

Linux版

【1】验证KEY失败，错误码：1004



开通MySQL数据库提示错误，需要检查下【后台】-【生产】-【主机服务器】-【MySQL服务器】修改中的阿帕云受控端连接密码和受控服务器的通信密钥是否一致

* ZKEYS受控端端口: ?

* ZKEYS受控端连接密码: ?

受控配置文件路径: `/data/zkeys/ZHostd/conf/config.ini`

```
#通信密钥 (Secret Key)
secret_key=14709
```

【2】授权未通过，错误码：10403

授权失效，需要到 www.apayun.com 重置绑定，然后运行命令 `/etc/init.d/ZHostd restart` 重启被控

【3】创建站点根目录失败，错误码：11031

出现此错误码，首先执行如下命令，检测apache服务是否在正常运行。

检查Apache服务是否正常运行: `service httpd status`

重启Apache服务: `service httpd restart`

常见原因和解决办法:

- 其他程序，比如Nginx占用了80端口

原因□Apache服务器没启动，运行命令`service httpd start`启动Apache服务。如果不能启动，可能有程序占用了Apache的80端口。运行命令`netstat -tnlp`查看一下服务器的监听端口。如

果80端口Nginx服务器在使用，请停止Nginx服务器或切换Nginx服务器端口为其他端口。然后运行命令`service httpd start`启动Apache服务。

- 默认php版本选择了linux被控不支持的php5.2

查看/data/zkeys/wwwlogs/ Zhost-年-月-日.log 日志, 看看发过来的php版本(`php_version`)参数是不是非法的, 如果是php5.2请在【后台】 - 【生产】 - 【虚拟主机】 - 【主机套餐】 处更换默认php版本为非php5.2

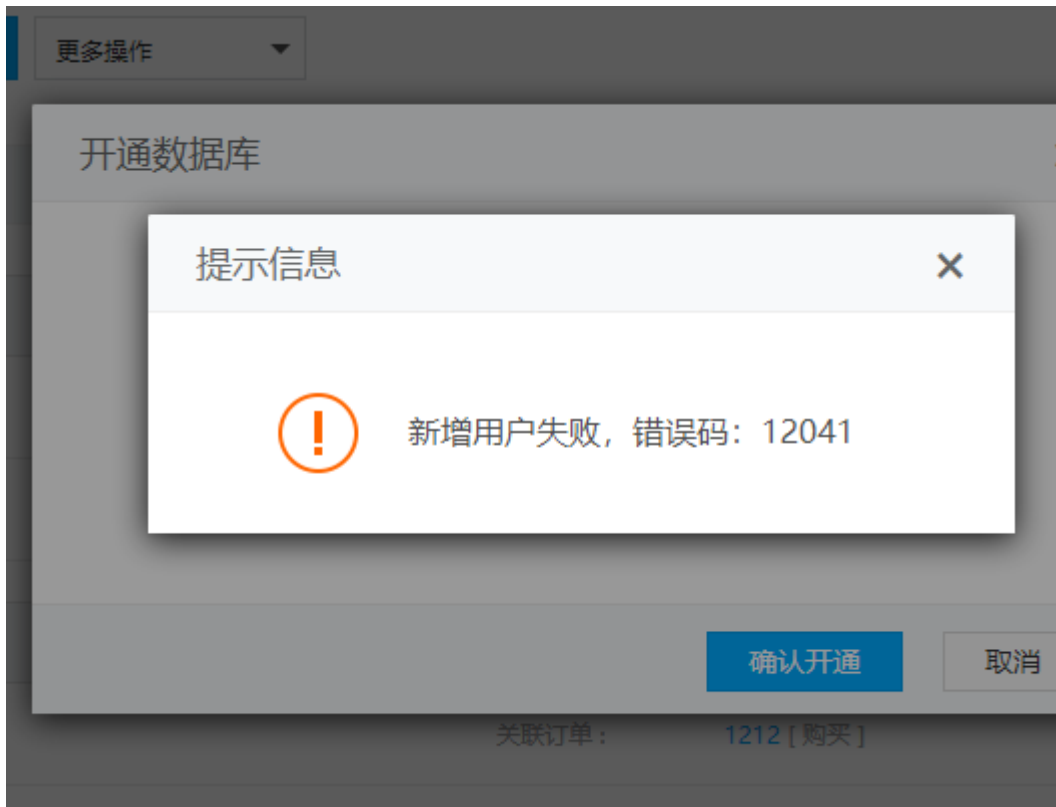
- php运行不起来导致整个站点最后创建失败, 查看PHP运行状态命令: `ps aux | grep php`
 - 查看/data/zkeys/wwwlogs/ Zhost-年-月-日.log 日志, 看看php版本是哪个版本, 然后到php对应版本的bin目录下, `ldd php`一下, 后面出现not found的 说明是系统动态库不完整 (注: 所有php都位于 /data/zkeys/server/php目录下)。系统动态库不完整, 需要用yum安装该动态库, 如`yum install libc.so.6`
 - 查看/data/zkeys/tmp/phpX.X日志, 看下是否缺失了动态库导致PHP无法正常运行, 需要用yum安装该动态库`yum install libmcrypt`

```
2020-12-08 22:00:07 (9.70 MB/s) - '/data/ZKEYS/tmp/php-7.0.33.rpm' saved [23288860/23288860]
Preparing...
Updating / installing...
php70-7.0.33-1.el6
nothing to do
Starting php-fpm /data/ZKEYS/server/php/7.0.33/sbin/php-fpm: error while loading shared libraries:
libmcrypt.so.4: cannot open shared object file: No such file or directory
failed
shell will exit with code 32 cleaning up now... DONE.
```

【4】创建用户失败, 错误码: 11034

开通虚拟主机时, 创建用户失败, 是否安装了云锁、安全狗等安全防护软件, 请关闭操作系统加固防护。

【5】新增用户失败, 错误码: 12041



开通数据库提示新增用户失败，错误码：12041

查看mysql服务器是否停止运行，

- 输入命令`ps aux|grep mysql`查看如下图（表示mysql服务已经停止）

```
[root@mo2bHiUaGU ~]# ps aux |grep mysql
root      45541  0.0  0.0 112712   960 pts/1    S+   01:59   0:00 grep --color=auto mysql
[root@mo2bHiUaGU ~]#
```

- 启动mysql命令`service mysql-5.7.33 start`
- 输入命令`ps aux|grep mysql`查看如下图，数据库已运行

```
[root@mo2bHiUaGU ~]# ps aux|grep mysql
root      73938  0.0  0.1 115436  1732 ?        S    18:05   0:00 /bin/sh /data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/bin/mysql_safe --datadir=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/data --pid-file=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/data/mysql.pid
mysql    74601  0.3 28.4 1097100 282840 ?        Ssl  18:05   0:00 /data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/bin/mysql --basedir=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36 --datadir=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/data --plugin-dir=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/lib/plugin --user=mysql --log-error=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/data/mysql_err.log --open-files-limit=65535 --pid-file=/data/ZKEYS/server/mysql/5.6.36/data/mysql.pid --socket=/tmp/mysql.sock --port=3306
root      76118  0.0  0.0 112708   980 pts/0    S+   18:07   0:00 grep --color=auto mysql
[root@mo2bHiUaGU ~]#
```

- 重新开通主机数据库

6 ERR FILEMNG DOWNLOAD 错误码：17018

提示信息



ERR FILEMNG DOWNLOAD, 错误码: 17018

开通站点提示ERR FILEMNG DOWNLOAD错误码: 17018

检查下【后台】-【生产】-【虚拟主机】-【主机服务器】-【修改】中的初始模板名是否为默认的名称，如果不是，可以修改回默认初始化模板名，再重新试下开通站点

注: windows server 2016及以上版本支持

* 虚拟主机类型: 独享 共享 ?

初始模板名:

Template



【7】其他未知错误码

输入命令vi /data/zkeys/ZHostd/log/ZHost.log查看日志信息

Windows版

Windows 虚拟主机受控出现错误，可以在受控的【设置】-【安全设置】中打开调试模式，可以查看错误详情。

ZKEYS系统设置

[通讯设置](#)
[安全设置](#)
[站点设置](#)
[备份设置](#)
[环境设置](#)

安全设置

MySQL管理密码

SQL Server管理密码

SQL Server数据目录

SQL Server端口

开启调试模式 开启 关闭

MySQL权限模式： 默认 所有

FTP密码验证 开启 关闭

1 Token校验失败，错误码：200

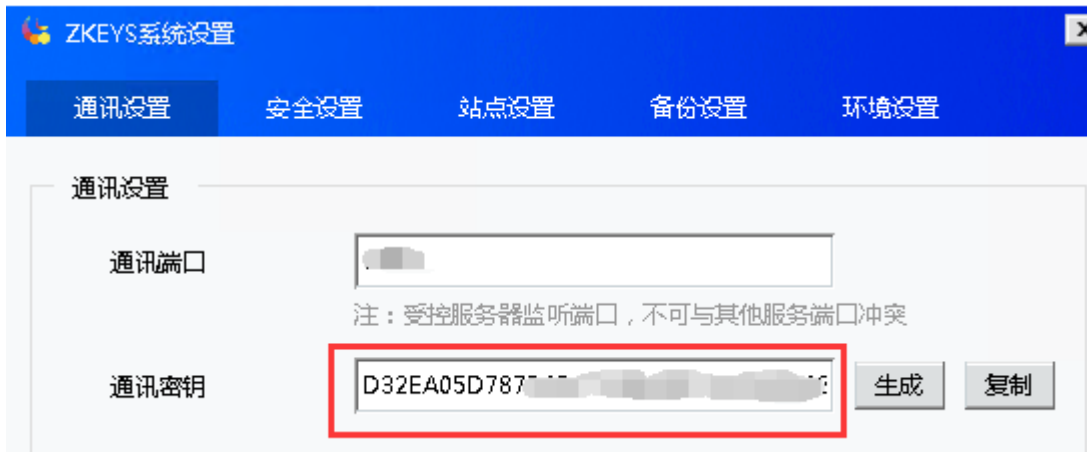
提示信息

 Token校验失败，错误码：200

开通数据库提示此错误，需要检查下【后台】-【生产】-【主机服务器】-【MySQL服务器】修改中的阿帕云受控端连接密码和受控服务器的通信密钥是否一致

* ZKEYS受控端口：

* ZKEYS受控端连接密码：



【2】操作失败，错误码：2003

开通MySQL数据库提示此错误，需要检查下受控的MySQL服务器是否启动



- 鼠标定位到屏幕最下方，右键打开任务管理器
- 在任务管理器服务，找到MySQL[]右键点击启动



【3】新建站点提示参数错误，错误码：10002

开通虚拟主机时提示此错误，首先查看受控具体操作的错误信息，若提示：站点名称长度不能超过14个字符

位置：【后台】-【系统】-【基础设置】-【全局设置】-【产品】-【虚拟主机】 中设置主机名称规则，不得超过14个字符。

【4】站点不存在，错误码：10002

排查流程如下：

- 查看被控端，操作对象显示为0
- 【后台】-【生产】-【虚拟主机】-【主机站点管理】处同步站点，同步后再去对站点进行操作，若仍提示站点不存在，则继续下一步
- 查看被控服务器IIS管理器里该站点是否存在，若存在，是由于FTP虚拟目录没创建

解决办法：在IIS FTP或者File Zilla FTP里创建这个虚拟目录，对应到实际的站点目录，然后重启被控，接管这台虚拟主机。

- 若IIS管理器里无该站点，站点目录存在，使用被控 操作->一键重建命令重建站点

【5】授权未通过, 错误码：10403

授权失效，需要到 www.apayun.com 重置绑定，然后关闭被控，重新启动被控

【6】执行CMD命令超时，错误码：11040

❗ 执行CMD命令超时，错误码：11040

备份数据库提示此错误，需要检查下数据库指令超时时间设置为多少，可以加大超时时间

位置：【后台】-【生产】-【虚拟主机】-【主机服务器】点击管理即可看到，可以调整下指令执行超时时间，再试下备份

首页 / 生产 / 虚拟主机 / 主机服务器 / 主机服务器受控设置

← 主机服务器受控设置

数据库指令超时时间 秒 ?

【7】站点不存在，错误码：11010



开通单独的MySQL数据库提示此错误，请检查下受控服务器是否升级为2.0.0.17以上版本

【8】绑定域名提示站点不存在，错误码：11010

域名绑定 ✕

❗ 站点不存在，错误码：11010

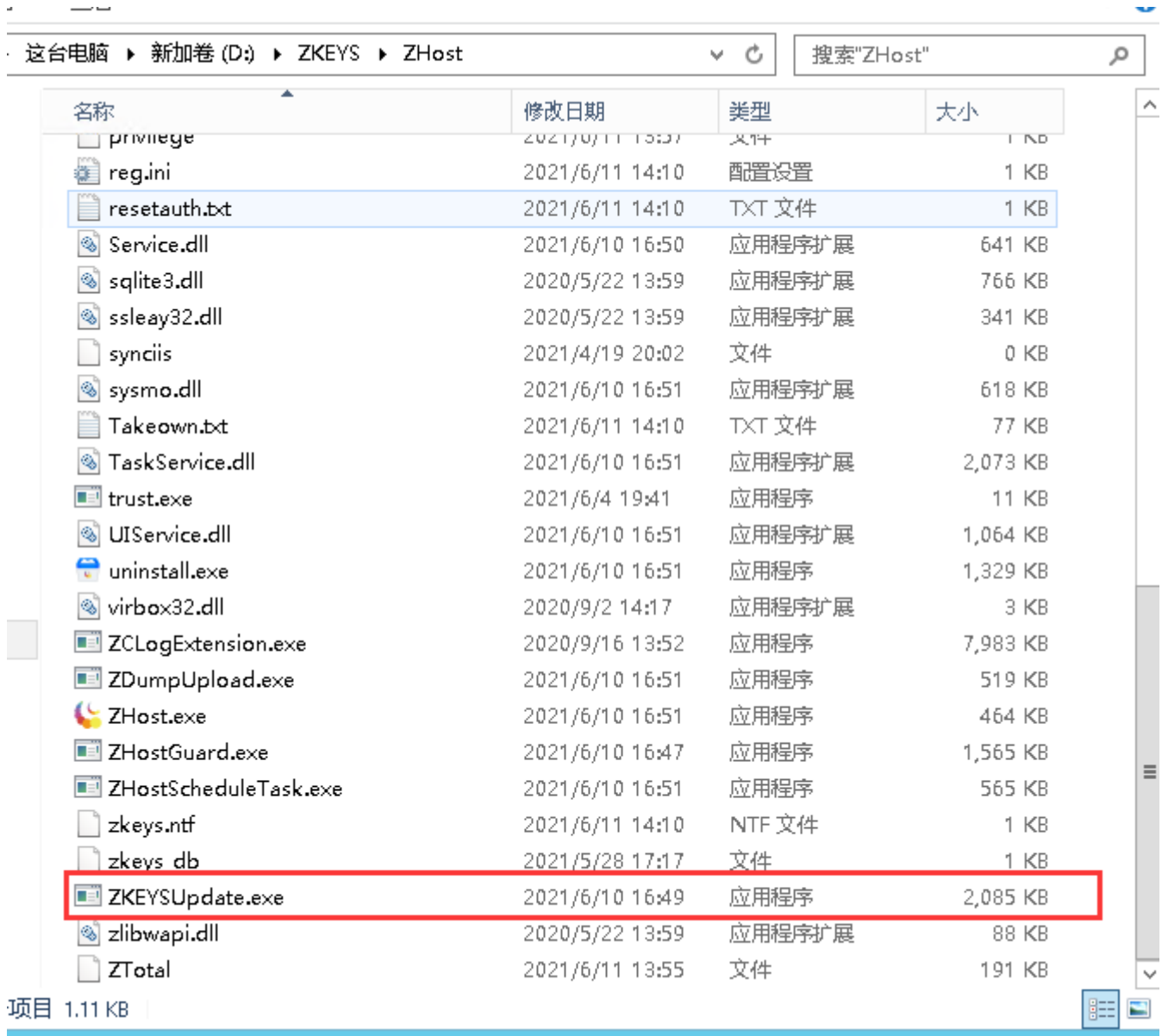
域名	操作
<input type="text" value="http"/> <input type="text" value="text123.ceshi.com"/>	<input type="button" value="增加绑定"/>

说明

- 1、您最多可绑定3个域名，解析后生效
- 2、绑定域名需先备案，请现在备案管理>黑白名单>提交白名单，白名单审核通过，方可绑定
- 3、请使用别名解析（CNAME）到pitapattest123.cloud-host1.seridc.com，绑定生效后即可访问
- 4、绑定的域名需要先添加到白名单，否则无法访问。

请检查下受控服务器中的IIS站点是否存在

如不是，请双击受控文件下的阿帕云Update.exe升级到最新版本再试下开通MySQL数据库注意：此操作是一台服务器单独作为MySQL服务器开通数据库的情况



【9】IIS提交更改失败，错误码：11064

首先重启虚拟主机受控，未解决请重启iis服务器，仍未解决请重启系统。重启系统仍出现此问题，请联系技术客服进行排查

【10】任务执行失败，错误码11097

常见原因和解决办法：

- 数据库密码不正确

打开受控调试模式后，查看操作失败的任务，若开通MySQL数据库是1045错误，则MySQL root密码不正确

解决办法：重置MySQL root用户密码为被控安全设置处的MySQL管理密码。重置MySQL密码参见[忘记MySQL root密码解决办法](#)



检验MySQL root用户密码是否重置成功步骤如下：

- 在【受控服务器】-【设置】-【安全设置】-【MySQL管理密码】中生成新的MySQL root用户密码。
- 点击保存，更改root用户密码。
- 密码更改成功，则root用户密码目前是正确的。

操作对象	操作记录	请求时间	完成时间	耗时	状态	操作
root	修改数据库密码	2020-04-10 11:23:11	2020-04-10 11:23:12	1 S	成功	查看

- 数据库服务器停止：

解决办法：启动MySQL服务

【11】连接数据库失败，错误码：12048



开通MSSQL数据库时提示提示此错误

- 请核实受控服务器中的SQLserver数据库是否正常安装好
- 请检查受控服务器中的SQLserver数据库密码是否设置正确

【12】MySQL未安装，错误码：12084



开通MySQL数据库提示此错误，请检查下MySQL数据库是否安装好

【13】连数据库失败，错误码：12085



开通MySQL数据库时提示此错误，请检查MySQL密码是否正确。

【14】暂无重建项，错误码14004

MySQL 数据库备份时提示此错误，到被控服务器打开虚拟主机受控调试模式，发现是1045错误，即MySQL root密码不正确。

解决办法：**【主控】 - 【后台】 - 【生产】 - 【虚拟主机】 - 【主机服务器】** 点击管理，安全设置处重置下MySQL 管理密码。

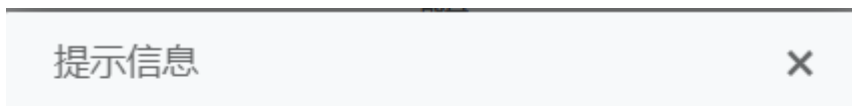
【15】抓取到异常错误，错误码：13025



在受控服务器中查看下FTP服务是否已启动

任务管理器				
文件(F) 选项(O) 查看(V)				
进程 性能 用户 详细信息 服务				
名称	PID	描述	状态	组
fdPHost		Function Discovery Provider Host	已停止	LocalService
FDResPub		Function Discovery Resource Publication	已停止	LocalServiceAndNoIm
FontCache	920	Windows Font Cache Service	正在运行	LocalService
FontCache3.0.0.0		Windows Presentation Foundation Font Cach...	已停止	
ftpsvc	78380	Microsoft FTP Service	正在运行	ftpsvc
GoogleChromeElevation...		Google Chrome Elevation Service (GoogleCh...	已停止	
gpsvc	860	Group Policy Client	正在运行	netsvcs
gupdate		Google 更新服务 (gupdate)	已停止	
gupdatem		Google 更新服务 (gupdatem)	已停止	
hidserv		Human Interface Device Service	已停止	LocalSystemNetworkR
hkmsvc		Health Key and Certificate Management	已停止	netsvcs
IEEtwCollectorService		Internet Explorer ETW Collector Service	已停止	

【16】FTP创建失败，错误码：13026



FTP创建失败，错误码：13026

开通站点提示此错误，请检查FTP是否安装好。

【17】抓取到异常错误，错误码：11042

FTP账户管理时提示此错误，参考文档：[FileZilla Server常见错误](#)

【18】账户不存在，错误码：16020

FTP账号管理时提示此错误，参考文档：[FileZilla Server常见错误](#)