

用户指南

用户指南

文档版本 01
发布日期 2025-02-28



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。

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 购买商品	1
1.1 下单购买	1
1.2 商品升级和计费规则	4
1.3 商品续费	6
1.3.1 手动续费	7
1.3.1.1 手动续费规则说明	7
1.3.1.2 如何进行手动续费	7
1.3.2 自动续费	7
1.3.2.1 自动续费规则说明	7
1.3.2.2 如何进行自动续费	7
2 使用商品	9
2.1 镜像类商品购买与使用指导	9
2.2 SaaS 类商品使用指导	13
2.3 License 类商品使用指导	16
2.4 人工服务类商品使用指导	16
2.5 服务监管	16
2.5.1 License 类商品服务监管	17
2.5.2 SaaS 类商品服务监管	18
2.5.3 人工服务类商品服务监管	21
2.6 授权委托服务	24
3 售后服务	28
3.1 开票	28
3.2 售后支持	28
3.3 商品退订	28
3.3.1 退订规则	29
3.3.2 申请协商退订	29
4 买家常见问题	32
4.1 华为云云商店是干什么的	32
4.2 云商店提供哪些软件和服务	33
4.3 如何在云商店购买云应用	33
4.4 为什么部分商品没有按需、包月、包年的计费模式	33
4.5 如何查看已购买的商品	33

4.6 在云商店购买商品后，买家如何申请发票.....	33
4.7 购买的产品遇到使用问题，怎么办.....	33
4.8 云商店业务如何续费.....	34
4.9 云商店没有您需要的应用/服务怎么办.....	34
4.10 怎么联系 seller.....	34
4.11 如果联系不到 seller 怎么办.....	34
4.12 华为云是否支持第三方登录.....	34
4.13 包年包月镜像常见问题.....	34
4.14 按需付费镜像常见问题.....	34
4.15 如何发起服务监管申诉.....	35

1 购买商品

- 1.1 下单购买
- 1.2 商品升级和计费规则
- 1.3 商品续费

1.1 下单购买

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

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

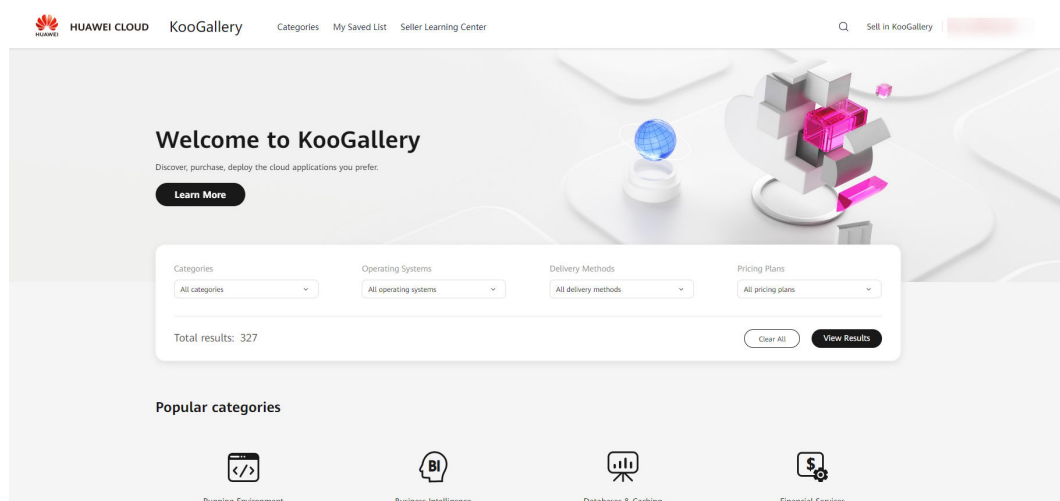
操作步骤

以购买镜像类应用为例。

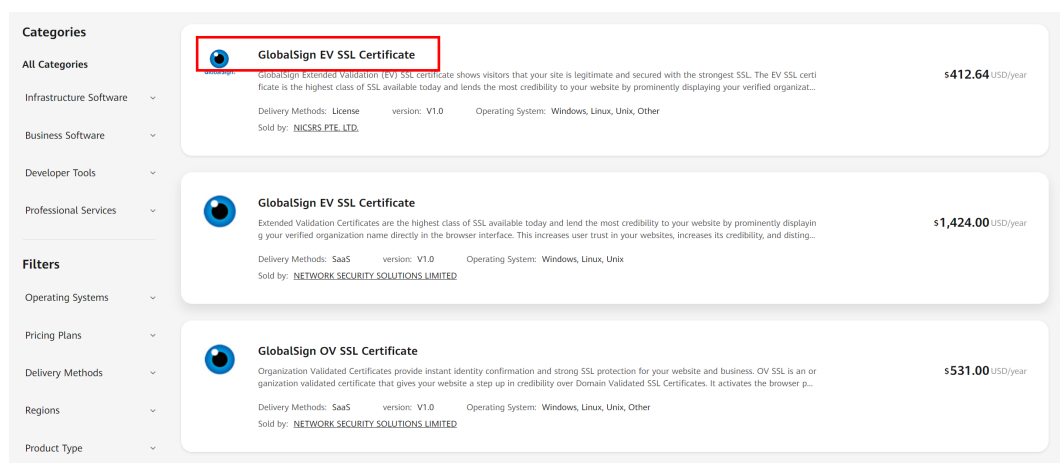
步骤1 登录[华为云云商店首页](#)。

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

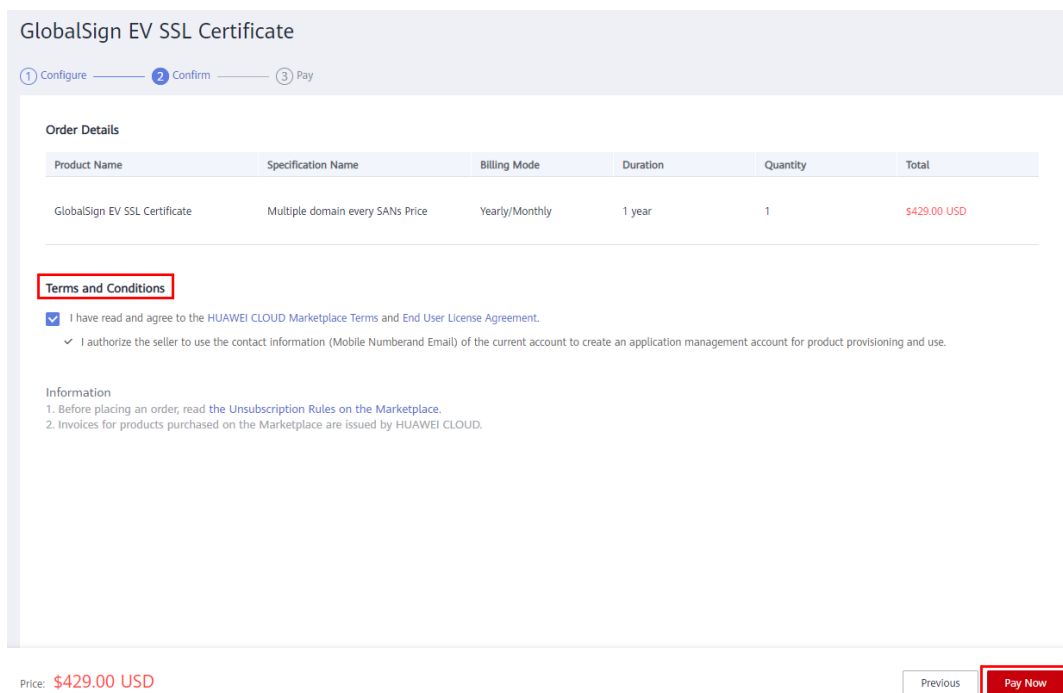
-  Certificate deployment on NGINX server2
-  Certificate download guide3
-  F5

📖 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。

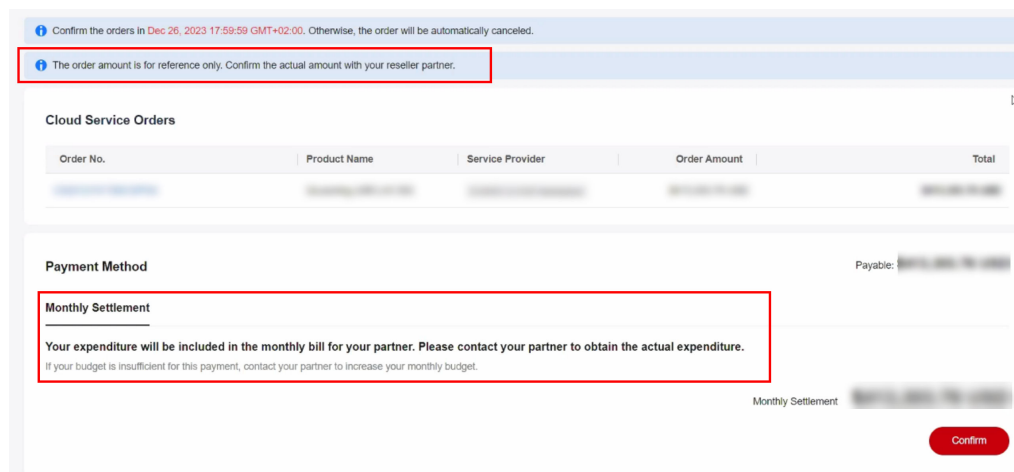
步骤5 核对订单详情，勾选“Terms and Conditions”，单击“Pay Now”。



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。



- 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](#)。
- 预付费购买流程，请参见：[普通华为云客户如何充值（预付费）](#)
- 后付费购买流程，请参见：[普通华为云客户如何还款（后付费）](#)

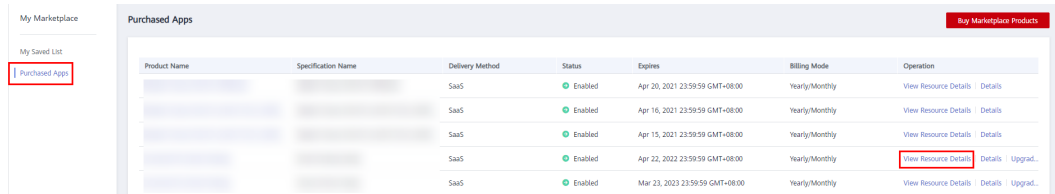
----结束

1.2 商品升级和计费规则

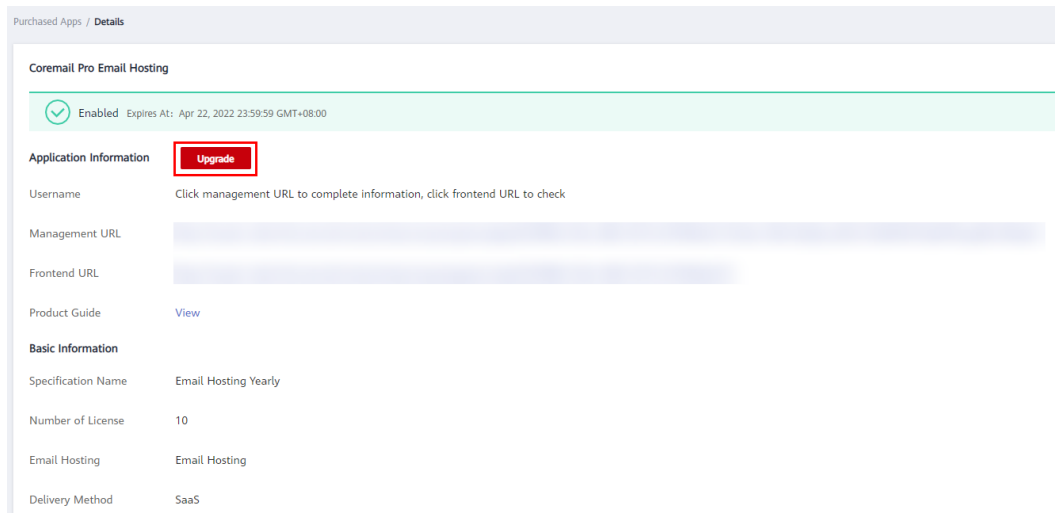
用户可以在购买通用SaaS类商品后进行升级或扩容，支付完成后即可使用，下面介绍升级的具体操作。

操作步骤

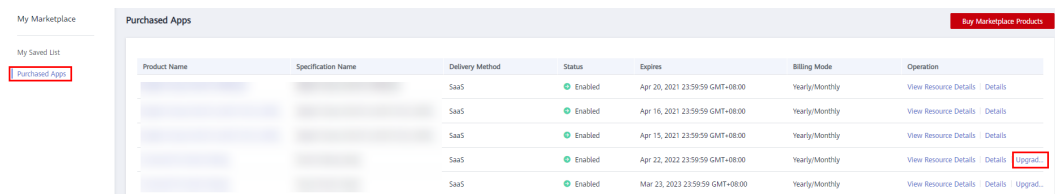
- 步骤1** 进入[买家中心](#)。
- 步骤2** 点击左侧导航的“我的云商店 > 已购买的服务”。
进入“已购买的服务”页面。
- 步骤3** 单击商品列表操作栏的“View Resource Details”。



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
- ② Tier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

1.3 商品续费

1.3.1 手动续费

1.3.1.1 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](#)。

1.3.1.2 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》](#)。

1.3.2 自动续费

1.3.2.1 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。

1.3.2.2 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](#)。

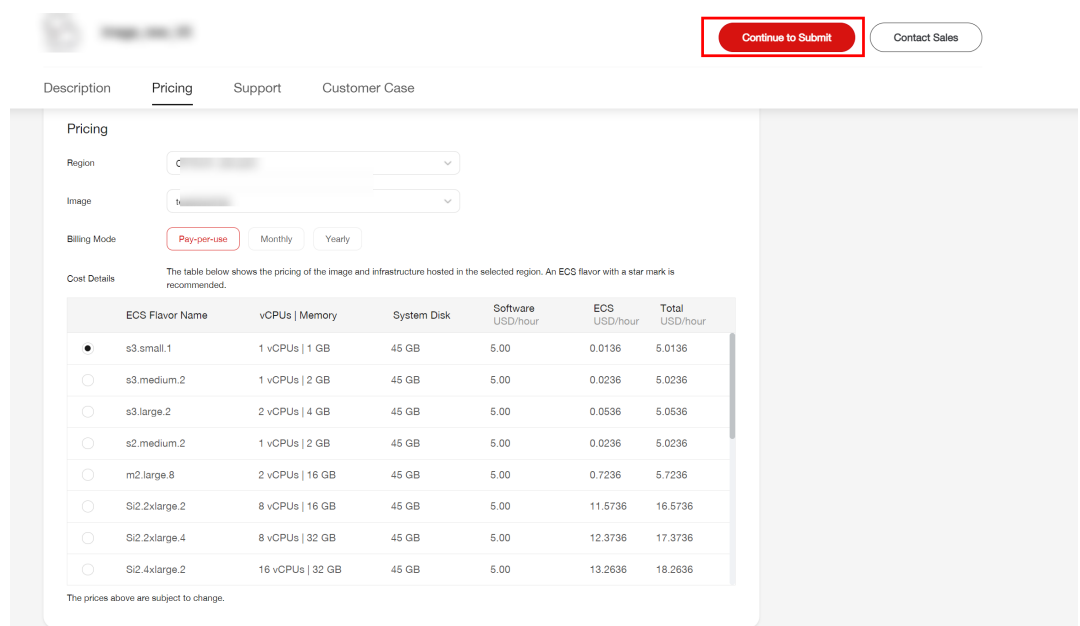
2 使用商品

- 2.1 镜像类商品购买与使用指导
- 2.2 SaaS类商品使用指导
- 2.3 License类商品使用指导
- 2.4 人工服务类商品使用指导
- 2.5 服务监管
- 2.6 授权委托服务

2.1 镜像类商品购买与使用指导

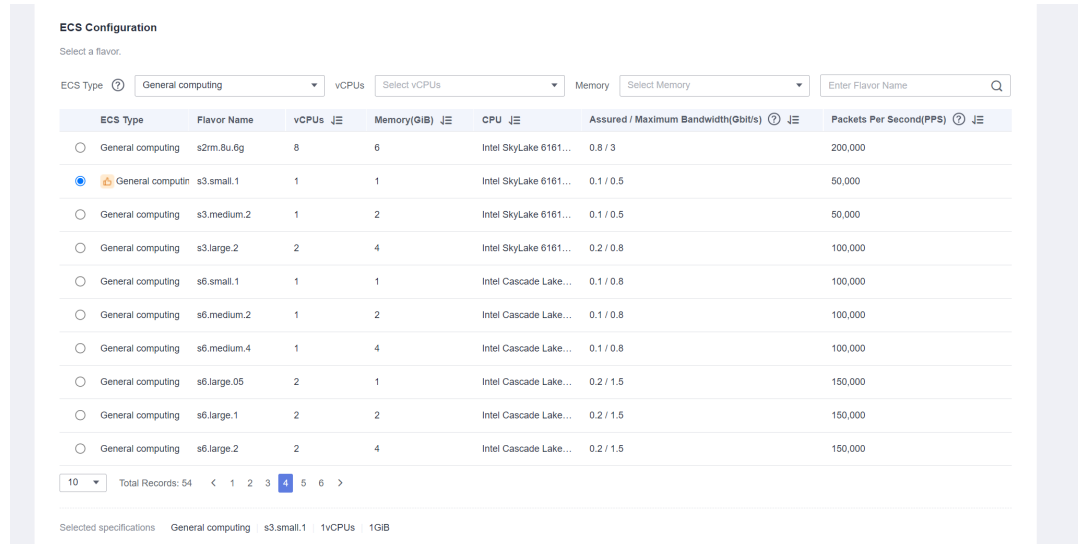
云商店镜像类商品当前支持2种部署方式：快捷开通和自定义部署，根据部署方式不同，购买使用的方式也有所不同。

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。

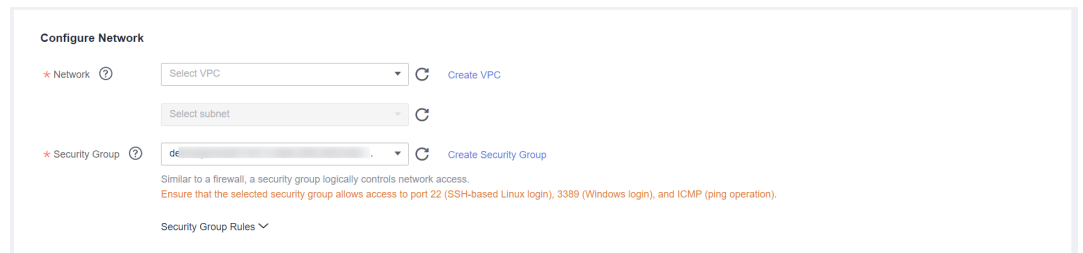


快捷开通流程

- 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；



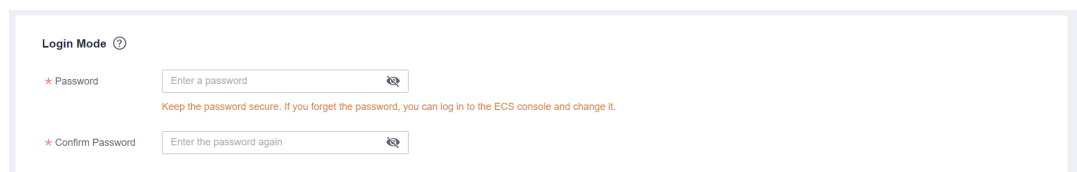
2. 选择网络和安全组配置，完成网络配置；



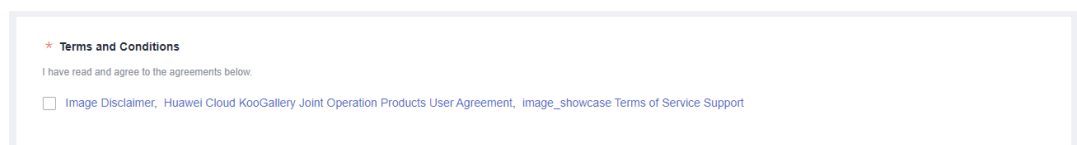
说明

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；



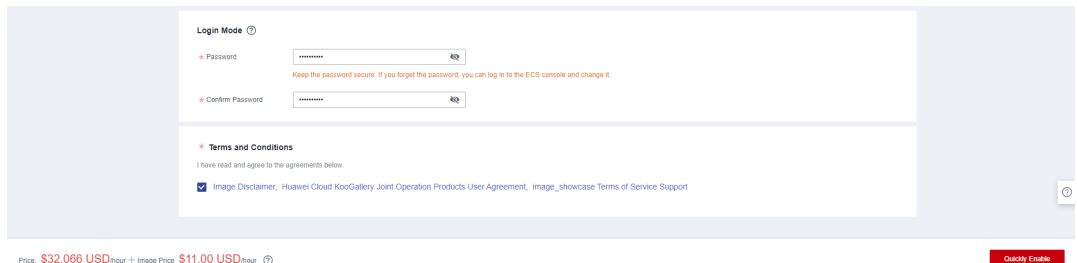
4. 勾选“协议及授权”。



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。

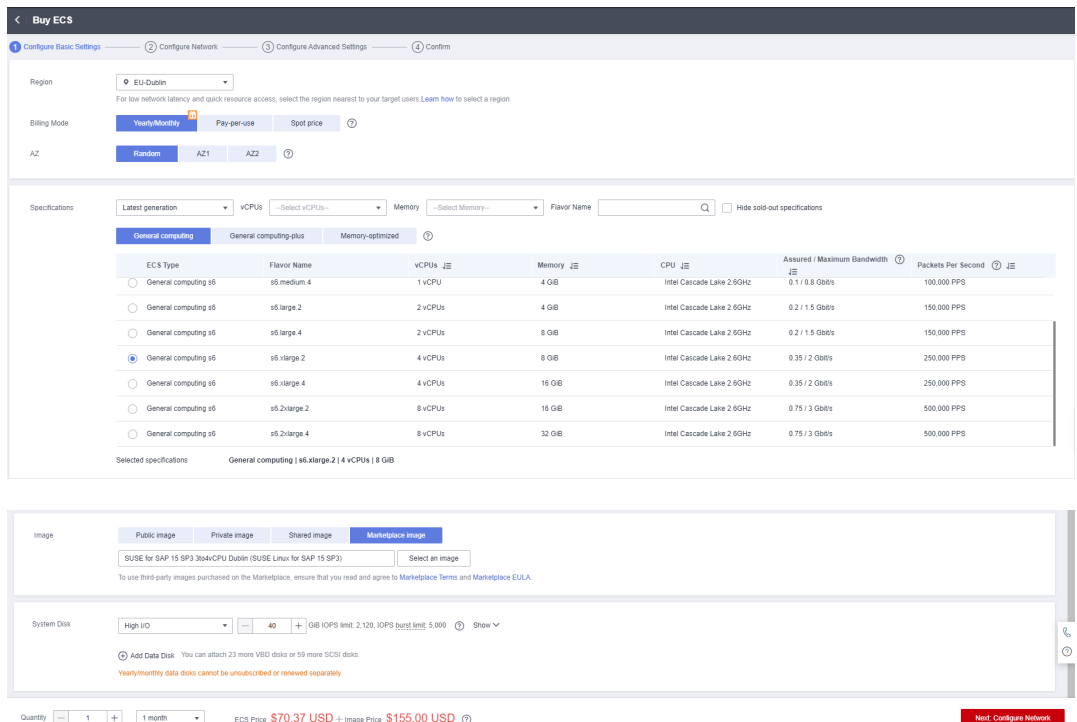


----结束

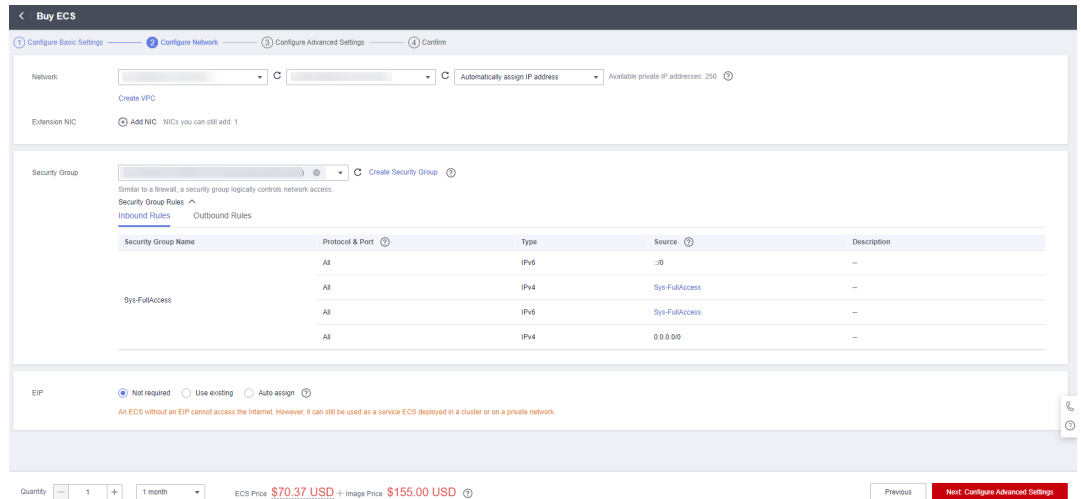
自定义开通流程

步骤1 在控制台页面选择部署方式为“自定义开通”；

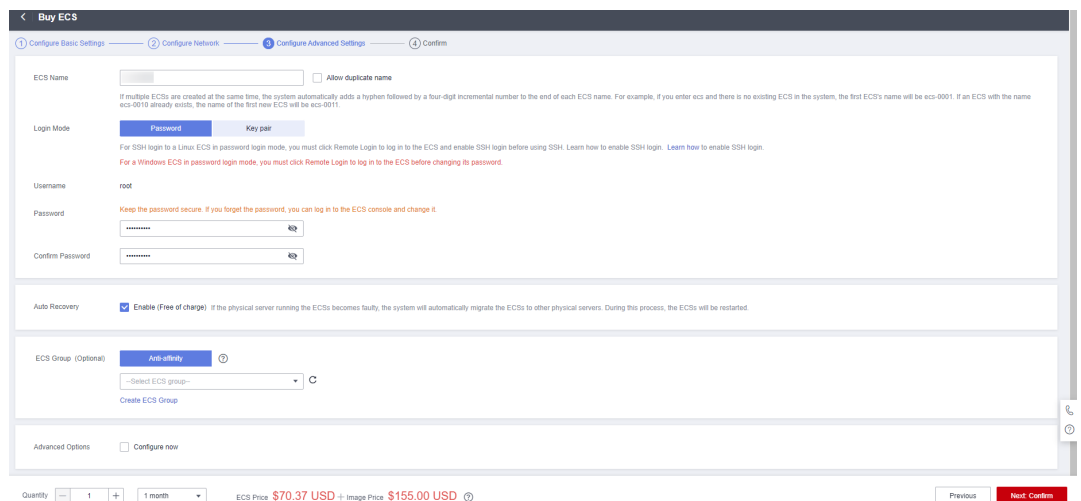
步骤2 进入“购买弹性云服务器”页面，选择计费方式，并确认规格类型选型、“规格/镜像列”所显示的镜像，确认无误后单击“下一步”；



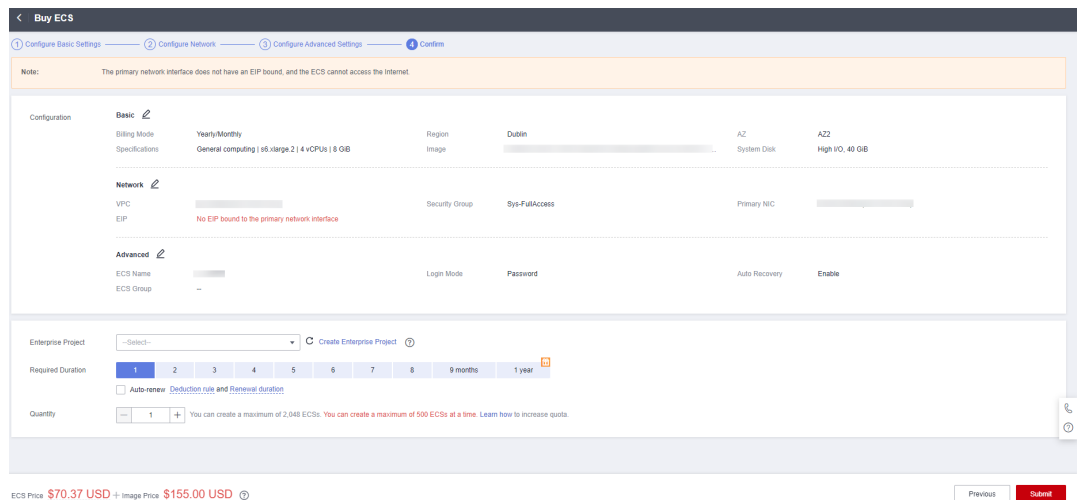
步骤3 在“网络配置”页面，选择网络、安全组、弹性公网IP后，单击“下一步”；



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。

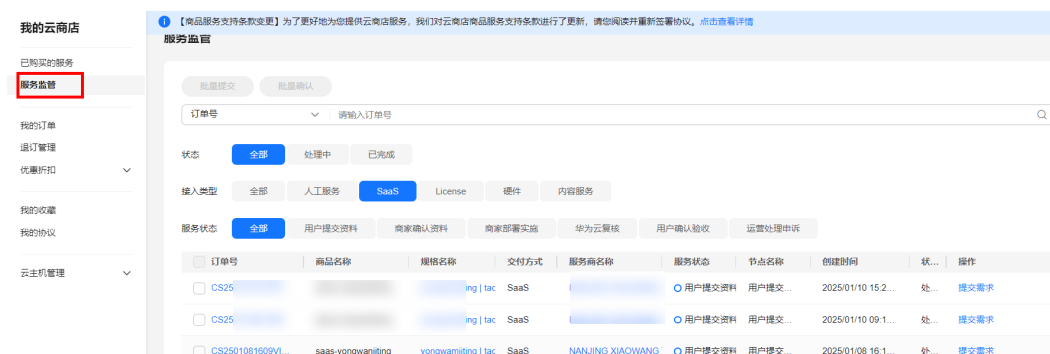
----结束

2.2 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

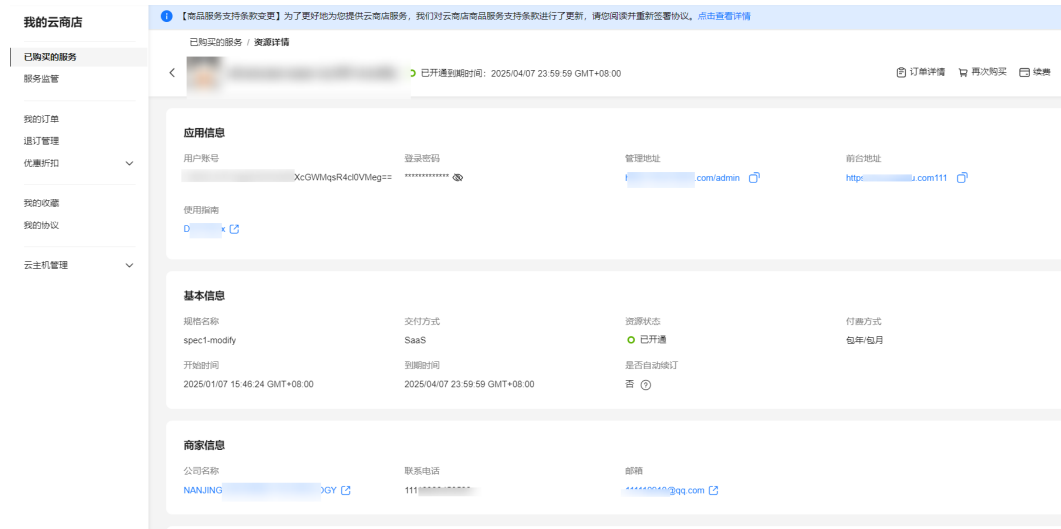
步骤1 订单支付成功后，进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面。



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“查看详情”，进入详情页查看订单的应用信息。



步骤3 用户也可以在“[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“资源详情”，进入到详情页查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。



步骤4 点击“应用信息”中的“登录密码”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“管理地址”与“前台地址”。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，联系商家提供服务。

图 2-1 应用信息

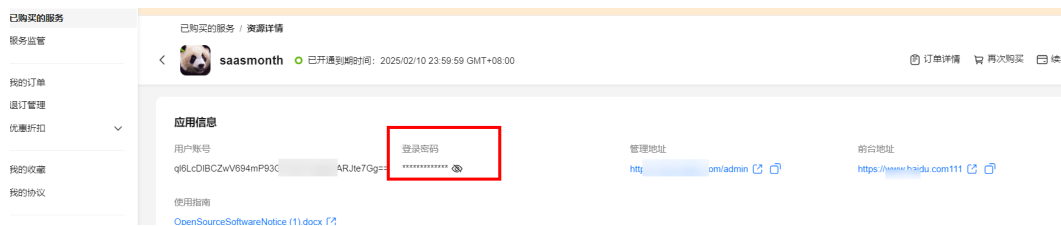


图 2-2 商家信息



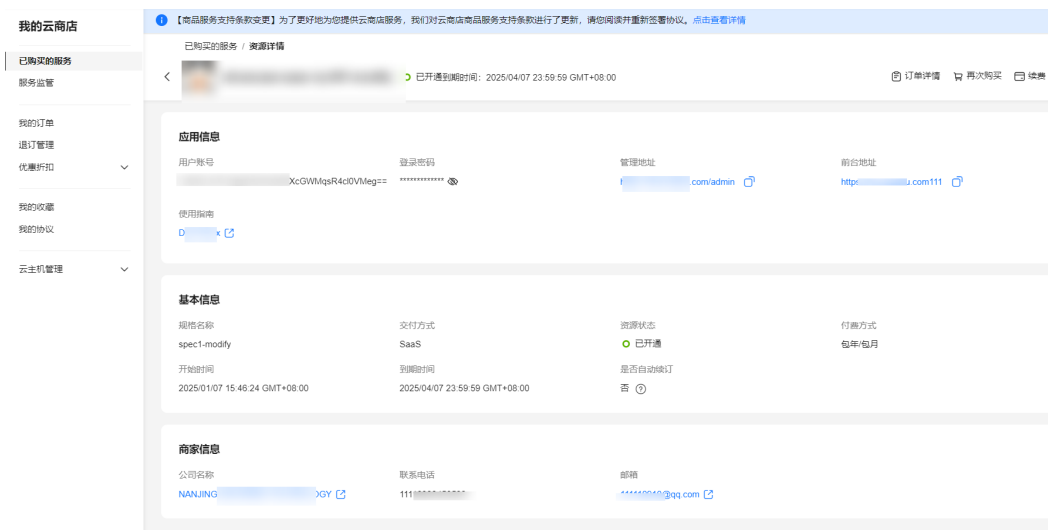
----结束

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“资源详情”，进入到详情页查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。



步骤3 点击“应用信息”中的“登录密码”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“管理地址”与“前台地址”。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，联系商家提供服务。

图 2-3 应用信息

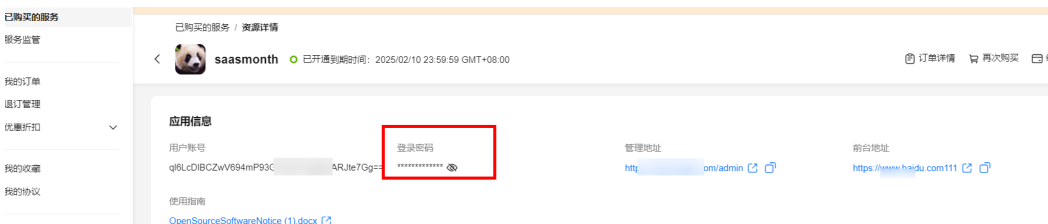


图 2-4 商家信息



----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商家提供服务。
- 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。

2.3 License 类商品使用指导

用户订购License应用后，由商家交付license并线下提供软件包和应用部署。用户可在我的云商店-服务监管查看商家交付进度，在成功获取license后请参考使用指南进行操作，如需其他技术支持可联系商家提供帮助。如商家已完成服务，请及时在服务监管处点击确认验收。

- 查看商家交付进度

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](#)。

- 下载使用指南

用户可在“[我的云商店>已购买的服务](#)”下载该商品的使用指南，请参考使用指南部署使用对应软件。



- 联系商家

如需联系商家提供更多服务支持，可以点击‘联系我们’获取商家的联系方式。



2.4 人工服务类商品使用指导

- 提交需求及验收

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](#)。

- 联系商家

如需联系商家提供服务，可以点击商品名称进入商品详情页获取商家的联系方式。

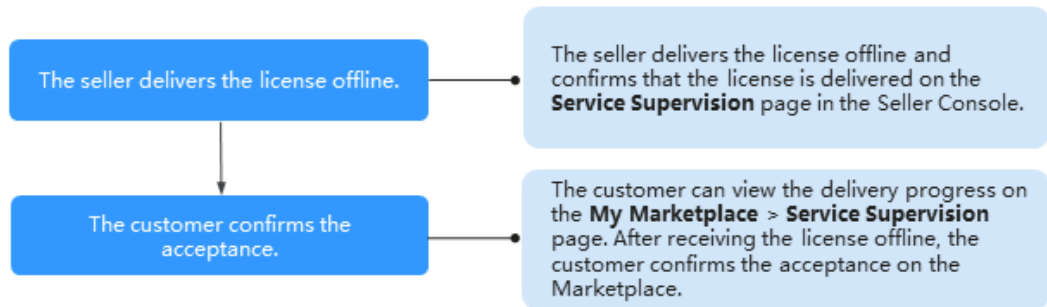
2.5 服务监管

2.5.1 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。如服务监管流程在商家处未处理，用户可联系商家沟通交付问题。

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“商家实施服务”状态。
2. 当商家反馈服务已实施（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

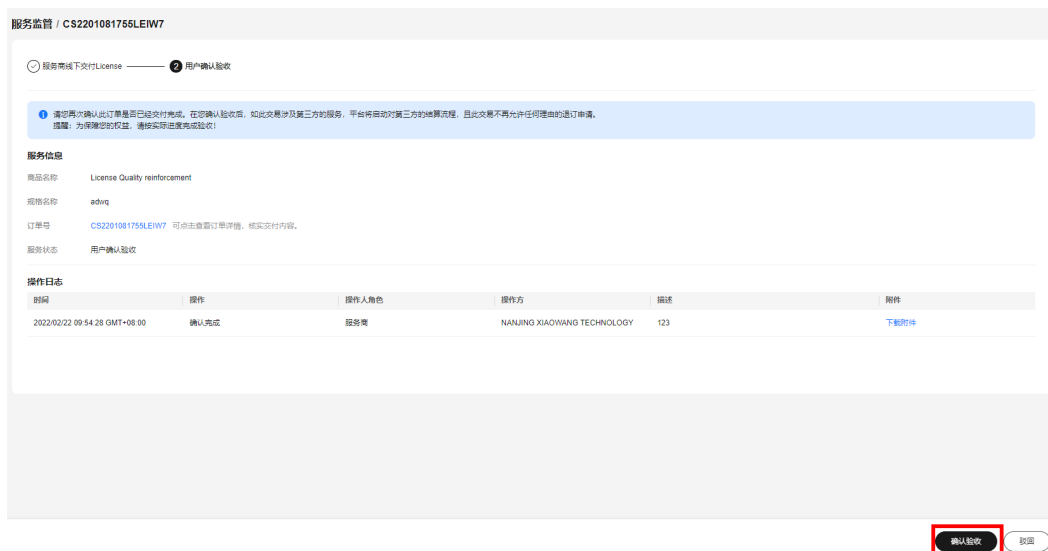
步骤1 登录华为云云商店首页，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。

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”。

服务监管

订单号	商品名称	规格名称	交付方式	服务名称	服务状态	节点名称	创建时间	状态	操作
<input type="checkbox"/> CS2204261150A08SH	742testren03291049	asd044	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS2204150948F350S	742testren03291049	asd044	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS2201081755LEIW7	License Quality reinforcement	edrq	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS211181745CG51P	saas10	fdstgptd	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS210518160630F8K	license-test-first-skuatlr	skuSpec1 mejuA	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS21051815474JP2A	LicenseQualityReinforcem...	SimpleLicenseQualityRei	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS21041616055SP4E	wudong service	guage	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS2104061920EOXLK	service ABC 0406 new	xianxing baoshouqi xianxing	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS2104061138C080I	641SaaS222	11111111111 meju1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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
<input type="checkbox"/> CS21031816078B4HA	saas intf fuvujianguan ley	saas intf fuvujianguan ley	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	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”。



步骤4 在系统显示的弹框页面，单击“确定”。



----结束

2.5.2 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。如服务监管流程在商家处未处理，用户可联系商家沟通交付问题。

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. 商家反馈服务已完成后，用户可以在“[我的云商店>服务监管](#)”验收服务，确认已完成。
3. 商家实施需求后，若用户对服务结果不满意，可以执行“驳回”操作。

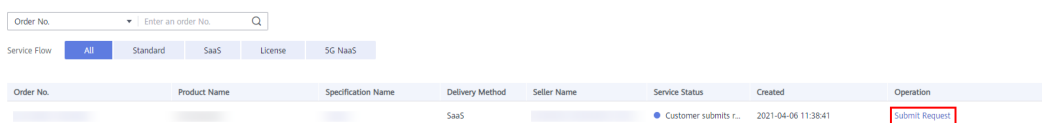
📖 说明

服务监管过程中，如商家方流程停留超过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](#)

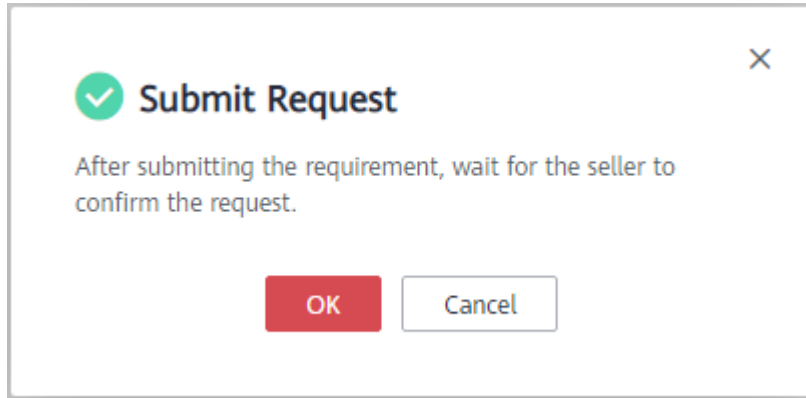
Supported formats: BMP, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, RAR, and ZIP. Max. file size: 50.0 MB

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

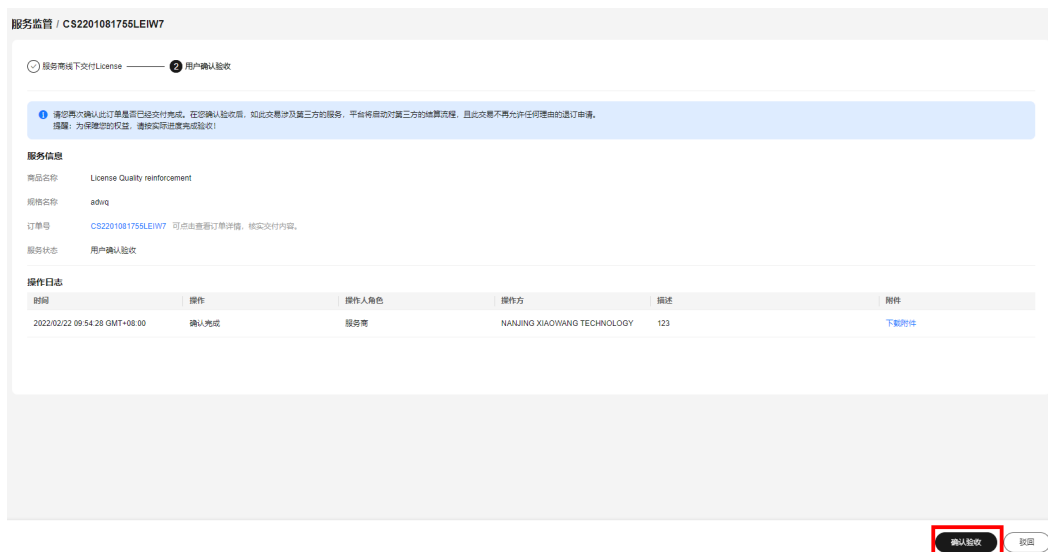
状态 **全部** 处理中 已完成

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 服务调部等实践 基地治理确认服务 代表处确认服务 产品部确认服务 用户部等软件 **用户确认验收** 运营处理申请

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
<input type="checkbox"/> CS2204261150AD8SH	742testren03291049	asd0144	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2204150948F350S	742testren03291049	asd0144	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2201081755LEIW7	License Quality reinforcement	adnq	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2111181745CG51P	saas10	fd9fd9fd	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 用户确认验收	用户确认验收	2021/11/18 17:49:43 GMT+0...	处理中	确认验收
<input type="checkbox"/> CS210518160630PEK	license-test-first-skuattr	skuSpec1 meijuA	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS21051815474JP2A	License0506QualityReinforcem...	SimpleLicense0506QualityRi	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS210418160555P4E	wudong service	gulge	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 用户确认验收	用户确认验收	2021/04/18 16:07:19 GMT+0...	处理中	确认完成
<input type="checkbox"/> CS2104061620EOXLK	service ABC 0406 new	xianxing baozhouqi xianxing	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2104061138C88H	641SaaS222	111111111111 meiju1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2103181607884HA	saas Intl funvujanguan lty	saas Intl funvujanguan lty1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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”。



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，在商家方操作流程（商家确认需求/商家开通交付）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。

2.5.3 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。如服务监管流程在商家处未处理，用户可联系商家沟通交付问题。
- 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. 商家反馈服务已完成后，用户可以在“[我的云商店>服务监管](#)”验收服务，确认已完成。
3. 商家实施需求后，若用户对服务结果不满意，可以执行“驳回”操作。

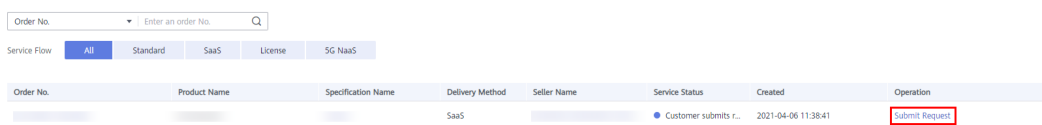
📖 说明

服务监管过程中，如商家方流程停留超过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[#en-us_buyer_topic_00000027/section1276711141013](#)。

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](#)

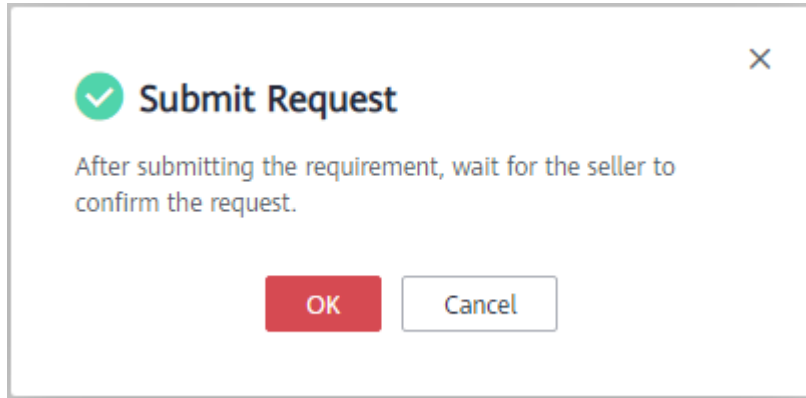
Supported formats: BMP, JPG, JPEG, PNG, GIF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, RAR, and ZIP. Max. file size: 50.0 MB

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

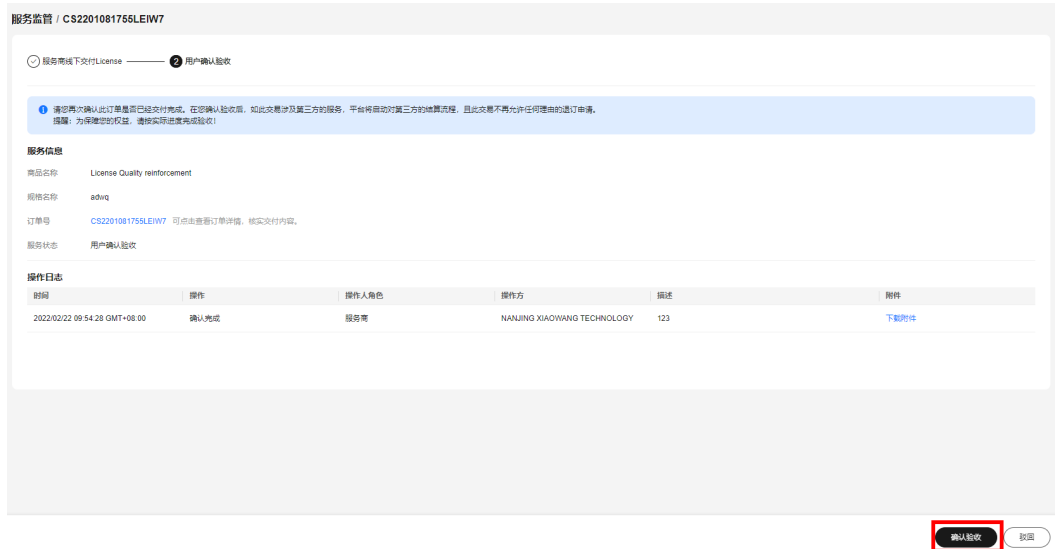
状态 **全部** 处理中 已完成

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 服务调部等实践 基地治理确认服务 代表处确认服务 产品部确认服务 用户部等软件 **用户确认验收** 运营处理申请

订单号	商品名称	报给名称	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
<input type="checkbox"/> CS2204261150AD8SH	742testren03291049	asdt044	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2204150948F350S	742testren03291049	asdt044	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2201081755LEIW7	License Quality reinforcement	adnq	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2111181745CG51P	saas10	fdv6qgH	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 用户确认验收	用户确认验收	2021/11/18 17:49:43 GMT+0...	处理中	确认验收
<input type="checkbox"/> CS210518160630PEK	license-test-first-skuattr	skuSpec1 meijuA	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS21051815474JP2A	License0506QualityReinforcem...	SimpleLicense0506QualityRi	License	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS210418160555P4E	wudong service	gulge	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 用户确认验收	用户确认验收	2021/04/18 16:07:19 GMT+0...	处理中	确认完成
<input type="checkbox"/> CS2104061620EOXLK	service ABC 0406 new	xianxing baozhouqi xianxing	人工服务	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS2104061138C88H	641SaaS222	111111111111 meiju1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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
<input type="checkbox"/> CS21031816078B4HA	saas Intl funvujanguan lty	saas Intl funvujanguan lty1	SaaS	NANJING XIAOWANG TECHNOLO	● 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”。



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，在商家方操作流程（商家确认需求/商家开通交付）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。

2.6 授权委托服务

当商家或用户在以下场景使用委托服务时，如表2-1，云商店会向您发送授权请求。一旦您同意，即表示您授权云商店以委托对象角色为您提供相应的服务。若委托策略有任何更新，云商店将会在您使用该服务时重新请求授权。具体的委托策略参见[委托策略权限详情](#)。

注意

请勿对云商店的委托及委托策略内容进行修改，也请勿在其他委托上复用云商店的委托策略，否则会影响服务的正常运行。

表 2-1 委托服务表

授权角色	场景	服务类型	委托	委托对象	委托策略
用户	使用商品	镜像类商品快捷开通	mkp_agency_trust	云商店系统账号	mkp_deployment_policy
			mkp_rfs_agency_trust	资源编排服务RFS	mkp_rfs_deployment_polic...
	镜像类商品模版部署	mkp_agency_trust	云商店系统账号	mkp_deployment_policy	

说明

云商店已不再使用委托mkp_ims_trust、mkp_admin_trust、mkp_rf_admin_trust、mkp_obs_trust，如您授权过以上委托，可参见[取消委托授权](#)删除。

委托策略权限详情

- **mkp_deployment_policy**

```
{
  "Version": "1.1",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "kms:cmk:create",
        "kms:cmk:get",
        "kms:dek:create"
      ]
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "rf:stack:listStacks",
        "rf:stack:listStackResources",
        "rf:stack:listStackOutputs",
        "rf:stack:createStack",
        "rf:stack:getStackMetadata",
        "rf:stack:updateStack"
      ]
    }
  ]
}
```

- **mkp_rfs_deployment_policy**

```
{
  "Version": "1.1",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
```

```
        "kms:cmk:get",
        "kms:dek:decrypt"
    ]
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "ecs:diskConfigs:use",
        "ecs:servers:create",
        "ecs:cloudServers:showServer",
        "ecs:cloudServers:get",
        "ecs:serverInterfaces:get",
        "ecs:serverKeypairs:get",
        "ecs:flavors:get",
        "ecs:serverVolumes:use",
        "ecs:cloudServers:createServers",
        "ecs:cloudServers:create",
        "ecs:cloudServers:deleteServers",
        "ecs:cloudServers:delete",
        "ecs:servers:get",
        "ecs:serverInterfaces:use",
        "ecs:securityGroups:use"
    ]
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "evs:volumes:list",
        "evs:volumes:create",
        "evs:volumes:manage",
        "evs:backups:get",
        "evs:volumes:attach",
        "evs:volumes:get",
        "evs:snapshots:get"
    ]
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "ims:images:get",
        "ims:images:list"
    ]
},
{
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
        "vpc:securityGroups:create",
        "vpc:subnets:update",
        "vpc:routers:update",
        "vpc:networks:get",
        "vpc:ports:get",
        "vpc:ports:update",
        "vpc:ports:create",
        "vpc:securityGroupRules:get",
        "vpc:subnets:create",
        "vpc:subnets:get",
        "vpc:securityGroups:update",
        "vpc:routers:get",
        "vpc:securityGroups:get",
        "vpc:networks:create",
        "vpc:networks:update"
    ]
}
]
```

取消委托授权

商家或用户可在控制台右上角下拉框中的“统一身份认证服务（IAM）>委托”中删除已授权的委托，一旦删除，相应的服务将立即失效，请谨慎操作。



3 售后服务

- 3.1 开票
- 3.2 售后支持
- 3.3 商品退订

3.1 开票

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

3.2 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。

3.3 商品退订

3.3.1 退订规则

须知

- 如商品涉及服务监管，在服务监管完成前（即订单状态变为“已完成”前）为交易担保期。
- 如遇特殊商品或特殊订单，以用户和商家的具体约定为准。

表 3-1 云商店退订规则

商品类型	是否涉及服务监管	退订规则	用户申请指引	商家审核指引
镜像类商品	否	<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，请参见云服务退订规则。 • 按需资源不支持退订。 	请参见 云服务退订	/
SaaS类商品	是	交易担保期内支持与商家协商退订。	请参见 申请协商退订	在 卖家中心 > 订单管理 > 退订管理 页面审核退订
	否	不支持退订。	/	/
License类商品	是	交易担保期内支持与商家协商退订。	请参见 申请协商退订	在 卖家中心 > 订单管理 > 退订管理 页面审核退订
人工服务类商品	是			
硬件类商品	是			
内容服务类、咨询服务类和云主机商品	否	不支持退订。	/	/

3.3.2 申请协商退订

License类、人工服务类、硬件类商品和涉及服务监管的SaaS类商品，在交易担保期内（服务监管完成前）享有协商退订服务。

图 3-1 退订流程图



操作步骤

步骤1 进入 [买家中心](#) > [我的云商店](#) > [退订管理](#) 页面，查看可以退订的商品列表。

步骤2 选择需要退订的商品，点击右侧操作列的“退订”。

订单号	商品名称	规格名称	所属服务商	交付方式	退订时间	退订状态	操作
CS24120415500TBE6	9122-saas-zdmgyl	C1 T1 P1	NANJING XIAOWANG TECHNOLOG	SaaS	--	--	退订
CS24120415010LEUN	9122-saas-zdmgyl	C1 T1 P1	NANJING XIAOWANG TECHNOLOG	SaaS	--	--	退订
CS2412040916528FN	saas Upgrade Configuration	red A	NANJING XIAOWANG TECHNOLOG	SaaS	--	--	退订

步骤3 输入协商退款金额（ $0 < \text{协商退款金额} \leq \text{实付金额}$ ），选择退订原因，点击右下角“退订”。

退订管理 / 退订申请

1 提交退订前请先与服务商确认后录入协商退款金额。
2 详细的退订流程与退订规则，请参见[退订规则说明](#)

商品名称	规格名称	购买数量	退订类型	创建时间	可退金额上限 (\$)	协商退款金额 (\$)
9122-saas-zdmgyl	9122-saas-zdmgyl/gwge11.C11...	1	协商退款	2024/12/04 15:50:49 GMT+08:00	2.00	2.00

请选择退订原因

请填写您退订的原因，以便我们为您提供更好的服务。

购买云服务时选择参数
 业务部署后，退订多购买的云服务
 业务测试完毕退订
 云服务不好用
 不满足业务部署需求
 业务故障无法修复
 其他

退款金额: \$2.00
退款金额为参考金额，具体请以账单为准。

退订

步骤4 点击“退订”。

⚠ 确定要退订并删除以下资源吗?

商品名称	规格名称	购买数量	退订类型	创建时间	可退金...	协商退款金额 (\$)
9122-saas-zi...	9122-saas-zi...	1	协商退款	2024/12/04 15:...	2.00	2.00

1 提交后请联系服务商进行审批退款。

同意把账号下的联系方式提供给服务商，以便遇到退订问题时与您联系。

说明

- 用户可以选择是否勾选“同意把账号下的联系方式提供给服务商”，勾选后如遇到退订问题，商家可以更快地与用户取得联系。
- 提交成功后可以在“退订管理”查看退款状态。
- 如商家审核通过，系统将会在三个小时内完成自动退款。

----结束

4 买家常见问题

- 4.1 华为云云商店是干什么的
- 4.2 云商店提供哪些软件和服务
- 4.3 如何在云商店购买云应用
- 4.4 为什么部分商品没有按需、包月、包年的计费模式
- 4.5 如何查看已购买的商品
- 4.6 在云商店购买商品后，买家如何申请发票
- 4.7 购买的产品遇到使用问题，怎么办
- 4.8 云商店业务如何续费
- 4.9 云商店没有您需要的应用/服务怎么办
- 4.10 怎么联系seller
- 4.11 如果联系不到seller怎么办
- 4.12 华为云是否支持第三方登录
- 4.13 包年包月镜像常见问题
- 4.14 按需付费镜像常见问题
- 4.15 如何发起服务监管申诉

4.1 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。

4.2 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

4.3 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](#)。

4.4 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。

4.5 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。

4.6 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](#)。

4.7 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。

4.8 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](#)。

4.9 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。

4.10 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。

4.11 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。

4.12 华为云是否支持第三方登录

不支持第三方授权登录。

4.13 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。

4.14 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。

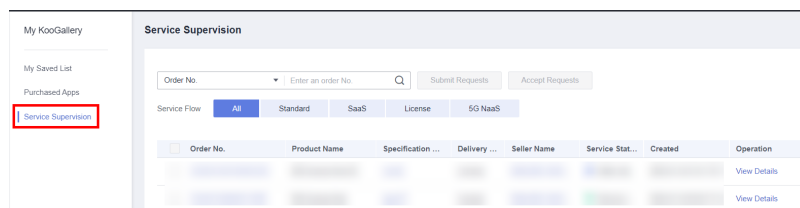
4.15 如何发起服务监管申诉

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。

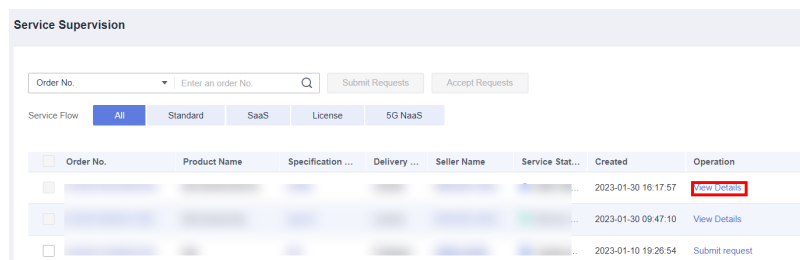
操作步骤

步骤1 进入买家中心页面。

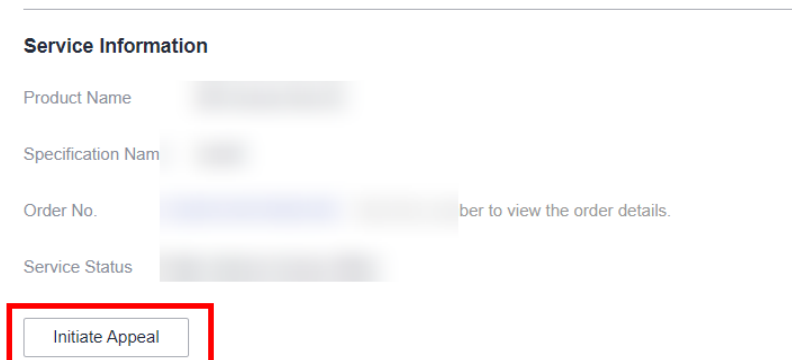
步骤2 单击左侧导航的“服务监管”，进入服务监管查看页面。



步骤3 点击订单列表中，对应订单后的“查看详情”。

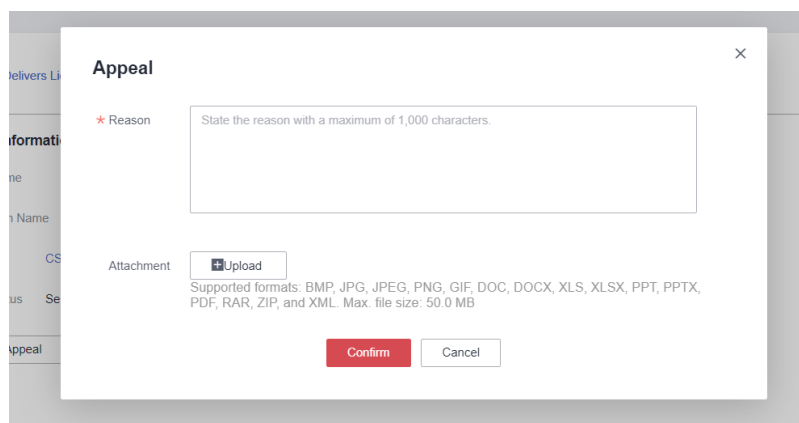


步骤4 在服务监管详情页面，点击“发起申诉”。



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 text area for input, with a note: 'State the reason with a maximum of 1,000 characters.' Below the text area is an 'Attachment' section with an 'Upload' button. Underneath, 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 'Confirm' and 'Cancel' buttons.

----结束