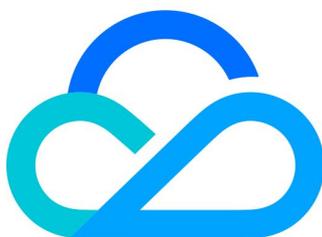


账号相关 异常处理



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

异常处理

异地登录的消息提醒

登录间隔超过一个月的消息提醒

手机收不到验证信息

邮箱收不到验证信息

异常处理

异地登录的消息提醒

最近更新时间：2024-12-26 15:21:33

现象描述

- 用户手机收到来自腾讯云发送的异地登录短信提醒：

【腾讯云】尊敬的用户，您的账号（账号 ID： 昵称：■）于北京时间 2024-10-13 20:14:58 在异地 ■ (IP: .1) 登录。具体登录信息可在操作审计查询：<https://mc.tencent.com/8H>，若是本人登录，请忽略本提醒；若非本人登录，请参考异常处理文档：<https://mc.tencent.com/MDhn2Pnm>，检查账号最近登录和操作行为是否存在异常。

- 微信收到来自腾讯云公众号发送的异地登录消息提醒：

账号登录提醒

账号 ID： | ■)

登录时间： 北京时间： 2024-10-13 20:14:58

登录地点： 异地： ■ (IP:)，点击查看具体信息

腾讯云助手

小程序 >

可能原因

当您的腾讯云账号有登录行为时，腾讯云发现该账号当前登录的 IP 地址所属地和常用的 IP 地址所属地不一致，导致触发该提醒。

说明：

- 所有账号的异地登录提醒默认开启，无法关闭。该提醒与账号是否开启异地登录保护无关。
- 开启异地登录保护后，系统会根据登录 IP 地址是否属于常用登录城市进行判断。若账号在非常用城市登录，需进行身份校验。

处理步骤

⚠ 注意：

- 如果您新购的手机号码之前绑定了腾讯云账号，若收到异地登录提醒，请参见 [手机二次放号解绑处理流程](#)。
- 网络环境不稳定，可能会导致您的 IP 发生变化，也会触发异地登录提醒。如确认是您本人操作，忽略提醒即可。
- 腾讯云使用的 IP 库可能存在部分 IP 地址归属地不准确的情况（全球 IP 数据每天都在大量变更，使得 IP 地址存在小概率偏差）。如果您已确认是误报，您可以将该 IP 地址反馈给 [在线客服](#)，修正 IP 库。
- 账号中心支持多种场景的账号安全保护设置，安全保护有助于保证账号以及账号下资源的安全，建议请前往 [安全设置](#)，开启 [登录保护](#)、[操作保护](#) 和 [异地登录保护](#)。

在收到的异地登录提醒中，请您按照下列步骤进行确认：

1. 请确认本次登录行为是否为本人操作。
 - 是，请执行 [步骤2](#)。
 - 否，请执行 [步骤3](#)。
2. 请确认是否在常用归属地登录该账号。
 - 是，请忽略该提醒，异常处理结束。
 - 否，请执行 [步骤3](#)。
3. 请确认本次登录是否为账号的其他共同使用者（腾讯云账号支持微信扫码登录、QQ 登录、邮箱登录等方式）。
 - 是，请执行 [步骤4](#)。
 - 否，请执行 [步骤5](#)。
4. 请确认账号的共同使用者是否在非常用地登录。
 - 是，请忽略该提醒，异常处理结束。
 - 否，请执行 [步骤5](#)。

请确认本次登录的 IP 地址是否属于您（账号共同使用者）正在使用的手机、iPad 等移动设备或笔记本电脑的出

5. 口 IP 地址。
 - 是，请忽略该提醒，异常处理结束。
 - 否，请 [修改账号密码](#)、[开启异地登录保护](#) 和 [下线所有登录](#)，并执行 [步骤6](#)。
6. 前往 [操作审计控制台](#)，检查操作审计日志，确认是否存有敏感操作以及确认该账号的资源情况。
 - 如果账号资源被影响，请联系 [在线客服](#) 获取帮助。

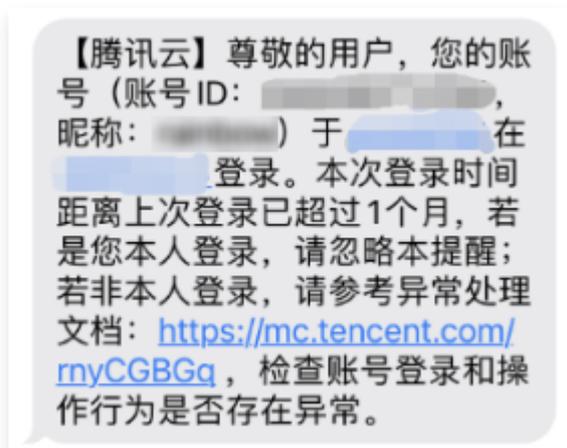
- 否，建议开启 [登录保护](#) 和 [操作保护](#)。

登录间隔超过一个月的消息提醒

最近更新时间：2024-11-21 17:23:42

现象描述

- 用户手机收到来自腾讯云发送的登录时间间隔超过一个月的短信提醒：



- 微信收到来自腾讯云公众号发送的登录时间间隔超过一个月的消息提醒：



可能原因

当您的腾讯云账号有登录行为时，腾讯云发现该账号当前登录的时间和上次登录的时间间隔超过一个月，导致触发该提醒。

说明：

登录时间间隔超过一个月的提醒默认为所有账号开启，无法关闭。

处理步骤

在收到登录时间间隔超过一个月的提醒中，请您按照下列步骤进行确认：

1. 确认本次登录是否为账号的其他共同使用者。
 - 是，请忽略该提醒。
 - 否，请进行下一步。
2. 确认登录地是否是常用城市登录。
 - 是，请进行下一步。
 - 否，请 [修改账号密码](#)，并 [下线所有登录](#)。
3. 确认本次登录行为是否为本人操作。
 - 是，请忽略该提醒。
 - 否，请 [修改账号密码](#)，并 [下线所有登录](#)，并进行下一步。
4. 前往 [操作审计控制台](#)，确认本次登录和上次登录的时间间隔是否超过一个月。
 - 是，请进行下一步。
 - 否，请联系 [在线客服](#)。
5. 检查操作审计日志，确认是否存有敏感操作。
 - 是，请检查账号资源情况，如资源有被影响，请联系 [在线客服](#) 获取帮助。
 - 否，建议开启 [登录保护](#) 和 [操作保护](#)。

⚠ 注意：

- 账号登录时间间隔过长，会增加账号安全风险，建议您定期 [修改账号密码](#)。
- 账号中心支持多种场景的账号安全保护设置，安全保护有助于保证账号以及账号下资源的安全，建议您前往 [安全设置](#)，开启 [登录保护](#)、[操作保护](#) 和 [异地登录保护](#)。

手机收不到验证信息

最近更新时间：2024-09-25 11:29:21

现象描述

在进行绑定或者修改手机号码、重置密码等操作时，手机收不到验证信息。

可能原因

导致手机收不到验证信息的主要原因包括：

- 手机号码、区号填写错误。
- 手机系统根据关键词，自动隐藏了内容。
- 手机号码自身原因导致的接收异常，如欠费、网络故障等。

处理步骤

1. 请确认手机号码是否填写正确。
 - 是，请执行下一步。
 - 否，请 [修改手机号码](#)。
2. 请核实手机是否已停机。
 - 是，请进行缴费或者 [更换手机号码](#)。
 - 否，请执行下一步。
3. 请确认验证信息是否被视作垃圾短信而被拦截。
 - 是，请解除应用程序的短信拦截。短信检索关键词为“腾讯云”。
 - 否，请执行下一步。
4. 网络通讯异常可能会造成短信丢失，请确认网络通讯是否存在异常。
 - 是，请重新获取或稍后再试。您也可以尝试将 SIM 卡移动到另一部手机，然后重试。
 - 否，请联系 [在线客服](#)。

注意：

在线客服可用[游客身份](#)进行咨询。

邮箱收不到验证信息

最近更新时间：2024-09-25 11:29:21

现象描述

在进行绑定或者修改邮箱、重置密码等操作时，邮箱收不到验证信息。

可能原因

导致邮箱收不到验证信息的主要原因包括：

- 邮箱地址填写错误。
- 邮箱系统根据关键词，自动隐藏了内容。
- 邮箱系统存在特殊限制，导致接收失败。例如，企业的自建邮箱禁止接收第三方邮件。

处理步骤

1. 请确认邮箱地址是否填写正确。
 - 是，请执行下一步。
 - 否，请 [修改邮箱地址](#)。
2. 请确认验证信息是否被视作垃圾邮件，存放在垃圾箱中。
 - 是，请将腾讯云的邮箱（cloud_noreply@tencent.com）设置为白名单。
 - 否，请执行下一步。
3. 网络通讯异常可能会造成邮件丢失，请确认网络通讯是否存在异常。
 - 是，请重新获取或稍后再试。
 - 否，请执行下一步。
4. 请确认邮箱地址是否为企业自建邮箱，且设置了禁止接收第三方邮件。
 - 是，请联系您的企业 IT 部门，或者使用新邮箱（如 QQ、163）接收消息。
 - 否，请联系 [在线客服](#)。

注意：

在线客服可用[游客身份](#)进行咨询。