 域名原注册商拒绝了本次域名转入。

解决办法

转移码错误

提交域名转入请求后，腾讯云将向原注册商验证您填写的转移码是否正常，若验证过程中发现转移码无法正确匹配，则无法进行转入。

建议您检查转入过程中，是否存在以下操作：

- 在原注册商重新获取转移码并填写。
- 申请转出的过程中取消了转出导致转移码不一致。

域名命名审核失败

提交域名转入请求后，将对您域名重新发起域名命名审核，审核不通过将导致您的域名转入失败，请确保您的域名符合审核要求。详情请参见 [域名命名规则](#)。

腾讯云尚未接入该域名后缀

请根据 [域名价格页](#) 检查您的域名是否支持转入，如不支持您可关注腾讯云 [产品动态](#) 更新说明，支持后再进行转入。

该域名包含限制词汇，拒绝转入

若您的域名存在以下词汇，将无法转入：

- 包含“中国”、“国家”、“中华”、“全国”、“China”等中英文字符或含义的词汇。
- 工信部黑名单库中的域名，如涉及到政党、伟人名字、暴力、违禁药品、色情等。
- 按照政策规定的其他敏感词汇域名。

转入超时

域名转入过程一般需要5 – 7个工作日，若长时间注册局或原注册商未确认，将因转入超时，导致转入失败。您可尝试重新发起转入申请。

域名原注册商拒绝了本次域名转入

域名原注册商拒绝了本次域名转入指您已完成转出操作并在腾讯云完成支付，转入过程中，在原注册商被取消转出。请检查在原注册商是否有误操作取消转出。

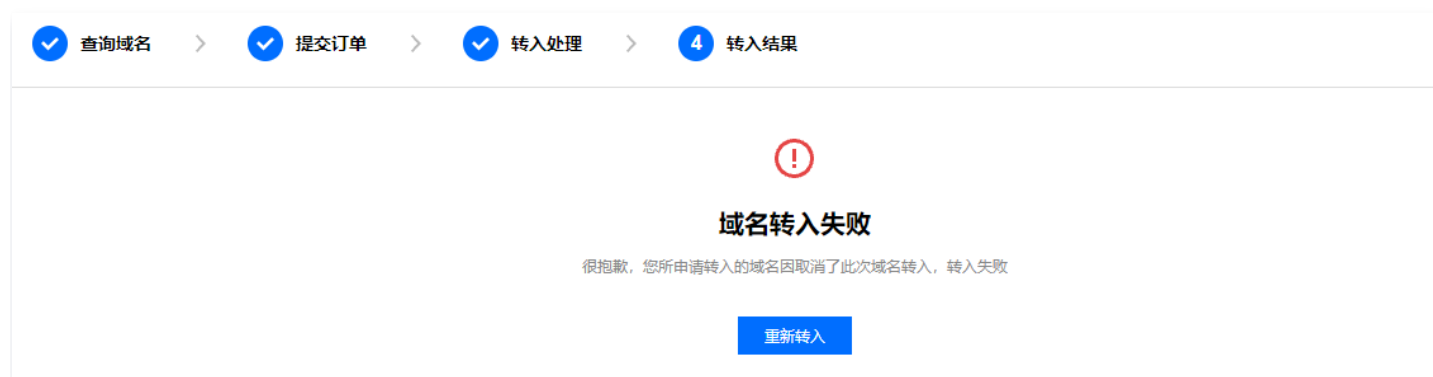
- 如手动误操作，您可以重新发起转出。
- 如未误操作，建议您联系域名注册商咨询是否被取消转出。

您所申请转入的域名因取消了此次域名转入，转入失败

最近更新时间：2024-03-04 17:24:11

现象概述

在 [域名注册控制台](#) 进行域名转入操作时，控制台或消息提示“很抱歉，您所申请转入的域名因取消了此次域名转入，转入失败”。如下图所示：



可能原因

转入过程中在腾讯云域名控制台被取消转入。

解决办法

转入过程中在腾讯云域名控制台被取消转入

您可在 [域名操作日志](#) 检查是否有误操作取消转入。

- 如手动误操作，您可以重新发起转入。
- 如未误操作，您可以 [联系我们](#)。

域名转入过程遇到错误，转入失败

最近更新时间：2023-05-22 16:33:48

现象概述

在 [域名注册控制台](#) 进行域名转入操作时，控制台提示“很抱歉，域名转入过程遇到错误，转入失败”。如下图所示：



可能原因

- 当前域名状态不支持转入。
- 当前域名状态已开启禁止转移、更新锁，无法转入。
- 获取转移码失败。
- 查询用户名下没有模板或者查询失败。

解决办法

当前域名状态不支持转入

当前域名状态需要满足以下条件，如有不符条件的话，需要做相应更新后满足条件再办理域名转入：

- 服务商必须是非腾讯云的域名。
- 域名注册后已满60天并且距域名到期日不少于15天。
- 域名处于正常状态，本身无任何纠纷或欠费情况。
- 域名不处于司法机构、仲裁机构或域名争议解决机构处理期间。
- 域名转入时，注册局需要重新对转入的域名进行前缀的合法命名审核，如果合法命名审核无法通过，域名将无法转入。

同时您也可以使用 [DNS.TECH 域名检测](#) 工具检查您当前转入域名是否为 ACTIVE 或者 OK 状态。若不是，建议您联系原注册商或根据检查结果参考 [域名状态的解释说明](#) 调整为 ACTIVE 或者 OK 状态后再进行转入。

当前域名状态已开启禁止转移、更新锁，无法转入

若您使用 [DNS.TECH 域名检测](#) 工具检查您的域名状态为 `clientTransferProhibited` 或 `clientUpdateProhibited` 状态，请前往您的原注册商控制台处关闭禁止转移锁、更新锁后再进行转入。

获取转移码失败

域名转入过程中将根据您填写的转移码向您原注册商发送转移请求，若无法获取，将无法进行转入。若您已确认域名状态正常，建议您尝试重新发起转入或 [联系我们](#)。

查询用户名下没有模板或者查询失败

域名转入过程中会要求您选择已实名审核通过的信息模板进行转入。若在转入期间您删除了该模板信息，将导致在转入时查询用户名下没有模板或者查询失败。建议您重新创建信息模板并实名审核通过后再进行转入。

您所申请转入域名处于“Clienthold”锁定状态，无法进行转入

最近更新时间：2023-06-09 14:44:42

现象概述

在 [域名注册控制台](#) 进行域名转入操作时，控制台提示“域名处于 Clienthold 锁定状态，无法进行转入，建议请联系您的原注册商，域名解除锁定后再进行转入”。如下图所示：



可能原因

- 域名在原注册商未完成邮箱验证被锁定。
- 域名存在违规滥用域名被原注册商锁定。
- 其他原因被原注册商锁定。

解决办法

域名在原注册商未完成邮箱验证被锁定

建议您检查在原注册商的域名是否已完成邮件验证：

- 如未完成邮件验证，请在原注册商完成邮箱验证后并确认域名为 ACTIVE 或者 OK 状态后再转入。
- 如已完成验证，请检查其他项可能原因或直接联系您的原注册商获取锁定信息。

域名存在违规滥用域名被原注册商锁定

部分域名如果违反信息安全规则且情况严重者会被暂停域名解析，解析记录暂停期间，用户无法删除、修改该解析记录。请根据要求删除网站的违法违规信息，并承诺加强网站信息安全管理，完成整改后可向原注册商申请解锁，锁定解除后再进行转入。

其他原因被原注册商锁定

建议您联系原注册商了解锁定原因后，根据原注册商提供的解锁办法解除锁定后再进行转入。

您所申请转入域名处于“Serverhold”锁定状态，无法进行转入

最近更新时间：2023-07-24 11:14:52

现象概述

在 [域名注册控制台](#) 进行域名转入操作时，控制台提示“很抱歉，您所申请转入域名处于 **Serverhold** 锁定状态，无法进行转入。请查看失败原因并解除锁定后尝试重新转入”。如下图所示：



可能原因

- 域名在原注册商未完成实名认证被锁定。
- 域名存在违规滥用域名被注册局锁定。
- 域名发生纠纷或违规被注册局锁定。
- 其他原因被注册局锁定。

解决办法

域名在原注册商未完成域名实名认证被锁定

建议您检查在原注册商的域名是否已完成域名实名认证，域名没有完成实名认证会被注册局锁定：

- 若未完成实名认证，请在原注册商完成域名实名认证后，且域名为 ACTIVE 或者 OK 状态后再进行转入。
- 若已完成域名实名认证，请检查其他项可能原因或直接联系您的原注册商获取锁定信息。

域名存在违规滥用域名被注册局锁定

若您的域名存在违规滥用导致被锁定，建议您在原注册商或其他渠道获取到锁定原因后，根据原因整改调整后向原注册商或对应注册局尝试提交解除锁定申请。

域名发生纠纷或违规被注册局锁定

部分处于仲裁、争议或纠纷中的域名，即域名处于司法或法律程序过程中会被注册商禁用，且禁用后一般无法解除，除非注册商收到司法机构的法律程序执行文件或域名执行文件，才能解除域名的锁定状态。

部分域名如果违反信息安全规则且情况严重者会被暂停域名解析，解析记录暂停期间，用户无法删除、修改该解析记录。您需根据要求删除网站的违法违规信息，并承诺加强网站信息安全管理，完成整改后可向原注册商申请解锁，锁定解除后再进行转入。

其他原因被原注册局锁定

建议您联系您的原注册商了解锁定原因后根据原注册商提供的解锁办法解除锁定后再进行转入。

域名信息相关

域名信息填写提示 “填写有误，或因其他原因无法使用”

最近更新时间：2024-03-04 17:24:11

现象描述

登录 [域名注册控制台](#) 填写或修改域名信息时，提示“填写有误，或因其他原因无法使用”。

- 域名所有者填写有误，或因其他原因无法使用，请更换其他域名所有者。如下图所示：

域名所有者(中文)		❗ 域名所有者填写有误，或因其他原因无法使用，请更换其他域名所有者
-----------	----------------------	-----------------------------------

- 联系人填写有误，或因其他原因无法使用，请更换其他联系人。如下图所示：

联系人(中文)		❗ 联系人填写有误，或因其他原因无法使用，请更换其他联系人
---------	----------------------	-------------------------------

可能原因

- 原因1：相关主体身份不清楚、存在争议。
- 原因2：相关主体处于在司法机构、仲裁机构或域名争议解决机构处理期间。
- 原因3：已被注册局限制注册的主体。
- 原因4：已被工信部列入违法违规名单的主体。
- 原因5：包含“中国”、“国家”、“中华”、“全国”、“China”等特殊词汇。
- 原因6：包含相关政策规定的其他限制词汇。

解决办法

域名主体身份不清楚、存在争议

建议您使用其他主体进行填写。

相关主体处于在司法机构、仲裁机构或域名争议解决机构处理期间

建议您使用其他主体进行填写或等待争议解决后再进行填写。

已被注册局限制注册的主体

建议您使用其他主体进行填写或联系注册局解除限制。

已被工信部列入违法违规名单的主体

建议您使用其他主体进行填写或联系工信部解除限制。

包含“中国”、“国家”、“中华”、“全国”、“China”等特殊词汇

建议您使用其他主体进行填写。

包含相关政策规定的其他限制词汇

建议您使用其他主体进行填写。

域名注册局暂停解析（serverHold）状态

最近更新时间：2024-03-04 17:24:11

现象描述

在 [域名查询（WHOIS）](#) 页面，查询您需要查看的域名，查看域名状态为注册局暂停解析（serverHold）状态如下图所示：

域名注册信息 以下信息来自 WHOIS 服务器查询结果	
域名所有者 Registrant	通过表单联系域名所有者
所有者邮箱 Registrant Email	通过表单联系域名所有者
注册商 Registrar	DNSPod, Inc.
注册时间 Registration Date	2022-03-19(UTC)
到期时间 Expiration Date	2023-03-19(UTC)
域名状态 Domain Status	serverHold（注册局设置停止解析） clientUpdateProhibited（注册商禁止更新） 查看域名状态介绍
DNS 服务器 Name Server	calf.dnspod.net leila.dnspod.net

可能原因

- 域名未实名认证。
- 域名已实名认证但未通过。
- 域名已实名认证并审核通过但未恢复 OK 状态。
- 域名存在滥用，被注册局封禁。

解决办法

域名未实名认证

域名注册成功后需进行实名认证，审核通过后域名状态为 OK，才可以正常解析。具体操作可参见 [域名实名认证](#)。

域名已实名认证但未通过

域名完成实名认证后需等待审核通过并且域名状态为 OK，才可以正常解析。

说明

一般情况下需要1 - 3个工作日内完成审核。

域名已实名认证并审核通过但未恢复 OK 状态

域名实名认证审核通过后，仍需等待域名状态刷新为 OK 状态，一般情况下1 – 2个工作日后方可恢复为 OK 状态。

域名存在滥用，被注册局封禁

请您确认域名是否存在滥用行为，若无请发送邮件至域名对应的注册局咨询具体原因及申请解锁。

域名无法访问网站

最近更新时间：2023-07-20 18:19:52

问题概述

域名无法访问网站。

可能原因

原因1：域名已过期

域名已经过期，域名的解析记录被暂停，导致无法正常访问网站。

原因2：域名被锁定

域名未完成实名认证被注册局或注册商锁定。

原因3：域名未备案

域名未备案成功。

原因4：备案未接入腾讯云

域名已经在其他服务商备案成功，现在使用腾讯云服务来托管网站，但未将备案接入腾讯云。

原因5：备案信息专项核查不合格

网站内容与备案信息不符、备案信息不准确、网站存在不适宜传播的内容等。

原因6：域名解析不生效

域名未添加解析记录或在新旧 DNS 服务商添加的解析记录不一致等。

原因7：管局备案信息还未同步到腾讯云

在腾讯云提交备案申请且备案申请刚通过管局审核，管局信息还未同步到腾讯云。

原因8：域名存在违法违规信息

域名存在违法违规信息被暂停了网站访问。

原因9：网站 Web 服务配置错误

网站 Web 服务配置错误或网站未正确启动。

解决思路

域名已经过期，域名的解析记录被暂停，导致无法正常访问网站

可在 [域名信息查询（WHOIS）](#) 中查询域名的到期日期，如域名仍在续费期或赎回期，请您及时对域名进行续费，具体操作请参见 [域名续费](#)。

域名续费成功后24 – 48小时内将会恢复域名解析。

域名未完成实名认证被注册局或注册商锁定

可在 [域名信息查询（WHOIS）](#) 中查询域名状态，如域名显示 Serverhold 或 Clienthold 等状态，您需完成解锁后域名才能恢复访问。

域名未备案成功

根据工信部要求，域名解析至中国内地（大陆）服务器必须先完成网站备案，才能正常开通网站访问。

域名已经在其他服务商备案成功，现在使用腾讯云服务来托管网站，但未将备案接入腾讯云

您需将备案信息接入腾讯云，具体操作请参见 [接入备案](#)。

网站内容与备案信息不符、备案信息不准确、网站存在不适宜传播的内容等

根据相关法律法规要求，腾讯云会对已经备案成功的信息进行全面核查，核查出有问题需在规定的时间内完成整改，具体请参见 [备案专项核查](#)。

域名未添加解析记录或在新旧 DNS 服务商添加的解析记录不一致等

检查域名解析是否生效，具体请参见 [解析生效相关](#)。

在腾讯云提交备案申请且备案申请刚通过管局审核，管局信息还未同步到腾讯云。

管局信息同步到腾讯云需要一定时间，待信息同步完成后即可正常访问网站。具体的信息同步时间无法确定，建议您在收到管局审核通过的通知后，等待一段时间再尝试访问网站。

域名存在违法违规信息被暂停了网站访问

您需删除所有违法链接内的不合规信息，并通过腾讯云 [在线客服](#) 申请解除。

网站 Web 服务配置错误或网站未正确启动

请检查您的网站配置或联系您的网站管理员进行处理。

域名续费失败

最近更新时间：2024-10-31 16:14:52

现象概述

在 [域名注册控制台](#) 进行域名续费操作时，如果续费失败，则会在 [费用中心](#) > [订单管理](#) 提示续费失败。如下图所示：

合并付款

2021-04-27 ~ 2021-07-27

订单号/资源ID/创建人ID

申请发票

☐ 订单号	产品名称	子产品名称	类型	订单创建时间	状态	订单金额(元)	操作
☒ 20210721153247801	域名注册	.com	续费	2021-07-21 15:32:47	分配失败已退款		详情 删除

共 1 条

20 条 / 页

1 / 1 页

可能原因

- 域名续费时选择升级服务商，域名处于转移中。
- 域名续费时选择升级注册商，距到期小于15个自然日。
- 自动续费时余额不足。

解决办法

域名续费时选择升级服务商，域名处于转移中

请等待域名升级成功后，再进行续费。升级时间一般为3 - 7天，具体取决于相关注册局的处理时间，请您耐心等待。

域名续费时选择升级注册商，距到期小于15个自然日

进行域名续费并升级注册商时，请确保域名到期时间大于15个自然日，否则可能因域名未转移成功导致续费失败。

自动续费时余额不足

若您已开启自动续费，请确保腾讯云扣费账户余额充足。如余额不足，请您对账号进行充值。具体操作可查看 [在线充值](#)。

实名证件无法正常上传

最近更新時間：2025-06-06 18:11:02

现象概述

新建域名信息模板时，证件图片无法正常上传。如下图所示：

证件类型

营业执照

如为新证请在颁发日期后10天，再提交实名认证。

证件图片

请选择大小至少为55KB的文件 [了解更多](#)

图片格式支持JPG、PNG、BMP等，大小为55KB~5MB

正确示例（点击查看大图）

- 内容完整
- 边框完整
- 亮度均匀

错误示例

- 黑白模糊
- 边框缺失
- 反光水印

可能原因

- 证件文件小于55K或大于5M。
- 证件文件格式错误，非 jpg、jpeg、png、tiff、tif、bmp、gif、webp 格式。

说明：

上传的证件必须为彩色扫描件或高清数码照片，内容清晰可见并包含完整证件边框，无遮挡、无水印，否则可能导致审核失败。

解决办法

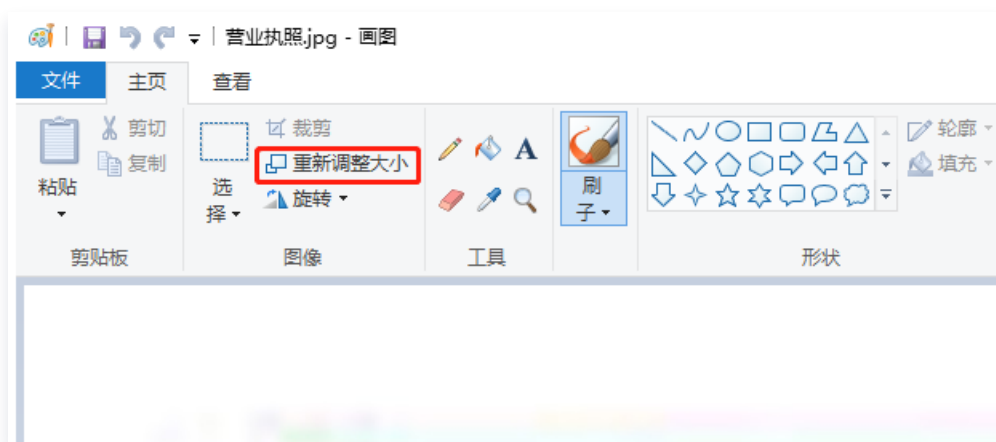
Windows

证件文件小于55K或大于5M

1. 请选中证件文件图片，并右击**图片 > 属性**，查看文件大小和格式等信息。如下图所示：



2. 若您的证件图片文件小于55K或大于5M，您可以选中该图片，右击图片 > 编辑，打开画图工具并单击操作栏重新调整大小。如下图所示：



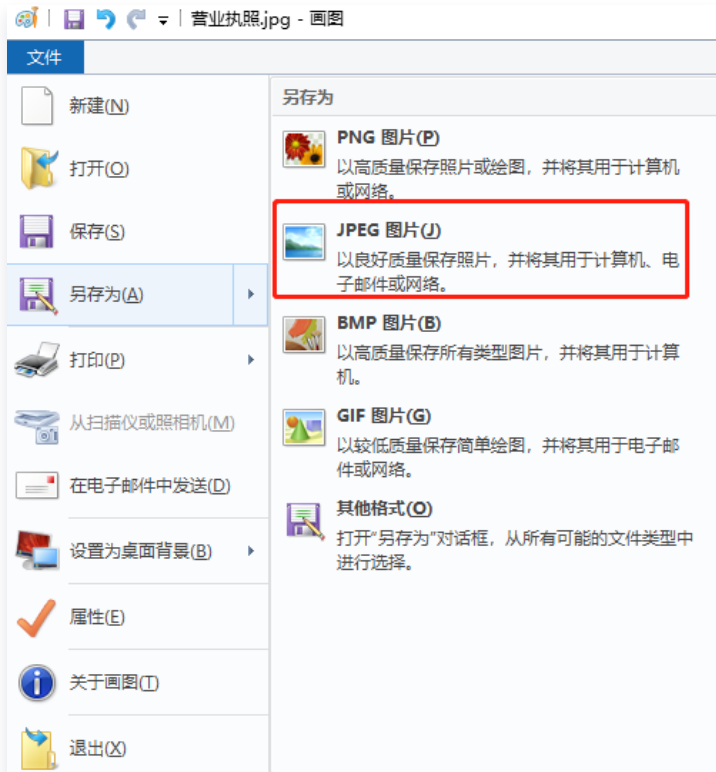
3. 在弹出的“调整大小”窗口中，即可自行调节图片大小，保存后再重新上传。

❗ 说明：

若您的图片小于55K建议您重新扫描证件或拍照后上传，直接调整大小可能导致证件不清晰被驳回。

证件文件格式错误，非 jpg、jpeg、png、tiff、tif、bmp、gif、webp 格式

1. 若您的证件文件格式错误，您可以选中该图片，右击图片 > 编辑，打开画图工具并单击操作栏文件 > 另存为 > JPEG 图片。如下图所示：

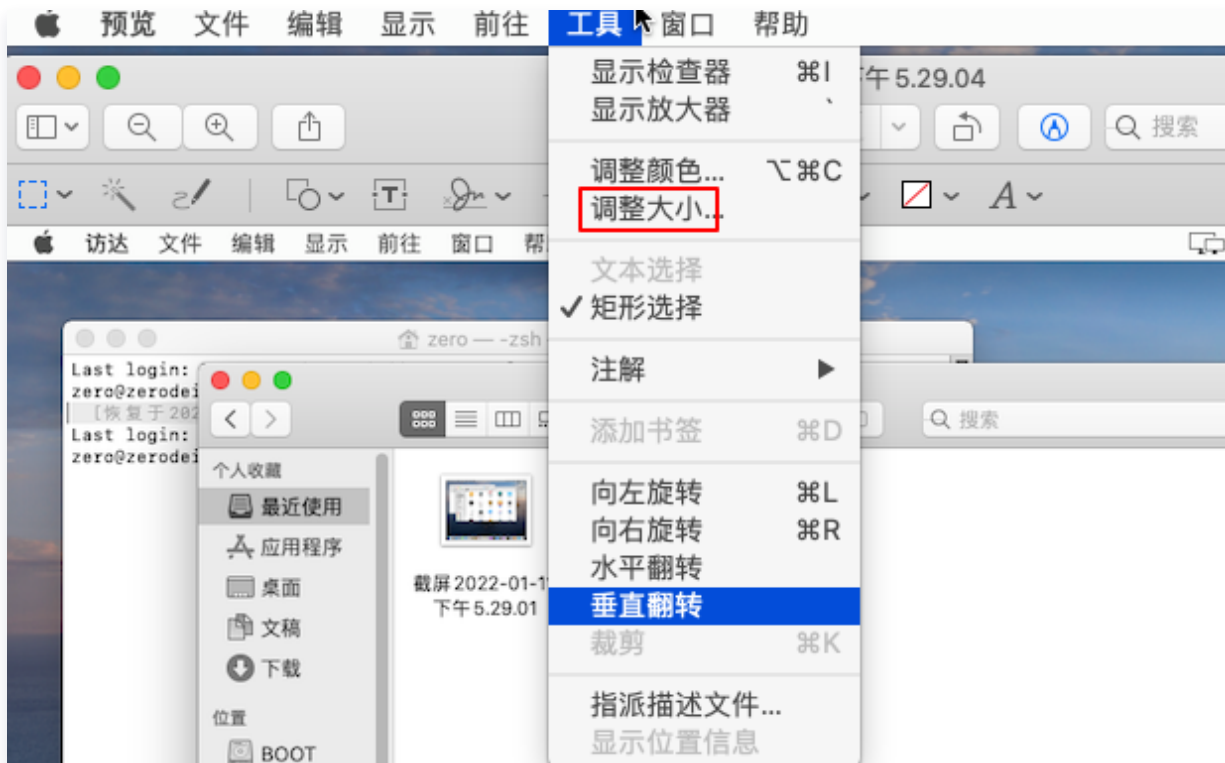


2. 在弹出的“保存为”窗口中，单击保存，保存后再重新上传。

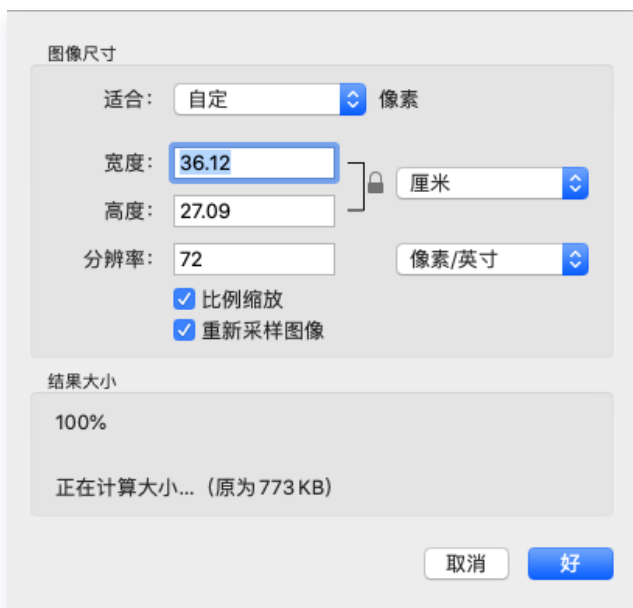
macOS

证件文件小于55K或大于5M

1. 在 macOS 中使用预览打开证件文件图片，并单击菜单栏中**工具 > 调整大小**。如下图所示：



2. 在弹出的窗口中，即可自行调节图片大小，保存后再重新上传。如下图所示：

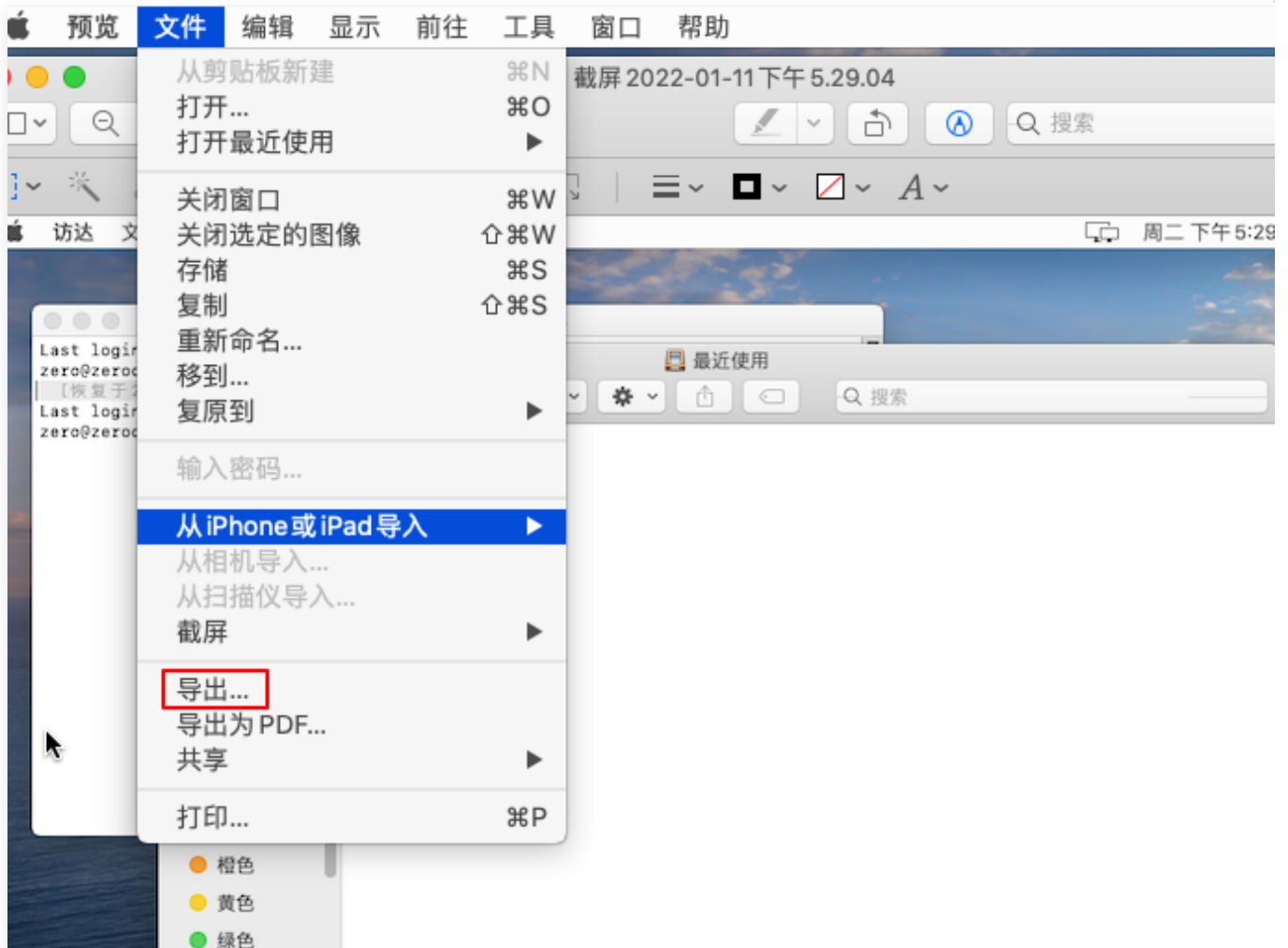


说明：

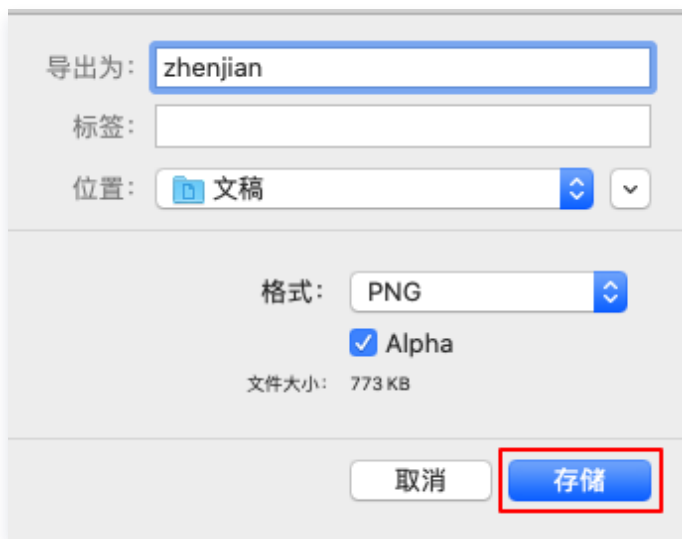
若您的图片小于55K建议您重新扫描证件或拍照后上传，直接调整大小可能导致证件不清晰被驳回。

证件文件格式错误，非 jpg、jpeg、png、tiff、tif、bmp、gif、webp 格式

1. 在 macOS 中使用预览打开证件文件图片，并单击菜单栏中**文件 > 导出**。如下图所示：



2. 在弹出的窗口中，格式请选取支持的上传图片文件类型。如下图所示：



3. 单击**存储**，再重新上传。

① 说明：

如果未看到所需文件类型，请按住 Option 键并单击格式弹出式菜单以查看专用格式或较早格式。

❗ **说明：**

若以上内容未能解决您的问题，您可参见 [实名认证常见失败原因以及解决方案](#) 或加入 [DNSPod 官方用户群](#) 联系我们。

实名认证审核失败

多次尝试上传资料到审核机构，均失败

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**多次尝试上传资料到审核机构，均失败**时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐	域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作
☐	默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐		个人	实名认证失败 ⓘ	多次尝试上传资料到审核机构，均失败。 查看解决方案

可能原因

- 图片格式错误或类型不支持，不符合上传要求。
- 材料不清晰，不完整、有遮挡等。
- 证件号码填写错误。

解决方法

图片格式错误或类型不支持，不符合上传要求

支持55K – 5M的 jpg、jpeg、png、tiff、tif、bmp、gif、webp 格式图片，须为彩色扫描件或高清数码照片。

⚠ 注意：

原格式需为 jpg、jpeg、png、tiff、tif、bmp、gif、webp 其中一种格式类型，通过修改扩展名方式将无法正常上传，请使用第三方图片转化工具转化后再进行上传，您也可参考 [实名认证无法正常上传](#) 进行转化。

材料不清晰，不完整、有遮挡等

提交的材料必须为清晰、完整电子版图片（含证件边框），无遮挡、涂抹，必须确保上级主管部门公章等元素清晰完整。

证件号码填写错误

注意填写的证件号码字符位数，请勿漏填、多填、输入空格。

证件审核错误，查询结果与提交信息不一致

最近更新时间：2023-05-10 11:30:17

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**证件审核错误，查询结果与提交信息不一致**时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板	删除	请输入域名所有者搜索对应信息模板			
☐	域名所有者	类型	状态	操作	
☐	默认	个人	已实名认证	查看	删除
☐		个人	实名认证失败	证件审核错误，查询结果与提交信息不一致。 查看解决方案	
					设为默认

可能原因

- 提交的组织机构代码证与全国组织机构代码管理中心查询结果不一致。
- 提交的注册者联系人身份证与公安部公民身份证信息查询接口中的查询结果不一致。

解决办法

提交的组织机构代码证与全国组织机构代码管理中心查询结果不一致

请检查您提交的组织机构代码证与全国组织机构代码管理中心查询结果是否一致。您可通过以下步骤进行查询：

- 登录 [全国组织机构代码统一社会信用代码公示查询平台](#)，单击“代码查询”，并在搜索栏处输入您的证件代码或名称，单击搜索。如下图所示：

全国组织机构代码统一社会信用代码公示查询平台

该平台可提供在我国境内依法注册、登记的企业、个体工商户、事业单位、机关、社会组织及其他组织机构的基本信息，是我国社会信用体系的重要基础

代码/名称

请输入查询关键词

Q 搜索

查询说明

重错码问题请进入质疑数据公示平台查询

查询帮助

2. 在查询的结果中，确认填写的信息是否正确。如下图所示：



深圳市腾讯计算机系统有限公司 关注

法定代表人或负责人姓名: [模糊] 注册资本: 6500万元(人民币元) 成立日期: 1998-11-11成立

经营状态: 正常 最后更新日期: 2019-12-31

统一社会信用代码: 91440382MA5D8041136T

注册地址: 深圳市南山区粤海街道麻岭社区科技中一路腾讯大厦35层 查看地图

机构类型: 企业 登记管理部门名称: 深圳市市场监督管理局

经营期限: 1998-11-11 到 长期 登记号: 440382669

经济类型: 有限责任公司 经济行业: 软件开发

提交的注册者联系人身份证与公安部公民身份证信息查询接口中的查询结果不一致

请仔细核对域名所有者名称或18位身份证号码填写是否正确。

说明

- 户口转移中，可能无法通过审核。您可以使用加盖公安局户口专用章的户籍证明或等待落户完毕后再提交审核。具体请以审核机构审核结果为准。
- 军人、僧人等不能通过18位身份证号码核验域名所有者身份，建议您更换证件类型重新提交审核。具体请以审核机构审核结果为准。

证件电子信息核验不合格

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**证件电子信息核验不合格**时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

☐ 域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作
☐  默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐ 	个人	实名认证失败 ⓘ 证件电子信息核验不合格。 查看解决方案	为默认

可能原因

- 域名所有者填写错误。
- 证件号码填写错误。
- 证件类型选择错误。
- 实名认证证件资料为新颁发或刚变更的。
- 实名认证材料不合格。
- 户口在转移中。
- 域名所有者的职业为特殊职业。

解决方法

当系统提示**证件电子信息核验不合格**时，您可以按照以下步骤验证：

域名所有者填写错误

请您检查域名所有者是否填写正确，需与证件中的主体信息保持完全一致。

⚠ 注意：

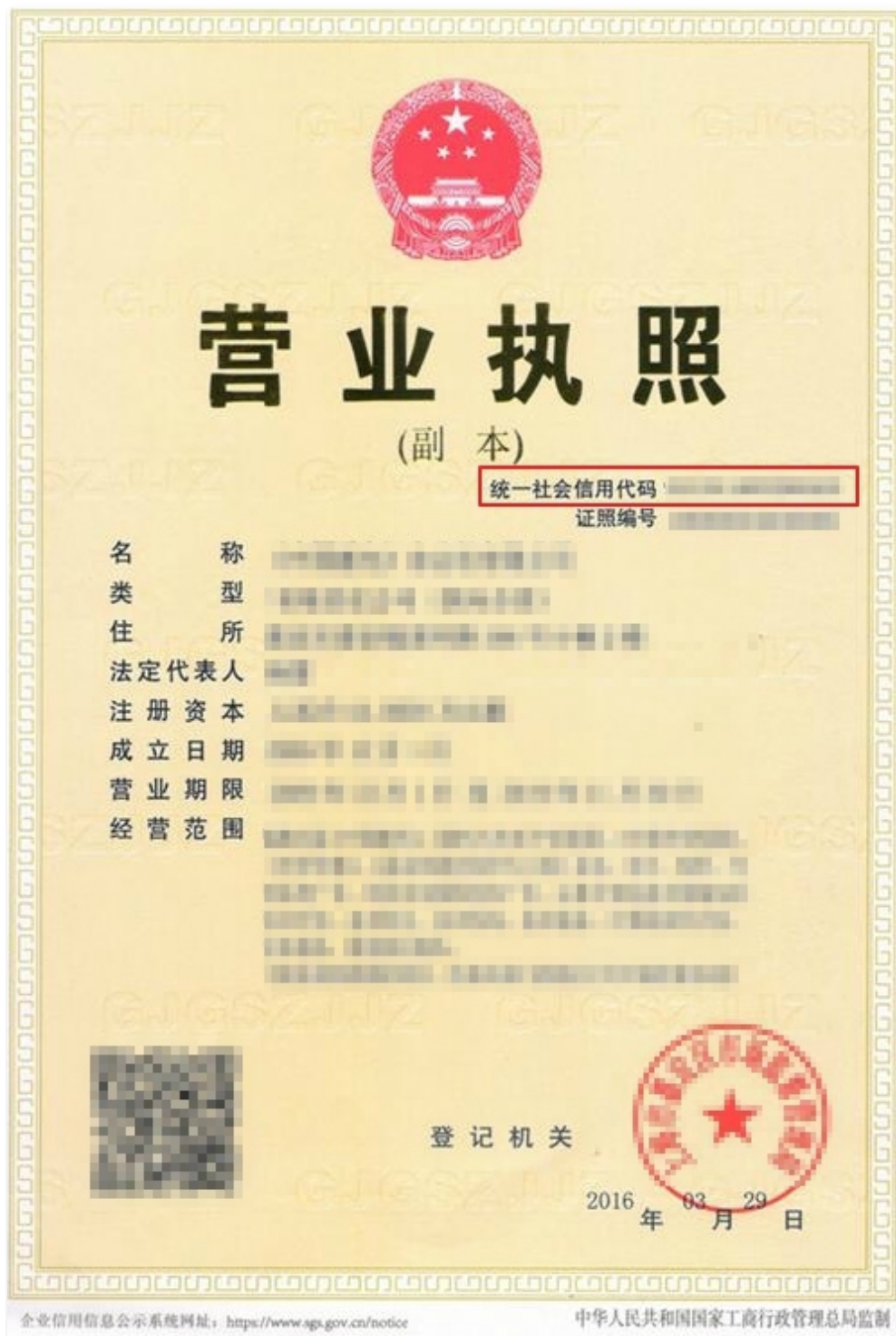
- 域名所有者请勿包含空格。
- 若您的域名所有者包含括号，导致审核失败，请 [在线客服](#) 联系我们。

证件号码填写错误

请您检查证件号码是否填写正确，需与证件资料上的号码保持严格一致。如下图所示：

⚠ 注意:

- 注意区分数字“0”和字母“O”、数字“1”和字母“I”、数字“8”和字母“B”。
- 如您的证件中出现“统一社会信用代码”和“证件编号”，**证件号码**请选择“统一社会信用代码”进行填写。

**证件类型选择错误**

请您检查证件类型是否选择正确，需与证件资料的类型保持严格一致。

注意：

- 管理部门实行“三证合一”（营业执照、组织机构代码、税务登记证）后，证件类型为“工商营业执照”，请勿选择“统一社会信用代码证书”。
- 若选择“统一社会信用代码证书”，请保持与图例样式一致。

- 工商营业执照如下图所示：



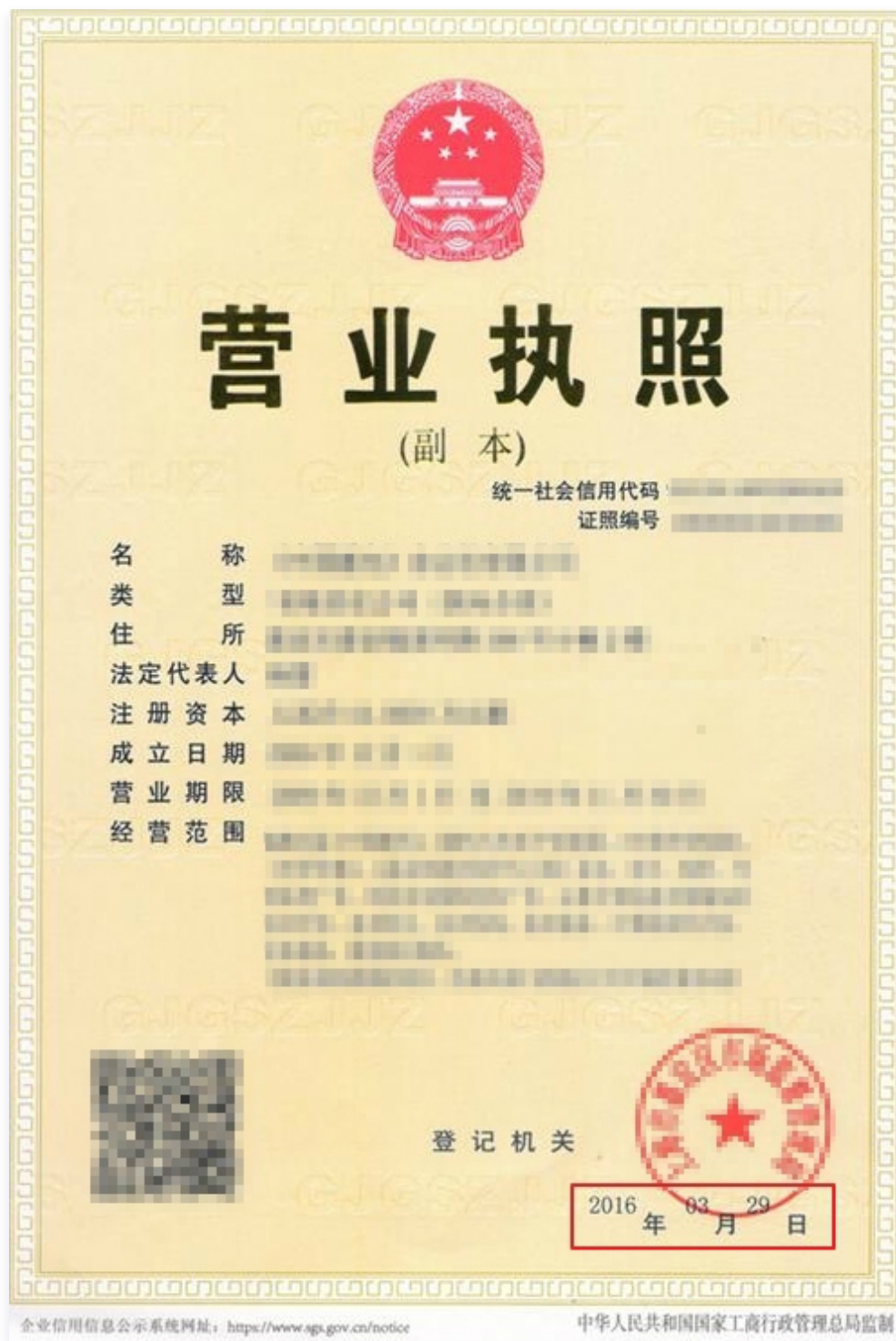
- 统一社会信用代码证书如下图所示：



实名认证证件资料为新颁发或刚变更的

请您检查实名认证证件资料的颁发日期。

- 若您的证件为新证件，请您在新证件颁发日期的7 - 10个工作日后再次提交实名认证申请。如下图所示：



- 新颁发证件信息是否同步到对应管理中心可通过以下方式查询：
 - [查询全国组织机构代码统一社会信用代码](#)
 - [查询营业执照](#)
- 若办理的证件已有一定年限，提交实名认证时需保证证件在有效期内。

⚠ 注意：

请勿使用临近过期的证件提交实名认证，否则可能导致认证失败。

实名认证材料不合格

请您检查上传的实名认证材料是否合格。

- 支持55KB – 5MB的 jpg、jpeg、png、tiff、tif、bmp、gif、webp 格式图片，须为彩色扫描件或高清数码照片。

❗ 说明：

若认证材料格式不正确，请勿直接修改文件类型后缀，须使用画图、PS 等工具将图片打开后另存为支持的格式文件。

- 提交的材料必须为清晰、完整电子版图片（含证件边框），无遮挡、涂抹，必须确保上级主管部门公章等元素清晰完整。

户口在转移中

户口转移中，可能无法通过审核。您可以使用加盖公安局户口专用章的户籍证明或等待落户完毕后再提交审核，具体请以审核机构审核结果为准。

域名所有者的职业为特殊职业

例如，军人、僧人等不能通过18位身份证号码核验域名所有者身份，建议您更换证件类型重新提交审核。具体请以审核机构审核结果为准。

证件类型选择错误或证件号码位数不正确

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**证件类型选择错误或证件号码位数不正确**，请检查后重新提交时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板		删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		Q	↺
☐	域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作			
☐	 默认	个人	已实名认证	查看 删除			
☐		个人	实名认证失败	证件类型选择错误或证件号码位数不正确。 查看解决方案			

可能原因

- 证件类型选择错误。
- 证件号码位数不正确。

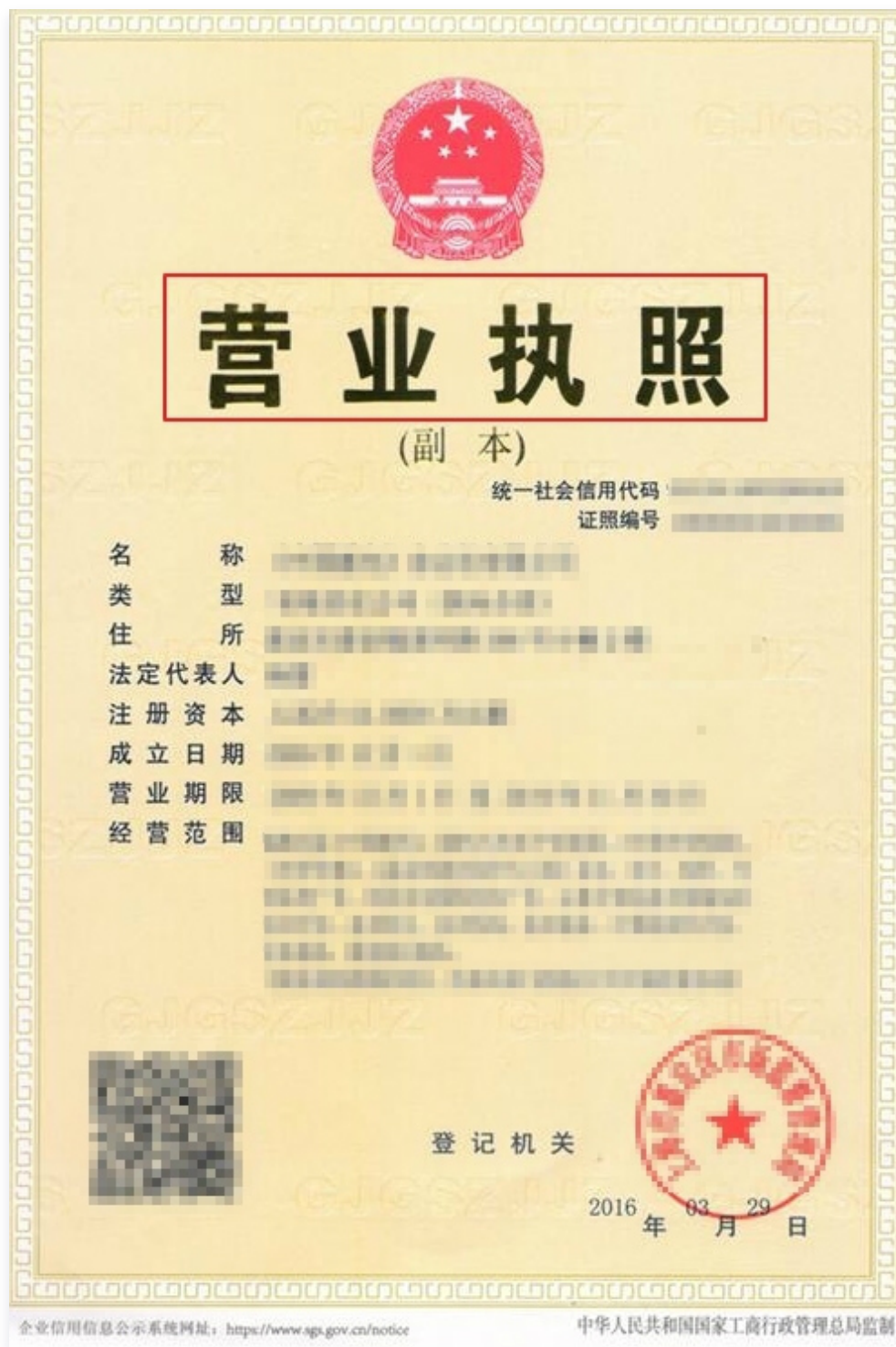
解决方法

证件类型选择错误

您所选实名认证的证件类型需与实际上传证件保持严格一致。

例如，域名所有者类型为组织，证件类型选择营业执照，实际上传的证件也必须是营业执照；证件类型选择统一社会信用代码证书，实际上传的证件也必须是统一社会信用代码证书。

- 工商营业执照如下图所示：



- 统一社会信用代码证书如下图所示：



❗ 说明：

- 您在提交资料过程中，上传的资料图片须为彩色扫描件或高清数码照片。
- 若域名所有者类型为个人，中国大陆地区居民，请上传有效的域名所有者个人身份证反面（即有头像和身份证号码的一面）彩色扫描件或高清照片。非中国大陆地区居民或者无居民身份证的居民，请提交护照、中国港澳居民来往内地通行证或中国台湾居民来往大陆通行证。具体要求请参考 [实名认证](#)。

证件号码位数不正确

填写的证件号码需与证件上的有效代码保持严格一致，请勿漏填、多填、输入空格。

注册者身份验证失败，请修改联系人选项为个人姓名后重新提交

最近更新时间：2024-06-26 11:19:01

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示注册者身份验证失败，请修改联系人选项为个人姓名后重新提交时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐	域名所有者	类型	状态	操作
☐	 默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐		个人	实名认证失败 ⓘ	注册者身份验证失败，请修改联系人选项为个人姓名后重新提交。查看解决方案 设为默认

可能原因

联系人填写项非个人姓名。

解决方法

联系人填写项非个人姓名

请检查信息模板中联系人填写项是否为个人姓名，如填写单位名称，请更换为个人姓名后再提交审核。如下图所示：

说明：
企业认证建议填写法定代表人姓名。

信息填写方式 ☐ 使用账号信息填写 (请确认域名所有者和账号信息是否符合)

用户类型

个人

企业/组织

证件类型

营业执照

如为新证请在颁发日期后10天, 再提交实名认证。

证件照正面



点击上传, 或将文件拖拽至此

正确示例 (点击查看大图)



- 内容完整
- 边框完整
- 亮度均匀

错误示例



- 黑白模糊
- 边框缺失
- 反光水印

图片格式支持JPG、PNG、BMP等, 大小为55KB~5MB

证件号码

请输入相应的证件号码

修改

中文模板信息

域名所有者 (中文)

请完整输入与所有者证件一致的中文企业名称

修改

域名所有者代表域名使用权, 请填写与所有者证件完全一致的企业名称。

联系人 (中文)

请填写个人姓名, 如: 张三

地区

中国 / 请选择 / 请选择

通信地址 (中文)

请输入中文地址

邮编

请输入邮政编码

电子邮箱

根据相关政策法规, 必须使用已验证的邮箱 [为什么?](#)

手机

根据相关政策法规, 必须使用已验证的手机 [为什么?](#)

英文模板信息

如系统自动填充的拼音有误 (注意多音字、生僻字的翻译), 请直接进行修改。

域名所有者 (英文)

英文名或中文拼音, 如: Teng Xun Yun Gong Si

联系人 (英文)

英文名或中文拼音, 如: Teng Xun Yun Gong Si

通信地址 (英文)

请输入英文的通信地址

同意协议

☐ 我已阅读并同意 [《腾讯云域名信息服务协议》](#) 和 [《腾讯云隐私保护声明》](#)，同时将信息资料授权给腾讯云及第三方服务机构

确认提交

取消

身份证明资料不清晰完整，请上传完整清晰无遮挡的证件图片

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示身份证明资料不清晰完整，请上传完整清晰无遮挡的证件图片时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：



可能原因

注册者身份证明资料不清晰、不完整。

解决方法

注册者身份证明资料不清晰、不完整

- 请提交清晰、完整的资料图片，确保域名所有者名称、证件号码等关键信息清晰、无遮挡。
- 包含证件资料边框。例如，认证资料为营业执照，必须确保国徽、上级主管部门公章等元素清晰完整。

⚠ 注意：

- 您在提交资料过程中，上传的资料图片须为彩色扫描件或高清数码照片。
- 提交域名实名认证的电子资料请勿添加水印，避免实名认证审核不通过。

提交材料与注册人信息不符，请检查后重新提交

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示提交材料与注册人信息不符，请检查后重新提交时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐	域名所有者	类型	状态	操作
☐	默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐		个人	实名认证失败	提交材料与注册人信息不符，请检查后重新提交。 查看解决方案 设为默认

可能原因

注册者信息不一致或提交材料与注册人信息不符。

解决方法

注册者信息不一致或提交材料与注册人信息不符

⚠ 注意：

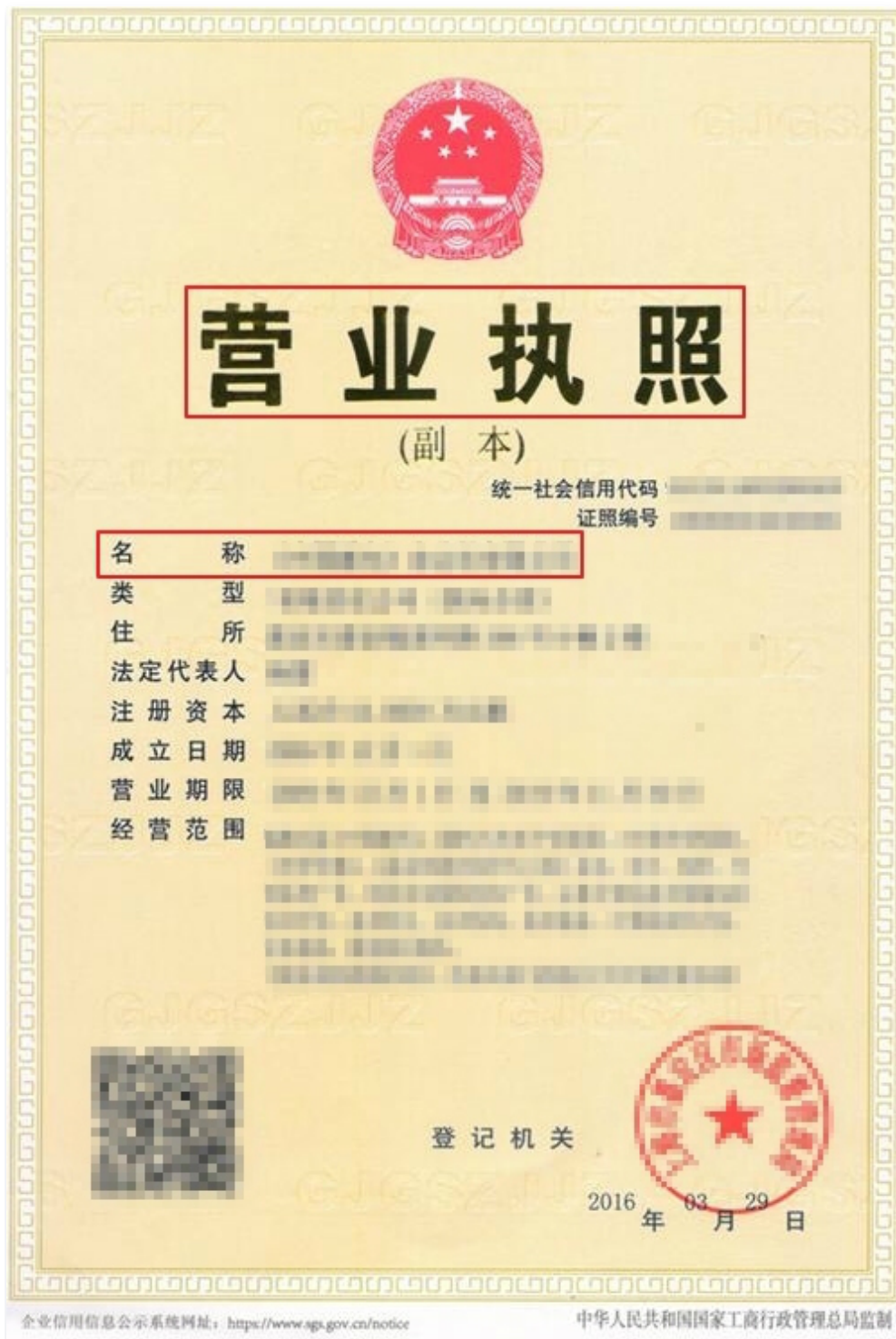
您在提交资料过程中，上传的资料图片须为彩色扫描件或高清数码照片。

当系统提示注册者信息不一致、提交材料与注册人信息不符、注册人组织证明资料上的机构名称与系统中的注册人组织名称不一致、注册人身份证明资料上的姓名与系统中的注册人姓名不一致时，请参见以下解决方法：

- 仔细核对所填写域名注册信息中的域名所有者与提交的实名认证资料中的名称是否严格一致，尤其是形近字或同音字是否填写正确，不能使用缩写、简写。如下图所示：

⚠ 注意：

若您的证件为企业组织类证件，域名所有者需要跟主体名称保持完全一致，请勿填写法定代表人。



- 上传证件和选择证件类型保持严格一致。例如，上传的证件是营业执照，选择的证件类型也需要是工商营业执照。
- 证件号码和上传证件保持一致。例如，填写的身份证号、营业执照号、统一社会信用代码和上传的身份证、营业执照、统一社会信用代码证书上的号码需要完全一致。

❗ 说明：

- 证件号码和域名所有者名称中的括号必须以半角字符（英文输入法下的）填写。
- 若营业执照上包含副本编号，例如1-1，则不需要填写。
- 注意区分数字“0”和字母“O”，数字“1”和字母“l”、数字“8”和字母“B”等。

- 注意代码位数，请勿漏填、多填、输入空格。

注册者资料提交不合格

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核时，系统提示**请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片**时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：



可能原因

- 提交的证件照片与填写的证件号码不一致。
- 提交的证件照片证件号码不完整，不能进行分辨。

解决方法

提交的证件照片与填写的证件号码不一致

仔细核对所填写模板信息中的证件号码与提交的证件照片中的证件号码是否一致。如使用营业执照，请填写**统一社会信用代码**。如下图所示：

 **注意**

- 您在提交资料过程中，上传的资料图片须为彩色扫描件或高清数码照片。
- 请提交有效的证明资料。
- 组织类型用户建议提交营业执照、统一社会信用代码证书、组织机构代码证等包含有效的18位统一社会信用代码的证件。
- 自然人用户请提交大陆居民身份证彩色扫描件或高清数码照片。

证件照	填写区域
-----	------



审核失败，如是新办或变更的证件，请在证件下发7-10个工作日后重新提交

最近更新时间：2023-10-23 15:18:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示审核失败，如是新办或变更的证件，请在证件下发7-10个工作日后重新提交时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

☐ 域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作
☐  默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐ 	个人	实名认证失败 ⓘ	审核失败，如是新办或变更的证件，请在证件下发7-10个工作日后重新提交。 查看解决方案

可能原因

提交的证件为新办或近期存在变更。

解决办法

提交的证件为新办或近期存在变更

若您的证件为新办或近期存在变更，因数据信息同步问题，导致您提交的信息与审核信息无法匹配。请耐心等待证件新办或变更后7-10个工作日后重新提交信息模板审核。

证件类型选择错误，请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示证件类型选择错误，请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐ 域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作	
☐  默认	个人	已实名审核	查看 删除	
☐ 	个人	实名审核失败 ⓘ	证件类型选择错误，请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片。 查看解决方案	

可能原因

证件类型选择错误。

解决办法

证件类型选择错误

请检查您所选择的证件类型与提交的证件照片是否对应。例如，证件类型选择统一社会信用代码证书却上传了营业执照或其他证件。建议您重点关注以下区域的内容：

用户类型

个人

企业/组织

证件类型

营业执照

如为新证请在颁发日期后10天，再提交实名认证。

证件图片

点击上传，或将文件拖拽至此

图片格式支持JPG、PNG、BMP等，大小为55KB~5MB

证件号码

请输入相应的证件号码

修改

正确示例（点击查看大图）



✓ 内容完整

✓ 边框完整

✓ 亮度均匀

错误示例







✗ 黑白模糊

✗ 边框缺失

✗ 反光水印

请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片

最近更新时间：2024-09-11 14:50:21

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**请提交与证件类型一致且包含完整证件号码的彩色证件图片**时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：



可能原因

- 提交的证件照片与填写的证件号码不一致。
- 提交的证件照片证件号码不完整，不能进行分辨。
- 证件类型选择错误。

解决办法

提交的证件照片与填写的证件号码不一致

仔细核对所填写模板信息中的证件号码与提交的证件照片中的证件号码是否一致。
如使用营业执照，请填写统一社会信用代码。

证件照	填写区域
-----	------



提交的证件照片证件号码不完整，不能进行分辨

请检查提交的证件照片是否为彩色扫描件或高清数码照片，证件号码是否能正常辨认，无缺漏。

证件类型选择错误

请检查您所选择的证件类型与提交的证件照片是否对应。例如，证件类型选择统一社会信用代码证书却上传了营业执照或其他证件。建议您重点关注以下区域的内容：

证件类型

营业执照

如为新证请在颁发日期后10天，再提交实名认证。

证件照正面

点击上传，或将文件拖拽至此

正确示例（点击查看大图）

- 内容完整
- 边框完整
- 亮度均匀

错误示例

- 黑白模糊
- 边框缺失
- 反光水印

图片格式支持JPG、PNG、BMP等，大小为55KB~5MB

证件号码

请输入相应的证件号码

修改

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第59 共72页

实名审核超时，请重新提交

最近更新时间：2024-03-04 17:24:13

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**实名审核超时，请重新提交**时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板		删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		Q	Q
☐	域名所有者	类型	状态	操作			
☐	 默认	个人	已实名审核	查看 删除			
☐		个人	实名审核失败	实名审核超时，请重新提交。查看解决方案 默认			

可能原因

查询实名审核结果超过7天。

解决办法

查询实名审核结果超过7天

因特殊原因，域名注册局信息模板审核时间较长，可能会超过标准的7个工作日，导致审核超时失败。建议您重新进行提交审核。

注册者身份信息填写有误，请按要求规范填写后重新提交

最近更新时间：2024-03-04 17:24:13

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示注册者身份信息填写有误，请按要求规范填写后重新提交时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐	域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作
☐	 默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐		个人	实名认证失败 ⓘ	注册者身份信息填写有误，请按要求规范填写后重新提交。 查看解决方案

可能原因

注册者身份信息填写有误。

解决办法

注册者身份信息填写有误

- 仔细核对所填写的域名注册信息中的持有者名称与提交的实名认证资料中的名称是否严格一致，尤其是形近字或同音字是否填写正确，不要使用缩写、简写。
- 上传证件和选择证件类型保持严格一致，例如，上传的证件是营业执照，选择的证件类型也需要是营业执照。
- 证件号码和上传证件保持一致，例如：填写的身份证号、营业执照号、统一社会信用代码和上传的身份证、营业执照、统一社会信用代码证书上的号码需要完全一致。
- 正确选择所属地区，通信地址建议完善到具体门牌号。

ⓘ 说明

- 若营业执照上包含副本编号，如（1-1），则不需要填写。
- 注意区分数字“0”和字母“O”，数字“1”和字母“I”，数字“8”和字母“B”等。
- 注意代码位数，不要漏填、多填。
- 境外机构或自然人提交实名认证时，域名持有者名称（中文）处的填写需和证件资料上的名称保持一致，即如果提交英文证件，域名持有者名称（中文）处也需要填写英文，和证件内容保持严格一致，包括大小写，不要缩写、简写。

无法识别图片信息，请上传完整清晰无遮挡，包含完整证件号码的彩色证件图片

最近更新时间：2024-03-04 17:24:13

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示**无法识别图片信息，请上传完整清晰无遮挡，包含完整证件号码的彩色证件图片**时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板		删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板	
☐	域名所有者	类型	状态	操作	
☐	 默认	个人	已实名认证	查看 删除	
☐		个人	实名认证失败	无法识别图片信息，请上传完整清晰无遮挡，包含完整证件号码的彩色证件图片。 查看解决方案	

可能原因

无法识别图片信息。

解决办法

无法识别图片信息

请提交清晰、完整的证件资料。

- 清晰：必须确保国徽、上级主管部门公章、域名持有者名称、证件号码等关键信息清晰完整。
- 完整：含证件边框，无遮挡、水印、涂抹等。

暂不支持除中国大陆及港澳台地区以外的用户认证

最近更新时间：2024-03-04 17:24:13

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示暂不支持除中国大陆及港澳台地区以外的用户认证时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板

删除

请输入域名所有者搜索对应信息模板

☐	域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作
☐	 默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐		个人	实名认证失败 ⓘ	暂不支持除中国大陆及港澳台地区以外的用户认证。 查看解决方案

可能原因

提交资料为境外个人或企业用户。

解决办法

提交资料为境外个人或企业用户

建议使用其他国内证件资料提交审核。

请上传格式为 JPG 、PNG、BMP 等，大小为55KB–5MB以内的证件图片

最近更新时间：2023-05-29 17:08:39

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示请上传格式为 JPG 、PNG、BMP 等，大小为55KB – 5MB以内的证件图片时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐ 域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作	
☐  默认	个人	已实名认证	查看 删除	
☐ 	个人	实名认证失败	请上传格式为JPG、PNG、BMP等，大小为55KB-5MB以内的证件图片。 查看解决方案	

可能原因

证件图片格式或大小错误。

解决办法

证件图片格式或大小错误

您可使用格式转换工具进行转换，也可参考 [实名认证无法正常上传](#) 进行操作。

注册者证件号码填写有误，请输入与证件照片一致的证件号码

最近更新时间：2024-06-26 11:19:01

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示注册者证件号码填写有误，请输入与证件照片一致的证件号码时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：



可能原因

注册者身份证号码与填写的证件号码不一致。

解决办法

注册者身份证号码与填写的证件号码不一致

请输入与证件照片一致的证件号码：

- 若注册者为组织。如使用营业执照，请填写统一社会信用代码。

证件照	填写区域
-----	------

统一社会信用代码

营业执照

(副本)

名称

注册资本

类型

成立日期

法定代表人

营业期限

经营范围

住所

登记机关

国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制

证件类型: 营业执照

如为新证请在颁发日期后10天, 再提交实名认证。

证件照正面

正确示例 (点击查看大图)

错误示例

图片格式支持JPG、PNG、BMP等, 大小为55KB ~ 5MB

证件号码: 请输入相应的证件号码 [修改](#)

● 若注册者为个人。

证件图片

姓名

性别

民族

出生

年

月

日

住址

公民身份号码

填写区域

证件类型: 身份证

请上传与域名所有者完全一致的身份证。

证件照正面

正确示例 (点击查看大图)

错误示例

图片格式支持JPG、PNG、BMP等, 大小为55KB ~ 5MB

证件号码: 请输入相应的证件号码 [修改](#)

注册者证件信息审核失败，请修改后重新提交

最近更新时间：2023-05-12 17:33:18

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示**注册者证件信息审核失败，请修改后重新提交**时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐ 域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作	
☐  默认	个人	已实名认证	查看 删除	
☐ 	个人	实名认证失败 ⓘ	注册者证件信息审核失败，请修改后重新提交。 查看解决方案	

可能原因

注册者营业执照验证失败，提交的实名认证证件为新颁发的证件，证件信息尚未同步至对应的管理中心。

解决办法

注册者营业执照验证失败，提交的实名认证证件为新颁发的证件，证件信息尚未同步至对应的管理中心

新颁发证件后请耐心等待7 - 10工作日，证件信息同步至对应的管理中心后再重新提交申请。

证件已过期，请提交有效的证件图片

最近更新时间：2023-06-09 14:44:42

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统或消息提示**证件已过期，请提交有效的证件图片**时，您可以按照以下验证项检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：



可能原因

证件已过期。

解决办法

证件已过期

请检查您提交的组织机构代码证在全国组织机构代码管理中心查询结果是否已过期，如已过期，请更换为新证件后再提交审核。您可通过以下步骤进行查询：

1. 登录 [全国组织机构代码统一社会信用代码公示查询平台](#)，单击**代码查询**，并在搜索栏处输入您的证件代码或名称，单击**搜索**。如下图所示：



2. 在查询到的结果中，确认您填写的信息是否已过期。如下图所示：



深圳市腾讯计算机系统有限公司

法定代表人或负责人姓名
[模糊]

注册资本
6500万元(人民币元)

成立日期
1998-11-11成立

经营状态: 正常

最后更新日期: 2019-12-31

关注

统一社会信用代码 信 91440 [模糊] 1136T

字段说明

注册地址
[定位] 深圳市南山区粤海街道麻岭社区科技中一路腾讯大厦35层 [查看地图](#)

机构类型
企业

登记管理部门名称
深圳市市场监督管理局

经营期限
1998-11-11 到 长期

登记号
440 [模糊] 669

经济类型
有限责任公司

经济行业
软件开发

域名所有者名称与上传证件不一致，请检查后重新提交

最近更新时间：2024-06-26 11:19:01

现象描述

提交域名信息模板审核后，系统提示**域名所有者名称与上传证件不一致，请检查后重新提交**时，您可以按照以下可能原因检查您填写的信息是否正确，完成修正后再重新提交信息模板审核。如下图所示：

新建模板 删除		请输入域名所有者搜索对应信息模板		
☐	域名所有者	类型 ▾	状态 ▾	操作
☐	默认	个人	已实名认证	查看 删除
☐		个人	实名认证失败 ⓘ 域名所有者名称与上传证件不一致，请检查后重新提交。 查看解决方案	设为默认

可能原因

- 注册者证明资料上的名称与系统中的注册者名称不一致。
- 注册者名称不一致。

解决方法

注册者证明资料上的名称与系统中的注册者名称不一致

请检查您填写的域名所有者与您上传的证件照片名称是否一致。以营业执照为例：

填写项	应填项
-----	-----

信息填写方式 ☐ 使用账号信息填写 (请确认域名所有者和账号信息是否相符)

用户类型

证件类型

如为新证请在签发日期后10天, 再提交实名认证。

证件照片

正确示例 (点击查看大图)

错误示例

图片格式支持JPG、PNG、BMP等, 大小为55KB-5MB

证件号码

中文模板信息

域名所有者 (中文)

域名所有者代表域名使用, 请填写与所有者证件完全一致的企业名称。

联系人 (中文)

地区

通信地址 (中文)

邮编

电子邮箱

手机

英文模板信息

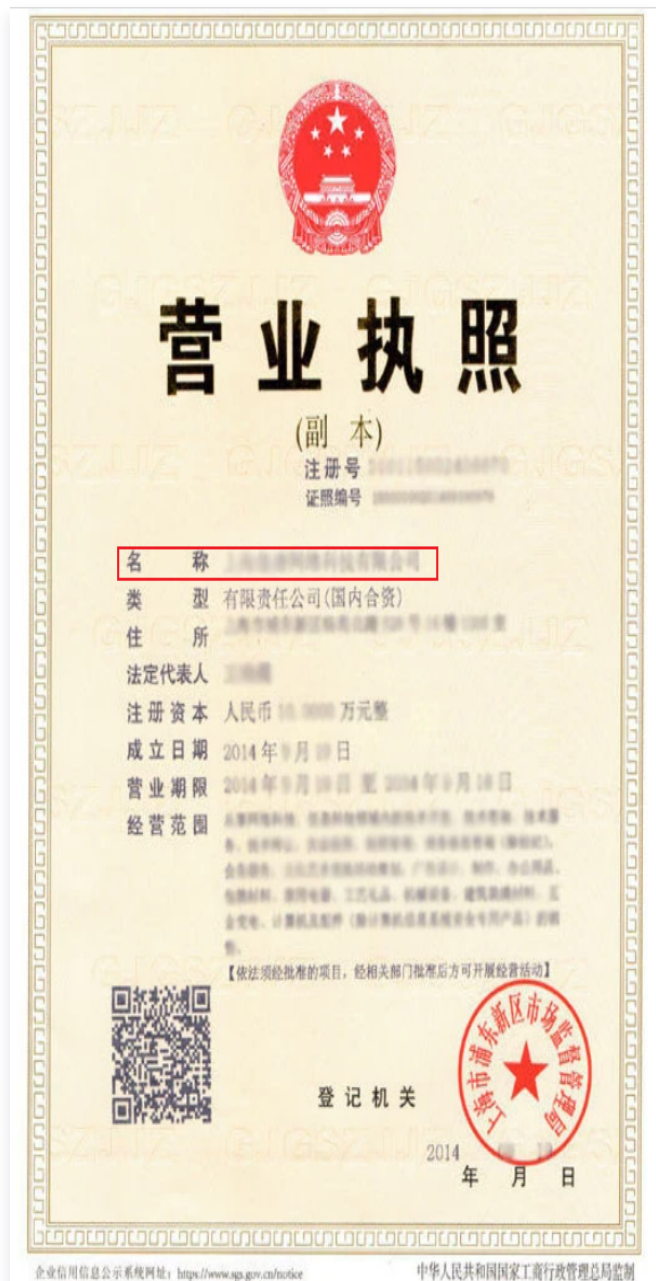
如系统自动填充的拼音有误 (注意多音字、生僻字的翻译), 请直接进行修改。

域名所有者 (英文)

联系人 (英文)

通信地址 (英文)

同意协议 ☐ 我已阅读并同意《腾讯云域名服务协议》和《腾讯云隐私保护声明》, 同时将信息资料授权给腾讯云及第三方服务商内



注册者名称不一致

请检查您填写的域名所有者 (中文) 与域名所有者 (英文) 是否对应, 如翻译有误 (注意多音字、生僻字的翻译), 请直接进行修改。

因域名未到期无法注销腾讯云账号

最近更新时间：2023-07-24 11:14:52

现象描述

在腾讯云进行账号注销时，系统会对您当前账号进行账号注销信息检查，检查完成后系统提示检测到您当前账号下有域名资源需要处理，并且需处理后才能继续执行注销操作。如下图所示：



可能原因

您的账号下存在有效域名，该域名并未到期，故您无法注销当前腾讯云账号。

解决方法

方法1：转移域名

将您当前账号下的有效域名转移至其他腾讯云账号，已完成实名认证的域名信息不受影响，转移完成后再重新注销腾讯云账号。域名转移操作请参见 [账号间转移](#)。

方法2：转出域名

如您的域名未到期，您可尝试转出域名到其他注册商，域名转出成功后再重新注销腾讯云账号。域名转出操作请参见 [域名转出](#)。

方法3：等待域名到期

您可直接等待您的域名到期释放后再注销腾讯云账号。