

工单管理

API 参考

文档版本 06
发布日期 2024-12-25



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2025。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云计算技术有限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，华为云计算技术有限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。

目录

1 使用前必读	1
1.1 概述	1
1.2 调用说明	1
1.3 终端节点	1
1.4 基本概念	1
2 API 概览	3
3 如何调用 API	5
3.1 构造请求	5
3.2 认证鉴权	8
3.3 返回结果	9
4 应用示例	11
4.1 示例一：创建工单	11
5 API v2 (推荐)	15
5.1 协议管理	15
5.1.1 查看最新发布版本协议详情	15
5.1.2 查询用户是否签署最新协议	18
5.1.3 签署协议	20
5.2 附件管理	22
5.2.1 租户批量获取下载链接	22
5.3 工单管理	24
5.3.1 修改联系方式	25
5.3.2 查询工单扩展参数	27
5.3.3 提交工单扩展参数	29
5.3.4 查询用户关联的 region	31
5.3.5 创建工单	33
5.3.6 提交评分	37
5.3.7 工单导出	40
5.3.8 工单操作	43
5.4 工单权限管理	46
5.4.1 查询提单权限	46
5.4.2 查询工单权限	48
5.4.3 创建授权	50

5.5 附件功能.....	52
5.5.1 上传附件.....	52
5.5.2 上传附件.....	54
5.5.3 删除附件.....	56
5.5.4 下载附件.....	58
5.5.5 图片展示.....	60
5.5.6 附件限制.....	62
5.6 授权管理.....	64
5.6.1 验证授权主机.....	64
5.6.2 拒绝 撤销授权.....	67
5.6.3 查询登录类型.....	69
5.6.4 查询授权详情.....	71
5.6.5 租户确认授权.....	76
5.6.6 查看授权列表.....	79
5.6.7 查询堡垒机历史操作记录.....	83
5.6.8 查询堡垒机历史会话列表.....	86
5.6.9 查询堡垒机文件传输记录.....	89
5.7 工单配额管理.....	93
5.7.1 查询工单配额.....	93
5.8 提单基础配置查询.....	95
5.8.1 查询国家码.....	95
5.8.2 查询问题类型列表.....	97
5.8.3 查询附加参数.....	100
5.8.4 查询问题类型对应模板.....	104
5.8.5 查询工单类目列表.....	106
5.8.6 查询产品类型列表.....	109
5.8.7 查询区域列表.....	112
5.8.8 工单满意度分类列表.....	114
5.8.9 查询问题严重性列表.....	117
5.8.10 查询工单限制，比如抄送邮箱个数等.....	119
5.9 标签管理.....	121
5.9.1 创建标签.....	121
5.9.2 查询标签.....	123
5.9.3 删除标签.....	126
5.9.4 修改标签.....	128
5.9.5 查询工单关联标签接口.....	130
5.9.6 添加工单关联标签接口.....	132
5.9.7 删除工单关联标签接口.....	135
5.10 工单留言管理.....	137
5.10.1 设置消息已读.....	137
5.10.2 查询未读消息.....	139
5.10.3 提交留言.....	141

5.10.4 撤回留言.....	144
5.10.5 查询留言.....	146
5.10.6 查询更多留言.....	149
5.10.7 轮询查询即时消息.....	153
5.11 工单查询相关接口.....	157
5.11.1 查询委托.....	157
5.11.2 查询伙伴工单权限.....	160
5.11.3 统计各状态工单数量.....	162
5.11.4 查询工单详情.....	164
5.11.5 查询工单操作日志.....	171
5.11.6 查询工单抄送邮箱.....	174
5.11.7 查询某个工单状态.....	176
5.11.8 查询关联伙伴服务信息.....	178
5.11.9 查询工单列表接口.....	181
5.11.10 查询子用户信息.....	185
5.12 关联工单管理.....	188
5.12.1 创建关联.....	188
5.12.2 删除关联.....	190
5.12.3 查询关联工单.....	193
5.13 验证码管理.....	195
5.13.1 是否需要验证.....	195
5.13.2 查询已验证的列表.....	197
5.13.3 验证联系方式.....	200
5.13.4 获取验证码.....	203
5.14 配置管理.....	205
5.14.1 查询配置.....	205
5.15 一键诊断.....	206
5.15.1 用户反馈是否有帮助.....	207
5.15.2 根据 itemIds 查询指定的诊断检查项执行结果.....	208
5.15.3 查询诊断任务执行结果.....	211
5.15.4 查询诊断历史记录列表.....	214
5.15.5 开始一键诊断.....	218
5.15.6 获取资源信息.....	219
5.16 智能客服.....	222
5.16.1 提问（在制定的会话中）.....	222
5.16.2 创建问答会话.....	227
5.16.3 问答满意度评价.....	228
5.16.4 查询反馈选项.....	231
5.16.5 反馈评价.....	233
5.16.6 语料提问.....	236
5.16.7 查询语料详情.....	240
5.16.8 查询联想问题.....	244

5.16.9 查询语料.....	246
5.16.10 查询推荐热词.....	249
5.16.11 新问答接口.....	253
5.16.12 产品类型转为主题.....	260
5.16.13 查询案例.....	263
5.16.14 查询公告.....	267
5.16.15 查询工具.....	269
5.17 反馈.....	272
5.17.1 创建举报反馈.....	272
6 历史 API.....	277
6.1 创建工单.....	277
6.2 查询工单列表.....	279
6.3 查询工单详情.....	281
6.4 上传附件.....	284
6.5 附件下载.....	286
6.6 删除附件.....	287
6.7 新增留言.....	287
6.8 服务评价.....	289
6.9 工单操作.....	290
6.10 查询工单问题所属产品.....	291
6.11 查询工单问题类型.....	293
6.12 查询模板.....	294
6.13 查询云服务区.....	295
7 附录.....	298
7.1 错误码.....	298
7.2 状态码.....	303
7.3 历史错误码.....	304
7.4 获取项目 ID.....	308
8 修订记录.....	310

1 使用前必读

1.1 概述

欢迎使用OSM，OSM是支撑华为云售后服务的客户服务支持系统，售后服务人员在OSM处理华为云客户通过电话、官网、APP等途径提交的咨询、技术报障等工单。

您可以使用本文档提供的API对工单进行相关操作，如创建、删除、查询等。支持的全部操作请参见[API概览](#)。

1.2 调用说明

工单管理提供了REST（Representational State Transfer）风格API，支持您通过HTTPS请求调用，调用方法请参见[如何调用API](#)。

1.3 终端节点

终端节点（Endpoint）即调用API的[请求地址](#)，不同服务不同区域的终端节点不同，您可以从[地区和终端节点](#)中查询所有服务的终端节点。

工单管理的终端节点如下表所示，请您根据业务需要选择对应区域的终端节点。

表 1-1 工单管理的终端节点

区域名称	区域	终端节点（Endpoint）
亚太-新加坡	ap-southeast-3	osm.ap-southeast-3.myhuaweicloud.com

1.4 基本概念

- 帐号
用户注册时的帐号，帐号对其所拥有的资源及云服务具有完全的访问权限，可以重置用户密码、分配用户权限等。由于帐号是付费主体，为了确保帐号安全，建

建议您不要直接使用帐号进行日常管理工作，而是创建用户并用来进行日常工作。

- 用户

由帐号在IAM中创建的用户，是云服务的使用人员，具有身份凭证（密码和访问密钥）。

通常在调用API的鉴权过程中，您需要用到帐号、用户和密码等信息。

- 区域

指云资源所在的物理位置，同一区域内可用区间内网互通，不同区域间内网不互通。通过在不同地区创建云资源，可以将应用程序设计的更接近特定客户的要求，或满足不同地区的法律或其他要求。

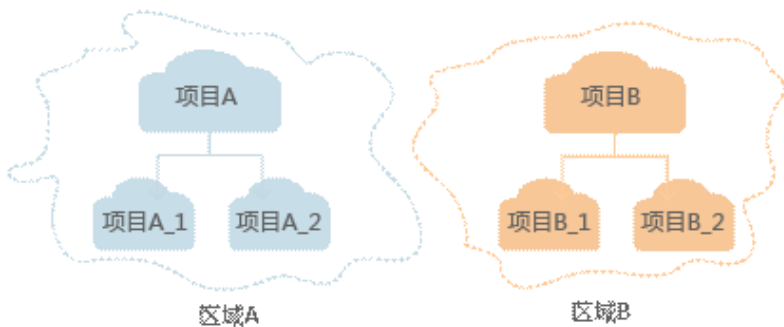
- 可用区

一个可用区是一个或多个物理数据中心的集合，有独立的风火水电，AZ内逻辑上再将计算、网络、存储等资源划分成多个集群。一个Region中的多个AZ间通过高速光纤相连，以满足用户跨AZ构建高可用性系统的需求。

- 项目

区域默认对应一个项目，这个项目由系统预置，用来隔离物理区域间的资源（计算资源、存储资源和网络资源），以默认项目为单位进行授权，用户可以访问您帐号中该区域的所有资源。如果您希望进行更加精细的权限控制，可以在区域默认的项目中创建子项目，并在子项目中购买资源，然后以子项目为单位进行授权，使得用户仅能访问特定子项目中资源，使得资源的权限控制更加精确。

图 1-1 项目隔离模型



2 API 概览

OSM对外开放的API主要是为运营华为公有云服务的合作伙伴开放工单请求管理API，便于合作伙伴系统能够将华为云工单提交给华为云售后服务团队协助处理。

表 2-1 工单管理接口列表

类型	说明
查询工单类目列表	用户在提交工单时可以选择问题关联的产品类型。
查询问题类型列表	创建工单的时候可以选择工单对应的问题类型。
查询问题类型对应模板	用户在提交工单的时候，需要按照模板填写，可以引导用户提交有效信息。
查询问题严重性列表	用户在提单时，一般是购买了支持计划之后，会依据支持计划的等级展示对应的严重性列表
查询区域列表	用户在提交工单时可以选择关联的云服务区域。
创建工单	用户在使用产品的过程中，遇到问题或者需要帮助时可以提交工单。
查询工单列表	查询已提交的华为云工单列表。
查询工单详情	查询已提交的某个华为云工单详情。
上传附件	提交工单时，可以提交一些截图等文件。
附件下载	用户在工单详情中可以下载查看其上传的附件。
删除附件	用户在创建工单或者新增留言前可以删除其上传错误的附件，重新上传。
新增留言	用户可以在工单详情页面新增留言，提交一些机密信息或者客服等处理中需要的信息或者进行催单询问进展等。
查询留言	用户可以在工单详情页面查询留言

类型	说明
工单满意度分类列表	用户在关闭工单页面会展示满意度分类的各种指标，用于服务评价
服务评价	用户在工单处理完成之后可以进行服务评价，提交一些评论。
工单操作	用户可以对提交的工单做一些操作，比如催单、删单、关单、撤单。

3 如何调用 API

3.1 构造请求

本节介绍REST API请求的组成，并以调用IAM服务的[获取用户Token](#)说明如何调用API，该API获取用户的Token，Token可以用于调用其他API时鉴权。

请求 URI

请求URI由如下部分组成：

{URI-scheme}://{Endpoint}/{resource-path}?{query-string}

尽管请求URI包含在请求消息头中，但大多数语言或框架都要求您从请求消息中单独传递它，所以在此单独强调。

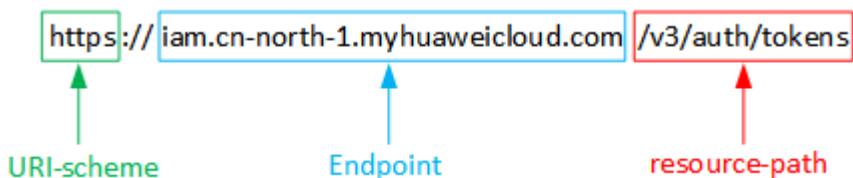
表 3-1 URI 中的参数说明

参数	描述
URI-scheme	表示用于传输请求的协议，当前所有API均采用HTTPS协议。
Endpoint	指定承载REST服务端点的服务器域名或IP，不同服务不同区域的Endpoint不同，您可以从 地区和终端节点 获取。 例如IAM服务在“华北-北京一”区域的Endpoint为“iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com”。
resource-path	资源路径，也即API访问路径。从具体API的URI模块获取，例如“获取用户Token”API的resource-path为“/v3/auth/tokens”。
query-string	查询参数，是可选部分，并不是每个API都有查询参数。查询参数前面需要带一个“？”，形式为“参数名=参数取值”，例如“limit=10”，表示查询不超过10条数据。

例如您需要获取IAM在“华北-北京一”区域的Token，则需使用“华北-北京一”区域的Endpoint（iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com），并在[获取用户Token](#)的URI部分找到resource-path（/v3/auth/tokens），拼接起来如下所示。

```
https://iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com/v3/auth/tokens
```

图 3-1 URI 示意图



说明

为查看方便，在每个具体API的URI部分，只给出resource-path部分，并将请求方法写在一起。这是因为URI-scheme都是HTTPS，而Endpoint在同一个区域也相同，所以简洁起见将这两部分省略。

请求方法

HTTP请求方法（也称为操作或动词），它告诉服务你正在请求什么类型的操作。

表 3-2 HTTP 方法

方法	说明
GET	请求服务器返回指定资源。
PUT	请求服务器更新指定资源。
POST	请求服务器新增资源或执行特殊操作。
DELETE	请求服务器删除指定资源，如删除对象等。
HEAD	请求服务器资源头部。
PATCH	请求服务器更新资源的部分内容。 当资源不存在的时候，PATCH可能会去创建一个新的资源。

在**获取用户Token**的URI部分，您可以看到其请求方法为“POST”，则其请求为：

```
POST https://iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com/v3/auth/tokens
```

请求消息头

附加请求头字段，如指定的URI和HTTP方法所要求的字段。例如定义消息体类型的请求头“Content-Type”，请求鉴权信息等。

详细的公共请求消息头字段请参见**表3-3**。

表 3-3 公共请求消息头

名称	描述	是否必选	示例
Host	请求的服务器信息，从服务API的URL中获取。值为hostname[:port]。端口缺省时使用默认的端口，https的默认端口为443。	否 使用AK/SK认证时该字段必选。	code.test.com or code.test.com:443
Content-Type	发送的实体的MIME类型。推荐用户默认使用application/json，如果API是对象、镜像上传等接口，媒体类型可按照流类型的不同进行确定。	是	application/json
Content-Length	请求body长度，单位为Byte。	否	3495
X-Project-Id	project id，项目编号。请参考 获取项目ID 章节获取项目编号。	否 如果是专属云场景采用AK/SK认证方式的接口请求或者多project场景采用AK/SK认证的接口请求则该字段必选。	e9993fc787d94b6c886cb aa340f9c0f4
X-Auth-Token	用户Token。 用户Token也就是调用 获取用户Token 接口的响应值，该接口是唯一不需要认证的接口。 请求响应成功后在响应消息头中包含的“X-Subject-Token”的值即为Token值。	否 使用Token认证时该字段必选。	注：以下仅为Token示例片段 MIIPAgYJKoZlhvcNAQcCo ...ggg1BBIIINPXsidG9rZ

说明

API同时支持使用AK/SK认证，AK/SK认证是使用SDK对请求进行签名，签名过程会自动往请求中添加Authorization（签名认证信息）和X-Sdk-Date（请求发送的时间）请求头。

AK/SK认证的详细说明请参见[认证鉴权](#)的“AK/SK认证”。

对于[获取用户Token](#)接口，由于不需要认证，所以只添加“Content-Type”即可，添加消息头后的请求如下所示。

```
POST https://iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com/v3/auth/tokens
Content-Type: application/json
```

请求消息体（可选）

该部分可选。请求消息体通常以结构化格式（如JSON或XML）发出，与请求消息头中Content-Type对应，传递除请求消息头之外的内容。若请求消息体中的参数支持中文，则中文字符必须为UTF-8编码。

每个接口的请求消息体内容不同，也并不是每个接口都需要有请求消息体（或者说消息体为空），GET、DELETE操作类型的接口就不需要消息体，消息体具体内容需要根据具体接口而定。

对于[获取用户Token](#)接口，您可以从接口的请求部分看到所需的请求参数及参数说明。将消息体加入后的请求如下所示，加粗的斜体字段需要根据实际值填写，其中***username***为用户名，***domainname***为用户所属的帐号名称，***********为用户登录密码，***xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx***为project的ID，获取方法请参见[获取项目ID](#)。

说明

scope参数定义了Token的作用域，上面示例中获取的Token仅能访问project下的资源。您还可以设置Token的作用域为某个帐号下所有资源或帐号的某个project下的资源，详细定义请参见[获取用户Token](#)。

```
POST https://iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com/v3/auth/tokens
Content-Type: application/json
```

```
{
  "auth": {
    "identity": {
      "methods": [
        "password"
      ],
      "password": {
        "user": {
          "name": "username",
          "password": "*****",
          "domain": {
            "name": "domainname"
          }
        }
      }
    },
    "scope": {
      "project": {
        "id": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx"
      }
    }
  }
}
```

到这里为止这个请求需要的内容就具备齐全了，您可以使用[curl](#)、[Postman](#)或直接编写代码等方式发送请求调用API。对于获取用户Token接口，返回的响应消息头中“x-subject-token”就是需要获取的用户Token。有了Token之后，您就可以使用Token认证调用其他API。

3.2 认证鉴权

调用接口有如下两种认证方式，您可以选择其中一种进行认证鉴权。

- Token认证：通过Token认证通用请求。
- AK/SK认证：通过AK（Access Key ID）/SK（Secret Access Key）加密调用请求。推荐使用AK/SK认证，其安全性比Token认证要高。

Token 认证

📖 说明

Token的有效期为24小时，需要使用一个Token鉴权时，可以先缓存起来，避免频繁调用。

Token在计算机系统中代表令牌（临时）的意思，拥有Token就代表拥有某种权限。Token认证就是在调用API的时候将Token加到请求消息头，从而通过身份认证，获得操作API的权限。

在**构造请求**中以调用**获取用户Token**接口为例说明了如何调用API。获取Token后，再调用其他接口时，您需要在请求消息头中添加“X-Auth-Token”，其值即为Token。例如Token值为“ABCDEFJ...”，则调用接口时将“X-Auth-Token: ABCDEFJ...”加到请求消息头即可，如下所示。

```
POST https://iam.cn-north-1.myhuaweicloud.com/v3/auth/projects
Content-Type: application/json
X-Auth-Token: ABCDEFJ....
```

AK/SK 认证

📖 说明

AK/SK签名认证方式仅支持消息体大小12MB以内，12MB以上的请求请使用Token认证。

AK/SK认证就是使用AK/SK对请求进行签名，在请求时将签名信息添加到消息头，从而通过身份认证。

- AK(Access Key ID)：访问密钥ID。与私有访问密钥关联的唯一标识符；访问密钥ID和私有访问密钥一起使用，对请求进行加密签名。
- SK(Secret Access Key)：与访问密钥ID结合使用的密钥，对请求进行加密签名，可标识发送方，并防止请求被修改。

使用AK/SK认证时，您可以基于签名算法使用AK/SK对请求进行签名，也可以使用专门的签名SDK对请求进行签名。详细的签名方法和SDK使用方法请参见[API签名指南](#)。

3.3 返回结果

状态码

请求发送以后，您会收到响应，包含状态码、响应消息头和消息体。

状态码是一组从1xx到5xx的数字代码，状态码表示了请求响应的状态，完整的状态码列表请参见[状态码](#)。

对于**获取用户Token**接口，如果调用后返回状态码为“201”，则表示请求成功。

响应消息头

对应请求消息头，响应同样也有消息头，如“Content-type”。

4 应用示例

4.1 示例一：创建工单

场景描述

本章节指导用户通过API创建工单。API的调用方法请参见[如何调用API](#)。

涉及接口

- [获取IAM用户Token（使用密码）](#)：用于鉴权认证。
- [上传附件](#)：针对有附件的提单场景，通过该接口上传附件。
- [创建工单](#)：提交工单。
- [查询工单详情](#)：根据工单id查询工单的进展和详情。

前提条件

- 已获取目的端AK/SK，参见[获取AK/SK](#)。

操作步骤

步骤1 获取IAM用户Token。

- 接口相关信息
URI格式：POST /v3/auth/tokens
详情请参见[获取IAM用户Token（使用密码）](#)。

- 请求示例

POST: https://{iam_endpoint}/v3/auth/tokens

{endpoint}信息请从[地区和终端节点](#)获取。

Body:

```
{
  "auth": {
    "identity": {
      "methods": [
        "password"
      ],
      "password": {
```

```
"user": {
  "name": "username",
  "domain": {
    "name": "domainname"
  },
  "password": "*****"
},
"scope": {
  "project": {
    "id": "*****"
  }
}
}
```

响应Header中“X-Subject-Token”的值即为Token:

X-Subject-Token:MIIDkgYJKoZIhvcNAQcCoIIDgzCCA38CAQExDTALBglghkgBZQMEAgEwgXXXXX...

步骤2 上传附件。

- 接口相关信息

URI格式:

POST /v2/servicerequest/accessorys/json-format-content

详情请参见[上传附件](#)接口。

- 请求示例

POST https://osm.cn-south-1.myhuaweicloud.com/v2/servicerequest/accessorys/json-format-content

Header:

Content-Type: application/json

X-Auth-Token: "Token"

Body:

```
{
  "accessory_name": "filename",
  "accessory_from": "incident",
  "upload_type": 0,
  "accessory_data": "Base64 XXXXX"
}
```

- 响应示例

```
{
  "accessory_id": "accessory_id"
}
```

步骤3 调用创建工单接口创建工单。

- 接口相关信息

URI格式:

POST /v2/servicerequest/cases

详情请参见[创建工单](#)。

- 请求示例

POST https://osm.cn-south-1.myhuaweicloud.com/v2/servicerequest/cases

Header:

Content-Type: application/json

X-Auth-Token: "Token"

Body:

```
{
  "business_type_id": "business_type_id",
  "product_category_id": "product_category_id",
}
```

```
"incident_sub_type_id": "1",
"source_id": "83aeb0f2834c4df49826c781d32a963e",
"simple_description": "test",
"remind_time": "0",
"region_id": "cn-test-1",
"area_code": "86",
"extends_map": {
},
"extension_map": {
},
"accessory_ids": [
  "accessory_id" // 这里的id用第三步上传附件返回的id, //如果没有附件, 不要传accessory_ids这个参数
]
}
```

- 响应示例

```
{
  "incident_id": "TS-123456"
}
```

步骤4 调用查询接口, 查看工单的详情和进展。

- 接口相关信息

URI格式:

```
GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}
```

详情请参见[查询工单详情接口](#)。

- 请求示例

```
GET https://osm.cn-south-1.myhuaweicloud.com/v2/servicerequest/cases/TT-123456
```

Header:

```
Content-Type: application/json
```

```
X-Auth-Token: "Token"
```

- 响应示例

```
{
  "incident_detail_info": {
    "xcustomer_name": "test",
    "status": 0,
    "incident_id": "TT-123456",
    "business_type_name": "活动规则咨询",
    "customer_id": "customer_id",
    "dc_name": "华南-广州",
    "simple_description": "123",
    "source_name": "用户中心",
    "create_time": "2020-12-25T09:24:18Z",
    "message_list": [
      {
        "type": 0,
        "replier": "",
        "content": "123",
        "message_id": "",
        "replier_name": "",
        "create_time": "2020-12-25T09:24:18Z",
        "is_first_message": 0,
        "accessory_list": [
          {
            "accessory_id": "",
            "file_actual_name": "test.jpg"
          }
        ]
      }
    ]
  },
  "incident_satisfaction": [
  ],
}
```

```
"is_authorized": 0,  
"resolve_time": 0,  
"business_ownership": 0,  
"ext_info": {  
  "area_code": "",  
  "remind_mobile": "",  
  "remind_mail": "",  
  "contact_type": "0,1,2",  
  "remind_time": "0",  
  "cc_email": ""  
}  
}
```

Status 0表示待受理。

----结束

5 API v2 (推荐)

5.1 协议管理

5.1.1 查看最新发布版本协议详情

功能介绍

查看最新发布版本协议详情

URI

GET /v2/servicerequest/agreements/published-agreement

表 5-1 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
agreement_type	否	String	协议类型 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-2 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-3 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
case_agreement	AgreementV O object	附件限制信息

表 5-4 AgreementVO

参数	参数类型	描述
id	String	协议id 最小长度: 1 最大长度: 11
agreement_name	String	协议名称 最小长度: 1 最大长度: 128
agreement_type	String	协议类型 最小长度: 1 最大长度: 32
agreement_type_name	String	协议类型名称 最小长度: 1 最大长度: 128
content	String	内容 最小长度: 1 最大长度: 2147483647
version	Integer	版本 最小值: 0 最大值: 2147483647

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/agreements/published-agreement?agreement_type=5  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "case_agreement": {  
    "id": "123",  
    "agreement_name": "新建工单",  
    "agreement_type": "0",  
    "agreement_type_name": "新建工单",  
    "content": "content",  
    "version": "1.0.0"  
  }  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.1.2 查询用户是否签署最新协议

功能介绍

查询用户是否签署最新协议

URI

GET /v2/servicerequest/agreements/signed-latest

表 5-5 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
agreement_type	否	String	协议类型 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-6 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-7 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
is_signed_late st	Boolean	是否签署

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/agreements/signed-latest?agreement_type=5  
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "is_signed_latest" : true  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.1.3 签署协议

功能介绍

签署协议

URI

POST /v2/servicerequest/agreements/{id}/signed

表 5-8 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
id	是	Integer	协议id 最小值: 1 最大值: 32

请求参数

表 5-9 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度: 1 最大长度: 5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-10 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
relation_id	否	String	关联id 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-11 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
agreement_signed_record_id	Integer	签署记录id 最小值：0 最大值：2147483647

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/agreements/0/signed
```

```
{  
  "relation_id" : "relationId"  
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "agreement_signed_record_id": "1"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.2 附件管理

5.2.1 租户批量获取下载链接

功能介绍

租户批量获取下载链接

URI

GET /v2/servicerequest/accessorys/access-urls

表 5-12 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	是	String	组id 最小长度: 1 最大长度: 32
accessory_ids	是	Array	附件id列表 数组长度: 1 - 100

请求参数

表 5-13 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-14 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
accessory_urls	Array of AccessoryUrl objects	附件链接 数组长度：0 - 65535

表 5-15 AccessoryUrl

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度: 1 最大长度: 64
accessory_url	String	附件链接 最小长度: 1 最大长度: 1024

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessorys/access-urls  
  
{  
  "group_id": "1",  
  "accessory_ids": [ "1", "2" ]  
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "accessory_urls": [ {  
    "accessory_url": "url1",  
    "accessory_id": "1"  
  }, {  
    "accessory_url": "url2",  
    "accessory_id": "2"  
  } ]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3 工单管理

5.3.1 修改联系方式

功能介绍

修改联系方式

URI

PUT /v2/servicerequest/cases/{case_id}/contact-info

表 5-16 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-17 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-18 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
area_code	否	String	国家码 最小长度：1 最大长度：32
remind_mobil e	否	String	联系手机号 最小长度：1 最大长度：32
remind_mail	否	String	联系邮箱 最小长度：1 最大长度：128
remind_time	否	String	联系时间 最小长度：1 最大长度：16
group_id	否	String	组id 最小长度：1 最大长度：64
extension_ma p	否	Map<String,O bject>	扩展参数

响应参数

状态码： 200

表 5-19 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
PUT https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/1/contactInfo
{
  "area_code": "1",
```



```
"remind_mobile": "1",  
"remind_mail": "1",  
"remind_time": "1",  
"group_id": "1",  
"extension_map": []  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.2 查询工单扩展参数

功能介绍

查询工单扩展参数

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/extends-param

表 5-20 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：32

表 5-21 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	是	String	组id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-22 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-23 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/1/extends-param?group_id=1
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.3 提交工单扩展参数

功能介绍

提交工单扩展参数

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/extends-param

表 5-24 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-25 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-26 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：1 最大长度：64
message_id	否	String	消息id 最小长度：1 最大长度：64
extends_map	否	Map<String, Object>	扩展参数

响应参数

状态码: 200

表 5-27 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/1/extends-param
```

```
{  
  "group_id": "1",  
  "message_id": "1",  
  "extends_map": []  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.4 查询用户关联的 region

功能介绍

查询用户关联的region

URI

GET /v2/servicerequest/customers/regions

请求参数

表 5-28 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-29 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
count	Integer	总数 最小值：0 最大值：2147483647
region_infos	Array of Region objects	区域信息 数组长度：0 - 2147483647

表 5-30 Region

参数	参数类型	描述
region_id	String	区域id 最小长度: 1 最大长度: 64
region_name	String	区域名称 最小长度: 1 最大长度: 64

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/customers/regions
```

```
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "count": 2,  
  "region_infos": [{  
    "region_id": "1",  
    "region_name": "1"  
  }, {  
    "region_id": "2",  
    "region_name": "2"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.5 创建工单

功能介绍

创建工单

URI

POST /v2/servicerequest/cases

请求参数

表 5-31 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32
x-phone-verifiedid	否	String	手机验证序列号id，如果选择非注册手机号提醒，如果是非注册联系方式则必填，通过"查询已验证的列表"接口查询获取 最小长度：1 最大长度：32
x-email-verifiedid	否	String	邮件验证序列号id，如果选择非注册邮箱提醒，如果是非注册联系方式则必填，通过"查询已验证的列表"接口查询获取 最小长度：1 最大长度：32

表 5-32 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
incident_sub_type_id	否	String	工单子类, 通过"查询工单类目列表"接口获取 最小长度: 0 最大长度: 32
product_category_id	否	String	工单产品类型, 通过"查询工单类目列表"接口获取 最小长度: 0 最大长度: 64
business_type_id	是	String	工单问题类型, 通过"查询问题类型列表"接口获取 最小长度: 0 最大长度: 512
region_id	否	String	区域ID, 根据business_type_id 对应工单类型是5则必填, 通过"查询问题类型列表"查看 最小长度: 0 最大长度: 64
simple_description	是	String	问题描述 最小长度: 0 最大长度: 1200
source_id	是	String	工单来源, 当前固定为83aeb0f2834c4df49826c781d32a963e 最小长度: 0 最大长度: 32
remind_mobile	否	String	提醒手机号 最小长度: 0 最大长度: 32
remind_mail	否	String	提醒邮箱 最小长度: 0 最大长度: 128
remind_time	否	String	提醒时间 最小长度: 0 最大长度: 16
project_id	否	String	ProjectId 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	是否必选	参数类型	描述
accessory_ids	否	Array of strings	附件id列表, "上传附件"接口返回的id 最小长度: 1 最大长度: 32 数组长度: 0 - 5
extends_map	否	Map<String,Object>	附加参数
extension_map	否	Map<String,Object>	扩展参数
severity_id	否	String	严重性id, 通过"查询问题严重性列表"接口获取 最小长度: 0 最大长度: 64
verify_code	否	String	验证码, 如果是非注册联系方式, 需要通过"获取验证码"获取验证码 最小长度: 0 最大长度: 6
area_code	否	String	国家码 最小长度: 0 最大长度: 32

响应参数

状态码: 200

表 5-33 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
incident_id	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases

```
{
  "incident_sub_type_id": "123",
  "product_category_id": "123",
  "business_type_id": "123",
  "region_id": "cn-north-1",
```

```
"simple_description": "test",  
"source_id": "123",  
"remind_mobile": null,  
"remind_mail": null,  
"remind_time": "9:00-18:00",  
"project_id": null,  
"accessory_ids": [ ],  
"extends_map": [ ],  
"extension_map": [ ],  
"severity_id": "123",  
"verify_code": null,  
"area_code": 86  
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回工单号

```
{  
  "incident_id": "123"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回工单号

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.6 提交评分

功能介绍

提交评分

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/score

表 5-34 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度: 1 最大长度: 64

请求参数

表 5-35 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-36 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
judgement	是	String	评价内容 最小长度：0 最大长度：400
incident_satisfaction_list	是	Array of IncidentSatisfactionV2Do objects	满意度列表 数组长度：0 - 100
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

表 5-37 IncidentSatisfactionV2Do

参数	是否必选	参数类型	描述
value	否	Integer	满意度总分数 最小值: 0 最大值: 65535
satisfaction_id	是	Integer	满意度分类id 最小值: 0 最大值: 9999
satisfaction_value	是	Integer	满意度的值 最小值: 0 最大值: 65535
satisfaction_name	否	String	满意度分类名称 最小长度: 0 最大长度: 32
per_value	否	Integer	每格的分数 最小值: 0 最大值: 65535
sat_category_id	否	String	满意度维度id 最小长度: 0 最大长度: 32
sat_category_name	否	String	满意度维度名称 最小长度: 0 最大长度: 32

响应参数

状态码: 200

表 5-38 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/score
{
  "judgement": "test",
  "incident_satisfaction_list": [ {
    "satisfaction_id": 1,
    "satisfaction_value": 5
  } ],
  "group_id": "123456"
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.7 工单导出

功能介绍

工单导出

URI

GET /v2/servicerequest/cases/export

表 5-39 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
language	是	String	语言 最小长度: 1 最大长度: 32
timezone	是	String	时区 最小长度: 1 最大长度: 64
incident_id	否	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	是否必选	参数类型	描述
query_start_time	否	String	查询开始时间 最小长度: 0 最大长度: 32
query_end_time	否	String	查询结束时间 最小长度: 0 最大长度: 32
x_customer_name	否	String	子用户名称 最小长度: 0 最大长度: 64
search_key	否	String	搜索关键字 最小长度: 0 最大长度: 32
status	否	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值: 0 最大值: 20
customer_id	否	String	用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
tenant_source_id_list	否	Array	来源id 数组长度: 0 - 10
sub_customer_id	否	String	子用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值: 0 最大值: 65535
limit	否	Integer	查询数量 最小值: 0 最大值: 100

请求参数

表 5-40 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-41 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
-	File	成功返回200

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/export?language=zh-cn&timezone=GMT%2B8  
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.3.8 工单操作

功能介绍

工单操作

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/action

表 5-42 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

表 5-43 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
action_id	是	String	具体操作 cancel,close,press,delete 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-44 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-45 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
judgement	否	String	评价内容 最小长度：0 最大长度：400
operate_desc	否	String	操作描述 最小长度：0 最大长度：400
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

参数	是否必选	参数类型	描述
incident_satisfaction_list	否	Array of IncidentSatisfactionV2Do objects	工单满意度列表 数组长度: 0 - 100

表 5-46 IncidentSatisfactionV2Do

参数	是否必选	参数类型	描述
value	否	Integer	满意度总分 最小值: 0 最大值: 65535
satisfaction_id	是	Integer	满意度分类id 最小值: 0 最大值: 9999
satisfaction_value	是	Integer	满意度的值 最小值: 0 最大值: 65535
satisfaction_name	否	String	满意度分类名称 最小长度: 0 最大长度: 32
per_value	否	Integer	每格的分数 最小值: 0 最大值: 65535
sat_category_id	否	String	满意度维度id 最小长度: 0 最大长度: 32
sat_category_name	否	String	满意度维度名称 最小长度: 0 最大长度: 32

响应参数

状态码: 200

表 5-47 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/action?action_id=press
{
  "judgement": "test",
  "operate_desc": "test",
  "group_id": "123456"
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.4 工单权限管理

5.4.1 查询提单权限

功能介绍

查询提单权限

URI

GET /v2/servicerequest/privileges/privilege-policy

请求参数

表 5-48 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-49 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
policy_switch	Boolean	开关状态

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/privileges/privilege-policy  
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "policy_switch" : true  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.4.2 查询工单权限

功能介绍

查询工单权限

URI

GET /v2/servicerequest/privileges

表 5-50 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
privilege	是	String	权限标识 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-51 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-52 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
has_privilege	Integer	是否有权限 最小值：0 最大值：1

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/privileges
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{
  "has_privilege": 1
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.4.3 创建授权

功能介绍

创建授权

URI

POST /v2/servicerequest/privileges

请求参数

表 5-53 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度： 1 最大长度： 5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度： 1 最大长度： 32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-54 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
operation	是	String	执行的操作 最小长度：0 最大长度：64
privilege	否	String	权限标识 最小长度：0 最大长度：64

响应参数

状态码：200

表 5-55 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/privileges

```
{
  "operation": "create",
  "privilege": "export"
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.5 附件功能

5.5.1 上传附件

功能介绍

上传附件接口，使用form-data，上传附件需要满足"附件限制"返回的关于大小等限制

URI

POST /v2/servicerequest/accessorys

请求参数

表 5-56 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度： 1 最大长度： 5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度： 1 最大长度： 32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-57 FormData 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
file	是	File	文件内容
form_data	是	String	附件的一些信息，比如来源，文件名称，格式要求为json字符串 { "fileName": "test.jpg", "accessoryFrom": "incident" } 最小长度：1 最大长度：5000

响应参数

状态码：200

表 5-58 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度：1 最大长度：64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessorys
{
  "form_data": "{/accessFrom/:/message/}",
  "file": "file"
}
```

响应示例

状态码：200

上传成功，返回附件的id

```
{  
  "accessory_id" : "123456"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	上传成功，返回附件的id

错误码

请参见[错误码](#)。

5.5.2 上传附件

功能介绍

上传附件给SDK使用，上传附件需要满足"附件限制"返回的关于大小等限制

URI

POST /v2/servicerequest/accessorys/json-format-content

请求参数

表 5-59 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-60 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
accessory_name	是	String	文件名称 最小长度：1 最大长度：512
accessory_from	是	String	文件来源 最小长度：1 最大长度：32
upload_type	否	Integer	上传类型 最小值：0 最大值：1
accessory_data	是	String	文件内容，Base64格式 最小长度：1 最大长度： 9223372036854775807

响应参数

状态码：200

表 5-61 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度：1 最大长度：64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessorys/json-format-content
{
  "accessory_name": "test",
  "accessory_from": "message",
  "upload_type": 1,
  "accessory_data": "Base64"
}
```

响应示例

状态码: 200

上传成功, 返回附件的id

```
{
  "accessory_id": "123456"
}
```

状态码

状态码	描述
200	上传成功, 返回附件的id

错误码

请参见[错误码](#)。

5.5.3 删除附件

功能介绍

删除附件

URI

DELETE /v2/servicerequest/accessorys/{accessory_id}

表 5-62 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
accessory_id	是	String	f 最小长度: 1 最大长度: 64

请求参数

表 5-63 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-64 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
DELETE https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessory/accessory-1234  
null
```

响应示例

状态码: 200

删除成功

```
{  
  "error_code": "错误码",  
  "error_msg": "错误描述"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	删除成功

错误码

请参见[错误码](#)。

5.5.4 下载附件

功能介绍

下载附件

URI

GET /v2/servicerequest/accessory/{accessory_id}

表 5-65 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
accessory_id	是	String	附件id列表, 下载支持多个, 逗号隔开 最小长度: 1 最大长度: 650

表 5-66 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-67 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-68 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
-	File	附件文本流

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessorys/accessory-1234  
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	附件文本流

错误码

请参见[错误码](#)。

5.5.5 图片展示

功能介绍

返回图片内容，用于页面直接展示

URI

GET /v2/servicerequest/accessorys/{accessory_id}/image

表 5-69 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
accessory_id	是	String	附件id 最小长度：1 最大长度：64

表 5-70 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	对应的组id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-71 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-72 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
-	File	附件图片流

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessory/accessory-1234/image  
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	附件图片流

错误码

请参见[错误码](#)。

5.5.6 附件限制

功能介绍

查询附件的一些限制，比如大小，数量，文件类型

URI

GET /v2/servicerequest/accessory/limits

请求参数

表 5-73 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-74 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
accessory_limit	AccessoryLimitVo object	附件限制信息

表 5-75 AccessoryLimitVo

参数	参数类型	描述
limit_count	String	限制文件数量 最小长度：1 最大长度：2
limit_size	String	限制文件大小，单位是M 最小长度：1 最大长度：2
limit_file_type	String	限制文件类型 最小长度：1 最大长度：256

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/accessorylimits
null
```

响应示例

状态码: 200

OK

```
{
  "accessory_limit": {
    "limit_count": 5,
    "limit_size": 4,
    "limit_file_type": "jpg"
  }
}
```

状态码

状态码	描述
200	OK

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6 授权管理

5.6.1 验证授权主机

功能介绍

验证授权主机密码是否正确

URI

POST /v2/servicerequest/authorizations/authorization-details/
{authorization_detail_id}/verify-host

表 5-76 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_detail_id	是	Long	授权详情id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807

请求参数

表 5-77 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-78 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
port	是	Integer	主机端口 最小值：1 最大值：65535
account	是	String	主机账号 最小长度：1 最大长度：64
password	是	String	主机密码 最小长度：1 最大长度：1024

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度: 0 最大长度: 64

响应参数

状态码: 200

表 5-79 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

验证授权主机请求

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/authorizations/Auth-123456/verify-host
```

```
{  
  "account": "test",  
  "password": "test",  
  "port": "22"  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.2 拒绝|撤销授权

功能介绍

拒绝|撤销授权

URI

PUT /v2/servicerequest/authorizations/{authorization_id}/action

表 5-80 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_id	是	String	授权id 最小长度：1 最大长度：32

表 5-81 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
action_id	否	String	操作id, reject, cancel 最小长度：1 最大长度：16

请求参数

表 5-82 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-83 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
reject_reason	否	String	拒绝理由 最小长度：1 最大长度：300
group_id	否	String	组id 最小长度：1 最大长度：64

响应参数

状态码：200

表 5-84 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
PUT https://{endpoint}/v2/servicerequest/authorizations/Auth-123456/action?action_id=reject
{
  "reject_reason": "test",
  "group_id": "group-123"
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.3 查询登录类型

功能介绍

查询登录类型

URI

GET /v2/servicerequest/authorizations/login-type

请求参数

表 5-85 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码： 200

表 5-86 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
login_type	String	登录类型 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/authorizations/login-type  
null
```

响应示例

状态码： 200

成功返回200

```
{  
  "login_type" : "FEDERATION"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.4 查询授权详情

功能介绍

查询授权详情

URI

GET /v2/servicerequest/authorizations/{authorization_id}

表 5-87 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_id	是	String	授权id 最小长度：1 最大长度：32

表 5-88 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-89 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-90 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
id	String	授权id 最小长度：1 最大长度：32
status	Integer	授权状态 最小值：0 最大值：10

参数	参数类型	描述
incident_id	String	工单id 最小长度: 1 最大长度: 64
simple_description	String	简要描述 最小长度: 0 最大长度: 2000
resource_type_id	String	授权资源类型id 最小长度: 0 最大长度: 32
resource_type_name	String	授权资源类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64
visit_type_id	String	授权访问类型id 最小长度: 0 最大长度: 32
visit_type_name	String	授权访问类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64
auth_effective_time	String	授权生效时间
auth_expire_time	String	授权到期时间
reject_reason	String	拒绝原因 最小长度: 0 最大长度: 300
incident_auth_detail_list	Array of IncidentOrderAuthDetailInfoV2 objects	授权详情列表 数组长度: 1 - 5
xcustomer_name	String	子账号名称 最小长度: 0 最大长度: 256
auth_handler_name	String	授权处理人名称 最小长度: 1 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
agency_name	String	委托名称 最小长度: 0 最大长度: 128
auth_describe	String	授权描述 最小长度: 0 最大长度: 256
content_type_id	String	授权内容id 最小长度: 0 最大长度: 64
content_type_name	String	授权内容名称 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-91 IncidentOrderAuthDetailInfoV2

参数	参数类型	描述
id	Long	授权详情id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
port	Integer	端口 最小值: 0 最大值: 65535
account	String	账户 最小长度: 0 最大长度: 64
type	Integer	授权详情类型, 0控制台 1主机资源 最小值: 0 最大值: 1
instance_id	String	实例id 最小长度: 0 最大长度: 64
instance_name	String	实例名称 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
region_id	String	区域id 最小长度：0 最大长度：64

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/authorizations/Auth-123456?group_id=123  
null
```

响应示例

状态码： 200

成功返回200

```
{  
  "id": "123",  
  "status": 0,  
  "incident_id": "test-123",  
  "simple_description": "test",  
  "resource_type_id": "2",  
  "resource_type_name": "华为云账号",  
  "visit_type_id": "4",  
  "visit_type_name": "控制台登录",  
  "auth_effective_time": "2020-07-07T09:33:43.000Z",  
  "auth_expire_time": "2020-07-07T09:33:43.000Z",  
  "reject_reason": null,  
  "incident_auth_detail_list": [{  
    "id": 123,  
    "port": 22,  
    "account": "test",  
    "type": 0,  
    "instance_id": "",  
    "instance_name": "",  
    "region_id": ""  
  }],  
  "xcustomer_name": "test",  
  "auth_handler_name": "test",  
  "agency_name": null,  
  "auth_describe": "test",  
  "content_type_id": "123",  
  "content_type_name": "密钥"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.5 租户确认授权

功能介绍

租户确认授权

URI

PUT /v2/servicerequest/authorizations/{authorization_id}

表 5-92 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_id	是	String	授权id 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-93 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-94 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
auth_detail_list	否	Array of TenantAgreeAuthDetailV2 objects	授权详情列表 数组长度: 0 - 6
auth_effective_time	否	Long	授权生效时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
auth_expire_time	否	Long	授权到期时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
group_id	否	String	组id 最小长度: 0 最大长度: 64
agency_id	否	String	委托id 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-95 TenantAgreeAuthDetailV2

参数	是否必选	参数类型	描述
port	否	Integer	端口 最小值: 1 最大值: 65535
account	否	String	账号 最小长度: 0 最大长度: 64
password	否	String	密码 最小长度: 0 最大长度: 10240
auth_detail_id	是	Long	授权详情id 最小值: -9223372036854775808 最大值: 9223372036854775807

响应参数

状态码: 200

表 5-96 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

PUT https://{endpoint}/v2/servicerequest/authorizations/Auth-123456?group_id=123

```
{
  "auth_detail_list": [ {
    "auth_detail_id": 123,
    "port": 80,
    "account": "test",
    "password": "test"
  } ],
  "auth_effective_time": 123,
  "auth_expire_time": 123,
  "group_id": "test",
  "agency_id": "test"
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "auth_detail_list": [ {
    "account": "root",
    "auth_detail_id": 123,
    "password": "123456",
    "port": 22
  }, {
    "account": "root",
    "auth_detail_id": 123,
    "password": 123456,
    "port": 1234
  } ],
  "auth_effective_time": 1592795931000,
  "auth_expire_time": 1592795931000,
  "group_id": "123456",
  "agency_id": "123456"
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.6 查看授权列表

功能介绍

查询授权列表

URI

GET /v2/servicerequest/authorizations

表 5-97 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
sub_customer_name	否	String	子用户名称 最小长度: 0 最大长度: 256
incident_id	否	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64
status	否	Integer	授权状态 最小值: 0 最大值: 10
simple_description	否	String	简要描述 最小长度: 0 最大长度: 2000
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值: 0 最大值: 65535
limit	否	Integer	查询限制条数 最小值: 1 最大值: 100

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

请求参数

表 5-98 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-99 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
count	Integer	总数 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
incident_auth_list	Array of IncidentOrderAuthV2 objects	授权列表 数组长度: 1 - 5

表 5-100 IncidentOrderAuthV2

参数	参数类型	描述
id	String	授权id 最小长度: 1 最大长度: 32
status	Integer	授权状态 最小值: 0 最大值: 10
incident_id	String	工单id 最小长度: 1 最大长度: 64
simple_description	String	简要描述 最小长度: 1 最大长度: 2000
auth_describe	String	授权描述 最小长度: 1 最大长度: 2000
resource_type_id	String	授权资源类型id 最小长度: 1 最大长度: 64
resource_type_name	String	授权资源类型名称 最小长度: 1 最大长度: 64
visit_type_id	String	授权访问类型id 最小长度: 1 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
visit_type_name	String	授权访问类型名称 最小长度: 1 最大长度: 64
create_time	String	创建时间
auth_effective_time	String	授权生效时间
auth_expire_time	String	授权到期时间
reject_reason	String	拒绝原因 最小长度: 0 最大长度: 300
customer_id	String	主账号id 最小长度: 1 最大长度: 64
x_customer_id	String	子用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
xcustomer_name	String	子用户名称 最小长度: 0 最大长度: 256
content_of_auth_letter	String	承诺书内容 最小长度: 0 最大长度: 20000

请求示例

GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/authorizations?incident_id=test-123

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "count": "123",
  "incident_auth_list": [ {
    "id": "123",
    "status": 0,
    "incident_id": "test-123",
    "simple_description": "test",
    "resource_type_id": "2",
    "resource_type_name": "华为云账号",
  }
]
```



```
"visit_type_id": "4",  
"visit_type_name": "控制台登录",  
"auth_effective_time": "2020-07-07T09:33:43.000Z",  
"auth_expire_time": "2020-07-07T09:33:43.000Z",  
"reject_reason": null,  
"create_time": "2020-07-07T09:33:43.000Z",  
"customer_id": "customer-123",  
"x_customer_id": "x-customer-123",  
"xcustomer_name": "test",  
"content_of_auth_letter": ""  
}]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.7 查询堡垒机历史操作记录

功能介绍

查询堡垒机历史操作记录

URI

GET /v2/servicerequest/authorizations/{authorization_id}/authorization-details/{authorization_detail_id}/sessions/{session_id}/operation-logs

表 5-101 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_id	是	String	授权id 最小长度: 1 最大长度: 32
authorization_detail_id	是	Long	授权详情id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
session_id	是	Long	会话id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807

表 5-102 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	IAM组id 最小长度: 0 最大长度: 64
sort	否	Integer	1: 按操作时间升序; 0: 按操作时间降序; 默认0 最小值: 0 最大值: 1 缺省值: 0
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值: 0 最大值: 65535 缺省值: 0
limit	否	Integer	查询限制条数 最小值: 1 最大值: 100 缺省值: 10

请求参数

表 5-103 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度: 1 最大长度: 5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度: 1 最大长度: 32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-104 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总记录数 最小值：0 最大值：9223372036854775807
ops_list	Array of OperateLog objects	操作列表 数组长度：0 - 65535

表 5-105 OperateLog

参数	参数类型	描述
oper	String	操作指令 最小长度：0 最大长度：64
operate_time	String	操作时间 最小长度：0 最大长度：64

请求示例

无

响应示例

状态码：200

response of 200

```
{
  "total_count": 1,
  "ops_list": [{
    "oper": "test",
    "operate_time": "test"
  }]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.8 查询堡垒机历史会话列表

功能介绍

查询堡垒机历史会话列

URI

GET /v2/servicerequest/authorizations/{authorization_id}/authorization-details/{authorization_detail_id}/history-sessions

表 5-106 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_id	是	String	授权id 最小长度: 1 最大长度: 32
authorization_detail_id	是	Long	授权详情id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807

表 5-107 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值：0 最大值：65535 缺省值：0
limit	否	Integer	查询限制条数 最小值：1 最大值：100 缺省值：10

请求参数

表 5-108 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码: 200

表 5-109 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总记录数 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
session_list	Array of OperateHistorySession objects	会话列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-110 OperateHistorySession

参数	参数类型	描述
duration	String	会话时长, 格式: hh:ii:ss 最小长度: 0 最大长度: 64
session_id	Long	会话id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
start_time	String	会话开始时间 最小长度: 0 最大长度: 64
end_time	String	会话结束时间 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "total_count": 1,  
  "session_list": [ {
```

```
"duration": "test",  
"session_id": 1,  
"start_time": "test",  
"end_time": "test"  
}]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.6.9 查询堡垒机文件传输记录

功能介绍

查询堡垒机文件传输记录

URI

GET /v2/servicerequest/authorizations/{authorization_id}/authorization-details/{authorization_detail_id}/sessions/{session_id}/operation-file-logs

表 5-111 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
authorization_id	是	String	授权id 最小长度: 1 最大长度: 32
authorization_detail_id	是	Long	授权详情id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
session_id	是	Long	会话id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807

表 5-112 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64
sort	否	Integer	1：按操作时间升序；0：按操作时间降序；默认0 最小值：0 最大值：1 缺省值：0
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值：0 最大值：65535 缺省值：0
limit	否	Integer	查询限制条数 最小值：1 最大值：100 缺省值：10

请求参数

表 5-113 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-114 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：9223372036854775807
file_ops_list	Array of FileOperateLog objects	文件记录列表 数组长度：0 - 65535

表 5-115 FileOperateLog

参数	参数类型	描述
duration	String	传输时间 格式：hh:ii:ss 最小长度：0 最大长度：64
operate_time	String	操作时间 最小长度：0 最大长度：64
operate_type	String	操作类型 最小长度：0 最大长度：64
file_name	String	文件名 最小长度：0 最大长度：512

参数	参数类型	描述
from_path	String	来源路径 最小长度: 0 最大长度: 1024
to_path	String	目标路径 最小长度: 0 最大长度: 1024
file_size	String	文件大小, 多少k, 多少M, 多少G。 最小长度: 0 最大长度: 64
oper_result	String	操作结果 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "total_count": 1,  
  "file_ops_list": [{  
    "duration": "test",  
    "operate_time": "test",  
    "operate_type": "test",  
    "file_name": "test",  
    "from_path": "test",  
    "to_path": "test",  
    "file_size": "test",  
    "oper_result": "test"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.7 工单配额管理

5.7.1 查询工单配额

功能介绍

查询工单配额

URI

GET /v2/servicerequest/quotas

表 5-116 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
product_category_id	否	String	产品类型id 最小长度：0 最大长度：32
business_type_id	是	String	问题类型id 最小长度：1 最大长度：32

请求参数

表 5-117 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-118 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total	Integer	总配额 最小值：-1 最大值：65535
un_used	Integer	未使用 最小值：-1 最大值：65535

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/quotas?business_type_id=123  
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "total" : 123,  
  "un_used" : 123  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8 提单基础配置查询

5.8.1 查询国家码

功能介绍

查询国家码，用于提交工单页面填写联系方式使用

URI

GET /v2/servicerequest/config/area-codes

请求参数

表 5-119 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码: 200

表 5-120 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
area_code_list	Array of AreaCodeSimpleInfoV2 objects	国家码列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-121 AreaCodeSimpleInfoV2

参数	参数类型	描述
id	Integer	唯一id 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
area_code	String	国家码 最小长度: 1 最大长度: 16
area_name	String	国家名称 最小长度: 1 最大长度: 64

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/area-codes  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "area_code_list": [{  
    "id": 1,  
    "area_code": "86",  
    "area_name": "中国"  
  }, {  
    "id": 2,  
    "area_code": "354",  
    "area_name": "冰岛"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.2 查询问题类型列表

功能介绍

提交工单时，选择产品类型之后选择对应的问题列表

URI

GET /v2/servicerequest/config/problems

表 5-122 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
product_category_id	否	String	产品类型id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-123 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-124 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：9223372036854775807
incident_business_type_list	Array of SimpleIncidentBusinessTypeV2 objects	问题类型列表 数组长度：0 - 65535

表 5-125 SimpleIncidentBusinessTypeV2

参数	参数类型	描述
business_type_id	String	问题类型id 最小长度：1 最大长度：32

参数	参数类型	描述
business_type_name	String	问题类型名称 最小长度: 1 最大长度: 64
case_type	String	对应的工单类型0咨询 5报障 最小长度: 1 最大长度: 1
can_use_support_plan	Boolean	是否可以使用支持计划

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/problems
```

```
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "total_count": 1,  
  "incident_business_type_list": [{  
    "business_type_id": "123",  
    "business_type_name": "活动咨询",  
    "case_type": "0",  
    "can_use_support_plan": true  
  }, {  
    "business_type_id": "124",  
    "business_type_name": "磁盘故障",  
    "case_type": "0",  
    "can_use_support_plan": true  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.3 查询附加参数

功能介绍

提单时，根据不同的产品或者问题类型，会存在不同的一些附加参数填写

URI

GET /v2/servicerequest/config/extends-map

表 5-126 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
business_type_id	是	String	业务类型id 最小长度：1 最大长度：64
incident_sub_type_id	否	String	工单子类型id 最小长度：1 最大长度：64
product_category_id	否	String	产品类型id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-127 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-128 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
extends_params	Array of ExtendsParamV2 objects	附加参数列表 数组长度：0 - 65535
common_params	Array of CommonParamV2 objects	公共附加参数列表 数组长度：0 - 65535

表 5-129 ExtendsParamV2

参数	参数类型	描述
tips	String	提示 最小长度：0 最大长度：128
required	Integer	是否必填 最小值：0 最大值：1
length	Integer	限制长度 最小值：0 最大值：65535
language	String	语言 最小长度：1 最大长度：32

参数	参数类型	描述
param_key	String	参数标识 最小长度: 1 最大长度: 32
param_name	String	参数名称 最小长度: 1 最大长度: 32
param_type	Integer	参数类型 最小值: 0 最大值: 10
param_desc	String	参数描述 最小长度: 0 最大长度: 128
default_value	String	默认值 最小长度: 0 最大长度: 64
max_value	Long	最大值 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
min_value	Long	最小值 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
select_item	String	选项值 最小长度: 0 最大长度: 5000
is_show	Integer	是否展示 最小值: 0 最大值: 1
is_sensitive	Integer	是否敏感 最小值: 0 最大值: 1

表 5-130 CommonParamV2

参数	参数类型	描述
param_key	String	参数标识 最小长度: 1 最大长度: 32
param_name	String	参数名称 最小长度: 1 最大长度: 32
is_show	Integer	是否展示 最小值: 0 最大值: 1
is_required	Integer	是否必填 最小值: 0 最大值: 1

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/extends-map  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "extends_params": {  
    "tips": "请填写",  
    "required": 1,  
    "length": 32,  
    "language": "zh-cn",  
    "param_key": "ecs_instance_id",  
    "param_name": "弹性云主机实例id",  
    "param_type": 0,  
    "param_desc": "弹性云主机实例id",  
    "default_value": null,  
    "max_value": null,  
    "min_value": null,  
    "select_item": null,  
    "is_show": 1,  
    "is_sensitive": 1  
  },  
  "common_params": {  
    "param_key": "ecs_instance_id",  
    "param_name": "弹性云主机实例id",  
    "is_show": 1,  
    "is_required": 1  
  }  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.4 查询问题类型对应模板

功能介绍

查询问题类型对应模板

URI

GET /v2/servicerequest/config/templates

表 5-131 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
business_type_id	是	String	业务类型id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-132 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-133 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
incident_temp_late_list	Array of IncidentTempV2 objects	模板列表 数组长度：0 - 65535

表 5-134 IncidentTempV2

参数	参数类型	描述
incident_temp_late_id	String	模板id 最小长度：1 最大长度：64
incident_temp_late_name	String	模板名称 最小长度：1 最大长度：64

参数	参数类型	描述
incident_template_content	String	模板内容 最小长度: 1 最大长度: 128

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/templates?incident_business_type_id=123  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "total_count": 1,  
  "incident_template_list": [{  
    "incident_template_id": "123",  
    "incident_template_name": "转账创建模板",  
    "incident_template_content": "|- 账户id: 转账描述: "  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.5 查询工单类目列表

功能介绍

查询工单类目列表

URI

GET /v2/servicerequest/config/categories

请求参数

表 5-135 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-136 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
incident_sub_type_list	Array of IncidentSubTypeV2Do objects	工单子类型列表 数组长度：0 - 65535

表 5-137 IncidentSubTypeV2Do

参数	参数类型	描述
incident_sub_type_id	String	工单子类型id 最小长度: 1 最大长度: 32
incident_sub_type_name	String	工单子类型名称 最小长度: 1 最大长度: 64
incident_product_category_list	Array of IncidentProductCategoryV2 objects	产品类型列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-138 IncidentProductCategoryV2

参数	参数类型	描述
incident_product_category_id	String	产品类型id 最小长度: 1 最大长度: 32
incident_product_category_name	String	产品类型名称 最小长度: 1 最大长度: 64
incident_product_category_desc	String	产品类型描述 最小长度: 0 最大长度: 512
incident_product_category_acronym	String	产品类型简称 最小长度: 0 最大长度: 32
can_use_support_plan	Boolean	是否可以使用支持计划权益

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/categories
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "total_count": 1,
  "incident_sub_type_list": [{
    "incident_sub_type_id": "123",
    "incident_sub_type_name": "计算类",
    "incident_product_category_list": [{
      "incident_product_category_id": "123",
      "incident_product_category_name": "弹性计算云",
      "incident_product_category_desc": "虚拟机",
      "incident_product_category_acronym": "ECS",
      "can_use_support_plan": 1
    }]
  }]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.6 查询产品类型列表

功能介绍

查询产品类型列表

URI

GET /v2/servicerequest/config/product-categories

表 5-139 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
product_category_name	否	String	产品类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64

请求参数

表 5-140 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-141 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
incident_product_category_list	Array of IncidentProductCategoryV2 objects	产品类型列表 数组长度：0 - 65535

表 5-142 IncidentProductCategoryV2

参数	参数类型	描述
incident_product_category_id	String	产品类型id 最小长度：1 最大长度：32
incident_product_category_name	String	产品类型名称 最小长度：1 最大长度：64
incident_product_category_desc	String	产品类型描述 最小长度：0 最大长度：512
incident_product_category_acronym	String	产品类型简称 最小长度：0 最大长度：32
can_use_support_plan	Boolean	是否可以使用支持计划权益

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/product-categories?product_category_name=ECS  
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "total_count": 1,  
  "incident_product_category_list": [{  
    "incident_product_category_id": "123",  
    "incident_product_category_name": "弹性计算云",  
    "incident_product_category_desc": "虚拟机",  
    "incident_product_category_acronym": "ECS",  
    "can_use_support_plan": 1  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.7 查询区域列表

功能介绍

查询区域列表

URI

GET /v2/servicerequest/config/regions

请求参数

表 5-143 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-144 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值: 0 最大值: 65535
data_center_list	Array of DataCenterV2Do objects	区域列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-145 DataCenterV2Do

参数	参数类型	描述
type	Integer	区域类型0大陆 1国际 最小值: 0 最大值: 10
region_id	String	区域id 最小长度: 1 最大长度: 64
region_name	String	区域名称 最小长度: 1 最大长度: 64
is_sensitive	Integer	是否敏感 最小值: 0 最大值: 1

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/regions
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "total_count": 1,
  "data_center_list": [ {
    "type": 0,
    "region_id": "cn-north-1",
    "region_name": "华北-北京一",
    "is_sensitive": 1
  }
]
```

```
    }  
  }  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.8 工单满意度分类列表

功能介绍

工单满意度分类列表

URI

GET /v2/servicerequest/config/satisfaction-dimensions

请求参数

表 5-146 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码： 200

表 5-147 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
satisfaction_dimension_list	Array of SatisfactionDimensionSimpleInfoV2 objects	满意度分类列表 数组长度：0 - 65535

表 5-148 SatisfactionDimensionSimpleInfoV2

参数	参数类型	描述
value	Integer	总的分数 最小值：0 最大值：65535
satisfaction_id	Integer	满意度id 最小值：0 最大值：65535
satisfaction_name	String	满意度名称 最小长度：1 最大长度：32

参数	参数类型	描述
satisfaction_desc	String	满意度描述 最小长度: 0 最大长度: 128
per_value	Integer	每格的分数 最小值: 0 最大值: 65535
sat_category_id	String	满意度分类id 最小长度: 1 最大长度: 32

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/satisfaction-dimensions  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "total_count": 1,  
  "satisfaction_dimension_list": [{  
    "value": 5,  
    "satisfaction_id": 1,  
    "satisfaction_name": "产品稳定性",  
    "satisfaction_desc": "产品的稳定性",  
    "per_value": 1,  
    "sat_category_id": "1"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.9 查询问题严重性列表

功能介绍

查询问题严重性列表

URI

GET /v2/servicerequest/config/severities

表 5-149 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
product_category_id	是	String	产品类型id 最小长度：1 最大长度：64
business_type_id	是	String	问题类型id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-150 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码： 200

表 5-151 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
show	Boolean	是否展示
severity_list	Array of SeverityV2Do objects	严重性列表 数组长度：1 - 10

表 5-152 SeverityV2Do

参数	参数类型	描述
language	String	语言 最小长度：1 最大长度：32
severity_name	String	严重性名称 最小长度：1 最大长度：32
severity_id	String	严重性id 最小长度：1 最大长度：32

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/severities
```

```
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "show": 1,
  "severity_list": [ {
    "language": "zh-cn",
    "severity_name": "一般",
    "severity_id": "123"
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.8.10 查询工单限制，比如抄送邮箱个数等

功能介绍

查询工单限制，比如抄送邮箱个数等

URI

GET /v2/servicerequest/config/limits

请求参数

表 5-153 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-154 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
config	TenantConfig V2 object	工单限制信息

表 5-155 TenantConfigV2

参数	参数类型	描述
create_case_cemail_max_count	Integer	抄送邮箱最大个数 最小值：0 最大值：65535

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/config/limits  
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "config" : {  
    "create_case_ccemail_max_count" : 10  
  }  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9 标签管理

5.9.1 创建标签

功能介绍

创建标签

URI

POST /v2/servicerequest/labels

请求参数

表 5-156 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度： 1 最大长度： 5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-157 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
name	是	String	标签名称 最小长度：1 最大长度：64
color	是	String	颜色值，如#000000 最小长度：1 最大长度：7

响应参数

状态码：200

表 5-158 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/labels

```
{  
  "name": "test",  
  "color": "#000000"  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9.2 查询标签

功能介绍

查询标签

URI

GET /v2/servicerequest/labels

表 5-159 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
offset	否	Integer	查询偏移量，默认0 最小值：0 最大值：2147483647
limit	否	Integer	查询数量，默认10，最大100 最小值：0 最大值：100

参数	是否必选	参数类型	描述
name	否	String	标签名称, 最大64, 支持模糊查询 最小长度: 0 最大长度: 64
label_id	否	Integer	标签标识 最小值: 0 最大值: 2147483647

请求参数

表 5-160 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取(响应消息头中X-Subject-Token的值)。 最小长度: 1 最大长度: 5000
X-Language	否	String	语言环境, 值为通用的语言描述字符串, 比如zh-cn等, 默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息, 比如工单类型名称等。 最小长度: 1 最大长度: 32
X-Time-Zone	否	String	环境时区, 值为通用的时区描述字符串, 比如GMT+8等, 默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度: 1 最大长度: 32

响应参数

状态码: 200

表 5-161 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值: 0 最大值: 2147483647
label_list	Array of CaseLabelInfo objects	标签列表 数组长度: 0 - 2147483647

表 5-162 CaseLabelInfo

参数	参数类型	描述
label_id	Integer	标签标识 最小值: 0 最大值: 2147483647
name	String	标签名称 最小长度: 1 最大长度: 64
color	String	标签颜色 最小长度: 1 最大长度: 7

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/labels?offset=0&limit=10
```

```
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回

```
{  
  "total_count": 1,  
  "label_list": [{  
    "label_id": 1,  
    "name": "test",  
    "color": "#000000"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9.3 删除标签

功能介绍

删除标签，同时会删除工单与标签关联关系

URI

DELETE /v2/servicerequest/labels/{label_id}

表 5-163 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
label_id	是	Integer	删除标签的id 最小值：0 最大值：65535

请求参数

表 5-164 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-165 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
DELETE https://{endpoint}/v2/servicerequest/labels/label-123  
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9.4 修改标签

功能介绍

修改标签

URI

PUT /v2/servicerequest/labels/{label_id}

表 5-166 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
label_id	是	Integer	修改标签的id 最小值：0 最大值：65535

请求参数

表 5-167 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-168 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
name	是	String	标签名称 最小长度：1 最大长度：64
color	是	String	颜色id 最小长度：1 最大长度：7

响应参数

状态码：200

表 5-169 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
PUT https://{endpoint}/v2/servicerequest/labels/label-123
{
  "name": "test",
  "color": "1"
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9.5 查询工单关联标签接口

功能介绍

查询工单关联标签接口

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/labels

表 5-170 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-171 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-172 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
case_label_list	Array of CaseLabelInfo objects	工单关联的标签列表 数组长度：0 - 3

表 5-173 CaseLabelInfo

参数	参数类型	描述
label_id	Integer	标签标识 最小值：0 最大值：2147483647
name	String	标签名称 最小长度：1 最大长度：64
color	String	标签颜色 最小长度：1 最大长度：7

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/labels  
null
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "case_label_list": [{  
    "label_id": 1,  
    "name": "test",  
    "color": "#000000"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9.6 添加工单关联标签接口

功能介绍

添加工单关联标签接口

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/labels

表 5-174 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

表 5-175 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
label_ids	是	Array	要关联的标签id列表，最多5个 数组长度：1 - 5

请求参数

表 5-176 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-177 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/labels?label_ids=123,456,789  
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.9.7 删除工单关联标签接口

功能介绍

删除指定工单关联标签接口

URI

DELETE /v2/servicerequest/cases/{case_id}/labels

表 5-178 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

表 5-179 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
label_ids	是	Array	要取消关联的标签id, 最多5个 数组长度：1 - 5

请求参数

表 5-180 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-181 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
DELETE https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/labels?label_ids=123,456,789  
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10 工单留言管理

5.10.1 设置消息已读

功能介绍

设置消息已读

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/instant-messages/unread

表 5-182 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-183 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-184 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

响应参数

状态码：200

表 5-185 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/instant-messages/unread
```

```
{  
  "group_id": "123"  
}
```

响应示例

状态码：200

成功返回200


```
{  
  "group_id" : "123456"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10.2 查询未读消息

功能介绍

查询未读消息

URI

GET /v2/servicerequest/cases/instant-messages/unread

表 5-186 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_ids	是	Array	工单id 数组长度: 0 - 100
group_id	否	String	组id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求参数

表 5-187 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度: 1 最大长度: 5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-188 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
imunread	Array of ImUnreadV2 objects	未读消息列表 数组长度：0 - 100

表 5-189 ImUnreadV2

参数	参数类型	描述
status	Integer	状态 最小值：0 最大值：20
incident_id	String	工单id 最小长度：0 最大长度：64
unread_num	Integer	未读数量 最小值：0 最大值：65535

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/instant-messages/unread
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "imunread": [ {
    "status": 1,
    "incident_id": "case-123",
    "unread_num": 1
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10.3 提交留言

功能介绍

提交留言

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/message

表 5-190 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求参数

表 5-191 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-192 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
message	是	CreateMessageDoV2 object	留言内容
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

表 5-193 CreateMessageDoV2

参数	是否必选	参数类型	描述
content	是	String	留言内容 最小长度：0 最大长度：2000
accessory_ids	否	Array of strings	附件id 最小长度：1 最大长度：32 数组长度：0 - 10

响应参数

状态码：200

表 5-194 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/message

```
{
  "group_id": "123456",
  "message": {
    "content": "test",
    "accessory_ids": []
  }
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10.4 撤回留言

功能介绍

撤回留言

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/instant-messages/{message_id}/withdraw

表 5-195 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：32
message_id	是	String	留言id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-196 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-197 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case_123/instant-messages/message_123/withdraw
null
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10.5 查询留言

功能介绍

查询留言

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/messages

表 5-198 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-199 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度: 0 最大长度: 64
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值: 0 最大值: 65535
limit	否	Integer	查询数量 最小值: 0 最大值: 100

请求参数

表 5-200 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-201 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
message_list	Array of QueryMessageInfoV2 objects	留言列表 数组长度：0 - 65535

表 5-202 QueryMessageInfoV2

参数	参数类型	描述
type	Integer	类型, 可以删除 最小值: 0 最大值: 1
replier_type	Integer	回复人类型 最小值: 0 最大值: 3
replier	String	回复人id 最小长度: 0 最大长度: 64
content	String	留言内容 最小长度: 0 最大长度: 400
create_time	String	创建时间
replier_name	String	回复人名称 最小长度: 0 最大长度: 256
is_first_message	Integer	是否是第一条留言 最小值: 0 最大值: 1
iam_user_type	Integer	子用户类型 最小值: 0 最大值: 3
accessory_list	Array of SimpleAccessoryV2 objects	附件列表 数组长度: 0 - 5

表 5-203 SimpleAccessoryV2

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度: 0 最大长度: 64
file_actual_name	String	附件实际名称 最小长度: 0 最大长度: 256

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/messages  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "count": 1,  
  "message_list": [{  
    "type": 0,  
    "replier": "test",  
    "content": "test",  
    "create_time": "2020-07-09 00:00:00",  
    "replier_name": "test",  
    "is_first_message": 1,  
    "iam_user_type": 0,  
    "accessory_list": [{  
      "accessory_id": "123",  
      "file_actual_name": "test"  
    }]  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10.6 查询更多留言

功能介绍

查询更多留言

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/instant-messages/more

表 5-204 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：0 最大长度：64

表 5-205 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
create_time	是	String	创建时间，时间戳 最小长度：0 最大长度：32
type	是	Integer	上一条消息的留言方式 0是客户留言 1是客服回留言 最小值：0 最大值：1
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64
limit	是	Integer	查询数量 最小值：0 最大值：100

请求参数

表 5-206 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-207 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
message_list	Array of QueryMessageInfoV2 objects	留言列表 数组长度：0 - 65535

表 5-208 QueryMessageInfoV2

参数	参数类型	描述
type	Integer	类型，可以删除 最小值：0 最大值：1

参数	参数类型	描述
replier_type	Integer	回复人类型 最小值: 0 最大值: 3
replier	String	回复人id 最小长度: 0 最大长度: 64
content	String	留言内容 最小长度: 0 最大长度: 400
create_time	String	创建时间
replier_name	String	回复人名称 最小长度: 0 最大长度: 256
is_first_message	Integer	是否是第一条留言 最小值: 0 最大值: 1
iam_user_type	Integer	子用户类型 最小值: 0 最大值: 3
accessory_list	Array of SimpleAccessoryV2 objects	附件列表 数组长度: 0 - 5

表 5-209 SimpleAccessoryV2

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度: 0 最大长度: 64
file_actual_name	String	附件实际名称 最小长度: 0 最大长度: 256

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/instant-messages/more
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "count" : 1,
  "message_list" : [ {
    "type" : 0,
    "replier" : "test",
    "content" : "test",
    "create_time" : "2020-07-09 00:00:00",
    "replier_name" : "test",
    "is_first_message" : 1,
    "iam_user_type" : 0,
    "accessory_list" : [ {
      "accessory_id" : "123",
      "file_actual_name" : "test"
    } ]
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.10.7 轮询查询即时消息

功能介绍

轮询查询即时消息接口

URI

GET /v2/servicerequest/cases/instant-messages

表 5-210 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_ids	是	Array	工单id 数组长度: 0 - 100

参数	是否必选	参数类型	描述
last_message_time_id	否	String	上次查询留言的时间 最小长度：0 最大长度：64
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

请求参数

表 5-211 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-212 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
imstatus	Array of ImStatusV2 objects	状态列表 数组长度: 0 - 100
immsg	Array of UserInstantIncidentMsgV2 objects	留言内容列表 数组长度: 0 - 100
last_message_time_id	String	上次查询留言时间 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-213 ImStatusV2

参数	参数类型	描述
status	Integer	状态 最小值: 0 最大值: 1
incident_id	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-214 UserInstantIncidentMsgV2

参数	参数类型	描述
incident_id	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64
message_list	Array of QueryMessageInfoV2 objects	留言列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-215 QueryMessageInfoV2

参数	参数类型	描述
type	Integer	类型, 可以删除 最小值: 0 最大值: 1
replier_type	Integer	回复人类型 最小值: 0 最大值: 3
replier	String	回复人id 最小长度: 0 最大长度: 64
content	String	留言内容 最小长度: 0 最大长度: 400
create_time	String	创建时间
replier_name	String	回复人名称 最小长度: 0 最大长度: 256
is_first_message	Integer	是否是第一条留言 最小值: 0 最大值: 1
iam_user_type	Integer	子用户类型 最小值: 0 最大值: 3
accessory_list	Array of SimpleAccessoryV2 objects	附件列表 数组长度: 0 - 5

表 5-216 SimpleAccessoryV2

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度: 0 最大长度: 64
file_actual_name	String	附件实际名称 最小长度: 0 最大长度: 256

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/instant-messages?case_ids=case-123  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "imstatus": [{  
    "status": null,  
    "incident_id": null  
  }],  
  "immsg": [{  
    "incident_id": null,  
    "message_list": [{  
      "type": 0,  
      "replier": "test",  
      "content": "test",  
      "create_time": "2020-07-09 00:00:00",  
      "replier_name": "test",  
      "is_first_message": 1,  
      "iam_user_type": 0,  
      "accessory_list": [{  
        "accessory_id": "123",  
        "file_actual_name": "test"  
      }]  
    }]  
  }],  
  "last_message_time_id": 1594296177490  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11 工单查询相关接口

5.11.1 查询委托

功能介绍

查询委托

URI

GET /v2/servicerequest/agencies

请求参数

表 5-217 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-218 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535

参数	参数类型	描述
agency_list	Array of AgencyV2 objects	委托列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-219 AgencyV2

参数	参数类型	描述
id	String	委托id 最小长度: 0 最大长度: 64
name	String	委托名称 最小长度: 0 最大长度: 64
duration	String	委托的期限 最小长度: 0 最大长度: 1
trust_domain_name	String	委托的账号名称 最小长度: 0 最大长度: 256
trust_domain_id	String	委托的账号id 最小长度: 0 最大长度: 64
create_time	String	创建时间 最小长度: 0 最大长度: 32
expire_time	String	超期时间 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "total_count": 1,
  "agency_list": [ {
    "id": "123",
    "name": "123",
    "duration": "123",
    "trust_domain_name": "123",
    "trust_domain_id": "123",
    "create_time": "123",
    "expire_time": "123"
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.2 查询伙伴工单权限

功能介绍

查询伙伴工单权限

URI

GET /v2/servicerequest/cases/partners/privilege/cases-processing

请求参数

表 5-220 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-221 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
has_privilege	Boolean	是否有权限

请求示例

无

响应示例

状态码：200

response of 200

```
{  
  "has_privilege": true  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.3 统计各状态工单数量

功能介绍

统计各状态工单数量

URI

GET /v2/servicerequest/cases/count

表 5-222 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
status	否	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值: 0 最大值: 20

请求参数

表 5-223 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度: 1 最大长度: 5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度: 1 最大长度: 32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-224 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
incident_status_counts	Array of IncidentStatusCount objects	状态数量统计列表 数组长度：0 - 20

表 5-225 IncidentStatusCount

参数	参数类型	描述
status	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值：0 最大值：20
count	Integer	数量 最小值：0 最大值：65535

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/count
```

响应示例

状态码：200

response of 200

```
{  
  "incident_status_counts": [ {
```

```
"status" : 1,  
"count" : 1  
}]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.4 查询工单详情

功能介绍

查询工单详情

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}

表 5-226 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

表 5-227 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64

请求参数

表 5-228 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-229 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
incident_detail_info	IncidentDetailInfoV2 object	工单详情

表 5-230 IncidentDetailInfoV2

参数	参数类型	描述
xcustomer_id	String	子用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
xcustomer_name	String	子用户名称 最小长度: 0 最大长度: 256
status	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值: 0 最大值: 20
judgement	String	评价内容 最小长度: 0 最大长度: 400
incident_id	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64
business_type_name	String	问题类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64
incident_type_name	String	工单类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64
customer_id	String	客户id 最小长度: 0 最大长度: 64
dc_name	String	区域名称 最小长度: 0 最大长度: 64
simple_description	String	简要描述 最小长度: 0 最大长度: 2000
source_name	String	来源名称 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
create_time	String	创建时间 最小长度: 0 最大长度: 32
message_list	Array of IncidentMessageV2 objects	留言列表 数组长度: 0 - 65535
incident_satisfaction	Array of IncidentSatisfactionV2Do objects	满意度列表 数组长度: 0 - 65535
severity_name	String	严重性名称 最小长度: 0 最大长度: 64
business_ownership	Integer	业务归属 0华为云 1BP伙伴 2ISV 最小值: 0 最大值: 2
resolve_time	Long	解决时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
ext_info	IncidentDetailExtInfoV2 object	工单附加信息

表 5-231 IncidentMessageV2

参数	参数类型	描述
type	Integer	类型, 0客户留言 1华为工程师留言 最小值: 0 最大值: 1
replier	String	回复人ID 最小长度: 0 最大长度: 64
content	String	留言内容 最小长度: 0 最大长度: 5000

参数	参数类型	描述
message_id	String	留言id 最小长度: 0 最大长度: 64
replier_name	String	回复人名称 最小长度: 0 最大长度: 256
create_time	String	创建时间 最小长度: 0 最大长度: 32
is_first_message	Integer	是否是第一条留言 最小值: 0 最大值: 1
accessory_list	Array of SimpleAccessoryV2 objects	附件列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-232 SimpleAccessoryV2

参数	参数类型	描述
accessory_id	String	附件id 最小长度: 0 最大长度: 64
file_actual_name	String	附件实际名称 最小长度: 0 最大长度: 256

表 5-233 IncidentSatisfactionV2Do

参数	参数类型	描述
value	Integer	满意度总分数 最小值: 0 最大值: 65535
satisfaction_id	Integer	满意度分类id 最小值: 0 最大值: 9999

参数	参数类型	描述
satisfaction_value	Integer	满意度的值 最小值：0 最大值：65535
satisfaction_name	String	满意度分类名称 最小长度：0 最大长度：32
per_value	Integer	每格的分数 最小值：0 最大值：65535
sat_category_id	String	满意度维度id 最小长度：0 最大长度：32
sat_category_name	String	满意度维度名称 最小长度：0 最大长度：32

表 5-234 IncidentDetailExtInfoV2

参数	参数类型	描述
area_code	String	国家码 最小长度：0 最大长度：16
remind_mobile	String	提醒手机 最小长度：0 最大长度：32
remind_mail	String	提醒邮箱 最小长度：0 最大长度：256
contact_type	String	联系方式类型 最小长度：0 最大长度：1
remind_time	String	提醒时间 最小长度：0 最大长度：32

参数	参数类型	描述
cc_email	String	抄送邮箱 最小长度: 0 最大长度: 5000
commodity_id	String	ISV商品id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "incident_detail_info": {
    "incident_id": "123",
    "business_type_name": "123",
    "incident_type_name": "123",
    "customer_id": "123",
    "xcustomer_id": "123",
    "xcustomer_name": "123",
    "dc_name": "123",
    "simple_description": "123",
    "status": 1,
    "judgement": "123",
    "message_list": [ {
      "type": 0,
      "replier": "test",
      "message_id": "test",
      "content": "test",
      "replier_name": "test",
      "create_time": "test",
      "is_first_message": 0,
      "accessory_list": [ {
        "accessory_id": "test",
        "file_actual_name": "test"
      } ]
    } ],
  },
  "incident_satisfaction": [ {
    "value": 1,
    "satisfaction_value": 1,
    "satisfaction_id": 1,
    "satisfaction_name": "test",
    "per_value": 1,
    "sat_category_id": "test",
    "sat_category_name": "test"
  } ],
  "severity_name": "test",
  "business_ownership": 1,
  "resolve_time": "test",
  "ext_info": [ {
    "area_code": "test",
    "remind_mobile": "test",
    "remind_mail": "test",
  } ]
}
```



```
"contact_type" : "test",  
"remind_time" : "test",  
"cc_email" : "test",  
"commodity_id" : "test"  
}],  
"source_name" : "123",  
"create_time" : "123"  
}  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.5 查询工单操作日志

功能介绍

查询工单操作日志

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/operate-logs

表 5-235 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

表 5-236 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	否	String	组id 最小长度：0 最大长度：64
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值：0 最大值：65535

参数	是否必选	参数类型	描述
limit	否	Integer	查询数量 最小值：0 最大值：100

请求参数

表 5-237 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-238 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
incident_operate_log_list	Array of IncidentOperateLogV2 objects	工单操作日志列表 数组长度：0 - 65535

表 5-239 IncidentOperateLogV2

参数	参数类型	描述
incident_log_id	String	工单日志id 最小长度：0 最大长度：64
incident_id	String	工单id 最小长度：0 最大长度：64
operate_type	Integer	操作类型 最小值：0 最大值：65535
operator_type	Integer	操作员类型 最小值：0 最大值：3
operator_id	String	操作员id 最小长度：0 最大长度：64
operator_name	String	操作员名称 最小长度：0 最大长度：256
operate_desc	String	操作描述 最小长度：0 最大长度：400
operate_time	String	操作时间 最小长度：0 最大长度：32

参数	参数类型	描述
timestamp_operate_time	String	工单操作时间 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

无

响应示例

状态码：200

response of 200

```
{
  "total_count": 1,
  "incident_operate_log_list": [ {
    "incident_log_id": "123",
    "incident_id": "123",
    "operate_type": 1,
    "operator_type": 1,
    "operator_id": "123",
    "operator_name": "123",
    "operate_desc": "123",
    "operate_time": "123",
    "timestamp_operate_time": "123"
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.6 查询工单抄送邮箱

功能介绍

查询工单抄送邮箱

URI

GET /v2/servicerequest/carbon-copy-emails

请求参数

表 5-240 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-241 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
cc_email_info	IncidentOrderCCEmailInfoV2 object	最近一次抄送邮箱信息
mc_email_info	Array of strings	抄送邮箱信息 最小长度：1 最大长度：32 数组长度：0 - 5

表 5-242 IncidentOrderCCEmailInfoV2

参数	参数类型	描述
user_id	String	用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
customer_id	String	客户id 最小长度: 0 最大长度: 64
cc_email	String	操作邮箱 最小长度: 0 最大长度: 5000

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "cc_email_info": [ {
    "user_id": "123",
    "customer_id": "123",
    "cc_email": "123"
  } ],
  "mc_email_infos": [ "123", "456" ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.7 查询某个工单状态

功能介绍

查询某个工单状态

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/status

表 5-243 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	工单id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-244 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-245 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
status	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值: 0 最大值: 20

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "status": 0  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.8 查询关联伙伴服务信息

功能介绍

查询关联伙伴服务信息

URI

GET /v2/servicerequest/cases/partners/service-info

表 5-246 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_sub_type_id	否	String	工单子类 最小长度：0 最大长度：64
product_id	否	String	ISV产品Id 最小长度：0 最大长度：64

请求参数

表 5-247 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-248 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
partners_service_info	PartnersServiceInfo object	伙伴服务信息

表 5-249 PartnersServiceInfo

参数	参数类型	描述
customer_id	String	客户id 最小长度: 1 最大长度: 64
customer_name	String	客户名称 最小长度: 1 最大长度: 256
service_time_zone	String	服务时区, GMT+08:00 最小长度: 0 最大长度: 10
service_time_day	String	每周服务天数 最小长度: 1 最大长度: 7
service_time_hour	String	每天服务小时 最小长度: 1 最大长度: 2

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "partners_service_info": [ {
    "customer_id": "test",
    "customer_name": "test",
    "service_time_zone": "GMT+8",
    "service_time_day": "5",
    "service_time_hour": "8"
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.9 查询工单列表接口

功能介绍

查询工单列表接口

URI

GET /v2/servicerequest/cases

表 5-250 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
search_key	否	Array	关键字查询, 支持多个空格隔开 数组长度: 0 - 32
label_id_list	否	Array	标签列表, 最多支持5个 数组长度: 0 - 5
app_key	否	String	app关键字查询 最小长度: 0 最大长度: 64
incident_id	否	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64
query_start_time	否	String	查询开始时间 最小长度: 0 最大长度: 32
query_end_time	否	String	查询结束时间 最小长度: 0 最大长度: 32

参数	是否必选	参数类型	描述
status	否	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值: 0 最大值: 20
incident_statuses	否	String	状态列表 最小长度: 0 最大长度: 32
x_customer_id	否	String	子用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
x_customer_name	否	String	子用户名称 最小长度: 0 最大长度: 64
group_id	否	String	组id 最小长度: 0 最大长度: 64
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值: 0 最大值: 65535
limit	否	Integer	查询限制数量 最小值: 0 最大值: 100

请求参数

表 5-251 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度: 1 最大长度: 5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-252 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
incident_info_list	Array of IncidentInfoV2 objects	工单列表 数组长度：0 - 65535

表 5-253 IncidentInfoV2

参数	参数类型	描述
xcustomer_id	String	子用户id 最小长度：0 最大长度：64
xcustomer_name	String	子用户名称 最小长度：0 最大长度：256

参数	参数类型	描述
status	Integer	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 12: 无效 17: 待反馈 最小值: 0 最大值: 20
incident_id	String	工单id 最小长度: 0 最大长度: 64
business_type_name	String	问题类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64
incident_type_name	String	工单类型名称 最小长度: 0 最大长度: 64
customer_id	String	客户id 最小长度: 0 最大长度: 64
dc_name	String	区域名称 最小长度: 0 最大长度: 64
simple_description	String	简要描述 最小长度: 0 最大长度: 2000
create_time	String	创建时间
label_list	Array of LabelInfo objects	标签列表 数组长度: 0 - 5

表 5-254 LabelInfo

参数	参数类型	描述
label_id	Integer	标签id 最小值: 0 最大值: 65535
name	String	标签描述 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
color	String	颜色id 最小长度：0 最大长度：7

请求示例

无

响应示例

状态码：200

response of 200

```
{
  "total_count": 1,
  "incident_info_list": [ {
    "xcustomer_id": "test",
    "xcustomer_name": "test",
    "status": 0,
    "incident_id": "test",
    "business_type_name": "test",
    "incident_type_name": "test",
    "customer_id": "test",
    "dc_name": "test",
    "simple_description": "test",
    "create_time": "test",
    "label_list": [ {
      "label_id": 1,
      "name": "test",
      "color": "test"
    } ]
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.11.10 查询子用户信息

功能介绍

查询子用户信息

URI

GET /v2/servicerequest/customers/sub-customers

表 5-255 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
sub_customer_name	否	String	子用户名称 最小长度：0 最大长度：64
sub_customer_id	否	String	子用户id 最小长度：0 最大长度：64

请求参数

表 5-256 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码: 200

表 5-257 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
sub_customer_infos	Array of SubCutomerInfoV2 objects	子用户列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-258 SubCutomerInfoV2

参数	参数类型	描述
mobile	String	手机号 (匿名化) 最小长度: 0 最大长度: 32
email	String	邮箱 (匿名化) 最小长度: 0 最大长度: 256
customer_id	String	客户id 最小长度: 0 最大长度: 64
domain_id	String	主账号id 最小长度: 0 最大长度: 64
customer_name	String	客户名称 (匿名化) 最小长度: 0 最大长度: 256
area_code	String	国家码 最小长度: 0 最大长度: 16

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "sub_customer_infos": [{
    "mobile": "123",
    "email": "123",
    "customer_id": "123",
    "domain_id": "123",
    "customer_name": "123",
    "area_code": "86"
  }]
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.12 关联工单管理

5.12.1 创建关联

功能介绍

创建关联，一个工单最多支持3个关联

URI

POST /v2/servicerequest/cases/{case_id}/relations

表 5-259 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	要关联的工单id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-260 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-261 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
related_id_list	是	Array of strings	要关联的工单id列表，最多3个 最小长度：1 最大长度：32 数组长度：0 - 3
group_id	是	String	组id 最小长度：1 最大长度：64

响应参数

状态码：200

表 5-262 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/cases/case-123/relations
{
  "related_id_list": "123456",
  "group_id": "123456"
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.12.2 删除关联

功能介绍

删除关联

URI

DELETE /v2/servicerequest/cases/{case_id}/relations

表 5-263 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	被接触关联的工单id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-264 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-265 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
related_id	是	String	要解除关联的工单id 最小长度：1 最大长度：64

参数	是否必选	参数类型	描述
group_id	是	String	组id 最小长度：1 最大长度：64

响应参数

状态码：200

表 5-266 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
{  
  "related_id": "123456",  
  "group_id": "123456"  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	成功返回

错误码

请参见[错误码](#)。

5.12.3 查询关联工单

功能介绍

查询工单的关联，返回关联工单的简要信息

URI

GET /v2/servicerequest/cases/{case_id}/relations

表 5-267 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
case_id	是	String	要关联的工单id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-268 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码： 200

表 5-269 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
case_relation_list	Array of CaseRealtionInfo objects	关联工单列表 数组长度： 0 - 3

表 5-270 CaseRealtionInfo

参数	参数类型	描述
case_id	String	工单id 最小长度： 1 最大长度： 64
simple_description	String	简要描述 最小长度： 1 最大长度： 2000
user_name	String	提交人，即用户名称 最小长度： 1 最大长度： 256

请求示例

无

响应示例

状态码： 200

成功返回

```
{  
  "case_relation_list": [{  
    "case_id": "test",  
    "simple_description": "test",  
    "user_name": "test"  
  }]  
}
```


状态码

状态码	描述
200	成功返回

错误码

请参见[错误码](#)。

5.13 验证码管理

5.13.1 是否需要验证

功能介绍

是否需要验证

URI

GET /v2/servicerequest/verifycodes/need-verify

表 5-271 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
contact_value	是	String	联系方式值 最小长度: 1 最大长度: 64
contact_way	是	Integer	联系方式类型 最小值: 0 最大值: 1
area_code	否	String	国家码 最小长度: 0 最大长度: 16

请求参数

表 5-272 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-273 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
need_verify_code	Integer	是否需要验证 最小值：0 最大值：1
expire_time	String	过期时间 最小长度：1 最大长度：32

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "need_verify_code": 1,  
  "expire_time": "test"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.13.2 查询已验证的列表

功能介绍

查询已验证的列表

URI

GET /v2/servicerequest/verifycodes/has-verified

表 5-274 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
contact_way	否	Integer	联系方式类型 最小值: 0 最大值: 1
customer_id	否	String	客户id 最小长度: 0 最大长度: 64
sub_customer_id	否	String	子用户id 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	是否必选	参数类型	描述
expired_time	否	String	过期时间 最小长度：0 最大长度：32
verified_id	否	String	验证序列号 最小长度：0 最大长度：64
contact_value	否	String	联系方式的值 最小长度：0 最大长度：256
area_code	否	String	国家码 最小长度：0 最大长度：16
offset	否	Integer	查询偏移量 最小值：0 最大值：65535 缺省值：1
limit	否	Integer	查询数量 最小值：0 最大值：100 缺省值：10

请求参数

表 5-275 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-276 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
contact_list	Array of ContactV2 objects	联系方式列表 数组长度：0 - 65535

表 5-277 ContactV2

参数	参数类型	描述
contact_way	Integer	联系方式类型 最小值：0 最大值：1
contact_value	String	联系方式值 最小长度：0 最大长度：256

参数	参数类型	描述
area_code	String	国家码 最小长度: 1 最大长度: 16
verified_id	String	验证序列号 最小长度: 1 最大长度: 64

请求示例

无

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "count": 1,  
  "contact_list": [{  
    "contact_way": 0,  
    "contact_value": "test",  
    "area_code": "86",  
    "verified_id": "test"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.13.3 验证联系方式

功能介绍

验证联系方式

URI

POST /v2/servicerequest/verifycodes

请求参数

表 5-278 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-279 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
verify_code	是	String	验证码 最小长度：6 最大长度：6
contact_value	是	String	联系方式的值 最小长度：0 最大长度：64
contact_way	是	Integer	联系方式的类型。0：短信； 1：邮件 最小值：0 最大值：1

参数	是否必选	参数类型	描述
area_code	否	String	国家码 最小长度: 0 最大长度: 16
x_customer_id	否	String	子用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
customer_id	否	String	客户id 最小长度: 0 最大长度: 64

响应参数

状态码: 200

表 5-280 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
{  
  "verify_code": "123456",  
  "contact_value": "123456",  
  "contact_way": 1,  
  "area_code": "86",  
  "x_customer_id": "123456",  
  "customer_id": "123456"  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.13.4 获取验证码

功能介绍

获取验证码

URI

POST /v2/servicerequest/verifycodes/send

请求参数

表 5-281 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
X-Language	否	String	语言环境，值为通用的语言描述字符串，比如zh-cn等，默认为zh-cn。 会根据语言环境对应展示一些国际化的信息，比如工单类型名称等。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Time-Zone	否	String	环境时区，值为通用的时区描述字符串，比如GMT+8等，默认为GMT+8。 涉及时间的数据会根据环境时区处理。 最小长度：1 最大长度：32

表 5-282 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
contact_value	是	String	联系方式的值 最小长度：0 最大长度：64
contact_way	是	Integer	联系方式的类型。0：短信； 1：邮件 最小值：0 最大值：1
area_code	是	String	国家码 最小长度：0 最大长度：16

响应参数

状态码：200

表 5-283 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

```
{  
  "contact_value": "123456",  
  "contact_way": 1,  
  "area_code": "86"  
}
```

响应示例

无

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.14 配置管理

5.14.1 查询配置

功能介绍

查询配置

URI

GET /v2/servicerequest/configurations/{config_key}

表 5-284 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
config_key	是	String	配置项键值 最小长度：1 最大长度：128

请求参数

无

响应参数

状态码： 200

表 5-285 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
config_key	String	配置项键 最小长度: 1 最大长度: 128
config_value	String	配置项值 最小长度: 0 最大长度: 65535
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

GET https://{endpoint}/v2/servicerequest/configurations/case.create-case.diagnose-list

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "error_code" : 0,  
  "config_key" : "case.create-case.diagnose-list",  
  "config_value" : "test1,test2",  
  "error_msg" : ""  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.15 一键诊断

5.15.1 用户反馈是否有帮助

功能介绍

用户反馈是否有帮助

URI

POST /v2.0/servicerequest/diagnose/feedback

请求参数

表 5-286 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

表 5-287 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
type	是	Integer	任务类型，例如 ecs诊断任务 1，rds诊断任务 2 最小值：1 最大值：4
content	否	String	反馈内容 最小长度：0 最大长度：10000
is_helpful	是	Boolean	是否有帮助

响应参数

状态码：200

表 5-288 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2.0/servicerequest/diagnose/feedback
{
  "type": 1,
  "content": "反馈内容",
  "is_helpful": true
}
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "error_code": "错误码",
  "error_msg": "错误描述"
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.15.2 根据 itemIds 查询指定的诊断检查项执行结果

功能介绍

根据itemIds查询指定的诊断检查项执行结果

URI

POST /v2.0/servicerequest/diagnose/job/show-items

请求参数

表 5-289 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

表 5-290 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
job_id	否	String	job id 最小长度：0 最大长度：65535
item_ids	否	String	诊断项id列表 最小长度：1 最大长度：100

响应参数

状态码：200

表 5-291 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32
item_results	Array of ItemResultDetailVo objects	检查项结果列表 数组长度：0 - 2147483647

表 5-292 ItemResultDetailVo

参数	参数类型	描述
status	Integer	状态 最小值: 0 最大值: 65535
level	Integer	检查项风险等级 最小值: 0 最大值: 65535
suggestion	String	检查项修复建议 最小长度: 0 最大长度: 65535
response	String	检查项response 最小长度: 0 最大长度: 65535
check_id	String	检查项ID 最小长度: 0 最大长度: 64
check_name	String	检查项名称 最小长度: 0 最大长度: 65535
check_name_en	String	检查项英文名称 最小长度: 0 最大长度: 65535
suggestion_url	String	检查项修复建议URL 最小长度: 0 最大长度: 65535

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2.0/servicerequest/diagnose/job/show-items
{
  "job_id": "job id",
  "item_ids": "诊断项id列表"
}
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "item_results": [ {
```



```
"status": 1,  
"level": 1,  
"suggestion": "检查项修复建议",  
"response": "检查项response",  
"check_id": "检查项ID",  
"check_name": "检查项名称",  
"check_name_en": "检查项英文名称",  
"suggestion_url": "检查项修复建议URL"  
}]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.15.3 查询诊断任务执行结果

功能介绍

查询诊断任务执行结果

URI

GET /v2.0/servicerequest/diagnose/job

表 5-293 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
job_id	否	String	任务id 最小长度: 0 最大长度: 65535

请求参数

表 5-294 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

响应参数

状态码：200

表 5-295 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
status	Integer	任务执行的状态 0：准备中，2：执行中，3：完成，4：失败，7：未执行，8：不可用；用于判断任务的是否执行结束，3就是结束了，4,7,8说明是TSC诊断脚本有问题，OSM这边无法处理 枚举值： <ul style="list-style-type: none">• 0• 2• 3• 4• 7• 8
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32
job_id	Integer	任务ID 最小值：1 最大值：2147483647

参数	参数类型	描述
domain_id	String	租户ID 最小长度：0 最大长度：64
items_result	Array of ItemResultVo objects	任务的检查项结果 数组长度：0 - 2147483647
create_time	Long	任务创建时间 最小值：0 最大值：2147483647

表 5-296 ItemResultVo

参数	参数类型	描述
status	Integer	执行状态 最小值：0 最大值：100
visible	Integer	是否可见 枚举值： <ul style="list-style-type: none">01
resource_id	String	检查项的大类Id 最小长度：0 最大长度：64
resource_name	String	检查项的大类名称 最小长度：0 最大长度：64
check_id	String	检查项ID 最小长度：0 最大长度：64
check_name	String	执行状态 最小长度：0 最大长度：64

参数	参数类型	描述
problem_level	Integer	问题等级 0:未执行, 3 正常, 4 异常; 可用于判断检查项执行结果 枚举值: <ul style="list-style-type: none">• 0• 3• 4

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2.0/servicerequest/diagnose/job?job_id=1  
null
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "status": 0,  
  "job_id": 1,  
  "domain_id": "租户ID",  
  "items_result": [{  
    "status": 1,  
    "visible": 0,  
    "resource_id": "检查项的大类Id",  
    "resource_name": "检查项的大类名称",  
    "check_id": "检查项ID",  
    "check_name": "检查项名称",  
    "problem_level": 0  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.15.4 查询诊断历史记录列表

功能介绍

查询诊断历史记录列表

URI

GET /v2.0/servicerequest/diagnose/records

表 5-297 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
page_size	否	Integer	单页大小 最小值: 1 最大值: 100 缺省值: 10
page_no	否	Integer	页码 最小值: 1 最大值: 2147483647 缺省值: 1
type	否	Integer	任务类型, 例如 ecs诊断任务 1, rds诊断任务 2 最小值: 1 最大值: 2 缺省值: 1

请求参数

表 5-298 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度: 1 最大长度: 5000

响应参数

状态码: 200

表 5-299 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
total_count	Integer	总条数 最小值: 0 最大值: 2147483647
records	Array of DiagnoseRecordVo objects	获取的诊断记录列表 数组长度: 0 - 2147483647

表 5-300 DiagnoseRecordVo

参数	参数类型	描述
id	String	ID 最小长度: 0 最大长度: 64
status	String	状态 最小长度: 0 最大长度: 64
params	Map<String,String>	不同诊断定独有的属性
domain_id	String	创建人 最小长度: 0 最大长度: 64
create_time	Long	创建时间戳 最小值: 0 最大值: 2147483647
job_id	String	任务ID 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
abnormal_items	Array of strings	异常项id列表 最小长度: 0 最大长度: 64 数组长度: 0 - 2147483647
red_count	Integer	异常项数量 最小值: 0 最大值: 2147483647
region	String	区域 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2.0/servicerequest/diagnose/records?page_size=10&page_no=1&type=1  
null
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "total_count": 85,  
  "records": [ {  
    "id": "id",  
    "status": "status",  
    "domain_id": "domain-id",  
    "job_id": "任务ID",  
    "abnormal_items": [ "异常项id" ],  
    "red_count": 8,  
    "region": "cn-north-1"  
  } ]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.15.5 开始一键诊断

功能介绍

开始一键诊断

URI

POST /v2.0/servicerequest/diagnose/job/start

请求参数

表 5-301 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

表 5-302 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
type	是	Integer	任务类型，例如 ecs诊断任务 1，rds诊断任务 2 最小值：1 最大值：4
params	否	Map<String,String>	类型对应的特有参数，例如ecs需要传eip,rds需要传输instanceId
region_id	否	String	节点id 最小长度：0 最大长度：65535

响应参数

状态码：200

表 5-303 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
job_id	String	工具任务ID 最小长度: 1 最大长度: 64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2.0/servicerequest/diagnose/job/start
{
  "type" : 1,
  "region_id" : "cn-north-7"
}
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "job_id" : "任务ID"
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.15.6 获取资源信息

功能介绍

获取资源信息

URI

POST /v2.0/servicerequest/diagnose/job/vm/resources

请求参数

表 5-304 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

表 5-305 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
project_id	否	String	项目ID 最小长度：0 最大长度：128
region	否	String	区域 最小长度：1 最大长度：128

响应参数

状态码：200

表 5-306 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
total_count	Integer	总数 最小值：0 最大值：65535
result	Array of DiagnoseResourceVo objects	诊断记录列表 数组长度：0 - 65535

表 5-307 DiagnoseResourceVo

参数	参数类型	描述
fault	String	ID 最小长度: 0 最大长度: 64
id	String	状态 最小长度: 0 最大长度: 64
name	String	名称 最小长度: 0 最大长度: 64
accessIPv4	String	ip4地址 最小长度: 0 最大长度: 64
accessIPv6	String	ip6地址 最小长度: 0 最大长度: 64
status	String	状态 最小长度: 0 最大长度: 64
progress	String	进度 最小长度: 0 最大长度: 64
tenantId	String	前端id 最小长度: 0 最大长度: 64
userId	String	用户id 最小长度: 0 最大长度: 64
metadata	Object	资源元数据 最小长度: 0 最大长度: 64
hostId	String	主机id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2.0/servicerequest/diagnose/job/vm/resources
{
  "project_id": "projectId",
  "region": "cn-north-7"
}
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{
  "total_count": 0,
  "result": null
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16 智能客服

5.16.1 提问（在制定的会话中）

功能介绍

提问（在制定的会话中）

URI

POST /v2/irobot/sessions/{session_id}/ask

表 5-308 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
session_id	是	String	会话Id 最小长度: 1 最大长度: 64

请求参数

表 5-309 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-310 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
question	是	String	用户输入问题 最小长度：1 最大长度：1000
domain	否	String	问答领域 最小长度：0 最大长度：65535
top	否	Integer	最大返回数据条数 最小值：1 最大值：10
themes	否	Array of RelationTheme objects	主题列表 数组长度：0 - 10
source_qa_pair_id	否	String	语料ID 最小长度：0 最大长度：64

参数	是否必选	参数类型	描述
chat_enable	否	Boolean	是否需要兜底
product_type_id	否	String	产品类型Id 最小长度：0 最大长度：64

表 5-311 RelationTheme

参数	是否必选	参数类型	描述
theme_name	否	String	主题 最小长度：0 最大长度：65535
relation_type	否	String	<ul style="list-style-type: none"> NON_PRIMARY: 主主题 PRIMARY: 枚举值： <ul style="list-style-type: none"> NON_PRIMARY PRIMARY

响应参数

状态码：200

表 5-312 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
answers	Array of AnswerQaPair objects	答案列表 数组长度：0 - 9223372036854775807
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32
answer_type	Integer	答案类型：0 知识库回复,1 技能回复,2 闲聊回复,3 华为云答案。 最小值：0 最大值：10

参数	参数类型	描述
request_id	String	请求Id 最小长度: 0 最大长度: 65535

表 5-313 AnswerQaPair

参数	参数类型	描述
score	Double	相似度得分 最小值: 0 最大值: 1
answer	String	答案 最小长度: 0 最大长度: 9223372036854775807
domain	String	主题 最小长度: 0 最大长度: 65535
link	String	链接 最小长度: 0 最大长度: 65535
question	String	问题 最小长度: 0 最大长度: 65535
qa_pair_id	String	语料Id 最小长度: 0 最大长度: 65535
relevance_details	Array of RelevanceQa pair objects	相关问题详情列表 数组长度: 0 - 65535
task_complete	Boolean	技能意图识别是否结束

表 5-314 RelevanceQapair

参数	参数类型	描述
link	String	链接 最小长度: 0 最大长度: 65535
question	String	标准问题 最小长度: 0 最大长度: 9223372036854775807
qa_pair_id	String	标准问题Id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/irobot/sessions/session-id/ask

```
{  
  "question": "ECS如何购买",  
  "domain": "domain"  
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "answer_type": 0,  
  "request_id": "requestId",  
  "answers": [ {  
    "score": 0.85,  
    "answer": "answer",  
    "domain": "ECS",  
    "link": "link",  
    "qa_pair_id": "pair_001",  
    "question": "问题",  
    "task_complete": true,  
    "relevance_details": {  
      "link": "link",  
      "question": "标准问题",  
      "qa_pair_id": "pairId"  
    }  
  }  
}]
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.2 创建问答会话

功能介绍

用于创建问答会话, 创建会话后可开始问答

URI

POST /v2/irobot/sessions

请求参数

表 5-315 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记, 0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写, en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

响应参数

状态码： 200

表 5-316 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
session_id	String	会话Id 最小长度: 0 最大长度: 65535

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/sessions
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "session_id": "session_id"
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.3 问答满意度评价

功能介绍

一次问答完毕后, 针对这一次问答提交满意度评价

URI

POST /v2/irobot/sessions/{session_id}/{request_id}/evaluate

表 5-317 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
session_id	是	String	会话Id 最小长度：1 最大长度：64
request_id	是	String	请求Id 最小长度：1 最大长度：64

请求参数

表 5-318 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-319 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
degree	否	Integer	评价结果 最小值：-1 最大值：1

响应参数

状态码： 200

表 5-320 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度： 0 最大长度： 32
error_msg	String	错误描述 最小长度： 0 最大长度： 32
request_id	String	请求Id 最小长度： 0 最大长度： 65535

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/sessions/session-id/request-id/evaluate
{
  "degree": 1
}
```

响应示例

状态码： 200

成功返回200

```
{
  "request_id": "request_id"
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.4 查询反馈选项

功能介绍

查询符合条件的反馈选项

URI

GET /v2/irobot/feedbacks/options

表 5-321 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
status	是	String	<ul style="list-style-type: none">UNPUBLISHED:PUBLISH: 枚举值: <ul style="list-style-type: none">UNPUBLISHEDPUBLISH
feedback_source	否	String	<ul style="list-style-type: none">FAQ:FLOW: 枚举值: <ul style="list-style-type: none">FAQFLOW

请求参数

表 5-322 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	否	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1

参数	是否必选	参数类型	描述
x-language	否	String	区域语言简写, en-us zh-cn 最小长度: 0 最大长度: 32

响应参数

状态码: 200

表 5-323 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
feedback_options	Array of FeedbackOption objects	选项列表 数组长度: 0 - 100000

表 5-324 FeedbackOption

参数	参数类型	描述
feedback_option_id	String	反馈选项id 最小长度: 0 最大长度: 65535
feedback_option_name	String	反馈选项名称 最小长度: 0 最大长度: 65535

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/irobot/feedbacks/options?feedback_source=FAQ&status=PUBLISH
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "feedback_options": [{  
    "feedback_option_id": "option-id",  
    "feedback_option_name": "option-name"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.5 反馈评价

功能介绍

提交/取消反馈评价

URI

POST /v2/irobot/feedbacks

表 5-325 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
feedback_type	是	String	<ul style="list-style-type: none">LIKE:CANCEL_LIKE:DISLIKE:ALL: 枚举值: <ul style="list-style-type: none">LIKECANCEL_LIKEDISLIKEALL

请求参数

表 5-326 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	否	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-327 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
question	是	String	用户问题 最小长度：1 最大长度：1000
feedback_id	否	String	反馈记录Id 最小长度：0 最大长度：64
qa_pair_source	否	String	<ul style="list-style-type: none">IROBOT_QA:RECOMMEND_WORD_QA: 枚举值： <ul style="list-style-type: none">IROBOT_QARECOMMEND_WORD_QA
feedback_option_id	否	String	反馈选项id

参数	是否必选	参数类型	描述
feedback_description	否	String	反馈描述 最小长度: 0 最大长度: 100
qa_pair_id	否	String	语料id 最小长度: 0 最大长度: 64
request_id	否	String	请求id
feedback_source	是	String	<ul style="list-style-type: none"> FAQ: FLOW: 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> FAQ FLOW
flow_node_id	否	String	流程节点Id 最小长度: 0 最大长度: 64

响应参数

状态码: 200

表 5-328 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
feedback_id	String	反馈记录id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/feedbacks?feedback_type=LIKE
```

```
{
```

```
"question": "用户问题",  
"feedback_option_id": "feedback-id",  
"qa_pair_source": "IROBOT_QA",  
"feedback_id": "feedback-id",  
"feedback_source": "反馈来源"  
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "feedback_id": "feedback-id"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.6 语料提问

功能介绍

基于语料的一次问答

URI

POST /v2/irobot/qapairs/ask

请求参数

表 5-329 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度： 1 最大长度： 5000

参数	是否必选	参数类型	描述
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-330 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
question	是	String	用户输入问题 最小长度：1 最大长度：1000
domains	否	Array of strings	主题列表 最小长度：1 最大长度：200 数组长度：0 - 200
top	否	Integer	返回匹配度最高的数据条数 最小值：1 最大值：10
session_id	是	String	会话ID 最小长度：1 最大长度：64
source_qa_pai r_id	否	String	语料ID 最小长度：0 最大长度：64

参数	是否必选	参数类型	描述
operate_type	否	Integer	操作类型:0-手动输入, 1-单击热点问题, 2-单击猜你想问, 3-单击推荐问题, 4-单击问题提示 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> • 0 • 1 • 2 • 3 • 4
threshold_enable	否	String	是否启用内部阈值开关
product_type_id	否	String	产品类型id 最小长度: 0 最大长度: 64

响应参数

状态码: 200

表 5-331 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
question	String	问题 最小长度: 0 最大长度: 65535
answers	Array of AnswerQaPair objects	答案列表 数组长度: 0 - 65535
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
request_id	String	请求id 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-332 AnswerQaPair

参数	参数类型	描述
score	Double	相似度得分 最小值：0 最大值：1
answer	String	答案 最小长度：0 最大长度：9223372036854775807
domain	String	主题 最小长度：0 最大长度：65535
link	String	链接 最小长度：0 最大长度：65535
question	String	问题 最小长度：0 最大长度：65535
qa_pair_id	String	语料Id 最小长度：0 最大长度：65535
relevance_details	Array of RelevanceQaPair objects	相关问题详情列表 数组长度：0 - 65535
task_complete	Boolean	技能意图识别是否结束

表 5-333 RelevanceQapair

参数	参数类型	描述
link	String	链接 最小长度：0 最大长度：65535
question	String	标准问题 最小长度：0 最大长度：9223372036854775807
qa_pair_id	String	标准问题Id 最小长度：0 最大长度：64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/qapairs/ask
{
  "question": "ECS如何购买",
  "session_id": "session-id",
  "source_qa_pair_id": "pair-id",
  "operate_type": 1,
  "top": 5
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "request_id": "request-id",
  "question": "ECS如何购买",
  "answers": [ {
    "score": 0.85,
    "answer": "ECS如何购买",
    "domain": "ECS",
    "link": "link",
    "qa_pair_id": "pair-001",
    "task_complete": true,
    "relevance_details": null
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.7 查询语料详情

功能介绍

查询指定语料的详情

URI

GET /v2/irobot/qapairs/{qa_pair_id}

表 5-334 路径参数

参数	是否必选	参数类型	描述
qa_pair_id	是	String	语料Id 最小长度：0 最大长度：64

请求参数

表 5-335 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-336 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
qapair	QaPair object	语料详情
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32

参数	参数类型	描述
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

表 5-337 QaPair

参数	参数类型	描述
domain	String	主题 最小长度: 0 最大长度: 200
link	String	链接 最小长度: 0 最大长度: 65535
question	String	问题 最小长度: 0 最大长度: 65535
answers	Array of Answer objects	答案列表 数组长度: 0 - 65535
qa_pair_id	String	语料Id 最小长度: 0 最大长度: 64
ex_questions	Array of ExtendQuestion objects	扩展问题列表 数组长度: 0 - 65535
related_question_ids	Array of strings	相关问题列表 最小长度: 0 最大长度: 65535 数组长度: 0 - 65535

表 5-338 Answer

参数	参数类型	描述
content	String	答案内容 最小长度: 0 最大长度: 65535

参数	参数类型	描述
id	String	答案Id 最小长度: 0 最大长度: 64
tags	Array of strings	标签列表 最小长度: 0 最大长度: 65535 数组长度: 0 - 65535
answer_type	String	<ul style="list-style-type: none"> • TEXT: • RICH_TEXT: • FLOW: • QA_PAIR: 最小长度: 0 最大长度: 10 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> • TEXT • RICH_TEXT • FLOW • QA_PAIR
qa_flow_entry	CbsFlowEntry object	答案关联的流程信息

表 5-339 CbsFlowEntry

参数	参数类型	描述
qa_flow_id	String	问题流程id 最小长度: 0 最大长度: 64
start_node_id	String	开始节点id 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-340 ExtendQuestion

参数	参数类型	描述
content	String	扩展问内容 最小长度: 0 最大长度: 65535
score	Double	分值 最小值: 0 最大值: 1

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/irobot/qapairs/pair-id  
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "qapair": {  
    "domain": "ECS",  
    "link": "link",  
    "question": "test",  
    "qa_pair_id": "pair-id"  
  }  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.8 查询联想问题

功能介绍

根据当前输入, 联想相关的问题

URI

POST /v2/irobot/qapairs/associate

请求参数

表 5-341 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-342 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
question	是	String	用户输入问题 最小长度：1 最大长度：1000
top	否	Integer	返回匹配度最高的数据条数 最小值：1 最大值：10
domains	否	Array of strings	问答领域 最小长度：1 最大长度：200 数组长度：0 - 200

响应参数

状态码：200

表 5-343 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
questions	Array of strings	问题列表 最小长度: 1 最大长度: 65535 数组长度: 0 - 65535
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/qapairs/associate
```

```
{  
  "question": "用户输入问题",  
  "top": 10,  
  "domains": [ "ECS" ]  
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{  
  "questions": [ "问题1", "问题2" ]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.9 查询语料

功能介绍

查询满足指定条件的语料列表

URI

POST /v2/irobot/qapairs/search

表 5-344 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
search_type	是	String	<ul style="list-style-type: none">• HOT:• RECOMMEND: 枚举值: <ul style="list-style-type: none">• HOT• RECOMMEND

请求参数

表 5-345 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度： 1 最大长度： 5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度： 1 最大长度： 32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度： 0 最大长度： 1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度： 0 最大长度： 32

表 5-346 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
domain	否	String	主题名称 最小长度：0 最大长度：200
top	否	Integer	返回匹配度最高的数据条数 最小值：1 最大值：1000

响应参数

状态码：200

表 5-347 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32
qa_pairs	Array of SimpleQaPair objects	语料列表 数组长度：0 - 65535

表 5-348 SimpleQaPair

参数	参数类型	描述
question	String	问题 最小长度：0 最大长度：65535
domain	String	主题 最小长度：0 最大长度：200
qa_pair_id	String	语料Id 最小长度：0 最大长度：64

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/qapairs/search?search_type=HOT
{
  "domain": "ECS",
  "top": 10
}
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "qa_pairs": [ {
    "question": "问题",
    "domain": "主题",
    "qa_pair_id": "语料Id"
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.10 查询推荐热词

功能介绍

查询指定条件的推荐热词

URI

GET /v2/irobot/recommend-words

表 5-349 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
recommend_word_id	否	String	推荐词Id 最小长度: 1 最大长度: 64
level_value	否	Integer	推荐词层级 最小值: 1 最大值: 3

参数	是否必选	参数类型	描述
theme_name	否	String	主题名称 最小长度：1 最大长度：200

请求参数

表 5-350 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	否	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

响应参数

状态码：200

表 5-351 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32

参数	参数类型	描述
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
recommend_words	Array of Recommend Word objects	推荐词列表 数组长度: 0 - 65535
total_count	Integer	推荐词总数 最小值: 0 最大值: 2147483647

表 5-352 RecommendWord

参数	参数类型	描述
recommend_word_id	String	推荐词Id 最小长度: 0 最大长度: 64
recommend_word_name	String	推荐词 最小长度: 0 最大长度: 512
level_value	Integer	推荐词层级 最小值: 1 最大值: 3
sort_value	Integer	推荐词排序, 序号越小越靠前 最小值: 0 最大值: 2147483647
theme_id	String	主题Id 最小长度: 0 最大长度: 64
theme_name	String	主题名称 最小长度: 0 最大长度: 200
answer_info	AnswerInfo object	答案

表 5-353 AnswerInfo

参数	参数类型	描述
answer	String	答案 最小长度: 0 最大长度: 65535
link	String	链接 最小长度: 0 最大长度: 65535
question	String	问题 最小长度: 0 最大长度: 65535
qa_pair_id	String	语料Id 最小长度: 0 最大长度: 64
relevance_details	Array of RelevanceQa pair objects	相关问题详情列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-354 RelevanceQapair

参数	参数类型	描述
link	String	链接 最小长度: 0 最大长度: 65535
question	String	标准问题 最小长度: 0 最大长度: 9223372036854775807
qa_pair_id	String	标准问题Id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/irobot/recommend-words?recommend_word_id=word-id&level_value=2&theme_name=ECS
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "recommend_words": [ {
    "recommend_word_id": "推荐词Id",
    "recommend_word_name": "推荐词",
    "level_value": 3,
    "sort_value": 1,
    "theme_id": "主题Id",
    "theme_name": "主题名称",
    "answer_info": {
      "answer": "答案",
      "link": "link"
    }
  }
]
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.11 新问答接口

功能介绍

支持多轮流程问答接口

URI

POST /v2/irobot/ask

请求参数

表 5-355 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
question	是	String	用户输入问题 最小长度: 1 最大长度: 1000

参数	是否必选	参数类型	描述
top	否	Integer	最大返回数据条数 最小值: 1 最大值: 10
themes	否	Array of RelationTheme objects	主题列表 数组长度: 0 - 10
source	否	String	<ul style="list-style-type: none"> • PORTAL: • INCIDENT: 最小长度: 0 最大长度: 64 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> • PORTAL • INCIDENT
session_id	否	String	会话ID 最小长度: 0 最大长度: 64
source_qa_pai_r_id	否	String	语料ID 最小长度: 0 最大长度: 64
alternative_answer_enable	否	Boolean	是否需要备选答案
product_type_id	否	String	产品类型Id 最小长度: 0 最大长度: 64
specify_node_id	否	String	指定的节点ID 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-356 RelationTheme

参数	是否必选	参数类型	描述
theme_name	否	String	主题 最小长度: 0 最大长度: 65535

参数	是否必选	参数类型	描述
relation_type	否	String	<ul style="list-style-type: none"> NON_PRIMARY: 主主题 PRIMARY: 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> NON_PRIMARY PRIMARY

响应参数

状态码: 200

表 5-357 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32
lang_result	LangResult object	语种检测结果
reply_type	String	<ul style="list-style-type: none"> QA_BOT: TASK_BOT: CHAT_BOT: GRAPH_BOT: HW_CLOUD: 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> QA_BOT TASK_BOT CHAT_BOT GRAPH_BOT HW_CLOUD
session_id	String	会话ID 最小长度: 0 最大长度: 64

参数	参数类型	描述
request_id	String	请求ID 最小长度: 0 最大长度: 64
answers_detail	AnswerDetail object	答案

表 5-358 LangResult

参数	参数类型	描述
language	String	语言 最小长度: 0 最大长度: 64
is_en	Boolean	是否英语

表 5-359 AnswerDetail

参数	参数类型	描述
qabot_answers	Array of QabotAnswer objects	答案列表 数组长度: 0 - 65535
qa_flow_answers	QaFlowHitResult object	多轮问答答案列表
chat_answer	String	问题 最小长度: 0 最大长度: 65535
graph_answer	QaGraphAnswer object	图谱答案列表

表 5-360 QabotAnswer

参数	参数类型	描述
question	String	问题 最小长度: 0 最大长度: 65535

参数	参数类型	描述
answer	String	答案 最小长度: 0 最大长度: 65535
score	Double	评分 最小值: 0 最大值: 1
domain	String	主题 最小长度: 0 最大长度: 200
link	String	链接地址 最小长度: 0 最大长度: 1024
qa_pair_id	String	语料id 最小长度: 0 最大长度: 64
domain_id	String	主题id 最小长度: 0 最大长度: 64
top_score_question	String	推荐答案 最小长度: 0 最大长度: 65535
relevance_details	Array of RelevanceQa pair objects	相关问题列表 数组长度: 0 - 65535

表 5-361 RelevanceQapair

参数	参数类型	描述
link	String	链接 最小长度: 0 最大长度: 65535
question	String	标准问题 最小长度: 0 最大长度: 9223372036854775807

参数	参数类型	描述
qa_pair_id	String	标准问题Id 最小长度: 0 最大长度: 64

表 5-362 QaFlowHitResult

参数	参数类型	描述
session_id	String	seesionID 最小长度: 0 最大长度: 64
current_node	QaFlowHitNodeVo object	当前节点
candidate_nodes	Array of QaFlowHitNodeVo objects	备用节点 数组长度: 0 - 65535
is_completed	Boolean	是否完整

表 5-363 QaFlowHitNodeVo

参数	参数类型	描述
id	String	ID 最小长度: 0 最大长度: 64
name	String	名称 最小长度: 0 最大长度: 255
content	String	内容 最小长度: 0 最大长度: 65535

参数	参数类型	描述
answer_type	String	<ul style="list-style-type: none"> TEXT: RICH_TEXT: FLOW: QA_PAIR: 枚举值: <ul style="list-style-type: none"> TEXT RICH_TEXT FLOW QA_PAIR

表 5-364 QaGraphAnswer

参数	参数类型	描述
answer	String	答案 最小长度: 0 最大长度: 65535
score	Double	评分 最小值: 0 最大值: 1
type	Integer	类型 最小值: 0 最大值: 2147483647
options	Array of strings	列表 最小长度: 0 最大长度: 65535 数组长度: 0 - 65535

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/ask
{
  "question": "ECS如何购买"
}
```

响应示例

状态码: 200
成功返回200

```
{
  "lang_result": null,
  "reply_type": "QA_BOT",
  "session_id": "session-id",
  "request_id": "request-id",
  "answers_detail": {
    "qabot_answers": [ {
      "question": "问题",
      "answer": "答案",
      "score": 0.85,
      "domain": "ECS",
      "link": "link",
      "qa_pair_id": "语料id",
      "domain_id": "主题id",
      "top_score_question": "推荐答案",
      "relevance_details": [ {
        "link": "link",
        "question": "标准问题",
        "qa_pair_id": "标准问题id"
      } ]
    } ],
    "qa_flow_answers": [ {
      "session_id": "seesionID",
      "is_completed": true,
      "current_node": [ {
        "id": "node-id",
        "name": "node-name",
        "content": "内容",
        "answer_type": "TEXT"
      } ],
      "candidate_nodes": [ {
        "id": "node-id",
        "name": "node-name",
        "content": "内容",
        "answer_type": "TEXT"
      } ]
    } ],
    "chat_answer": "问题",
    "graph_answer": [ {
      "answer": "答案",
      "score": 0.85,
      "type": 1,
      "options": [ "option" ]
    } ]
  }
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.12 产品类型转为主题

功能介绍

产品类型转为主题

URI

GET /v2/irobot/themes/convert

表 5-365 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
product_type_id	否	String	产品类型Id 最小长度：1 最大长度：64
product_type_name	否	String	产品类型名称 最小长度：0 最大长度：200
product_type_short_name	否	String	产品类型缩写 最小长度：0 最大长度：200

请求参数

表 5-366 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	是	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

响应参数

状态码： 200

表 5-367 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
themes	Array of RelationTheme objects	关联主题列表 数组长度： 0 - 65535
error_code	String	错误码 最小长度： 0 最大长度： 32
error_msg	String	错误描述 最小长度： 0 最大长度： 32
product_type_id	String	产品类型Id 最小长度： 0 最大长度： 64
theme_name	String	主题名称 最小长度： 0 最大长度： 200

表 5-368 RelationTheme

参数	参数类型	描述
theme_name	String	主题 最小长度： 0 最大长度： 65535
relation_type	String	<ul style="list-style-type: none">NON_PRIMARY: 主主题PRIMARY: 枚举值： <ul style="list-style-type: none">NON_PRIMARYPRIMARY

请求示例

```
GET https://{endpoint}/v2/irobot/themes/convert?product_type_id=product-id&product_type_name=产品名称&product_type_short_name=ECS
```

```
null
```

响应示例

状态码: 200

成功返回200

```
{
  "themes": [ {
    "theme_name": "主题",
    "relation_type": "PRIMARY"
  } ],
  "product_type_id": "产品类型Id",
  "theme_name": "主题名称"
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.13 查询案例

功能介绍

查询满足指定条件的案例列表

URI

POST /v2/irobot/articles/search

表 5-369 Query 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
search_type	是	String	搜索类型: HOT-热点案例, RECOMMEND-推荐案例 最小长度: 1 最大长度: 64

请求参数

表 5-370 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	否	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-371 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
top	否	Integer	返回匹配度最高的数据条数 最小值：1 最大值：100
product_type_id	是	String	产品类型Id 最小长度：0 最大长度：64
business_type_id	否	String	业务类型Id 最小长度：0 最大长度：64
problem_type_id	否	String	问题类型Id 最小长度：0 最大长度：64

响应参数

状态码: 200

表 5-372 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
articles	Array of Article objects	热点/推荐案例列表 数组长度: 0 - 2147483647
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

表 5-373 Article

参数	参数类型	描述
id	String	案例Id 最小长度: 0 最大长度: 64
code	String	案例编码 最小长度: 0 最大长度: 64
name	String	案例名称 最小长度: 0 最大长度: 1024
url	String	案例链接 最小长度: 0 最大长度: 2048
create_time	Long	创建时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
update_time	Long	更新时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807

参数	参数类型	描述
product_type_id	String	产品类型Id 最小长度：0 最大长度：64
business_type_id	String	业务类型Id 最小长度：0 最大长度：64
problem_type_id	String	问题类型Id 最小长度：0 最大长度：64

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/irobot/articles/search?search_type=HOT

```
{  
  "product_type_id": "产品类型Id",  
  "business_type_id": "业务类型Id",  
  "problem_type_id": "问题类型Id",  
  "top": 10  
}
```

响应示例

状态码：200

成功返回200

```
{  
  "articles": [{  
    "id": "案例Id",  
    "code": "案例编码",  
    "name": "案例名称",  
    "url": "案例链接",  
    "product_type_id": "产品类型Id",  
    "business_type_id": "业务类型Id",  
    "problem_type_id": "问题类型Id"  
  }]  
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.14 查询公告

功能介绍

查询满足指定条件的公告列表

URI

POST /v2/irobot/notices/search

请求参数

表 5-374 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	否	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32
x-site	否	String	站点标记，0-中国站 1-国际站 最小长度：0 最大长度：1
x-language	否	String	区域语言简写，en-us zh-cn 最小长度：0 最大长度：32

表 5-375 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
top	否	Integer	返回匹配度最高的数据条数 最小值：1 最大值：100
product_type_id	是	String	产品类型Id 最小长度：0 最大长度：64

响应参数

状态码: 200

表 5-376 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
notices	Array of Notice objects	推荐公告列表 数组长度: 0 - 2147483647
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

表 5-377 Notice

参数	参数类型	描述
id	String	公告Id 最小长度: 0 最大长度: 64
content	String	公告内容 最小长度: 0 最大长度: 65535
create_time	Long	创建时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807
update_time	Long	更新时间 最小值: 0 最大值: 9223372036854775807

请求示例

```
POST https://{endpoint}/v2/irobot/notices/search
```

```
{  
  "product_type_id": "产品类型Id",  
  "top": 10  
}
```

响应示例

状态码： 200

成功返回200

```
{
  "notices" : [ {
    "id" : "公告Id",
    "content" : "公告内容",
    "create_time" : 1,
    "update_time" : 1
  } ]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.16.15 查询工具

功能介绍

查询满足指定条件的工具列表

URI

POST /v2/irobot/tools/search

请求参数

表 5-378 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000
x-service-key	否	String	调用智能客服服务标志。 最小长度：1 最大长度：32

参数	是否必选	参数类型	描述
x-site	否	String	站点标记, 0-中国站 1-国际站 最小长度: 0 最大长度: 1
x-language	否	String	区域语言简写, en-us zh-cn 最小长度: 0 最大长度: 32

表 5-379 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
top	否	Integer	返回匹配度最高的数据条数 最小值: 1 最大值: 100
product_type_id	是	String	产品类型Id 最小长度: 0 最大长度: 64
business_type_id	否	String	业务类型Id 最小长度: 0 最大长度: 64
problem_type_id	否	String	问题类型Id 最小长度: 0 最大长度: 64

响应参数

状态码: 200

表 5-380 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
tools	Array of Tool objects	推荐工具列表 数组长度: 0 - 65535
error_code	String	错误码 最小长度: 0 最大长度: 32

参数	参数类型	描述
error_msg	String	错误描述 最小长度: 0 最大长度: 32

表 5-381 Tool

参数	参数类型	描述
id	String	工具Id 最小长度: 0 最大长度: 64
name	String	工具名称 最小长度: 0 最大长度: 256
url	String	工具链接 最小长度: 0 最大长度: 2048
icon	String	图标内容, Base64格式 最小长度: 0 最大长度: 9223372036854775807
problem_type_id	String	问题分类Id 最小长度: 0 最大长度: 64
business_type_id	String	业务类型Id 最小长度: 0 最大长度: 64
product_type_id	String	产品类型Id 最小长度: 0 最大长度: 64

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/irobot/tools/search

```
{  
  "top": 10,  
  "product_type_id": "产品类型Id",  
  "business_type_id": "业务类型Id",  
  "problem_type_id": "问题类型Id"  
}
```

响应示例

状态码： 200

成功返回200

```
{
  "tools": [{
    "id": "工具Id",
    "name": "工具名称",
    "url": "工具链接",
    "icon": "Base64",
    "problem_type_id": "问题分类Id",
    "business_type_id": "业务类型Id",
    "product_type_id": "产品类型Id"
  }]
}
```

状态码

状态码	描述
200	成功返回200

错误码

请参见[错误码](#)。

5.17 反馈

5.17.1 创建举报反馈

功能介绍

创建举报反馈

URI

POST /v2/servicerequest/feedbacks

请求参数

表 5-382 请求 Header 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
X-Auth-Token	是	String	用户Token。 通过调用IAM服务获取用户Token接口获取（响应消息头中X-Subject-Token的值）。 最小长度：1 最大长度：5000

表 5-383 请求 Body 参数

参数	是否必选	参数类型	描述
type	是	String	举报类型 最小长度：1 最大长度：32
title	是	String	涉案的华为云产品或服务; 举报网址 最小长度：0 最大长度：2048
content	是	String	侵权详情说明或举报内容及说明 最小长度：1 最大长度：5000
files	是	Array of strings	相关证明附件列表 最小长度：1 最大长度：32 数组长度：1 - 3
ip	否	IntellectualPropertyV2 object	产权信息
contacts	是	ContactWayInfoV2 object	联系信息

表 5-384 IntellectualPropertyV2

参数	是否必选	参数类型	描述
ip_type	否	String	知识产权类型,分: 著作权-copyright、商标权-trademark、专利权-patent 最小长度: 0 最大长度: 32
ip_area	否	String	知识产权注册国家/地区 最小长度: 0 最大长度: 128
ip_number	否	String	商标注册号/专利申请号 最小长度: 0 最大长度: 512
ip_content	否	String	知识产权情况简述 最小长度: 0 最大长度: 5000

表 5-385 ContactWayInfoV2

参数	是否必选	参数类型	描述
name	是	String	姓名或名称 最小长度: 1 最大长度: 512
mobile	是	String	联系电话 最小长度: 1 最大长度: 32
mail	否	String	联系邮箱 最小长度: 1 最大长度: 128
area	否	String	国家/地区 最小长度: 1 最大长度: 128
address	否	String	地址 最小长度: 1 最大长度: 512

参数	是否必选	参数类型	描述
id_type	是	Integer	身份。企业 10；个人 20；授权代理人 21；律师 22；知识产权所有人 23 最小值：0 最大值：100
company_name	否	String	公司名称 最小长度：0 最大长度：512
id_files	是	Array of strings	身份证明附件列表，至少1个，最多3个 最小长度：1 最大长度：512 数组长度：1 - 3
other_way	否	String	其他联系方式 最小长度：0 最大长度：512

响应参数

状态码：200

表 5-386 响应 Body 参数

参数	参数类型	描述
error_code	String	错误码 最小长度：0 最大长度：32
error_msg	String	错误描述 最小长度：0 最大长度：32

请求示例

POST https://{endpoint}/v2/servicerequest/feedbacks

```
{
  "type": "举报类型",
  "title": "涉案的华为云产品或服务; 举报网址",
  "content": "侵权详情说明或举报内容及说明",
  "files": [ "相关证明附件列表" ],
  "ip": {
    "ip_type": "copyright",
```

```
"ip_area": "中国",  
"ip_number": "商标注册号/专利申请号",  
"ip_content": "知识产权情况简述"  
},  
"contacts": {  
  "name": "姓名或名称",  
  "mobile": "123xxxx4567",  
  "mail": "邮箱",  
  "area": "深圳",  
  "address": "地址",  
  "id_type": 20,  
  "company_name": "公司名称",  
  "id_files": [ "fileId", "fileId2" ],  
  "other_way": "其他联系方式"  
}  
}
```

响应示例

状态码: 200

response of 200

```
{  
  "error_code": "错误码",  
  "error_msg": "错误描述"  
}
```

状态码

状态码	描述
200	response of 200

错误码

请参见[错误码](#)。

6 历史 API

6.1 创建工单

功能介绍

用户在使用产品的过程中，遇到问题或者需要帮助时可以提交工单。

URI

POST /v1.0/servicerequest/case

请求消息

请求参数

请求参数如表6-1所示。

表 6-1 参数说明

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
subTypeId	否	String	64	问题所属产品对应Id。 请通过“ 查询工单问题所属产品 ”接口获取问题所属产品对应Id。
productCategoryId	否	String	64	产品类型Id。 请通过“ 查询工单问题所属产品 ”接口获取产品类型Id。
businessTypeId	是	String	64	工单问题类型Id。 请通过“ 查询工单问题类型 ”接口获取工单问题类型Id。

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
regionId	否	String	64	云服务区Id。 请通过“ 查询云服务区 ”接口获取云服务区Id。
simpleDescribe	否	String	1200	工单问题描述。
sourceId	是	String	32	工单来源Id。 默认值为 "83aeb0f2834c4df49826c781d32a963e"
isAuthorized	否	Integer	-	是否授权 0: 未授权 1: 已授权
authorizationContent	否	String	400	授权信息。 如控制台帐号密码、ECS帐号密码。
remindMobile	否	String	32	工单处理进度通知手机号码。
remindMail	否	String	128	工单处理进度通知邮箱。
accessoryIds	否	List<String>	-	附件Id列表，个数限制为1。 具体ID请参见 上传附件 。

请求示例

```
{
  "subTypeId": "0",
  "productCategory": "69af625c1be54800b58ac4bae4870c90",
  "businessTypeId": "5efc9f47ace944bfafd054161409f15b",
  "regionId": "cn-north-1",
  "simpleDescribe": "test",
  "sourceId": "83aeb0f2834c4df49826c781d32a963e",
  "isAuthorized": 0,
  "authorizationContent": "test",
  "remindMobile": "",
  "remindMail": "",
  "accessoryIds": []
}
```

响应消息

无

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.2 查询工单列表

功能介绍

查询已提交的华为云工单列表。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case

请求消息

请求参数

表 6-2 参数说明

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
searchKey	否	String	16	工单简要描述模糊查询。
caseId	否	String	32	工单编号模糊查询。
subCustomerName	否	String	32	IAM用户名模糊查询。
startTime	否	String	N/A	查询工单开始时间。 时间格式例如：2019-05-22 03:30:52
endTime	否	String	N/A	查询工单结束时间。 时间格式例如：2019-05-22 03:30:52
status	否	Integer	N/A	状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销 查询全部传空
pageNo	否	Integer	N/A	当前页，不传默认为1。
pageSize	否	Integer	N/A	每页数量，取值范围：1-100，不传默认为10。

请求示例


```
"caseList": [
  {
    "caseId": "TT201801020526",
    "businessTypeName": "远程登录",
    "typeName": "报障",
    "customerId": "f9ae1952bf75xxx1a0099d93ba9dd91f",
    "subCustomerId": "3dc0ca7ffd3xxx26a40f5cfa1a0da7f0",
    "subCustomerName": "xxx",
    "dcName": "华北-北京一",
    "simpleDescribe": "使用远程桌面连接windows 虚拟机, 使用正常分辨率时, 界面图标过小。",
    "status": 3,
    "createTime": 2019-05-22T03:30:52Z
  },
  {
    "caseId": "TT201712280631",
    "businessTypeName": "云主机创建",
    "typeName": "报障",
    "customerId": "f9ae1952bf75xxx1a0099d93ba9dd91f",
    "subCustomerId": "3dc0ca7ffd3xxx26a40f5cfa1a0da7f0",
    "subCustomerName": "xxx",
    "dcName": "华北-北京四",
    "simpleDescribe": "创建云主机失败",
    "status": 3,
    "createTime": 2019-05-22T03:30:52Z
  }
  ...
]
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.3 查询工单详情

功能介绍

查询已提交的某个华为云工单详情。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case/detail

请求消息

请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
caseId	是	String	32	工单id。 具体ID请参见 查询工单详情 查询出的工单ID。

请求示例

```
caseId=TT201801020526
```

响应消息

响应参数

表 6-5 响应参数

参数	参数类型	描述
caseDetail	CaseDetail	工单详情。 具体请参见 表6-6

表 6-6 caseDetail 字段说明

参数	参数类型	描述
caseId	String	工单Id。
businessTypeName	String	问题类型名称。
incidentTypeName	String	类型名称
customerId	String	帐号ID
subCustomerId	String	IAM用户ID
subCustomerName	String	IAM用户名
dcName	String	云服务区名称
simpleDescribe	String	工单问题简要描述
status	Integer	工单状态 0: 待受理 1: 处理中 2: 待确认结果 3: 已完成 4: 已撤销
sourceName	String	工单来源名称。
createTime	TimeStamp	工单创建时间。 时间格式例如: 2019-05-22T03:30:52Z
messageList	List<Message>	工单关联的留言记录list 具体请参见 表6-7
satisfaction	List<Satisfaction>	满意度评价 具体请参见 表6-9

参数	参数类型	描述
judgement	String	工单服务评价。
isAuthorized	Integer	是否授权 0: 未授权 1: 已授权

表 6-7 messageList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
messageId	String	留言标识
type	Integer	留言方式 0是客户留言 1客服回留言
replier	String	留言者
replierName	String	留言者名称
content	String	留言内容
accessoryDetailList	List<AccessoryDetail>	留言附件列表 具体请参见 表6-8 。
createTime	TimeStamp	创建时间

表 6-8 accessoryDetailList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
accessoryId	String	附件Id
accessoryName	String	附件名称

表 6-9 satisfaction 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
satisfactionId	Integer	满意度id 1: 处理时效性满意度 3: 处理结果满意度
satisfactionValue	Integer	满意度值 (1到5)

响应示例

```
{
  "caseDetail": {
    "caseId": "TT201801020526",
    "businessTypeName": "活动优惠",
    "typeName": "咨询",
    "customerId": "xxx",
    "dcName": "中国华北区1",
    "simpleDescribe": "目前有什么活动优惠吗？",
    "status": 3,
    "sourceName": "用户中心",
    "createTime": "2019-05-22T03:30:52Z",
    "messageList": [
      {
        "messageId": "xxx",
        "type": 0,
        "replier": "xxx",
        "replierName": "xxx",
        "content": "问题描述：目前有什么活动优惠吗？",
        "createTime": "2019-05-22T03:30:52Z",
        "accessoryDetailList": []
      },
      {
        "messageId": "xxx",
        "type": 1,
        "replier": "xxx",
        "content": "感谢您的反馈，我们将于一个工作日内与您联系，请您保持电话畅通，谢谢！",
        "createTime": "2019-05-22T03:30:52Z",
        "accessoryDetailList": []
      }
    ],
    "satisfaction": [
      {
        "satisfactionId": 1,
        "satisfactionValue": 5
      },
      {
        "satisfactionId": 3,
        "satisfactionValue": 5
      }
    ],
    "isauthorized": 0,
    "judgement": "满意"
  }
}
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.4 上传附件

功能介绍

提交工单时，可以提交一些截图等文件。

URI

POST /v1.0/servicerequest/case/accessory

请求消息

请求参数

表 6-10 请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
accessoryName	是	String	512	附件名
accessoryData	是	byte[]	-	附件内容 文件最大为2M，文件格式限制为JPG, JPEG, BMP, PNG, GIF, TXT, DOC, DOCX, RAR, ZIP, PDF, XLS, XLSX
accessoryFrom	是	String	32	附件来源 message (留言) incident (事件) feedback (意见反馈)

请求示例

```
{
  -----WebKitFormBoundarynm7SNCD8ZcLOjQHw Content-Disposition: form-data; name="accessoryData";
  filename="Chrysanthemum.jpg" Content-Type: image/jpeg -----
  WebKitFormBoundarynm7SNCD8ZcLOjQHw Content-Disposition: form-data; name="accessoryName"
  Chrysanthemum.jpg -----WebKitFormBoundarynm7SNCD8ZcLOjQHw Content-Disposition: form-data;
  name="accessoryFrom" incident -----WebKitFormBoundarynm7SNCD8ZcLOjQHw Content-
}
```

响应消息

响应参数

表 6-11 响应参数

参数	参数类型	描述
accessoryId	String	附件Id

响应示例

```
{
  "accessoryId": "xxx"
}
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.5 附件下载

功能介绍

用户在工单详情中可以下载查看其上传的附件。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case/accessory

请求消息

请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
id	是	String	-	附件下载支持批量下载。多个附件id用逗号隔开，最多支持10个，以压缩包的格式进行批量下载。 具体ID请参见 上传附件 。

请求示例

```
/v1.0/servicerequest/case/accessory/xxx,xxx
```

响应消息

响应参数

错误响应参数如[状态码](#)所示。

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.6 删除附件

功能介绍

用户在创建工单或者新增留言前可以删除其上传错误的附件，重新上传。

URI

DELETE /v1.0/servicerequest/case/accessory

请求消息

请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
accessoryId	是	String	32	附件Id 具体ID请参见 上传附件 。

请求示例

```
{  
  "accessoryId": "xxx"  
}
```

响应消息

无

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.7 新增留言

功能介绍

用户可以在工单详情页面新增留言，提交一些机密信息或者客服等处理中需要的信息或者进行催单询问进展等。

URI

POST /v1.0/servicerequest/case/message

请求消息

请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
caseId	是	String	32	工单id
message	是	Message	-	留言信息 具体请参见 表6-12

表 6-12 message 字段说明

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
content	是	String	1200	留言内容
isAuthorized	否	Integer	-	是否授权 0: 否 1: 是
authorizationContent	否	String	400	授权信息。 如控制台帐号密码、ECS帐号密码。
accessoryIds	否	List<String>	-	附件id列表 具体ID请参见 上传附件 获取的工单ID。

请求示例

```
{
  "caseId": "TT201801020526",
  "message": {
    "content": "TT201801020526",
    "isAuthorized": 0,
    "authorizationContent": "xxxx",
    "accessoryList": []
  }
}
```

响应消息

无

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.8 服务评价

功能介绍

用户在工单处理完成之后可以进行服务评价，提交一些评论。

URI

POST /v1.0/servicerequest/case/evaluation

请求消息

请求参数

表 6-13 请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
caseId	是	String	32	工单id。 具体ID请参见 查询工单列表 获取的工单ID。
judgement	否	String	400	工单评价内容。
satisfactionList	是	List<Satisfaction>	-	工单满意度信息。 具体请参见 表6-14

表 6-14 satisfactionList 字段数据结构说明

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
satisfactionId	是	Integer	-	满意度id 1: 处理时效性满意度 3: 处理结果满意度
satisfactionValue	是	Integer	-	满意度值 1-5, 5为满意

请求示例

```
{
  "caseId": "TT201801010000",
  "judgement": "test",
```

```
"satisfactionList": [  
  {  
    "satisfactionId": 1,  
    "satisfactionValue": 5  
  },  
  {  
    "satisfactionId": 3,  
    "satisfactionValue": 4  
  }  
]
```

响应消息

无

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.9 工单操作

功能介绍

用户可以对提交的工单做一些操作，比如催单、删单、关单、撤单。

URI

POST /v1.0/servicerequest/case/action

请求消息

请求参数

表 6-15 请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
action	是	String	64	操作（cancel、close、press、delete）
actionDesc	否	String	400	操作描述
caseId	是	String	32	工单Id 具体ID请参见 查询工单列表 获取的工单ID。

请求示例


```
{
  "action": "cancel",
  "actionDesc": "test",
  "caseId": "TT201801010000"
}
```

响应消息

无

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.10 查询工单问题所属产品

功能介绍

用户在提交工单时可以选择问题关联的产品类型。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case/subtype

请求消息

请求参数

无

请求示例

无

响应消息

响应参数

表 6-16 响应参数

参数	参数类型	描述
totalCount	Integer	工单所属产品总数。
subTypeList	List<SubType>	工单所属产品列表。 具体请参见 表6-17

表 6-17 subTypeList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
subTypeName	String	问题所属产品，取值为业务类、产品类。
subTypeId	Integer	问题所属产品对应Id。
productCategoryList	List<ProductCategory>	产品信息列表。 具体请参见 表6-18

表 6-18 productCategoryList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
productId	String	产品类型id，如弹性云服务器对应的id。
productName	String	产品类型名称，如弹性云服务器。
productDesc	String	产品类型描述。

- 响应示例

```
{
  "totalCount": 13,
  "subTypeList": [
    {
      "subTypeName": "公共基础类",
      "subTypeId": 1,
      "productCategoryList": [
        {
          "productId": "a51b98a1eb514f7c9c2509c92697ef76",
          "productName": "活动类",
          "productDesc": "活动规则、活动优惠、中奖信息、公测活动等相关问题"
        },
        {
          "productDesc": "f3b1735f70e542019510458583d9b55e",
          "productName": "用户帐号",
          "productId": "帐号注册、帐号信息查询、修改、帐号注销等相关问题"
        }
      ]
    },
    {
      "subTypeName": "计算",
      "subTypeId": 0,
      "productCategoryList": []
    }
  ]
}
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.11 查询工单问题类型

功能介绍

创建工单的时候可以选择工单对应的问题类型。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case/businessstype

请求消息

请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
productCategoryId	否	String	64	产品Id 具体ID请参见 查询工单问题所属产品 获取的产品ID。

请求示例

```
productCategoryId=xxx
```

响应消息

响应参数

表 6-19 响应参数

参数	参数类型	描述
totalCount	Integer	问题类型总数。
businessTypeList	List<BusinessType>	问题类型列表。 具体请参见 表6-20

表 6-20 businessTypeList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
businessTypeId	String	问题类型id。
businessTypeName	String	问题类型名称。

响应示例

```
{
  "totalCount": 13,
  "businessTypeList": [
    {
      "businessTypeId": "b6dc3d3bf7ef434fa3f23d79cfc41449",
      "businessTypeName": "配额调整申请"
    },
    {
      "businessTypeId": "9b1a349c3a2849a391d58c10f9dc55a1",
      "businessTypeName": "续费咨询"
    },
    ...
  ]
}
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.12 查询模板

功能介绍

用户在提交工单的时候，需要按照模板填写，可以引导用户提交有效信息。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case/template

请求消息

请求参数

参数	是否必选	参数类型	取值范围	描述
businessTypeId	是	String	64	问题类型ID。 具体ID请参见 查询工单问题类型 获取的产品ID。

请求示例

```
businessTypeId=12312313
```

响应消息

响应参数

表 6-21 响应参数

参数	参数类型	描述
totalCount	Integer	模板总数。
templateList	List<Template>	工单模板信息列表。 具体请参见 表6-22 。

表 6-22 templateList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
templateId	String	模板id
templateName	String	模板名称
templateContent	String	模板内容

响应示例

```
{
  "totalCount": 13,
  "templateList": [
    {
      "templateId": "123",
      "templateName": "活动类",
      "templateContent": ""
    },
    {
      "templateId": "123",
      "templateName": "配额类",
      "templateContent": ""
    }
  ]
}
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

6.13 查询云服务区

功能介绍

用户在提交工单时可以选择关联的云服务区。

URI

GET /v1.0/servicerequest/case/region

请求消息

请求参数

无

请求示例

无

响应消息

响应参数

表 6-23 响应参数

参数	参数类型	描述
totalCount	Integer	云服务区总数。
regionList	List<Region>	云服务区信息列表。 具体请参见 表6-24

表 6-24 regionList 字段数据结构说明

参数	参数类型	描述
regionId	String	云服务区Id。
regionName	String	云服务区名称。

响应示例

```
{
  "totalCount": 16,
  "regionList": [
    {
      "regionId": "cn-north-1",
      "regionName": "华北-北京一"
    },
    {
      "regionId": "ap-southeast-1",
      "regionName": "中国-香港"
    },
    ...
  ]
}
```

状态码

状态码请参见[状态码](#)。

错误码

状态码请参见[历史错误码](#)。

7 附录

7.1 错误码

当您调用API时，如果遇到“APIGW”开头的错误码，请参见[API网关错误码](#)进行处理。

状态码	错误码	错误信息	描述	处理措施
200	OSM.0101000 1	Param validation fail.	参数校验失败	参考API文档核对 参数信息
200	OSM.0101000 2	No operation permission.	无操作权限	无操作权限
200	OSM.0101000 3	Account and password not match.	账号或者密码 错误	检查账号或者密码
200	OSM.0101000 4	You have asked for the order, please ask for it later.	催单过于频 繁，稍后再催	催单过于频繁，稍 后再催
200	OSM.0101000 5	Upload accessory size exceeded limit today.	当天上传附件 的大小超过限 度	当天上传附件的大 小超过限度
200	OSM.0101000 6	Severity Id not exists.	严重性id不存 在	严重性id不存在
200	OSM.0101000 7	This tenant has no role to create a case.	租户无角色信 息	参考错误信息，或 者联系技术支持工 程师

状态码	错误码	错误信息	描述	处理措施
200	OSM.01010008	Carbon copy email not valid.	抄送邮箱不合法	抄送邮箱不合法，检查下长度和格式
200	OSM.01010009	Can't create case because of customer benefit not match rule.	无法创建工单，因为支持计划权益不符合	查看当前用户支持计划权益，是否可以创建报障工单
200	OSM.01010010	Verify not pass.	验证不通过	参考错误信息，或联系支持工程师
200	OSM.01010011	Can't get customer info from token.	无法从token中获取客户	参考错误信息，或者联系技术工程师
200	OSM.01010012	The type must be 0 or 1.	类型必须是0或1	类型必须是0或1
200	OSM.01010013	The operation must be cancel or close or press or delete.	操作类型必须是取消、关闭、催单或者删除	操作类型必须是取消、关闭、催单或者删除
200	OSM.01010014	Operation fail.	服务内部异常	联系技术支持工程师
200	OSM.01010015	This case does not exist.	工单不存在	检查工单Id或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010016	The createFeedbacktypeReq's feedbackCreateInfos cannot be empty.	创建反馈类型的请求不能为空	参考错误描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010017	Operation fail.	服务内部错误	联系技术支持工程师
200	OSM.01010018	Auth operate type not support.	当前操作不支持	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010019	The operation is illegal.	非法操作	参考错误描述或者联系技术支持工程师.
200	OSM.01010020	The customerId is exist.	客户Id不存在	查看客户Id

状态码	错误码	错误信息	描述	处理措施
200	OSM.0101002 1	Cbh operation failed.	堡垒机异常	联系技术支持工程师
200	OSM.0101002 2	The case has just been created, please press the case later.	工单刚创建, 请稍后再催单	参考错误信息
200	OSM.0101002 4	Verify code resend too frequently.	验证码发送过于频繁	验证码五分钟有效, 一分钟之内发送一次, 请稍等或者联系技术支持工程师
200	OSM.0101002 6	Get businessType fail.	获取问题类型失败	联系技术支持工程师
200	OSM.0101002 7	The sourceId is not exist.	来源id不存在	检查来源id或者联系技术支持工程师
200	OSM.0101002 8	The businessTypeId is not exist.	问题类型id不存在	查询问题类型id
200	OSM.0101002 9	Get caseType fail.	获取工单类型失败	联系技术支持工程师
200	OSM.0101003 0	The caseTypeId is not exist.	工单类型id不存在	检查工单类型id
200	OSM.0101003 1	The type is invalid.	类型非法	检查类型或者联系技术支持工程师
200	OSM.0101003 2	The authorization detail id is not exist.	授权项id不存在	检查授权项id或者联系技术支持工程师
200	OSM.0101003 3	The regionId is not exist.	区域id不存在	检查区域id或者联系技术支持工程师
200	OSM.0101003 4	The status is illegal for this operation.	当前状态非法	检查状态或者联系技术支持工程师
200	OSM.0101003 5	No group operation permission.	没有同组工单处理权限	添加同组工单处理权限或者联系技术支持工程师

状态码	错误码	错误信息	描述	处理措施
200	OSM.01010036	Exceeded the number of times the verify code send.	验证码发送次数达到最大值	参考错误描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010037	Exceeded the number of times the case limit was created.	创建工单数量超过限制	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010038	Exceeded the number of times the case limit was created per day.	创建工单的次数超过每天的限制	参考错误描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010039	The labelId is not exist.	标签Id不存在	检查标签Id
200	OSM.01010040	LabelName already exist.	标签名称不能重复	修改标签名称，重新提交
200	OSM.01010041	The same domainId labels should not be over 30.	单租户标签数量不能超过30个	参考错误信息描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010042	The same caselId labels should not be over 5.	一个单只能关联5个或以下数量的标签	Delete the labels number to 5 or fewer.
200	OSM.01010043	The same caselId relations should not be over 3.	一个单只能关联三个其他单	删除关联单到3个及以下
200	OSM.01010044	The case can not bind itself.	不能关联本单	请参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010045	The accessory is invalid.	非法附件	参考错误信息或者联系技术支持工程师

状态码	错误码	错误信息	描述	处理措施
200	OSM.01010046	Re-apply and withdraw and Reject and Agree only if the authorization is pending status.	只有进行中才能进行重新发送、撤销、拒绝和同意授权操作	请参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010047	Target host connect time out.	目标主机连接超时	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010048	工单不属于同一个人	工单不属于同一个人	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010049	工单不属于同一个 businessOwnerShip	工单不属于同一个 businessOwnerShip	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010050	ISV工单只能逐个转移	ISV工单只能逐个转移	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010051	操作者为当前处理者	操作者为当前处理者	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010052	不支持 businessOwnerShip	不支持 businessOwnerShip	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010053	只有故障案例才能传递给BP	只有故障案例才能传递给BP	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010054	所选处理者没有操作权限	所选处理者没有操作权限	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010055	当前工单客户没有关联合作伙伴。	当前工单客户没有关联合作伙伴。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010056	当前工单客户合作伙伴不在白名单中。	当前工单客户合作伙伴不在白名单中。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010057	合作伙伴不存在。	合作伙伴不存在。	参考错误信息或者联系技术支持工程师

状态码	错误码	错误信息	描述	处理措施
200	OSM.01010058	选择的处理人与当前工单客户所属的合作伙伴不匹配。	选择的处理人与当前工单客户所属的合作伙伴不匹配。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010059	当前工单客户已购买支持计划。	当前工单客户已购买支持计划。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010060	获取客户信息失败。	获取客户信息失败。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010061	合作伙伴无法处理当前工单。	合作伙伴无法处理当前工单。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010062	workflow 节点不存在。	workflow 节点不存在。	参考错误信息或者联系技术支持工程师
400	OSM.0001	Failed	参数校验异常	检查参数
401	OSM.0002	Unauthorized	未认证	检查Token是否过期或者重新获取Token
403	OSM.0003	Forbidden	非法操作	非法操作
500	OSM.0004	Internal Server Error	内部错误	联系技术支持工程师处理

7.2 状态码

表 7-1 正常 HTTP 响应码

Status Code	Description
200	OK

表 7-2 异常 HTTP 响应码

Status Code	Description
100	Continue
201	Created
202	Accepted

Status Code	Description
204	NO Content
400	Bad Request
401	Unauthorized
403	Forbidden
404	Not Found
405	Method Not Allowed
406	Not Acceptable
409	Conflict
410	Gone
412	Precondition Failed
429	Too many requests
500	Internal Server Error
501	Not Implemented
503	Service Unavailable

7.3 历史错误码

调用接口出错后，将不会返回结果数据。调用方可根据每个接口对应的错误码来定位错误原因。当调用出错时，HTTP 请求返回一个 4xx 或 5xx 的 HTTP 状态码。返回的消息体中是具体的错误代码及错误信息。在调用方找不到错误原因时，可以联系华为云客服，并提供错误码，以便尽快帮您解决问题。

错误响应 Body 体格式说明

当接口调用出错时，会返回错误码及错误信息说明，错误响应的Body体格式如下所示。

```
{
  "error_code": "OSM.0001",
  "error_msg": "failed"
}
```

其中，error_code表示错误码，error_msg表示错误描述信息。

错误码说明

当您调用API时，如果遇到“APIGW”开头的错误码，请参见[API网关错误码](#)进行处理。

状态码	错误码	错误信息	描述	解决方案
400	OSM.0001	Failed	参数校验异常	检查参数
401	OSM.0002	Unauthorized	未认证	检查Token是否过期或者重新获取Token
403	OSM.0003	Forbidden	非法操作	非法操作
500	OSM.0004	Internal Server Error	内部错误	联系技术支持工程师处理
200	OSM.01010001	Param validation fail.	参数校验失败	参考API文档核对参数信息
200	OSM.01010002	No operation permission.	无操作权限	无操作权限
200	OSM.01010003	Account and password not match.	帐号或者密码错误	检查帐号或者密码
200	OSM.01010004	You have asked for the order, please ask for it later.	催单过于频繁, 稍后再催	催单过于频繁, 稍后再催
200	OSM.01010005	Upload accessory size exceeded limit today.	当天上传附件的大小超过限度	当天上传附件的大小超过限度
200	OSM.01010006	Severity Id not exists.	严重性id不存在	严重性id不存在
200	OSM.01010007	This tenant has no role to create a case.	租户无角色信息	参考错误信息, 或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010008	Carbon copy email not valid.	抄送邮箱不合法	抄送邮箱不合法, 检查下长度和格式
200	OSM.01010009	Can't create case because of customer benefit not match rule.	无法创建工单, 因为支持计划权益不符合	查看当前用户支持计划权益, 是否可以创建报障工单
200	OSM.01010010	Verify not pass.	验证不通过	参考错误信息, 或联系支持工程师
200	OSM.01010011	Can't get customer info from token.	无法从token中获取客户	参考错误信息, 或者联系技术工程师
200	OSM.01010012	The type must be 0 or 1.	类型必须是0或1	类型必须是0或1

状态码	错误码	错误信息	描述	解决方案
200	OSM.01010013	The operation must be cancel or close or press or delete.	操作类型必须是取消、关闭、催单或者删除	操作类型必须是取消、关闭、催单或者删除
200	OSM.01010014	Operation fail.	服务内部异常	联系技术支持工程师
200	OSM.01010015	This case does not exist.	工单不存在	检查工单Id或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010016	The createFeedbacktypeReq's feedbackCreateInfo cannot be empty.	创建反馈类型的请求不能为空	参考错误描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010017	Operation fail.	服务内部错误	联系技术支持工程师
200	OSM.01010018	Auth operate type not support.	当前操作不支持	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010019	The operation is illegal.	非法操作	参考错误描述或者联系技术支持工程师.
200	OSM.01010020	The customerId is exist.	客户Id不存在	查看客户Id
200	OSM.01010021	Cbh operation failed.	堡垒机异常	联系技术支持工程师
200	OSM.01010022	The case has just been created, please press the case later.	工单刚创建, 请稍后再催单	参考错误信息
200	OSM.01010024	Verify code resend too frequently.	验证码发送过于频繁	验证码五分钟有效, 一分钟之内发送一次, 请稍等或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010026	Get businessType fail.	获取问题类型失败	联系技术支持工程师
200	OSM.01010027	The sourceId is not exist.	来源id不存在	检查来源id或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010028	The businessTypeId is not exist.	问题类型id不存在	查询问题类型id

状态码	错误码	错误信息	描述	解决方案
200	OSM.010 10029	Get caseType fail.	获取工单类型失败	联系技术支持工程师
200	OSM.010 10030	The caseTypeId is not exist.	工单类型id不存在	检查工单类型id
200	OSM.010 10031	The type is invalid.	类型非法	检查类型或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10032	The authorization detail id is not exist.	授权项id不存在	检查授权项id或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10033	The regionId is not exist.	区域id不存在	检查区域id或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10034	The status is illegal for this operation.	当前状态非法	检查状态或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10035	No group operation permission.	没有同组工单处理权限	添加同组工单处理权限或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10036	Exceeded the number of times the verify code send.	验证码发送次数达到最大值	参考错误描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10037	Exceeded the number of times the case limit was created.	创建工单数量超过限制	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10038	Exceeded the number of times the case limit was created per day.	创建工单的次数超过每天的限制	参考错误描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10039	The labelId is not exist.	标签id不存在	检查标签id
200	OSM.010 10040	LabelName already exist.	标签名称不能重复	修改标签名称，重新提交
200	OSM.010 10041	The same domainId labels should not be over 30.	单租户标签数量不能超过30个	参考错误信息描述或者联系技术支持工程师
200	OSM.010 10042	The same caseId labels should not be over 5.	一个单只能关联5个或以下数量的标签	Delete the labels number to 5 or fewer.

状态码	错误码	错误信息	描述	解决方案
200	OSM.01010043	The same caseId relations should not be over 3.	一个单只能关联三个其他单	删除关联单到3个及以下
200	OSM.01010044	The case can not bind itself.	不能关联本单	请参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010045	The accessory is invalid.	非法附件	参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010046	Re-apply and withdraw and Reject and Agree only if the authorization is pending status.	只有进行中才能进行重新发送、撤销、拒绝和同意授权操作	请参考错误信息或者联系技术支持工程师
200	OSM.01010047	Target host connect time out.	目标主机连接超时	参考错误信息或者联系技术支持工程师

7.4 获取项目 ID

操作场景

在调用接口的时候，部分URL中需要填入项目ID，所以需要获取到项目ID。有如下两种获取方式：

- [调用API获取项目ID](#)
- [从控制台获取项目ID](#)

调用 API 获取项目 ID

项目ID可以通过调用[查询指定条件下的项目信息](#)API获取。

获取项目ID的接口为“GET https://{Endpoint}/v3/projects/”，其中{Endpoint}为IAM的终端节点，可以从[地区和终端节点](#)获取。接口的认证鉴权请参见[认证鉴权](#)。

响应示例如下，其中projects下的“id”即为项目ID。

```
{
  "projects": [
    {
      "domain_id": "65382450e8f64ac0870cd180d14e684b",
      "is_domain": false,
      "parent_id": "65382450e8f64ac0870cd180d14e684b",
      "name": "project_name",
      "description": "",
      "links": {
        "next": null,

```

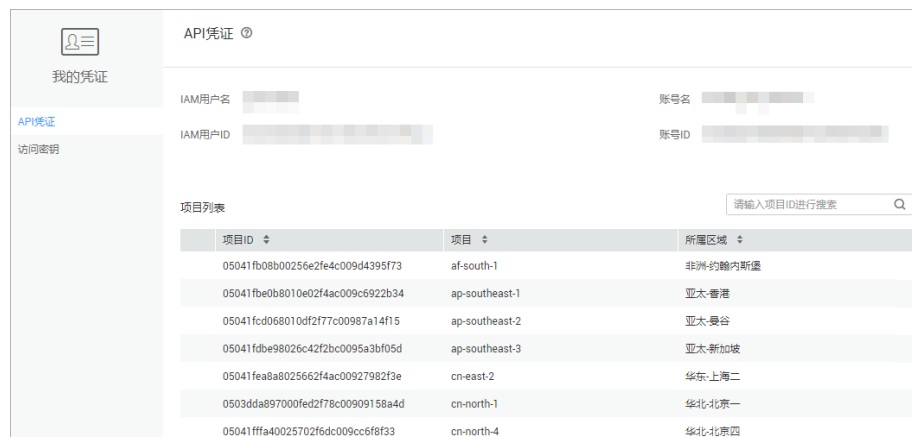
```
    "previous": null,
    "self": "https://www.example.com/v3/projects/a4a5d4098fb4474fa22cd05f897d6b99"
  },
  "id": "a4a5d4098fb4474fa22cd05f897d6b99",
  "enabled": true
}
],
"links": {
  "next": null,
  "previous": null,
  "self": "https://www.example.com/v3/projects"
}
}
```

从控制台获取项目 ID

从控制台获取项目ID的步骤如下：

1. 登录管理控制台。
2. 鼠标悬停在右上角的用户名，选择下拉列表中的“我的凭证”。
在“API凭证”页面的项目列表中查看项目ID。

图 7-1 查看项目 ID



8 修订记录

发布日期	修订记录
2024-12-25	第六次正式发布。 修改示例一： 创建工单 获取AK/SK的参考方式。
2023-12-18	第五次正式发布。 API内容优化。
2021-05-28	第四次正式发布。 API内容优化。
2020-12-28	第三次正式发布。 API内容优化。
2019-10-14	第二次正式发布。 API内容优化。
2018-08-14	第一次正式发布。