

费用中心

常见问题

文档版本 01
发布日期 2025-02-24



版权所有 © 华为技术有限公司 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公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

安全声明

漏洞处理流程

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

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

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

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

目录

1 后付费说明	1
1.1 在后付费模式下，可以无限量地使用华为云业务吗？	1
1.2 如何申请后付费？	1
1.3 预付费客户切换为后付费时，原充值账户怎么处理？	2
1.4 后付费客户购买包年/包月产品时，需要预付还是后付？	2
1.5 什么是账期，华为云账期是多少？	2
1.6 什么是赎期，华为云赎期是多少？	2
1.7 什么是逾期？逾期的后果是什么？	2
1.8 什么是宽限期，华为云宽限期是多少？	2
1.9 什么是保留期，华为云保留期是多少？	3
1.10 什么是到期还款日？	3
1.11 消费后怎么结算还款？	3
1.12 如果欠费了，该如何处理？	3
1.13 扣款/还款成功，将导致什么结果？	3
1.14 扣款/还款失败，将导致什么结果？	3
1.15 出账后，系统自动从我所绑的信用卡里扣费，为什么会出现扣费失败？	3
2 绑卡	5
2.1 绑卡说明	5
2.1.1 为什么要绑定信用卡？	5
2.1.2 什么时候可以绑定信用卡？	5
2.1.3 哪些客户需要绑定信用卡？	5
2.1.4 我是经销商，是否需要绑定信用卡？	6
2.1.5 国际站支付方式支持哪些信用卡绑定？	6
2.1.6 绑定信用卡有哪些注意事项？	6
2.1.7 是否可以绑定借记卡？	6
2.2 绑卡操作	6
2.2.1 绑信用卡的操作页面在哪？	6
2.2.2 如何验证关联的信用卡？	6
2.2.3 绑信用卡时，为什么我的信用卡进行了支付？	7
2.2.4 绑定信用卡时，预扣的授权保证金何时返还？	7
2.2.5 如何更换默认卡？	7
2.2.6 信用卡到期后，如何更新信用卡信息？	7
2.3 绑卡失败	7

2.3.1 为什么绑定信用卡失败?	7
2.3.2 绑定信用卡失败怎么办?	8
3 支付.....	9
3.1 当前华为云（国际站）支持的支付方式有哪些?	9
3.2 转账汇款支付方式如何操作?	10
3.3 在线支付方式支持范围有哪些?	10
3.4 在线支付被拒绝，提示“Your payment has been declined”，如何处理?	11
3.5 在线支付过程中，提示“Cardholder Authentication”，且页面一直没有反应，如何处理?	11
3.6 使用在线支付时，支付错误后，是否会限制支付?	12
3.7 在线支付的单笔限额是多少?	12
3.8 转账汇款错误怎么办?	12
3.9 什么是华为云专属汇款账号?	12
3.10 如何查看华为云专属汇款账号?	12
3.11 如何使用华为云专属汇款账号支付账单?	13
4 还款.....	14
4.1 转售子客户可以自助还款吗?	14
5 账单.....	15
5.1 转售类子客户的账单如何核销?	15
5.2 为什么账单中的有些资源没有资源名称/ID?	15
5.3 如何通过资源名称/ID 查找云服务资源?	15
5.4 什么是子资源?.....	17
5.5 对象存储桶异常常见场景.....	17
5.6 月度结算客户.....	18
5.6.1 华为云如何计算账期?	18
5.6.2 包年/包月产品如何支付?	19
5.6.3 华为云如何扣取月度结算客户的费用?	20
5.6.4 每月 3 号出账单后，怎么还款?	20
5.6.5 绑卡客户可以在哪里查看到具体的扣款信息?	20
5.6.6 按需产品什么时候抵扣代金券?	20
5.6.7 如何查看代金券扣减记录?	20
5.6.8 如何查看现金收支记录?	20
5.6.9 为什么 OBS 收到上个月月底最后一天推送的账单少了最后一小时的数据?	20
5.6.10 为什么我订购的包月产品一个月内扣费两次?	21
5.6.11 客户消费什么时候出账?	21
5.6.12 为什么账单有保留小数点后 8 位的情况?	21
5.6.13 按需产品的税金什么时候计算?	21
5.6.14 包年/包月产品的税金什么时候计算?	21
5.6.15 为什么当月的 CDN 消费在账单中查看不到?	21
5.6.16 用户购买了按需资源后，为何在账单中查询不到消费数据?	22
5.6.17 非美元结算时，账单中取什么时候的汇率?	22
5.6.18 在当月消费里面为什么出现了上月的用量?	22

5.6.19 为什么包月/年产品的实际开始/结束时间与账单明细中展示的开始/结束时间不一致?	22
5.6.20 什么是溢出金额?	22
5.6.21 为什么通过使用量(定价量纲)计算出来的应付金额和华为云显示的应付金额存在精度误差?	22
6 消费配额.....	25
6.1 什么是消费配额?	25
6.2 如何知道消费配额是否用尽?	25
6.3 为什么会收到消费配额提醒通知?	25
6.4 消费配额不足怎么办?	25
6.5 测试代金券用完后按需资源何时释放?	26
7 资源包.....	27
7.1 为什么买了资源包, 按需产品还会产生扣费?	27
7.2 购买了资源包后, 超出的部分如何收费?	28
7.3 收到短信提示资源包快用完了, 服务停止了, 为什么还是扣费?	28
7.4 购买了一个 obs 存储包, 为什么生效时间是 2019/08/26 18:00:00 - 2019/09/01 00:00:00?	28
7.5 我购买了资源包, 为什么还会产生费用?	28
7.6 资源包剩余用量正常, 为什么会收到资源包超出容量的通知?	29
7.7 限制场景相同的资源包如何进行扣减?	29
7.8 如何购买资源包?	29
7.9 如何查询资源包的使用情况?	29
7.10 资源包和按需资源有什么区别?	29
7.11 资源的剩余量为什么会延迟刷新?	30
7.12 购买资源包时, 失效时间是怎么算?	31
7.13 发送资源包余量预警的规则是什么?	31
7.14 资源包扣减规则.....	31
7.15 为什么抵扣实例统计中资源包用量百分比之和不为 100%?	32
8 免费套餐.....	33
8.1 什么是免费套餐?	33
8.2 我需要做些什么才有资格使用免费套餐?	33
8.3 免费套餐何时过期.....	34
8.4 怎么使用免费套餐?	34
8.5 可以在哪些数据中心使用免费套餐?	34
8.6 使用免费套餐需要付费吗?	34
8.7 使用免费套餐为什么还要绑定支付方式?	34
8.8 免费套餐与资源中心“我的套餐”的区别?	34
8.9 如何了解已经使用的用量以及是否已超出免费套餐限额?	35
8.10 我有资格享用免费套餐, 但却收到了账单, 为什么?	35
8.11 如何开通免费套餐权益中包含的资源?	35
8.12 如果我每个月的免费用量未用完, 剩余量可以转入下个月吗?	35
9 代金券.....	36
9.1 怎么使用代金券?	36
9.2 代金券可以与商务折扣、伙伴授予折扣、活动促销折扣同时享用吗?	37

9.3 一次可以使用多张代金券吗？	37
9.4 什么是华为云体验代金券？	37
9.5 华为云体验代金券用完后会产生欠费吗？	37
9.6 华为云体验代金券用完后会自动删除资源吗？	37
9.7 华为云体验代金券有哪些使用限制？如何使用？	37
9.8 为什么用不了代金券？	38
9.9 代金券抵扣的金额可以开发票吗？	38
9.10 为什么申请了代金券无法解冻资源？	38
9.11 有计费类型为按需的代金券，适用产品也匹配，使用了按需资源后，为什么没有抵扣代金券？	38
9.12 如何查看代金券的使用记录？	38
9.13 一张代金券可以分多次抵扣吗？	38
10 订单	39
10.1 “处理中”状态的订单需要多久完成？	39
10.2 待支付订单的有效期是多久？能否延长订单的支付有效期？	40
10.3 如何查看订单？	40
10.4 支付订单时，支持什么方式支付？	40
10.5 支付订单时如何使用折扣优惠和优惠券？	41
10.6 多订单合并支付时，优惠券如何扣减？	42
10.7 是否可以取消“待支付、已失效、处理中”的订单？如何取消待支付订单？	42
10.8 为什么订单自动取消了？	43
10.9 已取消的订单能否恢复？订单取消后订单是否消失了？	43
10.10 已取消的订单可以删除吗？	43
10.11 订单提交失败怎么办？	44
10.12 云服务订单中有资源开通失败怎么办？	44
10.13 订单和费用归集方式变更说明	45
10.14 组合服务的订单体验变化	46
10.15 什么是组合交易订单？	59
10.16 什么是组合服务？	61
10.17 导出改版说明	62
11 续费	64
11.1 充值和续费有什么区别？	65
11.2 如何续费实例？	65
11.3 如何查看续费价格？	65
11.4 资源续费后，什么时候生效？	67
11.5 续费时，可以同时变更云服务配置吗？	67
11.6 续费时，可选择的续费时长有哪些？	67
11.7 续费一个月，续费时长如何计算？	67
11.8 进入宽限期/保留期后续费，如何收费？	68
11.9 为什么包月产品续费后，时长不足或超出一个月？	68
11.10 找不到想续费的资源？	68
11.11 为什么不能续费，不支持续费的资源有哪些？	68
11.12 已过期、已冻结、已释放的资源可以续费吗？	69

11.13 为什么续费价格比购买时贵?	69
11.14 续费有什么优惠吗?	69
11.15 参加活动购买的资源续费时是否有优惠?	70
11.16 自动续费什么时候扣款?	70
11.17 如何取消自动续费?	70
11.18 云服务产品到期后会自动续费吗?	71
11.19 免费试用的产品, 到期后会自动续费吗?	71
11.20 资源到期后会被删除吗?	71
11.21 资源未到期续费后怎么计时?	71
11.22 资源到期后, 续费的付款有效期是多长?	71
11.23 资源包续费和再次购买的区别?	71
11.24 已冻结的资源可以退订、释放或删除吗?	72
11.25 已释放的资源能续费吗?	72
11.26 如何为企业项目下的资源续费?.....	72
11.27 变更计费模式对云服务运行是否有影响?.....	73
11.28 变更产品规格是否会影响已购买的其他折扣产品?	73
12 退订.....	74
12.1 如何查看资源退订费用?	74
12.2 退订后钱退至哪里? 什么时候到账?	75
12.3 什么情况下会扣手续费? 退订金额是如何计算的?	75
12.4 用券买的产品, 退订时券怎么处理?	76
12.5 购买包年/包月华为云产品后, 是否支持退订?	77
12.6 退订订单多久可以审核通过?	77
12.7 不支持退订的云服务有哪些?	77
12.8 按需资源可以退订吗.....	77
12.9 资源包可以退订吗?	77
12.10 云服务退订页面找不到资源怎么办?	77
12.11 资源退订后能恢复吗?	78
12.12 退订后资源会自动保存在回收站吗?	78
12.13 大额退订定义以及注意事项.....	78
12.14 区域选错支持修改吗.....	79
12.15 如何删除云硬盘.....	79
13 资源.....	80
14 其他.....	81
14.1 费用中心的页面打不开怎么办?	81
14.2 执行操作时, 提示“您的权限不足。Policy doesn't allow bss: unsubscribe: update to be performed.” 怎么办?	81

1 后付费说明

- 1.1 在后付费模式下，可以无限量地使用华为云业务吗？
- 1.2 如何申请后付费？
- 1.3 预付费客户切换为后付费时，原充值账户怎么处理？
- 1.4 后付费客户购买包年/包月产品时，需要预付还是后付？
- 1.5 什么是账期，华为云账期是多少？
- 1.6 什么是赎期，华为云赎期是多少？
- 1.7 什么是逾期？逾期的后果是什么？
- 1.8 什么是宽限期，华为云宽限期是多少？
- 1.9 什么是保留期，华为云保留期是多少？
- 1.10 什么是到期还款日？
- 1.11 消费后怎么结算还款？
- 1.12 如果欠费了，该如何处理？
- 1.13 扣款/还款成功，将导致什么结果？
- 1.14 扣款/还款失败，将导致什么结果？
- 1.15 出账后，系统自动从我所绑的信用卡里扣费，为什么会出现扣费失败？

1.1 在后付费模式下，可以无限量地使用华为云业务吗？

不可以。

如果我们有合理理由怀疑您的账户存在欠款风险，我们有权就已产生的费用向您开具账单，并即时从您所绑的信用卡里扣款。若扣款成功，您可继续使用华为云业务。

1.2 如何申请后付费？

华为云面向所有客户提供后付费模式。您在获取后付费资格后，可以先使用华为云产品，后进行付费。

客户获取后付费资格有如下两种方式：

- 线上申请：客户可以根据官网页面提示，自行完成“注册账户”、“绑定手机号”、“完善账号信息”、“绑定支付方式（绑定信用卡）”四个步骤。线上申请后付费的客户，需要绑定信用卡作为还款方式。具体操作请参见[如何添加支付方式](#)。
- 线下申请：客户可联系客户经理帮助您完成后付费申请。通过线下方式申请后付费的客户，可以在费用中心的“资金管理 > 支付方式”页面添加信用卡以便进行自动还款；否则只能手动还款，具体还款操作请参见[普通华为云客户如何还款（后付费）](#)。

1.3 预付费客户切换为后付费时，原充值账户怎么处理？

原充值账户将会保留，不能进行充值或提现操作，如果您有特殊需求，可以提交工单。消费时，扣款账户的顺序为：代金券 -> 原充值账户 -> 信用账户。

1.4 后付费客户购买包年/包月产品时，需要预付还是后付？

使用“已绑信用卡支付”或“在线支付”方式支付包年/包月产品时即为预付；使用“月度账单结算”方式支付包年/包月产品时即为后付。

1.5 什么是账期，华为云账期是多少？

指一个计费周期，采用自然月的方式。华为云账期默认一个月，次月3日出账。

1.6 什么是赎期，华为云赎期是多少？

赎期是允许客户从出账日至到期还款日的时间。

- 线上申请后付费的客户，赎期统一为0，出账日即为到期还款日，每月3号出账后立即扣费。
- 线下申请后付费的客户，赎期根据合同约定（一般赎期为1个月），客户可在赎期内还款即可。若客户有绑卡且赎期内没主动还款，我们将在到期还款日从客户所绑的信用卡中扣取相关费用。

1.7 什么是逾期？逾期的后果是什么？

到期还款日24:00前，客户未能足额完成账单还款，即记为逾期。逾期后客户业务将进入宽限期。

1.8 什么是宽限期，华为云宽限期是多少？

当客户因包年/包月资源到期未续订、扣款失败导致按需资源欠费时，华为云提供给客户进行续费、还款的时间。宽限期内客户仅能正常访问及使用部分资源。华为云国际站宽限期为15天。

如果客户因为余额不足而扣款失败导致欠费，则无法开通新业务。

如果客户因为包年包月资源未续订而进入宽限期，则可继续开通新业务。

1.9 什么是保留期，华为云保留期是多少？

宽限期满后客户因包年/包月资源仍未续订、按需资源欠费时，华为云提供给客户进行续费、还款的时间。保留期内客户不能访问及使用该资源，但对客户存储在该资源中的数据仍予以保留。华为云国际站保留期为15天。

1.10 什么是到期还款日？

出账单后，华为云要求您清偿账单款项的最后日期。

赎期是允许客户从出账日至到期还款日的时间。

- 线上申请后付费的客户，赎期统一为0，出账日即为到期还款日，每月3号出账后立即扣费。
- 线下申请后付费的客户，赎期根据合同约定（一般赎期为1个月），客户可在赎期内还款即可。若客户有绑卡且赎期内没主动还款，我们将在到期还款日从客户所绑的信用卡中扣取相关费用。

1.11 消费后怎么结算还款？

每月3日出前一个月的账单，您需在到期还款日前还清欠款，客户手动还款的具体操作请参见[普通华为云客户如何还款（后付费）](#)。

1.12 如果欠费了，该如何处理？

如果我们有合理理由怀疑您的账户存在欠款风险，我们有权就已产生的费用向您开具账单，并即时从您所绑的信用卡里扣款。如果您没有绑定信用卡，您需立即主动完成还款，客户手动还款的具体操作请参见[普通华为云客户如何还款（后付费）](#)。

1.13 扣款/还款成功，将导致什么结果？

扣款/还款成功，您可继续正常使用华为云业务。

1.14 扣款/还款失败，将导致什么结果？

扣款/还款失败，将导致您的业务进入宽限期、保留期。宽限期、保留期结束后还是扣款/还款失败，我们将冻结您的资源、并清除数据。

- [1.8 什么是宽限期，华为云宽限期是多少？](#)
- [1.9 什么是保留期，华为云保留期是多少？](#)

1.15 出账后，系统自动从我所绑的信用卡里扣费，为什么会出现扣费失败？

可能的原因有：

1. 您的信用卡余额不足，请确认您的信用卡足额的可用额度；
2. 您的信用卡已过期或者受限，请更换一张信用卡；
3. 您信用卡做过风险操作，请联系您的信用卡发卡行了解具体情况。
4. 其他未知原因，请通过工单联系我们。

2 绑卡

[2.1 绑卡说明](#)

[2.2 绑卡操作](#)

[2.3 绑卡失败](#)

2.1 绑卡说明

2.1.1 为什么要绑定信用卡？

客户注册华为云账号时，可先不绑定信用卡。但在购买华为云产品和服务时，需完善账号信息并添加有效的付款方式，否则您只能浏览业务。

您可以选择绑定的信用卡作为首选付款方式，绑定付款方式操作流程请参见[如何添加支付方式](#)。

2.1.2 什么时候可以绑定信用卡？

客户注册华为云账号后，需要先绑定手机号，并完善账号信息，然后再进行绑定信用卡操作。

2.1.3 哪些客户需要绑定信用卡？

客户获取后付费资格有如下两种方式：

- 线上申请：线上申请后付费的客户，需要绑定信用卡作为还款方式。
- 线下申请：通过线下方式申请后付费的客户，可以在费用中心的“资金管理 > 支付方式”页面添加信用卡以便进行自动还款；否则只能手动还款。

客户类型	申请后付费的方式	是否必须绑卡
普通华为云客户/顾问销售类子客户	线上申请	是
	线下申请	否
转售类子客户	线下申请	否

客户类型	申请后付费的方式	是否必须绑卡
企业主客户	线上申请	是
	线下申请	否
企业子客户	线下申请	否

2.1.4 我是经销商，是否需要绑定信用卡？

经销商不需要绑定信用卡。

2.1.5 国际站支付方式支持哪些信用卡绑定？

只支持VISA、MasterCard类型的信用卡，不支持借记卡、预付卡、虚拟卡、礼品卡，暂时也不支持American Express、JCB、银联信用卡。

2.1.6 绑定信用卡有哪些注意事项？

1. 只支持VISA、MasterCard类型的信用卡，不支持借记卡、预付卡、虚拟卡和礼品卡。
2. 一个华为云账号可以绑定多张信用卡，一张信用卡只能绑定一个华为云账号。
3. 有风险的信用卡（借记卡、预付卡、虚拟卡、礼品卡、重复绑定的信用卡）无法绑定华为云账号。

2.1.7 是否可以绑定借记卡？

如果您想要绑定Visa/MasterCard借记卡，请[提交工单](#)申请支持，审核结果以华为云通知为准。

2.2 绑卡操作

2.2.1 绑信用卡的操作页面在哪？

1. 若您首次注册的新用户，在完成“邮箱注册”、“绑定手机号”、“完善账户信息”后，系统会自动跳转到“绑定支付方式”（绑定信用卡）的页面。
2. 若您注册账号后尚未绑卡，可在“费用中心”的“资金管理 > 支付方式”里，单击“添加信用卡”去绑定信用卡。具体操作请参见[如何添加支付方式](#)。

2.2.2 如何验证关联的信用卡？

绑定信用卡时，会跳转到信用卡所在银行的页面进行身份验证。这里以MasterCard信用卡为例说明身份验证的操作步骤：

1. 确认信用卡信息，并输入安全码和密码。
安全码是卡片背面签名处的 3 位数字。
2. 银行系统会发送验证码到您的预留手机中。
3. 输入验证码后，银行系统将返回验证结果。如果身份验证失败，具体错误信息请联系发卡行。

2.2.3 绑信用卡时，为什么我的信用卡进行了支付？

绑卡期间，华为云会向您的信用卡收取授权保证金，用于验证您的信用卡是否有效。该授权保证金将返还到您的信用卡中，具体返还时间以银行为准。

2.2.4 绑定信用卡时，预扣的授权保证金何时返还？

当您绑定信用卡时，华为云将从您的信用卡中扣取1美元的授权保证金，并会绑卡操作完成后立即自动返还到你信用卡中，具体返还时间以银行为准。

2.2.5 如何更换默认卡？

1. 进入“费用中心 > 资金管理 > 支付方式”页面。
 2. 单击“添加信用卡”，重新绑定一张新卡。
 3. 新卡绑定成功后，单击新卡右下角的“操作 > 设为默认卡”。
- 默认卡修改成功后，系统优先从默认卡中扣款。



2.2.6 信用卡到期后，如何更新信用卡信息？

1. 进入“费用中心 > 资金管理 > 支付方式”页面。
2. 单击已到期信用卡右下角的“编辑”。
3. 根据页面提示，输入信用卡的卡号、持卡人名称、失效日期和安全码，单击“确定”。
4. 在跳转到的信用卡银行页面中，根据界面提示进行持卡人身份验证。
5. 身份验证完成后，客户可在“费用中心 > 资金管理 > 支付方式”页面中，单击“绑卡历史记录”查看绑卡结果。

2.3 绑卡失败

2.3.1 为什么绑定信用卡失败？

客户可以在“费用中心 > 资金管理 > 支付方式 > 绑卡历史记录”页面查看历次绑卡详情，在“绑卡结果”中会展示绑卡失败的原因。

请检查是否存在以下情况：

- 所绑的信用卡信息无效/有误，请核实信用卡信息，检查信用卡有效期是否到期，如果您的信用卡已过期，请添加新卡或更新您当前的卡。
- 不支持借记卡、预付卡、虚拟卡、礼品卡。请选择VISA、Master类型的信用卡。
- 所绑的卡已经在其他华为云账户绑定过。请换为一张未曾在华为云账户上绑定过的卡。
- 授权保证金扣取失败：您的信用卡无效或信用额度不足。请确认您的信用卡是否有可用额度，是否开通国际支付、在线支付、定期付款等功能，如果不存在上述问题，请您更换一张信用卡重试。
- 其他未知原因，请通过工单联系我们。

2.3.2 绑定信用卡失败怎么办？

1. 系统提示“**信息审核不通过，请您联系客服**”时：
 - 检查绑定的邮箱、手机号码、华为云账号是否存在异常。
 - 如果以上信息确认无误，请联系您的客户经理或提交工单处理。
2. 系统提示“**信息审核不通过，请您更换信用卡后重新绑定**”时：
 - 确认所绑的信用卡是否是VISA、Master类型，不支持借记卡、预付卡、虚拟卡、礼品卡。
 - 检查绑定的信用卡是否存在异常。
 - 请联系银行或卡颁发机构，确认您的信用卡能够进行国际交易。
3. 系统提示“**非信用卡，请更换信用卡后重新绑定**”时：

请更换为信用卡再进行绑定。
4. 系统提示“**绑卡失败，请重试**”时：

当前绑卡操作存在异常，请刷新页面后重新操作。
5. 系统提示“**卡信息填写不正确或者错误次数已达上限，请您确认卡信息或者更换信用卡重新绑定**”时：
 - 确认信用卡安全码或密码填写正确。
 - 当前信用卡信息错误次数已达上限（3次），只能更换信用卡或1天后再重新绑定。
6. 系统提示“**绑卡失败，请您更换信用卡后重新绑定**”时：
 - 请确认您的信用卡是否有可用额度，或者更换信用卡重新绑定。
 - 请确认您的信用卡是否做过风险操作，当前是否有效。
 - 由于一张信用卡只能绑定一个华为云账号，因此您需要更换信用卡重新绑定。
7. 如果问题仍未解决，请提交工单联系我们，或联系您的客户经理。

3 支付

- 3.1 当前华为云（国际站）支持的支付方式有哪些？
- 3.2 转账汇款支付方式如何操作？
- 3.3 在线支付方式支持范围有哪些？
- 3.4 在线支付被拒绝，提示“Your payment has been declined”，如何处理？
- 3.5 在线支付过程中，提示“Cardholder Authentication”，且页面一直没有反应，如何处理？
- 3.6 使用在线支付时，支付错误后，是否会限制支付？
- 3.7 在线支付的单笔限额是多少？
- 3.8 转账汇款错误怎么办？
- 3.9 什么是华为云专属汇款账号？
- 3.10 如何查看华为云专属汇款账号？
- 3.11 如何使用华为云专属汇款账号支付账单？

3.1 当前华为云（国际站）支持的支付方式有哪些？

预付费客户

- 充值：只能选择“在线支付”或“转账汇款”。
- 购买：可以选择“在线支付”或“余额支付”。
- 自动续订：只能使用“余额支付”。

后付费客户

后付费客户支持的支付方式请参见[后付费支持的支付方式](#)。

3.2 转账汇款支付方式如何操作？

1. 登录费用中心，进入“资金管理 > 充值/还款”页面。
2. 选择“转账汇款”。
3. 通过界面展示的通用充值账号进行汇款。
4. 填写汇款工单，并上传转账汇款的凭证。

新建工单

① 选择问题所属产品 ———— ② 选择问题类型 ———— ③ 新建工单

* 问题描述 32/1200

请勿在问题描述中输入您的用户名、密码、银行账户等机密信息。

机密信息

上传附件

只能上传3个大小不超过4M的附件，支持格式: JPG, JPEG, BMP, PNG, GIF, TXT, DOC, DOCX, RAR, ZIP, PDF, XLS, XLSX

* 付款时间 填写格式:年/月/日

* 付款金额 填写格式:XX元

* 付款银行账号 请输入付款银行账号

联系方式 工单留言 手机 邮箱

如果您选择填写手机号码/邮箱，该信息将同步至位于中国大陆的华为云售后服务平台，以便于华为云工程师联系您。

我已经阅读并同意《用户授权书》和《隐私政策声明》

5. 等待金额到账。充值到账大概需要3个工作日。

3.3 在线支付方式支持范围有哪些？

- 当签约主体是以下这些主体的时候，才能支持在线支付：
 - Huawei Services (Hong Kong) Co., Limited.
 - Sparkoo Technologies Singapore Pte. Ltd.
 - Sparkoo Technologies Hong Kong Co., Limited.
 - Sparkoo Technologies South Africa (Pty) . Ltd.
 - Huawei (Chile) S.A.
 - Huawei Technologies De Mexico, S.A. De C.V.

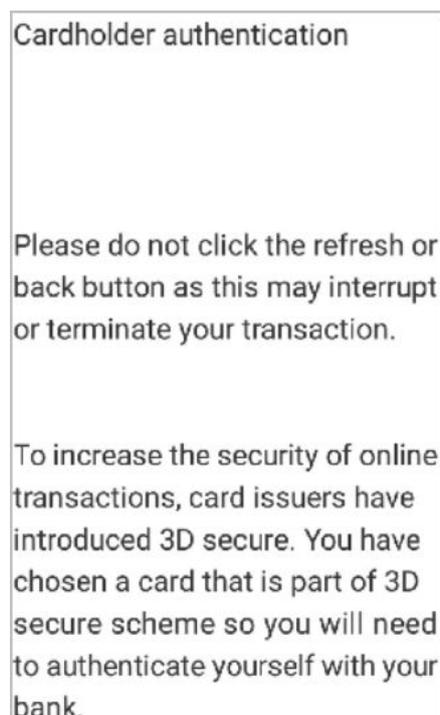
- Sparkoo Technologies Arabia Co., Ltd.
- Sparkoo Technologies (Thailand) Co., Ltd.
- 在线支付时，客户的注册地和信用卡的发卡地区必须保持一致。
- 在线支付仅支持阿尔及利亚、阿根廷、阿拉伯联合酋长国、埃及、阿曼、安哥拉、埃塞俄比亚、巴布亚新几内亚、巴基斯坦、巴拉圭、巴林、巴拿马、博茨瓦纳、多米尼加共和国、厄瓜多尔、菲律宾、哥伦比亚、哥斯达黎加、韩国、洪都拉斯、加纳、柬埔寨、津巴布韦、卡塔尔、科威特、肯尼亚、老挝、黎巴嫩、利比亚、马尔代夫、马拉维、马来西亚、毛里求斯、孟加拉、秘鲁、缅甸、摩洛哥、莫桑比克、墨西哥、纳米比亚、南非、尼泊尔、尼日利亚、日本、萨尔瓦多、沙特阿拉伯、斯里兰卡、泰国、坦桑尼亚、汤加、特立尼达和多巴哥、土耳其、危地马拉、文莱、乌干达、乌拉圭、新加坡、牙买加、伊拉克、印度尼西亚、约旦、赞比亚、智利、中国澳门、中国香港等区域和国家发行的VISA、MasterCard信用卡，到账时间2~3分钟。Mada信用卡支持在沙特阿拉伯使用。
- 不建议使用中国大陆银行在如上区域和国家的分支机构发行的卡（如工银亚洲），可能会导致支付失败。

3.4 在线支付被拒绝，提示 “Your payment has been declined”，如何处理？

通常是由于您支付的银行卡不在支持范围内，具体支付范围请参见[在线支付方式支持范围有哪些？](#)，建议您更换银行卡进行支付。如仍有问题，请[提交工单](#)处理。

3.5 在线支付过程中，提示 “Cardholder Authentication”，且页面一直没有反应，如何处理？

支付过程中，页面显示如下图时，表示正在验证处理发卡行身份，请不要刷新页面，避免导致交易失败或者交易异常。若时延过长，建议关闭页面，重新发起支付流程。



3.6 使用在线支付时，支付错误后，是否会限制支付？

当客户使用在线支付时，连续错误支付3次，则会触发信用卡消费保护，需要等待24小时后再尝试支付。

3.7 在线支付的单笔限额是多少？

单笔支付限额为2万美金。

3.8 转账汇款错误怎么办？

如果您有多个账号，想要给A账号打款时，却把金额误入账到B账号。

1. 您可以在华为云官网[提交工单](#)。
提供转账汇款凭证、打款时间、打款金额、打款银行账号，并在“问题描述”中写明诉求。
2. 华为云确认收到客户的打款，审核通过后会为您进行退款处理。

3.9 什么是华为云专属汇款账号？

为方便客户充值还款，华为云为客户提供了专属汇款账号服务。通过专属汇款账号汇款时，系统会自动充值到客户的华为云账户。

仅签约主体为**Sparkoo Technologies Hong Kong Co., Limited**或**Sparkoo Technologies Singapore Pte. Ltd.**的**线下授信客户**支持通过**专属汇款账号**转账汇款，其他客户仅支持通过通用汇款账号转账汇款。

3.10 如何查看华为云专属汇款账号？

客户可以通过以下三种方式查看华为云专属汇款账号。

- 华为云专属银行账号开通邮件
开通专属汇款账号成功后，华为云将发送一封标题为“您已获得华为云专属银行账号”的通知邮件到您的注册邮箱。
- “还款”页面
请前往“费用中心 > 资金管理 > 还款”页面，单击列表操作列中的“支付”，选择“还款方式”为“转账汇款”，查看专属汇款账号信息。

还款 / 支付账单

1. 建议采用在线支付实时到账。
2. 如果您使用通用充值账号转账汇款，提交汇款工单。

还款方式 在线支付 推荐 转账汇款

专属汇款账号 请汇款至您的专属汇款账号进行充值，华为云在收到银行汇款后两个工作日内将自动匹配到您的华为云账户并为您完成充值。

开户行名称	
开户行地址	
SWIFT Code	
分行代码	
收款人名称	
收款人账号	

[下载华为云专属汇款账号证明文件](#)

说明

合作伙伴可在伙伴中心的“还款”页面查看专属汇款账号。

- 月度发票

请前往“费用中心 > 发票管理”页面，在发票列表页面单击操作列“下载”，在下载的发票下方查看专属汇款账号。

3.11 如何使用华为云专属汇款账号支付账单？

如果客户向其专属汇款账号发起汇款，华为云会在收到客户汇款时，自动使用该笔资金支付客户的待支付账单，为客户销账。账单被支付的顺序是从旧账单到新账单，直到客户账号上已经没有逾期的待支付账单，或直到该笔资金被用尽。因此，客户需要在获取发票后，按照规定的付款周期，按账龄顺序向华为云专属汇款账号汇款即可。

4 还款

4.1 转售子客户可以自助还款吗？

4.1 转售子客户可以自助还款吗？

关联合作伙伴后的消费均由伙伴还款；关联合作伙伴前的消费可以自助进行还款，还款具体操作请参见[普通华为云客户如何还款（后付费）](#)。

5 账单

- [5.1 转售类子客户的账单如何核销？](#)
- [5.2 为什么账单中的有些资源没有资源名称/ID？](#)
- [5.3 如何通过资源名称/ID查找云服务资源？](#)
- [5.4 什么是子资源？](#)
- [5.5 对象存储桶异常常见场景](#)
- [5.6 月度结算客户](#)

5.1 转售类子客户的账单如何核销？

转售类子用户在费用中心的消费金额及相关统计，均是基于华为云官网价计算，用于云服务资源用量参考，并非您真实要支付的金额。请联系合作伙伴获取您实际消费的账单并进行支付。

5.2 为什么账单中的有些资源没有资源名称/ID？

- 如果客户购买的是资源包，因为资源包是多资源共享的，所以该账单中的资源没有资源名称/ID。
- 如果客户购买的资源是“包年-包月”计费模式，则资源名称/ID在该资源开通后才会同步到账单，同步存在一定延迟。
- 开通资源失败的新购订单和退订订单无资源名称/ID。

资源名称/ID由各云服务产品上报至账单，如果您的账单不是以上情况仍没有资源名称/ID，请提工单到对应云服务咨询。

5.3 如何通过资源名称/ID 查找云服务资源？

以查找弹性云服务器ECS资源为例说明操作步骤。

步骤1 获取资源名称/ID。

以按使用量、按账期统计的账单为例：

选择“费用与成本 > 费用账单 > 账单详情”，在如下图所示位置单击鼠标左键，即可复制资源名称或资源ID。



步骤2 查找云服务资源。

- 在控制台查找

登录[弹性云服务器控制台](#)，选择资源所在区域后，在搜索框内单击鼠标左键，选择“名称”或“云服务器ID”，将步骤1中复制的资源名称或ID粘贴到搜索框内，单击右侧，查找具体资源。



- 在“我的资源”中查找

选择“资源 > [我的资源](#)”，选择资源所在区域后，在搜索框内单击鼠标左键，选择“名称”或“资源ID”，将步骤1中复制的资源名称或ID粘贴到搜索框内，单击右侧，查找具体资源。



----结束

以上两种方式均无法查找到资源的情况下，请在[新建工单](#)页面提交工单，联系客服人员查找。提交工单的详细步骤可参见[提交工单](#)。

5.4 什么是子资源？

子资源是指有关联的几个资源中，处于从属位置的资源。比如ECS主机和EVS系统盘，EVS系统盘处于从属位置，EVS系统盘是ECS主机的子资源。

5.5 对象存储桶异常常见场景

对象存储桶异常常见有如下四种场景。异常后，华为云不再将账单文件同步存储至您OBS对应的桶资源中。

- 场景1：桶的拥有者（或者具备该桶的ACL写权限的账号）取消了账单数据推送账号的OBS桶写入权限。

示例：账号A是桶的拥有者，账号B拥有桶写入权限。B对桶的写入权限被A删除以后，B的账单文件将无法存储至桶资源中。更多信息请参见[配置桶ACL](#)。



- 场景2：桶的拥有者（或者具备该桶的ACL写权限的账号）删除了已开通账单数据存储功能的OBS桶的账单数据推送账号。

示例：账号A是桶的拥有者，账号B拥有桶的访问权限。A删除B以后，B的账单文件将无法存储至桶资源中。更多信息请参见[配置桶ACL](#)。



- 场景3：开通账单数据存储功能的OBS桶被桶的拥有者删除。更多信息请参见[删除桶](#)。



- 场景4：开通账单数据存储功能的OBS桶被桶的拥有者加密。如果已配置OBS权限，仍然无法访问OBS，请参考[这里](#)进行排查。

5.6 月度结算客户

5.6.1 华为云如何计算账期？

为方便理解华为云的账期计算规则，请先了解以下名词：

名称	解释
----	----

账期	账单消费时间所对应的自然月份，每条账单均有对应的账期。月度账单基于一个账期进行统计和汇总。
消费时间	某条消费记录产生的时间。如包年/包月资源为发生购买，续费等操作的时间，按需资源为每小时产生消费的开始和结束时间段。
交易时间	某条消费记录对应的实际扣费的时间。

华为云账单账期将以各资源的**消费时间**所在月份为准。具体规则如下：

- 消费时间在上月，交易时间也在上月，归属上月账期；
- 消费时间在上月，交易时间在当月1号0:00-23:59:59，归属上月账期；
- 消费时间在上月，交易时间在当月1号23:59:59 之后的，归属于当月账期；
- 消费时间在当月，交易时间也在当月的，归属于当月账期。

⚠ 注意

上述关于账单及账期归属所涉及的日期及时间逻辑，均基于东八区时间（GMT+08:00）计算，而非系统或者浏览器时间。

账期案例说明：

- 资源的消费时间在6月，交易时间也在6月，根据当前账期计算规则，该笔消费应统计在6月账期的账单。

账期	交易账号	账号	产品类型	计费模式	消费时间	账单类型	交易时间
2024/06			虚拟私有云 ...	按需	2024/06/25 12:00:00 GMT+08:00- 2024/06/25 12:59:59 GMT+08:00	消费-使用	2024/06/25 14:28:47 GMT+08:00

- 资源的消费时间在6月，但交易时间是在7月，根据当前账期计算规则，该笔消费应统计在6月账期的账单。

账期	交易账号	账号	产品类型	计费模式	消费时间	账单类型	交易时间
2024/06			...	按需	2024/06/30 23:00:00 GMT+08:00- 2024/06/30 23:59:59 GMT+08:00	消费-使用	2024/07/01 07:28:47 GMT+08:00

- 在个别情况下，云服务话单上报时间可能产生延迟，当遇到消费时间在上月，但用量话单上报时间延迟至当月1号23:59:59后上报的情况，该笔消费记录将计入当月账期。

举例：2024/01/31 23:00:00-2024/02/01 00:00:00的CDN按需用量由于上报时间延迟，在2024/02/02 00:00:05上报用量给计费系统。账单中这条用量记录对应的消费时间是2024/1/31 23:00:00-2024/02/01 00:00:00，但由于话单上报时间是2024/02/02 00:00:05，因此该笔消费账期会归属在2024年02月。

5.6.2 包年/包月产品如何支付？

- 月度结算客户购买包年/包月产品时，可以选择“已绑信用卡支付”、“在线支付”或“月度账单结算”。如果客户有符合条件的代金券，也可以立即使用。
- 月度结算客户的包年/包月产品自动续订时，只能使用“月度账单结算”方式，暂不支持绑卡支付。

5.6.3 华为云如何扣取月度结算客户的费用？

- 包年/包月产品：购买的包年/包月产品，可以使用“已绑信用卡支付”、“在线支付”或“月度账单结算”，如果用户存在代金券，会立即进行扣减。使用“月度账单结算”的费用会计入账单的月度结算金额中，在账单还款日自动从您所绑的信用卡里扣款。
- 按需产品：我们将根据您的消费情况，按月出具账单。出账后会优先扣减代金券、现金余额，若客户的代金券和现金余额不足，则会在账单还款日自动从您所绑的信用卡里扣款。
- 如果我们有合理理由怀疑您的账户存在欠款风险，我们有权就已产生的费用向您开具账单，并即时从您所绑的信用卡里扣款。

5.6.4 每月 3 号出账单后，怎么还款？

华为云统一每月3号出前一个月的账单，请确保您的信用卡有足够的可用额度。

还款方式有如下两种：

- 客户手动还款：客户可以在到期还款日之前的任意时间进行线上还款操作，具体步骤请参见[普通华为云客户如何还款（后付费）](#)。
- 华为云自动扣款：还款日当天，如果您的账单未结清，系统会自动从您所绑的信用卡里扣费。

5.6.5 绑卡客户可以在哪里查看到具体的扣款信息？

用户切换到月度结算后，

- 在线实时支付的订单，在“账单管理 > 费用账单 > 账单 > 付款情况”、或“账单管理 > 付款历史记录”里可以查看具体扣款信息；
- 按需消费，在次月3号出账后，还款日当天才会扣款。扣款完成后，在“账单管理 > 费用账单 > 账单 > 付款情况”里可以查看扣款信息。

5.6.6 按需产品什么时候抵扣代金券？

按需计费模式的费用在次月3日出账时会自动匹配并抵扣适用的代金券。

5.6.7 如何查看代金券扣减记录？

对于切换到月度结算的用户，如果有代金券扣减，在“账单管理 > 费用账单 > 账单 > 代金券抵扣”、“账单管理 > 费用账单 > 账单 > 详细信息”区域可查看具体代金券的扣减记录。

5.6.8 如何查看现金收支记录？

用户切换到月度结算后，在“账单管理 > 付款历史记录”里可以查看用户的现金收支记录（包括在线支付、信用卡支付、退款等场景）。

5.6.9 为什么 OBS 收到上个月月底最后一天推送的账单少了最后一小时的数据？

目前每日推送的前一日账单只包含前一日能够完成扣费操作的消费数据，每月最后一天最后一小时的消费数据会在下个月初扣费。所以上个月最后一天最后一个小时的数

据将合并到3号整月账单消费中推送。为避免每日账单数据累加统计的差异，建议每月3号出账后使用整月账单数据进行覆盖修正。

5.6.10 为什么我订购的包月产品一个月内扣费两次？

如果您订购的包月产品设置了**自动续费**，华为云会默认在资源到期前的第7天开始扣款。如果自动续费扣款日和产品订购日在同一个月，则当月会扣费两次，分别为新购产品费用的扣费和续订费用的扣费。

示例：

客户在2024-04-02订购了包月产品，2024-05-02到期。客户设置了自动续费，且设置了自动续费扣款日为资源到期前2天，即在2024-04-30华为云会扣除续订费用。此时4月份会扣费两次，产生两条消费记录，分别对应于2024-04-02到2024-05-02的新购消费，及2024-05-02到2024-06-02的续订消费。

说明

您可以根据自身需求设置**自动续费扣款日**为资源到期当天到前7天，若未设置，默认为前7天。

5.6.11 客户消费什么时候出账？

当月最终账单将在次月3日生成，在东八区时间的次月4日10点后可查看和导出。出账机制如下：

- 持续性消费（如：按需、竞价实例等）月中提供预估计账单，月末正式出账。
- 一次性消费（如：包年包月、预留实例预付等）按照确认支付时间进行准实时出账。

5.6.12 为什么账单有保留小数点后 8 位的情况？

由于云产品的定价金额支持小数点后8位，因此账单会保留准确金额即8位小数，仅在月账单总计金额进行四舍五入到2位小数。

示例：按需使用的云硬盘定价为0.00017000美元/1小时，实际使用1775064秒，则应付金额为0.83822466美元。假设当前月仅有这一笔消费，则月账单总计金额为0.84美元。

5.6.13 按需产品的税金什么时候计算？

一般每月3号出账时计算上个月的税金。

5.6.14 包年/包月产品的税金什么时候计算？

- 使用“在线支付”购买的包年/包月产品，下单时进行计算税金。
- 使用“月度账单结算”购买的包年/包月产品：2021/11/01之前，包年/包月产品在下单时进行计税；2021/11/01开始，包年/包月产品在下一个3号出账时统一计算上个月的税金。

5.6.15 为什么当月的 CDN 消费在账单中查看不到？

CDN每个月的账单数据将在下个月3号计入对应月份的账单中。

5.6.16 用户购买了按需资源后，为何在账单中查询不到消费数据？

未出账前，“账单管理 > 费用账单 > 汇总”页面中的金额是预估数据，且可能存在延迟（当月最终账单将在东八区时间的次月3日生成），账单预估金额会按小时进行刷新，请以最终出账的金额为准。

5.6.17 非美元结算时，账单中取什么时候的汇率？

当客户选择非美元作为付款货币时，“账单管理 > 费用账单 > 汇总”页面的“月度结算费用”、“本期剩余应还金额”会分别展示美元和付款货币（根据汇率换算的值）的金额。

- 出账前，付款货币金额根据当前的实时汇率进行换算，当前金额仅供参考；
- 出账后，付款货币金额根据系统出账日前一日外部机构发布的市场汇率进行换算，以出账后展示的金额为准。

5.6.18 在当月消费里面为什么出现了上月的用量？

由于您使用的云服务话单上报时间可能产生延迟，当遇到消费时间在上月，但用量话单上报时间延迟至当月1号23:59:59后上报的情况，该笔消费记录将计入当月账期。

举例：

2024/01/31 23:00:00-2024/02/01 00:00:00的CDN按需用量由于上报时间延迟，在2024/02/02 00:00:05上报用量给计费系统。账单中这条用量记录对应的消费时间是2024/1/31 23:00:00-2024/02/01 00:00:00，但由于话单上报时间是2024/02/02 00:00:05，因此账期归属在2024年02月。

5.6.19 为什么包月/年产品的实际开始/结束时间与账单明细中展示的开始/结束时间不一致？

账单中展示的包年/包月产品的使用开始/结束时间不代表该产品实际开始/结束时间，如遇服务延迟开通或交付等特殊情况，该产品实际开始/结束时间会晚于账单所示。

5.6.20 什么是溢出金额？

溢出金额是指：本期信用额度支付的退费金额大于信用额度支付的消费金额时产生的金额，如信用额度支付的退费金额为-10元，信用额度支付的消费金额5元。那么溢出金额为-10元+5元=-5元，溢出金额会用于偿还本账号下历史未结清的账单及本期以后账单。

5.6.21 为什么通过使用量(定价量纲)计算出来的应付金额和华为云显示的应付金额存在精度误差？

账单管理页面（例如：账单详情页面）列表中，新增“使用量(定价量纲)”字段，即按照产品上架时定价采用的使用量单位展示使用量。

使用量(定价量纲)=使用量/使用量转换比率。转换后的值最多保留小数点后十位，截断处理。

例如，按时长计费的资源，使用量单位(定价量纲)为小时，使用量单位为秒，则使用量转换比率=3600。使用量(定价量纲)=1/3600，截取小数点后十位，为0.0002777777。



以按需资源简单定价算价为例，通过**使用量(定价量纲)**计算应付金额时，公式如下：

- 有线大小算价：

- 官网价=(使用量/使用量转换比率)*单价*线性大小
- 应付金额=(使用量/使用量转换比率)*单价*线性大小-优惠金额。

其中，“线性大小”通过云服务产品的规格查看。例如：下图云硬盘的规格为：普通IO|1000GB，1000GB即为线性大小。



示例：1GB的云硬盘定价为0.00006400美元/1小时，客户按需使用1000GB大小的云硬盘，实际使用25874秒，优惠金额为0.00。则未出账的应付金额为(25874/3600)*

0.00006400*1000=7.187222222*0.00006400*1000=0.45998222美元，出账后实际应付金额进行四舍五入到2位小数，为0.46美元。

- 无线性大小算价：

- 官网价=(使用量/使用量转换比率)*单价
- 应付金额=(使用量/使用量转换比率)*单价-优惠金额。

无线性大小的云服务产品，规格中不携带该参数。例如下图中云主机的规格为：通用计算型|s3.4xlarge.2|16vCPUs|32GB|linux



示例：云主机的定价为0.04650000美元/1小时，客户按需使用该云主机，实际使用25874秒，优惠金额为0.00。则未出账的应付金额为 $(25874/3600) * 0.04650000 = 7.187222222 * 0.04650000 = 0.33420583$ 美元，出账后实际应付金额进行四舍五入到2位小数，为0.33美元。

华为云显示的应付金额通过**使用量**和**使用量单位**计算，使用量单位通常为最小精度，如秒，以确保数据精确。

通过**使用量(定价量纲)**计算应付金额时，使用量和使用量(定价量纲)在转换过程中，可能由于截断处理导致数据偏差，造成通过使用量(定价量纲)计算出来的应付金额和华为云显示的应付金额存在精度误差。

6 消费配额

- 6.1 什么是消费配额？
- 6.2 如何知道消费配额是否用尽？
- 6.3 为什么会收到消费配额提醒通知？
- 6.4 消费配额不足怎么办？
- 6.5 测试代金券用完后按需资源何时释放？

6.1 什么是消费配额？

消费配额是您在华为云中的最大消费额度，超出额度，您的消费将会受到限制。消费配额不能用于支付，与您的账单、还款无关。

6.2 如何知道消费配额是否用尽？

您不需要主动查看消费配额的使用情况，即将用完或已经用完时，华为云会主动发送通知给您。如果您确实需要查看，请进入“[消费配额](#)”页面。

6.3 为什么会收到消费配额提醒通知？

- 若您的已用消费配额达到或超过预警阈值（默认80%，可配置），华为云将发送短信/邮件提醒您。
- 若您的消费配额使用达到或超过100%，且未及时还款，华为云会短信/邮件通知您，届时您将无法新开通资源。

由于这个通知很重要，因此您无法关闭该提醒通知。

6.4 消费配额不足怎么办？

当您的消费配额不足时，您可以提前[还款](#)以恢复消费配额，或联系您的客户经理提升总消费配额。

6.5 测试代金券用完后按需资源何时释放？

测试代金券用完或全部过期时，如果客户未绑卡或未授信，所有按需资源（含竞价实例）直接进入保留期（保留期为15天）。已生效包年包月资源不受影响。

保留期内，无法开通新的云服务，所有按需资源将被冻结，冻结后资源将无法正常使用，同时预留实例将会被直接退订。如仍需使用，请及时联系客户经理申请代金券或消费配额。保留期到期后，所有按需资源被释放。

7 资源包

- 7.1 为什么买了资源包，按需产品还会产生扣费？
- 7.2 购买了资源包后，超出的部分如何收费？
- 7.3 收到短信提示资源包快用完了，服务停止了，为什么还是扣费？
- 7.4 购买了一个obs存储包，为什么生效时间是2019/08/26 18:00:00 - 2019/09/01 00:00:00？
- 7.5 我购买了资源包，为什么还会产生费用？
- 7.6 资源包剩余用量正常，为什么会收到资源包超出容量的通知？
- 7.7 限制场景相同的资源包如何进行扣减？
- 7.8 如何购买资源包？
- 7.9 如何查询资源包的使用情况？
- 7.10 资源包和按需资源有什么区别？
- 7.11 资源的剩余量为什么会延迟刷新？
- 7.12 购买资源包时，失效时间是怎么算？
- 7.13 发送资源包余量预警的规则是什么？
- 7.14 资源包扣减规则
- 7.15 为什么抵扣实例统计中资源包使用量百分比之和不为100%？

7.1 为什么买了资源包，按需产品还会产生扣费？

可能的原因如下：

- 您购买的按需产品规格和资源包不匹配。
- 您购买的按需产品不在资源包的生效范围内。
- 您购买的按需产品和资源包的适用区域不一致。
- 您购买的按需产品和资源包不属于同一个企业项目。

- 您购买的按需产品与资源包的计费因子不一致。示例：您购买了OBS流量包，但是进行的计次操作。

如果是上述情况，表示您购买的资源包和按需产品规格不匹配，只能重新购买规格匹配的资源包。

7.2 购买了资源包后，超出的部分如何收费？

超出资源包用量的部分是按照实际使用量*单价的方式进行按需计费。

7.3 收到短信提示资源包快用完了，服务停止了，为什么还是扣费？

按需产品是按照实际使用量*单价的方式进行计费，按需产品的实际使用时间和实际扣费时间会存在一定的时间差。

- 月度结算客户：可以在“费用中心 > 账单管理 > 费用账单”页面导出流水账单，在流水账单中查看对应的“消费时间”获知按需产品的实际使用时间。
- 非月度结算客户：可以在“费用中心 > 账单管理 > 消费流水”页面，查看对应的“消费时间”获知按需产品的实际使用时间。

由于系统处理需要一定的时间，实际使用时间和扣费时间存在一定的延时属于正常允许范围。

7.4 购买了一个 obs 存储包，为什么生效时间是 2019/08/26 18:00:00 - 2019/09/01 00:00:00？

用户购买的资源包是按照自然月重置的，购买时间为8月26号，会在9月1号重置，因此当前看到用户的资源包有效期为8月26号到9月1号，重置后会更新失效时间为9月1号到9月26号。

7.5 我购买了资源包，为什么还会产生费用？

- 用户购买的资源包使用完，后续使用导致产生费用。
- 用户购买的资源包和按需产品规格不匹配。
 - 您购买的按需产品规格和资源包不匹配。
 - 您购买的按需产品不在资源包的生效范围内。
 - 您购买的按需产品和资源包的适用区域不一致。
 - 您购买的按需产品和资源包不属于同一个企业项目。
 - 您购买的按需产品与资源包的计费因子不一致。示例：您购买了OBS流量包，但是进行的计次操作。

7.6 资源包剩余用量正常，为什么会收到资源包超出容量的通知？

发送余量预警通知时，是按照同类型且生效中的资源包计算使用量，而不是看单个资源包的使用量。

示例：当前存在10个同类型且生效中的资源包，某一个资源包使用量占不足时，不会发送余量预警通知；当10个资源包的总使用量不足时，会发送余量预警通知。

7.7 限制场景相同的资源包如何进行扣减？

当客户存在相同限制场景的资源包时，会按照失效时间顺序进行扣减，优先扣减失效时间近的资源包。

示例：当前客户存在如下两个限制场景相同的资源包。

资源包1：2019.10.10号生效的包年按月可重置资源包。

资源包2：2019.10.12生效的包月资源包。

扣减顺序：

1. 2019.10.10开始，按需使用量优先扣减资源包1（即优先扣减包含重置周期内，先失效的资源包），资源包1扣减后再扣减资源包2。
2. 2019.10.12开始，资源包1（2019.10.10~2019.11.10的使用量）扣减完后，按需使用量优先扣减资源包2，资源包2扣减后再扣减资源包1（2019.11.10~2019.12.10使用量）。

7.8 如何购买资源包？

客户可登录各服务控制台购买对应服务的资源包。

📖 说明

资源账号无法购买资源包。如果企业主账号已购买资源包权益，可以对资源账号设置共享或取消共享其权益。详情请参见[共享资源包权益](#)。

7.9 如何查询资源包的使用情况？

在费用中心的“资源包”中，即可以查看当前所有资源包的使用情况。

7.10 资源包和按需资源有什么区别？

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

7.11 资源的剩余量为什么会延迟刷新？

资源包购买后立即生效。资源包生效以后的实际抵扣时间会有一些延迟（延迟时间因各华为云产品不同而略有差异）。

以OBS资源包为例：

示例1：

客户在2022年12月20日10:30:30购买了有效期为1个月40GB按小时重置的OBS存储资源包。在10:40:00，客户使用该资源包的容量存储了20GB大小的文件。

- 在11:20:00，系统开始抵扣10:00:00~11:00:00的存储容量消耗，并生成10:00:00~11:00:00时间段的使用量明细。
- 在12:20:00，系统开始抵扣11:00:00~12:00:00的存储容量消耗，并生成11:00:00~12:00:00时间段的使用量明细。

以此类推.....

客户可在“[资源包列表](#)”或“[剩余量汇总](#)”中查看资源包剩余量。

- 11:00:00~11:20:00查看的是10:00:00~11:00:00时间段的剩余量：由于抵扣时间的延迟，剩余量还没有开始抵扣，仍为40GB。
- 11:20:00~12:00:00查看的是10:00:00~11:00:00时间段的剩余量：剩余量已完成抵扣，为20GB。
- 12:00:00~13:00:00查看的是11:00:00~12:00:00时间段的剩余量：由于11:00:00资源包被重置，且11:00:00~12:00:00时间段剩余量未被抵扣，故为40GB。

示例2：

客户在2022年12月20日10:30:30购买了有效期为1个月40GB按小时重置的OBS存储资源包。在11:10:00，客户存储了20GB大小的文件。在12:15:00，客户又存储了10GB大小的文件。

- 在11:20:00，系统开始抵扣10:00:00~11:00:00的存储容量消耗，并生成10:00:00~11:00:00时间段的使用量明细。
- 在12:20:00，系统开始抵扣11:00:00~12:00:00的存储容量消耗，并生成11:00:00~12:00:00时间段的使用量明细(明细中的抵扣量为20G，抵扣后余量为20GB)。
- 在13:20:00，系统开始抵扣12:00:00~13:00:00的存储容量消耗，并生成12:00:00~13:00:00时间段的使用量明细(明细中的抵扣量为10G，抵扣后余量为30GB)。
- 在14:20:00，系统开始抵扣13:00:00~14:00:00的存储容量消耗，并生成13:00:00~14:00:00时间段的使用量明细。

以此类推.....

客户可在“[资源包列表](#)”或“[剩余量汇总](#)”中查看资源包剩余量。

- 11:00:00~12:00:00查看的是10:00:00~11:00:00时间段的剩余量：剩余量未被抵扣，为40GB。
- 12:00:00~12:20:00查看的是11:00:00~12:00:00时间段的剩余量：由于抵扣时间的延迟，剩余量还没有开始抵扣，仍为40GB。

- 12:20:00~13:00:00查看的是11:00:00~12:00:00时间段的剩余量：剩余量已完成抵扣，为20GB。
- 13:00:00~13:20:00查看的是12:00:00~13:00:00时间段的剩余量：由于抵扣时间的延迟，剩余量还没有开始抵扣，仍为40GB。
- 13:20:00~14:00:00查看的是12:00:00~13:00:00时间段的剩余量：剩余量已完成抵扣，为30GB。
- 14:00:00~15:00:00查看的是13:00:00~14:00:00时间段的剩余量：由于13:00:00资源包被重置，且13:00:00~14:00:00时间段剩余量未被抵扣，故为40GB。

📖 说明

CDN业务流量包的**实际抵扣时间**会有4小时左右的延迟，详情请参见[预付费流量包](#)，准确时间请以实际业务为准。

7.12 购买资源包时，失效时间是怎么算？

华为云支持以年或月为购买周期，当前支持的购买周期包括：1个月、多个月、1年、2年、3年。

示例1：1月21日购买的立即生效的1个月资源包，失效时间为2月21日 23:59:59。

示例2：1月31日购买的立即生效的1个月资源包，由于2月份没有30、31号，因此失效时间为2月28日 23:59:59 到期（闰年时，则失效时间为2月29日 23:59:59）

7.13 发送资源包余量预警的规则是什么？

1. 资源包余量预警通知即时发送。
2. 发送余量预警通知时，是按照同类型且生效中的资源包计算使用量，而不是看单个资源包的使用量。

示例：当前存在10个同类型且生效中的资源包，只有某1个资源包使用量不足，且同类型资源包总剩余量之和大于阈值时，不会发送余量预警通知；当10个资源包的总剩余量不足时，会发送余量预警通知。

3. 客户拥有多个生效中的某类型资源包时，产生再次订购或退订等操作后，会重新触发余量预警判断。

示例：当前存在10个同类型且生效中的资源包，10个资源包的总使用量不足时，会发送余量预警通知；再次订购2个同类型的资源包后，使用量充足会解除预警；使用一段时间后，余量不足会再次发送余量预警通知。

7.14 资源包扣减规则

资源包的扣减顺序如下：**指定企业项目资源包 -> 有限制场景的资源包 -> 免费权益的资源包 -> 订购的资源包**

1. 指定企业项目资源包：开通了企业项目的客户，购买资源包时可以选择所属的企业项目。优先扣减指定企业项目的资源包，再扣减适用所有企业项目的资源包。
2. 有限制场景的资源包：资源包存在使用场景限制。使用场景包含：云服务区，资源规格等。
 - 云服务区：示例1，客户购买云产品时，设置的区域为华北-北京一，则只能扣减资源所在地为华北-北京一的资源包。示例2，华为云上架云产品时，限

制的云服务区为华北-北京一，则只能扣减资源所在地为华北-北京一的资源包。

- 资源规格：示例，如果客户购买的云硬盘资源包使用限制为高IO，则只能匹配资源规格为高IO的云硬盘，资源规格为普通IO或超高IO的资源不能扣减该资源包。
- 3. 免费权益的资源包：免费套餐是华为云向符合条件的用户提供的新手试用活动权益，您可以在完善账户信息后享受指定产品的免费额度。
- 4. 订购的资源包：客户下单购买的资源包。

相同类型资源包的扣减顺序如下：**失效时间 -> 生效时间 -> 购买时间**

1. 失效时间：优先扣减先失效的资源包（客户可以从“费用中心 > 资源包”页面中查看生效失效时间）。
2. 生效时间：失效时间相同时，优先扣减先生效的资源包。
3. 购买时间：生失效时间都相同时，优先扣减先购买的资源包。

7.15 为什么抵扣实例统计中资源包使用量百分比之和不为100%?

各实例使用量百分比精确到小数点后两位，采用四舍五入呈现。由于存在精度差，可能导致所有数据百分比之和不等于100%。

8 免费套餐

- 8.1 什么是免费套餐？
- 8.2 我需要做些什么才有资格使用免费套餐？
- 8.3 免费套餐何时过期
- 8.4 怎么使用免费套餐？
- 8.5 可以在哪些数据中心使用免费套餐？
- 8.6 使用免费套餐需要付费吗？
- 8.7 使用免费套餐为什么还要绑定支付方式？
- 8.8 免费套餐与资源中心“我的套餐”的区别？
- 8.9 如何了解已经使用的用量以及是否已超出免费套餐限额？
- 8.10 我有资格享用免费套餐，但却收到了账单，为什么？
- 8.11 如何开通免费套餐权益中包含的资源？
- 8.12 如果我每个月的免费用量未用完，剩余量可以转入下个月吗？

8.1 什么是免费套餐？

免费套餐是由华为云免费提供给客户，以便客户能够在指定限制内免费探索和试用华为云产品或服务的一种权益。新注册的客户将会自动获得免费套餐权益，权益所包含的服务和相应限制可在费用中心的“优惠与折扣 > 免费套餐”页面查看。如果您的应用程序使用量超过了免费套餐限制或者权益过期，您只需按照正常支付标准支付费用。

8.2 我需要做些什么才有资格使用免费套餐？

成功注册华为云（国际站）后，您就可以获得免费套餐权益。系统会自动发放免费套餐，并通过短信/邮件通知您。

📖 说明

您可以在费用中心的“优惠与折扣 > 免费套餐”页面查看所获得的免费套餐权益和用量。

8.3 免费套餐何时过期

免费套餐有效期一般是12个月（具体以活动说明为准），您可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面查看免费套餐的到期时间。

8.4 怎么使用免费套餐？

免费套餐仅适用于按需计费模式的产品或服务。获得免费套餐后，您需要开通与免费套餐匹配的按需资源，才能享受到免费套餐。在使用按需资源过程中，系统匹配到免费套餐后，会优先扣减免费套餐使用量，超出的使用量再按正常计费规则进行计费。

📖 说明

更多免费套餐的使用信息请参见“免费套餐”活动页面的“免费活动指导”。

8.5 可以在哪些数据中心使用免费套餐？

您可以在华为云国际站以下数据中心使用免费套餐：中国-香港、亚太-曼谷、非洲-约翰内斯堡、亚太-新加坡、拉美-圣地亚哥、拉美-墨西哥城一、拉美-圣保罗一。具体以“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面显示的区域为准。

8.6 使用免费套餐需要付费吗？

不需要。在免费套餐过期或免费用量使用完之前，符合免费套餐指定限制的资源是免费的。您可以进入“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面，随时查看您的免费套餐使用情况。

8.7 使用免费套餐为什么还要绑定支付方式？

使用华为云产品和服务前，需要先完善账号信息并添加有效的付款方式，否则您只能浏览业务。您可以选择信用卡作为首选付款方式，绑定付款方式操作流程请参见[如何添加支付方式](#)。

8.8 免费套餐与资源中心“我的套餐”的区别？

免费套餐是华为云为新注册客户免费提供的一种权益，以便客户能够在指定限制内免费探索和试用华为云产品或服务，注册成功后，由系统自动发放，客户可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面查看免费套餐权益范围和使用情况。

而“资源中心 > 我的套餐”页面展示的是客户自己下单订购的按需套餐包。

免费套餐和客户订购的按需套餐包都适用于按需计费资源。使用按需资源产生的费用，系统在计费时会优先抵扣匹配的免费套餐免费额度，其次按照正常的计费规则进行处理。

📖 说明

同时存在免费套餐和订购的套餐包时，系统会优先扣减免费套餐使用量，具体可参见[套餐包扣减规则](#)。

8.9 如何了解已经使用的用量以及是否已超出免费套餐限额？

您可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面查看免费套餐的已使用量。若免费套餐已使用完，您可以在“费用中心 > 账单 > 资源消费”页面，查看按需资源的消费记录。

8.10 我有资格享用免费套餐，但却收到了账单，为什么？

可能的原因如下：

- 您开通的按需资源与免费套餐不匹配，如：产品规格、区域不匹配。
- 按需资源对应的免费套餐额度已使用完。
- 免费套餐已过期。

📖 说明

您可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面查看免费套餐信息，在“费用中心 > 账单 > 资源消费”页面查看按需资源的消费记录。

8.11 如何开通免费套餐权益中包含的资源？

获得免费套餐权益后，您可以参照以下描述，开通与免费套餐匹配的按需资源：

在产品购买页面：

- 计费模式选择“按需计费”
- 区域选择：中国-香港、亚太-曼谷、非洲-约翰内斯堡、亚太-新加坡、拉美-圣地亚哥、拉美-墨西哥城一、拉美-圣保罗一
- 规格选择带“免费套餐”标识的产品规格

其他参数按页面提示配置。

提交配置，资源开通成功后，您就可以前往控制台免费体验开通的资源。

📖 说明

- 使用资源时，系统会先抵扣免费套餐的用量，只要在免费时长和用量范围内，都不会扣费。
- 开通资源后，请您及时在“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面关注您的剩余用量及到期时间，避免产生额外费用。
- 您可以参考[如何使用免费权益开通华为云服务器](#)和[如何使用免费权益开通关系型数据库](#)，了解更详细的开通资源步骤。

8.12 如果我每个月的免费用量未用完，剩余量可以转入下个月吗？

当前免费套餐的免费用量是在有效期中累计计算的，只要套餐未过期，剩余量下个月可以继续使用，具体以“费用中心 > 优惠与折扣 > 免费套餐”页面显示为准。

9 代金券

- 9.1 怎么使用代金券？
- 9.2 代金券可以与商务折扣、伙伴授予折扣、活动促销折扣同时享用吗？
- 9.3 一次可以使用多张代金券吗？
- 9.4 什么是华为云体验代金券？
- 9.5 华为云体验代金券用完会产生欠费吗？
- 9.6 华为云体验代金券用完会自动删除资源吗？
- 9.7 华为云体验代金券有哪些使用限制？如何使用？
- 9.8 为什么用不了代金券？
- 9.9 代金券抵扣的金额可以开发票吗？
- 9.10 为什么申请了代金券无法解冻资源？
- 9.11 有计费类型为按需的代金券，适用产品也匹配，使用了按需资源后，为什么没有抵扣代金券？
- 9.12 如何查看代金券的使用记录？
- 9.13 一张代金券可以分多次抵扣吗？

9.1 怎么使用代金券？

- 后付费月度结算客户，购买包年/包月、RI预留实例预付部分等预付费商品时，在订单支付时使用代金券，只能选择一张；购买按需计费、RI预留实例后付部分等后付费商品时，在账单出账时由系统自动抵扣。

说明

- 系统自动抵扣规则：若存在符合使用限制的代金券，且在购买后付费产品当月该代金券已生效，则系统会自动使用代金券抵扣账单费用，允许使用多张代金券。
- 针对少量预付费客户，使用代金券的方式没有变化，即购买包年/包月等预付费商品时，在订单支付时使用代金券，只能选择一张；购买按需计费等后付费商品时，由系统准实时自动抵扣。

9.2 代金券可以与商务折扣、伙伴授予折扣、活动促销折扣同时享用吗？

取决于代金券上的使用限制，可能同享，也有可能不同享，具体请前往费用中心的“[优惠券](#)”页面，查看代金券的使用限制。

9.3 一次可以使用多张代金券吗？

- 购买预付费产品，支付订单时，若存在符合使用限制的代金券，则客户可以选择使用一张代金券，仅限一张；
- 自动续费订单时，若存在符合使用限制的代金券，则系统会自动使用一张代金券抵扣订单费用，仅限一张；
- 购买后付费产品，次月账单出账时，若存在符合使用限制的代金券，且在使用后付费产品当月该代金券已生效，则系统会自动使用代金券抵扣账单费用，允许使用多张代金券。

9.4 什么是华为云体验代金券？

华为云为客户提供专属的“华为云体验代金券”，用于华为云服务或资源的验证性测试，有需要的客户可联系您的客户经理申请。

9.5 华为云体验代金券用完后会产生欠费吗？

体验代金券用完后，系统会根据资源的使用情况正常计费，因此可能会产生欠费。

特别提醒：在验证性测试过程中，请密切关注测试进度，及时自行删除测试资源。系统会发送华为云体验代金券余额和账单预估金额，请您留意并做好资源使用评估，避免因使用资源超出代金券余额导致产生欠费。

9.6 华为云体验代金券用完后会自动删除资源吗？

华为云体验代金券用完后，系统不会自动删除资源，需要您自行删除资源。

特别提醒：在验证性测试过程中，请密切关注测试进度，及时自行删除测试资源。系统会发送华为云体验代金券余额和账单预估金额，请您留意并做好资源使用评估，避免因使用资源超出代金券余额导致产生欠费。

9.7 华为云体验代金券有哪些使用限制？如何使用？

华为云体验代金券的使用限制和方法与其他代金券类似。您可以前往费用中心的“[优惠券](#)”页面，查看代金券的使用限制。

9.8 为什么用不了代金券？

代金券具有一定的使用条件，如果您的账户中存在代金券，却无法使用，可能是因为代金券使用限制不符，请前往费用中心的“[优惠券](#)”页面，查看代金券的使用限制。

📖 说明

如果您想了解代金券使用限制的含义，可查看[代金券使用限制解读](#)。

9.9 代金券抵扣的金额可以开发票吗？

不可以。

9.10 为什么申请了代金券无法解冻资源？

代金券不能用来核销欠费。请及时还款，解冻资源。

9.11 有计费类型为按需的代金券，适用产品也匹配，使用了按需资源后，为什么没有抵扣代金券？

可能的原因如下：

- 该代金券可能与商务折扣、伙伴授予折扣互斥，而您享有商务折扣或伙伴折扣。
- 按需费用未出账。若您是后付费客户，按需资源是月末结算的，待次月出账单日出账时，系统才会抵扣符合条件的代金券。
- 代金券有效期不匹配。如果您是预付费客户，使用按需资源的起始时间~扣费时间内，代金券一直未生效过，则不能抵扣按需费用；如果您是后付费客户，使用按需资源当月，代金券未生效，则不能抵扣按需费用。您可以在费用中心的“[优惠与折扣 > 优惠券](#)”页面查看代金券的生失效时间。

9.12 如何查看代金券的使用记录？

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

9.13 一张代金券可以分多次抵扣吗？

可以。代金券额度未使用完，有效期内可以继续使用。

10 订单

- 10.1 “处理中”状态的订单需要多久完成？
- 10.2 待支付订单的有效期是多久？能否延长订单的支付有效期？
- 10.3 如何查看订单？
- 10.4 支付订单时，支持什么方式支付？
- 10.5 支付订单时如何使用折扣优惠和优惠券？
- 10.6 多订单合并支付时，优惠券如何扣减？
- 10.7 是否可以取消“待支付、已失效、处理中”的订单？如何取消待支付订单？
- 10.8 为什么订单自动取消了？
- 10.9 已取消的订单能否恢复？订单取消后订单是否消失了？
- 10.10 已取消的订单可以删除吗？
- 10.11 订单提交失败怎么办？
- 10.12 云服务订单中有资源开通失败怎么办？
- 10.13 订单和费用归集方式变更说明
- 10.14 组合服务的订单体验变化
- 10.15 什么是组合交易订单？
- 10.16 什么是组合服务？
- 10.17 导出改版说明

10.1 “处理中”状态的订单需要多久完成？

不同的云服务产品，订单处理时长不同，正常情况下10分钟以内可以处理完成。

10.2 待支付订单的有效期是多久？能否延长订单的支付有效期？

一般云服务待支付订单有效期为7天，实际有效期请以待支付订单页面显示时间为准。

📖 说明

- 通过活动下的订单，支付有效期请以活动规则和待支付订单列表页面显示时间为准。
- 客户不能延长订单的支付有效期，请在订单支付有效期内尽快支付，避免订单失效。

1. 可进入 [待支付订单](#) 页面查看订单的支付有效期。



2. 可进入 [我的订单](#) 页面，筛选待支付订单，查看订单的支付有效期。



10.3 如何查看订单？

- 进入“[我的订单](#)”页面。
- 可以输入订单号查询，也可以根据创建时间、产品类型、订单类型、订单状态筛选订单。



10.4 支付订单时，支持什么方式支付？

客户支付订单时，支持在线支付、月度账单结算等支付方式。

10.5 支付订单时如何使用折扣优惠和优惠券？

1. 优惠券一般不能与折扣同时享受。

例如：代金券不可以与折扣券同时享用；是否可以与商务折扣、伙伴授予折扣、促销折扣同时享用，取决于具体代金券的使用限制。

示例1：客户下单购买云服务，在支付页面选择折扣优惠（促销折扣、伙伴授予折扣、商务折扣等）时，若代金券不限制与折扣优惠同时使用，则在使用折扣优惠之后仍然可以使用代金券抵扣支付订单。



示例2：客户购买包年/包月云服务，恰好有优惠活动（如买3年送1年等促销活动），已享受促销价，支付时不能再使用账号下的折扣优惠和优惠券。

2. 优惠券使用说明：优惠券即代金券，是指华为云提供给客户的优惠凭证，通常有一定的使用限制。

代金券的使用规则请参见 [代金券使用限制解读](#)，如何使用代金券请参见 [如何获取并使用代金券](#)？

3. 折扣优惠使用说明：折扣优惠包含商务折扣、合作伙伴授权折扣、合作伙伴调价优惠和折扣券优惠。

a. **商务折扣优惠不能与伙伴授予折扣、促销折扣、折扣券、特价合同折扣、合作伙伴调价优惠同时使用。**如何查看商务折扣请参见 [查看商务折扣](#)。

b. 客户下单时选择使用折扣优惠（促销折扣/折扣券/合同商务折扣/合作伙伴授予折扣），若支付时折扣已过期，则弹窗提示客户更换折扣，失效折扣不可使用。

示例：2018/11/01 客户下单购买云服务时，选择使用有效期为2018/11/01 00:00:00~2018/11/30 23:59:59的8折合同商务折扣。若在2018/12/01 00:00:00后支付该订单，8折合同商务折扣已过期，不可享受此优惠折扣，需重新选择折扣。

说明

- 对于包年商品，商务折扣匹配基于商品定价周期，与订购周期无关。例如1年定价商品无论订购几年，都匹配1年的商务折扣，只能选择1年的商务折扣。
 1. 对于新购订单，折扣匹配选择基于商品的定价周期。例如EVS有1年定价，购买3年，只能根据1年定价去匹配选择商务折扣。
 2. 对于升配变更、添加附属资源、带宽加油包，订购周期不是整年的，优先向上取整找商品定价周期。例如ECS购买了3年，使用半年后追加购买一个数据盘，数据盘到期时间与ECS一致，只有2.5年，此时根据剩余周期向上取整找商品定价，找到商品后根据定价周期匹配相应的商务折扣。
 - 对于弹性云服务器、云硬盘、虚拟私有云的新购订单和规格变更订单，请在订单确认页面勾选可使用的折扣优惠。进入支付页面，不可再修改折扣优惠，但可以使用代金券。
 - 当伙伴为子客户设置订单折扣后，子客户支付订单时，不可再修改折扣优惠。
4. **支付包年/包月订单，选择券（代金券）后系统只锁定订单的实际使用的金额。**
 示例：订单A、B均可使用代金券a支付，代金券a的金额为100美元，订单A使用代金券a去在线支付，抵扣20美元，生成支付流水，锁定代金券a，锁定金额为20美元，此时代金券a的可用额度还有80美元，订单B可以使用80美元去抵扣支付。若订单A支付超时或取消订单，锁定金额将自动解锁。

10.6 多订单合并支付时，优惠券如何扣减？

规则

客户在费用中心使用合并支付功能进行订单支付时，如果使用优惠券进行抵扣，则抵扣的优惠券金额将均摊到各订单中。

优惠券均摊时，可能存在部分订单多分摊1分钱的情况。

示例

1. 订单合并支付时，选择代金券进行支付。
 示例：代金券总抵扣金额69.31美元，均摊到3个订单中，每个订单抵扣23.10美元后，多余的0.01美元将随机分配到某个订单中。
2. 在“账单详情”页面查看费用扣减时，可以查看到实际的代金券扣减明细。



10.7 是否可以取消“待支付、已失效、处理中”的订单？如何取消待支付订单？

1. 以下情况，客户可以执行取消订单操作：
 - 订单状态为“待支付”的订单

- 订单状态为“待审核”的订单

📖 说明

对于订单状态为“处理中”的订单，客户不能取消订单。

对于订单状态为“已失效”的订单，系统自动取消订单。

订单状态请参见 [订单状态说明](#)。

2. 以下两种方式可以执行取消订单操作：

- 客户可进入 [待支付订单](#) 页面取消订单。详细步骤请参见“待支付订单>[取消](#)”。
- 客户可以进入 [我的订单](#) 页面取消订单。详细步骤请参见“我的订单>[取消](#)”。

10.8 为什么订单自动取消了？

待支付订单处于以下场景无法继续支付时，系统将自动取消该订单。客户可以通过页面提示🔍查看订单取消的具体原因。

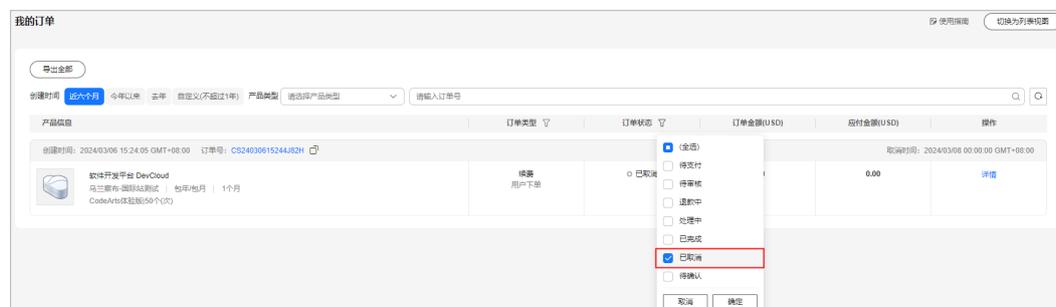
- 待支付订单超期未支付，该订单将自动取消。
- 资源转按需生效/资源规格已变更/资源已删除时，该资源的待支付订单将同步自动取消。
- 审核未通过的订单将自动取消。
- 退订订单退款失败，该订单将自动取消。
- 执行自动续费时，该资源待支付的手动续费订单、变更订单将自动取消。
- 关联合同终止时，该合同关联的待支付订单将自动取消。

10.9 已取消的订单能否恢复？订单取消后订单是否消失了？

订单取消后不能恢复，需要重新购买。订单取消后并没有消失，客户可以进入“[我的订单](#)”页面查看已取消的订单。

10.10 已取消的订单可以删除吗？

已取消的订单不能删除，客户可以进入“[我的订单](#)”页面对订单进行筛选查询。



10.11 订单提交失败怎么办？

订单提交失败不会生成订单，客户可以[提交工单](#)，由客服协助处理问题。详细操作请参见[如何提交工单](#)。

10.12 云服务订单中有资源开通失败怎么办？

若云服务订单中有资源开通失败，系统会自动退订开通失败的资源。若订单通过在线支付，开通失败后退款大约会在7个工作日内原路返回，可进入订单详情查看退款情况。

我的订单 / 详情

订单号: CS2210191631BLWCH

○ 已完成 | 应付金额: \$0.52 USD | 实付金额: \$0.52 USD

订单类型: 新购 | 创建时间: 2022/10/19 16:31:19 GMT+08:00

创建人: | 支付时间: 2022/10/19 16:31:33 GMT+08:00

支付信息 | 支付完成时间: 2022/10/19 16:31:33 GMT+08:00

应付金额 = 订单金额
\$0.52 USD = \$0.52 USD

实付金额 = 应付金额
\$0.52 USD = \$0.52 USD

资源信息

资源信息	产品规格	其他信息	金额(USD)	交易记录跟踪
HD3高性能云硬盘 包月 00301-81235-0-0 产品类别: 云硬盘 EVS 区域: 华北-乌兰察布二区三	规格: 高IO100B * 1	企业项目: default 计费模式: 包年包月 - 开始时间: 2022/10/19 16:31:19 GMT+08:00 结束时间: 2022/11/18 23:59:59 GMT+08:00 数量: 1	0.52	2022/10/19 开通失败退订 (已完成): CS2210191631BLWCH 2022/10/19 新购云服务 (已完成): CS2210191631BLWCH 查看全部记录

如上图，单击开通失败退订订单号，可进入订单详情查看退款情况。

我的订单 / 详情

订单号: CS2210191632ZRHH

○ 已完成 | 应付金额: \$0.52 USD | 实际退款: \$0.52 USD

订单类型: 退订 | 创建时间: 2022/10/19 16:32:25 GMT+08:00

提交者: 运营系统 | 退订原因: 开通失败自动退订

资源信息

如下资源创建失败，系统已经为您自动退订

资源信息	其他信息	退订类型	支付金额(USD)	前项金额(USD)	实际退款(USD)	交易记录跟踪
HD3高性能云硬盘 包月 00301-81235-0-0 产品类别: 云硬盘 EVS 区域: 华北-乌兰察布二区三	规格: 高IO100B * 1 企业项目: default 计费模式: 包年包月 - 开始时间: 2022/10/19 16:31:19 GMT+08:00 结束时间: 2022/11/18 23:59:59 GMT+08:00	--	--	0.52	0.52	2022/10/19 开通失败退订 (已完成): CS2210191632ZRHH 2022/10/19 新购云服务 (已完成): CS2210191631BLWCH 查看全部记录
总计			--	0.52	0.52	

实际退款 \$0.52 USD

退还在途金额: \$0.52 USD
实际退款(账单)为0

若资源开通失败，客户可以[提交工单](#)，由客服协助排除故障，开通云服务资源。详细操作请参见[如何提交工单](#)。

10.13 订单和费用归集方式变更说明

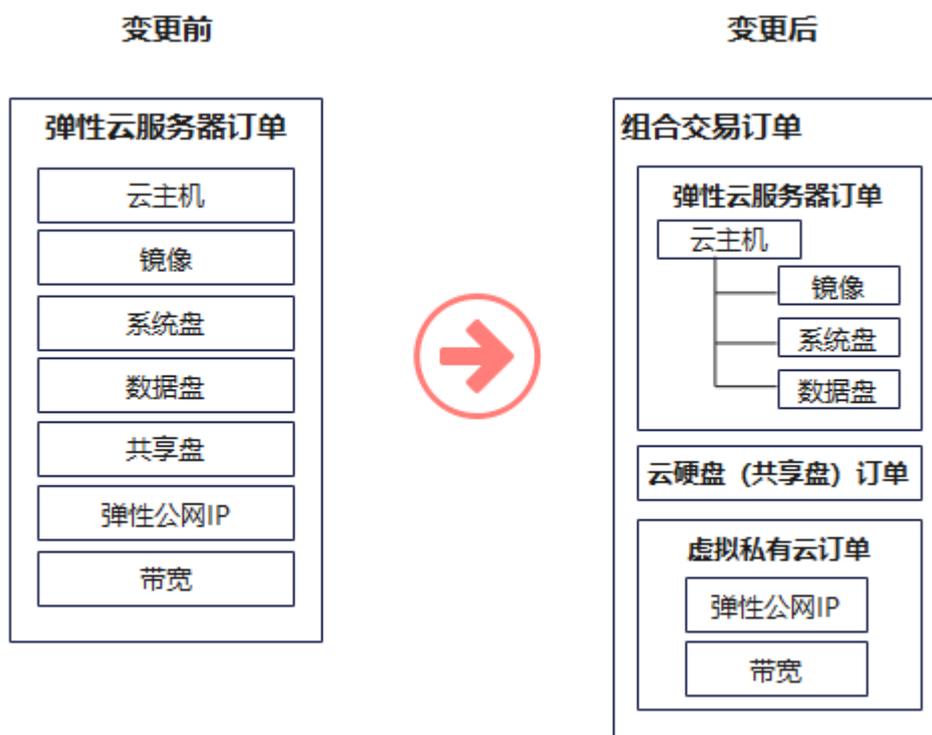
为提升客户购买、使用和对账的体验，弹性云服务器ECS将以**组合服务**交易新体验的方式呈现，账单将按照**组合服务**统一出账。

订单变化

订单将以**组合服务**交易新体验的方式呈现，组合服务下的资源统一订购、开通、续费、变更、退订、冻结/解冻/删除、出账等，以组合服务整体实例的维度操作交易，不能单独交易。

示例：

您购买了一套包年包月弹性云服务器ECS产品，配置包含云主机、系统盘、镜像、数据盘、共享盘、EIP、带宽。



变更前：订购后生成一条弹性云服务器订单，包含云主机、系统盘、镜像、数据盘、共享盘、EIP、带宽等产品。

变更后：订购后生成一条组合交易订单，组合交易订单下有三条订单，必须一同支付、取消。支付完成后资源独立开通，后续各服务可单独进行续费/变更/退订等交易。

订单1：弹性云服务器订单【云主机+镜像+系统盘+数据盘】

订单2：云硬盘订单【共享盘】

订单3：虚拟私有云订单【弹性公网IP+带宽】

📖 说明

- 组合服务介绍请参见：[什么是组合服务？](#)
- 组合服务的订单体验变化请参见：[组合服务的订单体验变化](#)
- 组合交易订单介绍请参见：[什么是组合交易订单？](#)

账单变化

账单将按照**组合服务**统一出账，组合服务账单中，ECS实例子资源的产品类型、产品以及资源ID信息均以主资源的产品类型、产品以及资源ID信息进行显示。已出的历史账单信息不变。

变更前：弹性云服务器ECS的资源如：云主机、系统盘、数据盘、镜像会分别出账，费用分别在弹性云服务器ECS、云硬盘EVS（系统盘+数据盘）、镜像IMS产品类型下呈现。

变更后(包年/包月计费模式)：

弹性云服务器ECS的下属子资源如：云主机、系统盘、数据盘、镜像*会按照弹性云服务器服务出账，费用统一归集到弹性云服务器ECS下。共享盘保持不变，费用仍归属到云硬盘EVS下。

变更后(按需计费模式)：

弹性云服务器ECS的下属子资源如：云主机、系统盘、镜像*会按照弹性云服务器服务出账，费用统一归集到弹性云服务器ECS下。数据盘和共享盘保持不变，费用仍归属到云硬盘EVS下。

说明：

- ① *处的镜像指华为云镜像，费用归集到弹性云服务器ECS产品类型下。云商店镜像仍会单独出账，费用归集到IMS产品类型下。下文中的镜像均指华为云镜像。
- ②单独购买的云硬盘、镜像等服务则不受此影响，费用仍会汇总在云硬盘EVS、镜像IMS下。

由于费用归集方式的变化，可能导致变更前后月份的数据出现差异。在总费用不变的情况下，弹性云服务器ECS的费用可能出现上升，云硬盘EVS和镜像IMS的费用可能出现下降。您可以在“费用中心 > 账单管理 > 费用账单”或“成本中心 > 成本分析”查看前后月份各产品的费用。

10.14 组合服务的订单体验变化

组合服务：即多个资源组合归集至一个服务，以组合服务的交易模式进行售卖。组合服务下的资源必须统一订购、开通、续费、变更、退订、冻结/解冻/删除、出账等，即以组合服务整体实例的维度操作交易，不能单独交易。

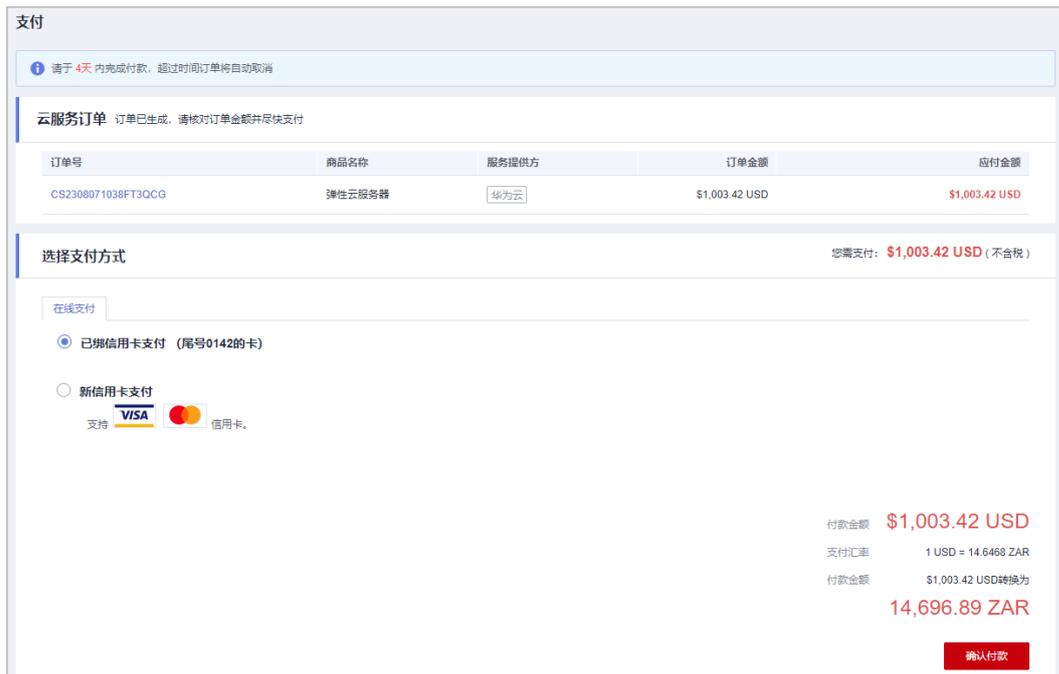
以ECS组合服务的订单为例，新购/续费/退订/变更等交易过程的体验变化如下：

支付的体验变化

变化点：

1. 展示组合服务下产品的关联关系、折扣优惠详情以及费用明细。
2. 以组合服务作为整体实例进行支付，一条组合交易订单可以选择一个折扣，一次支付只能使用一张代金券。

● 原支付页面：



● 现支付页面：

- 新增订单类型，商品名称的字段名更新为产品类型/组合类型。
- 组合交易订单展开可查看各订单信息，订单展开可查看产品的关联关系、折扣优惠详情以及费用明细。



订单列表的体验变化

变化点：

- 新增**组合交易订单**，将组合交易的多个订单合并展示，同时展示“组合交易订单号”。

2. 将组合交易的多个订单的金额汇总展示。
 3. 组合交易的多个订单必须一同支付、取消。支付完成后，后续各服务可单独操作续费/变更/退订。
- 原待支付订单列表：

产品信息	订单类型	订单状态	订单金额(USD)	应付金额(USD)	操作
弹性云服务器 华南-广州 包年包月 1个月 创建时间: 2023/08/07 10:38:29 GMT+08:00 订单号: CS2308071038F3QCG	新用户 用户下单	待支付	1,003.42	1,003.42	支付 评价 取消
弹性云服务器 华南-广州 包年包月 1个月 创建时间: 2023/08/07 10:37:49 GMT+08:00 订单号: CS2308071037F510VG	新用户 用户下单	待支付	1,003.42	1,003.42	支付 评价 取消
弹性云服务器 华南-广州 包年包月 1个月 创建时间: 2023/08/07 10:37:42 GMT+08:00 订单号: CS2308071037F7ZM29	新用户 用户下单	待支付	1,003.42	1,003.42	支付 评价 取消

- 现待支付订单列表：
 - a. 说明“本次组合交易包含XX个订单”，数量按照具体情况显示。
 - b. 默认只展示组合交易订单下的三条订单，可点击组合交易订单下方“查看更多”进入订单详情页面展开查看。

产品信息	订单类型	订单金额(USD)	应付金额(USD)	操作
组合交易订单号: CS2308251535HDGTAF 本次组合交易包含4个订单 订单号: CS2308251535HD024T 弹性云服务器 华北-乌兰察布三 包年包月 1个月 规格: 高配40GB, 通用计算增强型C3.large.2.cci4vCPU880B1max	x1 续费 用户下单	2,966.84	2,966.84	支付 评价 取消
订单号: CS2308251535HD481M 弹性云服务器 华北-乌兰察布三 包年包月 1个月 规格: 高配40GB, 666核微1	x1 续费 用户下单			
订单号: CS2308251535HD5Y79 弹性云服务器 华北-乌兰察布三 包年包月 1个月 规格: 高配40GB, 666核微1	x1 续费 用户下单			

- 我的订单列表：
变化点与待支付订单列表页面一致。

订单详情的体验变化

变化点：

1. 新增**组合交易订单**的详情页面，展示组合交易信息和订单信息，可点击订单号查看各订单的详情。
 2. 订单详情页面展开产品信息可查看各产品的关联关系和其他详细信息。
- 新增待支付组合交易订单详情：
 - a. 新增组合交易信息，展示组合名称、组合类型、组合详情等。
 - b. 新增订单信息，展示组合交易单下各订单的相关信息，点击订单号可查看对应订单的详情信息。

待支付订单 / 详情

组合交易订单号: CS2308250813HFL6YX 去支付 取消

待支付 | 应付金额: \$1,351.42 USD

创建时间: 2023/08/25 08:13:21 GMT+08:00 订单类型: 新购
创建者: int_dejin003

组合交易信息

组合名称	组合类型	组合详情	备注
组合交易	服务器开通	--	组合下单各个云服务的后续可单独交易, 不强制一起交易

订单信息

订单号	产品类型	规格	订单状态	交易信息	订单金额(USD)	应付金额(USD)
CS2308250813HF25J0	云硬盘	CPU核数: 1核 内存: 1024MB ...	待支付	区域: 华北-乌兰察布三 企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月	25.20	25.20
CS2308250813HFU5RQ	弹性云服务器	CPU核数: 1核 内存: 1024MB ...	待支付	区域: 华北-乌兰察布三 企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月	1,328.22	1,328.22

订单金额 \$1,353.42 USD
应付金额 **\$1,351.42 USD**

● 原待支付订单详情:

待支付订单 / 详情

订单号: CS23041111061ZYVDW 去支付 取消

待支付 | 应付金额: \$2,804.12 USD

创建时间: 2023/04/11 11:06:39 GMT+08:00 订单类型: 续费
创建者: int_dejin002

资源信息

资源信息	产品规格	其他信息	金额(USD)	交易记录摘要
hws_resource_type_vname 221128_2eb42c1223f7420ba51cc099c4aa54c3 产品描述: 弹性云服务器 区域: 非洲-约翰内斯堡	GPU图形加速增强型(g5.xlarge.4i32vCPU128GBlinux * 1 耀O1000GB * 1	企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月 开始时间: 2023/12/29 00:00:00 GMT+08:0 结束时间: 2023/01/28 23:59:59 GMT+08:0 数量: 1	2,804.12	2023/04/11 手动续费(待支付): CS23041111061ZYVDW 2023/11/29 新购云服务器(已付费): GJZtestg1128004

订单金额 \$2,804.12 USD
应付金额 **\$2,804.12 USD**

● 现待支付订单详情:

- 将原有的资源信息拆分为产品信息和实例信息（待支付状态暂无实例信息，实例开通后展示实例相关信息）。
- 展开产品信息可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。

待支付订单 / 详情

组合交易订单号: CS2308250813HFL6YX / 订单号: CS2308250813HFU5RQ 去支付 取消

待支付 | 应付金额(原三方) \$2.00 USD 应付金额(华为云) \$1,328.22 USD

创建时间: 2023/08/25 08:13:21 GMT+08:00 订单类型: 新购
创建者: int_dejin003

产品信息

产品类型	规格	数量	订单金额(USD)	应付金额(USD)
弹性云服务器	CPU核数: 1核 内存: 1024MB ...	1	1,328.22	1,328.22

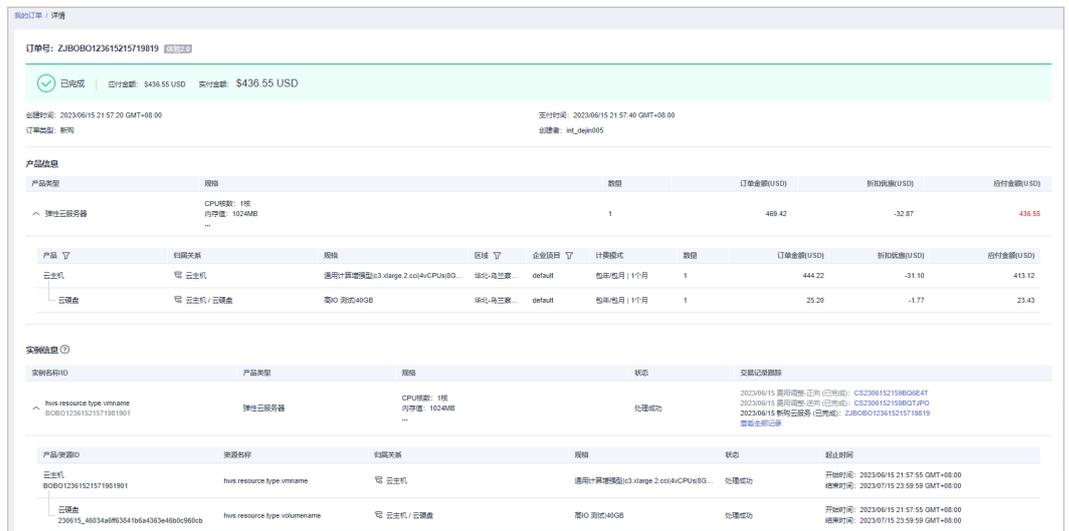
产品	归属关系	规格	区域	企业项目	计费模式	数量	订单金额(USD)	应付金额(USD)
云主机	云主机	通用计算增强型(c3.xlarge.2.cci4vCP...	华北-乌兰察布三	default	包年包月 1个月	1	444.22	444.22
云硬盘	云主机 / 云硬盘	耀O 副盘1000GB	华北-乌兰察布三	default	包年包月 1个月	1	630.00	630.00
应用超市	云主机 / 应用超市	spec2.s6.large.2	全球	--	包年包月 1个月	1	2.00	0.00
云硬盘	云主机 / 云硬盘	耀O 副盘400GB	华北-乌兰察布三	default	包年包月 1个月	1	252.00	252.00

订单金额 \$1,328.22 USD
应付金额 **\$1,328.22 USD**

● 原已完成订单详情:



- 现已完成订单详情：
 - 将原有的资源信息拆分为产品信息和实例信息（待支付状态暂无实例信息，实例开通后展示实例相关信息）。
 - 展开产品信息可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。
 - 展开实例信息可查看各资源的关联关系和其他详细信息。



续费的体验变化

变化点：

组合服务的实例下的各资源整体一起续费，组合服务的实例展开可查看各资源 / 产品的关联关系。

- 原续费管理列表：



- **续费管理列表：**
展开实例可查看各资源的关联关系和其他详细信息。



- **原续费操作页面：**

续费

1. 在资源续费周期生效前，若您变更了该资源的配置，您将不能退订未生效的续费周期。
2. 生效的续费周期不能享受5天无理由退订。

实例名称/ID	产品信息	自动续费	续费时长	续费前/后到期时间	费用
ecs-c341 2680c3c7-ce36-4813-8537-a...	产品类型: 弹性云服务器 产品规格: 通用计算增强型(c3.medium.2)1vCP... 区域: 华北-乌兰察布二零三	未开启	1年	续费前: 2023/04/01 23:59:5... 续费后: 2024/04/01 23:59:5...	\$183.70 USD

产品实例信息

产品实例名称: ecs-c341 系统盘: --

产品实例ID: 2680c3c7-ce36-4813-8537-aced9e3...

产品类型: 弹性云服务器

区域: 华北-乌兰察布二零三

产品规格: 通用计算增强型(c3.medium.2)1vCPUs

开通信息

所属订单: CS2303011735D0XHB

开通时间: 2023/03/01 17:36:15 GMT+08:00

到期时间: 2023/04/01 23:59:59 GMT+08:00

状态: 已过期

到期处理: 保留期后自动删除

续费时长: 1个月 2个月 3个月 4个月 5个月 6个月 7个月 8个月 9个月 1年

统一到期日: 统一到期日设置为 每月1号 23:59:59 GMT+08:00

资源到期时间延长至统一到期日，可能产生额外的续费天数，您可以通过上方列表的“续费时长”列表对该天数。

配置费用: **\$183.70 USD** (已省 \$86.22 USD) | [优惠详情](#)

本商品支持使用代金券 | [查看详情](#) | 本次续费包含已过期资源，续费会优先抵扣过期天数，请知悉

去支付

- **现续费操作页面：**
展开实例可查看各资源的关联关系、费用明细和其他详细信息。

续费

1. 在资源续费周期生效前，若您变更了该资源的配置，您将不能退订未生效的续费周期。
2. 生效的续费周期不能享受5天无理由退订。

实例名称/ID	产品信息	自动续费	续费时长	续费前/后到期时间	费用
hws_resource.type.vmmname BOB012361521572167601	产品类型: 弹性云服务器 产品规格: 通用计算增强型(c3.xlarge.2.cci)4vC... 区域: 华北-乌兰察布三	未开启	1个月	续费前: 2023/07/21 18:59:5... 续费后: 2023/08/21 18:59:5...	\$469.42 USD

体验2.0 产品/资源ID	资源信息	归属关系	开通时间	费用
云主机 BOB012361521572167601	hws_resource.type.vmmname 规格: 通用计算增强型(c3.xlarge.2... 查看详情	云主机	2023/06/15 21:57:55 GMT+08:00	\$444.22 USD
云硬盘 230615_04507c812e2b450d9d740...	hws_resource.type.volumename 规格: 高IO 测试40GB 查看详情	云主机 / 云硬盘	2023/06/15 21:57:55 GMT+08:00	\$25.20 USD

续费时长: 1个月 2个月 3个月 4个月 5个月 6个月 7个月 8个月 9个月

统一到期日: 统一到期日设置为 每月1号 23:59:59 GMT+08:00

资源到期时间延长至统一到期日，可能产生额外的续费天数，您可以通过上方列表的“续费时长”列表对该天数。

配置费用: **\$469.42 USD** | [查看详情](#)

本次续费包含已过期资源，续费会优先抵扣过期天数，请知悉

去支付

- **原续费订单详情：**

我的订单 / 详情

订单号: CS2207311454F993CF

已完成 | 应付金额: \$31.20 USD | 实付金额: \$31.20 USD

创建时间: 2023/07/31 14:54:47 GMT+08:00 | 支付时间: 2023/07/31 14:54:47 GMT+08:00

订单类型: 续费 | 创建者: 运营系统

资源信息	产品信息	其他信息	金额(USD)	交易记录标题
hvs resource type vmname 230731_c0057699ba244850c1556a056a3ec3 产品类型: 弹性云服务器 区域: 华北-乌兰察布三	高IO 规格40GB * 1 666规格1 * 1	企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月 开始时间: 2023/07/31 13:52:41 GMT+08:00 结束时间: 2023/08/31 23:59:59 GMT+08:00 数量: 1	31.20	2023/07/31 续费云服务器 (已生成): CS2307311625F97Z00 2023/07/31 自动续费 (已生成): CS2307311454F993CF 2023/07/31 新购云服务器 (已生成): CSYL123731144933424 查看全部记录

订单总额 \$31.20 USD
VAT \$0.00 USD
应付金额 **\$31.20 USD**
支付信息
实付金额 **\$31.20 USD**

- **现续费订单详情:**
展开实例可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。

我的订单 / 详情

订单号: CS2308011436FD6D7W

已完成 | 应付金额: \$760.50 USD | 实付金额: \$760.50 USD

创建时间: 2023/08/01 14:36:06 GMT+08:00 | 支付时间: 2023/08/01 14:39:48 GMT+08:00

订单类型: 续费 | 创建者: htl_06jn005

实例名称ID	产品类型	规格	数量	订单金额(USD)	折扣优惠(USD)	应付金额(USD)	交易记录标题
hvs resource type vmname BOBO12381123875301	弹性云服务器	高IO 规格40GB 666规格1	1	1,014.00	-253.50	760.50	2023/08/01 手动续费 (已生成): CS2308011436FD6D7W 2023/08/01 新购云服务器 (已生成): ZJBOBO12381123875301

产品	白服关系	规格	区域	企业项目	计费模式	起止时间	数量	订单金额(USD)	折扣优惠(USD)	应付金额(USD)
云主机	云主机	666规格1	华北-乌兰	default	包年包月 1个月	开始时间: 2023/08/02 00:00:00 GMT+08:00 结束时间: 2023/10/01 23:59:59 GMT+08:00	1	6.00	-1.50	4.50
云硬盘	云主机 云硬盘	高IO 规格40GB	华北-乌兰	default	包年包月 1个月	开始时间: 2023/08/02 00:00:00 GMT+08:00 结束时间: 2023/10/01 23:59:59 GMT+08:00	40	1,008.00	-252.00	756.00

订单总额 \$1,014.00 USD
优惠抵扣折扣 -\$253.50 USD
VAT \$0.00 USD
应付金额 **\$760.50 USD**
支付信息
实付金额 **\$760.50 USD**

退订的体验变化

组合服务的实例下的各资源整体一起退订，组合服务的实例展开可查看各资源 / 产品的关联关系。

- **原退订列表:**

订单管理 / 云服待退订

您可快速了解：不知道退订云服的产品清单
1. 您要退订的资源属于什么退订类型？退订类型和退订金额
2. 参与退订的云产品，若适用退订规则与活动规则冲突，以活动规则为准。
3. 资源正在使用中且已续费，可以退订什么？(1) 退订资源（同时退订正在使用的部分和未生效的续费部分）；(2) 只退订未生效的续费实例。

退订使用中的资源 (6) | 退订未生效的资源 (0) | 退订续费周期 (0)

可退订 (6) | 不可退订 (0) | 批量退订

实例名称ID	产品类型规格	区域	企业项目	开惠生效时间	倒计时	操作
ecs-dontoperate-renew 5a92e5df-b5a8-4a5b-b29d-21f5414c427	弹性云服务器 通用型s6.small.11ivCPU11GBlinux	亚太-曼谷	default	2023/02/08 18:20:40 GMT+08:00 2023/11/08 23:59:59 GMT+08:00	75天倒计时 保留期后自动删除	退订资源

产品实例信息			开票信息		
产品实例名称	ecs-dontoperate-renew	云硬盘	ecs-dontoperate-renew-volume-0000	高IO40GB	
产品实例ID	5a92e5df-b5a8-4a5b-b29d-21f5414c427				
产品类型	弹性云服务器				
区域	亚太-曼谷				
产品规格	通用型s6.small.11ivCPU11GBlinux				
所属订单	CS230811104YUDDG				
开票时间	2023/02/08 18:20:40 GMT+08:00				
到期时间	2023/11/08 23:59:59 GMT+08:00				
状态	使用中				
到期处理	保留期后自动删除				

- **现退订列表：**
展开实例可查看各资源的关联关系和其他详细信息。



- **原退订操作页面：**



- **现退订操作页面：**
展开实例可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。



● 原退订订单详情：

我的订单 / 详情

订单号: CS2007311625F97Z00

已完成 | 应付金额: \$31.20 USD | 实际退款: \$31.20 USD

创建时间: 2023/07/31 16:25:21 GMT+08:00 | 订单类型: 退订
提交者: int_dejin003 | 退订原因: (其他原因) 1

资源信息

资源信息	其他信息	退订类型	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)	关联记录跟踪
hvs_resource_type_vminame 230731_c9d57809ba2448b8bc1556a85...	规格: 高IO 实例40GB * 1 666规格1 * 1 企业项目: default 计费模式: 包年包月 -- 开始时间: 2023/07/31 16:25:21 GMT+... 结束时间: 2023/08/31 23:59:59 GMT+...	部分退订 使用中的资源	31.20	0.00	31.20	31.20	2023/07/31 退订云硬盘 (已完成): CS2307311625F97Z00 2023/07/31 自动续费 (已完成): CS2307311454F993CF 2023/07/31 新购云硬盘 (已完成): CSSYL123731144893424 查看全部记录
总计			31.20	0.00	31.20	31.20	

展开退款明细

实际退款: \$31.20 USD

退还在线余额: \$31.20 USD

实际退款以账单为准

● 现退订订单详情：

展开实例可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。

我的订单 / 详情

订单号: CS2007311625F97Z00

已完成 | 应付金额: \$31.20 USD | 实际退款: \$31.20 USD

创建时间: 2023/07/31 16:25:21 GMT+08:00 | 订单类型: 退订
提交者: int_dejin003 | 退订原因: (其他原因) 1

资源信息

资源信息	其他信息	退订类型	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)	关联记录跟踪
hvs_resource_type_vminame 230731_c9d57809ba2448b8bc1556a85...	规格: 高IO 实例40GB * 1 666规格1 * 1 企业项目: default 计费模式: 包年包月 -- 开始时间: 2023/07/31 16:25:21 GMT+... 结束时间: 2023/08/31 23:59:59 GMT+...	部分退订 使用中的资源	31.20	0.00	31.20	31.20	2023/07/31 退订云硬盘 (已完成): CS2307311625F97Z00 2023/07/31 自动续费 (已完成): CS2307311454F993CF 2023/07/31 新购云硬盘 (已完成): CSSYL123731144893424 查看全部记录
总计			31.20	0.00	31.20	31.20	

展开退款明细

实际退款: \$31.20 USD

退还在线余额: \$31.20 USD

实际退款以账单为准

变更的体验变化

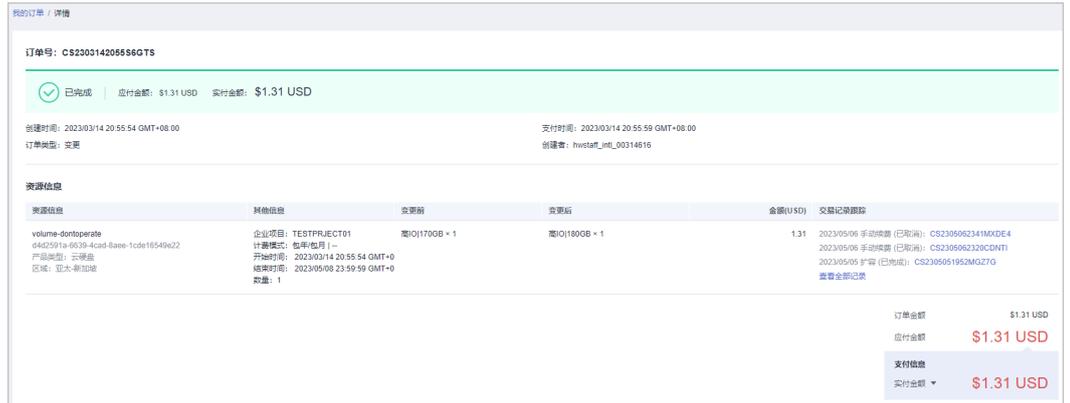
变化点：

1. 操作变更后，均生成订单类型为“变更”的订单。
2. 订单列表页面展示具体的变更类型。
3. 订单详情页面展示具体的变更类型，以及资源的关联关系。

以ECS变更为例：

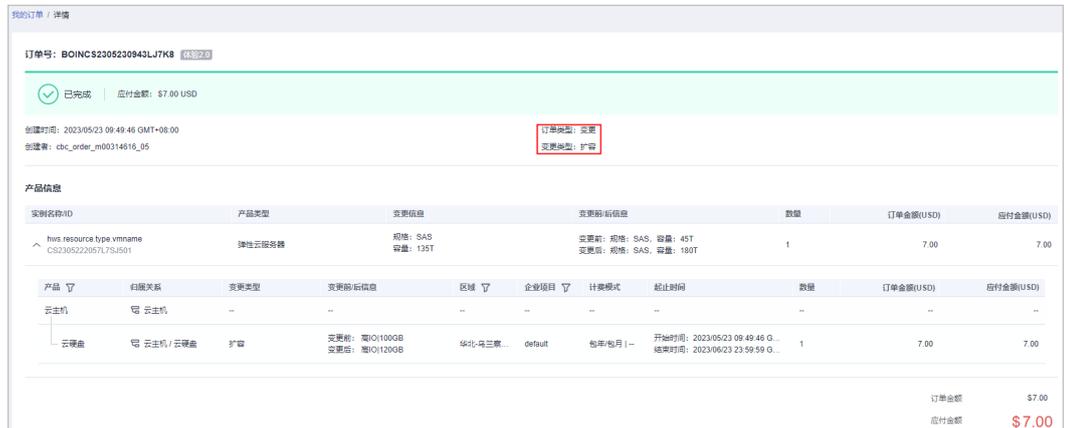
1. 变更规格：包括升配/降配/扩容。以下示图以ECS下的云硬盘扩容为例，从ECS控制台发起变更-变更规格。

- 原扩容订单详情：



- 现扩容订单详情:

- a. 订单类型为“变更”，展示具体的变更类型为“扩容”，以及扩容的费用明细。
- b. 以组合服务作为整体实例发起变更，展示发起扩容变更的云硬盘与主资源的关联关系。



2. 新增子资源: 以ECS新增磁盘为例，从ECS控制台发起变更-新增磁盘。

- 原新增磁盘的订单详情:

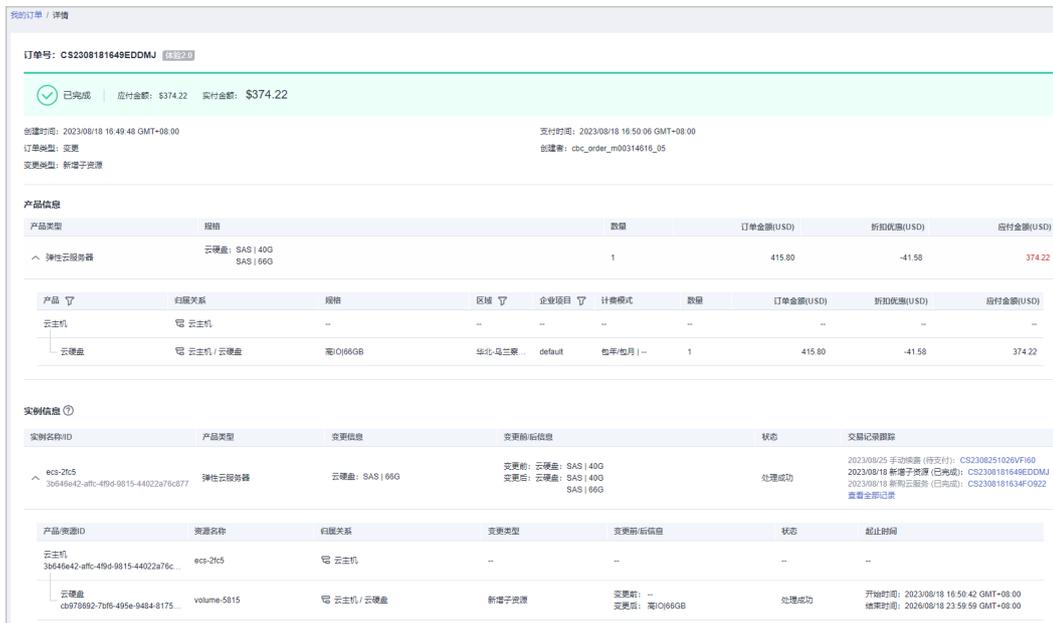
订单类型为“新购”，生成一条新购订单，购买完成后子资源和主资源关联。



- 现新增磁盘的订单详情:

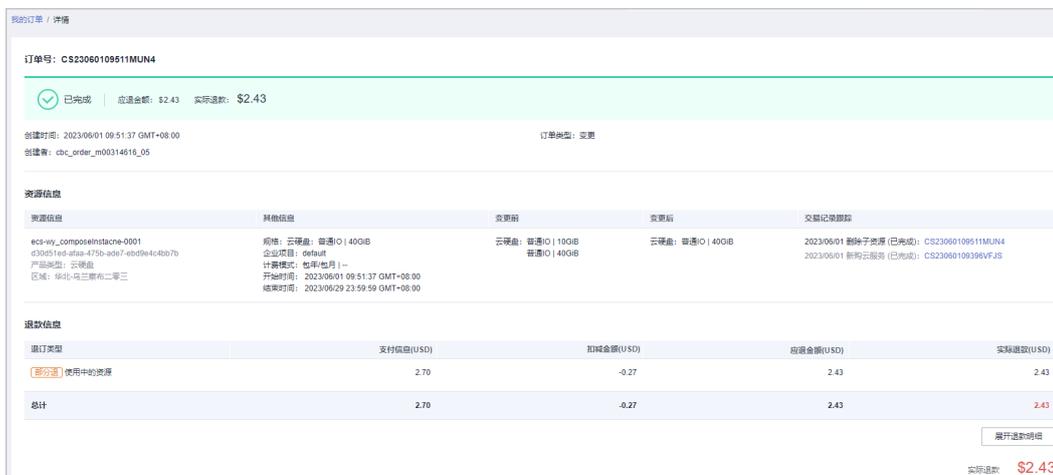
- a. 订单类型为“变更”，变更类型为“新增子资源”。
- b. 展开产品信息可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。

- c. 展开实例信息可查看各资源的关联关系和其他详细信息。
- d. 以组合服务作为整体实例发起变更，展示新增磁盘与主资源的关联关系。



3. 删除子资源：以ECS删除云硬盘为例，从ECS控制台发起变更-删除云硬盘。

- 原删除云硬盘的订单详情：



- 现删除云硬盘的订单详情：

- a. 订单类型为“变更”，变更类型为“删除子资源”。
- b. 展开实例，展示删除的资源的关联关系以及费用明细。
- c. 以组合服务作为整体实例发起变更，展示删除的云硬盘与主资源的关联关系。

我的订单 / 详情

订单号: BODECS2305230943L7JK8 已支付

已完成 | 应付金额: \$37.80 | 实际退款: \$37.80

创建时间: 2023/05/23 10:00:45 GMT+08:00 | 订单类型: 变更
创建者: cbc_order_m00314916_05 | 变更类型: 删除子资源

产品信息

实例名称ID	产品类型	变更信息	变更前信息	数量	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)
hws_resource_type_vmname CS2305222057L7S4501	弹性云服务器	规格: SAS 容量: 135T	变更前: 规格: SAS, 容量: 45T 变更后: 规格: SAS, 容量: 180T	1	42.00	-4.20	37.80	37.80

产品	归属关系	变更类型	变更前信息	区域	企业项目	计费模式	数量	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)
云服务器	云服务器	删除子资源	变更前: 规格: 通用O40GB 变更后: --	华北-乌兰	default	包年/包月	1	42.00	-4.20	37.80	37.80

展开明细金额

实际退款 \$37.80

计费模式变更的体验变化

变化点: 组合服务作为整体实例去变更计费模式, 整体包年包月转按需/整体按需转包年包月。

- 原包年包月转按需订单详情:

我的订单 / 详情

订单号: CS2305191010A9804 已支付

已完成 | 应付金额: \$62.79 | 实际退款: \$62.79

创建时间: 2023/05/19 10:42 GMT+08:00 | 订单类型: 包年/包月转按需
创建者: cbc-cbc-cw394341-01

资源信息

资源信息	其他信息	订单类型	包年/包月退款信息				转按需后计费信息		关联记录跟踪
实例名称ID	规格	订单类型	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)	参考价格(USD)	小时	
ecs-4353 7ab928f2-a3ac-49a5-900e-27e3a858a44a	规格: 通用计算型s2.medium.2t1vCPU2G... 普通O40GB * 1	包年/包月	69.76	-6.97	62.79	62.79	0.0000 / 小时		
产品信息: 弹性云服务器 企业项目: default 计费模式: 按需计费 创建时间: 2023/05/19 10:42 GMT+08:00									2023/05/19 包年/包月转按需 (已完成): CS2305191010A9804 2023/05/19 新增云服务器 (已完成): CS2305190922A2M4D
总计			69.76	-6.97	62.79	62.79	0.0000 / 小时		

展开退款明细

实际退款 \$62.79

- 现包年包月转按需订单详情:

展开实例, 展示产品的关联关系, 费用明细和其他详细信息。

我的订单 / 详情

订单号: CS2307131007109FZ 已支付

已完成 | 应付金额: \$33.30 | 实际退款: \$33.30

创建时间: 2023/07/13 10:07:02 GMT+08:00 | 订单类型: 包年/包月转按需
创建者: cbc-cbc-cw394341-01

产品信息

实例名称ID	产品类型	规格	订单类型	包年/包月退款信息				转按需后计费信息		关联记录跟踪	
实例名称ID	产品类型	规格	订单类型	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)	参考价格(USD)	小时		
ecs-59b7-wag711 4f6d702-e089-4c...	弹性云服务器	通用O40GB 通用型s6.small.1t1vCP...	包年/包月	39.76	-6.46	33.30	33.30	0.0896 / 小时			
产品信息: 弹性云服务器 企业项目: default 计费模式: 按需计费 创建时间: 2023/07/13 10:07:02 GMT+08:00									2023/07/13 包年/包月转按需 (已完成): CS2307131007109FZ 2023/07/13 新增云服务器 (已完成): CS2307111064HJKM		
云服务器	云服务器	1	华北-乌兰	default	按需计费	创建时间: 2023/07/13 10:0...	25.76	-4.18	21.58	21.58	0.0700 / 小时
云硬盘	云服务器 / 云硬盘	1	华北-乌兰	default	按需计费	创建时间: 2023/07/13 10:0...	14.00	-2.28	11.72	11.72	0.0166 / 小时
总计							33.30	0.0896 / 小时			

展开明细金额

实际退款 \$33.30

- 原按需转包年包月订单详情:

我的订单 / 详情

订单号: C8230051211585MTXS

已完成 | 应付金额: \$363.70 实付金额: \$363.70

创建时间: 2023/05/12 11:58:11 GMT+08:00 支付时间: 2023/05/12 11:58:25 GMT+08:00
 订单类型: 按需转包年包月 创建者: cbc_order_m00314616_05

资源信息	产品信息	其他信息	订单金额(USD)
ecs-4639 ds3b11c-d054-4dc8-bd54-51d40635c9b8 产品类型: 弹性云服务器 区域: 华北-乌兰察布二区三	内存优化型m2.large.R2vCPUsg190Bimux * 1 普通IO40GB * 1	企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月 开始时间: 2023/05/12 11:59:01 GMT+08:00 结束时间: 2023/05/12 23:59:59 GMT+08:00 数量: 1	363.70
			订单金额 \$363.70
			应付金额 \$363.70

- 现按需转包年包月订单详情:
 - 将原有的资源信息拆分为产品信息和实例信息。
 - 展开产品信息可查看各产品的关联关系、费用明细和其他详细信息。
 - 展开实例信息可查看各资源的关联关系和其他详细信息。

我的订单 / 详情

组合交易订单号: C82307081543Z5K5B / 订单号: C82307081543ZH8UL 体验2.0

已完成 | 应付金额: \$69.52 实付金额: \$69.52

创建时间: 2023/07/08 15:43:36 GMT+08:00 支付时间: 2023/07/08 15:44:23 GMT+08:00
 订单类型: 按需转包年包月 创建者: cbc_order_m00314616_05

产品信息	产品类型	规格	数量	订单金额(USD)	折扣优惠(USD)	应付金额(USD)			
弹性云服务器	普通IO20GB 通用计算型s2.small.11vCPUsg10Bimux 普通IO10GB	1	82.40	-12.88	69.52				
产品	关联关系	规格	区域	企业项目	计费模式	数量	订单金额(USD)	折扣优惠(USD)	应付金额(USD)
云主机	云主机	通用计算型s2.small.11vCPUsg10Bimux	华北-乌兰...	default	包年包月 2个月	1	64.40	-12.88	51.52
云硬盘	云主机 / 云硬盘	普通IO20GB	华北-乌兰...	default	包年包月 2个月	1	12.00	无折扣优惠	12.00
云硬盘	云主机 / 云硬盘	普通IO10GB	华北-乌兰...	default	包年包月 2个月	1	6.00	无折扣优惠	6.00

实例信息	实例名称ID	产品类型	规格	状态	交易记录跟踪
弹性云服务器	ecs-7381 78bc669f-418d-40e8-a91d-31f329799f76	弹性云服务器	-	处理成功	2023/07/10 退订云服務 (已充值): C823071011472DU8Q 2023/07/08 转包年包月 (已充值): C82307081543ZH8UL

产品/资源ID	资源名称	归属关系	规格	状态	起止时间
云主机 78bc669f-418d-40e8-a91d-31f329799f76	ecs-7381	云主机	通用计算型s2.small.11vCPUsg10Bimux	处理成功	开始时间: 2023/07/08 15:45:04 GMT+08:00 结束时间: 2023/09/08 23:59:59 GMT+08:00
云硬盘 84fe073f-93b4-408b-84fe-d02db07bb33	ecs-7381-volume-0001	云主机 / 云硬盘	普通IO10GB	处理成功	开始时间: 2023/07/08 15:45:04 GMT+08:00 结束时间: 2023/09/08 23:59:59 GMT+08:00
云硬盘 261586cb-14d8-45f7-8d67-9d0646640293	ecs-7381-volume-0000	云主机 / 云硬盘	普通IO20GB	处理成功	开始时间: 2023/07/08 15:45:04 GMT+08:00 结束时间: 2023/09/08 23:59:59 GMT+08:00

冻结/解冻/删除的体验变化

当因客户欠费或实例到期导致实例冻结/删除时，华为云会将组合服务的实例下的所有资源整体一起冻结/删除。组合服务的实例作为整体进行充值抵扣欠费或续费后，华为云会将组合服务的实例下的所有资源整体一起解冻。

10.15 什么是组合交易订单?

组合交易订单：多个云服务实例一同交易生成组合交易订单。“一同交易”包括多个云服务组合购买、批量续费、批量变更、批量退订、批量按需转包年包月等场景。组合交易订单下的各个实例必须一同支付或取消，支付完成后，各个云服务后续可单独进行交易。

组合交易订单展示组合名称、组合类型，以及其下各个订单的详情信息。

组合交易订单的组合类型有以下三种场景：

- **服务组合开通**：多个云服务组合开通，保证业务顺利开通及使用。

示例：

订购包年包月弹性云服务器时，配置选择弹性云服务器（云主机+镜像+系统盘+数据盘）、共享盘、虚拟私有云（弹性公网IP+带宽）等，下单后生成一条组合交易订单。组合交易订单下有3个云服务实例，需共同支付，支付完成后独立开通，各个云服务后续可单独进行续费/变更/退订等交易。

实例1：弹性云服务器【云主机+镜像+系统盘+数据盘】

实例2：云硬盘【共享盘】

实例3：虚拟私有云【弹性公网IP+带宽】

组合交易订单号: CS23CSYZHD00001 查看详情							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 已完成 应付金额: \$484.54 USD 实付金额: \$484.54 USD </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> 创建时间: 2023/05/08 18:12:42 GMT+08:00 支付时间: 2023/05/08 18:13:34 GMT+08:00 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: x-small;"> 订单类型: 新增 创建者: 张三 </div>							
组合交易信息							
组合名称	组合类型	组合详情		备注			
--	服务组合开通	--		组合旗下各个云服务后续可单独交易，不强制一起交易			
订单信息							
订单号	产品类型	规格	订单状态	交易信息	订单金额(USD)	折扣优惠(USD)	应付金额(USD)
CS23CSYB000003	弹性云服务器	CPU核数: 1核 内存值: 1024MB --	已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布三 企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月	489.42	-5.04	484.38
CS23CSYB000004	云硬盘	磁盘规格: 100G	已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布三 企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月	25.20	-5.04	20.16
						订单金额	\$494.62 USD
						促销折扣	-\$10.08 USD
						应付金额	\$484.54 USD

- **批量操作**：批量续费、批量退订、批量变更、批量按需转包年包月等操作生成组合交易订单。

组合交易订单号: CS2308251613HDWKW3 查看详情							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 已完成 应付金额: \$2,028.00 USD 实付金额: \$2,028.00 USD </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> 创建时间: 2023/08/25 16:13:53 GMT+08:00 支付时间: 2023/08/25 16:14:50 GMT+08:00 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: x-small;"> 订单类型: 续费 创建者: 张三 </div>							
组合交易信息							
组合名称	组合类型	组合详情					
批量续费	批量操作	批量操作的云服务实例需共同支付					
订单信息							
订单号	产品类型	规格	订单状态	交易信息	订单金额(USD)	应付金额(USD)	
CS2308251613HD543F	弹性云服务器	高IO 规格40GB 60GB硬盘1	已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布三 企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月	1,014.00	1,014.00	
CS2308251613HDY3NN	弹性云服务器	高IO 规格40GB 60GB硬盘1	已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布三 企业项目: default 计费模式: 包年包月 1个月	1,014.00	1,014.00	
					订单金额	\$2,028.00 USD	
					VAT	\$0.00 USD	
					应付金额	\$2,028.00 USD	

- **组合购**：促销活动（如618、双11）组合购买多个云服务实例生成组合交易订单。

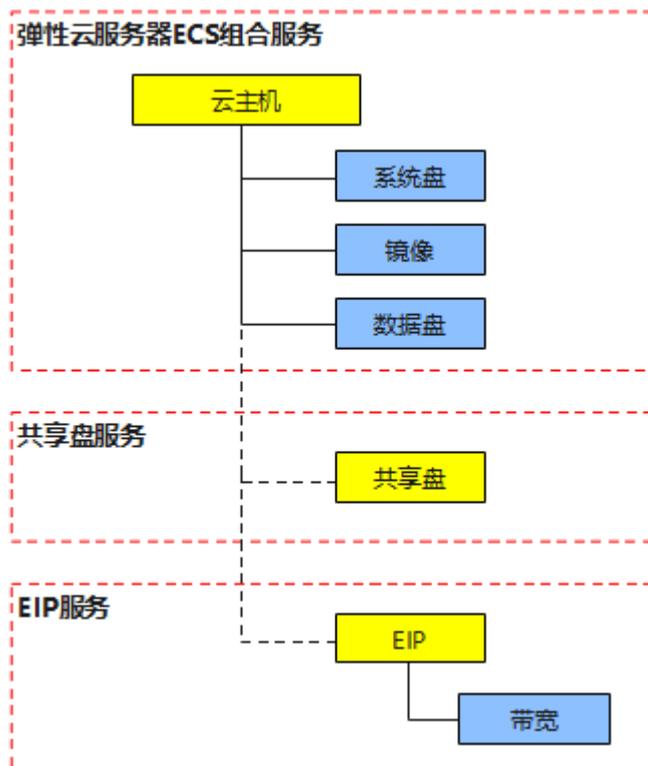
组合交易订单号: CS2308171648H0UC1 已支付						
已完成 应付金额: \$330.40 实付金额: \$330.40 创建时间: 2023/08/17 16:48:34 GMT+08:00 支付时间: 2023/08/17 16:49:03 GMT+08:00 订单类型: 新购 创建者: admin@huaweicloud.com						
组合交易信息						
组合名称	组合类型					
促销浮动组合包	组合购买					
备注: 组合单下各个云服务后续可单独交易, 不强制一起交易						
订单信息						
订单号	产品类型	规格	订单状态	交易信息	订单金额(USD)	应付金额(USD)
CS23081716481VVM	弹性云服务器	区域: 华北-乌兰察布-二零三(cn-north-3) 规格: x86 通用计算增强型 C7 2核 8GB	● 已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布-二零三 企业项目: default 计费模式: 包年/包月 1个月	274.40	274.40
CS2308171648JH48P	虚拟私有云	规格: 用户自定义 计费方式: 按带宽计费 带宽: 2 Mbit/s	● 已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布-二零三 企业项目: default 计费模式: 包年/包月 1个月	46.00	46.00
CS2308171648JNTAA	企业主机安全	主机安全基础版	● 已完成 处理成功	区域: 华北-乌兰察布-二零三 企业项目: default 计费模式: 包年/包月 1个月	10.00	10.00
					订单金额	\$330.40
					应付金额	\$330.40

10.16 什么是组合服务?

组合服务：即多个资源组合归集至一个服务，以组合服务的交易模式进行售卖。组合服务下的资源必须统一订购、开通、续费、变更、退订、冻结/解冻/删除、出账等，以组合服务整体实例的维度去操作交易，不能单独交易。

示例：

您购买了一套包年包月的弹性云服务器ECS产品，配置包含ECS组合服务（云主机+系统盘+镜像+数据盘）、共享盘服务（共享盘）、EIP服务（EIP+带宽）。



📖 说明

- ① 订购ECS组合服务时，组合服务下的产品必须一同下单。与ECS组合服务关联的服务，如共享盘服务、EIP服务可单独或一同订购。若ECS组合服务、共享盘服务、EIP服务一同订购，生成组合交易订单，则必须一同支付，后续各服务可单独操作交易。
- ② 当前只在订购时区分系统盘、数据盘、共享盘，购买交易产生的订单中均展示为“云硬盘”。
- ③ 当镜像为免费镜像时，订单中不展示镜像服务；当镜像为收费镜像时，订单中展示镜像服务。
- ④ “EIP+带宽”订单中当前未以组合服务的方式呈现，仍以原体验方式呈现。

10.17 导出改版说明

组合服务交易新体验上线，导出表格样式已同步改版。新版导出表格样式以组合服务作为整体实例，展示子资源和实例的归属关系、费用明细和其他详细信息，以提升您的使用体验。

新版和旧版导出的具体不同如下：

订单导出表格

当前默认按新版表格样式导出，同时仍为客户保留老版样式导出的下载方式。

- 旧版订单导出
未列新增“组合交易订单号”列，其他列样式保持不变。

图 10-1 旧版订单导出表格

订单号	产品类型	产品名称	产品数量	服务时长	订单状态	订单类型	委托人	所属区	云服务区	创建者	创建时间	支付时间	生效时间	失效时间	价格	订单行金额	订单金额	应付金额	实付金额	是否试用	企业项目	组合交易订单号
CS23080716491D52K	弹性云服务器	通用型	1	1月	已完成	新购	--	华为云	华北	--	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	30.00	30.00	70.00	70.00	--	否	default	--
	云硬盘	HD3高性能	1	1月	已完成	新购	--	华为云	华北	--	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	10.00	10.00				否	default	--
	云硬盘	HD3高性能	1	1月	已完成	新购	--	华为云	华北	--	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	30.00	30.00				否	default	--
CS23080716406GG37	弹性云服务器	内存优化型	1	1月	已完成	新购	--	华为云	华北	--	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	280.00	280.00	300.00	300.00	--	否	default	CS23080716319ZC80
	云市场	1024Windows	1	1月	已完成	新购	--	华为云	华北	--	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	4.00	4.00				否	default	CS23080716319ZC80
	云硬盘	GD3高性能	1	1月	已完成	新购	--	华为云	华北	--	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	2023/8/7	16.00	16.00				否	default	CS23080716319ZC80

- 新版订单导出
 - a. 组合服务新体验：新增“组合交易订单号”、“是否为体验2.0”列，若非组合交易订单，默认显示“--”、“否”。
若同一实例下有多个子资源，“订单类型”、“产品类型”、“订单状态”、“数量”行将合并展示。
 - b. 新增字段：新增“规格”、“产品”、“归属关系”列，展示子资源和实例的归属关系，以及其他详细信息。
 - c. 更新字段名：“产品数量”更新为“数量”，“产品名称”更新为“产品规格”，“服务时长”更新为“计费模式”，“供应商”更新为“服务提供方”，“云服务区”更新为“区域”，“生效时间/失效时间”更新为“开始时间/结束时间”（若同一订单有多个实例开通，则开始时间/结束时间默认显示为最早开通的实例的开始/结束时间）。

图 10-2 新版订单导出表格

组合交易订单号	订单号	产品类型	订单状态	创建者	委托人	创建时间	支付时间	规格	数量	产品	归属关系	产品规格	计费模式	供应商	区域	企业项目	是否试用	开始时间	结束时间	价格	订单行金额	订单金额	应付金额	实付金额	是否体验2.0
	CS234	新购	弹性云服务器	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	通用计算	1	云主机	云主机	增强型	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	500.00	500.00				是
			云硬盘	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	HD3型	1	云硬盘	云主机云硬盘	SSD型	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	100.00	100.00	900.00	900.00		是
	CS385	新购	虚拟私有云	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	弹性公网IP	1	弹性公网IP	弹性公网IP	公网IP	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	300.00	300.00				是
	CS451	新购	云硬盘	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	高可用型	1	云硬盘	高可用型	100MB	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	1.00	1.00				是
			弹性云服务器	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	通用型	1	云硬盘	云硬盘	400GB	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	14.00	14.00	1400.00	1400.00		是
			弹性云服务器	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	通用型	1	云主机	--	30GB	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	700.00	700.00				是
			弹性云服务器	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	通用型	1	云硬盘	--	HS0	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	100.00	100.00	900.00	900.00	900.00	否
			弹性云服务器	已完成	--	2023/7/12	2023/7/12	通用型	1	云硬盘	--	HS0	包年/包月	华为云	华北	default	否	2023/7/12	2023/8/12	100.00	100.00				是

续费导出表格

当前默认导出一个表格，包含旧版续费导出（实例视图sheet）、新版续费导出（明细视图sheet），您可根据需求查看相应sheet。

- 旧版续费导出
表格样式保持不变。

图 10-3 旧版续费导出表格

序号	实例名称	实例ID	产品类型	规格	区域	企业项目	续费周期开始时间	续费周期结束时间	续费时长	续费费用
1	hws.resource.type.vmname	230403_ca122e57986842be	弹性云服务器	通用型g6.small.1	华北-乌兰察布	default	2023-05-04 00:00:00 GMT+08:00	2024-05-03 23:59:59 GMT+08:00	1年	500.00
									总计:	500.00

- 新版续费导出
 - 组合服务新体验：新增“产品”、“归属关系”列，展示子资源和实例的归属关系。
若同一实例下有多个子资源，“序号”、“实例名称/ID”、“产品类型”、“最近交易订单”、“到期处理策略”行将合并展示。
 - 新增字段：新增“最近交易订单”、“到期处理策略”、“状态”列。

图 10-4 新版续费导出表格

序号	实例名称	实例ID	产品类型	最近交易订单	到期处理策略	产品	归属关系	规格	状态	区域	企业项目	续费周期开始时间	续费周期结束时间	续费时长	续费费用
1	hws.resource.type.vmname	230403_ca122e57986842be	弹性云服务器	CS230225123850073	保留期后自动删除	云主机	云主机	通用型g6.small.1	使用中	华北-乌兰察布	default	2023-05-04 00:00:00	2024-05-03 23:59:59	1年	200.00
						云硬盘	云主机/云硬盘	高IO100.OGB-1	使用中	华北-乌兰察布	default	2023-05-04 00:00:00	2024-05-03 23:59:59	1年	100.00
						云硬盘	云主机/云硬盘	高IO40.OGB-1	使用中	华北-乌兰察布	default	2023-05-04 00:00:00	2024-05-03 23:59:59	1年	100.00
														总计:	500.00

11 续费

- 11.1 充值和续费有什么区别？
- 11.2 如何续费实例？
- 11.3 如何查看续费价格？
- 11.4 资源续费后，什么时候生效？
- 11.5 续费时，可以同时变更云服务配置吗？
- 11.6 续费时，可选择的续费时长有哪些？
- 11.7 续费一个月，续费时长如何计算？
- 11.8 进入宽限期/保留期后续费，如何收费？
- 11.9 为什么包月产品续费后，时长不足或超出一个月？
- 11.10 找不到想续费的资源？
- 11.11 为什么不能续费，不支持续费的资源有哪些？
- 11.12 已过期、已冻结、已释放的资源可以续费吗？
- 11.13 为什么续费价格比购买时贵？
- 11.14 续费有什么优惠吗？
- 11.15 参加活动购买的资源续费时是否有优惠？
- 11.16 自动续费什么时候扣款？
- 11.17 如何取消自动续费？
- 11.18 云服务产品到期后会自动续费吗？
- 11.19 免费试用的产品，到期后会自动续费吗？
- 11.20 资源到期后会被删除吗？
- 11.21 资源未到期续费后怎么计时？
- 11.22 资源到期后，续费的付款有效期是多长？
- 11.23 资源包续费和再次购买的区别？

- 11.24 已冻结的资源可以退订、释放或删除吗？
- 11.25 已释放的资源能续费吗？
- 11.26 如何为企业项目下的资源续费？
- 11.27 变更计费模式对云服务运行是否有影响？
- 11.28 变更产品规格是否会影响已购买的其他折扣产品？

11.1 充值和续费有什么区别？

充值：客户通过在线支付、转账汇款等支付方式向华为云账户增加金额的过程。如何充值请参见[账户充值](#)。

续费：客户通过在线支付、月度账单结算等支付方式延长已购买产品的使用权限。如何续费请参见[如何续费实例](#)。

11.2 如何续费实例？

- 客户购买包年/包月产品后，可以手动操作续费。请参见[如何手动续费](#)。
- 为防止资源到期被删除，客户可以为计划长期使用的包年/包月产品设置自动续费。请参见[如何自动续费](#)。

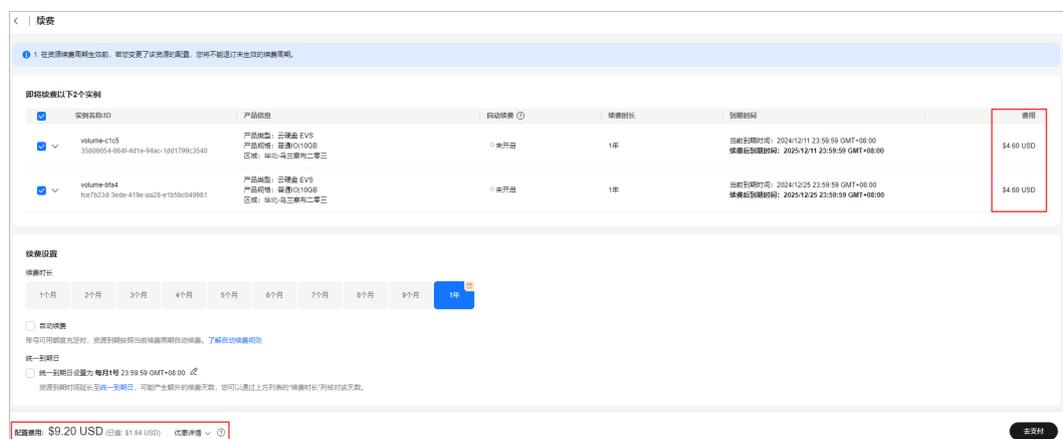
11.3 如何查看续费价格？

客户购买包年/包月资源后，可以进入“费用中心>[续费管理](#)”，在续费操作页或导出续费清单查看资源的续费价格。

进入续费操作页查看

步骤1 客户可以单击单个资源操作栏的“续费”，或勾选多个资源后，单击“批量续费”进入续费操作页。

步骤2 根据需求选择续费时长，查看相应续费时长的续费价格。



说明

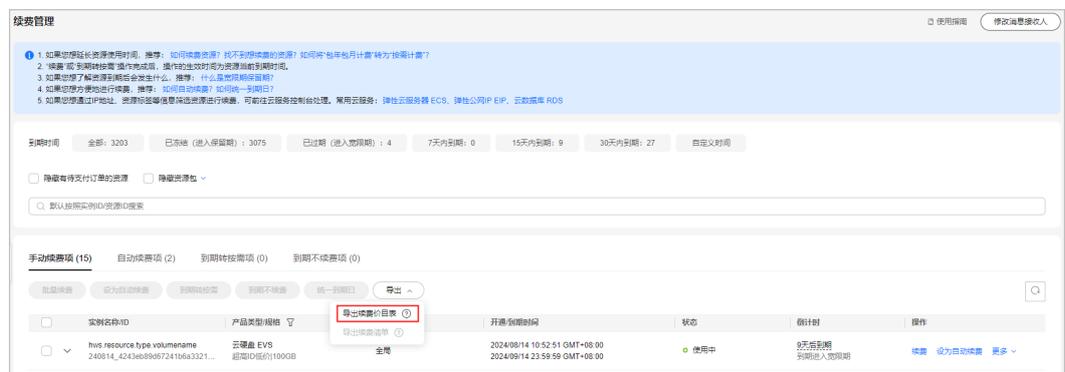
续费时长右上角的  标识表示该续费时长享受一定的价格优惠，展开“优惠详情”可以查看优惠金额。若购买的包年/包月资源符合需求，计划未来持续使用，建议为资源选择更长的续费周期。

---结束

导出续费清单查看

一键导出续费价目表

步骤1 客户可以一键导出当前页签符合筛选条件的所有资源，通过续费价目表查看续费价格。



步骤2 在导出的续费价目表中根据需求调整“续费时长单位”和“续费时长数量”，调整后“续费费用”将自动计算续费价格。

说明1: 下表所列的官网价、折扣价为导出时适用的价格，供您在预估续费费用时使用。实际续费的费用以续费订单显示金额为准。
说明2: 待续费清单过滤条件: 订单ID: [-]; 到期时间: [全部]; 状态: [全部]; 区域: [全部]; 产品类型: [全部]; 企业项目: [全部]

序号	实例名称	实例ID	产品类型	规格	区域	企业项目	续费周期开始时间	续费周期结束时间	包月官网价(\$)	包月折扣价(\$)	包年官网价(\$)	包年折扣价(\$)	续费时长单位	续费时长数量	续费费用(\$)
1	volume-clc5	35806654-864f	云硬盘 EVS	普通IO10.0GB *1	华北-乌兰察布	default	2024-12-12 00:00:00	2025-01-11 23:59:59	0.46	0.46	5.52	5.52	6月	1	0.46
2	volume-bfa4	fce7b23d-3ede	云硬盘 EVS	普通IO10.0GB *1	华北-乌兰察布	default	2024-12-26 00:00:00	2025-01-25 23:59:59	0.46	0.46	5.52	5.52	6月	1	0.46
总计:															0.92

说明

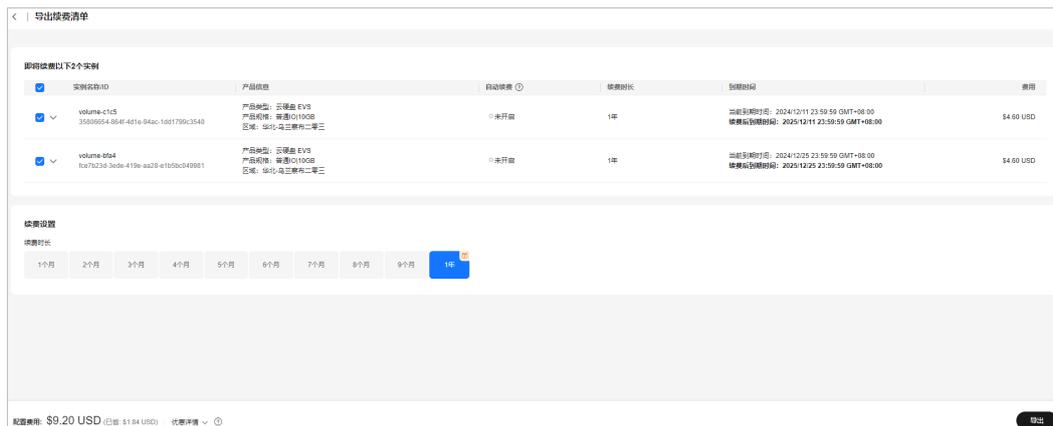
- 续费价目表中的官网价、折扣价为操作导出时的价格（不包含优惠折扣），可以以此预估续费费用。实际续费价格以续费订单显示金额为准。
- 导出续费价目表单次最大导出数量限制为10000条。

---结束

批量导出续费清单

步骤1 客户可以勾选资源后，单击“导出>导出续费清单”进入导出操作页。

步骤2 根据需求选择续费时长，查看相应续费时长的续费价格。



说明

- 续费清单中的价格包含可用优惠折扣及折后价，客户可以导出续费清单用于向公司财务部门申请款项，请款完成后再进行续费，详情请参见[先请款后批量续费最佳实践](#)。
- 导出续费清单单次最大导出数量限制为200条。

---结束

11.4 资源续费后，什么时候生效？

资源续费后，将立即生效，可正常使用。若资源进入[宽限期/保留期](#)后续费，[续费周期](#)的开始时间为资源的原到期时间，不是续费操作时间。

- “已冻结”状态的云服务资源，续费后，将立即解除冻结，状态更新为“使用中”。
- “已过期”状态的云服务资源，续费后，状态更新为“使用中”。

11.5 续费时，可以同时变更云服务配置吗？

不可以。若客户希望变更云服务配置，可以在续费前或者续费后操作。

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

11.6 续费时，可选择的续费时长有哪些？

为产品手动操作续费、设置自动续费时，可选择的续费时长有：1个月、2个月、3个月、4个月、5个月、6个月、7个月、8个月、9个月、1年、2年和3年等（具体可选择的续费时长以续费操作页面显示为准）。

11.7 续费一个月，续费时长如何计算？

按自然月实际天数计算。

示例：

资源的原到期时间为1月31日23:59:59，续费1个月，续费后到期时间为2月28日23:59:59，续费时长为28天（闰年为29天）。

资源的原到期时间为4月1日23:59:59，续费1个月，续费后到期时间为5月1日23:59:59，续费时长为30天。

资源的原到期时间为5月15日23:59:59，续费1个月，续费后到期时间为6月15日23:59:59，续费时长为31天。

11.8 进入宽限期/保留期后续费，如何收费？

包年/包月资源进入宽限期/保留期后续费，宽限期/保留期内的使用时长将从续费周期时长中扣减。更多宽限期/保留期相关说明请参见[资源停止服务说明](#)。

示例：

2024/03/31 客户购买了包月云硬盘（EVS），到期时间为2024/04/30。国际站包年/包月资源的宽限期为15天，保留期为15天。

2024/05/18（已进入保留期）客户对该云硬盘续费1个月，续费后的到期时间为2024/05/31，此时该云硬盘的剩余时长为13天。

11.9 为什么包月产品续费后，时长不足或超出一个月？

1. 包月产品进入宽限期/保留期后续费，宽限期/保留期内的使用时长将从续费周期时长中扣减，可能导致产品续费后时长不足一个月。请参见[宽限期保留期](#)。

示例：

2024/03/31 客户购买了包月云硬盘（EVS），到期时间为2024/04/30。国际站包年/包月资源的宽限期为15天，保留期为15天。

2024/05/18（已进入保留期）客户对该云硬盘续费1个月，续费后的到期时间为2024/05/31，此时该云硬盘的剩余时长为13天。

2. 包月产品续费至统一到期日，需要补齐当前计费周期到期日至统一到期日的时长，可能导致产品续费时长超过一个月。请参见[如何设置统一到期日](#)。

示例：

2024/03/25 客户购买了包月云硬盘（EVS），到期时间为2024/04/25。客户续费1个月并设置统一到期日为每月1号。

实际续费时长=到期当月需要补齐的时长（2024/03/26~2024/03/31，6天）+续费时长（1个月）+续费至统一到期日需要补齐的时长（2024/05/01，1天）=1个月+7天

11.10 找不到想续费的资源？

若您在续费管理页面找不到想续费的资源，可能为以下两种情况：

- 该资源不支持续费，具体请参见[不支持续费的资源有哪些？](#)
- 该资源需要到云服务控制台操作续费，请前往具体的云服务控制台处理。

11.11 为什么不能续费，不支持续费的资源有哪些？

以下场景不支持续费：

1. 预留实例资源不支持续费。
2. 按需资源和竞价实例资源不支持续费。
3. 规格变更中的资源，即包年/包月资源已提交规格变更订单，但尚未支付，此时的资源不允许续费。
4. 已退订或释放的资源不允许续费。
5. 包年/包月转按需（已完成转按需或正在进行转按需）的资源不允许续费。
6. 在包年/包月资源主资源上追加购买的附属资源，为保证整体云服务到期时间一致，需附属资源开通成功后，主资源才能续费。
7. 已下架的产品不支持续费。
8. 订单正在处理中，不允许续费。
9. 转售子客户账号被伙伴冻结时，不支持续费，请联系合作伙伴处理。

具体请参见“[续费规则说明](#)>续费限制说明”。

11.12 已过期、已冻结、已释放的资源可以续费吗？

“已过期”、“已冻结”的云服务资源在宽限期、保留期内，可以续费。续费后资源状态将更新为“使用中”，具体可参见“[资源到期说明](#)”。

“已释放”的资源已经被删除，不能找回，也不能再续费。具体可参见[续费限制说明](#)。

11.13 为什么续费价格比购买时贵？

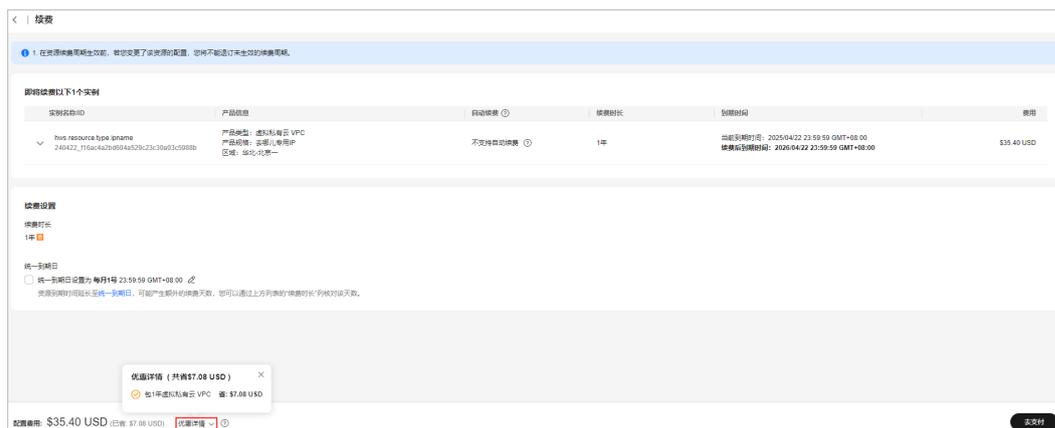
续费和购买的价格不一致，可能原因如下：

- 购买时产品有活动（如618、双十一等），新购价格为促销价。续费时无活动，不能享受促销价。
- 购买的是特价套餐，续费不享受特价。
- 购买时有折扣，续费时无折扣。
- 购买与续费的周期不一致，例如购买时包月，续费时包年。
- 产品调价导致续费时的价格与购买时不一致。
- 购买时绑定和挂载关系的资源一起购买（如主机/系统盘/数据盘+ip带宽），续费时只续费了绑定关系的资源，导致价格不一致（只续费主机/系统盘/数据盘）。

11.14 续费有什么优惠吗？

续费是否有优惠取决于产品类型、续费时长和当前账号下是否有优惠折扣，客户可以通过以下步骤查看资源是否享受续费优惠。

1. 进入“[续费管理](#)”页面，在续费列表勾选需要续费的资源，单击列表左上角“批量续费”。
2. 进入续费操作页面，展示资源当前的续费价格和优惠详情（若无优惠默认不展示优惠详情）。若当前账号存在适用的折扣优惠，默认展示匹配折扣后的价格。



3. 单击“去支付”进入支付页面，展示适用的代金券。客户可以选中代金券，用于抵扣续费费用。

说明

参加活动购买的资源续费时是否有优惠请参见具体活动的规则说明。

11.15 参加活动购买的资源续费时是否有优惠？

参加活动购买的资源续费时是否有优惠请参见具体活动的规则说明。

11.16 自动续费什么时候扣款？

若客户未设置自动续费扣款日，系统默认于资源到期前7天的凌晨03:00 (GMT+08:00) 进行扣款；若客户设置了自动续费扣款日，系统将按照设置的扣款日的凌晨03:00 (GMT+08:00) 进行扣款，请保持账户余额或已绑信用卡额度充足。设置自动续费扣款日请参见[如何设置自动续费扣款日](#)。

若自动续费因账户余额不足或已绑信用卡额度不足等原因导致扣款未成功，系统将在资源释放前每天凌晨03:00 (GMT+08:00) 尝试一次扣款，期间若扣款成功，则自动续费成功。

若临近资源到期才设置自动续费，为避免在凌晨03:00 (GMT+08:00) 系统进行自动续费扣款前资源已到期，可能导致自动续费失败，以下两种情况设置自动续费时系统将立即触发自动续费扣款。

- 资源设置自动续费的时间和到期时间均早于当天凌晨03:00 (GMT+08:00)。
- 资源设置自动续费的时间晚于当天凌晨03:00 (GMT+08:00)，资源到期时间早于次日凌晨03:00 (GMT+08:00)。

11.17 如何取消自动续费？

客户设置自动续费后，可以操作取消自动续费，具体请参见[如何取消自动续费](#)。

关闭自动续费后，资源将归置于“手动续费项”页签下，后续需手动进行续费。

11.18 云服务产品到期后会自动续费吗？

不会。客户为包年/包月产品设置自动续费后，系统才会为产品执行自动续费，设置自动续费的步骤请参见[如何设置自动续费](#)。

11.19 免费试用的产品，到期后会自动续费吗？

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

11.20 资源到期后会被删除吗？

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

11.21 资源未到期续费后怎么计时？

资源未到期续费或设置到期转按需成功后会在当前周期结束后生效；已过期的资源，新续费周期从原到期时间开始计算。

示例：

2022/02/14 客户购买了包月云硬盘（EVS），到期时间为2022/03/14 23:59:59。

2022/03/02 客户对该云硬盘进行续费，续费时长选择1年。

1. 若没有设置统一到期日，则续费后到期时间为2023/03/14 23:59:59。
2. 若设置统一到期日为每月最后一天，则续费时长为1年+17天，续费后到期时间为2023/03/31 23:59:59。

11.22 资源到期后，续费的付款有效期是多长？

客户在购买和使用华为云时，若包年/包月资源到期未续订、或因额度不足而扣款失败导致欠费、或者账单逾期，都将进入宽限期。若宽限期满仍未还清欠款，将进入保留期。在保留期内该资源将停止服务。保留期满仍未还清欠款，客户存储在该资源中的数据将被删除、该资源将被释放。

- 宽限期指包年/包月资源到期未续订、或因额度不足而扣款失败导致欠费或者账单逾期时，华为云提供给客户进行续费、还款的时间，宽限期内该资源可以正常使用，但禁止开通新业务。华为云国际站宽限期为15天。
- 保留期指宽限期满后包年/包月资源仍未续订、未偿还逾期账单或按需资源仍未缴清欠费，将进入保留期。保留期内该资源不能正常使用，但存储在该资源中的数据仍予以保留。华为云国际站保留期为15天。

11.23 资源包续费和再次购买的区别？

- 资源包续费：资源包到期后，仍计划继续使用的场景下可以通过续费继续使用资源。续费不能指定生效时间，续费成功后不会立即生效。只有当前周期到期后，新周期才会生效。若当前周期内用量提前耗尽，可能会出现用量中断的情况。续费资源包操作可参见[如何手动续费](#)。

- 资源包再次购买：资源包尚未到期，但用量即将耗尽的场景下可以通过“再次购买”叠加使用资源包。“再次购买”可使新购资源包立即生效，避免出现用量中断的情况。“再次购买”可以指定资源包的生效时间，生效时间一到，资源包立即生效。再次购买资源包操作可参见[再次购买](#)。

类型	资源包续费	资源包再次购买
使用场景	资源包到期后，仍计划继续使用	资源包尚未到期，但用量即将耗尽，通过“再次购买”叠加使用资源包
生效时间	<ol style="list-style-type: none"> 不能立即生效，资源包当前周期到期时新周期才生效 不能指定生效时间 	<ol style="list-style-type: none"> 立即生效 可指定生效时间

11.24 已冻结的资源可以退订、释放或删除吗？

资源冻结主要分3类场景：欠费冻结、违规冻结、公安冻结。

- 欠费冻结的云服务允许续费、释放或删除；已经到期的包年/包月云服务不能发起退订，未到期的包年/包月云服务可以退订。
- 违规冻结的云服务允许续费、释放或删除；若是按需云服务，违规冻结后不再继续扣费；已经到期的包年/包月云服务不能发起退订，未到期的包年/包月云服务可以退订。
- 公安冻结的云服务允许续费，不允许释放或删除；若是按需云服务，公安冻结后不再继续扣费；公安冻结的包年/包月云服务不允许退订，在退订管理页面仍然显示，但不能退订。

11.25 已释放的资源能续费吗？

资源释放后立即被删除，不能恢复，也不能再续费。若需手动释放“已过期”、“已冻结”的资源，请参见[如何释放资源](#)。

11.26 如何为企业项目下的资源续费？

华为云支持企业项目管理。开通企业项目管理的客户可以按企业项目的维度为资源续费，开通企业项目说明请参见[如何开通企业项目？](#)

客户可以在“企业项目管理”页面或“费用中心>续费管理”页面为企业项目下的资源续费，具体操作步骤如下。

在“企业项目管理”页面为企业项目下的资源续费

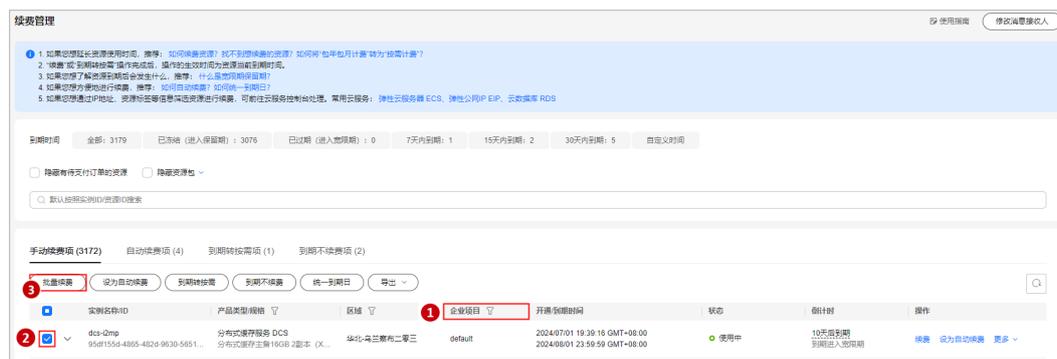
- 进入“[企业项目管理](#)”页面，单击相应企业项目操作栏“查看消费”。



2. 单击左侧目录“续费管理”，进入“续费管理”页面。默认展示该企业项目下的所有待续费资源。
3. 在续费列表勾选需要续费的资源，单击列表左上角“批量续费”。

在“费用中心>续费管理”页面为企业项目下的资源续费

进入“费用中心>[续费管理](#)”页面，筛选相应企业项目下的资源。在续费列表勾选需要续费的资源，单击列表左上角“批量续费”。



11.27 变更计费模式对云服务运行是否有影响？

变更资源计费模式（包年/包月转按需、按需转包年/包月）对云服务的运行不会有影响。

11.28 变更产品规格是否会影响到已购买的其他折扣产品？

产品规格变更，对其他已经购买的折扣产品不会有任何影响。

12 退订

- 12.1 如何查看资源退订费用？
- 12.2 退订后钱退至哪里？什么时候到账？
- 12.3 什么情况下会扣手续费？退订金额是如何计算的？
- 12.4 用券买的产品，退订时券怎么处理？
- 12.5 购买包年/包月华为云产品后，是否支持退订？
- 12.6 退订订单多久可以审核通过？
- 12.7 不支持退订的云服务有哪些？
- 12.8 按需资源可以退订吗
- 12.9 资源包可以退订吗？
- 12.10 云服务退订页面找不到资源怎么办？
- 12.11 资源退订后能恢复吗？
- 12.12 退订后资源会自动保存在回收站吗？
- 12.13 大额退订定义以及注意事项
- 12.14 区域选错支持修改吗
- 12.15 如何删除云硬盘

12.1 如何查看资源退订费用？

1. 退订前查看退订费用，可进入“费用中心->云服务退订”页面查找退订资源，单击该资源操作栏“退订资源”。



2. 进入退订页面，查看退款金额明细。

< | 退订使用中的资源

1. 您正在退订使用中的资源，请仔细确认资源信息和退款信息。资源退订后将无法恢复，若您要保留资源，仅退订未使用的续费周期，请[退订续费周期](#)。
2. 属于使用中的资源退订(部分退款)的，需收取手续费和已消费金额，已使用的代金券和折扣券不退还。

实例信息	退订类型	支付信息(USD)	扣减金额(USD)	应退金额(USD)	实际退款(USD)
hwts_resource_type.volumename 240814_0403ed037dccc46f490b7d439ef3e9ff7 产品类型: 云硬盘 EVS 区域: 全局	部分退款	在线余额: 0.13	手续费: -0.01 已消费金额: -0.09	在线/余额: 0.03	在线/余额: 0.03
总计		0.13	-0.10	0.03	0.03

收起退款明细

*请选择退订原因

购买时选错参数 退订多购买的云服务 业务测试完毕 云服务不好用 不满足业务部署需求 云服务故障无法修复 其他

请填写具体原因, 100字以内

0/100

实际退款 \$0.03 USD

退还在线/余额: \$0.03 USD

实际退款金额以账单为准

我已确认本次退订金额和相关费用, 查看退款计算规则

资源退订后, 数据将立即删除且无法恢复, 我已确认数据或完成备份或不再使用

退订

12.2 退订后钱退至哪里？什么时候到账？

云服务退订、降配、即时转按需退款后，客户可在订单详情页查看退款处理进展和退款金额，若订单已完成，可在“账单管理 > 账单详情”查询详细流水，具体操作请参见[查看账单详情](#)。

- 通过[华为云账户余额支付](#)的订单，若产品退订成功或资源降配、即时转按需订单已完成，退订款项大约会在1个工作日内退还至华为云账户。
- 通过[第三方在线支付](#)（如信用卡）或[已绑信用卡支付](#)的订单，若产品退订成功或资源降配、即时转按需订单已完成，退订款项大约会在7个工作日内原路退回，实际退款到账时间以银行系统为准。
- 通过[月度账单结算](#)的订单，若产品退订成功或资源降配、即时转按需订单已完成，退款金额会到月末时进行统一结算，退订订单费用归属退订成功的当月账单。

更多详细信息请参见[退款资金流向](#)。

12.3 什么情况下会扣手续费？退订金额是如何计算的？

具体请参见“[云服务退订规则概览](#)”。

什么情况下会收取手续费？

退订未生效的续费周期、退订未生效的资源、资源开通失败自动退订等退订场景不收取手续费，退还代金券。

退订使用中的资源需要收取手续费，不退还代金券。

退订时是否退还代金券具体请参见[用券买的产品，退订时券怎么处理？](#)。

如何计算退订费用？

- **退订续费周期/退订未生效的资源：**

全额退订，退款金额=订单实付金额，退还已使用的代金券。

- **退订使用中的资源：**（退订计算公式仅供参考，实际金额以账单、消费明细显示金额为准）

退款金额= 订单实付金额 - 已消费金额 - 退订手续费（若计算出的退款金额小于0，则不予退款）

订单实付金额：客户通过现金账户支付的金额，不包含代金券抵扣的金额。

已消费金额= 订单实付金额×（实际消费时长/订单总时长）（时长计算精确到小时，订单总时长和实际消费时长均按小时向前取整）

- **订单总时长：**从订单生效当前小时整点开始计算订单总时长。比如10:30购买资源，订单总时长从10:00开始计算。

- **实际消费时长：**以退订当前小时整点计算实际消费时长。比如18:40退订资源，实际消费时长按18:00进行计算。

示例：2024/01/01 10:30:00 客户购买了包月云硬盘（EVS），到期时间为2024/02/01 23:59:59，则订单总时长为31天14小时（2024/01/01 10:00:00~2024/02/02 00:00:00）。2024/01/15 18:40:00 客户对该云硬盘进行退订，实际消费时长为14天8小时（2024/01/01 10:00:00~2024/01/15 18:00:00）。

退订手续费：包含现金账户手续费，手续费收费标准如下表所示。

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

12.4 用券买的产品，退订时券怎么处理？

创建失败的资源自动退订、未生效的续费周期退订、未生效的预留实例退订、未生效资源包退订、未生效的带宽加油包退订，退订时会返还购买时使用的代金券。

使用中的资源退订，不返还购买时使用的代金券。

📖 说明

伙伴切换为伙伴用券模式后，伙伴下转售子客户的**存量订单**若支付时用券抵扣的，发生退订，则不退券。

若退订时代金券已过期失效，则退回的代金券金额也失效。

12.5 购买包年/包月华为云产品后，是否支持退订？

购买包年/包月华为云产品后，以下四种场景支持退订：退订使用中的资源、退订未生效的资源、退订续费周期、创建/变更失败的资源自动退订，相关规则说明请参见[云服务退订规则](#)。客户可前往“费用中心 > [云服务退订](#)”页面进行退订操作。

不支持退订的场景和云服务产品清单请参见[不可退订说明](#)。客户可在“退订使用中的资源>不可退订”页签查看资源不可退订的具体原因。

📖 说明

退订使用中的资源前，请确保退订资源上的数据已完成备份或者迁移。退订完成后资源将被删除，数据无法找回，请谨慎操作。

12.6 退订订单多久可以审核通过？

退订金额不超过1000美元，退订订单无需审核。退订金额超过1000美元为“大额退订”，退订订单需客户经理审批，24小时内审核通过。

不同的支付方式，退款将返还至相应的退款渠道。退款资金流向和处理时长请参见[退款资金流向](#)。

12.7 不支持退订的云服务有哪些？

请参见[不支持退订的云服务产品清单](#)。

12.8 按需资源可以退订吗

按需产品是先使用后付费模式，不涉及退订，若不再使用直接删除资源即可。客户可进入[云服务控制台](#)找到不再继续使用的按需资源进行删除。

12.9 资源包可以退订吗？

客户购买资源包时可以设置生效时间，未生效的资源包允许退订，客户可以在“[云服务退订](#)>退订未生效的资源”页签自助退订。

已生效的资源包不允许退订（云服务器备份服务和数据仓库服务除外）。

12.10 云服务退订页面找不到资源怎么办？

以下资源不会在“费用中心>[云服务退订](#)”展示：

1. 已过期/已冻结/被释放或删除的资源不会在云服务退订页面展示。
2. 按需资源是先使用后付费模式，不涉及退订，不会在云服务退订页面展示，若不再使用在云服务控制台删除资源即可。
3. 一次性产品，不会在费用中心展示。
4. RI预留实例，从云服务控制台发起退订，不会在费用中心展示。

12.11 资源退订后能恢复吗？

不能。执行退订操作后资源将被释放，资源中的数据将被删除且不可恢复，请谨慎操作退订。

12.12 退订后资源会自动保存在回收站吗？

当前部分云服务具备回收站功能，支持回收站功能的云服务清单如下，[回收机制详情请以具体云服务说明为准](#)。

不具备回收站功能、未开启回收站功能、未放入回收站的资源退订后无法恢复，请谨慎操作退订。

序号	云服务列表	回收站说明
1	云数据库 RDS	RDS for MySQL回收站 RDS for MariaDB回收站 RDS for PostgreSQL回收站 RDS for SQL Server回收站
2	云硬盘 EVS	EVS回收站
3	云数据库 GaussDB	GaussDB回收站

12.13 大额退订定义以及注意事项

退订金额超过1000美元为“**大额退订**”，需经客户经理审批，24小时未审批自动通过。退订成功后，如果订单使用**余额支付**，则退款实时退至华为云账户；如果您的**信用卡或借记卡**（简称“卡”）绑定华为云账户，并且用卡支付订单，则退款会在7个工作日内退至原扣款卡中，实际退款到账时间以银行系统为准。可单击页面右上角“退订记录”进入“我的订单”页面，找到该退订订单，进入订单详情页面，查看退订的处理进展。

注意

- 退订金额计算以客户提交退订申请的时间为准，不受审批时长影响。
- 退订订单费用归属退订成功的当月账单。如果是月末大额退订，下月审核退订成功，退订订单费用归属下月账单。可在“账单管理>账单详情”查到详细流水，具体操作可参见[查看账单详情](#)。

示例：

2021/08/20 客户购买了一批弹性云服务器ECS 资源，实付金额为2000美元，资源使用到2021/09/30 发起退订申请，退订金额超过1000美元

- 若客户经理2021/9/30 审批退订申请通过，系统自动退款至客户华为云账户，则退订费用归属于2021/09月账单中，可在费用账单“账期”筛选选择“2021/09”查看详细流水。
- 若客户经理2021/10/01 审批退订申请通过，系统自动退款至客户华为云账户，则退订费用归属于2021/10月账单中，可在费用账单“账期”筛选选择“2021/10”查看详细流水。

12.14 区域选错支持修改吗

区域选错不支持修改，需要退订后重新购买。

12.15 如何删除云硬盘

云硬盘删除操作具体请参见“[删除云硬盘](#)”。

1. 登录管理控制台。
2. 选择“存储>云硬盘”。进入“云硬盘”页面。
3. 在云硬盘列表中，选择指定云硬盘所在行“操作”列下的“更多>删除”。
4. （可选）如果需要删除多个云硬盘，可勾选选中多个云硬盘，单击云硬盘列表左上方的“删除”按钮
5. 在弹出的对话框中，确认删除信息。单击“确定”进行删除。

13 资源

包年/包月资源未及时续费、或按需资源因余额不足扣款失败导致欠费而冻结的云服务，续费或还款后，资源将被解冻。

违规冻结或公安冻结的云服务，如需解冻，请[提交工单](#)。

14 其他

14.1 费用中心的页面打不开怎么办？

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

14.1 费用中心的页面打不开怎么办？

客户可登录华为云，进入“[费用中心](#)”打开相应功能页面。若无法打开，请检查当前网络是否异常，并按F5刷新页面，尝试重新打开。

若使用的浏览器版本过低，也会在一定程度上影响页面显示效果，建议尽快升级浏览器或更换其他浏览器。华为云对各浏览器的兼容性说明请参见[支持的浏览器有哪些？](#)

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

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

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