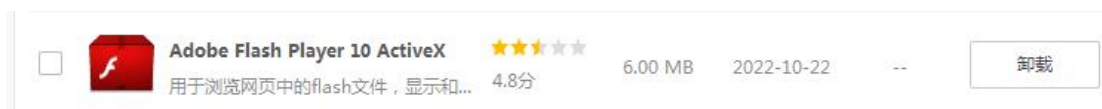
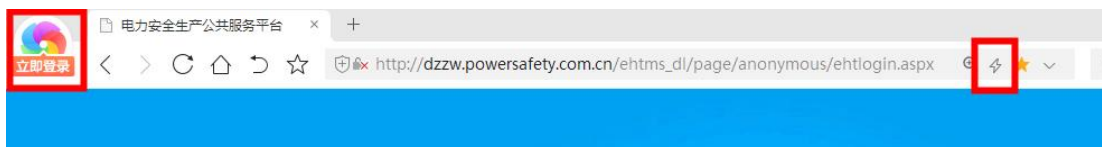


# 常见问题

1、问：没有附件上传的按钮、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：以上均属于浏览器兼容性问题，请使用 360 极速浏览器（极速模式），并下载或更新 flash 插件后进行操作。其他界面操作时界面显示异常，一般均与浏览器兼容性有关，请先更换为 360 极速浏览器。



2、问：注册时提示该单位已注册或忘记账号密码怎么办？

答：微信关注我司服务号“博安家”，通过右下角“智能客服”转人工咨询，提供相关信息后即可找回账号和密码。



3、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 2 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。

**4、问：注册账号时所属集团没有对应的单位选项怎么办？**

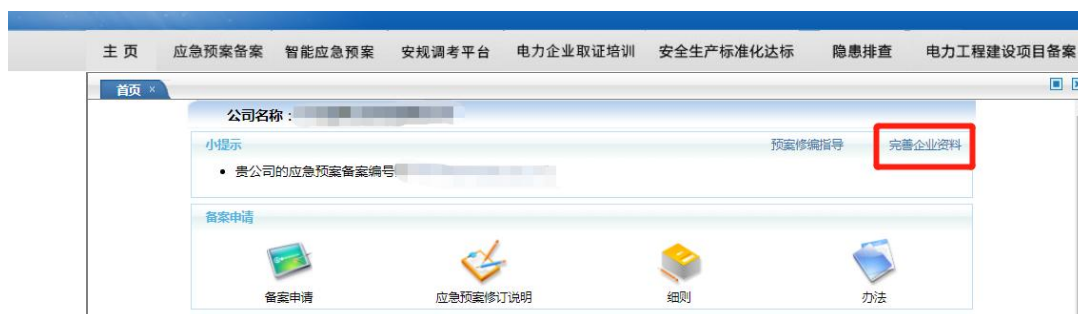
**答：**如无相应的集团公司，可选择其他电力企业。



**5、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。



**6、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。

**7、问：单位性质、所属集团如何修改？**

**答：**请使用问题 2 中描述的方式联系人工客服处理。

**8、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。

**9、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。



**10、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：**请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，其中“发布”需改为“印发”。

**11、问：上传附件显示进度 100%，但系统显示上传不成功？**

**答：**请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。

**12、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或上传附件。

**13、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。

**14、问：能否提供审批机构的联系方式？**

**答：**很抱歉，我司无法提供相关联系方式，需要自行查询。

**15、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。

**16、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）。

**17、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。

**18、问：其他异常情况如何联系人工客服。**

**答：**请使用问题 2 中描述的方式联系人工客服。