

短信

常见问题

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2018 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

费用问题

安全问题

签名问题

模板问题

其他问题

常见问题

费用问题

最近更新时间：2018-10-09 17:06:44

短信支持使用通用代金券吗？

短信系列产品均不支持使用通用代金券。

国内短信、国际短信、语音计费策略是什么？

国内短信：采用的预付费策略，需要购买短信套餐包才能使用；

国际短信：采用的后付费策略，只有企业认证的用户才能使用；

语音短信：采用的预付费策略，需要企业认证用户购买语音短信套餐包才能使用。

详细请参阅 [产品价格](#) 文档。

为什么账户有余额，但是发送短信返回 1031 错误码（余额不足）？

短信为预付费业务，需要 [购买短信套餐包](#) 后才可使用，虽然您的腾讯云账户有余额，但是没有购买短信套餐包所以返回失败。您只需购买短信套餐包并等待其生效后即可恢复服务。

短信套餐包有可用条数，但是发送短信返回失败 1033 错误码（欠费停服）？

返回该错误码很可能的原因是您在腾讯云使用了其他后付费服务并且没有缴清款项，最后导致您的短信服务也被关停，具体可以查看您的腾讯云帐号余额，如果余额为负数表示您欠费停服了，当您缴清欠款，余额大于 0 时系统会自动为您恢复服务，此过程可能需要几分钟的时间。

套餐包支持余额退款吗？

套餐包购买成功后 5 分钟内生效，到期后将失效。购买套餐包时会提醒您可以发送哪些短信类型，以及哪些内容不符合规范不可以发送，如因无法发送不符合规范的短信内容，或个人用户因为无权发送营销短信，套餐包购买超过 5 天后，无论套餐包是否已经使用，已购买的套餐包一律不允许退订/退款。详细可参阅 [套餐包使用说明](#) 文档。

自购买之日起 5 天内的套餐包，可无理由退款，超过 5 天的不可退款，期限内可 [提交工单申请](#)。

退款规则：未使用过的按购买时的金额退全款，使用过的扣除掉已使用部分退还剩余款项。

短信服务的欠费会怎么样？

每月 3 日前，腾讯云会向您提供上月短信的详细账单，请于每月 8 日前支付上个月的短信费用。逾期未付清费用的业务 9 日零时进行暂停服务处理，腾讯云账户欠款补齐后立即恢复正常使用，对于因欠费而停止服务造成的影响由业务方自行承担。

用户回复的短信是否收费？

您好，用户回复的短信是不用收费的，运营商收取回复手机号的短信费用。

安全问题

最近更新时间：2018-08-24 15:57:31

短信默认的频率限制是什么？

为了保障业务和通道安全，减少业务被刷后的经济损失，短信默认的频率限制策略为：

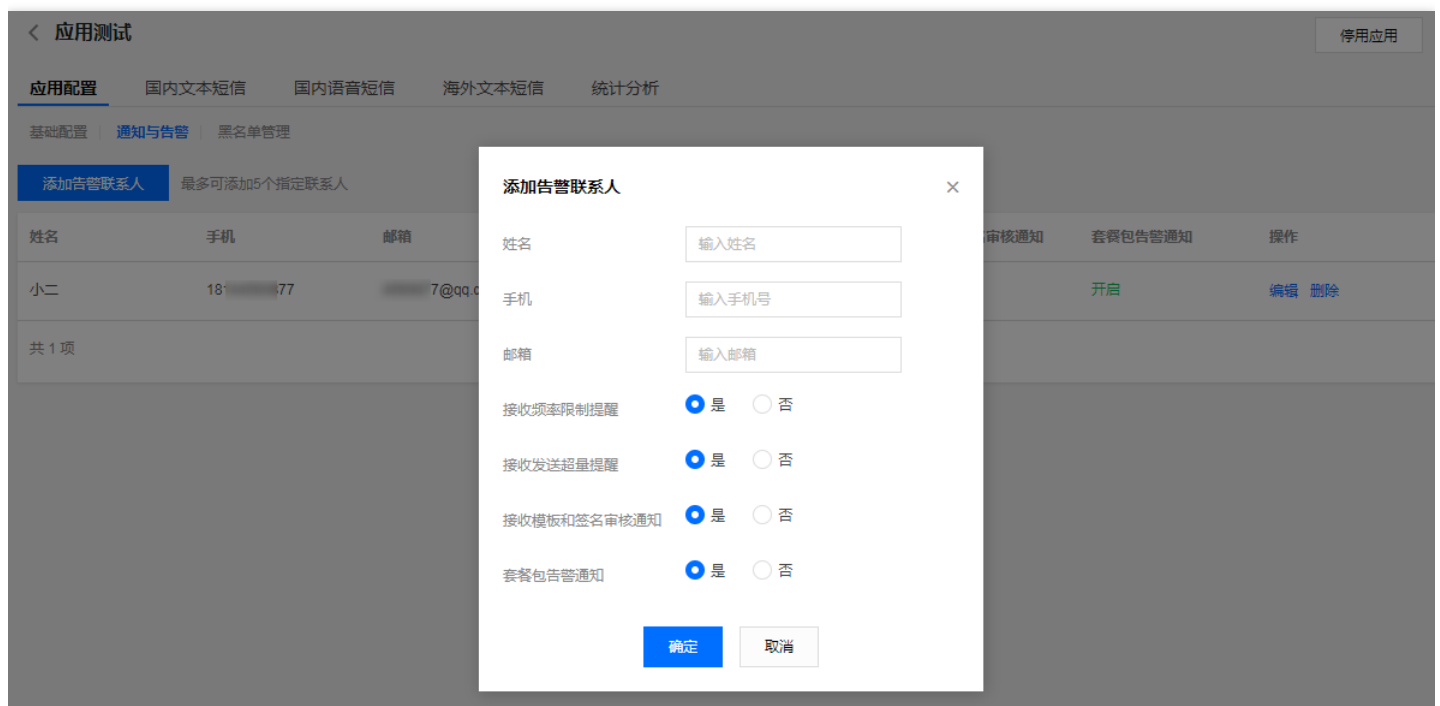
- 1、同一号码同一内容 30 秒内最多发送 1 条；
- 2、同一手机号一个自然天最多发送 10 条；

企业认证用户可以在短信控制台的“应用配置-基础配置-短信发送频率”页面，设置或修改相应的频率限制策略，个人认证用户不支持修改，更多企业认证用户权益信息可参阅 [个人认证和企业认证权益区别](#)。

如何添加告警联系人？

在短信控制台的“应用配置-通知与告警-添加告警联系人”页面，添加告警联系人后，可以及时收到签名、内容模板的审核及频率限制告警通知：

（注：强烈建议使用该功能，这样如果命中了频率限制策略，会收到告警通知，减少业务被刷后的经济损失）



语音频率限制策略是什么？

为了保障业务和通道安全，减少业务被刷后的经济损失，语音默认的频率限制策略为：

- 1、同一被叫号码30秒内最多发送1条；
- 2、同一被叫号码10分钟内最多发送2条；
- 3、同一被叫号码1天内最多发送3条；

受运营商监管原因，语音频率限制策略不支持自助修改，如需申请不受频率限制的测试号码，可 [咨询sms helper](#)。

如何预防短信轰炸？

短信轰炸是指通过恶意程序或者工具，利用网站客户端或服务端漏洞，在短时间内（比如一天以内），给很多无关的手机号码，发送大量的验证码短信，导致手机用户被骚扰。

下图是客户遇到的一个实际案例（平时一天几十条短信下发量，被轰炸期间，一天几万条短信下发量）



出现短信轰炸后，既会对无辜用户造成骚扰，引起大量投诉导致短信通道不可用，也会给业务方造成大量的经济损失，所以需要提前做好预防措施。

鉴于短信轰炸的发起一般都是服务器行为，建议采用以下综合手段进行防御：

- 1、增加图形验证码，腾讯云提供了[天御防刷功能](#)；
- 2、单ip请求次数限制；
- 3、限制单个号码发送次数，可使用控制台的[短信频率限制功能](#)，并[设置告警联系人](#)；
- 4、设置 [单日发送超量告警](#)；
- 5、定期（比如每天）关注短信下发情况（可在短信控制台查看具体数据），如有异常，需要及时处理，紧急情况可在短信控制台停用短信服务；

国内、国际短信发送的区别？

因运营商要求，国内发送短信时，必须携带短信签名；对于国际短信，没有此要求（给海外手机发送短信时，可以带也可以不带短信签名）。

如果在国际短信页面申请了内容模版，但是给国内手机发短信，需要申请下短信签名，给国内手机发短信必须要携带短信签名。

如何查询单个手机发送记录？

当您的客户反馈收不到短信，或者您想查看用户手机的短信发送状态，您可以在腾讯云短信控制台的“统计分析-国内（或语音，海外）文本短信-短信记录”页面查询，如下所示：

应用配置
国内文本短信
国内语音短信
海外文本短信
统计分析

国内文本短信
国内语音短信
海外文本短信

数据总览
短信记录
模版查询
失败分析
回执分析

今天

昨天

近7天

近30天

回

发送记录

回复记录

手机号码

86

-

[模糊]

发送状态

全部

短信签名

输入短信签名

模版名称

输入模版名称

查询

手机号	发送内容	短信签名	短信类型	发送时间	状态上报时间	发送状态	备注
[模糊]	【腾讯科技】8****0(设备验证码),用于QQ10*****4登录的设备验证,请勿转发。如不想接收此类短信,请回复T退订	腾讯科技	普通短信	2017-05-26 15:26:01	2017-05-26 15:26:04	成功	用户短信接收成功

如何创建和查看应用 (sdkappid) ?

什么是sdkappid : 每个短信应用拥有唯一的应用id, 这个id称为sdkappid, 用于标识应用, appkey是对应的密码, 必须保密。

应用创建指引请查看接入指南

测试、告警手机号如何开通频率限制白名单？

如需开通测试手机号无频率限制, 可 [咨询 sms helper](#)加白。

需要知道具体哪个手机号是否收到短信怎么查？

- 1、可以在腾讯云短信控制台的“统计分析-国内（或语音，海外）文本短信-短信记录”页面查询;
- 2、可以在腾讯云短信控制台的“统计分析-国内（或语音，海外）文本短信-短信记录”页面导出一定时间内的发送excel文档

签名问题

最近更新时间：2018-09-19 11:16:01

签名申请被驳回怎么办？

申请短信签名需要提供相对应的证明资料，请根据短信签名审核标准填写签名内容并且上传正确的证明资料。

为什么驳回理由为“中性化签名”？

中性化签名，比如“测试、aabb、验证码、通知”等签名，无法确认所属公司或个人，不支持使用，建议使用公司名称申请签名。详细签名标准请参阅 [签名审核标准](#)。

短信签名是否有个数限制？

短信签名个数上限为200，申请多个签名需要提供每个签名对应的资质证明。

短信签名是否可以修改？

已经审核通过的签名是不支持修改的，但您可以创建多个签名，在发送信息时，可以选择对应的签名。

产品测试期间，无法上架，怎么才能申请签名？

产品未上线，请使用公司名称申请签名用于产品测试，产品上线后再申请产品名称签名。

短信签名为什么一直不通过？

签名不通过有很多原因，常见为签名不符合、匹配相关资料，或未上传相关资料，按照签名申请也的提示结合 [签名审核标准](#) 来申请合适的签名。

签名备注应填写什么？

签名类型为APP：应填写应用商店的下载链接；

签名类型为网站：应填写网站域名；

签名类型为公众号（小程序）：应填写公众号（小程序）全称

多个签名如何发送短信？

单发(或群发)短信：请将需要的短信签名放在短信内容前面，然后调用短信接口进行发送。

例如您有“【腾讯科技】”，“【腾讯云】”两个签名，但是您想以“【腾讯云】”签名发送短信，则msg字段可赋值为：“【腾讯云】您的验证码是xxxx”。（其中“xxxx”为下发的验证码）

指定模板单发（或群发）短信：可通过sign字段指定需要发送的短信签名。

例如您有“【腾讯科技】”，“【腾讯云】”两个签名，但是您想以“【腾讯云】”签名发送短信，则sign字段可赋值为：“腾讯云”。

模板问题

最近更新时间：2018-08-24 15:58:43

短信为什么驳回理由为“暂不支持发送XX类短信”？

请检查模板是否含有违禁内容，具体违禁行业和内容请参考[短信规范](#)。

我如何知道短信哪些是能发的，哪些是不能发的？

请参考[签名规范](#)以及[短信规范](#)，根据相关规范申请签名与模板。

模板名称怎么填写？

模板名称可根据自身需求填写，无固定要求。

模板备注应填写什么？

当模板内容简短或定义不清晰以及变量过多时，审核人员无法确认短信发送内容、场景时，应备注使用场景的描述。如模板内容为：“您的验证码为{1}，请在{2}分钟内填写完整，如非本人，请联系官方客服{3}。”，模板备注可填写：“您的验证码为123456，请在5分钟内填写完整，如非本人，请联系官方客服XXXX。”

模板参数中可直接写链接吗？

模板参数中不允许传链接，包含短链接。建议将已 ICP 备案的网址写于短信模板内容中，审核通过后可发送。

其他问题

最近更新时间：2018-08-23 20:30:18

用户没有收到短信怎么处理？

首先确认调用接口后是否返回成功，如果返回成功，再确认下状态报告中的状态是否为成功（可在短信控制台查询短信下发状态）。

如果返回失败，可查看应答包的失败原因说明，如请求命中了频率控制策略，短信内容格式不正确，手机在黑名单中等。

如果返回成功，但是用户没有收到，则存在以下几种场景：

- 1、用户手机关机，欠费或者停机，可以通过拨打手机确认；
- 2、处于黑名单状态，投诉过运营商，或者说退订过业务；
- 3、手机长时间未关机，可以关机重启下；
- 4、手机信号是否正常，必要时重启下手机；
- 5、手机收件箱满，可以删除多余的短信，然后重试确认下；
- 6、手机是不是双卡双待的手机，把卡拿出来换一下卡槽试下；
- 7、短信被用户手机中的安全软件屏蔽了，可以让用户确认是否在屏蔽列表中；
- 8、如若不行，请您将SIM卡换到其他手机上进行测试；
- 9、如果以上场景都不满足，请[咨询sms helper](#)解决；

调用接口耗时比较长怎么办？

访问腾讯云短信接口，如果发现请求很久才发出来，可参考以下方法定位解决：

- 1、dig yun.tim.qq.com，确认使用内网dns还是公网dns。如果是内网dns，则选择一个就近同运营商的腾讯云短信ip配置host，测试问题是否解决；
 - 1.1 如果问题得到解决，则说明存在dns解析卡住，或者dns解析跨地域运营商访问，需要使用dns代理或者配置公网dns server；
 - 1.2 如果问题没有解决，跳到2；
- 2、review业务使用长连接，还是短连接模式，是否使用了连接池策略；
 - 2.1 如果业务使用单条长连接，根据HTTP一应一答的模式，前面的请求卡住，会影响该连接上的后续请求；建议优化成“长连接+连接池”模式；
 - 2.2 如果业务使用短连接，用netstat确认本机连接数是否满了，如果连接数满了，建议优化成“长连接+连接池”模式；
 - 2.3 用netstat确认连接的Recv-Q和Send-Q是否有积压，如果有积压，用tcpdump抓包确认是否有丢包重传；
 - 2.4 如果某条连接长时间（90s）没有请求，为了防止中间网络设备回收该连接，需要请求方关闭该连接，等下次发起请求且连接池中连接不够用的时候，再新建连接。

为什么用户很久才收到短信？

- 1、先检查短信是否快速的提交到了腾讯云短信这边（本地记录请求发送时间，然后通过控制台查询对应手机的发送时间）；
 - 1.1 如果两者时间差异很大，则参考[调用接口耗时比较长](#)解决；
 - 1.2 如果两者时间差异很小，跳到2；
- 2、在控制台查询该手机的发送时间与状态上报时间直接的差异；
 - 2.1 如果两者时间差异很小，则说明成功送达给手机，可能与手机当时的信号或状态有关；
 - 2.2 如果两者时间差异很大，则可能是内容中有敏感词，进入了人工审核，或者手机信号或状态不好；
- 3、如果以上场景都不满足，请[咨询sms helper](#)解决；

手机黑名单是什么？

当用户收到不想收到的短信时，可能会投诉或者退订等，此时我们会把用户的手机加入到运营黑名单中。后续下发短信时，如果匹配了黑名单，将不会给用户的手机下发短信，避免对用户的骚扰。

如果您的客户反馈收不到短信，并确认是黑名单导致的，可[联系sms helper](#)申请解除黑名单。

返回 1004 错误如何处理？

调用腾讯云短信接口发送短信时，如果应答包返回 1004 错误，可通过以下方式定位解决：

- 1、确认发送的请求是否是标准的 json 格式，[这里](#)可以校验一下；
- 2、检查是否有将单引号当做双引号使用（json 标准应该是双引号）；
- 3、检查参数名称是否写错（打字时可能打错）；
- 4、检查请求的字段类型和API中描述的字段类型是否一致，是否存在弄混了 json 字符串和 json 整型的情况，例如：`{"姓名":"小明", "年龄":23}`，“姓名”为json字符串，“年龄”为 json 整型；
- 5、检查对API的调用是否和官网描述的一致，例如：使用群发短信的 API 但是包体的格式是单发短信的；
- 6、如果还是无法解决，请[咨询sms helper](#)解决；

返回 1014 错误如何处理？

调用腾讯云短信接口发送短信时，如果应答包返回 1014 错误，可通过以下方式定位解决：

- 1、确认申请的内容模版格式是否正确，如内容模版中的“{}”为英文的括号，括号中的数字需从1开始连续编号，如 {1}, {2}.....
- 2、确认请求内容对应的模版是否审批通过；
- 3、确认请求包中type参数的值（0表示普通短信，1表示营销短信）与申请的内容模版类型是否一致；
- 4、确认请求的内容与申请的内容模版格式是否一致，特别要留意**是否有空格等不可见字符**导致的不匹配；
- 5、如果内容中含有中文，请确认中文是utf-8编码；
- 6、国内文本短信模板只能发国内手机号，海外文本短信模板只能发海外手机号；
- 7、如果还是无法解决，请[咨询sms helper](#)解决；

60008 错误是什么错误？

调用腾讯云短信接口发送短信时，如果应答包返回 60008 错误，可通过以下方式定位解决：

- 1、如果请求在 1s 内响应 60008 错误码，请确认请求格式是否是标准HTTP格式；

- 2、确认 dns 配置是否正常，确保使用的是公网 dns server；
- 3、推荐业务使用 http 长连接，并使用连接池，以提升网络质量；
- 4、如果还是无法解决，请[联系helper](#)；

返回 1001 (sig 校验失败) 如何处理？

- 1、请检查 sig 生成的随机数与 url 中的随机数是否一致。
- 2、请检查代码中的sdkappid/appkey (sdkappid:14000开头) 是否有填写错误。
- 3、使用的代码是否跟示例代码一致，看下自己带入的参数生成的 sig 伪代码是否一致。

其他常见错误码详解？

[其他错误码](#)

腾讯云短信发送后，对方收到信息是否可以回复，回复是否有时间限制？

对方需要在72小时内回复才有效，回复信息支持查看。

开通腾讯云短信后，发送消息的号码是什么？

发送消息的号码13~20位，1069开头，尾数是运营商的随机号码。

不同的手机在同一时间，是否可以发送不同的短信内容？

可以多进程调用单发接口，实现对不同手机号发送不同短信内容。