

腾讯云联系我们

联系我们

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2017 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

文档声明.....	2
联系我们.....	4

联系我们

1 联系我们

工单：<http://console.cloud.tencent.com/workorder>

客服咨询电话：4009-100-100

备案帮助：4009-100-100转3

2 客服受理问题时间

(1) 若您在使用我们的服务时遇到问题，您可以拨打咨询电话 4009-100-100 或者提交 [工单](#) 寻求帮助，我们专业的工程师团队将为您提供 7 * 24 小时不间断的技术服务。

(2) 如遇等待时间过长，可以连线 [腾讯云官方论坛](#) 咨询，会有官方版主帮您跟进处理。

3 腾讯云专属代运维服务

为了更好聚焦自身产品的服务和提供稳定可靠的基础平台，腾讯云引入了腾讯云官方认证的第三方服务提供商，对运维增值服务提供更优质的服务，保证您的网站等业务稳定运行，详情请 [点击这里](#) 了解。

4 开发者运维需求申请

【背景说明】

目前有一些运维需求无法在腾讯云平台管理中心自助完成，只能通过工单系统提单申请，然后由腾讯技术支持人员后台人工处理。

【申请方式】

登录 cloud.tencent.com 后，进入管理中心，在导航条即可看到“工单”入口。

点击即进入工单系统，选择相应产品的模版，然后按照模版填写需求，进行提单

如下图所示：



【处理流程】

腾讯技术支持收到工单后将进行评估，并在1-2个工作日内完成处理，开发者可以通过工单系统的不同状态来了解工单的处理进展。

状态说明：

未处理：新提交的工单，或者技术支持收到工单但评估还未完成；当“待补充”的工单补充后重新提交，会再次进入“未处理”状态。开发者可以对未处理工单进行补充和关闭操作。

处理中：技术支持收到工单并评估，正在实施过程中。开发者无法对处理中的工单做任何操作。

待补充：技术支持收到工单并评估，未提交完整的信息，需要补充。开发者可以对待补充工单进行关闭操作。

已结单：工单实施完成，或者开发者在技术支持操作前关闭工单。