

账号中心

# 常见问题

文档版本 01  
发布日期 2021-04-22



版权所有 © 华为技术有限公司 2021。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，华为公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。

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

<b>1 基本信息（使用华为帐号）</b> .....	<b>1</b>
1.1 什么是华为帐号？ .....	1
1.2 什么是华为云租户？ .....	1
1.3 什么是华为云租户名？ .....	1
1.4 为什么“华为云基础信息”区域会显示华为云业务邮件地址？ .....	1
1.5 为什么华为云业务邮件地址为空？ .....	2
1.6 为什么提示华为帐号和华为云帐号的手机号码不一致？ .....	2
1.7 注册国家/地区有误，可以更改吗？ .....	2
1.8 一个手机号码可以多次开通华为云吗？ .....	2
1.9 一个电子邮件地址可以多次开通华为云吗？ .....	3
1.10 华为帐号开通不了华为云，怎么办？ .....	3
1.11 忘记华为帐号无法登录华为云怎么办？ .....	3
1.12 可以使用同一个华为帐号分别开通华为云中国站和华为云国际站吗？ .....	3
1.13 怎么知道当前登录华为云使用的是“华为帐号”还是“华为云帐号”？ .....	4
1.14 我确认输入的帐号信息无误，但登录不了华为云怎么办？ .....	4
1.15 有华为官网帐号（从 uniportal.huawei.com 注册），但无法登录华为云，提示用华为帐号登录，怎么办？ .....	4
1.16 忘记密码怎么办 .....	4
1.17 忘记密码后，进行找回密码时，提示帐号信息不存在怎么办？ .....	6
1.18 帐号中的手机号码不可用（手机丢失、注销了手机号码等无法收取验证码），怎么更换？ .....	7
1.19 接收不到验证码如何处理？ .....	8
1.20 帐号锁定怎么办？ .....	8
1.21 华为云业务可以注销吗？ .....	8
1.22 如何保证登录华为云业务的华为帐号安全？ .....	9
1.23 客户登录的华为帐号是否可以设置加密？ .....	9
1.24 为什么无法立即注销华为云业务？ .....	9
1.25 什么是关闭后保留期？ .....	9
1.26 关闭华为云业务和注销华为云业务有什么不同？ .....	9
1.27 关闭华为云业务后，可以重新恢复华为云业务吗？ .....	10
1.28 已关闭、注销了华为云业务，为什么还能登录？ .....	10
1.29 为什么要升级华为云帐号为华为帐号？ .....	10
1.30 不升级到华为帐号，还能继续使用华为云吗？ .....	10
1.31 华为帐号不是我注册的，我该怎么办？ .....	10

1.32 华为云帐号升级时，没有展示出我的华为帐号，为什么？	10
1.33 升级华为帐号失败了，怎么办？	11
1.34 升级为华为帐号后，还可以用原华为云帐号登录吗？	11
1.35 分别注册过华为云帐号和华为帐号，如何用华为帐号访问华为云？	11
1.36 华为云中国站经销商使用的 e+partner 管理员帐号和中国站客户使用的华为集团官网帐号，可以升级为华为帐号吗？	11
1.37 注销华为云业务后，华为手机终端的帐号和华为帐号的其他功能（如华为云空间）还能使用吗？	12
1.38 注销华为云业务为什么会失败？	12
1.39 什么情况下客户的华为云业务会被冻结？	12
1.40 什么情况下客户的华为云业务会受限？	13
1.41 开通华为云业务时，系统提示系统繁忙怎么办？	13
1.42 用户注册了多个华为帐号并开通了华为云业务，注销其中一个帐号，会影响其他的帐号使用吗？	13
1.43 使用华为帐号登录时，为什么没有提示我升级？	13
1.44 同一个手机号码开通了多次华为云业务，如何登录？	15
1.45 使用手机号码不能登录华为云怎么办？	15
1.46 如何在手机端登录华为云？	15
1.47 新注册的华为帐号登录华为云每次都要输入验证码，怎么取消？	16
<b>2 实名认证</b>	<b>17</b>
2.1 公共	17
2.1.1 如果不进行实名认证，会对帐号产生什么影响？	17
2.1.2 如果急需购买云服务资源，但未进行实名认证，选择哪种认证方式最快捷？	17
2.1.3 实名认证的帐号类型对购买云服务资源的类型有影响吗？	18
2.1.4 暂时无法提供完整证件信息，是否可以先通过认证，后期再提供证件信息？	18
2.1.5 实名认证支持哪些银行卡认证？	18
2.1.6 实名认证成功后，注销银行卡会影响云服务使用吗？	18
2.1.7 港澳台客户（非中国大陆客户）如何进行实名认证？	18
2.1.8 营业执照、身份证等信息存在用途限制（例如填写只能用于**认证使用），是否可以通过实名认证？	18
2.1.9 实名认证提交认证信息时，系统提示错误，怎么办？	19
2.1.10 实名认证提交审核处理时长？	19
2.1.11 实名认证过程中遇到问题如何处理？	19
2.1.12 实名认证审核不通过怎么办？	19
2.1.13 帐号实名认证时关联的银行卡，可以解绑吗？	19
2.1.14 已经通过华为云实名认证后，实名认证的状态可以解除吗？	19
2.1.15 合作伙伴使用 echannel 帐号登录华为云时，还需要进行实名认证吗？	20
2.1.16 学生能享受优惠吗？	20
2.1.17 主帐号认证后，子帐号需要实名认证吗？	20
2.1.18 家长可以用儿童（未满 18 周岁）的身份信息进行华为云实名认证吗？	20
2.1.19 个人实名认证有年龄限制吗？	20
2.1.20 如何选择实名认证方式？	20
2.1.21 国外的企业客户是否可以在华为云官网大陆站点进行实名认证？	20
2.1.22 同一证件号实名认证的帐号数量达到上限时，如何提升实名认证数量限制？	21
2.1.23 华为云内部客户如何进行实名认证？	21

2.1.24 如何解除实名认证? .....	21
2.2 个人认证.....	21
2.2.1 个人银行卡认证时, 是否支持非大陆的银行账号或大陆银行的境外分行账号进行银行卡认证? .....	21
2.2.2 个人银行卡认证方式是否支持港澳台地区或境外的身份证件认证? .....	21
2.2.3 个人实名认证时, 如果选择个人银行卡认证方式, 后续是否会使用该银行账号进行扣费? .....	21
2.2.4 个人银行卡认证的审核时间是多久? .....	22
2.2.5 个人银行卡认证, 同一个银行卡可以认证多次吗? .....	22
2.2.6 个人银行卡认证, 为什么要采集人脸图像? .....	22
2.2.7 通过个人银行卡实名认证后, 修改银行卡绑定的手机号码影响云服务使用吗? .....	22
2.2.8 已经通过个人证件认证, 是否可以个人银行卡认证? .....	22
2.2.9 同一个个人证件号码, 最多可实名认证几个华为云帐号? .....	22
2.2.10 个人证件认证时, 为什么证件类型中没有中国公民身份证? .....	22
2.3 企业认证.....	22
2.3.1 企业认证的两种认证方式(企业证件认证和银行对公账户认证)有什么不同? .....	22
2.3.2 银行对公账户认证时, 是否支持非大陆的银行对公账户或大陆银行的境外分行对公账户进行对公转账? .....	23
2.3.3 银行对公账户认证时, 可以用个人银行账户吗? .....	23
2.3.4 银行对公账户认证时, 没有统一社会信用代码/组织机构代码怎么办? .....	23
2.3.5 使用企业银行对公账户认证时, 同一对公银行账号认证失败, 最多可尝试几次? .....	23
2.3.6 企业注册新的华为云帐号后, 还能再用以前的对公银行账户认证吗? .....	23
2.3.7 银行对公账户认证中, 提交银行信息后, 如何找到输入转账金额的入口? .....	23
2.3.8 企业银行对公账户认证时, 输入转账金额验证失败, 怎么办? .....	23
2.3.9 银行对公账户认证的随机金额输入错误次数是否有限制, 如果输入错误(包括超过次数限制)以后怎么办? .....	23
2.3.10 银行对公账户认证过程中, 什么时候收到华为云的打款? .....	23
2.3.11 银行对公账户认证时, 为何我的银行对公账号不能使用“银行对公账户认证”方式进行银行打款实名认证? .....	24
2.3.12 银行对公账户认证时, 客户收到华为云的转账, 是否需要给华为云提供发票? .....	24
2.3.13 如果收到华为云转账金额后不想继续使用银行对公账户认证方式实名认证, 如何终止此次认证? .....	24
2.3.14 如果使用“银行对公账户认证”方式认证失败了, 是否可以继续使用此方式认证? .....	24
2.3.15 企业帐号实名认证时, 如果选择银行对公账户进行实名认证, 后续是否会使用该银行账号进行扣费? .....	24
2.3.16 企业进行银行对公账户认证时, 收到华为云随机金额(0.01元~0.99元)的打款, 该金额如何退款? .....	24
2.3.17 无法提供法人证件, 改为相关负责人信息, 如果提交的授权书未加盖公章, 或未提交授权书, 可以进行企业客户实名认证吗? .....	24
2.3.18 如果企业认证无法提供法人证件, 怎么办? .....	25
2.3.19 企业客户进行企业证件认证时, 提交审核的证件缺失怎么办? .....	25
2.3.20 企业证件到期或者变更对实名认证、业务有什么影响? .....	25
2.3.21 如何获取实名认证授权书模板? .....	25
2.3.22 党政及国家机关、事业单位、民办非企业单位、社会团体、个体工商户等如何完成实名认证? .....	25
2.3.23 已实名认证的企业账户需再申请一个账户, 能否使用同一个企业资质? .....	25
2.3.24 企业证件认证时, 应该上传什么类型的企业证件? .....	25
2.3.25 企业证件认证时, 为什么要输入法定代表人身份证号? .....	26

2.3.26 同一个企业证件号码，最多可实名认证几个华为云帐号？ .....	26
2.3.27 银行对公账户认证时，提示“您的银行卡不支持转账业务，请使用其他银行卡或联系银行处理”，如何处理？ .....	27
2.3.28 企业证件认证时，提示“您的企业经营状态异常无法进行实名认证”，如何处理？ .....	27
2.4 变更认证.....	27
2.4.1 如何更改实名认证时关联的银行卡号？ .....	27
2.4.2 个人实名认证通过后，可以变更为企业实名认证吗？ .....	27
2.4.3 个人帐号重新实名认证变更为企业帐号后帐号的基本信息会变更吗？ .....	27
2.4.4 实名认证通过后，可以更改认证信息的帐号姓名吗？ .....	27
2.4.5 企业帐号如何变更公司名称？ .....	27
2.4.6 企业帐号重新实名认证，能变更为个人帐号吗？ .....	27
2.4.7 银行对公账户认证通过了，还可以重新认证为其他企业帐号吗？ .....	27
2.4.8 如何获取实名认证变更申请表模板？ .....	28
2.4.9 个人实名认证变更为企业实名认证，可以通过企业银行对公账户认证的方式变更吗？ .....	28
2.4.10 已在合作伙伴网站中完成企业实名认证，是否还需要到华为云官网再进行一次企业实名认证？ .....	28
<b>3 其他.....</b>	<b>29</b>
3.1 基本信息（未使用华为帐号，待下线） .....	29
3.1.1 什么是华为云帐号？ .....	29
3.1.2 什么是华为云注册邮箱？ .....	29
3.1.3 为什么在注册页面无法用邮箱注册华为云帐号？ .....	29
3.1.4 可以使用同一个邮箱注册华为云中国站点和国际站点吗？ .....	29
3.1.5 注册完成后，帐号立即生效吗？ .....	29
3.1.6 华为云客户登录的帐号名是否支持变更？ .....	29
3.1.7 如何修改企业名称？ .....	29
3.1.8 如何退订邮件？ .....	30
3.1.9 修改帐号密码时，验证的手机号如何修改？ .....	30
3.1.10 如何绑定邮箱？ .....	30
3.1.11 客户的邮箱可以解绑吗？ .....	30
3.1.12 多个华为云帐号可以绑定同一个邮箱吗？ .....	30
3.1.13 一个客户可以注册多个华为云帐号吗？ .....	30
3.1.14 客户注册的手机号码是否可以更改？ .....	30
3.1.15 一个手机号码可以注册几个华为云帐号？ .....	31
3.1.16 如何查询我的手机号是否注册过华为云帐号？ .....	31
3.1.17 如何查询我的手机号注册了几个华为云帐号？ .....	33
3.1.18 如何进入用户中心？ .....	35
3.1.19 如何查询华为云帐号的历史登录信息？ .....	35
3.1.20 每次登录华为云都提示要修改密码，怎么办？ .....	35
3.1.21 华为云登录密码修改后需要多久生效？ .....	35
3.1.22 什么情况下客户的华为云业务会受限？ .....	35
3.1.23 什么情况下客户的华为云业务会被冻结？ .....	36

# 1 基本信息（使用华为帐号）

## 1.1 什么是华为帐号？

华为帐号是用户访问华为各网站的统一“身份标识”，您只需注册一个华为帐号，即可访问所有华为服务。您可以在华为帐号网站进行注册、管理华为帐号并获得有关华为帐号的更多信息。

## 1.2 什么是华为云租户？

注册并开通华为云即可获得一个用于管理华为云的顶层对象，通过租户名和租户ID进行标识。云上合同、资金账户、订单、云资源都归对应租户管理。

## 1.3 什么是华为云租户名？

华为云租户名即用户在华为云业务中的帐号名，华为云业务中的帐号名均指这里的租户名。当租户名和华为帐号名不同时，华为云帐号中心会展示租户名；相同时不会展示。您可以单击[这里](#)查看如何修改华为云租户名。

## 1.4 为什么“华为云基础信息”区域会显示华为云业务邮件地址？

- 原因一：华为云帐号和华为帐号绑定时，两者均有自己的邮箱；而该华为帐号的邮箱已被其他的华为云帐号占用，华为云绑定成功后将保留华为帐号和华为云帐号各自原有的邮箱地址，此时原华为云帐号的邮件地址会在“华为云基础信息”区域显示为“业务邮件地址”。
- 原因二：华为云帐号和华为帐号已经存在绑定关系且邮箱地址相同，此时在华为帐号的帐号中心修改邮箱，修改后的邮箱地址如果已被其他华为云帐号占用，修改后华为帐号的邮箱更新为修改后的邮箱，原华为云帐号的邮件地址会在“华为云基础信息”区域显示为“业务邮件地址”。

您可以单击[这里](#)查看如何修改华为云业务邮件地址。

## 1.5 为什么华为云业务邮件地址为空？

- 原因一：华为云帐号和华为帐号绑定时，华为帐号有邮箱而华为云帐号没有，同时华为帐号的邮箱已经被其他华为云帐号占用，此时华为云将保留该邮箱为华为帐号的邮箱，而绑定的华为云帐号的邮箱显示为“业务邮件地址”并保持为空。
- 原因二：华为云帐号和华为帐号已经存在绑定关系且均无设置过邮箱。在华为帐号的帐号中心设置邮箱时，若该邮箱已被其他华为云帐号占用，则华为云将保留该邮箱为华为帐号的邮箱，而绑定的华为云帐号的邮箱显示为“业务邮件地址”并保持为空。
- 原因三：华为帐号设置了邮箱和手机号码后登录华为云并开通华为云业务，但是此邮箱已被其他华为云帐号占用，华为云将保留该邮箱为华为帐号的邮箱，而绑定的华为云帐号的邮箱则显示为“业务邮件地址”并保持为空。

您可以单击[这里](#)查看如何修改华为云业务邮件地址。

## 1.6 为什么提示华为帐号和华为云帐号的手机号码不一致？

- **情况一：华为帐号和华为云帐号都有手机号**
  - 原因一：华为帐号和华为云帐号通过邮箱进行绑定，如果华为帐号和华为云帐号的手机号码不一致，且华为帐号的手机号在华为云侧已经达到注册最大数量3（即注册过3个华为云帐号），绑定成功后，华为帐号和华为云帐号的将各自保持原有手机号。
  - 原因二：华为帐号和华为云帐号已经绑定成功且手机号码一致，如果此时前往华为帐号的帐号中心修改的手机号码在华为云侧已经达到最大数量3（即注册过3个华为云帐号），则华为帐号将使用修改后的手机号，华为云帐号为修改前的手机号。
- **情况二：华为帐号没有设置手机号，而华为云帐号有手机号**

华为帐号和华为云帐号通过邮箱进行绑定，华为帐号没有手机号而华为云帐号有手机号，该情况下绑定后，华为云帐号将保留原有手机号。

您可以在确保手机号没有其他华为云帐号使用的情况下，单击[这里](#)查看并修改华为帐号与绑定的华为云帐号的手机号保持一致。

## 1.7 注册国家/地区有误，可以更改吗？

不可以更改华为帐号的国家/地区，建议您注销华为帐号后重新注册。

如果因为已开通华为云，不方便注销，建议您求助您的客户经理协助。变更华为云租户的国家/地区信息时，请提供所在国家/地区身份证明材料给华为云客户经理，由华为云客户经理协助申请变更华为云租户的国家/地区信息，变更后仅对华为云业务有效。

## 1.8 一个手机号码可以多次开通华为云吗？

可以，一个手机号码最多可开通3个华为云。请在华为云官网，再次注册华为帐号并开通华为云。

## 1.9 一个电子邮件地址可以多次开通华为云吗？

不可以，一个电子邮件地址只能开通一个华为云。

## 1.10 华为帐号开通不了华为云，怎么办？

请逐条排查以下原因分别进行处理，如还不能解决，请通过网址<https://www.huaweicloud.com/service/contact.html>联系我们：

1. 华为帐号注册国家/地区不在华为云网站服务范围内（例如：注册的是欧洲国家/地区的帐号），请重新注册一个在服务范围内的华为帐号（注册时，请重新选择新的国家/地区）；如果您有其他华为云网站服务范围内的华为帐号，请重新登录再开通华为云。

查询华为帐号注册地方法（进入华为手机的帐号中心查询）：

中国：打开手机 > 设置 > 华为帐号 > 设置 > 关于

海外：打开手机 > 设置 > 华为帐号 > 设置 > 关于 > 华为帐号通知

2. 华为帐号的邮件地址已注册/开通过其他华为云业务，请更换华为帐号邮件地址或直接用该邮件地址登录华为云。
3. 华为帐号的注册国家/地区为中国，但手机号码不是中国大陆的，请更换华为帐号的手机号码为中国大陆手机号码。

更换方法：

登录华为帐号网站，前往“帐号中心 > 帐号与安全 > 手机号”，验证码验证通过后，在绑定新的手机号时，顶部的国家/地区，选择“中国+86”，通过验证后，即可更改成功。

4. 华为帐号关联的手机号码多次开通华为云，达到上限（通常是超过3个），请更换华为帐号或关闭之前开通但未使用的华为云业务。

## 1.11 忘记华为帐号无法登录华为云怎么办？

如果您忘记了华为云的登录帐号，您可以使用注册时绑定的邮箱或手机号码进行登录。

## 1.12 可以使用同一个华为帐号分别开通华为云中国站和华为云国际站吗？

不可以，华为帐号的注册国家/地区为中国时，只能开通华为云中国站；反之，华为帐号的注册国家/地区为海外，只能开通华为云国际站。

如果注册国家/地区有误，建议您登录[华为帐号网站](#)，在隐私中心中单击“销户”，按照界面流程注销华为帐号，然后重新注册。

## 1.13 怎么知道当前登录华为云使用的是“华为帐号”还是“华为云帐号”？

在华为云帐号中心看到“华为帐号信息”时，当前登录使用的就是“华为帐号”；否则就是华为云帐号。

## 1.14 我确认输入的帐号信息无误，但登录不了华为云怎么办？

请逐条排查以下原因分别进行处理，如还不能解决，请提交工单与我们联系：

1. 您的华为云帐号已升级为“华为帐号”，原华为云帐号名已改为华为云租户名：请通过帐号名、手机号码或邮件地址登录（请再次查询确认帐号升级后华为云通过短消息或电子邮件发送给您的华为帐号登录信息）。
2. 您曾分别注册过华为云帐号和华为帐号，当前输入的密码与您选择的帐号不匹配：请重新输入正确的帐号信息登录华为云。
3. 您输入的可能是e+partner管理员帐号，请尝试通过登录界面下方的“华为企业业务合作伙伴”入口登录。
4. 您输入的可能是华为官网帐号，请尝试通过登录界面下方的“华为官网帐号”入口登录。

## 1.15 有华为官网帐号（从 uniportal.huawei.com 注册），但无法登录华为云，提示用华为帐号登录，怎么办？

如果您此前未通过华为官网帐号绑定华为云，我们推荐您在uniportal.huawei.com关联华为帐号与原华为官网帐号，采用华为帐号统一访问华为所有服务。如果您还没有华为帐号，请前往id.huawei.com注册。

## 1.16 忘记密码怎么办

如果您忘记了华为帐号的密码，请参考[忘记华为帐号密码](#)自行重置登录密码。

如果您忘记了IAM用户或华为云帐号的密码，请参考[忘记IAM用户或华为云帐号密码](#)  
[忘记IAM用户或帐号密码](#)自行重置登录密码。

### 忘记华为帐号密码

- 如果您因手机号/邮箱停用而无法重置帐号密码，请通过[自助申诉](#)更改帐号绑定的手机号/邮件地址，申诉成功后再通过新绑定的手机号/邮件地址重置密码。
- 如果您的手机号/邮件地址仍在正常使用，请参考如下操作找回密码。

**步骤1** 在华为云登录页面，单击“忘记密码”。

图 1-1 忘记华为帐号密码



**步骤2** 单击“找回华为帐号密码”。

**步骤3** 输入注册华为帐号的手机号或邮件地址，单击“下一步”。

**说明**

请输入正确的手机号或邮件地址，否则将导致找回密码失败。

**步骤4** 选择本次重置密码的华为帐号，并按照界面提示填写验证信息，单击“下一步”。

**说明**

如果无法接收验证码，请参考[无法获取验证码](#)进行处理。

**步骤5** 输入新密码并确认密码，单击“确定”。

**步骤6** （可选）输入紧急联系人名称、手机号。紧急联系人可用于找回密码和自助申诉，如帐号在新设备上找回密码时，需要验证个人身份和紧急联系人，自助申诉时将提升申诉通过率。紧急联系人最多设置5位。

**步骤7** 单击“立即返回”，使用新设置的密码[登录华为云](#)。

----结束

## 忘记 IAM 用户或华为云帐号帐号密码

如果您是IAM用户，还可以请管理员修改密码，适用于您没有绑定邮箱或者手机，无法自行修改密码，详情请参考：[管理员重置密码](#)用户指南>IAM用户>修改IAM用户密码。

**步骤1** 在华为云登录页面，单击“忘记密码”。

图 1-2 忘记华为帐号密码



**步骤2** 单击“找回华为云帐号密码”。

**步骤3** 输入需要重置密码的帐号或者IAM用户信息及验证码。

**📖 说明**

- 帐号：注册华为云系统时创建的帐号，帐号是资源的归属以及使用计费的主体，对其所拥有的资源具有完全控制权限，可以访问华为云所有云服务。使用帐号登录后，在IAM的“用户”中可以看到帐号对应的用户，在IAM中标识为“企业管理员”。
- IAM用户：由帐号管理员在IAM中创建的用户，IAM用户可以使用帐号名、IAM用户名和密码登录华为云系统，并根据权限使用所属帐号中的资源。IAM不拥有资源，不进行独立的计费，IAM用户的权限和资源由所属帐号统一控制和付费。

**步骤4** 选择重置密码的方式，通过帐号名/邮件地址或者手机号，并按照界面提示填写验证信息，单击“下一步”。

**📖 说明**

- 请输入正确的手机号或邮件地址，否则将导致找回密码失败。
- 如果无法接收验证码，请参考[无法获取验证码](#)进行处理。

**步骤5** 输入新密码并确认密码，单击“确定”。

**步骤6** 单击“立即登录”，使用新设置的密码登录华为云系统。

----结束

## 1.17 忘记密码后，进行找回密码时，提示帐号信息不存在怎么办？

请您再次确认输入的帐号信息，可能帐号是原华为云帐号或IAM用户，请选择“原华为云帐号/IAM帐号”进行找回密码操作。

## 1.18 帐号中的手机号码不可用（手机丢失、注销了手机号码等无法收取验证码），怎么更换？

请按以下情形进行相应处理：

1. 如果您正在登录华为云网站，请您提交工单与我们联系，按照华为客户支持人员要求提供相应材料完成身份验证后，进行处理。

帐号类型	身份验证材料要求
华为帐号（中国）	<p>参考<a href="#">帐号人工</a>页面，提供帐号基本信息，包括：申诉原因、变更前手机号码或邮箱、变更后手机号码或邮箱、华为帐号名、帐号大概注册年/月、帐号常用地等。</p> <p>此外，已开通华为云服务时，需要按照华为云业务要求提交工单，补充提供如下材料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企业用户（法定代表人与被授权人所需材料任选一种上传即可）                      法定代表人：企业证件、法定代表人身份证正反面及手持身份证照片                      被授权人：企业证件、加盖企业公章的授权书（<a href="#">授权书模板</a>）、被授权人身份证正反面及手持身份证照片（您单击此模板时，可能会先跳转至云社区页面，需要您再次单击此模板才能下载）</li> <li>● 个人用户                      个人身份证件正反面及手持身份证照/人脸视频（个人身份证件信息需与实名认证的身份证件信息一致）</li> </ul>
华为帐号（海外）	<p>已开通华为云服务时，需要按照华为云业务要求补充提供如下材料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 帐号已实名认证，提供实名认证的身份材料</li> <li>● 帐号已绑定信用卡，提供信用卡正面（卡号、持卡人姓名、发卡行）、持卡人证件、连续3个月或实际消费时长的消费凭证（未实名认证时），企业用户还需提供授权人签字的授权书</li> <li>● 未实名且未绑卡但企业用户有线下付款，提供付款银行账户归属企业证件、银行账户名与银行账号、连续3个月或实际消费时长的消费凭证，授权人签字的授权书</li> <li>● 未实名、未绑卡且未线下付款，提供帐号基础信息，包括：帐号名、手机号码、邮件地址、姓名/企业名称、地址</li> <li>● 对于伙伴垫付子客户，需先经过伙伴书面同意（伙伴给华为云客服发送同意邮件）</li> <li>● 华为云伙伴帐号，补充提供伙伴认证的企业证件</li> </ul>

对于原华为云帐号，按照华为云已有规则处理，请单击[此处](#)查看。

2. 如果您正在登录华为商城、华为开发者联盟等网站，请联系华为帐号网站（id.huawei.com），按照该网站要求进行处理。

## 1.19 接收不到验证码如何处理？

当您绑定或者修改手机号码/邮箱、重置密码等操作时，需要获取验证码进行验证。若您无法接收验证码，请参考以下方法进行操作。

### 无法接收短信验证码

- 请确认手机号码是否填写正确。如果有误，在可以登录的情况下，在[基本信息](#)页面的“华为帐号信息”区域，单击“前往管理”修改手机号码。
- 请核实手机是否已停机，手机缴费以后一般是24小时内恢复，建议您更换手机号码或者第二天重新获取。
- 请确认短信验证码是否被视作垃圾短信而被拦截，您可以解除应用程序的短信拦截。
- 网络通讯异常可能会造成短信丢失，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。
- 请清除浏览器缓存或者更换浏览器重试。

为了不影响您的业务操作，如果以上方法依然未能解决您的问题，建议您将验证方式修改为通过邮箱验证。

如果您的手机和邮箱均无法接收验证码，请您联系客服人员获取帮助。

### 无法接收邮箱验证码

- 请确认邮箱地址是否填写正确。如果有误，在可以登录的情况下，请通过[基本信息](#)页面的“华为帐号信息”区域，单击“前往管理”，修改邮箱地址。
- 请核实邮箱是否正常使用，并检查垃圾邮箱。
- 设置邮箱白名单：no\_reply@info.huaweicloud.com。
- 网络通讯异常可能会造成邮件丢失，请重新获取或稍后再试。
- 请清除浏览器缓存或者更换浏览器重试。

为了不影响您的业务操作，如果以上方法依然未能解决您的问题，建议您将验证方式修改为通过手机验证。

如果您的手机和邮箱均无法接收验证码，请您联系客服人员获取帮助。

## 1.20 帐号锁定怎么办？

华为帐号锁定后，请等待15分钟，重新进行登录。如果需要修改密码，请参见[如何进行密码重置](#)。

## 1.21 华为云业务可以注销吗？

可以。客户可在“基本信息”页面将华为云注销，注销华为云业务的流程包括关闭华为云业务和注销华为云业务，具体操作方法请参见[注销华为云业务](#)。

### 说明

暂不支持通过手机APP注销华为云业务。

## 1.22 如何保证登录华为云业务的华为帐号安全？

华为云提供了华为帐号的安全管理机制。华为帐号登录后，进入基本信息页面，单击安全凭证后的“管理我的凭证”，在该页面，您可以修改已验证邮箱、已验证手机、密码或登录验证方式等。您还可以设置华为帐号安全策略，具体操作请参见[如何设置帐号安全策略](#)。

## 1.23 客户登录的华为帐号是否可以设置加密？

为确保帐号信息的安全，您可以开启登录验证功能或设置访问控制列表。具体操作请参见[如何设置帐号安全策略](#)。

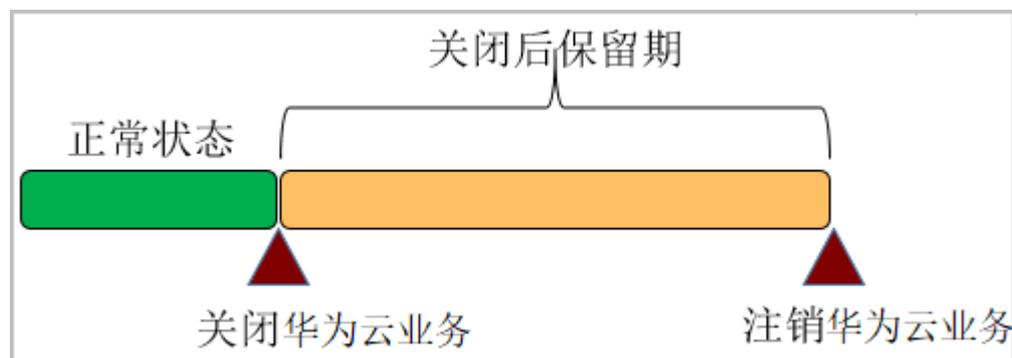
## 1.24 为什么无法立即注销华为云业务？

为防止客户误操作，需要重新恢复华为云业务，所以设置关闭后保留期（一般为90天），在关闭后保留期内，客户可以恢复华为云业务。如果客户需要立即注销，可以在关闭华为云业务24小时后手动注销，具体可参见[注销华为云业务](#)。

## 1.25 什么是关闭后保留期？

在关闭华为云业务后的一段时间内，客户可以登录华为云查看帐号信息和费用信息，这段时间称为关闭后保留期。关闭后保留期结束之后，华为云业务将被自动注销，客户将无法再使用华为帐号登录华为云（关闭后保留期一般为90天）。

关闭后保留期与关闭华为云业务和注销华为云业务的关系如下图所示：



## 1.26 关闭华为云业务和注销华为云业务有什么不同？

- 关闭华为云业务：华为云业务关闭后，进入关闭保留期，保存在华为云中的数据将会被删除并将无法恢复。客户可以登录华为云查看华为帐号信息和费用信息。
- 注销华为云业务：华为云业务注销后，将无法使用该华为帐号访问华为云，且华为帐号中的数据将会被删除。

## 1.27 关闭华为云业务后，可以重新恢复华为云业务吗？

关闭华为云业务后将进入关闭后保留期（关闭后保留期为90天），在关闭华为云业务的24小时后，您可以使用华为帐号登录华为云，进入“[基本信息](#)”页面，在“注销华为云业务”区域，单击“恢复华为云业务”，即可恢复华为云业务。

如果您选择注销华为云业务，或超过关闭后保留期系统自动注销华为云业务，注销成功后，华为云业务将无法恢复。

### 说明

关闭华为云业务的24小时之内无法进行恢复华为云业务的操作。

## 1.28 已关闭、注销了华为云业务，为什么还能登录？

您在华为云网站关闭、注销华为云后，代表您不再用该帐号使用华为云网站（[www.huaweicloud.com](http://www.huaweicloud.com)）提供的服务，但您可以继续使用该华为帐号访问其他华为网站服务。如您不再使用华为集团的任何服务，请登录华为帐号网址进行注销操作。

## 1.29 为什么要升级华为云帐号为华为帐号？

为了向您提供华为各网站一致的登录体验，避免记忆多个帐号和密码，我们推荐您升级已有华为云帐号为华为帐号。请您在登录华为云看到升级提示时，立即进行升级。

## 1.30 不升级到华为帐号，还能继续使用华为云吗？

我们推荐您升级，升级不会影响您原有在华为云的业务。如果您有特殊情况，暂时不方便升级，本次登录可先不升级。

## 1.31 华为帐号不是我注册的，我该怎么办？

请在华为帐号网站（<https://url.cloud.huawei.com/4fqL4CdRVC>）提起申诉，申请解除该华为帐号与您手机号码的绑定关系。

## 1.32 华为云帐号升级时，没有展示出我的华为帐号，为什么？

请参照如下原因进行排查：

1. 您的华为帐号注册国家/地区与华为云帐号不同（例如：之前误注册到海外），请在升级页面中选择注册新的华为帐号。  
查询华为帐号注册地方法（进入华为手机的帐号中心查询）：  
国内：设置>华为帐号>设置>关于  
海外：设置>华为帐号>设置>关于>华为帐号通知
2. 您的华为帐号手机号码与邮件地址和华为云帐号中的信息完全不同，如您希望升级到此帐号，请更换帐号中的手机号码或邮件地址与华为云帐号信息一致。

3. 您的华为帐号已关联了其他华为云帐号或已开通过华为云。

## 1.33 升级华为帐号失败了，怎么办？

请参照如下原因进行排查：

1. 您之前使用相同手机号码/相同邮件地址注册了华为云帐号和华为帐号且未使用华为帐号登录开通过华为云，请退出当前的华为云帐号登录，重新使用华为帐号登录，然后选择关联已有的华为云帐号。
2. 您之前分别注册了多个华为云帐号和一个华为帐号，已使用华为帐号关联/开通了华为云，此时暂不支持将其他华为云帐号升级为华为帐号，请登录时忽略升级提示，选择暂不升级。
3. 您之前使用相同手机号码/相同邮件地址注册了华为云帐号和华为帐号，但注册国家/地区不同，请登录时忽略升级提示，选择暂不升级。
4. 您之前注册的华为帐号已冻结，请先解冻，再升级。
5. 您从电信运营商购买了回收后再次售卖的手机号码，之前曾有人用该号码注册了华为帐号，请联系id.huawei.com重新注册华为帐号后，再用新华为帐号登录关联华为云帐号。

## 1.34 升级为华为帐号后，还可以用原华为云帐号登录吗？

- 从未注册过华为帐号  
升级后帐号登录信息不变，您可继续用原手机号码、邮件地址、帐号名登录。
- 已经注册过华为帐号  
如果华为帐号与华为云帐号信息（手机号码、邮件地址、帐号名）一致，可继续使用原华为云帐号登录；如果华为帐号与华为云帐号的部分信息不一致，就不能用原华为云不一致的信息登录（例如：手机号码相同，邮件地址不同时，不能用原华为云帐号中的邮件地址登录）。

## 1.35 分别注册过华为云帐号和华为帐号，如何用华为帐号访问华为云？

请用华为帐号登录华为云，然后根据提示选择已注册过的华为云帐号进行关联，完成华为云帐号身份验证。关联成功后，即可立即用华为帐号统一访问华为云和其他华为网站。

## 1.36 华为云中国站经销商使用的 e+partner 管理员帐号和中国站客户使用的华为集团官网帐号，可以升级为华为帐号吗？

抱歉，暂不支持升级此类帐号，请留意partner.huawei.com和uniportal.huawei.com相关网站通知。

## 1.37 注销华为云业务后，华为手机终端的帐号和华为帐号的其他功能（如华为云空间）还能使用吗？

华为云业务注销后，华为手机终端的帐号、华为云空间不受影响，可以继续使用。

## 1.38 注销华为云业务为什么会失败？

在进行华为云业务注销的操作时，系统会自动进行各项检查，并在页面显示检查结果。当存在以下问题时，华为云业务注销会失败，您可以按界面提示处理。

- 华为帐号因安全问题或违规操作被冻结
- 资源因安全问题被冻结
- 华为帐号已与合作伙伴帐号建立关联关系、正在与合作伙伴建立关联关系、正在解除与合作伙伴的关联关系、正在申请成为合作伙伴
- 华为帐号为经销商伙伴、云市场伙伴
- 华为帐号为企业主帐号或企业子帐号
- 华为帐号已绑定HCS或云联盟站点
- 华为帐号存在正在使用的包周期资源
- 华为帐号存在处理中的订单
- 华为帐号存在现金余额
- 华为帐号存在未消费的现金券
- 华为帐号存在未完成的退款申请、发票申请
- 华为帐号存在欠费、欠票
- 华为帐号存在到账、调账申请
- 华为帐号存在未履行完毕的纸质合同、商务合同
- 华为帐号正在使用的资源数量过多，大于关闭华为云业务允许的资源数上限
- 华为帐号存在备案订单

## 1.39 什么情况下客户的华为云业务会被冻结？

客户的华为云业务被冻结，包括以下几种情况：

- 违规冻结（如违反国家法律法规、违反华为安全要求等）。
- 客户未通过实名认证（包括实名认证不通过和实名认证失败）。
- 云服务进入保留期，没有进行续费，华为云业务会因欠费冻结。
- 申请成为合作伙伴（如分销商）后，无法购买云服务。
- 华为云业务销户前冻结。客户申请华为云业务注销时，先冻结华为云业务，避免客户购买新的资源。
- 伙伴对转售子客户的消费和资源使用进行控制（如当转售子客户消费超过伙伴分配的预算后，伙伴可以对子客户冻结）。

## 1.40 什么情况下客户的华为云业务会受限？

客户的华为云业务受限，包括以下几种情况：

- 客户在使用华为云服务过程中有不合规的操作（如违反国家法律法规、恶意购买按需资源且不还款、客户主机被DDOS攻击且对华为云造成损失、客户发送垃圾邮件等）时，无法购买云服务。
- 客户未通过实名认证（包括实名认证不通过和实名认证失败），无法购买云服务。
- 华为云业务账户余额不足，无法购买云服务。
- 申请成为合作伙伴（如分销商）后，无法购买云服务。
- 企业子帐号预算不足，无法购买云服务。
- 华为帐号存在安全风险时，为保护华为帐号的交易安全，限制购买按需云服务。

### 📖 说明

当华为帐号存在安全风险受限时，请进入“[新建工单](#)”页面，选择“用户帐号 > 帐号冻结/受限咨询”，提交工单进行身份核验后可以解除受限。

身份核验所需材料如下，您可以[根据帐号类型](#)选择其中一种方式进行验证。如您使用视频方式进行身份核验，请压缩成rar格式进行上传。

- **个人帐号**

方式一：提供帐号持有人手持本人户口簿原件拍照照片。

方式二：提供帐号持有人手持本人身份证原件正面5秒视频。

- **企业帐号**

方式一：提供企业法人手持本人身份证原件正面5秒视频。

方式二：如法人无法录制，法人可出具授权书，由被授权人手持本人身份证原件正面5秒视频。

## 1.41 开通华为云业务时，系统提示系统繁忙怎么办？

请清除浏览器缓存或者更换浏览器重试。

## 1.42 用户注册了多个华为帐号并开通了华为云业务，注销其中一个帐号，会影响其他的帐号使用吗？

华为帐号间的资源相互独立，不能跨帐号使用，因此注销其中一个帐号不会影响其他帐号的使用。

## 1.43 使用华为帐号登录时，为什么没有提示我升级？

- 如果之前没有华为云帐号，使用华为帐号登录时，系统会提示您开通华为云业务。



- 如果您已有有华为云账号
  - 华为云帐号满足以下要求，使用华为账号登录时，系统会提示您选择一个华为云帐号并进行绑定：
    - i. 华为云帐号与华为帐号所属国家一致。
    - ii. 华为云帐号不是华为内部用户（即华为为员工，含外协）。
    - iii. 华为云帐号未被其他华为帐号绑定。
    - iv. 您的华为云帐号不能属于金融专区，HCS或合作伙伴。



- 华为云帐号不满足以上要求，系统会针对原因进行提示，例如：





- 如果您手动输入的华为云帐号不满足要求，系统会提示您重新输入帐号或者您可以返回上一层重新选择其他华为云帐号。



## 1.44 同一个手机号码开通了多次华为云业务，如何登录？

当该手机号码已注册多个华为帐号并开通了华为云业务时，可以通过华为帐号的帐号名或邮箱登录。也可以输入手机号码后选择要登录的帐号。

## 1.45 使用手机号码不能登录华为云怎么办？

当使用同一个手机号码注册多个华为帐号时，不能通过手机号码直接登录，输入手机号后选择要登录的帐号或者直接使用邮箱登录。如果忘记了华为帐号名，请联系客服获得该手机号码注册的华为帐号名列表。

## 1.46 如何在手机端登录华为云？

进入华为云移动端APP，单击页面下方的“我的”，单击“登录/注册”，输入手机号/邮箱地址/帐号名/原华为云帐号、帐号密码，单击“登录”。

## 1.47 新注册的华为账号登录华为云每次都要输入验证码，怎么取消？

基于华为帐号的安全考虑，不建议您取消验证码功能。若您想要取消，可以在下一次使用华为帐号登录华为云时，获取验证码登录后，单击“信任”按钮，后续您登录华为云时，系统将不会要求您提供验证码。



# 2 实名认证

## 2.1 公共

### 2.1.1 如果不进行实名认证，会对帐号产生什么影响？

帐号类型	不进行实名认证的影响
个人帐号	<ul style="list-style-type: none"><li>• 无法购买华为云的产品和服务。</li><li>• 无法使用已有的云服务资源。</li><li>• 无法申请开具发票。</li><li>• 无法申请线上合同。</li><li>• 无法申请公测。</li></ul>
企业帐号	<ul style="list-style-type: none"><li>• 无法购买华为云的产品和服务。</li><li>• 无法使用已有的云服务资源。</li><li>• 无法申请成为华为云合作伙伴。</li><li>• 无法申请开具发票。</li><li>• 无法申请线上合同。</li><li>• 无法申请公测。</li></ul>

### 2.1.2 如果急需购买云服务资源，但未进行实名认证，选择哪种认证方式最快捷？

- 个人帐号推荐使用扫脸认证，如果信息完全正确，提交审核后即可实时完成认证。
- 企业帐号推荐使用银行对公账户认证，如果您输入的信息完全正确，根据不同银行的到款情况最快30分钟完成认证。

### 2.1.3 实名认证的帐号类型对购买云服务资源的类型有影响吗？

华为云实名认证分为个人帐号认证和企业帐号认证。实名认证的帐号类型对您购买云服务的类型没有任何影响，即无论您选择个人实名认证或企业实名认证都可以购买华为云提供的所有云服务资源。

### 2.1.4 暂时无法提供完整证件信息，是否可以先通过认证，后期再提供证件信息？

如果选择证件方式进行认证，必须提交真实齐全认证证件材料。如果暂时无法提供认证证件材料，可以通过以下方式进行实名认证：

- 个人帐号请使用个人银行卡认证方式进行认证，不需要上传个人证件照附件。
- 企业帐号请使用银行对公账户认证方式进行认证，不需要上传企业证件照、法人或被授权人证件照附件。

### 2.1.5 实名认证支持哪些银行卡认证？

- 个人银行卡认证，支持多个银行的银行卡，若您使用交通银行、北京银行、上海银行、广发银行、浦发银行或平安银行的银行卡进行个人实名认证，需要先开通此银行卡的银联在线支付；如果使用其他银行的银行卡，无需开通银联在线支付。支持个人借记卡及信用卡。
- 银行对公账户认证，建议您在填写银行对公账户信息时，在“开户银行”的下拉选项中选择或输入名称搜索。如果无法找到您的开户银行，请通过“企业证件认证”方式完成企业认证。

### 2.1.6 实名认证成功后，注销银行卡会影响云服务使用吗？

不影响。

### 2.1.7 港澳台客户（非中国大陆客户）如何进行实名认证？

港澳台客户（即非中国大陆客户）实名认证分为个人帐号认证和企业帐号认证。

- 个人帐号认证，分为[个人银行卡认证](#)和[个人证件认证](#)。
- 企业帐号认证，分为[企业银行对公账户认证](#)和[企业证件认证](#)。

#### 说明

- 个人银行卡认证和企业银行对公账户认证时，只能使用大陆的银行卡和大陆手机号码进行认证。
- 港澳台客户进行个人证件认证和企业证件认证时的流程和大陆客户相同，仅企业认证时上传的营业执照不同。

### 2.1.8 营业执照、身份证等信息存在用途限制（例如填写只能用于\*\*认证使用），是否可以通过实名认证？

如果是华为云认证相关的标识可以通过实名认证，其他不可以。

## 2.1.9 实名认证提交认证信息时，系统提示错误，怎么办？

请检查您输入的认证信息是否正确，如果认证信息填写无误，请保存错误提示信息的截图，进入[新建工单](#)页面，根据帐号类型选择“实名认证 > 个人认证-失败/报错”或“实名认证 > 企业认证-失败/报错”，单击“新建工单”，提交工单处理。

## 2.1.10 实名认证提交审核处理时长？

正常情况下，个人帐号认证和企业帐号认证审核时间都不超过3天。您可以根据情况，选择合适的认证类型和认证方式。

### 个人认证处理时长

- 扫码认证：即时完成认证（推荐）
- 银行卡认证：即时完成认证
- 证件认证：1-3个工作日

### 企业认证处理时长

- 银行对公账户认证：最快30分钟（推荐）
- 企业证件认证：0-3个工作日

### 审核超时处理

如果超过最大审核时间，建议进入[新建工单](#)页面，根据帐号类型选择“实名认证 > 个人认证-进度查询”或“实名认证 > 企业认证-进度查询”，单击“新建工单”，提交工单处理。

## 2.1.11 实名认证过程中遇到问题如何处理？

如果您在实名认证的过程中遇到问题，可以进入[新建工单](#)页面，选择“实名认证 > 其他问题”，单击“新建工单”，提交工单处理。

## 2.1.12 实名认证审核不通过怎么办？

如果实名认证审核不通过，请到“[实名认证](#)”页面查看具体失败原因，针对失败原因，确认正确的实名认证信息后，重新提交实名认证。

如果仍然无法解决，可以进入[新建工单](#)页面，根据帐号类型选择“实名认证 > 个人认证-失败/报错”或“实名认证 > 企业认证-失败/报错”，单击“新建工单”，提交工单处理。

## 2.1.13 帐号实名认证时关联的银行卡，可以解绑吗？

帐号用于实名认证关联的银行卡不可以解绑。

## 2.1.14 已经通过华为云实名认证后，实名认证的状态可以解除吗？

帐号实名认证的状态是不可以解除的。

## 2.1.15 合作伙伴使用 echannel 帐号登录华为云时，还需要进行实名认证吗？

合作伙伴通过echannel帐号登录华为云，进入华为云合作伙伴账户页面，无需实名认证，操作步骤如下：

1. 合作伙伴使用echannel帐号登录华为云官网（在登录界面选择“使用其他帐号登录 > 华为企业业务合作伙伴”）。
2. 绑定华为云注册的帐号。
3. 无需实名认证直接进入华为云合作伙伴账户页面。

详细操作请参见

[http://support.huaweicloud.com/usermanual-bpconsole/zh-cn\\_topic\\_0072435192.html](http://support.huaweicloud.com/usermanual-bpconsole/zh-cn_topic_0072435192.html)。

## 2.1.16 学生能享受优惠吗？

通过[学生认证](https://developer.huaweicloud.com/campus)的帐号，可以体验华为云面向高校学生的相关扶持政策和优惠活动。具体以华为云官网活动页面（<https://developer.huaweicloud.com/campus>）呈现的活动为准。

## 2.1.17 主帐号认证后，子帐号需要实名认证吗？

如果主帐号关联已有子帐号，则要求子帐号已经通过实名认证，才支持与主帐号关联。

如果主帐号创建子帐号，则子帐号继承主帐号实名认证信息，不需实名认证。

## 2.1.18 家长可以用儿童（未满 18 周岁）的身份信息进行华为云实名认证吗？

不可以。根据网络安全法等相关法律法规要求，帐号的身份信息必须是真实的，不得借用他人的证件申请实名认证。

## 2.1.19 个人实名认证有年龄限制吗？

有年龄限制。禁止18周岁以下的未成年人进行实名认证。

## 2.1.20 如何选择实名认证方式？

实名认证方式包括个人帐号认证和企业帐号认证，其中：

- 个人帐号，可以通过个人银行卡认证方式、个人证件认证方式和扫码认证方式进行实名认证。推荐个人帐号使用个人银行卡方式认证，提交审核后即可实时完成认证；个人证件认证，最长3个工作日内完成审核。
- 企业帐号，可以通过银行对公账户认证方式和企业证件认证方式进行认证。推荐企业帐号使用银行对公账户认证方式认证，最快30分钟完成认证。企业证件认证方式，一般3个工作日内完成认证。

## 2.1.21 国外的企业客户是否可以在华为云官网大陆站点进行实名认证？

建议国外的企业客户在国际站进行实名认证，购买国际站资源。

如果国外的企业客户需要购买大陆站资源，则需要在大陆站进行实名认证。根据资源使用方式不同，实名认证分为以下两种情况：

- 如果使用大陆站资源，则需要以企业注册国的企业证件申请实名认证。
- 如果使用大陆站云资源对外提供的互联网业务，则需要以中国实体(中国分支机构等)证件申请实名认证，以满足中国法律法规对域名备案等资质的要求。

### 2.1.22 同一证件号实名认证的帐号数量达到上限时，如何提升实名认证数量限制？

可以通过以下两种方式提升实名认证数量：

方法一：进入[新建工单](#)页面，选择“实名认证 > 其他问题”，单击“新建工单”，提交工单处理。提交工单内容需包含：企业名称、统一社会信用代码和需要提升的实名认证数量。

方法二：联系客户经理处理。

### 2.1.23 华为云内部客户如何进行实名认证？

如您是华为员工（含外协），请提交工单咨询实名认证操作流程。

### 2.1.24 如何解除实名认证？

华为云帐号进行实名认证后无法解除认证状态。

但您可以执行变更实名认证操作：

- 个人重新实名认证：[点此查看](#)。
- 企业重新实名认证：[点击查看](#)。

## 2.2 个人认证

### 2.2.1 个人银行卡认证时，是否支持非大陆的银行账号或大陆银行的境外分行账号进行银行卡认证？

个人银行卡认证不支持非大陆的银行账号以及大陆银行的境外分行账号进行实名认证。

### 2.2.2 个人银行卡认证方式是否支持港澳台地区或境外的身份证件认证？

目前仅支持大陆身份证件进行个人银行卡认证。手持其他证件的客户可以使用个人证件认证方式或者[新建工单](#)咨询华为云客服。

### 2.2.3 个人实名认证时，如果选择个人银行卡认证方式，后续是否会使用该银行账号进行扣费？

个人银行卡信息仅用于进行实名认证，不会绑定您的银行卡产生任何隐形消费。

## 2.2.4 个人银行卡认证的审核时间是多久？

个人银行卡认证，如果您输入的信息完全正确，提交审核后立即完成认证。

## 2.2.5 个人银行卡认证，同一个银行卡可以认证多次吗？

不可以。同一个银行卡可以认证3个华为云帐号。

## 2.2.6 个人银行卡认证，为什么要采集人脸图像？

应国家部委对互联网业务监管的要求，个人银行卡认证需增加人脸图像，验证人证一致性。

## 2.2.7 通过个人银行卡实名认证后，修改银行卡绑定的手机号码影响云服务使用吗？

不影响。

## 2.2.8 已经通过个人证件认证，是否可以个人银行卡认证？

如果已经通过个人证件认证方式的实名认证，则不允许再使用相同的姓名和证件号码进行个人实名认证（包括个人证件认证和银行卡认证）；如果使用个人证件认证方式未通过审核，可以进行个人银行卡认证。

## 2.2.9 同一个个人证件号码，最多可实名认证几个华为云帐号？

3个。如果实名认证的帐号数量满足不了业务诉求，请联系您的客户经理处理。

## 2.2.10 个人证件认证时，为什么证件类型中没有中国居民身份证？

中国公民进行个人实名认证时，推荐您使用[扫码认证](#)或[个人银行卡认证](#)，简单易操作，立刻完成认证。

如您使用个人证件认证，暂不支持中国居民身份证认证。个人证件认证仅支持上传海外护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证（简称台胞证）、港澳居民居住证、台湾居民居住证或中国以外驾照进行实名认证。

## 2.3 企业认证

### 2.3.1 企业认证的两种认证方式（企业证件认证和银行对公账户认证）有什么不同？

- 企业证件认证是使用企业证件信息、法定代表人或被授权人信息认证。提交认证信息后，系统进行智能核验完成企业认证。智能核验不通过时需要等待人工审核。最长3个工作日内审核完成，审核成功，即可完成认证。
- 银行对公账户认证需要您提供企业的对公银行账号。华为云会向此账号转账随机金额（0.01元~0.99元）您在华为云实名认证页面准确输入转账金额后，即可完成认证。根据不同银行的到款情况最快30分钟可完成认证。

### 2.3.2 银行对公账户认证时，是否支持非大陆的银行对公账户或大陆银行的境外分行对公账户进行对公转账？

银行对公账户认证不支持非大陆的银行对公账户以及大陆银行的境外分行对公账户进行对公转账。

### 2.3.3 银行对公账户认证时，可以用个人银行账户吗？

在填写对公银行账户信息时，系统会根据企业名称自动填写银行开户名，使二者保持一致，因此银行对公账户认证，仅支持企业对公账户，不支持使用个人银行卡。

### 2.3.4 银行对公账户认证时，没有统一社会信用代码/组织机构代码怎么办？

在使用银行对公账户认证时，需要填写统一社会信用代码/组织机构代码。如无，请通过“企业证件认证”完成企业认证。

### 2.3.5 使用企业银行对公账户认证时，同一对公银行账号认证失败，最多可尝试几次？

银行对公账户认证方式可最多使用6次，6次认证失败则不可再使用此认证方式。

### 2.3.6 企业注册新的华为云帐号后，还能再用以前的对公银行账户认证吗？

可以。

### 2.3.7 银行对公账户认证中，提交银行信息后，如何找到输入转账金额的入口？

可进入“帐号中心 > 基本信息”页面，单击“实名认证”进行查看。

### 2.3.8 企业银行对公账户认证时，输入转账金额验证失败，怎么办？

如您验证失败，请重新发起认证。

### 2.3.9 银行对公账户认证的随机金额输入错误次数是否有限制，如果输入错误（包括超过次数限制）以后怎么办？

有限制。如果随机金额输入错误可重新输入，但错误次数最多不能超过3次。连续错误次数达到3次，必须重新提交认证。

### 2.3.10 银行对公账户认证过程中，什么时候收到华为云的打款？

根据不同的银行情况，转账时间可能需要30分钟~3个工作日。请主动联系银行账户管理员查询转账记录，及时获取随机金额。

### 2.3.11 银行对公账户认证时，为何我的银行对公账号不能使用“银行对公账户认证”方式进行银行打款实名认证？

超过认证失败次数。银行对公账户认证方式可最多使用6次，6次认证失败则不可再使用此认证方式，请选择其他认证方式。

### 2.3.12 银行对公账户认证时，客户收到华为云的转账，是否需要给华为云提供发票？

不需要向华为云提供发票。

### 2.3.13 如果收到华为云转账金额后不想继续使用银行对公账户认证方式实名认证，如何终止此次认证？

在输入转账金额的页面，单击“取消认证”即可终止本次实名认证，您可以重新选择其他方式进行实名认证。

### 2.3.14 如果使用“银行对公账户认证”方式认证失败了，是否可以继续使用此方式认证？

- 如果认证失败次数小于6次，可以继续使用此方式认证。
- 如果超过6次认证失败，则不可再使用此认证方式，只能使用企业证件认证方式认证。

### 2.3.15 企业帐号实名认证时，如果选择银行对公账户进行实名认证，后续是否会使用该银行账号进行扣费？

企业银行卡信息仅用于进行实名认证，不会绑定您的银行卡产生任何隐形消费。

### 2.3.16 企业进行银行对公账户认证时，收到华为云随机金额（0.01元~0.99元）的打款，该金额如何退款？

如您需要退回来款金额，请企业银行对公账户管理员退回到下面银联账户。

退款账户信息如下：

银行账户名称：上海银联电子支付服务有限公司

开户行名称：兴业银行上海浦东支行

开户行地址：上海市浦东新区东方路710号汤臣金融大厦1层

银行账号：216230100100064634

### 2.3.17 无法提供法人证件，改为相关负责人信息，如果提交的授权书未加盖公章，或未提交授权书，可以进行企业客户实名认证吗？

如果采用企业证件认证方式，必须提供被授权人的身份证件和加盖公章的授权书。否则请采用银行对公账户认证方式进行认证。

### 2.3.18 如果企业认证无法提供法人证件，怎么办？

如果采用企业证件认证方式，请提供被授权人的身份证件和加盖公章的授权书。您也可以采用银行对公账户认证方式进行认证。

### 2.3.19 企业客户进行企业证件认证时，提交审核的证件缺失怎么办？

如果客户选择证件认证必须要提交**真实齐全**的证件材料。如果缺失企业证件认证的材料，请采用银行对公账户认证方式。

### 2.3.20 企业证件到期或者变更对实名认证、业务有什么影响？

企业帐号通过企业证件认证方式的实名认证后，如果企业证件到期，对帐号的实名认证和业务使用没有任何影响；如果企业证件发生变更（例如，企业公司的名称发生变更），会影响帐号开具发票。

### 2.3.21 如何获取实名认证授权书模板？

客户选择企业证件认证且帐号角色选择“被授权人”时，可在企业证件认证页面下载授权书模板或单击[此处](#)下载授权书模板。

### 2.3.22 党政及国家机关、事业单位、民办非企业单位、社会团体、个体工商户等如何完成实名认证？

党政及国家机关、事业单位、民办非企业单位、社会团体、个体工商户等可以按照**企业实名认证**的流程操作，具体操作方法请参见[企业实名认证](#)。如果您的企业没有完成三证合一、五证合一，没有统一社会信用代码时，可以参照[没有统一社会信用代码的处理方式](#)中的证件类型填写企业证件号码，并将证件扫描件作为企业证件上传。

### 2.3.23 已实名认证的企业账户需再申请一个账户，能否使用同一个企业资质？

可以。

### 2.3.24 企业证件认证时，应该上传什么类型的企业证件？

请您参照下表中证件类型名称与企业性质对照表，根据您的企业性质选择对应的证件类型上传证件资料。

企业性质	证件类型名称
企业	营业执照
	组织机构代码证
	外国企业常驻代表机构登记证
政府机关	组织机构代码证
	统一社会信用代码证书
国防机构	部队代号

企业性质	证件类型名称
	军队单位对外有偿服务许可证
事业单位	组织机构代码证
	事业单位法人证书
社会团体	社会团体法人登记证书
	组织机构代码证
民办非企业单位	组织机构代码证
	民办非企业单位登记证书
	社会服务机构登记证书
	民办学校办学许可证
基金会	组织机构代码证
	基金会法人登记证书
律师执业机构	组织机构代码证
	律师事务所执业许可证
外国在华文化中心	外国在华文化中心登记证
	外国政府旅游部门常驻代表机构批准登记证
	北京市外国驻华使馆人员子女学校办学许可证
群众性团体组织	统一社会信用代码证书
司法鉴定机构	司法鉴定许可证
宗教团体	宗教活动场所登记证
境外机构	境外机构证件
医疗机构	医疗机构执业许可证
公证机构	公证机构执业证

### 2.3.25 企业证件认证时，为什么要输入法定代表人身份证号？

应国家部委对互联网业务监管的要求，企业证件认证需要录入法定代表人身份证号，用于验证法定代表人信息的正确性。

### 2.3.26 同一个企业证件号码，最多可实名认证几个华为云帐号？

6个。如果实名认证的帐号数量满足不了业务诉求，请联系您的客户经理处理。

### 2.3.27 银行对公账户认证时，提示“您的银行卡不支持转账业务，请使用其他银行卡或联系银行处理”，如何处理？

出现该提示是由于银行卡不支持收款功能导致，建议您使用其他银行卡或联系银行处理。

此外，您还可以使用企业证件认证，[点此查看](#)。

### 2.3.28 企业证件认证时，提示“您的企业经营状态异常无法进行实名认证”，如何处理？

企业营业执照状态为注销、吊销时，会出现该提示，此时不允许企业做实名认证。

## 2.4 变更认证

### 2.4.1 如何更改实名认证时关联的银行卡号？

如果您已经通过实名认证，实名认证时关联的银行卡号是不可以更改的。

### 2.4.2 个人实名认证通过后，可以变更为企业实名认证吗？

个人帐号实名认证（个人银行卡或个人证件认证）通过后，可以发起重新实名认证，变更为企业帐号。

### 2.4.3 个人帐号重新实名认证变更为企业帐号后帐号的基本信息会变更吗？

不会变更。个人帐号变更为企业帐号后登录的帐号密码等其他基本信息不会变更。

### 2.4.4 实名认证通过后，可以更改认证信息的帐号姓名吗？

可以。已经通过实名认证的个人帐号，可以发起重新实名认证，变更为其他个人帐号。

### 2.4.5 企业帐号如何变更公司名称？

已经通过实名认证的企业帐号，如果需要变更公司名称，需要发起重新实名认证，填写变更后的企业信息，提交认证，审核通过后，变更即可生效。

### 2.4.6 企业帐号重新实名认证，能变更为企业帐号吗？

企业帐号通过实名认证后，如果发起重新实名认证，不能变更为企业帐号认证。

### 2.4.7 银行对公账户认证通过了，还可以重新认证为其他企业帐号吗？

已经通过银行对公账户认证的企业帐号，可以发起重新实名认证，变更为其他企业帐号。具体操作，请参见[企业重新实名认证](#)。

## 2.4.8 如何获取实名认证变更申请表模板？

客户重新实名认证时，可以在实名认证变更页面下载变更申请表模板或单击下列中的[此处](#)下载对应的变更申请表模板：

- 个人变个人：单击[此处](#)下载个人变个人的变更申请表
- 企业变企业：
  - 单击[此处](#)下载企业名称变更的变更申请表
  - 单击[此处](#)下载企业主体变更的变更申请表

## 2.4.9 个人实名认证变更为企业实名认证，可以通过企业银行对公账户认证的方式变更吗？

可以。具体操作请参见[如何通过企业银行对公账户认证变更为企业帐号](#)。

## 2.4.10 已在合作伙伴网站中完成企业实名认证，是否还需要到华为云官网再进行一次企业实名认证？

针对特定的合作伙伴网站，华为云认可该伙伴网站的认证结果，由该网站将认证结果同步至华为云，客户无需在华为云官网再次认证，具体请咨询您的合作伙伴。

# 3 其他

## 3.1 基本信息（未使用华为帐号，待下线）

### 3.1.1 什么是华为云帐号？

帐号指真实的个人或企业登录华为云的帐号信息，客户的基本信息、订单信息、费用信息都和客户的帐号相关联。

### 3.1.2 什么是华为云注册邮箱？

华为云注册邮箱是指帐号注册成功后首次登录华为云绑定的邮箱。

### 3.1.3 为什么在注册页面无法用邮箱注册华为云帐号？

目前仅支持中国大陆手机号注册华为云帐号，暂不支持邮箱注册。如果您无可用的中国大陆手机号，请联系对口的客户经理。

### 3.1.4 可以使用同一个邮箱注册华为云中国站点和国际站点吗？

不可以。华为云中国站点和国际站点不能使用同一个帐号登录，而且在中国站点注册过的邮箱不可以在国际站点注册，建议更换邮箱后重新注册。

### 3.1.5 注册完成后，帐号立即生效吗？

帐号注册完成并提示注册成功后，帐号立即生效。

### 3.1.6 华为云客户登录的帐号名是否支持变更？

可以变更。您可以进入[基本信息](#)页面，修改帐号名。具体操作步骤，请参见[如何修改帐号名](#)。

### 3.1.7 如何修改企业名称？

当您的帐号类型为“企业帐号”时，可以修改企业名称：

- 如果您未通过实名认证，可进入“[基本信息](#)”页面，单击“企业名称”后的“修改”，跳转到修改信息页面。根据页面提示信息进行修改。

- 如果您已通过实名认证，仅能在[实名认证](#)页面通过重新实名认证修改企业名称。

### 3.1.8 如何退订邮件？

如果您收到的邮件最下方有类似“不想继续收到此类邮件？[点击这里退订](#)”的链接，请联系客服进行退订。如果邮件中无退订链接，说明此邮件是系统自动发送的，为了保证您能及时收到相关通知，此类邮件无法退订。

### 3.1.9 修改帐号密码时，验证的手机号如何修改？

1. 进入“[基本信息](#)”页面。
2. 单击待修改“手机号码”后的“修改”，跳转到修改信息页面。请根据页面提示信息进行修改。

### 3.1.10 如何绑定邮箱？

如果您未绑定过邮箱，可参照如下步骤绑定邮箱：

**步骤1** 进入“[基本信息](#)”页面。

**步骤2** 单击“注册邮箱”后的“修改”，跳转到绑定注册邮箱页面。

**步骤3** 根据页面提示信息完成绑定。

----结束

### 3.1.11 客户的邮箱可以解绑吗？

如果客户的华为云帐号已经绑定邮箱，是不能解除绑定的，但可以修改。操作步骤如下：

1. 进入“[基本信息](#)”页面。
2. 单击待修改“注册邮箱”后的“修改”，跳转到修改注册邮箱页面。请根据页面提示信息完成修改。

### 3.1.12 多个华为云帐号可以绑定同一个邮箱吗？

不可以。一个邮箱只能被一个华为云帐号绑定。

### 3.1.13 一个客户可以注册多个华为云帐号吗？

可以。使用不同的手机号码可以注册多个帐号，同一个手机号码可以注册3个华为云帐号。

### 3.1.14 客户注册的手机号码是否可以更改？

可以更改。有两种更改方法：

方法一：进入[基本信息](#)页面，修改绑定的手机号码。具体操作步骤，请参见[如何修改手机号码](#)。

方法二：进入[新建工单](#)页面，选择“用户帐号 > 修改手机号”，单击“新建工单”，提交工单处理。

### 📖 说明

- 请在工单中上传如下材料：
  - 企业客户（法定代表人与被授权人所需材料任选一种上传即可）  
法定代表人：企业证件、法定代表人身份证正反面及手持身份证照片  
被授权人：企业证件、加盖企业公章的授权书（[授权书模板](#)）、被授权人身份证正反面及手持身份证照片
  - 个人客户  
个人身份证件正反面及手持身份证照（个人身份证件信息需与实名认证的身份证件信息一致）
- 经华为云审核通过后，华为云会将原来绑定的手机号替换成工单中填写的新手机号。您可以在登录页面，单击忘记密码，然后使用新绑定的手机号重置密码。
- 如果您提供的账户情况特殊(如已垫付方式关联了华为云合作伙伴等)，华为云客服人员会根据实际情况进一步核实，请按客服回复提供所需资料。

## 3.1.15 一个手机号码可以注册几个华为云帐号？

一个手机号码可以注册3个华为云帐号。如果需要注册的华为云帐号数量大于3个，请联系客户经理申请。

## 3.1.16 如何查询我的手机号是否注册过华为云帐号？

请在[华为云注册页面](#)输入手机号，查看页面提示，类似[图3-1](#)或[图3-2](#)。

图 3-1 当前手机号已注册华为云，手机号注册数未达上限

## 欢迎注册华为云（中国）

+86（中国大陆）

当前手机号已注册华为云。建议您[立即登录](#)

我已阅读并同意 [《华为云用户协议》](#) 和 [《隐私政策声明》](#)

[了解更多](#) ▼

图 3-2 当前手机号已注册华为云，手机号注册数已达上限



欢迎注册华为云（中国）

+86（中国大陆） [模糊] [模糊]

该手机号注册数已达上限。 [立即登录](#)

请输入短信验证码 [获取短信验证码](#)

请设置您的密码

请再次输入密码

我已阅读并同意 [《华为云用户协议》](#) 和 [《隐私政策声明》](#)

[同意协议并注册](#)

[了解更多](#) ▾

### 3.1.17 如何查询我的手机号注册了几个华为云帐号？

1. 请在[华为云登录页面](#)单击“手机号登录”。



The image shows a login interface titled "帐号登录" (Account Login). It features two input fields: "帐号名/邮件地址" (Account Name/Email Address) and "密码" (Password). Below these fields, there are two options: "手机号登录" (Mobile Number Login), which is highlighted with a red rectangular box, and "记住登录名" (Remember Username), which has a checked checkbox. A large red button labeled "登录" (Login) is positioned below the options. At the bottom, there are links for "免费注册" (Free Registration), "忘记密码" (Forgot Password), and "IAM用户登录" (IAM User Login). A dropdown menu labeled "使用其他帐号登录" (Use Other Account to Login) is also visible.

2. 输入手机号，查看页面提示。具体操作请参见下图。



### 3.1.18 如何进入用户中心？

用户中心进行优化后，已经拆分为费用中心，帐号中心，服务与支持中心和资源中心。

### 3.1.19 如何查询华为云帐号的历史登录信息？

开通了云审计服务后即可查看历史登录信息。登录华为云，单击页面右上角的操作日志按钮，即可在事件列表中查看相关操作的日志信息。

### 3.1.20 每次登录华为云都提示要修改密码，怎么办？

建议您登录[统一身份认证服务](#)，在“密码策略”页面设置“密码有效期”，密码有效期最长为180天。

### 3.1.21 华为云登录密码修改后需要多久生效？

登录密码修改后立即生效。

### 3.1.22 什么情况下客户的华为云业务会受限？

客户的华为云业务受限，包括以下几种情况：

- 客户在使用华为云服务过程中有不合规的操作（如违反国家法律法规、恶意购买按需资源且不还款、客户主机被DDOS攻击且对华为云造成损失、客户发送垃圾邮件等）时，无法购买云服务。
- 客户未通过实名认证（包括实名认证不通过和实名认证失败），无法购买云服务。
- 华为云业务账户余额不足，无法购买云服务。
- 申请成为合作伙伴（如分销商）后，无法购买云服务。
- 企业子帐号预算不足，无法购买云服务。
- 华为帐号存在安全风险时，为保护华为帐号的交易安全，限制购买按需云服务。

#### 📖 说明

当华为帐号存在安全风险受限时，请进入“[新建工单](#)”页面，选择“用户帐号 > 帐号冻结/受限咨询”，提交工单进行身份核验后可以解除受限。

身份核验所需材料如下，您可以[根据帐号类型](#)选择其中一种方式进行验证。如您使用视频方式进行身份核验，请压缩成rar格式进行上传。

- **个人帐号**

方式一：提供帐号持有人手持本人户口簿原件拍照照片。

方式二：提供帐号持有人手持本人身份证原件正面5秒视频。

- **企业帐号**

方式一：提供企业法人手持本人身份证原件正面5秒视频。

方式二：如法人无法录制，法人可出具授权书，由被授权人手持本人身份证原件正面5秒视频。

### 3.1.23 什么情况下客户的华为云业务会被冻结？

客户的华为云业务被冻结，包括以下几种情况：

- 违规冻结（如违反国家法律法规、违反华为安全要求等）。
- 客户未通过实名认证（包括实名认证不通过和实名认证失败）。
- 云服务进入保留期，没有进行续费，华为云业务会因欠费冻结。
- 申请成为合作伙伴（如分销商）后，无法购买云服务。
- 华为云业务销户前冻结。客户申请华为云业务注销时，先冻结华为云业务，避免客户购买新的资源。
- 伙伴对转售子客户的消费和资源使用进行控制（如当转售子客户消费超过伙伴分配的预算后，伙伴可以对子客户冻结）。