常见问答

1、问：注册时提示该单位已注册怎么办？

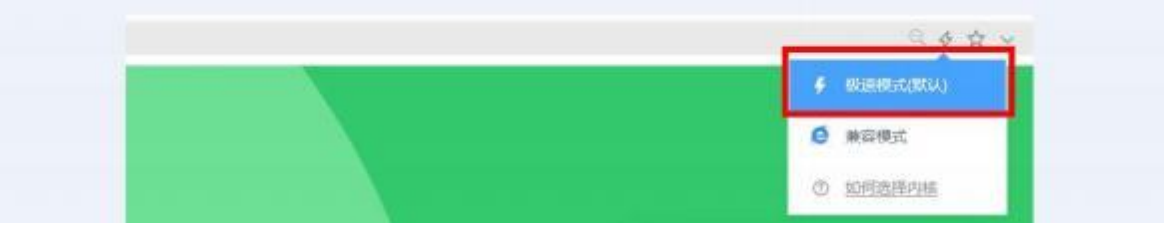
答：请微信扫描下方二维码咨询客服人员或致电4000270009转4咨询处理。

2、问：登录时提示账号密码错误怎么办？

答：若您的原密码为1234或123456之类的弱口令密码，请使用360极速浏览器和初始密码Nyba#2024#登录，若还无法登录请微信扫描下方二维码咨询客服人员或致电4000270009转4咨询处理。

3、问：没有附件上传的按钮或只能上传一个附件、已上传但未发送的附件无法删除等情况怎么办？

答：在https://browser.360.cn/ee/ 网址下载32位版本的360极速浏览器，安装完毕后设置极速模式，如下图所示。如还有问题，请在https://www.flash.cn/下载并安装flash中心插件后重新打开浏览器登录即可。



4、问：新注册的账号多久可以审核完成？

答：工作日注册的账号一般 24 小时内审核完成，节假日注册的账号稍有顺延。如超过审核时限仍未审核通过，请使用问题 1 中描述的方式联系人工客服，查询是否存在单位名称过于相似或

重复。

5、问：注册账号时所属集团没有对应的单位选项怎么办？

答：如无相应的集团公司，可选择其他电力企业。

6、问：企业名称注册错误，是否能进行修改？

答：注册的信息名称不能修改。可在提交备案前，在“完善企业信息”处修改企业基本信息，提交的备案会以修改后的名称为准。修改完成后右上角名称无法同步变更，可直接忽略，不影响业务办理。

如备案已处于“派出机构审批”状态，是不能修改的，建议联系能源局退回，企业删除原备案后重新申请。

7、问：单位名称修改后为什么申请表里面还是原来的名称？

答：需删除原来的备案表重新填写，单位名称这里会自动重新获取。

8、问：单位性质、所属集团如何修改？

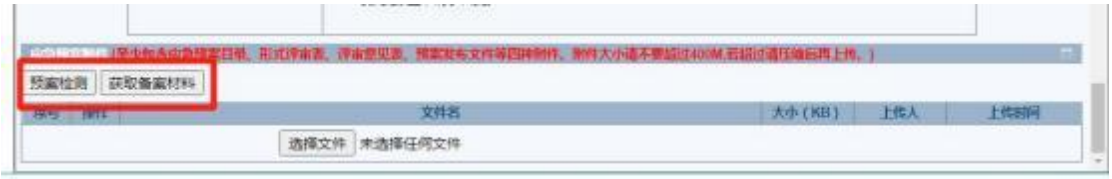
答：请使用问题 1 中描述的方式联系人工客服处理。

9、问：填写信息时，预案评审专家里面无相应的人员怎么办？

答：专家均由派出机构进行导入，可联系相应派出机构导入后选择或者是直接编辑填写。

10、问：需要进行“预案检测”或者“获取备案资料”吗？

答：可自由选择是否进行“预案检测”及“获取备案资料”，非必须，一般不需要。



11、问：附件上传完成提交备案时提示：附件名称必须包含“预案目录、形式评审、评审意见、印发”等字样，无法提交成功怎么办？

答：检查上传的附件名称中是否包含“预案目录、形式评审、评审意见、印发”字样，不可以有空格”。

12、问：上传附件显示进度 100%，但系统显示上传不成功？

答：核实上传资料大小是否符合系统要求，并在清除浏览器缓存后，重新进行上传。

13、问：备案信息填写错误能否撤回？

答：已经发送的备案信息无法撤回，需联系审批机构打回后重新填写上传附件。

14、问：提交备案后，在哪里查看流程状态？

答：刷新界面后，返回首页小提示处提示“已在派出机构审批”状态即提交成功。

15、问：能否提供审批机构的联系方式？

答：无法提供相关联系方式，需要自行查询。

16、问：以前提交的备案申请流程到了刻盘邮寄这一步，后面一直没有结束，现在需重新备案怎么处理？

答：需联系审批机构打回，再由申请单位删除原备案申请后重新填写申请表再上传。

17、问：为什么审批通过了备案信息里面没有备案编号？

答：需要所有流程走完才能显示（包括刻盘邮寄）。

18、问：能否同时登陆两账号进行申报？

答：不能，会导致资料信息显示混乱。

19、问：其他异常情况如何联系人工客服。

答：请使用问题 1中描述的方式联系人工客服。