

用户指南

# 用户指南

文档版本 01  
发布日期 2024-07-31



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

<b>1 购前须知</b>	<b>1</b>
<b>2 商品试用操作指导</b>	<b>2</b>
2.1 免费试用购买和使用流程	2
2.2 免费试用商品使用指导	5
2.3 商品试用转商用流程	7
2.4 免费试用常见问题	8
<b>3 商品购买与使用指导</b>	<b>11</b>
3.1 商品购买流程	11
3.2 镜像类商品购买与使用指导	14
3.3 SaaS 类商品购买与使用指导	24
3.3.1 通用 SaaS 类商品使用指导	24
3.3.2 联营 SaaS 类商品使用指导	27
3.3.2.1 联营 SaaS 类商品使用概述	27
3.3.2.2 联营账号快捷开通流程（新手指导）	29
3.3.2.3 联营账号更多操作流程	35
3.3.2.3.1 邀请管理员	35
3.3.2.3.2 企业和应用管理（授权）	35
3.3.2.3.3 创建部门	37
3.3.2.3.4 添加成员（员工）	38
3.3.2.3.5 重置成员密码	40
3.3.2.3.6 导出成员	41
3.3.2.3.7 启用、禁用、删除成员	41
3.3.2.3.8 删除部门	42
3.3.2.3.9 新建群组并添加群组成员	43
3.3.2.3.10 应用启停	44
3.3.2.3.11 取消授权	45
3.3.2.3.12 注销管理员	45
3.3.2.3.13 解散企业	46
3.3.3 SaaS 类商品升级流程和计费规则	46
3.4 License 类商品购买与使用指导	48
3.4.1 License 类自动部署商品包购买流程	48
3.4.2 License 类商品使用指导	54



3.5 硬件类商品使用指导.....	55
3.6 API 类商品购买与使用指导.....	55
3.6.1 API 类商品使用指导.....	55
3.6.2 API 套餐包余量告警和自动复购配置.....	56
3.6.2.1 API 套餐包余量告警配置.....	56
3.6.2.2 API 套餐包自动复购配置.....	58
3.7 AI 资产类商品使用指导.....	61
3.8 人工服务类商品使用指导.....	63
3.9 容器类商品使用指导.....	63
3.10 HoloSens 算法模型类商品使用指导.....	65
3.11 应用编排类商品使用指导.....	65
3.12 数据资产类商品使用指导.....	66
3.13 应用资产类商品使用指导.....	67
<b>4 交易指引.....</b>	<b>69</b>
4.1 代金券管理.....	69
4.1.1 激活代金券.....	69
4.1.2 查看代金券.....	70
4.1.3 使用代金券.....	70
4.1.4 代金券使用规则.....	71
4.2 云商店续费管理.....	73
4.2.1 手动续费.....	73
4.2.1.1 手动续费规则说明.....	73
4.2.1.2 如何进行手动续费.....	73
4.2.1.3 如何进行试用转商用.....	74
4.2.2 自动续费.....	74
4.2.2.1 自动续费规则说明.....	74
4.2.2.2 如何进行自动续费.....	75
4.2.3 修改续费到期策略.....	75
4.3 发票管理.....	76
4.3.1 开票和退票.....	76
4.3.2 获取通用商品开票说明函.....	76
4.4 云商店退订管理.....	78
4.4.1 退订管理规则.....	78
4.4.2 退订资源.....	81
4.4.2.1 退订资源实例.....	81
4.4.2.2 退订人工服务类、License 类、涉及服务监管的 SaaS 类、应用编排类、数据文件类商品.....	83
4.4.2.3 退订硬件类商品.....	84
4.4.2.4 退订资源的续费周期.....	87
4.4.2.5 退订创建或变更失败的资源.....	87
4.5 服务监管.....	87
4.5.1 服务监管概述.....	88
4.5.2 人工服务类商品服务监管.....	88

4.5.3 License 类商品服务监管.....	91
4.5.3.1 License 类商品服务监管总览.....	92
4.5.3.2 License 类商品线上授权码服务监管.....	94
4.5.3.3 License 商品线上服务监管.....	96
4.5.3.4 License 类商品线下服务监管.....	99
4.5.3.5 License 类商品软件包部署服务监管.....	102
4.5.4 硬件类商品服务监管.....	103
4.5.5 SaaS 类商品服务监管.....	106
4.5.6 应用编排类商品服务监管.....	109
4.5.7 数据文件类商品服务监管.....	111
4.5.8 服务监管申诉.....	113
<b>5 交付与售后.....</b>	<b>116</b>
5.1 评价管理.....	116
5.2 问答管理.....	117
5.3 售后支持.....	120
<b>6 买家常见问题.....</b>	<b>121</b>
6.1 关于云商店.....	121
6.1.1 华为云云商店是什么.....	121
6.1.2 云商店提供哪些软件和服务.....	122
6.2 商品购买.....	122
6.2.1 如何在云商店购买云应用.....	122
6.2.2 在云商店购买商品是否可以使用信用支付.....	122
6.2.3 为什么部分商品没有按需、包月、包年的计费模式.....	122
6.2.4 下单后一直显示处理中，是什么原因.....	123
6.2.5 购买的包周期商品为什么不能转按需.....	123
6.2.6 购买商品后，为什么会一直显示在处理中，然后自动退款呢.....	123
6.2.7 如何查看订单.....	123
6.2.8 如何查看已购买的商品.....	123
6.2.9 如何购买限制指定用户购买的商品或商品规格？.....	123
6.2.10 如何切换区域.....	124
6.2.11 云商店没有您需要的应用和服务怎么办.....	125
6.3 商品使用.....	125
6.3.1 如何管理服务.....	125
6.3.2 购买的商品遇到使用问题，怎么办.....	125
6.3.3 华为云是否支持第三方登录.....	125
6.3.4 包年包月镜像常见问题.....	125
6.3.5 按需付费镜像常见问题.....	126
6.3.6 API 类商品使用常见问题.....	127
6.4 交付与售后.....	128
6.4.1 如何评价云商店商品.....	128
6.4.2 如何查看硬件订单的物流信息.....	128
6.4.3 如何发起服务监管申诉.....	128

6.4.4 怎么联系商家.....	129
6.4.5 如果联系不到商家怎么办.....	129
6.4.6 为什么订单有效期时间和实际交付的不一致.....	130
6.5 续费与退订.....	130
6.5.1 购买后的商品是否支持退订.....	130
6.5.2 云商店业务如何续费.....	130
6.6 发票管理.....	130
6.6.1 云商店用户如何申请发票.....	130
6.6.2 在云商店购买的商品，为什么开票主体为第三方公司.....	130
6.6.3 申请开票后为什么一直没有收到发票.....	131
6.6.4 为什么申请开票时不能选择电子发票？电子发票按钮是灰色的、不可点击.....	131
6.7 其他.....	131
6.7.1 如何查看已签署的协议.....	131

# 1 购前须知

- **如何购买通用商品？**

通用商品是指由商家发布在云商店，且没有打上联营标签的商品，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所展示的商家联系电话或邮箱。

- **如何购买联营商品？**

联营商品是指在云商店打上联营标签的商品，用户可根据自身需求按照页面提示直接在云商店选购联营商品，也可以在华为云经销商或华为云销售人员推荐下购买联营商品。如果在购买过程中遇到问题请直接联系商品详情页面所展示的华为云产品专家电话联系获得相关售前支持服务。

- 华为云内部账号不能购买华为云云商店的商品。

# 2 商品试用操作指导

- 2.1 免费试用购买和使用流程
- 2.2 免费试用商品使用指导
- 2.3 商品试用转商用流程
- 2.4 免费试用常见问题

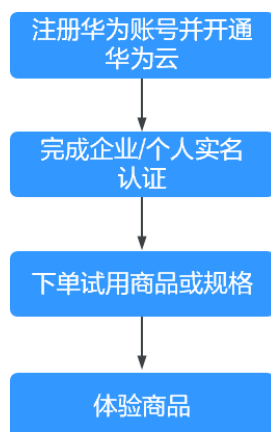
## 2.1 免费试用购买和使用流程

云商店用户可以在[云商店试用中心](#)购买免费试用商品或规格，以体验商品的功能和服务，具体操作可参考如下内容。

### 购前须知

1. 购买免费试用商品或规格，需要用户已完成个人实名认证，且部分商品需完成企业实名认证后才能购买。
2. 免费试用商品不支持重复购买。

### 购买流程



1. 注册华为账号并开通华为云。
2. 完成实名认证。
3. 在试用中心选择试用商品，并完成试用下单。
4. 完成购买后，开始商品体验。

## 操作步骤

**步骤1** 进入华为云云商店首页，点击页面上的“免费试用”，进入**云商店试用中心**。

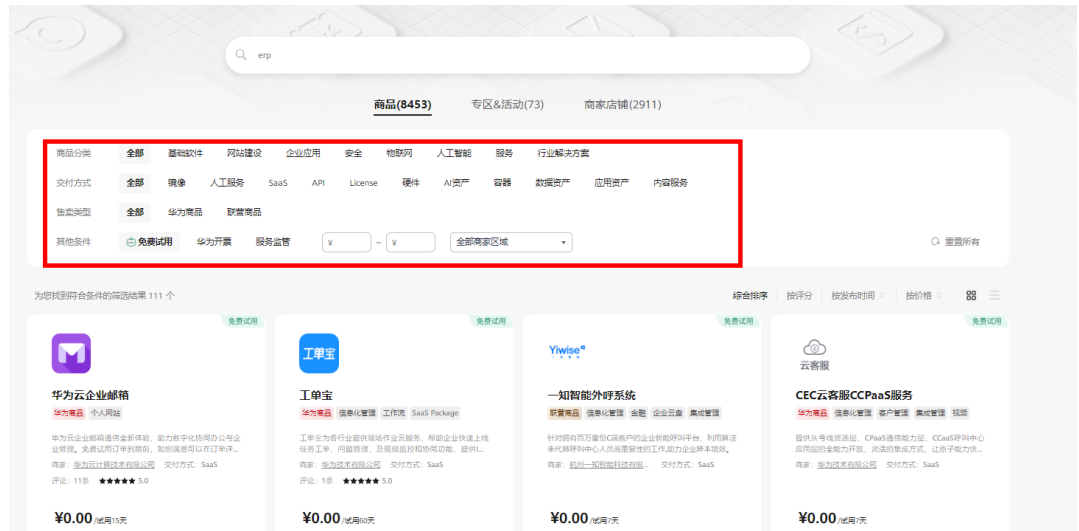


**步骤2** 在云商店试用中心选择需要试用的商品，点击商品卡片进入该商品详情页。

- 点击“全部试用商品”进入免费试用商品搜索页；



- 在该页面可以根据商品分类、交付方式等条件筛选并选择需要的商品。



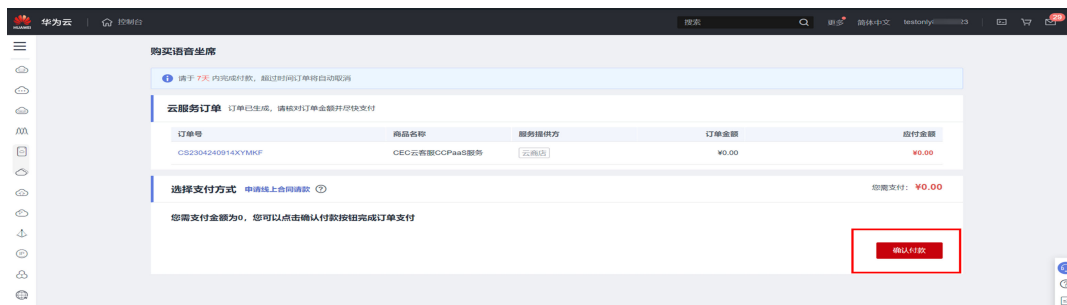
**步骤3** 在商品详情页查看商品信息，“购买方式”选择使用版本后，单击“立即购买”。



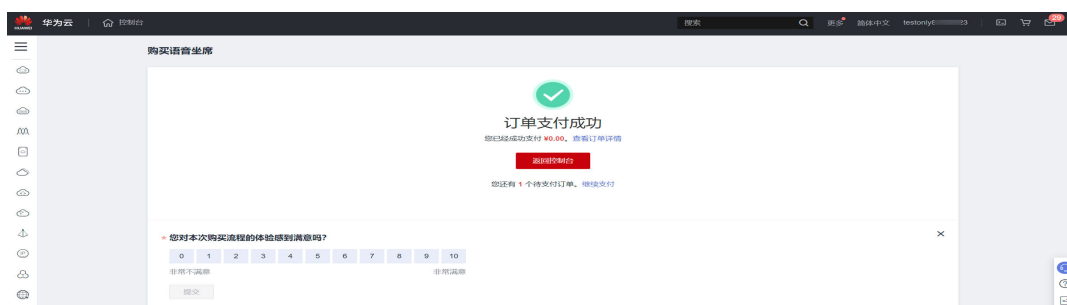
**步骤4** 勾选协议及授权后，点击“立即开通”，进入付款页面。



**步骤5** 确认付款金额为0元，点击“确认付款”。



**步骤6** 付款成功即完成试用商品购买，“云商店订单支付成功通知”将以短信或邮件的形式发送至用户账号绑定的联系方式。



----结束

## 2.2 免费试用商品使用指导

购买免费试用商品或规格后，用户可以在“[买家中心](#)”进行商品使用相关的操作和订单查询。

### 查看订单

用户可以在“[买家中心](#)>[已购买的服务](#)”查看订单详情。

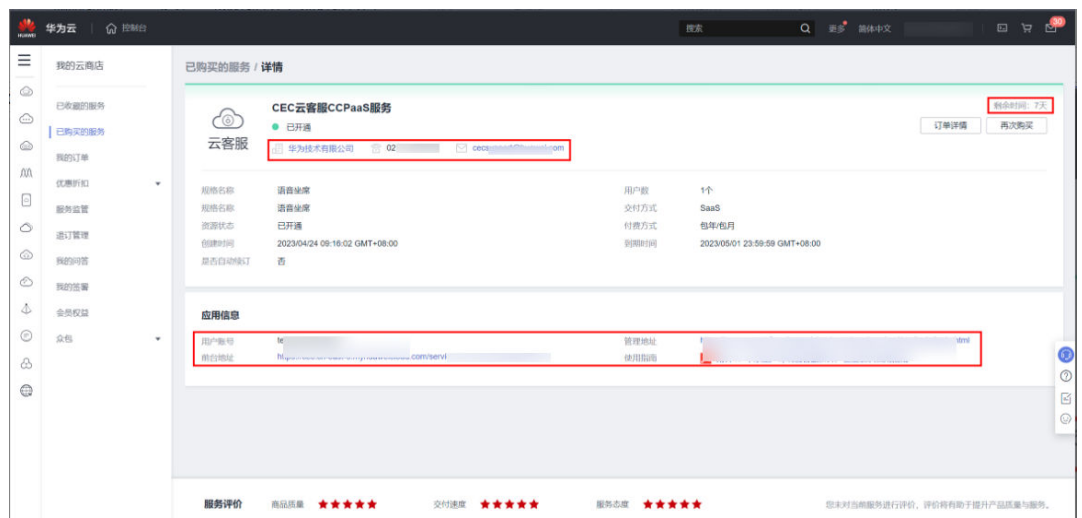


### 联系商家

用户可以在“[买家中心](#)>[已购买的服务](#)”页面，点击商品栏的“资源详情”，进入资源详情页面查看商家信息、客服电话和客服邮箱，通过拨打客服电话或发送邮件至客服邮箱的方式联系商家。

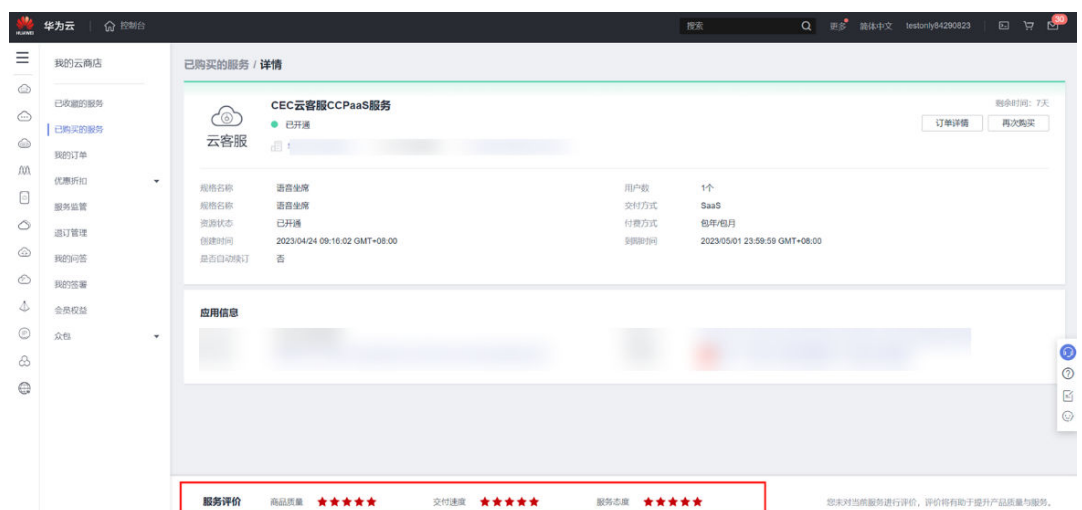
在此页面，用户还可以查看“应用配置信息”和“试用剩余时间”。





## 服务评价

商品体验结束后，用户可以在“[买家中心>已购买的服务](#)”页面，点击商品栏的“资源详情”，在资源详情页面下方对该商品和服务进行评价。



## 售后支持

如用户在体验商品期间遇到使用问题，可以联系商家提供售后技术支持。

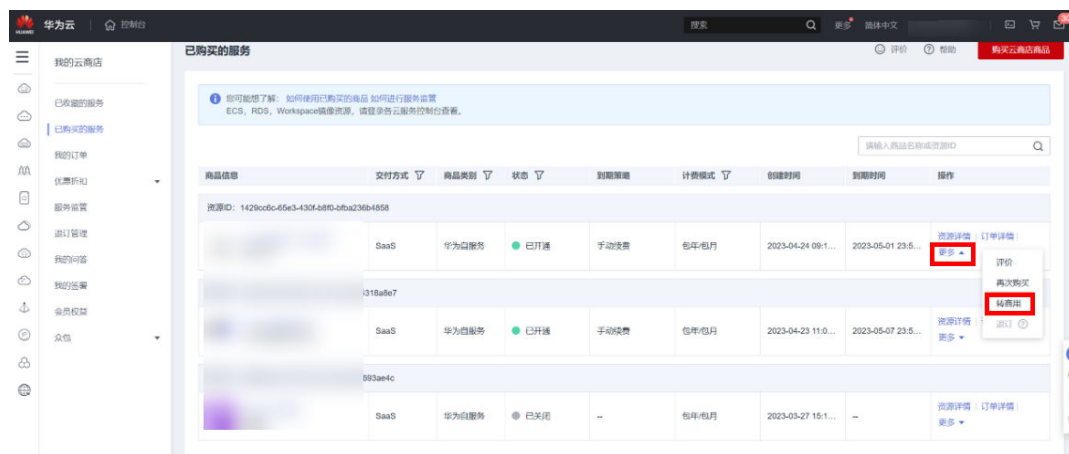
如售后技术支持无法解决问题或无法联系到商家，用户可在官网[提交工单](#)或拨打400服务热线（4000-955-988或950808）反馈问题，由华为云云商店工作人员介入处理。

## 2.3 商品试用转商用流程

在商品到期前的15、7、3、1天上午10:00系统会发送站内信、短信提醒您试用商品即将到期，如需继续使用该产品，可以订购该商品正式版，购买方式如下。

### 操作步骤

**步骤1** 进入买家中心，点击“已购买服务”，在订单页面点击展开订单栏的“更多”，再点击“转商用”，进入下单页面。



**步骤2** 在下单页面选择续费周期后，点击“去支付”。



**步骤3** 选择支付方式后，点击“去在线支付”，完成订单支付即可。



----结束

## 2.4 免费试用常见问题

### 使用免费支付套餐需要付费吗？

不需要。在免费套餐过期或免费用量使用完之前，不会收取费用。

### 如何成为企业客户？

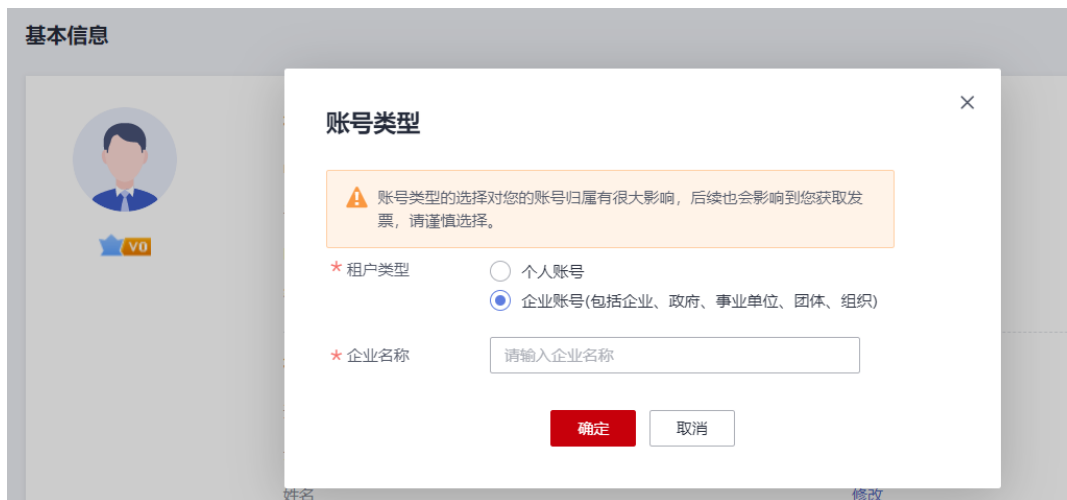
1.在云商店控制台，点击页面右上角“账号名>基本信息”,进入账号信息页面。



2.在账号信息页面，点击修改“企业名称”。



3.选择租户类型为“企业账号”，补充提交详细企业信息即可。



### 免费套餐过期或免费使用量用完怎么办？

如需继续使用该产品，用户可对该产品进行“试用转商用”，按照官网标准价格购买该产品，具体操作参考[商品试用转商用流程](#)。

### 购买试用商品时，页面提示需补充邮箱信息怎么办？

部分商品购买时，服务系统需要基于邮箱信息来创建初始账号，用户需按照页面提示在[账号中心](#)补充邮箱信息后，才能进行订购操作。邮箱信息补充完成后，不会立刻生效，需等待一段时间后再进行购买。



## 当购买联营商品试用时，页面提示联营应用未授权并且收到联营服务关联组织的信息，如何处理？

联营商品集成了云商店联营账号进行单点登录，实现一个账号登录使用多个产品的体验，如何开通联营账号，请参考《[联营SaaS类商品使用指导](#)》。

# 3 商品购买与使用指导

- 3.1 商品购买流程
- 3.2 镜像类商品购买与使用指导
- 3.3 SaaS类商品购买与使用指导
- 3.4 License类商品购买与使用指导
- 3.5 硬件类商品使用指导
- 3.6 API类商品购买与使用指导
- 3.7 AI资产类商品使用指导
- 3.8 人工服务类商品使用指导
- 3.9 容器类商品使用指导
- 3.10 HoloSens算法模型类商品使用指导
- 3.11 应用编排类商品使用指导
- 3.12 数据资产类商品使用指导
- 3.13 应用资产类商品使用指导

## 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商品（包括运行的全套环境），然后立即开始使用应用和服务来发布商品和运行自己的业务。下面介绍如何购买云商店商品。

### 操作步骤

- 步骤1** 登录[华为云云商店主页](#)。
- 步骤2** 选择商品。
  - 在页面顶端搜索栏搜索您需要的商品。
  - 选择云商店商品分类，进入分类页面通过筛选条件选择您需要的商品。

- 进入推荐应用或推荐商品模块选择您需要的商品。

**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“立即购买”。



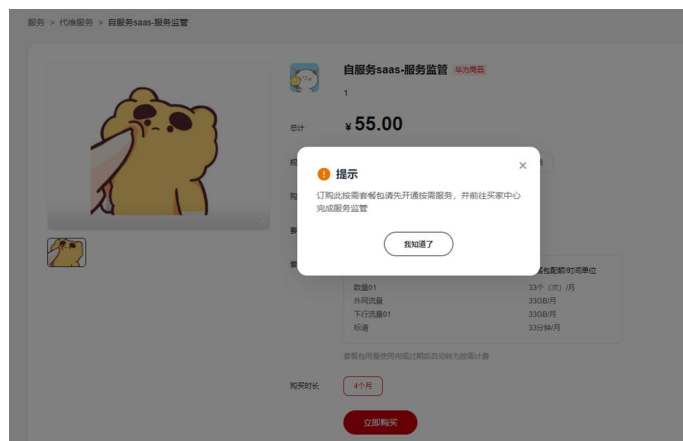
## 📖 说明

### • 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. 请记住在订单确认页面设置的云主机登录账号和密码。
4. 开通了企业项目功能的企业账号在购买云商店镜像类商品时，可下拉并选择对应的企业项目。如未开通企业项目功能，则不显示该参数。

### • SaaS类应用

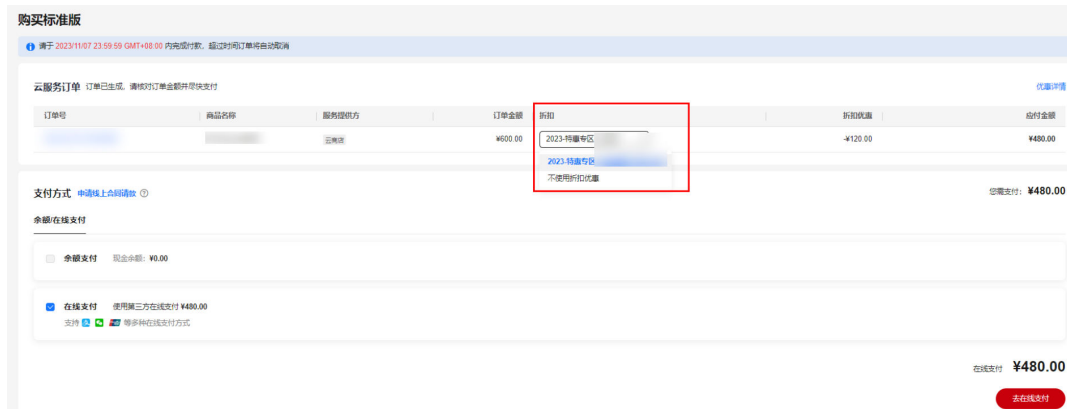
1. 若购买页面显示“授权将当前账号下的联系方式（xxx）用于创建应用管理账号，便于商品的开通与使用”，则必须选择才能购买。“xxx”为当前账号的手机号码、邮箱或IAM用户名。
2. 若需购买按需套餐包，则必须先开通按需服务。



步骤5 核对订单详情，勾选“协议及授权”，单击“去支付”。

📖 说明

- 如该商品有优惠折扣，支付页面会显示【折扣】栏，下拉选择对应的折扣后再进行支付。



- 通用商品、联营商品、华为商品在订单页面需勾选的用户协议不同。

图 3-1 通用商品订单页面



图 3-2 联营商品订单页面



图 3-3 华为商品订单页面





**步骤6** 确认付款并支付订单，付款成功即完成商品购买流程。

----结束

#### 须知

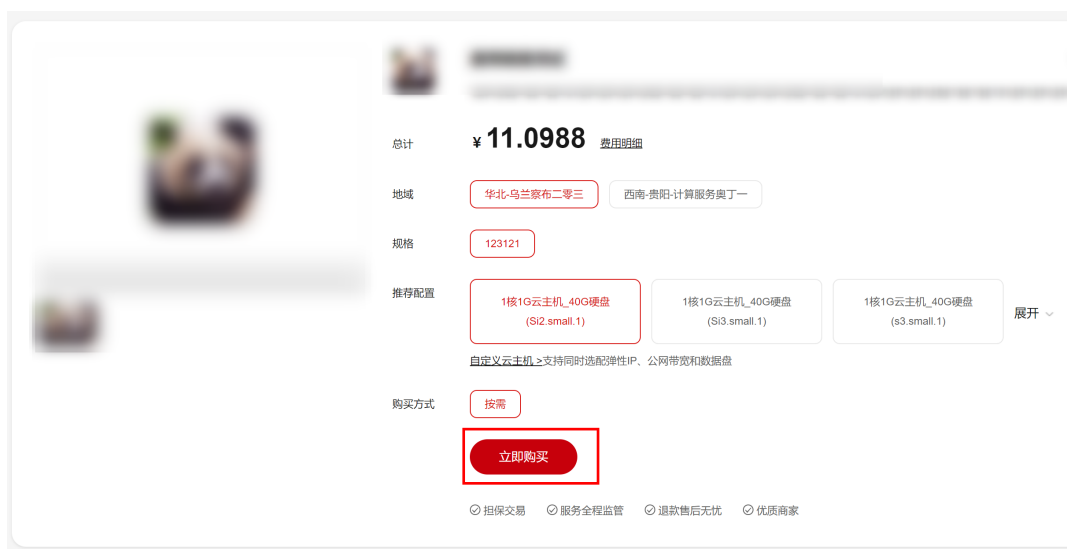
用户可以在云商店快速购买人工服务、硬件、SaaS或License类商品。支付成功后，需要进入“[服务监管](#)”页面提交需求，并及时跟踪订单服务的进度。

服务监管操作指导，请参见[人工服务类商品服务监管](#)、[SaaS类商品服务监管](#)、[License类商品服务监管](#)、[硬件类商品服务监管](#)。

## 3.2 镜像类商品购买与使用指导

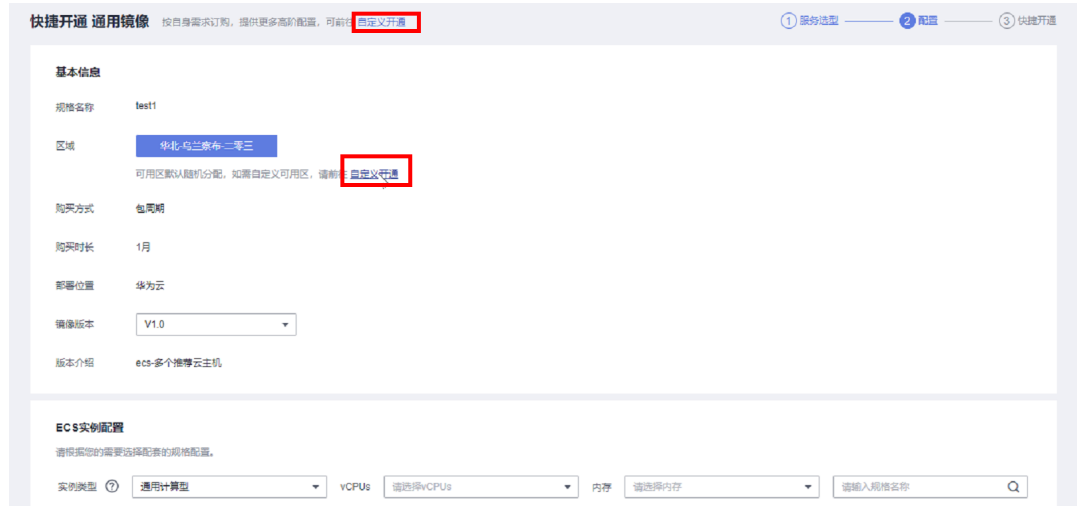
云商店镜像类商品当前支持3种部署方式：快捷开通、自定义部署和模板配置部署，根据部署方式不同，购买使用的方式也有所不同。

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，查看商品信息并选择地域、规格、推荐配置、购买方式后，点击“立即购买”按钮跳转至控制台，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；



**注意**

- 如需选择自定义开通，可在该页面点击“自定义开通”切换至自定义开通页面。
- 首次使用云商店快捷开通方式的情况下，页面会先弹框提示您需要将创建云资源的权限委托给云商店，点击“确定”即可。



**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；

**ECS实例配置**  
请根据您的需要选择匹配的规格配置。

实例类型  vCPUs  内存

实例类型	规格名称	vCPUs	内存(GiB)	CPU	基准/最大带宽(Gbit/s)	内网首发包(PPS)
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.2xlarge.2	8	16	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.2xlarge.4	8	32	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.4xlarge.2	16	32	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.4xlarge.4	16	64	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.8xlarge.2	32	64	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.8xlarge.4	32	128	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.large.2	2	4	--	--
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.large.4	2	8	--	--
<input checked="" type="radio"/>	通用计算型	SI2.medium.2	1	2	0.1 / 0.5	5万
<input type="radio"/>	通用计算型	SI2.medium.4	1	4	0.1 / 0.5	5万

10 总页数: 76 < 1 2 3 4 5 6 7 8 >

当前规格: 通用计算型 SI2.medium.2 1vCPUs 2GiB

2. 选择网络和安全组配置，完成网络配置；

**网络配置**

\* 网络

\* 安全组

安全组类似防火墙功能，是一个逻辑上的分组，用于设置网络访问控制。  
请确保所选安全组已开通22端口(Linux SSH登录)、3389端口(Windows远程登录)和ICMP协议(Ping)。

**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；

**登录凭证**

\* 密码   请牢记密码，如忘记密码可登录ECS控制台重置密码。

\* 确认密码

4. 勾选“协议及授权”。

\* 协议及授权

请您阅读并同意以下协议和授权

《图像免责声明》  《华为云资源通用商业用户协议》

《...服务协议》

配置费用 ¥8.8996/小时 + 镜像费用 ¥1.00/小时

**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（请确保账号余额充足，否则资源将创建失败）。

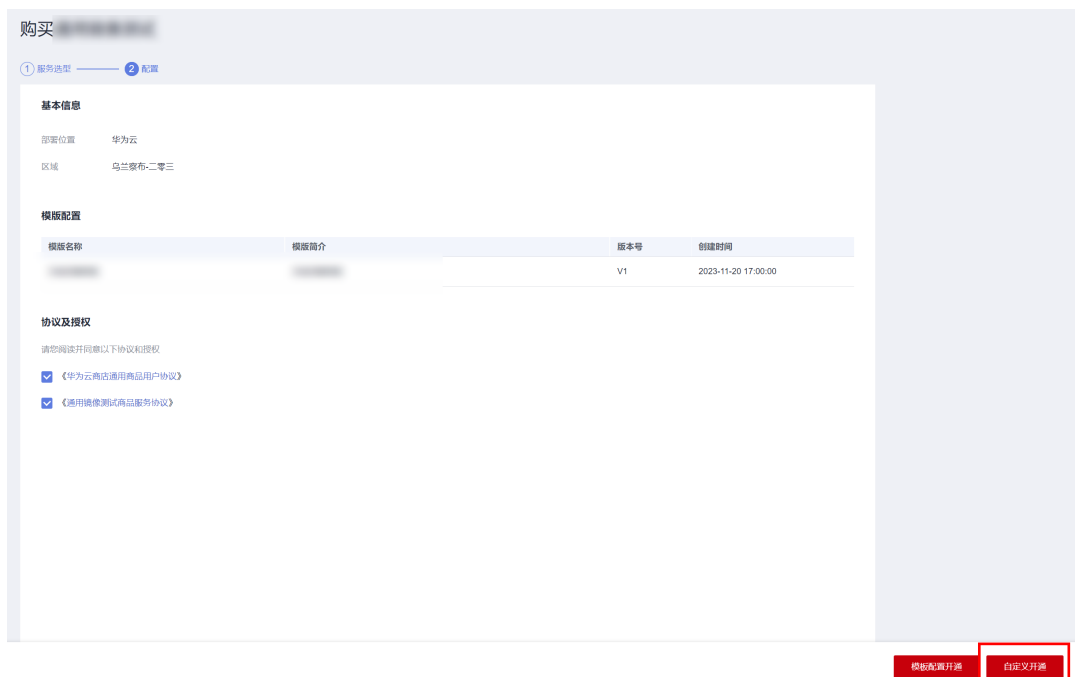
**步骤3** 单击“启动部署”，即可完成镜像类商品的部署。此时页面会跳转到ECS管理台，可以查看创建成功的ECS实例。



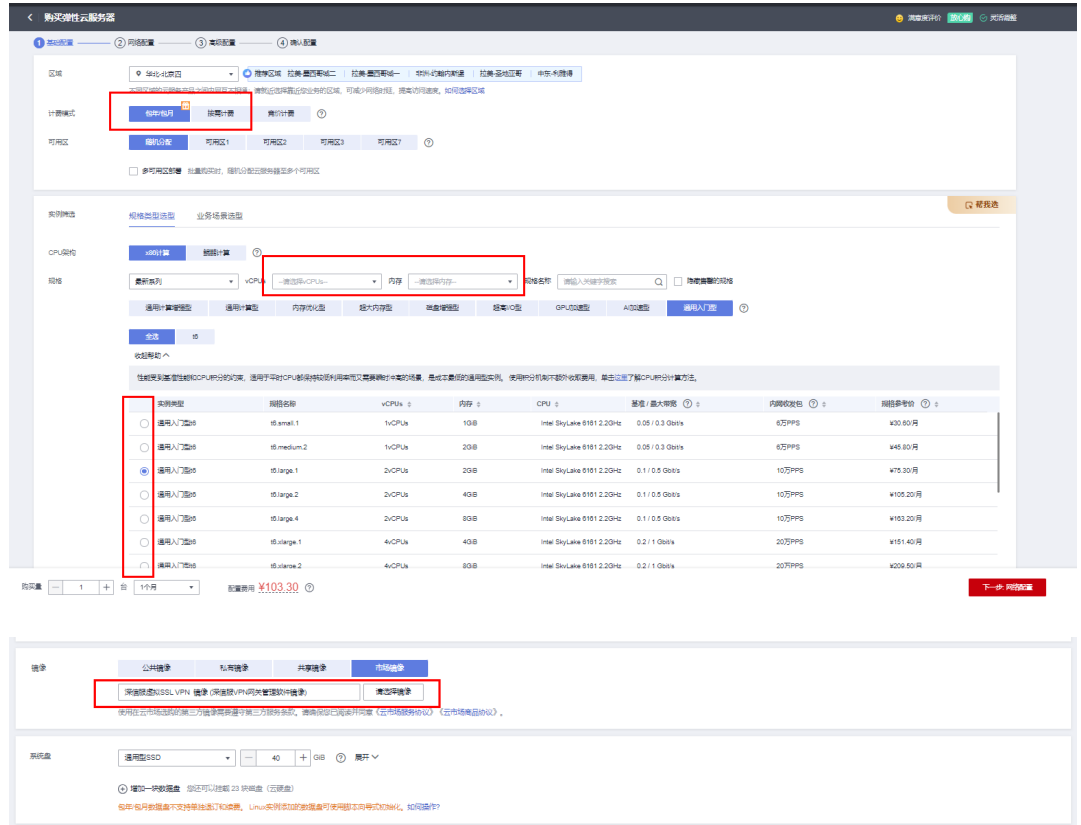
----结束

## 自定义开通流程

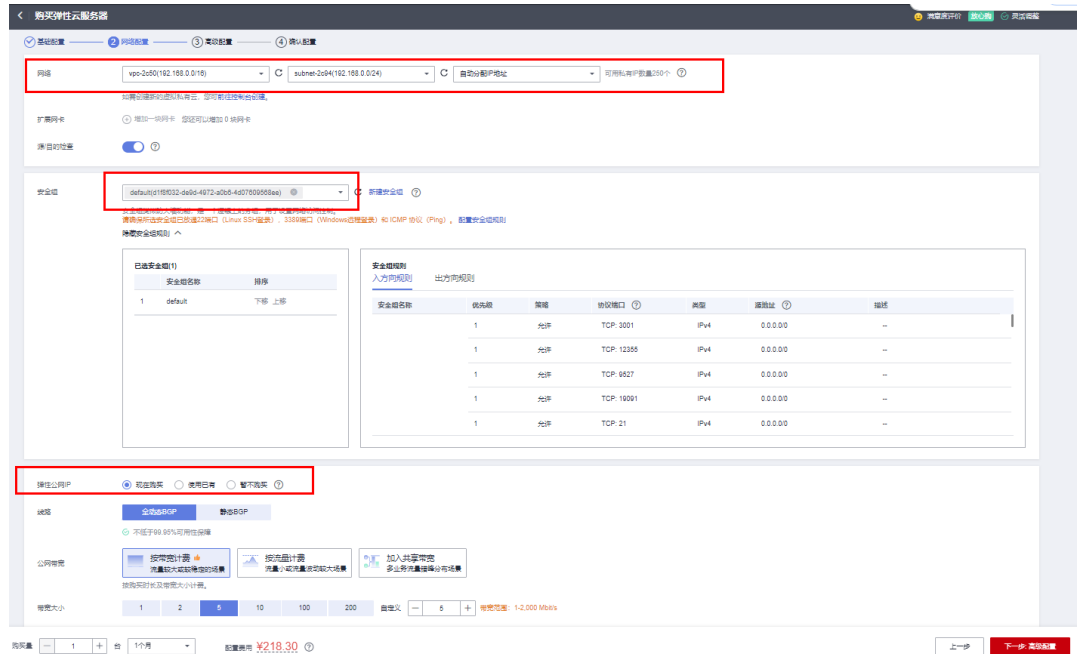
**步骤1** 在控制台页面选择开通方式为“自定义开通”；



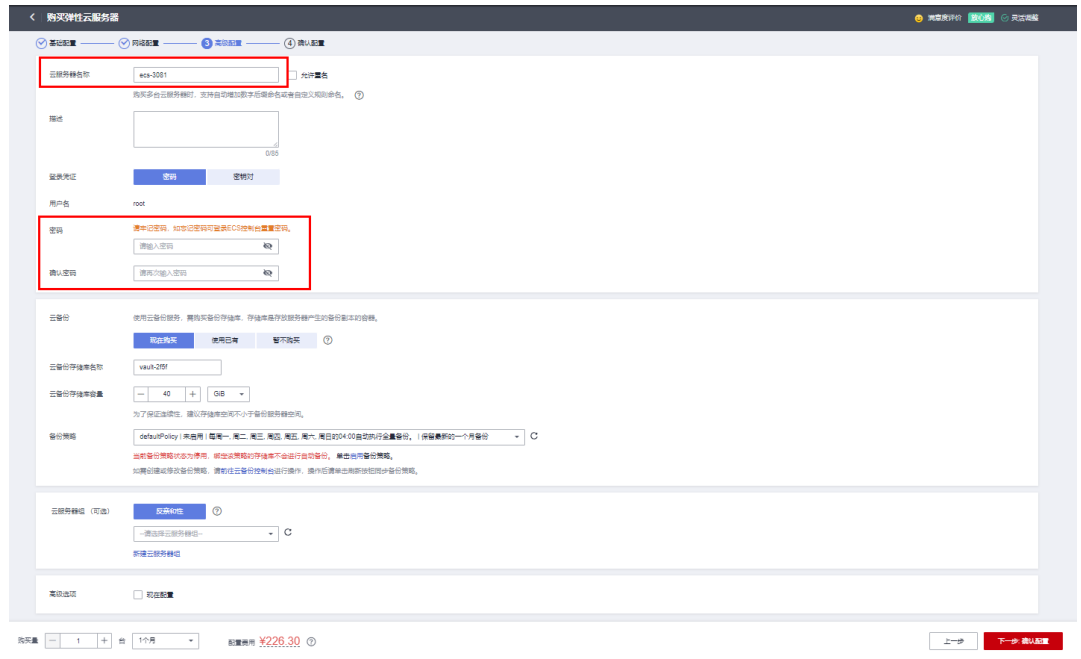
**步骤2** 进入“购买弹性云服务器”页面，选择计费方式，并确认规格类型选型、市场镜像，确认无误后单击“下一步”；



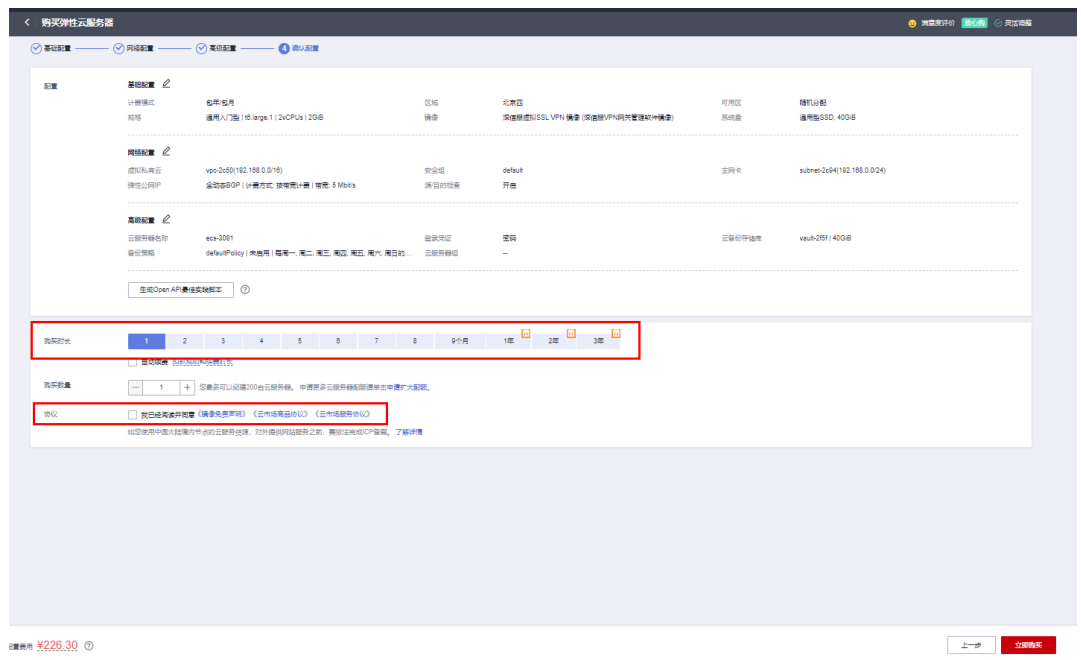
步骤3 在“网络配置”页面，选择网络、安全组、弹性公网IP后，单击“下一步”；



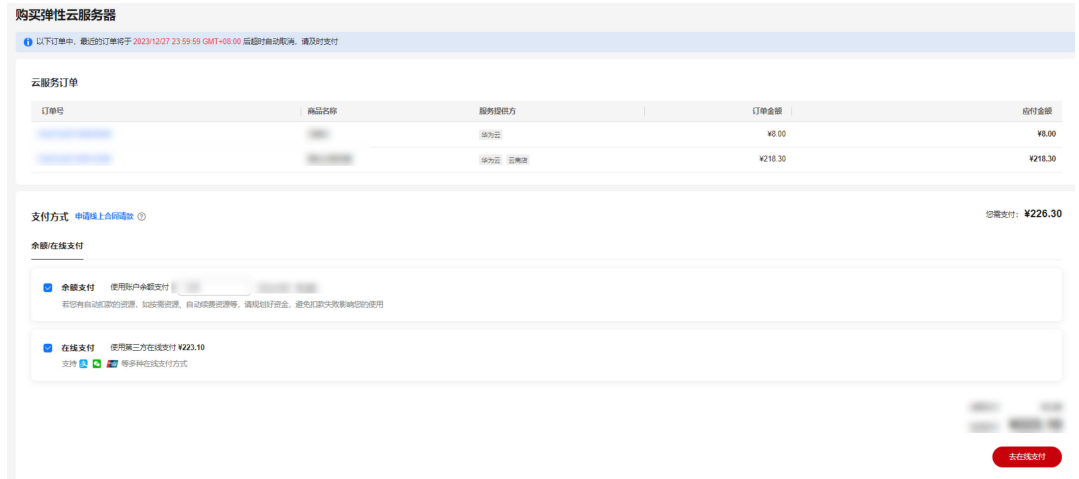
步骤4 在“高级配置”页面，设置云服务器名称、密码后，单击“下一步”；



**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”；



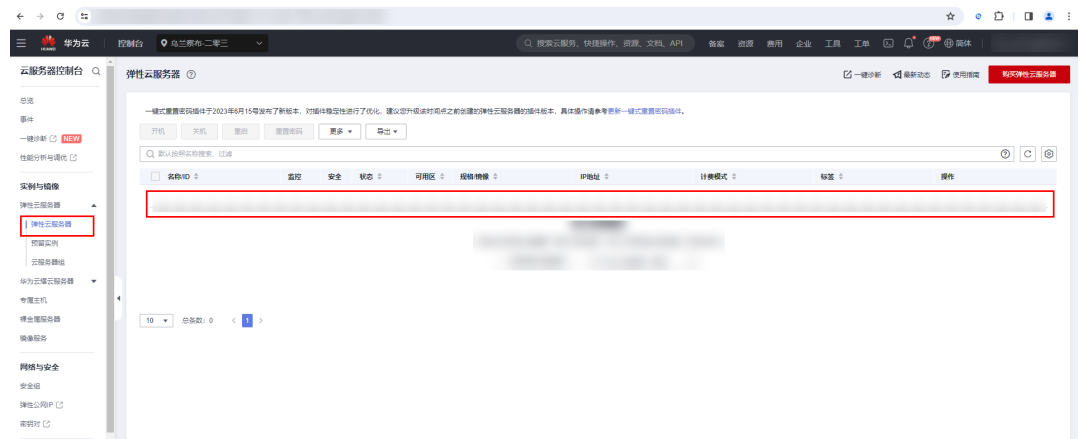
**步骤6** 在购买页面，选择支付方式后，单击“去在线支付”即可完成购买。



---结束

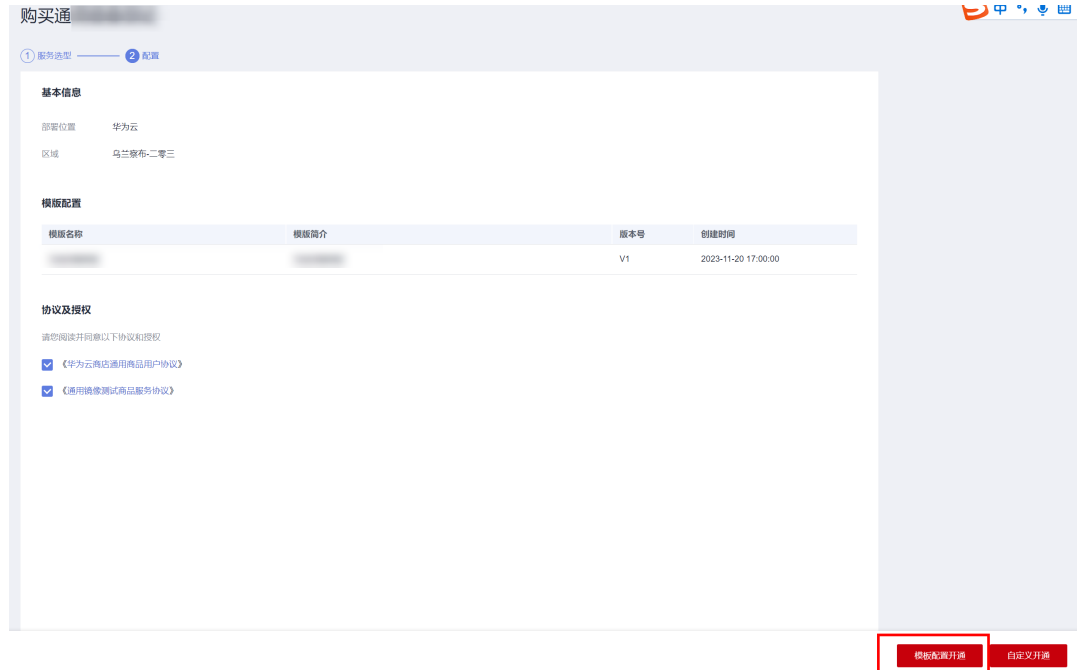
### 📖 说明

购买成功后，可以在[弹性云服务器控制台](#)“实例与镜像>弹性云服务器”中查看已购买的镜像商品。



## 模板配置开通流程

**步骤1** 在控制台页面，勾选相关确认协议后，单击“模板配置开通”按钮，进入立即创建资源栈页面；



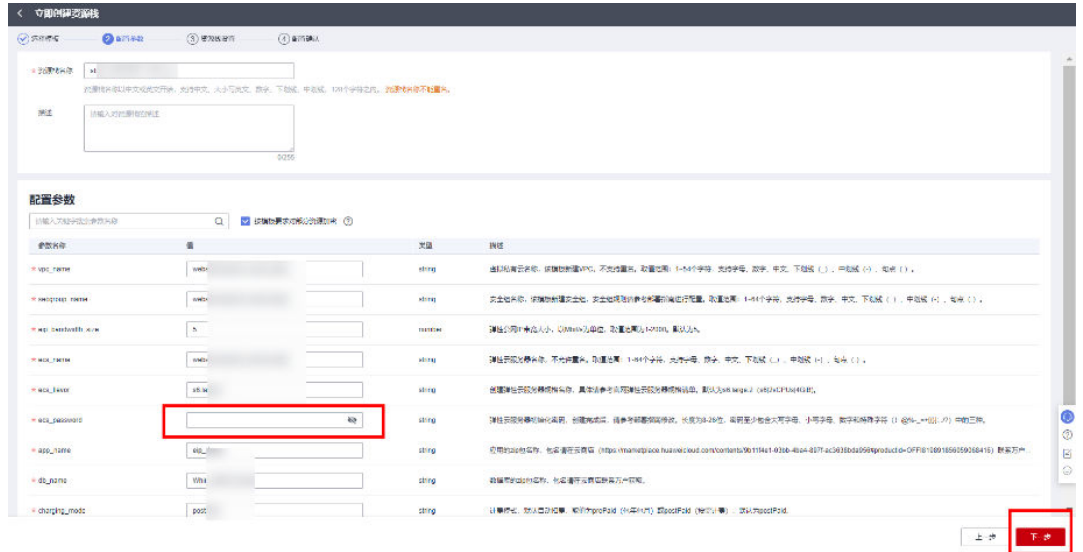
**步骤2** 在部署页面，配置资源信息；

1. 核对模板信息后，单击“下一步”；



2. 在配置页面设置相关云服务密码，也可根据实际需求更改相关配置，配置完成后，单击“下一步”，页面弹窗提示“开启加密”，点击“确定”进入资源栈设置页面；



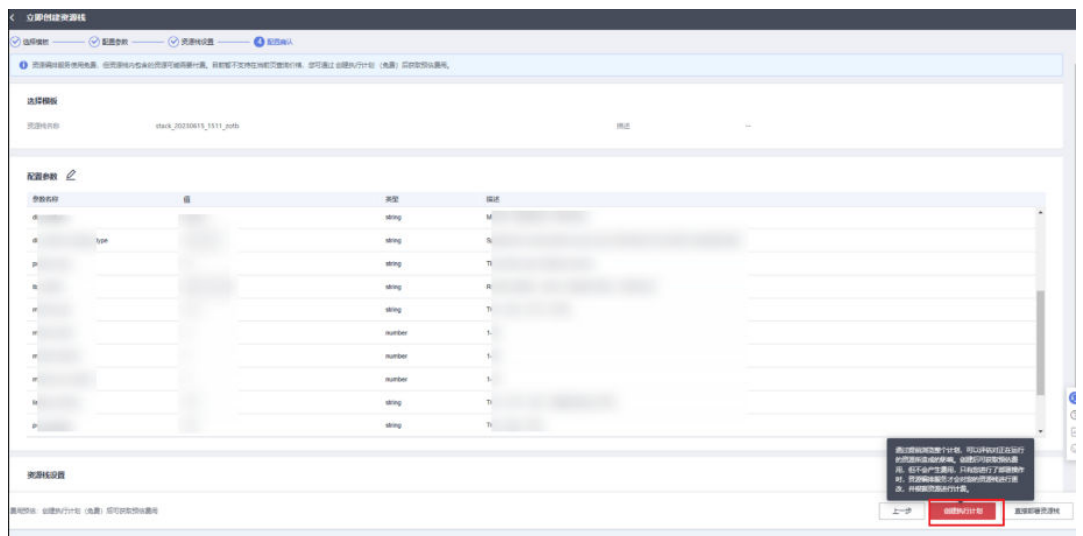


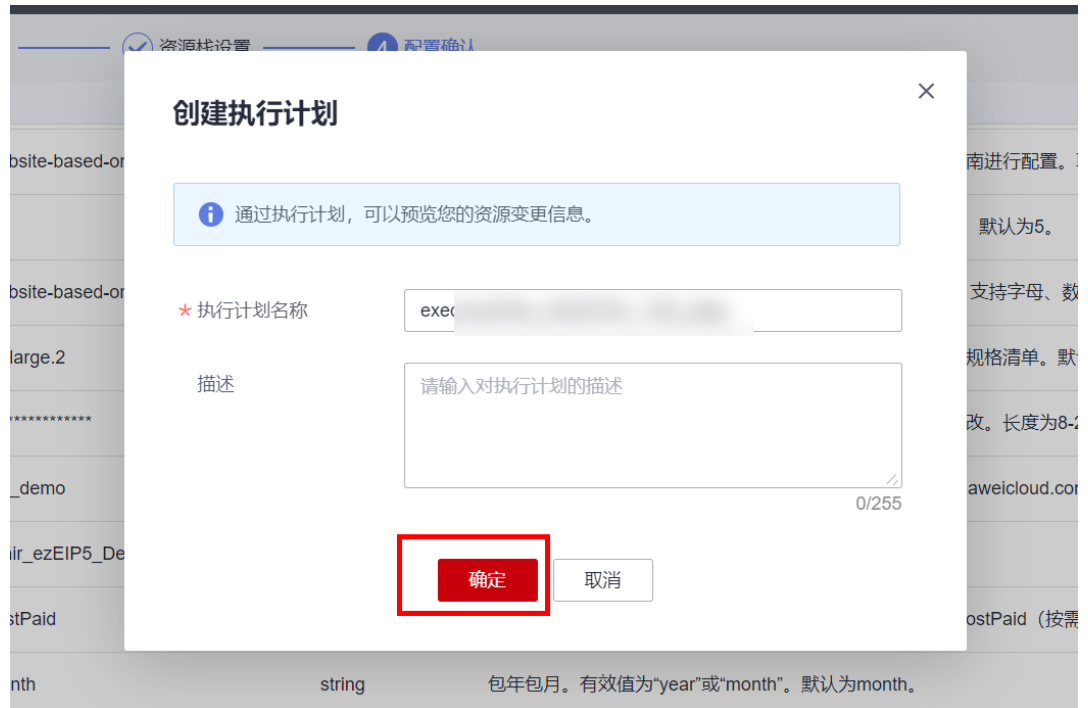
3. 在“资源栈设置”页面配置IAM委托，设置完成后，单击“下一步”进入配置确认页面；



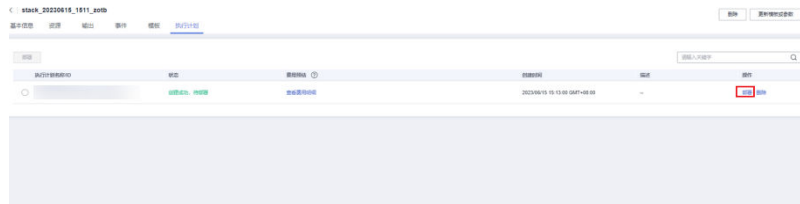
### 说明

- 如果是首次创建委托，请参考[如何创建委托](#)。
  - 如不选择委托，可直接点击“下一步”进行确认，系统将默认采用当前登录用户的权限进行部署。
4. 在“配置确认”页面，检查已经配置的参数，确认无误后单击“创建执行计划”，页面弹窗提示确认“创建执行计划”，点击“确定”进入执行计划页面；





**步骤3** 在执行计划页面，确保账户余额充足后，单击“部署”，开始进行资源部署。

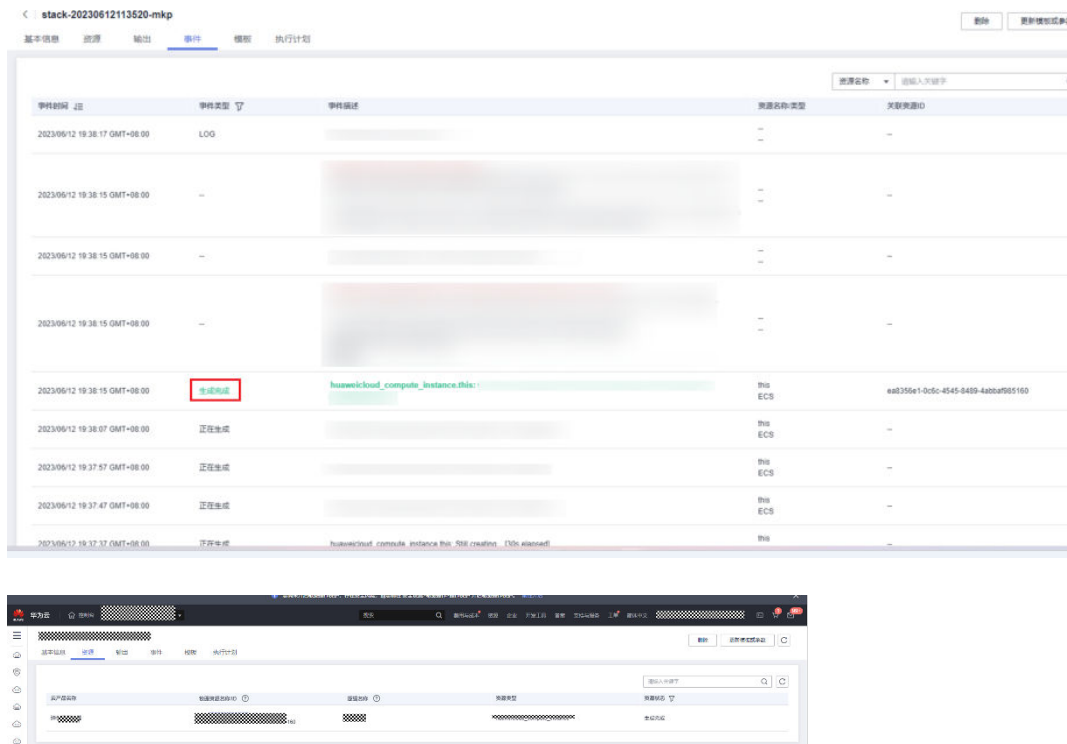


### 说明

单击“查看费用明细”，可查询资源费用明细。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（请确保账号余额充足，否则资源将创建失败）。



**步骤4** 部署成功后，查看输出界面，若是网站页面开发软件包，将生成网站访问地址。



### 说明

- 部署成功后，若服务器不再需要访问外网，可在资源服务平台关闭绑定的eip。
- 如部署失败，请联系商家。
- 部署成功后，请根据商家提供的使用指南开始使用产品。

步骤5 用户根据商家提供的使用指南开始使用。

---结束

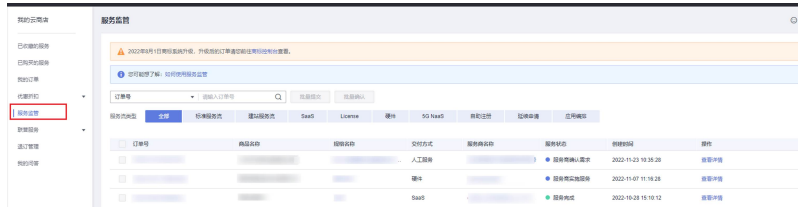
## 3.3 SaaS 类商品购买与使用指导

### 3.3.1 通用 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

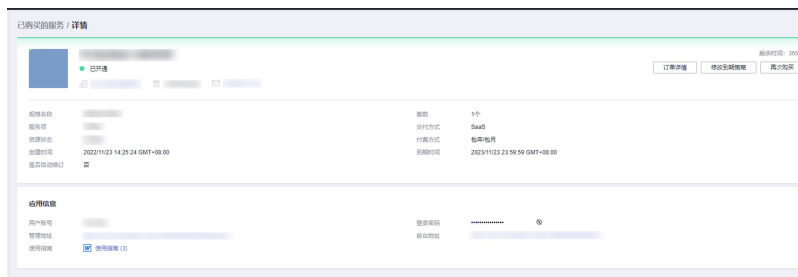
步骤1 订单支付成功后，进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面。



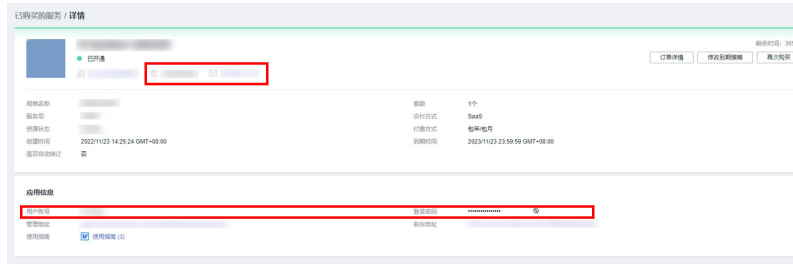
**步骤2** 在服务监管订单列表页中找到目标订单，单击右侧操作栏的“查看详情”，进入详情页查看订单的应用信息。



**步骤3** 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“资源详情”，进入到详情页查看商品的基本信息及应用信息。



**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”。按照详情页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，请根据页面中的联系方式，联系商家提供服务。



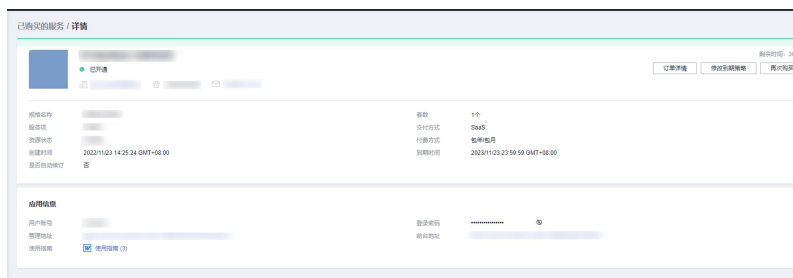
----结束

## 不涉及服务监管 SaaS 类商品使用操作步骤

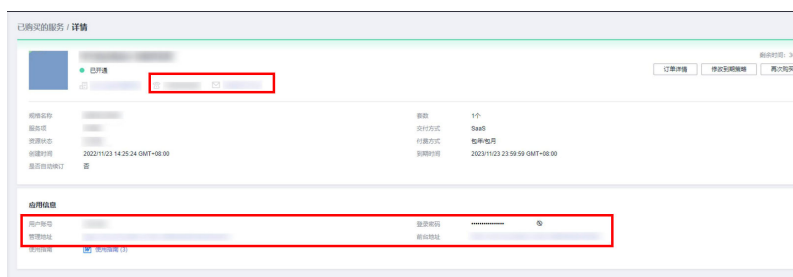
**步骤1** 在订单支付成功页点击“返回云商店控制台”，或在云商店首页点击“买家中心”，进入到“[我的云商店>已购买的服务](#)”商品列表页。



**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基本信息及应用信息。



**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”。按照详情页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，请根据页面中的联系方式，联系商家提供服务。



----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“[我的云商店>我的订单](#)”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。

## 3.3.2 联营 SaaS 类商品使用指导

### 3.3.2.1 联营 SaaS 类商品使用概述

#### 联营 SaaS 类商品概述

- 联营商品集成了云商店联营账号的统一登录能力，统一管理企业成员信息，以及不同应用的权限分配给企业成员。
- 用户购买联营SaaS商品后，华为云账号绑定邮箱和手机号将会收到邀请您关联组织授权企业成员的通知，您可以在“[买家中心>我的云商店>联营服务](#)”后台进行企业组织、人员和应用的权限管控。
- 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完成服务监管，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。

## 【华为云应用商店】邀请您维护组织信息

华为云

详情

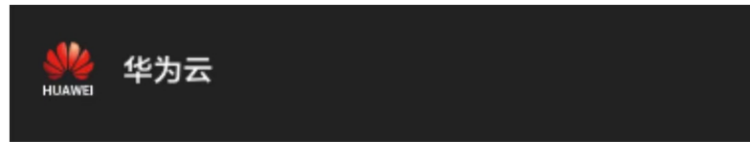


尊敬的 [REDACTED]，您于2024-01-09 12:57:09 UTC+08:00在华为云商店购买的 [REDACTED] 还未关联组织。点击 <https://console.huaweicloud.com/marketplace/tenant/?locale=zh-cn&ion=cn-north-4#/market/order/account-website/bind-application/bind-application> 请尽快关联组织并设置管理员。如已维护组织，请忽略！感谢您对华为云应用商店的支持！

## 【华为云应用商店】邀请您授权应用给企业成员

华为云

[详情](#)



尊敬的 [REDACTED] 您于2022-07-01 15:20:45 UTC+08:00被设置为 [REDACTED] 管理员。点击 <https://console.huaweicloud.com/marketplace/tenant/?locale=zh-cn&ion=cn-north-4#/market/order/account-website/authorize-application/authorize-application> 将应用saas商品上架test授权给组织内的成员使用。如已授权，请忽略！感谢您对华为云应用商店的支持！

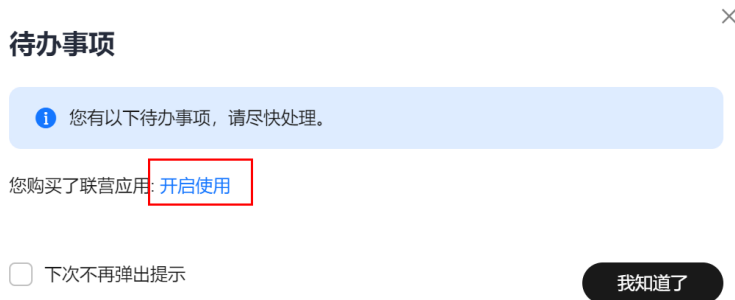
具体操作请参考以下指导，如需参考操作演示视频，请查看《[联营SaaS类商品使用指导](#)》。

### 3.3.2.2 联营账号快捷开通流程（新手指导）

#### 一、选择角色

**步骤1** 订单支付成功后，进入买家中心，单击“待办事项”弹窗中的“开启使用”或单击页面左侧导航栏“我的云商店>联营服务”，进入新手引导页面；

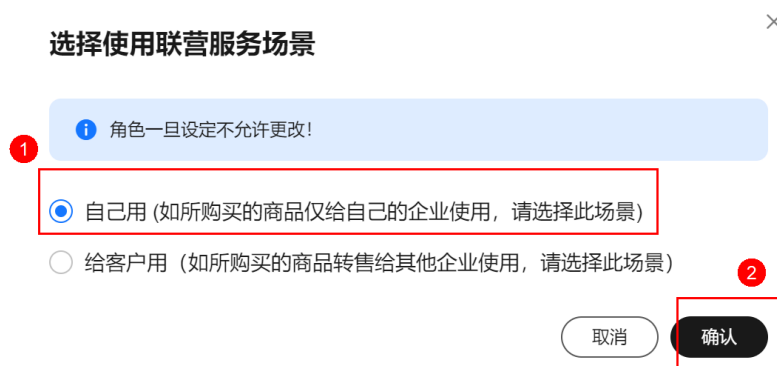




步骤2 单击该页面上的【立即使用】按钮进入联营服务页面；



步骤3 选择角色。



- **自己用**：可以创建企业，拥有企业管理、部门管理、群组管理、应用授权给成员的权限。（如您是自购自用场景，推进您选择该角色）
- **给客户用**：可以创建企业并进行应用授权，但不可管理企业，也不可以被授权为管理员。

比如：

- ① A客户为该企业的总公司，统一购买后提供给企业的子公司使用，推荐选择“给客户用”的角色。
- ② A客户为代理商，统一购买后提供给其它企业使用，推荐选择“给客户用”的角色。

----结束

## 二、创建企业

### 填写企业信息：企业名称、企业简称

联营服务

1 创建企业 — 2 添加成员 — 3 应用授权 — 4 完成

#### 填写企业信息

管理员您好，请填写您的企业信息，创建后不可修改（企业可以看作是一个事业单位、社区、机关等）

企业名称  
云商店演示测试0726  
企业名称只能包含中文、英文和数字，不能输入特殊字符，如“张三的个人企业”

企业简称  
test0726  
用于企业用户登录，账号为“用户名@企业简称”，如“qingqing@huawei”  
长度为1-60个字符，支持英文大小写、数字、以及特殊符号。

### ⚠ 注意

- 企业创建后不允许修改企业名称；
- 企业简称是一个企业的唯一标识，一旦创建后将不允许修改。组织内授权用户在通过云商店统一登录页面登录时，云商店将通过用户账号和企业简称来唯一识别登录用户信息；
- 首次创建企业需要1-3分钟的开通时间。

## 三、添加成员

添加需要使用该产品的企业成员（公司员工）。

联营服务

1 创建企业 — 2 添加成员 — 3 应用授权 — 4 完成

#### 添加成员

云商店演示测试0726您好，您可以开始添加您的企业成员，我们会为他们创建账号

添加成员

如需使用批量导入功能可在企业管理员页面导入

员工姓名	账号	角色	手机号码	邮箱地址
暂无数据				

## 添加成员



- 1. 首次添加，已为您自动填入帐号信息
- 2. 账号和密码需要管理员线下告知企业成员

员工姓名

部门

联系方式  手机号码  邮箱地址

账号  @test0726  
账号长度为1~20个字符，支持字母、数字以及3个特殊字符 (-\_)

密码    
首次登录需更改密码

更多信息 ▾

取消

保存并继续添加

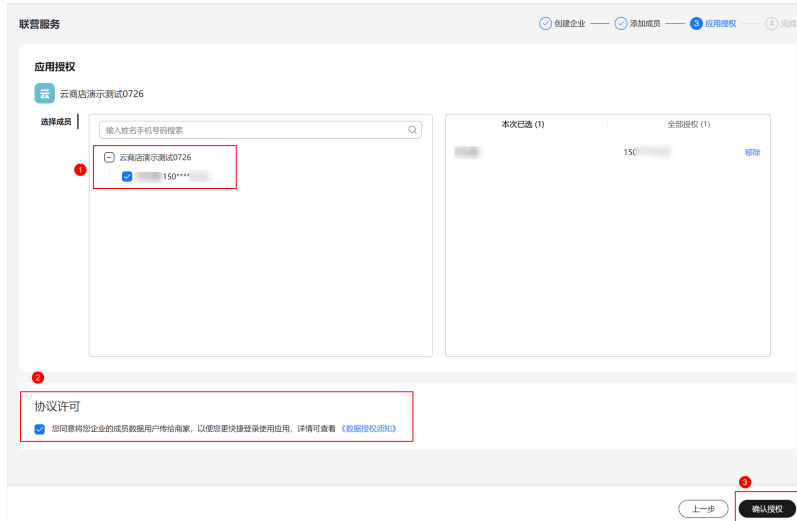
完成

### 注意

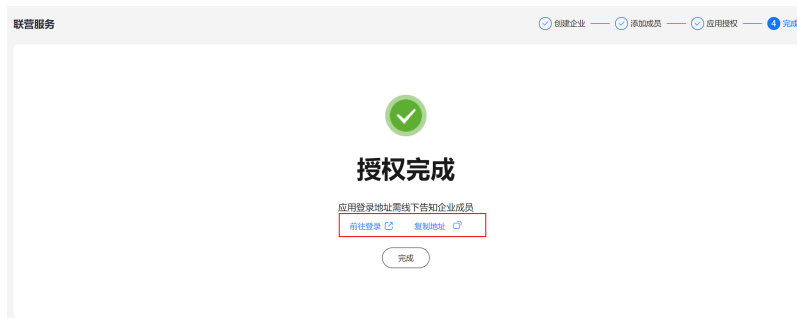
- 首次添加，已为您自动填入帐号信息（华为云账号的实名信息、手机号或邮箱号、华为云账号名称），您可以进行修改。
- 设置的账号和密码需要您线下告知企业成员

## 四、应用授权成员

**步骤1** 单击勾选成员列表，勾选“协议许可”，并单击“确认授权”；



**步骤2** 授权完成后，请将该登录地址、企业账号名称、账号密码传递给使用该产品的企业员工。



**注意**

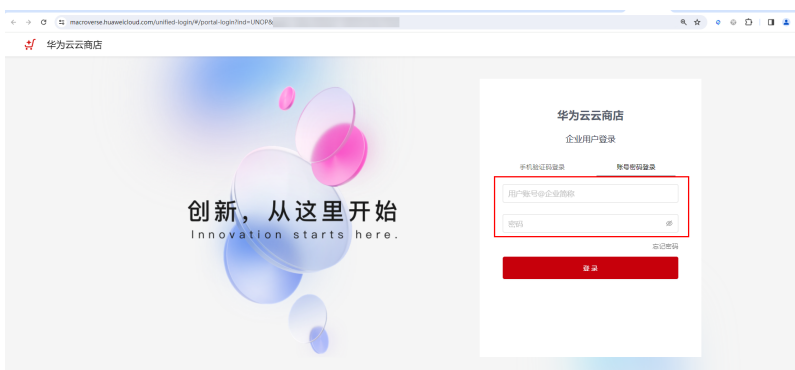
如确认授权时，出现如下提示，需联系商家给您设置独立的登录地址后，才可进行授权；



---结束

## 五、企业成员（员工）登录应用

**步骤1** 使用已授权的企业员工账号通过云商店提供的统一登录链接登录到该产品中使用，账号格式为：账户@企业简称；



**步骤2** 首次登录成功后需要修改初始密码。

修改密码

登录账号: [模糊处理]

登录企业: 云商店演示测试0726

\* 原密码:

\* 新密码:

\* 确认密码:

确定

**步骤3** 修改密码成功后，跳转到该产品界面中使用。

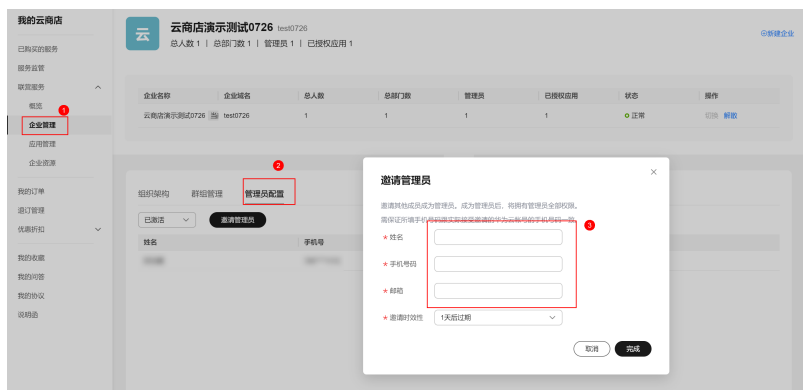


----结束

### 3.3.2.3 联营账号更多操作流程

#### 3.3.2.3.1 邀请管理员

创建者可以邀请他人来进行企业管理：维护部门、群组及进行授权等。



#### 说明

- 邀请的管理员手机账号必须为已开通华为云服务的华为账号。
- 受邀管理员根据接收到邮件里的邀请链接，登录到联营买家页面，即可成功成为该企业的管理员，管理员状态为：“已激活”。
- 已选择“给客户用”的角色账号，不能被邀请成为管理员。
- 一旦有人接受邀请成为管理员，代理商就无法解散企业，仅管理员可以解散。

#### 3.3.2.3.2 企业和应用管理（授权）

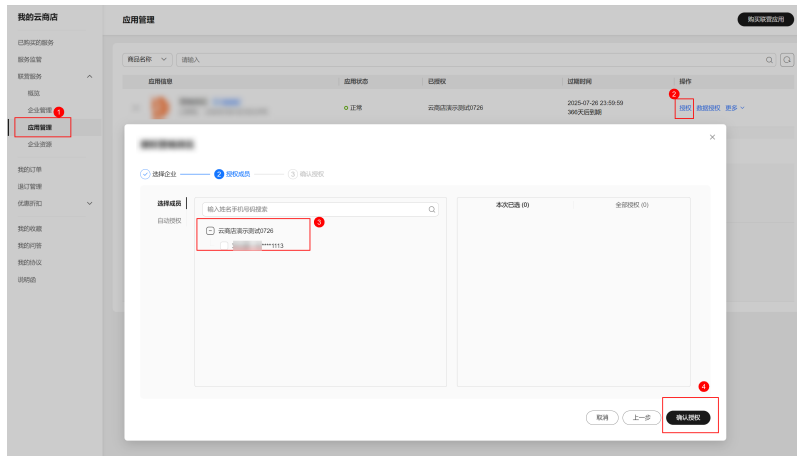
企业的管理员可以启动或停用应用，同时给企业的部门、成员、群组进行应用授权和取消授权操作。

### 成员授权操作方式

#### 1. 手动授权

进入“联营服务>应用授权”，在购买的SaaS应用列表点击“授权”按钮，弹框展示要给予授权的选项。选择“组织成员”，左侧成员树勾选要授权的成员，点击确定授权

即授权成功。授权成功后，成员可使用被授权的应用，请线下将应用登录地址、账号、密码传递给员工使用。



### 授权完成

应用登录地址需线下告知企业成员

[前往登录](#) [复制地址](#)

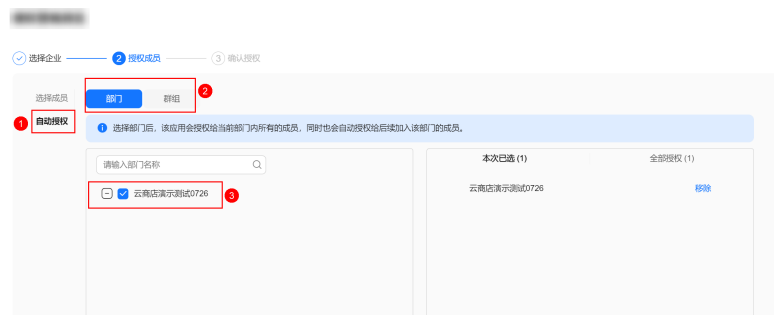
完成

### 说明

选择人员数单次不能超过5000人。

### 2.自动授权

进入“[联营服务](#)>应用授权”，在购买的SaaS应用列表点击“授权”按钮，弹框展示要给予授权的选项。选择“自动授权”，勾选要授权的部门或群组，点击确定授权即授权成功。授权成功后，该部门或群组可使用被授权的应用，请线下将账号、密码传递给员工使用。



## 说明

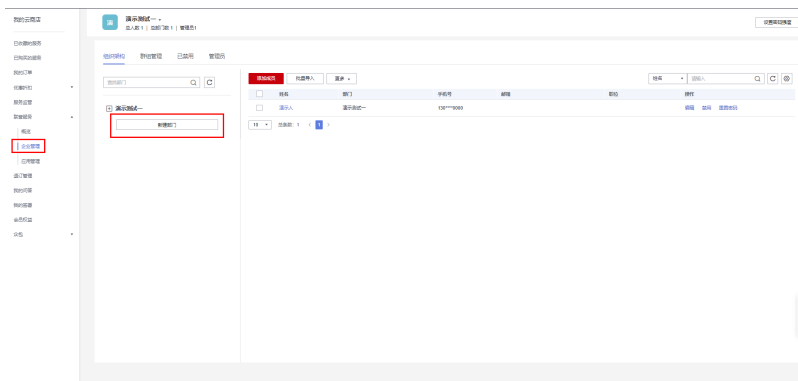
部门或群组被授权成功后，后续新增到该部门（含子部门）或群组的成员也会继承对应部门的应用使用权限。

### 3.3.2.3.3 创建部门

组织设置管理员后，拥有管理员的全部权限，包括部门管理、成员管理、群组管理、应用授权。

## 操作步骤

**步骤1** 登录[华为云云商店首页](#)，进入买家中心“联营服务>企业管理”页面；



**步骤2** 在“组织架构”页面点击“新建部门”或选择“新建子部门”，弹出“新建部门”弹框；



**步骤3** 填写部门名称，选择上级部门后保存即可。

### 新增部门

\* 部门名称

\* 上级部门

部门主管

取消

完成



## 说明

在选择上级部门时，页面会出现如下弹窗，“部门名称”和“上级部门”都是必填项，请选择具体的上级部门后再点击“完成”（此处不支持手动输入上级部门名称）。



如未选择，则无法点击“完成”。



----结束

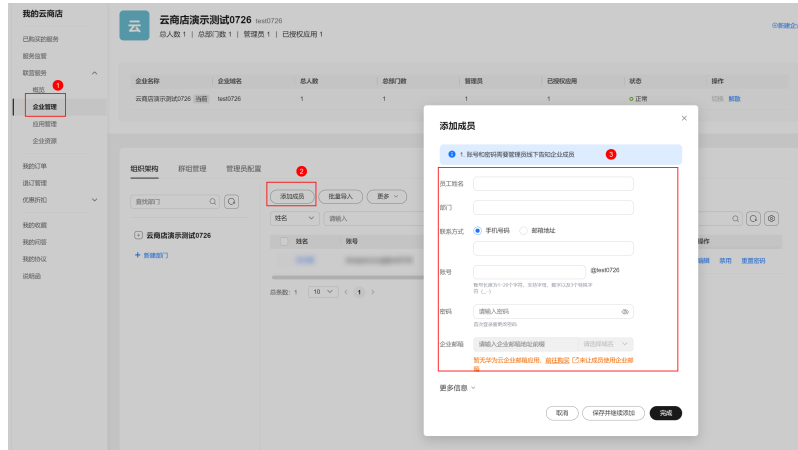
### 3.3.2.3.4 添加成员（员工）

管理员可以手动单个添加成员，或通过Excel模板批量添加成员到部门。

#### 方式一：手动单个添加

管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理”，在“组织架构”页面点击“添加成员”，填写成员信息后点击“保存”或“保存后继续添加”即可添加成功。

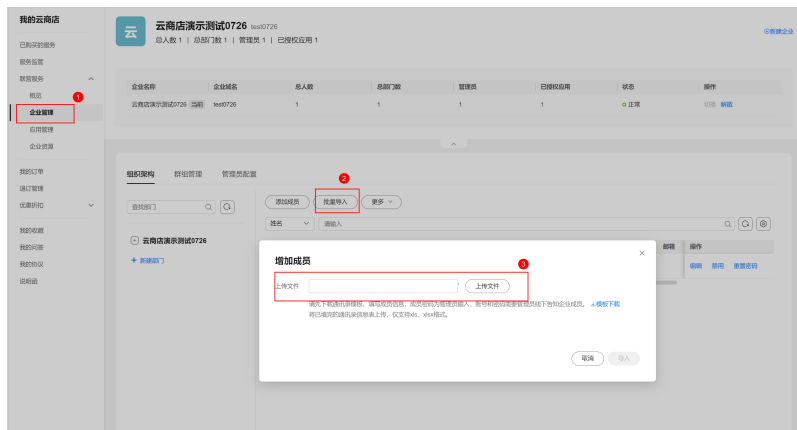
- 添加成员成功后，该成员账号不可再进行编辑，账号格式为【账户名@组织标识】；成员的初始密码由管理员创建的时候手工填入，请将创建好的账号、密码线下传递给该员工进行登录使用。



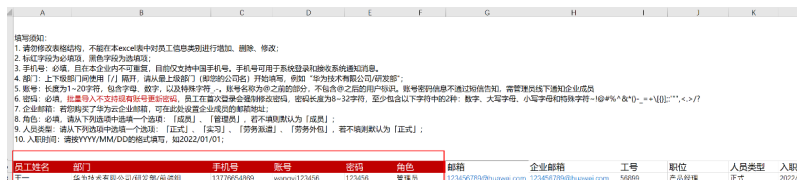
- 添加成员时需要选择部门，点击后出现“选择部门”弹窗，在弹窗中选择具体部门后点击“完成”（部门名称不可手动输入，只能点击选择）。如未选中部门就点击“完成”，页面会提示“请选择部门”。

## 方式二：Excel 批量导入

**步骤1** 管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理>组织架构”点击“批量导入”，下载用户通讯录模板，管理员按照模板格式要求填写好相关的成员信息后再上传文件，即可成功批量导入成员。



**步骤2** 在通讯录模板中删除第一行示例文字，参考填写须知填写新增的成员信息。



**步骤3** 导入通讯录后，会有一个本次Excel导入结果，包括导入失败成员明细，提示失败原因。可点击“导出失败成员列表”按钮导出失败成员Excel文件。按照模板格式要求重新编辑后可再次导入文件。



**步骤4** 导入通讯录后，可在“导入记录”查看导入的记录，包括导入的Excel文件名、导入时间、导入结果。导入失败的文件可以下载失败的Excel文件。按照模板格式要求重新编辑后可再次导入文件。也可以在导入完成后删除记录数据。

#### 导入记录

文件名	导入时间	导入结果	操作
...	2023-03-13 06:37:19	导入成功 0 人，导入失败 8 人	下载失败文件 删除记录
...	2023-03-13 06:02:34	导入成功 0 人，导入失败 8 人	下载失败文件 删除记录
...	2023-03-01 02:18:09	导入成功 0 人，导入失败 1 人	下载失败文件 删除记录
...	2023-03-01 02:17:49	导入成功 0 人，导入失败 1 人	下载失败文件 删除记录
...	2023-03-01 02:17:09	导入成功 0 人，导入失败 1 人	下载失败文件 删除记录
...	2023-03-01 02:16:43	导入成功 1 人	删除记录

---结束

### 3.3.2.3.5 重置成员密码

管理员可以手工输入来重置成员密码，重置时需要二次管理员手机号的验证码进行校验，校验通过后会进行密码重置。





### 说明

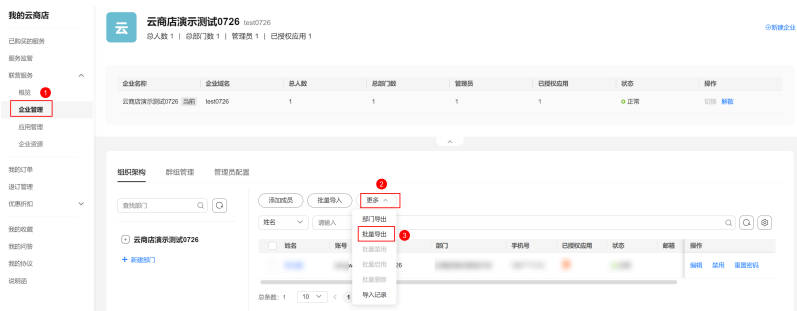
重置密码3分钟内只能重置一次、每小时上限15次、每天上限60次。

### 3.3.2.3.6 导出成员

导出成员有两种方式。

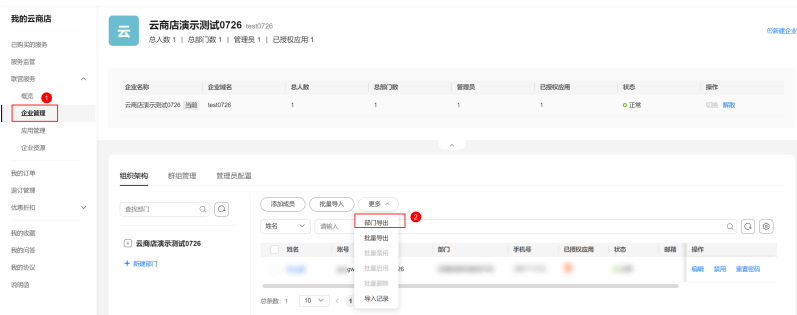
#### 方式一：勾选多个成员批量导出成员

管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理>组织架构”，勾选多个成员点击“更多>批量导出”，就可导出一个用户通讯录Excel文件。



#### 方式二：选择一个部门，直接导出部门所有成员

管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理>组织架构”，选择组织树的部门，点击“导出”，就可直接导出部门所有成员的Excel文件。



### 3.3.2.3.7 启用、禁用、删除成员

管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理>组织架构”，在成员列表中点击“禁用”操作，弹出“是否禁用成员”二次确认弹框。



成员被禁用后，不可以再使用之前被管理员授权过的应用。

- 点击“启用”操作可以重新启用成员，恢复成员使用状态。也可勾选多个成员，点击“批量启用”“批量删除”操作启用多个被禁用成员。
- 点击“删除”操作，可以把已禁用成员直接删除。也可勾选多个成员，点击“批量删除”操作删除多个成员。



### 3.3.2.3.8 删除部门

管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理>组织架构”，选择组织树的部门，点击“删除”，即可删除部门。





### 说明

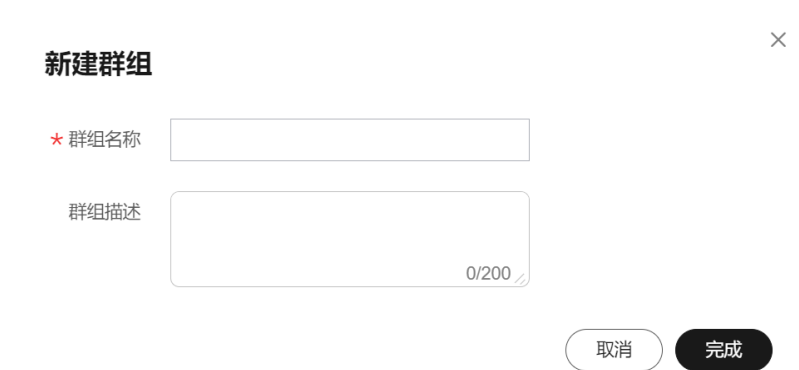
当部门里有成员时，不可删除部门。需要先将部门里的成员删除，才能再删部门。

### 3.3.2.3.9 新建群组并添加群组成员

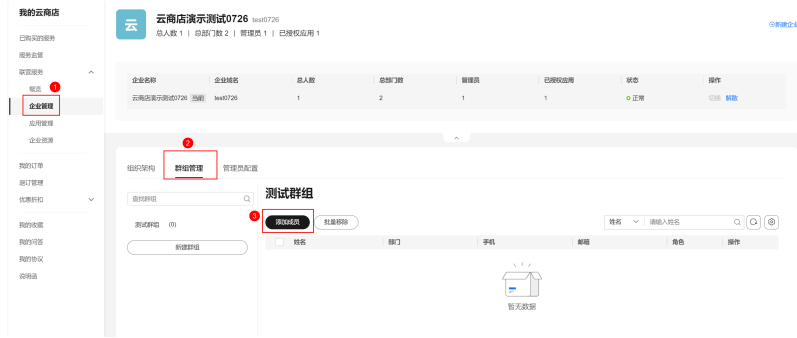
**步骤1** 管理员登录“买家中心>联营服务>企业管理>群组管理”，点击新建群组，弹出“新建群组”弹框；



**步骤2** 在“新建群组”弹框中输入群组名称和群组描述，点击完成即完成新建群组；



**步骤3** 点击“群组名称>添加成员”，弹出添加成员弹框；



**步骤4** 在添加成员弹框中，从已有的组织架构中添加成员到群组里，点击“确认添加”即完成添加成员。



---结束

### 3.3.2.3.10 应用启停

企业的管理员可以启动或停用应用，同时给组织的部门、成员、群组进行应用授权和取消授权操作。

#### 操作方式

登录[华为云云商店首页](#)，进入买家中心“联营服务>应用管理”页面；找到对应的应用，点击“启用停用状态”列开关按钮即可启用、停用服务。启用后有权限的用户可以正常使用应用服务。

若已启用的应用需要停用，进入应用授权列表页面，点击“停用”按钮则应用被停用，用户无法再继续使用该应用。

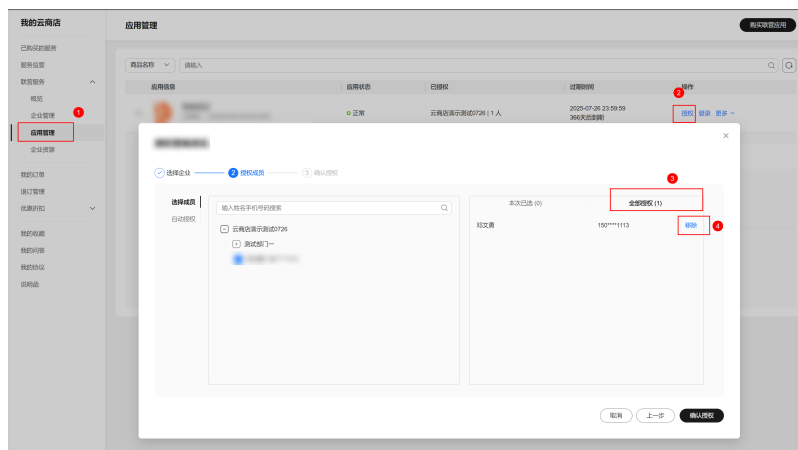


### 3.3.2.3.11 取消授权

管理员可以取消已授权给组织下的成员、部门、群组的应用使用权限。

方法如下：

- 进入“联营服务>企业管理”，找到应用点击“授权”按钮，点击弹框左侧“自动授权”。在页面中选择“部门”或“群组”，在“全部授权”列表里移除要取消的部门或群组，点击“确定”，应用使用权限被取消，被取消的部门和群组无法再使用应用。



### 3.3.2.3.12 注销管理员

组织可以有多个管理员，如果需要注销管理员身份，点击“联营服务>企业管理”，在管理员列表里找到需要注销的管理员，点击“注销”即可注销其管理员身份。



#### 说明

- 被邀请的管理员只能注销自己的管理员身份，不能注销其他管理员。
- 企业创建者的管理员身份无法注销。
- 如企业只剩一个管理员，则该管理员身份无法注销。



### 3.3.2.3.13 解散企业

管理员登录[华为云云商店首页](#)，进入买家中心“[联营服务>企业管理](#)”页面，在组织架构中找到需要注销的企业，点击企业名右侧展开选项，点击“[解散组织](#)”将企业解散。



#### 说明

需要先删除组织内的部门和成员，才能解散企业。

## 3.3.3 SaaS 类商品升级流程和计费规则

用户可以在购买SaaS类商品后进行升级（升配或扩容），下面介绍升级的具体操作。

#### 说明

只有商家后台配置支持升级的SaaS类商品，才可进行升级操作。

已开通的SaaS资源才能进行升级操作：

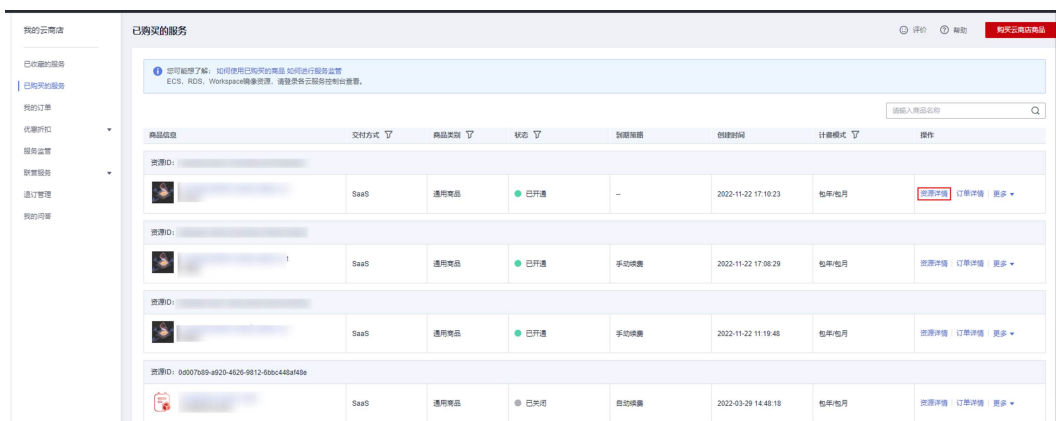
- 涉及服务监管的SaaS类商品完成服务监管后，资源开通状态变更为已完成；
- 不涉及服务监管的SaaS类商品在接口开通成功后，资源开通状态变更为已完成。

## 操作步骤

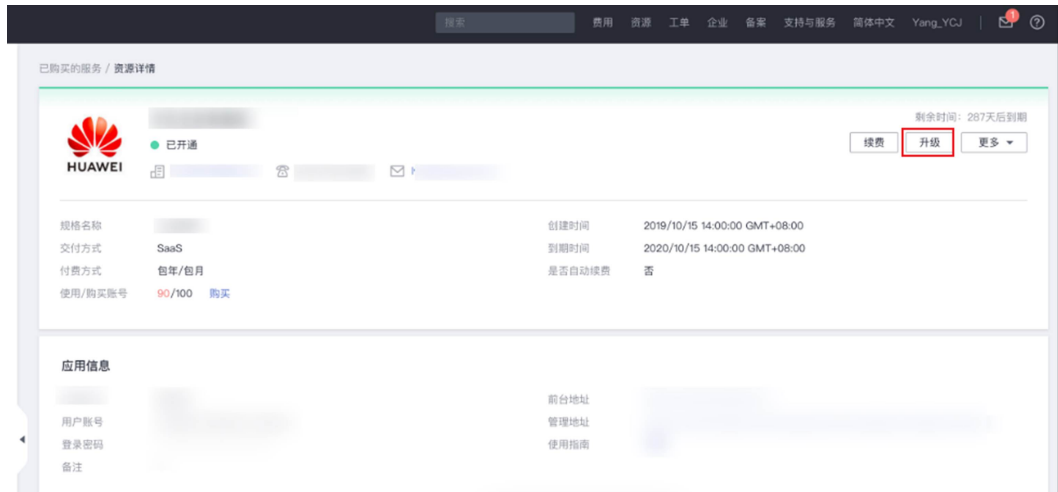
**步骤1** 进入[买家中心](#)。

**步骤2** 单击左侧导航的“[我的云商店 > 已购买的服务](#)”，进入“已购买的服务”页面。

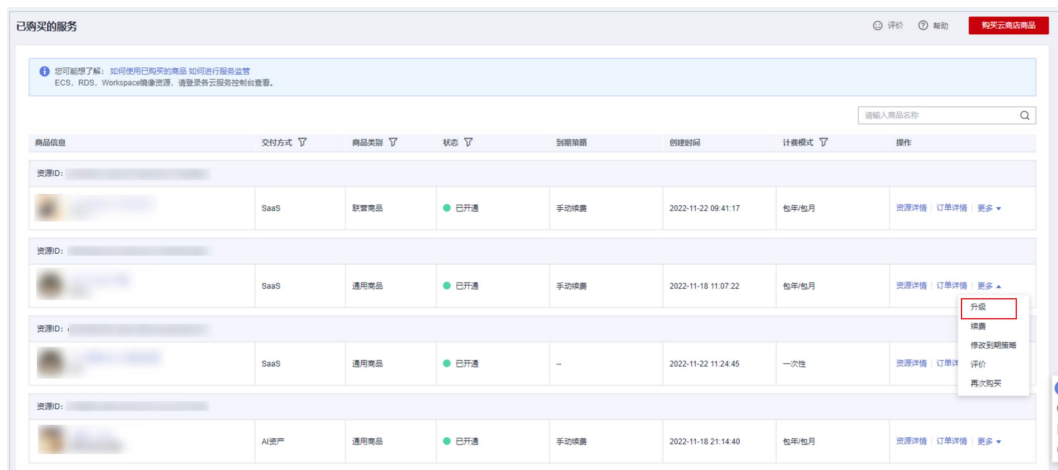
**步骤3** 单击商品列表右侧操作栏的“[资源详情](#)”。



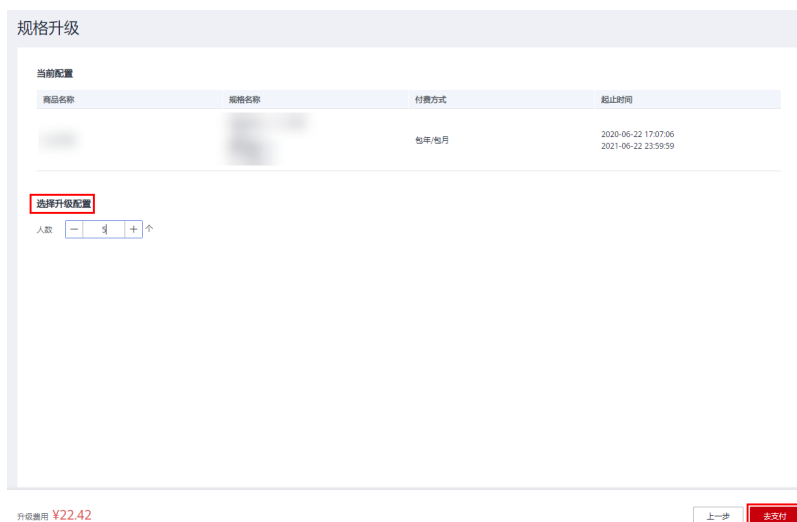
进入商品详情页面，单击“[升级](#)”。



或直接单击右侧操作栏的“更多>升级”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，如人数。



----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

## 3.4 License 类商品购买与使用指导

### 3.4.1 License 类自动部署商品包购买流程

华为云商店为软件包商品部署提供了快速开通的方式——云商店License软件部署，用户只需选择ECS的实例、网络配置、安全组配置并输入ECS的密码，即可一键开通，达到即买即用的效果。

### 操作步骤

**步骤1** 登陆华为云账号，进入[云商店首页](#)，搜索您需要的商品。



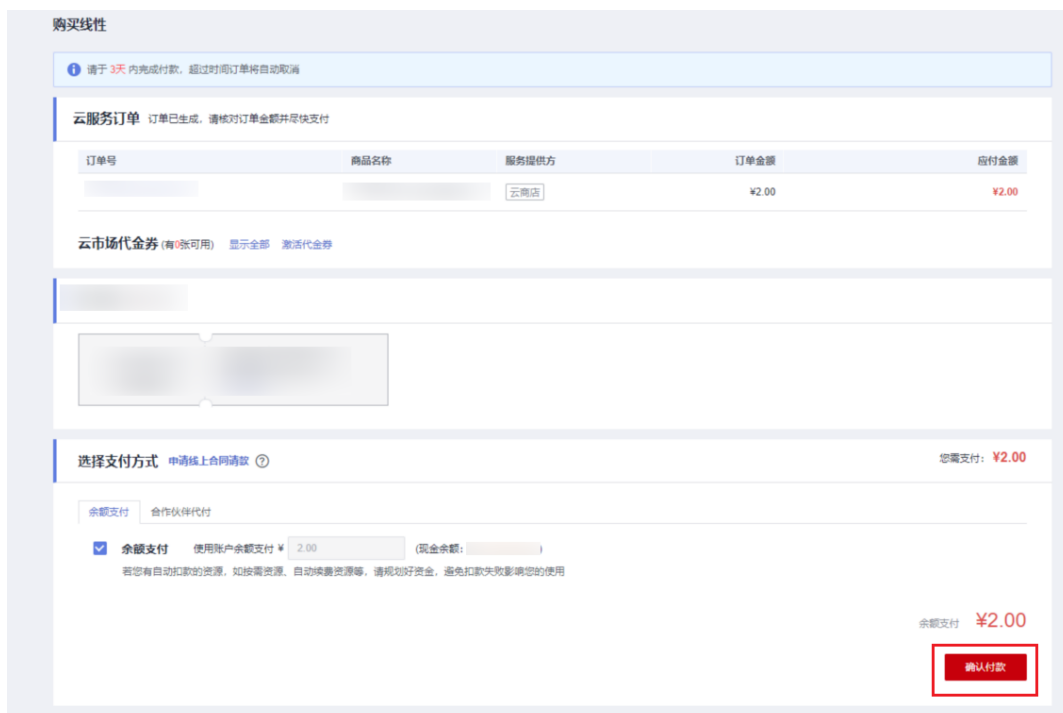
**步骤2** 找到需要购买的License软件包商品，点击进入商品详情页面，查看商品信息、设置服务选型后，单击“立即购买”。



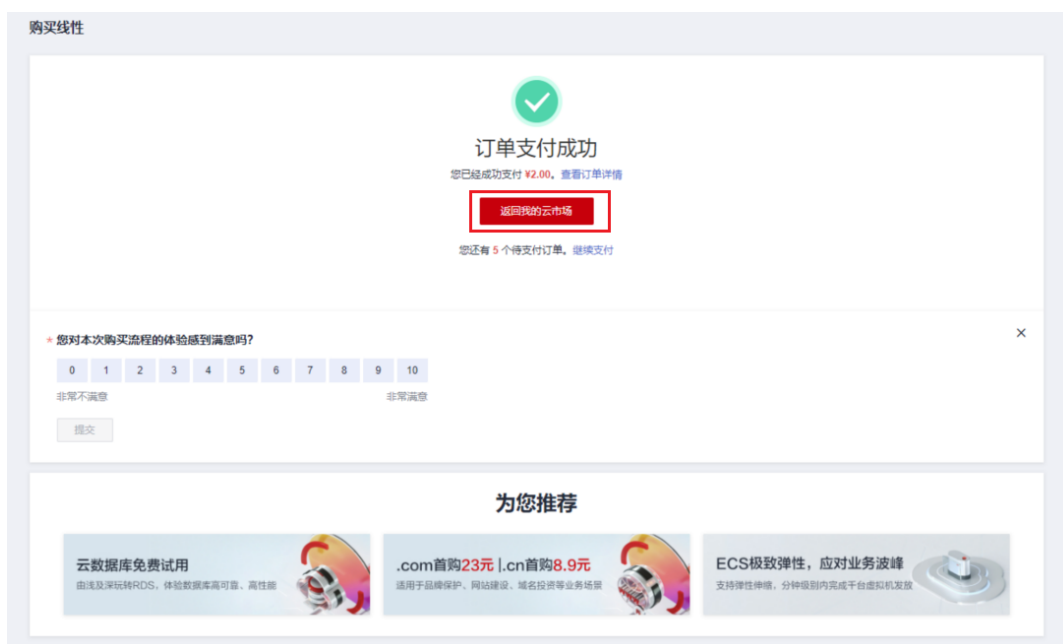
**步骤3** 进入订单详情面，勾选相关协议及授权后，单击“去支付”。



**步骤4** 核对订单无误后，选择支付方式，单击“确认付款”。



**步骤5** 订单支付成功后, 单击“返回我的云市场”回到“我的云商店”页面。



**步骤6** 在我的云商店页面, 单击左侧导航栏的“已购买的服务”, 找到已购买的目标License商品, 点击右侧操作列的“启动部署”, 进入部署页面。

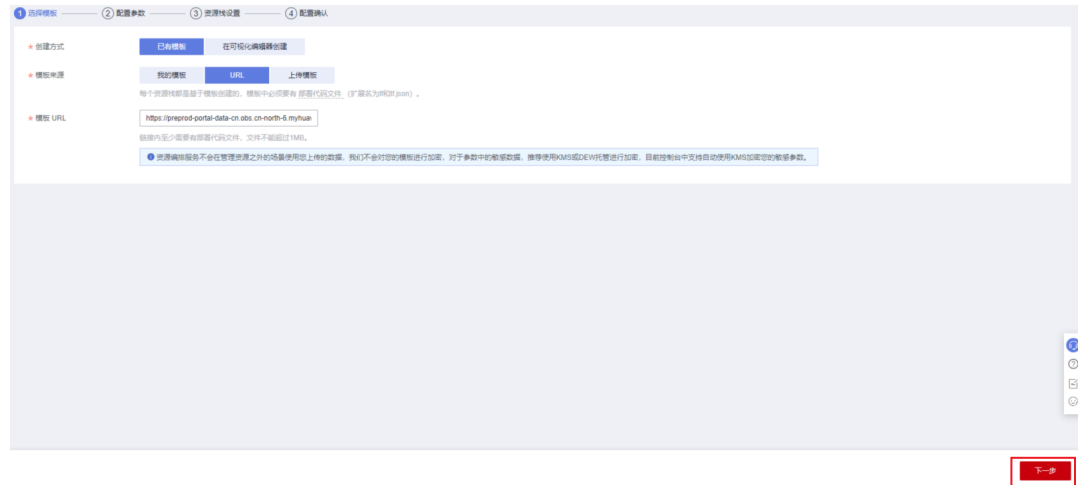


**步骤7** 在部署页面，配置资源信息。

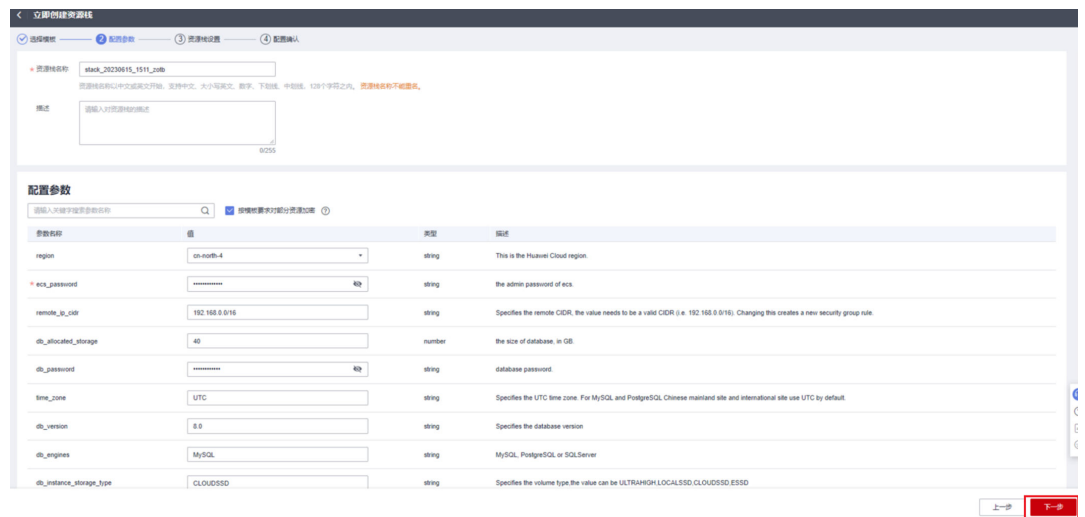
1. 在部署区域弹框中，选择需要部署的区域，并选择软件版本、部署模板后，单击“确定并同意授权”。



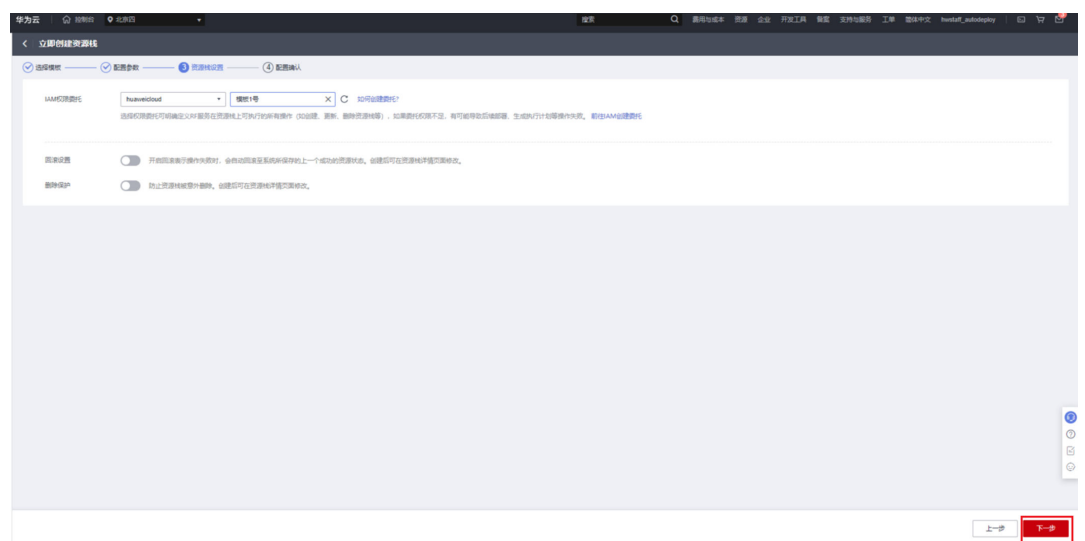
2. 进入配置页，核对模板信息后，单击“下一步”。



3. 在配置页面设置相关云服务密码，也可根据实际需求更改相关配置，配置完成后，单击“下一步”。



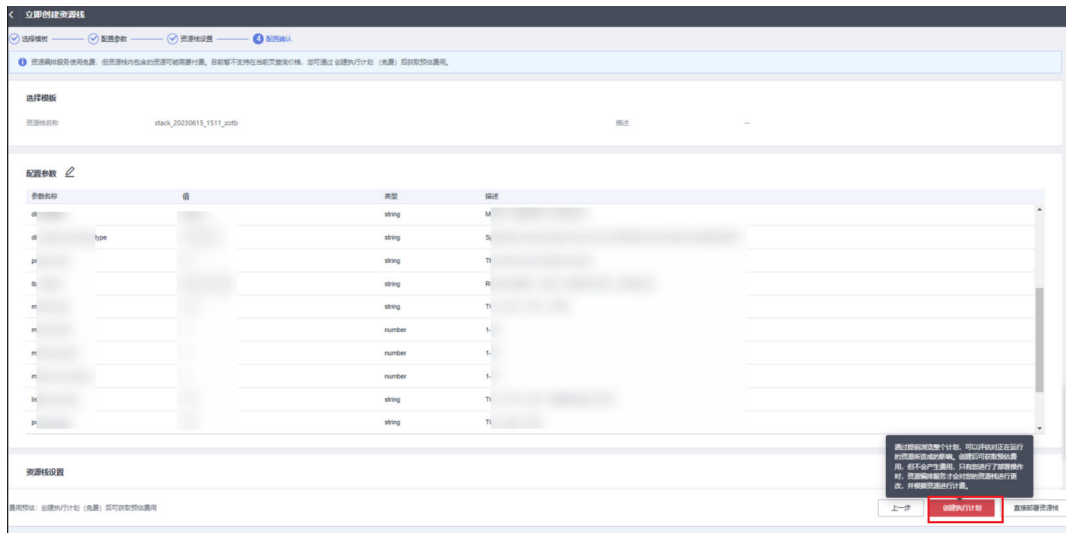
4. 配置IAM委托，资源栈设置完成后，单击“下一步”。



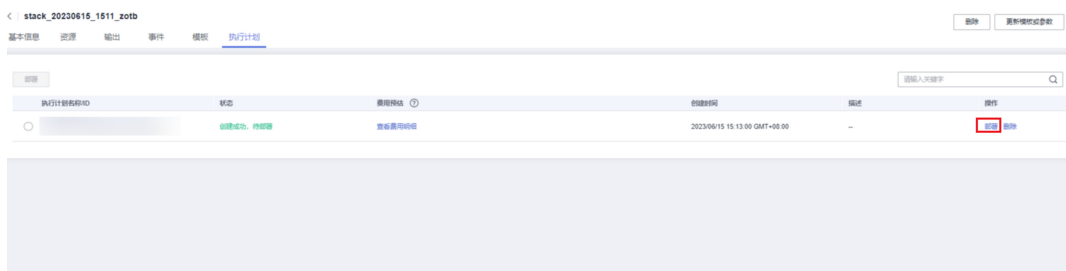
## 📖 说明

如果是首次创建委托，请参考[如何创建委托](#)。

5. 配置确认后，单击“创建执行计划”。



**步骤8** 进入执行计划页面，确保账户余额充足后，单击“部署”，开始进行资源部署。



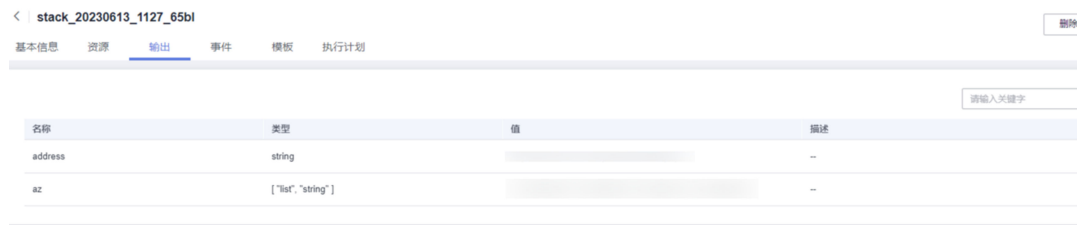
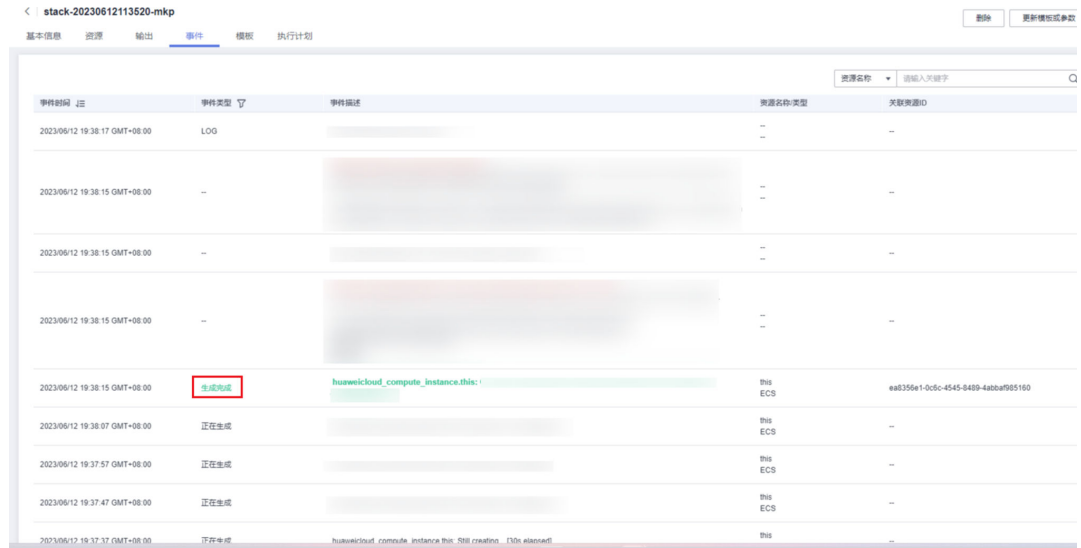
## 📖 说明

单击“查看费用明细”，可查询资源费用明细。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（请确保账号余额充足，否则资源将创建失败）。





**步骤9** 部署成功后，查看输出界面，若是网站页面开发软件包，将生成网站访问地址。



**说明**

1. 部署成功后，若服务器不再需要访问外网，可在资源服务平台关闭绑定的eip。
2. 如部署失败，请联系商家。
3. 部署成功后，用户根据商家提供的使用指南开始使用产品。

**步骤10** 用户根据商家提供的使用指南开始使用。

**说明**

部署完成后，用户需前往服务监管页面找到对应订单确认验收，具体操作请参考[License类商品软件包服务监管](#)。

----结束

### 3.4.2 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](#)。

## 📖 说明

License类商品由通用License商品、联营License商品组成。

- **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。

## 3.5 硬件类商品使用指导

- **完成服务监管**

用户成功购买的硬件类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看硬件商品物流状态，并及时确认验收。服务监管详细流程请参考：[硬件类商品服务监管](#)。

- **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。

## 3.6 API 类商品购买与使用指导

### 3.6.1 API 类商品使用指导

#### 操作步骤

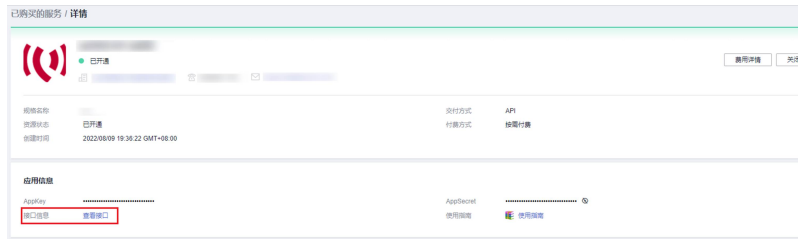
**步骤1** 在订单支付成功页点击“返回我的云商店”，或在云商店首页点击“买家中心”，进入到“[我的云商店>已购买的服务](#)”商品列表页。



**步骤2** 在已购买的服务列表中找到该商品的名称，点击右侧操作栏的“资源详情”，可查看商品的基本信息及应用信息。



**步骤3** 点击“应用信息>接口信息”中“查看接口”的按钮，跳转到商品详情页查看。



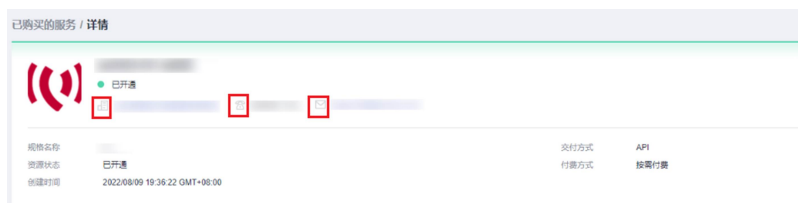
**步骤4** 在商品详情页“API接口”区可查看接口详情，点击“API调用方法”，前往帮助中心查看API调用详细说明；点击“调试API”，跳转页面进行接口调试。



### 说明

如操作中出现使用AppCode调用API接口失败等问题，请参考[API类商品使用常见问题](#)查看具体操作提示。

**步骤5** 按照详情页应用信息中的使用指南进行使用，若使用指南描述不清晰，请根据商家信息中的联系方式，联系商家提供服务。



----结束

## 3.6.2 API 套餐包余量告警和自动复购配置

### 3.6.2.1 API 套餐包余量告警配置

购买API商品不可重置的按需套餐包后，可以配置剩余余量告警。当套餐包的余量达到配置的告警百分比或绝对值时，会以短信、邮件或站内信的形式通知用户。

**注意**

计费模式为按次或一次性的API套餐包暂不支持。

## 操作步骤

**步骤1** 在订单支付成功页面，点击“返回我的云商店”，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** 单击页面右上角的“剩余量预警”，开启资源包的剩余使用量预警功能的配置。



**步骤3** 根据实际需要，选择按照剩余使用量百分比、绝对值或自定义方式来设置提醒阈值，详情如下所示。

修改阈值类型后，上一个阈值类型的设置将会失效。

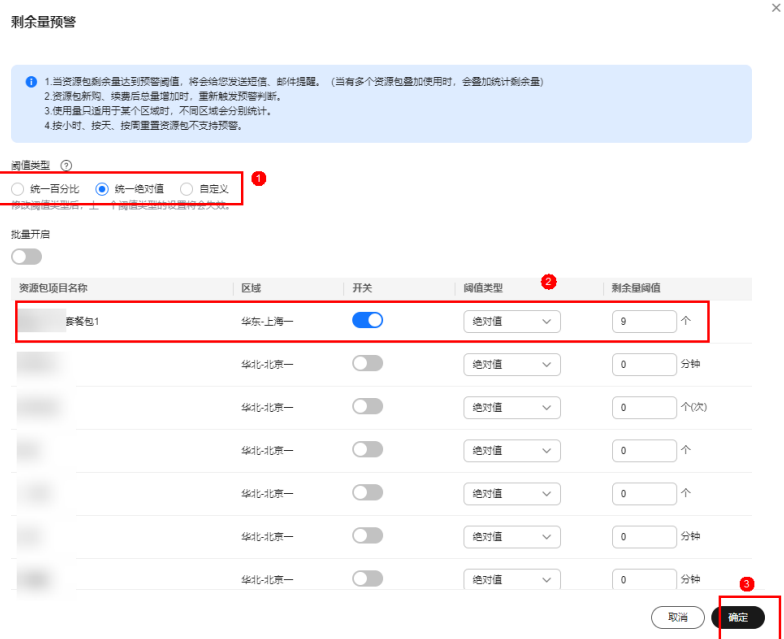


表 3-1 剩余量预警设置

阈值类型	类型说明	阈值设置
统一百分比	按照剩余使用量占资源包总量的百分比设置阈值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 单个设置 在列表中选择一个或多个资源包，逐一设置开关和百分比阈值。</li> <li>● 批量设置 单击“批量开启”，在“批量设置剩余量阈值”下拉列表中选择阈值，为所有资源包一次性设置百分比阈值。</li> </ul>
统一绝对值	按照剩余使用量的绝对值设置阈值。	
自定义	根据实际需要，采用百分比和绝对值混合方式设置阈值。	

**步骤4** 根据实际需要配置完成，点击“确认”后，即可生效。

按需套餐包用量提醒通知

发布于2024/07/11 17:09:24 | 财务消息 | 账户余额预警




尊敬的 [ ]:

您购买的华东-上海一的 [ ] 资源包使用量额度即将用完，超出部分将以按量付费的方式进行结算，请您及时购买新的资源包。点击[资源包](#)查看资源包用量详情。

感谢您对华为云的支持!

本邮件由系统自动发送，请勿直接回复!

### 📖 说明

- 当资源包剩余使用量达到预警阈值时，系统会给用户发送短信、邮件提醒。系统支持电话语音通知提醒，该开关默认关闭，如用户需要该提醒方式，请单击页面右上角，在“消息中心”选择“消息接收管理 > 语音接收设置”，勾选“资源包使用量预警提醒”。
- 资源包新购、续费后使用总量发生变化时，会重新触发预警判断。
- 当前有多个资源包叠加使用时，系统会叠加统计剩余使用量。
- 可重置资源包中，按小时、按天、按周重置的资源包不支持使用量预警功能。
- 告警可能存在延迟，具体剩余量请以系统展示的为准。

----结束

### 3.6.2.2 API 套餐包自动复购配置

购买API商品不可重置的按需套餐包后，可以配置自动复购。

当套餐包的余量达到配置好告警的百分比或绝对值时，系统会自动按照用户配置好的套餐包规格，为用户进行购买。如自动购买失败，云商店会以短信、邮件或站内信的

形式通知用户，用户可登录买家中心查看失败的原因，根据详细的失败原因来调整自动购买的配置。

**注意**

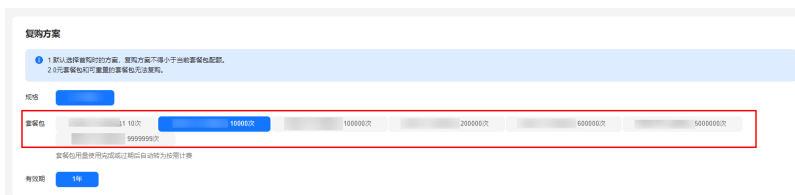
计费模式为按次或一次性的API套餐包暂不支持。

## 操作步骤

**步骤1** 在订单支付成功页，点击“返回我的云商店”，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** 根据用户需求，选择需要复购的套餐包规格。



**注意**

1. 默认选择首次购买时的方案，复购方案不得小于当前套餐包配额。
2. 0元套餐包和可重置的套餐包无法复购。

**步骤3** 根据实际需要，选择按照剩余使用量百分比、绝对值详情如下所示。

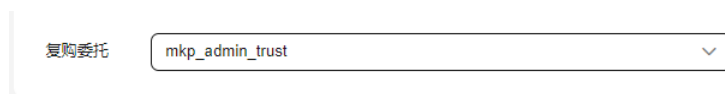
修改阈值类型后，上一个阈值类型的设置将会失效。



表 3-2 剩余量预警设置

阈值类型	类型说明	阈值设置	复购频率
百分比	按照剩余使用量占资源包总量的百分比设置阈值。	支持剩余阈值为： 5%、10%、20%、 30%、40%、50%	1. 不限制 2. 每1、3、6、 12、24小时内 仅可复购一次
绝对值	按照剩余使用量的绝对值设置阈值。	自定义	

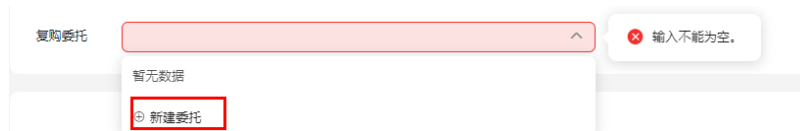
**步骤4** 开通自动复购需要用户创建委托，授权云商店订购用户已选择的商品，选择“复购委托”。



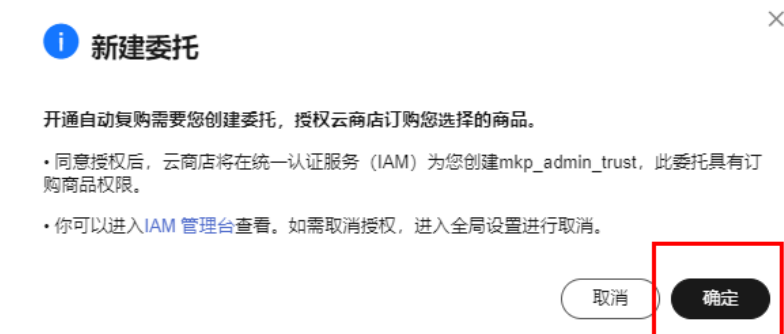
**说明**

开通自动复购委托操作流程如下：

1. 选择新建委托；



2. 确认授权云商店将在统一认证服务（IAM）为您创建mkp\_admin\_trust；

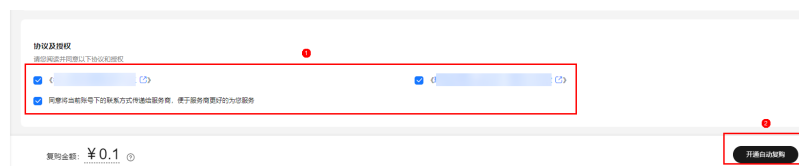


3. 点击确认，即完成创建。

**注意**

请勿删除” mkp\_admin\_trust” 委托，否则会导致复购失败。

**步骤5** 勾选相关协议与授权，点击“开通自动复购”后，即配置成功。



**步骤6** 配置成功后，用户需关注下方自动复购失败的说明，收到复购失败的异常消息，请及时处理。

自动复购失败通知

发布于2024/06/19 15:32:18 | 产品信息 | 产品自动续费失败通知



### 📖 说明

- 自动复购将于剩余余量达到复购阈值时自动从用户的余额账号开始扣除，请保证余额充足。如需查看当前余额，可以前往[卖家中心总览页](#)查询。
- 自动复购会默认复购与此前订单相同规格的用量包，用户可主动调整，如此前购买的是0元规格或限购的规格，开通自动复购时，需要重选对应正式非0元的规格进行复购预设，确保正常生效。
- 如商家下架该规格、变更套餐包金额或限制规格购买，则自动复购将会失败，云商店会通过邮件或短信通知用户，具体失败原因可在“已购服务>资源详情”查看，如需复购，需要重新配置后才可生效。
- 开通复购时，需建立mkp\_admin\_trust委托并授权给云商店平台，用于复购套餐包，如未授权或授权后删除该委托，会导致复购失败。
- 开通复购配置后，云商店将会通过账号绑定的邮箱、手机短信及站内信反馈给用户，为避免多次配置系统频繁发送消息，每天仅对第一次配置发送通知。
  - 可重置资源包中，按小时、按天、按周重置的资源包不支持自动复购的功能。
  - 自动复购可能存在延迟，具体剩余量请以系统展示的为准。

----结束

## 3.7 AI 资产类商品使用指导

在云商店中，您可以查找并购买满足业务需要的AI资产类商品，包括商用模型、算法、HiLens技能。还可以将购买的资产推送至对应控制台使用。

### 操作步骤

- 步骤1** 根据[购买流程](#)在华为云[云商店](#)购买所需的AI资产类商品。
- 步骤2** 单击页面导航栏右上角“买家中心”，默认进入“[已购买的服务](#)”页面。
- 步骤3** 在商品类别处选择“通用&联营&华为商品”，在已购买的服务列表中，根据商品名称确认您购买的模型、算法或HiLens技能。
- 步骤4** 单击目标商品右侧操作列的“资源详情”进入此商品的详情页面，查看该商品的“应用信息”、“基本信息”和“商家信息”。



**步骤5** 在商品详情页面，单击“适用平台”跳转至对应控制台进行操作。

- **ModelArts模型**

如您购买的商品是ModelArts模型，单击“适用平台”将跳转至ModelArts的“模型管理 > 模型 > 我的订阅”页面，购买的模型将自动同步至ModelArts。在版本列表单击“部署”，可以将模型部署为“在线服务”、“批量服务”或“边缘服务”。

**图 3-4 同步模型**



选择部署的服务类型后，系统会弹出“修改配额”弹框，根据需要选择配额后单击“确定”即可跳转至“部署”页面。

**图 3-5 修改配额**



在部署页面中，无需再选择模型及其版本，完成其他参数填写即可部署为您需要的服务，详细操作请参见[模型部署](#)。

- **ModelArts算法**

如您购买的商品是ModelArts算法，单击“适用平台”将跳转至ModelArts的“算法管理 > 我的订阅”页面，购买的算法将自动同步至ModelArts。在版本列表单击“创建训练作业”，可以使用购买的算法创建训练作业，详细操作请参见[使用算法创建训练作业](#)。

图 3-6 同步算法



● **HiLens技能**

如您购买的商品是HiLens技能，单击“适用平台”将跳转至HiLens管理控制台的“技能市场 > 我的技能 > 按商品”页面，在版本列表单击“安装”，可以将购买的HiLens技能同步至HiLens并部署至设备中，详细操作请参见[HiLens用户指南](#)。

图 3-7 安装技能



----结束

### 3.8 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。

### 3.9 容器类商品使用指导

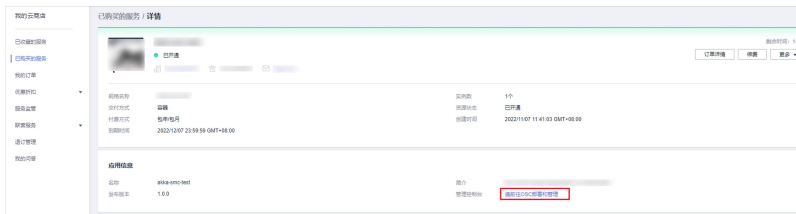
#### 操作步骤

**步骤1** 在订单支付成功页点击“返回我的云商店”，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该商品名称，点击右侧操作栏的“资源详情”，进入到详情页查看商品的基本信息及应用信息。



**步骤3** 在“资源详情”页面点击“前往OSC部署和管理”，可以到[云原生应用中心OSC](#)一键部署服务到您的容器集群。



**步骤4** 进入OSC的控制台，在“我的订阅”查看刚购买的服务。

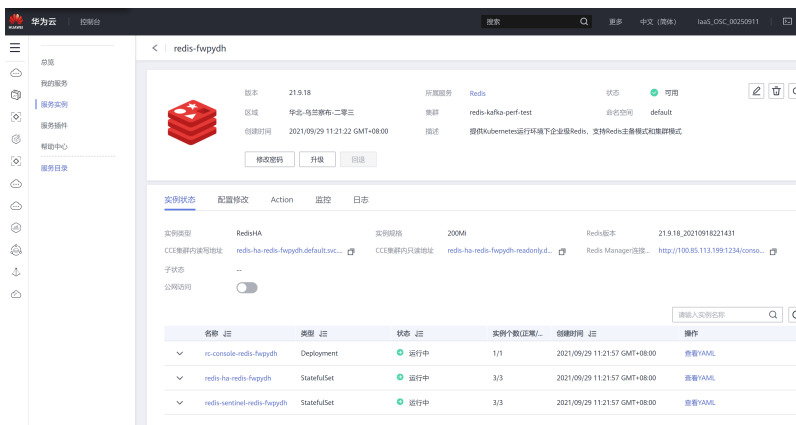
**步骤5** 点击创建实例，选择要部署的region，容器集群以及实例参数信息，部署服务。

**步骤6** 点击“服务实例”前往刚刚创建的实例。



**步骤7** 查看实例详情。

实例详情展示了服务了实例运行状态以及实例的运维信息和操作，所有实例都展示“实例状态”选项卡，其他选项卡根据服务的定义动态渲染，详细原理可以参考[OSC服务规范](#)了解。



----结束

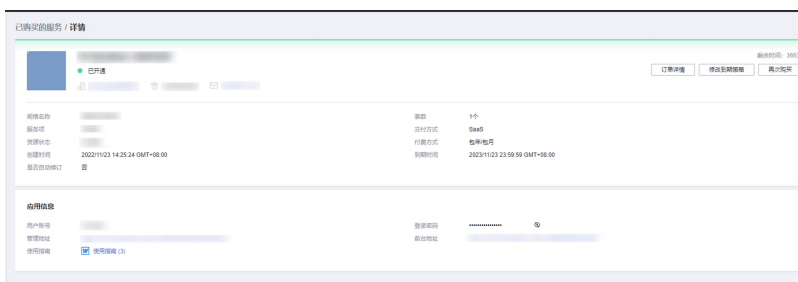
## 3.10 HoloSens 算法模型类商品使用指导

### 操作步骤

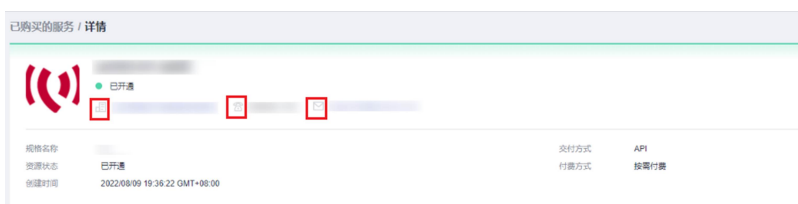
**步骤1** 在订单支付成功页点击“返回我的云商店”，或在云商店首页点击“买家中心”，进入到“[我的云商店>已购买的服务](#)”商品列表页。



**步骤2** 在已购买的服务列表中找到该商品的名称，点击右侧操作栏的“资源详情”，可查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。



**步骤3** 按照详情页应用信息中的使用指南进行使用，若使用指南描述不清晰，请根据商家信息中的联系方式，联系商家提供服务。



----结束

## 3.11 应用编排类商品使用指导

- **完成服务监管**

用户成功购买的应用编排类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看应用编排商品交付进度，并及时确认验收。服务监管详细流程请参考：[应用编排类商品服务监管](#)。

- **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。

## 3.12 数据资产类商品使用指导

### DGC 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该商品的名称，点击右侧操作栏的“资源详情”，可查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。



**步骤3** 按照详情页应用信息中的使用指南进行使用，若使用指南描述不清晰，请根据商家信息中的联系方式，联系商家提供服务。

----结束

## 数据文件类商品使用操作步骤

- 完成服务监管

用户成功购买的数据文件类商品支付成功后，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：[数据文件类商品服务监管](#)。

- 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。

## 3.13 应用资产类商品使用指导

### 操作步骤

**步骤1** 在订单支付成功页点击“返回我的云商店”，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该商品的名称，点击右侧操作栏的“资源详情”，可查看商品的应用信息、基本信息及商家信息。



**步骤3** 单击“应用信息”中“管理控制台”右侧的资产管理前往ROMA资产中心部署资产进行使用，如部署资产过程中有任何疑问，可以邮件联系 [hamilton.wangnan@huawei.com](mailto:hamilton.wangnan@huawei.com) 沟通解决。

<b>应用信息</b>	
管理控制台	<a href="#">资产管理</a>
使用指南	<a href="#">查看</a>
<b>基本信息</b>	
规格名称	
交付方式	应用资产
资源状态	已关闭
付费方式	一次性
创建时间	2021-05-12 11:02:20
<b>商家信息</b>	
服务商	
联系电话	
通讯邮箱	

----**结束**

# 4 交易指引

- 4.1 代金券管理
- 4.2 云商店续费管理
- 4.3 发票管理
- 4.4 云商店退订管理
- 4.5 服务监管

## 4.1 代金券管理

### 4.1.1 激活代金券

您可以在“[费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券](#)”页面，使用线下获取的16位激活码，激活生成代金券。

#### 操作步骤

- 步骤1** 进入“[优惠券](#)”页面。
- 步骤2** 单击页面右上角的“[激活优惠券](#)”。
- 步骤3** 在“[激活码](#)”后面输入激活码，单击“[激活](#)”。

费用中心 / 优惠券 / 激活优惠券

1. 优惠券激活码为16位。激活仅针对线下获取的优惠券，系统发放和自助领取的优惠券无需激活。  
2. 如您对优惠券有任何疑问，请查看 [优惠券帮助文档](#)。

请输入激活码

\* 激活码:  -  -  -



### 说明

代金券激活成功后，您可以在“优惠券”页面的代金券列表中，查看到该代金券。

----结束

## 4.1.2 查看代金券

获得代金券后，买家可前往费用中心“优惠与折扣>优惠券”查看代金券的有效期、金额、使用限制等信息。

### 操作步骤

**步骤1** 进入“优惠券”页面。

**步骤2** 在代金券列表上方的下拉框中，选择代金券的状态，查看代金券余额、有效期、使用限制等信息。



**步骤3** 单击代金券的名称，可以进入代金券详情页面，查看代金券的详细信息和使用记录。



----结束

## 4.1.3 使用代金券

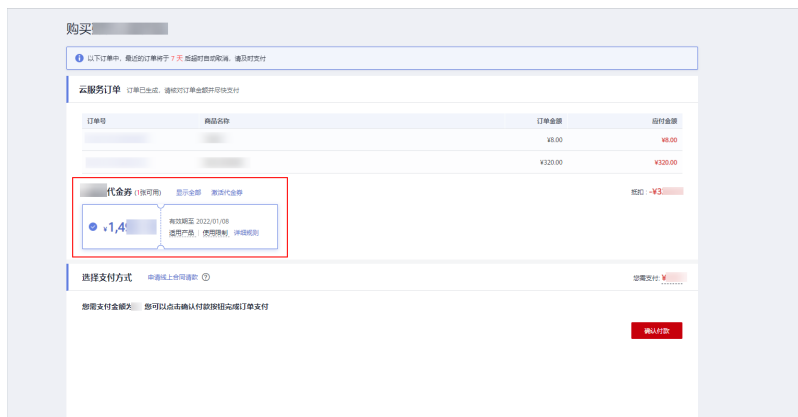
买家在云商店购买商品时，可在商品详情页领取代金券后再下单付款。（仅针对已发布代金券的商品）

### 操作步骤

**步骤1** 进入[华为云云商店](#)。

**步骤2** 选择您想要购买的商品，在商品详情页“优惠券”处单击“立即领取”。

**步骤3** 支付订单时，系统会自动获取已有的所有满足条件的代金券，您只需要选择一张代金券使用即可。



### 说明

如果支付时没有显示可用的代金券，说明您当前没有满足限制条件的代金券。

----结束

## 4.1.4 代金券使用规则

云商店代金券（满减券）由商家发放，商家发放代金券时指定适用产品或者具体的产品规格，适用产品范围为该商家在云商店上架的产品。除此之外，注明“不可用于特价套餐”或“不可与促销折扣同享”的代金券不适用于活动打折商品。具体使用规则如下：

### 使用规则

代金券规格		活动类代金券
适用范围	适用产品	代金券对商品的类别有限制。每张代金券都标注了其适用的商品类别（如适用于联营商品、通用商品其中之一）。 如果商品类别变更，则原商品类别上的代金券自动失效。例如用户领取代金券时，适用商品类别为通用商品，当该商品类别变更为联营商品时，该代金券自动失效。
	计费类型	代金券对产品的计费模式有限制。每张代金券都标注了其适用的计费模式，可支持的计费模式包含按次、包周期（支持包月、1年及以上包年产品）。 如包月代金券仅可在购买包月产品时使用；包年代金券仅可在购买包年产品时使用；按次代金券仅可在购买按次产品时使用；按需产品不能使用云商店代金券。
使用规则	有效期	代金券存在有效期。若代金券还未到生效日期，请耐心等待代金券生效后再使用。若代金券已过期，则无法再使用。
	使用条件	代金券可能对订单的应付金额有限制，如：满100元可用，待支付订单必须满足： 1. 订单中存在满足代金券使用限制的产品。 2. 这些产品的应付金额之和大于100元。 3. 对于组合类商品如镜像类商品，只有云商店镜像订单行可以使用云商店代金券支付。

代金券规格		活动类代金券
订购类型		代金券可能会限制指定订购类型才能使用。订购类型包括新购、续订。如果代金券限制仅订购时使用，则续订订单时，无法使用该代金券。
互斥规则		云商店代金券与如下折扣互斥： 1. 与促销折扣、商务授权折扣以及渠道授予折扣互斥。 2. 与折扣券互斥。
失效规则		有效期不超过6个月。
数量限制		1次支付只能用1张代金券，不支持多次使用。
转赠规则		不可转赠。
退订规则		退订时符合5天无理由退订条件的，代金券可退；其他情况，代金券使用后不可退。
开票规则		代金券使用金额不开票。
提现规则		代金券不可提现。
核销欠费		代金券不可核销欠款。
其他规则		伙伴代付不可用代金券。

## 云商店代金券使用限制示例

下面以一张代金券为例，向您解读该代金券的使用限制。

### 📖 说明

您可以在“费用中心 > 优惠与折扣 > 优惠券”页面，单击代金券名称，进入代金券详情页面，查看代金券的详细使用限制。



1. 该代金券有效期为“2021/08/27 19:49:11~2021/09/27 23:59:59”。
2. 该代金券可用于Microsoft SQL Server 标准版-广州友好、Microsoft SQL Server 标准版-广州友好，不可用于特价套餐。

3. 该代金券可在新购商品或续订商品时使用。
4. 该代金券限制云服务区，购买适用区域产品时可使用。
5. 该代金券限一次使用，不可与商务授权折扣、伙伴授权折扣同享，不可与促销折扣同享，不可与折扣券同享，不可用于企业名片、iTA流量、IoT云通信、鸿源云道、全球SIM联接、行业视频管理服务。
6. 该代金券可用于包周期产品。

## 4.2 云商店续费管理

### 4.2.1 手动续费

#### 4.2.1.1 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）。其中，服务监管类订单续费后不再生成新的服务监管流程。

#### 相关规则说明

续费规则，详情请参考[手动续费规则说明](#)。

#### 4.2.1.2 如何进行手动续费

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。

#### 操作步骤

**步骤1** 进入[买家中心](#)。

**步骤2** 单击左侧导航的“[我的云商店 > 已购买的服务](#)”，进入“已购买的服务”页面。

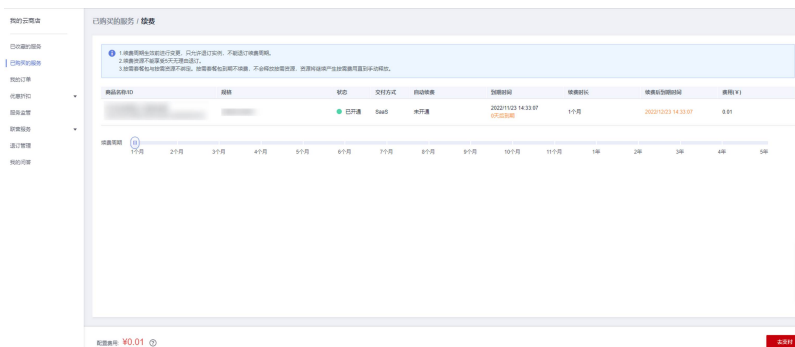
**步骤3** 在右上角搜索框输入商品名称，单击查询图标，找到续费的产品。



**步骤4** 单击操作列的“更多”中的“续费”，进入商品续费页面。



**步骤5** 选择续费周期并核对订单详情后，单击“去支付”。

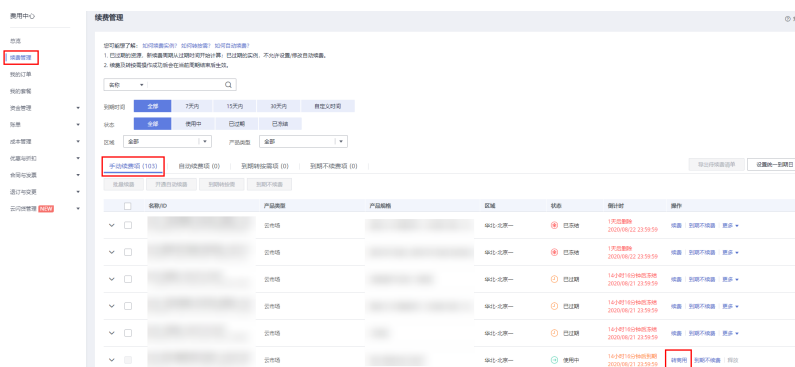


**步骤6** 确认付款并支付订单，付款成功即完成商品续费流程。

----结束

### 4.2.1.3 如何进行试用转商用

1. 买家购买试用商品后，如需转为商用，可在“费用中心”执行“转商用”操作。
2. 登录“费用中心”，进入“续费管理”页面，选择“手动续费项”页签，单击右侧操作栏的“转商用”。



## 4.2.2 自动续费

### 4.2.2.1 自动续费规则说明

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

### 适用范围

云商店自动续费仅针对包周期商品。

目前支持设置自动续费的包周期商品有：

- SaaS类商品
- 镜像类商品
- 人工服务类商品
- License类商品

### 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。

## 4.2.2.2 如何进行自动续费

云商店部分包周期商品支持自动续费，客户可以参见如下两种操作：

1. 购买云商店商品时，勾选是否“自动续费”，系统将在商品到期前自动续费。
2. 登录“买家中心”，进入“已购买的服务”页面，为已购买商品进行自动续费操作。自动续费具体流程，请参考[修改续费到期策略](#)。

### 说明

自动续费具体流程、取消自动续费请参考[修改续费到期策略](#)。

## 4.2.3 修改续费到期策略

包周期资源开通成功后，用户可修改其到期策略为自动续费或到期不续费。

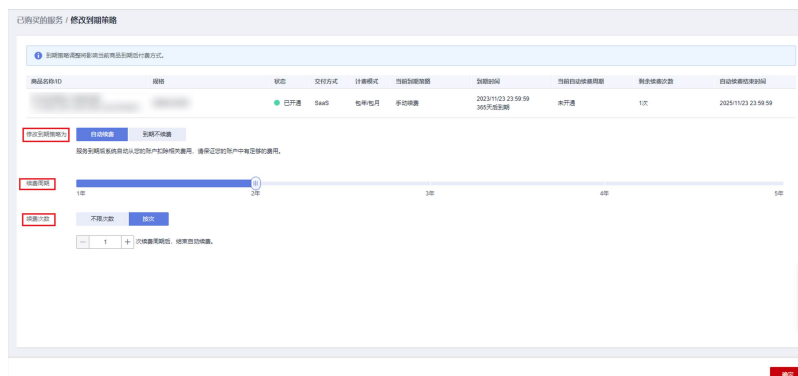
### 操作步骤

- 步骤1 进入[买家中心](#)。
- 步骤2 单击左侧导航的“[我的云商店 > 已购买的服务](#)”，进入“已购买的服务”页面。
- 步骤3 在右上角搜索框输入商品名称，单击查询图标，找到需修改到期策略的产品。
- 步骤4 单击操作列的“更多”中的“修改到期策略”，进入修改到期策略页面。

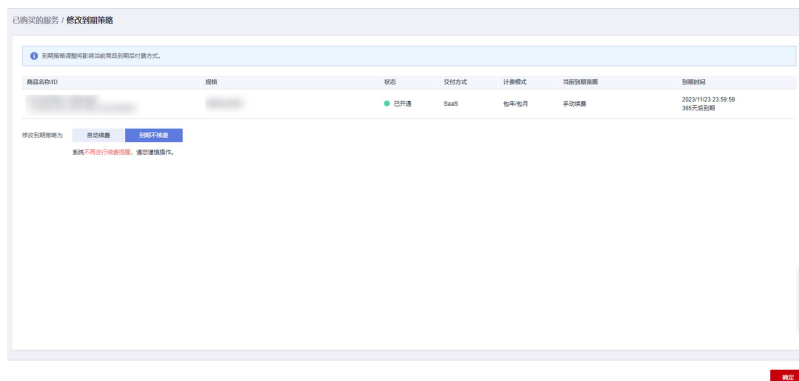


- 步骤5 根据需求选择到期策略，确认无误后单击“确定”，完成续费到期策略修改流程。

- 如修改到期策略为“自动续费”，还需配置“续费周期”、“续费次数”；



- 如修改到期策略为“到期不续费”，到期后系统将不再进行续费提醒。



**步骤6** 如修改到期策略为“自动续费”，还需配置“续费周期”、“续费次数”；

----结束

#### 📖 说明

若到期策略为“到期不续费”，但需进行续费操作，请参考[如何进行自动续费](#)。

## 4.3 发票管理

### 4.3.1 开票和退票

用户登录费用中心后，单击左侧导航栏的“[发票管理](#)”可进行开票和退票操作。

- 联营商品&华为商品开票流程请参考[如何开具华为云发票](#)；通用商品开票流程请参考[如何开具云商店发票](#)。
- 联营商品&华为商品退票流程请参考[如何退换华为云发票](#)；通用商品退票流程请参考[如何退换云商店发票](#)。

### 4.3.2 获取通用商品开票说明函

在华为云云商店购买通用商品或服务时，由用户先付款给华为云，华为云再转付给通用商家，由该商品或服务的销售方（即商家）为用户开具全额发票。

如用户对商家开票说明存疑或用户方财务无法接受第三方商家开具的发票，可以获取该商品开票函作为补充说明，具体操作如下。

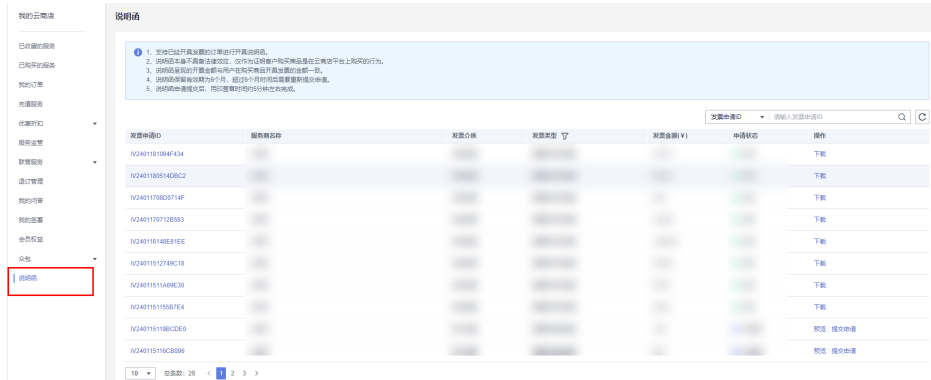
#### 📖 说明

用户需先[开具发票](#)后，才能按如下方式获取通用商品开票说明函。

通用商品开具发票操作方式请参考《[如何开具云商店发票](#)》。

## 操作步骤

**步骤1** 进入云商店买家中心，单击左侧导航栏“说明函”菜单；



步骤2 选择相应订单的发票申请ID，并单击操作列“提交申请”按钮；



**注意**

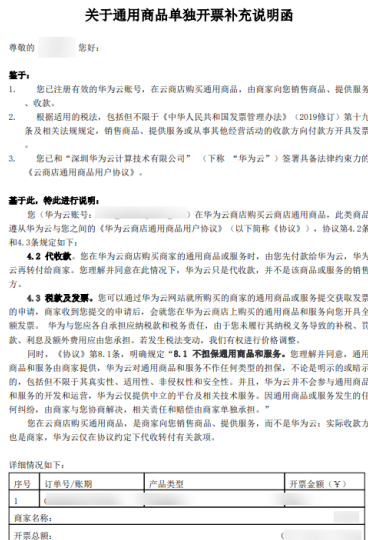
如列表没有该订单数据，请确认发票电子流为已开票状态。



说明函申请提交后，用印盖章时间约5分钟左右完成。

步骤3 下载已完成盖章的电子说明函。





## 说明

- 支持已开具发票的订单开具说明函。
- 说明函本身不具备法律效应，仅作为用户在云商店平台上进行商品购买的证明。
- 说明函呈现的开票金额与用户购买商品后开具发票的金额一致。
- 说明函保留有效期为6个月，超过6个月后可重新提交申请。

---结束

## 4.4 云商店退订管理

### 4.4.1 退订管理规则

“退款售后无忧”是华为云云商店向客户提供的一项服务保障。如果客户购买的商品详情页中带有“退款售后无忧”标识，则客户购买该商品后，在云商店交易担保期内，均可行使该项退款权利。

#### 须知

- 云商店不支持客户在交易担保期外提出的全额退款要求。
- 如果客户已经开具云商店发票，必须退票完成后才能退订。
  - 如果是电子发票：无需邮寄材料。
  - 如果是纸质普票：邮寄发票联原件。
  - 如果是纸质专票（未抵扣）：邮寄发票联和抵扣联原件。
  - 如果是纸质专票（已抵扣）：提供《开具红字增值税专用发票信息表》扫描件，无需邮寄材料。
- 参与活动购买的云商店商品，如若通用退订规则与活动规则冲突，以活动规则为准；活动中说明“不支持退款”的商品不支持退订。

## 退订规则说明

表 4-1 云商店退订规则

商品类型	担保期	退订规则	退订次数
SaaS类商品	<p>如商品涉及服务监管，购买成功后会进入服务监管系统，客户在服务监管系统对商家交付的服务成果未予以全部验收确认完成的，即服务状态为“服务中”，在状态变为“已完成”前为交易担保期。</p> <p>如商品不涉及服务监管，客户在订单支付完成后5天内为交易担保期。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支持退订：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如涉及服务监管，担保期内可按与商家协商的金额退款，上限为实付金额，待商家审批通过后退款生效。如不涉及服务监管，担保期（5天）内无理由全额退订。</li> <li>2. 资源开通失败全额退订。</li> <li>3. 担保期内未生效的续费订单支持全额退订。</li> <li>4. 全额退还实付金额，已使用的代金券全额退还。</li> </ol> </li> <li>● <b>不支持退订：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 超过担保期的订单不支持退订。</li> <li>2. 按需资源、按需套餐包不支持退订。</li> <li>3. 已生效续费订单不支持退订。</li> <li>4. 试用订单不支持退订。</li> <li>5. 不涉及服务监管的一次性SaaS商品，不支持5天无理由退订。</li> <li>6. 超出有效期的订单不支持退订。</li> </ol> </li> </ul>	<p>每个账号每自然年周期内（从1月1日算起）可享有10次5天无理由全额退订。</p>

商品类型	担保期	退订规则	退订次数
镜像类商品	客户在订单支付完成后5天内为交易担保期。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支持退订：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 担保期（5天）内无理由全额退订。全额退还实付金额，已使用的代金券全额退还。</li> <li>2. 需要与ECS一起退订，超过10次的5天无理由退订或新购超过5天的资源退订需扣除使用费，不扣除手续费，不退还代金券。</li> <li>3. 担保期内未生效的续费包周期订单支持全额退订。</li> </ol> </li> <li>● <b>不支持退订：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 超过担保期的订单不支持退订。</li> <li>2. 按需资源不支持退订。</li> </ol> </li> </ul>	
人工服务类、License类、硬件类、应用编排类商品	商品购买成功后会进入服务监管系统，客户在服务监管系统对商家交付的服务成果未予以全部验收确认完成的，即服务状态为“服务中”，在状态变为“已完成”前为交易担保期。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支持退订：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 担保期内可按与商家协商的金额退款，上限为实付金额，待商家审批通过后退款生效。</li> <li>2. 担保期内未生效的续费包周期订单支持全额退订。</li> <li>3. 全额退还实付金额，已使用的代金券不退还。</li> </ol> </li> <li>● <b>不支持退订：</b> 超过担保期（服务监管已完成）的订单、已生效续费订单、超出有效期的订单不支持退订。</li> </ul>	每个账号每自然年周期内（从1月1日算起）可享有10次无理由退订。
API类商品、AI资产类商品、应用资产类商品	-	不支持退订。	-
内容服务	-	不支持退订。	-

商品类型	担保期	退订规则	退订次数
数据资产	商品购买成功后会进入服务监管系统，客户在服务监管系统对商家交付的服务成果未予以全部验收确认完成的，即服务状态为“服务中”，在状态变为“已完成”前为交易担保期。	DGC资产类商品不支持退订 数据文件类商品： 1. 担保期内可按与商家协商的金额退款，上限为实付金额，待商家审批通过后退款生效。 2. 担保期内未生效的续费包周期订单支持全额退订。 3. 全额退还实付金额，已使用的代金券不退还。	每个账号每自然年周期内（从1月1日算起）可享有10次无理由退订。

## 不支持全额退款说明

如客户存在下列任何一种情况的不支持全额退款说明：

1. 客户在付款后1个月未通过服务监管系统向商家提交服务需求的情况。
2. 服务过程中，客户超出1个月未向商家提供项目所需资料，导致项目无法继续实施被动停止的情况。
3. 服务过程中，客户新增加需求，并超出商家接单时承诺的服务范围的情况。
4. 服务过程中，客户超出3个月未对商家的服务成果进行“反馈或确认”的情况，或者因客户未及时反馈、确认导致服务项目已经过期的情况。
5. 因客户自身问题违反国家相关法律规定导致商家无法兑现服务承诺（包括但不限于客户未获得网站ICP备案许可导致网站无法上线等情况）。

## 4.4.2 退订资源

### 4.4.2.1 退订资源实例

客户购买云商店包周期资源后：

- SaaS类商品和镜像类商品在资源开通的五天内享有五天无理由全额退订（每账号每年10次）。操作指导请参见本章节[操作步骤](#)。
- 人工服务类和License类商品在服务监管状态完成前每账号每自然年可享有10次退订机会。服务监管状态完成后或退订次数当前超过10次后，不支持退订。操作指导请参见[退订人工服务类、License类商品](#)。

#### 说明

详细退订规则及注意事项，请参见[退订管理规则](#)。

## 背景信息

退订该实例：是指退订续费部分和当前正在使用的部分，资源退订后将无法使用。

## 注意事项

- 解决方案组合产品和小颗粒套餐只支持整体退订。
- 订单中存在主从关系的资源，需整体退订。
- 退订创建成功的资源，相关注意事项请参见[退订规则说明](#)。

## 操作步骤

### 须知

页面中间有关于5天无理由退订的已退订次数和剩余退订次数提示，请注意查看。

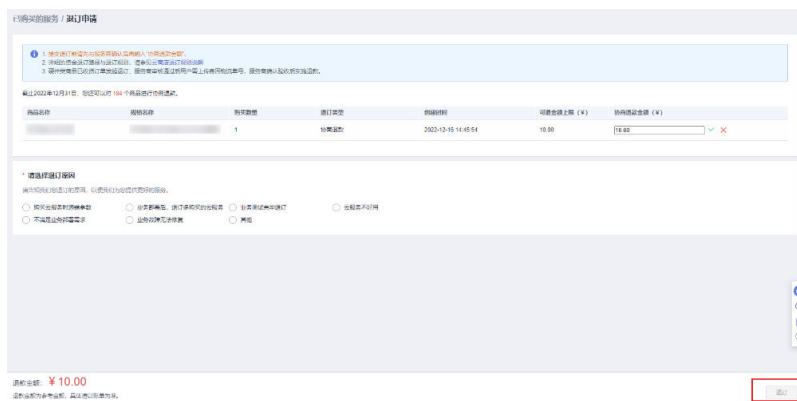
**步骤1** 进入“[我的云商店](#)”页面。

**步骤2** 单击左侧导航栏“[已购买的服务](#)”。

**步骤3** 找到需退订的服务，单击操作列“更多”中的“退订”



**步骤4** 填写协商退订金额、选择退订原因后，单击“退订”。



**步骤5** 在弹窗中，确认退订信息后，单击“退订”



**步骤6** 提交退订申请后，等待商家审批通过，即可完成退订。

----结束

### 4.4.2.2 退订人工服务类、License 类、涉及服务监管的 SaaS 类、应用编排类、数据文件类商品

您可在[买家中心 > 我的云商店](#)页面退订人工服务类，License类、涉及服务监管的 SaaS类、应用编排类商品，操作指导请参见本章节；在[费用中心 > 退订管理](#)页面退订 SaaS类和镜像类商品，操作指导请参见[退订资源实例](#)。

### 退订流程



### 注意事项

- 服务监管状态未完成的人工服务类、License类、SaaS类、应用编排类商品每账号每自然年共有10次退订机会。如果退款申请被驳回，则不计入退订总数。
- 订单退订申请提交后，在商家待审核状态，请勿提交开票申请，**如在退订待审核状态申请开票，将导致退订失败。**
- 退订申请待商家审核同意退订后，订单将会在3个小时内同步最新退订状态，完成退订后金额将退还至华为云账号的账户中。
- 如商品已发货在途，用户不可发起“未收货退订”，需华为云确认后才可申请退订。

### 操作步骤

**步骤1** 进入[买家中心 > 我的云商店](#)页面。

**步骤2** 单击“[退订管理](#)”，查看您可以退订的商品列表。

**步骤3** 选择需要退订的商品，单击右侧操作列的“退订”。

订单号	商品名称	商家名称	所属服务	交付方式	退订时间	退订状态	操作
				人工服务	--	--	退订
			License	--	--	--	退订

**步骤4** 输入“退订金额”，选择退订原因，单击右下角“退订”。

\* 退订商品信息

请按照以下流程输入退订及订单信息

商品名称	商家名称	创建时间	实付金额 (¥)	退订金额 (¥)
		2020-08-27 15:35:14		0

**选择退订原因**

购买后服务不满意  
 业务调整类，通过审核后开始退款  
 业务调整类，通过审核后未退款  
 业务调整类，通过审核后未退款  
 业务调整类，通过审核后未退款  
 其他

退订总金额 ¥

请仔细阅读下方退款方式及退款金额说明，以便顺利完成退订及退款。

**退订**

### 📖 说明

- 如该订单的商品已发货在途，此时用户勾选“未收货”则“退订”按钮显示无法点击。需华为云确认后，才可发起退订。
- 输入的退订金额需大于0且不能大于实付金额。
- 如勾选同意将账号下的联系方式提供给商家，则遇到退订问题时，商家可更快地与您取得联系。

**步骤5** 在系统显示的弹框中，单击“是”。

提交成功后，您可以在“[退订管理](#)”关注退款状态。



----结束

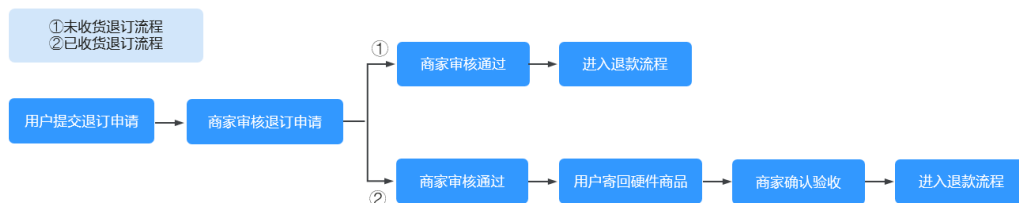
### 4.4.2.3 退订硬件类商品

您可在[我的云商店](#)页面退订**硬件类商品**，如商品未收货，退订操作请查看[未收货退订操作步骤](#)；如商品已收货，退订操作请查看[已收货退订操作步骤](#)。

### 📖 说明

在“[我的云商店](#)>已购买服务”页面，也可完成退订操作。

## 退订流程



## 注意事项

- 服务监管状态未完成的硬件类商品每账号每自然年共有10次退订机会。如果退款申请被驳回，则不计入退订总数。
- 订单退订申请提交后，在商家待审核状态，请勿提交开票申请，**如在退订待审核状态申请开票，将导致退订失败。**

- 服务监管单临期45天内不再允许发起退订，服务监管超期未完成且用户未开票，系统将自动执行退订。
- 如商品已发货在途，用户不可发起“未收货退订”，需华为云确认后才可申请退订。

## 未收货退订操作步骤

- 步骤1** 进入[买家中心 > 我的云商店](#)页面。
- 步骤2** 单击“[退订管理](#)”，查看您可以退订的商品列表。
- 步骤3** 选择需要退订的商品，单击右侧操作列的“退订”。



- 步骤4** 输入“退订金额”，选择退订原因，在“填写货物信息”处选择未收货，单击右下角“退订”。



### 说明

- 如该订单的商品已发货在途，此时用户勾选“未收货”则“退订”按钮显示无法点击。需华为云确认后，才可发起退订。
- 输入的退订金额需大于0且不能大于实付金额。
- 如勾选同意将账号下的联系方式提供给商家，则遇到退订问题时，商家可更快地与您取得联系。

- 步骤5** 在系统显示的弹框中，单击“是”。

提交成功后，您可以在“[退订管理](#)”关注退款状态。



----结束



## 已收货退订操作步骤

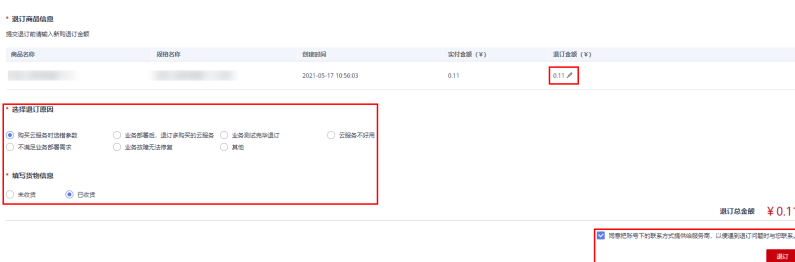
**步骤1** 进入[买家中心](#) > [我的云商店](#)页面。

**步骤2** 单击“[退订管理](#)”，查看您可以退订的商品列表。

**步骤3** 选择需要退订的商品，单击右侧操作列的“退订”。



**步骤4** 输入“退订金额”，选择退订原因，在“填写货物信息”处选择已收货，单击右下角“退订”。



### 说明

- 输入的退订金额需大于0且不能大于实付金额。
- 如勾选同意将账号下的联系方式提供给商家，则遇到退订问题时，商家可更快地与您取得联系。

**步骤5** 在系统显示的弹框中，单击“是”。

提交成功后，您可以在“[退订管理](#)”关注退订状态。



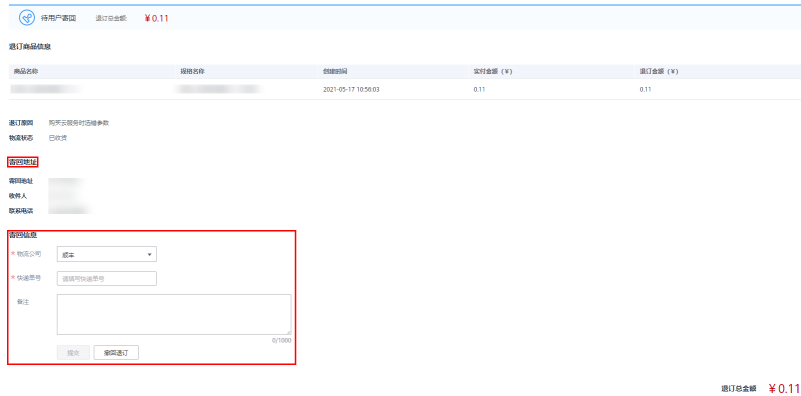
**步骤6** 商家同意退订后，在“[退订管理](#)”页面查找到目标退订订单，单击右侧操作栏的“提交寄回信息”。



### 📖 说明

- 如商家超过10天未处理退订申请，用户可发起申诉。
- 如用户需撤回退订申请，可单击右侧操作栏的“撤回退订”。

**步骤7** 在“待用户寄回”详情页根据“寄回地址”邮寄硬件商品后，在“寄回信息”处填写相关物流信息。



### 📖 说明

审核通过后，请在10天内上传寄回信息，超期将视为撤回退订申请。

**步骤8** 单击“提交”，待商家验收。

商家验收通过后，系统将自动进入退款流程。

### 📖 说明

如商家未在15天内完成确认验收或验收异常操作，超期系统将自动验收执行退订。

----结束

## 4.4.2.4 退订资源的续费周期

资源创建成功后，若资源已进行续费操作，可选择单独退订续费周期。

操作指导请参见[退订资源的续费周期](#)。

## 4.4.2.5 退订创建或变更失败的资源

除软开云产品外，当订单中有资源开通失败时，系统会自动退订开通失败的资源。

操作指导请参见[退订创建或变更失败的资源](#)。

## 4.5 服务监管

## 4.5.1 服务监管概述

### 什么是服务监管？

服务监管是指华为云云商店的服务监管系统，即保障用户权益、监管商家服务进度和质量的订单交付管理系统。系统会记录所有的服务操作日志，作为处理用户与商家双方纠纷的依据。

涉及服务监管的订单，商家在实际交付完成后，需在“卖家中心>交易管理>服务监管”处上传交付验收件，用以证明订单已完成交付。

### 哪些类型的商品涉及服务监管？

按照交付方式来区分：

License类、人工服务类、硬件类、应用编排类及涉及线下交付的SaaS类商品，这五大类商品涉及服务监管。

镜像类、API类、容器类、AI资产类、数据资产类、应用资产类、即开即用型的SaaS类商品，这七大类商品不涉及服务监管。

## 4.5.2 人工服务类商品服务监管

用户购买人工服务类商品并支付成功后，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。

### 注意事项

1. 人工服务交付方式下的商品分为标准类（适用于环境配置、数据迁移等服务类商品）和建站类两种，由于每种商品服务特性不同，所以服务监管流程中的各环节和环节所需周期也存在差异，请注意区分。如服务监管流程停留在商家侧未处理，用户可联系商家沟通交付问题。
2. 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。
3. 标准服务流服务监管，商家侧操作流程（商家确认需求、商家实施服务）停留超过5天，用户可发起申诉；建站服务流服务监管，商家侧操作流程（商家确认需求、商家首页设计、商家网站搭建）停留超过5天，用户可发起申诉。

### 服务监管总体流程

图 4-1 通用商品服务监管流程

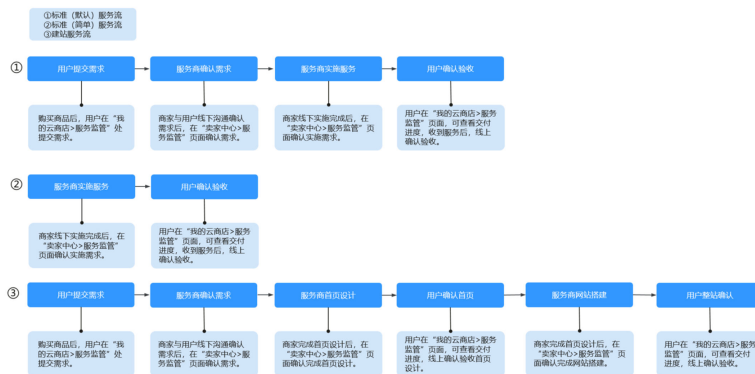
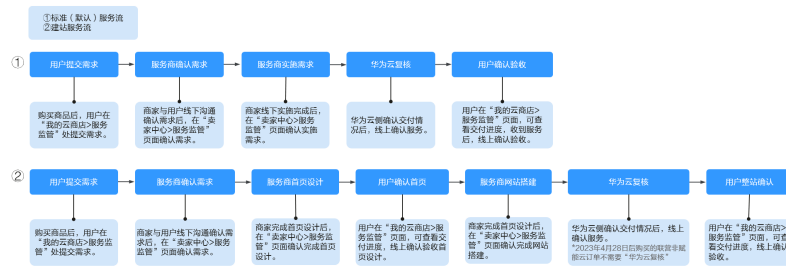


图 4-2 联营商品、华为商品服务监管流程



**说明**

- 2023年4月28日后购买的联营商品订单中，赋能云场景仍需“华为云复核”，非赋能云场景则不再需要“华为云复核”。  
注：赋能云场景指使用了赋能云政府现金券补贴的场景。
- 服务监管过程中，如商家侧流程停留超过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》。

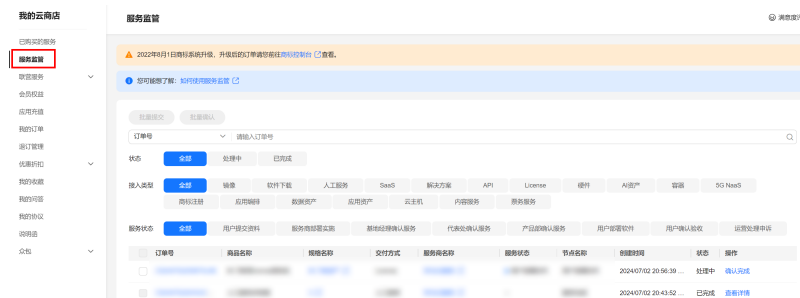
**服务监管流程中，用户可以执行以下操作：**

1. 购买服务后，在“[我的云商店 > 服务监管](#)”处提交需求。
2. 商家反馈交付完成后，用户如对交付结果满意，可在“[我的云商店 > 服务监管](#)”执行“确认验收”操作；用户如对交付结果不满意，可以执行“驳回”操作。

**提交需求操作步骤**

以人工服务类（标准服务流）商品为例。

**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，上传需求附件，单击“提交需求”。



### 说明

- 需求附件可提交项目SOW文档，也可参考附件需求模板提交。
- 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”。



### 说明

提交需求成功后，用户可以在服务监管页面查看后续订单服务监管状态及操作历史记录。

----结束

## 确认验收操作步骤

确认验收操作仅在订单服务监管流程流转到“用户确认验收”状态时才可操作。

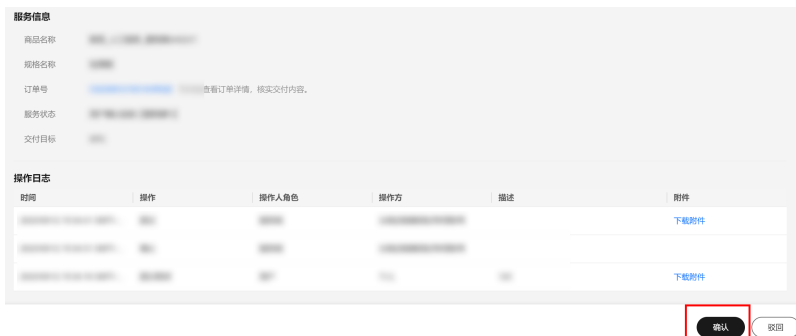
以人工服务类（标准服务流）商品为例。

**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，且对商家的交付无异议，单击“确认验收”。



### 说明

用户如对商家的交付不满意，可点击“驳回”按钮；若多次驳回后仍对商家的交付不满意，用户可发起申诉。

**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”，即订单完成。



---结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

## 4.5.3 License 类商品服务监管

### 4.5.3.1 License 类商品服务监管总览

用户购买License类商品并支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看订单信息和该订单的服务监管流程，并在卖家中心页面确认服务已完成。

状态: 全部 处理中 已完成

接入类型: 全部 镜像 软件下载 人工服务 SaaS 解决方案 API License 硬件 AI资产 容器 5G NeaaS

服务状态: 全部 用户提交资料 服务商部署实施 基础经理确认服务 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 运营处理中心

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
					服务完成	基础经理确认...	2024/05/29 17:37:01 ...	已完成	<a href="#">查看详情</a>
					服务完成	服务完成	2024/05/23 11:16:32 ...	已完成	<a href="#">查看详情</a>
					服务待线下交...	服务待线下交...	2024/05/23 11:16:33 ...	处理中	<a href="#">查看详情</a>
					用户提交硬件...	用户提交硬件...	2024/03/21 11:02:26 ...	处理中	<a href="#">提交</a>

服务监管 / [我的云商店>服务监管](#)

用户提交硬件识别码
  服务商实施交付
  用户确认验收

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: [模糊]

规格名称: [模糊]

订单号: [模糊] [查看订单详情，核实交付内容。](#)

服务状态: 用户确认验收

硬件识别码: [模糊]

License密钥: [模糊]

**操作日志**

时间	操作	操作人角色	操作方	描述	附件
				提交需求	

[确认验收](#) [撤回](#)

License商品服务监管流程如下：

图 4-3 联营线上 License 授权码（License 2.0）

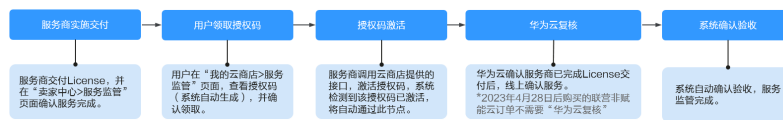
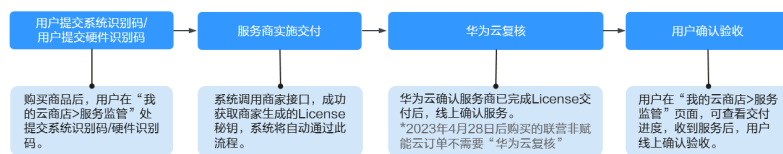


图 4-4 联营线上 License 识别码（License 1.0）



#### 线下License

图 4-5 通用商品服务监管流程

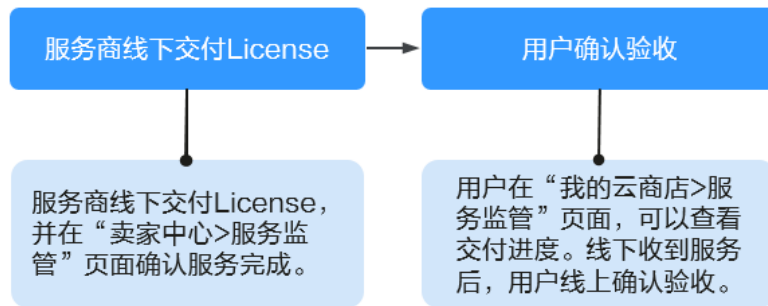


图 4-6 联营商品、华为商品服务监管流程

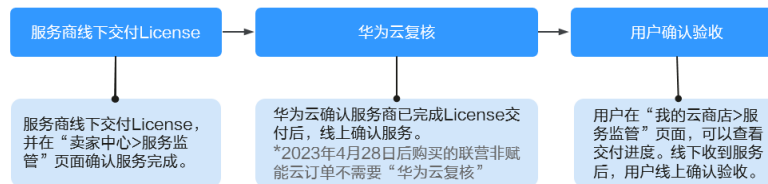
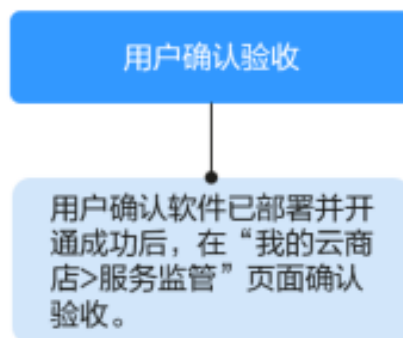


图 4-7 软件包部署服务监管流程



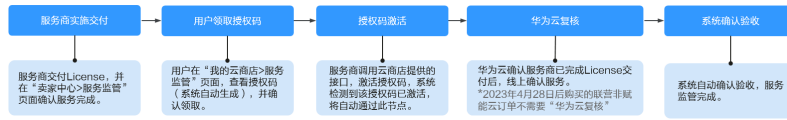
## 注意事项

- 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。
- License类商品订单涉及服务监管流程, 包周期(包年、包月)订单的资源开始时间为用户验收成功时间, 即用户验收后, 资源才开始计时。  
如: 用户购买某包周期商品1年, 于2020年01月01日提交订单并支付完成, 于2020年03月01日完成服务监管验收, 则该订单的资源开始时间为2020年03月01日, 有效期1年。



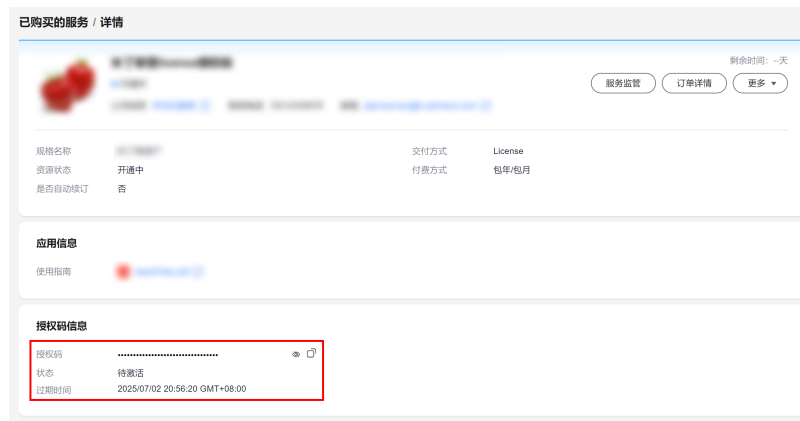
### 4.5.3.2 License 类商品线上授权码服务监管

#### 服务监管总体流程



#### 说明

- 2023年4月28日后购买的联营商品订单中，赋能云场景仍需“华为云复核”，非赋能云场景则不再需要“华为云复核”。  
注：赋能云场景指使用了赋能云政府现金券补贴的场景。
- 在商家实施交付后，用户可在“[我的云商店>已购买的服务](#)”查看对应License的授权码信息。

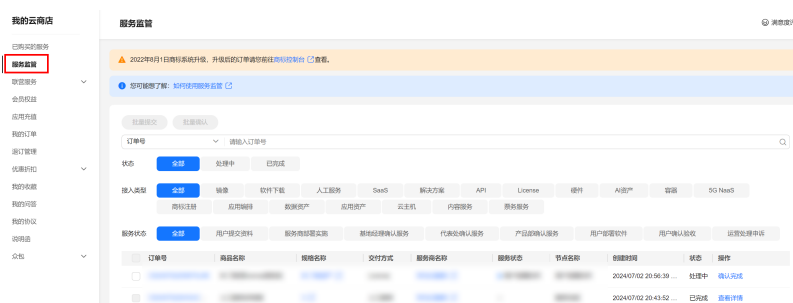


- 系统检测到授权码激活成功后，订单将自动闭环，服务监管完成。

#### 领取授权码操作步骤

仅在商家实施交付完成后，订单服务监管流程流转到“用户领取授权码”状态时，用户才能操作领取授权码。

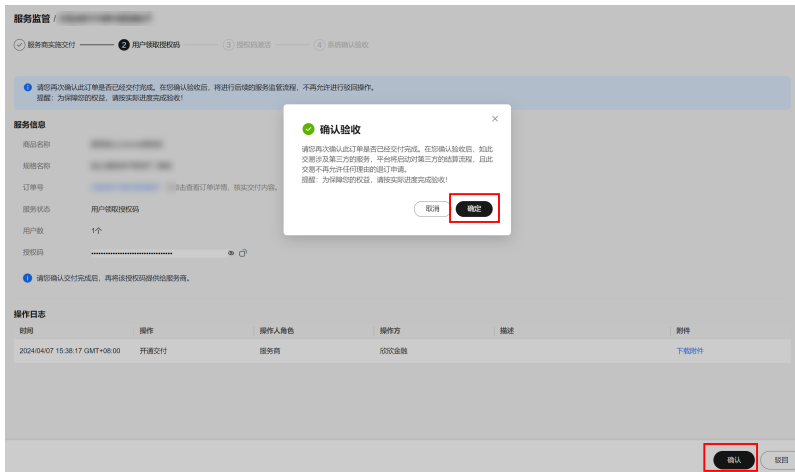
**步骤1** 进入买家中心，单击左侧导航栏“服务监管”，进入服务监管页面。



**步骤2** 找到需要领取授权码的订单，点击操作栏“确认”，进入服务监管详情页。



**步骤3** 点击页面中的“确认”，弹窗提醒“确认完成”，再次点击“确认”，服务监管状态变更为“授权码激活”，并线下将授权码提供给商家进行激活。



**步骤4** 商家将调用云商店提供的“激活授权码”开放接口，激活授权码，系统检测到该授权码已激活后自动通过此节点。

**步骤5** 非赋能云场景订单，系统将自动确认验收，服务监管流程结束；

赋能云场景订单，服务监管状态变更为“华为云复核”，待华为侧复核验收件无误后检查通过后，系统将自动确认验收，服务监管流程结束。

---结束

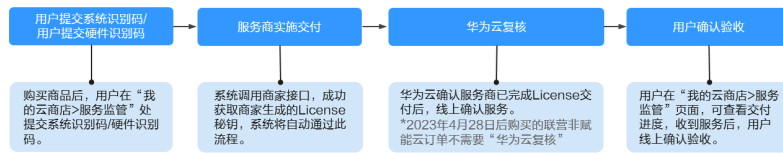
## 服务监管申诉说明

- 当服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。

- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

### 4.5.3.3 License 商品线上服务监管

#### 服务监管总体流程

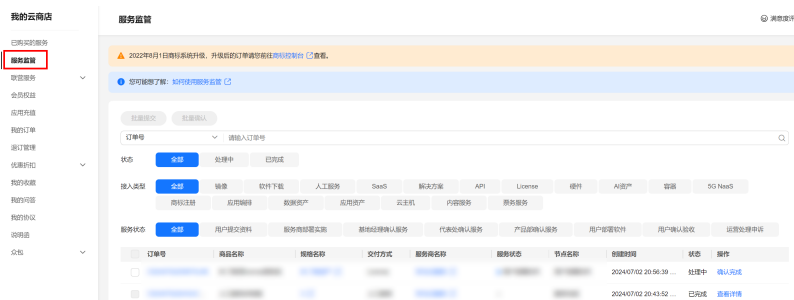


#### 说明

- 2023年4月28日后购买的联营商品订单中，赋能云场景仍需“华为云复核”，非赋能云场景则不再需要“华为云复核”。  
注：赋能云场景指使用了赋能云政府现金券补贴的场景。  
“华为云复核”节点按照“基地经理交付验收确认 → 代表处生态发展与运营部长/基地云拓展部长交付验收确认”流程进行。
- 用户在“[我的云商店 > 服务监管](#)”页面根据商品需求上传关联的硬件识别码或系统识别码。硬件识别码需由用户提供并手动填写，用户提交时需确保准确性；系统识别码由系统自动生成，不需要用户手动填写，具备唯一性。
- 商家根据用户提交的识别码完成交付后，用户可以在“[我的云商店 > 服务监管](#)”验收服务，确认已完成。
- 服务监管过程中，如商家侧流程停留超过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](#)。

#### 提交系统识别码/硬件识别码操作步骤

**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。



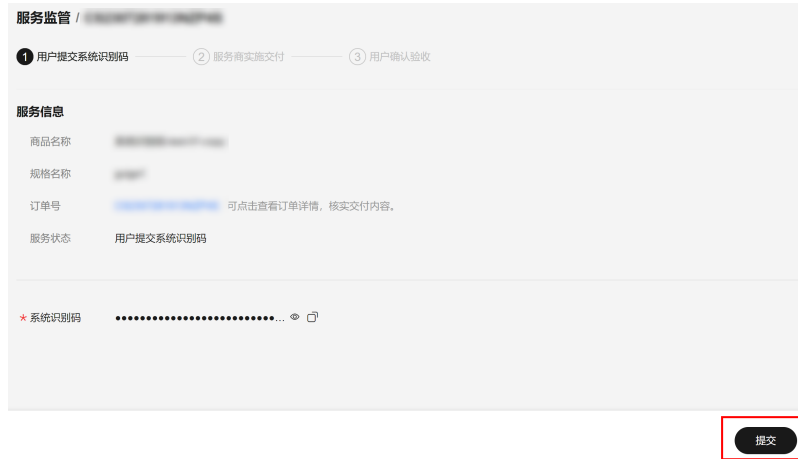
**步骤2** 设置查询条件，选择目标服务交易记录，单击操作列的“提交”。



**步骤3** 根据商品需求提交系统识别码或硬件识别码。

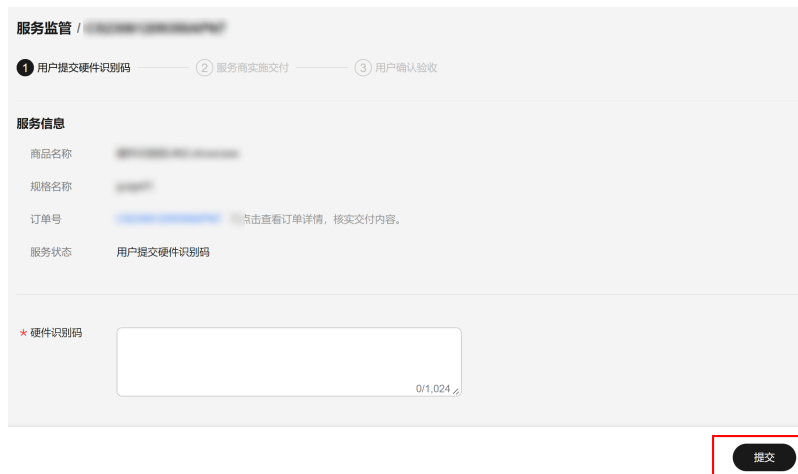
##### 1. 提交系统识别码

系统会自动生成一个有唯一特性的编码，用户直接点击提交即可。



## 2. 提交硬件识别码

用户根据指引输入硬件识别码，点击提交即可。



**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”，需求提交成功。



----结束

## 确认验收操作步骤

仅在订单服务监管流程流转至“用户确认验收”状态时，用户才能操作确认验收。

**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”跳转到确认验收页面。



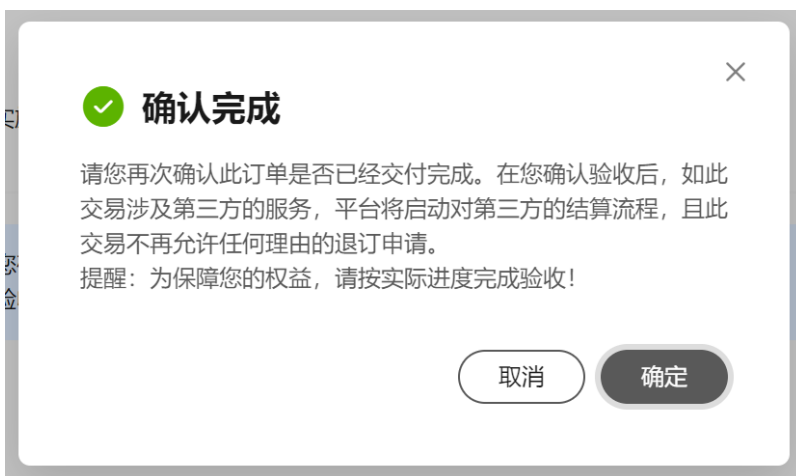
**步骤3** 若license密钥交付无误，用户对商家的交付无异议，单击“确认验收”。



**注意**

如用户对商家的交付不满意，可单击“驳回”按钮；如多次驳回后仍对商家的交付不满意，用户可发起申诉。

**步骤4** 系统弹框会再次提示“确认验收”，在系统显示的弹框页面单击“确认”，即订单完成。



----结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

### 4.5.3.4 License 类商品线下服务监管

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。

## 注意事项

1. 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。
2. 服务商线下交付包周期（包年、包月）License 商品订单的资源开始时间为用户验收成功时间，即用户验收后，资源才开始计时。

如：用户购买某包周期商品1年，于2020年01月01日提交订单并支付完成，于2020年03月01日完成服务监管验收，则该订单的资源开始时间为2020年03月01日，有效期1年。

## 服务监管总体流程

图 4-8 通用商品服务监管流程

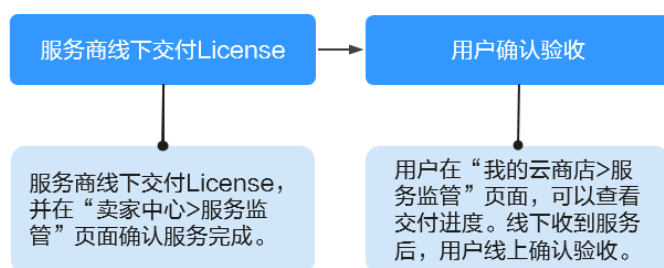
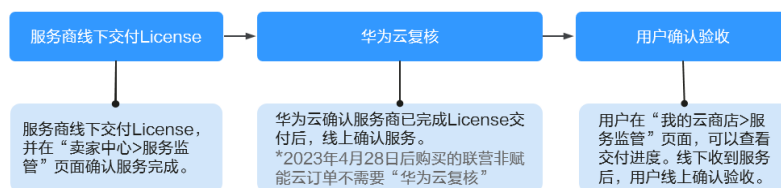


图 4-9 联营商品、华为商品服务监管流程



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。

**注意**

商家线下交付License类商品订单，用户无需线上提交需求，商家与用户线下确认好需求即可。服务监管订单状态默认从“[服务商线下交付License](#)”开始。

2. 当商家上传验收报告反馈服务已实施完成后，服务监管订单状态跳转至“用户确认验收”。
3. 用户如对商家的交付不满意，可单击“驳回”按钮，如多次驳回后仍对商家的交付不满意，用户可发起申诉。

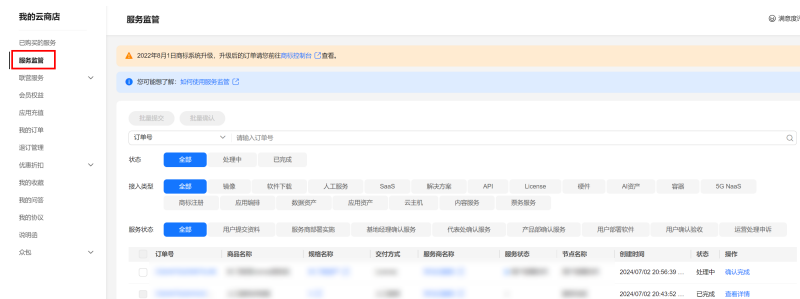
用户如对商家的交付无异议，可单击“确认验收”按钮，系统弹框会再次提示“确认验收”，在系统显示的弹框页面单击“确认”，即订单完成。



## 确认验收操作步骤

仅在订单服务监管流程流转到“用户确认验收”状态时，用户才能操作确认验收。

- 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”。

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
					● 用户部署软件	用户部署软件	2024/07/02 20:56...	处...	确认完成
					● 用户确认验收	用户确认验收	2024/06/24 21:22...	处...	确认验收

**步骤3** 系统弹窗提示“确认验收”，如商家已线下部署License完毕且用户对交付无异议，可单击“确认验收”。



### 📖 说明

如用户对商家的交付不满意，可单击“驳回”按钮，若多次驳回后仍对商家的交付不满意，用户可发起申诉。

**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”，即订单完成。



----结束

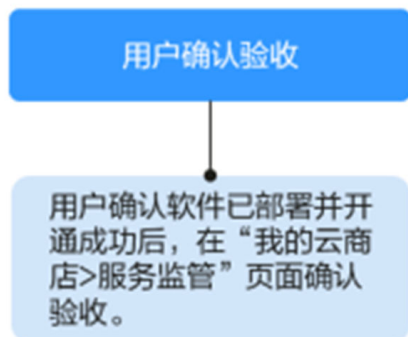
## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。



### 4.5.3.5 License 类商品软件包部署服务监管

#### 服务监管总体流程

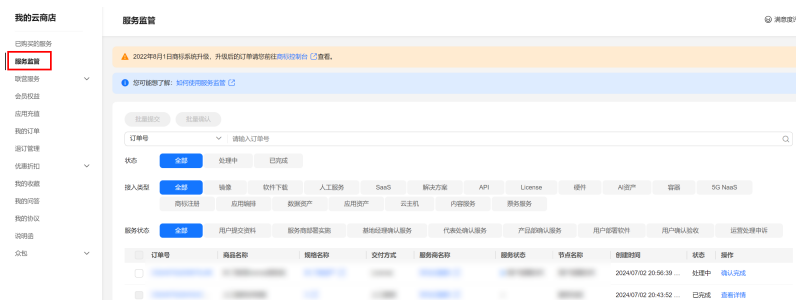


#### 说明

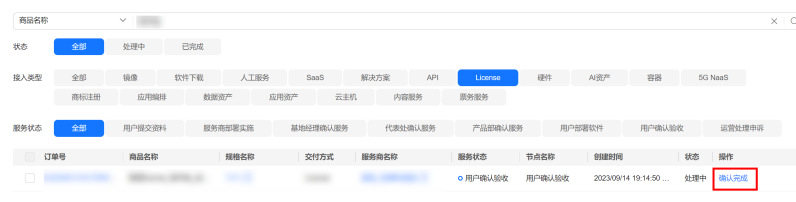
当软件包部署完成后，用户确认验收即可完成服务监管。

#### 操作步骤

**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“**确认完成**”，进入用户确认验收页面。



**步骤3** 若License软件包部署完成，单击“**确认完成**”即可。



---结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

## 4.5.4 硬件类商品服务监管

用户购买硬件类商品下单时需提供收件人地址及联系方式，方便商家快速确认订单并邮寄硬件商品。

### 注意事项

1. 支付成功后，用户可进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看硬件商品的物流状态。如服务监管流程在商家侧停留超过5天或驳回次数超过3次，用户可发起“申诉”操作。详情请参见《[服务监管申诉说明](#)》。
2. 当商家反馈服务已实施（商品寄出并录入物流信息）后，服务监管状态变为“用户确认验收”阶段。
3. 硬件订单处于“用户确认验收”阶段长期未确认的情况下：若快递物流信息停留10天未签收，订单不会自动关单验收；若快递物流信息停留10天且已签收，订单将会自动关单验收。
4. 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

图 4-10 通用商品服务监管流程

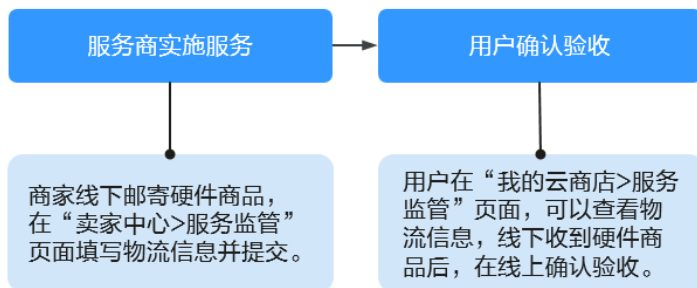
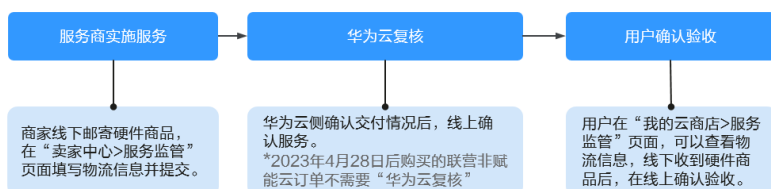


图 4-11 联营商品、华为商品服务监管流程



### 说明

- 2023年4月28日后购买的联营商品订单中，赋能云场景仍需“华为云复核”，非赋能云场景则不再需要“华为云复核”。  
注：赋能云场景指使用了赋能云政府现金券补贴的场景。
- 当商家反馈服务已实施（商品寄出并录入物流信息）后，服务监管状态变为“用户确认验收”阶段，若用户未确认验收，系统将快递物流签收后10天自动执行验收。
- 若物流信息的收件号码与用户填写的收件号码不一致，系统无法查询到物流进展，则不会自动执行验收，商家需提醒用户手动确认验收。
- 服务监管过程中，如商家侧流程停留超过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》。

### 服务监管流程中，用户可以执行以下操作：

- 购买服务后，在“[我的云商店 > 服务监管](#)”查看服务状态。  
硬件类商品无需提交需求，服务监管默认跳转至“服务商实施服务”状态。
- 当商家反馈服务已实施（商品寄出并录入物流信息）后，服务监管变成“用户确认验收”状态，用户可以在“[我的云商店 > 服务监管](#)”中查看硬件类商品的物流交付状态。
- 用户线下收到快递后，在“[我的云商店 > 服务监管](#)”执行“确认验收”操作。若未收到快递，可以执行“驳回”操作。

## 操作步骤

**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“确认完成”。

接入类型

全部 镜像 软件下载 人工服务 SaaS 解决方案 API License

硬件 AI资产 容器 5G NaaS 商标注册 应用编排 数据资产 应用资产

云主机 内容服务 票务服务

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...	服务商名称	服务状态	节点名称	创建时间	状...	操作
					● 用户确认	用户确...	2022/07/27 ...		确认完成
					● 用户确认	用户确...	2022/07/26 ...		确认完成

**步骤3** 若已收到快递，单击“确认完成”。

我的云市场

服务监管 / CS2203121741G2497

① 服务商家服务 ② 用户确认验收

请您再次确认订单是否已经交付完成。在商家验收后，如交易涉及第三方的服务，平台将自动对第三方的结算流程。且此交易不再允许任何理由的订单申诉。  
提醒：为保障您的权益，请按照进度完成验收！

**服务信息**

商品名称 硬件样品发布测试

规格名称 硬件样品发布测试

购买数量 2

订单号 CS2203121741G2497 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

**物流信息**

收货地址 123456789012345678901256822222 1333333333 北京

物流公司 申通

快递单号

● 2022-04-08 15:44:08 已签收 签收人未知物品签收

● 2022-04-08 16:47:26 快件已派 (快递员) 收件和取件(55#105室)收件和取件(55#105室)收件，请及时取件，有问题...

● 2022-04-08 14:49:50 【江苏江浦公司】的收件员【袁拉拉】正在为您派件，如有疑问请联系派件员...

● 2022-04-08 14:42:39 快件已到达【江苏江浦公司】扫描员【袁拉拉】

● 2022-04-08 14:03:39 快件已到达【江苏江浦公司】扫描员【江浦收件扫描】

● 2022-04-08 04:33:00 快件由【江苏南京转运中心】发往【江苏江浦公司】

● 2022-04-08 04:32:12 快件由【江苏南京转运中心】扫描员【胡晓文及带进出境】

● 2022-04-07 22:21:37 快件由【江苏南京转运中心】发往【江苏南京转运中心】

● 2022-04-07 22:20:40 快件由【江苏南京转运中心】发往【江苏南京转运中心】

● 2022-04-07 17:02:25 快件由【江苏南京转运中心】发往【江苏南京转运中心】

● 2022-04-07 15:43:32 【江苏江浦公司】

确认完成 驳回

**说明**

当商家反馈服务已实施（商品寄出并录入物流信息）后，服务监管状态变为“用户确认验收”阶段，若用户未确认验收，系统将在10天后自动执行验收。

如用户对商家的交付不满意，可单击“驳回”按钮；第3次确认服务是否完成时，若用户仍不满意可以选择驳回或者发起申诉。

**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”。



----结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

## 4.5.5 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侧未处理，用户可联系商家沟通交付问题。

### 注意事项

1. 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。
2. 服务商线下交付包周期（包年、包月）SaaS 商品订单的资源开始时间为用户验收成功时间，即用户验收后，资源才开始计时。  
如：用户购买某包周期商品1年，于2020年01月01日提交订单并支付完成，于2020年03月01日完成服务监管验收，则该订单的资源开始时间为2020年03月01日，有效期1年。

## 服务监管总体流程

图 4-12 通用商品服务监管流程

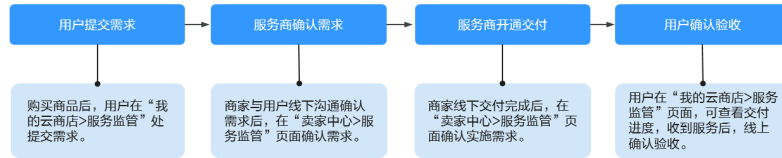
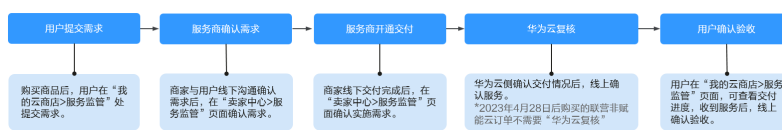


图 4-13 联营商品、华为商品服务监管流程



### 说明

- 2023年4月28日后购买的联营商品订单赋能云场景仍需“华为云复核”，非赋能云场景则不再需要“华为云复核”。  
注：赋能云场景指的是使用了赋能云政府现金券补贴的场景。
- 服务监管过程中，如商家侧流程停留超过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》。

服务监管流程中，用户可以执行以下操作：

- 购买服务后，在“[我的云商店 > 服务监管](#)”处提交需求。
- 商家反馈服务已完成，用户可以在“[我的云商店 > 服务监管](#)”验收服务，确认已完成。
- 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。

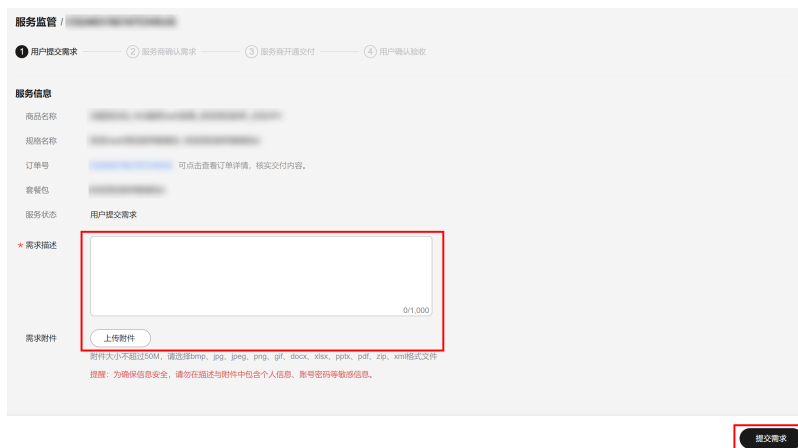
## 提交需求操作步骤

**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”。



### 说明

- 需求附件可提交项目SOW文档，也可参考附件需求模板提交。
- 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

## 确认验收操作步骤

仅在订单服务监管流程流转到“用户确认验收”状态时，用户才能操作确认验收。

**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”。

接入类型	全部	镜像	软件下载	人工服务	SaaS	解决方案	API	License	硬件	AI资产	容器
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				
<input type="checkbox"/>	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"/>						● 用户确认验收	用户确认验收	2024/06/25 20:32...	处...		
<input type="checkbox"/>						● 用户确认验收	用户确认验收	2024/06/25 16:39...	处...	确认验收	
<input type="checkbox"/>						● 用户确认验收	用户确认验收	2024/06/25 16:06...	处...	确认验收	

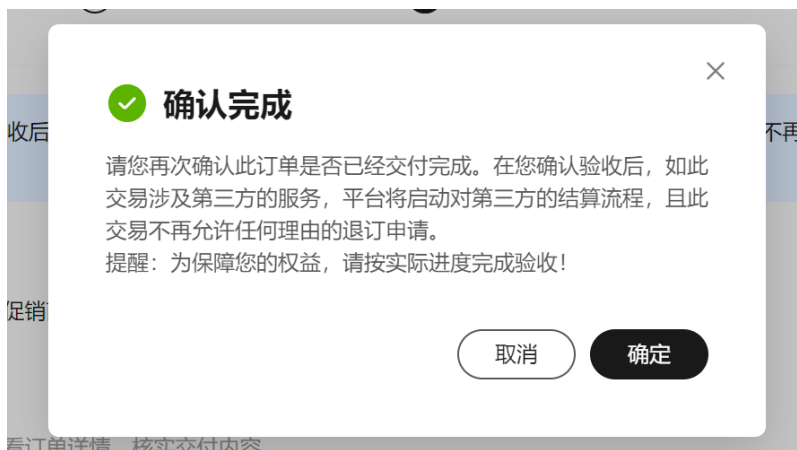
**步骤3** 若服务已完成，且用户对商家的交付无异议，单击“确认验收”。



### 说明

如用户对商家的交付不满意，可点击“驳回”按钮，如多次驳回后仍对商家的交付不满意，用户可发起申诉。

**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”，即订单完成。



----结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

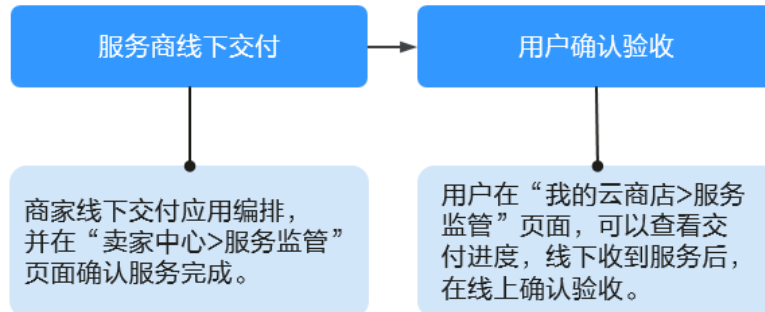
## 4.5.6 应用编排类商品服务监管

用户购买的应用编排类商品支付成功后，需要进入“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看应用编排商品交付进度，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



### 说明

服务监管过程中，如商家侧流程停留超过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](#)。

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。  
应用编排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（线下交付应用编排服务）后，服务监管单变成“用户确认验收”状态，用户可以在“[我的云商店 > 服务监管](#)”中查看应用编排类商品的交付状态。
3. 用户线下收到应用编排服务后，在“[我的云商店 > 服务监管](#)”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。

## 操作步骤

**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“查看详情”。

订单号	商品名称	规格名称	交付方式	服务商名称	服务状态	创建时间	操作
			应用编排		● 用户确认验收	2020-12-04 14:57:30	查看详情
			应用编排		● 服务商线下交付IoT	2020-12-04 14:56:14	查看详情

**步骤3** 若已收到应用编排服务且无异议，单击“确认验收”。

① 服务商线下交付IoT ——— ② 用户确认验收

**服务信息**

商品名称: [模糊]

规格名称: [模糊]

订单号: [模糊] 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

[确认验收](#) [驳回](#)

**操作日志**

时间	操作	操作人角色	操作人	描述	附件
2020-12-04 15:07:03	确认完成	服务商	[模糊]		

### 📖 说明

商家反馈服务完成后，确认该服务已完成或者驳回给商家，第3次确认服务是否完成时，若用户仍不满意可以选择驳回或者发起申诉。

**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”。



----结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在商家侧操作流程（商家线下交付应用编排）停留超过5天，用户可发起申诉。
- 在用户确认验收过程中，用户驳回给商家超过3次后，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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考《[服务监管申诉](#)》。

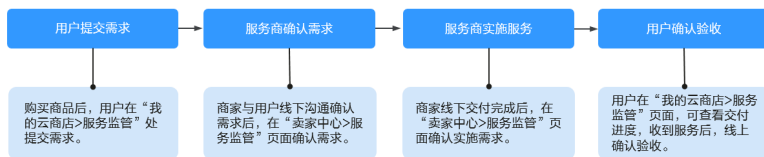
## 4.5.7 数据文件类商品服务监管

用户购买数据文件类商品并支付成功后，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。

### 注意事项

1. 数据文件类交付方式下的商品分为标准类服务监管流程，如服务监管流程在用户处未处理，用户可联系商家沟通交付问题。
2. 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。
3. 标准服务流服务监管，商家侧操作流程（商家确认需求、商家实施服务）停留超过5天，用户可发起申诉；

## 服务监管总体流程



### 说明

服务监管过程中, 如商家侧流程停留超过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](#)。

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. 商家反馈交付完成后, 用户如对交付结果满意, 可在“[我的云商店 > 服务监管](#)”执行“确认验收”操作; 用户如对交付结果不满意, 可以执行“驳回”操作。

## 提交需求操作步骤

**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, 上传需求附件, 单击“提交需求”。



- 需求附件可提交项目SOW文档, 也可参考附件需求模板提交。
- 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”。



提交需求成功后，用户可以在服务监管页面查看后续订单服务监管状态及操作历史记录。

----结束

## 确认验收操作步骤

确认验收操作仅在订单服务监管流程流转至“用户确认验收”状态时才可操作。

**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，且对商家的交付无异议，单击“确认验收”。

用户如对商家的交付不满意，可点击“驳回”按钮；若多次驳回后仍对商家的交付不满意，用户可发起申诉。

**步骤4** 在系统显示的弹框页面，单击“确认”，即订单完成。

----结束

## 服务监管申诉说明

- 服务监管在用户侧操作流程（用户确认验收）停留超过5天，或因用户不点击验收无法完成服务监管状态的情况下，商家可发起申诉并上传相关证明，由运营经理审核处理。
- 在商家实施服务过程中，被用户驳回3次后，商家可在第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时，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。
- 如需发起申诉，具体操作请参考[服务监管申诉](#)。

## 4.5.8 服务监管申诉

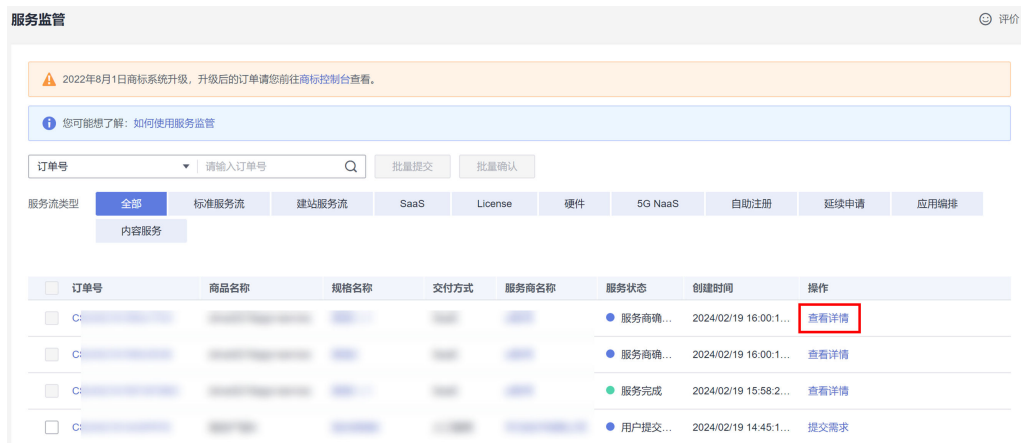
服务监管在商家侧操作流程停留超过5天，用户可发起申诉。

### 操作步骤

**步骤1** 进入买家中心，单击左侧导航栏的“服务监管”，进入服务监管页面。

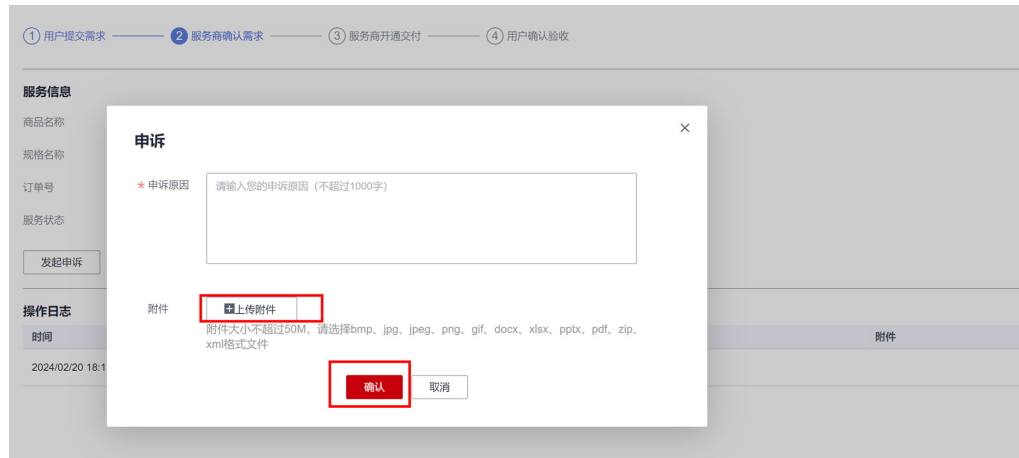


**步骤2** 单击订单列表中，对应订单后的“查看详情”，进入服务监管详情页面。



**步骤3** 在服务监管详情页面单击“发起申诉”按钮。

**步骤4** 在弹窗中填写申诉原因后，单击“确认”即可。



### 📖 说明

如因服务监管商家侧操作流程停留超过5天而发起申诉，需点击“上传附件”，提交交付证明。

----结束

# 5 交付与售后

5.1 评价管理

5.2 问答管理

5.3 售后支持

## 5.1 评价管理

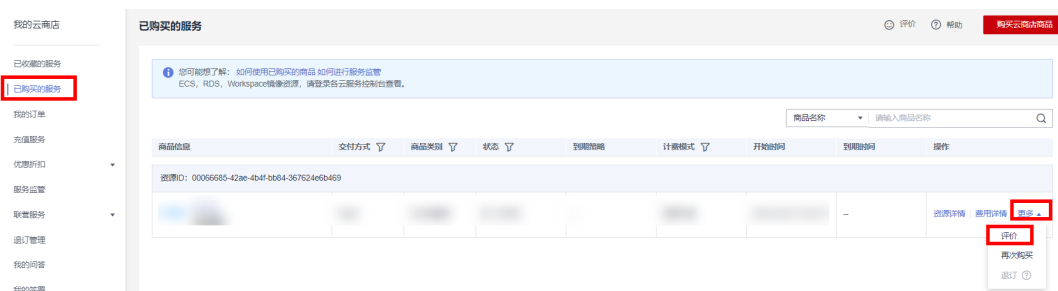
买家在云商店购买商品后，可在“[我的云商店>已购买的服务](#)”页面对商品进行评价。

### 操作步骤

**步骤1** 登录[华为云云商店首页](#)。

**步骤2** 进入买家中心“[我的云商店>已购买的服务](#)”页面。

**步骤3** 选择目标商品，单击右侧操作栏的“评价”。



**步骤4** 在评价窗口对“商品质量”、“售后服务”和“交付速度”进行评分，选择评价标签并编辑评价内容，

确认无误后单击“发表评论”。



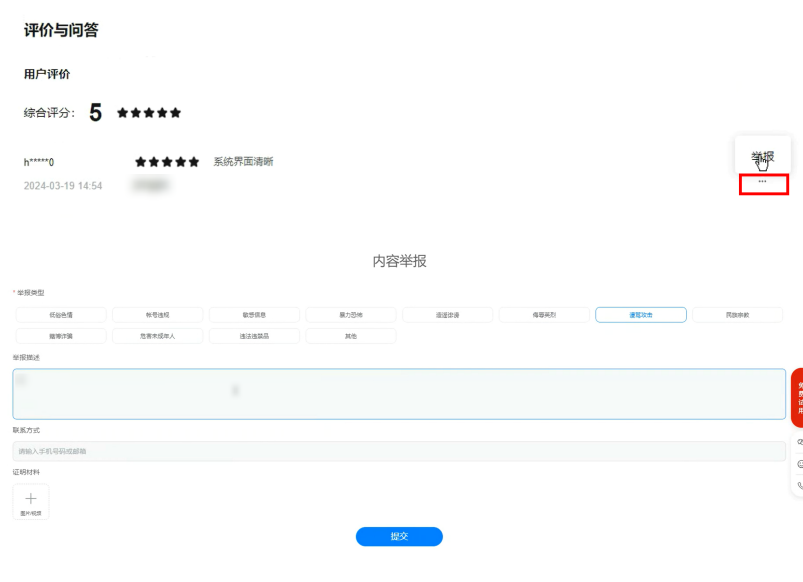
### 说明

- 在资源详情页也可进行评价、修改评价、追评和删除评价。
- 已评价的商品可单击操作栏的“评价”，在评价窗口进行追评、修改和删除。
- 已追评的评价可单击操作栏的“评价”进行修改和删除。
- 每条评价支持追评一次和修改一次。
- 评价一旦删除将不可恢复，不可再评，请谨慎操作。

### ---结束

## 须知

如用户在商详页评价处发现不合规的评价，可单击该条评价后方的“...”，弹出“举报”按钮，单击后进入投诉页面，对该条评价进行投诉，云商店运营经理将在审核后做出相应处理。



## 5.2 问答管理

### 商品提问

不论买家是否购买了商品，都可在商品详情页对商家进行提问。



## 操作步骤

**步骤1** 登录华为云账号。

**步骤2** 在商品详情页拉至底部“商品问答”区域，可查看该商品所有用户提出的问题与商家的回答。

单击“提问”。



**步骤3** 在问题编辑框内输入问题描述，单击“提交”。



### 📖 说明

- 请合理规范地进行提问，若问题描述中包含敏感词，请修改后再提交。
- 同一账号对同一商品，每天最多允许提问10次。

----结束

## 查看问答详情

买家提交问题后，可进入买家中心查看问题与回答详情。

## 操作步骤

- 步骤1** 登录[华为云云商店首页](#)，进入买家中心“[我的云商店>我的问答](#)”页面。
- 步骤2** 在我的问答列表设置查询条件，选择需要查看的问题，单击右侧操作栏的“详情”。

图 5-1 我的问答列表

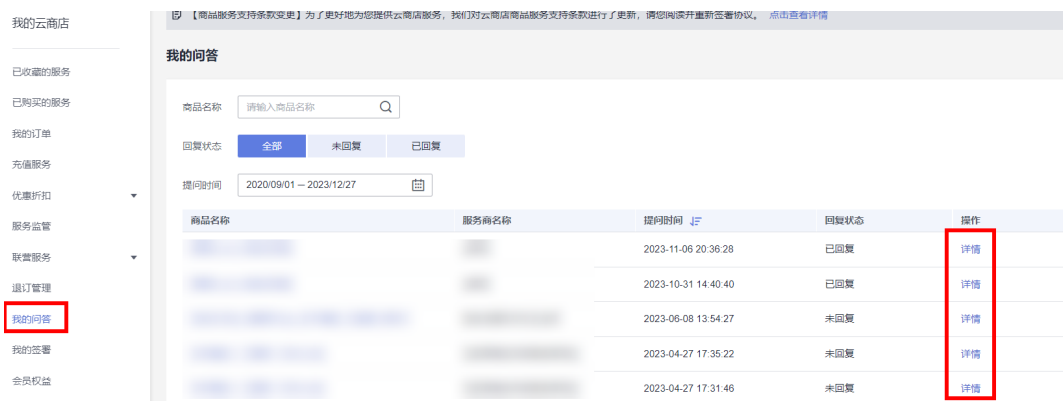


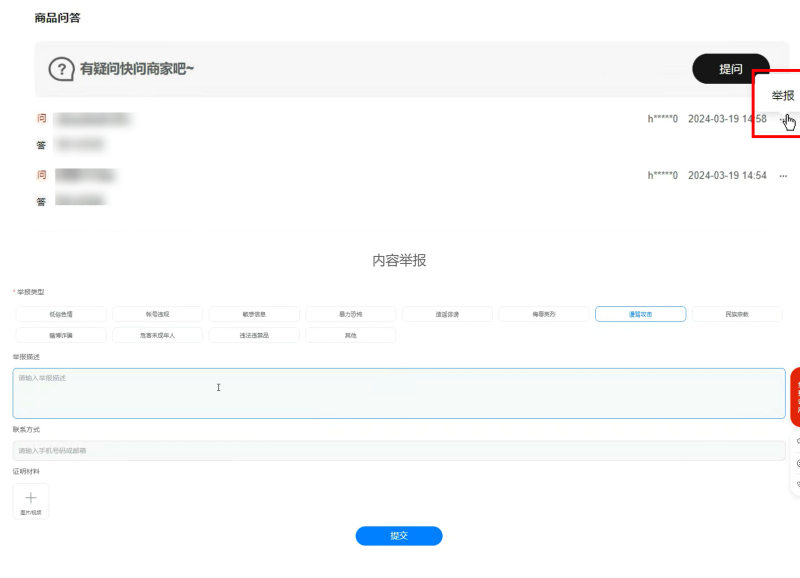
图 5-2 问答详情页面



----结束

## 须知

如用户在商详页问答处发现不合规的问答内容，可单击该条评价后方的“...”，弹出“举报”按钮，单击后进入投诉页面，对该条评价进行投诉，云商店运营经理将在审核后做出相应处理。



## 5.3 售后支持

- **通用商品的售后支持**

通用商品的交付和售后支持由商家对客户直接提供。客户购买通用商品后，如需售后支持，请在该商品详情页查找商家联系方式，联系商家提供技术支撑。如商家提供的联系方式无法接通或无回复，可通过联系华为云4000-955-988或950808按1转3或发邮件至partner@huaweicloud.com，由云商店运营经理协助联系。

- **联营商品的售后支持**

联营商品由华为云销售团队或华为云经销商伙伴提供售前咨询相关服务。客户购买联营商品后，如需售后支持，请在该商品详情页查找商家联系方式，联系商家提供技术支撑。如商家提供的联系方式无法接通或无回复，可通过联系华为云4000-955-988或950808按1转3或发邮件至partner@huaweicloud.com，由云商店运营经理协助联系

- **华为商品的售后支持**

华为商品由华为云销售团队或华为云经销商伙伴提供售前咨询相关服务。客户购买华为商品后，由华为云按照订单中约定的范围，为客户提供售后支持服务。

# 6 买家常见问题

- 6.1 关于云商店
- 6.2 商品购买
- 6.3 商品使用
- 6.4 交付与售后
- 6.5 续费与退订
- 6.6 发票管理
- 6.7 其他

## 6.1 关于云商店

### 6.1.1 华为云云商店是什么

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商品，用户可以在云商店快速购买到合适的应用商品（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商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ISV合作伙伴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。

对应用商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。

对应用服务有需求的客户，可以在云商店搜索所需服务，联系商家咨询服务具体内容，不需要单独购买软件应用，只需下单后由商家直接提供专业服务。

对于合作伙伴，华为云云商店提供销售平台和底层云计算资源，并且可以根据需要使用平台相关的支付和处理账单的能力，合作伙伴只需要聚焦自己的应用，在此平台便捷地销售自己的商品。

## 6.1.2 云商店提供哪些软件和服务

云商店销售的商品是由“华为云服务”和“合作伙伴”通过合作在华为云云商店平台发布的镜像类商品、人工服务类商品、SaaS类商品、API类商品、License类商品、硬件类商品、AI资产类商品、数据资产、应用资产类商品等，包括但不限于：

- 操作系统、数据库与缓存、应用运行环境、管理与监控、开发语言环境等基础软件商品。
- 建站系统、电子商务、建站模板、APP定制、小程序建站等网站建设商品。
- 人力资源、商业智能、协同办公、销售管理、财务管理、存储与备份等企业应用商品。
- 数据迁移、环境配置、故障排查、咨询与培训、专线接入、代维服务等专业服务商品。
- 监控工具、源代码控制、问题和缺陷跟踪、日志分析、测试工具等开发者工具商品。
- 主机安全、应用安全、数据安全、网络安全、安全管理、安全服务等安全市场商品。
- 泛金融、智能制造、医疗、教育、电商、游戏、物流云、售电云、交通、政府类、智能环保等解决方案商品。
- 智慧城市、车联网、智能家居、模组开发等物联网商品。
- 视频与通信、企业服务、人工智能、生活服务等API商品。

用户可以在此找到适合自己业务的软件和服务。

## 6.2 商品购买

### 6.2.1 如何在云商店购买云应用

通用商品购买流程，详情请参见[3.1 商品购买流程](#)。

### 6.2.2 在云商店购买商品是否可以使用信用支付

针对商家打开信控支付的联营商品和华为商品，企业用户在购买时可以选择使用“授信现金券支付”或“信用额度支付”。

在订单支付页面，企业用户根据需求选择相应的信控支付即可。

#### 说明

“授信现金券支付”或“信用额度支付”只对企业用户开放，并非所有联营商品和华为商品均可使用信控支付。

如需了解商品是否支持信用支付，请联系商家咨询。

### 6.2.3 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。

## 6.2.4 下单后一直显示处理中，是什么原因

订单在处理中，原因多为该商品涉及服务监管，用户可以在买家中心“[我的云商店-服务监管](#)”中查找该订单，即可看到当前流程节点。

关于不同商品的服务监管流程可查看相关文档了解：[《服务监管》](#)。

## 6.2.5 购买的包周期商品为什么不能转按需

已停售或商家上架时未设置按需模式的商品，是不支持转包周期转按需的，如用户需要，可考虑转用其他在售的按需规格商品。

## 6.2.6 购买商品后，为什么会一直显示在处理中，然后自动退款呢

出现该情况多为商家的购买接口异常，如出现购买后过段时间（一般3小时）自动退款的情况，请及时联系在线客服进行反馈，云商店将尽快修复该接口供用户再次下单。

## 6.2.7 如何查看订单

买家可以在“我的云商店>我的订单”页面查看自己的订单状态，在订单页面，买家可以筛选“订单类型”“计费模式”“订单状态”来查看相应的订单。



### 📖 说明

对“待支付”状态的订单进行支付时，如该订单商品为组合商品中的单个商品，则支付页会显示为组合商品支付，且只能以组合商品形式进行支付。

## 6.2.8 如何查看已购买的商品

1. 登录[华为云云商店首页](#)。
2. 单击“买家中心”。  
进入已购买的应用页面。
3. 查看已购买的商品。

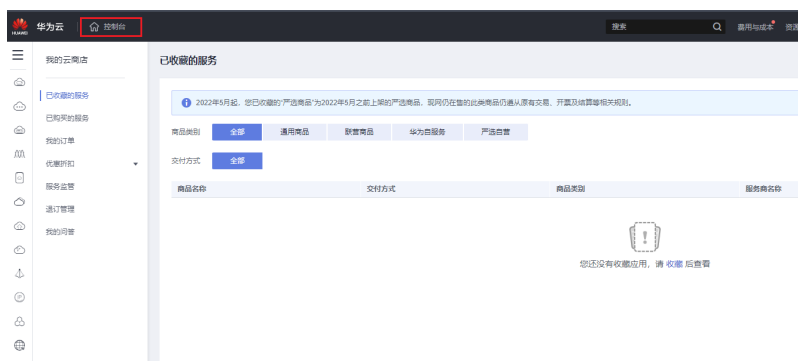
## 6.2.9 如何购买限制指定用户购买的商品或商品规格？

在云商店购买商品时，如弹出以下提示，则说明所选商品或规格无法直接购买。请查看商品详情页的商家联系方式，联系商家获取授权后再行购买。

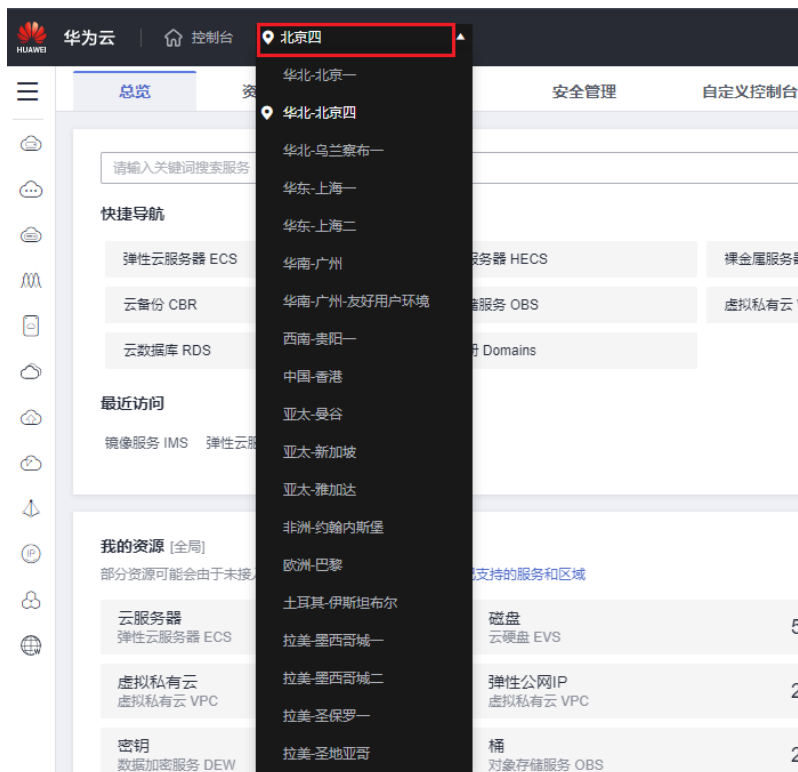


## 6.2.10 如何切换区域

**步骤1** 在云商店买家中心页面，单击左上角“**控制台**”，进入云服务控制台页面



**步骤2** 在控制台页面上方导航栏，选择区域即可进行区域切换。



----结束

## 6.2.11 云商店没有您需要的应用和服务怎么办

首先非常抱歉，华为云云商店没有提供您需要的应用和服务，请您发送邮件至 [partner@huaweicloud.com](mailto: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商品，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。

## 6.3 商品使用

### 6.3.1 如何管理服务

**步骤1** 进入 [资源中心 > 我的云商店](#) 页面。

**步骤2** 单击“我的收藏”，可以查看您订阅的应用，并进行以下操作：

- 单击“商品名称”，查看应用的详细说明。
- 单击“购买”可以购买该应用。
- 单击“取消收藏”可以取消该应用的订阅。

**步骤3** 单击“已购买的服务”，可以查看您购买的应用，并进行以下操作：

- 单击“商品名称”，可以跳转到商品详情页面。

#### 说明

若该商品已下架，单击“商品名称”则可以跳转到该商品详情页快照页面。

- 单击“评价”，对该应用进行评价。
- 单击“管理”，可以对您的应用进行管理。
- 单击“订单详情”，可以查看您的订单详情。

----结束

### 6.3.2 购买的商品遇到使用问题，怎么办

首先，联系商家提供售后技术支持。

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

### 6.3.3 华为云是否支持第三方登录

不支持第三方授权登录。

### 6.3.4 包年包月镜像常见问题

#### 包年包月镜像定价有什么特点？

包年包月镜像是基于按需镜像包装出的预付费套餐，一个包年包月镜像同一时间只能用于一台云服务器。包年包月镜像支持续费，在到期前用户可以选择续费继续使用。如果到期不对镜像续费，而云服务器继续使用，请在到期前及时更换系统，否则镜像将以按需的方式开始计费。



## 包年包月镜像定价方式是什么？

包年包月支持月价和年价，由镜像商家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。

## 如何更换系统盘？

使用包年包月镜像的云服务器如更换成其他系统盘，会造成包年包月镜像的“闲置”，所以在正常使用期限内，不建议做更换操作；如果确实需要更换系统盘，事后又需要将已闲置包年包月镜像关联到新的云服务器上，请提交工单由客服操作。

## 退款方式是什么？

包年包月镜像支持5天无理由退款，在退款期内用户需要先将使用镜像的服务器更换为其他系统盘，然后即可在费用中心发起退款申请。

## 6.3.5 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。

**开通时间建议：整点开通才划算，非整点开通，按整点算钱！提前释放按整点周期算钱。**

### 如果您的账户余额为 0 元，还能继续使用镜像市场的镜像吗？

使用中的按需镜像，当账号余额为0时，镜像就开始欠费，允许在云服务器不停机的情况下欠费7天，在此期间内会有消息通知客户进行账户充值。如7天后仍旧欠费，系统会对服务器执行停机操作；充值还清欠款后，需要登录ECS控制台进行重开机操作，才能继续使用该镜像的云服务器。

包年、包月镜像在到期之前可以继续使用。

### 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。

## 如果您已购买过包年包月镜像，再购买同一商品按需镜像时有什么规则？

已经购买过的镜像不会转为按需，可以继续正常使用。包年包月镜像是有“剩余可用”数量，优先使用剩余可用的包年包月镜像，可用数量为零后，会以按需模式进行计费。

## 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。

## 6.3.6 API 类商品使用常见问题

### 使用 AppCode 调用 API 接口失败了怎么办？

请参考[APIG-为建议认证添加AppCode文档](#)。

使用AppCode认证调试API商品接口的注意点:

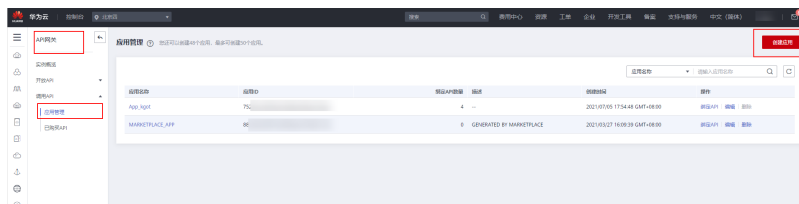
1. 先确认购买的API商品已经开启简易认证，如果不清楚是否开启，可咨询商家。
2. 在云商店购买的API商品时，系统会为您在“API网关控制台-调用API-应用管理”自动创建应用 MARKETPLACE\_APP。您需要在该应用下手动添加AppCode，无需手动绑定API，系统已默认为您绑定。



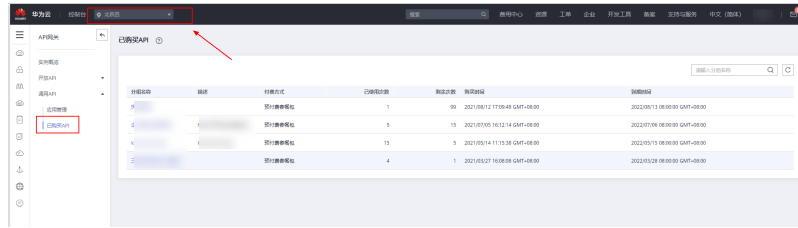
当前，您也可以手动创建新的应用，在新应用下添加AppCode，并绑定API。

#### 📖 说明

请注意，由用户自主创建的应用需要手动绑定API，才能正常使用该应用下的AppCode。



3. 如果您在“[API网关控制台-调用API-已购买API](#)”没有找到您购买的API商品，不要着急，请先确认您选择的区域是否正确，如果不确定你购买的API商品所属的区域，请联系商家咨询。



4. 如果以上操作都已经尝试，在header添加“X-Apig-AppCode: XXX”调用接口仍然失败的话，请确保您使用了https协议。



## 6.4 交付与售后

### 6.4.1 如何评价云商店商品

1. 登录[华为云商店首页](#)。
2. 单击“买家中心”。  
进入[我的云商店](#)>[已购买的服务](#)页面。
3. 选择目标商品，单击右侧操作栏的“评价”。
4. 填写评价内容，单击“提交”。

### 6.4.2 如何查看硬件订单的物流信息

用户购买商家发布在云商店的硬件商品后，当前是通过服务监管来确保硬件商品的交付。商家在寄出硬件商品后，会通过服务监管录入物流快递单号，用户可从已购订单或对应的服务单查看到物流状态信息。

此外，针对硬件商品如有疑问，可联系商家或云商店客服进行咨询。

### 6.4.3 如何发起服务监管申诉

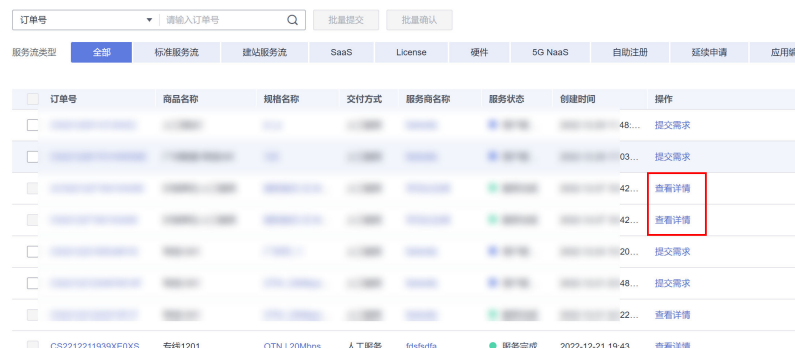
标准服务流服务监管，在商家操作流程停留超过5天的情况下，用户可发起申诉，具体操作步骤如下。

#### 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。

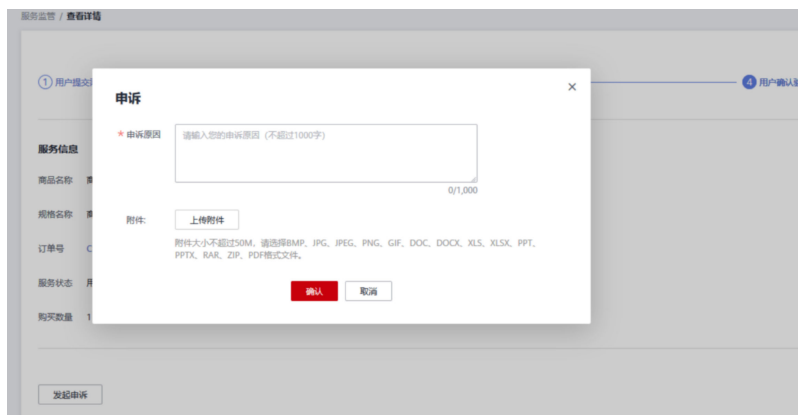


**步骤3** 点击订单列表中，对应订单后的“查看详情”。



**步骤4** 在服务监管详情页面，点击“发起申诉”。

**步骤5** 填写申诉原因后，点击确认即可。



----结束

## 6.4.4 怎么联系商家

可以在商品详情页面右侧相关信息模块查看商家信息，其中包含客服电话和客服邮箱。用户可以通过拨打客服电话或发送邮件至客服邮箱的方式联系商家。

## 6.4.5 如果联系不到商家怎么办

如果用户多次联系不到商家，可通过官网提交工单或拨打400服务热线（4000-955-988或950808）方式反馈，由华为云云商店工作人员介入处理。

## 6.4.6 为什么订单有效期时间和实际交付的不一致

涉及服务监管的包周期商品，云商店采用的是用户在服务监管处点击确认验收，订单状态变为已完成后的时间作为订单有效期时间的开始。

举例：用户购买涉及服务监管商品A，于1月1日购买1个月，如果1月1日用户已开始使用，但是2月1日才在系统点击确认验收，则实际用户使用的周期实际为1月1日到2月1日，但云商店订单系统显示有效期则为2月1日至3月1日。

为避免上述情况引发的歧义，需要商家于实际部署完成或实际投入生产使用时尽快确认完成，同时用户侧尽快验收，以保证周期一致。

对于有相关分歧的情况，请买卖双方保留实际使用及验收材料等信息，以实际使用日期为准。

## 6.5 续费与退订

### 6.5.1 购买后的商品是否支持退订

未开发票的支持5天无理由退订，开具发票的或已申请开具发票的不支持退订。

相关注意事项请参见[云商店退订管理规则](#)。

您可在[买家中心 > 我的云商店](#)页面退订人工服务类和License类商品，操作指导请参见[退订人工服务类、License类商品](#)；在[费用中心 > 退订管理](#)页面退订SaaS类和镜像类商品，操作指导请参见[退订资源实例](#)。

### 6.5.2 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[如何续费](#)。

#### 📖 说明

- 变更资费请参考[如何变更资费](#)。
- 变更规格请参考[如何变更规格](#)。
- 释放资源请参考[如何释放资源](#)。

## 6.6 发票管理

### 6.6.1 云商店用户如何申请发票

在云商店平台购买第三方商家的商品，发票由第三方商家开具，申请指导请参见：[云商店用户申请发票帮助指南](#)。

### 6.6.2 在云商店购买的商品，为什么开票主体为第三方公司

华为云云商店所售卖的联营和自服务商品为华为云开票，通用商品均为第三方公司直接开票，在交易环节中华为云代收款，不参与开票（可以参考《[云商店通用商品用户协议](#)》3.4章节）。

如有需求，可联系华为侧对接人开具相关订单的第三方开票说明函以供财务核销。

### 6.6.3 申请开票后为什么一直没有收到发票

部分商家默认开具电子发票，用户可以在手机短信或邮箱中查收电子发票，如未收到，可联系商品详情页面提供的商家联系方式进行沟通。

### 6.6.4 为什么申请开票时不能选择电子发票？电子发票按钮是灰色的、不可点击

系统支持增值税普通发票开具纸质发票和电子发票，如申请开具普票时，无法选择开具电子发票，则为该商家不支持电子票。

系统暂不支持增值税专用发票开具电子发票，如申请开具专票时，电子发票一栏默认不可选（置灰），只能选择纸质发票，能否开具电子专票需跟商家联系确认。

## 6.7 其他

### 6.7.1 如何查看已签署的协议

买家可以在“我的云商店>我的协议”页面查看自己在云商店签署的用户协议、商品服务协议及签署时间，在该页面点击“查看”即可查看协议详情。

