

专业服务

# 产品介绍

文档版本 01  
发布日期 2023-01-13



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。保留一切权利。

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

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

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

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

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

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

客户服务电话： 4008302118

---

# 目录

---

<b>1 我的服务单</b>	<b>1</b>
1.1 查看服务单	1
1.2 验收服务单	2
1.3 评价服务单	4
<b>2 我的服务请求</b>	<b>6</b>
2.1 新建服务请求	6
2.2 查看服务请求	7
2.3 购买我的服务	8
<b>3 个人数据保护机制</b>	<b>10</b>
<b>4 修订记录</b>	<b>12</b>

# 1 我的服务单

## 1.1 查看服务单

### 操作场景

查看服务单信息、状态、过程交付件，了解服务单详情和进度。

### 约束限制

管理员帐号（主帐号）可以查看子帐号名下的工单，子帐号无法查看主帐号名下的工单。

### 操作步骤

**步骤1** 登录[管理控制台](#)。

**步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

服务单列表展示了您名下的所有服务单。

图 1-1 我的服务单



**步骤3** 选择要查看的服务单，单击“操作”栏的“查看”，进入服务单的详情页面。

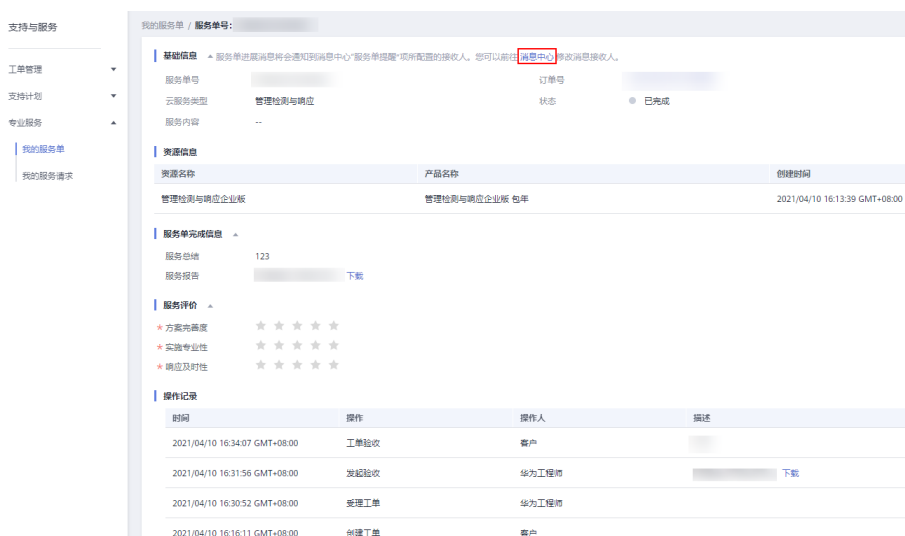
图 1-2 查看服务单



**步骤4** 服务单详情页面包含以下内容：

- 基础信息：服务单号、云服务类型、订单号、状态、服务内容等。
- 操作记录：服务单的历史处理进展信息。

图 1-3 查看服务单详情



**说明**

您可根据业务需求，在消息中心中修改服务单的消息接收人电话和邮箱。

----结束

## 1.2 验收服务单

### 操作场景

对服务单列表状态为“待您验收”的服务单进行验收。

### 约束限制

只有管理员帐号（主帐号）或拥有同组工单权限的帐号才能进行验收操作。

### 操作步骤

**步骤1** 登录**管理控制台**。

**步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

服务单列表展示了您名下的所有服务单。

**步骤3** 在状态为“待您验收”的服务单的“操作”栏单击“验收”，进入服务单的验收页面。

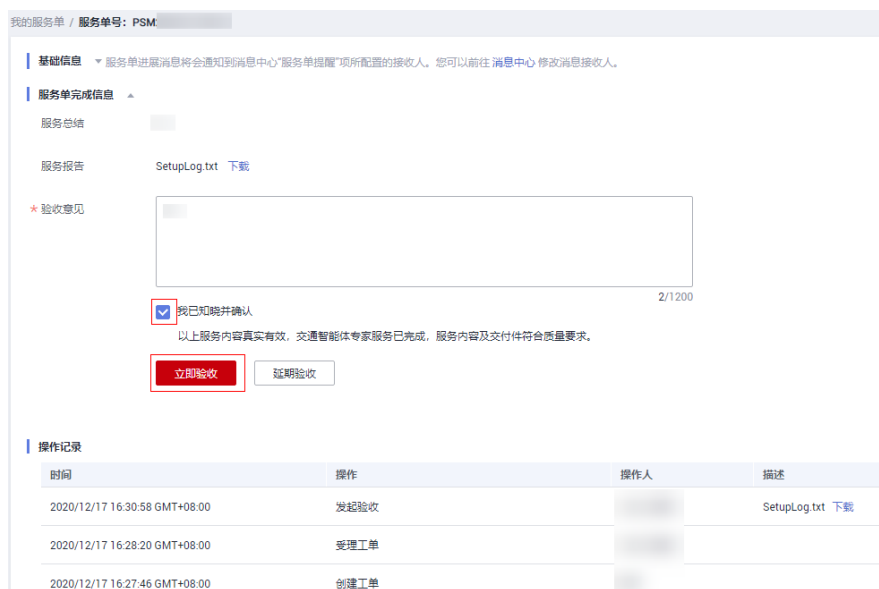
**步骤4** 在“服务单完成信息”区域了解服务单的完成情况。

您可以单击“服务报告”右侧的“下载”来获取详细的服务报告。

**步骤5** 验收服务单。

- 如果服务单满足交付要求，填写“验收意见”，勾选“我已知晓并确认以上服务内容真实有效，XXXX服务已完成，服务内容及交付件符合质量要求。”，单击“立即验收”。

图 1-4 立即验收



- 如果服务单不满足交付要求或其他原因，您可选择延期验收。请单击“延期验收”，在弹出的“延期验收”页填写延期原因，单击“确定”。

图 1-5 延期验收



### 📖 说明

针对管理检测与响应服务，您需要在发起验收后的10天内完成验收。如您期间未验收，则视为验收通过。

----结束

## 1.3 评价服务单

### 操作场景

对已完成验收的服务单进行评价，以帮助华为云更好地完善服务。

### 操作步骤

**步骤1** 登录[管理控制台](#)。

**步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

服务单列表展示了您名下的所有服务单。

**步骤3** 在状态为“已完成”的服务单的“操作”栏单击“评价”，进入服务单的评价页面。

图 1-6 评价

服务单号	云服务类型	资源名称	计费模式	状态	订单号	创建时间	完成时间	操作
...	上云迁移服务	-	一次性计费	已完成	-	2021/05/12 19:23:54 GMT+08:00	2021/05/13 16:02:43 GMT+08:00	查看详情 <b>评价</b>

**步骤4** 在“服务评价”区域对各服务维度打星并填写反馈信息，单击“提交”。

服务维度包括：方案完善度、实施专业性、响应及时性。

图 1-7 评价服务单

我的服务单 / 服务单号: [模糊]

基础信息 ▾ 服务单进展消息将会通知到消息中心“服务单提醒”页所配置的通知人。您可以前往 消息中心 修改消息接收人。

服务单完成信息 ▾

服务评价 ▾

- \* 方案完成度 ★★★★★ 满意
- \* 实施专业性 ★★★★★ 满意
- \* 响应及时性 ★★★★★ 满意

我要反馈

0/400

[提交](#)

操作记录

时间	操作	操作人	描述
2021/05/13 16:02:43 GMT+08:00	工单接收	客户	[模糊]
2021/05/13 15:58:10 GMT+08:00	更新接收信息	华为工程师	[模糊]
2021/05/13 15:54:19 GMT+08:00	发起验收	华为工程师	[模糊] <a href="#">下载</a>
2021/05/13 15:48:08 GMT+08:00	下载文件	客户	[模糊] <a href="#">下载</a>
2021/05/13 15:47:27 GMT+08:00	上传过程交付件	华为工程师	[模糊] <a href="#">下载</a>
2021/05/12 19:23:55 GMT+08:00	受理工单	华为工程师	
2021/05/12 19:23:55 GMT+08:00	创建工单	华为工程师	

----结束



# 2 我的服务请求

## 2.1 新建服务请求

### 操作场景

创建我的服务请求。

### 约束与限制

目前只支持新建上云迁移服务的服务请求。

### 操作步骤

- 步骤1** 登录[管理控制台](#)。
- 步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。
- 步骤3** 单击左侧导航树的“我的服务请求”，进入“我的服务请求”页面。
- 步骤4** 单击右上角“新建服务请求”按钮，进入“服务请求”页面。

图 2-1 新建服务请求



- 步骤5** 按照页面提示完成服务请求信息内容的填写。

图 2-2 填写服务请求

**步骤6** 勾选“我已经阅读并同意《隐私政策声明》”，单击“提交”按钮。

**步骤7** 弹出“确认提交服务请求”弹出框，单击“是”。出现提示框“您的服务请求正在创建中，10秒后跳转到服务请求列表”。

----结束

### 说明

完成新建服务请求后，我的服务请求状态为“待评估”。

## 2.2 查看服务请求

### 操作场景

查看服务请求的具体信息，包括：基础信息，服务请求信息，服务内容。

### 操作步骤

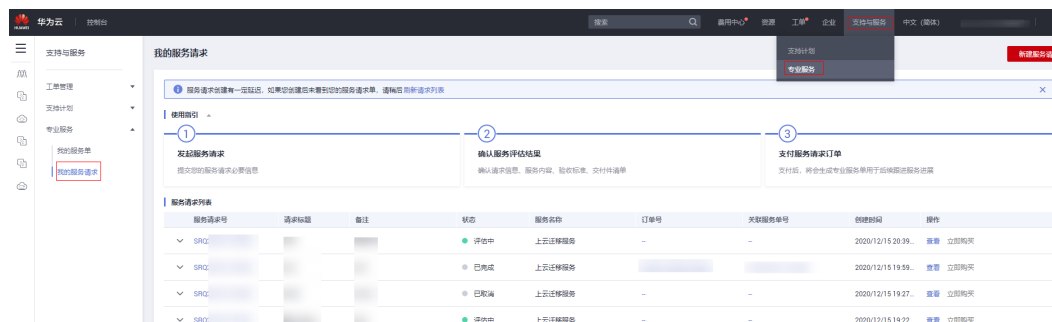
**步骤1** 登录[管理控制台](#)。

**步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。

**步骤3** 单击左侧导航树的“我的服务请求”，进入“我的服务请求”页面。

服务请求列表展示了您名下的所有服务请求。

图 2-3 我的服务请求



**步骤4** 单击要查看服务请求列表的“操作”栏的“查看”，进入服务请求的详情页面。

**步骤5** 服务请求详情页面包含以下内容（以“上云迁移服务”为例）：

- 基础信息：服务请求号、服务名称、状态、订单号、请求标题、关联服务单号等。
- 服务请求信息：服务类型、迁移团队所在地区、计划启动日期、期望上线日期、待迁移应用系统、迁移数据链路、迁移需求等。
- 服务内容：服务项，服务内容，验收标准，交付清单。

#### 📖 说明

- 服务请求状态为“待评估”：服务请求未接单。
- 服务请求状态为“评估中”：华为方工程师针对该服务请求可行性评估中。
- 服务请求状态为“已取消”：
  1. 华为方工程师针对该服务请求可行性进行评估后，不予受理，取消该服务请求。单击“查看”，可在请求反馈信息中查看具体驳回原因。
  2. 若用户在三天内未完成付款，则系统自动取消请求。
- 服务请求状态为“支付处理中”：正在完成支付处理。
- 服务请求状态为“已完成”：服务请求已完成。
- 服务请求列表状态为“待支付”和“已完成”时，才会展示服务内容。

----结束

## 2.3 购买我的服务

### 操作场景

我的服务请求评估通过，服务请求状态为“待支付”时，可购买该服务。

### 操作步骤

- 步骤1** 登录**管理控制台**。
- 步骤2** 在上方导航栏，选择“支持与服务 > 专业服务”，进入专业服务，默认显示“我的服务单”页面。
- 步骤3** 单击左侧导航树的“我的服务请求”，进入“我的服务请求”页面。  
服务请求列表展示了您名下的所有服务请求。

**步骤4** 选择服务请求“状态”为“待下单”的服务请求，单击“立即购买”。

**图 2-4** 立即购买



**步骤5** 勾选“我已经阅读并同意《隐私政策声明》”，单击“立即购买”。

**步骤6** 选择支付方式，完成支付。

----结束

#### 说明

单击“取消请求”，可取消我的服务请求。

# 3 个人数据保护机制

为了确保您的个人数据（例如IP、手机号码、邮箱等）不被未经过认证、授权的实体或者个人获取，服务过程中采用加密算法存储个人数据、控制个人数据访问权限以及记录操作日志等方法防止个人数据泄露，保证您的个人数据安全。

## 收集范围

服务过程中收集及产生的个人数据如表3-1所示：

表 3-1 个人数据范围列表

类型	收集方式及目的	是否可以修改	是否必须	生命周期
IP	调用接口	否	是	日志清空时删除
			需要记录审计日志	
	管理检测与响应单 申请交付页面填写	否	是	<ul style="list-style-type: none"> <li>申请交付页面勾选了保留IP选项，会保留至租户销户时删除。</li> <li>申请交付页面未勾选保留IP选项，系统不会保存。</li> </ul>
			网站域名/IP是管理检测与响应相关服务单交付必要信息	
省市	管理检测与响应单 创建等保安全服务 单页面填写	否	是	工单处理完成后 自动清除
			等保安全服务单交付必要信息	
手机 号	管理检测与响应单 创建等保安全服务 单页面填写	否	是	工单处理完成后 自动清除
			等保安全服务单交付必要信息	

类型	收集方式及目的	是否可以修改	是否必须	生命周期
邮箱	管理检测与响应单创建等保安全服务单页面填写	否	否 等保安全服务单交付可选信息	工单处理完成后自动清除

## 存储方式

服务过程中通过加密算法对用户IP、省市、手机、邮箱等个人敏感数据加密后进行存储。

## 访问权限控制

用户个人数据通过加密后存储在专业服务数据库中，数据库的访问需要通过白名单的认证与授权。

## API 接口限制

用户调用API接口时，需要使用IAM Token进行认证。

# 4 修订记录

发布日期	修订记录
2021-11-24	第五次正式发布。 <a href="#">查看服务单</a> 、 <a href="#">验收服务单</a> 增加约束限制。
2021-08-12	第四次正式发布。 更新界面截图。
2020-12-21	第三次正式发布。 新增 <a href="#">新建服务请求</a> 章节内容。 新增 <a href="#">查看服务请求</a> 章节内容。 新增 <a href="#">购买我的服务</a> 章节内容。
2020-03-30	第二次正式发布。 新增 <a href="#">个人数据保护机制</a> 章节内容。
2019-09-30	第一次正式发布。