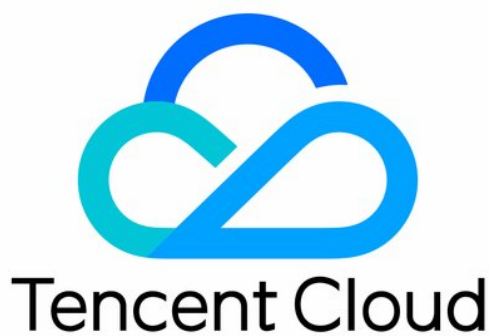


账号相关 异常处理 产品文档



【版权声明】

©2013–2025 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】

及其他腾讯云服务相关的商标均为腾讯集团下的相关公司主体所有。另外，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默示的承诺或保证。

文档目录

异常处理

手机收不到验证信息

邮箱收不到验证信息

异常处理

手机收不到验证信息

最近更新时间：2025-03-27 10:48:09

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 [修改手机号码](#)。
 - 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 [联系我们](#) 或 [提交工单](#)。

注意：

联系我们可用[游客身份](#)进行咨询。

邮箱收不到验证信息

最近更新时间：2025-03-27 10:48:36

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，或者使用新邮箱接收消息。
 - 否，请联系 [联系我们](#) 或 [提交工单](#)。

注意：

联系我们可用[游客身份](#)进行咨询。