工单管理产品介绍

文档版本 01

发布日期 2026-01-13



华为云计算技术有限公司

版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2026。 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


和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。
本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

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

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

华为云计算技术有限公司

地址： 贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址： https://www.huaweicloud.com/

目 录

1 产品介绍 1
1.1 什么是工单管理 1
1.2 产品功能 1
1.3 个人数据保护机制 2
1.4 权限管理 3
1.5 修订记录 8

 版权所有 © 华为云计算技术有限公司

1 产品介绍

1.1 什么是工单管理
1.2 产品功能
1.3 个人数据保护机制
1.4 权限管理
1.5 修订记录

1.1 什么是工单管理

当您使用华为云过程碰到任何问题都可以通过工单管理系统向华为云售后工程反馈（以下简称提单），您可以通过工单及时了解到问题处理进展。

- 默认情况下，提单策略开关为关闭状态，IAM用户拥有提单权限。
- 当提单策略开关打开后，IAM用户默认无提单权限，需企业管理员创建提单权限组并添加提单权限，具体请参见**配置工单提交权限**章节。

访问方式

华为云提供了Web化的服务管理平台，即管理控制台和基于HTTPS请求的API（Application programming interface）管理方式。

- API方式

  如果用户需要将公有云平台上的工单管理集成到第三方系统，用于二次开发，请使用API方式访问工单管理，具体操作请参见《**工单管理API参考**》。

- 控制台方式

  其他相关操作，请使用管理控制台方式使用工单。如果用户已注册公有云，可直接登录管理控制台，从右上角选择“工单”。如您尚未注册公有云，可单击“免费注册”，根据界面提示注册一个公有云帐号。

1.2 产品功能

工单管理为您提供以下功能：提交工单、查询工单、催单、撤销工单、删除工单等功能，您可以根据使用中遇到的问题，寻求华为云的客户服务支持。

 版权所有 © 华为云计算技术有限公司

1.3 个人数据保护机制

为了确保您的个人数据（例如用户名、密码、手机号码等）不被未经过认证、授权的实体或者个人获取，工单系统通过加密存储个人数据、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

工单收集及产生的个人数据参见表1-1。

表 1-1 个人数据范围列表

类型	收集方式	使用目的及说明	是否可以修改	是否必须	生命周期
用户名	注册华为云账号时提供	用于通知工单处理进展	是	是	用户帐号注销，会被清除
IP	使用服务时	记录审计日志	否	是	日志清空时删除
授权信息	在授权页面填写，可能包括管理控制台帐号密码、云主机信息等	在需要协助处理或者信息确认时提供，便于服务人员登录主机或者控制台协助进行问题修复，可以拒绝、撤销授权	否	否	• 工单处理完成后自动清除 • 授权到期后自动删除 • 主动撤销授权时删除
工单信息	在创建工单以及留言页面提交的信息，包括描述、留言、上传日志截图等文件	• 在创建工单以及留言页面提交的信息，在处理过程中服务人员要求提供的信息以更快更准确的定位处理问题 • 提交时请注意不要在工单描述、留言、日志文件等地方提交个人敏感数据，比如密码、手机号等	否	是	工单信息是工单处理的基本必要信息，不包括个人敏感数据，出于质检、审计等目的，数据将长期保存

 版权所有 © 华为云计算技术有限公司

类型	收集方式	使用目的及说明	是否可以修改	是否必须	生命周期
邮箱	• 在创建工单页面提供的联系邮箱 • 注册华为云账号时提供的邮箱	• 如果希望获取工单进展通知时需要填写 • 注册邮箱仅作为紧急联系方式，工单处理、回访等会优先联系创建工单提交的邮箱	是	否	• 在提单页面新认证的邮箱有效期为3个月，到期自动清除 • 工单处理完成后自动清除 • 可以主动清除创建工单提供的手机号、邮箱 • 华为云帐号注销后，注册联系邮箱、手机号等信息会清除
手机号	• 在创建工单页面提供的联系手机号 • 注册华为云账号时提供的手机号	• 如果希望获取工单进展通知时需要填写 • 注册手机号仅作为紧急联系方式，工单处理、回访等会优先联系创建工单提交的手机号	是	否	

存储方式

邮箱、手机、授权信息：加密存储

工单信息：不属于个人敏感数据，明文存储

访问权限控制

用户个人数据通过加密后存储在工单数据库中，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。

1.4 权限管理

如果您需要对工单管理，给企业中的员工设置不同的访问权限，以达到不同员工之间的权限隔离，您可以使用统一身份认证服务（Identity and Access Management，简称IAM）进行精细的权限管理。该服务提供用户身份认证、权限分配、访问控制等功能，可以帮助您安全的控制华为云资源的访问。

 版权所有 © 华为云计算技术有限公司

通过IAM，您可以在华为云帐号中给员工创建IAM用户，并使用策略来控制员工对华为云资源的访问范围。例如您的员工中有负责处理同组工单的人员，您希望员工仅拥有处理同组工单权限，但是不希望员工拥有提交工单的权限，那么您可以使用IAM为处理同组工单人员创建用户，通过授予仅能处理同组工单权限，但是不允许提交工单权限策略，控制员工对工单管理的使用范围。

如果华为云帐号已经能满足您的要求，不需要创建独立的IAM用户进行权限管理，您可以跳过本章节，不影响您使用工单管理。

IAM是华为云提供权限管理的基础服务，无需付费即可使用，您只需要为您帐号中的资源进行付费。关于IAM的详细介绍，请参见**IAM产品介绍**。

工单管理系统权限

默认情况下，管理员创建的IAM用户没有任何权限，需要将其加入用户组，并给用户组授予策略或角色，才能使得用户组中的用户获得对应的权限，这一过程称为授权。授权后，用户就可以基于被授予的权限对云服务进行操作。

工单管理不区分物理区域，为全局级服务。授权时，在全局项目中设置策略，访问工单管理时，不需要切换区域。

如**表1-2**所示，包括了工单管理的所有系统角色。

表 1-2 工单管理系统权限

角色名称	描述	类别
Ticket Administrator（全局项目）	工单服务管理员。	系统角色
Ticket Group Operator（全局项目）	该权限用于处理同组其他用户工单，以便协同办公。	系统角色

表1-3列出了工单管理常用操作与系统策略的授权关系，您可以参照该表选择合适的系统策略。

表 1-3 常用操作与系统策略的关系

策略名称	Ticket Administrator（全局项目）	Ticket Group Operator（全局项目）
提交工单	√	x
查询工单	√	√
催单	√	√
撤销工单	√	√
删除工单	√	√
确认工单	√	√

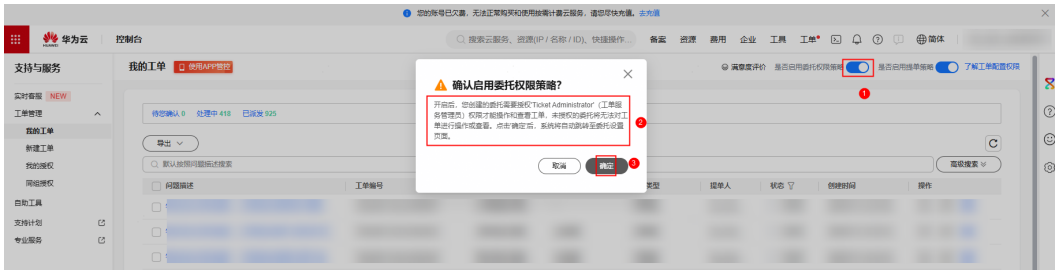
 版权所有 © 华为云计算技术有限公司

策略名称	Ticket Administrator（全局项目）	Ticket Group Operator（全局项目）
处理同组工单	x	√

工单管理账号权限委托

为需要委托管理工单的用户，提供委托权限开关。

启用委托权限策略后，您创建的委托需要授权'Ticket Administrator'（工单服务管理员）权限才能操作和查看工单，未授权的委托将无法对工单进行操作或查看。点击'确定'后，系统将自动跳转至委托设置页面。

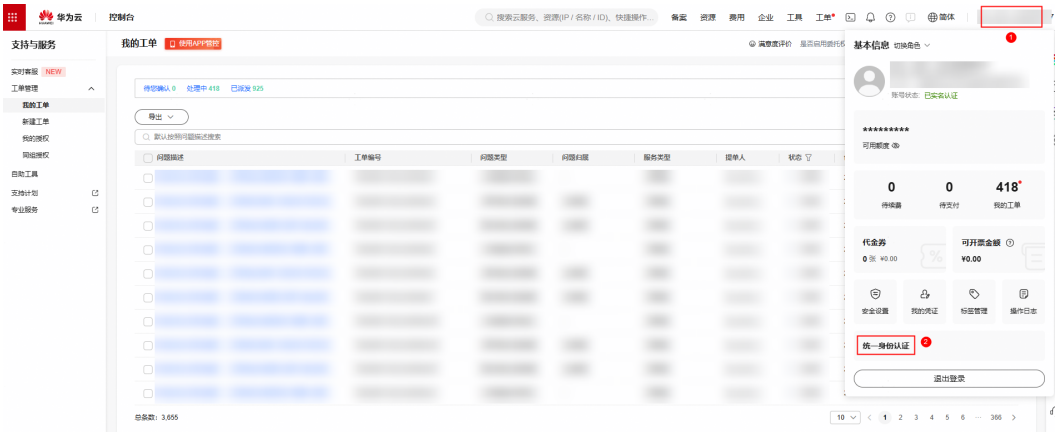


 版权所有 © 华为云计算技术有限公司

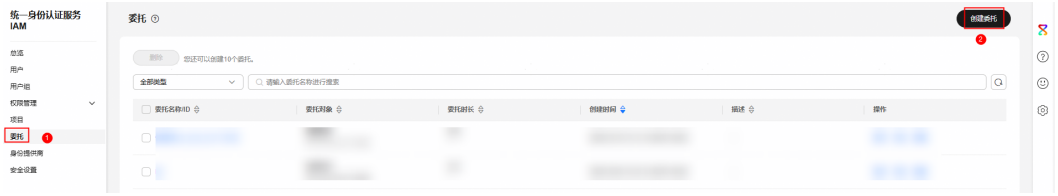
说明

如何委托及授权

1. 主账号登录工单管理，单击右上角“我的华为云账号->统一身份认证”。



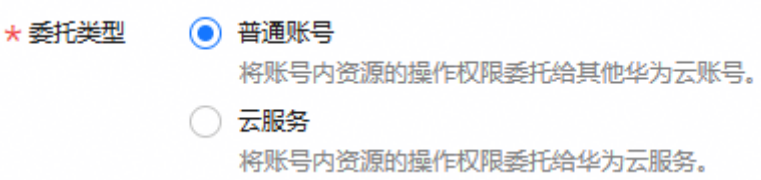
2. 单击“委托->创建委托”。



3. 设置“委托名称”。例如：创建工单委托授权。



4. “委托类型”选择“普通账号”。



5. 输入委托的账号。

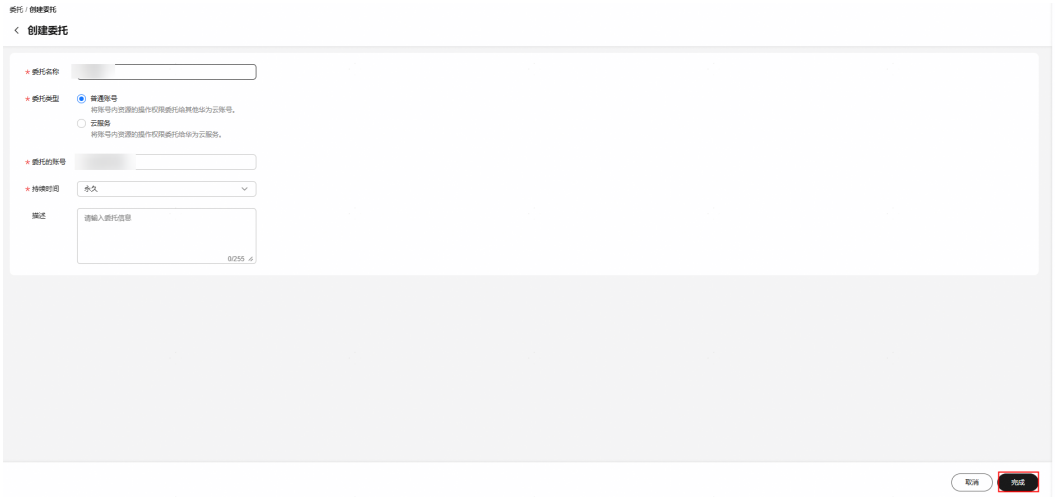


6. “持续时间”默认永久，建议时间根据实际需授权时间进行选择。



7. 单击“完成”，委托创建完成。

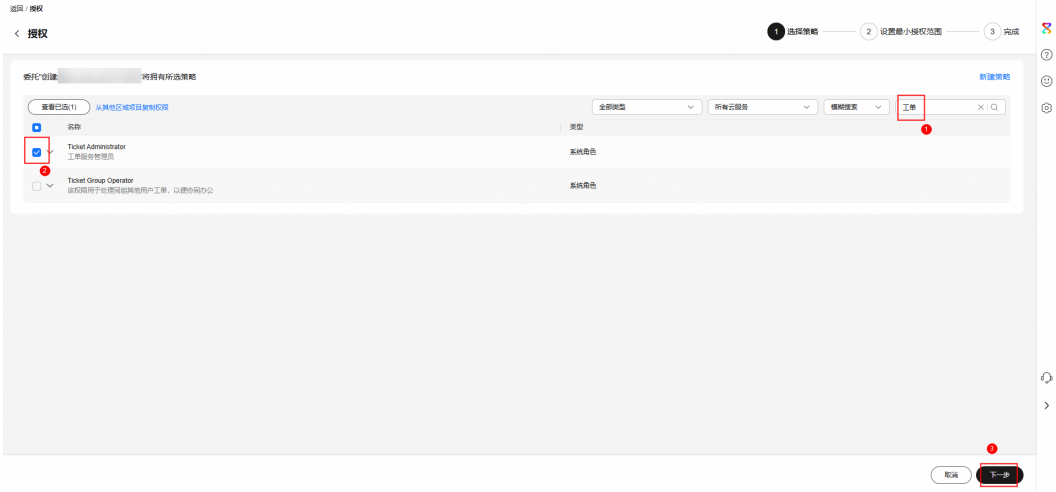
 版权所有 © 华为云计算技术有限公司



8. 单击“立即授权”，跳转至授权页面，为委托账号授权工单服务管理员角色。

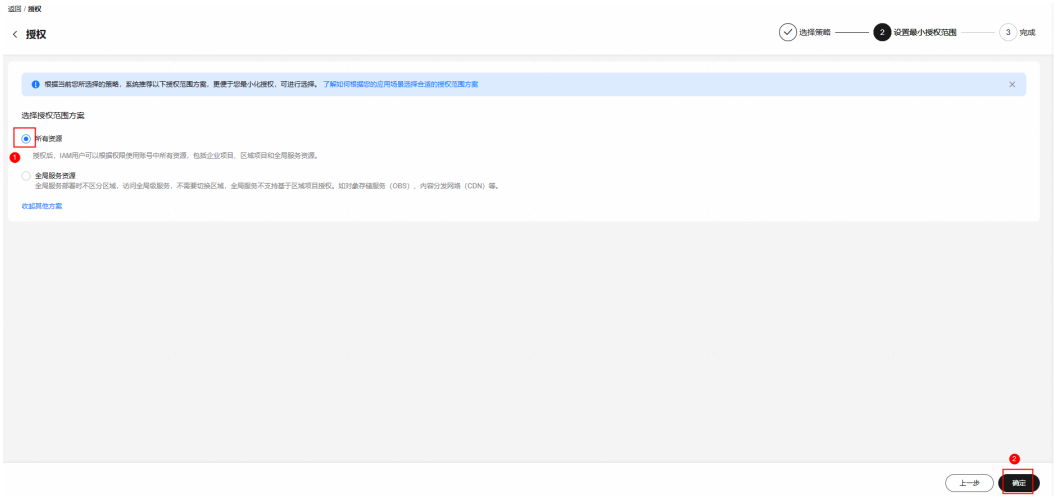


9. 搜索“工单”，勾选“工单服务管理员”，单击“下一步”。



10. 默认选择“所有资源”，单击“确定”，完成授权。

 版权所有 © 华为云计算技术有限公司



11. 单击“完成”，可查看授权记录。



相关链接

- IAM产品介绍
- 创建用户组、用户并授予提交工单权限，请参见：配置工单提交权限。

1.5 修订记录

发布日期	修订记录
2026-01-13	第四次正式发布。 1.4 权限管理内容优化。
2020-01-20	第四次正式发布。 1.4 权限管理内容优化。
2019-10-15	第三次正式发布。 新增1.3 个人数据保护机制章节内容。
2019-09-23	第二次正式发布。 文档内容结构优化。
2018-08-30	第一次正式发布。

 版权所有 © 华为云计算技术有限公司