

支持计划

常见问题

文档版本	11.9.2
发布日期	2026-09-01



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



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 常见问题.....	1
1.1 通用类.....	1
1.1.1 支持计划支持多个用户吗?	1
1.1.2 支持计划可以解决哪些问题?	1
1.1.3 如何提交问题?	1
1.1.4 我的问题多久可以获得回复?	1
1.1.5 我的问题多久可以获得解决?	1
1.1.6 支持计划可以提供哪些语言支持?	2
1.1.7 支持计划支持哪些 Region?	2
1.1.8 我购买了企业级支持计划，能免费获得上云迁移、云上保障护航等专业服务吗?	2
1.1.9 可用性检查、资源监控与优化及云上保障护航（基础版）等支持服务的启用流程是怎样的?	2
1.1.10 支持计划支持现场交流培训吗?	3
1.1.11 专属技术服务经理的服务方式是什么?	3
1.1.12 提供现场服务吗?	3
1.2 计费类.....	3
1.2.1 支持计划如何计费?	3
1.2.2 支持计划是否支持退订，如何退订?	3
1.2.3 计算支持计划费用时，消费金额统计包括哪些云服务?	4
1.2.4 批量购买（如包年）支持计划是否能获得优惠?	4
1.2.5 我分别购买两个半年的支持计划产品，能否享受包年权益?	4
1.2.6 购买企业级支持计划包含专属技术服务经理和驻场服务吗?	4
1.3 修订记录.....	4

1 常见问题

1.1 通用类

1.1.1 支持计划支持多个用户吗？

华为云支持计划只针对单个账户提供支持服务，即不支持多个用户共享一份支持计划服务。计费时，也只针对单个账户统计云服务消费金额。

1.1.2 支持计划可以解决哪些问题？

华为云技术、产品使用咨询。

使用华为云技术、产品过程中的最佳实践。

使用华为云产品过程中的问题定位和故障排除协助。

使用华为云API和SDK过程中的接口咨询和故障排除协助。

使用华为云产品过程中相关的第三方软件配置指导以及故障排除协助。

1.1.3 如何提交问题？

华为云提供多种支持渠道，建议客户首先通过华为云管理控制台支持中心提交问题工单，然后通过其他服务方式加速问题沟通。

详情请参见[支持方式](#)说明。

1.1.4 我的问题多久可以获得回复？

华为云提供7x24小时技术支持服务，客户案例请求的首次响应时间，与订购的支持计划级别和事件严重性有关，详情请参见华为云[支持计划响应SLA](#)说明。

1.1.5 我的问题多久可以获得解决？

这取决于您的问题，解决时间与具体问题的复杂程度有关，华为云会密切与您合作，尽快解决您的问题。

1.1.6 支持计划可以提供哪些语言支持？

支持中文和英文语言。

1.1.7 支持计划支持哪些 Region？

支持计划在中国区提供支持服务不区分Region，但不包含北美-亚特兰大Region，同时支持计划在欧洲-巴黎、欧洲-阿姆斯特丹Region不包含以下服务项：云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化、企业优化计划、企业服务月报、API与SDK支持、消息订阅。

1.1.8 我购买了企业级支持计划，能免费获得上云迁移、云上保障护航等专业服务吗？

支持计划提供常规售后支持服务。支持计划仅提供服务目录定义的服务内容，上云迁移、云上保障护航等专业服务可访问[售前咨询](#)，与专业服务团队进行业务洽谈。

1.1.9 可用性检查、资源监控与优化及云上保障护航（基础版）等支持服务的启用流程是怎样的？

申请方式：需提前于控制台申请，或由IM中沟通申请获取

服务项	获取前置条件	享有服务次数	需提前提出申请的天数
可用性检查	仅包年购买企业级支持计划才限额赠送	赠送1次	3个工作日
资源监控与优化	仅包年购买企业级支持计划才限额赠送	赠送1次	3个工作日
云上保障护航（基础版）	商业级： 包年或连续续费满12个月。 企业级（二选一）： 场景1(年度)： 包年或连续续费满12个月。 场景2(半年度)： 购买半年期或连续续费满6个月。 以上各场景满足其一即可，不同等级及场景之间互不叠加计算。	商业级： 可获得每年1个自然日的服务权益。 或 企业级： 场景1： 每年享有3个自然日服务。 场景2： 每半年享有1个自然日服务。	10个工作日

⚠ 注意

1. 客户一旦申请可用性检查、资源监控与优化、云上保障护航服务（基础版）增值服务，将无法退订或降级当期支持计划订单。
2. 赠送的增值服务次数，有效期为自客户购买支持计划服务之日起1年，有效期届满后，未使用的次数将自动清零。
3. 云上保障护航时长累计规则：
 - 仅续费操作方可作为有效统计；若您进行新购（非续费），则原累计将自动清零，系统重新开始计时。
 - 不同等级之间的购买时长不可合并计算。

1.1.10 支持计划支持现场交流培训吗？

支持计划官网所示培训内容，系指客户可自主登录云学堂平台，按需访问并学习相关培训课程。该服务以自助式在线学习为核心，产品自身未设定捆绑式现场培训课程。

培训课程入口：<https://edu.huaweicloud.com/>

1.1.11 专属技术服务经理的服务方式是什么？

专属技术服务经理为客户提供5*8的远程服务，驻场服务由专属技术服务经理为客户提供5*8的驻场支持。

1.1.12 提供现场服务吗？

支持计划为远程交付方式；若购买了企业级支持计划并购买驻场服务，可提供现场服务。

1.2 计费类

1.2.1 支持计划如何计费？

华为云支持计划以自然月为计量周期，按云服务资源使用量计取支持服务费用。结算时根据云服务用量匹配计费阶梯，用量越大费率越低。

华为云支持计划基础级支持免费提供，其他级别均按云服务消费金额阶梯费率收取服务费，具体费用详情，请参见[产品价格详情](#)。您可以支持计划提供的价格计算器，选择您需要的服务规格，来快速计算出购买支持计划的参考价格。

📖 说明

华为云可能酌情调整价目表及收费方式，以华为云服务网站最新公布的[产品价格详情](#)为准。

1.2.2 支持计划是否支持退订，如何退订？

华为云支持退订支持计划服务，按实际未使用天数比例退还预付基础支持费，但下月初仍会正常结算并划扣当月增量支持费用。

📖 说明

云产品架构咨询、云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化等限额增值服务，是给予客户满足特定购买条件华为云支持计划的一次性特别优惠，一旦享受该优惠，即客户已承诺长期使用，支持计划订单不予中途退订。

如果客户未申请使用任何限额增值服务，则按华为云通用产品退订原则执行，可访问[退订规则说明](#)。

1.2.3 计算支持计划费用时，消费金额统计包括哪些云服务？

包括几乎所有华为云服务消费，除支持计划本身、专业服务、云市场外。

1.2.4 批量购买（如包年）支持计划是否能获得优惠？

用户一次性购买超过1年（含1年、2年、3年）支持计划，可获赠增值服务，包括云产品架构咨询、云上保障护航服务（基础版）、可用性检查、资源监控与优化。具体增值服务权益的说明请参见支持计划工作说明书。

1.2.5 我分别购买两个半年的支持计划产品，能否享受包年权益？

连续购满一年商业级或企业级支持计划、或连续购满半年企业级支持计划产品可获赠云上保障护航服务（基础版）。

1.2.6 购买企业级支持计划包含专属技术服务经理和驻场服务吗？

购买企业级支持计划包含一个5x8远程TAM，如果需要增加TAM人数及提供驻场服务，请单独购买。

1.3 修订记录

发布日期	修订记录
2026-08-30	新增 可用性检查、资源监控与优化及云上保障护航（基础版）等支持服务的启用流程是怎样的？ 、 支持计划支持现场交流培训吗？ 章节。
2025-05-21	新增 专属技术服务经理的服务方式是什么？ 、 购买企业级支持计划包含专属技术服务经理和驻场服务吗？ 、 提供现场服务吗？ 章节。更新 支持计划如何计费？ 章节
2024-11-25	更新 我的问题多久可以获得回复？ 、 支持计划是否支持退订，如何退订？ 、 我分别购买两个半年的支持计划产品，能否享受包年权益？ 章节。
2021-11-11	更新 支持计划支持哪些Region？ 章节。
2019-01-31	第一次正式发布。