

账号中心

常见问题

文档版本 01
发布日期 2024-06-21



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。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 什么是安全手机号/安全邮件地址?	2
1.1.5 为什么“华为云基础信息”区域会显示华为云业务邮件地址?	2
1.1.6 为什么提示华为账号和华为云账号的手机号码不一致?	2
1.1.7 华为账号如何修改邮箱?	3
1.1.8 华为账号如何绑定/修改手机号?	3
1.1.9 企业客户如何修改业务信息?	4
1.1.10 什么情况下客户的华为云业务会受限?	5
1.1.11 什么情况下客户的华为云业务会被冻结?	6
1.1.12 如何完善华为账号信息?	6
1.1.13 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?	9
1.1.14 各类账号、手机号、电子邮件地址功能说明和设置指引	12
1.1.15 企业员工工作调动或离职，账号移交指引	13
1.1.16 华为账号人工申诉需要提供哪些材料?	13
1.2 注册	16
1.2.1 注册完成后，账号立即生效吗?	16
1.2.2 注册国家/地区有误，可以更改吗?	16
1.2.3 可以使用同一个华为账号分别开通华为云中国站、华为云国际站吗?	16
1.2.4 一个电子邮件地址可以多次开通华为云吗?	17
1.2.5 开通华为云业务时，系统提示系统繁忙怎么办?	17
1.2.6 我需要开通华为云国际站，但却注册了“华为云中国”，怎么办?	17
1.3 登录	17
1.3.1 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”?	17
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?	18
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?	18
1.3.4 忘记密码怎么办?	18
1.3.5 接收不到验证码如何处理?	18
1.3.6 账号锁定怎么办?	19
1.3.7 如何保证登录华为云业务的华为账号安全?	19

1.3.8 客户登录的华为账号是否可以设置加密?	19
1.3.9 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?	19
1.3.10 如何确定账号是中国站账号还是国际站账号?	20
1.4 注销.....	20
1.4.1 华为云业务可以注销吗?	20
1.4.2 关闭华为云业务和注销华为云业务有什么不同?	20
1.4.3 为什么无法立即注销华为云业务?	20
1.4.4 什么是关闭后保留期?	21
1.4.5 关闭华为云业务后, 可以重新恢复华为云业务吗?	21
1.4.6 注销华为云业务为什么会失败?	21
1.4.7 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?	22
1.4.8 已关闭、注销了华为云, 为什么还能登录?	22
1.5 升级.....	22
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?	22
1.5.2 不升级到华为账号, 还能继续使用华为云吗?	22
1.5.3 华为云账号升级时, 没有展示出我的华为账号, 为什么?	22
1.5.4 升级华为账号失败了, 怎么办?	23
1.5.5 升级为华为账号后, 还可以用原华为云账号登录吗?	23
2 实名认证.....	24
2.1 什么情况下必须进行实名认证?	24
2.2 进行个人实名认证时, 可以使用未成年人的证件吗?	24
2.3 注册国家是俄罗斯, 怎样进行实名认证?	24
2.4 华为云内部客户如何进行实名认证?	24
3 其他.....	25
3.1 基本信息 (使用原华为云账号)	25
3.1.1 完整的账号注册包括哪些环节?	25
3.1.2 为什么注册华为云账号时必须选择国家/地区?	25
3.1.3 注册过程中未收到验证码的电子邮件, 怎么办?	25
3.1.4 为什么注册过程中需要提供手机号码?	25
3.1.5 手机号码是否可以为注册国家/地区以外的其他国家/地区的手机号码?	25
3.1.6 绑定手机号码时未收到短信验证码, 怎么办?	26
3.1.7 无法通过税务登记号完善企业信息时该怎么办?	26
3.1.8 一个邮箱可以注册多个华为云账号吗?	26
3.1.9 账号注销为什么会失败?	26
3.1.10 关闭账号和注销账号有什么不同?	26
3.1.11 账号关闭后, 可以重新恢复账号吗?	27
3.1.12 什么情况下客户的账号会被冻结?	27
3.1.13 什么情况下客户的账号会受限?	27
3.1.14 在国际站注册华为云为何不能选择中国区域?	28
3.1.15 华为云国际站账号是否能切换为中国站账号?	28
3.1.16 如何完善华为云账号信息?	28

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..... 35

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。



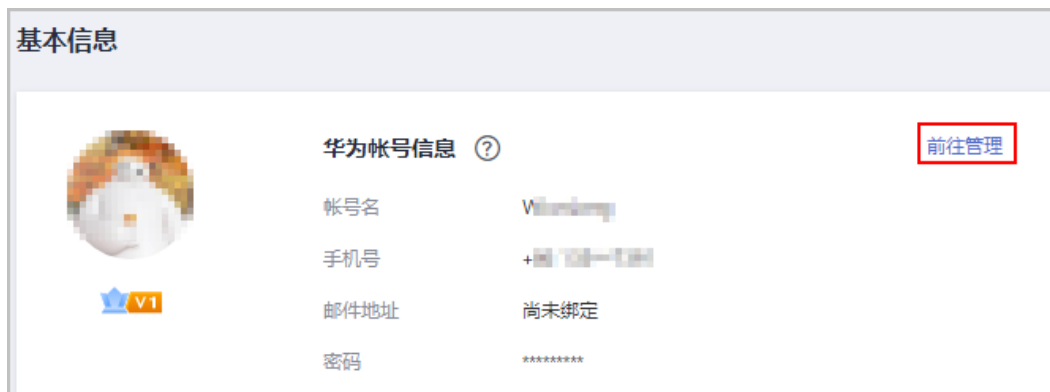
1.1.5 为什么“华为云基础信息”区域会显示华为云业务邮件地址？

- 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。

1.1.6 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



步骤2 单击“更改”，根据界面提示绑定/修改华为账号的手机号。



----结束

1.1.9 企业客户如何修改业务信息？

步骤1 进入“基本信息”页面。

步骤2 单击“基础信息”区域的“修改信息”，进入“修改信息”页面。

步骤3 您可以修改使用华为云业务时所需的信息，如企业名称、税务登记号、联系地址、联系人、职位、支付货币和应用行业信息等。

* 账号类型	企业账号
* 企业名称	<input type="text"/>
税务登记号	<input type="text"/>
	税号影响税务处理，请您准确填写。 查看详情
* 地址行1	<input type="text" value="雨花台区101号AA"/>
地址行2	<input type="text" value="@@/?\()"/>
* 城市	<input type="text" value="北京市"/>
* 州/省/区域	<input type="text" value="州/省/区域"/>
* 邮政编码	<input type="text" value="266202"/>
国家/地区	中国香港特别行政区
* 联系人姓名	<input type="text" value="C*****"/>
* 职位	<input type="text" value="系统架构师"/>
* 支付货币	<input type="text" value="JPY - 日元"/>
* 应用行业	<input type="text" value="计算机软件和服务"/>
	<input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="取消"/>

步骤4 单击“确定”。

---结束

1.1.10 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](#)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），无法购买和使用位于中国大陆的云服务。
- 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。

📖 说明

当账号存在安全风险受限时，请进入“[新建工单](#)”页面，选择“用户账号 > 账号冻结/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。如果客户账号已经绑定信用卡，则验证方式**三选二**。如果客户账号还未绑定信用卡，请选择方式1进行验证。

1. 以下三类身份证件中的任意一种证件照片：

1. 护照
2. 身份证（正、反两面照片）
3. 驾驶执照

2. 绑定的信用卡卡片正面照片

3. 当前账号绑定的信用卡最近6个月的银行流水单

材料要求：

1. 身份证件：必须与账号绑定的信用卡持有人信息一致；证件必须包含正面照片。
2. 信用卡：持卡人必须与提交的证件信息一致。
3. 银行流水单：提供的文件必须清晰有效；文件上的信息必须与提交的证件信息一致；文件必须是近6个月内的。

以上材料和要求，部分国家不适用。

1.1.11 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](#)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）。

1.1.12 如何完善华为账号信息？

客户可以通过如下两种方式完善华为账号信息：

- 注册华为账号并开通华为云后，立刻进入“[完善信息](#)”页面来完善华为账号信息。
- 注册华为账号并开通华为云后，不立刻完善华为账号信息。后续进入“账号中心 > 基本信息”页面，在“华为云业务信息”区域，单击“完善信息”，进入“[完善信息](#)”页面来完善华为账号信息。

详细操作步骤如下：

步骤1 在“完善信息”页面，单击“获取验证码”，并在输入框中输入邮箱接收到的身份验证码。



The screenshot shows a progress bar at the top with four steps: 1. 验证身份 (Verification), 2. 绑定手机号码 (Bind mobile number), 3. 完善账号信息 (Complete account information), and 4. 绑定支付方式 (Bind payment method). Step 3 is currently active. The main content area contains the text "为确认是您本人操作，请完成以下验证。" (To confirm it is your own operation, please complete the following verification.). Below this, there is a "注册邮箱" (Registered email) field with a masked value. A red asterisk is followed by "邮箱验证码" (Email verification code) and an input field. To the right of the input field is a "获取验证码" (Get verification code) button and a link "没收到邮箱验证码?" (Didn't receive email verification code?). At the bottom center is a "下一步" (Next) button.

步骤2 单击“下一步”。

步骤3 填写需要绑定账号的注册地手机号码并单击“获取验证码”，在输入框中输入接收到的短信验证码。



The screenshot shows the same progress bar as in the previous step, but now step 2, "绑定手机号码" (Bind mobile number), is active. The main content area contains the text "为确认是您本人操作，请完成以下验证。" (To confirm it is your own operation, please complete the following verification.). Below this, there is a "绑定手机" (Bind mobile) field with a masked value. A red asterisk is followed by "短信验证码" (SMS verification code) and an input field. To the right of the input field is a "获取验证码" (Get verification code) button and a link "没收到短信验证码?" (Didn't receive SMS verification code?). At the bottom center is a red "下一步" (Next) button.

步骤4 单击“下一步”。

步骤5 根据实际需要选择账号类型及输入相关信息，华为云为个人客户和企业客户提供同等服务。

① 验证身份 ———— ② 绑定手机号码 ———— ③ 完善账号信息 ———— ④ 绑定支付方式

* 账号类型 个人账户 企业账号

* 姓名

* 资质名称 ▼
资质名称影响税务处理，请您准确填写。 [查看详情](#)

资质证明
只能上传doc/docx/jpg/png/pdf/odt文件，且不能超过5MB

税务登记号

* 地址行1

地址行2

* 区/县

* 城市

* 州/省/区域 ▼

* 邮政编码

国家/地区

* 支付货币

* 应用行业 ▼

步骤6 单击“下一步”。

步骤7 进入绑卡页面，具体可以参见[添加支付方式](#)完成绑卡操作。

说明

此时您已经完成账号信息的完善，也可以单击“取消”退出绑卡页面。

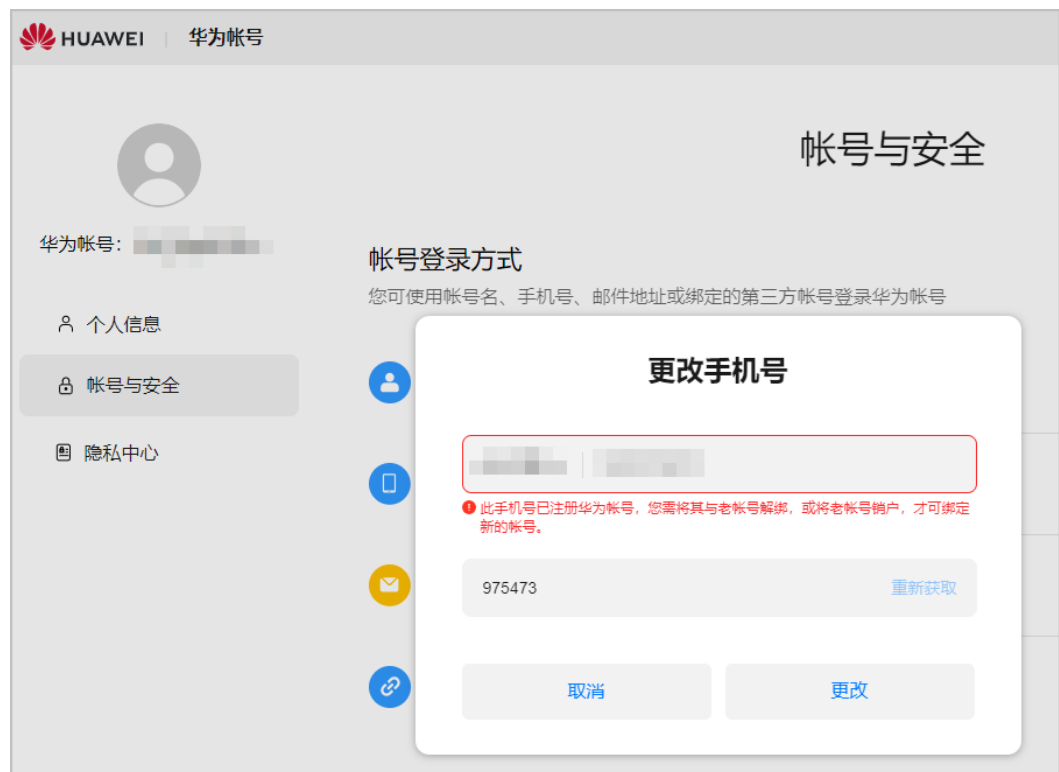
步骤8（可选）如果您需要进行实名认证，在“[基本信息](#)”页面认证信息处单击“认证”。

华为账号只有当需要购买中国大陆云服务区的资源时才需要完成实名认证，具体操作可参见[实名认证](#)。

----结束

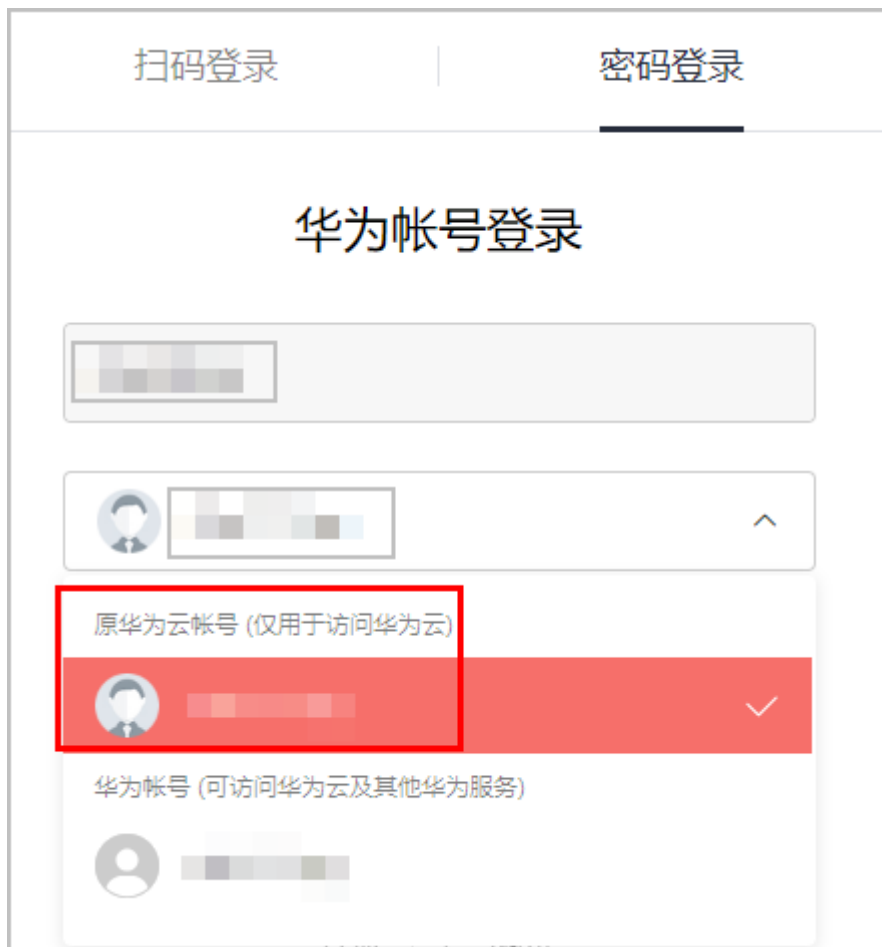
1.1.13 修改华为账号手机号时报错，如何变更华为云业务为新手机号管理？

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。
- 若您的多个账号企业名称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](#)（通过旧手机号码）。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”。

升级成为华为帐号

您当前登录的华为云帐号仅用于访问华为云，建议立即升级为华为帐号，即可使用一个帐号访问华为云、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，请使用华为帐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](#)

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



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

立即升级

暂不升级

----结束

1.1.14 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
帐号名	登录、找回密码	华为账号中心	华为账号的帐号名。 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帐号名。 当租户名和华为账号的帐号名不同时，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。
安全手机号/安全邮件地址	安全验证	华为账号中心	可绑定多个华为账号。

信息	用途	设置入口	约束
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。

1.1.15 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](#)（通过旧手机号码），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。

1.1.16 华为账号人工申诉需要提供哪些材料？

当手机号码或邮件地址不可用时，您可根据自身实际情况按下表要求提供相应材料给华为云售后服务人员进行账号申诉。您提供如下材料并不代表华为云必然会审核通过对应账号的申诉申请。如果华为云工作人员经过审慎判断，认为已提交的材料仍不足以证明您有权管理该申诉账号时，请按照华为云工作人员意见补充提交材料。感谢您的配合与理解。

客户类型	场景	子场景	账号类型	账号申诉材料	申诉入口
直销客户	已实名认证	/	个人账号	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实名认证证件 2. 申诉前最近3次交易凭证（发票、支付、汇款凭证） 3. 已绑卡时，需同时提供信用卡信息（持卡人证件、卡正面） 	工单
			企业账号	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实名认证证件 2. 授权书（授权书模板请单击此处下载） 授权书需盖企业公章并签字，如果不能同时满足，中国企业授权书需盖企业公章，海外企业需有签字。 3. 申诉前最近3次交易凭证（发票、支付、汇款凭证） 4. 已绑卡时，需同时提供信用卡信息（持卡人证件、卡正面） 	工单
	未实名认证	已绑卡	个人账号	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信用卡持卡人证件（证件类型同实名认证证件） 2. 信用卡正面（卡号前六位&后四位、发卡行、持卡人姓名需清晰，建议客户打码隐藏卡号其余位数） 3. 最近连续3个月华为云消费凭证（信用卡账单明细/发票/历史账单,三选一）；对于消费不满3个月的账号，提供实际消费时长的消费凭证。 	工单
			企业账号	<p>在上述材料基础上增加授权书（授权书模板请单击此处下载）</p> <p>授权书需盖企业公章并签字，如果不能同时满足，中国企业授权书需盖企业公章，海外企业需有签字。</p>	工单

客户类型	场景	子场景	账号类型	账号申诉材料	申诉入口
		未绑卡-有实际付费（仅限企业账号）	企业账号	<ol style="list-style-type: none"> 1. 付款银行账户单位证件 2. 付款银行账户名（企业名）和开户银行账号 3. 华为云消费凭证：银行账户转账记录（最近连续3个月，对于消费不满3个月的账号，提供实际消费时长的转账记录） 4. 授权书（授权书模板请单击此处下载） 授权书需盖企业公章并签字，如果不能同时满足，中国企业授权书需盖企业公章，海外企业需有签字。 <p>说明 当遇到提供全部身份材料困难时，请您使用公司电子邮件联系与您接洽的华为云客户经理协助。</p>	工单
		未绑卡-无实际付费（区分账号类型：个人&企业）	/	<ol style="list-style-type: none"> 1. 手机号（注册时没有绑定，可不填） 2. 邮箱名 3. 个人账号：姓名、联系地址 4. 企业账号：单位名称、联系地址 <p>联系地址包括地址行、城市、省/市/自治区、邮编、国家/地区</p>	工单
转售类子客户	已实名认证	/	/	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实名认证证件 2. 伙伴同意邮件 3. 授权书（授权书模板请单击此处下载） 授权书需盖企业公章并签字，如果不能同时满足，中国企业授权书需盖企业公章，海外企业需有签字。 	工单

客户类型	场景	子场景	账号类型	账号申诉材料	申诉入口
	未实名认证	/	/	1. 手机号 2. 邮箱名 3. 个人账号：姓名、联系地址 4. 企业账号：单位名称、联系地址 5. 最近一次开通的云服务名称、日期（没有开通过，可不填） 6. 伙伴同意邮件 7. 授权书（授权书模板请单击 此处 下载） 授权书需盖企业公章并签字，如果不能同时满足，中国企业授权书需盖企业公章，海外企业需有签字。	工单
华为云伙伴	/	/	/	1. 伙伴授权书和伙伴证件材料（同普通客户要求） 2. 消费凭证、发票、账单、支付记录	工单

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 可以使用同一个华为账号分别开通华为云中国站、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](#)，在隐私中心中单击“销户”，按照界面流程注销华为账号，然后重新注册。



- 看到“账号安全信息”时，就是“华为云账号”。



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：请通过华为账号名、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“华为企业业务合作伙伴”入口登录。
4. 您输入的可能是华为官网账号，请尝试通过登录界面下方的“华为官网账号”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“找回原华为云账号密码”进行找回密码操作。

1.3.4 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。

1.3.5 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。

1.3.6 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 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。

1.3.10 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：



1.4 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](#)。

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。

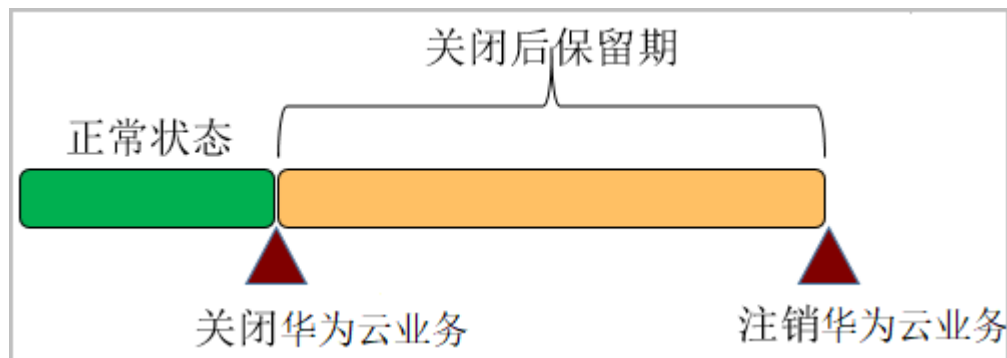
1.4.3 为什么无法立即注销华为云业务？

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”，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。

1.4.6 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周期资源
- 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

1.4.7 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。

1.4.8 已关闭、注销了华为云，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（<https://www.huaweicloud.com/intl/zh-cn/>）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。

1.5 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](https://www.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。

请您在登录华为云看到升级提示时进行升级。

1.5.2 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，本次登录可先不升级。

1.5.3 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。

1.5.4 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。

1.5.5 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）。

2 实名认证

2.1 什么情况下必须进行实名认证？

国际站客户购买/使用位于中国大陆的云服务时，必须通过实名认证。

2.2 进行个人实名认证时，可以使用未成年人的证件吗？

不可以。华为云主要面向满18周岁的成年人提供服务，为保护未成年人隐私，未成年人不得使用华为云服务。

2.3 注册国家是俄罗斯，怎样进行实名认证？

俄罗斯对数据传递到国外有严格限制，请联系您的客户经理，签署纸件协议，客户经理会协助您进行实名认证。

2.4 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。

3 其他

3.1 基本信息（使用原华为云账号）

3.1.1 完整的账号注册包括哪些环节？

国际站完整的账号注册包括邮箱注册、绑定手机号、完善账户信息和绑定支付方式四个步骤，只有当您完成这些步骤后，才可以订购和开通云服务。

如果您只完成邮箱注册，还没有绑定支付方式，您将不能订购和开通云服务，只能浏览业务。

3.1.2 为什么注册华为云账号时必须选择国家/地区？

为了符合当地习惯的购物及账单体验，华为云要求您在注册时选择注册国家/地区，并请确保您在所选国家/地区拥有有效的账单地址。

3.1.3 注册过程中未收到验证码的电子邮件，怎么办？

以下三种情况可能导致无法收到验证码的电子邮件，请您先检查以下情况是否存在：

- 检查您的邮箱地址是否正确。
- 检查您的垃圾邮箱中是否有华为云发出的验证邮件，因为邮件可能被您的邮件代理服务器拦截。
- 检查您的网络通信是否异常，因为网络异常可能会导致电子邮件丢失。请再次获取电子邮件或稍后再试。

3.1.4 为什么注册过程中需要提供手机号码？

华为云需要通过手机号码验证您的身份，以防范欺诈事件和恶意电脑程序的攻击。

3.1.5 手机号码是否可以为注册国家/地区以外的其他国家/地区的手机号码？

不可以，手机号码必须是注册国家/地区的手机号码。

3.1.6 绑定手机号码时未收到短信验证码，怎么办？

华为云支持全球手机短信验证服务，但由于不同国家和地区的通信服务提供商服务效果差异，有的用户可能不能及时接收到验证短信。如果您未接到验证短信，请先检查您的信号状态。如果手机信号正常，请在“[新建工单](#)”页面选择“用户账号 > 修改手机号”，创建工单处理，并在工单中添加“绑定手机号码”页面的截图，以便快速帮您解决问题。

3.1.7 无法通过税务登记号完善企业信息时该怎么办

完善基本信息时如果您已输入正确的税务登记号，但是系统未自动填充正确的企业相关信息，请在“[新建工单](#)”页面选择“用户账号 > 其他问题”，创建工单处理，并在工单中填写如下信息，以便快速帮您解决问题。

- 企业税务登记号
- 企业名称
- 企业所在地址
- 城市
- 省/自治区/直辖市
- 邮政编码

3.1.8 一个邮箱可以注册多个华为云账号吗？

不可以。一个邮箱仅可以注册一个华为云账号。

3.1.9 账号注销为什么会失败？

在进行账号注销的操作时，系统会自动对该账号进行各项检查，并在页面显示检查结果。当存在以下问题时，账号注销会失败，您可以按界面提示处理。

- 账号因安全问题被冻结
- 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。
- 账号为经销商伙伴、云商店伙伴
- 账号为企业主账号或企业子账号
- 账号已绑定HCS或云联盟站点
- 账号存在正在使用的包周期资源、按需资源
- 账号存在现金余额
- 账号存在欠费
- 账号存在未完成的退款申请、发票申请
- 账号存在未履行完毕的合同
- 账号存在待支付、待审核、处理中的订单

3.1.10 关闭账号和注销账号有什么不同？

- 关闭账号：账号关闭后，进入关闭后保留期，保存在华为云中的资源数据将会被删除并将无法恢复。但是，客户可以登录华为云查看账号信息和费用信息。

- 注销账号：账号注销后，将无法使用该账号访问华为云，且账号中的数据将会被删除。

3.1.11 账号关闭后，可以重新恢复账号吗？

在关闭后保留期内，客户可以进入“[基本信息](#)”页面恢复账号。客户手动注销账号，或超过关闭后保留期系统自动注销账号，注销成功后，账号将无法恢复。

3.1.12 什么情况下客户的账号会被冻结？

客户的账号被冻结，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](#)处理。
- 云服务进入保留期，没有进行续费，账号会因欠费冻结。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。
- 账号销户前冻结。客户申请账号注销时，先冻结账号，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）。

3.1.13 什么情况下客户的账号会受限？

客户的账号受限，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。
- 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。
- 未完善支付信息，无法购买云服务。
- 企业子账号预算不足，无法购买云服务。
- 账号存在安全风险时，为保护账号的交易安全，限制购买按需云服务。

📖 说明

当账号存在安全风险受限时，请进入“[新建工单](#)”页面，选择“用户账号 > 账号冻结/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。如果客户账号已经绑定信用卡，则验证方式**三选二**。如果客户账号还未绑定信用卡，请选择方式1进行验证。

1. 以下三类身份证件中的任意一种证件照片：

1. 护照
2. 身份证（正、反两面照片）
3. 驾驶执照

2. 绑定的信用卡卡片正面照片

3. 当前账号绑定的信用卡最近6个月的银行流水单

材料要求：

1. 身份证件：必须与账号绑定的信用卡持有人信息一致；证件必须包含正面照片。
2. 信用卡：持卡人必须与提交的证件信息一致。
3. 银行流水单：提供的文件必须清晰有效；文件上的信息必须与提交的证件信息一致；文件必须是近6个月内的。

以上材料和要求，部分国家不适用。

3.1.14 在国际站注册华为云为何不能选择中国区域？

国际站仅面向海外区域开放，不支持选择中国大陆，中国大陆客户可以在中国站注册。您可以在注册页面单击“[了解更多](#)”，选择“[华为云中国站账号](#)”。

如果您要选择中国区域，需要重新注册中国站账号。

3.1.15 华为云国际站账号是否能切换为中国站账号？

由于华为云国际站和华为云中国站是两个不同的站点，且账号下的基本信息、购买的资源、充值的金额等都是相互独立的，不能跨账号、跨站点使用，所以不支持切换。

3.1.16 如何完善华为云账号信息？

国际站华为云账号注册完成后，您可以在完善信息页[直接完善账号信息](#)，也可以进入基本信息页面[按需要完善账号信息](#)。

直接完善账号信息

步骤1 进入“[完善信息](#)”页面。

步骤2 单击“[获取验证码](#)”，并在输入框中输入邮箱接收到的身份验证码。

步骤3 单击“下一步”。

步骤4 填写需要绑定账号的注册地手机号码并单击“获取验证码”，在输入框中输入接收到的短信验证码。



The screenshot displays a four-step registration process. Step 2, 'Bind Mobile Number', is active. It features a red asterisk and the label '* 绑定手机' next to a text input field. Below it, another red asterisk and label '* 短信验证码' are positioned to the left of a text input field. To the right of this field is a button labeled '获取验证码' and a link '没收到短信验证码?'. At the bottom center, there is a prominent red button labeled '下一步'.

步骤5 单击“下一步”。

步骤6 根据实际需要选择账号类型及输入相关信息，华为云为个人客户和企业客户提供同等服务。

① 验证身份 ————— ② 绑定手机号码 ————— ③ 完善账号信息 ————— ④ 绑定支付方式

* 账号类型 个人账户 企业账号

* 姓名

* 资质名称 ▼
资质名称影响税务处理，请您准确填写。 [查看详情](#)

资质证明
只能上传doc/docx/jpg/png/pdf/odt文件，且不能超过5MB

税务登记号

* 地址行1

地址行2

* 区/县

* 城市

* 州/省/区域 ▼

* 邮政编码

国家/地区

* 支付货币 ▼

* 应用行业 ▼

步骤7 单击“下一步”。

步骤8 进入绑卡页面，具体可以参见[添加支付方式](#)完成绑卡操作。

说明

此时您已经完成账号信息的完善，也可以单击“取消”退出绑卡页面。

步骤9（可选）如果您需要进行实名认证，在认证信息处单击“认证”。

华为云账号只有当需要购买中国大陆云服务区的资源时才需要完成实名认证，具体操作可参见[实名认证](#)。

----结束

按需要完善账号信息

步骤1 进入“[基本信息](#)”页面。

步骤2 如果您尚未绑定手机号，请参见如下步骤绑定手机号；如您已绑定手机号，请跳转至步骤[步骤3](#)。

1. 单击“绑定”，跳转到“绑定手机号码”页面。



2. 单击“通过邮箱验证码验证”后面的“立即验证”。



3. 单击“获取验证码”，获取并输入邮箱验证码，单击“下一步”。



4. 在绑定手机号码页面，输入手机号码并单击“获取验证码”，获取并输入短信验证码。



5. 单击“确定”，系统提示绑定手机号码成功。

步骤3 完善华为云账号的基本信息。

1. 在“基础信息”区域，单击“修改信息”。

基本信息



账号安全信息

账号名	[Redacted]	修改
手机号码	[Redacted]	修改
注册邮箱	[Redacted]	修改
密码	*****	修改

基础信息

[修改信息](#)

注册时间	2021/12/13 15:53:03 GMT+08:00	
企业名称		
税务登记号		
姓名		
职位	未选择职位	
国家/地区	中国香港特别行政区	
联系地址	尚未设置联系地址	
应用行业		

认证信息	未实名认证 	认证
联系方式	尚未设置联系方式	修改

2. 进入“修改信息”页面，据实际需要选择账号类型及输入相关信息，华为云为个人客户和企业客户提供同等服务。

* 账号类型 个人账号 企业账号

* 姓名

* 资质名称 ▼
 资质名称影响税务处理，请您准确填写。 [查看详情](#)

资质证明
 只能上传doc/docx/jpg/png/pdf/odt文件，且不能超过5MB

税务登记号

* 地址行1

地址行2

* 区/县

* 城市

* 州/省/区域 ▼

* 邮政编码

国家/地区

* 支付货币

* 应用行业 ▼

📖 说明

当账号类型为空时，可以在“修改信息”页面设置账号类型。

- 如果客户的华为账号未实名认证，账号类型设置后，支持由个人账号修改为企业账号，不支持由企业账号修改为个人账号。
- 如果客户的华为账号已实名认证，账号类型设置后，无法进行修改。如需变更请参考[变更实名认证](#)进行修改。

步骤4（可选）如果您需要进行实名认证，在认证信息处单击“认证”。

华为云账号只有当需要购买中国大陆云服务区的资源时才需要完成实名认证，具体操作可参见[实名认证](#)。

----结束

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**。