

腾讯移动推送

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

 iOS 常见问题

 Android 常见问题

 其他问题

常见问题

iOS 常见问题

最近更新时间：2019-10-15 15:50:23

推送消息无法收到？

消息推送是一个涉及到很多关联模块协作的任务，每一个环节出现异常都可能会导致消息收不到，以下是最为常见的问题：

客户端排查

- 检查设备通知设置

请检查【通知】>【应用名】，查看您的应用是否打开了推送消息权限。

- 检查设备网络设置

设备网络问题，可能导致客户端在注册 APNs 时获取接收消息的标识（Token）失败，这会导致无法使用腾讯移动推送服务给指定设备推送消息。

即使是客户端正确获取 Token，且已经将 Token 注册到腾讯移动推送后台，当使用腾讯移动推送服务器推送下发消息成功时，如果是设备未联网的状态，客户端将无法收到消息。若设备在短小时内恢复网络连接，可能还会收到消息（APNs 会持有一段时间，然后再次下发消息）。

SDK 接入问题，在接入 SDK 之后，请确保能够获取到接收消息的标识（Device Token），具体请参见 [iOS SDK 集成指南](#)。

服务器排查

- APNs 服务器问题

由于腾讯移动推送服务针对 iOS 设备下发消息是通过 APNs 服务下发，若 APNs 出现故障，将直接导致腾讯移动推送服务器请求 APNs 给设备下发消息失败。

- 腾讯移动推送服务器问题

腾讯移动推送服务端使用了多个功能模块之间的协作方式完成消息的下发，若其中任何一个模块有问题，也会导致消息推送出现问题。

推送证书排查

腾讯移动推送服务器在向 APNs 请求消息下发的时候，需要使用两个必需的参数：消息推送证书和设备标识（Device Token），在进行消息推送的时候，请确保消息推送证书是有效的。关于消息推送证书的设置请参见 [iOS 推送证书说明](#)。

为了验证服务器的问题，可以借助 [腾讯移动推送测试助手](#)，此工具不仅可以帮助验证腾讯移动推送服务器和 APNs 服务器，还能验证消息推送证书的有效性、自动生成腾讯移动推送专用的消息推送证书的格式。

说明：

在通过腾讯移动推送管理台上传证书之后，证书的生效之间一般需要5分钟左右。

账号/标签绑定和解绑为什么不起作用？

使用 SDK API 进行账号和标签的绑定或是解绑操作，腾讯移动推送服务器需要10s左右进行数据同步

终端出现未找到应用程序的“aps-environment”的授权字符串错误？

请检查 Xcode 工程中配置的 bundle id 是否和设置的 Provision Profile 文件匹配，且对应 App 的 Provision Profile 文件是否已配置了消息推送能力。

客户端如何根据消息内容进行跳转或者其他响应？

iOS 设备收到一条推送消息，用户点击推送消息打开应用时，应用程序根据状态不同进行处理：

- 若 App 状态为未运行，此函数将被调用。
 - 若 launchOptions 包含 UIApplicationLaunchOptionsRemoteNotificationKey，表示用户点击推送消息导致 App 被启动运行。
 - 若不含有对应键值，则表示 App 不是因点击消息而被启动，可能为直接点击 icon 启动或其他。

```
- (BOOL)application:(UIApplication *)application didFinishLaunchingWithOptions:(NSDictionary *)launchOptions
{
    // 消息内容获取
    NSDictionary *remoteNotification = [launchOptions objectForKey:UIApplicationLaunchOptionsRemoteNotificationKey];
    // 然后根据消息内容进行逻辑处理
}
```

- 若 App 状态为正在前台或者是在后台但仍处于 Active 状态
 - 基于 iOS 7.0+ 系统版本，如果是使用 Remote Notification 特性，那么处理函数需要使用如下代码：

```
- (void)application:(UIApplication *)application didReceiveRemoteNotification:(NSDictionary *)userInfo fetchCompletionHandler:(void (^)(UIBackgroundFetchResult))completionHandler;
```

- 基于 iOS 10.0+ 的系统版本，如果是使用 Remote Notification 特性，那么处理函数建议使用新增 UserNotifications Framework 来进行处理，在 iOS XG SDK3.1.0 之后的版本，腾讯移动推送 SDK 对新增的框架进行了封装，请使用 XGPushDelegate 协议中的以下两个方法，示例代码如下：

```
- (void)xgPushUserNotificationCenter:(UNUserNotificationCenter *)center didReceiveNotificationResponse:(UNNotificationResponse *)response withCompletionHandler:(void (^)(void))completionHandler {
    NSLog(@"[XGDemo] click notification");
    completionHandler();
}

// App 在前台弹推送消息需要调用这个接口
- (void)xgPushUserNotificationCenter:(UNUserNotificationCenter *)center willPresentNotification:(UNNotification *)notification withCompletionHandler:(void (^)(UNNotificationPresentationOptions))completionHandler {
    completionHandler(UNNotificationPresentationOptionBadge | UNNotificationPresentationOptionSound | UNNotificationPresentationOptionAlert);
}
```

客户端如何播放自定义推送消息音频？

首先，终端开发侧，需将音频文件放到 bundle 目录下：

- 若使用腾讯移动推送管理平台创建推送时，在【高级设置】中填写音频文件名称（不需要音频文件的全路径）。
- 若使用 REST API 调用时，将 sound 参数设为音频文件名即可（不需要音频文件的全路径）。

iOS 是否支持离线保存？

不支持，腾讯移动推送服务器下发消息请求到 APNs，若 APNs 发现设备不在线，APNs 会持有一段时间，具体时长 APNs 并未给出明确的说明。

为何 iOS 没有抵达数据？

- iOS 9.x 之前的版本，操作系统未提供 API 接口来监听消息抵达终端，故而无法统计。
- iOS 10.0+ 的版本，操作系统提供了 Service Extension 接口，可供客户端调用，从而可以监听消息的到达，但目前腾讯移动推送 iOS 消息统计数据未计算这部分数据。

使用腾讯移动推送服务端 SDK ，如何创建静默推送？

请给参数 content-available 赋值1，同时不使用 alert、badge、sound。

iOS13 在的开发环境下，注册偶现不返回 DeviceToken ？

此问题现象是由于 APNs 服务不稳定导致的，可通过重启设备解决。

Android 常见问题

最近更新时间：2019-08-16 16:09:09

推送消息为何收不到？

登录 [腾讯移动推送控制台](#)，使用已获取的 Token 进行推送。如无法收到推送，请根据以下情况进行排查：

- 请确保 SDK 版本是否为最新版本，如是旧版本出现问题，在新版本可能已经修复。
- 如遇到 Web 端推送报错，请刷新页面重试。

为何注册成功，无法收到推送？

- 请查看当前应用包名，是否与注册腾讯移动推送应用时填写的应用包名不一致。如果不一致，推送时，建议开启多包名推送。
- 检查手机网络是否异常，切换4G网络，进行测试。
- 腾讯移动推送分为**通知栏消息**和**应用内消息**（透传消息），通知栏消息可以展示到通知栏，应用内消息不能展示到通知栏。
- 确认手机当前模式是正常模式，部分手机在低电量，勿扰模式，省电模式下，会对后台腾讯移动推送进程进行一系列网络和活动的限制。
- 查看设备是否开启通知栏权限，OPPO，vivo 等手机，需要手动开启通知栏权限。

设备注册失败的原因？

- 新创建的 App 会有一分钟左右的数据同步过程，在此期间，注册可能返回20错误码，稍后重试即可。
- **参数填写有误**：Access ID 和 Access Key 是否正确配置，常见错误是误用 Secret key，或者 Access key 头尾有空格。
- **注册返回错误**：若控制台返回10004、10002、20等错误码，请参见 [Android SDK 错误码](#)。
- **注册无回调**：确认当前网络情况是否良好，建议使用4G网络测试，Wi-Fi 由于使用人数过多可能造成网络带宽不足。
- **努比亚品牌的手机**：在2015年下半年和2016年出的机器均无法注册，具体机型包括 Nubia Z11 系列，NubiaZ11S 系列，NubiaZ9S 系列。

为何关闭应用后，无法收到推送？

- 目前第三方推送都无法保证关闭应用后，仍可收到推送消息，该问题为手机定制 ROM 对腾讯移动推送 Service 的限制问题，腾讯移动推送的一切活动，都需要建立在腾讯移动推送的 Service 能够正常联网运行，Service 被终止后，由系统、安全软件 and 用户操作限定是否能够再次启动。
- QQ 和微信是系统级别的应用白名单，相关的 Service 不会因为关闭应用而退出，所以用户感知推出应用过后，仍可收到消息，其实相关的 Service 还是能够在后台存活的。
- Android 端在应用退出腾讯移动推送 Service 和腾讯移动推送的服务器断开连接后，此时给这个设备下发的消息，会变成离线消息，离线消息最多保存72小时，每个设备最多保存两条，如果有多条离线消息。在关闭应用期

间推送的消息，如开启应用无法收到，请检查是否调用了反注册接口：
XGPushManager.unregisterPush(this)。

如何设置消息点击事件？

由于目前 SDK 点击消息默认拥有点击事件，默认的点击事件是打开主界面。所以在终端点击消息回调的 `onNotificationClickedResult` 方法内设置跳转操作时，自定义的跳转和默认的点击事件造成冲突。结果是点击后，会跳转到指定界面过后再回到主界面，因此不能在 `onNotificationClickedResult` 内设置跳转。

使用 Intent 来跳转指定页面

在客户端 App 的 manifest 上，配置需要跳转的页面：

- 如要跳转 `AboutActivity` 指定页面，示例代码如下：

```
<activity
  android:name="com.qq.xg>AboutActivity"
  android:theme="@android:style/Theme.NoTitleBar.Fullscreen" >
  <intent-filter >
    <action android:name="android.intent.action.VIEW" />
    <category android:name="android.intent.category.DEFAULT"/>
    <data android:scheme="xgscheme"
      android:host="com.xg.push"
      android:path="/notify_detail" />
  </intent-filter>
</activity>
```


- 若使用腾讯移动推送管理平台设置 Intent 进行跳转，填写方式如下：

▲ 高级设置

离线保存
保存24小时, 该时段内联网的用户均可收到推送

点击打开 应用 应用内页面 URL 客户端自定义

提醒方式 声音 震动 呼吸灯

多包名推送

是否全球漫游推送

确认推送

- 若使用服务端 SDK，设置 Intent 进行跳转，可设置 Intent 为（以 Java SDK 为例）：

```
action.setIntent("xgscheme://com.xg.push/notify_detail");
```

- 若需要带上 param1 和 param2 等参数，您可以做如下设置：

```
action.setIntent("xgscheme://com.xg.push/notify_detail?param1=aa&param2=bb");
```

终端获取参数：

1. 在您跳转指定的页面 onCreate 方法里，添加如下代码：

```
Uri uri = getIntent().getData();
if (uri != null) {
    String url = uri.toString();
    String p1= uri.getQueryParameter("param1");
    String p2= uri.getQueryParameter("param2");
}
```

2. 如果传参包含有特殊字符，如 #、& 等，可以参考使用如下方式解析：

```
Uri uri = getIntent().getData();
if (uri != null) {
String url = uri.toString();
UrlQuerySanitizer sanitizer = new UrlQuerySanitizer();
sanitizer.setUnregisteredParameterValueSanitizer(UrlQuerySanitizer.getAllButNullLegal());
sanitizer.parseUrl(url);
String value1 = sanitizer.getValue("key1");
String value2 = sanitizer.getValue("key2");
Log.i("XG", "value1 = " + value1 + " value2 = " + value2);
}
```

厂商通道的回调支持哪些？

- 小米通道支持抵达回调，不支持点击回调，支持透传。
- 华为通道不支持抵达回调，支持点击回调（需要自定义参数），支持透传（但忽略自定义参数）。
- 魅族通道支持抵达回调，支持点击回调，不支持透传。

说明：

如果需要通过点击回调获取参数或者跳转自定义页面，可以通过使用 Intent 来实现。

在调试过程中遇到 otherpushToken = null 的问题，如何解决？

小米通道排查路径

- 检查 App 包名是否和小米开放推送平台的包名一致。
- 检查是否在小米小米开放推送平台开启消息推送服务。
- 如果是手动接入的方式请根据开发文档检查 manifest 文件配置，尤其是需要修改包名的地方是否修改：

```
<permission android:name="com.example.mipushtest.permission.MIPUSH_RECEIVE" android:protectionLevel="signature" />
<!-- 这里com.example.mipushtest改成app的包名 -->
<uses-permission android:name="com.example.mipushtest.permission.MIPUSH_RECEIVE" />
<!-- 这里com.example.mipushtest改成app的包名 -->
```

- 在腾讯移动推送注册前是否设置了小米的 AppID 和 AppKey，以及第三方推送有没有启动：

```
//打开第三方推送
XGPushConfig.enableOtherPush(this,true);
// 设置小米的Appid和Appkey
XGPushConfig.setMiPushAppId(this,MIPUSH_APPID);
XGPushConfig.setMiPushAppKey(this,MIPUSH_APPKEY);
```

- 通过实现自定义继承 PushMessageReceiver 的广播，监听小米的注册结果，查看注册返回码。
- 启动 logcat，观察 tag 为 PushService 的日志，查看是否有错误信息。

华为通道排查路径

- 检查腾讯移动推送 SDK 版本是否为V3.2.0以上版本以及华为手机中【设置】>【应用管理】>【华为移动服务】的版本信息是否大于2.5.3。
- 检查是否为签名包。
- 华为官网是否配置 SHA256 证书指纹。
- 按照开发文档华为通道接入指南部分检查 manifest 文件配置。
- 在腾讯移动推送注册之前是否启动了第三方推送，以及华为 AppID 是否配置正确。
- App 的包名和华为推送官网、腾讯移动推送管理平台注册包名是否一致。
- 在注册代码之前调用：XGPushConfig.setHuaweiDebug(true)，手动确认给应用存储权限，然后查看 SD 卡目录下的 huawei.txt 文件内输出的华为注册失败的错误原因，然后根据华为为开发文档对应的错误码查找原因。
- cmd 里执行 adb shell setprop log.tag.hwpush VERBOSE 和 adb shell logcat -v time > D:/log.txt 开始抓日志，然后进行测试，测完再关闭 cmd 窗口。将 log 发给技术支持。

魅族通道排查路径

与小米通道的排查方法类似，参考小米通道的排查路径即可。

其他问题

最近更新时间：2019-08-16 16:11:19

为什么在华为应用市场发布应用，审核不通过？

请下载华为官方 HMS SDK，将 assets 目录下的所有文件及子目录，拷贝到开发者 App 工程的同名 assets 目录下。（如果目录不存在，请先创建）

努比亚机型无法收到推送？

不支持2015年后发布的努比亚机型，因为努比亚新的系统版本增加了超级省电的功能（会迅速将后台进程停止），腾讯移动推送 Service 无法启动，所以努比亚机型无法注册成功。

iOS 打包生产环境无法收到推送？

检查打包后是否缺少文件“archived-expanded-entitlements.xcent”，此时可能还会报错：

```
No valid 'aps-environment' entitlement string found for application 'com.xxx.xxx': (null).
```

解决方法：选择【TARGET】>【Build Setting】>【Code Signing Identity】>【Code Signing Entitlements】，查看是否有 aps-environment 字段，如没有，请手动添加。

```
<plist version="1.0">
<dict>
<key>aps-environment</key>
<string>development</string>
</dict>
</plist>
```

生产环境推送收不到？

生产环境的测试满足条件：App 是 ad-hoc 证书打包或者发布证书（Production）打包，上传到 App Store 的版本。

iOS Token 失效的原因？

- 系统注销或者是应用被卸载。
- 用户在新的设备上安装 App。
- 用户从 backup 中恢复设备。
- 用户重新安装 OS。
- 其他系统定义的事件。（调用 unregisterNotification 接口之后再注册通知，清除 device data and settings）

集成小米通道的设备，为什么只能显示一条推送消息？

小米官网文档指明：默认情况下，通知栏只显示一条推送消息。如果通知栏要显示多条推送消息，需要针对不同的消息设置不同的 `notify_id`（相同 `notify_id` 的通知栏消息会覆盖之前的消息）。腾讯移动推送官网的参数为：`n_id`。

通知栏展示消息的条数有限制吗？

手机接收并展示通知栏消息的条数没有限制，没有展示出来可能的原因是：

- 小米手机的通知栏消息是展示最新的一条，如果每条都要展示，需要设置 `n_id`。
- 消息广播被手机管家屏蔽。
- 魅族手机有一个消息盒子，一些不常用的消息会直接进入消息盒子中，请在消息盒子中查看。

如何设置自定义铃声？

1. 管理台设置方法：选择【推送通知】>【高级设置】>【提醒方式】>【声音】>【自定义】（Android 选择位于 `raw` 目录下的铃声文件，铃声文件不需要后缀名，例如 `xg_ring`。iOS 选择 `bundle` 目录下的铃声文件，需要后缀名，例如 `xg_ring.wav`）
2. Rest API V3 设置方法：Android 在推送的消息体中设置 `ring=1`，同时设置 `ring_raw` 为指定 Android 工程里 `raw` 目录中的铃声文件名，不需要后缀名。iOS 在推送的消息体中设置 `sound` 为指定工程里 `bundle` 目录中的铃声文件名，需要后缀。

注意：

如客户端集成厂商通道，由于华为和魅族的厂商的限制，厂商手机无法使用自定义声音文件，默认使用系统音效；小米目前已经适配自定义铃声。

如何自定义状态栏小图标？

- 原生 Android 5.0 以上的 ROM 都会对 `target sdk` 大于等于 21 的 App 的小图标进行处理，增加一层颜色，导致图标变灰。
- 如果需要显示成有颜色的，需要把 `target sdk` 设成低于 21，如果不想 `target sdk` 设成低于 21，可以将一张背景透明的 `png` 格式小图片名字改成 `notification_icon.png`，放在 `drawable` 里，这样显示的小图标即可为灰色的（但是有形状的）。

应用关闭或结束进程后，还能收到推送消息吗？

- 腾讯移动推送通道推送主要依赖腾讯移动推送的 Service 进行消息的收发，停止进程后，腾讯移动推送 Service 也被停止，只能等待 Service 被拉活或重启 App 才可以收到推送。若手机中有其他接入腾讯移动推送的 App 被打开，则可以利用其他 App 的 Service 接收消息，但共享 Service 通道也受手机 ROM 限制，无法保证百分之百的成功率。
- 厂商通道支持结束进程后收到推送消息。

Android 版本4.4.4编译报错，怎么办？

由于工程加载方法数超过65K，请对工程做分包处理。

设备注册为什么收不到回调信息？

- 厂商通道的回调是厂商服务器返回的。
检查是否有安全软件拦截广播。

账号切换绑定设备，给这个账号发信息会怎么样？

设备 B 上能够收到推送，设备 A 无法收到推送。只有最后一个绑定该账号的设备可以收到推送。

指定打开某个 Activity 页面，但经常不能正常跳转？

在部分手机，通知栏跳转到某个页面可能会出现权限问题。

处理方法：在 androidManifest.xml 中，需要打开的 Activity 加上 `android:exported="true"`。

用户重连上线后收到多条 Push 的顺序是怎样？

按照消息 ID 递增。客户端也是按照此规则收取消息，因此，收消息的顺序就是发消息的顺序。

定时 Push 选择过去的时间，会 Push 出去吗？

不是，选择过去的时间系统则会立刻发送。

注册方法能在线程中创建吗？

注册方法可以在任何地方调用，但注意要传递 `ApplicationContext`。