

长亭科技应急响应服务 云商店购买使用指南

一、关于产品购买与确认验收

流程 1-产品购买

操作步骤

步骤 1 登录[华为云云商店主页](#)。

步骤 2 选择商品[长亭科技应急响应服务](#)。

- 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 进入商品详情页面。

步骤 4 查看商品信息、设置服务选型后，点击“立即购买”。

步骤 5 核对订单详情，勾选“协议及授权”，点击“去支付”。

-----**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](#)。

流程 2-人工服务类商品使用指导

用户订购人工服务类商品后，由商家线下进行服务类项目交付。

●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见：人工服务类商品服务监管，如需其他技术支持可联系商家提供帮助，请在服务完成后及时在服务监管处点击确认验收。

●联系商家

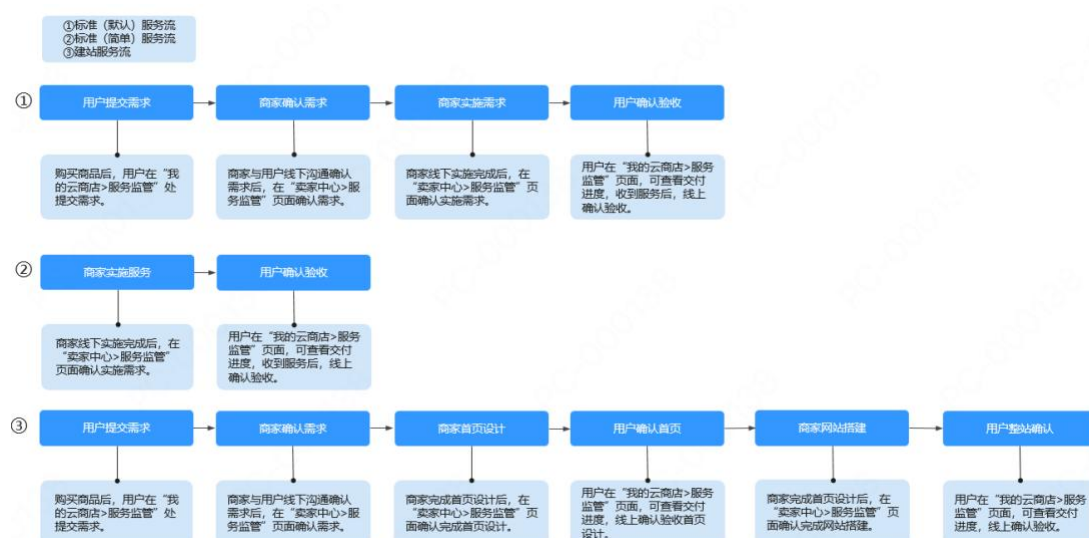
如需联系商家提供服务，可以点击商品名称进入商品详情页获取商家的联系方式。

流程 3-人工服务类商品线下服务监管

购买商品成功后，您可以进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面查看订单详情及商家信息。本文介绍客户提确认验收操作步骤。

服务监管总体流程

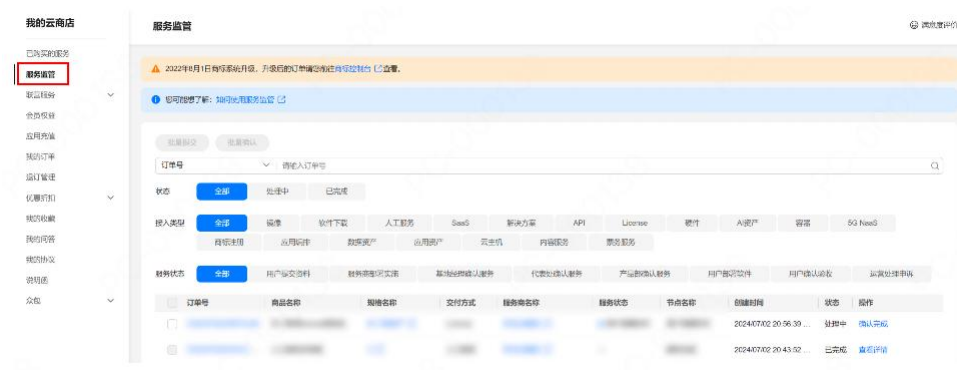
图通用商品服务监管流程



流程 4-确认验收

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。

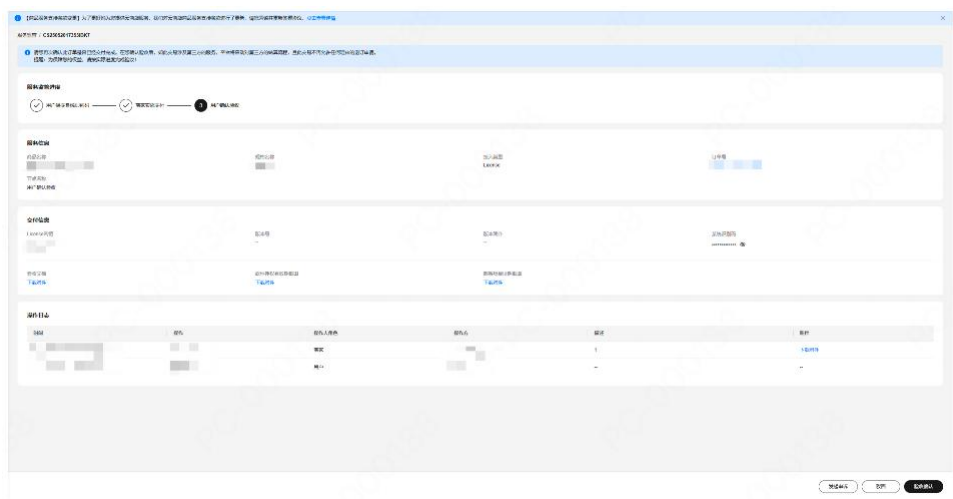
步骤 1 登录[华为云云商店首页](#)，进入买家中心“[我的云商店>服务监管](#)”页面。



步骤 2 设置查询条件，选择目标服务交易记录，点击操作列的“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 20:56:39...	待部署	确认完成
☐						● 用户确认验收	用户确认验收	2024/06/24 21:22:22...	待验收	确认验收

步骤 3 系统弹窗提示“确认验收”，如商家已线下提供人工服务完毕且用户对交付无异议，可点击“确认验收”。



步骤 4 在系统显示的弹框页面，点击“确认”，即订单完成。



二、售后服务

开票和退票

用户登录费用中心后，点击左侧导航栏的“[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见[如何开具华为云发票](#)；通用商品开票流程请参见华为云商店官网[如何开具云商店发票](#)。

●联营商品&华为商品退票流程请参见[如何退换华为云发票](#)；通用商品退票流程请参见华为云商店官网[如何退换云商店发票](#)。

售后支持

●服务时间

周一—周日 00:00–23:59(UTC+08:00)

●服务热线

400-032-7707

+86-17710188740

●服务邮箱

qiancheng.ren@chaitin.com

●服务内容

服务形式：现场支持及紧急服务、定期维护服务、电话技术支持、电子邮件支持。

服务范围：提供产品咨询问答，操作流程指导，系统的运行、维护等技术支持。