

账号中心

常见问题

文档版本 01
发布日期 2025-02-24



版权所有 © 华为技术有限公司 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。

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

目录

1 基本信息（使用华为账号）	1
1.1 基本概念	1
1.1.1 什么是华为账号？华为账号的账号名可以修改吗？	1
1.1.2 什么是华为云租户？	1
1.1.3 什么是华为云租户名？	1
1.1.4 什么是管理手机号，为什么会出现管理手机号？	2
1.1.5 什么是安全手机号/安全邮件地址？	4
1.1.6 为什么华为云业务邮件地址为空？	4
1.1.7 为什么“华为云基础信息”区域会显示华为云业务邮件地址？	5
1.1.8 怎么知道当前登录华为云使用的是“华为账号”还是“华为云账号”？	5
1.1.9 为什么提示华为账号和华为云账号的手机号码不一致？	5
1.1.10 华为账号如何绑定/修改邮箱？	6
1.1.11 华为账号如何修改手机号或管理手机号？	7
1.1.12 华为账号绑定/修改邮箱后，为什么系统提示：“3天后生效”？如何处理？	10
1.1.13 华为账号绑定/修改邮箱成功后，为什么系统仍然提示“未绑定邮箱”？	11
1.1.14 修改华为账号手机号时报错，如何变更华为云业务为新手机号管理？	13
1.1.15 各类账号、手机号、电子邮件地址功能说明和设置指引	17
1.1.16 企业员工工作调动或离职，账号移交指引	18
1.1.17 如何查看客户等级？	19
1.2 注册	19
1.2.1 注册完成后，账号立即生效吗？	19
1.2.2 注册国家/地区有误，可以更改吗？	19
1.2.3 华为账号开通不了华为云，怎么办？	19
1.2.4 可以使用同一个邮箱开通华为云业务的中国站点和国际站点吗？	20
1.2.5 可以使用同一个华为账号分别开通华为云中国站和华为云国际站吗？	20
1.2.6 一个手机号码可以多次开通华为云吗？	20
1.2.7 为什么在注册页面无法用邮箱注册华为账号？	20
1.2.8 开通华为云业务时，系统提示系统繁忙怎么办？	20
1.2.9 华为账号不是我注册的，我该怎么办？	20
1.2.10 如何查询我的手机号注册了几个华为账号？	20
1.2.11 华为账号注册失败怎么办？	24
1.3 登录	24
1.3.1 无法登录华为云/查询实名认证下的账号信息	24

1.3.2 我确认输入的账号信息无误，但登录不了华为云怎么办？	24
1.3.3 忘记密码后，进行找回密码时，提示账号信息不存在怎么办？	24
1.3.4 接收不到验证码如何处理？	24
1.3.5 忘记密码怎么办？	25
1.3.6 账号锁定怎么办？	25
1.3.7 如何保证登录华为云业务的华为账号安全？	25
1.3.8 客户登录的华为账号是否可以设置加密？	25
1.3.9 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？	26
1.3.10 使用手机号码不能登录华为云怎么办？	26
1.3.11 同一个手机号码开通了多次华为云业务，如何登录？	27
1.3.12 如何在手机端登录华为云？	27
1.3.13 可以使用同一华为账号同时在多台设备上登录华为云吗？	27
1.3.14 分别注册过华为云账号和华为账号，如何用华为账号访问华为云？	27
1.3.15 账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？	27
1.3.16 华为账号因安全风险受限 申请解除 时需要提交哪些材料？	28
1.3.17 什么情况下客户的华为云业务会受限？	28
1.3.18 什么情况下客户的华为云业务会被冻结？	28
1.3.19 如何确定账号是中国站账号还是国际站账号？	29
1.3.20 登录华为云时为什么验证码会发送至华为手机或平板设备？	29
1.4 注销	30
1.4.1 华为云业务可以注销吗？	30
1.4.2 关闭华为云业务和注销华为云业务有什么不同？	30
1.4.3 为什么无法立即注销华为云业务？	30
1.4.4 什么是关闭后保留期？	30
1.4.5 关闭华为云业务后，可以重新恢复华为云业务吗？	31
1.4.6 关闭华为云业务已超过 24 小时，仍无法进行恢复华为云业务的操作，怎么办？	31
1.4.7 已关闭、注销了华为云业务，为什么还能登录？	31
1.4.8 注销华为云业务后，华为手机终端的账号和华为账号的其他功能（如华为云空间）还能使用吗？	31
1.4.9 注销华为云业务为什么会失败？	31
1.4.10 用户注册了多个华为账号并开通了华为云业务，注销其中一个账号，会影响其他的账号使用吗？	32
1.4.11 如何注销不可用手机号码（手机丢失、注销了手机号码等无法收取验证码）对应的华为账号？	32
1.4.12 华为账号注销了以后，还可以再重新注册吗？	32
1.5 升级	32
1.5.1 为什么要升级华为云账号为华为账号？升级账号对华为云业务有影响吗？	32
1.5.2 升级为华为账号失败了，怎么办？	33
1.5.3 升级为华为账号后，还可以用原华为云账号登录吗？	33
1.5.4 华为云账号升级时，没有展示出我的华为账号，为什么？	33
1.5.5 不升级到华为账号，还能继续使用华为云吗？	34
1.5.6 使用华为账号登录时，为什么没有提示我选择华为云账号升级？	34
1.5.7 华为云账号升级为华为账号的注意事项	35
1.5.8 华为云中国站经销商使用的 e+partner 管理员账号和中国站客户使用的华为集团官网账号，可以升级为华为账号吗？	36
1.5.9 华为云账号在升级界面输入密码错误，导致无法升级怎么办？	36

1.5.10 同时拥有原华为云企业账号和华为开发者联盟账号，可以将两个账号合并吗？	36
1.5.11 华为云企业账号升级时提示绑定个人的华为账号，公司不允许升级华为云企业账号为个人的华为账号怎么办？	37
1.6 签约主体变更	37
1.6.1 签约主体变更入口在哪里？	37
1.6.2 切换签约主体后，如何开票？	37
1.6.3 签约主体变更的影响有哪些？	37
2 实名认证	41
2.1 公共	41
2.1.1 概念及影响	41
2.1.1.1 为什么要进行实名认证？	41
2.1.1.2 如何选择实名认证方式？	41
2.1.1.3 如果不进行实名认证，会对使用华为云业务产生什么影响？	42
2.1.1.4 实名认证的账号类型对购买云服务资源的类型有影响吗？	42
2.1.1.5 实名认证成功后，注销银行卡会影响云服务使用吗？	42
2.1.1.6 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？	42
2.1.1.7 主账号认证后，子账号需要实名认证吗？	42
2.1.1.8 合作伙伴使用 echannel 账号登录华为云时，还需要进行实名认证吗？	42
2.1.1.9 华为云账号实名认证申请或变更有次数限制吗？	43
2.1.1.10 华为云 APP 支持企业实名认证吗？	43
2.1.2 审核相关	43
2.1.2.1 实名认证审核不通过怎么办？	43
2.1.2.2 实名认证提交审核处理时长是多少/审核超时怎么办？	44
2.1.2.3 实名认证审核能否优先处理/催审？	44
2.1.2.4 实名认证审核期间能否购买资源？	45
2.1.3 取消或解除	45
2.1.3.1 如何解除/取消实名认证？	45
2.1.3.2 已经通过华为云实名认证后，实名认证的状态可以解除吗？	45
2.1.3.3 实名认证在审核过程中如何撤销申请？	45
2.1.4 要求及材料	46
2.1.4.1 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？	46
2.1.4.2 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？	47
2.1.4.3 实名认证支持哪些银行卡认证？	47
2.1.4.4 港澳台客户（非中国大陆客户）如何进行实名认证？	47
2.1.4.5 不同的实名认证方式所需的材料都有哪些？	47
2.1.4.6 实名认证过程中使用的申请表(或授权书)可以使用电子章吗？	48
2.1.4.7 华为账号实名认证时关联的银行卡，可以解绑吗？	48
2.1.4.8 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？	48
2.1.4.9 个人实名认证有年龄限制吗？	48
2.1.4.10 学生能享受优惠吗？	49
2.1.4.11 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？	49
2.1.4.12 华为云内部客户如何进行实名认证？	49

2.1.5 出错或失败.....	49
2.1.5.1 实名认证提交认证信息时，系统提示错误，怎么办？	49
2.1.5.2 实名认证过程中遇到问题如何处理？	49
2.1.5.3 同一证件号实名认证的华为账号数量达到上限时，如何提升实名认证数量限制？	49
2.1.5.4 学生认证时，学校名称下拉列表选不到目标院校怎么办？	50
2.2 个人认证.....	50
2.2.1 个人银行卡认证.....	50
2.2.1.1 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？	50
2.2.1.2 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？	50
2.2.1.3 个人银行卡认证的审核时间是多久？	50
2.2.1.4 个人银行卡认证，同一个银行卡可以认证多个华为账号吗？	50
2.2.1.5 个人银行卡认证，为什么要采集人脸图像？	50
2.2.1.6 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？	50
2.2.1.7 已经通过个人证件认证，是否可以继续进行个人银行卡认证？	50
2.2.1.8 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？	50
2.2.2 个人证件认证.....	51
2.2.2.1 同一个个人证件号码，最多可实名认证几个华为账号？	51
2.2.2.2 个人证件认证时，为什么证件类型中没有中国公民身份证？	51
2.3 企业认证.....	51
2.3.1 企业认证的三种认证方式有什么不同？	51
2.3.2 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？	51
2.3.3 对公账户打款认证.....	51
2.3.3.1 对公账户打款认证时，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？	51
2.3.3.2 对公账户打款认证时，可以用个人银行账户吗？	52
2.3.3.3 对公账户打款认证时，没有统一社会信用代码/组织机构代码怎么办？	52
2.3.3.4 对公账户打款认证时，我的开户银行不在开户银行列表中怎么办？	52
2.3.3.5 使用对公账户打款认证时，同一对公银行账号认证失败，最多可尝试几次？	52
2.3.3.6 企业注册新的华为云账号后，还能再用以前的对公银行账户认证吗？	52
2.3.3.7 对公账户打款认证中，提交银行信息后，如何找到输入转账金额的入口？	52
2.3.3.8 对公账户打款认证时，输入转账金额验证失败，怎么办？	52
2.3.3.9 对公账户打款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？	52
2.3.3.10 对公账户打款认证过程中，什么时候收到华为云的打款？	52
2.3.3.11 对公账户打款认证时，为何我的银行对公账号不能使用“对公账户打款认证”方式进行银行打款实名认证？	52
2.3.3.12 对公账户打款认证时，客户收到华为云的转账，是否需要给华为云提供发票？	52
2.3.3.13 如果收到华为云转账金额后不想继续使用对公账户打款认证方式实名认证，如何终止此次认证？	53
2.3.3.14 如果使用“对公账户打款认证”方式认证失败了，是否可以继续使用此方式认证？	53
2.3.3.15 企业账号实名认证时，如果选择对公账户打款认证，后续是否会使用该银行账号进行扣费？	53
2.3.3.16 企业进行对公账户打款认证时，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？	53
2.3.3.17 对公账户打款认证时，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？	53

2.3.3.18 对公账户打款认证时，收不到验证金额怎么办？	54
2.3.3.19 对公账户打款认证时，操作人必须是法人吗？	54
2.3.4 企业证件认证	54
2.3.4.1 无法完成法人人脸扫描，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？	54
2.3.4.2 如果企业认证无法完成法人人脸扫描，怎么办？	54
2.3.4.3 如何获取实名认证授权书模板？	54
2.3.4.4 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？	54
2.3.4.5 企业证件到期或者变更对实名认证、业务有什么影响？	54
2.3.4.6 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？	55
2.3.4.7 企业证件认证时，应该上传什么类型的企业证件？	55
2.3.4.8 企业证件认证时，为什么要输入法定代表人身份证号？	56
2.3.4.9 同一个企业证件号码，最多可实名认证几个华为账号？	56
2.3.4.10 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？	56
2.3.4.11 企业证件认证时填写的名称或证件号码是否区分大小写？	56
2.4 变更认证	56
2.4.1 如何获取实名认证变更申请表模板？	56
2.4.2 个人变更	57
2.4.2.1 个人实名认证通过后，可以变更为企业实名认证吗？	57
2.4.2.2 个人账号重新实名认证变更为企业账号后账号的基本信息会变更吗？	57
2.4.2.3 个人实名认证变更为企业实名认证，可以通过对公账户打款认证的方式变更吗？	57
2.4.2.4 实名认证通过后，可以更改认证信息的账号姓名吗？	57
2.4.3 企业变更	57
2.4.3.1 企业账号如何变更公司名称？	58
2.4.3.2 企业账号重新实名认证，能变更为企业账号吗？	58
2.4.3.3 对公账户打款认证通过了，还可以重新认证为其他企业账号吗？	58
2.4.3.4 如何更改实名认证时关联的银行卡号？	58
2.4.3.5 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？	58
2.4.3.6 企业账号变更实名认证主体，对账号下的资源有影响吗？	58
2.4.3.7 企业法人变更了，是否需要重新实名认证？	58
3 其他	59
3.1 基本信息（使用原华为云账号，待下线）	59
3.1.1 基础信息	59
3.1.1.1 什么是华为云账号？	59
3.1.1.2 什么是华为云注册邮箱？	59
3.1.1.3 如何修改企业名称？	59
3.1.1.4 如何退订邮件？	59
3.1.2 注册	59
3.1.2.1 一个电子邮件地址可以多次开通华为云吗？	59
3.1.2.2 如何绑定华为云账号的邮箱？	60
3.1.2.3 客户的华为云账号的邮箱可以解绑吗？	60
3.1.2.4 多个华为云账号可以绑定同一个邮箱吗？	60

3.1.3 登录.....	60
3.1.3.1 华为云客户登录的华为云账号名是否支持变更?	60
3.1.3.2 如何进入用户中心?	60
3.1.3.3 华为云登录密码修改后需要多久生效?	60
3.1.3.4 每次登录华为云都提示要修改密码, 怎么办?	60
3.1.3.5 如何查询华为云账号的历史登录信息?	60
3.1.3.6 修改账号密码时, 验证的手机号如何修改?	61
3.2 中国站/国际站客户通过云联盟方式使用欧洲站节点资源时的约束和限制.....	61

1 基本信息（使用华为账号）

1.1 基本概念

1.1.1 什么是华为账号？华为账号的账号名可以修改吗？

华为账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账号，即可访问所有华为服务。您可以在华为账号网站进行注册、管理华为账号并获得有关华为账号的更多信息。

华为账号的账号名只能修改一次，如您需要修改，请在“账号中心 > 基本信息”页面单击“前往管理”进入“华为账号中心 > 账号与安全”页面修改账号名。



1.1.2 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。

1.1.3 什么是华为云租户名？

华为云租户名即客户在华为云业务中的账号名，华为云业务中的账号名均指这里的租户名。当租户名和华为账号名不同时，华为云账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。

1.1.4 什么是管理手机号，为什么会出现管理手机号？

如果您登录华为云后，在基本信息页出现“管理手机号”，表示您使用该手机号注册了两个或三个华为账号并开通了华为云业务。

在您使用该手机号注册的第二个或第三个华为账号登录华为云时，“华为账号信息”区域会出现“管理手机号”，该管理手机号用于您登录华为云，查询华为账号名，以及接收资讯和活动消息等。如您需要修改，请单击“前往管理”进入华为账号的账号中心更改“管理手机号”。



1.1.5 什么是安全手机号/安全邮件地址？

安全手机号/安全邮件地址用于接收安全验证码，以验证您的身份和重置密码，加强账号的安全性。

当华为账号绑定的手机号/邮件地址不可用时，您可以通过安全手机号/安全邮件地址进行验证。

如您需要修改“安全手机号”或“安全邮件地址”，请单击“前往管理”进入华为账号的账号中心更改。



1.1.6 为什么华为云业务邮件地址为空？

- 原因一：华为云账号和华为账号绑定时，华为账号有邮箱而华为云账号没有，同时华为账号的邮箱已经被其他华为云账号占用，此时华为云将保留该邮箱为华为账号的邮箱，而绑定的华为云账号的邮箱显示为“业务邮件地址”并保持为空。
- 原因二：华为云账号和华为账号已经存在绑定关系且均无设置过邮箱。在华为账号的账号中心设置邮箱时，若该邮箱已被其他华为云账号占用，则华为云将保留该邮箱为华为账号的邮箱，而绑定的华为云账号的邮箱显示为“业务邮件地址”并保持为空。
- 原因三：华为账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账号占用，华为云将保留该邮箱为华为账号的邮箱，而绑定的华为云账号的邮箱则显示为“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。

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

1.1.8 怎么知道当前登录华为云使用的是“华为账号”还是“华为云账号”？

1. 鼠标移动至华为云控制台页面右上角的账号位置，在菜单中选择“基本信息”。



2. 在华为云账号中心查看账号信息：

- 看到“华为账号信息”时，当前登录使用的就是“华为账号”。



- 看到“账号安全信息”时，就是“华为云账号”。



1.1.9 为什么提示华为账号和华为云账号的手机号码不一致？

- 情况一：华为账号和华为云账号都有手机号

- 原因一：华为账号和华为云账号通过邮箱进行绑定，如果华为账号和华为云账号的手机号码不一致，且华为账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个华为云账号），绑定成功后，华为账号和华为云账号的将各自保持原有手机号。
- 原因二：华为账号和华为云账号已经绑定成功且手机号码一致，如果此时前往华为账号的账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个华为云账号），则华为账号将使用修改后的手机号，华为云账号为修改前的手机号。
- **情况二：华为账号没有设置手机号，而华为云账号有手机号**
华为账号和华为云账号通过邮箱进行绑定，华为账号没有手机号而华为云账号有手机号，该情况下绑定后，华为云账号将保留原有手机号。

1.1.10 华为账号如何绑定/修改邮箱？

步骤1 在“华为账号信息”区域，单击“前往管理”，进入华为账号的“账号中心”。



步骤2 单击“绑定”，根据界面提示绑定/修改华为账号的邮件地址。



----结束

1.1.11 华为账号如何修改手机号或管理手机号？

场景 1：修改手机号

当您的手机号在**华为云**官网只注册了一个华为账号时，使用该华为账号登录**华为云账号中心**，在“华为账号信息”区域将显示“手机号”。如需更改，请按如下步骤操作：

1. 在“华为账号信息”区域，单击“前往管理”，进入华为账号的“账号中心”。



2. 单击手机号后的“更改”，根据界面提示修改华为账号的手机号。



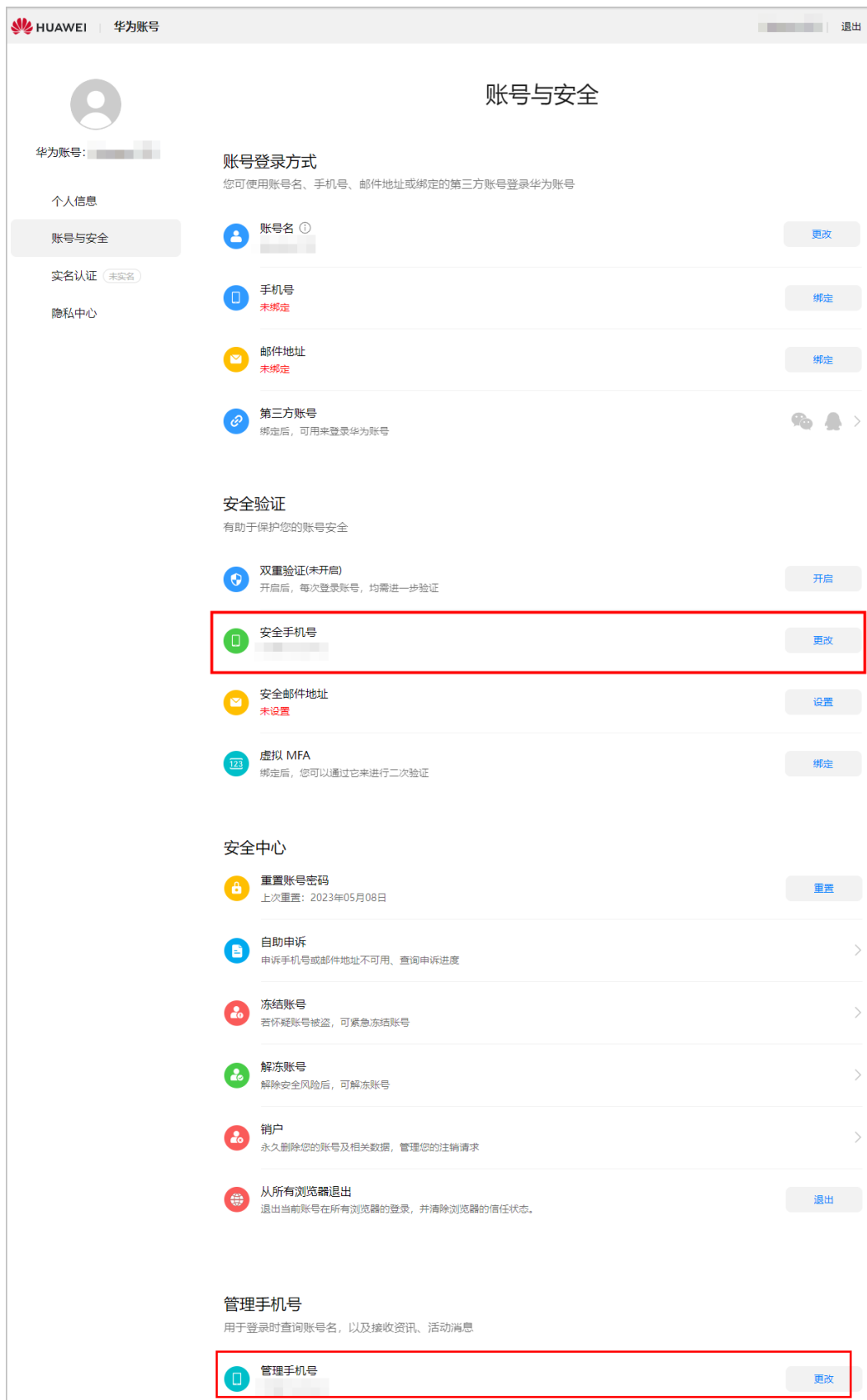
场景 2：修改管理手机号

当您的手机号在**华为云**官网注册了多个华为账号时，使用注册的第二个或第三个华为账号登录**华为云账号中心**，在“华为账号信息”区域显示为“管理手机号”。如需更改，请按如下步骤操作：

1. 在“华为账号信息”区域，单击“前往管理”，进入华为账号的“账号中心”。



2. 单击管理手机号后的“更改”，根据界面提示修改华为账号的管理手机号。
3. 单击安全手机号后的“更改”，同步刷新为新号码，用于接收安全验证码，以验证您的身份和重置密码，加强账号的安全性。



1.1.12 华为账号绑定/修改邮箱后，为什么系统提示：“3天后生效”？如何处理？

华为账号绑定/修改邮箱后，系统提示“3天后生效”。



以下原因可能导致系统提示“3天后生效”。

- 账号为高价值账号
- 账号存在盗号风险

如果您的业务需要立即生效，可通过如下方法处理：

- **提交工单**处理。
您可在“问题描述”中输入以下信息，工单中的手机号码和邮箱请根据实际情况填写。
 - 业务场景：(按实际情况填写)
 - 诉求：绑定邮箱后立即生效



- 拨打客服电话4000-955-988，联系客服处理。

1.1.13 华为账号绑定/修改邮箱成功后，为什么系统仍然提示“未绑定邮箱”？

您在华为账号的账号中心已经成功绑定了以下邮箱，如图1所示。但是在使用华为云业务过程中仍然提示“没有邮箱”，如图2所示。

图 1-1 绑定邮箱



图 1-2 未绑定邮箱



可能原因：该邮箱在华为云侧已被其他账号占用，或者该邮箱在华为云侧已被该账号的IAM用户占用。

您可以通过以下两种方式重新绑定邮箱：

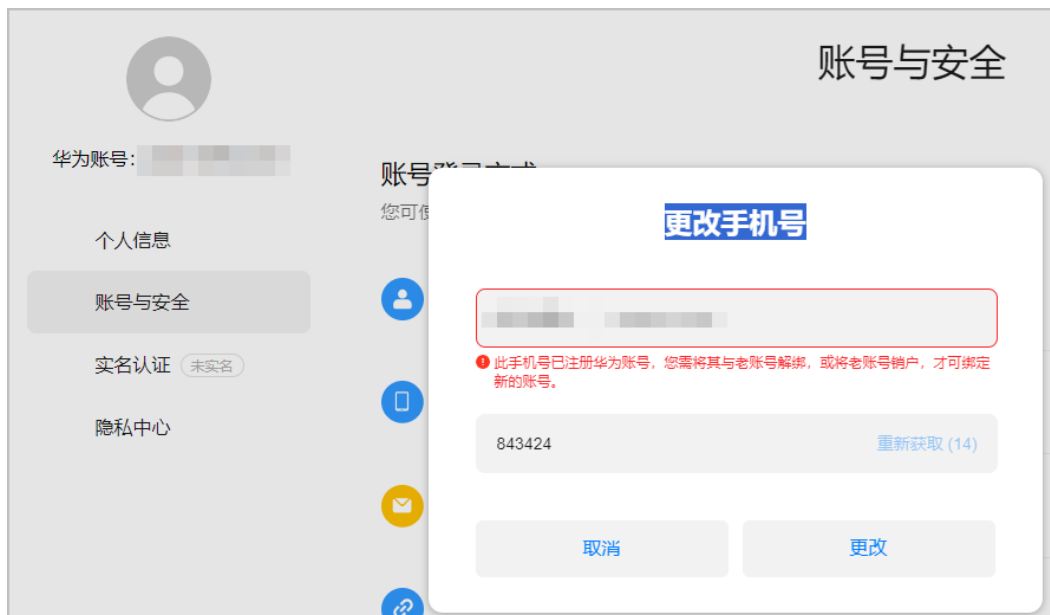
- 在华为账号的账号中心重新绑定其他邮箱
在“账号与安全”页面，单击“邮件地址”后的“更改”，根据界面提示修改华为账号邮件地址为其他邮箱，请确保该邮箱未被其他账号绑定过。
- 在华为云账号中心绑定业务邮箱
 - a. 登录华为云，并进入“[基本信息](#)”页面。
 - b. 在“华为云业务信息”区域，单击“业务邮件地址”后的“绑定”，根据界面提示设置业务邮箱，请确保该邮箱未被其他账号绑定过。

华为账号信息 ②		前往管理
账号名	[模糊]	
手机号	[模糊]	
邮件地址	[模糊]	
密码	*****	
华为云业务信息 ②		
租户名 ②	[模糊]	修改
开通时间	2024/07/18 14:35:12 GMT+08:00	
企业名称		修改
姓名		修改
职位	未选择职位	修改
认证信息	未实名认证	认证
业务邮件地址 ②	尚未绑定	绑定
联系地址	尚未设置联系地址	设置联系地址
应用行业	-请选择行业-	保存

如果以上方法均无法解决你的问题，请[新建工单](#)或拨打客服电话4000-955-988，联系客服处理。

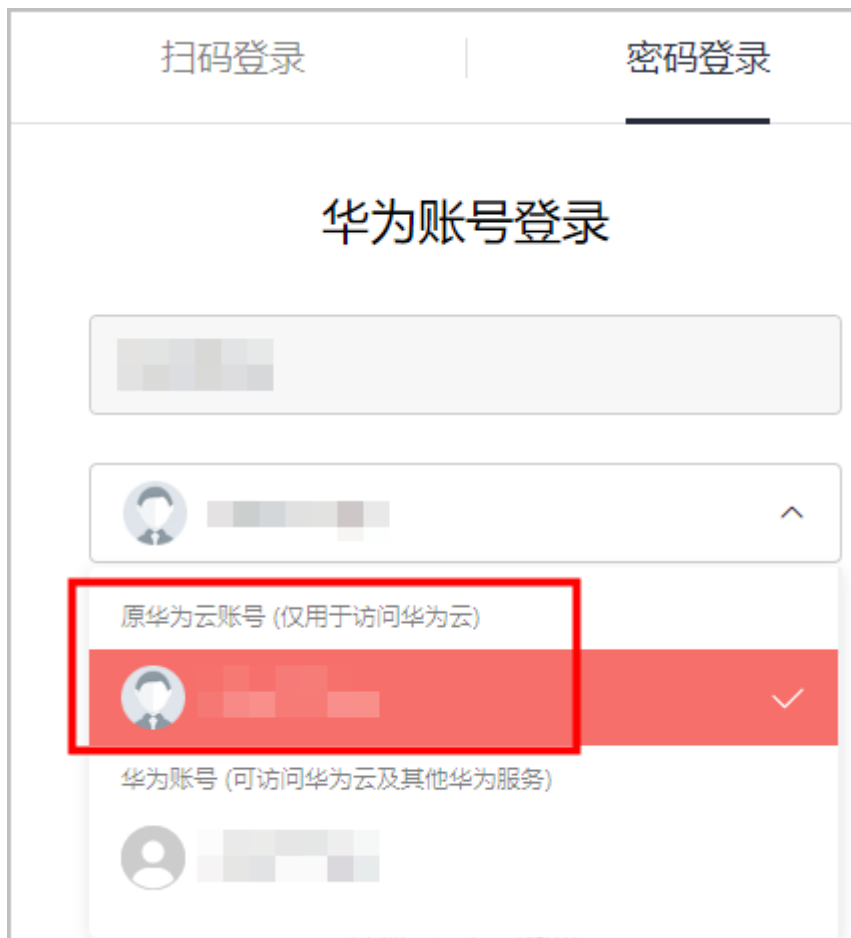
1.1.14 修改华为账号手机号时报错，如何变更华为云业务为新手机号管理？

修改华为账号手机号时，提示信息如下图所示。表示新手机号已被其他华为账号占用。



如您仍想用该手机号管理华为云业务，可参考如下步骤进行操作。

- 步骤1** 以报错页面的登录账号[提交工单](#)，申请解除华为云账号与华为账号的关联。
- 若您的多个账号实名认证相同且已建立企业客户主子账号关联，可以由企业主账号统一提工单申请（提供所有关联的子账号列表）。如果各账号都没有关联，请用每个账号分别登录提交工单。
 - 如果华为云判断您的账号有安全风险，可能会要求您进一步提供材料证明您是该账号的所有者。
- 步骤2** 华为云工作人员将当前华为账号和华为云账号解绑。
- 步骤3** 在收到华为云工作人员反馈的解绑成功通知后，请先[找回华为云账号密码](#)。再务必选择[华为云账号](#)登录。



步骤4 在华为云账号中心[修改手机号为新号码](#)，修改成功后，退出登录。

步骤5 用华为账号名/密码登录[华为账号中心](#)，确认若不再使用该华为账号，单击“销户”，然后退出登录。



步骤6 使用华为云账号重新登录后，看到升级成为华为账号界面后，单击“立即升级”。

升级成为华为账号

您当前登录的华为云账号仅用于访问华为云，建议立即升级为华为账号，即可使用一个账号访问华为云、华为开发者联盟、华为终端（如：华为手机）、华为终端云服务（如：云空间、华为视频）等更多华为服务。升级后，请使用华为账号与密码登录访问华为云，原有华为云资源不受影响。更多详情请 [查看公告](#)

若您的华为云账号属于企业，建议您在后续的升级华为云账号步骤中选择“升级至新的华为账号”或“您企业当前在用的华为账号（如：华为终端企业开发者账号）”，不要选因私注册的华为账号。



我同意华为账号获取我的以下信息：账号名、手机号、邮件地址、注册国家/地区、登录凭证，我已阅读并同意[华为账号用户协议](#)和关于[华为账号与隐私的声明](#)。

立即升级

暂不升级

----结束

1.1.15 各类账号、手机号、电子邮件地址功能说明和设置指引

信息	用途	设置入口	约束
账号名	登录、找回密码	华为账号中心	华为账号的账号名。 只能修改一次。
租户名	华为云交易、IAM用户登录、华为云API调用等	华为云账号中心	租户名为客户在华为云业务中的账号名。 当租户名和华为账号的账号名不同时，华为云账号中心会展示租户名，相同时不会展示。
登录手机号/登录电子邮件地址	登录、安全验证	华为账号中心	一个手机号/电子邮件地址唯一绑定一个华为账号。

信息	用途	设置入口	约束
管理手机号	检索多账号名，选择登录	华为账号中心	如果某个手机号已经注册了一个华为账号，您使用该手机号注册的第二个或第三个华为账号登录华为云时，在华为云账号中心“华为账号信息”区域会出现“管理手机号”。
安全手机号/安全邮件地址	安全验证	华为账号中心	最多可绑定5个华为账号。
业务手机号/业务邮件地址	接收华为云资讯、活动消息以及业务相关验证码	华为云账号中心	<p>仅在华为云账号手机号与华为账号手机号不一致时显示的华为云账号手机号。</p> <p>一个手机号最多被三个华为云账号绑定为业务手机号。</p> <p>仅在华为云账号邮件地址与华为账号邮件地址不一致时显示的华为云账号邮件地址。</p> <p>一个邮件地址最多被三个华为云账号绑定为业务邮件地址。</p>
接收人中的手机号和邮件地址	接收华为云消息通知	华为云消息中心	可绑定多个接收人。

1.1.16 企业员工工作调动或离职，账号移交指引

企业员工工作调动或离职，请参考如下内容进行华为账号移交：

1. 修改华为账号中绑定的个人手机号、个人电子邮件地址为承接人手机号、电子邮件地址。
2. 若使用个人华为账号为企业开通了华为云，希望保留个人华为账号的，请[提交工单](#)联系华为云售后服务人员解除华为云账号和华为账号的绑定关系。在收到华为云工作人员反馈的解绑成功通知后，请先[找回华为云账号密码](#)，再务必选择[华为云账号](#)登录，修改绑定的个人手机号、个人电子邮件地址为承接人手机号、电子邮件地址。
3. 检查接收人的信息（姓名、邮箱、手机号）、业务手机号和电子邮件地址、登录手机号和电子邮件地址、安全手机号和邮件地址、管理手机号，确保全部修改为承接人的信息。详情请参见[各类手机号/电子邮件地址功能说明和设置指引](#)。
4. 将华为云账号名/密码告知承接人。承接人登录后请尽快修改密码。
5. 若本次交接的华为账号绑定了离职/调动人员的虚拟MFA，请前往华为账号中心 > 账号与安全 > 安全验证 > 虚拟MFA，解绑并重新绑定为承接人的虚拟MFA。
6. 若本次交接的华为账号绑定了离职/调动人员的第三方账号（例如：微信、QQ），请前往华为账号中心 > 账号与安全 > 第三方账号，解绑第三方账号。

7. 若离职/调动人员当前使用IAM用户，请删除IAM用户或修改IAM用户密码，详情请参见[删除IAM用户](#)、[修改IAM用户密码](#)。
8. 若离职/调动人员当前使用访问密钥（AK/SK），请更换访问密钥，详情请参见[管理IAM用户访问密钥](#)。
9. 若离职/调动人员当前使用IAM身份中心中的用户或虚拟MFA，请停用/删除IAM身份中心用户、解绑虚拟MFA，详情请参见[管理用户](#)、[管理用户的MFA设备](#)。
10. 若离职/调动人员当前还掌握您企业在用的其他云服务用户、密码、访问密钥（AK/SK）和虚拟MFA等，请承接人参考对应云服务的用户指南进行变更。

企业员工已离职未交接，请[提交工单](#)联系华为云售后服务人员。

1.1.17 如何查看客户等级？

您可以登录华为云控制台，在右上角用户名下单击“基本信息”，进入“[账号中心 > 基本信息](#)”页面查看客户等级。



客户等级体系包含6个等级，等级由累计消费决定，年度累计消费越高，等级越高。更多客户等级相关信息请参见[客户等级体系](#)。

1.2 注册

1.2.1 注册完成后，账号立即生效吗？

账号注册完成并提示注册成功后，账号立即生效。

1.2.2 注册国家/地区有误，可以更改吗？

不可以更改华为账号的国家/地区，建议您注销华为账号后重新注册。

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。

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

更换方法：

登录华为账号网站，前往“账号中心 > 账号与安全 > 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。

3. 华为账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），请更换华为账号或关闭之前开通但未使用的华为云业务。

1.2.4 可以使用同一个邮箱开通华为云业务的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账号登录，而且在中国站点注册过的邮箱可以在国际站点注册，建议更换邮箱后重新注册。

1.2.5 可以使用同一个华为账号分别开通华为云中国站和华为云国际站吗？

不可以，华为账号的注册国家/地区为中国时，只能开通华为云中国站；反之，华为账号的注册国家/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[华为账号网站](#)，在安全中心中单击“销户”，按照界面流程注销华为账号，然后重新注册。

1.2.6 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，再次注册华为账号并开通华为云。

如果无法满足业务诉求，需要扩容上限，请[提交工单](#)联系客服处理。

1.2.7 为什么在注册页面无法用邮箱注册华为账号？

目前仅支持中国大陆手机号注册华为账号并开通华为云业务，暂不支持邮箱注册。如果您无可用中国大陆手机号，请联系您的客户经理。

1.2.8 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。

1.2.9 华为账号不是我注册的，我该怎么办？

请在华为账号网站（<https://url.cloud.huawei.com/lGK8tOzFF6>）提起申诉，申请解除该华为账号与您手机号码的绑定关系。

1.2.10 如何查询我的手机号注册了几个华为账号？

一个手机号最多支持注册3个华为账号。当手机号下的华为账号有多个时，可在登录页面查看账号信息。

- 在华为账号登录页面查看。
请进入[华为云登录页面](#)，在登录框中输入手机号码后，单击右侧下拉箭头查看该手机号下的所有华为账号。



- 在华为云账号登录页面查看
 - a. 进入[华为云登录页面](#)，选择使用华为云账号登录。



- b. 在华为云账号登录页面单击“手机号登录”。

华为云账号登录

账号名/邮件地址

密码

手机号登录 记住登录名

登录

免费注册 | 忘记密码 | IAM用户登录

使用其他账号登录

c. 输入手机号，查看页面提示。具体操作请参见下图。

华为云账号登录

当前手机号已绑定多个华为云账号，请选择本次要登录的账号。

+86(中国大陆) 1. 输入手机号

2. 单击右侧下拉箭头查看该手机号下所有的华为云账号

ga*****o

mi*****u

账号/邮箱登录 记住登录名

登录

免费注册 | 忘记密码 | IAM用户登录

使用其他账号登录

1.2.11 华为账号注册失败怎么办？

如果华为账号注册失败，请拨打客服电话4000-955-988，联系客服处理。

1.3 登录

1.3.1 无法登录华为云/查询实名认证下的账号信息

- 无法登录华为云（登录账号信息、账号绑定的邮箱或手机号码均忘记）
- 已完成华为云实名认证，需查询实名认证下的账号信息

上述两种场景下，请先准备好如下材料，然后请使用实名认证信息相同的账号登录华为云，并[提交工单](#)处理。材料审核通过后，华为云售后支持会尽快为您找回账号。

- 本人身份证件（正背面）、录制5秒手持证件的人脸活体视频。
- 对于企业实名认证账号，不仅需要以上信息和材料，还需要增加提供企业全称、企业证件号码、法定代表人姓名、对应企业证件：
 - 当您为法定代表人身份时，需提供加盖单位公章的承诺书（[下载模板](#)），法定代表人签字。
 - 当您为被授权人身份时，需提供加盖单位公章的授权书（[下载模板](#)），法定代表人和被授权人签字。
- 要找回账号的相关交易凭证（在华为云有消费时，至少提供一项：支付记录/发票/账单）。

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

1.3.3 忘记密码后，进行找回密码时，提示账号信息不存在怎么办？

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

1.3.4 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“华为账号信息”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“华为账号信息”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。

1.3.5 忘记密码怎么办？

如果您忘记了账号密码，请参考[忘记密码](#)进行处理。

📖 说明

1. 建议您在**常用的手机、平板或浏览器**上进行操作，有利于提高找回密码的成功率。
2. 若在**非信任设备**上进行操作，输入验证码后，页面提示需要进行安全验证，您可以根据页面信息，选择一种验证方式（例如：华为云基本信息）进行验证。
3. 若以上方式均无法找回密码，请通过[《华为账号找密失败申诉》](#)申诉处理，申诉结果将以短信的形式通知您。若申诉通过，请您在24小时内单击[忘记密码或找回密码](#)，设置新密码。

1.3.6 账号锁定怎么办？

华为账号锁定后，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](#)。

1.3.7 如何保证登录华为云业务的华为账号安全？

华为云提供了华为账号的安全管理机制。华为账号登录后，您可以对华为账号的安全信息进行设置，具体操作请参见[安全设置概述](#)。

1.3.8 客户登录的华为账号是否可以设置加密？

为确保账号信息的安全，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[安全设置概述](#)。

1.3.9 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？

基于华为账号的安全考虑，不建议您取消验证码功能。若您想要取消，请按如下步骤进行检查和设置。

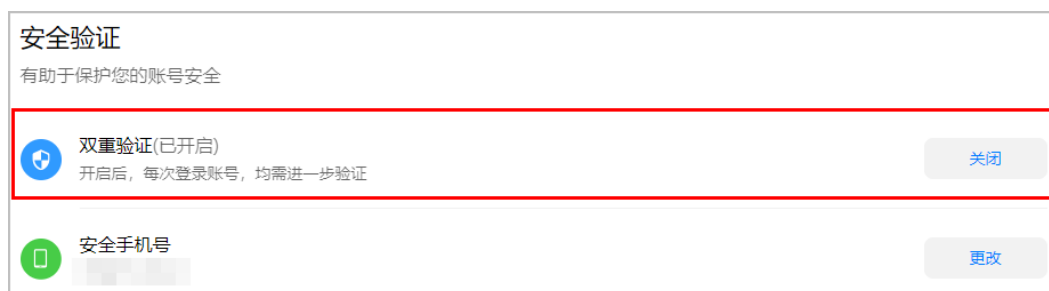
1. 对浏览器进行“信任”设置

使用华为账号登录华为云，获取验证码登录后，单击“信任”按钮，后续您在该浏览器登录华为云时，系统将不会要求输入验证码进行验证。



📖 说明

- “信任”环境设置完成后，如果您后续清除了浏览器缓存，该“信任”设置将失效，需要重新设置。
 - “信任”环境会根据您的实际使用情况及使用时间发生变化，具体依赖您实际登录情况为准。
2. 关闭华为账号中心“双重验证”功能
- 如您的华为账号在[华为账号中心](#)开启了“双重验证”功能，即使是信任浏览器，登录账号依然需要输入验证码进行验证。
- 在“华为账号中心 > 账号与安全”页面，关闭“双重验证”功能。



1.3.10 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账号时，不能通过手机号码直接登录，输入手机号后选择要登录的账号或者直接使用邮箱登录。如果忘记了华为账号名，请联系客服获取该手机号码注册的华为账号名列表。

1.3.11 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账号并开通了华为云业务时，可以通过华为账号的账号名或邮箱登录。也可以输入手机号码后选择要登录的账号。

1.3.12 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/账号名/原华为云账号、账号密码，单击“登录”。

1.3.13 可以使用同一华为账号同时在一台设备上登录华为云吗？

可以。最多支持使用30台设备同时登录。

1.3.14 分别注册过华为云账号和华为账号，如何用华为账号访问华为云？

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

1.3.15 账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？

如果手机号不可用，请[提交工单](#)处理或拨打客服电话4000-955-988反馈。

按照华为云售后支持回复提供所需材料用于身份核验。材料审核通过后，华为云售后支持会尽快为您更换手机号。

1. 通常，您需提供以下信息和材料：

- 账号名称
- 姓名及身份证号码（用于进行人脸活体检测或银行卡身份验证）
- 变更后的手机号
- 您的联系方式：手机号（可以同变更后的手机号或填其他手机号）、邮件地址（选填）
- 对于企业实名认证账号，不仅需要提供以上信息和材料，还需要增加提供企业全称、企业证件号码、法定代表人姓名、对应企业证件：
 - 当您为法定代表人身份时，需提供加盖单位公章的申请函（[下载模板](#)），法定代表人签字按手印。
 - 当您为被授权人身份时，需提供加盖单位公章的授权书（[下载模板](#)），被授权人和法定代表人签字按手印。

2. 如果情况特殊，包括但不限于下列情形，请按照华为云售后支持回复意见提供补充材料，以便我们进一步核实。

- 您为外籍人士，需提供相应国家/地区的身份证件（港澳台居民居住证、港澳台来往内地通行证、海外护照等）。
- 实名认证企业账号负责人离职的，历史上有消费/结算时，需提供现有与华为云的交易凭证（包括：华为云出具的账单、开具的发票、企业向华为云支付/汇款凭证等），此外还需提供实名认证企业账号负责人的离职证明。

- 实名认证企业被注销、吊销、解散、收购的，需提供登记管理机关（如：市场监督管理局）的证明，云账号资产处置证明（全部自然人股东签字并按手印；涉及法人实体股东的，由法人实体股东盖公章和对应法定代表人签字并按手印），拟承接该账号管理权的企业全称、企业证件号码、法定代表人姓名和对应企业证件（具体以华为云工作人员回复为准）。
- 其他情况，请与华为云工作人员充分沟通，以华为云工作人员回复为准。

若对提供的材料有疑问，请联系客户经理。

1.3.16 华为账号因安全风险受限申请解除时需要提交哪些材料？

使用华为云业务时，当华为账号存在安全风险受限，请进入“[新建工单](#)”页面，按页面要求提交身份材料，发起解除申请。

- **个人账号**
提供华为账号持有人手持本人身份证原件人像面拍照照片。
- **企业账号**
方式一：提供企业法人手持本人身份证原件人像面拍照照片。
方式二：如无法提供法人照片，法人可出具[委托授权书](#)，提供由被授权人手持本人身份证原件人像面拍照照片。

1.3.17 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。请[提交工单](#)或拨打客服电话4000-955-988处理。
- 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。实名认证不通过请参考[这里](#)。
- 华为云业务账户余额不足，无法购买云服务。如何给账户充值，请参考[这里](#)。
包年/包月资源宽限期到期仍未续费，或者按需资源宽限期到期仍未支付欠款，资源进入保留期。进入保留期后的资源，您不可以访问及使用，但存储在该资源中的内容会被系统保留。保留期到期时如您仍未全额付费，相应的资源将被释放或删除，您资源的内容也会被删除。
更多信息请参见[宽限期保留期](#)。
- 申请成为合作伙伴（如分销商）后，无法购买云服务。
- 企业子账号预算不足，无法购买云服务。企业子可联系企业主分配预算，或等待下一个预算周期到来重新获得预算金额。
- 华为账号存在安全风险时，为保护华为账号的交易安全，限制购买按需云服务。请参考[这里](#)，申请解除受限。

1.3.18 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）。请[提交工单](#)或拨打客服电话4000-955-988处理。
- 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。如何续费，请参考[这里](#)。

- 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）。

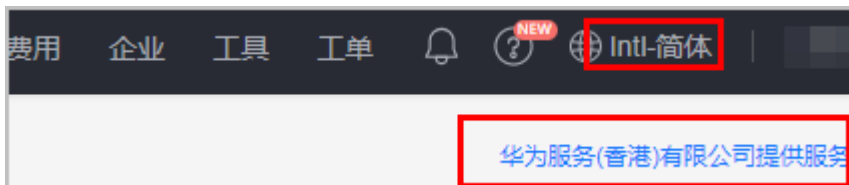
1.3.19 如何确定账号是中国站账号还是国际站账号？

1. 使用该账号登录华为云控制台，鼠标悬停在页面右上角的账号名上，选择“基本信息”，进入华为云账号中心。
2. 查看页面右上角的语言和签约主体。
 - 通过语言判断：语言前带有“intl”表示国际站，语言前未带“intl”表示中国站。
 - 通过签约主体判断：中国站和国际站的客户签约主体不同，可通过查看实际签约主体判断。

中国站示例如下：



国际站示例如下：



1.3.20 登录华为云时为什么验证码会发送至华为手机或平板设备？

华为账号在新设备或浏览器登录时，如您的华为账号有登录华为手机或平板设备，则在使用该账号登录时会向已登录的华为手机或平板设备发送登录请求并获取6位安全验证码，如您不方便使用此验证方式，可通过“选择其他验证方式”进行验证。如您不想再使用此验证方式，建议您退出华为手机或平板设备登录的华为账号。



1.4 注销

1.4.1 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。

1.4.2 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：关闭华为云业务后，保存在华为云中的数据将会被删除并无法恢复。关闭后保留期一般为90天，在关闭后保留期内，客户只能登录华为云查看历史交易记录。
- 注销华为云业务：华为云业务注销后，将无法使用该华为账号访问华为云，且该账号华为云数据将会被彻底删除。

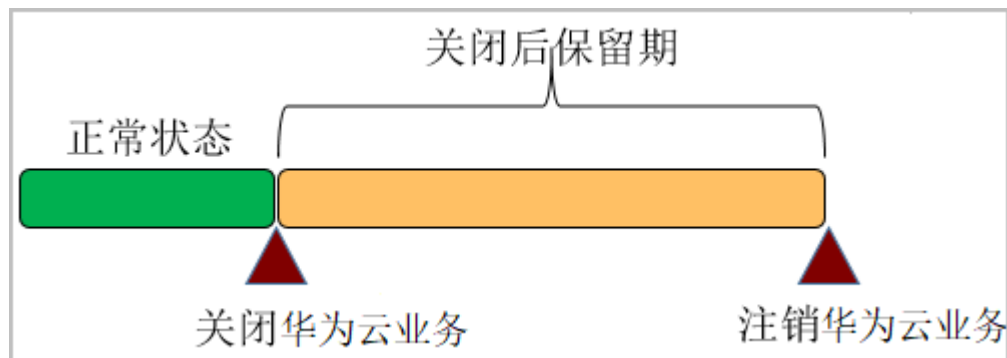
1.4.3 为什么无法立即注销华为云业务？

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](#)。

1.4.4 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账号信息和费用信息，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账号登录华为云（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：



1.4.5 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，华为云中的数据将会被删除并无法恢复。

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，您可以使用华为账号登录华为云，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”。恢复华为云业务只能解除账号的冻结状态，可继续新增购买/开通云服务。

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。

1.4.6 关闭华为云业务已超过 24 小时，仍无法进行恢复华为云业务的操作，怎么办？

关闭华为云业务已超过24小时，仍无法进行恢复华为云业务的操作，您可以使用华为账号登录华为云，[提交工单](#)或拨打客服电话4000-955-988，联系客服处理。

1.4.7 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，代表您不再用该账号使用华为云网站（www.huaweicloud.com）提供的服务，但您可以继续使用该华为账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[华为账号网址](#)进行注销操作。

1.4.8 注销华为云业务后，华为手机终端的账号和华为账号的其他功能（如华为云空间）还能使用吗？

华为云业务注销后，华为手机终端的账号、华为云空间不受影响，可以继续使用。

1.4.9 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。

- 华为账号因安全问题或违规操作被冻结
- 资源因安全问题被冻结
- 华为账号已与合作伙伴账号建立关联关系、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

- 华为账号为经销商伙伴、云商店伙伴
- 华为账号为企业主账号或企业子账号
- 华为账号已绑定HCS或云联盟站点
- 华为账号存在正在使用的包年/包月资源
- 华为账号存在处理中的订单
- 华为账号存在现金余额
- 华为账号存在未消费的现金券
- 华为账号存在未完成的退款申请、发票申请
- 华为账号存在欠费、欠票
- 华为账号存在到账、调账申请
- 华为账号存在未履行完毕的纸质合同、商务合同
- 华为账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
- 华为账号存在备案订单

1.4.10 用户注册了多个华为账号并开通了华为云业务，注销其中一个账号，会影响其他的账号使用吗？

华为账号间的资源相互独立，不能跨账号使用，因此注销其中一个账号不会影响其他账号的使用。

1.4.11 如何注销不可用手机号码（手机丢失、注销了手机号码等无法收取验证码）对应的华为账号？

注销的操作步骤如下：

1. [变更账号对应的手机号码](#)。
2. [注销华为云业务](#)。
3. 根据注销成功后的页面提示前往华为账号中的“账号与安全”页面注销您的华为账号。

1.4.12 华为账号注销了以后，还可以再重新注册吗？

可以再重新注册。新注册的华为账号与之前的已注销的华为账号之间无任何关联。

1.5 升级

1.5.1 为什么要升级华为云账号为华为账号？升级账号对华为云业务有影响吗？

为提升华为用户账号注册、登录体验和云上资产安全，华为整合了原有多个账号服务，统一通过“华为账号”向我们的用户提供账号服务。华为账号是用户访问华为各服务的统一身份标识，升级后使用一个账号即可访问华为云（huaweicloud.com）、华为开发者联盟（developer.huawei.com/consumer）、华为应用市场（appgallery.huawei.com）、华为商城（vmall.com）和华为终端（手机、平板等）等所有华为服务，您可前往[华为账号网站](#)了解更多关于华为账号的内容。

为了向您提供华为各网站一致的登录体验，避免记忆多个账号和密码，我们推荐您升级已有华为云账号为华为账号，账号升级不影响现有华为云业务。升级后账号统一，并且会在用户升级后首次登录以及换浏览器等情形采用更安全的双因子验证，在更换账号敏感信息（如手机号、邮件地址）时，如果检测到有风险，我们会延迟生效，给予您申诉的时间。

请您在登录华为云看到升级提示时进行升级。

1.5.2 升级华为账号失败了，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账号和华为账号且未使用华为账号登录开通过华为云，请退出当前的华为云账号登录，重新使用华为账号登录，然后选择关联已有的华为云账号。
2. 您之前分别注册了多个华为云账号和一个华为账号，已使用华为账号关联/开通了华为云，此时暂不支持将其他华为云账号升级为华为账号，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账号和华为账号，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. 您之前注册的华为账号已冻结，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账号，请联系id.huawei.com重新注册华为账号后，再用新华为账号登录关联华为云账号。

1.5.3 升级为华为账号后，还可以用原华为云账号登录吗？

- 从未注册过华为账号
升级后账号登录信息不变，您可继续用原华为云账号的手机号码、邮件地址、账号名登录。
- 已经注册过华为账号
如果华为账号与华为云账号信息（手机号码、邮件地址、账号名）一致，可继续使用原华为云账号登录；如果华为账号与华为云账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，不能用原华为云账号中的邮件地址登录），需要使用升级后的华为账号信息登录。

1.5.4 华为云账号升级时，没有展示出我的华为账号，为什么？

请参照如下原因进行排查：

1. 您的华为账号注册国家/地区与华为云账号不同（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账号。
查询华为账号注册地方法（进入华为手机的账号中心查询）：
国内：设置>华为账号>设置>关于
海外：设置>华为账号>设置>关于>华为账号通知
2. 您的华为账号手机号码与邮件地址和与华为云账号中的信息完全不同，如您希望升级到此账号，请更换账号中的手机号码或邮件地址与华为云账号信息一致。
3. 您的华为账号已关联了其他华为云账号或已开通过华为云。

1.5.5 不升级到华为账号，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，请您提交[工单](#)申请暂不升级。

1.5.6 使用华为账号登录时，为什么没有提示我选择华为云账号升级？

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



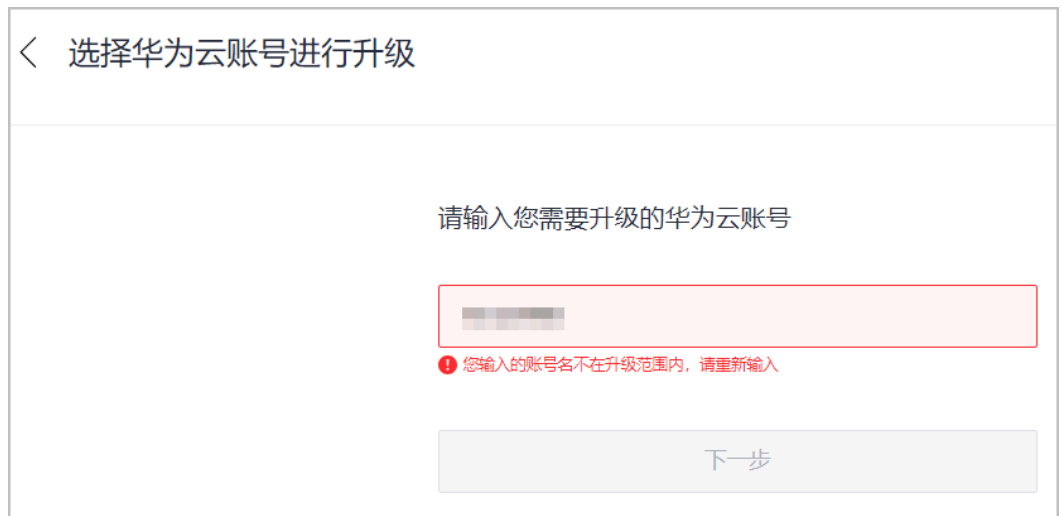
- 如果您已有华为云账号
 - 华为云账号满足以下要求，使用华为账号登录时，系统会提示您选择一个华为云账号并进行绑定：
 - i. 华为云账号与华为账号所属国家一致。
 - ii. 华为云账号不是华为内部用户（即华为员工，含外协）。
 - iii. 华为云账号未被其他华为账号绑定。
 - iv. 您的华为云账号不能属于金融专区，HCS或合作伙伴。



- 华为云账号不满足以上要求，系统会针对原因进行提示，例如：



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



1.5.7 华为云账号升级为华为账号的注意事项

为减少升级过程中您遇到的问题，请按如下内容检查并升级：

1. 账号升级前

检查您的应用程序，确保未配置使用华为云账号名和密码（例如：未使用华为云账号密码获取Token）；否则请使用如下方法之一修改您的应用程序。

- 创建IAM用户并授权，使用IAM用户名和密码获取Token进行认证，具体可以参见[这里](#)。
- 使用AK/SK认证方式调用接口，具体可以参见[这里](#)。

2. 开始升级

在收到华为云的通知（短信或电子邮件）后，登录华为云并根据升级界面提示完成账号升级。

3. 升级过程中

- 如果您从未注册过“华为账号”（即从没有将手机号码、邮件地址用于华为账号），请直接按界面提示确认即可完成升级；如果您的华为云账号名已被他人注册了华为账号，请修改并设置新的账号名用于您升级后的华为账号。
- 如果您已注册过“华为账号”，并选择绑定已有的“华为账号”，请输入手机验证码或电子邮件验证码以及“华为账号”对应的密码完成身份验证以便完成升级；如果您注册过多个“华为账号”，请选择常用的“华为账号”升级现有的华为云账号，方便您后续的使用。

4. 账号升级后

我们将根据以下情形分别设置您的华为账号信息，请牢记华为账号信息用于下次登录。

- 如果您原有的华为云账号信息从未被用于注册过任何华为账号，升级后您的华为账号与您原有的华为云账号信息一致。
- 如果您曾经注册过华为账号，升级后原有的华为云账号登录信息将变为华为账号信息；如果您的华为账号没有邮件地址，请在升级后重新设置一个新的邮件地址，以便您后续登录使用。

您也可以查看以下关于升级的问答，如果您对升级还有其他疑问，请查看[这里](#)了解更多。

[为什么要升级华为云账号为华为账号？升级账号对华为云业务有影响吗？](#)

[升级华为账号失败了，怎么办？](#)

[升级为华为账号后，还可以用原华为云账号登录吗？](#)

[不升级到华为账号，还能继续使用华为云吗？](#)

[华为云账号在升级界面输入密码错误，导致无法升级怎么办？](#)

1.5.8 华为云中国站经销商使用的 e+partner 管理员账号和中国站客户使用的华为集团官网账号，可以升级为华为账号吗？

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

1.5.9 华为云账号在升级界面输入密码错误，导致无法升级怎么办？

如果您使用华为云账号登录华为云，在升级过程中输入了正确的“华为云账号”密码，但是界面提示您密码错误，表示您已经使用同一个手机号码注册过“华为账号”并且您选择绑定该“华为账号”，此时需要您输入“华为账号”对应的密码完成升级。如果您忘记了“华为账号”的登录密码，请单击“忘记密码”或联系人工找回您的密码后再次进行登录升级。

1.5.10 同时拥有原华为云企业账号和华为开发者联盟账号，可以将两个账号合并吗？

可以。请使用原华为云账号登录华为云，根据界面提示选择立即升级，在升级界面选择“升级至已有的华为账号”，升级完成后即可统一使用“华为账号”登录华为云或华为开发者联盟，原华为云账号失效，原华为云账号内的资源、订单、余额、实名认证信息等不受影响。

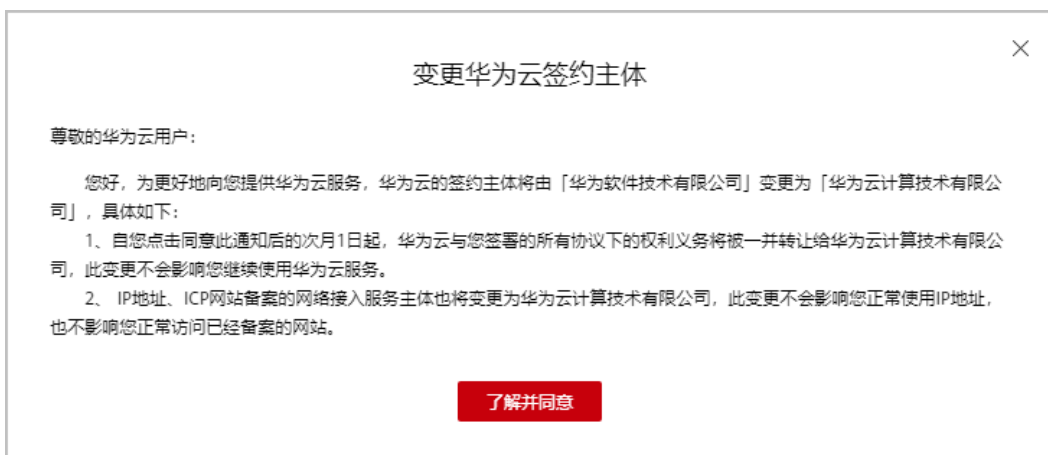
1.5.11 华为云企业账号升级时提示绑定个人的华为账号，公司不允许升级华为云企业账号为个人的华为账号怎么办？

您可以使用华为云企业账号登录华为云，在升级界面选择“注册新的华为账号”进行升级，就可以把原华为云账号信息及原华为云账号内的资源、订单、余额、实名认证信息同步给新注册的“华为账号”，后续公司可以使用新的“华为账号”登录并使用华为云。您的私人华为账号可以供您自行使用，与公司的华为账号不相冲突。

1.6 签约主体变更

1.6.1 签约主体变更入口在哪里？

涉及签约主体变更的客户，登录华为云时，会出现以下提示，单击“了解并同意”，即可变更签约主体。



1.6.2 切换签约主体后，如何开票？

- 原签约主体对应的消费金额，只能由原签约主体开具发票；新签约主体对应的消费金额，只能由新签约主体开具发票。
- 原签约主体退订、降配等引起的欠票，欠票归属原签约主体，不能跨签约主体核销欠票。

1.6.3 签约主体变更的影响有哪些？

随着云服务业务的快速发展，华为专门成立华为云计算技术有限公司（以下简称“华为云计算”）支撑管理华为云业务；在此背景之下，未来华为云中国区的主要签约主体由华为软件技术有限公司（以下简称“华为软件”）变更为华为云计算技术有限公司。签约主体变更后将您的转账汇款、开票等功能有所影响。

账户充值

在线支付：

签约主体变更后，您可以选择支付宝、微信、银联、Huawei Pay、华为支付或专属汇款账号进行支付。

转账汇款：

签约主体变更后华为云自动为已有专属汇款账号的客户开通新的汇款账号，您可以登录费用中心，选择“资金管理 > 充值”，进入充值页面，选择“转账汇款”的充值方式，查看为您开通的新的专属汇款账号。

开具发票

场景一：

问题：签约主体变更后，消费如何开票？

回答：签约主体变更前产生的消费由华为软件开票，签约主体变更后产生的消费由华为云计算开票。

举例：客户账户余额100元。签约主体变更前，下单消费100元，可开票金额为100元，开票主体为华为软件。签约主体变更后，下单消费100元，可开票金额为100元，开票主体为华为云计算。

场景二：

问题：签约主体变更前已消费未开票的订单，签约主体变更后如何开票？

回答：可以开票，由华为软件开票。

举例：签约主体变更前已下单消费100元，一直未开票，可开票金额为100元。签约主体变更后，这笔消费可以继续申请开票，开票主体为华为软件。

场景三：

问题：签约主体变更后，对原签约主体订单进行退订，退款部分如何开票？

回答：如果原订单一直未开票，退订后已消费金额由华为软件开票，退款金额产生的消费优先抵消变更前原签约主体下的欠票或者负向消费开票金额。如果原订单已开票，退款金额计为欠票或负向消费开票金额，只能使用原签约主体的消费冲抵或者将原订单的发票退票，然后再重新开票进行冲抵。

举例1：签约主体变更前已下单消费100元，一直未开票。签约主体变更后，退订该笔订单，退款80元，已消费的20元可开票，开票主体为华为软件。客户用退款80元重新下单消费，消费金额优先抵消华为软件下的欠票或者负向消费开票金额。

举例2：签约主体变更前已下单消费100元，已开票。签约主体变更后，退订该笔订单，退款80元。80元无法使用云计算的消费进行核销。如需核销，只能通过华为软件的消费冲抵，或者将之前已开的100元发票退票，再重新开票进行冲抵。

场景四：

问题：签约主体变更前后的发票销售方信息有什么不同？

变更前：

- 名称：华为软件技术有限公司
- 纳税人识别号：913201147770231720
- 地址，电话：江苏省南京市雨花台区软件大道101号 025-56622708
- 开户行及账号：中国工商银行股份有限公司深圳华为支行
4000056029100094987

变更后：

- 名称：华为云计算技术有限公司

- 纳税人识别号：91520900MA6J6CBN9Q
- 地址，电话：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 15817463372
- 开户行及账号：中国工商银行股份有限公司深圳华为支行
4000056019100216486

退票

由华为云计算开具的发票，客户申请退票时，退票地址为华为云计算的地址；由华为软件开具的发票，客户申请退票时，退票地址为华为软件的地址。客户申请退票时可以在退票页面查看详细的退票地址。

举例：您申请退纸质普票时，在如下退票页面查看退票地址（登录费用中心，选择“发票管理”，在“华为云”页签的页面，单击发票记录“操作”列的“退票”，进入退票页面）。

退票
✕

⚠ 退纸质增值税普通发票，需要您将“发票联”寄回，以帮助您完成退票；
 申请一旦提交后将无法撤回，且需要您本人承担邮寄费用，请谨慎操作。

原件寄送到： 收件人:周媛媛 电话:025-83646373
 地址:江苏省南京市雨花台区软件大道101号华为南京基地南门

* 退票原因:

* 快递公司:

* 快递单号:

* 备注:

0/1

取消
提交申请

申请线上合同

客户在费用中心的“合同管理”菜单中申请线上合同时：

- 签约主体变更前客户申请合同的签约方为华为软件。
- 签约主体变更后客户申请合同的签约方为华为云计算。

申请提现

- 原路提现：当签约主体变更后申请提现，系统会原路退回到相应的支付宝、微信、银联等充值账户，即变更前充值支付的，会使用华为软件的银行账户退款，变更后充值支付的，会使用华为云计算的银行账户退款。

- 银行卡提现：当签约主体变更后申请提现，系统统一使用华为云计算的银行账户退款，有可能出现收退款账户不一致问题。

举例：充值时向华为云的银行账户（华为软件）充值10万，消费8万，签约主体变更后，客户申请银行卡提现2万，华为云使用新的银行账户（华为云计算）退款，收退款账户不一致。

账单

华为侧签约主体变更后，账单内容统一使用华为云计算盖章出具（账单下方备注类似文字：账单只是通知客户消费金额，实际交易主体以发票、合同为准）。

其他

如果您需要华为软件技术有限公司和华为云计算技术有限公司的关联关系证明，请联系您的客户经理获取盖章版的《华为云签约主体变更说明函》。

2 实名认证

2.1 公共

2.1.1 概念及影响

2.1.1.1 为什么要进行实名认证？

注册华为账号并开通华为云业务后，需要在[华为云账号中心](#)对华为账号进行实名认证。对使用华为云业务的华为账号进行实名认证是国家网络安全法的要求。为了保护用户的合法权益，所有使用华为云服务的用户必须进行实名信息校验。如果不进行实名认证，将不能正常使用华为云服务，如购买华为云的产品和服务，开具发票等。

2.1.1.2 如何选择实名认证方式？

实名认证方式包括个人账号认证和企业账号认证，其中：

- 个人账号，可以通过人脸识别认证、个人银行卡认证和个人证件认证进行认证。推荐个人账号使用人脸识别认证，提交申请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。
- 企业账号，可以通过对公账户打款认证、企业法定代表人手机号认证和企业证件认证进行认证。推荐企业账号使用对公账户打款认证方式，最快30分钟完成认证。企业法定代表人手机号认证方式，提交申请后即可实时完成认证。企业证件认证方式，一般3个工作日内完成认证。

2.1.1.3 如果不进行实名认证，会对使用华为云业务产生什么影响？

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

2.1.1.4 实名认证的账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账号认证和企业账号认证。实名认证的账号类型对您购买云服务的类型没有影响，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云服务资源。

2.1.1.5 实名认证成功后，注销银行卡会影响云服务使用吗？

不影响。

2.1.1.6 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？

- 个人账号推荐使用人脸识别认证，如果信息完全正确，提交审核后即可实时完成认证。
- 企业账号推荐使用对公账户打款认证，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。

2.1.1.7 主账号认证后，子账号需要实名认证吗？

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

如果主账号创建子账号，则子账号继承主账号实名认证信息，不需实名认证。

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

合作伙伴通过echannel账号登录华为云，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账号登录华为云官网（在登录界面选择“使用其他账号登录 > 华为企业合作伙伴”）。

2. 绑定华为云注册的账号。
3. 无需实名认证直接进入华为云合作伙伴账户页面。

2.1.1.9 华为云账号实名认证申请或变更有次数限制吗？

有，最多100次。申请或变更失败，次数也会累加。

2.1.1.10 华为云 APP 支持企业实名认证吗？

华为云APP不支持企业实名认证，仅支持个人实名认证：银行卡认证和用户实名认证（身份证认证+人脸识别）。

如您需要企业进行认证，请前往华为云官网PC端进行认证。



2.1.2 审核相关

2.1.2.1 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，根据账号类型选择“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。

2.1.2.2 实名认证提交审核处理时长是多少/审核超时怎么办？

正常情况下，个人账号认证、企业账号认证和学生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

- 人脸识别认证：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

- 对公账户打款认证：最快30分钟（推荐）
- 企业法定代表人手机号认证：即时完成认证
- 企业证件认证：0-3个工作日

学生认证处理时长

1-3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，根据账号类型选择“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。

说明

学生认证审核超时，进入[新建工单](#)页面，选择“个人认证-进度查询”，提交工单处理。

2.1.2.3 实名认证审核能否优先处理/催审？

提交实名认证审核后，您可以在[实名认证待审核](#)页面，单击“我要催审”，系统会通知审核人员优先为您处理。



2.1.2.4 实名认证审核期间能否购买资源？

首次提交实名认证审核期间您可以正常登录账号中心，但是不可以购买资源；提交实名认证变更的审核期间可以正常购买资源。

2.1.3 取消或解除

2.1.3.1 如何解除/取消实名认证？

华为账号在华为云实名认证的审核期间，可以在实名认证页面撤回申请；在完成实名认证后，将无法解除或取消实名认证状态。

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](#)。

2.1.3.2 已经通过华为云实名认证后，实名认证的状态可以解除吗？

华为账号实名认证的状态是不可以解除的。

2.1.3.3 实名认证在审核过程中如何撤销申请？

- 首次实名认证
个人证件认证和企业证件认证的首次认证过程中，如实名认证申请仍在审核期间，可以在实名认证页面单击“撤回申请”，撤回实名认证的申请。
以企业证件认证“撤回申请”为例，如下图所示。

- 个人账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。
- 企业账号请使用对公账户打款认证方式进行认证，不需要上传企业证件照、法人或被授权人证件照附件。

2.1.4.2 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。

2.1.4.3 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。
- 对公账户打款认证，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。

2.1.4.4 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）实名认证分为个人账号认证和企业账号认证。

- 个人账号认证，分为[个人银行卡认证](#)和[个人证件认证](#)。
- 企业账号认证，建议前往国际站华为云完成注册，购买国际站资源；如果需要购买大陆站资源，在国际站完成注册后还需进行实名认证。

📖 说明

- 个人银行卡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时的流程和大陆客户相同。

2.1.4.5 不同的实名认证方式所需的材料都有哪些？

个人认证：

认证方式	认证时长	所需认证材料与方式
银行卡认证	即时	<ul style="list-style-type: none"> • 银行卡资料 • 银行卡预留手机号 使用银行卡预留的手机号接收短信验证码进行实名认证
人脸识别认证	即时	大陆居民身份证信息 使用手机扫脸进行实名认证。
个人证件认证	0-3个工作日	非大陆居民使用的身份证明证件，不同的证件类型所需的材料不同，根据界面提示上传材料进行实名认证。

企业认证：

认证方式	认证时长	所需认证材料及方式
对公账户打款认证	0-3个工作日，最快30分钟	企业的银行对公账户，认证方式如下： 1. 华为云将向该账户打款随机金额（0.01元~0.99元） 2. 企业用户查询该账户的打款信息 3. 在认证页面输入收到的随机金额 如果银行打款信息有延迟，请耐心等待，或者联系银行确认，8天内验证有效。 认证时需要操作人扫码核验身份。
企业法定代表人手机号认证	即时	<ul style="list-style-type: none"> 企业全称 法定代表人姓名 法定代表人身份证号码 登记在法定代表人身份证下的手机号
企业证件认证	0-3个工作日	<ul style="list-style-type: none"> 法人认证（实时审核，推荐）： <ul style="list-style-type: none"> 企业证件 法定代表人身份证信息 非法人/被授权人认证（1~3个工作日人工审核）： <ul style="list-style-type: none"> 企业证件 法定代表人身份证信息 授权书 可在企业证件认证页面单击“下载模板”获取授权书模板。 认证时需要法定代表人，或法定代表授权人进行人脸识别。

2.1.4.6 实名认证过程中使用的申请表(或授权书)可以使用电子章吗？

客户在实名认证时，包括首次实名认证或者变更实名认证，如果需要提交申请表(或授权书)，都不支持使用电子章，仅可使用鲜章。

2.1.4.7 华为账号实名认证时关联的银行卡，可以解绑吗？

华为账号用于华为云实名认证关联的银行卡不可以解绑。

2.1.4.8 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，华为账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。

2.1.4.9 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。

2.1.4.10 学生能享受优惠吗？

通过**学生认证**的账号，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。

2.1.4.11 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。

如果国外的企业客户需要购买中国大陆境内服务区的产品（位于中国大陆的Region、节点等，例如：北京四Region的弹性云服务器，中国大陆CDN节点等），则需要和华为云完成实名认证。根据资源使用方式不同，实名认证分为以下两种情况：

- 如果使用中国大陆境内服务区的产品，则需要以企业注册所在国家的企业证件申请实名认证，例如账号在国际站注册的，就需要在国际站进行企业实名认证后，再购买大陆站资源。
- 如果使用中国大陆境内服务区的产品对外提供的互联网业务，请前往中国站注册账号并以中国大陆登记的(中国分支机构、外国企业常驻代表机构等)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。

2.1.4.12 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。

2.1.5 出错或失败

2.1.5.1 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，根据账号类型选择“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。

2.1.5.2 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。

2.1.5.3 同一证件号实名认证的华为账号数量达到上限时，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。

- 企业账号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。
- 个人账号提交工单内容需包含：提供账号实名认证身份证和需要提升的实名认证数量。

方法二：联系客户经理处理。

2.1.5.4 学生认证时，学校名称下拉列表选不到目标院校怎么办？

针对学校名称变更、新增学校等场景，由于数据尚未同步到华为云，导致在学校名称下拉列表中无法选择目标院校。此场景下，请[提交工单](#)处理。

2.2 个人认证

2.2.1 个人银行卡认证

2.2.1.1 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。

2.2.1.2 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。

2.2.1.3 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。

2.2.1.4 个人银行卡认证，同一个银行卡可以认证多个华为账号吗？

可以，同一个银行卡可以认证3个华为账号。

2.2.1.5 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。

2.2.1.6 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。

2.2.1.7 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。

2.2.1.8 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。

2.2.2 个人证件认证

2.2.2.1 同一个个人证件号码，最多可实名认证几个华为账号？

3个。如果实名认证的华为账号数量满足不了业务诉求，请[提交工单](#)处理。

2.2.2.2 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[人脸识别认证](#)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、台湾居民居住证进行实名认证。

2.3 企业认证

2.3.1 企业认证的三种认证方式有什么不同？

- 对公账户打款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。
- 企业法定代表人手机号认证适用于中国大陆市场监督管理局登记的公司、个体工商户。需要您提供企业全称、法定代表人姓名、身份证号码、登记在法定代表人身份证下的手机号等信息，并同意华为云通过第三方服务商进行一致性验证。在华为云实名认证页面提交认证后，即可完成认证。
- 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。

2.3.2 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。

2.3.3 对公账户打款认证

2.3.3.1 对公账户打款认证时，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？

对公账户打款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。

2.3.3.2 对公账户打款认证时，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，因此对公账户打款认证，仅支持企业对公账户，不支持使用个人银行卡。

2.3.3.3 对公账户打款认证时，没有统一社会信用代码/组织机构代码怎么办？

在使用对公账户打款认证时，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。

2.3.3.4 对公账户打款认证时，我的开户银行不在开户银行列表中怎么办？

如果您的开户银行不在列表中，表示华为云目前尚不支持向该银行打款，您无法通过该认证方式进行实名认证。请通过[企业证件认证](#)完成企业认证。

2.3.3.5 使用对公账户打款认证时，同一对公银行账号认证失败，最多可尝试几次？

对公账户打款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。

2.3.3.6 企业注册新的华为云账号后，还能再用以前的对公银行账户认证吗？

可以。同一对公银行账户最多可以认证6个华为账号。

2.3.3.7 对公账户打款认证中，提交银行信息后，如何找到输入转账金额的入口？

可进入“账号中心 > 基本信息”页面，单击“实名认证”进行查看。

2.3.3.8 对公账户打款认证时，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。

2.3.3.9 对公账户打款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。

2.3.3.10 对公账户打款认证过程中，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，摘要中会备注华为云实名认证。

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

超过认证失败次数。对公账户打款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。

2.3.3.12 对公账户打款认证时，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。

2.3.3.13 如果收到华为云转账金额后不想继续使用对公账户打款认证方式实名认证，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。

2.3.3.14 如果使用“对公账户打款认证”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。

2.3.3.15 企业账号实名认证时，如果选择对公账户打款认证，后续是否会使用该银行账户进行扣费？

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。

2.3.3.16 企业进行对公账户打款认证时，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？

对公账户打款认证的随机金额无需退回。

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：

- 账户户名：银联商务支付股份有限公司
- 账户账号：1001281229001040974
- 开户行名称：中国工商银行股份有限公司上海浦东开发区支行
- 开户行行号：102290028123
- 备注：实名验证资金退回

说明

银联于2025年2月24日进行业务迁移，迁移后，企业进行对公账户打款认证时，付款账户信息将从“上海银联电子支付服务有限公司”变更为“银联商务支付股份有限公司”。

在2025年2月24日前使用对公账户打款进行实名认证的客户，如您需要将资金退回，则仍需退款至“上海银联电子支付服务有限公司”。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
- 银行账号：216230100100064634
- 备注：华为云实名认证资金退回

2.3.3.17 对公账户打款认证时，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](#)。

2.3.3.18 对公账户打款认证时，收不到验证金额怎么办？

根据不同的银行情况，转账时间可能需要0~3个工作日，最快30分钟，请检查您的银行账户转账记录查看随机验证金额。

2.3.3.19 对公账户打款认证时，操作人必须是法人吗？

可以不是法人，当前操作人即可。

2.3.4 企业证件认证

2.3.4.1 无法完成法人人脸扫描，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。否则请采用对公账户打款认证方式进行认证。

2.3.4.2 如果企业认证无法完成法人人脸扫描，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。您也可以采用对公账户打款认证方式进行认证。

2.3.4.3 如何获取实名认证授权书模板？

客户选择企业证件认证、身份选择“被授权人”时，可在企业证件认证页面单击“下载模板”下载授权书模板。

核实您的身份

您的身份 法定代表人 被授权人

法定代表人

法定代表人身份证号

上传授权书 下载模板，授权书需盖单位鲜章。

- 上传的图片格式要求jpg、jpeg、bmp、png，不超过10M。

2.3.4.4 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

2.3.4.5 企业证件到期或者变更对实名认证、业务有什么影响？

企业账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，对账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），会影响账号开具发票。

2.3.4.6 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。

2.3.4.7 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
	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

企业性质	证件类型名称
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

2.3.4.8 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。

2.3.4.9 同一个企业证件号码，最多可实名认证几个华为账号？

6个。如果实名认证的账号数量满足不了业务诉求，请联系[提交工单](#)处理。

2.3.4.10 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。

2.3.4.11 企业证件认证时填写的名称或证件号码是否区分大小写？

不区分。

2.4 变更认证

2.4.1 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。

- 个人账号变更为其他个人账号：



- 企业账号变更企业主体：

实名认证

① 企业证件信息仅用于进行实名认证，不会泄露您的任何证件信息。

请填写变更后的企业信息

* 企业名称

* 企业证件号

上传企业证件

- 上传的图片格式要求jpg、jpeg、bmp、png，不超过10M。
- 可以添加华为云备案、云服务申请、云实名认证、云服务备案等水印；但不能遮挡关键信息，例如企业名称、公司证件号。

已认证材料

变更前企业的营业执照扫描件

变更前企业法定代表人或被授权人身份证人像面照片

变更前企业法定代表人或被授权人身份证国面照片

新认证材料

变更后企业法定代表人或被授权人身份证人像面照片

变更后企业法定代表人或被授权人身份证国面照片

变更后企业的营业执照扫描件

加盖新旧企业印章且两次并排拍照 **实名认证** 可上传三方合同或协议 **上传**

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

提交认证 取消

2.4.2 个人变更

2.4.2.1 个人实名认证通过后，可以变更为企业实名认证吗？

个人账号实名认证可以升级为企业认证，通过[对公账户打款认证](#)或[企业证件认证](#)的方式，发起重新实名认证，变更为企业账号。

2.4.2.2 个人账号重新实名认证变更为企业账号后账号的基本信息会变更吗？

不会变更。个人账号变更为企业账号后登录的账号密码等其他基本信息不会变更。

2.4.2.3 个人实名认证变更为企业实名认证，可以通过对公账户打款认证的方式变更吗？

可以。具体操作请参见[如何通过对公账户打款认证变更为企业账号](#)。

2.4.2.4 实名认证通过后，可以更改认证信息的账号姓名吗？

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

2.4.3 企业变更

2.4.3.1 企业账号如何变更公司名称？

已经通过实名认证的企业账号，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。具体操作，请参见[如何变更企业名称](#)。

2.4.3.2 企业账号重新实名认证，能变更为个人账号吗？

企业账号通过实名认证后，如果发起重新实名认证，不能变更为个人账号认证。

2.4.3.3 对公账户打款认证通过了，还可以重新认证为其他企业账号吗？

已经通过对公账户打款认证的企业账号，可以发起重新实名认证，变更为其他企业账号。具体操作，请参见[企业重新实名认证](#)。

2.4.3.4 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。

2.4.3.5 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。

2.4.3.6 企业账号变更实名认证主体，对账号下的资源有影响吗？

如果您的企业账号变更了实名认证主体，需注意以下影响：

- 实名认证变更生效（审批通过）之前，原实名认证信息仍然有效。
- 实名认证变更开始到变更生效（审批通过）期间，产生的欠费和新购的资源归属于变更后的主体。
- 实名认证变更开始到审批驳回期间，产生的欠费和新购的资源归属于原实名认证主体。

2.4.3.7 企业法人变更了，是否需要重新实名认证？

企业法人发生变更时，华为云业务不需要变更实名认证信息，但在域名备案中需要变更为最新的法人信息，请参见[此处](#)进行域名备案的法人信息变更。

3 其他

3.1 基本信息（使用原华为云账号，待下线）

3.1.1 基础信息

3.1.1.1 什么是华为云账号？

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

3.1.1.2 什么是华为云注册邮箱？

华为云注册邮箱是指账号注册成功后首次登录华为云绑定的邮箱。

3.1.1.3 如何修改企业名称？

当您的账号类型为“企业账号”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。

3.1.1.4 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。

3.1.2 注册

3.1.2.1 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。

3.1.2.2 如何绑定华为云账号的邮箱？

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

3.1.2.3 客户的华为云账号的邮箱可以解绑吗？

如果客户的华为云账号已经绑定邮箱，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。

3.1.2.4 多个华为云账号可以绑定同一个邮箱吗？

为了更好的登录体验，避免输入邮箱登录时再次选择账号，一个邮箱仅可唯一登录一个账号。如果您希望多个邮箱接受消息通知，请在[消息中心](#)添加多个电子邮箱。

3.1.3 登录

3.1.3.1 华为云客户登录的华为云账号名是否支持变更？

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

3.1.3.2 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，账号中心，服务与支持中心和资源中心。

3.1.3.3 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。

3.1.3.4 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。

3.1.3.5 如何查询华为云账号的历史登录信息？

开通了云审计服务后即可查看历史登录信息。登录华为云控制台，在右上角用户名下单击“操作日志”，即可在事件列表中查看相关操作的日志信息。

3.1.3.6 修改账号密码时，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。

3.2 中国站/国际站客户通过云联盟方式使用欧洲站节点资源时的约束和限制

Q1：为什么都柏林节点页面反应都比较慢？

A1：目前都柏林节点访问时延平均2s，请您耐心等待。

Q2：为什么我在都柏林节点看到有包年/包月的资源，但却显示购买失败呢？

A2：都柏林节点当前**仅开放按需资源**，未开放包年/包月商品购买。

Q3：为什么我的账号已经开通都柏林节点权限，但是我的IAM子账号却看不到？

A3：请提工单或反馈给您的客户经理。

Q4：为什么都柏林节点无法购买某些服务？

A4：云联盟场景下当前**仅开放了部分服务**，用户使用过程中若对云服务有相关需求，**请提工单或反馈给您的客户经理**。