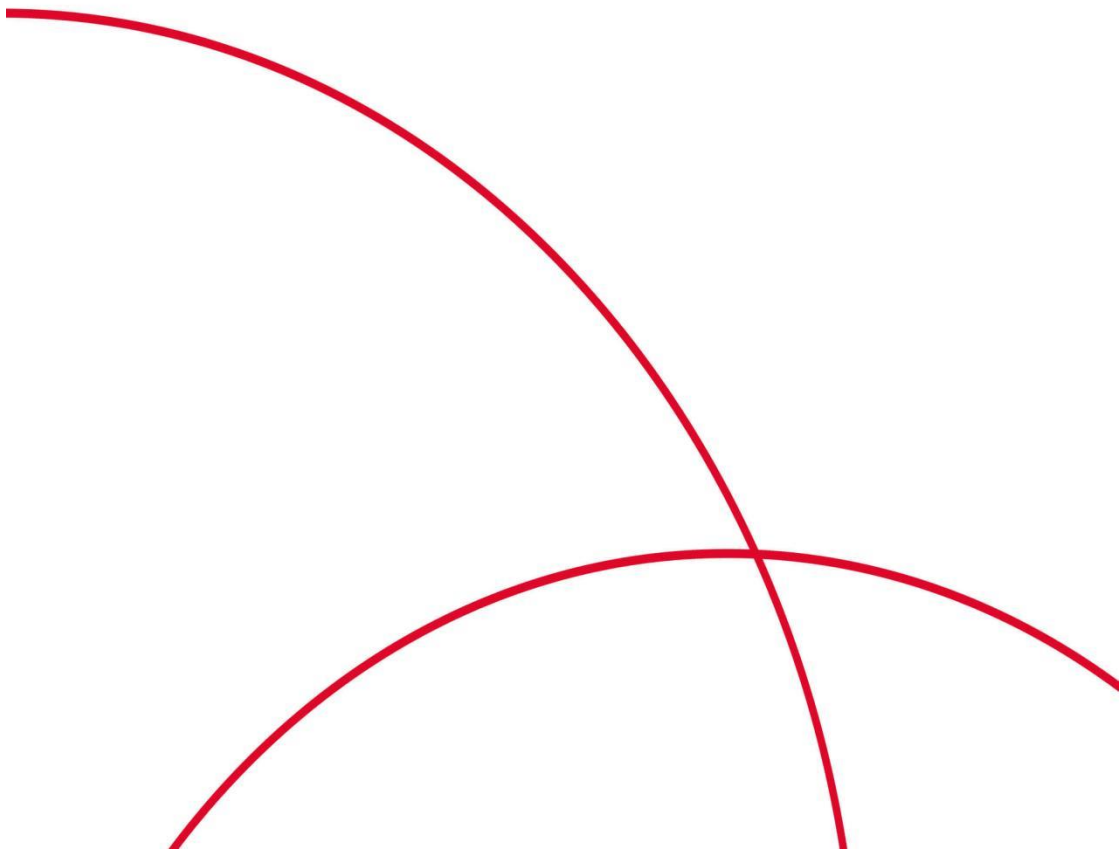




# 备案管家

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/10025239/0>

[30022](#)），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。

## 用户指南

### 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

### 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
- 备案网站个数: 1个
- 购买数量:
- 备注:

**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 备案网站个数: 1个 购买数量: 1	此价格仅供参考,具体以实际为准

我已阅读,理解并接受《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

我的订单/支付

**订单支付详情**

订单号: 20240104... 订单类型: 订购 创建时间: 2024-01-04... 更新时间: 2024-01-04...

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 备案网站个数: 1个	1	-	1次	600.00元

费用合计: 600.00元

支付方式: **预付费**

账户余额(元): 无可用账户余额 (账户余额 ¥0.00)

代金券(元): 最多只能发行50.00 (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

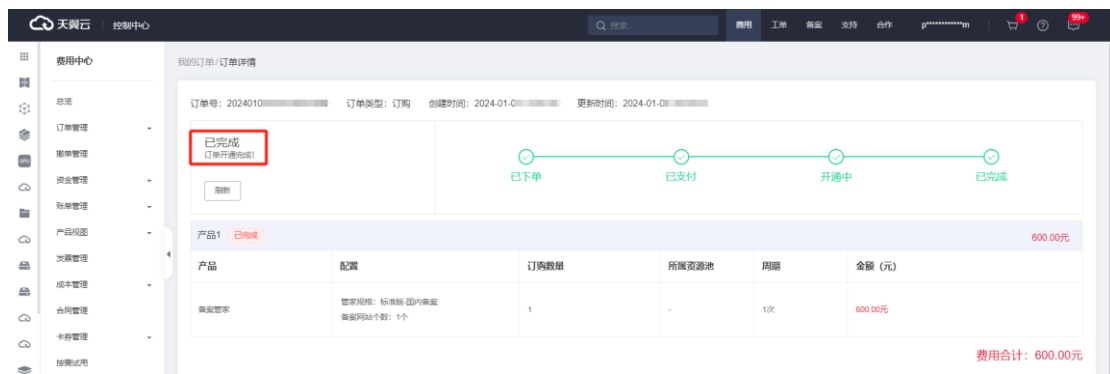
需支付: **600.00元**

[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:

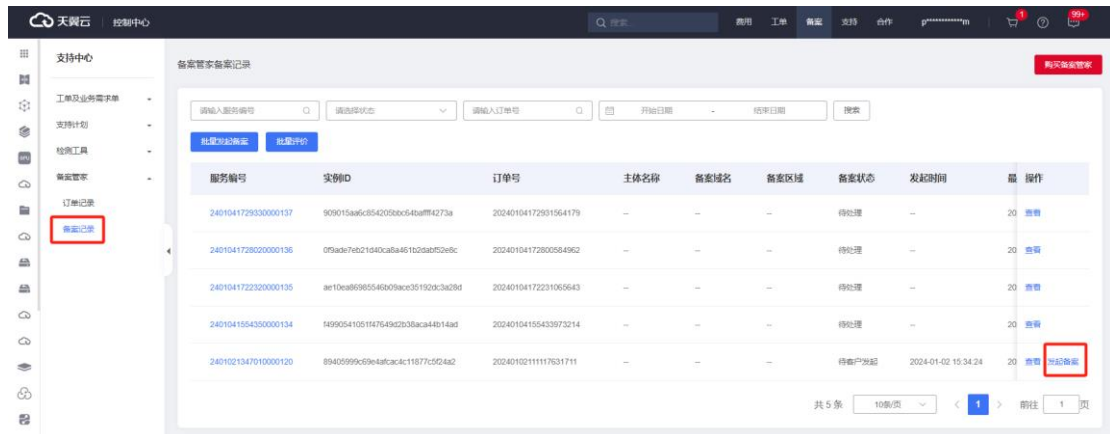
<https://www.ctyun.cn/console/smartservice/beian/orderList>)。

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。





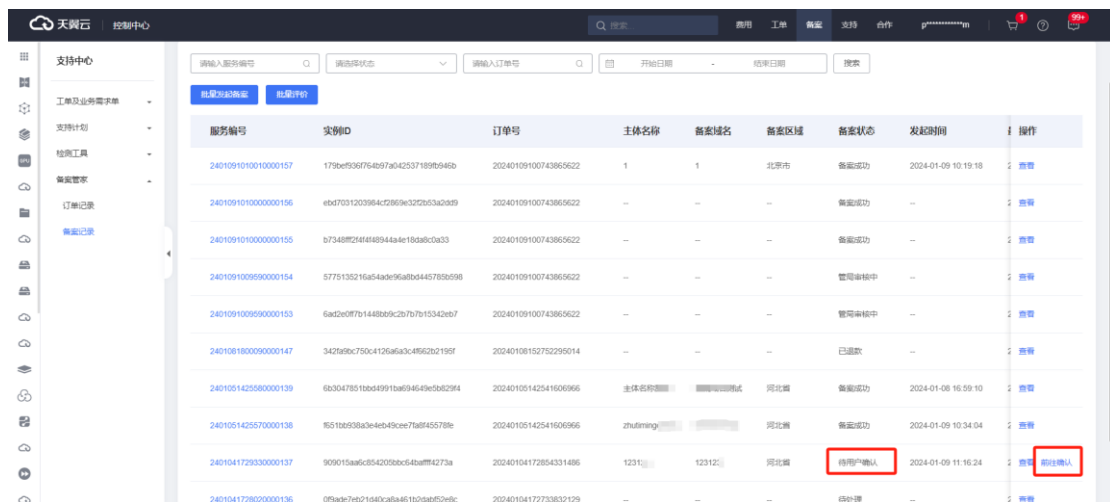
1、客户确认要提交备案需求时，可以点击备案记录-发起备案，提交备案需求。



2、提交后，备案管家将联系客户沟通详细的备案需求。

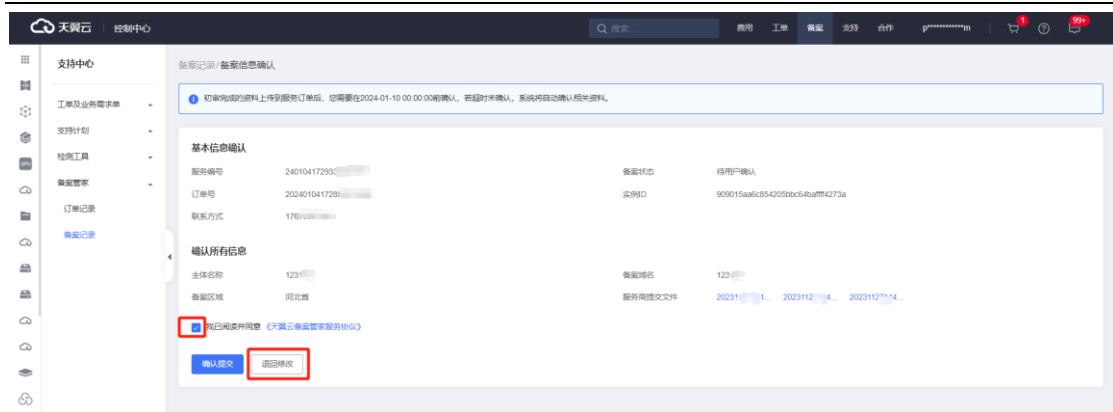
### 3.2.3 确认备案信息

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。



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。

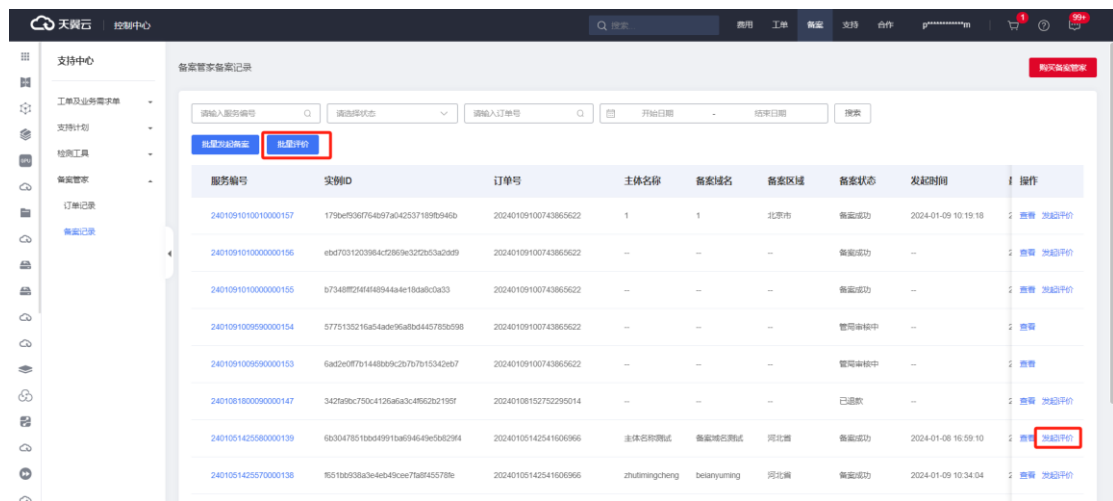


(2) 如资料确认无误，可确认提交；确认提交后，备案管家将向管局正式提交材料。

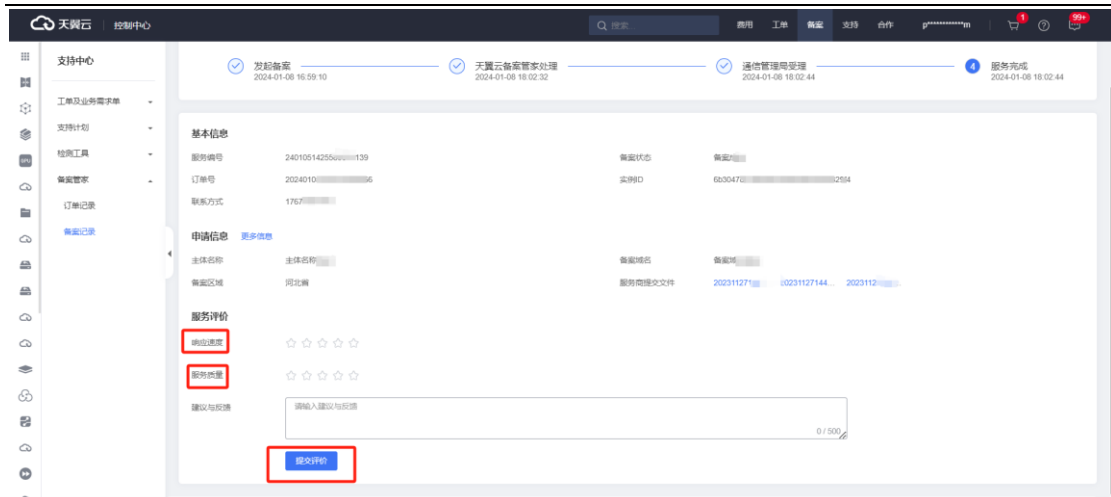


### 3.2.4评价

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。



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。