

# 253 云通讯平台常见问题 ( Q&A )

V 1.0

2017 年 2 月

## 目 录

<b>一、个人账户常见问题.....</b>	<b>4</b>
<b>二、遇到支付常见问题.....</b>	<b>6</b>
线上支付问题.....	6
收费问题 .....	7
开票问题 .....	7
汇款问题 .....	9
<b>三、短信服务常见问题.....</b>	<b>10</b>
应用问题 .....	10
认证问题 .....	10
模板问题 .....	10
发送问题 .....	10
使用问题 .....	11
<b>四、语音产品常见问题.....</b>	<b>13</b>
账户和付款问题.....	13
使用问题 .....	13

其他问题 .....	14
<b>五、国际短信常见问题.....</b>	<b>15</b>
账户问题 .....	15
发送问题 .....	15
使用说明 .....	16
<b>六、邮件推送常见问题.....</b>	<b>17</b>
账户和支付问题.....	17
使用问题 .....	17
配置问题 .....	18
<b>七、彩信服务常见问题.....</b>	<b>19</b>
账户问题 .....	19
发送问题 .....	19
使用问题 .....	19
<b>八、遇到审核常见问题.....</b>	<b>21</b>
规范和要求问题.....	21
审核问题 .....	21

## 一、个人账户常见问题

### Q: 我适合使用 253 云通讯的服务吗？

A: 253 云通讯向具有企业认证的开发者提供专业的通信能力服务, 开发者可通过调用 253 云通讯提供的 API 或 SDK 快速集成短信验证码、验证码 SDK、语音产品、彩信、邮件推送等能力。通过企业实名认证的用户能够以企业开发者身份入驻使用云通讯通信能力服务。

### Q: 账户安全是什么？

A: 账户安全是指为了避免您在 253 云通讯的个人账户不被他人非法使用和盗取的行为出现, 在用户成功注册后, 建议您及时进行邮箱绑定之后可开启登录提醒功能, 保证实时关注账户变化情况。

### Q: 在哪里注册账号？

A: 253 云通讯平台注册账号未对外开放, 目前开放是申请试用, 只需按照填写申请一次并提交成功, 等待三十分钟内您的专属客户经理会与您联系进行开通账号。我们为您留个传送门在这里, 猛戳这里: [申请试用](#)

### Q: 登录密码忘记了怎么办？

A: 手机已验证, 请您在 253 云通讯平台登录页点击“忘记密码”, 然后根据页面提示进行密码重置即可。我们为您留个传送门在这里, 猛戳这里: [忘记密码](#)

### Q: 如何通过企业认证？

A: 通过 253 云通讯平台申请试用注册账户并登陆, 点击“立即认证”, 等待 253 客服审核并通过, 通过实名企业认证后使用该账户登录 253 云通讯平台即可。

### Q: 审核企业认证需要多久？

A: 企业认证能否通过取决于您提交(补交)材料是否完整、及时。一般情况下在 1-3 个工作日内进行审核, 如您急用, 可与 253 客服进行联系为您加速审核。

### Q: 企业认证没有通过怎么办？

A: 建议您核实 253 客服反馈不通过原因, 重新填写或者补充资料, 无法通过审核有以下几种情况建议您进行参考:

1. 重复公司信息
2. 企业名称不规范
3. 营业执照号码不正确
4. 营业执照图像不清晰
5. 填写企业信息与营业执照不一致

### Q: 在哪里修改基本资料？

A: 登录 253 云通讯平台之后, 点击首页-“账户信息”, 看到基本资料栏, 按要求如实填写即可。

### Q: 想要修改密码怎么办？

A: 登录 253 云通讯平台之后, 滑动鼠标到右上角的会员栏触发下拉菜单, 点击修改密码, 进入密码修改页面, 按要求输入原密码、新密码点击确定修改即可。

### Q: 点击在线客服没有反应怎么办？

A：可能遇到网络中断、数据中断等原因，请刷新当前页面，重新点击在线客服是否有反应。如还未反应，请拨打 400 电话联系：  
400-9669-253

**Q: 如出现了 253 云通讯平台登录超时被退出的情况，存在原因是什么？**

A：系统识别当前的您有一段时间未使用该系统，为了避免他人使用您的账号，存在安全风险，对登录时间做了阈值限制。只要重新登录即可。

**Q: 是否有设置登录提醒功能？**

A：有的，请您登录 253 云通讯平台，点击首页-“账户管理”-“账户安全”-“登录提醒”，开启提醒并设置手机号码即可。

**Q: 可以修改会员头像吗？**

A：可以，滑动鼠标到右上角的会员栏触发下拉菜单，点击修改头像，进入设置头像页面即可。特别说明：仅支持 JPG、JPEG、GIF、PNG 格式的图片文件，文件不能大于 2MB。

## 二、遇到支付常见问题

### 线上支付问题

#### Q: 如何使用线上支付方式？

A: 请您选择支付方式。如需要使用更多银行的银行卡，请点击“银联支付”按钮；支付请直接点击相应银行的按钮；如果您使用支付宝账户支付，请点击“支付宝”按钮。

**银联支付**，通过选择银行在线支付、输入银行卡信息、验证并确认支付等步骤即可完成。

在使用过程中需遵循银联卡使用规则及协议 [【参看银联支付协议】](#) 和 [【查看银行在线支付限额】](#)

1. 选择银联支付
2. 输入卡号
3. 输入银行卡密码、银行预留手机号、短信验证码点击开通并付款
4. 支付完成

**支付宝**，通过选择支付方式，输入支付密码并确认支付等步骤即可完成。

在使用过程中需遵循支付宝使用规则及协议 [【参看支付宝客户端软件许可及服务协议】](#) 和 [【查看支付宝不同付款方式】](#)

1. 选择支付宝支付
2. 选择扫一扫付款或者电脑登录账户付款
3. 选择支付方式，如借记卡、信用卡、花呗等
4. 输入支付密码
5. 支付完成

**声明：**以上充值不会扣您的手续费，请确保支付余额和借记卡余额大于等于您想充值的金额。

#### Q: 如何遵守相关规定进行操作？

A: 如果您选择使用银联支付或支付宝支付时，请遵守相关银联或支付宝的规定进行操作。您在银联支付或支付宝页面上进行的任何操作及其产生的任何法律后果，将按照您与银联或支付宝之间签订的合同处理。253 云通讯不承担任何责任。

#### Q: 如何开通线上支付？

A: 因 253 云通讯平台默认支付方式是银行对公汇款，需要开通线上支付，可与您的专属客户经理联系进行开通线上支付。

#### Q: 如何充值？

A: 您可以登录 253 云通讯平台进行自助充值，进入 253 云通讯平台-选择任何应用-产品概览即可进行充值，1000 元起充，单笔上限设置 30 万，单天累计 50 万，支持支付宝和银联付款，也可以点击页面右侧联系 253 客服为您充值。

#### Q: 线上支付使用信用卡支付失败的原因有哪些？

A: 信用卡支付失败一般如下常见情况造成的：

1. 支付时，未按照遵守相关规定进行操作，如填写信用卡信息不完整、不真实、与信用卡信息不对应。
2. 请检查您的信用卡额度是否被限制，请登录网上银行重设网上支付限额。
3. 交易金额超过所在银行信用卡的单笔限额。
4. 盗卡、黑卡等出现情况被冻结。

**Q: 线上支付使用借记卡支付被拒绝是什么原因造成的？**

A：借记卡支付被拒绝一般如下常见情况造成的：

1. 请检查所持银行卡是否尚未开通网上支付功能。
2. 银行卡内余额不足。
3. 银联支付输入的银行卡号、证件号码或密码不符。
4. 第三方支付系统数据传输出现故障异常。
5. 网络中断。
6. 订单金额与支付金额不符。
7. 所持银行卡已挂失、作废、过期。

**Q: 线上支付是否成功？**

A：您可以通过以下方式验证线上支付是否成功：

1. 支付完成后系统会提示“支付成功”
2. 系统提示“支付失败”，查看支付失败的常见问题，需重新完成支付。

**Q: 各家银行支持信用卡支付的额度是多少？**

A：一般信用卡的支付额度为最高单笔单日 500 元的限额（部分银行可能会有差异，以具体银行规定为准），需大额支付，请您与所持银行卡的客服联系，支付额度最高可达信用卡本身透支额度。

**Q: 无法进行支付？**

A：当您点击确认充值或购买后，请不要关闭新打开的页面，否则充值或购买将无法完成。

## 收费问题

**Q: 253 云通讯收取哪些费用？**

A：253 云通讯只收取云通讯能力的使用消费，如发送短信 30000 条，语音产品 3000 分钟的费用。253 云通讯不收取接口调用、发票相关的额外费用。

**Q: 253 云通讯的收费方式？**

A：第一次开户使用 253 云通讯，需要与您专属客户经理详细谈价格。续费按需付费充值，根据消费使用量实时扣款。

## 开票问题

**Q: 如何开具发票？**

A：请您登录 253 云通讯平台，点击首页-“财务管理”-“订单明细”-选择单个订单或者多选订单，点击开票或者合并开票即可。

**Q: 你们可开普通发票吗？**

A：可开普通发票。

**Q: 你们可开增值税专用发票吗？**

A：可开增值税专用发票，如需要开具增值税专用发票需要提供企业税号、开户行、银行账号等资料。

**Q：不足千元可以申请开票吗？**

A：不能，订单金额需要满足 1000 元以上方可申请开具发票。

**Q：开票审核时间大概需要多久？**

A：每月 16-25 日为财务出票时间，请在 16 日之前提交申请开票，由财务审核通过并寄出，如您急用，可与 253 客服进行联系为您加速审核。

**Q：如何查看发票的处理状态？**

A：您可以登录 253 云通讯平台，进入首页-财务管理-发票管理可查看审核处理状态。

**Q：如何查看发票的快递状态？**

A：您可以登录 253 云通讯平台，进入首页-财务管理-发票管理可查看快递公司和快递单号，方便快递查询。

**Q：我的增值税专用发票资质信息填错了怎么办？**

A：如您的增票资质信息有变动，请与您的专属客户经理或者 253 客服联系进行更改，重新填写增票开票信息，如因您个人填写失误造成发票开具错误，将会导致贵公司不能及时入账抵扣，带来税金损失，故请您务必认真校对所填开票信息。

**Q：如我使用同一账户充值了多个应用订单，增值税发票可以合并开具吗？**

A：如公司抬头属于同一家公司，我们会合并相应的订单，发票限额内开具发票，如您有特殊需求，需要一个订单开一张发票，请提前与 253 客服联系。

**Q：普通发票是否能换增值税发票？**

A：如因税务变更，用户订单在 180 天以内的可以联系您的专属客户经理或者 253 客服，253 云通讯可按规定情况下同意换开，超过 180 天的则不予换开。

**Q：增值税发票能换成普通发票吗？**

A：增值税发票在特定条件情况下是可以更换普通发票，请联系 253 客服为您专门处理。

**Q：发票中是否会显示优惠券使用金额？**

A：发票金额为您购买应用订单实际的付款金额，使用优惠券等方式支付的部分不在发票金额中体现。

**Q：现在已经收到发票，请问我还可以修改发票内容吗？**

A：如您需要更改由我们 253 云通讯开具的发票，请您联系 253 客服进行处理，若发票符合修改的前提条件，由此产生的运费由责任方承担。

**Q：纸质发票不小心遗失，是否可以补开？**

A：您收到发票时，请检查发票并在快递签收单上签字，一旦签字，即代表您已经收到发票，并确认无误。对于用户人为因素引起的发票遗失，将无法再次补开，请妥善保管发票，敬请谅解。



## 汇款问题

### Q: 企业转账有几种方式？

A：如您想办理是企业汇款，253 云通讯提供“企业网银账号信息”和“线下柜台转账”两种方式进行付款。

### Q: 如何进行线下柜台转账？

A：线下公司转账收款账户：



**收款银行：中国建设银行上海漕宝路支行**

**收款企业：上海创蓝文化传播有限公司**

**收款账号：31050169580000000074**



**收款银行：招商银行上海分行闵行支行**

**收款企业：上海创蓝文化传播有限公司**

**收款账号：121919615310301**



**收款银行：中国农业支行上海兴塔支行**

**收款企业：上海创蓝文化传播有限公司**

**收款账号：03855020040028106**

**说明：**线下柜台汇款成功后，需用户提供银行转账回执单发给您的专属客户经理（电子扫描即可），由财务部方便查询。

### 三、短信服务常见问题

#### 应用问题

**Q：短信使用时间有期限吗？**

A：长期有效，不会过期。

**Q：用接口发短信怎么发？**

A：我们为你准备的详细的使用文档，猛戳这里：[开发流程](#)

#### 认证问题

**Q：平台 API 账号是否需要企业认证？**

A：平台没有进行企业认证 API 账号是无效的，公司需上传营业执照加公章。

#### 模板问题

**Q：报备什么意思？**

A：报备的意思是，和我们报备之后，您再提交短信时，系统会自动匹配审核通过的模板，匹配成功任意一个模板即可发送，短信报备是针对自己账号进行的报备，没有报备的话会进入人工审核。

**Q：什么是短信签名？**

A：短信签名是加在短信的开头，在【】加上您的公司名称或店铺名称的标识符，例如：【创蓝文化】。根据电信基础运营商的规定，每条短信前必须附加短信签名，否则将无法发送。

**Q：行业短信和营销短信有什么区别？**

A：行业短信是指通过 PaaS 客户端向不同的客户发送手机短信的业务，短信内容一般为验证码信息、通知信息、触发类信息等不带任何营销字眼的短信。

示例：###亲爱的用户，您的短信验证码为###5 分钟内有效，若非本人操作请忽略。（#为变量）

营销短信指短信内容一般为经营性企业向 App、网站注册会员下发会员活动信息等明显带营销类推广短信（强调：凡是营销类短信内容短信，要添加“退订回复 D”）

示例：尊敬的用户：理财高温补贴，清凉来袭！连续投资，最高可得 100 元现金！点击查看：<https://zz.253.com/> 退订回复 D

#### 发送问题

**Q：可以同时发多个手机吗？**

A：可以，相同内容使用 Web 一次最多提交 30 万个号码，使用 API 接口提交一次最多是 5 万个号码。

**Q：三网（移动、联通和电信）都可以发吗？**

A：是的。三网都支持，全国号码都可以发。

**Q：发送时间段有限制吗？**

A：没有限制。实际使用时，请以不打扰用户正常作息时间为前提。

**Q：发送后没收到是什么原因？**

A：首先确认一下，短信发送是否返回成功。如果返回失败，请按具体返回的失败代码和出错提示排查：

如果返回成功，请检查：

- 1) 手机是否处于关机或欠费停机状态，可以拨打手机号码确认；
- 2) 请检查手机信号是否正常，必要时重启一下手机；
- 3) 是否被短信屏蔽软件拦截，检查是否在屏蔽的短信列表中；
- 4) 通过接口查询短信接受状态和错误代码

**Q：短信发送字数有限制吗？**

A：\*短信字数 $\leq 70$  个字，按照 70 个字一条短信计算

\*短信字数 $> 70$  个字，即为长短信，按照 67 个字记为一条短信计算

声明：短信签名是包含算在计费字数里。

**Q：发送中什么意思？**

A：手机可能处于无法拨通，或关机，或信号不稳定的状态，一时半会运营商那边没有返回值，所以短信还在运营商那边发送中状态，72 小时以后都会有状态返回回来。如果是个别号码处于发送中状态，那就是号码信号问题，当时下发时的号码所处信号弱，或者信箱满。还有个别智能手机需要重启激活才能收到。一般发生延迟都是手机信号弱，关机，短时间内停机导致。

**Q：为什么会重复收到短信？**

A：1) 检查您的程序是否重复提交的问题；

2) 极端情况下，由于手机端未正确返回确认信号给运营商，造成运营商认为手机没有接受成功，尝试重试发送。请重启手机解决，必要的时候，取出手机卡，插入接受正常的手机接受完短信再插回原来的手机

## 使用问题

**Q：短信能测试吗？**

A：可以。注册账户后，即免费赠送 30 条短信到您的账户。登录后选择“短信测试”菜单进行测试。

**Q：哪些情况手机号会进入黑名单？**

A：之前投诉过运营商，如打过 10086、10010 或 10000 投诉的，可能会被运营商加入黑名单；有过退订历史，如回复过含有 T、TD、退订或取消等代表拒绝接收短信的指令

**Q：手机号进黑名单了，怎么办？**

A：您可以选择：

- 1) 如果联系客服解除黑名单，需要您提供账户 ID（API 接口信息账户+云通讯用户名）+ 要解除黑名单的手机号；
- 2) 申请专用通道，最大程度的避免命中黑名单；
- 3) 如果是验证码短信，可以使用云通讯的语音验证码服务，在客户收不到短信时，引导客户通过语音播放的方式完成验证

**Q：行业短信与营销短信分别一天内一个手机号的接收次数有限制吗？**

A：行业短信一天内一个手机号的接收次数限制默认是 10 条，营销短信接收次数限制默认是 3 条，可以上调，测试时也可将测试的手机加入白名单不受此限制。（一天的计算时间是凌晨一点开始计算，如有需要可联系我司 24 小时在线 253 客服 QQ：800004544）

**Q：什么是短信轰炸？短信炸弹？**

A：短信轰炸、短信炸弹，是指通过恶意程序，利用从各个网站上找到的动态短 URL（比如验证码发送的 URL）和前端输入的被攻击者手机号码，发送 HTTP 请求，每次请求给用户发送一个动态的短信（比如验证码短信）。  
最终的效果，就是朝许多无关的手机用户，发送很多验证码短信。导致手机用户被骚扰。

**Q：短信轰炸预防措施有哪些？**

A：做好二次验证机制，什么叫二次验证机制，就是说在注册点击获取验证码的时候，先要填写文字、字母或数字类组成的验证信息。并且做到 1 分钟内同一号码只能获取 1 条。

**Q：http 协议群发一次支持多少号码群发？**

A：群发短信使用 get 方式，一次支持 200 个号码，post 方式，一次支持 20000 一个包，每个包间隔 1 至 2 秒提交。

**Q：你们的通道号码是 106 开头的吗？**

A：是的，都是 106 开头的号码

**Q：提交短信的频率有限制吗？**

A：没有限制。如想更快的提交短信，可以使用多线程提交，但相同手机号为防止骚扰，会限制频率和日上限，如有需要可以与 253 客服联系取消限制。

## 四、语音产品常见问题

### 账户和付款问题

**Q：计费模式是怎样的？**

A：253 云通讯平台支持对用户账号进行计费。若用户采用自主计费方式，只需对用户账号进行充值即可，用户可通过三个呼叫鉴权请求实现灵活的自主计费，须注意的是用户账户余额不足将会影响使用所有能力。

**Q：一个开发者账号下创建了多个应用，每个应用都创建了多个 Client 账号，多个应用下的 Client 之间可以通话吗？**

A：不可以，同一个应用下的 Client 之间才可以。

### 使用问题

**Q：253 云通讯语音产品 DEMO 都提供哪些功能？如何使用 DEMO？**

A：语音产品 DEMO 提供直拨、回拨、P2P 语音、语音通知、语音验证码等功能，DEMO 使用请参照语音产品使用说明。

**Q：双向回拨接口显号问题，为什么被叫显示的不是请求接口传入的号码？**

A：请先确认您是否开启回调鉴权以及呼叫鉴权响应接口的被叫侧显示电话号码，呼叫请求和呼叫鉴权响应都有显号参数时以呼叫鉴权响应的显号号码为准。具体内容请参照显号规则。

**Q：可以支持哪些平台呢？**

A：253 云通讯 API 接口支持电脑、手机、平板电脑等全部终端设备，同时也支持网页、软件、APP 等所有编程语言，例如 PHP、ASP、JSP、JAVA、C#、Python、安卓、苹果、WP 等。（因为 API 是基于 rest 原则上的，您可以使用几乎任何客户端在任何编程语言与 REST API 进行交互，以及编写和测试应用程序。）

**Q：语音验证码、通知是否支持文字转语音（TTS）和录音文件播放？**

A：支持。如录音需要客户自行录制，253 云通讯平台可上传并等待 253 客服审核录音内容即可。

**Q：是否可以发催收、催贷或者营销类型语音通知？**

A：不允许，如您的内容含有敏感词或者内容违法违规，将无法通过审核，请及时修改语音内容。

**Q：语音验证码可否支持自定义文本转语音（TTS）？**

A：支持自定义文本转语音，个数不限。

**Q：语音文件/TTS 模板审核时间是多长？**

A：预计 15 分钟以内审核完成，审核通过方可使用，如您急用，可与 253 客服进行联系为您加速审核，我们支持 7\*24 小时为您提供服务，如遇特殊情况，请联系营销 QQ：800004544

**Q：语音通知服务，如用户挂线，会不会重播？**

A：不会。

**Q：语音验证码，如用户接电话后一直不挂，持续多久会停止播报？**

A：系统播报 3 遍，完成 3 遍之后将会自动停止挂机。

**Q：语音通知发送失败的原因有哪些？**

A：在通道正常的情况下有可能是，您提供的手机号码错误，手机号码无法接通、关机、停机等，用户没有及时接听，或主动挂断或被手机软件拦截及一些个别原因等。

**Q：语音通知没有签名吗？**

A：是的，没有签名，因语音通知模板是固定的。

**Q：语音验证码显示号码是统一的吗？**

A：是的，一般语音验证码显示统一号码默认以为 95 开头号码加上系统自动分配通道号。如充值累计达到 10 万额度的客户方可申请客户的号码作为三网来电显示。

**Q：如何申请报备 400 号码作为三网来电显示？**

A：申请已被关闭，目前工信部规定不允许外呼显示 400 号码。

## 其他问题

**Q：消费记录能导出吗？**

A：消费详单可以通过月结账单导出，暂时不提供当月详单，每月可导出上月账单。

**Q：应用管理，测试 Demo 里面的 Client 怎么用的，可以删除，增加吗？**

A：测试 Client 是 253 云通讯提供的平台 demo 专用的，注册开发者账号后自动分配的，不可以删除、增加。

**Q：国际漫游线路收费**

A：【国内打国外】：

1. 直拨：国内 IP+国际线路（费用）
2. 回拨：国际线路（费用）+国内线路（费用）

【国外打国内】：

1. 直拨：国外 IP 网+国内线路（费用）
2. 回拨：国外打国内一般没有回拨。

【国外打国外】：

1. 直拨&回拨：国外 IP 网+国际线路（费用）

## 五、国际短信常见问题

### 账户问题

#### Q：注册流程是什么？

A：由您的专属客户经理给您开户，具体流程如下：  
ERP 开户→登录 [zz.253.com](http://zz.253.com) → 激活国际短信业务完成操作。

#### Q：国际业务使用平台是什么？

A：253 云通讯。

#### Q：是否支持发送海外的手机号？

A：支持，请使用“国际短信”功能。

#### Q：收费及扣费方式是什么？

A：各国计费不等，以具体发送地单价进行计价，国际短信以账户余额的方式显示，采用提交扣费的方式进行计费。

### 发送问题

#### Q：什么是发送模板？

A：可以看到测试验证的固定模板：Your validation code is {b6}，可使用它进行测试；短信和验证码可自行编辑内容，需在自助通提交自定义模板，由 253 客服审核即可。

#### Q：为什么发送失败？

A：用户在没有开通国际漫游的前提下在所处区域是无法收到任何信息；还有一些其他常见问题，如网关问题、手机号码错误、无法接通、停机等，国际短信业务不存在有黑名单功能。

#### Q：发送内容可发送有哪些？

A：支持验证码、通知类信息、营销类信息；注意：在正式发送之前需提前测试发送内容，如美国管控较为严格。

#### Q：号码的发送有什么限制？

A：同一个号码且同一个内容一小时内发送不可超过十条；不同内容没有限制。

#### Q：发送时间的限制是什么？

A：多数国家为 24 小时发送，极少数国家视情况而定。如：法国非工作时间不可发送，但我们支持 24 小时提交，如不在运营商可发送时间内，系统将自动在 48 小时内不断重复发送，直到发送成功为止。

#### Q：支持发送覆盖的地区有哪些？

A：我公司可发送两百多个国家，已覆盖全球有讯号的地区，对于语言方面无限制，只要有所需求都可发送。

**Q：手机收到的具体显号有什么特别吗？**

A：没有固定显号,一般都是当地的手机号码。

**Q：国际接口如何提交国内的手机号？**

A：国际接口提交国内手机号，需与您的专属客户经理或 253 客服联系可在后台开启国内短信发送权限，内容前需要加上签名一并提交，签名以“【】”符号识别。

**Q：国际号码提交格式是什么？**

A：手机号的格式是：国际代码+手机号

## 使用说明

**Q：是否必须要加签名？**

A：国际短信业务对签名没有任何硬性要求，发送时用“【】”符号将签名加入正文前/后视为内容发送即可。

**Q：短信规格是什么？**

A：中文：70 字符，英文：160 字符，支持发送长短信，中文：67 字符；英文 153 字符；多出字符部分自动计算成第二条。一般显示为一条短信。极少数为多条显示，具体取决于接收短信的手机情况。



## 六、邮件推送常见问题

### 账户和支付问题

#### Q：账户使用是否有效期？

A：账户使用有效期是终身的，但是用户的服务周期根据购买的充值额度时间决定的，一般情况下使用时 365 天，具体需与您的专属客户经理详细谈。

#### Q：云通讯邮件 API 接口调用的账户和密码在哪里可看到？

A：激活邮件应用之后，点击产品概览就可看到 API 接口信息栏的账户和密码。

#### Q：邮件如何充值？

A：查看账户余额，点击“充值”购买相关充值额度对应投递量进行计费。

### 使用问题

#### Q：253 云通讯邮件能为您做些什么？软件和平台有什么区别？

A：如需要进行邮件营销或者精确广告的投放，同时还需要对您的数据进行管理、统计分析、编辑相关营销内容等需求，平台完善的投递机制，反馈报告和信誉培养体系，对于公司的品牌树立和用户体验的改善有着软件无法比拟的优势。

免安装。软件需要在电脑中安装，我们平台不需要，只要有网络的情况下，通过浏览器登陆账户就可以进行任务操作。

省人力。软件发送需要一直开着电脑，并且有人值守，我们平台只需提交任务并审核通过，后续投递由系统自动发送。

易管理。平台无需注册多个账号进行发送。

稳增长。平台通过固定的 IP 通道进行发送，对邮件发送的信誉培养起到关键作用，只要发送高质量的邮件，邮件的发送效果会稳定提升。

#### Q：邮件到达的含义是什么？

A：邮件到达是指在 253 云通讯平台上自 a 邮件任务创建完成--b 提交审核--c 通过审核--d 投递服务器完成投递--e 到达用户邮箱服务器。

#### Q：邮件到达率如何计算？

A： $e/a\%$ （到达用户邮件数/全部提交邮件数）

#### Q：影响邮件到达率的因素有哪些？

A：a 数据（用户的联系人地址）质量；b 邮件标题；c 邮件内容；d 投递服务器；e 用户邮箱服务器。我们在用户的数据是真实有效，标题和内容无敏感词的情况下保证 99%的到达率。

#### Q：收到的邮件为什么不显示图片？

A：默认图片屏蔽是腾讯，outlook 等邮箱的硬性规则，陌生 IP 发送的邮件都会屏蔽图片。基于用户体验考虑及邮件信誉的体系的搭建，同时也是对用户的保护，避免某些邮件图片植入病毒代码。成为受信发件人（用户选择信任此发件人），图片可以显示。

#### Q：平台对于发送量是否有限制？

A：平台的发送量是与信誉体系相关的。初始信誉等级为一级，对应每天可以发送 1W 封邮件。每周系统会自动根据用户本周发送情况进行打分，提升或降低信誉等级。例如：有用户由于发送的邮件质量好，一周时间信誉等级提升至 10 级，则每天有 300W 的发送量。

**Q：对投递效果有什么建议？**

A：影响投递效果的主要因素有：a 数据（用户的联系人地址）质量；b 邮件标题；c 邮件内容；d IP 通道信誉。

注：IP 通道信誉（影响投递效果）和用户信誉体系（影响投递数量）是不同的，不能混淆。

**Q：云通讯邮件支持群发吗？**

A：支持，但对投递内容和投递地址有严格的监控，发现问题立即暂停发送。

**Q：发邮件时候需要的邮件地址谁提供？**

A：由用户自己准备。

**Q：云通讯邮件能当企业邮箱使用吗？**

A：不能，主要功能围绕营销运营展开，不提供邮箱服务。

## 配置问题

**Q：为什么要做域名解析？**

A：域名解析中涉及的 A 记录、MX 记录、TXT 记录的设置是为了让邮箱更好的了解发件域的使用情况，使你的邮件到达率更高。我们为你准备了详细的使用说明，[猛戳这里：域名解析使用说明](#)

**Q：为什么不建议主域做发件域？**

A：不建议添加已有企业邮箱的域名，将导致原有企业邮箱收信异常，建议在已有企业邮箱域名的情况下创建二级域名，因当多条 MX 记录会影响企业邮箱的收件服务。

**Q：发信域名验证成功了，相关 DNS 解析记录可以删除吗？**

A：不能删除，系统会定期自动检测域名的记录，若删除后，会导致域名再次失效。

**Q：发信域名设置了按云通讯的要求记录后，是否会影响网站的其他服务？**

A：不会影响，这记录的配置只是跟邮件服务相关，不会影响网站服务。

**Q：域名解析做好之后为何没有立即生效的原因？**

A：域名生效较慢的原因：DNS 解析生效错误或者较慢，可听过 dig 命令或者 nslookup 的命令检测 DNS 是否生效。另外，若是云通讯平台识别系统自动验证较慢，在确认第一步正常的情况下，可与 253 客服联系进行解决。

**Q：邮件 API 接口需要设置发件人地址吗？**

A：需要，登录 253 云通讯平台，在左侧菜单中点击“邮件推送”-“发信邮址”进行添加发件人地址。根据通过接口发送的邮件内容添加对应的发件人类型。如触发类邮件指注册激活、密码找回等；批量邮件指营销推广、订阅期刊等。不同类型邮件的发送限制不同，请根据邮件类型选择。

## 七、彩信服务常见问题

### 账户问题

**Q：彩信 API 账号密码在哪里？**

A：在产品概览里的 API 接口信息栏。

**Q：采用收费及扣费方式是什么？**

A：采用提交扣费的方式进行计费。

### 发送问题

**Q：彩信支持发送有哪些内容？**

A：支持：文字、图像、动态、正规内容的二维码等。

不支持：不可带超链接。

注意：凡是内容涉及到房产、金融、教育、移民等信息将不可发送。

**Q：发送时间段有限制吗？**

A：理论上没有限制，实际使用时，请以不打扰用户正常作息时间为前提，建议发送时间为早上 8:00 至 晚上 20:00 比较合理。

**Q：为什么发送失败？**

A：实际情况下，有些用户使用手机未开启数据流量服务，或者手机停机、欠费、黑名单等。

**Q：支持并发量多少？**

A：使用彩信服务提交之后，每个任务包最大支持为 5 万一包，超出会引起丢包现象。

### 使用问题

**Q：彩信是什么？**

A：彩信是运营商的多媒体信息服务（即 MMS，它是 Multimedia Messaging Service 的缩写）业务，它最大的特色就是支持多媒体功能，能够传递功能全面的内容和信息，这些信息包括文字、图像、声音、数据等各种多媒体格式的信息。

**Q：支持内容大小是多少？**

A：目前彩信业务每条内容的大小不能超过 80KB，大约达到 4 万个汉字，否则将无法发送。

**Q：彩信内容除了能插入 JPG,GIF 格式图片外，还能插入 BMP 或其他格式图片吗？**

A：支持的格式取决于手机的型号，手机支持即可插入。

:

**Q：彩信自定义模板流程是如何走的？**

A：使用彩信之前需审核内容，交给网关报备审核能否允许发送，报备时间需要十分钟，请耐心等待。如报备过的彩信内容可不再

报备。

**Q：是否支持上行及接口发送？**

A：目前不支持上行，可接口发送，详细情况可咨询您的专属客户经理。

**Q：端口号多少？**

A：三网 106

## 八、遇到审核常见问题

### 规范和要求问题

#### Q: 短信签名/模板标准规范

A: 平台为给用户提供优质的互联网通信服务能力, 保障质量和稳定性, 针对短信签名与模板内容请按标准提交, 审核通过后方可使用。

#### Q: 短信签名审核规范

A: 短信签名:【创蓝文化】

短信模板:###您正在注册###会员, 验证码###请于 10 分钟内使用, 工作人员不会向您索取, 请勿泄漏。

短信示例:【创蓝文化】###您正在注册###会员, 验证码###请于 10 分钟内使用, 工作人员不会向您索取, 请勿泄漏。

#### Q: 短信签名要求是什么?

A: \*公司或名牌名称, 字数要求 2-10 个字符。

\*不能是纯字母、纯数字、不含违法违规, 不能有特殊符号。

\* 签名只能选择审核过的签名, 内容首尾不用添加【】, 短信发送自带【】符号, 避免重复。

\* 内容合法, 不能发送房产、发票、移民等国家法律法规严格禁止的内容。

#### Q: 短信自定义模板要求是什么?

A: \*不能发送营销、催贷、贷款、借款、抽奖、政治及宗教类短信, 不支持金融理财、房产通知类短信(除了验证码之外)。

\*短信内容不能含有违法违规和敏感字眼等字样, 出现违法违规或者损害相关他人权益, 253 云通讯平台将保留最终追求的权利。

\*短信模板支持 emoji 特殊表情符号。

\*支持变量短信模板。

\*支持 T 或者 TD 进行短信退订回复, 其他参数不支持。

\*变量名称不能带有任何特殊符号。

#### Q: 短信签名支持有多少个数?

A: 通过企业认证的用户可添加 5 个自定义签名。

#### Q: 短信模板支持有多少个数?

A: 一般默认是没有限制的。

### 审核问题

#### Q: 签名审核时间大概需要多久?

A: 预计 15 分钟以内审核完成, 审核通过方可使用, 如您急用, 可与 253 客服进行联系为您加速审核, 我们支持 7\*24 小时为您提供服务, 如遇特殊情况, 请联系营销 QQ: 800004544

#### Q: 添加签名需要先通过企业认证才能申请吗?

A: 是的, 需要您申请企业认证并通过审核, 方可使用签名管理。

#### Q: 短信模板审核时间大概需要多久?

A：预计 15 分钟以内审核完成，审核通过方可使用，如您急用，可与 253 客服进行联系为您加速审核，我们支持 7\*24 小时为您提供服务，如遇特殊情况，请联系营销 QQ：800004544

**Q: 为什么不能加入【】符号？**

A：【】符号在模板内容中任何位置不能使用，模板内容首尾位置也不可，否则将会影响审核。253 云通讯平台系统均会默认显示为签名，签名需要单独申请，签名通过之后，选择签名即可。

**Q: 插入超链接是什么？**

A：如您需链接发送给用户，请点击插入超链接即可，网址写于模板短信内容中便于审核核实。

**Q: 为什么出现批量短信发送被驳回？**

A：如出现批量短信发送驳回的情况，可能为“敏感词拦截”进入人工审核，请与 253 客服联系进行处理。

**Q: 如果模板有报备情况下，是否可直接提交给网关？**

A：可以。直接使用系统模板即可，如使用自定义模板就需要先申请提交并审核通过方可直接发送。

**Q: 无法通过审核的原因是什么？**

A：253 云通讯平台短信验证码有完善的文字过滤系统及人工审核流程，如果您的内容含有敏感词或者内容违规违法，将无法通过审核，请及时修改短信内容。

**Q: 自助通子账户审核流程是什么？**

A：一般由运营部负责审核，提交新建子账户之后，请耐心等待。一般审核时间预计为 15 分钟，如您急用，可与 253 客服进行联系为您处理。

**以上内容审核标准包括但不限于以上规则，以最终审核结果为准。**