

# 腾讯云可观测平台

## 故障处理

### 产品文档



腾讯云

**【 版权声明 】**

©2013–2023 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。

## 文档目录

### 故障处理

- 云服务器 CPU 或内存占用过高
- 云服务器实例无法登录
- 云服务器带宽使用率过高
- 云服务器无监控数据
- 未收到告警

# 故障处理

## 云服务器 CPU 或内存占用过高

最近更新时间：2022-04-28 20:28:42

### 简介

本文档介绍因云服务器 CPU 或内存占用过高，导致无法登录 Windows 和 Linux 云服务器实例的排查方法和解决方案。

### 排查思路

1. 登录实例定位消耗 CPU 或内存的具体进程。
2. 对 CPU 或内存占用率高的进程进行分析。
  - 如果是异常进程，可能是病毒或木马导致，您可以自行终止进程，或者使用安全软件进行查杀。
  - 如果是业务进程，则需要分析是否由于访问量变化引起，是否存在优化空间。
  - 如果是腾讯云组件进程，请 [提交工单](#) 联系我们进一步定位处理。

### 故障定位及处理

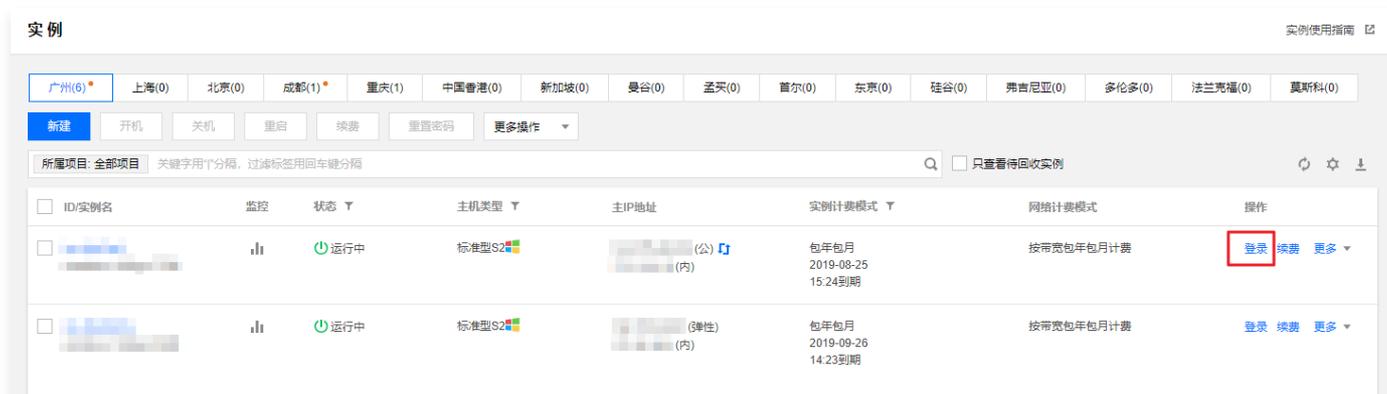
#### 针对 Windows 服务器

##### 使用 VNC 方式登录云服务器

#### 说明

由于云服务器负载高时会导致无法建立远程连接，推荐 [使用 VNC 方式登录 Windows 实例](#)。

1. 登录 [云服务器控制台](#)。
2. 在实例的管理页面，找到目标云服务器实例，单击**登录**。如下图所示：

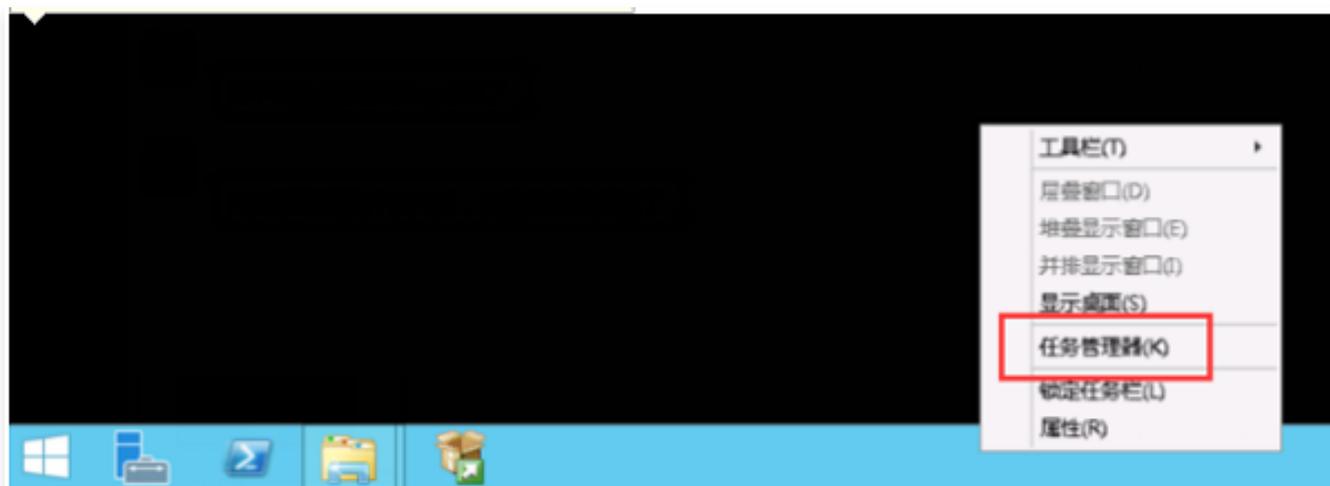


3. 在弹出的“登录Windows实例”窗口中，选择**其它方式 (VNC)**，单击**立即登录**，登录云服务器。
4. 在弹出的登录窗口中，选择左上角的“发送远程命令”，单击 **Ctrl+Alt+Delete** 进入系统登录界面。如下图所示：

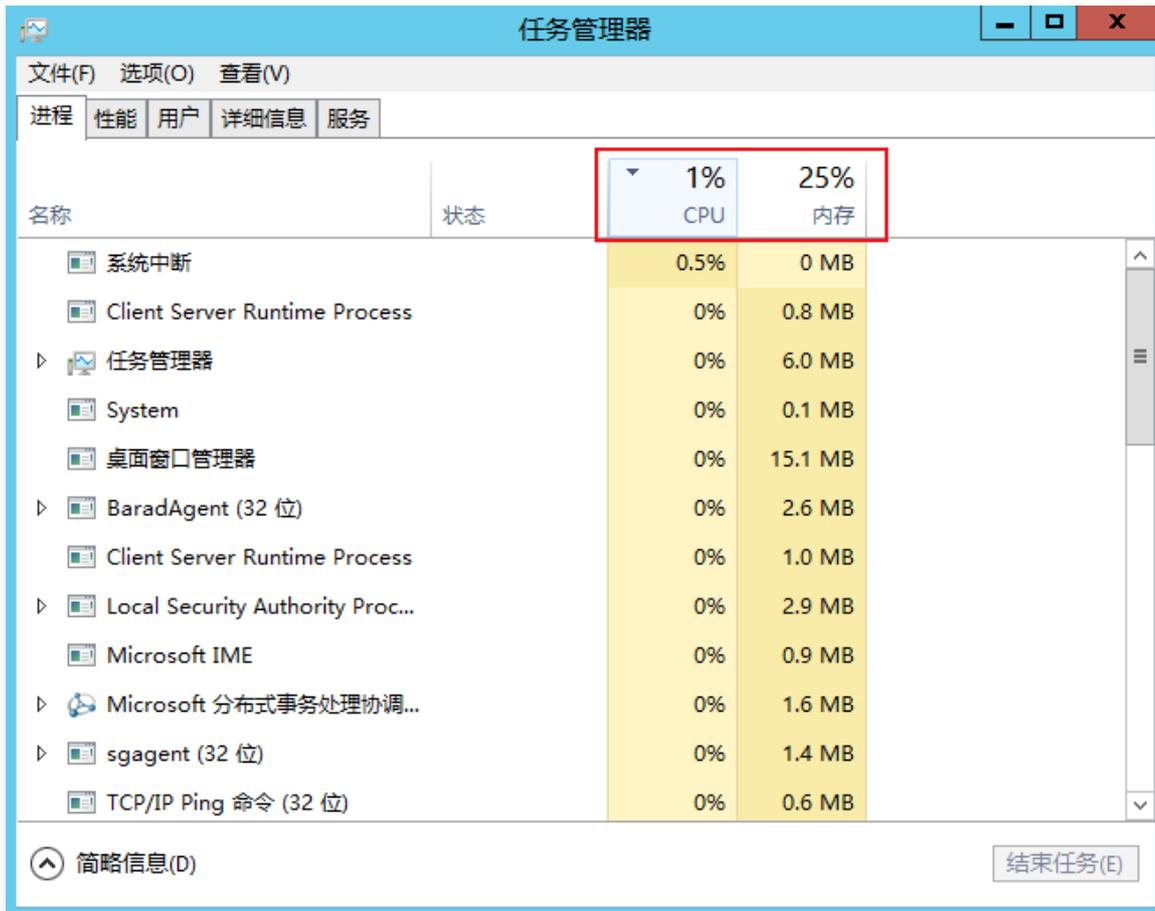


#### 查看进程占用情况

1. 在云服务器中，右键单击 **任务栏**，选择**任务管理器**。如下图所示：



2. 在打开的“任务管理器”中，即可查看资源占用情况。如下图所示：



**说明**

您可单击 CPU 或内存，以升序/降序对进程进行排序。

**进程分析**

根据任务管理器中的进程，分析与排查问题，以采取对应解决方案。

**占用大量 CPU 或内存资源的进程为系统进程**

如果您发现系统进程占用了大量 CPU 或内存资源，请排查以下内容：

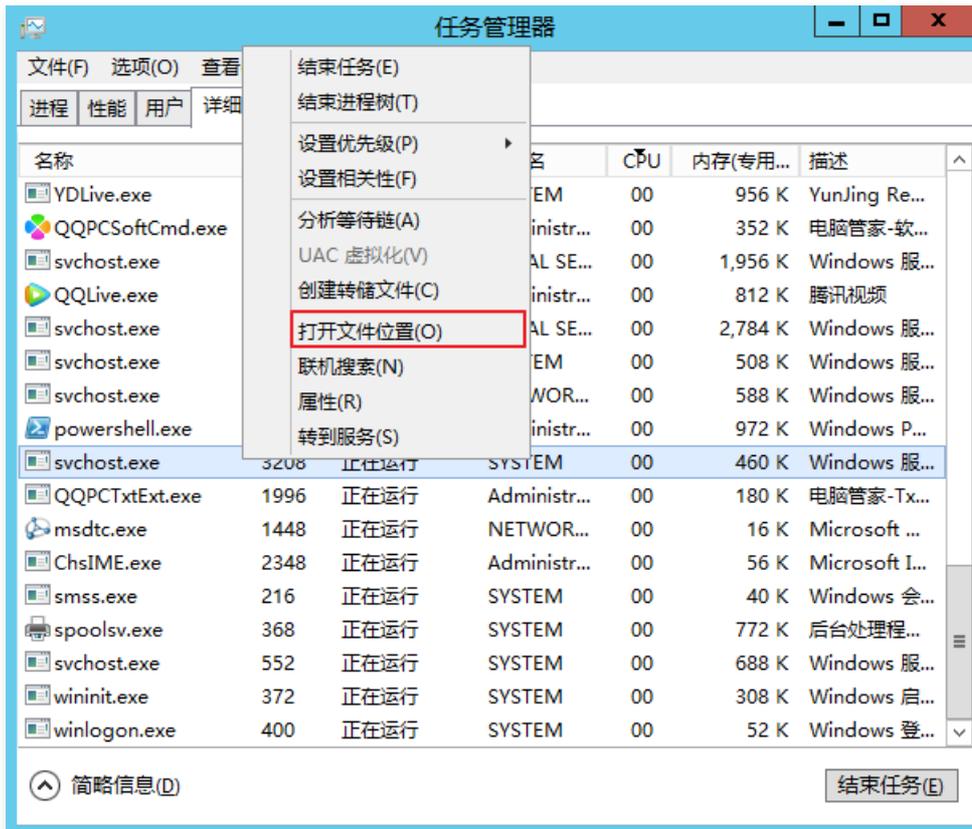
1. 检查进程名称。

部分病毒会使用与系统进程相似的名称，例如 svch0st.exe、explore.exe、iexplorer.exe 等。

2. 检查进程对应的可执行文件的所在位置。

系统进程一般位于 `C:\Windows\System32` 目录下，并且会有完善的签名和介绍。您可以在任务管理器中，右键单击待查看的进程，选择

打开文件位置，即可查看具体可执行文件的位置。例如 `svchost.exe` 。如下图所示：



- 如果进程位置不在 `C:\Windows\System32` 目录下，则表示该云服务器可能中了病毒，请手动或者使用安全工具进行查杀。
- 如果进程位置在 `C:\Windows\System32` 目录下，请重启系统或关闭不需要且安全的系统进程。

常见的系统进程如下：

- System Idle Process：系统空闲进程，显示 CPU 空闲时间百分比
- system：内存管理进程
- explorer：桌面和文件管理
- iexplore：微软的浏览器
- csrss：微软客户端/服务端运行时子系统
- svchost：系统进程，用于执行 DLL
- Taskmgr：任务管理器
- lsass：本地安全权限服务

#### 占用大量 CPU 或内存资源的进程为异常进程

如果您发现一些命名很奇怪的进程占用了大量 CPU 或内存资源，则可能为木马病毒进程，例如 `xmr64.exe`（挖矿病毒）等。建议您使用搜索引擎进行搜索，确认是否为木马病毒进程。

- 如果是木马病毒进程，请使用安全工具进行查杀，必要时考虑备份数据，重装系统。
- 如果不是木马病毒进程，请重启系统或关闭不需要且安全的进程。

#### 占用大量 CPU 或内存资源的进程为业务进程

如果您发现业务进程占用了大量 CPU 或内存资源，例如 IIS、HTTPD、PHP、Java 等，建议进一步分析。例如，判断当前业务量是否较大。

- 若业务量较大，建议您 [升级服务器配置](#)；若不升级服务器配置，可以考虑业务程序是否存在优化空间，请进行优化。
- 若业务量不大，则需要进一步结合业务报错日志来分析。例如，参数配置不当导致空耗资源。

#### 占用大量 CPU 或内存资源的进程为腾讯云组件进程

请 [提交工单](#) 联系我们进行进一步定位处理。

## 针对 Linux 服务器

### 登录云服务器

根据实际需求，选择不同的登录方式登录云服务器。

- 通过第三方软件远程登录 Linux 云服务器。

#### ⚠ 注意

Linux 云服务器处于 CPU 高负荷状态时，可能出现无法登录状态。

- 使用 VNC 登录 Linux 实例。

#### ⚠ 注意

Linux 云服务器处于 CPU 高负荷状态时，控制台可以正常登录。

### 查看进程占用情况

执行以下命令，查看系统负载，并根据 `%CPU` 列与 `%MEM` 列，确定占用较多资源的进程。

```
top
```



### 分析进程

根据任务管理器中的进程，分析与排查问题，以采取对应解决方案。

- 如果是业务进程占用了大量 CPU 或内存资源，建议分析业务程序是否有优化空间，进行优化或者 [升级服务器配置](#)。
- 如果是异常进程占用了大量 CPU 或内存资源，则实例可能中毒，您可以自行终止进程或者使用安全软件进行查杀，必要时考虑备份数据，重装系统。
- 如果是腾讯云组件进程占用了大量 CPU 或内存资源，请 [提交工单](#) 联系我们进行进一步定位处理。  
常见的腾讯云组件有：

- sap00x：安全组件进程
- Barad\_agent：监控组件进程
- secu-tcs-agent：安全组件进程

### 终止进程

- 根据分析的占用资源的进程情况，记录需要终止的进程 PID。
- 输入 `k`。
- 输入需要终止进程的 PID，按 `Enter`。如下图所示：  
此处以终止 PID 为 23 的进程为例。

```
top - 09:58:45 up 51 min, 1 user, load average: 0.00, 0.01, 0.05
Tasks: 351 total, 1 running, 350 sleeping, 0 stopped, 0 zombie
%Cpu(s): 0.0 us, 0.1 sy, 0.0 ni, 99.9 id, 0.0 wa, 0.0 hi, 0.0 si, 0.0 st
KiB Mem : 1870516 total, 1441292 free, 127068 used, 382156 buff/cache
KiB Swap: 2097148 total, 2097148 free, 0 used, 1537932 avail Mem
PID to signal/kill [default pid = 293] 23
  PID USER PR NI VIRT RES SHR S %CPU %MEM TIME+ COMMAND
  293 root 20 0 0 0 0 S 0.2 0.0 0:03.24 kworker/2:1
  524 root 20 0 0 0 0 S 0.1 0.0 0:03.53 kworker/0:2
  137 root 20 0 0 0 0 S 0.1 0.0 0:02.70 rcu_sched
  141 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.73 rcuos/3
 15672 root 20 0 130156 2020 1260 R 0.0 0.1 0:04.61 top
    1 root 20 0 57592 7436 2612 S 0.0 0.4 0:03.44 systemd
  310 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.64 kworker/u256:1
  333 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.26 kworker/3:1
  540 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.11 jbd2/sda2-8
  619 root 20 0 43016 2876 2564 S 0.0 0.2 0:00.33 systemd-journal
  730 root 20 0 329592 23192 6252 S 0.0 1.2 0:01.02 firewalld
  745 root 20 0 19284 1236 944 S 0.0 0.1 0:00.67 irqbalance
  754 dbus 20 0 34800 1904 1420 S 0.0 0.1 0:00.27 dbus-daemon
  853 root 20 0 509040 9620 5956 S 0.0 0.5 0:00.30 NetworkManager
  901 polkitd 20 0 514364 12260 4568 S 0.0 0.7 0:00.17 polkitd
 1016 root 20 0 91064 2064 1064 S 0.0 0.1 0:00.09 master
 15601 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.06 kworker/1:1
 15699 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.01 kworker/1:0
    2 root 20 0 0 0 0 S 0.0 0.0 0:00.09 kthreadd
```

**注意**

若按 Enter 后出现 `kill PID 23 with signal [15]:`，则继续按 Enter 保持默认设定即可。

4. 操作成功后，界面会出现 `Send pid 23 signal [15/sigterm]` 的提示信息，按 Enter 确认即可。

**其它相关故障**

**CPU 空闲但高负载情况处理**

**问题描述**

Load average 是 CPU 负载的评估，其值越高，说明其任务队列越长，处于等待执行的任务越多。

通过 top 观察，类似如下图所示，CPU 很空闲，但是 load average 却非常高。

```
top - 19:46:57 up 27 days, 5:33, 1 user, load average: 23, 22, 23
Tasks: 94 total, 1 running, 93 sleeping, 0 stopped, 0 zombie
%Cpu(s): 0.3 us, 0.0 sy, 0.0 ni, 99.7 id, 0.0 wa, 0.0 hi, 0.0 si, 0.0 st
KiB Mem: 1016656 total, 950428 used, 66228 free, 170148 buffers
KiB Swap: 0 total, 0 used, 0 free, 452740 cached Mem
```

**处理办法**

执行以下命令，查看进程状态，并检查是否存在 D 状态进程。如下图所示：

```
ps -axjf
```

```
1 516 516 516 ? -1 Ss 0 0:00 /sbin/iprinit --daemon
1 569 569 569 ? -1 Ss 0 0:00 /sbin/iprdump --daemon
1 863 863 863 ? -1 D+ 38 0:16 /usr/sbin/ntpd -u ntp:ntp -g
1 874 874 874 ? -1 Ss 0 0:01 /usr/sbin/sshd -D
874 8823 8823 8823 ? -1 Ss 0 0:03 \_ sshd: root@pts/0
8823 8825 8825 8825 pts/0 9006 Ss 0 0:00 \_ -bash
8825 9006 9006 8825 pts/0 9006 D+ 0 0:00 \_ ps -axjf
```

**说明**

D 状态指不可中断的睡眠状态。该状态进程无法被杀死，也无法自行退出。

若出现较多 D 状态进程，可通过恢复该进程依赖资源或重启系统进行解决。

## swapd0 进程占用 CPU 较高处理

### 问题描述

Linux 系统通过分页机制管理内存的同时，将磁盘的一部分划出来作为虚拟内存。而 kswapd0 是 Linux 系统虚拟内存管理中负责换页的进程。当系统内存不足时，kswapd0 会频繁的进行换页操作。换页操作非常消耗 CPU 资源，导致该进程持续占用高 CPU 资源。

### 处理办法

1. 执行以下命令，找到 kswapd0 进程。

```
top
```



2. 观察 kswapd0 进程状态。

若持续处于非睡眠状态，且运行时间较长并持续占用较高 CPU 资源，请执行如下 [步骤3](#)，查看内存的占用情况。

3. 执行 `vmstat`，`free`，`ps` 等指令，查询系统内进程的内存占用情况。

根据内存占用情况，重启系统或终止不需要且安全的进程。如果 `si`，`so` 的值也比较高，则表示系统存在频繁的换页操作，当前系统的物理内存已经不能满足您的需要，请考虑升级系统内存。

# 云服务器实例无法登录

最近更新时间：2023-02-23 11:18:23

## 简介

云服务器实例无法登录的故障原因有很多，其中腾讯云可观测平台可监控的故障包括云服务器带宽使用率过高和云服务器 CPU 或内存占用过高。本文将为您介绍如何排查这两大故障原因。

## 故障原因

腾讯云可观测平台可监测无法登录云服务器实例的原因包括：

- [云服务器带宽使用率过高](#)
- [云服务器 CPU 或内存占用过高](#)

### ! 说明

在进行排查之前，需先排查是否因密码问题输入错误、忘记密码或者密码重置失败导致登录不成功。  
可请参见 [重置实例密码](#) 重置实例密码。

## 处理步骤

### 云服务器带宽使用率过高

**故障现象：**通过自助诊断工具诊断，提示问题为带宽使用率过高。

**处理步骤：**

1. 通过 VNC 方式登录实例。
  - [使用 VNC 登录 Windows 实例](#)
  - [使用 VNC 登录 Linux 实例](#)
2. 参见 [云服务器带宽使用率过高](#)，查看实例的带宽使用情况和处理故障。

### 云服务器 CPU 或内存占用过高

**故障现象：**通过自助检查工具或者腾讯云可观测平台，显示云服务器 CPU或内存占用过高导致系统无法进行远程连接或者访问非常卡。

**可能原因：**病毒木马、第三方杀毒软件、应用程序异常、驱动异常或者软件后台的自动更新，会造成 CPU 占用率高，导致登录不上云服务器或者访问慢的问题。

**处理步骤：**

1. 通过 VNC 方式登录实例。
  - [使用 VNC 登录 Windows 实例](#)
  - [使用 VNC 登录 Linux 实例](#)
2. 参见 [云服务器 CPU 或内存占用过高](#)，在“任务管理器”中定位高负载的进程。

### ! 说明

导致云服务器实例无法登录的故障原因有很多，其它原因需请参见云服务器 [无法登录 Windows 实例](#) 或 [无法登录 Linux 实例](#) 文档进行排查。

# 云服务器带宽使用率过高

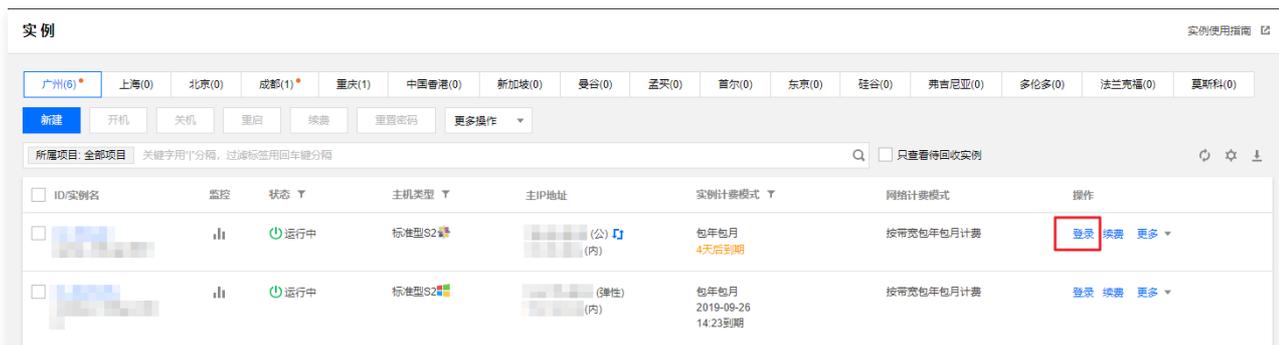
最近更新时间：2022-04-28 20:27:55

## 简介

本文档介绍因带宽占用高导致无法登录 Windows 和 Linux 云服务器实例的排查方法和解决方案。

## 故障定位及处理

1. 登录 [云服务器控制台](#)。
2. 选择待检查的云服务器，单击**登录**。如下图所示：



3. 在弹出的“登录Windows/Linux实例”窗口中，选择**其它方式（VNC）**，单击**立即登录**，登录云服务器。
4. 在弹出的登录窗口中，选择左上角的“发送远程命令”，单击 **Ctrl-Alt-Delete** 进入系统登录界面。如下图所示：



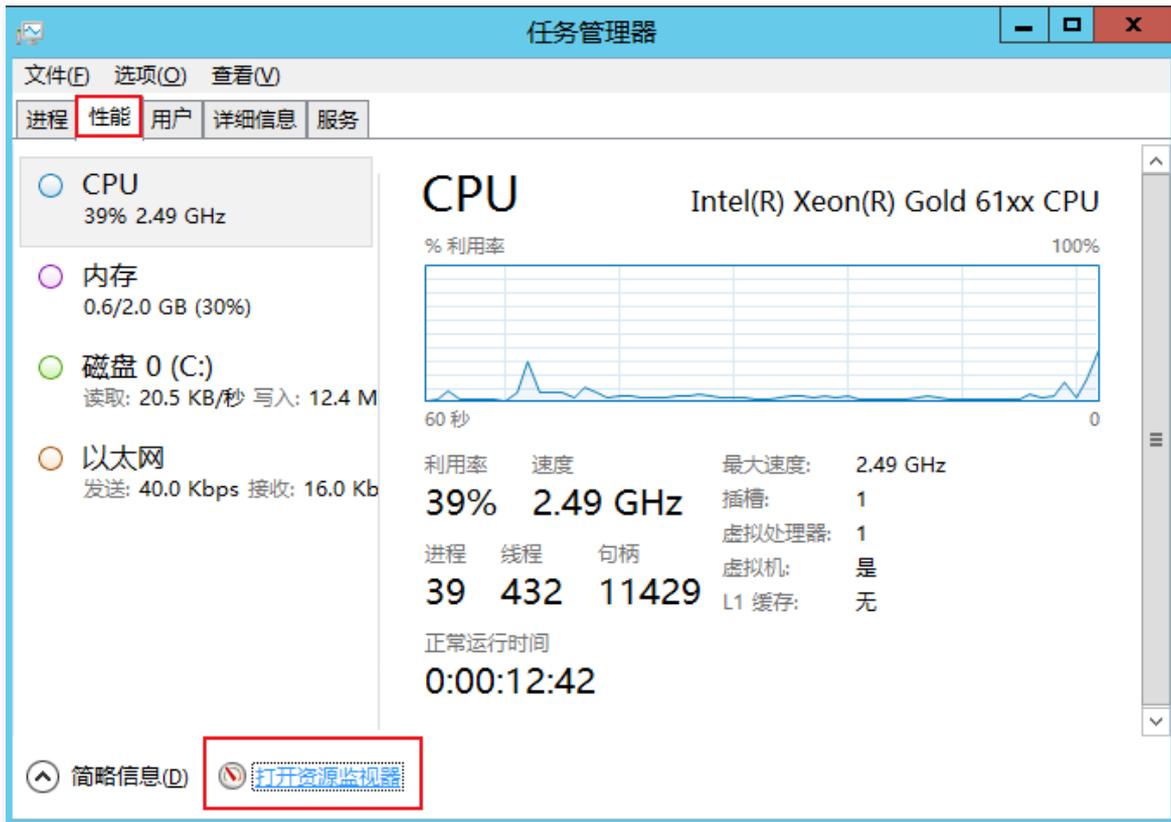
## 针对 Windows 服务器

通过 VNC 方式登录 Windows 云服务器之后，您需要执行以下操作：

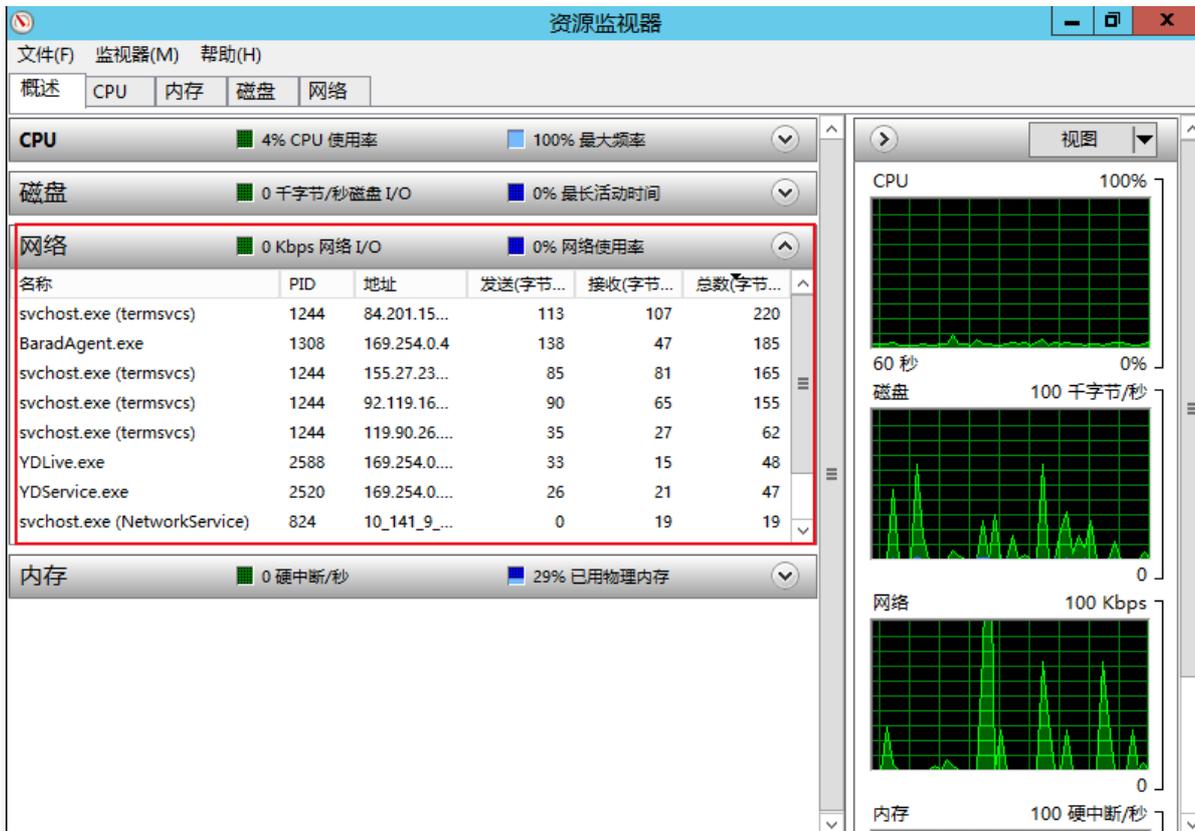
### 说明

以下操作以 Windows Server 2012 系统的云服务器为例。

1. 在云服务器中，单击 ，选择**任务管理器**，打开“任务管理器”窗口。
2. 选择性能页签，单击**打开资源监视器**。如下图所示：



3. 在打开的“资源监视器”中，查看消耗带宽较多的进程，并根据您的实际业务，判断此进程是否正常。如下图所示：



- 如果消耗带宽较多的进程为业务进程，则需要分析是否由于访问量变化引起，是否需要优化空间或者 [升级服务器配置](#)。
- 如果消耗带宽较多的进程为异常进程，可能是病毒或木马导致，您可以自行终止进程或者使用安全软件进行查杀，也可以对数据备份后，重装系统。

**注意**

Windows 系统下很多病毒程序会伪装成系统进程，您可以通过**任务管理器** > **进程**中的进程信息来进行初步鉴别：正常的系统进程都会有完整的签名以及介绍，并且多数位于 C:\Windows\System32 目录下。病毒程序名字可能同系统进程一样，但缺少签名及描述，位置也会比较不寻常。

- 如果消耗带宽较多的进程为腾讯云组件进程，请 [提交工单](#) 联系我们进行进一步定位处理。

**针对 Linux 服务器**

通过 VNC 方式登录 Linux 云服务器之后，您需要执行以下操作：

**说明**

以下操作以 CentOS 7.6 系统的云服务器为例。

1. 执行以下命令，安装 iftop 工具（iftop 工具为 Linux 服务器下的流量监控小工具）。

```
yum install iftop -y
```

**说明**

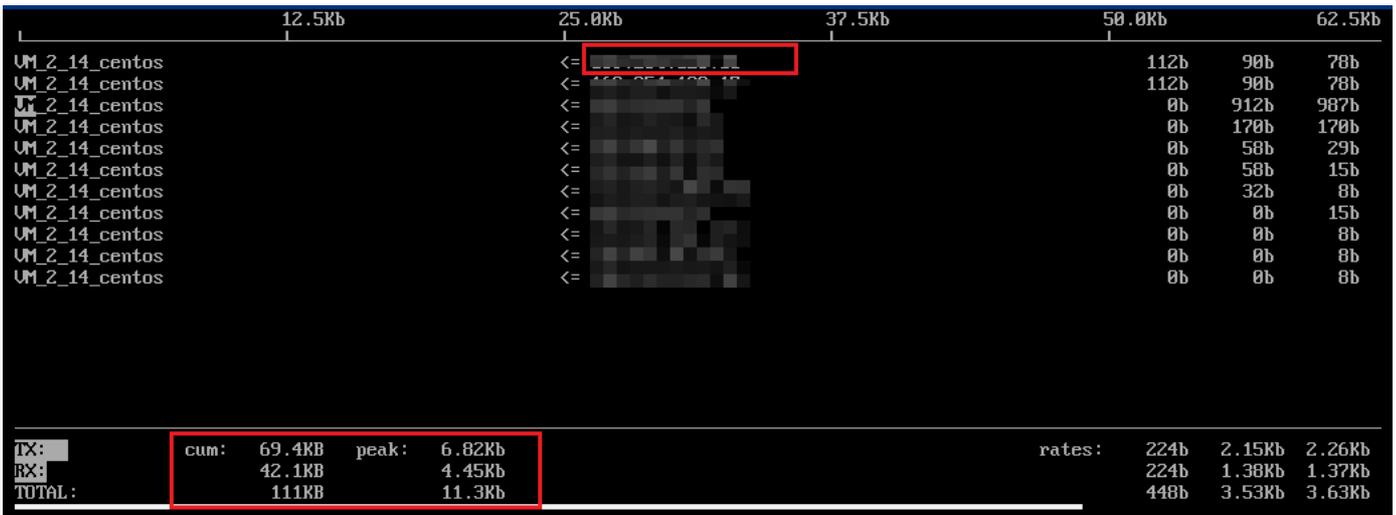
如果是 Ubuntu 系统，请执行 `apt-get install iftop -y` 命令。

2. 执行以下命令，安装 lsof。

```
yum install lsof -y
```

3. 执行以下命令，运行 iftop。如下图所示：

```
iftop
```



- <= 、 => 表示流量的方向
- TX 表示发送流量

- RX 表示接收流量
- TOTAL 表示总流量
- Cum 表示运行 iftop 到目前时间的总流量
- peak 表示流量峰值
- rates 分别表示过去2s、10s和40s的平均流量

4. 根据 iftop 中消耗流量的 IP，执行以下命令，查看连接该 IP 的进程。

```
lsof -i | grep IP
```

例如，消耗流量的 IP 为201.205.141.123，则执行以下命令：

```
lsof -i | grep 201.205.141.123
```

根据返回的如下结果，得知此服务器带宽主要由 SSH 进程消耗。

```
sshd    12145  root  3u  IPV4  3294018  0t0  TCP  10.144.90.86:ssh->203.205.141.123:58614(ESTABLISHED)
sshd    12179  ubuntu  3u  IPV4  3294018  0t0  TCP  10.144.90.86:ssh-
>203.205.141.123:58614(ESTABLISHED)
```

5. 查看消耗带宽的进程，判断此进程是否正常。

- 如果消耗带宽较多的进程为业务进程，则需要分析是否由于访问量变化引起，是否需要优化空间或者 [升级服务器配置](#)。
- 如果消耗带宽较多的进程为异常进程，可能是病毒或木马导致，您可以自行终止进程或者使用安全软件进行查杀，也可以对数据备份后，重装系统。
- 如果消耗带宽较多的进程为腾讯云组件进程，请 [提交工单](#) 联系我们进行进一步定位处理。

建议您重点核查目的端 IP 归属地，可以通过 [IP138查询网站](#) 进行 IP 归属地查询。如果发现目的端 IP 归属地为国外，安全隐患更大，请务必重点关注！

# 云服务器无监控数据

最近更新时间：2023-01-31 12:08:21

## 简介

云服务器指标数据采集依赖于监控Agent。若您没法正常获取监控指标数据，请参考本文排查故障。

建议您首先根据 [安装监控组件](#) 重新安装监控Agent，并等待3分钟查看监控数据是否恢复。若安装遇到问题或监控数据未恢复，请阅读下文详细排查。

## 故障原因及处理方法

无监控数据原因	处理方法
未安装监控 Agent 或未启动 Agent	参见 <a href="#">步骤一</a> 排查并处理故障
无法解析数据上报域名	参见 <a href="#">步骤二</a> 排查并处理故障
Agent获取uuid错误	参见 <a href="#">步骤三</a> 排查并处理故障
云服务器重启或关机	参见 <a href="#">步骤四</a> 排查并处理故障
云服务器高负载	参见 <a href="#">步骤五</a> 排查并处理故障

## 处理步骤

### 步骤一：检查是否安装监控组件 Agent 或是否启动 Agent

Linux 和 Windows 未安装监控 Agent 或未启动 Agent 的排查步骤不一致，详情请参见下文。

Linux Windows

#### 1. 执行以下命令，查看 Agent 是否安装成功：

```
crontab -l |grep stargate
```

若如图所示则表示已安装。

```
[root@centos7 ~]# crontab -l |grep stargate
*/1 * * * * flock -xn /tmp/stargate.lock -c '/usr/local/qcloud/stargate/admin/start.sh > /dev/null 2>&1 &'
```

若未安装成功，请参考 [安装监控组件](#) 安装 Agent。

#### 2. 检查 Agent 是否运行正常

执行以下命令，查看 Agent 是否正常运行：

```
ps ax | grep sgagent
ps ax | grep barad_agent
```

若如图所示则运行正常（注意barad\_agent 进程数为3个）：

```
root@:~# ps ax | grep barad_agent
15286 pts/0 S+ 0:00 grep --color=auto barad_agent
22515 ? S 0:06 barad_agent
22530 ? S 1:04 barad_agent
22531 ? S1 10:16 barad_agent
```

若无显示或进程数量不符，则说明 Agent 异常，请以 root 账号执行以下命令启动 Agent，提示 `stargate agent run succ` 和 `barad_agent run succ`，表示重启成功。

```
cd /usr/local/qcloud/stargate/admin
./restart.sh
cd /usr/local/qcloud/monitor/barad/admin
./stop.sh
./trystart.sh
```

#### 说明

Agent 启动后，等待3分钟后云服务器控制台确认是否已有监控数据。

## 步骤二：检查上报域名

监控 Agent 正常工作依赖下面 4 个域名正常解析：

- `update2.agent.tencentyun.com`
- `receiver.barad.tencentyun.com`
- `custom.message.tencentyun.com`
- `metadata.tencentyun.com`

Linux 和 Windows 检查上报域名和修复域名步骤不一致，详情请参见下文。

Linux Windows

### 1. 检查上报域名是否可以正常解析

执行下列命令，确认4个域名是否都能正常解析：

```
ping -c 1 update2.agent.tencentyun.com
ping -c 1 receiver.barad.tencentyun.com
ping -c 1 custom.message.tencentyun.com
ping -c 1 metadata.tencentyun.com
```

正常情况下，在云服务器上可以正常解析以上4个域名，若上面的命令提示 `unknown host` 则表示域名无法解析，参见下列的方式修复。

### 2. 修复域名解析

腾讯云在不同地域均提供了可靠的内网 DNS 服务器，建议不要覆盖默认 DNS 配置。如果需要修改默认 DNS 配置，可以参见以下方式修复上述 4 个域名的解析问题。

2.1 如果使用自建 DNS 服务或第三方 DNS 服务，建议在 `/etc/resolv.conf` 中追加腾讯云提供的内网DNS，具体请参见 [云服务器内网 DNS列表](#)

2.2 如果使用自建 DNS，也可以把以上4个域名加到自建 DNS 中，域名和对应解析 IP 如下：

域名	IP
----	----

update2.agent.tencentyun.com	169.254.0.15
receiver.barad.tencentyun.com	169.254.0.4
custom.message.tencentyun.com	169.254.0.5
metadata.tencentyun.com	169.254.0.23

3. 如果以上两个方式不可行，可以在服务器的 `/etc/hosts` 文件中增加如下配置：

```
169.254.0.15 update2.agent.tencentyun.com
169.254.0.4 receiver.barad.tencentyun.com
169.254.0.5 custom.message.tencentyun.com
169.254.0.23 metadata.tencentyun.com
```

#### ⓘ 说明

修复后，再次检查域名解析是否正常。域名解析正常后，等待3分钟后到云服务器控制台确认是否已有监控数据。

### 步骤三：检查 uuid 是否正确

目前只有 Linux 会出现 uuid 配置不正确问题，详情请参见下文。

1. 进入 [云服务器控制台](#)，进入实例详情查看 uuid。



2. 登录云服务器，执行以下命令查看 uuid。

```
cat /sys/class/dmi/id/product_serial
``若服务器上 uuid 和云服务器控制台展示的 uuid 不一致，以 root 账号执行下列命令修复 uuid 并重启 Agent。
``plaintext
```

```
echo `cat /etc/uuid |awk -F '=' '{print $NF}'` > /etc/uuid_to_serial; mount --bind /etc/uuid_to_serial /sys/class/dmi/id/product_serial
```

```
cd /usr/local/qcloud/stargate/admin
./restart.sh
cd /usr/local/qcloud/monitor/barad/admin
./stop.sh
./trystart.sh
```

#### ❗ 说明

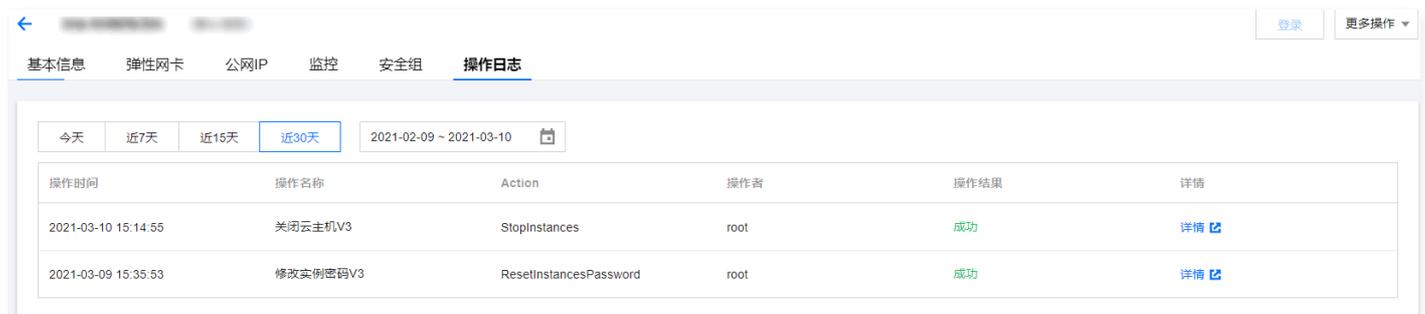
修复后，等待3分钟，然后到云服务器控制台确认是否已有监控数据。

### 步骤四：检查云服务器操作日志

云服务器操作关机后处于关机状态，会导致监控组件离线并且没有数据。

用户通过云服务器控制台或者登录云服务器，操作重启，升级云服务器，重装，制作镜像等常见的云服务器运维操作，都会使云服务器监控数据上报超时导致离线。

**问题排查方式：**可以根据当时时间点排查云服务器是否有存在相关的运维操作，操作日志可以进入云服务器详情页面中操作日志中查看。



操作时间	操作名称	Action	操作者	操作结果	详情
2021-03-10 15:14:55	关闭云主机V3	StopInstances	root	成功	<a href="#">详情</a>
2021-03-09 15:35:53	修改实例密码V3	ResetInstancesPassword	root	成功	<a href="#">详情</a>

### 步骤五：检查云服务器负载

云服务器 CPU 高负载，内存使用占满，带宽占用过高都会导致监控组件上报数据异常。

**问题排查方式：**

- CPU 高负载：详细排查步骤请查看 [云服务器 CPU 或内存占用过高](#)。
- 内存占用过高：可以登录云服务器或者查看监控图表是否有存在内存使用达到 100% 的情况，若达到 100% ，可以根据实际情况来扩容服务。
- 带宽占用过高：详细排查步骤请查看 [云服务器带宽使用率过高](#)。

# 未收到告警

最近更新时间：2023-02-23 11:18:24

本文档为您介绍未收到告警的排查方法和解决方案。

## 未收到告警原因

未收到告警原因	解决方法
告警策略未启用	参见 <a href="#">排查步骤一</a> 开启告警策略
短信配额不足	参见 <a href="#">排查步骤二</a> 排查并购买短信
未配置或未验证告警通知渠道	参见 <a href="#">排查步骤三</a> 排查并开启或验证告警渠道
接收组未配置用户	参见 <a href="#">排查步骤四</a> 排查并配置用户
取关微信公众号	参见 <a href="#">排查步骤五</a> 排查并关注公众号
未达到告警触发条件	参见 <a href="#">排查步骤六</a> 排查并确认是否达到告警触发条件

## 排查步骤

### 步骤一：查看告警策略是否启用

1. 进入 [腾讯云可观测平台—告警策略](#)。
2. 查看对应的告警策略是否开启。
  - 如下图策略1，告警启停按钮为灰色则说明未开启告警策略，单击灰色按钮 > 确认开启即可。
  - 如下图策略2，告警启停按钮为蓝色则说明告警策略已开启，请按照其它步骤继续排查。

<input type="checkbox"/>	策略名称	触发条件	所属项目	策略类型	已启用/实例数	最后修改	告警渠道	告警启停	操作
<input type="checkbox"/>	策略1	磁盘利用率 > 70... 内存利用率 > 90... CPU利用率 > 80...	默认项目	云服务器-基础监...	1 / 1	100013529809 2020/08/13 20:01:...	接收组: 1个 有效期: 00:00:00 - 2... 渠道: 邮件、短信	<input type="checkbox"/>	复制 删除
<input type="checkbox"/>	策略2	CPU利用率 > 0%...	默认项目	云数据库-MySQL-...	0 / 0	100015073240 2020/08/13 17:31:...	接收组: 1个 有效期: 00:00:00 - 2... 渠道: 邮件、短信	<input checked="" type="checkbox"/>	复制 删除

### 步骤二：查看短信配额是否使用完

1. 进入 [腾讯云可观测平台—告警历史](#)。
2. 查看您的短信配额是否已使用完。

如下图显示“剩余 0 条可用”，则说明“基础告警”短信已使用完。每个告警类型、每用户、每月为1000条免费配额，若超过额度需继续

使用短信告警，请单击[购买短信](#)进行短信增量。

**告警历史** 告警策略使用指引

**基础告警** 自定义告警

ⓘ 当月短信配额已用 1000 条，剩余 0 条可用。 [购买短信](#)

今天 **昨天** 近7天 近30天 2020-08-17 ~ 2020-08-17 请输入告警对象 🔍 ⚙️ ⏴

发生时间 ↓	告警对象	告警内容	持续时长	告警渠道	告警状态 ▼	结束时间	告警类型	策略类型 ▼	策略名称	所属
2020/08/17 21:44:00	██████	CPU利...	21小时2...	微信、邮件...	未恢复	-	指标	云服务器-基础监控...	test告警	VPC
2020/08/17 21:43:00	██████	CPU利...	21小时2...	邮件、短信...	未恢复	-	指标	云服务器-基础监控...	test告警	VPC

**ⓘ 说明**

如需了解短信收费详细说明，请参考 [购买指南-短信配额](#)。

### 步骤三：查看告警渠道是否配置/验证

1. 登录 [访问管理控制台](#)。

2. 在用户列表中单击对应的用户名称，进入用户详情页。

告警渠道未配置：如下图所示则说明告警渠道未配置，请单击 进行配置，配置完后参考下文[告警渠道未验证](#)进行验证。

██████ **子用户**

账号ID	100 ██████ 98	<b>手机</b>	-
备注	-	<b>邮箱</b>	-
访问方式 ⓘ	控制台访问	<b>微信</b>	-
		是否允许微信接收通知	否

告警渠道未验证：如下图所示则说明告警渠道未验证，请单击认证。

**← 用户详情** 编辑信息

**test2** **子用户**

账号ID	██████	<b>手机</b>	██████ <b>发送验证链接</b>
备注	-	<b>邮箱</b>	██████ <b>发送验证链接</b>
访问方式 ⓘ	控制台访问	<b>微信</b>	-
		是否允许微信接收通知	是 (未验证) <b>发送验证链接</b>

发送成功后请前往各渠道进行认证。

- 短信认证：请前往您的手机短信单击相关链接进行认证。
- 邮箱认证：请登录您的邮箱单击相关链接进行认证。

- 微信认证：请参见 [微信渠道](#) 进行认证。

#### 步骤四：查看告警接收组是否配置用户

1. 进入 [腾讯云可观测平台-告警策略](#)。
2. 找到对应的告警策略，单击策略名称，进入告警策略管理页。
3. 查看告警接收对象是否包含未收到告警的用户。若出现“未设置”或没有此用户，请参考 [创建告警接收组](#) 添加用户到告警接收组。

告警接收对象					
<a href="#">编辑</a> <a href="#">解除</a>					
<input type="checkbox"/>	接收组	接收人	有效时段	告警渠道	操作
<input type="checkbox"/>	test-gary	未设置	00:00:00 - 23:59:59	邮件、短信	<a href="#">解除</a>

#### 步骤五：查看是否取关微信公众号

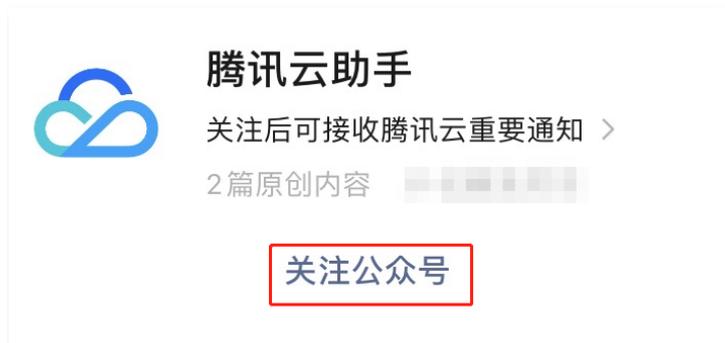
##### ! 说明

进行此步骤前请确保您的微信渠道是否认证，如未认证请参考 [微信渠道](#) 进行认证。

您可以用微信扫下列二维码查看是否已取消关注“腾讯云助手”公众号。



若出现“关注公众号”按钮则说明已取消关注。请重新单击[关注公众号](#)，才能正常接收微信告警通知。



#### 步骤六：查看是否达到告警触发条件

##### 查看指标告警是否到达触发条件

例如：设置指标为 CPU 利用率、比较关系为 >、阈值为80%、统计粒度为5分钟、持续周期为2个周期。表示：每5分钟收集一次 CPU 利用率数据，若某台云服务器的 CPU 利用率连续两次大于80%则触发告警。以此类推，设置持续周期为 N，则需要指标监控数据 N 次达到阈值才会产生告警。

您可以登录 [腾讯云可观测平台](#)，选择对应的云产品，单击  查看指标监控数据，通过时间筛选器确认指标监控数据是否达到触发告警条件，未达到则不发送告警通知。

如下图所示：查看云服务器 CPU 利用率。

