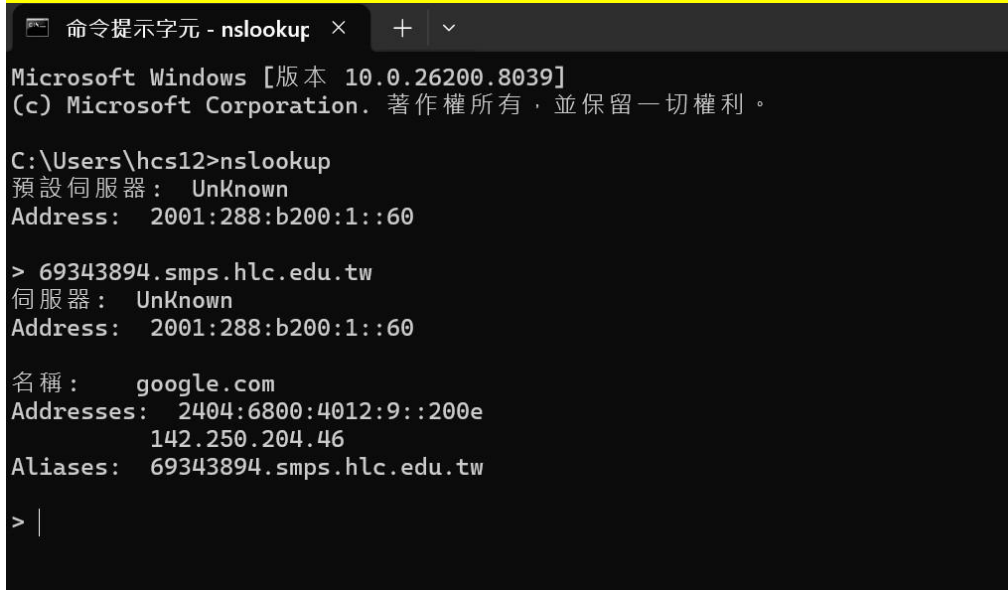


學校 google 帳號無法用管理員登錄問題：遇到兩步驟驗證過期

1. 填寫 [google 表單](https://support.google.com/a/contact/recovery_form)(https://support.google.com/a/contact/recovery_form) ，請求協助。收信後 google 支援團隊會要求進行以下 A 及 B 部分驗證：

A. 須通過 CNAME 檢查和知識測驗這兩項網域擁有權驗證。DNS 擁有權：請透過您的網域主機供應商建立 CNAME 記錄，以驗證您是 GoogleWorkspace/Cloud Identity 網域 `smps.hlc.edu.tw` 的擁有者：

A 部分可以在花蓮資訊 line 群組，請網管中心協助建立 CNAME 記錄：



```
命令提示字元 - nslookup × + v
Microsoft Windows [版本 10.0.26200.8039]
(c) Microsoft Corporation. 著作權所有，並保留一切權利。

C:\Users\hcs12>nslookup
預設伺服器： UnKnown
Address: 2001:288:b200:1::60

> 69343894.smps.hlc.edu.tw
伺服器： UnKnown
Address: 2001:288:b200:1::60

名稱： google.com
Addresses: 2404:6800:4012:9::200e
           142.250.204.46
Aliases: 69343894.smps.hlc.edu.tw

> |
```

B. 知識測驗

請盡可能正確回答所有問題(每個問題一個答案)，驗證您是網域內資料的擁有者。如果不確定某些回答是否正確，建議您查看註冊 G suite 帳戶所用的個人電子郵件地址收件匣。問題如下：

- 網域中任一 Google Workspace 超級管理員的電子郵件地址為何？
- 網域中任一 Google Workspace 超級管理員的全名 (名字和姓氏)為何？
- 網域中任一 Google Workspace 超級管理員的上次登入日期？
- 網域的次要/備援電子郵件地址為何？
- Google Workspace 帳戶於何時建立？
- 管理控制台中顯示帳戶所屬的機構名稱為何？
- 網域中至少一位其他使用者的全名 (名字和姓氏) 為何？
- 網域中至少一個群組的電子郵件地址為何？
- 帳戶中至少一個次要網域的名稱為何？
- 帳戶中至少一個別名網域的名稱為何？

2. 請將填寫完的 B 部分及 A 部分的 CNAME 記錄，一起回信給 google 支援團隊，之後會收到 google 協助進行延長兩步驟設定寬限期的回信。

管理員 您好，

感謝您聯繫谷歌支援小組，我瞭解您欲諮詢有關 smpsadmin@smps.hlc.edu.tw 的事宜。

在此之前，請注意，若您在接下來的郵件中有需分享任何的截圖，請確保該截圖沒有任何敏感數據（例如使用者/管理員帳戶密碼，信用卡詳細資訊，政府識別號/個資，機密商業數據或其他敏感信息）。

為了進一步保護貴機構的資訊，Google 將要求所有管理員帳戶啟用兩步驟驗證。Google Workspace 管理員將需要完成兩步驟驗證確認身分。

經查詢，我們了解到目前超級管理員 smpsadmin@smps.hlc.edu.tw 由於已超過所需設定兩步驟驗證的寬限期，而導致目前無法正常登入帳號。

感謝您所配合添加的CNAME記錄值，以及所回答的知識測試。藉此，我們將協助您提交申請到相關小組進行延長兩步驟設定寬限期。

管理員 您好，

感謝您的等待。

目前相關團隊已協助提供使用者 smpsadmin@smps.hlc.edu.tw 延長強制兩步驟驗證寬限時期。

藉此，建議貴司在7天內讓使用者設定好兩步驟驗證，以避免後期再次因此問題而導致的不便。

欲了解更多關於關於強制要求管理員啟用兩步驟驗證的詳情，請您詳閱以下支援中心文章：<https://knowledge.workspace.google.com/admin/security/about-2sv-enforcement-for-admins?sjid=17552611308500526131-NC>

希望以上所提供的資訊對您有所幫助，我會將這個案件保持開啟多三個工作天。如果三天裡沒收到您的回覆，這個案件將會在系統裡自動關閉。未來 30 天裡，如果您還有相關疑問或其他關於 Google Workspace 核心服務的疑問，您可以回覆這封郵件來重新開啟這個案件，我很樂意繼續為您提供協助。

祝 一切順心 生活愉快

3. 收信後，請在 7 天內盡快登錄 google admin 進行兩步驟驗證(包括兩步驟驗證電話號碼、備援電子信箱、備援電話號碼、備援碼等等)。恭喜完成!