

华为云公共事业服务云平台

# 常见问题解答

文档版本 01  
发布日期 2024-08-12



版权所有 © 华为技术有限公司 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。

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

---

## 目录

---

1 怎么查看华为云公共事业服务云平台订单的费用? .....	1
2 华为云公共事业服务云平台订单在华为云控制台能查看吗? .....	2
3 订单提交失败怎么办? .....	3
4 已到期资源还可以使用吗? .....	4
5 资源包和按需资源有什么区别? .....	5
6 已取消的订单能否恢复? 订单取消后订单是否消失了? .....	6
7 已经取消支付或退订的订单是否能从我的订单中删除? .....	7
8 续费时, 可变更云服务配置吗? .....	8
9 什么时候自动续费? .....	9
10 开通自动续费后, 是否可以手动续费该资源? .....	10
11 支付时余额不足怎么办? .....	11
12 忘记密码怎么办? .....	12

# 1 怎么查看华为云公共事业服务云平台订单的费用?

---

- 进入“费用中心”，在“我的订单”页面的订单信息中包含费用信息，可查看和导出。
- 登录华为云console控制台，进入“费用中心 > 账单管理 > 流水和明细账单”，在“明细账单”页签的“明细”中查看。

# 2 华为云公共事业服务云平台订单在华为云控制台能查看吗?

---

订单状态为“已完成、已取消”的专区订单，可在华为云console控制台的“费用中心 > 订单管理 > 专区订单”查看。

# 3 订单提交失败怎么办?

---

订单提交失败不会生成订单，请联系oncall客服人员。

# 4 已到期资源还可以使用吗？

---

包年/包月资源到期未续订或按需资源欠费时，该资源可以正常使用，会继续产生费用，需要进行续期或费用支付。



# 5 资源包和按需资源有什么区别?

---

- 资源包需要下单并支付后才能使用；按需资源不需要下单支付，只要开通即可。
- 资源包是客户预先购买的资源使用量配额。在按需资源使用过程中，优先扣减匹配的资源包使用量，超出配额的使用量需要根据按需付费。购买资源包之后不会开通资源，如果没有匹配到开通的按需资源，则资源包没有用处。

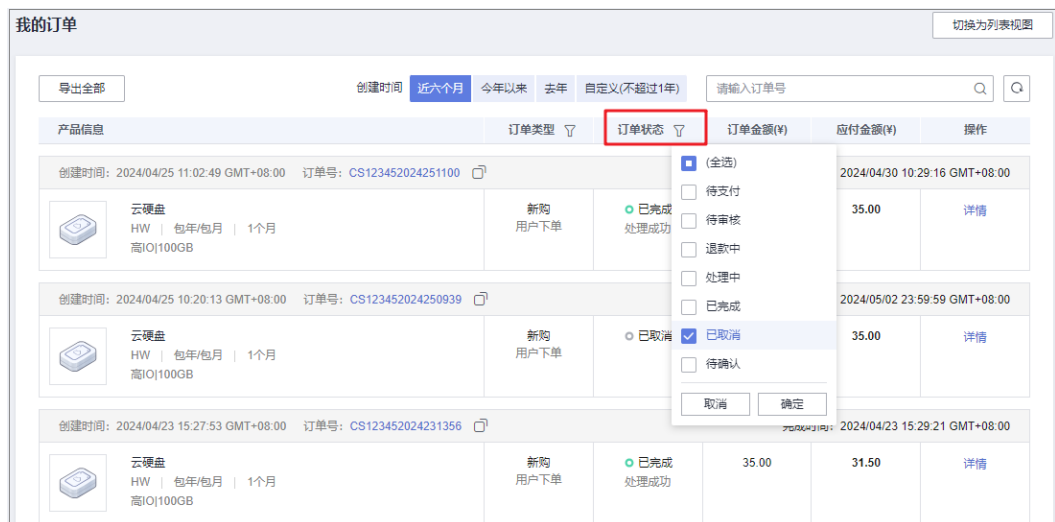
# 6 已取消的订单能否恢复？订单取消后订单是否消失了？

---

订单未在有效期内支付自动取消或手动取消订单后不能恢复，需要重新购买。订单取消后订单并没有消失，客户可以进入“我的订单”页面，查看已取消的订单。

# 7 已经取消支付或退订的订单是否能从我的订单中删除？

已经取消支付或退订的订单不能从我的订单中删除，可以对订单进行筛选过滤查询。



# 8 续费时，可变更云服务配置吗？

---

不可以。如果客户想进行变更云服务配置，可在续费前或者续费后操作。

若先变更规格后续费，续费周期可以单独退订；若先续费，后变更规格，则续费周期不能退订。

# 9 什么时候自动续费?

---

在资源到期前的第7天开始扣款，请保持余额充足。

# 10 开通自动续费后，是否可以手动续费该资源？

---

可以。手动续费后，自动续费仍有效，在新的到期时间前的第7天开始扣款。

# 11 支付时余额不足怎么办?

---

支付时显示的余额为华为云账户余额，账户余额不足，可以先充值再支付，充值详细操作步骤可参见[账户充值](#)。

# 12 忘记密码怎么办?

忘记登录密码可在华为云公共事业服务云平台登录页，单击“忘记密码”，通过邮箱、手机号、账号名找回密码。

华为云帐号登录

帐号名/邮件地址

密码

手机号登录  记住登录名

登录

免费注册 | 忘记密码 | IAM用户登录





The screenshot shows the '华为云找回密码' (Huawei Cloud Password Recovery) page. At the top, it says 'IAM用户 >' (IAM User >). Below this, there are two input fields: '请输入帐号名/邮件地址' (Please enter account name/email address) and '请输入图形验证码' (Please enter the graphical verification code). To the right of the second field is a CAPTCHA image showing the characters '9FDe'. Below the input fields is a blue link for '手机号找回' (Recovery by mobile number). At the bottom is a red button labeled '下一步' (Next Step).