

用户指南

用户指南

文档版本 01
发布日期 2024-08-20



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

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

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

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 购前须知	1
2 HUAWEI CLOUD Marketplace Terms	2
3 购买流程	3
3.1 商品购买流程	3
3.2 商品升级流程和计费规则	6
4 商品使用指导	9
4.1 镜像类商品购买与使用指导	9
4.2 SaaS 类商品使用指导	13
4.3 License 类商品使用指导	18
4.4 人工服务类商品使用指导	18
5 服务监管	20
5.1 License 类商品服务监管	20
5.2 SaaS 类商品服务监管	22
5.3 人工服务类商品服务监管	25
6 售后支持	29
7 续费管理	30
7.1 手动续费	30
7.1.1 手动续费规则说明	30
7.1.2 如何进行手动续费	30
7.2 自动续费	30
7.2.1 自动续费规则说明	30
7.2.2 如何进行自动续费	31
8 退订管理	32
8.1 退订管理规则	32
9 发票管理	34
10 买家常见问题	35
10.1 华为云云商店是干什么的	35
10.2 云商店提供哪些软件和服务	36
10.3 如何在云商店购买云应用	36
10.4 为什么部分商品没有按需、包月、包年的计费模式	36

10.5 如何查看已购买的商品.....	36
10.6 在云商店购买商品后，买家如何申请发票.....	36
10.7 购买的产品遇到使用问题，怎么办.....	36
10.8 云商店业务如何续费.....	37
10.9 云商店没有您需要的应用/服务怎么办.....	37
10.10 怎么联系 seller.....	37
10.11 如果联系不到 seller 怎么办.....	37
10.12 华为云是否支持第三方登录.....	37
10.13 包年包月镜像常见问题.....	37
10.14 按需付费镜像常见问题.....	37
10.15 如何发起服务监管申诉.....	38

1 购前须知

用户可根据自身需求按照页面提示购买，如果在购买过程中遇到问题请直接联系商品详情页面“**Support Range**”中seller的售后联系方式。

2 HUAWEI CLOUD Marketplace Terms

User需接受[HUAWEI CLOUD Marketplace Terms](#)的约束，自愿履行相关协议。华为云有权对违规行为依据管理规范所确定的原则进行相应的处理。

3 购买流程

3.1 商品购买流程

3.2 商品升级流程和计费规则

3.1 商品购买流程

用户可以在云商店快速购买到合适的应用产品（包括运行的全套环境），然后立即开始使用应用软件和服务来发布产品和运行自己的业务。下面介绍如何购买云商店商品。

前提条件

用户已注册华为云账号，且该账号已绑定信用卡，才可以购买和使用云服务。若未绑定信用卡，请参见[如何绑定信用卡](#)。

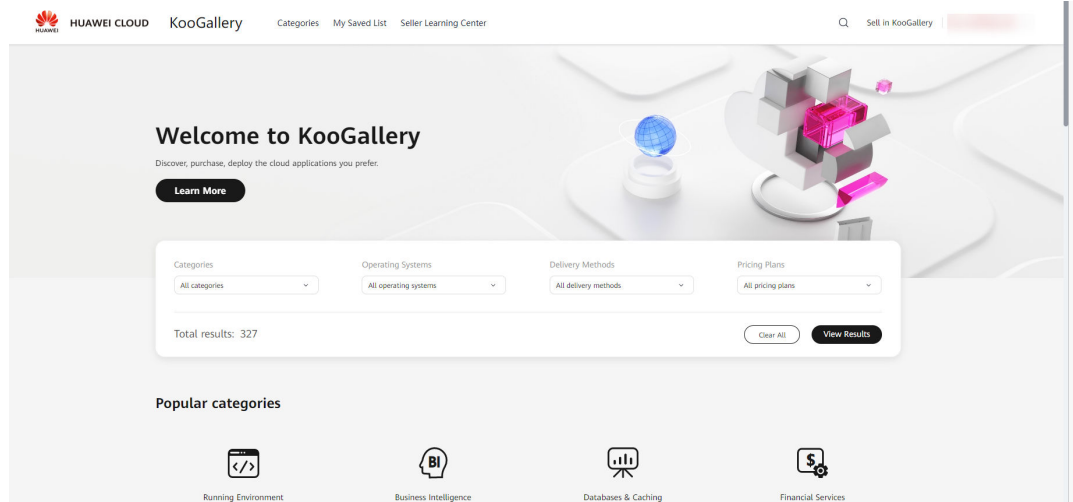
操作步骤

以购买镜像类应用为例。

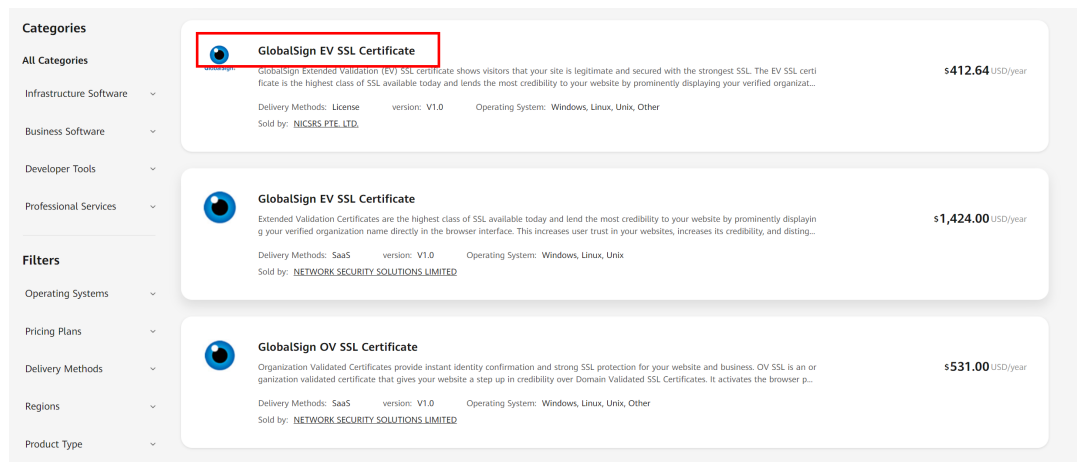
步骤1 登录[华为云云商店首页](#)。

步骤2 选择产品。


- 在页面顶端搜索栏搜索您需要的产品。
- 选择云应用产品分类，进入分类页面通过筛选条件选择您需要的产品。
- 进入推荐应用或推荐商品模块选择您需要的产品。



步骤3 单击具体商品名称，进入商品详情页面。



步骤4 查看商品信息、设置服务选型后，单击"Continue to Submit"。

GlobalSign EV SSL CertificateContinue to Submit

Description Pricing Support Customer Case

Pricing

Specification Name: Multiple domain every ...




Billing Mode: **Yearly**

Required Duration: 1 year(s) Auto Renew ?

Cost Details: Total Price: Multiple domain every SANs Price/year x 1 year(s) **\$429.00 USD**

Support

User Guide

-  Certificate deployment on NGINX server2
-  Certificate download guide3
-  F5

📖 说明

- （可选）单击“Save to List”，将商品添加到订阅列表中。后续可在云商店页面左侧导航栏，单击“我的收藏”进入[订阅列表](#)页面。单击订阅列表中的“Buy”，进入商品购买页面。
- **镜像类应用**
 1. 若购买页面无可用的虚拟私有云，请单击“创建虚拟私有云”，按照界面提示创建虚拟私有云后再进行购买。
 2. 镜像类应用包含镜像费用和云服务器费用。
 3. 请记住设置的云主机登录账号和密码。
- **SaaS类应用**

若购买页面显示“授权将当前账号下的联系方式（xxx）用于创建应用管理账号，便于商品的开通与使用”，则必须选择才能购买。“xxx”为当前账号的手机号码、邮箱或IAM用户名。

步骤5 核对订单详情，勾选“Terms and Conditions”，单击“Pay Now”。

GlobalSign EV SSL Certificate

① Configure — ② Confirm — ③ Pay

Order Details

Product Name	Specification Name	Billing Mode	Duration	Quantity	Total
GlobalSign EV SSL Certificate	Multiple domain every SANs Price	Yearly/Monthly	1 year	1	\$429.00 USD

Terms and Conditions

I have read and agree to the HUAWEI CLOUD Marketplace Terms and End User License Agreement.

I authorize the seller to use the contact information (Mobile Number and Email) of the current account to create an application management account for product provisioning and use.

Information

1. Before placing an order, read the [Unsubscription Rules on the Marketplace](#).

2. Invoices for products purchased on the Marketplace are issued by HUAWEI CLOUD.

Price: \$429.00 USD

Previous **Pay Now**

步骤6 进入付款页面，选择支付方式并点击确认，即完成商品购买流程。

📖 说明

- 经销商子客户（与经销商关联的用户）此处无需选择付款方式并进行支付，页面显示的应付金额仅供参考，请与经销商确认订单金额后再进行购买。

Confirm the orders in Dec 26, 2023 17:59:59 GMT+02:00. Otherwise, the order will be automatically canceled.

The order amount is for reference only. Confirm the actual amount with your reseller partner.

Cloud Service Orders

Order No.	Product Name	Service Provider	Order Amount	Total

Payment Method Payable: \$429.00 USD

Monthly Settlement

Your expenditure will be included in the monthly bill for your partner. Please contact your partner to obtain the actual expenditure.

If your budget is insufficient for this payment, contact your partner to increase your monthly budget.

Monthly Settlement \$429.00 USD

Confirm

- 在“[已购买的服务](#)”页面，可以查看已购买的商品。
- 如需开通授信支付，请先提交[工单处理](#)。

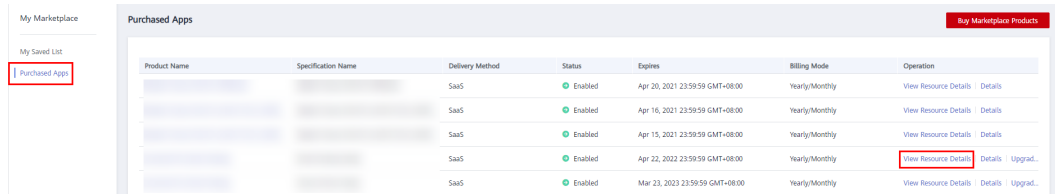
----结束

3.2 商品升级流程和计费规则

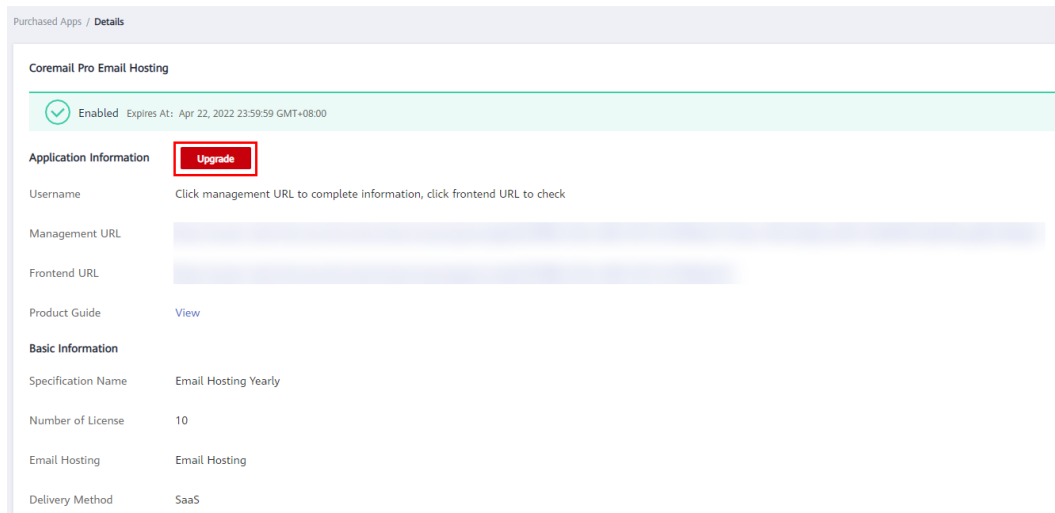
用户可以在购买通用SaaS类商品后进行升级或扩容，支付完成后即可使用，下面介绍升级的具体操作。

操作步骤

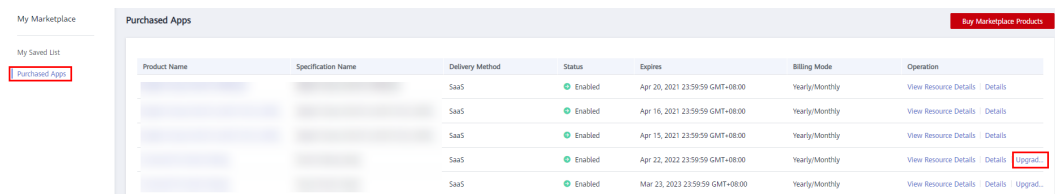
- 步骤1** 进入[买家中心](#)。
- 步骤2** 点击左侧导航的“我的云商店 > 已购买的服务”。
- 进入“已购买的服务”页面。
- 步骤3** 单击商品列表操作栏的“View Resource Details”。



进入商品详情页面，单击“Upgrade”。



或直接单击右侧操作栏的“Upgrade”进入规格升级页面。



- 步骤4** 在规格升级页面，用户可选择要升级的配置并支持对商品的数值类型进行扩容，如用户数。

Upgrade Specification

Current Configuration

Product Name	Specification Name	Billing Mode	Time Range
Coremail Pro Email Hosting	Specification Name: Email Hosting Yearly Number of License: 10 Email Hosting: Email Hosting	Yearly/Monthly	Mar 23, 2020 09:51:28 GMT+08:00 Apr 22, 2022 23:59:59 GMT+08:00

Select Target Configuration

Number of License

Upgrade cost \$54.76 USD

Previous
Pay Now

说明

升价费用不能为负数，请合理选择升级配置。

步骤5 点击“去支付”，付款成功即完成规格升级购买流程。

----结束

商品升级和扩容费用计费规则

1、升级费用= 新配置价格*剩余天数*折扣-老配置价格*剩余天数*折扣

① 新配置价格：目标产品按照剩余时长匹配到该产品的当前价格。

② 老配置价格：当前产品按照购买时长匹配到该产品的当前价格。

2、扩容费用

原计费规则（2023年6月12日前）：

线性定价、Step阶梯定价、Tier阶梯定价：扩容费用= 扩容累计用户数所在价格区间单价*扩容累计用户数*剩余周期*折扣-原扩容前价格*剩余周期*折扣

现计费规则（2023年6月12日后）：

①线性定价、Step阶梯定价：扩容费用= 扩容累计用户数所在价格区间单价*扩容累计用户数*剩余周期*折扣-原扩容前价格*剩余周期*折扣

②Tier阶梯定价：扩容费用= 新配置累计用户数所在价格区间单价*扩容增量数*剩余天数*折扣

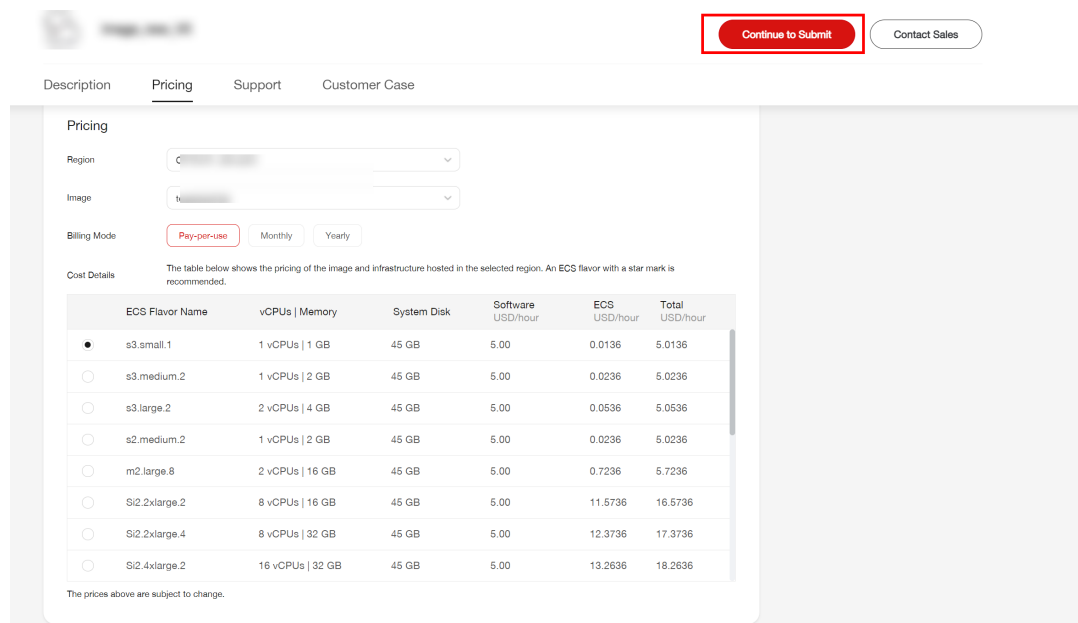
4 商品使用指导

- [4.1 镜像类商品购买与使用指导](#)
- [4.2 SaaS类商品使用指导](#)
- [4.3 License类商品使用指导](#)
- [4.4 人工服务类商品使用指导](#)

4.1 镜像类商品购买与使用指导

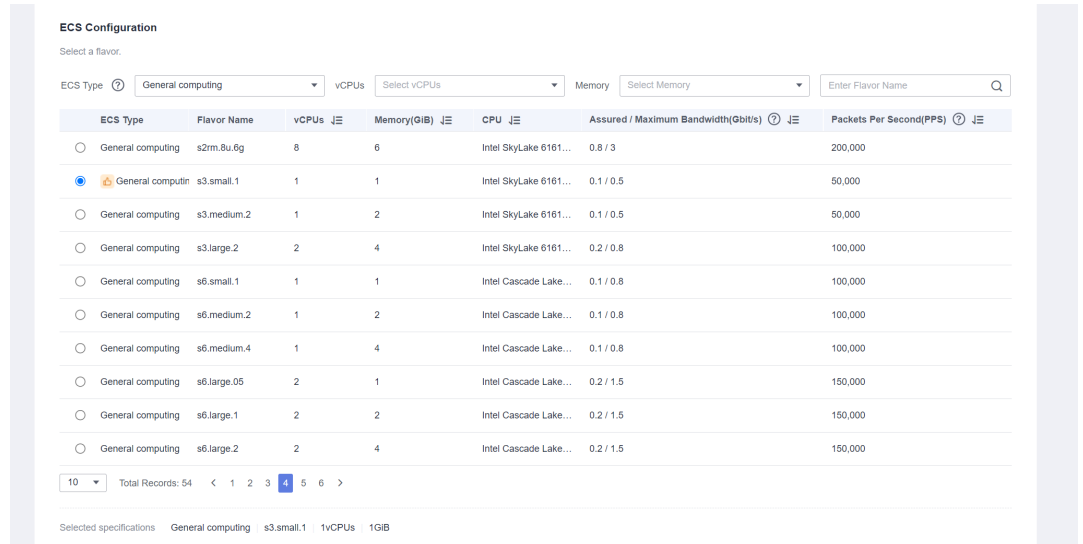
云商店镜像类商品当前支持2种部署方式：快捷开通和自定义部署，根据部署方式不同，购买使用的方式也有所不同。

登陆华为云账号，进入[云商店首页](#)，搜索您需要的商品。在云商店找到需要购买的镜像类商品后，点击进入商品详情页面，查看商品信息、设置服务选型后，点击“Continue to Submit”跳转至控制台，再按照下文不同部署方式的操作指导进行购买。

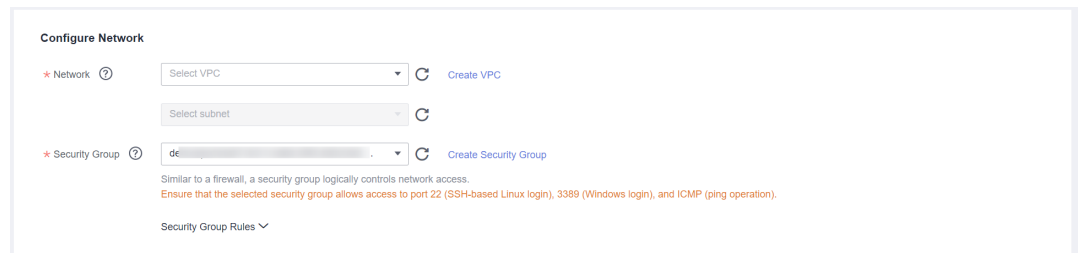


快捷开通流程

- 步骤1 点击购买后，进入控制台页面；
- 步骤2 在控制台页面，完成以下内容的配置：
 1. 勾选对应的ECS实例，完成ECS实例配置；



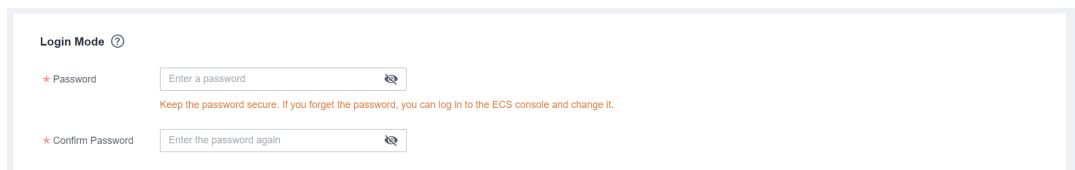
2. 选择网络和安全组配置，完成网络配置；



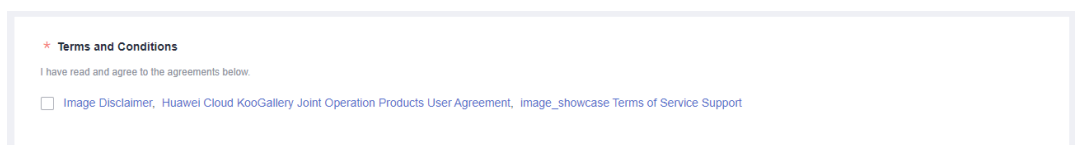
说明

安全组：可以下拉选择商家推荐的安全组，也可以点击“新建安全组”创建安全组。

3. 填写登陆凭证，即ECS登陆密码；



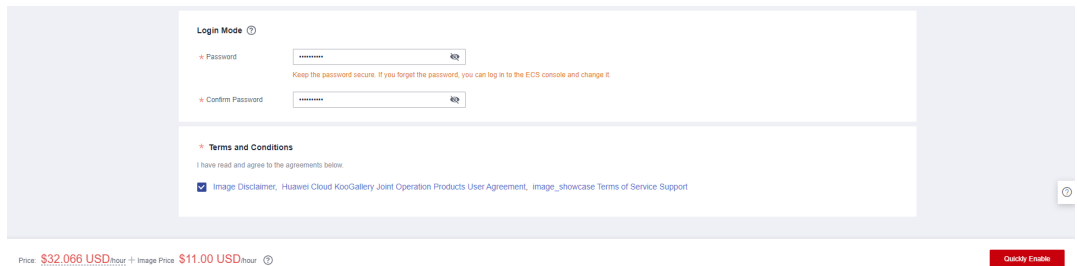
4. 勾选“协议及授权”。



说明

- 云资源配置费用及镜像费用可在页面底部栏查看。
- 如选择的是包年或包月的计费模式，资源创建成功后自动扣费。

步骤3 单击“启动部署”，即可完成镜像类商品的部署。此时页面会跳转到ECS管理台，可以查看创建成功的ECS实例。

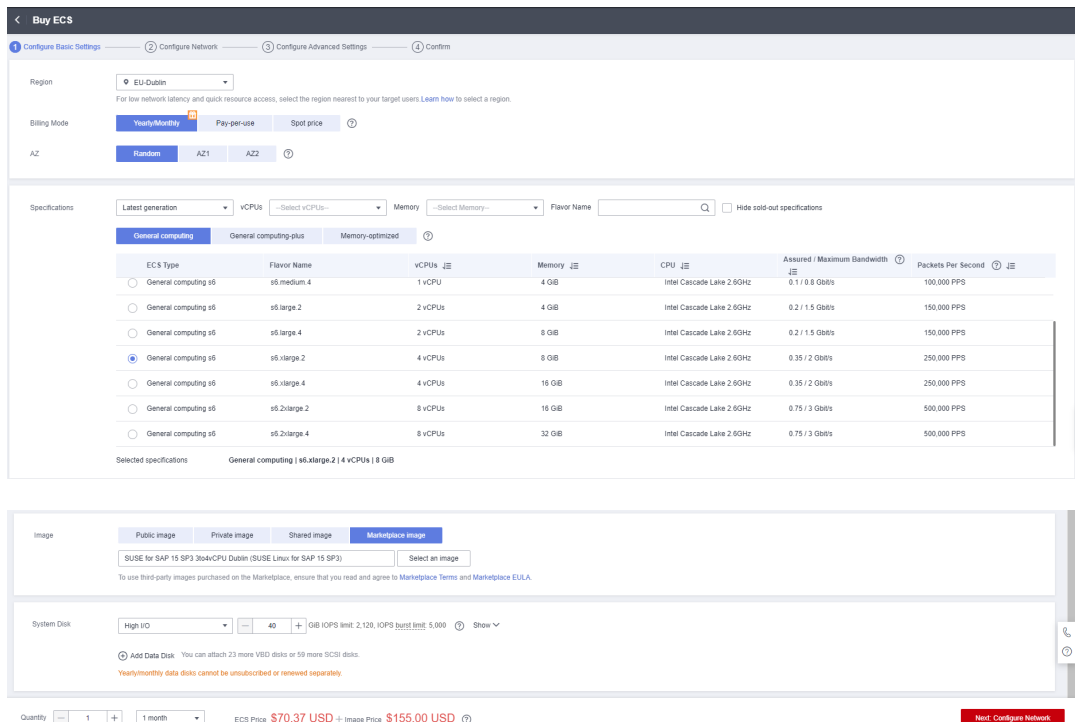


----结束

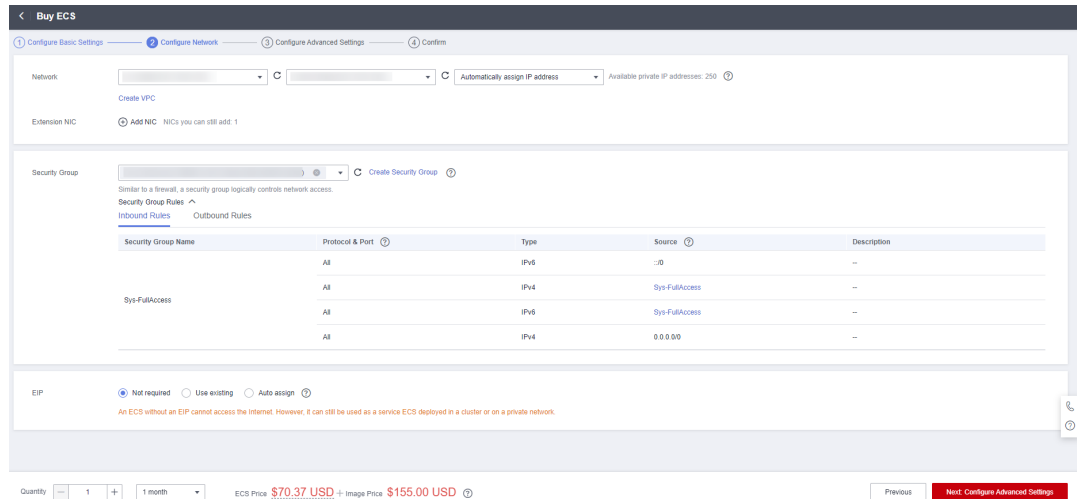
自定义开通流程

步骤1 在控制台页面选择部署方式为“自定义开通”；

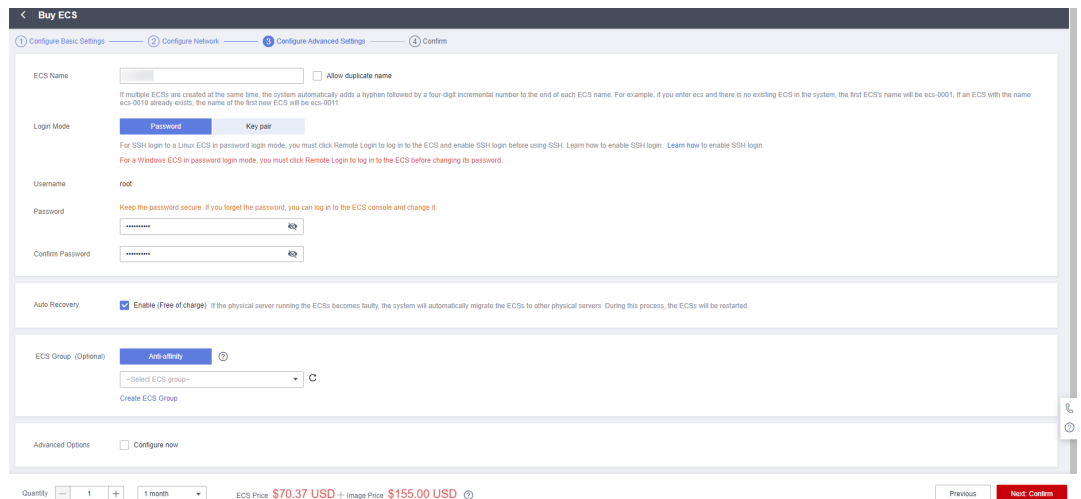
步骤2 进入“购买弹性云服务器”页面，选择计费方式，并确认规格类型选型、“规格/镜像列”所显示的镜像，确认无误后单击“下一步”；



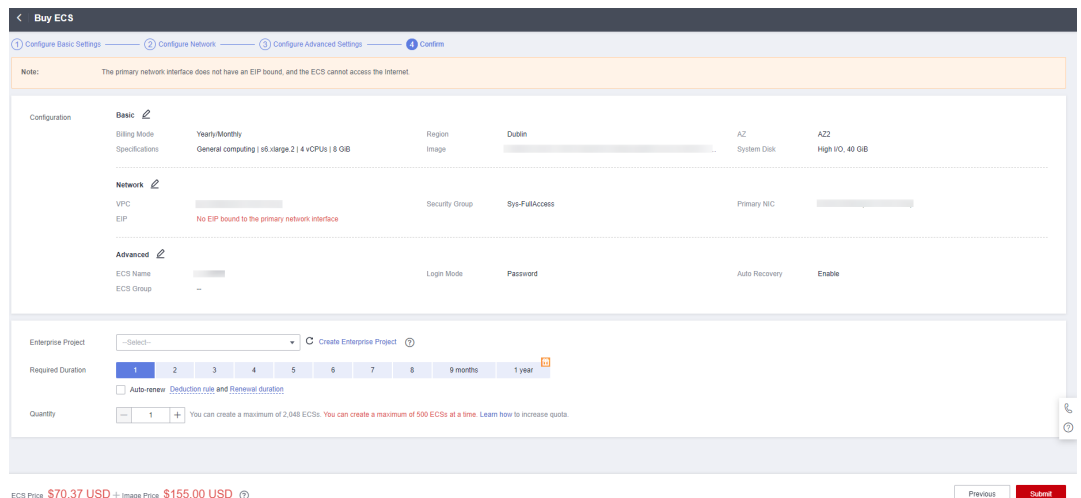
步骤3 在“网络配置”页面，选择网络、安全组、弹性公网IP后，单击“下一步”；



步骤4 在“高级配置”页面，设置云服务器名称、密码后，单击“下一步”；



步骤5 在“确认配置”页面，确认配置内容后，选择购买时长、数量并勾选协议后，单击“立即购买”；



步骤6 在购买页面，选择支付方式后，单击“去在线支付”即可完成购买。

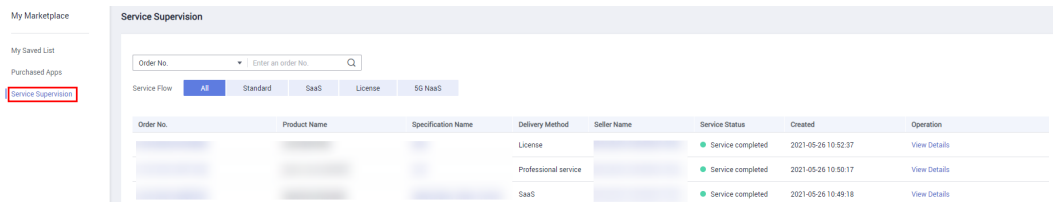
----结束

4.2 SaaS 类商品使用指导

- 如用户购买的SaaS商品涉及服务监管，在服务监管流程未完成前，用户可以在“[我的云商店>服务监管](#)”页面进入对应服务监管订单的详情页查看商品的应用信息；用户根据[SaaS类商品服务监管](#)指导完成服务监管后，可以在“[我的云商店>已购买的服务](#)”页面进入对应商品的资源详情页查看使用。具体操作步骤请参见[涉及服务监管SaaS类商品使用操作步骤](#)。
- 如用户购买的SaaS商品不涉及服务监管，在“[我的云商店>已购买的服务](#)”页面进入对应商品的资源详情页查看使用。具体操作步骤请参见[不涉及服务监管SaaS类商品使用操作步骤](#)。

涉及服务监管 SaaS 类商品使用操作步骤

步骤1 订单支付成功后，进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面。



步骤2 在服务监管订单列表页中找到目标订单，单击右侧操作栏的“View Details”，进入详情页查看订单的应用信息。










Service Information

Product Name	
Specification Name	
Order No.	Click this number to view the order details.
Service Status	Service completed
File Quantity	
wqtestmeiju	
meiju	
Account Capacity	Account Capacity

Application Information

Username	
Password	
Management URL	
Frontend URL	

步骤3 服务监管完成后，用户可以在“[我的云商店>已购买的服务](#)”列表页中找到目标商品名称，单击右侧操作栏的“View Resource Details”，进入到详情页查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。

Application Information	
Username	
Password	
Management URL	
Frontend URL	
Product Guide	View
Basic Information	
Specification Name	
Delivery Method	SaaS
Resource Status	Closed
Billing Mode	Yearly/Monthly
Purchased	2020-09-01 02:26:48
Expires	2020-10-01 15:59:59
Remaining Time	30 days
Auto-renewal	No 
Seller Information	
Seller	
Phone Number	
Email Address	

步骤4 点击“Application Information”中的“Password”右侧的图标，可查看并复制初始密码。使用用户账号和初始密码登录“Management URL”与“Frontend URL”。按照应用信息中的使用指南进行使用，若使用账号密码无法登录或指南描述不清晰，请根据商家信息中的联系方式，联系服务商提供服务。

图 4-1 Application Information

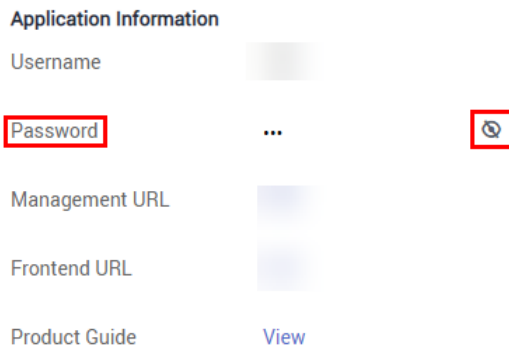


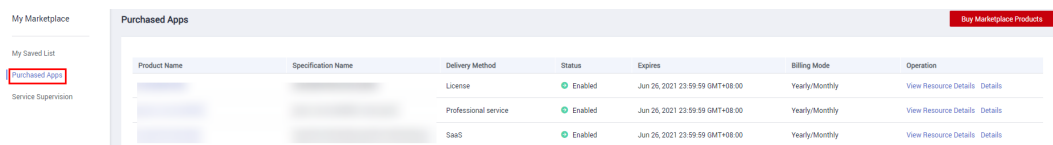
图 4-2 Seller Information












----结束

不涉及服务监管 SaaS 类商品使用操作步骤

步骤1 在订单支付成功页点击“返回云商店控制台”，或在云商店首页点击“买家中心”，进入到“[我的云商店>已购买的服务](#)”商品列表页。



步骤2 在已购买的服务列表中找到目标商品名称，单击右侧操作栏的“View Resource Details”，进入到详情页查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。

Application Information	
Username	
Password	
Management URL	
Frontend URL	
Product Guide	View
Basic Information	
Specification Name	
Delivery Method	SaaS
Resource Status	Closed
Billing Mode	Yearly/Monthly
Purchased	2020-09-01 02:26:48
Expires	2020-10-01 15:59:59
Remaining Time	30 days
Auto-renewal	No 
Seller Information	
Seller	
Phone Number	
Email Address	

步骤3 点击“Application Information”中的“Password”右侧的图标，可查看并复制初始密码。使用用户账号和初始密码登录“Management URL”与“Frontend URL”。按照应用信息中的使用指南进行使用，若使用账号密码无法登录或指南描述不清晰，请根据商家信息中的联系方式，联系服务商提供服务。

图 4-3 Application Information

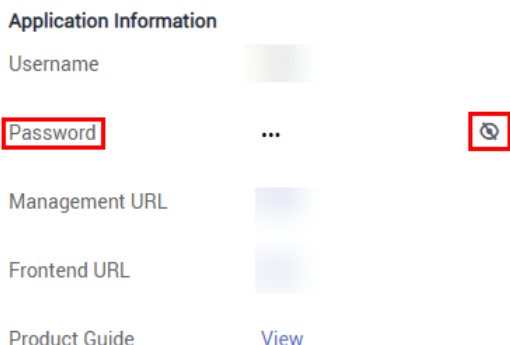


图 4-4 Seller Information



----结束

📖 说明

- 若用户在购买SaaS商品后，无法在“[我的云商店>已购买的服务](#)”中查看到对应订单信息，可前往“[费用中心>我的订单](#)”页面查询商品是否购买成功，若接口调用失败，系统则判断订单为失败，并自动进行订单退订，用户可通过商品详情页的商家信息联系服务商提供服务。
- 涉及服务监管的SaaS商品订单需在服务监管完成后，才会在“[我的云商店>已购买的服务](#)”列表页中展示。

4.3 License 类商品使用指导

- **完成服务监管**
用户成功购买的License类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看License商品交付进度，并及时确认验收。服务监管详细流程请参考：[License类商品服务监管](#)。
- **联系服务商**
如需联系服务商提供服务，可以点击商品名称进入商品详情页获取服务商的联系方式。

4.4 人工服务类商品使用指导

- **完成服务监管**

用户成功购买的人工服务类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面提交需求，并及时跟进订单服务的进度。服务监管详细流程请参考：[人工服务类商品服务监管](#)。

- **联系服务商**

如需联系服务商提供服务，可以点击商品名称进入商品详情页获取服务商的联系方式。

5 服务监管

5.1 License类商品服务监管

5.2 SaaS类商品服务监管

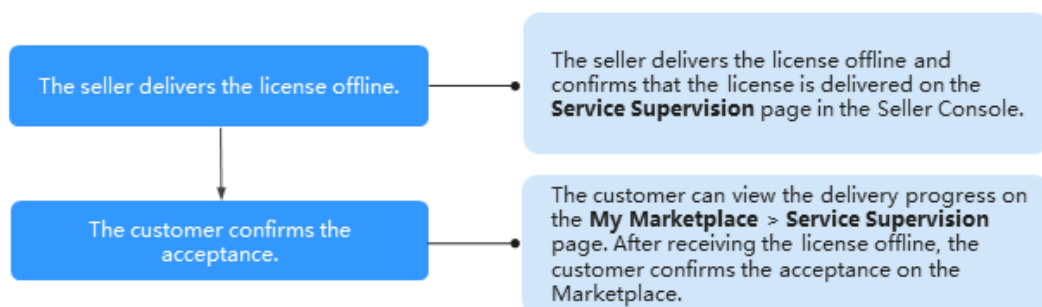
5.3 人工服务类商品服务监管

5.1 License 类商品服务监管

用户购买的License类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看License商品交付进度，并及时确认验收。如服务监管流程在服务商处未处理，用户可联系服务商沟通交付问题。

服务监管流程未完成的订单，订单状态为“处理中”，待用户确认验收后3个小时内，订单状态会同步为“已完成”，代表订单全流程已完成。

服务监管总体流程



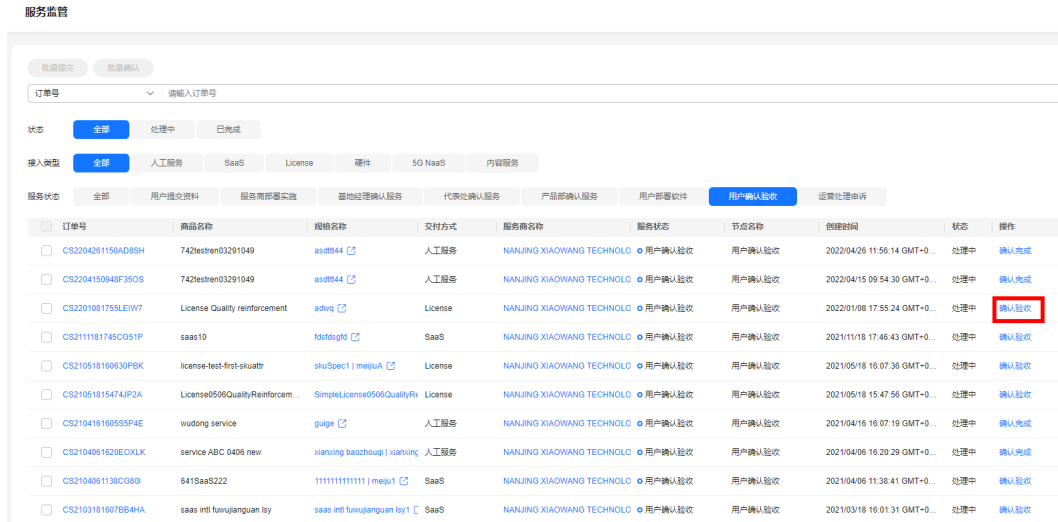
服务监管流程中，用户可以执行以下操作：

1. 购买服务后，在“[我的云商店>服务监管](#)”查看服务状态。
License类商品无需提交需求，服务监管单默认跳转至“服务商实施服务”状态。
2. 当服务商反馈服务已实施（线下交付License服务）后，服务监管单变成“用户确认验收”状态，用户可以在“[My Marketplace>Service Supervision](#)”中查看License类商品的交付状态。
3. 用户线下收到License服务后，在“[My Marketplace>Service Supervision](#)”执行“确认验收”操作。若未收到服务或对服务不满意，可以执行“驳回”操作。

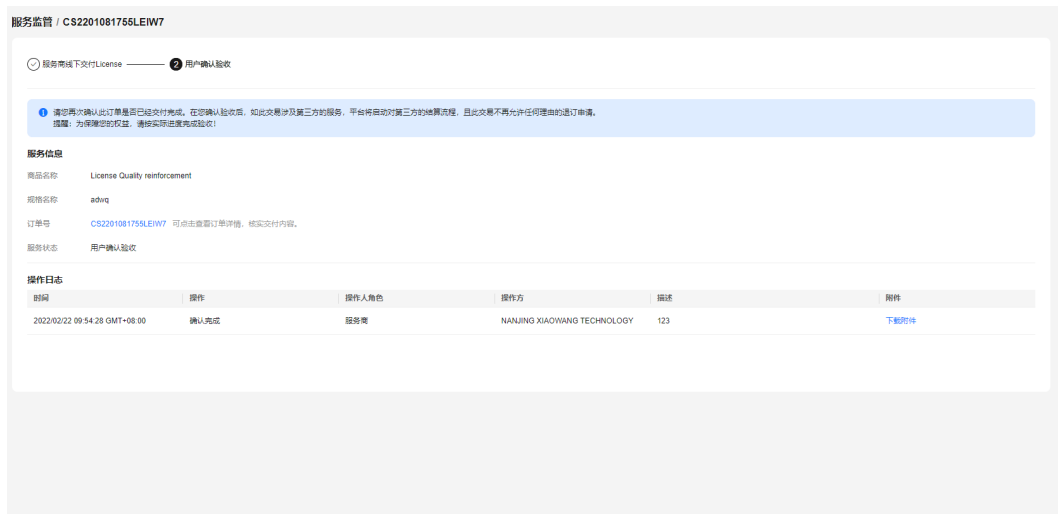
确认验收

步骤1 登录华为云云商店首页，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。

步骤2 设置查询条件，选择目标服务交易记录，单击操作列的“确认验收”。



步骤3 若服务已完成，单击“确认验收”。



步骤4 在系统显示的弹框页面，单击“确定”。



---结束

5.2 SaaS 类商品服务监管

用户购买的SaaS类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面提交需求，并及时跟进订单服务的进度。如服务监管流程在服务商处未处理，用户可联系客服沟通交付问题。

服务监管流程未完成的订单，订单状态为“处理中”，待用户确认验收后3个小时内，订单状态会同步为“已完成”，代表订单全流程已完成。

服务监管总体流程



服务监管流程中，用户可以执行以下操作：

1. 购买服务后，在“[我的云商店>服务监管](#)”处提交需求。
2. 服务商反馈服务已完成后，用户可以在“[我的云商店>服务监管](#)”验收服务，确认已完成。
3. 服务商实施需求后，若用户对服务结果不满意，可以执行“驳回”操作。

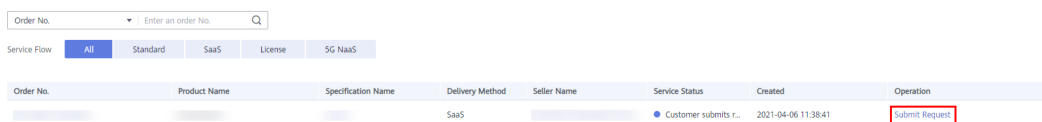
📖 说明

服务监管过程中，如服务商方流程停留超过5天或驳回次数超过3次，用户可执行“申诉”操作，详情请参见[服务监管申诉说明](#)。

提交需求

步骤1 登录华为云云商店首页，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。

步骤2 设置查询条件，选择目标服务交易记录，单击操作列的“提交需求”。



步骤3 填写需求信息，单击“提交需求”。

Service Information

Product Name

Specification Name

Order No. Click this number to view the order details.

Service Status Customer submits request

* Requirement Description 0/1,000

* Attachment [Download requirement templates](#)

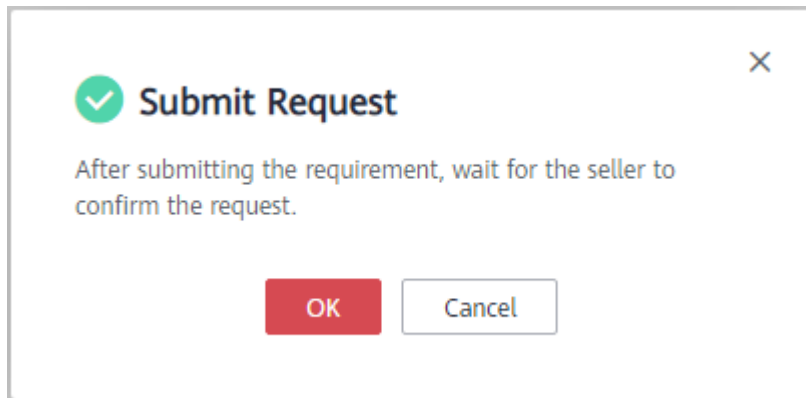
Supported formats: BMP, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, RAR, and ZIP. Max. file size: 50.0 MB

Reminder: For information security, do not include sensitive information such as personal details, accounts, and passwords in the description and attachment.

说明

- 需求附件可以参考需求模板提交。
- 提交需求成功后，用户可以在服务监管页面查看服务状态及历史记录。

步骤4 在系统显示的弹框页面，单击“确认”。



----结束

确认验收

步骤1 登录华为云云商店首页，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。

步骤2 设置查询条件，选择目标服务交易记录，单击操作列的“确认验收”。

服务监管

批量提交 批量确认

订单号 请输入订单号

状态 **全部** 处理中 已完成

接入类型 **全部** 人工服务 SaaS License 硬件 5G NaaS 内容服务

服务状态 **全部** 用户提交资料 服务商部署实施 基地经理确认服务 代表处确认服务 产品部确认服务 用户部署软件 **用户确认验收** 运营处理申诉

订单号	商品名称	规格名称	交付方式	服务商名称	服务状态	节点名称	创建时间	状态	操作
CS2204261150A0SSH	742nestrem03291049	as0844	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2022/04/26 11:56:14 GMT+0...	处理中	确认完成
CS2204150949F350S	742nestrem03291049	as0844	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2022/04/15 09:54:30 GMT+0...	处理中	确认完成
CS2201081755LEIW7	License Quality reinforcement	adwq	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2022/01/08 17:55:24 GMT+0...	处理中	确认验收
CS211181745CG51P	saas10	fdstgptd	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/11/18 17:46:43 GMT+0...	处理中	确认验收
CS210518100630PBK	license-test-first-skuatrr	skuSpec1 mejuA	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/05/18 16:07:36 GMT+0...	处理中	确认验收
CS2105181547AJP2A	License0506QualityReinforcem...	SimpleLicense0506QualityRv	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/05/18 15:47:56 GMT+0...	处理中	确认验收
CS21041616055SP4E	wudong service	guide	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/04/16 16:07:19 GMT+0...	处理中	确认完成
CS2104061620EOXLK	service ABC D406 new	xiansing baozhouq xiansing	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/04/06 16:20:29 GMT+0...	处理中	确认完成
CS2104061138C080I	641SaaS222	11111111111 meju1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/04/06 11:38:41 GMT+0...	处理中	确认验收
CS2103181607864HA	saas intf funjuanguan ley	saas intf funjuanguan ley1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	用户确认验收	用户确认验收	2021/03/18 16:01:31 GMT+0...	处理中	确认验收

步骤3 若服务已完成，单击“确认验收”。

服务监管 / CS2201081755LEIW7

服务监管下交付License ① 用户确认验收 ②

请您再次确认此订单是否已经交付完成。在您确认验收后，如此交易涉及第三方的服务，平台将启动对第三方的结算流程，且此交易不再允许任何理由的退订申请。
提醒：为保障您的权益，请按实际进度完成验收！

服务信息

商品名称 License Quality reinforcement

规格名称 adwq

订单号 CS2201081755LEIW7 可点击查看订单详情，核实交付内容。

服务状态 用户确认验收

操作日志

时间	操作	操作人角色	操作方	描述	附件
2022/02/22 09:54:28 GMT+08:00	确认完成	服务商	NANJING XIAOWANG TECHNOLOGY	123	下载报告

确认验收 返回

步骤4 在系统显示的弹框页面，单击“确定”。

确认完成

请您再次确认此订单是否已经交付完成。在您确认验收后，如此交易涉及第三方的服务，平台将启动对第三方的结算流程，且此交易不再允许任何理由的退订申请。
提醒：为保障您的权益，请按实际进度完成验收！

取消 确定

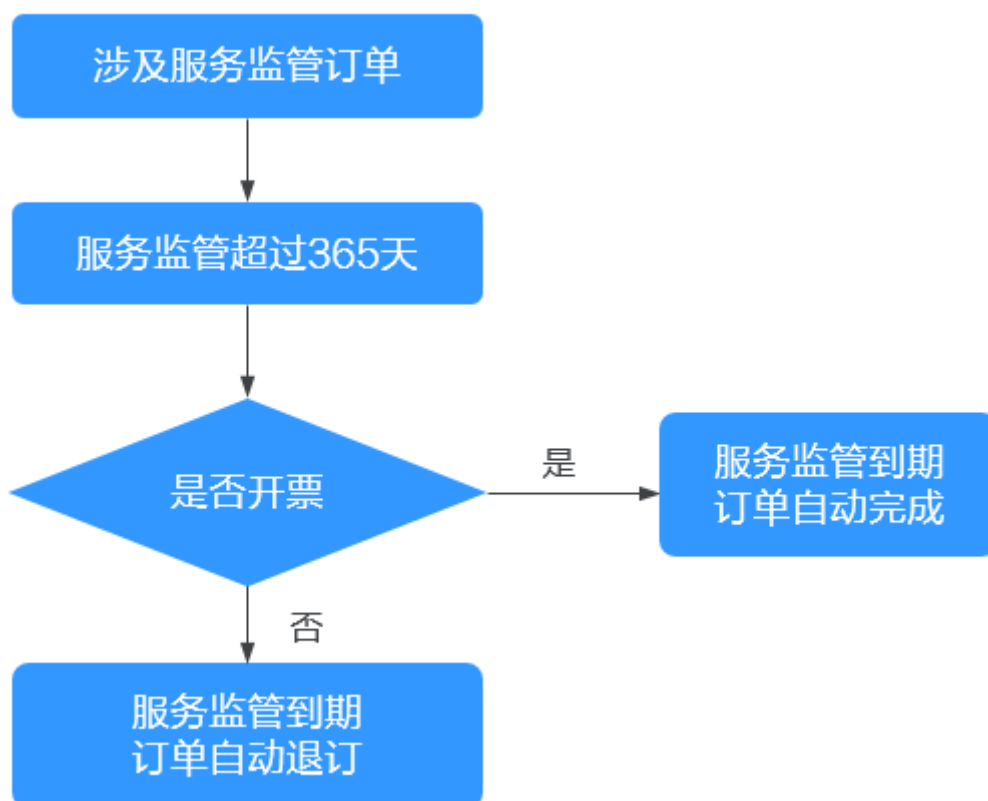
----结束

服务监管申诉说明

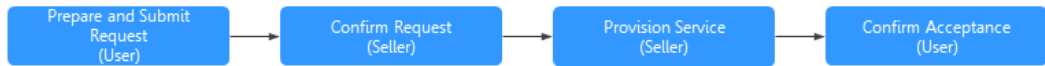
- 服务监管过程中，在服务商方操作流程（服务商确认需求/服务商开通交付）停留超过5天，用户可发起申诉。
- 在用户提交需求和用户确认验收过程中，驳回次数超过3次，用户可在第4次操作时发起申诉。
- 服务监管过程中当一方发起申诉后，服务监管流程冻结，进入运营经理处理申诉流程，双方都不可再进行操作。当运营经理处理完申诉后，服务监管恢复为可操作状态。

5.3 人工服务类商品服务监管

- 用户购买的人工服务类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面提交需求，并及时跟进订单服务的进度。如服务监管流程在服务商处未处理，用户可联系服务商沟通交付问题。
- 服务监管流程未完成的订单，订单状态为“处理中”，待用户确认验收后3个小时内，订单状态会同步为“已完成”，代表订单全流程已完成。
- 服务监管流程超过365天，系统会根据订单的开票状态自动处理：
 - 客户已开票情况下，关闭服务监管流程，订单状态同步为“已完成”；
 - 客户未开票情况下，自动退订订单。



服务监管总体流程



服务监管流程中，用户可以执行以下操作：

1. 购买服务后，在“[我的云商店>服务监管](#)”处提交需求。
2. 服务商反馈服务已完成后，用户可以在“[我的云商店>服务监管](#)”验收服务，确认已完成。
3. 服务商实施需求后，若用户对服务结果不满意，可以执行“驳回”操作。

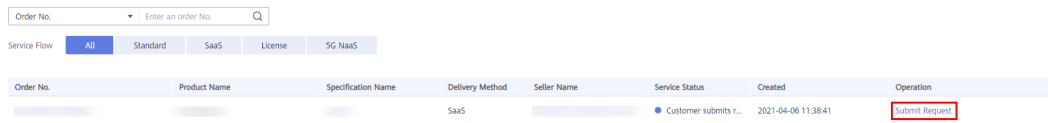
📖 说明

服务监管过程中，如服务商方流程停留超过5天或驳回次数超过3次，用户可执行“申诉”操作，详情请参见[服务监管申诉说明](#)。

提交需求

步骤1 登录华为云云商店首页，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。

步骤2 设置查询条件，选择目标服务交易记录，单击操作列的“提交需求”。



步骤3 填写需求信息，单击“提交需求”。

Service Information

Product Name: [blurred]

Specification Name: [blurred]

Order No. [blurred] Click this number to view the order details.

Service Status: Customer submits request

* Requirement Description: [Text Area] 0/1,000

* Attachment: [Upload] Download requirement templates

Supported formats: BMP, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, RAR, and ZIP. Max. file size: 50.0 MB

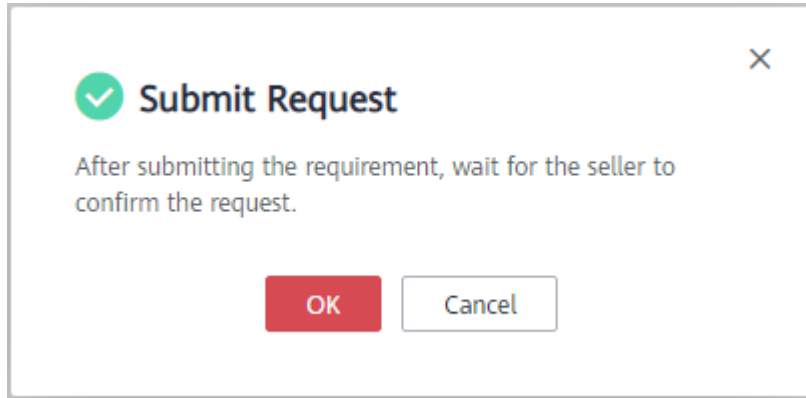
Reminder: For information security, do not include sensitive information such as personal details, accounts, and passwords in the description and attachment.

Submit request

📖 说明

- 需求附件可以参考需求模板提交。
- 提交需求成功后，用户可以在服务监管页面查看服务状态及历史记录。

步骤4 在系统显示的弹框页面，单击“确认”。

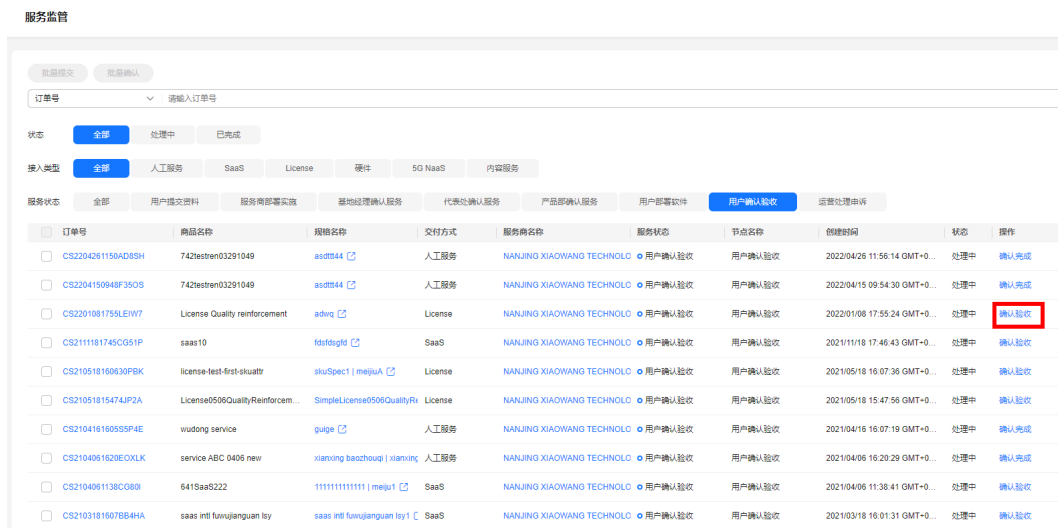


----结束

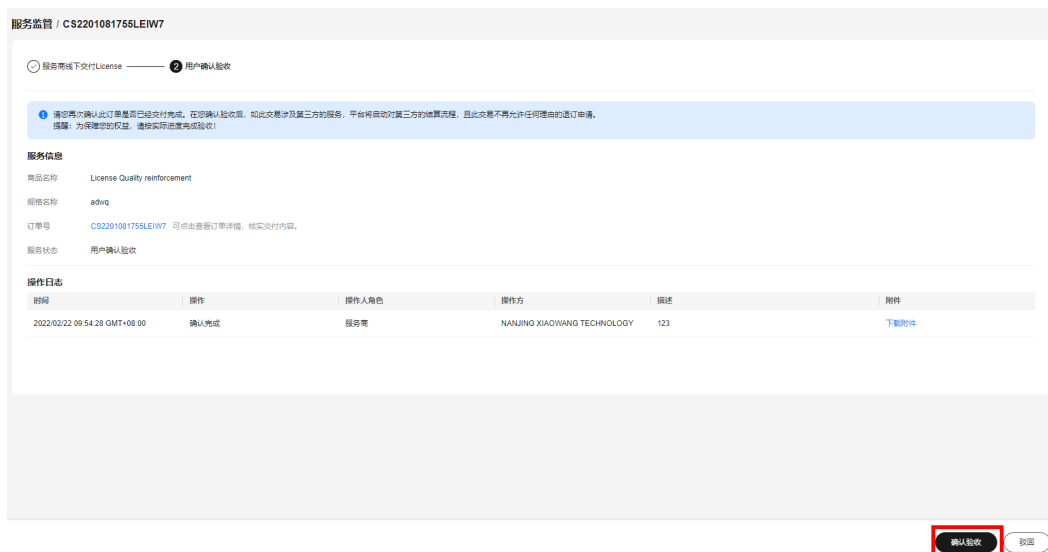
确认验收

步骤1 登录华为云云商店首页，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。

步骤2 设置查询条件，选择目标服务交易记录，单击操作列的“确认验收”。



步骤3 若服务已完成，单击“确认验收”。



步骤4 在系统显示的弹框页面，单击“确定”。



----结束

服务监管申诉说明

- 服务监管过程中，在服务商方操作流程（服务商确认需求/服务商开通交付）停留超过5天，用户可发起申诉。
- 在用户提交需求和用户确认验收过程中，驳回次数超过3次，用户可在第4次操作时发起申诉。
- 服务监管过程中当一方发起申诉后，服务监管流程冻结，进入运营经理处理申诉流程，双方都不可再进行操作。当运营经理处理完申诉后，服务监管恢复为可操作状态。

6 售后支持

商品的售后支持由seller对客户直接提供。客户购买商品后，如需售后支持，请在该商品详情页"**Support Range**"中查找seller的联系方式，联系seller提供售后服务。

7 续费管理

7.1 手动续费

7.2 自动续费

7.1 手动续费

7.1.1 手动续费规则说明

包周期资源开通成功后，用户可对其进行续费操作。若资源进入宽限期或保留期后续费，所有资源续费周期的开始时间为原资源的到期时间（不包括宽限期和保留期）。

续费规则，详情请参考[续费规则说明](#)。

7.1.2 如何进行手动续费

- 1.资源即将到期时，已经购买包周期产品的客户，可手动执行续费操作。
- 2.登录“费用中心”，进入“续费管理”页面，进行手动续费操作。具体流程请参考[《续费规则说明》](#)。

说明

设置统一到期日请参考[《如何设置统一到期日》](#)。

7.2 自动续费

7.2.1 自动续费规则说明

为避免云商店产品到期未及时续费，导致资源数据被删除，用户购买包周期产品后，可设置开通自动续费。开通自动续费后，系统将在产品到期前自动续费，无需用户再手动操作。

续费规则，详情请参考[《自动续费规则说明》](#)。

适用范围

云商店自动续费仅针对包周期产品。

目前支持设置自动续费的包周期产品有：

- 镜像类产品
- SaaS类产品
- License类产品
- 人工服务类产品

说明

人工服务类和License类订单续费后不再生成新的服务监管流程。

7.2.2 如何进行自动续费

云商店部分包周期产品支持自动续费，客户可以参见如下操作：

登录“费用中心”，进入“续费管理”页面，为已购买产品进行自动续费操作。自动续费具体设置流程，请参考《[如何自动续费](#)》。

说明

- 修改自动续费请参考[如何修改自动续费](#)。
- 取消自动续费请参考[如何取消自动续费](#)。

8 退订管理

8.1 退订管理规则

8.1 退订管理规则

须知

如果客户已经开具云商店发票，必须退票完成后才能退订。

退订规则说明

表 8-1 云商店退订规则

商品类型	担保期	退订规则	退订次数
镜像类商品	-	<ul style="list-style-type: none">云商店镜像类商品退订规则与华为云服务退订规则一致，请参考云服务退订规则。 说明 在“费用中心 > 云服务退订”页面退订云商店镜像类商品。按需资源不支持退订。	不限次数
SaaS类商品	-	不支持退订。	-
License类商品	-	不支持退订。	-
人工服务类商品	-	不支持退订。	-

商品类型	担保期	退订规则	退订次数
内容服务类商品	-	不支持退订。	-
硬件类商品	-	不支持退订。	-

9 发票管理

用户购买付费商品后，可以在“Billing Center”页面开具发票，具体操作步骤如下：

操作步骤

- 步骤1** 登录华为云账号，进入“[费用中心](#)”页面。
- 步骤2** 单击左侧操作栏的“[发票管理](#)”，进入发票管理页面。
- 步骤3** 在发票列表页提交发票申请和查看发票开具状态，具体操作请参考[如何开具发票](#)。

说明

- 客户需要更换发票时，请参考指导[如何换票](#)。
- 客户需要退回发票时，请[提交工单](#)进行处理。

----结束

10 买家常见问题

- [10.1 华为云云商店是干什么的](#)
- [10.2 云商店提供哪些软件和服务](#)
- [10.3 如何在云商店购买云应用](#)
- [10.4 为什么部分商品没有按需、包月、包年的计费模式](#)
- [10.5 如何查看已购买的商品](#)
- [10.6 在云商店购买商品后，买家如何申请发票](#)
- [10.7 购买的产品遇到使用问题，怎么办](#)
- [10.8 云商店业务如何续费](#)
- [10.9 云商店没有您需要的应用/服务怎么办](#)
- [10.10 怎么联系seller](#)
- [10.11 如果联系不到seller怎么办](#)
- [10.12 华为云是否支持第三方登录](#)
- [10.13 包年包月镜像常见问题](#)
- [10.14 按需付费镜像常见问题](#)
- [10.15 如何发起服务监管申诉](#)

10.1 华为云云商店是干什么的

华为云云商店是一个在线商店。华为与ISV供应商合作，提供从应用、运行环境、带宽以及云主机资源的一站式应用产品，用户可以在云商店快速购买到合适的应用产品（包括运行的全套环境），然后立即开始使用应用软件和服务来发布产品和运行自己的业务。

华为云云商店在云服务的生态系统中，整合了上游的应用服务，与seller一起为用户提供更优质和便捷的应用解决方案，从而促使行业生态链健康成长。

对应用产品有需求的用户在云商店通过一键开通的简单操作，就能获得一套云主机资源和已经部署好的应用软件。系统会自动启动预配置的软件，您只需要聚焦自己的业

务，无需在资源采购、软件部署等方面浪费时间、精力和成本，您只需按您的需要支付相应的费用，您可以选择按小时、按月或按年付费，非常节约开支。

10.2 云商店提供哪些软件和服务

云商店销售的产品是由“华为云服务”和“Seller”通过合作在华为云云商店平台发布的镜像产品、咨询服务、SaaS、License和人工服务产品，包括但不限于：

- Infrastructure Software: Running Environment/Databases&Caching/Content Management/System Administration/Big Data/Storage&Backup
- Business Software: Business Intelligence/Financial Services/Enterprise Application/CRM/eCommerce/Project Management
- Developer Tools: Internet Middleware/Application Development/Issue&Bug Tracking/Log Analysis/Source Control/Testing
- Professional Services:Data Transfer/Consulting And Training/Environment Configuration/Maintenance Service

10.3 如何在云商店购买云应用

商品购买流程，详情请参见[商品购买流程](#)。

10.4 为什么部分商品没有按需、包月、包年的计费模式

商品定价和计费模式由商家决定，华为云云商店会建议商家给出丰富的计费模式，但有一些商品由于其特定的属性只能提供特定的计费模式，希望用户理解。

10.5 如何查看已购买的商品

1. 登录[华为云云商店首页](#)。
2. 单击用户名下展页的“My Marketplace Apps”。
进入已购买的应用页面。
3. 查看已购买的商品。

10.6 在云商店购买商品后，买家如何申请发票

用户登录“费用中心”后，单击左侧导航栏的“发票管理”申请开票。具体开票流程请参考[如何开具发票](#)。

10.7 购买的产品遇到使用问题，怎么办

首先，联系服务商提供售后技术支持。

如果售后技术支持无法解决问题或未联系到服务商，用户可通过华为云官网[提交工单](#)方式反馈，由华为云云商店工作人员介入处理。

10.8 云商店业务如何续费

用户登录费用中心后，单击左侧导航栏的“续费管理”，进入续费管理页面，为已购买云应用续费。具体续费流程请参考[如何手动续费](#)。

10.9 云商店没有您需要的应用/服务怎么办

首先非常抱歉，华为云云商店没有提供您需要的应用/服务，请您发送邮件至 partner@huaweicloud.com 描述您的应用需求，华为会尽快整合资源，努力为您提供相应的产品，满足您的需求。

邮件标题：【云商店】【需求】【联系人】

邮件中要包含的内容：应用需求描述、公司名称、姓名、联系电话、电子邮箱。

10.10 怎么联系 seller

可以在产品详情页点击商家名称进入商家店铺页，其中包含客服邮箱。用户可以通过发送邮件至客服邮箱的方式联系seller。

10.11 如果联系不到 seller 怎么办

如果用户多次联系不到seller，可通过华为云官网[提交工单](#)方式反馈，由华为云云商店工作人员介入处理。

10.12 华为云是否支持第三方登录

不支持第三方授权登录。

10.13 包年包月镜像常见问题

包年包月镜像定价方式是什么？

包年包月支持月价和年价，由镜像seller发布商品时根据镜像特点和市场需求定价。

包年包月费用为一次性支付，即刻生效，暂不支持指定日期生效。

10.14 按需付费镜像常见问题

市场镜像的按需付费和包年包月购买的区别？

按需付费是后付费方式，客户选择使用镜像时无需付费，系统会根据实际使用情况每小时出账单，并从账户余额里扣款。

包年包月购买是预付费方式，购买时需要先付款。

按需付费只能跟ECS实例一起购买。

按需付费的镜像怎么计费？

按需付费的镜像使用在业务状态正常的ECS实例（包年包月ECS未到期或按需付费ECS未欠费停机）上才会计费。

按实际使用的时长收费，以小时为单位，按每小时整点结算，不设最低消费标准。

按需付费的镜像如何停止计费？

以下情况按需付费的镜像会停止计费：

- 释放按需付费镜像的ECS实例；
- 将按需付费镜像的ECS实例更换成其他镜像（非同一商品的镜像）；
- 按需付费镜像的ECS实例因镜像或者实例欠费停机。

如果您已购买过按需付费镜像，是否还支持再购买同一商品包年包月镜像？

支持，请直接去该镜像商品详情页购买。

一个小时内使用市场镜像进行更换 ECS 系统盘，怎么计费？

使用不同的镜像商品进行更换ECS系统盘，会收取两个镜像的小时费用（不足一小时按照一小时收费）。

使用相同的镜像商品进行更换ECS系统盘，只会收取一个镜像的小时费用。

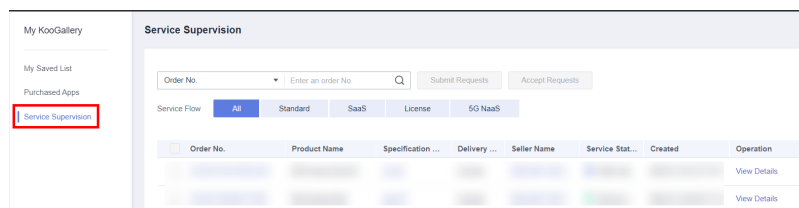
10.15 如何发起服务监管申诉

标准服务流服务监管，在商家操作流程停留超过5天的情况下，用户可发起申诉，具体操作步骤如下。

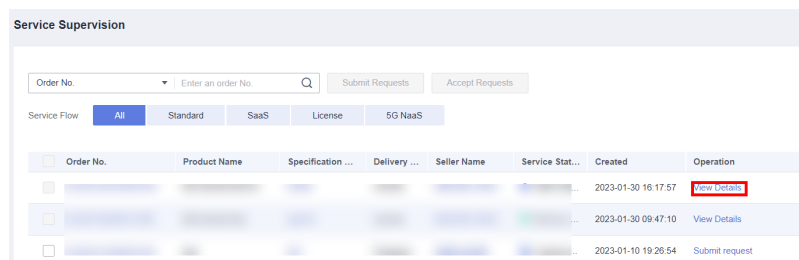
操作步骤

步骤1 进入买家中心页面。

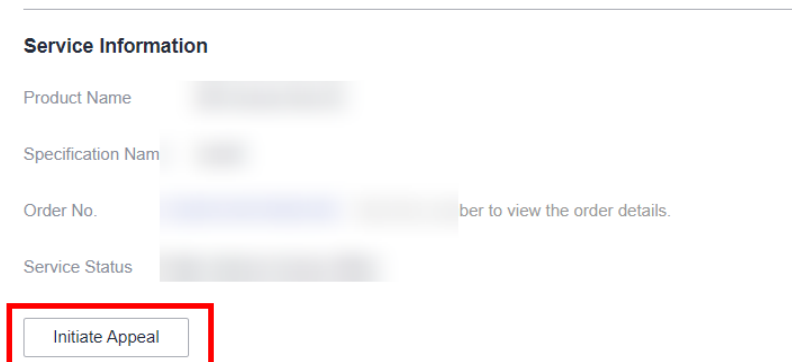
步骤2 单击左侧导航的“服务监管”，进入服务监管查看页面。



步骤3 点击订单列表中，对应订单后的“查看详情”。

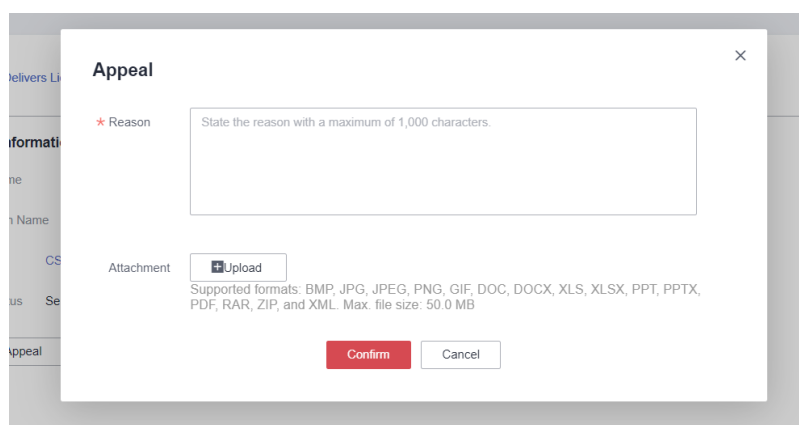


步骤4 在服务监管详情页面，点击“发起申诉”。



The screenshot shows a 'Service Information' section with the following fields: Product Name, Specification Name, Order No. (with a link to view order details), and Service Status. Below these fields is a red-bordered button labeled 'Initiate Appeal'.

步骤5 填写申诉原因后，点击确认即可。



The screenshot shows an 'Appeal' dialog box with a close button (X) in the top right corner. It contains a 'Reason' field with a red asterisk and a placeholder text: 'State the reason with a maximum of 1,000 characters.' Below the reason field is an 'Attachment' section with an 'Upload' button. Underneath the upload button, it lists supported formats: BMP, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, RAR, ZIP, and XML, with a maximum file size of 50.0 MB. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Confirm' (in red) and 'Cancel'.

----结束