

政策与规范

安全帮助指引

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2019 腾讯云版权所有

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

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

安全帮助指引

最近更新时间：2020-01-03 16:03:16

指引一：设备存在违规信息

当您的设备上存在涉嫌违反法律、法规和相关政策信息且未及时整改，我们会暂时限制该设备的访问，以引导您尽快完成清理规避风险，您可以按如下步骤处理：请您检查涉嫌包含违规信息的链接，并对相应违规内容进行处理。我们已将被用户举报涉嫌含有违规信息的链接发至 [腾讯云管理中心](#) 站内信箱及您的邮箱，您可以登录查看。违规信息类型请查阅 [《违规信息类型说明》](#)。

注意：

如您的设备已经被限制访问，请参见 [登录及远程连接](#) 登录您的云服务器系统，并处理违规信息。

指引二：申请违规信息解除访问限制

目前 CVM、CDN 的用户举报违规内容支持通过 [安全管控控制台](#) 申请解封。对于其他产品的访问限制您可 [提交工单](#) 联系客服申请解除该设备的访问限制。对于上级主管部门通知要求腾讯云删除违法信息或暂停违法域名/网站服务的，请您删除违法信息后 [提交工单](#) 咨询是否可解封及解封要求。

安全管控控制台“违规信息”解封常见问题

我单击了【申请解封】，为什么“解封失败”呢？

在申请解封前，请您务必先整改链接内容，删除所有违规信息后再申请解封。如果您的违规链接是 CDN 资源，建议您清除缓存后再进行申请解封。如果确认已经删除了违规信息，但自助解封仍显示解封失败，可以单击【申请人工解封】，由审核员人工确认是否仍有违规信息。

收到违规告警通知/违规封禁通知，请问具体是哪里违规？

有关违规信息类型请查阅 [《腾讯云服务协议》](#) 及 [《违规信息类型说明》](#)。如您页面未找到相关违规内容，建议您检查下网页源代码是否有植入违规内容，是否有被黑客入侵痕迹。

说明：

建议您加强网站的安全防护，降低网站被黑客入侵风险。如您违规次数超出限制，将不再支持解除封禁，详情请参见 [《腾讯云信息违规处罚等级》](#)。

我单击了【申请人工解封】，能否加快审核？

人工审核正常工作时间段（9:00 - 18:00）约2小时内能完成处理，最迟一个工作日内完成。为了减少您业务影响时长，我们推荐您彻底清除违规信息后，单击【申请自助解封】，自助解封约10分钟可完成。

我单击了【申请人工解封】，能否撤回？

申请人工解封后，不支持撤回。请您耐心等待人工审核结果。

申请人工审核，结果为不通过，不通过的原因是什么？

您的违规 URL 仍存在违规信息，需要您完成整改后才能解封。

我有一个处置资源 IP，显示为“告警中”，无法申请解封？

告警中的处置资源 尚未封禁，无需申请解封，需要您立刻完成违规信息的整改，如果24H内未完成整改，则会封禁对应的 IP。

指引三：设备被利用从事有害行为

当您的设备被发现用于从事对外攻击等有害网络行为的时候，可能设备已经被恶意利用，我们会暂时限制该设备的访问，以引导您及时排查处理规避风险，您可以按如下步骤处理：

1. 按照指引对被利用的主机进行安全排查，清理进行有害行为的恶意文件，排查指引如下：
 - [Linux 主机安全排查指引](#)。
 - [Windows 主机安全排查指引](#)。
2. 清理完恶意文件后，请 [提交工单](#) 联系客服解除访问限制。

指引四：正在遭受 DDoS 攻击

DDoS 攻击是一种通过恶意流量导致受害者服务瘫痪的网络攻击行为，腾讯云已免费为您提供2 - 10G的 [基础防护](#)，若攻击流量超出基础防护的范围，将可能导致您的业务受损，您可按如下建议进行处理：

1. 请登录 [腾讯云管理中心](#) 查看实时攻击流量情况。
2. 您可 [开启 BGP 高防](#) 来升级防护。
3. 如需其他协助，您可 [提交工单](#) 联系客服。

指引五：遭受 DDoS 攻击触发黑洞

若您的设备遭受的 DDoS 攻击超过防护范围，将会触发黑洞机制，我们会临时限制该设备的公网 IP，您可按如下建议进行处理：

1. 您可等待平台自动解除黑洞，期间可以通过内网 IP 访问您的服务器；

2. 如您需提前解除黑洞，可以开启或升级 BGP 高防产品：

- 已开启 BGP 高防的客户，建议您 [升级产品](#)，提前解除黑洞。
- 未开启 BGP 高防的客户，建议您 [开启 BGP 高防](#)，以保证您的业务正常进行。

黑洞时长为30分钟至24小时不等，具体时长以您收到的平台通知为准，我们的信息会以短信、邮件、站内信方式发送给您。

3. 如需其他协助，您可 [提交工单](#) 联系客服。

如有其他疑问，您可 [提交工单](#) 或拨打电话95716联系客服咨询。