

费用中心

常见问题

文档版本

01

发布日期

2019-09-06



版权所有 © 华为技术有限公司 2019。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默示的声明或保证。

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

1 充值	1
1.1 通过在线充值，没有看见余额新增怎么办？	1
1.2 如何开通余额预警功能？	1
1.3 对公汇款多久可以到账？	1
1.4 如何增加可划拨账号金额？	1
1.5 充值时充错账号怎么办？	2
1.6 充值时提示限额怎么办？	2
2 提现	3
2.1 提现要多久？	3
2.2 为什么提现失败？	3
2.3 如果提现失败，该怎么处理？	3
2.4 如何查看提现和退款记录？	4
2.5 为什么我无法申请提现？	4
2.6 手机号变了如何提现？	4
2.7 我发起的提现，钱退到哪里了？	4
3 还款	5
3.1 分期付款可以提前还吗？	5
4 发票	6
4.1 发票信息类	6
4.1.1 开具发票的税率是多少，发票内容是什么？	6
4.1.2 发票类型有哪些？	6
4.1.3 华为云提供给客户的发票有几联？	6
4.1.4 开具增值税专用发票时需要提供哪些信息？	6
4.1.5 使用微信或者支付宝充值的可以开专票吗？	6
4.1.6 发票抬头变更需要怎么操作？	6
4.1.7 收件地址和发票信息怎么更改？	7
4.1.8 发票金额有限制吗？	7
4.1.9 发票索取时间有限制吗？	7
4.2 申请发票类	7
4.2.1 开具发票后，多久可以收到发票？	7
4.2.2 如果发票已经在税务局抵扣认证过，是否可以退票？	7
4.2.3 个人采购是否可以开企业发票？	7

4.2.4 没有实名认证的客户是否可以开具发票？	7
4.2.5 是否可以对充值预付金额开具发票？	7
4.2.6 是否可以将订单或账期金额拆分开多张发票？	7
4.2.7 由合作伙伴代付的订单，客户是否可以申请开具该订单的发票？	8
4.2.8 后付费客户如何开具发票？	8
4.2.9 系统有欠票该如何开票？	8
4.2.10 是否可以在发票上打印备注？	8
4.2.11 发票是否可以有英文或者繁体中文版吗？	8
4.2.12 发票邮寄费用由谁来支付？	8
4.2.13 如果发票信息填写有误能否撤销？	8
4.2.14 如果发票丢失了，怎么办？	8
4.2.15 垫付模式子用户如何申请发票？	8
4.2.16 推荐模式子用户如何申请发票？	8
4.2.17 使用支付宝付款可以申请企业类发票吗？	9
4.2.18 按需资源什么时候可以申请发票？	9
4.2.19 可以根据每个项目消费开具发票吗？	9
4.2.20 刚申请的发票，发现发票信息错误，怎么申请驳回？	9
4.2.21 如何查询发票进度？	9
4.2.22 为什么预览的发票信息不全？	9
4.2.23 发票金额可以自定义吗？	9
4.2.24 怎么查询已开发票记录？	9
4.2.25 哪些场景下需要退票？	9
4.2.26 想重新开票怎么办？	9
4.2.27 什么情况下可以申请开票？	10
4.2.28 为什么我不能开票？	10
4.2.29 为什么可开票金额变少了？	10
4.2.30 个人是否能够开专票？	10
4.2.31 企业客户可以开具什么发票？	11
4.3 电子发票类	11
4.3.1 电子发票是否可以报销？	11
4.3.2 公司财务不接受电子发票报销/入账怎么办？	11
4.3.3 电子发票是否支持增值税专用发票类型？	11
4.3.4 电子发票是否可以重复打印，有没有具体要求？	11
4.3.5 电子发票遗失怎么办？	11
4.3.6 电子发票退票怎么操作？	11
4.3.7 电子发票退票需要提供什么材料？	11
4.3.8 如果电子发票信息有误，怎么办？	11
4.3.9 电子票如何申请？	11
4.3.10 电子票支持增值税专用发票吗？	11
4.3.11 电子票如何下载？	12
5 账单	13
5.1 云服务器资源都是包周期，消费明细里为何存在按需的消费记录？	13

5.2 没有开通资源，为什么每天都有费用产生？	14
5.3 如何查看按需资源的使用量和消费金额？	14
5.4 如何查看按需资源每天消费多少钱？	14
5.5 抹零金额是如何产生的？	14
5.6 为什么会有欠费，欠费后该如何处理？	14
5.7 什么时候可以获取完整的月度消费情况？	14
5.8 如何查询一年以前的账单？	14
5.9 如何下载账单？	14
5.10 为什么消费明细中按需产品的消费时间和交易时间不一致？	15
5.11 资源详单与消费汇总中的金额为什么对不上？	15
5.12 为什么“资源消费”页面有些资源没有名称和 ID？	15
5.13 为什么有些地方是 8 位小数，有些地方是 2 位小数？	15
5.14 为什么收支明细中会有冻结金额？	15
5.15 为什么收支明细中会有调账金额？	15
5.16 我已经充值了，为什么在收支明细中查不到？	16
5.17 导出文件多长时间能够生成？	16
5.18 为什么导出记录中的文件状态一直是文件生成中？	16
6 扣费	17
6.1 为什么关机后、资源删除后还会扣费？	17
6.2 我开通了按需资源，为什么查不到扣费记录？	17
6.3 为什么买了资源套餐包，按需产品还会产生扣费？	17
7 订单	18
7.1 “处理中”的订单状态需要多久才能完成？	18
7.2 如何查看已经完成的订单？	18
7.3 订单提交失败怎么办？	18
7.4 是否可以取消订单状态为“处理中”的订单？	18
7.5 下单后支付不了怎么办？	19
8 续费	20
8.1 充值和续费有什么区别？	20
8.2 资源续费后，什么时候生效？	20
8.3 续费时，可变更配置吗？	21
8.4 续费时，可选择的续费周期有哪些？	21
8.5 云服务产品到期后自动续费吗？	21
8.6 免费试用的产品，到期后会自动续费吗？	21
8.7 资费变更对云服务运行是否有影响？	21
8.8 变更产品规格是否会影响已购买的其他折扣产品？	21
8.9 自动续费可享受哪些优惠？	21
8.10 为什么续费和购买的价格不一致？	21
8.11 为什么包月产品续费后，时长不足一个月？	22
8.12 资源到期是否保留？	22
8.13 自动续费是什么时候续？	22

8.14 冻结后资源是否能续?	22
8.15 续费的付款有效期是多长?	22
8.16 参加活动购买的资源续费时是否有折扣?	23
9 退订	24
9.1 哪些情况不支持退订?	24
9.2 云服务器退订后, 退款什么时候到账?	24
9.3 什么是五天无理由全额退订?	24
9.4 购买包周期华为云产品后, 是否支持退订?	25
9.5 购买云市场产品后, 是否支持退订?	25
9.6 退订管理找不到资源怎么办?	25
9.7 用券买的产品, 退订时券怎么处理?	25
9.8 退订的费用怎么看? 是怎么算的?	25
9.9 资源退订后能否找回?	26
10 资源	27
10.1 资源冻结后, 什么时候可以解冻?	27
10.2 续费后, 资源什么时候解除冻结?	27
10.3 宽限期和保留期资源的时长限制是什么?	27
10.4 云主机已删除, 为什么系统依旧提示有计算资源在使用子网?	27
11 合同	28
11.1 购买华为云产品后, 是否有相应的合同提供?	28
11.2 申请合同时, 甲方信息需要与发票抬头一致吗?	28
11.3 未支付订单申请了合同, 合同会生效吗?	28
11.4 正式合同可以作废后重新申请吗?	28
11.5 纸质合同使用什么快递回寄?	29
12 云服务价格	30
12.1 为什么价格计算器和产品价格详情的价格不一样?	30
12.2 为什么购买对象存储服务的资源包后, 又会产生欠费?	30
12.3 为什么云硬盘备份停止自动备份后, 还继续扣费?	30
12.4 购买包年的 MRS 集群使用一段时间后将其删除, 是否还需要付费?	31
12.5 不同云服务不同规格如何收费?	31
12.6 上云迁移如何收费?	31
12.7 如何领取免费试用产品?	31
13 优惠与折扣	32
13.1 代金券	32
13.1.1 为什么用不了代金券?	32
13.1.2 按需产品怎么使用代金券?	33
13.1.3 代金券抵扣的金额可以开发票吗?	33
13.1.4 代金券获取方式有哪些?	33
13.1.5 为什么申请了代金券无法解冻资源?	33
13.1.6 如何查看代金券的使用记录?	33

13.1.7 可以修改代金券的使用限制吗?	33
13.1.8 代金券发放了吗?	33
13.1.9 代金券可以转让吗?	33
13.1.10 代金券可以延期吗?	33
13.1.11 代金券不见了?	34
13.1.12 代金券余额变少了?	34
13.1.13 一次支付可以使用多张代金券吗?	34
13.1.14 有计费类型为按需的代金券, 适用产品也匹配, 为什么系统扣费时不能抵扣代金券?	34
13.1.15 一张代金券可以分多次抵扣吗?	34
13.1.16 代金券可以核销欠费吗?	34
13.1.17 代金券和现金券有什么区别?	34
13.2 折扣券.....	34
13.2.1 折扣券是否可以用于按需产品?	34
13.2.2 退订时, 折扣券是否可以退还?	35
13.3 其他.....	35
13.3.1 如何查询中奖奖品的快递单号?	35
13.3.2 如何修改奖品的收件地址?	35
13.3.3 如何领取免费试用套餐?	35
14 其他.....	36
14.1 华为云支付页面打不开怎么办?	36
14.2 执行操作时, 提示“您的权限不足。Policy doesn't allow bss: unsubscribe: update to be performed.”怎么办?	37

1 充值

- 1.1 通过在线充值，没有看见余额新增怎么办？
- 1.2 如何开通余额预警功能？
- 1.3 对公汇款多久可以到账？
- 1.4 如何增加可划拨账号金额？
- 1.5 充值时充错账号怎么办？
- 1.6 充值时提示限额怎么办？

1.1 通过在线充值，没有看见余额新增怎么办？

充值会有几分钟延迟，请稍后查看。如您有欠费业务，充值后会优先补扣欠费业务金额。

1.2 如何开通余额预警功能？

在费用中心的[账户总览](#)页面，滑动“余额预警”参数后面的滑动按钮，即可开通或关闭余额预警功能。单击“修改”，可以对预警值进行修改。

开通后，当可用额度、通用代金券和现金券的总金额低于预警阈值时，系统自动发送短信提醒。

1.3 对公汇款多久可以到账？

- 客户向专属汇款账号汇款时，银行收到款项后，款项会自动充值到您的华为云账户。一般到账时间为当天内，具体到账时间依赖于银行系统。
- 客户向通用汇款账号汇款时，需要您[提交工单](#)。华为云根据工单人工充值到您的华为云账户，2个工作日到账。建议您使用专属汇款账号。

1.4 如何增加可划拨账号金额？

企业主账号可以给企业子账号划拨金额，如果需要增加划拨账号金额，可以给主账号充值，具体充值操作请参见[如何给账户充值](#)。

1.5 充值时充错账号怎么办？

如果您有多个账号，想要给A账号充值时，却把金额误充到另一个账号B，则需要先对B账号进行提现，再重新为A账号充值。提现的具体操作请参见[余额提现](#)。

1.6 充值时提示限额怎么办？

客户通过“在线充值”时，可能会提示限额不足。由于华为云没有设置消费限额，因此可能是微信、支付宝平台设限，建议您遇到此类问题时，通过专属汇款账号的方式进行充值，具体操作请参见[华为云账户充值](#)。

2 提现

- 2.1 提现要多久？
- 2.2 为什么提现失败？
- 2.3 如果提现失败，该怎么处理？
- 2.4 如何查看提现和退款记录？
- 2.5 为什么我无法申请提现？
- 2.6 手机号变了如何提现？
- 2.7 我发起的提现，钱退到哪里了？

2.1 提现要多久？

- 提现时按照原支付路径（微信、支付宝、网银）实时退还至原付款账户。
- 提现时通过银行卡支付，在7个工作日内退还至银行账户。

提现申请提交成功后，可在“费用中心 > 账户总览 > 提现”页面查看提现申请的处理情况。

2.2 为什么提现失败？

- 关联的合作伙伴账户余额无法进行提现。
- 欠票金额不能进行提现。
- 充值返奖励金或者送代金券时，充值金额不能进行提现。

2.3 如果提现失败，该怎么处理？

如果提现申请被驳回，您根据驳回原因处理提现申请，再次申请提现。

2.4 如何查看提现和退款记录？

查看提现记录

- 登录**费用中心**，进入“总览 > 提现”页面，在“提现记录”区域可以查看历史的提现记录。
- 登录**费用中心**，进入“财务信息 > 收支明细”页面，选择**交易类型**为**退款(退款冻结)**进行查询。您的提现记录将在列表中显示。

查看退款记录

登录**费用中心**，进入“财务信息 > 收支明细”页面。选择**交易类型**为**退款**进行查询。您的退款记录将在列表中显示。

2.5 为什么我无法申请提现？

如果您的账号中显示有余额，但是却不能提现。原因可能如下：您的帐号下的余额为退订产品的款项，且已开过发票。申请提现时，所开发票退回华为云。退回发票注意事项和流程，请参见 [如何退回华为云发票](#)。

2.6 手机号变了如何提现？

1. 进入“账号中心 > 基本信息”页面。
2. 单击待修改“手机号码”后的“修改”，跳转到修改信息页面。请根据页面提示信息进行修改。

修改绑定手机号码后，再进行提现。

2.7 我发起的提现，钱退到哪里了？

提现分为原路提现和银行卡提现两种。

- **原路提现**：通过原路提现的金额返回到原充值账户中，提现金额实时到账。示例：当您通过微信支付方式进行充值时，则提现金额返回到您的微信账户中。
- **银行卡提现**：通过该方式提现的金额直接返回到您提现时设置的银行卡中。最迟7个工作日内完成提现。

3 还款

3.1 分期付款可以提前还吗？

3.1 分期付款可以提前还吗？

可以。在还款期之前的任意一天都可以还款。

4 发票

4.1 发票信息类

4.2 申请发票类

4.3 电子发票类

4.1 发票信息类

4.1.1 开具发票的税率是多少，发票内容是什么？

默认的华为云发票税率为6%。云市场发票税率根据实际情况而定。

默认的发票内容为“*信息技术服务*云服务费”，不支持手动更改。

4.1.2 发票类型有哪些？

华为云开具的纸质发票类型有“增值税普通发票”和“增值税专用发票”，电子发票类型只有“增值税普通发票”。

4.1.3 华为云提供给客户的发票有几联？

增值税普通发票只有“发票联”，增值税专用发票有“发票联”和“抵扣联”。

4.1.4 开具增值税专用发票时需要提供哪些信息？

开具增值税专用发票时需要在发票信息页面输入“发票抬头、税务登记证号/统一社会信用代码、基本户开户银行、基本户开户账号、企业注册地址、企业注册电话”，上述信息请务必和贵司财务部门核实，确保信息填写准确无误。

4.1.5 使用微信或者支付宝充值的可以开专票吗？

可以。

4.1.6 发票抬头变更需要怎么操作？

通常情况下，可以在“费用中心> 发票管理> 收件地址&发票信息”页面进行修改。

企业客户创建增值税专用发票模板时，发票抬头必须和实名认证的名称保持一致，不能修改。如果您有其他需求，可以提交工单。

4.1.7 收件地址和发票信息怎么更改？

开票前：可以在“费用中心> 发票管理> 收件地址&发票信息”页面进行修改。

开票后：申请开票后，发票信息不能更改。

4.1.8 发票金额有限制吗？

无。

4.1.9 发票索取时间有限制吗？

无。

4.2 申请发票类

4.2.1 开具发票后，多久可以收到发票？

客户可以在“[发票管理](#)”页面，检查当前开票申请的状态。当前状态为“待签收”时，表示发票已经从华为云邮寄给客户，客户可以根据快递单号查询快递进展。具体邮寄时长以快递公司为准。

当电子票的申请状态为“完成”时，可以直接在“[发票管理](#)”页面进行下载电子票，一般当天内可完成开票。

4.2.2 如果发票已经在税务局抵扣认证过，是否可以退票？

需要客户提供主管税务部门开具的《红字增值税专用发票信息表》扫描件方可退票。

4.2.3 个人采购是否可以开企业发票？

个人客户可以开具抬头类型为企业的发票。

4.2.4 没有实名认证的客户是否可以开具发票？

不可以。开具发票前必须先完成实名认证。

4.2.5 是否可以对充值预付金额开具发票？

不可以。根据《中华人民共和国发票管理办法》、《中华人民共和国发票管理办法实施细则》，华为云只能对已消费金额开具增值税发票。

如果您当前没有使用华为云产品的需求，也可以购买储值卡再索取发票，[如何购买储值卡](#)。

4.2.6 是否可以将订单或账期金额拆分开多张发票？

华为云可以按订单或账单开票，多条订单或账单可以合并开具一张发票，但是一张订单或账单不能拆分开开具多张发票。

4.2.7 由合作伙伴代付的订单，客户是否可以申请开具该订单的发票？

可以。直接从“费用中心”中进行开票，具体操作请参见“[如何开具华为云发票](#)”。

4.2.8 后付费客户如何开具发票？

后付费客户可以在官网按账期方式申请开票，同时也可以账单生成后基于客户和华为云的对账结果，由华为云工作人员在后台为客户开具发票（原则上按账单金额开票）。

4.2.9 系统有欠票该如何开票？

客户可以在开票申请时进行欠票冲抵，即选择已消费未开票的金额对欠票金额进行冲抵，如果选择的消费金额大于欠票金额，则可以按照差值开具发票，一旦欠票金额清零后，后续则可以按订单或账期金额正常开票。

4.2.10 是否可以在发票上打印备注？

可以。客户可以在开票页面的备注信息框中输入需要打印在发票上的内容，并在提交开票前仔细检查内容的正确性。

4.2.11 发票是否可以有英文或者繁体中文版吗？

华为云开具的发票内容只有简体中文版。

4.2.12 发票邮寄费用由谁来支付？

- 如果申请纸质发票的开票金额未满100元，华为采用快递到付方式邮寄发票，由客户承担快递费用。
- 如果申请纸质发票的开票金额大于等于100元，华为支付快递费用。

4.2.13 如果发票信息填写有误能否撤销？

只能等完成开票后选择退票，再重新申请开票。

4.2.14 如果发票丢失了，怎么办？

发票丢失后，客户可以提交工单申请，注明“账号名、发票抬头、发票金额、发票代码、发票号码、遗失原因等信息”。

- 如果是增值税普通发票，华为云工作人员审核后，由华为云向客户提供加盖公司章的发票底联复印件或扫描件。
- 如果是增值税专用发票，由华为云工作人员审核后，由华为云向客户提供《丢失增值税专用发票已报税证明单》及加盖公司章的增值税专用发票记账联复印件。

4.2.15 垫付模式子用户如何申请发票？

请向您关联的合作伙伴索取发票。

4.2.16 推荐模式子用户如何申请发票？

直接从“费用中心”中进行开票，具体操作请参见“[如何开具华为云发票](#)”。

4.2.17 使用支付宝付款可以申请企业类发票吗？

您在华为云中的消费使用支付宝时，可以申请个人、企业或组织类发票。

4.2.18 按需资源什么时候可以申请发票？

如果您为预付费客户，则按需资源只能根据账期每月3号生成上个月的虚拟订单，选择对应的虚拟订单开票即可；

如果您为后付费客户，则按需资源只能根据账期开票，华为云每个月3号生成上个月的账单。

4.2.19 可以根据每个项目消费开具发票吗？

不能，只能根据订单或账期进行开票。

4.2.20 刚申请的发票，发现发票信息错误，怎么申请驳回？

只能进行退票并重新申请发票。

4.2.21 如何查询发票进度？

在“费用中心 > 发票管理”页面的右上角的查询框中，输入订单单号或者账期月份，可以查询到对应账期或订单已开票的发票信息。单击“详情”，可以查看发票的进度信息。

4.2.22 为什么预览的发票信息不全？

真实的发票内容都是完整的。预览的虚拟发票仅供参考，以真实的发票为准。

4.2.23 发票金额可以自定义吗？

不可以，只能根据账期或者订单金额进行开票。

4.2.24 怎么查询已开发票记录？

在“费用中心 > 发票管理”页面的右上角的查询框中，输入订单单号或者账期月份，可以查询到对应账期或订单已开票的发票信息。

4.2.25 哪些场景下需要退票？

下列场景下客户可以申请退票：

- 发票信息有误
- 想要对已开票的订单进行退订
- 想要对已开票的金额进行提现
- 其他

4.2.26 想重新开票怎么办？

先进行退票，再重新申请发票。

4.2.27 什么情况下可以申请开票？

预付费用户：包周期产品根据订单进行开票，按需消费根据账期进行开票（每月3号生成上个月的虚拟订单）。

后付费用户：仅支持根据已生成的账期进行开票，每月3号生成上个月的账单。

4.2.28 为什么我不能开票？

客户存在欠票时，则不能继续申请开票，需要先进行欠票冲抵。欠票冲抵的具体操作请参见[欠票冲抵](#)。

欠票的产生原因为：客户根据到款开票，或者对已开票的资源进行退订、降配时，系统会把到款开票金额、退订金额、降配差额记录为欠票。

4.2.29 为什么可开票金额变少了？

可开票金额与消费金额不一致的可能原因如下：

- 客户存在按需消费，按需消费不能实时开票，需要在下个月3号出账后再进行开票。
- 客户存在欠票，欠票是由按到款开票、退订、降配产生的。
- 客户的消费金额中存在代金券支付的部分，代金券的消费不纳入可开票金额。
- 客户有云市场的消费，云市场可开票金额不纳入华为云可开票金额范围内。
- 客户想要根据充值金额进行开票，根据《中华人民共和国发票管理办法》、《中华人民共和国发票管理办法实施细则》，华为云只能对已消费金额开具增值税发票。如果您当前没有使用华为云产品的需求，也可以购买储值卡再索取发票，[如何购买储值卡](#)。

4.2.30 个人是否能够开专票？

可以，新增发票信息时，抬头类型必须设置为“企业”。

新增发票信息

① 请您与贵企业财务人员核实，确保提供的发票信息与在税务机关预留的登记信息保持一致，以免影响发票的后续使用。

* 抬头类型: 个人 企业 组织

* 发票抬头:

* 发票类型: 增值税普通发票 增值税专用发票

* 税务登记证号/统一社会信用代码:

* 基本户开户银行:

* 基本户开户账号:

* 企业注册地址:

* 企业注册电话:

我已阅读并同意 [《申请开具增值税发票协议书》](#)

新增
取消

4.2.31 企业客户可以开具什么发票？

可以开具增值税普通发票和增值税专用发票。请参见[开具华为云发票](#)。

4.3 电子发票类

4.3.1 电子发票是否可以报销？

电子发票的法律效力、基本用途、基本使用规定等与税务机关监制的增值税普通发票相同。消费者可用于维权或报销，受票企业可作为正式的会计凭证入账。

4.3.2 公司财务不接受电子发票报销/入账怎么办？

根据《国家税务总局关于推行通过增值税电子发票系统开具的增值税电子普通发票有关问题的公告》（国家税务总局公告2015年第84号），自2015年12月1日起在全国范围推行通过增值税电子发票系统开具的增值税电子普通发票。使用电子发票报销入账符合法律要求。

若贵司财务坚持不接受电子发票，可自助申请退票，待完成退票后再申请纸质发票。

4.3.3 电子发票是否支持增值税专用发票类型？

目前增值税专用发票类型只支持纸质发票，不支持电子发票。

4.3.4 电子发票是否可以重复打印，有没有具体要求？

电子发票可以重复打印，黑白/彩色打印均可，无打印纸张要求。

4.3.5 电子发票遗失怎么办？

电子发票可以在“费用中心”重复下载，不会存在遗失风险。

4.3.6 电子发票退票怎么操作？

可以登录华为云官网的“[费用中心](#)”，在“发票管理”页面，自助退票即可。

4.3.7 电子发票退票需要提供什么材料？

无需邮寄任何材料。

4.3.8 如果电子发票信息有误，怎么办？

自助申请退票，待完成退票后再重新申请发票。

4.3.9 电子票如何申请？

具体操作请参见[如何开具华为云发票](#)。申请开票时，发票介质请选中“电子发票”。

4.3.10 电子票支持增值税专用发票吗？

不支持，电子票只能开具增值税普通发票。

4.3.11 电子票如何下载?

在“费用中心> 发票管理”页面，当电子票的申请状态为“完成”时，可以单击“下载”进行下载电子票。

5 账单

- 5.1 云服务器资源都是包周期，消费明细里为何存在按需的消费记录？
- 5.2 没有开通资源，为什么每天都有费用产生？
- 5.3 如何查看按需资源的使用量和消费金额？
- 5.4 如何查看按需资源每天消费多少钱？
- 5.5 抹零金额是如何产生的？
- 5.6 为什么会有欠费，欠费后该如何处理？
- 5.7 什么时候可以获取完整的月度消费情况？
- 5.8 如何查询一年以前的账单？
- 5.9 如何下载账单？
- 5.10 为什么消费明细中按需产品的消费时间和交易时间不一致？
- 5.11 资源详单与消费汇总中的金额为什么对不上？
- 5.12 为什么“资源消费”页面有些资源没有名称和ID？
- 5.13 为什么有些地方是8位小数，有些地方是2位小数？
- 5.14 为什么收支明细中会有冻结金额？
- 5.15 为什么收支明细中会有调账金额？
- 5.16 我已经充值了，为什么在收支明细中查不到？
- 5.17 导出文件多长时间能够生成？
- 5.18 为什么导出记录中的文件状态一直是文件生成中？

5.1 云服务器资源都是包周期，消费明细里为何存在按需的消费记录？

登录“费用中心”，在“财务信息 > 消费明细”菜单中，请根据不同的云服务区检查是否有购买按需的资源。

5.2 没有开通资源，为什么每天都有费用产生？

登录“费用中心”，在“财务信息 > 消费明细”菜单中，检查产生费用的详细信息，确认是否购买了相关的产品。

5.3 如何查看按需资源的使用量和消费金额？

登录“费用中心”，在“资源消费”菜单中，选择“资源详单 > 按需”页签，单击资源对应的“详情”，可以查看使用量和消费金额详情。

5.4 如何查看按需资源每天消费多少钱？

登录“费用中心”，在“消费明细”菜单中，选择“按需”页签，单击“导出”，设置云服务区，产品类型、时间参数，根据导出的消费明细即可汇总出每天的消费总额。

5.5 抹零金额是如何产生的？

由于“费用中心 > 账单 > 资源消费”页面的按需资源，呈现的是资源维度8位小数的原始消费金额；实际从客户账户扣费时按2位小数进行扣费（即扣到分），因此会存在抹零精度差异。

5.6 为什么会有欠费，欠费后该如何处理？

一般按需计费的结算周期有小时/天/月等，在结算周期结束后时，生成账单并执行扣款。如果账户余额不足，客户账号将进入欠费状态，需要在约定时间内支付欠款，超过约定时间还未支付欠款，所使用资源将被释放并删除。还款的具体操作请参见[欠费还款](#)。

按需业务进入宽限期后会持续计费，不需要使用的按需资源请及时释放并删除。

5.7 什么时候可以获取完整的月度消费情况？

正常每个月的消费数据将于次月3号完成汇总和出账。

5.8 如何查询一年以前的账单？

华为云支持查看2018/01至今的所有账单。直接在“费用中心 > 账单”中查询即可。

5.9 如何下载账单？

以下账单导出后需要从“费用中心 > 账单 > 导出记录”页面获取：

- “费用中心 > 账单 > 消费明细”页面导出消费明细账单。
- “费用中心 > 账单 > 收支明细”页面导出收支明细账单。

- “费用中心 > 账单 > 消费汇总” 页面导出对账单。
- “费用中心 > 账单 > 资源消费” 页面导出资源消费记录账单和资源详单。
- “费用中心 > 账单 > 月度成本消耗” 页面导出月度成本消耗账单。

以下账单导出后直接从浏览器的下载目录中获取：

- “费用中心 > 账单 > 消费汇总” 页面导出汇总账单。
- “费用中心 > 账单 > 消费分析 > 月度消费” 页面导出月度消费账单。

5.10 为什么消费明细中按需产品的消费时间和交易时间不一致？

消费时间：云服务的使用起止时间段

交易时间：云服务实际支付的发生时间。

部分云服务每小时消费不足1分钱的情况下，会汇总后统一扣费，交易时间和消费时间存在间隔属正常现象。

5.11 资源详单与消费汇总中的金额为什么对不上？

由于“费用中心 > 账单 > 资源消费 > 资源详单” 页面呈现的是资源维度的8位小数原始消费金额，“费用中心 > 账单 > 消费汇总” 页面呈现的是实际按2位小数进行扣费的扣费金额（即扣到分），因此会存在抹零精度差异

5.12 为什么“资源消费” 页面有些资源没有名称和 ID？

对象存储服务的资源名称和ID为桶名，如果当前客户做的是全局操作，则找不到对应的桶，没有桶名就不会展示资源名称和ID。

5.13 为什么有些地方是 8 位小数，有些地方是 2 位小数？

展示按需资源的消费金额时，呈现的是原始消费金额，为8位小数；展示扣费金额时，呈现的实际从账户扣费的金额，为2位小数（即扣到分）。

5.14 为什么收支明细中会有冻结金额？

客户申请提现后，提现金额为冻结状态，直到提现流程结束。

5.15 为什么收支明细中会有调账金额？

合作伙伴子账户：调账金额一般为关联的合作伙伴对您进行的拨款，金额回收等操作产生的。

后付费客户：华为云为您的信用账户调整信用额度时产生的。

5.16 我已经充值了，为什么在收支明细中查不到？

检查是否充错账号。

5.17 导出文件多长时间能够生成？

5分钟左右即可导出完成，导出账单数据比较大时，可能会有延迟。

5.18 为什么导出记录中的文件状态一直是文件生成中？

账单正在导出时，为“文件生成中”状态，请耐心等待。

6 扣费

- 6.1 为什么关机后、资源删除后还会扣费？
- 6.2 我开通了按需资源，为什么查不到扣费记录？
- 6.3 为什么买了资源套餐包，按需产品还会产生扣费？

6.1 为什么关机后、资源删除后还会扣费？

一般按需计费的结算周期有小时/天/月等，资源删除后并不会立即对之前的消费进行扣款，在结算周期结束后，才会生成账单并执行扣款。

6.2 我开通了按需资源，为什么查不到扣费记录？

- 话单延迟：一般按需计费的结算周期有小时/天/月等，在结算周期结束后时，生成账单并执行扣款。当前查不到扣费记录，可能是因为还未到结算周期。
- 小额累计：部分云服务每小时消费不足1分钱的情况下，会汇总后统一扣费。当前查不到扣费记录，可能是因为还未统一扣费。

6.3 为什么买了资源套餐包，按需产品还会产生扣费？

可能的原因如下：

- 您购买的按需产品规格和资源套餐包不匹配。
- 您购买的按需产品不在资源套餐包的生效范围内。

7 订单

- 7.1 “处理中”的订单状态需要多久才能完成？
- 7.2 如何查看已经完成的订单？
- 7.3 订单提交失败怎么办？
- 7.4 是否可以取消订单状态为“处理中”的订单？
- 7.5 下单后支付不了怎么办？

7.1 “处理中”的订单状态需要多久才能完成？

不同的云服务产品，订单处理的时间不一样，正常情况在10分钟以内完成处理。

7.2 如何查看已经完成的订单？

1. 进入“[我的订单](#)”页面。
2. 单击“全部”页签，
3. “订单状态”筛选为“已完成”，即可查看已经完成的订单或已经购买成功的产品。

7.3 订单提交失败怎么办？

请[提交工单](#)，选择工单类型为“售前咨询”。反馈问题类型、云服务区、问题描述等信息，或者拨打4000-955-988咨询华为云客服。

7.4 是否可以取消订单状态为“处理中”的订单？

客户不能取消订单状态为“处理中”的订单，可以对订单状态为“待支付”的订单执行取消操作。

7.5 下单后支付不了怎么办？

1. 请在“[我的订单](#)”页面，确认订单是否支付成功。
2. 如果订单为“待支付”状态，请检查当前网络是否异常，并刷新页面进行重新支付。
如果网络正常，但是打不开支付页面，请参见[华为云支付页面打不开怎么办？](#)。
3. 如果仍然无法支付，请联系您的客户经理。

8 续费

- 8.1 充值和续费有什么区别？
- 8.2 资源续费后，什么时候生效？
- 8.3 续费时，可变更配置吗？
- 8.4 续费时，可选择的续费周期有哪些？
- 8.5 云服务产品到期后自动续费吗？
- 8.6 免费试用的产品，到期后会自动续费吗？
- 8.7 资费变更对云服务运行是否有影响？
- 8.8 变更产品规格是否会影响已购买的其他折扣产品？
- 8.9 自动续费可享受哪些优惠？
- 8.10 为什么续费和购买的价格不一致？
- 8.11 为什么包月产品续费后，时长不足一个月？
- 8.12 资源到期是否保留？
- 8.13 自动续费是什么时候续？
- 8.14 冻结后资源是否能续？
- 8.15 续费的付款有效期是多长？
- 8.16 参加活动购买的资源续费时是否有折扣？

8.1 充值和续费有什么区别？

充值：客户通过在线支付、转账汇款等支付方式向华为云账户增加金额的过程。

续费：客户通过在线支付、转账汇款等支付方式延长已购买产品的使用权限。

8.2 资源续费后，什么时候生效？

资源续费后，将立即生效，可正常使用。

- 状态为“已冻结”的云服务资源，续费后，将立即解除冻结，状态为“使用中”。
- 状态为“待续费”的云服务资源，续费后，状态为“使用中”。

8.3 续费时，可变更配置吗？

续费时，只能延长已购买的云服务资源的使用权限。如需变更配置，请参见[如何变更规格](#)。

8.4 续费时，可选择的续费周期有哪些？

- 产品手动续费时，可设置的续费周期有：1个月、2个月、3个月、4个月、5个月、6个月、7个月、8个月、9个月、1年、2年和3年（具体可选择的续费周期以“续费详情”页面的显示为准）。
- 产品自动续费时，可设置的自动续费周期有：1个月、3个月、6个月、9个月和1年（具体可选择的自动续费周期以自动续费页面的显示为准）。

8.5 云服务产品到期后自动续费吗？

包周期产品开通自动续费后，到期后才会自动续费，自动续费的详细操作步骤，请参见[如何自动续费](#)。

8.6 免费试用的产品，到期后会自动续费吗？

试用产品到期后，不会自动续费。客户需到费用中心“[续费管理](#)”进行续费操作。

8.7 资费变更对云服务运行是否有影响？

变更资费对云服务的运行不会有影响。

8.8 变更产品规格是否会影响已购买的其他折扣产品？

产品规格变更，对其他已经购买的折扣产品不会有任何影响。

8.9 自动续费可享受哪些优惠？

客户开通自动续费后，系统将于产品到期前7天开始扣款，支持使用代金券和现金券，同时支持使用折扣券。

8.10 为什么续费和购买的价格不一致？

续费和购买的价格不一致，可能原因如下：

- 购买的是特价套餐，续费不享受特价；
- 购买时有折扣，续费时无折扣；

- 购买与续费的周期不一致，例如购买时包月，续费时包年；
- 产品调价导致续费时的价格与购买时不一致；
- 购买时绑定和挂载关系的资源一起买的（如主机/系统盘/数据盘+ip带宽），续费时只续费了绑定关系的资源，导致价格不一致（只续费主机/系统盘/数据盘）。

8.11 为什么包月产品续费后，时长不足一个月？

包周期产品续费时，如果设置了统一到期日，可能会导致续费后的产品一个月不满30天或超过30天。统一到期日的具体信息请参见[如何设置统一到期日](#)。

8.12 资源到期是否保留？

资源到期或欠费后，会进入宽限期、保留期，不会立即删除资源。请参见[宽限期保留期](#)。

8.13 自动续费是什么时候续？

自动续费将于产品到期前的第7天的凌晨3:00开始扣款，请保持现金余额充足。若由于账号中余额不足等原因导致第一次未扣款成功，系统将每天凌晨3:00尝试进行一次扣款，直到资源被释放；期间若扣款成功，则表示自动续费成功，自动续费扣款将停止。

8.14 冻结后资源是否能续？

“已冻结”的云服务资源，续费后，将立即解除冻结，状态为“使用中”。

8.15 续费的付款有效期是多长？

客户的包周期资源到期未续订时，华为云提供给客户进行续费与充值的时间，即进入宽限期。宽限期内客户可正常访问及使用云服务。宽限期满后客户的包周期资源仍未续订，将进入保留期。保留期内客户不能访问及使用云服务，但对客户存储在云服务中的数据仍予以保留。保留期满仍未续订或充值，存储在云服务中的数据将被删除、云服务资源将被释放。云服务到期前及进入宽限期/保留期后，华为云将会通过邮件、短信等方式向您发送提醒，提醒您续订或充值。

华为云宽限期和保留期时长设定如[表1](#)所示。华为云有权根据客户等级定义不同客户的宽限期和保留期时长。

表 8-1 不同订购方式宽限期和保留期时长限制说明

客户等级	包周期		按需	
	宽限期（天）	保留期（天）	宽限期（天）	保留期（天）
-				
V5	7	15	7	15
V4				
V3	7	7	1	7

客户等级	包周期		按需	
V2	1	7	0	7
V1				
V0	1	1	0	1

特殊说明

针对促销活动等特殊场景，如促销活动官方页面有明确的宽限期与保留期说明，以活动页面规定为准。

8.16 参加活动购买的资源续费时是否有折扣？

参加活动购买的资源续费时是否有折扣请参见活动规则说明。

9 退订

- 9.1 哪些情况不支持退订？
- 9.2 云服务器退订后，退款什么时候到账？
- 9.3 什么是五天无理由全额退订？
- 9.4 购买包周期华为云产品后，是否支持退订？
- 9.5 购买云市场产品后，是否支持退订？
- 9.6 退订管理找不到资源怎么办？
- 9.7 用券买的产品，退订时券怎么处理？
- 9.8 退订的费用怎么看？是怎么算的？
- 9.9 资源退订后能否找回？

9.1 哪些情况不支持退订？

以下情况不支持退订：

- 试用产品不支持退订；
- 软件开发云产品不支持退订；
- 一次性计费产品不支持退订；
- 按需套餐包产品（除解决方案的和数据仓库服务的）不支持退订；

9.2 云服务器退订后，退款什么时候到账？

云服务退订后，退款实时退至华为云账户。

9.3 什么是五天无理由全额退订？

在资源开通的五天内且退订次数不超过10次（“费用中心 > 退订管理”页面有提示剩余次数）的符合5天无理由全额退订。5天无理由全额退订，不收取手续费，客户可直接在“费用中心 > [退订管理](#)”执行退订操作（具体规则以退订页面的退订规则说明为准）。

9.4 购买包周期华为云产品后，是否支持退订？

购买包周期华为云产品后，如有退订需求，可登录到“费用中心 > [退订管理](#)”页面进行退订操作。

9.5 购买云市场产品后，是否支持退订？

不同类型的云市场产品，有不同的退订规则。云市场产品的退订规则，请参见[云市场退订管理规则](#)。

9.6 退订管理找不到资源怎么办？

退订管理中找不到资源存在以下情况：您的资源是按需资源，请到“资源->[我的资源](#)”中查找；您的资源是按需套餐包，请到“资源->[我的套餐](#)”中查找。

9.7 用券买的产品，退订时券怎么处理？

若资源退订满足5天无理由退订、未生效续费周期退订或创建失败的资源退订，退订时会返还您在购买时使用的代金券，不返还折扣券；若是非5天无理由退订（含已生效的续费周期），退订时不返还您在购买时使用的代金券和折扣券。

9.8 退订的费用怎么看？是怎么算的？

退订前要查看退订费用，可进入“费用中心->[退订管理](#)”页面找到需退订的资源，点击该资源后面的“退订资源”按钮，可查看退订的费用信息。退订的费用计算公式如下：退款金额= 订单实付金额-已消费金额-退订手续费，不退还代金券，具体退款金额以退订页面显示的为准。（当按照退款金额计算公式得出的退款金额如小于0，则不予退款。）

订单实付金额：包含客户现金账户支付的支付金额和现金券抵扣的金额，但不包含客户通过代金券抵扣的金额。

已消费金额= 订单实付金额 ×（实际消费时长/订单总时长）

退订手续费包含现金账户手续费和现金券手续费。手续费的收费标准，如下表所示

产品类型	实际消费时长≤1年	1年<实际消费时长≤2年	2年<实际消费时长≤3年	3年<实际消费时长≤4年	4年<实际消费时长≤5年
5年预付费用产品	实付金额×30%	实付金额×40%	实付金额×30%	实付金额×15%	实付金额×20%
4年预付费用产品	实付金额×30%	实付金额×40%	实付金额×20%	实付金额×20%	-
3年预付费用产品	实付金额×15%	实付金额×10%	实付金额×5%	-	-

产品类型	实际消费时长≤1年	1年<实际消费时长≤2年	2年<实际消费时长≤3年	3年<实际消费时长≤4年	4年<实际消费时长≤5年
2年预付费产品	实付金额×15%	实付金额×10%	-	-	-
1年预付费产品	实付金额×10%	-	-	-	-
包月预付费产品	实付金额×10%	-	-	-	-

9.9 资源退订后能否找回？

资源一旦退订，将不可被找回。

10 资源

[10.1 资源冻结后，什么时候可以解冻？](#)

[10.2 续费后，资源什么时候解除冻结？](#)

[10.3 宽限期和保留期资源的时长限制是什么？](#)

[10.4 云主机已删除，为什么系统依旧提示有计算资源在使用子网？](#)

10.1 资源冻结后，什么时候可以解冻？

当资源进入保留期后，您的云服务资源被冻结，不能访问及使用云服务，但华为云在保留期间内对您的内容仍予以保留。及时续费或充值后，资源将被解冻。

10.2 续费后，资源什么时候解除冻结？

客户支付续费订单后，订单状态为“已完成”，表示资源已解除冻结。

10.3 宽限期和保留期资源的时长限制是什么？

华为云有权根据客户等级定义不同客户的宽限期和保留期时长，华为云宽限期和保留期时长设定，请参见[宽限期和保留期](#)。

10.4 云主机已删除，为什么系统依旧提示有计算资源在使用子网？

请[提交工单](#)，选择工单类型为“弹性云服务器”。反馈问题类型、云服务区、问题描述等信息，或者拨打4000-955-988咨询华为云客服。

11 合同

- 11.1 购买华为云产品后，是否有相应的合同提供？
- 11.2 申请合同时，甲方信息需要与发票抬头一致吗？
- 11.3 未支付订单申请了合同，合同会生效吗？
- 11.4 正式合同可以作废后重新申请吗？
- 11.5 纸质合同使用什么快递回寄？

11.1 购买华为云产品后，是否有相应的合同提供？

客户购买华为云产品后，可到费用中心“[合同管理](#)”申请线上合同，申请线上合同的操作步骤，请参见[如何申请线上合同](#)。

企业客户可在线上合同的基础上申请盖有鲜章的纸质合同，申请纸质合同的操作步骤，请参见[如何申请纸质合同](#)。

11.2 申请合同时，甲方信息需要与发票抬头一致吗？

已签订合同的客户，需保持增值税发票的抬头与合同中的公司名称一致。

11.3 未支付订单申请了合同，合同会生效吗？

会。针对未支付订单，客户可申请请款合同。申请请款合同的操作步骤，请参见[如何申请请款合同](#)。

11.4 正式合同可以作废后重新申请吗？

草稿合同转为正式合同后，无法自行作废合同。

- 订单合同、意向合同和请款合同转为正式合同后，需提交工单，申请作废。
- 经销商伙伴在伙伴中心申请的服务付款协议合同无法作废。

11.5 纸质合同使用什么快递回寄？

进入“[合同管理](#)”页面，单击该合同操作列的“纸质合同详情”，可查看纸质合同处理情况及快递公司、快递单号。

12 云服务价格

- [12.1 为什么价格计算器和产品价格详情的价格不一样？](#)
- [12.2 为什么购买对象存储服务资源包后，又会产生欠费？](#)
- [12.3 为什么云硬盘备份停止自动备份后，还继续扣费？](#)
- [12.4 购买包年的MRS集群使用一段时间后将其删除，是否还需要付费？](#)
- [12.5 不同云服务不同规格如何收费？](#)
- [12.6 上云迁移如何收费？](#)
- [12.7 如何领取免费试用产品？](#)

12.1 为什么价格计算器和产品价格详情的价格不一样？

以弹性云服务器为例，产品价格详情页面的价格仅包括CPU以及内存的价格，未包括存储（例如40G系统盘）的价格。

价格计算器页面会根据您选择的存储（例如40G系统盘）计算价格总和。

12.2 为什么购买对象存储服务的资源包后，又会产生欠费？

OBS资源包目前提供存储容量包、下行流量包两种类型。这两款资源包您需要分别购买。如果您未购买某种资源包，对应使用的资源将自动按量付费。例如您只购买了存储容量包，则外网下行流量将按您的实际使用量计费。

12.3 为什么云硬盘备份停止自动备份后，还继续扣费？

云硬盘备份服务停止自动备份（停用备份策略或删除备份策略）后，不会产生新的备份任务，但是已经存在的备份数据会占用存储空间，因此会收取对应的存储费用。如果您不再需要这些云硬盘备份，可以删除，删除后将不会继续扣费。

12.4 购买包年的 MRS 集群使用一段时间后将其删除，是否还需要付费？

不需要付费。如果您购买的包年MRS尚未到期，您可以[提交工单](#)并提供订单号申请退订。

12.5 不同云服务不同规格如何收费？

您可以访问[产品价格详情](#)页面查询不同云服务不同规格的包周期和按需计费的价格详情。

针对具体的云服务，您还可以访问华为云官网云服务产品页面，在产品页面单击“价格计算器”，选择具体规格、计费方式等查看价格详情。

12.6 上云迁移如何收费？

您可以在官网进行[服务咨询](#)，提交信息后华为云专家会在三个工作日内联系您。

12.7 如何领取免费试用产品？

已经实名认证的客户登录华为云官网，在“最新活动 > 新手福利”页面，单击“免费试用”可以查看到所有可以免费试用的产品。客户领取免费试用产品前，请认真阅读《活动细则》。

13 优惠与折扣

[13.1 代金券](#)

[13.2 折扣券](#)

[13.3 其他](#)

13.1 代金券

13.1.1 为什么用不了代金券？

代金券具有一定的使用条件，如果您的账户中存在代金券，但却无法在支付订单时使用，或抵扣按需费用，可能的原因如下：

- **有效期：**代金券不在有效期中。若代金券还未到生效日期，请耐心等待代金券生效后使用；若代金券已过期，则无法再使用。
- **适用产品：**您选购产品的类型或规格不符合代金券的适用产品限制。
- **计费模式：**代金券的计费模式与您选购的产品的计费模式不匹配。如：计费类型为“按需”的代金券不能用于购买包年包月产品，计费类型为“包月”的代金券不能用于购买包年产品，计费类型为“包年包月”的代金券不能用于购买一次性计费产品。
- **折扣互斥：**代金券不可以和促销折扣、商务折扣、伙伴授予折扣同享，不可以与折扣券同享。
- **云服务区：**代金券可能限制在购买指定云服务区的产品时使用。
- **订购类型：**代金券可能限制了订购类型，如：仅订购（包括新购买、按需转包周期、试用转商）可使用，续费、变更时无法使用。
- **金额限制：**代金券可能对订单的应付金额有限制，如：满¥100可用，待支付订单必须满足：一，订单中存在满足代金券使用限制的产品；二，这些产品的应付金额之和大于100元。

说明

您可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”页面，查看代金券的使用限制。

13.1.2 按需产品怎么使用代金券？

开通按需产品时，无需选择代金券。系统扣除按需费用时，会自动选择符合条件的代金券，抵扣按需费用。

系统会优先使用有使用限制的代金券（如：设置了产品范围的代金券优先于没有设置产品范围的代金券）。同等条件下，优先使用快到期的代金券。

13.1.3 代金券抵扣的金额可以开发票吗？

不可以。

13.1.4 代金券获取方式有哪些？

代金券的获取方式有线上获取和线下获取两种。

- 线上获取：用户从华为云官网获取的代金券，包括系统自动发放和客户自助领取。线上获取的代金券可直接使用，不需要激活。



当华为云官网开展优惠券相关促销活动时，符合活动参与条件的客户，可以前往[促销活动页面](#)，参与活动获取优惠券。

- 线下获取：用户线下从客户经理或其他渠道获取的代金券（带有16位激活码），需要前往“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”，激活后才能使用。

13.1.5 为什么申请了代金券无法解冻资源？

代金券不能用来核销欠费。请及时充值抵扣欠款，还款后资源将被解冻。

13.1.6 如何查看代金券的使用记录？

在“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”页面，单击某个代金券的名称，进入代金券的详情页面，查看该代金券的使用记录。

13.1.7 可以修改代金券的使用限制吗？

不可以。

代金券的有效期、适用产品范围、计费模式、云服务区、金额限制、订购类型等限制，都不可以修改。

13.1.8 代金券发放了吗？

您可以前往“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”页面查看。

13.1.9 代金券可以转让吗？

不可以。

13.1.10 代金券可以延期吗？

不可以。

代金券过期后作废。

13.1.11 代金券不见了？

“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”页面默认会展示“可使用”状态的代金券。如果您在该页面没有找到原本存在的代金券，可能是因为代金券已用完或已过期。请在代金券列表上方的下拉框中，选择“已用完”或“已过期”，查看对应状态的代金券。

13.1.12 代金券余额变少了？

如果您没有主动使用代金券支付订单，而代金券的余额变少了，可能是因为系统自动使用代金券抵扣了按需费用。您可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”页面，单击该代金券的名称，进入代金券详情页面，查看该代金券的使用记录。

13.1.13 一次支付可以使用多张代金券吗？

不可以。

一次支付只能使用一张代金券。

13.1.14 有计费类型为按需的代金券，适用产品也匹配，为什么系统扣费时不能抵扣代金券？

您可能享有商务折扣或伙伴授予折扣，而代金券与商务折扣、伙伴授予折扣互斥。

13.1.15 一张代金券可以分多次抵扣吗？

满减代金券（即有金额限制）只能一次用完，非满减代金券，如果没有“限一次使用”的限制，则可以分多次使用。

13.1.16 代金券可以核销欠费吗？

不可以。

13.1.17 代金券和现金券有什么区别？

代金券和现金券的使用方法一样，支付订单时，系统会自动获取所有满足条件的代金券和现金券，您可以直接选择使用；抵扣按需费用时，系统会自动选择使用代金券和现金券。

代金券和现金券的使用规则区别如下：

- 现金券可以与其他券叠加使用。现金券和代金券叠加使用时，优先抵扣代金券；现金券和折扣券叠加使用时，在折扣券优惠基础上使用现金券。
- 支付订单时，可以使用多张现金券，但只能使用一张代金券。
- 对于允许退订的订单，在5天之内（含5天）退订时，现金券、代金券都可退；5天后，现金券只支持部分退还，代金券不可退。

13.2 折扣券

13.2.1 折扣券是否可以用于按需产品？

折扣券不能用于按需产品，只能用于包年包月产品。

13.2.2 退订时，折扣券是否可以退还？

不可以。

自助退订会退还实付金额，已使用的折扣券不会退还。

13.3 其他

13.3.1 如何查询中奖奖品的快递单号？

登录[账号中心](#)，在“我的特权”菜单中，选择“我的奖品”页签，在该页面中可以看到奖品的快递单号。

13.3.2 如何修改奖品的收件地址？

登录[账号中心](#)，在“我的特权”菜单中，选择“我的奖品”页签，在该页面可以修改奖品的收件地址。

13.3.3 如何领取免费试用套餐？

在华为云官网的[最新活动](#)菜单中，选择“新手福利”页签，单击“免费试用”，进入免费试用产品领取页面。符合活动参与条件的客户，可以在该页面领取免费试用套餐，活动参与条件见该页面的“详细规则”。

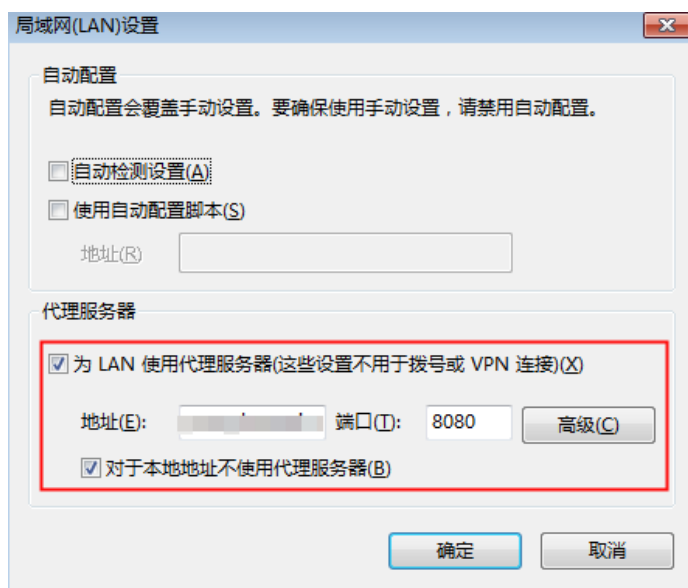
14 其他

14.1 华为云支付页面打不开怎么办？

14.2 执行操作时，提示“您的权限不足。Policy doesn't allow bss: unsubscribe: update to be performed.”怎么办？

14.1 华为云支付页面打不开怎么办？

1. 首先请确认您的网络是否异常。
2. 如果当前网络正常，请检查IE浏览器是否设置了代理。
 - a. 打开IE浏览器。
 - b. 选择“工具 > Internet选项”。
 - c. 选择“连接”页签，单击“局域网设置”，检查是否设置了代理。
红框中打勾的，表示设置了代理服务器。



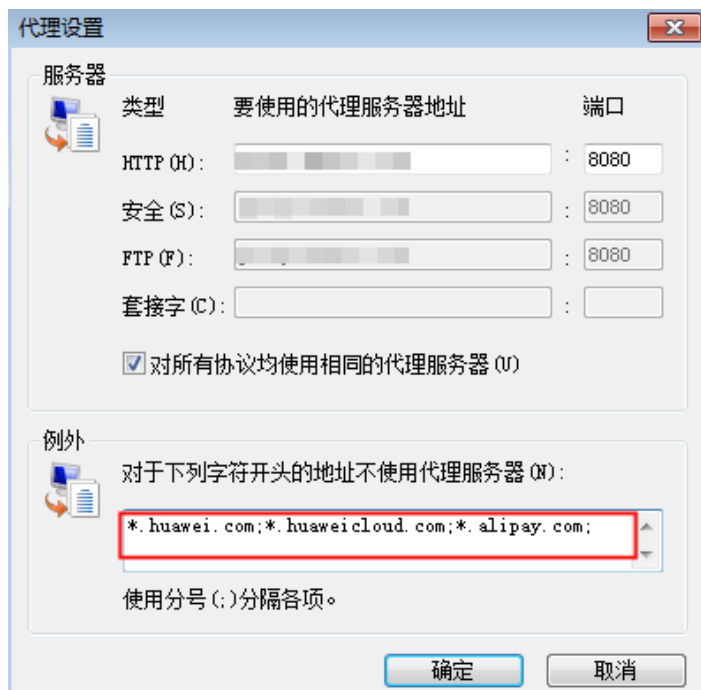
3. 如果设置了代理，请设置华为云支付页面的地址为例外。
 - a. 在“局域网（LAN）设置”对话框中单击“高级”。

- b. 设置华为云支付页面的地址为例外，单击“确定”。

示例：*.huawei.com;*.huaweicloud.com;*.alipay.com;



如果网银支付页面打不开，请参考上述步骤把网上银行的地址添加到例外中。



14.2 执行操作时，提示“您的权限不足。Policy doesn't allow bss: unsubscribe: update to be performed.” 怎么办？

IAM子用户登录费用中心执行某些操作时，提示“您的权限不足。Policy doesn't allow bss: unsubscribe: update to be performed.” 错误时，可执行如下操作：

1. 使用IAM用户所在组的**管理员账户**登录华为云。
2. 鼠标移动至右上方的用户名，在下拉列表中选择“统一身份认证”。
3. 在用户组列表中，单击用户组右侧的“权限配置”。
4. 请在所有区域添加“BSS Administrator”策略。添加策略的具体操作请参见[创建用户组并授权](#)。