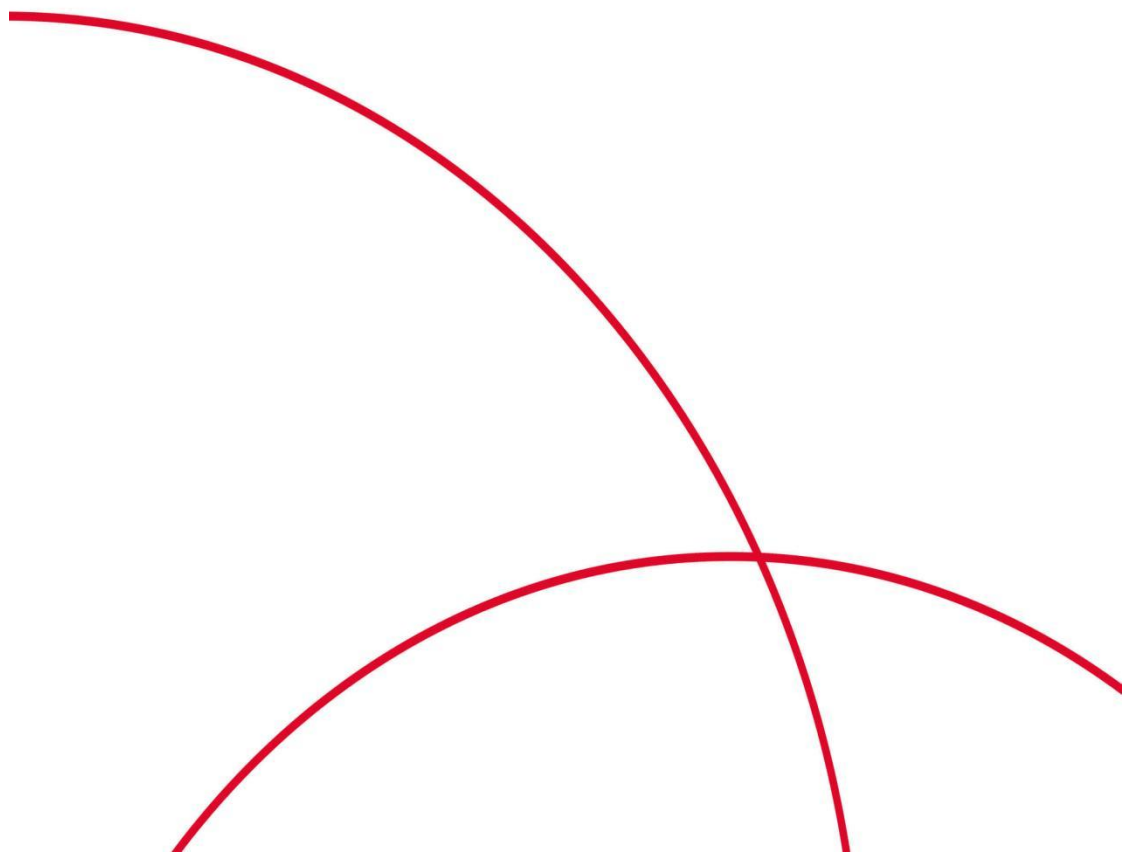




备案管家

用户使用指南

天翼云科技有限公司



目录

备案管家.....	1
一、产品介绍.....	3
1.1 产品定义.....	3
1.2 产品优势.....	3
1.3 应用场景.....	3
1.4 服务范围.....	3
1.5 服务流程.....	4
二、 计费说明.....	4
2.1 计费概述.....	4
2.2 续订.....	5
2.3 到期.....	5
2.4 退订.....	5
三、 用户指南.....	6
3.1 购买备案管家服务.....	6
3.2 查看备案管家服务.....	8
3.3 退订备案管家服务.....	12
四、 常见问题.....	12
4.1 通用类.....	12
4.2 计费类.....	13

一、产品介绍

1.1 产品定义

备案管家是天翼云为客户提供国内新增/变更备案的一站式一对一管家服务，包括官方政策精准解读、材料梳理细致指导、备案申请专业提交、备案进展全程管理等，解决客户在备案过程中遇到的信息过载、不了解政策/流程、效率低、申请成功率低等问题，助力客户更省心、更省力的快速通过备案。

1.2 产品优势

一站式专业服务

专业管家团队提供全程贴身服务、专业政策解读、风险评估、申请意见、基本材料辅助收集、复杂材料撰写、疑难解答等服务。整个备案过程中，客户只需提交办理需求及协助管家收集基本材料，并在管家的指导提醒下进行在线确认等关键步骤，其他复杂操作均由管家处理，提升材料处理效率，快速提交备案，提升成功率。

全流程及时跟踪

管家向客户实时反馈通知备案全流程进度，提醒客户进行关键节点的操作，并快速给予客户必要反馈；助力客户及时掌握最新动态，简单、快速通过备案。

信息安全有保障

天翼云央企团队服务保障，确保备案资料保密，信息安全有保障。

1.3 应用场景

解决客户在 ICP 网站备案过程中的不了解流程、效率低、申请成功率低等问题，帮助客户便捷、高效、安全的提交、修改和管理备案流程，提升备案效率、成功率。

1.4 服务范围

天翼云备案管家服务根据客户购买的备案网站个数提供相应的服务。

如果您对于网站备案相关知识不清晰，也欢迎免费咨询（链接：

<https://www.ctyun.cn/console/smartservice/ticket/workorder/submit/10025239/030022>），了解更多。

天翼云备案管家服务包含备案指导、资料收集、材料加工、人工审核、资料填写与代提交、进度跟踪等服务工作。服务确认开始，如无不可抗力、政策变更等特殊原因，则本产品服务会服务至备案成功或退订为止。

1.5 服务流程

客户购买和使用备案管家的流程，具体如下：

- 1、客户可以根据自己的实际需要，提前或者在有备案需求时购买备案管家。购买前建议先咨询客服了解情况。
- 2、购买备案管家服务时，按实际需要选择备案网站个数，并按要求填写联系方式等信息。
- 3、购买成功后，备案管家会尽快联系客户确认备案需求，并为客户提供全程贴身服务。
- 4、备案管家辅助客户完成备案材料准备后，由备案管家上传至控制台由客户进行确认。
- 5、客户在官网控制台确认无误后，由备案管家向管局代提交备案材料。
- 6、提交材料后，备案管家将对备案进度进行跟进并反馈给客户。
- 7、管局审核通过后，则备案成功。
- 8、备案成功后，客户可对备案管家的服务进行评价。

二、计费说明

2.1 计费概述

备案管家支持以下备案服务类型，若您需了解服务类型概念以及区别请参见 备案帮助中心

（链接：<https://www.ctyun.cn/document/10025239/10000031>）或联系天翼云备案

客服（4008109889 转 3）免费咨询。



服务类型	备案网站个数	价格
首次备案	1个	600元
新增互联网信息服务	1个	600元
接入备案	1个	600元
变更备案	1个	600元

天翼云根据备案网站个数进行定价。例如，您需要备案 2 个网站，则费用为 $600 * 2 = 1200$ 元。

2.2 续订

备案管家产品不提供续订功能。

用户退订产品后或订购产品备案成功后，如需继续使用备案管家服务可重新订购。

2.3 到期

备案管家为一次性服务产品，未使用长期有效；备案成功后，则单次服务到期失效。

2.4 退订

自备案信息提交管局开始，如无不可抗力、政策变更等特殊原因，则不予退订；

备案成功后，则不予退订；

天翼云承诺，在备案信息提交管局前或是提交后但备案不成功，均可退订并全额退还备案管家服务费用。

为更好的给您办理退款，如需退订，请联系您的专属备案管家或提交在线工单进行退订。



注意

如有不可抗力、客户材料虚假、不符合相关法律法规等情况，天翼云有权利终止服务。

3.1 购买备案管家服务

1、访问“备案管家”页面（链接：<https://www.ctyun.cn/more/butler>），点击“立即订购”。



2、进入备案管家订购页面，选择购买的管家规格与备案网站个数，填写联系人信息等，并勾选我已阅读并接受《天翼云备案管家服务协议》，点击“立即订购”。



天翼云

控制中心

中国站

语言

帮助

订购备案管家

订购须知

说明:
1、购买后,管家会联系您在订单留存的手机号码(如订单留存的手机号码无法使用,请您通过客服主动联系我们),后续管家会全程为您整理备案资料,为您跟进最新的备案进度并反馈备案结果给您;
2、该服务为一次性服务,未使用长期有效;备案成功后,则服务失效。

选择配置

管家规格:

标准版-国内备案

管家网站个数:

1个

购买数量:

-

+

备注:

请输入

联系方式

联系电话:

费用合计

¥600

	价格	名称	配置	说明
☒	¥600.00	费用总计	管家规格: 标准版-国内备案 管家网站个数: 1个 购买数量: 1	此价格仅供参考,具体以实收为准

我已阅读,并同意接受《天翼云备案管家服务协议》并确认以上费用项

立即订购

3、进入支付页面,选择优惠券、代金券相关信息,点击“立即支付”。

天翼云

控制中心

搜索

常用

工单

备案

支持

合作

刘芳

消息

我的订单/支付

重要提示: 对云主机的使用请遵守国家相关的法律法规之规定,对于违反相关法律法规的行为,服务商将关闭服务器,并视情况决定是否关闭用户帐号,停止所有服务,不退余额。

订单支付详情

订单号: 20240104... 订单类型: 订购 创建时间: 2024-01-... 更新时间: 2024-01-...

产品1 待支付

600.00元

产品	配置	订购数量	所属资源池	周期	金额(元)
备案管家	管家规格: 标准版-国内备案 管家网站个数: 1个	1	-	1次	600.00元

费用合计: 600.00元

1、支付订单前请务必确认所有商品已进行实名认证,如无,请点击[立即实名认证](#)

2、云市场&超融合&订单不能同时使用优惠券/代金券支付

3、订单不支持同时使用代金券和优惠券

4、批量支付时订单为同一客户账号才可同时使用优惠券,多个账号无法使用优惠券

5、批量支付只可使用一张优惠券,请您选择最合适的优惠券支付

支付方式: 预付费

账户余额(元)
(账户余额 ¥ 0.00)

代金券(元)
(代金券余额 ¥ 50.00)

优惠券
无可用优惠券

订单费用 + 600.00元

账户余额 - 0.00元

代金券 - 0.00元

优惠券 - 0.00元

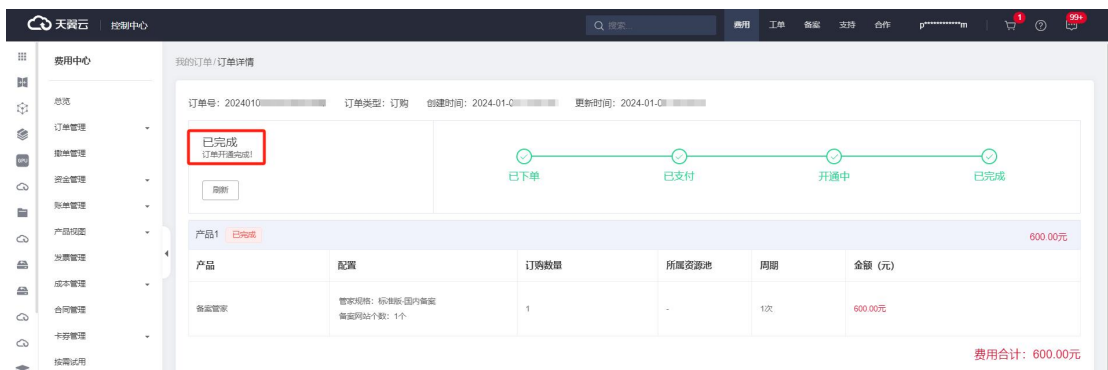
需支付 600.00元

立即支付

4、在超级收银台页面,选择支付方式,点击“确认支付”,完成支付。



5、支付完成后，可在订单中心查看开通进度，开通完成即可享受备案管家服务。



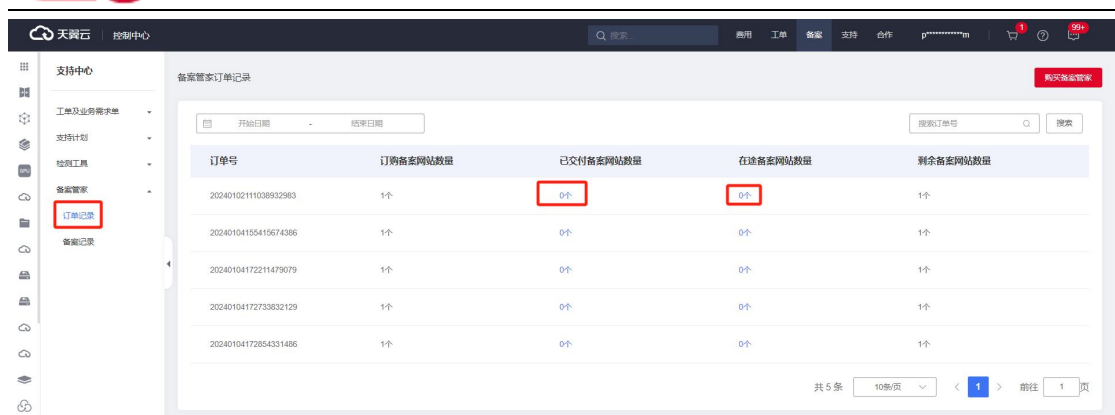
3.2 查看备案管家服务

3.2.1 查看备案记录

1、登录天翼云管理中心，点击支持-备案管家，进入“备案管家”页面(链接：

<https://www.ctyun.cn/console/smartservice/beian/orderList>)。

2、点击“订单记录”可查看当前已购买的订单号、订购备案网站数量、已交付备案网站数量、在途备案网站数量、剩余备案网站数量等汇总信息，点击相应的数量可以查看具体的备案记录。



天翼云

控制台

首页

产品

解决方案

支持

合作

我的云

帮助

订单管理

工单管理

账单管理

资源管理

安全管理

网络管理

应用管理

运维管理

其他服务

支持中心

工单及业务需求单

支持计划

故障工具

设备管家

订单记录

备案记录

备案记录 / 备案详情

发起备案
2024-01-06 16:59:10

天翼云备案管家处理
2024-01-06 18:02:32

通信管理局受理
2024-01-06 18:02:44

服务完成
2024-01-06 18:02:44

基本信息

服务编号	240105142056	备案状态	备案成功
订单号	20240105142056	实例ID	6b3047851bb04991ba6945e682994
联系方式	17675667942		

申请信息

更多信息

主体名称	主体名	备案域名	备案域
备案区域	河北省	服务商提交文件	20231127144... 20231127144... 20231127144...

服务评价

响应速度

☆☆☆☆☆

服务质量

☆☆☆☆☆

建议与反馈

请输入建议与反馈

0/500

1、客户确认要提交备案需求时，可以点击备案记录-发起备案，提交备案需求。



天翼云 控制中心

搜索

应用 工单 备案 支持 合作

支持中心

- 工单及业务需求单
- 支持计划
- 培训工具
- 备案管家
- 订单记录
- 备案记录**

备案管家备案记录

请输入服务编号 请选择状态 请输入订单号 开始日期 结束日期 搜索

批量发起备案 批量评价

服务编号	实例ID	订单号	主体名称	备案域名	备案区域	备案状态	发起时间	操作
2401041729330000137	909015aa6c854205b6c54ba8ff4273a	20240104172931564179	--	--	--	待处理	--	20 查看
2401041728020000136	0f9ade7eb21040ca8a461b20abf52e6c	20240104172800594962	--	--	--	待处理	--	20 查看
2401041722320000135	ae10ea86985540609aac35192dc3a2bd	20240104172231065643	--	--	--	待处理	--	20 查看
240104155430000134	f4900541051147649d203bac44b14ad	20240104155433973214	--	--	--	待处理	--	20 查看
2401021347010000120	89400999c99e4afcac4c11877c524a2	20240102111117631711	--	--	--	待客户发起	2024-01-02 15:34:24	20 查看 前往确认

共 5 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

2、提交后，备案管家将联系客户沟通详细的备案需求。

3.2.3 确认备案信息

1、备案材料完成初审后，备案管家将会在服务订单中上传核心资料，客户可在备案记录中点击“前往确认”进入确认页面进行确认。具体的确认截止时间由备案管家与客户约定，若超时未确认，系统将自动确认相关资料。

天翼云 控制中心

搜索

应用 工单 备案 支持 合作

支持中心

- 工单及业务需求单
- 支持计划
- 培训工具
- 备案管家
- 订单记录
- 备案记录**

备案管家备案记录

请输入服务编号 请选择状态 请输入订单号 开始日期 结束日期 搜索

批量发起备案 批量评价

服务编号	实例ID	订单号	主体名称	备案域名	备案区域	备案状态	发起时间	操作
24010910100000157	179be596f764d97a0425371898948b	20240109100743865622	1	1	北京市	备案成功	2024-01-09 10:19:18	2 查看
24010910100000156	ebd7031203984c2269e32f2b53a2d99	20240109100743865622	--	--	--	备案成功	--	2 查看
24010910100000155	b7348ff2f4f48944ae18da8c3a33	20240109100743865622	--	--	--	备案成功	--	2 查看
2401091009590000154	5775135216a54ade96a8bd4457858098	20240109100743865622	--	--	--	管局审核中	--	2 查看
2401091009590000153	6a2dc0ff7b14482b9c2b7b15342eb7	20240109100743865622	--	--	--	管局审核中	--	2 查看
2401081800090000147	342ba9bc750c4126afa3c4f662b2195f	20240108152752299014	--	--	--	已退款	--	2 查看
2401051425580000139	6x3047851bb4f991ba694649e5b2294	20240105142541606966	主体名称	备案域名	河北省	备案成功	2024-01-08 16:59:10	2 查看
2401051425570000138	1651be598a3a4eb49ccc7b8f455789e	20240105142541606966	zhufaming	备案域名	河北省	备案成功	2024-01-09 10:34:04	2 查看
2401041729330000137	909015aa6c854205b6c54ba8ff4273a	20240104172854331486	12312	12312	河北省	待客户确认	2024-01-09 11:16:24	20 查看 前往确认
2401041728020000136	0f9ade7eb21040ca8a461b20abf52e6c	2024010417273832129	--	--	--	待处理	--	20 查看

2、在备案信息确认页面，客户需核对资料。

(1) 如资料存在问题，可退回修改。



天翼云 控制中心

支持中心

工单及业务需求单

支持计划

培训工具

备案管家

订单记录

备案记录

备案记录/备案信息确认

初审完成的资料上传到服务订单后，您需要在2024-01-10 00:00:00前确认，若超时未确认，系统将自动确认相关资料。

基本信息确认

服务编号 240104172935

订单号 202401041728

联系方式 17670000000

备案状态 待用户确认

实例ID 909015aaf6c854205bcb4baf84273a

确认所有信息

主体名称 12311

备案区域 河北省

备案域名 12311

服务商提交文件 2023112711... 2023112711... 2023112711...

☒ 我已阅读并同意《天翼云备案管家服务协议》

确认提交 返回修改

(2) 如资料确认无误，可确认提交；确认提交后，备案管家将向管局正式提交材料。

天翼云 控制中心

支持中心

工单及业务需求单

支持计划

培训工具

备案管家

订单记录

备案记录

备案记录/备案信息确认

初审完成的资料上传到服务订单后，您需要在2024-01-10 00:00:00前确认，若超时未确认，系统将自动确认相关资料。

基本信息确认

服务编号 240104172935

订单号 202401041728

联系方式 17670000000

备案状态 待用户确认

实例ID 909015aaf6c854205bcb4baf84273a

确认所有信息

主体名称 12311

备案区域 河北省

备案域名 12311

服务商提交文件 2023112711... 2023112711... 2023112711...

☒ 我已阅读并同意《天翼云备案管家服务协议》

确认提交 返回修改

3.2.4评价

1、备案成功或退订完成后，客户可以对服务进行评价。点击“发起评价”，进入评价页面。

天翼云 控制中心

支持中心

工单及业务需求单

支持计划

培训工具

备案管家

订单记录

备案记录

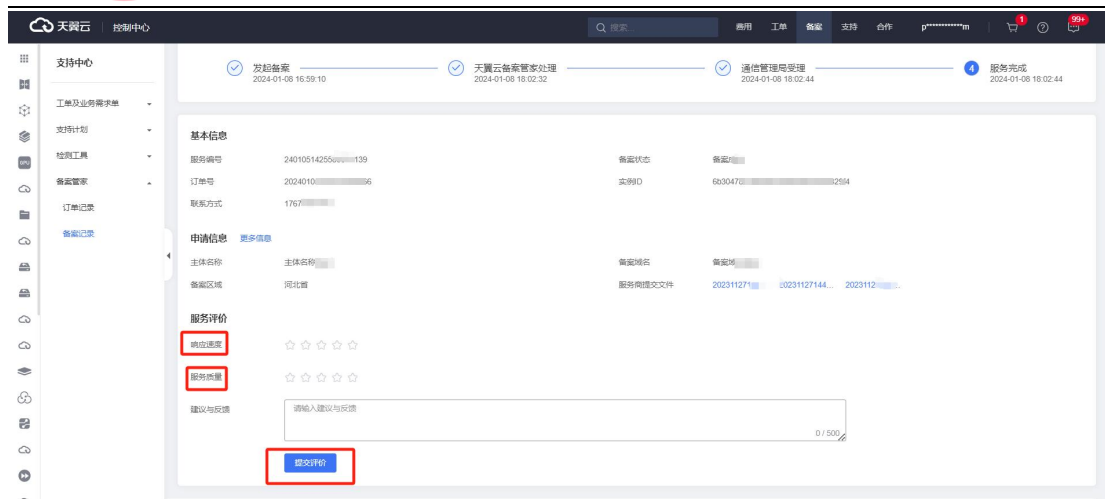
备案管家备案记录

请输入服务编号 请选择状态 请输入订单号 开始日期 结束日期 搜索

批量发起编辑 发起评价

服务编号	实例ID	订单号	主体名称	备案域名	备案区域	备案状态	发起时间	操作
24010910100000157	175be536f764b97a042537189b946b	20240109100743865622	1	1	北京市	备案成功	2024-01-09 10:19:18	查看 发起评价
240109101000000156	ebd7031203984c2869c322e63a2a99	20240109100743865622	--	--	--	备案成功	--	查看 发起评价
240109101000000155	b7348ff244f48944a4e18da8c3a33	20240109100743865622	--	--	--	备案成功	--	查看 发起评价
2401091009990000154	5775133216a54ade9fa8b0445785b98	20240109100743865622	--	--	--	管局审核中	--	查看
2401091009990000153	6a2ce0ff7b148b89c2b7b7b15342eb7	20240109100743865622	--	--	--	管局审核中	--	查看
2401081800000000147	342ba9bc750c4126a5a3c4f562b219f	20240108152702299014	--	--	--	已退款	--	查看 发起评价
2401051425580000139	023047851b04991ba694649e5b829f4	20240105142541606966	主体名称测试	备案域名测试	河北省	备案成功	2024-01-08 16:59:10	查看 发起评价
2401051425570000138	f651bb938a3e4eb49cee7ba8f45578e	20240105142541606966	zhumingcheng	belanyuming	河北省	备案成功	2024-01-09 10:34:04	查看 发起评价

2、在评价页面，可以对备案管家的响应速度和服务质量打星，提交后，完成评价。



3.3 退订备案管家服务

为更好的给您办理全额退款，请联系您的专属备案管家或提交在线工单进行退订。

四、常见问题

4.1 通用类

什么是备案管家服务？

备案管家是天翼云为客户提供国内新增/变更备案的一站式管家服务，包括备案在线咨询、在线代提交备案材料、备案进度全流程跟踪等，解决客户在进行网站备案和其他备案过程中，遇到的信息过载、不了解政策/流程、效率低、申请成功率低等问题，帮助客户便捷高效地提交、修改和管理备案流程，提高客户备案一次性通过率。

备案管家服务什么时候开始？

自您完成备案管家服务购买并且管家首次与您取得联系后，管家将持续服务至备案成功或退订为止。

管家首次响应需要多长时间？

如果您在工作日 9:30-17:30 内购买的备案管家订单，则专业管家会在 1 ~ 30 分钟内与您取得联系，请您保持电话畅通；如非上述时间内购买的备案管家订单，管家会在下一个工作日尽快与您取得联系。

备案管家加工材料需要多长时间？

在您提供对应正确合理的备案内容后，管家将在 1 个工作日内帮您完成材料收集、加工与资料上传等工作，请您保持电话畅通，避免错过信息确认与人脸核验环节。

备案管家办理备案需要多长时间？

根据各地管局审核时间不同，完成备案办理时间不尽相同。

备案管家将跟进备案进度并及时向您反馈。

备案一定需要人脸核验吗？

是的，人脸核验在备案环节是必不可少的核验要求。

4.2 计费类

备案管家如何计费？

天翼云根据管家规格、备案网站个数收取备案管家服务费用。

具体费用详情，请参见计费概述（链接：

<https://www.ctyun.cn/document/10428006/10432147>）。

备案管家是否支持退订，如何退订？

天翼云支持退订备案管家服务，按实际未使用备案网站个数退还费用。如需退订，请联系备案管家进行操作。

备案成功后，则不予退订，请您知晓。