

消息&短信

常见问题

文档版本 01
发布日期 2025-05-27



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2025。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

- 1 常见问题导航..... 1
- 2 产品规格.....7
 - 2.1 如何开通消息&短信服务? 7
 - 2.2 全球短信和中国大陆短信有什么区别? 7
 - 2.3 套餐包用尽按需（模式 1）与资源包用尽即停（模式 2）的区别是什么? 7
 - 2.4 哪些国家和地区支持开通消息&短信服务? 7
 - 2.5 全球短信支持送达哪些国家和地区? 8
 - 2.6 短信最多能发多少个字? 8
 - 2.7 是否支持彩信? 9
 - 2.8 支持哪些语言的短信? 9
 - 2.9 消息&短信服务支持哪些协议? 9
 - 2.10 短信平台建议每秒并发短信数量是多少? 9
 - 2.11 短信平台的短信到达率和到达时延是多少? 9
 - 2.12 消息&短信服务支持哪些号段? 9
 - 2.13 支持消息&短信服务的站点和区域有哪些? 9
 - 2.14 短信后端服务是否是多 AZ 容灾部署的? 10
 - 2.15 消息&短信服务支持认证显示公司名称和 logo 吗? 11
 - 2.16 消息&短信服务是 SaaS 服务吗? 11
 - 2.17 消息&短信服务是全局级服务还是项目级服务? 11
 - 2.18 不再使用消息&短信服务，还会产生费用吗? 11
 - 2.19 消息&短信服务支持哪些手机号段的发送? 11
- 3 资质问题（中国大陆）..... 12
 - 3.1 如何在控制台提交资质报备? 12
 - 3.2 申请资质报备需要上传哪些材料? 12
 - 3.3 资质名如何填写? 12
 - 3.4 资质管理员信息如何填写? 12
 - 3.5 自用和第三方业务使用资质如何选择? 13
 - 3.6 有多个签名怎么处理? 13
 - 3.7 新增资质上传文件失败，怎么办? 13
 - 3.8 资质提交支持 API 接口吗? 13
 - 3.9 多个签名归属不同主体，但是有股权关联关系，可以提供同一个经办人身份证吗? 13
 - 3.10 申请资质报备的材料是否需要加盖公章? 14

3.11 同一个公司可以多次申请资质吗？	14
3.12 为什么认证华为云账号后使用短信服务仍需提交资质审核？	14
3.13 在申请签名时已提供过资质信息，为什么还要再提供一次？	14
3.14 如何为签名关联资质信息？	14
3.15 资质已创建，签名为何关联不上资质？	14
3.16 在控制台提交资质申请时报错/提示系统繁忙，如何处理？	15
3.17 资质已审核通过，关联上签名后，为何签名的状态为“处理完毕（资质审核中）”？	15
3.18 签名已报备成功，为什么激活处理后，仍为“处理完毕（实名报备中）”的状态？	15
3.19 华为云账号公司已变更，是否需要重新提交资质报备？	15
4 签名问题（中国大陆）	16
4.1 签名规范	16
4.2 签名审核需要多长时间？	16
4.3 如何修改短信签名？	16
4.4 如何删除短信签名？	16
4.5 短信签名是否可以名称一样，类型不一样？	17
4.6 一个用户可以申请多个短信签名么？	17
4.7 如何扩大签名配额？	17
4.8 一个短信签名可以对应多个短信模板吗？	17
4.9 同一和不同应用下能否创建重复的短信签名？	17
4.10 短信签名为什么会出现处于待激活状态（如何激活签名）？	17
4.11 添加签名时，签名归属企业与实名认证企业不一致，如何处理？	18
4.12 没有营业执照可以申请短信签名吗？	18
4.13 签名名称可以放置在短信文本文末吗？	18
4.14 申请签名时授权委托书内容可以调整吗？	18
4.15 申请签名时可以选择多个签名来源吗？	18
4.16 创建签名时如何选择资质？	18
4.17 第三方授权委托书如何上传？	18
4.18 如何获取第三方授权委托书模板？	19
5 模板问题	21
5.1 模板和变量规范	21
5.2 模板审核需要多长时间？	23
5.3 如何修改短信模板？	23
5.4 如何删除短信模板？	24
5.5 如何使用短信通用模板？（中国大陆）	25
5.6 如何查看短信模板内容及相关信息？	25
5.7 如何设置短信模板内容的文本格式（下划线、字体颜色）？	26
5.8 为何短信模板显示为“审核通过-去激活”状态？如何恢复？	26
5.9 短信模板是否支持携带链接？	26
5.10 短信模板中的变量如何填充？	27
5.11 消息&短信服务添加短信模板的数量及使用次数有限制吗？	27
5.12 如何扩大模板配额？	27
5.13 短信支持无模板自定义内容吗？	27

6 应用问题.....	28
6.1 如何修改短信应用名称?	28
6.2 如何修改上行短信接收地址? (中国大陆)	28
6.3 能否删除短信应用?	28
6.4 如何创建多个短信应用?	29
6.5 上行短信接收地址是什么? 必须是网址吗? (中国大陆)	29
6.6 上行短信是否可以按应用区分? 是否收费? (中国大陆)	29
6.7 全球短信和中国大陆短信能共用短信应用和模板么?	30
6.8 如何区分不同 IAM 账户创建的短信应用?	30
6.9 想发送不同类型的短信该如何操作? (中国大陆)	30
6.10 短信应用的作用是什么?	30
7 认证问题.....	31
7.1 个人用户能使用消息&短信服务吗?	31
7.2 BP 账户能使用消息&短信服务吗?	31
7.3 IAM 用户能使用消息&短信服务吗?	31
7.4 合作伙伴账号能使用短信服务吗?	31
7.5 短信服务接入是否支持 IP 白名单? 如何配置?	31
8 二次开发问题.....	32
8.1 如何获取短信平台的应用接入密钥?	32
8.2 如何获取短信平台的 HTTPS 调测证书?	32
8.3 如何获取发送短信所需的通道号?	32
8.4 短信业务 API 调用是否对 PHP、Java 等工具有版本要求?	33
8.5 使用接口发送短信, 设置验证码为 6 位, 为什么有时收到 5 位验证码?	33
8.6 状态报告接收地址是什么? 如何填写?	34
8.7 消息&短信服务支持私有化部署吗?	34
8.8 短信接口支持内网调用吗 (例如 ECS 服务器)?	34
8.9 为何接收号码不正确也能请求成功?	35
8.10 短信 API 请求地址必须是域名吗? 可以提供固定 IP 吗?	35
8.11 消息&短信服务提供 SDK 吗?	35
8.12 消息&短信服务开通区域和服务器所在区域不同, 是否影响使用?	36
9 短信发送问题.....	37
9.1 如何群发短信?	37
9.2 如何判断短信发送成功?	37
9.3 如何提高短信发送成功率?	38
9.4 支持撤销短信发送吗?	38
9.5 短信发送有时间段限制吗? (中国大陆)	38
9.6 短信接收用户看到的号码是什么?	39
9.7 短信通道号的作用是什么?	39
9.8 发送短信时, 重复号码是否合并处理?	39
9.9 短信群发助手中, 如何批量导出发送失败的号码?	39
9.10 群发短信时, 导致欠费, 发送的短信会不会失败?	39

9.11 能否查看发送成功或失败的短信内容？	40
9.12 能否使用短信发送动态短链接？	40
9.13 如何查看短信发送记录和短信发送详情？	40
9.14 能否导出短信发送详情？	40
9.15 发送短信如何换行？	40
9.16 账户内余额为零，为何能成功发送短信？	40
9.17 能否限制某个应用或某个签名发短信的额度？	40
9.18 如何查看短信发送失败的原因？	40
10 套餐资费问题.....	42
10.1 短信发送失败是否扣费？	42
10.2 消息&短信服务需要预充值多少？	42
10.3 短信是否支持免费试用或提供免费测试额度？	42
10.4 账户欠费是否会导致短信服务资源被释放？	42
10.5 如何查看短信消费费用？	42
10.6 短信套餐包支持退订吗？	43
10.7 短信套餐包剩余资源支持退款吗？	43
10.8 能否修改短信套餐包规格？	43
10.9 如何查看短信套餐包剩余额度？	43
10.10 短信套餐包是否支持跨账号使用？	43
10.11 短信套餐包是否支持跨区域使用？	43
10.12 短信套餐包有效时长是多久？ 是否支持修改？	43
10.13 短信套餐包是否可以续费以及重复购买？	44
10.14 短信套餐包是否支持设置额度预警？	44
10.15 在华为云购买的短信套餐包能不能在第三方云使用？	44
10.16 如何购买中国大陆短信套餐包？	44
10.17 全球短信套餐包是否可用于抵扣中国大陆短信费用？	44
10.18 购买了短信套餐包后，为什么仍按需计费？	45
10.19 中国广电如何计费？（中国大陆）	45
10.20 群发助手如何收费？	45
11 故障排除.....	46
11.1 开通短信服务异常，如何处理？	46
11.2 签名审核驳回原因（中国大陆）	46
11.3 添加签名时，上传营业执照报错，如何处理？（中国大陆）	47
11.4 为什么之前申请的应用、签名和模板没有了？	48
11.5 模板审核驳回原因及处理建议.....	48
11.6 模板信息中，拆分条数为何显示为多条（>1）？	50
11.7 为何短信应用显示为暂停状态？ 如何恢复？	50
11.8 调用短信 API 超时如何处理？	50
11.9 调用 API，出现 SSL 连接异常类报错，如何处理？	51
11.10 短信 API 测试过程中，因达到发送频率限制，测试手机号不能接收短信，该怎么办？	51
11.11 接口调用成功，但手机未收到短信是什么原因？	51
11.12 短信控制台访问异常如何处理？	52

11.13 控制台报“查询催审配置出现错误”，如何处理？	53
11.14 控制台报“查询租户基本信息出现错误”，如何处理？	53
11.15 短信服务，给予账号添加 IAM 权限为何不生效？	54
11.16 发送全球短信失败，如何处理？	54
11.17 为什么短信发送失败？	54
11.18 为什么个别号码收不到短信？	55
11.19 为什么短信一直处于“发送中”？或过了很久才收到？	55
11.20 为什么接收到的短信中链接显示为纯文本？	56
11.21 为什么我只向 X 个号码发送了短信，但控制台显示发送了 2X 条？	56
11.22 群发助手提交号码文件提示“号码条数不满足 1-50000”如何处理？	57
11.23 短信群发助手中，为何无法选择短信签名和模板？	57
11.24 发送的短信状态显示为拒收（REJECTD）是什么原因？	58
11.25 发送的短信被手机安全管家拦截为垃圾短信，如何处理？	58
11.26 为何手机回复 T 被加入了退订黑名单？如何恢复？	58
11.27 为什么用户接收到的短信显示乱码？	59
11.28 短信发送失败，报 E200028，应该如何处理？	59
11.29 调试发送短信功能时，报 Could not derive key，如何处理？	59
12 其他问题	60
12.1 短信封禁规则的内容是什么？	60
12.2 短信服务资源能跨账号转移吗？	61
12.3 能否将一个账号开通短信服务，给另一个账号下的云服务（例如云速建站）使用？	61
12.4 能否将第三方云平台已备案的短信模板和签名迁移到华为云？	61
12.5 业务部署在其他云平台，能否使用华为云短信服务？	61
12.6 欠费后短信业务被停用，怎么重新开通？	61
12.7 使用群发助手，号码导入有格式限制吗？	62
12.8 调用接口发送短信时，填写的手机号码有格式要求吗？	62
12.9 消息&短信服务器部署在什么环境？	63
12.10 测试签名和模板的使用有效期是多久？（中国大陆）	63
12.11 如何查询用户回复的短信/上行短信？（中国大陆）	63
12.12 如何使用测试签名和模板？（中国大陆）	63
12.13 如何关联下行短信与上行短信？（中国大陆）	64
12.14 下行短信 ID 和上行短信 ID 是否一致？（中国大陆）	65
12.15 短信发送记录和业务统计数据支持存储的时间是多久？	65

1 常见问题导航

产品规格

- [如何开通消息&短信服务？](#)
- [套餐包用尽按需（模式1）与资源包用尽即停（模式2）的区别是什么？](#)
- [哪些国家和地区支持开通消息&短信服务？](#)
- [全球短信支持送达哪些国家和地区？](#)
- [短信最多能发多少个字？](#)
- [是否支持彩信？](#)
- [支持哪些语言的短信？](#)
- [消息&短信服务支持哪些协议？](#)
- [短信平台建议每秒并发短信数量是多少？](#)
- [短信平台的短信到达率和到达时延是多少？](#)
- [消息&短信服务支持哪些号段？](#)
- [支持消息&短信服务的站点和区域有哪些？](#)
- [短信后端服务是否是多AZ容灾部署的？](#)
- [消息&短信服务支持认证显示公司名称和logo吗？](#)
- [消息&短信服务是SaaS服务吗？](#)
- [消息&短信服务是全局级服务还是项目级服务？](#)
- [不再使用消息&短信服务，还会产生费用吗？](#)
- [消息&短信服务支持哪些手机号段的发送？](#)

资质问题

- [如何在控制台提交资质报备？](#)
- [申请资质报备需要上传哪些材料？](#)
- [资质名如何填写？](#)
- [资质管理员信息如何填写？](#)
- [自用和第三方业务使用资质如何选择？](#)
- [有多个签名怎么处理？](#)

- 一个短信签名可以对应多个短信模板吗？
- 资质提交支持API接口吗？
- 多个签名归属不同主体，但是有股权关联关系，可以提供同一个经办人身份证吗？
- 申请资质报备的材料是否需要加盖公章？
- 同一个公司可以多次申请资质吗？
- 为什么认证华为云账号后使用短信服务仍需提交资质审核？
- 在申请签名时已提供过资质信息，为什么还要再提供一次？
- 如何为签名关联资质信息？
- 资质已创建，签名为何关联不上资质？
- 在控制台提交资质申请时报错/提示系统繁忙，如何处理？
- 资质已审核通过，关联上签名后，为何签名的状态为“处理完毕（资质审核中）”？
- 签名已报备成功，为什么激活处理后，仍为“处理完毕（实名报备中）”的状态？
- 华为云账号公司已变更，是否需要重新提交资质报备？

签名问题

- 签名规范
- 签名审核需要多长时间？
- 如何修改短信签名？
- 如何删除短信签名？
- 短信签名是否可以名称一样，类型不一样？
- 一个用户可以申请多个短信签名么？
- 一个短信签名可以对应多个短信模板吗？
- 同一和不同应用下能否创建重复的短信签名？
- 短信签名为什么会出现处于待激活状态（如何激活签名）？
- 添加签名时，签名归属企业与实名认证企业不一致，如何处理？
- 没有营业执照可以申请短信签名吗？
- 签名名称可以放置在短信文本文末吗？
- 申请签名时授权委托书内容可以调整吗？
- 申请签名时可以选择多个签名来源吗？

模板问题

- 模板和变量规范
- 模板审核需要多长时间？
- 如何删除短信模板？
- 如何使用短信通用模板？（中国大陆）
- 如何查看短信模板内容及相关信息？
- 如何设置短信模板内容的文本格式（下划线、字体颜色）？

- 为何短信模板显示为“审核通过-去激活”状态？如何恢复？
- 短信模板是否支持携带链接？
- 短信模板中的变量如何填充？
- 消息&短信服务添加短信模板的数量及使用次数有限制吗？

应用问题

- 如何修改短信应用名称？
- 如何修改上行短信接收地址？（中国大陆）
- 能否删除短信应用？
- 如何创建多个短信应用？
- 上行短信接收地址是什么？必须是网址吗？（中国大陆）
- 上行短信是否可以按应用区分？是否收费？（中国大陆）
- 全球短信和中国大陆短信能共用短信应用和模板么？
- 如何区分不同IAM账户创建的短信应用？
- 想发送不同类型的短信该如何操作？（中国大陆）
- 短信应用的作用是什么？

认证问题

- 个人用户能使用消息&短信服务吗？
- BP账户能使用消息&短信服务吗？
- IAM用户能使用消息&短信服务吗？
- 合作伙伴账号能使用短信服务吗？
- 短信服务接入是否支持IP白名单？如何配置？

二次开发问题

- 如何获取短信平台的应用接入密钥？
- 如何获取短信平台的HTTPS调测证书？
- 如何获取发送短信所需的通道号？
- 短信业务API调用是否对PHP、Java等工具有版本要求？
- 使用接口发送短信，设置验证码为6位，为什么有时收到5位验证码？
- 状态报告接收地址是什么？如何填写？
- 消息&短信服务支持私有化部署吗？
- 短信接口支持内网调用吗（例如ECS服务器）？
- 为何接收号码不正确也能请求成功？
- 短信API请求地址必须是域名吗？可以提供固定IP吗？
- 消息&短信服务提供SDK吗？
- 消息&短信服务开通区域和服务器所在区域不同，是否影响使用？

短信发送问题

- [如何群发短信？](#)
- [如何判断短信发送成功？](#)
- [如何提高短信发送成功率？](#)
- [支持撤销短信发送吗？](#)
- [短信发送有时间段限制吗？（中国大陆）](#)
- [短信接收用户看到的号码是什么？](#)
- [短信通道号的作用是什么？](#)
- [发送短信时，重复号码是否合并处理？](#)
- [短信群发助手中，如何批量导出发送失败的号码？](#)
- [群发短信时，导致欠费，发送的短信会不会失败？](#)
- [能否查看发送成功或失败的短信内容？](#)
- [能否使用短信发送动态短链接？](#)
- [如何查看短信发送记录和短信发送详情？](#)
- [能否导出短信发送详情？](#)
- [发送短信如何换行？](#)
- [账户内余额为零，为何能成功发送短信？](#)
- [能否限制某个应用或某个签名发短信的额度？](#)
- [如何查看短信发送失败的原因？](#)

套餐资费问题

- [短信发送失败是否扣费？](#)
- [消息&短信服务需要预充值多少？](#)
- [短信是否支持免费试用或提供免费测试额度？](#)
- [账户欠费是否会导致短信服务资源被释放？](#)
- [如何查看短信消费费用？](#)
- [中国广电如何计费？（中国大陆）](#)
- [短信套餐包支持退订吗？](#)
- [短信套餐包剩余资源支持退款吗？](#)
- [能否修改短信套餐包规格？](#)
- [如何查看短信套餐包剩余额度？](#)
- [短信套餐包是否支持跨账号使用？](#)
- [短信套餐包是否支持跨区域使用？](#)
- [短信套餐包有效时长是多久？是否支持修改？](#)
- [短信套餐包是否可以续费以及重复购买？](#)
- [全球短信套餐包是否可用于抵扣中国大陆短信费用？](#)
- [如何购买中国大陆短信套餐包？](#)
- [短信套餐包是否支持设置额度预警？](#)
- [在华为云购买的短信套餐包能不能在第三方云使用？](#)

- 购买了短信套餐包后，为什么仍按需计费？
- 群发助手如何收费？

故障排除

- 开通短信服务异常，如何处理？
- 签名审核驳回原因（中国大陆）
- 添加签名时，上传营业执照报错，如何处理？（中国大陆）
- 模板审核驳回原因及处理建议
- 模板信息中，拆分条数为何显示为多条（>1）？
- 为何短信应用显示为暂停状态？如何恢复？
- 调用短信API超时如何处理？
- 调用API，出现SSL连接异常类报错，如何处理？
- 短信API测试过程中，因达到发送频率限制，测试手机号不能接收短信，该怎么办？
- 接口调用成功，但手机未收到短信是什么原因？
- 短信控制台访问异常如何处理？
- 控制台报“查询催审配置出现错误”，如何处理？
- 控制台报“查询租户基本信息出现错误”，如何处理？
- 短信服务，给子账号添加IAM权限为何不生效？
- 发送全球短信失败，如何处理？
- 为什么短信发送失败？
- 为什么个别号码收不到短信？
- 为什么短信一直处于“发送中”？或过了很久才收到？
- 为什么接收到的短信中链接显示为纯文本？
- 为什么我只向X个号码发送了短信，但控制台显示发送了2X条？
- 群发助手提交号码文件提示“号码条数不满足1-50000”如何处理？
- 短信群发助手中，为何无法选择短信签名和模板？
- 发送的短信状态显示为拒收（REJECTD）是什么原因？
- 发送的短信被手机安全管家拦截为垃圾短信，如何处理？
- 为何手机回复T被加入了退订黑名单？如何恢复？
- 为什么用户接收到的短信显示乱码？
- 短信发送失败，报E200028，应该如何处理？
- 调试发送短信功能时，报Could not derive key，如何处理？

其他问题

- 短信封禁规则的内容是什么？
- 下行短信ID和上行短信ID是否一致？（中国大陆）
- 如何关联下行短信与上行短信？（中国大陆）
- 短信服务资源能跨账号转移吗？

- 能否将一个账号开通短信服务，给另一个账号下的云服务（例如云速建站）使用？
- 能否将第三方云平台已备案的短信模板和签名迁移到华为云？
- 如何使用测试签名和模板？（中国大陆）
- 测试签名和模板的使用有效期是多久？（中国大陆）
- 如何查询用户回复的短信/上行短信？（中国大陆）
- 业务部署在其他云平台，能否使用华为云短信服务？
- 欠费后短信业务被停用，怎么重新开通？
- 使用群发助手，号码导入有格式限制吗？
- 调用接口发送短信时，填写的手机号码有格式要求吗？
- 消息&短信服务器部署在什么环境？

2 产品规格

2.1 如何开通消息&短信服务？

消息&短信服务的具体开通流程请参见[开通消息&短信服务](#)。

2.2 全球短信和中国大陆短信有什么区别？

- 全球短信：向非中国大陆号码发送英文及其他语种短信。支持发送验证码和通知短信。[开通流程](#)
- 中国大陆短信：向中国大陆号码发送短信。支持发送验证码和通知短信。[开通流程](#)

说明

中国大陆短信的签名、模板区分类型，可接收用户回复短信。中国大陆短信支持三网合一（移动，联通，电信，新增支持广电）专属通道。

2.3 套餐包用尽按需（模式1）与资源包用尽即停（模式2）的区别是什么？

- 套餐包用尽按需（模式1）为全球短信套餐包用尽转按需计费的模式。具体计费方式需参考模式1[价格说明](#)
- 资源包用尽即停（模式2）为全球短信资源包用尽平台自动停发的新增模式。具体计费方式需参考模式2[价格说明](#)
- 套餐包与资源包为模式1与模式2下两种不同的套餐产品，具体购买方式参考模式1[购买指南](#)与模式2[购买指南](#)。
- 套餐包用尽按需（模式1）包含全球短信与中国大陆短信发送业务。资源包用尽即停（模式2）仅包含全球短信发送业务。具体功能区别参考[产品概述](#)。
- 进行模式1与模式2的切换操作之前请先阅读[选择短信模式](#)。

2.4 哪些国家和地区支持开通消息&短信服务？

目前仅支持注册地在如下国家与地区的企业用户[开通消息&短信服务](#)，详见下表：

个人/企业	注册地	开通短信服务
企业	中国香港	支持
企业	印度尼西亚	支持
企业	缅甸	支持
企业	巴西	支持
企业	智利	支持
企业	秘鲁	支持
企业	新加坡	支持
企业	菲律宾	支持
企业	泰国	支持
企业	卡塔尔	支持
企业	尼日利亚	支持
企业	越南	支持
企业	马来西亚	支持
企业	阿联酋	支持
企业	沙特阿拉伯	支持
企业	墨西哥	支持
企业	柬埔寨	支持
企业	孟加拉国	支持
企业	日本	支持
企业	南非	支持
企业	危地马拉	支持
企业	肯尼亚	支持
企业	其他国家与地区	暂不支持，敬请期待

2.5 全球短信支持送达哪些国家和地区？

全球短信可送达全球200多个国家和地区，详情请参见[全球短信价格说明](#)。若您需要的发送国家或地区不在清单中，请拨打400客服电话告知我们。

2.6 短信最多能发多少个字？

最大支持发送500个字以内的短信，具体请参考[短信发送规则](#)。

2.7 是否支持彩信？

不支持发送彩信。

2.8 支持哪些语言的短信？

消息&短信服务的短信模板语句可以是各国家语言。

2.9 消息&短信服务支持哪些协议？

消息&短信服务提供RESTful风格的HTTPS协议接口供客户接入。[短信API使用说明](#)

2.10 短信平台建议每秒并发短信数量是多少？

短信平台建议每秒发送号码不超过500个，但受到运营商侧实际下发通道速率的限制（具体并发限制可咨询客服人员），因此建议客户每秒短信请求量根据运营商实际情况做限制。

2.11 短信平台的短信到达率和到达时延是多少？

在客户请求正确，运营商通道正常且号码有效的情况下，短信平台的短信到达率达到99%，通常到达时延15秒以内，平均时延7~8秒。

注：有效号码是指客户提交的号码中可正常使用的号码，不包括：

- 空号、停机等运营商标识为非正常使用的号码。
- 终端号码由于用户或其他原因导致无法正常接收短信，包括但不限于欠费、关机、不在服务区、未订购短信服务、终端网络信号不稳定、手机存储空间已满、手机拦截、退订等状态。
- 华为云通信平台或运营商定义的黑名单号码。

2.12 消息&短信服务支持哪些号段？

消息&短信服务对接收短信的号码无限制，暂不支持部分虚拟运营商号码（请联系运营经理确认）。

如果是携号转网的号码收不到短信，请记录号码信息，联系华为云客服处理。

2.13 支持消息&短信服务的站点和区域有哪些？

华为云有两个站点，分别为华为云中国站和华为云国际站，都支持消息&短信服务。华为云中国站账号适用于中国大陆客户，华为云国际站账号适用于全球的组织、企业、以及中国企业的海外分部。中国站和国际站存在差异，具体差异点如[表1](#)所示。请选择合适的站点注册账号、开通服务。

表 2-1 表 1 中国站与国际站的差异点

差异点	中国站	国际站
实名认证	购买或使用云服务资源必须通过实名认证	仅在购买或使用中国大陆云服务的资源时，需要实名认证
签约方	- 华为云计算技术有限公司 - 华为软件技术有限公司	华为服务（香港）有限公司
交易准备	通过实名认证	绑定信用卡或线下申请授信
交易模式	预付费，即先充值后消费	后付费，即先消费后还款
交易货币	人民币	在“账号中心 > 首选项设置 > 付款货币设置”中选择支付的货币币种
支付方式	- 充值：银行转账，在线支付 - 支付：余额支付，在线支付 说明 - 支持微信、支付宝、银联支付。 - 余额支付需要先充值才能使用余额支付，充值时，支持在线支付或银行转账。	在线支付、已绑信用卡支付 其中在线支付仅支持阿根廷、阿拉伯联合酋长国、埃及、安哥拉、巴布亚新几内亚、巴林、巴拿马、巴西、博茨瓦纳、多米尼加共和国、厄瓜多尔、菲律宾、哥伦比亚、哥斯达黎加、韩国、洪都拉斯、加纳、柬埔寨、津巴布韦、肯尼亚、老挝、马尔代夫、马拉维、马来西亚、马绍尔群岛、毛里求斯、孟加拉国、秘鲁、缅甸、摩洛哥、莫桑比克、墨西哥、纳米比亚、南非、尼泊尔、尼日利亚、日本、萨尔瓦多、萨摩亚、斯里兰卡、泰国、坦桑尼亚、汤加、特立尼达和多巴哥、瓦努阿图、危地马拉、文莱、乌干达、新加坡、伊拉克、印度、印度尼西亚、越南、赞比亚、智利、中国澳门特别行政区、中国香港特别行政区等区域和国家发行的VISA、MasterCard信用卡
交易类型	按需、包年/包月	按需、包年/包月、预留实例

2.14 短信后端服务是否是多 AZ 容灾部署的？

有容灾部署，但不支持多AZ。

2.15 消息&短信服务支持认证显示公司名称和 logo 吗？

短信服务暂不支持认证显示公司名称和logo。

2.16 消息&短信服务是 SaaS 服务吗？

不是。消息&短信服务提供RESTful风格的HTTPS协议接口供客户接入。[短信API使用说明](#)

2.17 消息&短信服务是全局级服务还是项目级服务？

消息&短信服务是项目级服务，具体请查阅[使用IAM授权的云服务](#)。

2.18 不再使用消息&短信服务，还会产生费用吗？

消息&短信服务已于2025年04月25日 00:00（北京时间）停止短信发送服务。若停用消息&短信服务前，您的账号不存在回执话单和延迟扣费的情况，则不会产生费用。

2.19 消息&短信服务支持哪些手机号段的发送？

除移动，联通，电信三大运营商外，新增支持广电运营商号段业务发送。

3 资质问题（中国大陆）

3.1 如何在控制台提交资质报备？

您可以登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“中国大陆短信 > 资质管理”，在资质管理页面右上角单击“新增资质”填写信息并上传相关材料进行资质报备。更多详细操作请参见[申请中国大陆短信资质](#)。

3.2 申请资质报备需要上传哪些材料？

资质报备需提供[短信签名](#)归属公司的如下材料：

- 营业执照、企业法人身份信息、经办人身份证正反面、手持身份证拍照。
- 涉及第三方授权的，资质申请用途请选择为“第三方业务使用”，并提供第三方授权委托书。

资质报备详细操作请参见[申请中国大陆短信资质](#)。

3.3 资质名如何填写？

资质名是用户用于管理、区分资质信息的命名，只能包含中文、数字、字母，最多32个字符，且资质名不能重复。建议使用资质对应的企业名称或短信签名进行命名。

3.4 资质管理员信息如何填写？

资质管理员是消息&短信服务资质申请时必须填写的信息，请避免使用同一个管理员信息为多个企业使用。

资质管理员必须为短信签名所属公司的**经办人**，如果申请用途为“第三方业务使用”，则上传第三方公司的经办人信息，且身份证正反面图片和手持身份证图片人员信息须保持一致。

3.5 自用和第三方业务使用资质如何选择？

- 自用：指客户自己公司的业务，用自己公司的资质材料来使用签名，发自己公司的业务，无需上传第三方授权书。资质申请用途选择为“自用”。
- 第三方业务使用：指A公司，发B公司的签名或者业务，资质材料是需要B公司的，即签名归属方的资质，也需要B公司授权给A公司的授权书，属于第三方业务使用，还需上传第三方授权书。资质申请用途选择为“第三方业务使用”。

3.6 有多个签名怎么处理？

- “自用”业务，签名均归属于同家公司，则只需要上传一套资质。[点此上传资质](#)
多个签名，且签名来源不一样，请在“备注”中说明签名来源情况。
例如：【张三APP】【李四后台平台】【王五】【钱六】签名来源不一样。
在备注框里说明：
【张三APP】（APP下载地址为XXXX，下载界面可看得到是否归属于公司）。
【李四后台平台】（平台链接为：XXXX，该链接域名可查看得到是否归属于公司）。
【王五】（企业名称简称，看营业执照可查看是否归属于公司简称）。
【钱六】（企业小程序名称，小程序注册信息可查看得到是否归属于公司）。
- “第三方业务使用”业务，多个签名，每个签名对应上传一套资质。[点此上传资质](#)

3.7 新增资质上传文件失败，怎么办？

- 消息&短信服务资质审核时营业证件和资质管理员证件，支持jpg、png、gif、jpeg格式图片，每张图片不大于2MB。
- 上传时文件名中不能包含空格和"#\$%&*/|<>&{}[];?!符号。文件名长度不大于64位。
- 如果您检查待上传的文件格式、大小等无误后，仍上传失败，建议清空浏览器缓存并更换浏览器后重新在[短信控制台](#)上传。

3.8 资质提交支持 API 接口吗？

消息&短信服务申请资质暂未提供接口，请在[短信控制台](#)提交申请，具体操作请参见[短信资质管理](#)。

3.9 多个签名归属不同主体，但是有股权关联关系，可以提供同一个经办人身份证吗？

不可以，运营商要求一个企业对应一个经办人，多个签名属于同一个企业时，可以提供同一个经办人信息。但如果只有股权关系，不是同一个企业，不能复用经办人信息。

3.10 申请资质报备的材料是否需要加盖公章？

若上传的是企业证件（企业营业执照/社会信用代码证书/事业单位法人证书）的复印件或黑白件时，需加盖红色企业公章。

3.11 同一个公司可以多次申请资质吗？

同一个公司可以多次提交资质申请。

已经通过审核的资质不支持修改委托授权书，如果需要变更委托授权书内容，请重新申请资质。

3.12 为什么认证华为云账号后使用短信服务仍需提交资质审核？

华为云账号认证和消息&短信服务资质审核用途不同，所以需要重新提交资质审核。

- 华为云账号认证，是您在华为云账号注册期间提供的资质信息，适用于开通华为云账号。
- 消息&短信服务资质审核，是您使用消息&短信服务时按照国家信通院要求，需要提供与贵司使用场景一致的资质认证。

3.13 在申请签名时已提供过资质信息，为什么还要再提供一次？

消息&短信服务资质审核是按照国家信通院要求，用户在使用消息&短信服务时需要提供与用户企业使用场景一致的资质认证。关于要求，需要补充企业法人或经办人身份证正反面照片、手持身份证正面拍照的照片等实名信息，以用于运营商的端口报备。

3.14 如何为签名关联资质信息？

若您已[申请大陆短信资质](#)且审核通过，则在“中国大陆短信 > 签名管理”的操作列，单击“补充资质”后选择目标资质信息进行提交即可。否则，请先[申请大陆短信资质](#)，待审核通过后，在“签名管理”页面进行“补充资质”操作。

3.15 资质已创建，签名为何关联不上资质？

您需核实签名是否涉及第三方权益。不涉及第三方的签名，只能关联**自用**资质，无法关联第三方业务使用资质。涉及第三方的签名，只能关联**第三方业务使用**资质，无法关联自用资质。

3.16 在控制台提交资质申请时报错/提示系统繁忙，如何处理？

建议您参照如下方法初步排查资质申请提交失败的原因：

- 上传的图片限制为2M，请检查材料是否超出该限制大小。
- 上传的材料建议使用中文名称命名，请不要携带特殊符号。

若上述方法均无法解决问题，建议您[提交工单](#)，申请技术客服协助解决问题。

3.17 资质已审核通过，关联上签名后，为何签名的状态为“处理完毕（资质审核中）”？

历史已审核通过的签名，单击“补充资质”，关联上对应的资质后，会提交审核。若签名和资质相符，则签名状态会变更为“处理完毕（实名报备中）”并向运营商报备，报备完成后签名状态变更为“处理完毕”；若签名和资质不符，则签名状态会变更为“处理完毕（实名报备失败）”，您需要根据报备失败的原因进行修改后，重新提交资质报备。

3.18 签名已报备成功，为什么激活处理后，仍为“处理完毕（实名报备中）”的状态？

因为账户欠费且保留期限已满，签名需进行激活处理。签名激活后需重新向运营商报备，报备完成后签名状态变更为“处理完毕”。

3.19 华为云账号公司已变更，是否需要重新提交资质报备？

需要，请参见[申请大陆短信资质](#)重新进行资质报备。

4 签名问题（中国大陆）

4.1 签名规范

中国大陆签名规范具体请参见[短信签名须知](#)。

4.2 签名审核需要多长时间？

短信签名提交申请后，预计7-10个工作日（9:00~18:00 GMT+08:00）内完成审核。仅支持工作日审核，法定节假日顺延。

说明

[特殊国家/地区](#)根据报备规则，审核完成时间请以实际情况为准。

4.3 如何修改短信签名？

- 目前只有审核不通过的短信签名才允许重新修改。如果确实需要修改，请添加新的签名并提交申请。
- 不支持修改已审核通过的签名名称。
- 不支持修改已审核通过的签名对应的通道号。

4.4 如何删除短信签名？

注意

删除已审核通过的签名，会同步删除该签名对应的通道号和该签名下的所有短信模板，请谨慎操作！

您可以登录[消息&短信控制台](#)，进入“中国大陆短信 > 签名管理”页面，筛选需要删除的签名，单击“删除”。

- 审核通过，状态为“处理完毕”的签名才有通道号，状态为“正在处理中”的签名没有通道号。
- 添加/修改/删除短信签名，重新提交签名审核，不会产生费用。

4.5 短信签名是否可以名称一样，类型不一样？

可以。只要符合[签名规范](#)和[模板和变量规范](#)，你可以申请签名名称相同，签名类型分别为“验证码类”和“通知类”的短信签名。

4.6 一个用户可以申请多个短信签名么？

可以。但每个应用下默认最多支持创建200个签名，如需扩大配额，请[提交工单](#)或联系客户经理申请。若您需要为其他企业申请短信签名，请在申请签名时上传签名对应企业的营业执照。

4.7 如何扩大签名配额？

消息&短信服务默认每个应用下最多支持创建200个签名，若您需要扩大配额，请参照以下方法提交工单申请，或联系客户经理处理。

1. 进入[工单系统](#)。
2. 在当前页面选择“业务类 > 配额类 > 配额申请”问题类型，并单击“去新建”。
3. 区域选择为您的消息&短信服务所在区域。
4. 根据以下模板填写问题描述：
消息&短信服务签名数量扩大工单申请，账号名xxx现需要扩大短信签名数量，签名数量上限提升至xxx。
5. 提交申请后等待工作人员审核，审核通过后会自动修改成功。您也可以进入“工单管理 > 我的工单”中查看进度。

4.8 一个短信签名可以对应多个短信模板吗？

可以。签名和模板必须属于同一应用，且类型相同。[添加多个模板](#)，“所属签名”选择同一签名，则该签名对应多个模板。

4.9 同一和不同应用下能否创建重复的短信签名？

同一和不同应用下，都不支持重复添加签名名称相同且签名类型一致的签名，但支持添加签名名称相同但签名类型不一致的签名。

4.10 短信签名为什么会出现处于待激活状态（如何激活签名）？

因为账户欠费，签名需进行激活处理。

请您先进行[账户充值](#)，然后登录[控制台-签名管理](#)，右上角“状态”选择“待激活”筛选出需要激活的签名，点击“激活”即可（如果您在界面中找不到“激活”，可能是

页面比例问题，建议您提高网页分辨率，缩小屏幕上的内容）。激活签名申请提交成功后，请等待运营经理审核。

4.11 添加签名时，签名归属企业与实名认证企业不一致，如何处理？

1. 请确认华为云账号的实名认证信息是否需要变更，请参考[企业账号如何完成重新实名认证](#)进行变更。
2. 请确认是否涉及第三方权益，如涉及A公司替B公司申请签名，即签名归属主体属于B，则签名申请材料中的营业执照，需上传B公司的营业执照正本或副本复印件（要加盖企业公章），且还需上传B公司给予A公司的授权委托书。

4.12 没有营业执照可以申请短信签名吗？

根据实际情况，选择其中一种文件上传即可：签名归属实体的三证合一、五证合一、企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书、组织机构代码证书、行政执法主体资格证或统一社会信用代码证书。

4.13 签名名称可以放置在短信文本文末吗？

不可以。短信服务只支持前置签名。如果需要后置签名，请在[申请短信模板](#)时，将后置签名作为纯文本固定在模板中，用[]符号区分。实际发送短信时，系统自动补充前置签名。

4.14 申请签名时授权委托书内容可以调整吗？

不可以。签名授权委托书模板内容不能修改。

4.15 申请签名时可以选择多个签名来源吗？

不可以。签名来源每次只能选择一个。

4.16 创建签名时如何选择资质？

请选择为签名归属方的资质证件信息。若下拉框中没有您需要的目标资质信息请先[新增资质](#)，待资质报备申请通过后，可在创建签名时选择绑定该签名归属方的资质证件信息。

4.17 第三方授权委托书如何上传？

您可以登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“中国大陆短信 > 资质管理”，在“资质管理”页面单击右上角的“新增资质”。申请用途选择“第三方业务使用”，页面下方会显示授权委托书的选项，您可以下载委托书模板并按实际情况填写后，按照格式要求上传授权委托书的扫描件即可。

授权委托书

★ 授权证明

添加文件

模板文件下载

支持jpg、png、gif、jpeg、pdf格式的图片，每张图片不大于2MB。

文件名中不能包含空格和"#\$%&*/|<>&{}[];?!符号。文件名长度不大于64位。

☐ 同意华为云为履行工信部端口实名制相关法律法规要求，收集我的以上个人信息，并共享给电信运营商，用于实名认证。

- 文件必须为原件扫描件/照片，复印件需加盖公章，即图片中公章必须为红色。
- 文件必须为JPG、PNG、GIF、PDF或JPEG格式的图片，每张图片不大于2MB。
- 文件名中不能包含空格和"#\$%&*/|<>&{}[];?!符号。文件名长度不大于64位。

4.18 如何获取第三方授权委托书模板？

1. 登录[短信控制台](#)。
 2. 在左侧导航树中选择“中国大陆短信 > 资质管理”，进入“资质管理”页面。
 3. 在页面右上角单击“新建资质”，进入“新建资质”页面。
 4. 申请用途选择“第三方业务使用”，页面下方会显示授权委托书的选项，您可以单击“模板文件下载”，获取第三方委托书模板。

授权委托书

★ 授权证明

添加文件

模板文件下载

支持jpg、png、gif、jpeg、pdf格式的图片，每张图片不大于2MB。

文件名中不能包含空格和"#\$%&*/|<>&{}[];?!符号。文件名长度不大于64位。

授权委托书填写说明请参见[表4-1](#)。

表 4-1 授权委托书填写说明

填写项	填写说明
被授权方名称	签名申请方。 入驻华为云企业用户的企业名称。
授权方名称	真实需要发送短信一方（即短信内容归属方）的企业名称。
授权书有效期限	具体时间以实际签名使用期限为准进行填写。 说明 授权委托书的有效期限需在6个月以上。
授权方盖章	真实发送消息的一方（签名归属方）盖公司公章。

填写项	填写说明
法定代表人或负责人 （ 签字 ）	授权方法定代表人或授权方负责人手写签字，字迹需工整清晰。
授权委托书签订时间	填写授权委托书的签订时间。

5 模板问题

5.1 模板和变量规范

短信内容需申请成模板后发送，短信模板=固定文本+变量，或短信模板=固定文本。变量为每次发送短信时的可变内容。

请根据企业业务需要，提前申请多个短信模板，避免因审核时长（仅支持工作日审核）造成业务损失。

请阅读以下规范，确保您的短信模板符合公共规范和各模板类型特定规范。

公共规范

内容规范

模板格式规范	500字以内。 - 不支持【 】, 可能会与签名混淆, 导致发送失败。 - 不支持如¥、★、^_^、&、√、※、[]等特殊符号, 可能会导致短信出现乱码。
--------	---

内容规范	模板必须体现实际公司业务，除变量以外的文本内容必须可判读短信含义和使用场景，请尽可能多地使用固定文字描述。 • 不允许发送未经许可的邀请，主要指邀请注册、邀请成为会员或报名参加活动等行为。 • 房地产、教育、游戏行业暂只支持验证码短信。 • 禁止发送涉及以下信息或关键字的短信：股票、移民、金融、面试招聘、博彩赌球，彩票、返利、贷款、催款、投资理财、中奖、一元夺宝、一元秒杀、A货、医疗、整形、美容、会所、酒吧、黄赌毒、足浴、带有威胁性质、皮草、助考、商标注册、加群、加QQ或者加微信、贩卖个人信息、APP下载链接、申请好评返现、宣传短信通道、用户拉新、用户召回、运营商相关（增值业务、营业厅，移动，联通，电信，大王卡，短信群发等）、代写论文刊物、棋牌、赌博、游戏、法院诉讼、传票、征信黑名单、党政维权、原油期货、贵金属、私募股权、淘宝改评价、留学、海外置业投资、银行汇票、工商代办、开发票、招募合伙人、邀请注册、驾驶证年审短信中含个人手机号、售卖软件、手机或山寨机买卖、回复确认收货、违禁品、虚拟货币、邮币邮票、上门追讨、宗教、迷信、二类电商、交友、婚恋、POS机、积分兑换、红白事等及其他违反法律法规的内容。
------	---

📖 说明

模板内容不需要填写短信签名，发送短信时系统会自动添加。

变量规范

每个模板中最多包含20个变量，不支持连续变量。（变量间包含文字则为不连续变量）

系统支持以下四种变量格式，请按照要求填写，并选择合适的变量格式及长度。

变量格式	类型	填写示例	说明
<code>\${TXT_数字}</code>	字符，即文本	<code>\${TXT_20}</code>	“数字”指最大长度，取值范围：1~20，单位：字符数。 1个汉字、中文标点符号、其他非英文字符，或1个英文字母、数字、英文标点符号均按1个字符数计算。 请就实际业务进行取值，勿取值过大。 注：变量取值不能包含字符“{”和“}”，即大括号。否则，可能导致模板变量解析异常。
<code>\${NUM_数字}</code>	数字	<code>\${NUM_6}</code>	“数字”指最大长度，取值范围：1~20，单位：字符数。1个数字占1个字符数计算。 发送短信时，只能填0到9的数字，不能带其他字符，如“-”。 请就实际业务进行取值，勿取值过大。

变量格式	类型	填写示例	说明
<code>\${DATE}</code>	日期	<code>\${DATE}</code>	发送短信时，格式为“yyyy/MM/dd”，例如2017/07/16、2017/7/16、2017/7/1。
<code>\${TIME}</code>	时间	<code>\${TIME}</code>	发送短信时，有两种格式。 • HH:mm，时：分，例如14:30。 • HH:mm:ss，时：分：秒，例如14:30:30。

模板类型特定规范

除公共规范外，短信的每种模板类型还有以下特定规范：

类别	变量规范	内容规范
验证码短信	• 仅支持一个变量，用于填写数字验证码。 • 验证码变量的“最大长度”只能为6位及以下。	中国大陆短信必须含有验证码，注册码，校验码，动态码这4个词其中之一。
通知短信	链接和联系方式不支持使用变量发送，请填写在模板的固定文本中。	不支持带营销推广的内容。

 **注意**

- 模板规范可能随运营商规则变化实时调整，最终以模板审核结果为准。
- 如遇到违反规范并造成恶劣影响的，将严肃处理并进行封号！请严格遵守规范要求，加强自身业务安全，健康发送短信。

5.2 模板审核需要多长时间？

在法定工作日9:00~18:00（GMT+08:00）期间提交审核的短信模板，预计最快2小时完成审核。18:00（GMT+08:00）后提交审核的短信模板，顺延至下一个工作日审核。仅支持工作日审核，法定节假日顺延。

 说明

[特殊国家/地区](#)根据报备规则，审核完成时间请以实际情况为准。

5.3 如何修改短信模板？

目前支持**审核不通过/待提交的**短信模板重新修改、支持**审核通过-激活/去激活的**模板停用后重新修改、支持**待审核或待签名审核的**模板撤回模板申请后重新修改。

- 修改审核不通过/待提交的短信模板。
 - 修改中国大陆短信模板：登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“中国大陆短信 > 模板管理”，进入模板管理页面。单击目标列操作栏下的“修改”，根据审核说明/实际需求，修改**模板名称**、**模板类型**、**所属应用**、**所属签名**、**模板内容与申请说明**。
 - 修改全球短信模板：登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“全球短信 > 模板管理”，进入模板管理页面。单击目标列操作栏下的“修改”，根据审核说明/实际需求，修改**模板名称**、**所属应用**、**模板内容**、**发送国家与申请说明**。
- 当模板状态为审核通过-激活/去激活时，支持停用模板后重新修改。
 - 停用并修改中国大陆短信模板：登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“中国大陆短信 > 模板管理”，进入模板管理页面。在目标列操作栏中选择“更多 > 停用”，停用模板后重新修改并提交审核。模板停用状态仅支持修改**模板名称**、**模板内容**、**变量属性**和**申请理由**。
 - 停用并修改全球短信模板：登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“全球短信 > 模板管理”，进入模板管理页面。在目标列操作栏中选择“更多 > 停用”，停用模板后重新修改并提交审核。模板停用状态仅支持修改**模板名称**、**模板内容**、**变量属性**和**申请理由**。

 注意

模板停用后无法发送短信，且停用操作无法撤销，请谨慎操作！

- 当模板为待审核或待签名审核（中国大陆短信）状态时，支持撤回申请后重新修改。
 - 撤回模板申请并修改中国大陆短信模板：登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“中国大陆短信 > 模板管理”，在目标列操作栏中选择“更多 > 撤回申请”，待状态变为“待提交”后，单击目标列操作栏下的“修改”重新修改并提交申请。
 - 撤回模板申请并修改全球短信模板：登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“全球短信 > 模板管理”，在目标列操作栏中选择“更多 > 撤回申请”，待状态变为“待提交”后，单击目标列操作栏下的“修改”重新修改并提交申请。
- 其他状态的模板不支持修改。如果有修改需求，请添加新的模板并提交申请。

 说明

- 申请新模板变量时，如果需要修改变量长度，请提交请求申请，可在添加模板时“申请说明”栏描述需求，填写详细的业务使用场景和变量需要扩展的长度等信息，以便审核人员判断需求是否合理，审核通过后方可使用。
- 新模板审核过后同样不允许修改变量长度，如需修改请添加新的模板并提交申请。

5.4 如何删除短信模板？

登录[短信控制台](#)，在左侧导航树中选择“全球短信 > 模板管理”或“中国大陆短信 > 模板管理”，进入“模板管理”页面，筛选需要删除的模板，单击“删除”。

📖 说明

- 状态为“审核通过-激活”、“审核通过-去激活”、“待提交”、“停用”和“审核不通过”的模板可以删除，“待审核”的模板不支持删除。
- 添加/修改/删除短信模板，重新提交模板审核，不会产生费用。

5.5 如何使用短信通用模板？（中国大陆）

通用模板，即不属于单个签名，可供同一应用下的同类型签名共同使用的模板（如验证码类通用模板对应所有验证码类签名）。仅中国大陆短信中的验证码类和通知类短信支持通用模板。

1. 申请短信模板时，“模板类型”选择“验证码类”或“通知类”，“所属签名”选择“通用签名”。审核通过后即为通用模板，实际通用签名并不存在。
申请模板前，请先申请与通用模板同类型的短信签名并审核通过，否则在选择“模板类型”和“所属应用”之后，“所属签名”下拉选项为空，表示该应用下没有可用的同类型的签名。
2. 通用模板无法在群发助手中使用，只能在调用短信业务API发送短信时使用，具体请参考[发送短信API](#)。
3. 参考[开发指南](#)，调测通用模板。

图 5-1 通用模板关系图



5.6 如何查看短信模板内容及相关信息？

请登录[短信控制台](#)页面，进入“全球短信 > 模板管理”或“中国大陆短信 > 模板管理”，根据模板名称筛选，单击🔍展开查看模板内容、所属应用等信息。

注：调用短信API发送短信时，需通过模板ID指定所需发送的模板内容，并且模板变量需要赋值。

模板名称	模板ID	所属应用	创建时间	状态	审核说明	操作
inttest	inttest11	inttest	2019-06-24 11:47:21	审核通过-激活		修改 删除
模板内容: [Huawei]Huawei int sms test. 字数: 28 申请说明: 拆分条数: 1						
Chinese_p		inttest	2019-08-16 14:48:47	审核通过-激活		修改 删除

5.7 如何设置短信模板内容的文本格式（下划线、字体颜色）？

不支持。短信服务只能发送纯文本，不能自定义文本格式，如下划线、字体颜色，字体加粗等。终端接收短信的呈现形式由终端定义。

5.8 为何短信模板显示为“审核通过-去激活”状态？如何恢复？

短信模板共有四种状态，如下表所示。其中，“审核通过-去激活”表示模板审核已通过，“模板ID”已下发，但模板未激活，不可以使用。

短信模板被设置为“审核通过-去激活”状态，通常是因为运营商规则变动，已不支持此条内容的发送。

因运营商规则限制，去激活的模板暂时无法恢复，请重新[申请短信模板](#)。

模板状态	操作（修改）	操作（删除）	说明
待审核	-	-	模板申请已提交成功，待运营经理审核。
审核通过-激活	-	√	模板审核已通过，“模板ID”已下发，可以正常使用。
审核通过-去激活	-	√	模板审核已通过，“模板ID”已下发，但模板未激活，不可以使用。
审核不通过	√	√	因不符合 模板和变量规范 ，而审核不通过。请根据“审核说明”中标注的原因，参考 审核说明 处理。

“√”指支持该操作，“-”指不支持该操作。

5.9 短信模板是否支持携带链接？

通知短信的模板支持携带链接，验证码短信的模板不支持携带链接。

链接不支持使用变量发送，请将链接作为固定文本写在短信模板中。链接只能为固定网址，不能是跳转链接或短网址。固定网址需合法合规，与模板其他内容属性一致。

5.10 短信模板中的变量如何填充？

调用[发送短信API](#)或[发送分批短信API](#)时，可使用templateParas参数填充变量。

templateParas参数用于依次填充“templateId”参数指定的模板内容中的变量，该参数需填写为JSONArray格式。请参考[模板和变量规范](#)。

列表中变量值的个数及长度必须和“templateId”对应模板内容中定义的变量个数及长度保持一致，例如“templateId”对应的模板内容有2个变量且变量长度分别为5和6，则此处需要设置2个变量值且内容长度分别小于等于5和6。

如模板内容为“您有\${NUM_5}件快递请到\${TXT_6}领取”时，该参数可填写为['"3", "人民公园正门"]'。

5.11 消息&短信服务添加短信模板的数量及使用次数有限制吗？

每个应用下默认最多支持创建2000个模板，如需扩大配额，请[提交工单](#)或联系客户经理申请。模板审核通过后，模板的使用次数无限制；模板审核未通过时可以修改，审核通过之后如需修改，添加新的模板提交审核即可。

5.12 如何扩大模板配额？

消息&短信服务默认每个应用下最多支持创建2000个模板，若您需要扩大配额，请参照以下方法提交工单申请，或联系客户经理处理。

1. 进入[工单系统](#)。
2. 在当前页面选择“业务类 > 配额类 > 配额申请”问题类型，并单击“去新建”。
3. 区域选择为您的消息&短信服务所在区域。
4. 根据以下模板填写问题描述：
消息&短信服务模板数量扩大工单申请，账号名xxx现需要扩大短信模板数量，模板数量上限提升至xxx。
5. 提交申请后等待工作人员审核，审核通过后会自动修改成功。您也可以进入“工单管理 > 我的工单”中查看进度。

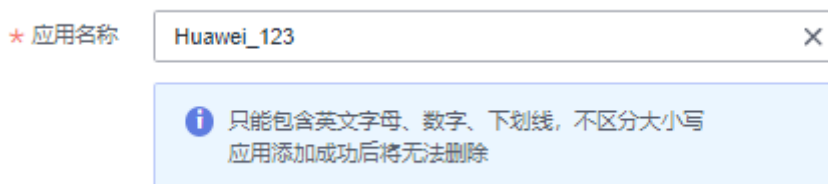
5.13 短信支持无模板自定义内容吗？

不支持。短信内容需申请成模板后发送，短信模板=固定文本+变量，或短信模板=固定文本。变量为每次发送短信时的可变内容。模板规则和变量使用规则请查看[模板和变量规范](#)。

6 应用问题

6.1 如何修改短信应用名称？

1. 请登录[短信控制台](#)页面，进入“全球短信 > 应用管理”或“中国大陆短信 > 应用管理”页面。
2. 查找需要修改的应用，单击操作列中的“修改”。
3. 输入新的应用名称。



4. 单击“确定”。

6.2 如何修改上行短信接收地址？（中国大陆）

上行短信接收地址仅创建中国大陆短信应用时需要填写，创建中国大陆短信应用成功后可以进行修改。

1. 登录[短信控制台](#)页面，进入“中国大陆短信 > 应用管理”页面。
2. 针对当前页面需要修改上行短信接收地址的应用，在其最右侧操作栏中单击“修改”，可以重设上行短信接收地址。

6.3 能否删除短信应用？

您可以根据以下实际业务情况选择操作：

- 中国大陆短信：
支持删除处于“暂停”状态已超过7天的应用。删除应用需要身份验证，请获取验证码并填写，然后单击“确定”。

说明

删除应用前您需进入“中国大陆短信 > 签名管理”确认该应用下是否有关联签名，若有，请删除。

- 全球短信：

支持删除处于“暂停”状态下超过7天的应用；支持删除处于**资源待分配**状态的应用。

删除应用需要身份验证，请获取验证码并填写，然后单击“确定”。

说明

删除应用前您需要进行如下操作：

- 进入“全球短信 > 模板管理”确认该应用下是否有关联模板，若有，请删除。
- 进入“通用管理 > 通用设置”确认该应用下是否有设置短信发送频率限制，若有，请删除。

6.4 如何创建多个短信应用？

- 中国大陆短信默认可以创建2个应用，请根据业务需要，申请不同的签名和模板。如果需要添加多个应用，请联系运营经理申请配额。
- 全球短信默认可以创建2个应用，请根据业务需要，申请不同的模板。如果需要添加多个应用，请联系运营经理申请配额。

注：短信应用有配额限制，添加短信应用和申请应用配额都不收费。

6.5 上行短信接收地址是什么？必须是网址吗？（中国大陆）

创建短信应用时填写的上行短信接收地址，是指用户收到短信后，回复短信，消息&短信服务可以通过回调该地址，通知业务方用户回复的短信。

如果业务方需要接收用户回复的短信，并进行相应的业务处理，则需要配置能正常接收HTTP请求的公网URL（可以是域名或者IP:PORT，推荐使用域名）。否则，可以不配置上行短信接收地址。

因为消息&短信服务不支持固定通道号，所以不支持用户直接发送上行短信。业务方必须先下发短信，用户收到短信并回复，消息&短信服务才能正常推送上行短信到业务方。

注：全球短信暂不支持上行短信功能。

6.6 上行短信是否可以按应用区分？是否收费？（中国大陆）

终端用户回复短信，由运营商对终端用户收取短信费用。华为云短信平台收到运营商短信网关推送的上行短信，通过客户**创建短信应用**时配置的上行短信接收地址，推送上行短信通知给客户，不收费。

如果需要按应用区分上行短信，可以通过如下方式实现：

- **创建短信应用**时，针对不同的应用，配置不同的上行短信接收地址；
- 如果多个短信应用配置了同一个上行短信接收地址，请通过上行短信通知中“to”参数携带的上行短信接收方号码（即通道号）匹配签名名称，并通过签名名称所属应用实现区分。

6.7 全球短信和中国大陆短信能共用短信应用和模板么？

不能。全球短信和中国大陆短信需要分别创建短信应用和模板。

6.8 如何区分不同 IAM 账户创建的短信应用？

同一个华为云账户下的不同IAM账户创建的短信应用都归属于该华为云账户，无法区分IAM账户主体。如果需要区分不同IAM账户创建的短信应用，建议通过规范应用名称进行区分。例如：IAM账户名_短信业务类型_APP_01。

6.9 想发送不同类型的短信该如何操作？（中国大陆）

可以在同一个应用下申请不同类型的短信签名。

6.10 短信应用的作用是什么？

短信应用是用户使用短信服务的载体。创建应用后，系统会自动分配全局唯一的APP_Key和APP_Secret，并提供APP接入地址。其中，APP_Key和APP_Secret是用户身份的唯一标识，调用短信业务API时需携带，用于认证鉴权。

7 认证问题

7.1 个人用户能使用消息&短信服务吗？

不能。开通华为云消息&短信服务需要企业账号，使用中国大陆短信服务需要企业实名认证。只要您有银行对公账户或者单位证件（如营业执照）就可完成认证，认证方法请参考[企业用户如何完成实名认证](#)，认证过程中遇到的问题请联系华为云客服咨询。

7.2 BP 账户能使用消息&短信服务吗？

不能。BP账户及其子账户都不能开通和使用华为云消息&短信服务。

7.3 IAM 用户能使用消息&短信服务吗？

可以。但需要华为公有云企业账户开通华为云消息&短信服务后，赋予该账户下的IAM账户“Tenant Administrator”权限后，对应的IAM账户才可使用消息&短信服务。详细操作可参见[IAM帮助文档](#)。

7.4 合作伙伴账号能使用短信服务吗？

不能。合作伙伴账号不支持开通和使用华为云消息&短信服务。

7.5 短信服务接入是否支持 IP 白名单？如何配置？

支持。短信服务支持应用级的IP白名单配置，请在[创建短信应用](#)时自行配置。

- 已配置IP白名单的短信应用下，可按需申请多个短信签名和短信模板，对已有业务无影响。
- 新创建的短信应用，需重新配置IP白名单。

8 二次开发问题

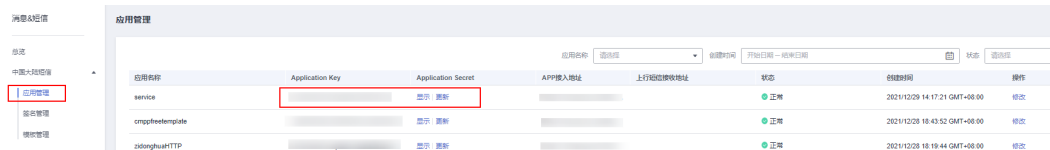
8.1 如何获取短信平台的应用接入密钥？

开通消息&短信服务后，创建应用时，平台会自动生成Application Key和Application Secret，用于调用短信API时的鉴权。登录[短信控制台](#)页面，全球短信点击“全球短信 > 应用管理”获取APP_Key和APP_Secret，中国大陆短信点击“中国大陆短信 > 应用管理”获取APP_Key和APP_Secret。

图 8-1 获取全球短信应用接入密钥



图 8-2 获取中国大陆短信应用接入密钥



8.2 如何获取短信平台的 HTTPS 调测证书？

短信平台暂未开放HTTPS调测证书，敬请期待。目前请参考[开发指南](#)，忽略证书校验，进行开发调测。

8.3 如何获取发送短信所需的通道号？

全球短信：

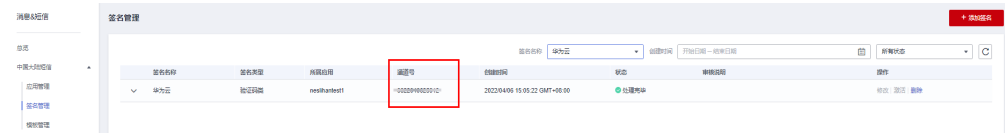
1. 进入[短信控制台](#)页面，选择“全球短信 > 应用管理”，进入应用管理页面。
2. 根据应用名称获取对应的通道号，如下图所示：



如果还没有应用，请[创建短信应用](#)。

中国大陆短信：

1. 进入[短信控制台](#)页面，选择“中国大陆短信 > 签名管理”，进入签名管理页面。
2. 根据签名名称获取对应签名的通道号，如下图所示：



如果还没有签名，请[申请短信签名](#)。

📖 说明

通用模板（签名）通道号：因某类型通用模板对应该类型签名下的所有签名（如验证码类通用模板对应所有验证码类签名），故通道号需在“签名管理”页面的目标业务所需签名下获取。

8.4 短信业务 API 调用是否对 PHP、Java 等工具有版本要求？

短信业务API调用跟工具版本没有关系，客户可以自行开发程序调用。短信Demo对 PHP、Java等工具有版本要求，具体请参考[短信代码样例](#)。

8.5 使用接口发送短信，设置验证码为 6 位，为什么有时收到 5 位验证码？

【问题描述】

消息&短信通过API发送验证码时，设定的是6位数字验证码，当第一位是0的时候，接收到的是5位验证码，第一位0被去掉了。

【原因分析】

发送短信API中模板变量参数“templateParas”的类型没有设置为字符串。

【解决方法】

“templateParas”参数必须设置为字符串形式。请参考以下代码样例填写，或前往[代码样例](#)查看。

编程语言	代码样例-发送短信API	代码样例-发送分批短信API
Java	String templateParas = "["369751"]";	String[] templateParas1 = { "123456"}; String[] templateParas2 = { "234567"};

编程语言	代码样例-发送短信API	代码样例-发送分批短信API
PHP	<code>\$TEMPLATE_PARAS = ['369751'];</code>	<code>\$TEMPLATE_PARAS_1 = ['123456']; \$TEMPLATE_PARAS_2 = ['234567'];</code>
Python	<code>TEMPLATE_PARAM=['369751' ']</code>	<code>TEMPLATE_PARAM_1 = ["123456"] TEMPLATE_PARAM_2 = ["234567"]</code>
C#	<code>string templateParas = "369751";</code>	<code>string[] templateParas_1 = {123456}; string[] templateParas_2 = {234567};</code>
Node.js	<code>var templateParas = ['369751'];</code>	<code>var templateParas1 = ['123456']; var templateParas2 = ['234567'];</code>

8.6 状态报告接收地址是什么？如何填写？

状态报告接收地址，是指客户用于接收短信平台推送的状态报告通知的地址。客户调用短信业务API发送短信时，通过“statusCallback”参数携带该地址。消息&短信服务通过回调该地址，向客户推送已发送短信的状态报告通知。

如果客户需要接收已发送短信的状态报告通知，并进行相应的业务处理，请参考[开发准备](#)配置能正常接收HTTP请求的公网URL（可以是域名或者IP:PORT，推荐使用域名），且需符合如下两点要求：

- 客户服务器对短信平台推送的状态报告免鉴权。
- 客户服务器若有IP白名单配置，请将短信平台推送状态报告IP地址（117.78.29.0/24、124.70.27.0/24、124.71.67.0/24、123.60.96.0/24、119.8.109.0/24）加入白名单。

注：仅当发送短信请求中“statusCallback”参数已设置回调地址时，华为云短信服务才会推送状态报告通知。否则，请登录[短信控制台](#)页面，进入“发送详情”界面查看状态码。

8.7 消息&短信服务支持私有化部署吗？

消息&短信服务暂不支持私有化部署。

8.8 短信接口支持内网调用吗（例如 ECS 服务器）？

不支持。短信接口不支持内网调用。如果您使用的华为云弹性云服务器，请申请绑定弹性IP地址，通过公网访问短信服务。

8.9 为何接收号码不正确也能请求成功？

因为短信平台不会校验接收号码的有效性，即调用短信API发送短信时，请求成功并不表示短信发送成功。

短信平台会校验同一短信内容的接收号码是否重复，针对重复号码只会正常发送一条，其余返回错误响应（status：E200041）。

请求成功后，短信平台最多72小时内会返回状态报告，无法送达的接收号码，会有对应的状态码标识错误原因，详见[状态回执错误码](#)。

8.10 短信 API 请求地址必须是域名吗？可以提供固定 IP 吗？

注：为了保证服务的连续性，推荐使用域名接入。

短信服务对外提供的请求接入地址是域名，不提供固定IP，您可以通过解析域名的方式获取固定IP，如：

```
ping smsapi.ap-southeast-1.myhuaweicloud.com
```

短信API请求地址由“APP接入地址”和“访问URI”组成，数据来源如下：

参数	来源	示例
APP接入地址	登录 短信控制台 页面，从国内短信“应用管理”或国际/港澳台短信“应用管理”页面获取。	https://smsapi.ap-southeast-1.myhuaweicloud.com:443
访问URI	从 发送短信API/发送分批短信API 页面中的“接口类型”介绍部分获取。	发送短信：/sms/ batchSendSms/v1 发送分批短信：/sms/ batchSendDiffSms/v1

综上，短信API请求地址示例如下：

- 发送短信
https://smsapi.ap-southeast-1.myhuaweicloud.com:443/sms/batchSendSms/v1
- 发送分批短信
https://smsapi.ap-southeast-1.myhuaweicloud.com:443/sms/batchSendDiffSms/v1

8.11 消息&短信服务提供 SDK 吗？

消息&短信服务暂不提供SDK。

8.12 消息&短信服务开通区域和服务器所在区域不同，是否影响使用？

您的服务器所在区域不影响使用。只要通过公网访问消息&短信服务接口，就可以正常使用消息&短信服务。

9 短信发送问题

9.1 如何群发短信？

数据准备

- 已[创建短信应用](#)，获取Application Key、Application Secret和APP接入地址（全球短信还需获取通道号）。
- 中国大陆短信已[申请短信签名](#)，获取签名通道号。
- 已[申请短信模板](#)，获取模板ID。

发送短信

- 调用[发送短信API](#)，向多个用户发送相同内容的短信。
- 调用[发送分批短信API](#)，向多个用户发送不同内容的短信。
- 通过[群发助手](#)提交发送任务。

说明

群发助手暂不支持发送验证码类短信。

9.2 如何判断短信发送成功？

1. 查看调用发送短信/发送分批短信API接口的响应消息，确认关键参数取值如下：
注：一个请求响应只有一个code，一个手机号码对应一个status。

参数	取值	说明
code	000000	表示请求成功，请查看“status”取值。
status	000000	表示短信平台处理请求成功，用户是否成功收到短信，请查看“短信状态报告”。

2. 查看短信发送状态报告，确认关键参数取值如下：
注：

- a. 只有在调用发送短信/发送分批短信API接口时，通过请求Body中的“statusCallback”参数指定了回调地址，才能接收短信状态报告。请参考[接收状态报告](#)。
- b. 因部分国家/地区的运营商不支持短信状态报告，所以发送全球短信时，即使未收到成功发送的状态报告，只要步骤1请求成功且消息&短信平台未给您返回失败的状态报告，就算发送成功。

参数	取值	说明
status	DELIVRD	表示短信发送成功，用户已成功收到短信。

短信状态报告中的“status”参数取值为“DELIVRD”，则表示短信发送成功。
如果没有状态报告回调地址，请登录[短信控制台](#)页面，进入“发送详情”界面查看发送结果。若“发送结果”显示“成功”，“状态码”显示“DELIVRD”，则表示短信发送成功。

9.3 如何提高短信发送成功率？

- 1. 请参考[开发准备](#)确认是否全部的数据都准备无误。
- 2. 请参考[代码样例](#)确认参数均以正确的格式携带。
- 3. 请确认短信接收方号码中无重复号码，且号码都为可接受短信的状态（不是空号或停机的号码）。
- 4. 请勿在一天内向同一个用户发送太多条短信，详情请参见[短信发送规则](#)。

9.4 支持撤销短信发送吗？

不支持。群发助手定时发送任务，可以提前5分钟以上撤销任务，已执行的任务无法撤销；调用短信API发送短信，请求成功后无法撤销。

9.5 短信发送有时间段限制吗？（中国大陆）

在实际业务场景中，例如登录APP、网站或通过短信方式找回密码时，可能会有用户频繁获取短信验证码。为了限制平台短信被恶意调用、在短时间内大量发起短信发送请求，以及避免向同一手机号发送过多短信，可能引起用户投诉，华为云针对发送中国大陆短信进行以下流控限制：

限制项	限制频率	说明
号码频次	15次/1分钟	任意1分钟内，对同一个手机号码发送短信最多15次，超出次数会被限制。
	50次/24小时	任意24小时内，对同一个手机号码发送短信最多50次，超出次数会被限制。
同号同内容管控	2次/59秒	任意59秒内，对同一个手机号码发送同一短信内容（内容完全相同）最多2次，超出次数会被限制。

限制项	限制频率	说明
	5次/59分钟	任意59分钟内，对同一个手机号码发送同一短信内容（内容完全相同）最多5次，超出次数会被限制。

9.6 短信接收用户看到的号码是什么？

全球短信接收方看到的号码根据国家或地区不同，可能为固定的“huaweicloud”或由运营商随机分配的数字或字母，发送方无法感知。“应用管理”页面显示的通道号是华为分配的通道号，仅用于接口调用时填写。

中国大陆短信接收方看到的号码为106开头的号码，与短信签名绑定，由运营商随机分配（通道号+扩展位，不支持固定号码），不同于消息&短信控制台“签名管理”页面显示的通道号。“签名管理”页面显示的通道号由华为分配，仅用于接口调用时填写。

注：如果您有使用不同企业提供的短信服务，可以记录106开头的号码和短信签名联系客服确认是否属于华为云。

9.7 短信通道号的作用是什么？

“全球短信>应用管理”与“中国大陆短信>签名管理”页面显示的通道号由华为分配，仅用于接口调用时填写。

9.8 发送短信时，重复号码是否合并处理？

一次发送短信的请求中，短信平台会校验同一短信内容的接收号码是否重复，针对重复号码只会正常发送一条，其余返回错误响应（status：E200041）。

9.9 短信群发助手中，如何批量导出发送失败的号码？

1. 请登录[短信控制台](#)页面，进入“群发助手 > 任务管理”页面。
2. 在“发送任务记录”页签选择对应任务，单击“查看详情”。
3. 单击“下载失败号码文件”。

注：只能导出当前时间之前三天内的发送任务中的失败号码，超出三天前的发送任务中的失败号码无法导出。

9.10 群发短信时，导致欠费，发送的短信会不会失败？

因为短信计费结算周期是1小时，账户变更为欠费冻结状态前，短信平台已受理的短信发送请求不会失败，具体以状态报告为准；如果账户已欠费冻结，则无法使用短信业务，且还在消息队列中的短信发送请求都会失败。

9.11 能否查看发送成功或失败的短信内容？

为了保证信息安全，既不支持查看下行短信内容，也不支持查看上行短信内容。查看短信发送详情，请登录[短信控制台](#)页面，进入“发送详情”页面，按需筛选查看（功能暂未上线，敬请期待）。

9.12 能否使用短信发送动态短链接？

不支持，短链接只能固定填写在模板中，待审核通过后才能发送，且不支持动态变化，不支持通过变量传递。固定网址需合法合规，与模板其他内容属性一致。

9.13 如何查看短信发送记录和短信发送详情？

查看短信发送记录，请登录[短信控制台](#)页面，进入“业务统计 > 全球短信”或“业务统计 > 中国大陆短信”页面，按需筛选查看。

查看短信发送详情，请登录[短信控制台](#)页面，进入“发送详情 > 全球短信”或“发送详情 > 中国大陆短信”页面，按需筛选查看。

9.14 能否导出短信发送详情？

支持。消息&短信支持[查看发送详情](#)和导出。

9.15 发送短信如何换行？

调用API发送短信或使用群发助手发送短信时，仅支持指定模板发送，不支持换行。如果短信内容需要换行显示，请在申请短信模板时，输入模板内容并按需回车换行。

9.16 账户内余额为零，为何能成功发送短信？

华为云账户余额为零，状态正常，可以发送短信。发送成功的短信将产生按需计费，从华为云账户余额中划扣。

当华为云账户处于欠费冻结状态时，将无法使用短信服务。

为了避免因欠费导致账户冻结，而无法使用短信服务，请在使用短信服务发送短信前，先在华为云账户中充值（[如何给账户充值](#)）。

9.17 能否限制某个应用或某个签名发短信的额度？

平台不支持，请客户自行控制限额。

9.18 如何查看短信发送失败的原因？

1. 进入[短信控制台](#)页面，选择“发送详情 > 全球短信”或“发送详情 > 中国大陆短信”，进入发送详情页面。

单击“发送结果”选择“失败”，筛选出短信发送失败的详情。

2. 复制“状态码”一栏显示的值，根据情况进入如下对应的错误码网页，Ctrl+F搜索查看“状态码”对应的处理建议。
- **API错误码**：调用API错误返回的错误码全集。
 - **状态回执错误码**：供应商、运营商以及华为平台状态码全集。

发送详情

筛选 全部查询 手机号码 发送结果 失败 发送时间 2022/02/11 15:29:22 - 2022/02/11 15:29:22

短信发送失败，请前往[状态回执错误码](#)查看状态码对应的处理建议

手机号码	模板名称	模板ID	发送时间	接收时间	发送结果	状态码	状态描述
			2022/02/11 16:58:13 GMT+08:00	2022/02/11 16:58:13 GMT+08:00	失败	UNDELIV	短信发送失败
			2022/02/11 16:51:01 GMT+08:00	2022/02/11 16:51:01 GMT+08:00	失败	UNDELIV	短信发送失败

3. 请根据处理建议对短信进行调整。

10 套餐资费问题

10.1 短信发送失败是否扣费？

- 全球短信，只要接口调用/群发助手提交发送任务成功，且短信平台未返回“status”为短信平台定义错误码的状态报告，就对该条短信进行计费。即使后续返回的状态报告显示因短信平台以外的原因发送失败，该条短信也会计费，这是因为国际运营商对短信发送都是按照发送即计费。
- 中国大陆短信根据发送成功的短信条数计费，发送失败的短信不扣费。

10.2 消息&短信服务需要预充值多少？

消息&短信服务采用预付费模式，使用短信服务前，您需先在华为云账户中[充值](#)，但对充值金额无限制。

请客户自行评估短信发送量，合理充值，避免因欠费导致账户冻结，而无法使用消息&短信服务。

10.3 短信是否支持免费试用或提供免费测试额度？

不支持。短信既不支持免费试用，也不提供免费测试额度。

10.4 账户欠费是否会导致短信服务资源被释放？

不会。账户欠费会导致账号被冻结而无法使用消息&短信服务，该账户下已创建的短信应用、已添加的短信签名和短信模板不会被删除。

10.5 如何查看短信消费费用？

1. 访问[华为云产品首页](#)，单击界面右上角“登录”，输入华为云账号密码并登录。
2. 选择上方导航中的“费用”，进入“费用中心”总览界面。
3. 选择左侧导航中的“账单管理 > 消费详情”，查看[费用账单](#)。

10.6 短信套餐包支持退订吗？

由于产品策略调整，消息&短信服务已于2025年04月25日 00:00（北京时间）停止短信发送服务。已购买套餐包的余量部分，可以联系您的客户经理或提交工单进行退费，手续费减免。

10.7 短信套餐包剩余资源支持退款吗？

不支持。套餐包购买后即时生效，到期后自动失效，不支持延期，套餐包使用后剩余资源不支持退订。

10.8 能否修改短信套餐包规格？

不支持。请在购买短信套餐包时，根据业务需要选择套餐包规格。如果购买错误，请联系华为云客服处理。

10.9 如何查看短信套餐包剩余额度？

登录[短信控制台](#)页面，进入“费用 > 我的套餐 > 资源包 > 资源包列表”页面，可查看套餐包剩余额度。



10.10 短信套餐包是否支持跨账号使用？

短信套餐包与账号绑定，不支持跨账号使用。

10.11 短信套餐包是否支持跨区域使用？

用尽按需套餐包支持同一账号下全局使用，**用尽即停资源包**支持同一账号且同一区域使用。

10.12 短信套餐包有效时长是多久？是否支持修改？

全球短信套餐包有效时长是1个月，可登录[短信控制台](#)页面，进入“费用与成本 > 资源包 > 资源包列表”页面查看详细的生效时间及失效时间，不支持修改/延期。

例如：某客户于2022年8月11日北京时间15:13:25购买了全球短信XX套餐包，则该套餐包有效时间为2022/08/11 15:13:25，失效时间为 2022/09/11 23:59:59。

10.13 短信套餐包是否可以续费以及重复购买？

短信套餐包不支持自动和手动续费，请在当前套餐包用完前及时购买新的套餐包。请进入[短信控制台](#)页面“总览”页，在套餐包用量即将耗尽之前，重新购买新的套餐包。

10.14 短信套餐包是否支持设置额度预警？

- 短信套餐包支持设置额度预警。您可以通过短信平台的流量阈值功能设置额度预警，具体参考[通用设置](#)。
- 也可以根据以下方法设置额度预警：
 - 登录[短信控制台](#)页面，进入“费用 > 资源包”页面。
 - 单击右上角“剩余使用量预警”进行设置。



- 根据业务需求，设置预警阈值。

剩余使用量预警

- 当资源包剩余使用量达到预警阈值，将会给您发送短信、邮件提醒。（当有多个资源包叠加使用时，会叠加统计剩余使用量）
- 资源包新购、续费后总量增加时，重新触发预警判断。
- 使用量只适用于某个区域时，不同区域会分别统计。
- 按小时、按天、按周重置资源包不支持预警。

资源包项目名称	开关	剩余使用量阈值
国际短信-越南	☒	20% ▼
	☒	20% ▼
国际短信-菲律宾	☒	20% ▼
国际短信-印度	☒	20% ▼
国际短信-泰国	☒	20% ▼

确定

取消

10.15 在华为云购买的短信套餐包能不能在第三方云使用？

不能。短信套餐包不支持跨服务商使用。

10.16 如何购买中国大陆短信套餐包？

不支持。中国大陆短信按量付费，参考[价格详情](#)查看费用细则。

10.17 全球短信套餐包是否可用于抵扣中国大陆短信费用？

不能。全球短信套餐包只能用于抵扣全球短信的费用。

10.18 购买了短信套餐包后，为什么仍按需计费？

导致按需计费的可能原因有：

- 套餐包生效前，账号下已产生的欠费和按量付费，无法由套餐包额度抵消。
- 套餐包未及时生效。请登录[短信控制台](#)页面，进入“费用 > 我的套餐 > 资源包 > 资源包列表”页面，查看套餐包生效情况。如您对已购买的短信套餐包进行了续订，续订的套餐包的生效时间将顺延，需等到前一个套餐包生效时间截止才能生效。
- 餐包内的额度已使用完毕，超出部分按使用量计费。[如何查看短信套餐包剩余额度？](#)
- 目前只支持购买发往以下国家的短信套餐包：印度尼西亚、泰国、印度、菲律宾。发送套餐外国家短信按需计费。
- 检查所购买的短信套餐包是否是“消息&短信”服务的套餐包。

10.19 中国广电如何计费？（中国大陆）

中国广电的计费方式无特殊变化，与目前中国大陆短信[计费方式](#)保持一致。

10.20 群发助手如何收费？

按照发送成功的短信条数进行计费，无论使用群发助手，还是调用接口，均不收取额外费用。

11 故障排除

11.1 开通短信服务异常，如何处理？

异常现象	处理建议
提示“您尚未绑定邮箱，去绑定”。	请进入账号中心，查看是否已绑定注册邮箱。如果未绑定，请绑定后重试；如果已绑定，请修改绑定后重试。
提示“检测到华为云账号变更，请联系客服进行资源的关联”。	请确认是否修改过华为云账号的账号名，修改回原账号名后重试，或提供修改前后的账号名，联系华为云客服处理。
提示“暂不支持IAM用户开通服务，请使用主账号登录后开通服务”。	消息&短信暂只支持主账号开通服务，请使用主账号登录开通，授予子账号对应区域的消息&短信服务权限。
查询服务是否开通报错。	• 请检查账号实名认证信息，确认已通过华为云企业实名认证。 • 请确认已勾选“我已阅读并同意《消息&短信服务使用声明》”。 • 请清理浏览器缓存后重试。
单击“立即开通”无反应或页面未跳转。	
无法单击“立即开通”（按钮呈灰色，不可点击）。	

11.2 签名审核驳回原因（中国大陆）

一级问题	二级问题	处理建议
材料或来源错误	提交资料与公众号/小程序、APP等主体不一致	1. 检查是否填错了签名（错别字、同音字等）。 2. 检查是否提交错材料，如本来需要提交A营业执照，结果上传时误选了B营业执照。

一级问题	二级问题	处理建议
	未查询到相关小程序或公众号	1. 检查是否填错了签名（错别字、同音字等）。 2. 确认小程序/公众号是否已上线。
	签名与企业名称不一致	1. 签名并非企业全称或简称，而是公司产品，可在申请说明中提供官网产品介绍链接。 2. 若签名为公司商标、APP等，请选择合适的签名来源。
	选择签名来源为APP应用而未提供相关下载链接	请在“APP应用下载地址”输入框中填写带有开发者信息的APP下载链接。
	未查询到商标	1. 检查是否填错了签名（错别字、同音字等）。 2. 可到“中国商标网”核实商标信息。
	资料图片无法显示	可能是由于上传时文件损坏导致不显示，一般确保文件格式正确，重新上传即可。
	签名来源为电商店铺名，未提供所属电商平台	1. 请在“电商平台店铺地址”输入框中填写电商平台店铺链接。 2. 自建商城的可填写商城链接以供核实。
	涉及第三方，上传的营业执照是申请方的	涉及第三方权益的签名，需提供的是签名归属方的营业执照。
业务类型不支持	推广、通知签名属于不支持的行业	有些行业并不支持发送所有类型的短信，详情可参照 模板和变量规范 。
格式错误	签名名称要求2~16个字，只能包含中文、数字、字母，不能为纯数字	国内短信尽可能使用中文签名，若签名为公司英文名等，可提供一下公司的官网链接等以便查证。
	中性签名，签名不能很好的辨别企事业单位或公司产品、APP等	建议严格按照所选签名来源拟定签名，在有较多相似名称产品时，使用全称。

11.3 添加签名时，上传营业执照报错，如何处理？（中国大陆）

1. 请刷新页面后重试。
2. 请退出华为云账号并重新登录后重试。
3. 请更换浏览器后重试。

11.4 为什么之前申请的应用、签名和模板没有了？

1. 短信平台不会删除您的短信应用、签名（仅中国大陆短信）和模板。请检查目前控制台的区域是否为开通服务、申请应用、签名和模板的区域，如果您中途切换区域，签名和模板不会同步转移。
2. 请确认您之前使用的签名和模板是否为测试签名和模板（仅中国大陆短信），测试的签名和模板的使用有效期为1个月，到期将会自动清除。
3. 请确认您在筛选签名和模板时，筛选条件设置是否合理。如模板的实际创建时间为2022/6/1，筛选“创建时间”却设置为2022/6/1之前，则该模板不显示。

11.5 模板审核驳回原因及处理建议

不区分模板类型的通用问题如下：

类型	一级问题	二级问题	处理建议
申请错误	所属签名错误	选择“华为云短信测试”及通用签名	1. 申请模板时，需要选择自己申请的签名。 2. 建议在有两个以上同类型签名需要使用同一个模板时选择通用签名。
	短信类别错误	通知内容误选验证码类等	根据自己的短信内容选择适合的短信类型。
格式错误	变量错误	变量数量错误	每个模板中最多连续4个变量，变量总数不能超过20个。
		变量取值错误	1. \${TXT_数字}取值为1到20，\${NUM_数字}取值为1到20，请结合实际业务合适取值。 2. 验证码使用\${NUM_数字}作为变量，取值小于等于6位数。
		变量格式错误	创建模板时，支持以下四种变量格式： • \${TXT_数字}：字符，即文本，取值范围：1~20，单位：字节。 • \${NUM_数字}：纯数字，取值范围：1~20，单位：字节。 • \${DATE}：日期，取值格式为yyyy/MM/dd。 • \${TIME}：时间，取值格式为HH:mm或HH:mm:ss。
	重复签名错误	模板内容中额外添加短信签名	发送时系统会自动添加签名【签名内容】，请去除。

类型	一级问题	二级问题	处理建议
内容错误	有严禁符号	不支持如¥、★、^_^、&、√、※等特殊符号。	1. 含不支持发送符号的，请删除。 2. 模板中含【】符号可能会导致短信发送失败，请删除。
	变量使用错误	时间未使用\${DATE}\${TIME}，数值未使用\${NUM_数字}等	请根据短信实际内容，选择相应的变量，不可笼统使用TXT变量。
	内容不清晰	全变量模板；固定文本太少，变量过多，取值过大，无法识别业务场景等	全变量模板不支持，按需求设置变量并使用尽可能多的固定文本描述，以便能判读短信内容含义及使用场景。
	缺少必备关键字	验证码模板内容必须含有验证码，注册码，校验码，动态码这4个词其中之一	请添加相应关键字，验证码模板内容必须含有验证码，注册码，校验码，动态码这4个词其中之一。

不同模板类型特有的问题如下：

类型	一级问题	二级问题	处理建议
验证码类	夹带禁发内容	不是纯验证码，夹带了营销内容	将非验证码内容删除。
	夹带其他变量	除验证码外还有其他长变量	请勿将短信其他内容设为变量，若验证码分注册、修改密码等多个类型，可以分开申请。
通知类	招聘面试不支持	-	平台目前不支持发送招聘、面试通知等，请谅解。
	游戏、金融、地产、教育通知不发	-	平台目前不支持发送游戏、房地产、金融等通知，请谅解。
	催缴性质的不发	-	平台不支持催缴短信、包括提醒支付，请谅解。
	通知夹带营销信息	前半段是通知内容，后半段是营销信息	通知类短信中不要夹带营销信息，可根据平台返回的审核说明对模板内容进行修改。
	短信含其他规则范围内的禁带内容	如优惠券、加QQ等短信模板规范中短信通知禁带内容	1. 参照 模板和变量规范 创建模板。 2. 根据模板不通过时平台返回的审核说明对禁发内容进行删除。

11.6 模板信息中，拆分条数为何显示为多条（> 1）？

查看模板信息，当“字数”超过单条短信的字数时，“拆分条数”就会大于1。[短信内容长度计算规则](#)

模板名称	模板ID	所属应用	所属签名	模板类型	创建时间	状态	审核说明	操作
▼		test001	test1	验证码类	2021/10/27 11:14:58 GMT+08:00	● 审核通过-激活		修改 删除
^ 测试		test001	测试1	验证码类	2021/10/28 14:59:41 GMT+08:00	● 审核通过-激活		修改 删除
模板内容		审核说明						
字数		拆分条数						
11		1						
中括号		【】						

字数计算规则是：字数 = 所属签名 + 中括号 + 固定文本 + 模板变量。

其中，模板变量按最大长度计算字数。[模板和变量规范](#)

模板名称	所属签名	中括号	固定文本	模板变量	字数	拆分条数
TEST_TEMPLATE_*	华为云短信测试	【】	验证码，您正在尝试修改登录密码，请妥善保管账户信息。	\${NUM_8}	7+2+26+8=43	1
	字数：7	字数：2	字数：26	字数：8		

注：“字数”和“拆分条数”仅供参考，请以实际发送的短信内容长度为准。

11.7 为何短信应用显示为暂停状态？如何恢复？

当客户所发短信内容触发业务违规，或客户申请退订短信业务时，运营经理会将客户短信应用暂停。如需恢复，请联系运营经理申请处理。

11.8 调用短信 API 超时如何处理？

异常现象：

在客户服务器上调用短信API超时，没有响应。

处理建议：

- 请检查请求地址是否正确，修正后重试。
- 请检查客户服务器IP地址是否为国际IP地址，被限制接入，建议购买国内服务器。
当您的业务满足如下两个要求时，可以申请将国际IP地址加入短信平台IP白名单：
 - 客户的服务部署在华为云海外节点上，有对口的客户经理清楚的了解客户的相关业务。
 - 国际IP入口必须只是行业短信（通知短信和验证码短信），且短信签名和内容需要报备。

3. 请检查客户服务器防火墙配置，放通443端口。
4. 请检查客户服务器网络（如：内网、局域网等），能否正常访问短信服务接入域名。
`ping smsapi.ap-southeast-1.myhuaweicloud.com`

11.9 调用 API，出现 SSL 连接异常类报错，如何处理？

短信平台暂未开放HTTPS调测证书，需忽略证书校验，请前往[代码样例](#)查看“忽略证书信任”相关样例。

11.10 短信 API 测试过程中，因达到发送频率限制，测试手机号不能接收短信，该怎么办？

1. 可以等待一个频次限制周期，待发送频率自动解除后重试，短信发送频率限制如下表所示：

限制项	限制频率	说明
号码频次	15次/1分钟	任意1分钟内，对同一个手机号码发送短信最多15次，超出次数会被限制。
	50次/24小时	任意24小时内，对同一个手机号码发送短信最多50次，超出次数会被限制。
同号同内容管控	2次/59秒	任意59秒内，对同一个手机号码发送同一短信内容（内容完全相同）最多2次，超出次数会被限制。
	5次/59分钟	任意59分钟内，对同一个手机号码发送同一短信内容（内容完全相同）最多5次，超出次数会被限制。

2. 请联系运营经理，可以提供不超过三个测试号码，申请加入免频次号码白名单。

11.11 接口调用成功，但手机未收到短信是什么原因？

注：仅当发送短信请求中“statusCallback”参数已设置回调地址时，华为云短信服务才会推送状态报告通知。否则，请登录[短信控制台](#)页面，进入“发送详情”界面查看状态码。

1. 请检查对应手机号码的短信状态报告是否已返回，若未返回，请咨询华为云客服。状态码详见介绍，请参考[状态回执错误码](#)。
 - 短信状态报告未返回 => [2](#)
 - 短信状态报告已返回 => [3](#)
2. 请拨打接收号码确认是否为空号、关机、停机等无法正常接收短信的状态。
 - 是 => 短信平台最多72小时一定会返回状态报告 => 结束
 - 否 => 短信内容可能触发了人工审核导致下发延迟，请等待一段时间后重新执行[1](#)

3. 请查看短信状态报告中的“status”参数取值是否为“DELIVRD”，即短信发送成功。
 - 若“status”参数取值非“DELIVRD”：
 - 若取值为“LIMIT”或者“BEYONDN”，请联系客服确认是否[短信发送频率](#)达到上限。
 - 请确认接收号码是否为空号、停机等无法正常接收短信的状态（可拨打发送失败的号码确认）。
 - 请确认接收号码是否为携号转网的号码，请记录号码信息，联系华为云客服处理。
 - 请确认接收号码是否为物联网卡，暂不支持。
 - 若接收号码为虚拟运营商号码，请联系客服确认是否支持。
 - 请拨打运营商客服电话查询接收号码是否屏蔽短信，请解除后重试。
 - 请拨打运营商客服电话查询接收号码是否在运营商黑名单，请解除后重试。
 - 若“status”参数取值“DELIVRD”，请确认是不是手机问题导致收不到短信：
 - 请检查短信是否被拦截到垃圾信箱里。
 - 手机有没有信号，能否正常接收其他短信。
 - 手机收件箱是不是已满，删除一些看是否可以正常接收。
 - 将SIM卡换到其他手机上进行测试。
 - 请重启手机后，查看是否接收正常。
4. 若经过以上排查均未能解决问题，请[提交工单](#)并提供对应信息联系技术客服协助解决问题。

11.12 短信控制台访问异常如何处理？

异常现象：

- 进入控制台一直在转圈，不显示。
- 进入控制台提示没有权限，无法访问。
- 签名管理页面，已申请的短信签名未显示；模板管理页面，已申请的短信模板未显示。

处理建议：

1. 请检查本地网络，确保能正常访问公网。
2. 请参考[浏览器兼容性](#)，选择合适的浏览器。
3. 请切换至区域“中国-香港”后重试。
4. 请清理浏览器缓存后重试。
5. 请更换电脑访问短信控制台。

6. 请确认是否修改过华为云账号的账号名，修改回原账号名后重试。

11.13 控制台报“查询催审配置出现错误”，如何处理？

控制台报“查询催审配置出现错误”，是子账号权限不足导致。主账号需授予子账号对应region的消息&短信服务权限，授权成功后，子账号方可使用。

11.14 控制台报“查询租户基本信息出现错误”，如何处理？

控制台报“租户基本信息出现错误”，无法开通消息&短信服务，原因及处理建议如下：

1. 未绑定邮箱，请进入[账号中心](#)完善用户基本信息。
2. 未绑定手机号（或业务手机号），请进入[账号中心](#)完善用户基本信息。
3. 当前账号所属的国家与地区暂不支持开通消息&短信服务。目前仅支持注册地在如下国家与地区的企业用户开通短信服务。

个人/企业	注册地	开通短信服务
企业	中国香港	支持
企业	印度尼西亚	支持
企业	缅甸	支持
企业	巴西	支持
企业	智利	支持
企业	秘鲁	支持
企业	新加坡	支持
企业	菲律宾	支持
企业	泰国	支持
企业	卡塔尔	支持
企业	尼日利亚	支持
企业	越南	支持
企业	马来西亚	支持
企业	阿联酋	支持
企业	沙特阿拉伯	支持
企业	墨西哥	支持
企业	柬埔寨	支持
企业	孟加拉国	支持

个人/企业	注册地	开通短信服务
企业	日本	支持
企业	其他国家与地区	暂不支持，敬请期待

11.15 短信服务，给子账号添加 IAM 权限为何不生效？

请检查权限策略配置区域是否正确，如配置的是“中国-香港”区域的“Tenant Administrator”权限，请登录并切换到“中国-香港”验证IAM权限。

11.16 发送全球短信失败，如何处理？

如果您发送的全球短信被华为平台拦截（详见[华为平台状态码](#)），请记录账号信息、应用和模板信息，联系运营经理处理。

如果不是华为平台拦截问题，请参考[状态回执错误码](#)处理。

11.17 为什么短信发送失败？

短信发送失败的可能原因很多，按业务流程梳理的典型场景有如下几种：

1. 接口调用失败，即调用短信业务API发送短信，短信平台返回了携带错误码的响应信息。请参考[API错误码](#)处理。
2. 接口调用成功，一直未返回状态报告，手机也未收到短信。
 - 请拨打接收号码确认是否为空号、关机、停机等无法正常接收短信的状态。短信平台最多72小时一定会返回状态报告。
 - 可能是您的短信内容触发了运营商的人工审核流程，通常一个模板初次触发人工审核通过后，后续就不会再触发了。如您的短信内容反复触发运营商的人工审核流程，而您的业务对短信的实时性要求较高，请联系客服确认问题并申请免审核。其中，如果是华为平台拦截，在运营经理许可的情况下，可以将该类模板配置为免审核。如果是运营商拦截，请修改短信内容（修改模板变量赋值或重新申请模板），避免出现敏感词。
3. 接口调用成功，状态报告显示短信发送失败。请参考[状态回执错误码](#)处理。
4. 接口调用成功，状态报告显示短信发送成功（DELIVRD），但手机未收到短信。
 - 请检查短信是否被拦截到垃圾信箱里。
 - 手机有没有信号，能否正常接收其他短信。
 - 手机收件箱是不是已满，删除一些看是否可以正常接收。
 - 将SIM卡换到其他手机上进行测试。
 - 请重启手机后，查看是否接收正常。
5. 账户因欠费导致短信业务被停用。请您先进行[账户充值](#)，全球短信账户充值完毕后即可使用。中国大陆短信需要登录[控制台-签名管理](#)，查看短信签名是否需要激活，如果无需激活，账户充值完毕后即可使用；如果签名状态显示“待激活”，则该签名激活后才能使用，点击“激活”，激活申请提交至运营经理审核，待审核完毕后即可使用。

6. 模式2（资源包用尽即停）由于计费存在时延，用尽即停资源包在发送失败的情况下会在短时间内占用资源包额度，导致短信发送失败，但不影响最终可发送的总额度。

11.18 为什么个别号码收不到短信？

个别号码收不到短信，请通过短信控制台查看短信发送状态。

- 如果状态显示错误码，请参考[状态回执错误码](#)处理。例如当状态码显示MBBLACK时，说明手机号码位于黑名单中。可能是该号码回复过退订信息，如果该号码需要接收短信，可以[提交工单](#)联系华为云技术客服协助处理。
- 如果短信发送状态显示成功，手机未收到短信。建议检查接收方手机号码是否欠费停机、手机是否关机，无信号，或者手机本地是否有拦截。如果手机状态正常，仍收不到短信，建议您[提交工单](#)联系华为云技术客服协助处理。

11.19 为什么短信一直处于“发送中”？或过了很久才收到？

【问题描述】

- 进入短信控制台“群发助手 > 任务管理 > 查看详情”，“发送结果”显示为“发送中”，“发送中（条）”数据不为0。
- 调用短信API发送短信请求成功，但过了很久用户才收到短信。

【原因分析】

- “发送中”是指运营商支持返回状态报告，且短信平台已将短信请求发送到运营商短信网关，但运营商短信网关未返回短信发送状态报告给短信平台的状态。
- 正常情况下，运营商短信网关会在秒级返回短信发送状态报告。遇到异常情况（如手机关机、手机欠费停机、信号不好、网络波动、短信内容被运营商审核等）时，运营商短信网关返回状态可能不及时。
- 还可能是您的短信内容触发了运营商的人工审核流程，通常一个模板初次触发人工审核通过后，后续就不会再触发了。

【解决方案】

1. 您可以等待一段时间，再查看短信发送状态。
若出现大批量短信超时，请记录相关信息，联系运营经理处理。
2. 如果短信发出72小时后，短信平台仍未收到运营商短信网关返回的状态报告，短信平台按“短信已超时”构造短信发送状态报告（即短信状态报告中的“status”参数取值为“EXPIRED”），并将该短信计为发送失败。
3. 如您的短信内容反复触发运营商的人工审核流程，而您的业务对短信的实时性要求较高，请联系客服确认问题并申请免审核。

其中，如果是华为平台拦截，在运营经理许可的情况下，可以将该类模板配置为免审核。如果是运营商拦截，请修改短信内容（修改模板变量赋值或重新申请模板），避免出现敏感词。

注：请根据[状态回执错误码](#)中的状态码来源，判断是华为平台拦截，还是运营商拦截。

11.20 为什么接收到的短信中链接显示为纯文本？

链接与文本连在一起时可能会被识别为文本，请在链接前后加上空格，或者在链接前加上冒号后重新发送看是否可以正常显示为超链接格式。

11.21 为什么我只向 X 个号码发送了短信，但控制台显示发送了 2X 条？

因为您发送的短信内容过长，被拆分成了多条短信（状态报告中“短信ID”相同即为同一条短信）。长短信拆分规则如下：

 注意

- 短信模板字数上限为500个字，即单条长短信最大长度=短信签名+500个字。
- 发送长短信时，用户侧最终会收到一条长短信，但短信业务平台会按照长短信拆分后短信条数进行业务统计和计费。

短信类别	字数计算规则	备注
全球短信（接收方为非中国大陆号码）	纯英文字符短信： • 使用GSM-7编码字符 • 短信字数≤160个字数，按照160个字数一条短信计算。短信字数>160个字数，即为长短信，按照每153个字数记为一条短信计算。	• 以纯英文字符短信为例：短信字数为158，按1条短信计算；短信字数为164，按153字+11字分为2条短信计算；短信字数为320，按153字+153字+14字分为3条短信计算。 • 示例：一个模板变量“\${NUM_8}”，取值为“123456”，按6个字数计算。
	其他语种短信： • 使用Unicode编码字符，汉字、字母、数字、标点符号（不区分全角/半角）以及空格等，都按1个字计算。 • 短信字数≤70个字数，按照70个字数一条短信计算。短信字数>70个字数，即为长短信，按照每67个字数记为一条短信计算。	

短信类别	字数计算规则	备注
中国大陆短信（接收方为中国大陆号码）	- 使用Unicode编码字符，汉字、字母、数字、标点符号（不区分全角/半角）以及空格等，都按1个字计算。 - 短信字数 = 短信模板内容字数 + 签名字数。 - 短信字数 ≤ 70 个字数，按照 70 个字数一条短信计算。短信字数 > 70 个字数，即为长短信，按照每 67 个字数记为一条短信计算。	- 示例：短信签名为“【华为云】”，按 5 个字数计算。 - 示例：一个模板变量“\${NUM_8}”，取值为“123456”，按 6 个字数计算。

表 11-1 GSM-7 编码字符

类别	所占字数	具体字符
标准字符	按1个字计算	!"#\$%&'()*+,-./:;<=>?@_`¡¢£¥¦§¨ª« 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z Ä Å Æ Ç È É Ñ Ò Ó Ô Õ Ö × Ø Ù Ú Û Ü Ý Þ à á â ã ä å æ è é ì ï ð ñ ò ó ô õ ü Δ Φ Γ Λ Ω Π Ψ Σ Θ Ξ
扩展字符	按2个字计算	^ € { } [] ~ \

11.22 群发助手提交号码文件提示“号码条数不满足1-50000”如何处理？

该提示信息表示号码接收文件中，非A列单元格中有非法内容，请保留A列号码，清空其他列中的内容。

11.23 短信群发助手中，为何无法选择短信签名和模板？

使用群发助手提交发送任务时，请按先后顺序依次选择“短信应用”>“短信签名”>“短信模板”。若下拉选项为空，请按下表处理。

参数	问题现象	可能原因	处理建议
短信应用	下拉选项为空，显示“暂无数据”	该华为云账号下还未添加短信应用。	请先 创建短信应用 。

参数	问题现象	可能原因	处理建议
短信 签名		• 未选择“短信应用”。 • 已选择的“短信应用”下无可用的非验证码类短信签名。	1. 请检查“短信应用”参数，并确认选择正确。 2. 请检查该应用下是否有可用的非验证码类短信签名。若没有，请先申请短信签名。
短信 模板		• 未选择“短信应用”。 • （仅中国大陆短信）未选择“短信签名”。 • （仅中国大陆短信）群发助手只支持选择非验证码类短信模板，已选择的“短信签名”下无可用的短信模板。 • （仅全球短信）群发助手只支持选择非验证码类短信模板，已选择的“短信应用”下无可用的短信模板。	1. 请检查“短信应用”参数，并确认选择正确。 2. （仅中国大陆短信）请检查“短信签名”参数，并确认选择正确。 3. （仅中国大陆短信）群发助手只支持选择非验证码类短信模板，请检查该签名下是否有可用的短信模板。若没有，请先申请短信模板。 4. （仅全球短信）群发助手只支持选择非验证码类短信模板，请检查该应用下是否有可用的短信模板。若没有，请先申请短信模板。

11.24 发送的短信状态显示为拒收（REJECTD）是什么原因？

这是因为短信发送的对象之前已针对该短信的通道号回复过退订消息，不再接收该通道号发送的短信。

11.25 发送的短信被手机安全管家拦截为垃圾短信，如何处理？

可能是短信内容或短信发送号码触发了手机安全软件的拦截规则。请进入手机安全管家，将已拦截短信添加到白名单，并手动恢复短信。

11.26 为何手机回复 T 被加入了退订黑名单？如何恢复？

当短信接收用户针对该短信的通道号（签名）回复“R”退订时，华为平台会将该用户号码加入退订黑名单，即通过该通道号（签名）下发的短信不会再发送到该用户号码。

如果需要解除退订黑名单（SC:0016），请记录签名名称、通道号、用户号码等信息联系华为云客服解除。

11.27 为什么用户接收到的短信显示乱码？

短信显示乱码的常见原因如下：

- 不支持如¥、★、^_^、&、√、※、[]等特殊符号，可能会导致短信出现乱码。
- 供应商问题，请[提交工单](#)联系华为云技术客服协助处理。

11.28 短信发送失败，报 E200028，应该如何处理？

请检查请求携带的“templateParas”参数值，对照“templateId”指定的模板，核对模板变量个数是否正确，变量长度是否小于模板变量定义的长度。

若“templateId”指定的模板为无变量模板，则请求无需携带“templateParas”参数；若携带了该参数，请置空。

例如：

模板内容为：您的验证码为：\${NUM_6}，请尽快完成验证。祝您生活愉快！

注：模板中有一个变量，数字类型，最大长度6个字符。

正确示例：

```
templateParas=['12345']; //发送短信API
```

```
templateParas=["345678"]; //发送分批短信API
```

错误示例：

```
templateParas=['123',"456"]; //发送短信API，变量个数不正确
```

```
templateParas=['1234567']; //发送短信API，变量长度不正确
```

```
templateParas=['1a2b3c']; //发送短信API，变量内容类型不正确
```

11.29 调试发送短信功能时，报 Could not derive key，如何处理？

执行AK/SK认证的短信代码样例过程中，如果报错为“Could not derive key”，建议排查jar包依赖是否冲突。

比如，jar包依赖是这样时：

```
Maven: org.bouncycastle:bcpkix-jdk15on:1.68
Maven: org.bouncycastle:bcprov-jdk15on:1.68
Maven:org.bouncycastle:bcprov-jdk15to18:1.70
```

需要将下面这些版本调整成一致的版本，可以都修改为1.68，如下：

```
Maven: org.bouncycastle:bcpkix-jdk15on:1.68
Maven: org.bouncycastle:bcprov-jdk15on:1.68
Maven:org.bouncycastle:bcprov-jdk15to18:1.68
```

12 其他问题

12.1 短信封禁规则的内容是什么？

短信服务会针对用户发送的短信内容进行审核，防范在短信中出现违反国家法律法规内容。

发现违反规定的短信内容，会对用户进行违规处罚，包括提醒、警告、冻结部分预付款作为保证金、暂停账号等。

违规行为界定

- 违规定级：一般
 - 中国大陆短信，下发短信中不含有签名，或与报备签名不符合。
 - 非实时发送的业务，在每天22:00至次日8:00时间段内发送，且大于100条。
- 违规定级：严重
 - 会员类信息，但未提供明确退订方式。
 - 向用户提供行业短信服务前未经用户确认同意接受。
 - 下发短信内容和报备内容不符（包括实际下发短信内容中链接指向的内容与报备时的内容不符）。
 - 用行业通道发送推广短信内容（含前面是行业短信或验证码，后面附带营销推广内容）。
 - 同时大面积或大量发生一般违规行为，或连续3次发生一般违规行为。
- 违规定级：重大
 - 用户明确表示退订某业务，但仍然发送到用户侧。
 - 同时大面积或大量发生严重违规行为，或连续3次发生严重违规行为。
 - 经查证发送内容为垃圾短信。
 - 由于任何原因导致被投诉，且为有效投诉的。

违规罚则

违规行为	违规情况	处理方式
业务违规但无投诉	一般	提醒沟通，及时修正。
使用行业通道发送营销推广内容	严重	暂停子账号，对业务进行整改，确认可以重新上线后再开启。
月投诉率达到百万分之0.25	严重	警告，并冻结对应服务端口部分预付款作为保证金，无继续投诉，将在下月释放。
月投诉率达到百万分之0.4	重大	暂停子账号，对业务进行整改，确认可以重新上线后再开启。
投诉到工信部1起	严重	投诉到工信部12321的营销推广短信必做关停通道处理。

12.2 短信服务资源能跨账号转移吗？

不能。不同的账号需要各自开通短信服务，已开通服务账号下的应用、签名、模板、套餐包等资源均不支持转移到另一个账号下。

12.3 能否将一个账号开通短信服务，给另一个账号下的云服务（例如云速建站）使用？

可以。请参考[开发准备](#)获取发送短信所需的数据，并在其他云服务（例如云速建站）下集成调用[发送短信API](#)/[发送分批短信API](#)即可。

注：发送短信产生的费用，将计入已开通短信服务的账号（短信应用归属账号），请为该账号合理充值。

12.4 能否将第三方云平台已备案的短信模板和签名迁移到华为云？

不支持。如果您需要使用华为云消息&短信服务，请在[开通短信服务](#)后，按照[签名规范/模板和变量规范](#)，重新[申请短信签名](#)/[申请短信模板](#)。

12.5 业务部署在其他云平台，能否使用华为云短信服务？

可以。只要您的业务满足规范要求，即可使用短信服务。

12.6 欠费后短信业务被停用，怎么重新开通？

请您先进行[账户充值](#)，全球短信账户充值完毕后即可使用。中国大陆短信需要登录[控制台-签名管理](#)，查看短信签名是否需要激活，如果无需激活，账户充值完毕后即可使

用；如果签名状态显示“待激活”，则该签名激活后才能使用，点击“激活”，激活申请提交至运营经理审核，待审核完毕后即可使用。

12.7 使用群发助手，号码导入有格式限制吗？

进入[控制台-群发助手](#)，单击“下载示例文件”，根据文件中的模板说明录入号码后，将文件上传。

添加发送任务

★ 任务名称

★ 短信应用
[还没有应用？马上去添加](#)

★ 短信签名
不支持使用验证码类短信签名；
[还没有签名？马上去添加](#)

★ 短信模板

短信字数：0 拆分条数：0

选择模板时，显示为空？当前您所选签名下的模板全是有变量模板。群发助手不支持有变量模板；
[还没有模板？马上去添加](#)

★ 导入接收号码文件
导入xlsx文件，存放的手机号码不能超过5万个，且文件名只能包含数字字母中文 [下载示例文件](#)

定时发送 ☒ 否 ☐ 是

导入的接收号码文件中，存放的手机号码不能超过5万个；上传文件的文件名只能包含数字、字母、中文，不能包含其他特殊字符。

为防止录入的号码显示异常，请将单元格设置为“文本”格式，或者拷贝示例号码单元格粘贴修改。

发送中国大陆短信：接收号码为中国大陆手机号码时，所填号码可以不带+86，其他号码需符合标准号码格式：+{CC}{NDC}{SN}。示例：+8613112345678

发送全球短信：不区分接收号码类型，所填号码都必须符合标准号码格式：+{CC}{NDC}{SN}。示例：+2412000000（加蓬号码）

- {CC}表示国家码。
- {NDC}表示地区码，被叫方号码为手机号码时{NDC}可选。
- {SN}表用户终端的号码。

12.8 调用接口发送短信时，填写的手机号码有格式要求吗？

调用[发送短信API](#)和[发送分批短信API](#)时，

请求参数“to”用于填写短信接收方的号码，标准号码格式为：+{国家码}{地区码}{终端号码}。

- 发送全球短信：不区分接收号码类型，所填号码都必须符合标准号码格式。示例：+2412000000（加蓬号码）
- 发送中国大陆短信，如果“+{国家码}”不存在，则默认为+86，如果接收方号码为手机号码，则{地区码}可选。如：+8613112345678。

如果携带多个接收方号码，则以英文逗号分隔。每个号码最大长度为21位，最多允许携带500个号码。

12.9 消息&短信服务器部署在什么环境？

消息&短信服务器部署在公网环境，请使用公网环境调用接口。

12.10 测试签名和模板的使用有效期是多久？（中国大陆）

测试签名和模板的使用有效期为1个月，到期将会自动清除。为了不影响企业业务，请及时申请短信签名与模板。

12.11 如何查询用户回复的短信/上行短信？（中国大陆）

暂不支持查询上行短信。配置上行短信接收地址，请进入[短信控制台](#)页面，选择“全球短信 > 应用管理”或“中国大陆短信 > 应用管理”，进入应用管理页。创建或修改短信应用时输入上行短信接收地址，当用户回复短信时，由平台推送上行短信通知给客户。

12.12 如何使用测试签名和模板？（中国大陆）

创建短信应用时，设置“测试签名和模板”为“需要”，系统就会自动添加属于该应用的测试签名和模板，方便您快速测试短信发送功能。

添加应用

还可添加 1 个应用

★ 应用名称

Huawei_123

只能包含英文字母、数字、下划线，不区分大小写

应用添加成功后将无法删除

上行短信接收地址

http://hw1.com/receiveSMSReport

如果业务方需要接收用户回复的短信，并进行相应的业务处理，则需要配置能正常接收HTTP请求的公网URL（可以是域名或者IP:PORT，推荐使用域名）。否则，可以不配置上行短信接收地址

测试签名和模板

需要

不需要

测试签名和模板有效期为1个月，到期将自动清除

12.13 如何关联下行短信与上行短信？（中国大陆）

通过接收手机号+通道号组合，可以关联下行短信和上行短信，示例如下：

说明

下行短信接收号码收到短信并直接回复时，可以实现下行短信与上行短信的关联；如果更换其他号码回复短信，即下行短信接收号码和上行短信发送号码不一致时，则无法实现关联。

针对同一个通道号，同一个下行短信接收号码，仅有一条下行短信时，可以实现下行短信与上行短信的关联；如果存在多条下行短信，则无法实现一对一关联。

数据项	1.客户发送下行短信	2.响应消息	3.用户回复短信	4.上行短信通知
通道号	from	from	(上行短信)	to
模板ID	templateId	-		-
下行短信接收号码（上行短信发送号码）	to	originTo		from
下行短信ID	-	smsMsgId		-
用户回复的短信内容	-	-		body
上行短信ID	-	-		smsMsgId

12.14 下行短信 ID 和上行短信 ID 是否一致？（中国大陆）

不一致。下行短信ID和上行短信ID都是由短信平台自动生成的，但生成阶段不同。

- 下行短信ID：当客户通过API/群发助手发送短信时，短信平台受理发送请求，并针对请求中的（号码剔除后的）每个接收号码自动生成一个smsMsgId。
- 上行短信ID：当手机用户收到下行短信并回复内容时，短信平台会针对收到的每条回复内容自动生成一个smsMsgId。如果客户添加应用时配置了上行短信接收地址，短信平台会将上行短信内容推送给客户。

12.15 短信发送记录和业务统计数据支持存储的时间是多久？

短信发送记录和业务统计数据支持存储的时间如下所示，如您需要保留更久的时间，建议您将历史数据导出到本地储存，以便后续查询。

- [短信发送详情](#)支持查询最近90天的历史数据，查询的时间跨度最长为7天。
- [业务统计](#)支持查询最近180天的历史数据，查询的时间跨度最长为31天。