支持计划

用户指南

文档版本 11.11.2

发布日期 2026-11-13



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 用户指南 1
1.1 购买支持计划 1
1.2 查看支持计划 4
1.3 变更支持计划 5
1.3.1 升级支持计划 5
1.3.2 降级支持计划 8
1.4 续费支持计划 10
1.5 退订支持计划 12
1.6 我的服务单 13

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

1 用户指南

1.1 购买支持计划

操作场景

当前支持计划规格为基础级时，用户需新购支持计划（开发者级、商业级优惠体验版、企业级优惠体验版、商业级、企业级、尊享级），以享受更高级别的服务响应时间和服务内容。

操作步骤

步骤1 访问**支持计划**页面。

步骤2 单击“立即购买”。

图 1-1 立即购买



步骤3 进入支持计划购买页面，选择购买的支持计划规格和购买时长，并勾选“我已经阅读并同意《支持计划服务声明》”，单击“立即购买”。

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

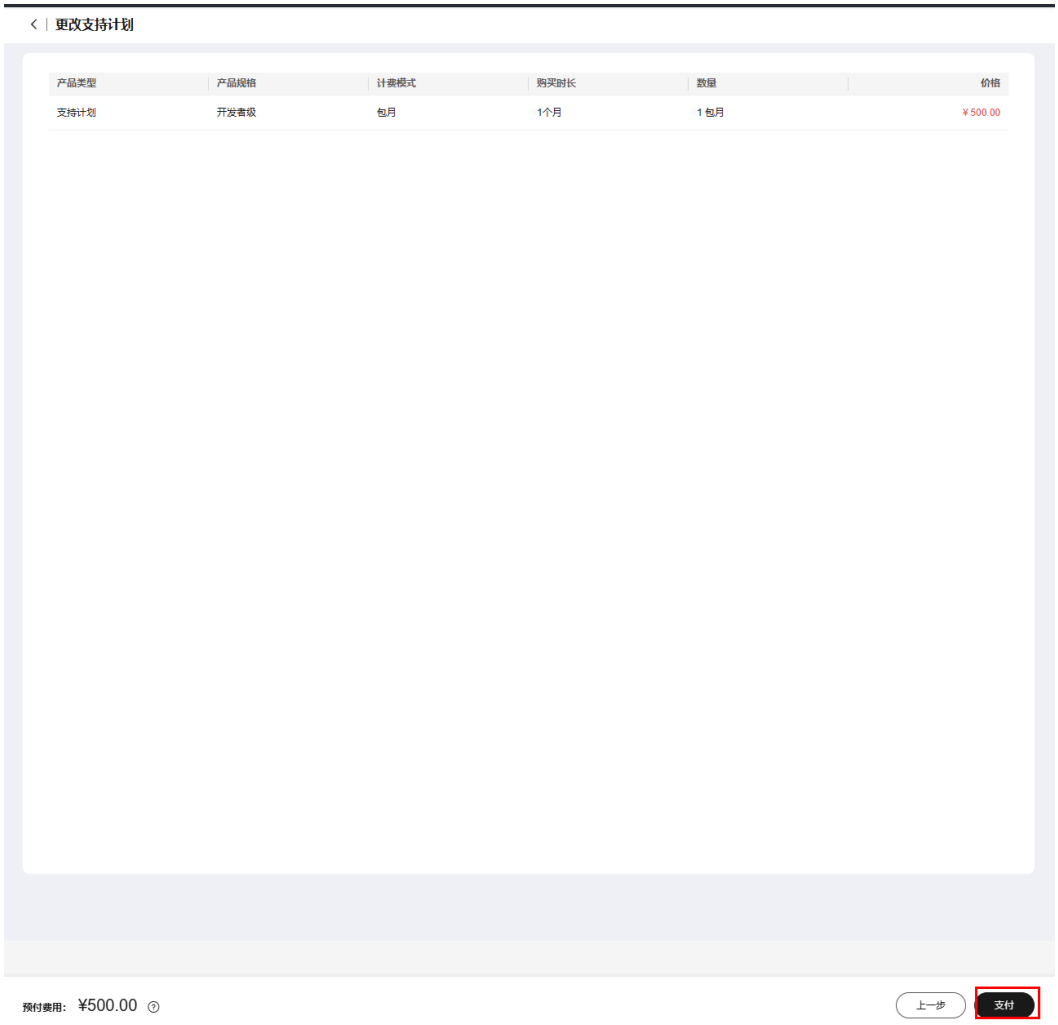
图 1-2 选择支持计划级别



步骤4 在订单确认页面，单击“支付”。

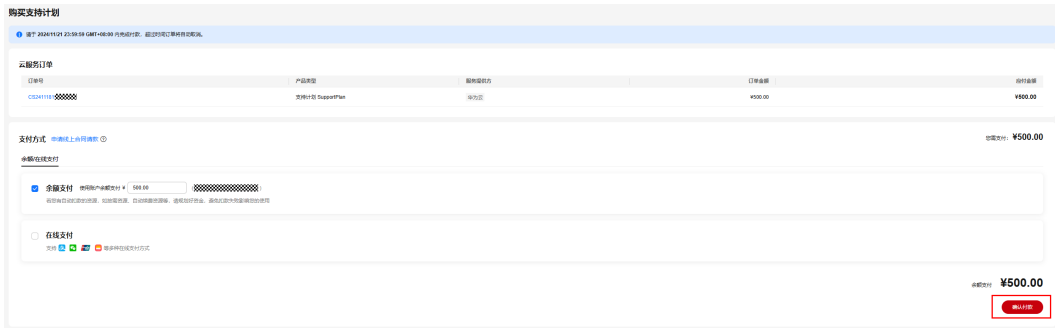
版权所有 © 华为云计算技术有限公司

图 1-3 购买



步骤5 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 1-4 确认付款



步骤6 在身份验证页面，可选择手机或者邮箱进行身份验证，输入验证码，单击“确定”，完成支付。

----结束

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

1.2 查看支持计划

操作场景

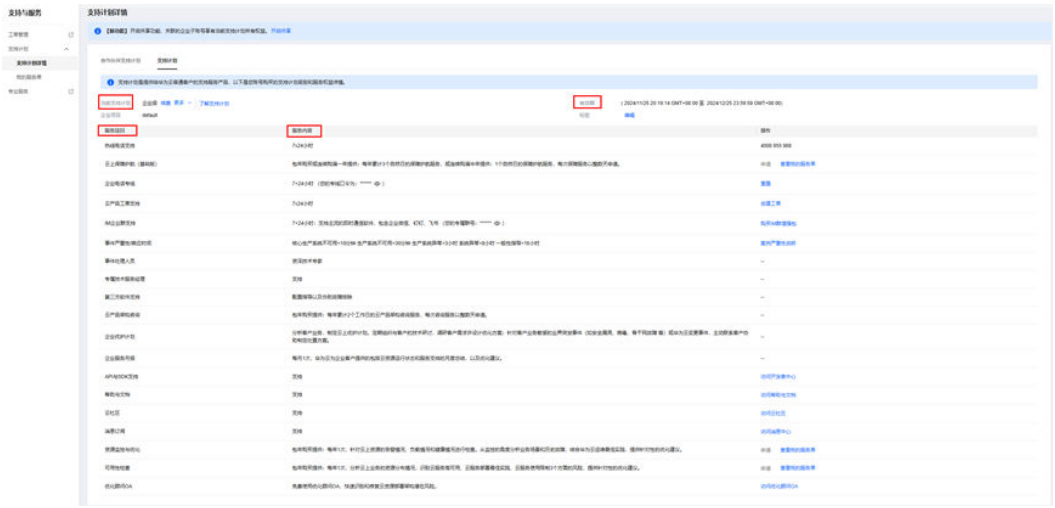
查看当前的支持计划等级、有效期、服务内容详情等。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**支持计划详情**”页面。

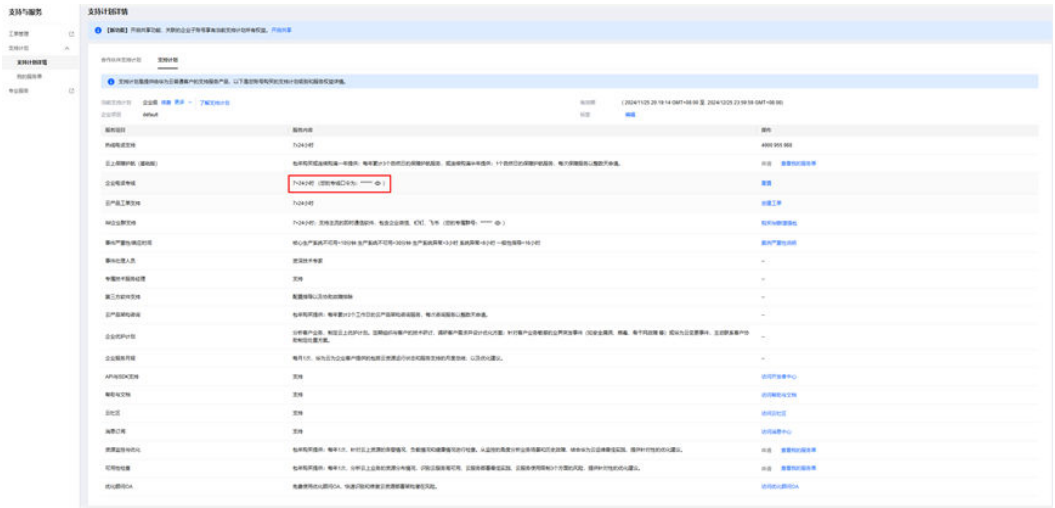
步骤2 可查看当前支持计划、当前支持计划可享用的服务项目和服务内容及有效期。

图 1-5 查看支持计划详情



步骤3 中国站客户购买商业级或企业级、尊享级支持计划享有服务专线权益，专线口令在资源详情页面企业电话专线服务服务项目栏查看。

图 1-6 查看口令



版权所有 © 华为云计算技术有限公司

说明

包年购买或连续购满一年企业级优惠体验版、商业级优惠体验版、企业级或商业级支持计划，或连续购满半年企业级优惠体验版或企业级支持计划，或购买尊享级支持计划后才提供申请云上保障护航服务入口。

----结束

1.3 变更支持计划

1.3.1 升级支持计划

操作场景

当前支持计划的响应时间与服务内容无法满足业务需求，需更高级别的响应时间或专属服务内容等。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**支持计划详情**”页面。

步骤2 单击“更多 > 更改”，进入更改支持计划页面。

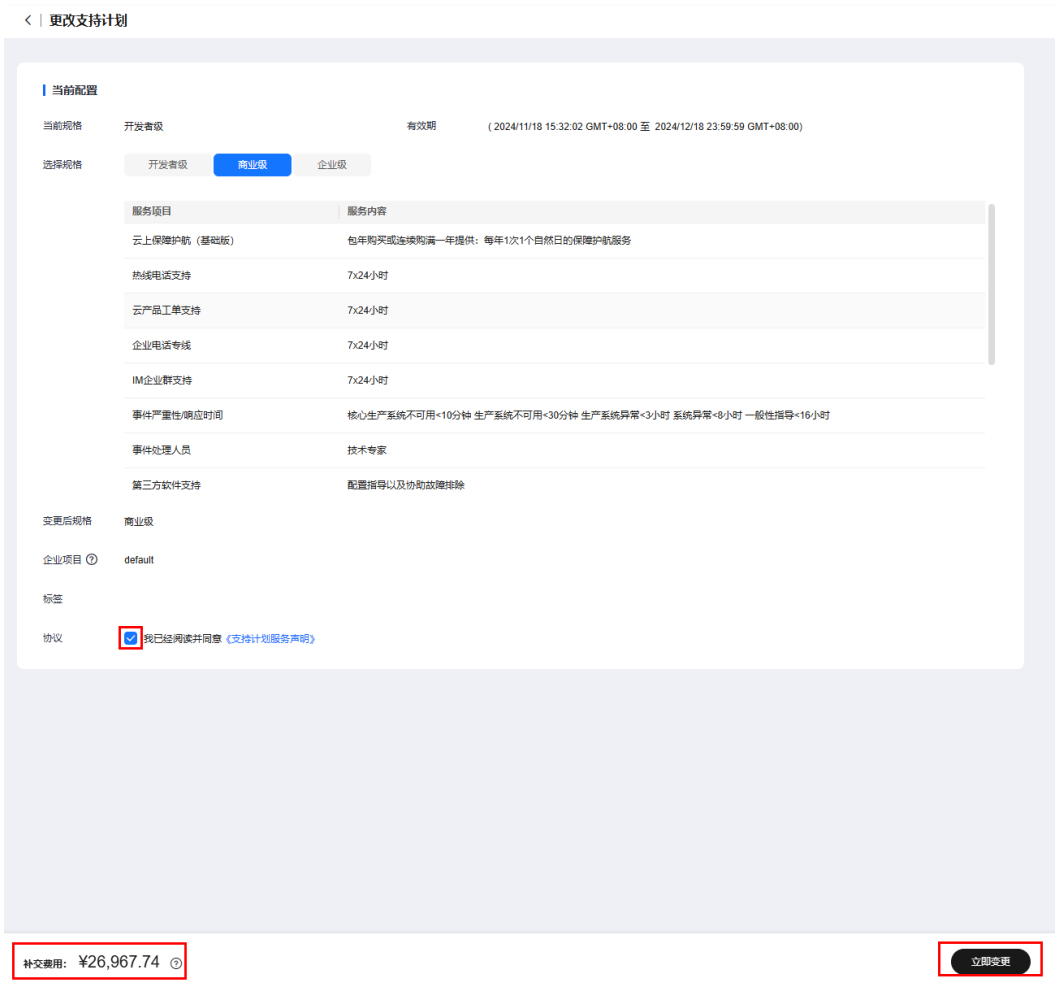
图 1-7 更改计划支持计划



步骤3 在更改支持计划页面，选择变更的支持计划规格，查看补交的费用，并勾选“我已经阅读并同意《支持计划服务声明》”，单击“立即变更”。

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

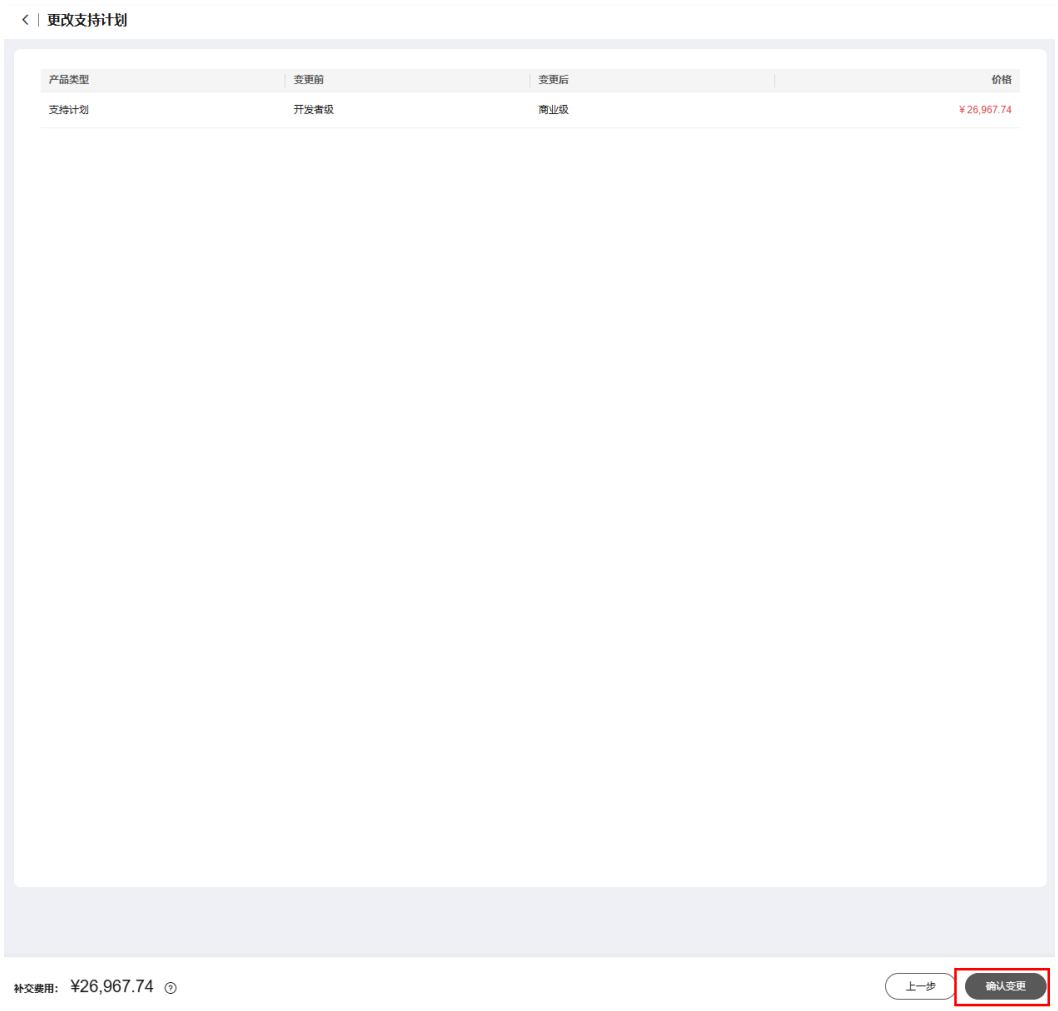
图 1-8 立即变更



步骤4 进入订单确认页面，单击“确认变更”。

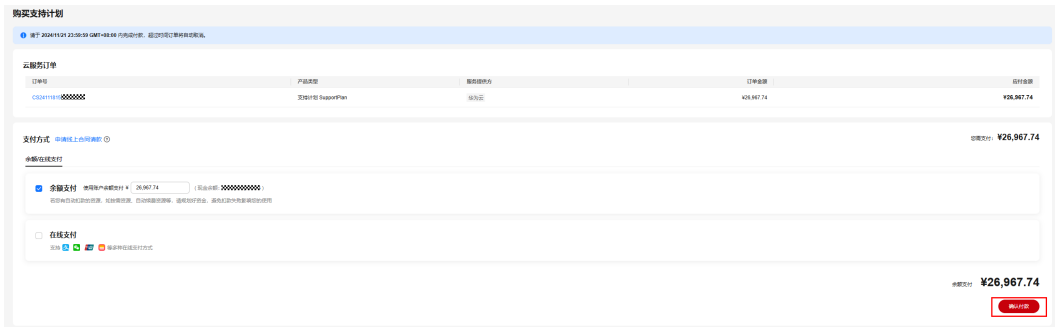
版权所有 © 华为云计算技术有限公司

图 1-9 确认变更



步骤5 进入确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 1-10 确认付款



步骤6 进入身份验证页面，可选择手机或者邮箱进行身份验证，输入验证码，单击“确定”，完成支付。

----结束

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

1.3.2 降级支持计划

操作场景

为了平衡服务成本与服务需求，将支持计划调整到较低级别。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**支持计划详情**”页面。

步骤2 单击“更多 > 更改”，进入更改支持计划页面。

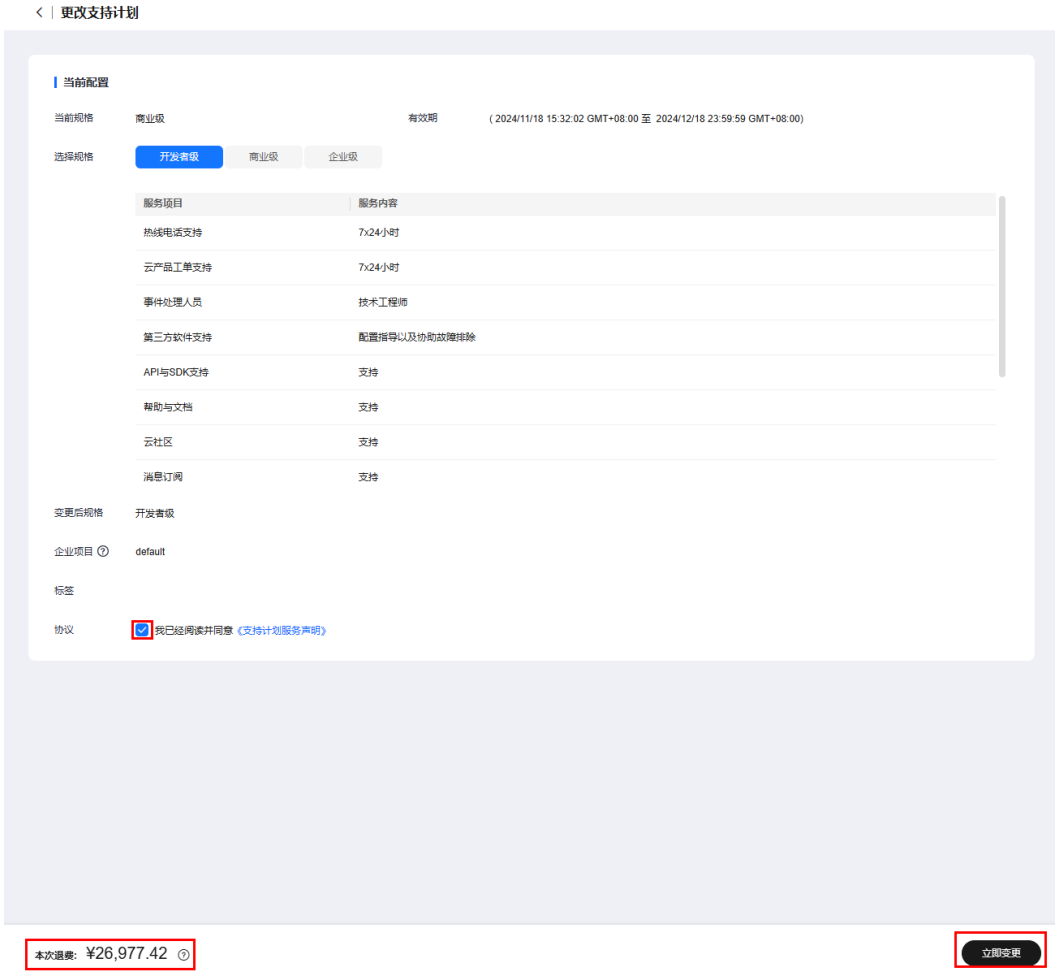
图 1-11 更改计划支持服务



步骤3 在更改支持计划页面，选择变更的支持计划规格，查看退费金额，并勾选“我已经阅读并同意《支持计划服务声明》”，单击“立即变更”。

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

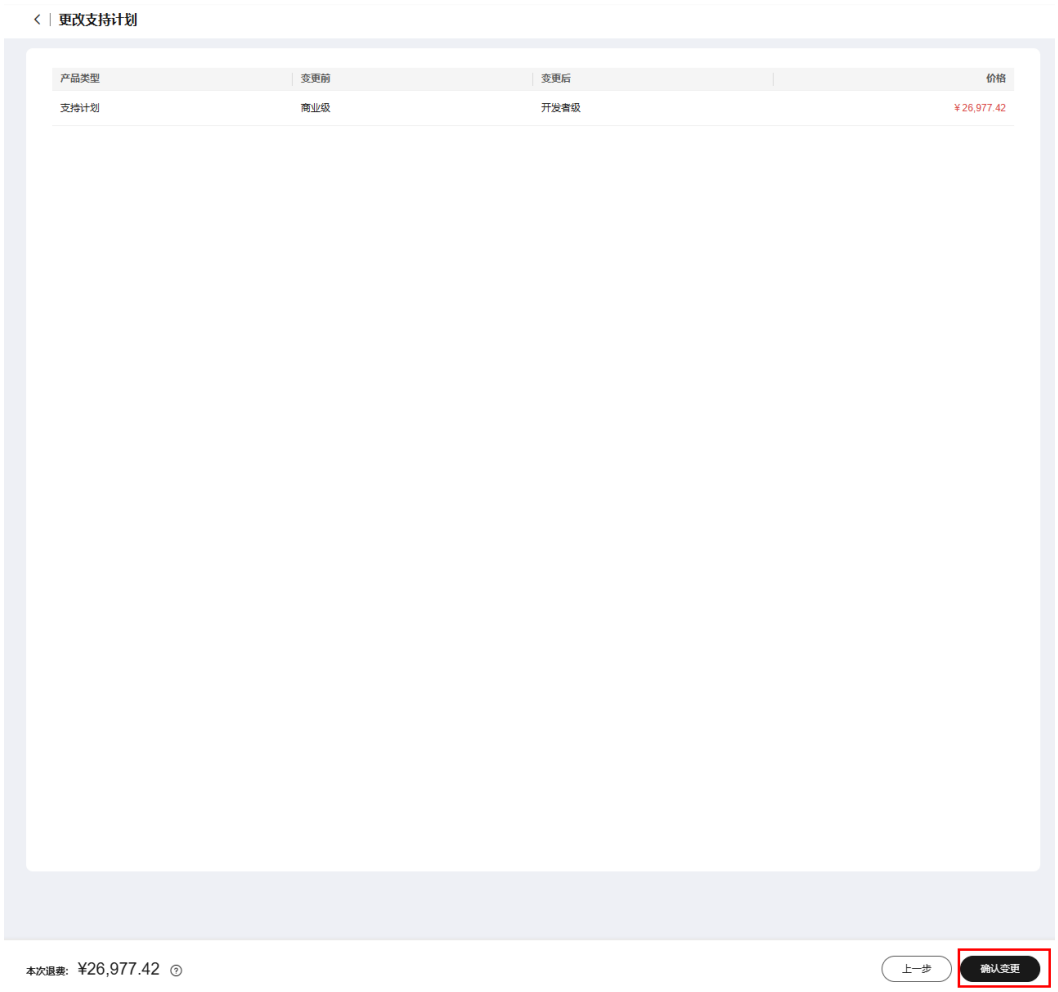
图 1-12 立即变更



步骤4 在订单确认页面，单击“确认变更”。

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

图 1-13 确认变更



步骤5 进入“费用中心 > 我的订单 > 详情”页面，查看退费处理进度。

----结束

1.4 续费支持计划

操作场景

支持计划将要到期，需要续费，继续使用支持计划。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**支持计划详情**”页面。

步骤2 单击“续费”，进入续费资源页面。

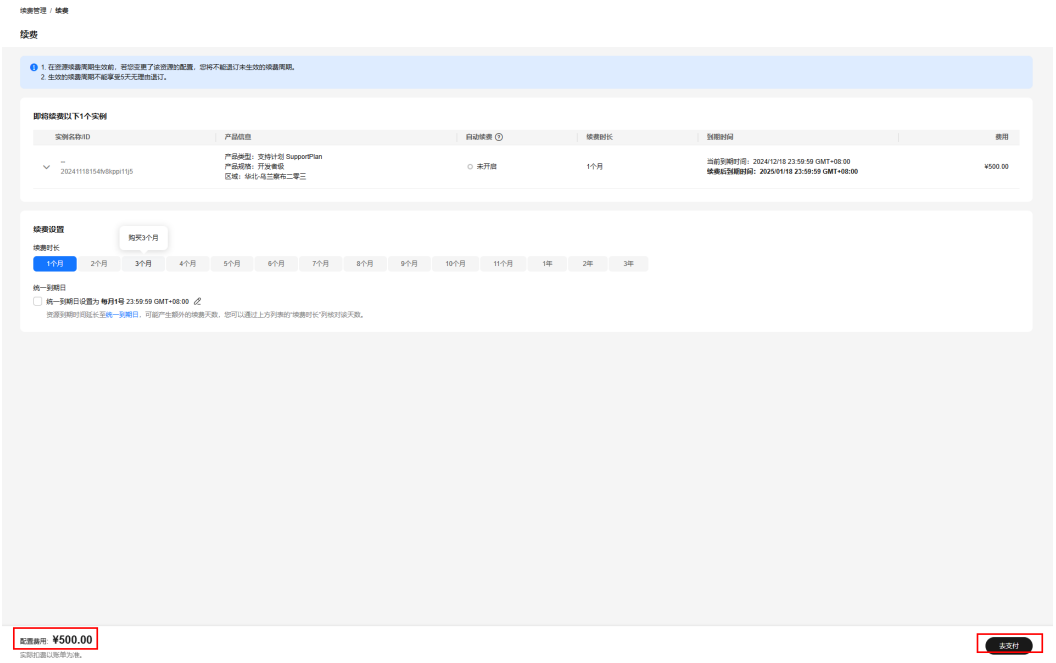
版权所有 © 华为云计算技术有限公司

图 1-14 续费支持计划



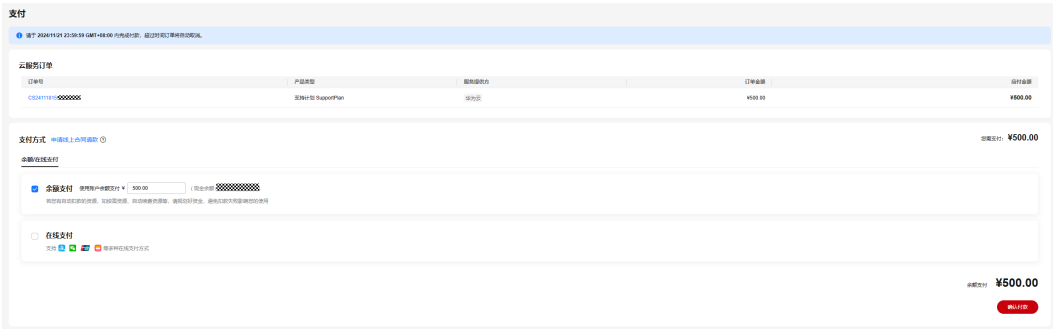
步骤3 在续费资源页面，选择续费时长，确认续费金额，单击“去支付”。

图 1-15 支付



步骤4 在确认付款页面，选择支付方式，单击“确认付款”。

图 1-16 确认付款



版权所有 © 华为云计算技术有限公司

步骤5 进入身份验证页面，可选择手机或者邮箱进行身份验证，输入验证码，单击“确定”，完成支付。

----结束

1.5 退订支持计划

操作场景

不再需要支持计划，需将支持计划等级调整到基础级。

操作步骤

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**支持计划详情**”页面。

步骤2 单击“更多 > 退订”，进入退订资源页面

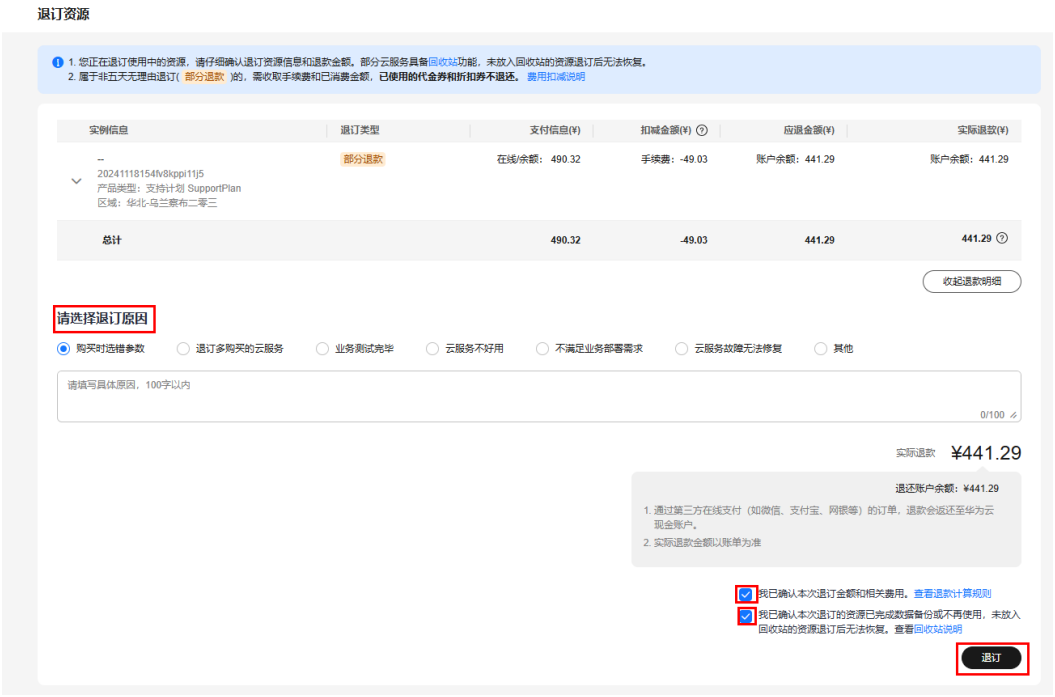
图 1-17 退订支持计划



步骤3 在退订资源页面，选择退订原因，勾选“我已确认本次退订金额和相关费用。查看退款计算规则”，勾选“我已确认本次退订的资源已完成数据备份或不再使用，未放入回收站的资源退订后无法恢复。查看回收站说明”，单击“退订”。

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

图 1-18 退订



----结束

1.6 我的服务单

操作场景

申请云上保障护航服务后，可参考本章节查看服务单信息、状态，当服务单完成后，可进行验收及评价。

说明

包年购买或连续购满一年企业级优惠体验版、商业级优惠体验版、企业级或商业级支持计划，或连续购满半年企业级优惠体验版或企业级支持计划，或购买尊享级支持计划后才提供申请云上保障护航服务。

查看服务单

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**我的服务单**”页面。

服务单列表展示了您已申请的“重大服务保障”的所有服务单。

步骤2 在已申请服务单的“操作”栏单击“查看”，进入服务单的详情页面。

详情页面包含以下内容：

- 基础信息：服务单项目、联系人信息、服务需求等。

  您可以单击，修改联系人电话和邮箱。
- 处理日志：服务单的历史处理进展。

版权所有 © 华为云计算技术有限公司

对于服务单的过程交付件，您可以单击“下载”来获取。

----结束

验收服务单

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**我的服务单**”页面。

步骤2 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3 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“下载”获取详细的服务报告。

步骤4 验收服务单。

- 如果服务单满足交付要求，请单击“立即验收”。
- 如果服务单不满足交付要求，请单击“验收延期”，并填写延期原因。

说明

您可以在发起验收后的9天内完成验收。如您期间未验收，系统届时将自动进行验收。

----结束

评价服务单

步骤1 登录华为云控制台页面，进入“**我的服务单**”页面。

步骤2 在状态为“待您评价”的服务单的“操作”栏单击“评价”，进入服务单的评价页面。

步骤3 在“服务评价”区域对各服务维度打星。

服务维度包括：方案完善度、实施专业性、响应及时性。

----结束

版权所有 © 华为云计算技术有限公司