

云消息服务

# 常见问题

文档版本 02  
发布日期 2024-10-21



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

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

# 目录

<b>1 热点查询</b>	<b>1</b>
<b>2 服务能力咨询</b>	<b>3</b>
2.1 KooMessage 智能信息和普通短信的区别是什么？	3
2.2 KooMessage 对于智能信息发送的速度是否有限制？	3
<b>3 为什么要绑定邮箱？</b>	<b>4</b>
<b>4 服务开通</b>	<b>5</b>
4.1 KooMessage 服务开通以后，是否还需要开通消息&短信（Message & SMS）服务？	5
4.2 服务无法开通，界面无法勾选？	5
<b>5 KooMessage 资质审核</b>	<b>6</b>
5.1 在使用智能信息服务号时，如果申请的主体为本公司，还需要提交公司关系授权函吗？	6
5.2 智能信息所需资料及资质审核规范	6
<b>6 订购和计费</b>	<b>8</b>
6.1 按需计费怎么使用，订购页面没有看到购买入口？	8
6.2 按需计费的价格是什么？	8
6.3 总览界面显示套餐包剩余额度为 0 是否影响使用？	8
6.4 智能信息解析失败是否会计费？	8
<b>7 退订服务</b>	<b>9</b>
7.1 是否能退订服务，退订按需套餐包？	9
<b>8 智能信息</b>	<b>10</b>
8.1 短信签名页面，无法上传营业执照？	10
8.2 短链生成	10
8.2.1 什么是短链？	10
8.2.2 如何查看短链解析是否成功？	10
8.2.3 自定义跳转地址的用途是什么，如何使用？	10
8.2.4 如何生成短链？	11
8.3 智能信息发送	11
8.3.1 在短信服务已经建好短消息模板，为何发送智能信息时无法选择？	11
8.4 智能信息解析	11
8.4.1 智能信息发送后在手机端被拦截，是否有好的办法和建议？	11
8.4.2 智能信息发送到 OPPO 手机上，为何下面会多一个“立即查看”的按钮，而其他手机品牌就没有？	11

8.4.3 在发送智能信息时，对方手机如果不支持智能信息解析，是否能正常收到智能信息？	11
<b>9 智能信息模板制作规范</b>	<b>12</b>
9.1 智能信息模板规范有哪些约束限制	12
9.2 智能信息模板有哪些	12
9.3 智能信息模板总体设计规范有哪些	13
9.4 智能模板制作常见问题	14
9.4.1 各手机厂商智能信息模板应用差异有哪些？	14
9.4.2 各手机厂商智能信息支持能力差异有哪些？	17
9.4.3 各手机厂商智能信息模板审核差异有哪些？	18
9.4.4 模板用途/来源、图片、文案问题规范要求有哪些？	21
9.4.5 落地页一致性规范要求有哪些？	28
9.4.6 参数填写规范要求有哪些？	28
9.4.7 红包模板使用规范要求有哪些？	29
9.4.8 高质量素材规范要求有哪些？	30
9.5 智能信息模板各版式规范及案例	33
9.5.1 通知类智能信息模板制作规范	33
9.5.2 图文类智能信息模板制作规范	36
9.5.3 红包类智能信息模板制作规范	37
9.5.4 个性化红包类智能信息模板制作规范	40
9.5.5 长文本类智能信息模板制作规范	41
9.5.6 多图文类智能信息模板制作规范	43
9.5.7 横滑卡片类智能信息模板制作规范	45
9.5.8 视频图文类和图文视频类智能信息模板制作规范	47
9.5.9 视频类智能信息模板制作规范	49
9.5.10 图片轮播类智能信息模板制作规范	51
9.5.11 电商类智能信息模板制作规范	54
9.5.12 电商（多商品）类智能信息模板制作规范	55
9.5.13 卡券类智能信息模板制作规范	56
9.6 智能信息模板审核时间	58
<b>10 智能信息基础版发送失败定位</b>	<b>59</b>
10.1 智能信息基础版发送失败，如何定位失败原因？	59
<b>11 运营分析</b>	<b>60</b>
11.1 请问错误码“M2:0045”是什么含义？	60
<b>12 API 接口</b>	<b>61</b>
12.1 KooMessage 是否支持集成到第三方产品中？	61
12.2 KooMessage 的 API 是否存在对调用 IP 的限制？	61
<b>13 其他问题</b>	<b>62</b>
13.1 能否通过动态参数指定智能信息模板的图片、跳转链接、标题、内容？	62

# 1 热点查询

## 服务能力咨询

- [KooMessage智能信息和普通短信的区别是什么？](#)
- [KooMessage对于智能信息发送的速度是否有限制？](#)

## 绑定邮箱

[为什么要绑定邮箱？](#)

## 服务开通

- [KooMessage服务开通以后，是否还需要开通消息&短信（Message & SMS）服务？](#)
- [服务无法开通，界面无法勾选？](#)

## KooMessage 资质审核

[在使用智能信息服务号时，如果申请的主体为本公司，还需要提交公司关系授权函吗？](#)

[智能信息所需资料及资质审核规范](#)

## 订购和计费

- [按需计费怎么使用，订购页面没有看到购买入口？](#)
- [按需计费的价格是什么？](#)
- [总览界面显示套餐包剩余额度为0是否影响使用？](#)
- [智能信息解析失败是否会计费？](#)

## 退订服务

[是否能退订服务，退订按需套餐包？](#)

## 智能信息

[短信签名页面，无法上传营业执照？](#)

[短链生成](#)

[智能信息发送](#)

[智能信息解析](#)

## 智能信息模板制作规范

[智能信息模板规范有哪些约束限制](#)

[智能信息模板有哪些](#)

[智能信息模板总体设计规范有哪些](#)

[智能模板制作常见问题](#)

[智能信息模板各版式规范及案例](#)

[智能信息模板审核时间](#)

## 智能信息基础版发送失败定位

[智能信息基础版发送失败，如何定位失败原因？](#)

## 运营分析

[请问错误码“M2:0045”是什么含义？](#)

## API 接口

- [KooMessage是否支持集成到第三方产品中？](#)
- [KooMessage的API是否存在对调用IP的限制？](#)

## 其他问题

- [能否通过动态参数指定智能信息模板的图片、跳转链接、标题、内容？](#)

# 2 服务能力咨询

---

## 2.1 KooMessage 智能信息和普通短信的区别是什么？

智能信息是通过手机终端增强技术和用户数据分析能力，以可交互的富媒体方式精准触达到最终消费者。可实现与用户应用交互、内容访问、信息查询、智能客服等实时互动。支持视频、高清图片、文字等多种媒体元素，支持浏览器内置访问、LBS、APP、快应用、服务号、快捷支付等应用交互能力，有效帮助企业客户与用户实现智能、快速、精准的营销互动沟通与服务。

## 2.2 KooMessage 对于智能信息发送的速度是否有限制？

智能信息发送的速度有限制，在发送智能信息时不超过1000条/秒。

# 3 为什么要绑定邮箱?

绑定邮箱是为了保证购买服务后，顺利通过企业验证开通服务，建议在购买服务前完成绑定。

绑定邮箱具体操作方法，请参考[绑定邮箱](#)。

## 绑定邮箱

**步骤1** 使用华为账号登录。

**步骤2** 页面提示用户绑定邮箱，单击“立即绑定”。按照页面的提示信息完成后续绑定邮箱的操作。

----结束

### 说明

- 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”？请单击[这里](#)查看。
- 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？请单击[这里](#)查看。



# 4 服务开通

## 4.1 KooMessage 服务开通以后，是否还需要开通消息&短信（Message & SMS）服务？

开通KooMessage服务会默认开通消息&短信服务，是可以使用消息&短信（Message & SMS）服务，消息&短信（Message & SMS）服务用于智能信息AIM的短信发送。如您不使用华为云短信发送通道进行智能消息AIM的发送，只使用智能信息AIM+的短链生成和解析，可关闭消息&短信（Message & SMS）服务。

## 4.2 服务无法开通，界面无法勾选？

请排查：

**步骤1** 是否完成邮件认证。

- 是，请排查[步骤2](#)。
- 否，请完成邮件认证，然后再尝试开通服务；若完成邮件认证后还无法开通服务，请排查[步骤2](#)。

**步骤2** 是否使用主账号开通。

- 是，联系工单管理员进行处理。
- 否，请使用主账号进行开通。

### 说明

服务开通不支持子账号操作。当主账号开通服务以后，主账号下的所有的子账号均可使用。

----结束

# 5 KooMessage 资质审核

## 5.1 在使用智能信息服务号时，如果申请的主体为本公司，还需要提交公司关系授权函吗？

申请的主体为本公司也需要提交公司关系授权函，授权方与被授权方都填写为本公司名称，公司关系为“同一公司”关系。

## 5.2 智能信息所需资料及资质审核规范

### 智能信息入网所需材料准备

表 5-1 智能信息入网所需材料

智能信息所需资料	AIM	AIM+	是否加盖公章	是否可添加水印
营业执照复印件（三证合一9开头）	√	√	√	×
智能信息及富媒体消息类业务素材承诺函	√	√	√	√
经办人身份证复印件（正反面）	√	×	√	√
经办人手持身份证照片拍照	√	×	×	√
经办人授权书	√	×	√	√
签名说明书	√	×	√	√
签名授权函	√	×	√	√
公司关系授权函 （如果签名跟企业名称不符，需提供“公司关系授权函”及其他签名证明材料）	根据需提供	根据需提供	√	√

## 📖 说明

七大类（房产/互金/投资/移民/教育/培训/社交）以及游戏等行业需根据实际发送内容进行额外资质提供。

## 资质审核规范

1. 企业单位营业执照的扫描件，企业单位信息应当可在[全国企业信用信息公示系统](#)查询；
2. 事业单位法人证书和组织机构代码证的扫描件，社会团体法人登记证和组织机构代码证的扫描件，组织机构代码证应当在[全国组织机构代码管理中心](#)查询；
3. 营业执照复印件文档可添加备注，例如“仅限华为云审核专用”；
4. 复印件需保持完整，不可有遮挡、覆盖等影响材料完整的行为；
5. 不可更改文件内容，否则视为无效；
6. 经办人身份证复印件和经办人手持身份证照片拍照应与经办人授权书主体保持一致；
7. 资质审核文件内公司署名与签署日期为必填项，否则视为无效；
8. 公司关系授权函为发送内容涉及两家或两家以上企业，需要授权方与被授权方加盖公章，并承诺上线合作的品牌、业务、产品运营均取得合法有效授权，内容合法合规；
9. A-B原则，如果投放主体为A，原则上只能投放自有业务，B为A的合作企业、投放主体A的子业务，因合作需要或联合活动业务，在B业务或B业务授权的前提下，可通过主体A发送B业务。具体投放一事一议；
10. 投放主体提供的资质各项证书期限应涵盖智能信息内容的投放期限及产品、服务的提供期限；投放主体提供的主体经营范围应涵盖在KooMessage待推广的业务及产品中。

# 6 订购和计费

## 6.1 按需计费怎么使用，订购页面没有看到购买入口？

用户在开通KooMessage服务时，默认开通按需计费，不使用则不计费。只要账户资金充足，无需任何操作，可以直接使用。

在按需计费模式下，智能信息是按照智能信息发送成功条数，以及智能信息解析的成功条数自动生成话单进行扣费。无需先购买下单，可以直接使用。

## 6.2 按需计费的价格是什么？

如果需要知道按需计费的计费方式，可以参考[计费项](#)各自的“产品定价”。

若需要知道按需计费的计费价格，请在价格计算器页面，根据需求输入所需购买数量，进行价格预估。详情请参考[价格计算器](#)。

## 6.3 总览界面显示套餐包剩余额度为 0 是否影响使用？

会影响正常使用，未购买套餐包或套餐包消耗完后，界面会显示剩余额度为0。

当用户购买按需套餐包时，额度消耗完后，超出套餐包的部分，KooMessage将按照按需计费模式进行计费。

## 6.4 智能信息解析失败是否会计费？

解析不成功不收取解析费用，也不会扣除套餐包额度。

# 7 退订服务

---

## 7.1 是否能退订服务，退订按需套餐包？

服务开通后，不支持退订，不使用则不计费。如果购买了按需套餐包，已购买的按需套餐包不支持退订，购买前请确认清楚。

# 8 智能信息

## 8.1 短信签名页面，无法上传营业执照？

**步骤1** 请确认本地是否存在限制上传的网络控制软件。

- 是，解除限制后重新上传。
- 否，联系工单管理员进行处理。

----结束

## 8.2 短链生成

### 8.2.1 什么是短链？

短链服务提供长链接转换短链接的能力，缩短已完成域名链接的长度，减少短信内容中的字数占用。

### 8.2.2 如何查看短链解析是否成功？

在KooMessage控制台的左侧导航中，单击“智能信息任务管理 > 解析任务明细”进入“解析任务明细”界面。查看解析生成任务的明细列表。

### 8.2.3 自定义跳转地址的用途是什么，如何使用？

自定义跳转地址是指智能信息中的短链手动点击后跳转的地址。您可以指定用户在手机端手动点击短链后跳转的目标地址。

默认跳转后将显示该条智能信息的模板内容。

---

 **注意**

自定义跳转地址必须是以http或https开头。

---

## 8.2.4 如何生成短链？

生成短链的具体操作步骤，请参考[生成短链](#)。

## 8.3 智能信息发送

### 8.3.1 在短信服务已经建好短消息模板，为何发送智能信息时无法选择？

智能信息发送使用的短消息模板要求必须带有智能信息的占位符。短信服务侧创建的短消息模板不带占位符，因此在智能信息发送时不可选择。建议您在KooMessage的短消息模板界面重新创建短消息模板。

## 8.4 智能信息解析

### 8.4.1 智能信息发送后在手机端被拦截，是否有好的办法和建议？

部分手机厂商会对一些关键字进行拦截，建议您多次、小规模发送，根据效果来逐步优化短信模板内容。

如“回T退订”可以修改为“回T取关”等。

### 8.4.2 智能信息发送到 OPPO 手机上，为何下面会多一个“立即查看”的按钮，而其他手机品牌就没有？

此按钮为OPPO手机的特有功能，当识别到短消息中存在链接时，会自动在短消息下面增加一个名为“立即查看”的按钮，作用是跳转到链接地址。此现象为正常情况，不影响使用。

### 8.4.3 在发送智能信息时，对方手机如果不支持智能信息解析，是否能正常收到智能信息？

如果手机不支持智能信息解析，正常可以收到普通短信，反之，就可以收到图文卡片等样式的智能信息。

如果发送的短信内容中包含敏感词，会被运营商拦截，不论手机是否支持智能信息解析，都无法收到短信。

# 9 智能信息模板制作规范

## 9.1 智能信息模板规范有哪些约束限制

不同行业、不同运营商，使用KooMessage服务时的准入标准存在部分差异，此标准随运营商政策变动，最终审核结果以运营商为准。

智能信息模板规范的具体约束限制，详细内容请参考[KooMessage服务使用声明](#)。

## 9.2 智能信息模板有哪些

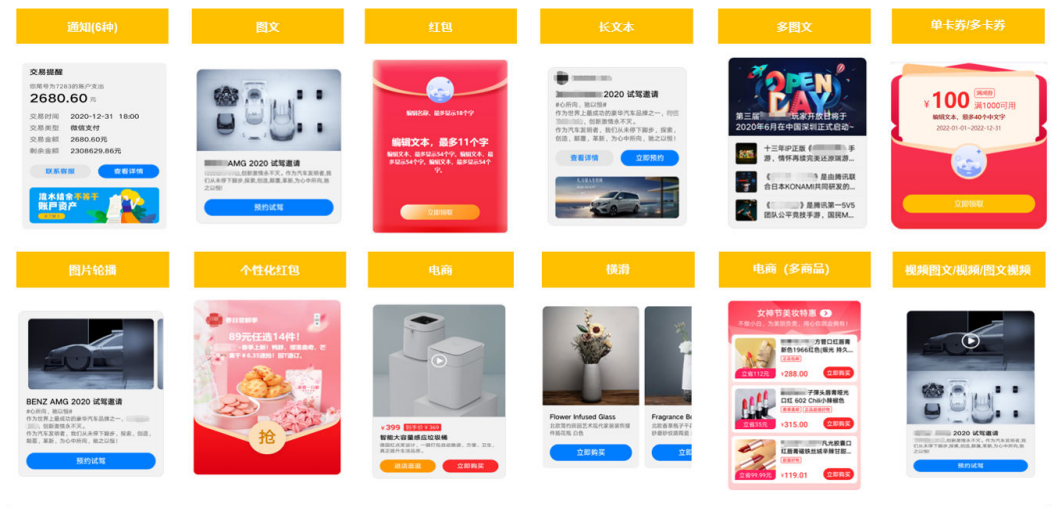
本章节详述当前智能信息支持的模板类型，不同模板类型适用不同场景。请商家基于内容，匹配合适的模板使用。模板需按照具体的规格要求提交素材，审核通过后才可以进行使用，不同的厂商对同一个模板的规格要求会略有不同，但多方仍在努力统一规范，以及持续丰富更多新版式，覆盖更多厂商。

目前可选的版式有：通知类（6种）、图文、红包、长文本、多图文、单卡券、多卡券、图片轮播、个性化红包、电商、横滑、电商（多商品）、视频、视频图文、图文视频等。

不同模板类型适用不同场景，每个版式在一定的限制范围内，又可以有不同的样式。



图 9-1 智能信息模板示例



### 9.3 智能信息模板总体设计规范有哪些

表 9-1 智能信息模板总体设计规范

规范内容	规范要求	注意事项或建议
文字	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用书面语言</li> <li>文案内容完整</li> <li>不能有错别字、语法混乱、符号错乱</li> <li>不标题党、严重夸大商品</li> <li>不发布过时效的信息或服务</li> <li>文案与跳转页面相匹配</li> </ul>	-
音视频	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容拥有使用版权</li> <li>优先使用mp4格式，且内容完整流畅</li> <li>不能出现马赛克/拉伸变形/模糊等</li> <li>与对应标题、短信、主体匹配</li> <li>不含有其他平台水印标识</li> <li>无杂音、无多音轨</li> </ul>	-

图片	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 内容拥有使用版权</li> <li>● 符合所选模板及场景定位</li> <li>● 单图大小不超2MB</li> <li>● 要素从简、扁平化设计</li> <li>● 保证清晰美感，有明确主色调，减少使用强对比色彩</li> <li>● 不超过3种字体样式（组合情况下不超过2种字体样式）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 周围保持18px~24px边距</li> <li>● 不出现引导性按钮</li> <li>● 元素不宜过多，以简洁为主</li> <li>● 为了保证阅读性，最小文字不小于30px</li> </ul>
跳转链接	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不存在无法打开的链接、恶意网址</li> <li>● 不存在不适用PC的页面</li> <li>● 落地页与素材相匹配</li> <li>● 不违反广告法</li> <li>● 核心功能流程支持全流程流畅</li> <li>● 无拉伸、收缩、扭曲等变形或者页面不适配的情况</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 链接必须为https或http开头</li> <li>● 链接跳转需跳转到厂商应用下载平台</li> <li>● 页面上线后如有问题，将直接下线再另行通知</li> </ul>

## 9.4 智能模板制作常见问题

### 9.4.1 各手机厂商智能信息模板应用差异有哪些？

#### 1. 各手机厂商版式支持差异

表 9-2 各手机厂商版式支持差异

各手机厂商版式支持能力		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
支持情况一览表						
模板样式	通知	√	√	√	√	×
	图文	√	√	√	√	√
	红包	√	√	√	√	×
	长文本	√	×	√	×	×
	多图文	√	√	√	√	√
	单卡券/多卡券	√	×	×	×	×
	图片轮播	√	×	√	√	×
	个性化红包	√	×	×	×	×
	电商（单商品）	√	×	√	√	×
	横滑	√	×	√	×	√

	电商（多商品）	√	×	×	×	×
	视频图文/图文 视频	√	×	×	×	×
	视频	√	×	√	√	×

## 2. 各手机厂商信箱展示差异

华为终端收件箱列表显示一行，小米、OPPO及VIVO收件箱列表显示两行。收件箱显示两行的终端，智能信息文案尽量用原短信文案，前置利益点。

智能信息短信在短链和签名报备的情况下，会优先推送至主要栏。

图 9-2 华为终端样例



图 9-3 小米终端样例





图 9-4 OPPO 终端样例



图 9-5 vivo 终端样例



## 9.4.2 各手机厂商智能信息支持能力差异有哪些？

表 9-3 各手机厂商智能信息支持能力

各手机厂商智能信息支持能力一览表		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
点击事件	打开H5	√	√	√	√	√
	打开浏览器	√	√	√	√	√
	打开快应用	√	√	√	√	√
	打开app	√	√	√	√	√
	打电话	√	√	×	×	√
	发短信	√	√	×	×	√
	发邮件	√	√	×	×	√
	设置日程	√	√	×	×	√
	打开地图	√	√	×	×	√
	弹窗	√	√	×	×	√
	复制	√	√	×	×	√
查看大图	√	√	√	√	×	
短链能力	个性化短链	√	√	√	√	√
	群发短链	√	√	√	√	√

识别类型	短链识别	√	√	√	√	√
	特征码识别	√	×	×	×	×
	文本识别	√	×	√	√	×
动参能力	文本动参	√	√	√	×	×
兜底能力	打开应用市场	√	√	√	√	×
	打开H5	√	√	√	√	×
	打开浏览器	√	√	√	√	×
	打开快应用	√	√	×	×	×

### 9.4.3 各手机厂商智能信息模板审核差异有哪些？

#### 1. 各手机厂商特殊行业审核差异

表 9-4 各手机厂商特殊行业审核差异

各手机厂商特殊行业审核差异情况一览表	华为	小米	OPPO	VIVO
备注	-	-	非华为白名单客户不可投	原则上仅开放银行、连锁行业
二电	开放	禁投		开放
小贷	提供《金融许可证》或互金所备案	国有银行借贷可发，其余禁投	提供《金融许可证》或互金所备案	
保险	提供保险行业资质			

游戏	提供版号、软件著作权证书 <b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>原则上禁投未上架应用市场的游戏，如果游戏内容优质，可通过运营协商。</li><li>传奇、仙侠类禁投。</li></ul>	提供版号、软件著作权证书， <b>未上架应用市场的游戏禁投</b>	
投顾	提供证券行业许可证，禁用红包模板，模板规避股票等字眼	<b>禁投</b>	提供证券行业许可证
酒类	原则上仅开放白名单客户 <b>说明</b> 不在白名单的客户，需提交相关资质，厂商审查，定向开放。	提供《酒类生产许可证》或《酒类零售/批发许可证》	
基金	金融辅助工具、基金、证券机构可发，其余禁止	<b>禁投</b>	提供《基金代销业务资格证》或《基金管理资格证书》或《经营证券期货业务许可证》或《基金销售业务资格证》
地产	政策、新闻、楼盘推广可发，房产中介app促活等可发，但 <b>不可涉及具体房源</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>房地产开发商：提供《房产开发资质等级证书》或《建设工程规划许可证》或《建筑工程施工许可证》或《国有土地使用证》或《商品房销售（预售）许可证》</li> <li>房地产企业广告：营业执照和房地产开发资质等级证书</li> <li>房地产中介：《房地产中介机构备案证明》或《房地产经纪机构备案证书》</li> </ul>	
保健品	<ul style="list-style-type: none"> <li>禁止内容：壮阳、补肾、养肾相关</li> <li>禁止保健品品牌：完美、无限极、权健</li> </ul>	<b>禁投</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>禁止内容：壮阳、补肾、养肾相关</li> <li>禁止保健品品牌：完美、无限极、权健</li> </ul>

## 2. 各手机厂商模板内容审核差异

表 9-5 各手机厂商模板内容审核差异

各手机厂商模板内容审核差异情况一览表	华为	小米	OPPO	VIVO
资质	一次性报备	一次性报备	每次送审模板均报备	一次性报备
	全链路上各环节的合作授权函（如终端->渠道->后台）			
	素材涉及明星/有名字素人等人像，需提交人像授权/承诺函			
	-	-	模板涉及R标，需提供相关资质	-
	-	-	落地页涉及企业微信/公众号，需提交相关资质	-
版式	红包模板仅支持发红包、发券活动		-	-
	-	通知模板用于生产通知，不可用于营销	-	-
文案及素材	商家主体需清晰体现	标题不可加签名格式 <b>说明</b> 多图文模板可在标题统一加签名。	不得涉及竞品 <b>说明</b> 【刘海屏】形象、HOME键均视为竞品	模板积分、金额等信息与落地页需一致
	按钮文案不能带不明字符，如 等	按钮不可加签名	落地页涉及表单，需添加表单提示语	oppo文案审核不得涉及100%中奖等
	小贷类等不可出现与实际不符的“已到账”文案/手指按钮（文案不可具有强诱导性）	图片不可带广告标	文案标题不得涉及【茅台】相关	-
	模板积分、金额等信息与落地页需一致	素材上不可出现二维码	-	-
落地页	-	不可导APK下载，需到应用商店下载	推广内容不支持【应用宝下载】	-



其他	测试模板需在文案添加“测试”字样	小米必须是真实红包金额到账（钱或者券），其他厂商可以有权益值的红包	-	签名分隔符需符合匹配要求
	增强通知核心参数 说明 目前仅支持数字	-	-	-

### 9.4.4 模板用途/来源、图片、文案问题规范要求有哪些？

1. 模板用途问题

模板用途区分，规范示范如图9-6。

图 9-6 模板用途规范样例



2. 模板发送主体问题

模板发送主体要清晰。错误示范如图9-7所示，其中图片文案均未出现商家主体。正确示范如图9-8所示，商家主体在图片或文案显眼位置标识。

图 9-7 错误示范样例



图 9-8 正确示范样例



3. 图片素材问题
- 合格图片：简洁美观重点突出

图 9-9 合格图片样例



图 9-10 合格图片样例



- 不合格图片：文字与图片元素重叠、图片模糊、小字多看不清、截断、白底、大片留白区域、周围大片空白

图 9-11 不合格图片样例：文字与图片元素重叠



图 9-12 不合格图片样例：图片模糊、小字多看不清



图 9-13 不合格图片样例：截断



图 9-14 不合格图片样例：白底、大片留白区域



图 9-15 不合格图片样例：周围大片空白



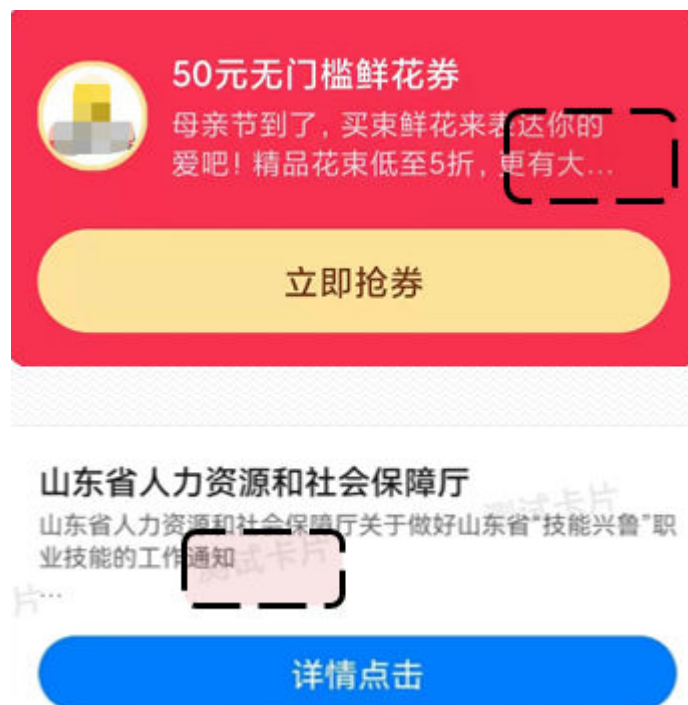
4. 文案合规问题
  - 图片/文案涉及其他厂商

图 9-16 错误样例：图片/文案涉及其他厂商



- 文案截断

图 9-17 错误样例：文案截断



- 不可使用有明显诱导性的按钮（如手指、箭头等）

图 9-18 错误样例：诱导性符号按钮



- 不可使用具有明显诱导性, 且与实际使用场景不符的文案 (如小贷类的已到账、待领取等强诱导性字眼)

图 9-19 错误样例：诱导性不实文案/按钮

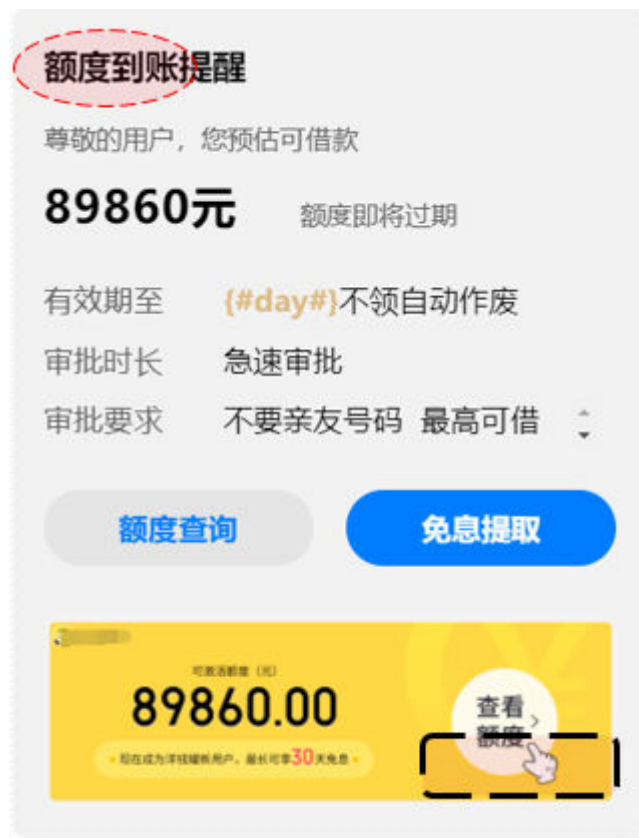
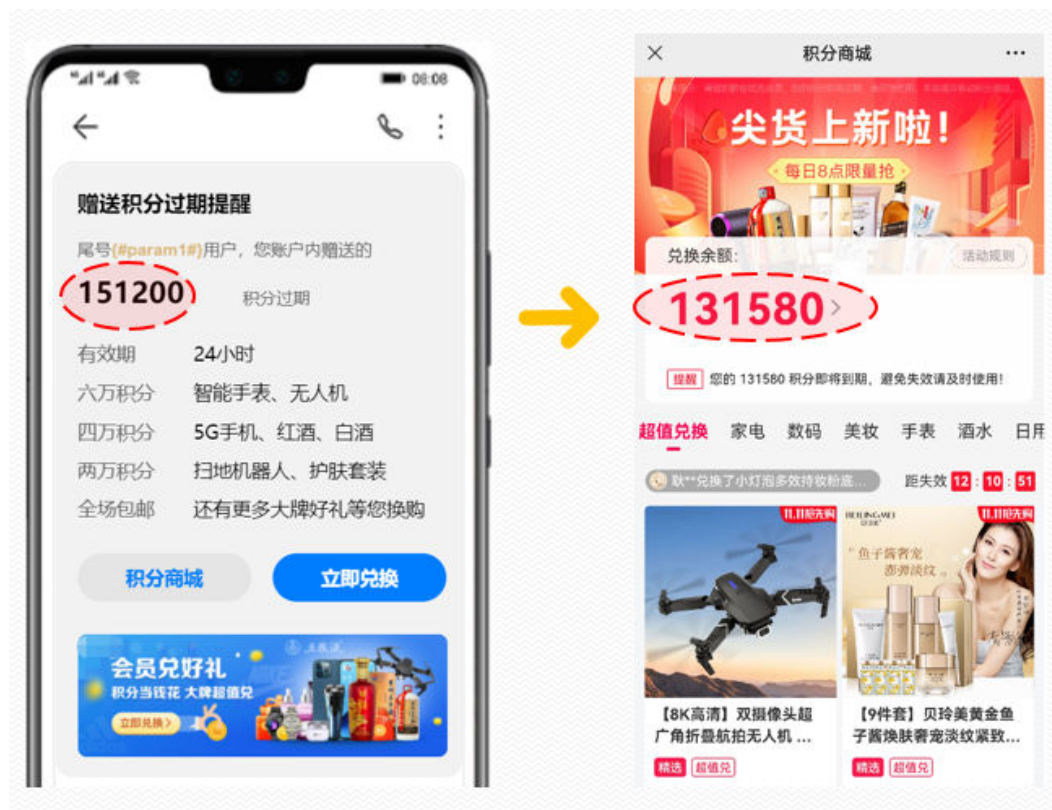


图9-19中“到账”与实际使用场景不符且包含手指/箭头等强诱导性符号。

### 9.4.5 落地页一致性规范要求有哪些？

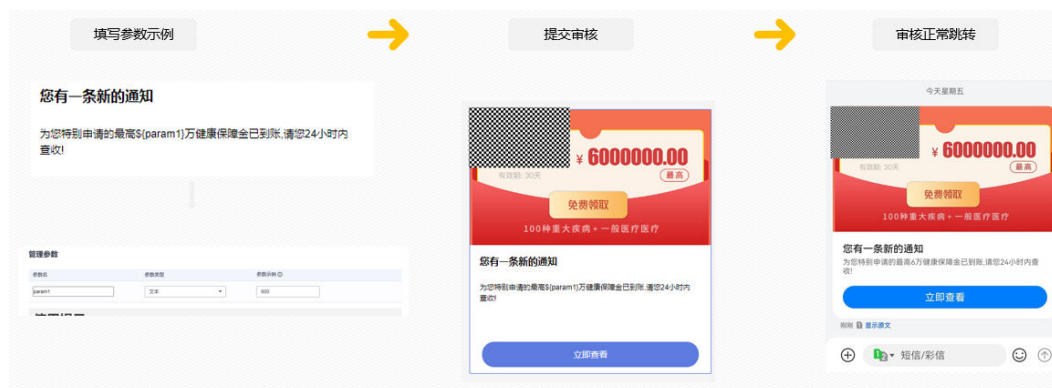
图 9-20 错误样例：模板传达信息与落地页不一致



### 9.4.6 参数填写规范要求有哪些？

参数填写规范要求：涉及参数内容，无论是文本还是链接参数，都需在“参数管理”中填写真实发送时会使用的示例，保障实际下发时跳转页面及文案内容与审核模板时看到的内容一致。

图 9-21 参数填写规范示例





### 9.4.7 红包模板使用规范要求有哪些？

红包模板仅面向实际有优惠券、现金红包领取或待使用等场景。不可仅套用红包形式，实际无用户获利场景，造成模板滥用。

图 9-22 红包模板正确样例

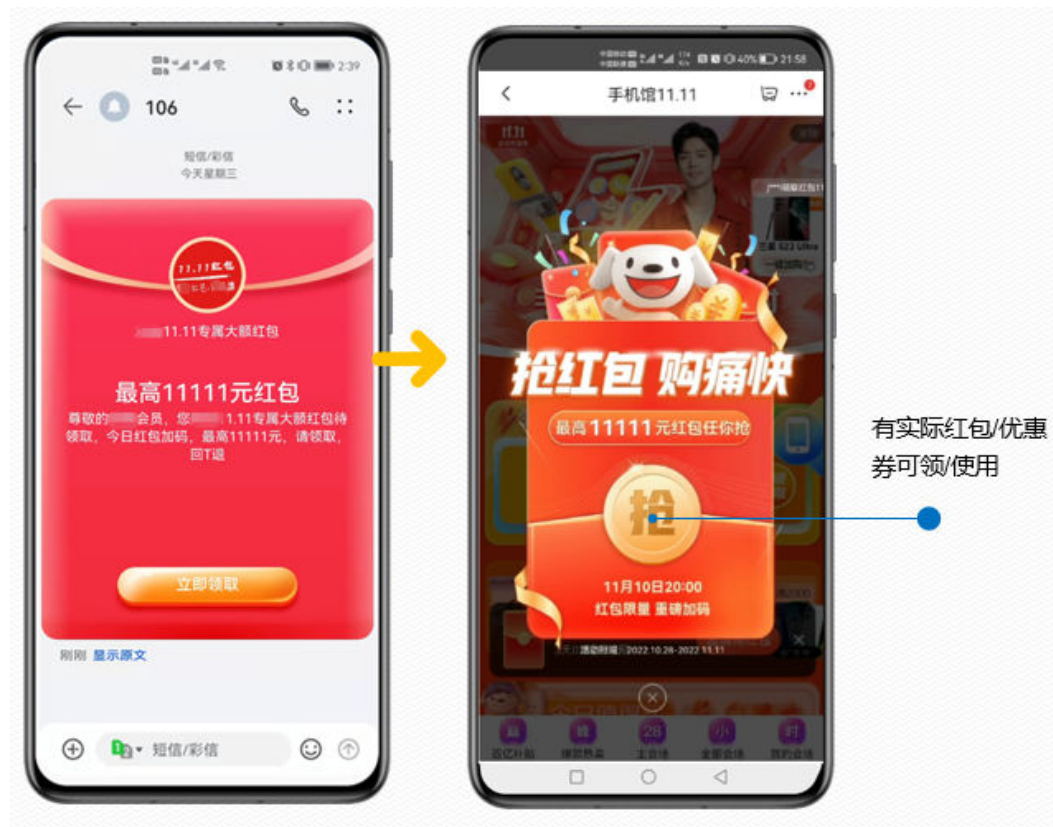
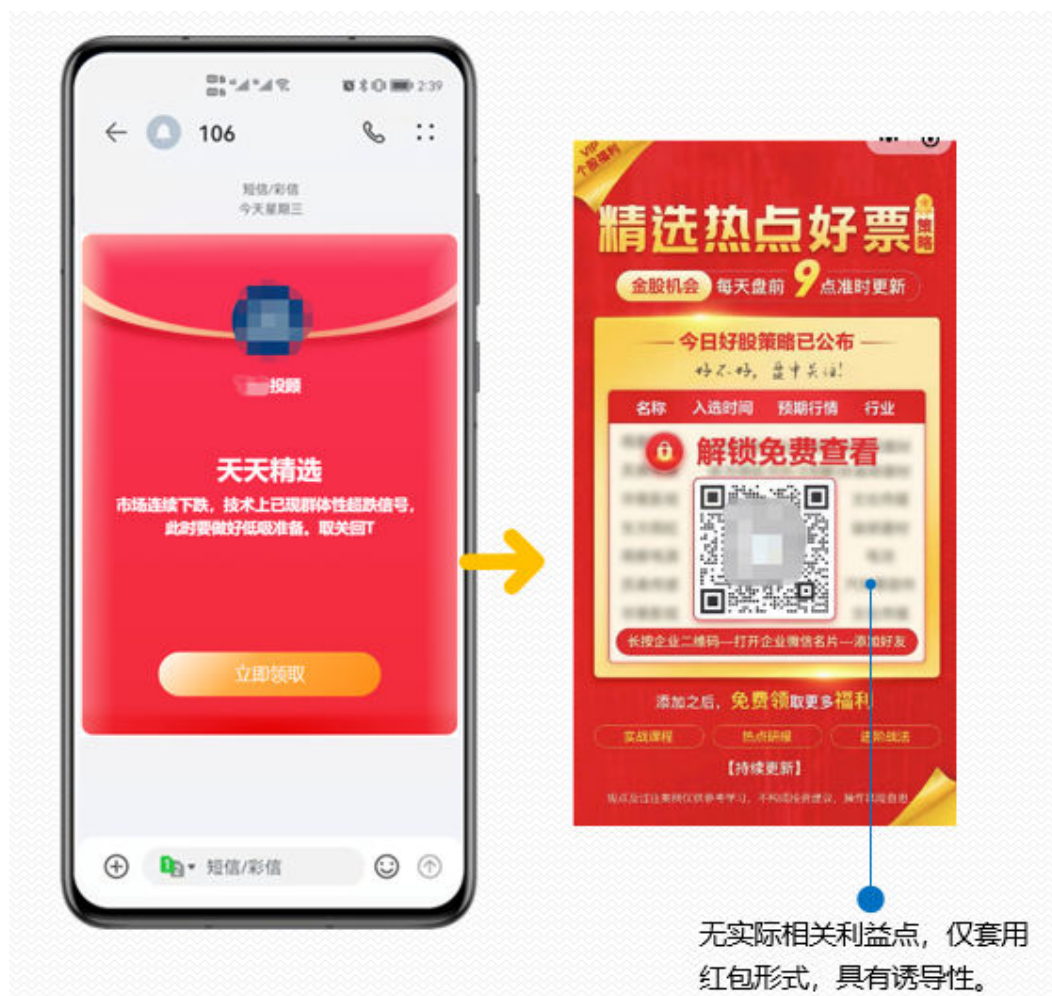


图 9-23 红包模板错误样例



### 9.4.8 高质量素材规范要求有哪些？

素材制作规范要求：排版有层次，色调平衡，画面简洁且兼容美感。

- 整体：图片内容符合所选模板及场景定位，准确的传达信息，突出画面的主题。
- 排版：尽量通过位置关系（前后、上下、大小等）提升文字层次感。
- 核心信息区域：视觉焦点位，展示主要信息点，避免字体过多、偏小、偏大，突出利益点。
- 辅助区域：不放重要信息，可辅助营造氛围感，烘托主体信息。
- 色调：减少使用强对比色彩，色彩组调保持画面平衡。
- 图片版权：确保设计用途的版权、人物肖像权；杜绝使用明显政治倾向、色情、暴力、恐怖等图片。

图 9-24 高质量素材样例



图 9-25 高质量素材样例



图 9-26 高质量素材样例



图 9-27 高质量素材样例



图 9-28 高质量素材样例



## 9.5 智能信息模板各版式规范及案例

### 9.5.1 通知类智能信息模板制作规范

通知类智能信息模板共六种，分别是：一般通知模板、增强通知模板、火车票通知模板、汽车票通知模板、飞机票通知模板和飞机行程通知模板。模板版式由文本、图片、按钮组成，适用于会员账号提醒、取号通知、充值、还款提醒等消息通知场景。参数对可以为：2对、3对、4对、5对、6对。目前，华为、小米、OPPO、VIVO的手机终端支持上述除飞机行程模板外的其他模板。

#### 说明

飞机行程通知模板仅华为手机终端支持。

### 各手机厂商通知类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异支持情况及规范要求参见表9-6。

表 9-6 各手机厂商通知类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
增强通知类素材规范 一般通知类素材规范	图片大小	宽高比3:1，最大大小2M，最小像素576*192，建议像素1120*372	宽高比3:1，最大大小2M，最小像素576*192，建议像素1120*372	宽高比3:1，最大大小2M，最小像素576*192，建议像素1120*372	宽高比3:1，最大大小2M，最小像素576*192，建议像素1120*372	/
	标题	1行，15字	1行，15字	1行，15字	1行，12字	
	正文	1行，20字	1行，20字	1行，19字	3行，69字	
机票类素材规范 火车票类素材规范 汽车票类素材规范	图片大小	宽高比3:1，最大大小2M，建议像素1120*372	/	/	/	
	标题	1行，15字				

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
	正文	1行, 20字				
增强机票类素材规范	图片大小	宽高比1:1, 最大大小2M, 建议像素192*192	/	/	/	
	标题	1行, 15字				
	正文	1行, 20字				
动参能力		√	√	√	√	/

- 各手机厂商通知类智能信息模板终端样例差异

图 9-29 各手机厂商一般通知和增强通知类智能信息模板终端样例



## 通知类智能信息模板设计规范

图 9-30 一般通知类智能信息模板设计规范

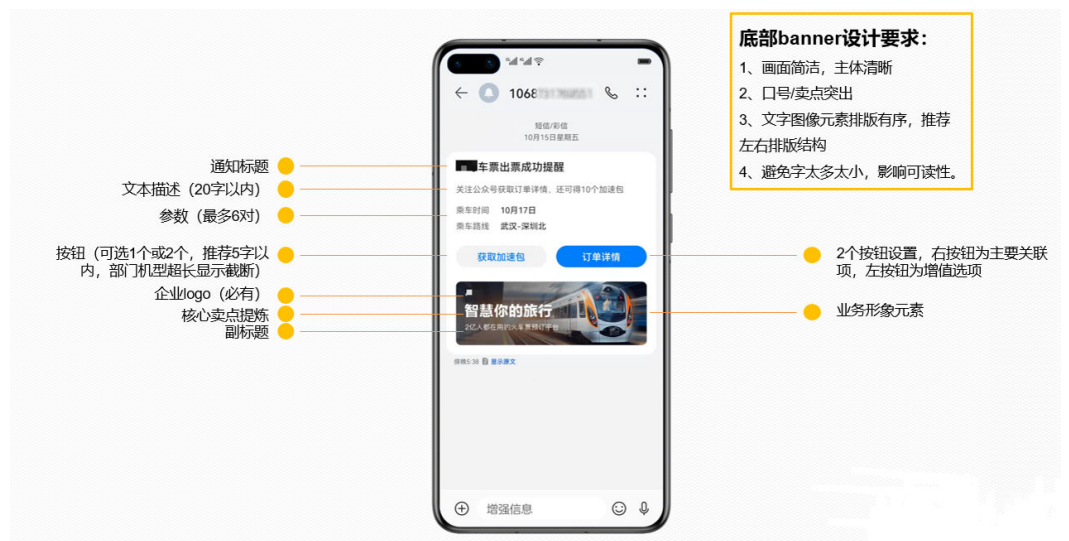


图 9-31 增强通知类智能信息模板设计规范



图 9-32 行程类智能信息模板设计规范

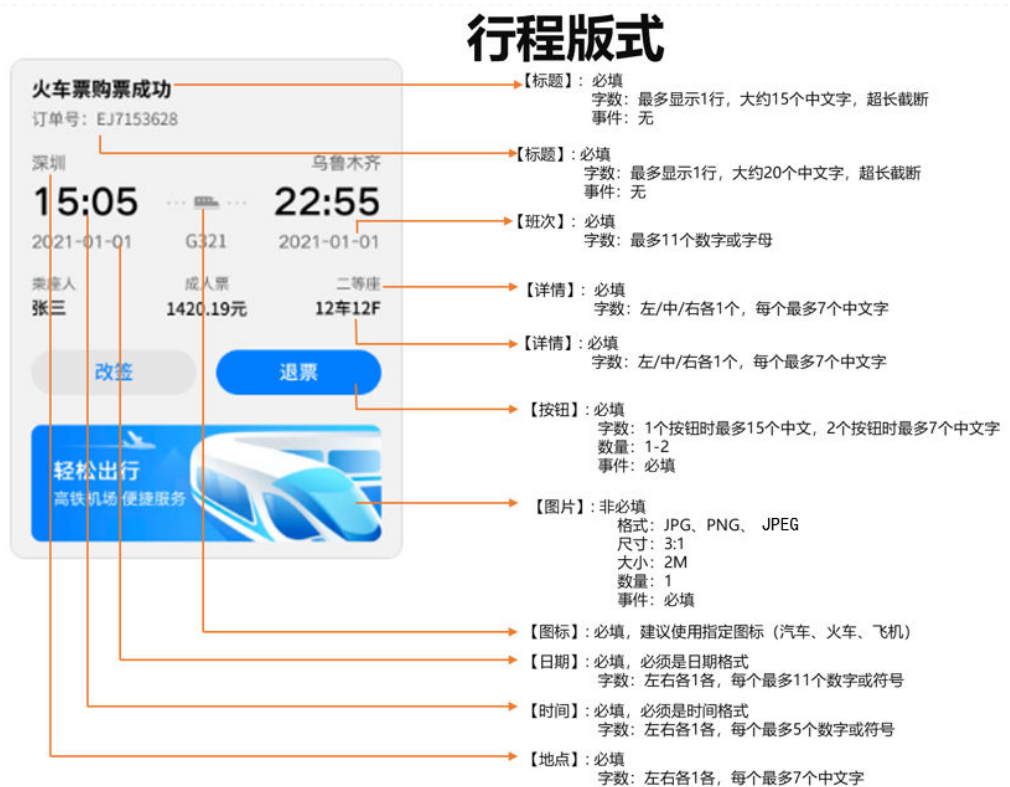
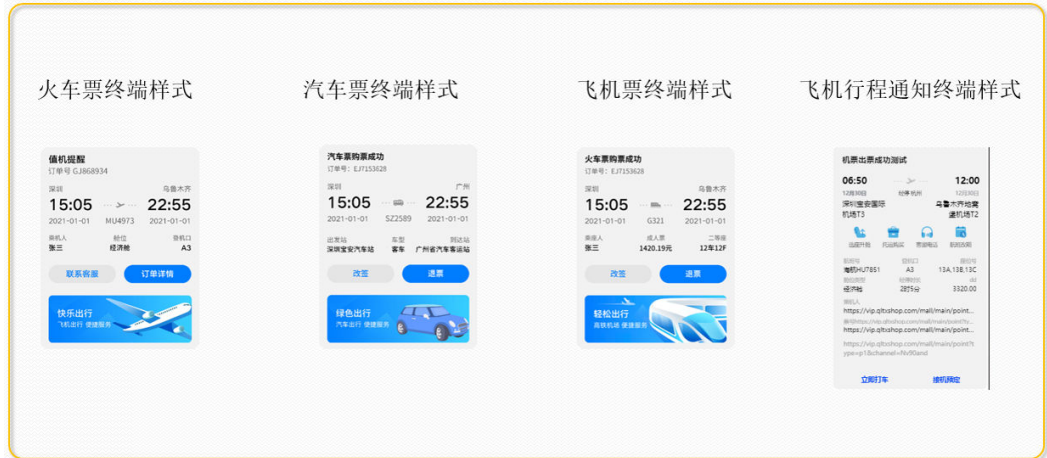


图 9-33 火车票通知、汽车票通知、飞机票通知和飞机行程通知类智能信息模板设计样例



### 9.5.2 图文类智能信息模板制作规范

由图片、文本、按钮组成的模板样式，适用于产品介绍、营销活动介绍等场景。目前支持该模板的手机终端有：华为、小米、OPPO、VIVO和魅族。

#### 各手机厂商图文类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异  
支持情况及规范要求参见表9-7。

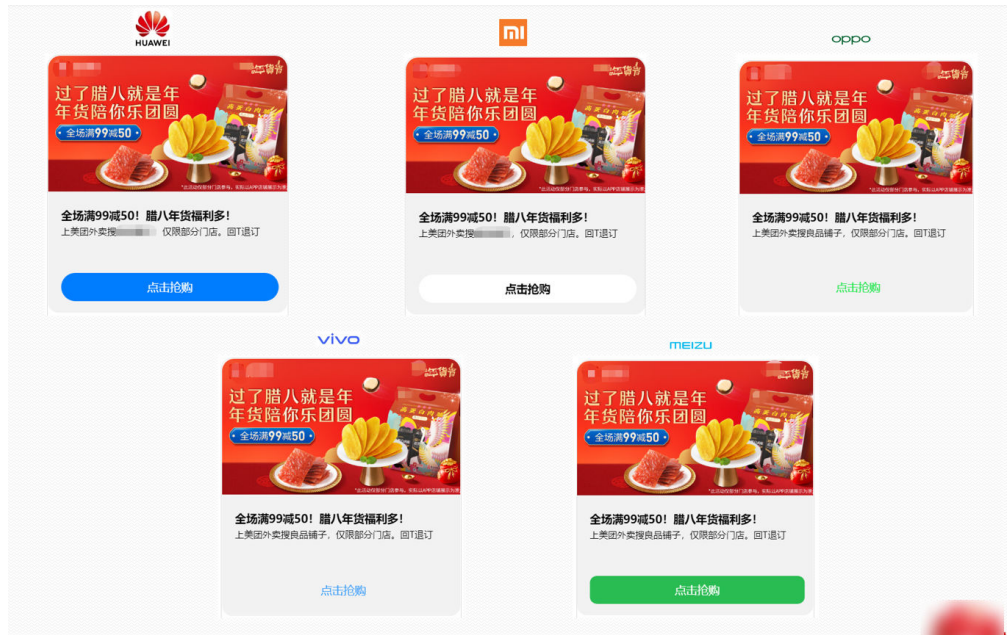
表 9-7 各手机厂商图文类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
图文类素材规范	图片大小	宽高比 16:9，最大大小 2M，最小像素 1088*612，建议像素 1248*702	宽高比 16:9，最大大小 2M，最小像素 1088*612，建议像素 1248*702	宽高比 16:9，最大大小 2M，最小像素 1088*612，建议像素 1248*702	宽高比 16:9，最大大小 2M，最小像素 1088*612，建议像素 1248*702	宽高比 16:9，最大大小 2M，最小像素 1088*612，建议像素 1248*702
	标题	1行，17字	2行，40字	1行，17字	2行，30字	1行，14字
	正文	3行，69字	5行，100字	3行，69字	3行，69字	3行，54字
动参能力		√	√	√	√	√

- 各手机厂商图文类智能信息模板终端样例差异



图 9-34 终端样例



## 图文类智能信息模板设计规范

图 9-35 图文类模板设计规范



### 9.5.3 红包类智能信息模板制作规范

由文本、按钮组成的模板样式, 适用于营销、促销等场景。目前支持该模板的手机终端为: 华为、小米、OPPO和VIVO。

#### 各手机厂商红包类智能信息模板差异

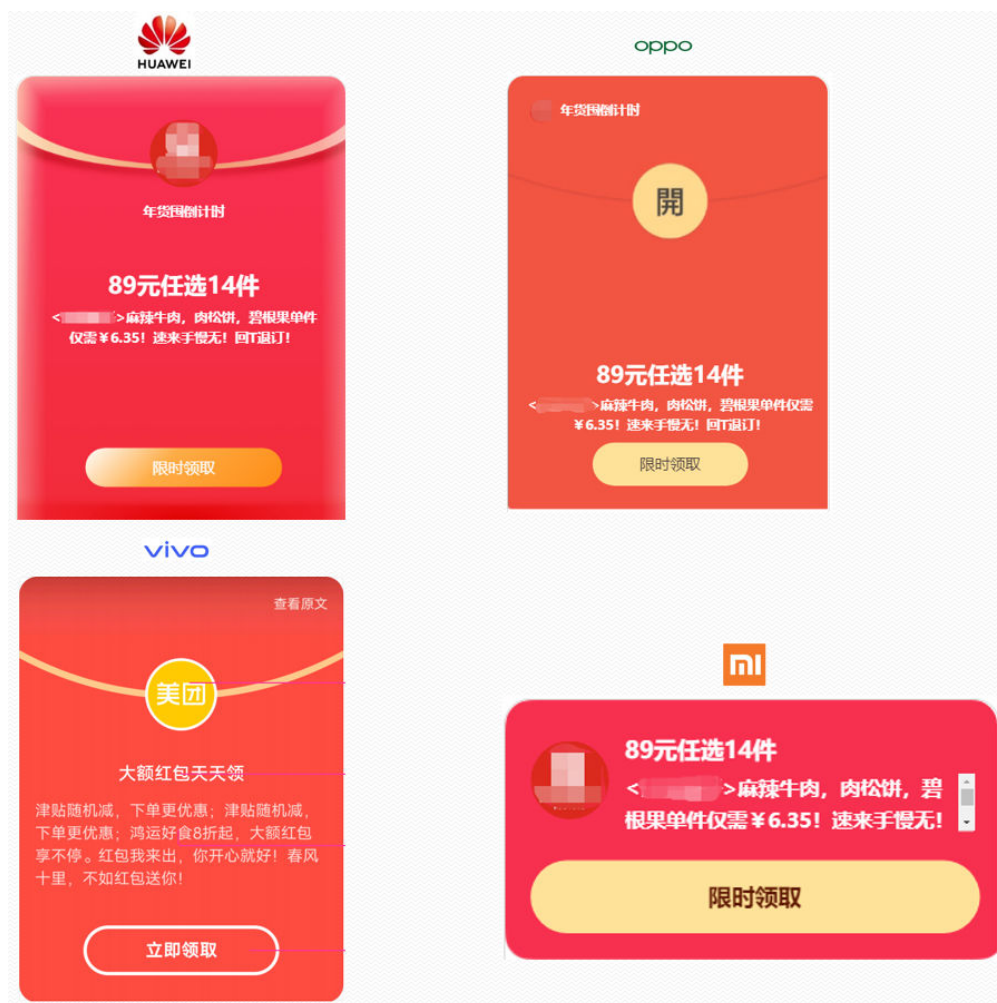
- 各手机厂商支持内容的差异支持情况及规范要求参见表9-8。

表 9-8 各手机厂商红包类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
红包类素材规范	图片大小	宽高比 1:1, 最大大小 2M	宽高比 1:1, 最大大小 2M	宽高比 1:1, 最大大小 2M	宽高比 1:1, 最大大小 2M, 最小像素 320*320, 建议像素 320*320	/
	标题	1行, 11字	1行, 13字	1行, 12字	1行, 15字	
	正文	3行, 54字	2行, 32字	2行, 38字	3行, 69字	
动参能力		√	√	√	√	/

- 各手机厂商红包类智能信息模板终端样例差异

图 9-36 终端样式



## 红包类智能信息模板设计规范

图 9-37 红包模板设计规范



### 9.5.4 个性化红包类智能信息模板制作规范

由背景、logo、名称、标题、正文和按钮组成的模板样式，适用于红包运营等场景。目前仅华为的手机终端支持该模板。

#### 各手机厂商个性化红包智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-9表

表 9-9 各手机厂商个性化红包类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
个性化红包类素材规范	图片大小	宽高比 1:1，最大大小 2M，建议像素 192*192	/	/	/	/
	标题	居中展示，11字				
	正文	可换行展示，36字				
动参能力		√	/	/	/	/

## 个性化红包类智能信息模板设计规范

图 9-38 个性化红包类模板设计规范



### 9.5.5 长文本类智能信息模板制作规范

由图片、文本、按钮组成的模板样式。覆盖传统长短信场景，适用于产品介绍、营销活动介绍等场景。根据标题Logo和按钮数量，分为3种样式。目前支持该模板的手机终端为：华为和OPPO。

#### 说明

文本最长支持350个字。

### 各手机厂商长文本智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-10表

表 9-10 各手机厂商长文本类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
长文本类 素材规范	图片大小	宽高比 16:9，最 大大小 2M，建 议像素 1120*372	/	宽高比 16:9，最 大大小 2M，建 议像素 1120*372	/	/
	标题	1行，15 字		1行，15 字		

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
	正文	18行, 350字		18行, 350字		
动参能力		√	/	/	/	/

- 各手机厂商长文本类智能信息模板终端样例差异

图 9-39 华为终端样例

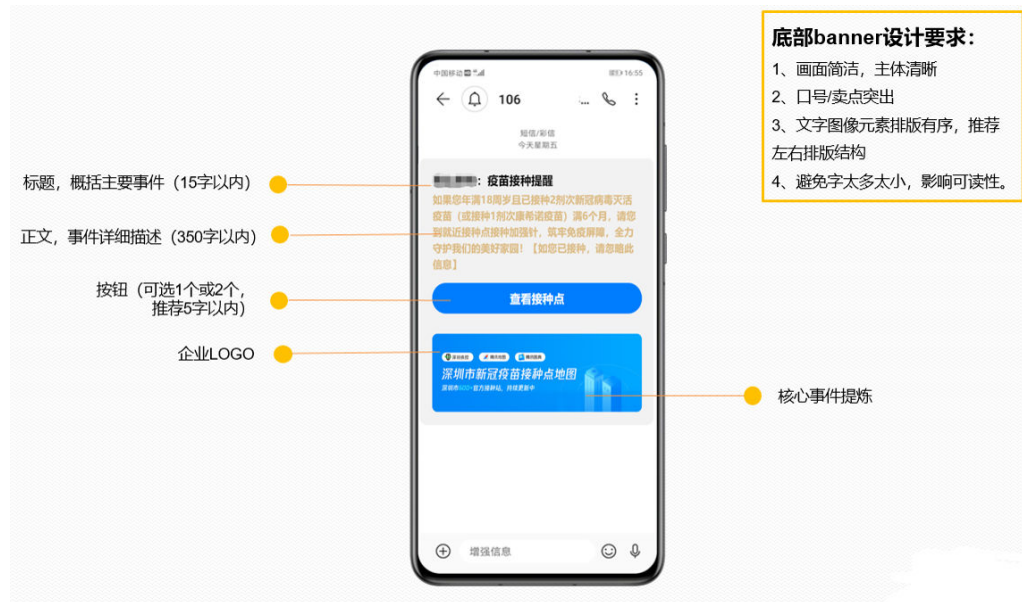


图 9-40 OPPO 终端样式



## 长文本类智能信息模板设计规范

图 9-41 长文本模板设计规范



### 9.5.6 多图文类智能信息模板制作规范

由图片、文本组成的模板样式，适用于文章发布、新闻资讯等场景。文章条数可以为：2条、3条、4条。目前支持该模板的手机终端为：华为、小米、OPPO、VIVO和魅族。

#### 各手机厂商多图文智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-11

表 9-11 各手机厂商多图文类智能信息模板支持内容的差异

品牌	华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
多图文类模板素材规范	主图 宽高比 16:9，最大 大小2M，最 小像素 1088*612， 建议像素 1248*702	主图 宽高比 16:9，最大 大小2M，最 小像素 1088*612， 建议像素 1248*702	主图 宽高比 16:9，最大 大小2M，最 小像素 1088*612， 建议像素 1248*702	主图 宽高比 16:9，最大 大小2M，最 小像素 1088*612， 建议像素 1248*702	主图 宽高比 16:9，最大 大小2M，最 小像素 1088*612， 建议像素 1248*702

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
	子图	宽高比1:1， 最大大小 2M，最小像 素 320*320， 建议像素 320*320	宽高比1:1， 最大大小 2M，最小像 素 320*320， 建议像素 320*320	宽高比1:1， 最大大小 2M，最小像 素 320*320， 建议像素 320*320	宽高比1:1， 最大大小 2M，最小像 素 320*320， 建议像素 320*320	宽高比1:1， 最大大小 2M，最小像 素 320*320， 建议像素 320*320
	按钮	-	-	-	0~3个	-
动参能力		√	√	√	√	√

- 各手机厂商多图文类智能信息模板终端样例差异

图 9-42 华为、小米、VIVO、魅族终端样例



图 9-43 OPPO 终端样例





## 多图文类智能信息模板设计规范

图 9-44 多图文类模板设计规范样例 1



图 9-45 多图文类模板设计规范样例 2



### 9.5.7 横滑卡片类智能信息模板制作规范

由图片、文本、按钮组成的模板样式, 该模板由多张卡片组成 (卡片数量为 2-10 张), 卡片支持左右横滑, 适用于产品介绍、营销信息介绍等场景。有带副标题和不带副标题 2 种样式, 部分厂商必须带有副标题。目前支持该模板的手机终端为: 华为、OPPO 和魅族。

## 各手机厂商横滑卡片类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异支持情况及规范要求参见表9-12。

表 9-12 各手机厂商横滑卡片类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
横滑类模板素材规范	图片大小	宽高比 1:1, 最大大小 2M, 建议像素 756*756	/	宽高比 1:1, 最大大小 2M, 建议像素 756*756	/	宽高比 1:1, 最大大小 2M, 建议像素 756*756
	标题	2行, 26 字		1行, 13 字		1行, 8 字
	正文	2行, 30 字		2行, 30 字		2行, 20 字
动参能力		√	/	√	/	/

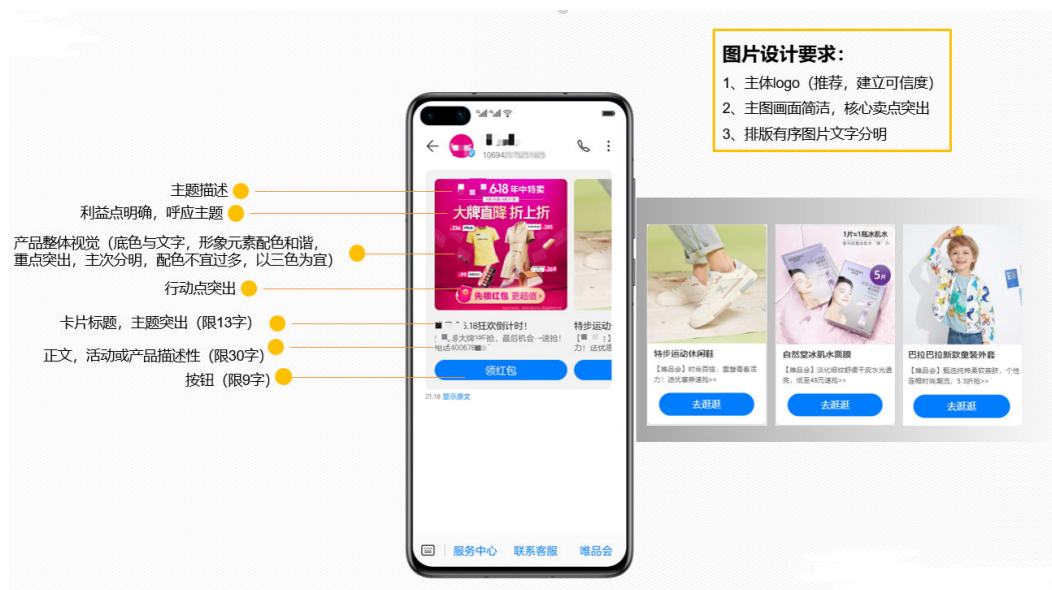
- 各手机厂商横滑卡片类智能信息模板终端样例差异

图 9-46 终端样例



## 横滑卡片类智能信息模板设计规范

图 9-47 横滑卡片类智能信息模板设计规范样例



### 9.5.8 视频图文类和图文视频类智能信息模板制作规范

由视频、图片、文字、按钮组成的模板样式，适用于产品介绍、营销信息介绍等场景。目前仅华为的手机终端支持该模板。

#### 各手机厂商视频图文类和图文视频类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-13

表 9-13 各手机厂商视频图文类和图文视频类智能信息模板支持内容的差异

品牌			华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
视频图文模板素材规范 图文视频模板素材规范	视频	格式	MP4, 可与图片上下位置互换	/	/	/	/
		尺寸	16: 9				
		大小	10M				
	图片		宽高比21:9, 最大大小2M, 建议像素1248*704				
	标题		1行, 17字				
	正文		3行, 69字				
	按钮		1个, 15字				

品牌	华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
动参能力	√	/	/	/	/

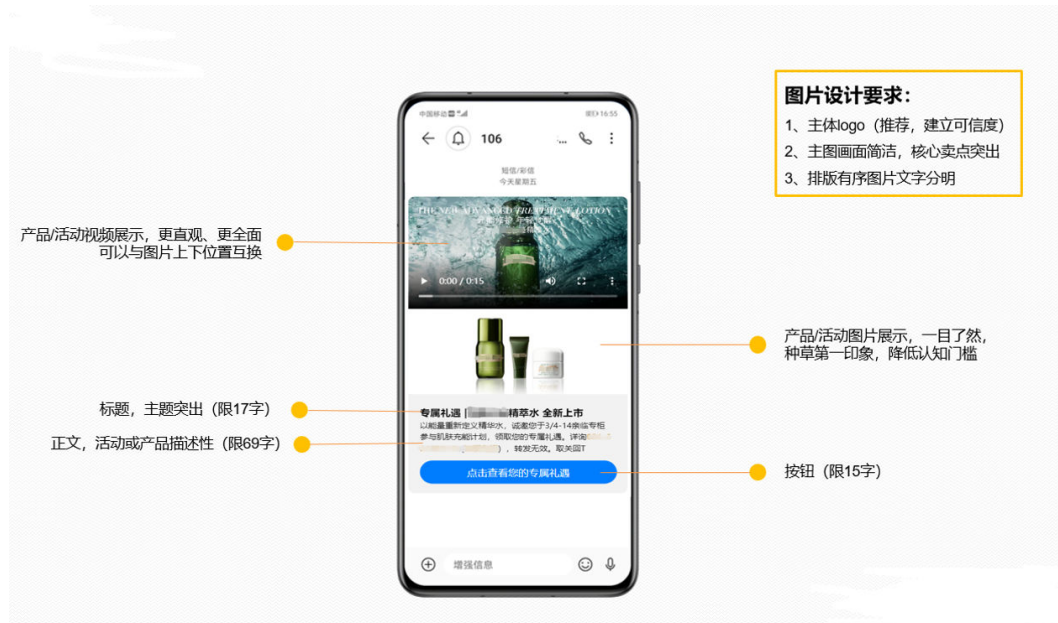
- 各手机厂商视频图文类和图文视频类智能信息模板终端样例差异

图 9-48 华为终端样例



## 视频图文类和图文视频类智能信息模板设计规范

图 9-49 视频图文类和图文视频类模板设计规范样例



### 9.5.9 视频类智能信息模板制作规范

由视频、文本、按钮组成的模板样式，适用于产品介绍、营销信息介绍等场景。目前支持该模板的手机终端为：华为、OPPO和VIVO。

#### 说明

不同厂商对标题和正文的字数要求会有所不同。

### 各手机厂商视频类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-14

表 9-14 各手机厂商视频类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
视频类 模板素 材规范	视频	格式	MP4	/	MP4	MP4、TS
		尺寸	16: 9		16: 9	16: 9
		大小	10M		25M	无限制
标题		1行，17 字		1行，17 字	2行，30 字	

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
	正文	3行, 69字		3行, 69字	2行, 69字	
	按钮	1个, 15字		1个, 15字	1行, 7字	
动参能力		√	/	√	√	/

- 各手机厂商视频类智能信息模板终端样例差异

图 9-50 华为终端样例



图 9-51 VIVO 终端样例



图 9-52 OPPO 终端样例



## 视频类智能信息模板设计规范

图 9-53 视频类智能信息模板设计规范样例



### 9.5.10 图片轮播类智能信息模板制作规范

由图片、文本、按钮组成的模板样式, 适用于产品介绍、营销活动介绍等场景。目前支持该模板的手机终端为: 华为、OPPO和VIVO。

#### 📖 说明

- 图片比例有16:9, 1:1, 48:65。有些厂商支持的图片比例, 会少一些。
- 不同厂商之间对字数的要求也略有不同。

## 各手机厂商图片轮播类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-15。

表 9-15 各手机厂商图片轮播类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
图片轮播 48:65模 板制作素 材规范	图片大小	宽高比 48:65, 最大大小 2M, 最 小像素 960*1300 , 建议像 素 1088*147 3	/	宽高比 48:65, 最大大小 2M, 最 小像素 960*1300 , 建议像 素 1088*147 3	宽高比 48:65, 最大大小 2M, 最 小像素 960*1300 , 建议像 素 1088*147 3	/
	标题	1行, 17 字		1行, 17 字	2行, 30 字	
	正文	3行, 69 字		2行, 69 字	3行, 69 字	
图片轮播 16:9模板 制作素材 规范	图片大小	宽高比 16:9, 最 大大小 2M, 最 小像素 1088*612 , 建议像 素 1248*704		宽高比 16:9, 最 大大小 2M, 最 小像素 1088*612 , 建议像 素 1248*704	宽高比 16:9, 最 大大小 2M, 最 小像素 1088*612 , 建议像 素 1248*704	
	标题	1行, 17 字		1行, 17 字	2行, 30 字	
	正文	11行, 253字		2行, 69 字	3行, 69 字	
图片轮播 1:1模板制 作素材规 范	图片大小	宽高比 1:1, 最大 大小 2M, 最 小像素 1088*108 8, 建议 像素 1088*108 8		宽高比 1:1, 最大 大小 2M, 最 小像素 1088*108 8, 建议 像素 1088*108 8	宽高比 1:1, 最大 大小 2M, 最 小像素 1088*108 8, 建议 像素 1088*108 8	
	标题	1行, 17 字		1行, 17 字	2行, 30 字	



品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
	正文	11行， 253字		2行，69 字	3行，69 字	
动参能力		√	/	√	√	/

- 各手机厂商图片轮播类智能信息模板终端样例差异

图 9-54 华为终端样例



图 9-55 OPPO 终端样例



图 9-56 VIVO 终端样例



### 9.5.11 电商类智能信息模板制作规范

由文本、按钮、图片、视频组成的模板样式，适用于营销、促销等场景。目前支持该模板的手机终端为：华为、OPPO和VIVO。

#### 说明

电商类智能信息目前有频和轮播图片两种样式。

### 各手机厂商电商类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异支持情况及规范要求参见表9-16。

表 9-16 各手机厂商电商类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
电商类模板素材规范	图片大小	宽高比 1:1，最大大小 2M，最小像素 1088*1088，建议像素 1088*1088	/	宽高比 1:1，最大大小 2M，最小像素 1088*1088，建议像素 1088*1088	宽高比 1:1，最大大小 2M，最小像素 1088*1088，建议像素 1088*1088	/
	标题	1行，17字		17字	1行，15字	
	正文 (16:9)	3行，69字		69字	3行，69字	

品牌	华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
动参能力	√	/	√	√	/

- 各手机厂商电商类智能信息模板终端样例差异

图 9-57 终端样例



## 电商类智能信息模板设计规范

图 9-58 电商类智能信息模板设计规范样例



### 9.5.12 电商（多商品）类智能信息模板制作规范

由文本、按钮、图片、视频组成的模板样式，适用于营销、促销等场景。目前仅华为手机终端支持该模板。

## 各手机厂商电商（多商品类）智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-17。

表 9-17 各手机厂商电商（多商品）类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
电商（多商品）类 素材规范	图片大小	宽高比 1:1，最大 大小 2M，建 议像素 192*192	/	/	/	/
	主标题	1行，12 字				
	副标题	1行，20 字				
	正文 (16:9)	2行，24 字				
动参能力		√	/	/	/	/

## 电商（多商品）类智能信息模板设计规范

图 9-59 电商（多商品）类智能信息模板设计规范样例



### 9.5.13 卡券类智能信息模板制作规范

由文本、标签、按钮组成的模板样式, 适用于电商卡券发放等场景。卡券智能信息模板分为单卡券和多卡券两种模式, 目前仅华为的手机终端支持该模板。

## 各手机厂商卡券类智能信息模板差异

- 各手机厂商支持内容的差异

支持情况及规范要求参见表9-18。

表 9-18 各手机厂商卡券类智能信息模板支持内容的差异

品牌		华为	小米	OPPO	VIVO	魅族
卡券类模板素材规范	图片大小	宽高比 1:1, 最大大小 2M, 建议像素 192*192	/	/	/	/
	标题	2行, 40字				
	正文	1行, 24字				
动参能力		√	/	/	/	/

## 卡券类智能信息模板设计规范

图 9-60 单卡券类智能信息模板设计规范样例

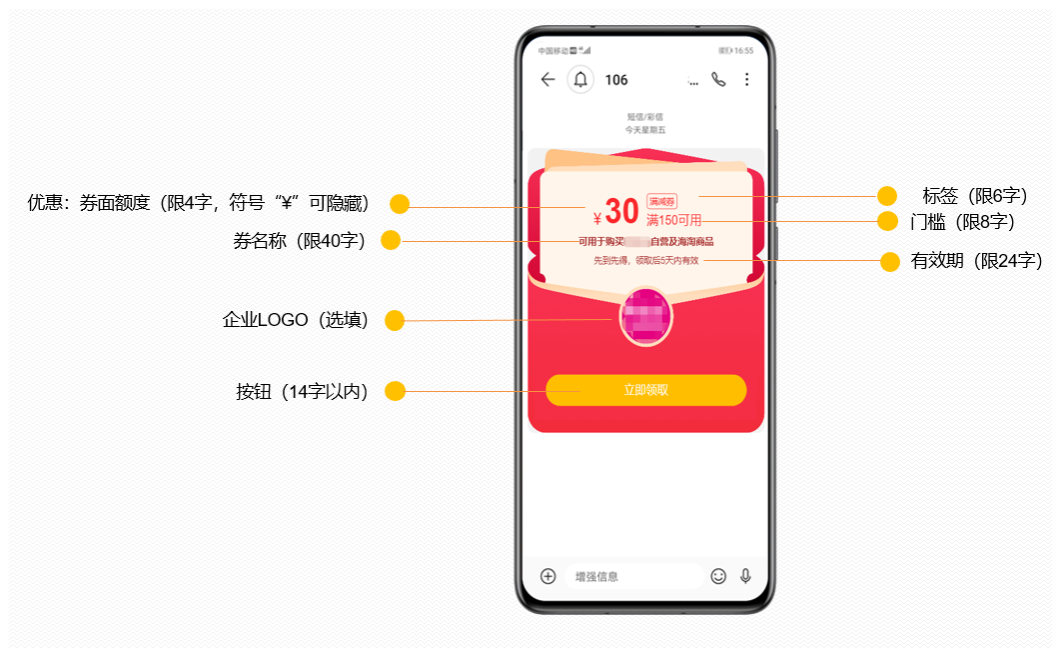
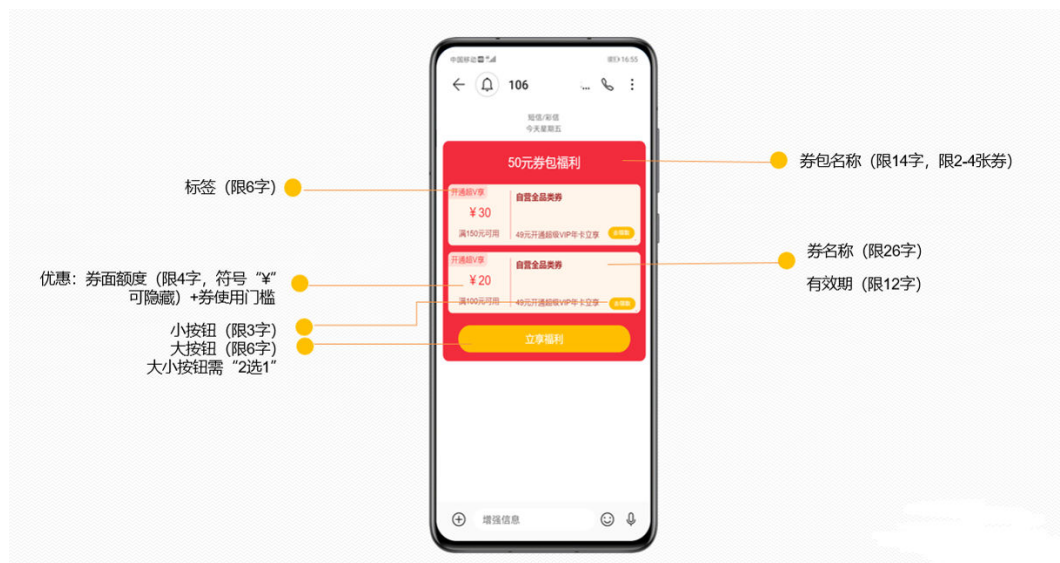


图 9-61 多卡券类智能信息模板设计规范样例



## 9.6 智能信息模板审核时间

KooMessage运营审核时段为法定工作日的9:00-18:00，周末及节假日不进行审核。

如有加急或特殊需求，请联系运营团队。

不同厂商智能信息模板审核时间段有所差异，具体请参考[表9-19](#)。

表 9-19 不同厂商智能信息模板审核时间

厂商	智能信息模板审核时间段
华为终端厂商	工作日：9:00-18:00
小米终端厂商	工作日：10:00-18:00
OPPO终端厂商	工作日：10:00-18:00
VIVO终端厂商	工作日：10:00-18:00
魅族终端厂商	工作日：9:00-18:00

# 10 智能信息基础版发送失败定位

## 10.1 智能信息基础版发送失败，如何定位失败原因？

### 问题描述

智能信息基础版发送失败，如何定位失败的原因。

### 排查思路

智能信息基础版消息发送失败的排查思路如下图所示：

- 步骤1** 选择“智能信息基础版 > 发送任务”进入到“发送任务管理”页面。
- 步骤2** 在对应任务“操作”列下，单击“任务明细”，跳转到详情页。
- 步骤3** 在“用户发送明细”页签下的“接收状态”列下方，查看发送失败的具体原因。
- 步骤4** 如果“失败原因”显示“未知错误”或呈现空白，请提交工单进行处理。如果“失败原因”显示为其他原因，请按照具体指引进行后续操作。

提交工单所需材料：

- 任务名称/ID
- 模板名称/ID
- 用户发送明细

----结束

# 11 运营分析

---

## 11.1 请问错误码“M2:0045”是什么含义？

此错误码为运营商通用错误码，M2:0045表示运营商黑名单，具体请参考：[状态回执错误码（国内）](#)。



# 12 API 接口

---

## 12.1 KooMessage 是否支持集成到第三方产品中?

支持，云消息服务KooMessage提供了丰富的北向接口，支持通过Restful接口集成到第三方系统中。

## 12.2 KooMessage 的 API 是否存在对调用 IP 的限制?

无限制。

# 13 其他问题

## 13.1 能否通过动态参数指定智能信息模板的图片、跳转链接、标题、内容？

动态参数的作用是方便客户看到个性化内容，目前仅支持标题、文案和链接设置动参，不支持图片的动参。

### 注意

动态参数的内容要求来源合法或有充分授权，不会出现不正当竞争行为或侵犯第三方的著作权、信息网络传播权等任何合法权益。用户在使用动态参数时应承诺所有素材内容与推送消息内容保持一致，不包含违法和不良信息内容；对于信息内容中人物的肖像权也已获得充分授权、可合法用于展示、介绍、宣传、推广、演示产品、服务、公司或与公司有关的其他事务。