

账号相关
常见问题
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。

文档目录

常见问题

通用类常见问题

实名认证常见问题

个人认证常见问题

企业认证常见问题

账号资源迁移常见问题

邮箱手机号常见问题

MFA 常见问题

项目管理常见问题

账号关联常见问题

账号注销常见问题

QQ 帐号登录异常常见问题

常见问题

通用类常见问题

最近更新时间：2018-11-29 10:44:04

什么是腾讯云账号 ID？

账号 ID 是您在腾讯云的唯一标识，如需查看，请您登录腾讯云 [控制台](#)，进入 [账号信息](#) 页面，查看您的账号 ID。

如何注册腾讯云账号？

新用户需在腾讯云官网进行 [【注册】](#)，注册指引可参考 [如何注册腾讯云](#)。

注册腾讯云方式有：

- 使用邮箱注册
- 使用第三方账号注册
- 使用 QQ 注册
- 使用微信注册
- 使用微信公众号注册

⚠ 注意：

1. 企业用户建议使用邮箱、微信公众号注册。
2. QQ 和微信属个人账号，一旦员工离职，涉及账号变更，会造成不必要的麻烦。
3. 每个手机号码最多关联 5 个腾讯云账号。详细流程单击 [参考](#)。

如何找回腾讯云账号？

找回腾讯云注册账号有两种方式：

- 您可以通过绑定的手机找回，登录 [查找账号](#) 页面，根据提示操作进行找回。
- 致电服务热线 4009-100-100 人工客服协助下发自助找回账号方式。

登录账号核实不到域名信息怎么办？

请您先核实登录账号是否正确。您也可以前往 [【登录】](#) 页面选择邮箱登录方式单击 [【忘记账号】](#)，然后通过域名自助查看腾讯云账号。

单击进入 [链接](#)。

已注册腾讯云账号的邮箱能关联到其他账号上吗？

已经注册腾讯云的账号是不支持被关联的。

QQ 和微信都分别注册了腾讯云，能合并吗？

如果您的 QQ 和微信都分别注册了腾讯云了，那么这两个账号分别独立的两个账号的，无法合并。

腾讯云账号可以注销？

您可以前往 [账号中心-安全设置](#) 申请账号注销，账号注销流程可以参考 [账号注销](#)。

每个账号可以一共建多少个子用户和协作者账号？

每个账号可以一共建 2000 个子用户和协作者账号。

主账号下面能否开通子账户？

访问管理 CAM 支持创建子用户、协作者、消息接收人，单击相关 [教程](#)。

什么是协作者？

协作者时一种 CAM 用户，主账号创建，具有部分主账号权限，具体内容单击 [参考](#)。

国内站和国际站账号互通吗？

两个站点之间的账号和数据不互通。

实名认证常见问题

最近更新时间：2018-11-21 11:34:14

一个手机号可以注册几个腾讯云账户？

一个手机号码最多可以在腾讯云注册 5 个账号。

一个身份可认证几个账号？

同个身份最多可认证 3 个账号。

如何取消账号的实名认证信息？

暂不支持自助删除实名认证信息，可以重新提交其他企业/个人实名认证，覆盖之前的认证信息。

实名认证的证件或手机号码超限，想要认证或绑定新的账号怎么办？

可以修改账号绑定的证件或手机号码，修改完成后就可以释放已绑定的账号从而去绑定其他的账号。

国内站实名认证需要多长审核时间？

个人和企业微信公众号的认证是立即通过，不需要等待；企业-公对公转账认证方式需要等待1-3工作日打款，输入打款金额后认证立即通过；企业-充值认证方式需要等待1个工作日左右。

个人认证常见问题

最近更新时间：2018-06-25 16:01:01

微信认证，想改成 QQ 认证，还要多久才能修改？

如果是 6 月 1 日刚通过的实名认证，需要在 7 月 2 日再重新提交认证。

如何更改账号的实名认证信息？

请登录账号中心，单击页面底部【实名认证】>【修改认证】>【修改(个人)企业认证】，按要求输入相应的信息，提交后会提示输入验证码，即可更改认证信息。

注意：

每 30 天允许修改 1 次。

为什么账号已实名还会提示实名认证？

前往查看账号中心>账号信息的认证信息是否显示为：已认证。如果刚刚完成的认证，建议退出账号重新登录或者换个浏览器试试；如果还有问题可以致电官方客服：4009-100-100。

企业认证常见问题

最近更新时间：2018-06-11 14:47:04

企业认证超过 3 个工作日未收到打款怎么办

建议先自查填写信息是否有误，若确认无误，有两种方式，提供银行账户或开户行许可证截图在【工单】选择【账号类】>【企业认证】进行反馈。单击 [官网](#) 进入。

如何使用打款金额认证？

腾讯云将向提交的【银行对公账户】转入 0.01-0.99 元之间的随机金额，在收到打款金额后，在认证界面输入收到的对应金额数即可认证成功。

打款金额输入错误怎么办？

有 2 次输入金额数的机会，如果 2 次都输入错误则需要重新提交【银行对公账户】信息进行认证。

企业银行卡验证收不到验证码？

银行卡号填写错误会导致收不到验证码，可以进行重新验证，重新认证的时候填写正确的银行卡号完成验证即可。

企业认证验证码在哪查找？

腾讯云企业实名认证将提交的【银行对公账户】转入 0.01-0.99 元之间的随机金额，在收到打款金额后，在认证界面输入收到的对应金额数即可认证成功。

银行卡认证填写发送的金额提示错误？

提供账号 ID（账号信息页面查看）、“银行收款截图”在工单页面选择【账号类】>【企业认证】进行反馈。单击 [官网](#) 进入。

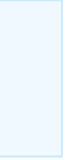
事业单位如何做企业认证？

可以选择两种方式进行企业实名认证：

- 如果注册了微信公众号且完成微信公众认证；可以选择【企业认证】>【微信公众号】的方式提交实名认证。
- 如果单位有对公账号，可以选择【企业认证】>【企业公对公转账】

企业认证信息如何变更？

单击进入 [页面](#) 单击修改认证进行重新认证即可



如果您符合以上任意一种情况，请您提供一个未注册过腾讯云的邮箱账号，联系官网人工客服（4009-100-100）或者 [提交工单](#) 索要账号登录方式变更流程。

账号下的某台云主机能否转给其它账号？

您好，抱歉，暂不支持个人账号下的某台云主机转给其它账号操作，由此给您带来的不便，请您谅解。

邮箱手机号常见问题

最近更新时间：2018-11-13 20:43:31

核实手机号是否绑定腾讯云账号问题？

可以登录 [查找账号网站](#) 通过绑定手机号进行查询。

如何修改绑定手机？

- 方式一：单击官网右上方的用户名进入账号信息>安全设置>修改绑定手机，发送验证码，验证之后就可以对手机号进行修改。单击进入 [修改地址](#)。
- 方式二：通过人工申诉提供相关资料进行修改，要素如下：
 - 个人实名认证，需提供手持身份证图片；
 - 企业实名认证，需提供与实名认证一致的证件图片，以及申请人手持身份证图片。

如何设置账号邮箱；

账号邮箱设置可以作为腾讯云登录账号，设置方式登录账号中心-账号信息中，完善账号邮箱，单击 [链接](#) 进入页面。

注意：

已关联账号邮箱，暂时不支持解绑和修改。

账号邮箱和安全邮箱区别是什么？

1. 账号邮箱是作为登录账号，如通过 QQ 号、邮箱、微信、微信公众号等方式注册腾讯云，可以设置常用的邮箱作为登录账号；
2. 安全邮箱主要用于用户身份校验，保障账号安全；

如何修改安全邮箱？

您好，可以单击官网右上方的用户名进入【账号中心】> [【安全设置】](#) > [【修改邮箱】](#)，输入新绑定邮箱，输入原邮箱收到的验证码就可以对邮箱进行修改。

MFA 常见问题

最近更新时间：2018-08-01 17:28:45

什么是 MFA 设备？

MFA(Multi-FactorAuthentication)，即多因子认证，是一种简单有效的安全认证方法。它能够在用户名和密码之外，再增加一层保护。MFA 设备，又叫动态口令卡或 token 卡，是提供这种安全认证方法的设备。目前腾讯云提供两种 MFA 设备：硬件 MFA 设备和虚拟 MFA 设备。

如何绑定虚拟 MFA 设备？

详情单击 [参考文档](#)。

什么是登录保护？

登录保护指，在您进行登录操作的时候，腾讯云会给您增加一层保护。通常情况下，该保护的措施是，在正确输入帐号和密码的前提下，还需要额外输入一种能证明身份的凭证。单击 [详情](#) 进行了解。

绑定MFA设备方式？

详情单击 [参考文档](#)。

如果账号绑定了 MFA，如果手机丢了，那如何登录账号？

• 方法1：有其他腾讯云账号

打开腾讯云网站首页，点击网站右侧：“联系我们”，告知用户登录其他账号提交工单申请解封，“账号中心 > 账号安全设置(MFA)问题”

• 方法2：没有其他腾讯云账号

打开腾讯云网站首页，点击网站右侧：“联系我们”，到“有任何建议或问题，欢迎您向我们进行反馈:立即反馈>需求建议>云产品>其他”

工单申请模板：

• a. 个人 MFA 解绑：

登录账号：（QQ、邮箱、微信、微信公众号）

实名姓名+身份证号：

申请人手持身份证照片：

请提供正在使用手机号：

注：申请人须与实名认证信息一致

- **b. 企业 MFA 解绑：**

登录账号：（QQ、邮箱、微信、微信公众号）

实名公司名称+公司证件号：

申请人姓名+证件号码：

公司营业执照证件照片或者彩色扫描件+申请人手持身份证照片：

提供正在使用手机号：

项目管理常见问题

最近更新时间：2018-11-06 18:29:15

如何创建一个项目？

1. 进入账号中心，单击 [项目管理](#)。
2. 单击【新建】按钮。
3. 输入项目名称和用途。
4. 单击【提交】，完成创建。

如何删除一个项目？

1. 进入账号中心，单击 [项目管理](#)。
2. 选择需要停用的项目，单击【停用】。
3. 确认停用该项目。

如何找回已经停用的项目？

1. 进入账号中心，单击 [项目管理](#)。
2. 勾选显示已停用的项目。
3. 选择需要重新开启的项目，单击【启用】。

停用的项目中还有资源怎么办？

首先启用该项目，并在对应的产品控制台，将资源迁移至其他项目中，然后再停用该项目。

停用的项目的消费信息还能查询到吗？

您可以在费用中心查询已停用的项目的消费信息。

账号关联常见问题

最近更新时间：2019-01-22 18:03:56

什么账号无法成为关联账号？

- 已注册腾讯云的账号
- 已关联其他腾讯云用户的账号
- 腾讯云用户的子账号

邮箱账号是否可以更换？

邮箱账号关联成功之后不可以变更。

账号注销常见问题

最近更新时间：2018-11-29 10:13:36

账号注销需具备的条件有哪些？

- 账号内无未完成的订单、服务，不存在任何拖欠或者未缴纳的任何款项；
 - 账号中无现金余额、代金券、正在使用的资源；
 - 账号下所有的协作者、子用户、消息接收人等已经全部删除；
 - 账号无任何未完成的投诉举报或被投诉举报；
- 更多账号注销的要求，可以查看《[腾讯云账号注销协议](#)》。

账号注销后还能登录腾讯云吗？

账号注销后，您将无法以该账号登录腾讯云网站、访问控制台以及进行依赖账号权限的操作。

如果使用第三方（微信、QQ 和微信公众号）作为注册方式，腾讯云账号注销后会影响第三方的使用吗？

不会。账号注销仅影响腾讯云的相关服务，不会影响微信、QQ 和微信公众号的正常使用。

账号注销后，是否还能继续注册新账号？

账号注销后，您仍然可以用原方式注册新的腾讯云账号。

账号注销后，账号是否还能找回，业务数据是否还能恢复？

账号一旦注销，您账号名下的所有数据，包括账号信息、业务数据、交易记录等都将无法找回。

账号注销申请结果的消息推送方式？

账号注销结果将发送给账号设置的安全手机和安全邮箱，如果需要修改，请前往 [账号中心-安全设置](#) 里设置。

账号注销申请被驳回，还能再次申请吗？

可以。如果您的申请被驳回，请根据驳回原因提示的信息进行处理。处理完成后，可以再次前往 [账号中心 - 安全设置](#) 重新申请。

QQ 帐号登录异常常见问题

最近更新时间：2019-02-26 15:03:17

如果您通过 QQ 方式登录腾讯云账号时出现以下异常提示，可以参考本文档并根据指引进行处理：

QQ 帐号登录时提示需扫码验证？

如果您在登录 QQ 时提示需要 QQ 手机版扫码登录，原因是 QQ 安全中心检测到您的 QQ 帐号被恶意用户尝试撞库登录。为了保障您的 QQ 帐号安全，您需要通过 QQ 手机版扫码或登录 QQ PC 版授权后即可登录腾讯云。目前暂时不支持申请解除扫码登录。

如果您对 QQ 的安全策略有任何疑问，可以咨询 [QQ 安全中心](#)。

QQ 帐号登录时提示异常且无法登录？

如果您的 QQ 帐号在登录时提示帐号已进入保护模式或帐号暂时无法登录，那么您的 QQ 帐号可能被进行了冻结处理，详细说明请查看 [冻结解冻相关文档](#)。您可以前往 QQ 安全中心进行 [自助解封](#)。

如果您对 QQ 帐号冻结有任何疑问，可以咨询 [QQ 安全中心](#) 或 [腾讯客服](#)。

为了保障您的腾讯云账号登录不受 QQ 安全策略影响，加强腾讯云账号安全，建议您为腾讯云账号绑定微信或邮箱登录方式，具体操作指引可以参考以下文档：

- [关联账号邮箱](#)
- [第三方登录方式](#)