

网上国网办电 E 助手 办电指引

第一部分 操作流程

产品概述

办电 e 助手围绕“阳光业扩”服务要求，建立便捷、高效、透明、互动的“面对面”服务模式，拓展网上国网 APP 客户线上办电互动渠道，引导客户业扩流程全景体验，实现客户全过程沟通友好互动，工作痕迹溯源可控。

办电 e 助手是服务阳光业扩的，阳光业扩是主，办电 e 助手是辅，服务高压新装业务的。

办电 E 助手参考流程

客户发起高压新装→营销侧生成客户申请确认→营销确认生成正式工单→客户 APP 侧预约勘察派工时间→营销侧推送勘察派工→营销侧推送答复供电方案附件→客户 APP 侧答复供电方案签字→营销推送至设计文件送审环节→客户 APP 侧录入设计文件送审信息→营销侧推送设计文件审查意见单附件→客户 APP 侧设计文件审查意见单签字→营销侧推送至中间检查件→客户 APP 侧录入中间检查件信息→营销侧推送中间检查结果通知单附件→客户 APP 侧中间检查结果通知单签字→营销侧推送至申请竣工报验→客户 APP 侧录入竣工报验信息→营销侧推送竣工检验意见单附件→客户 APP 侧竣工检验意见单 APP 签字→营销侧推送至合同签订环节与合同模板附件→客户 APP 侧合同签订（可选择签字或盖章）

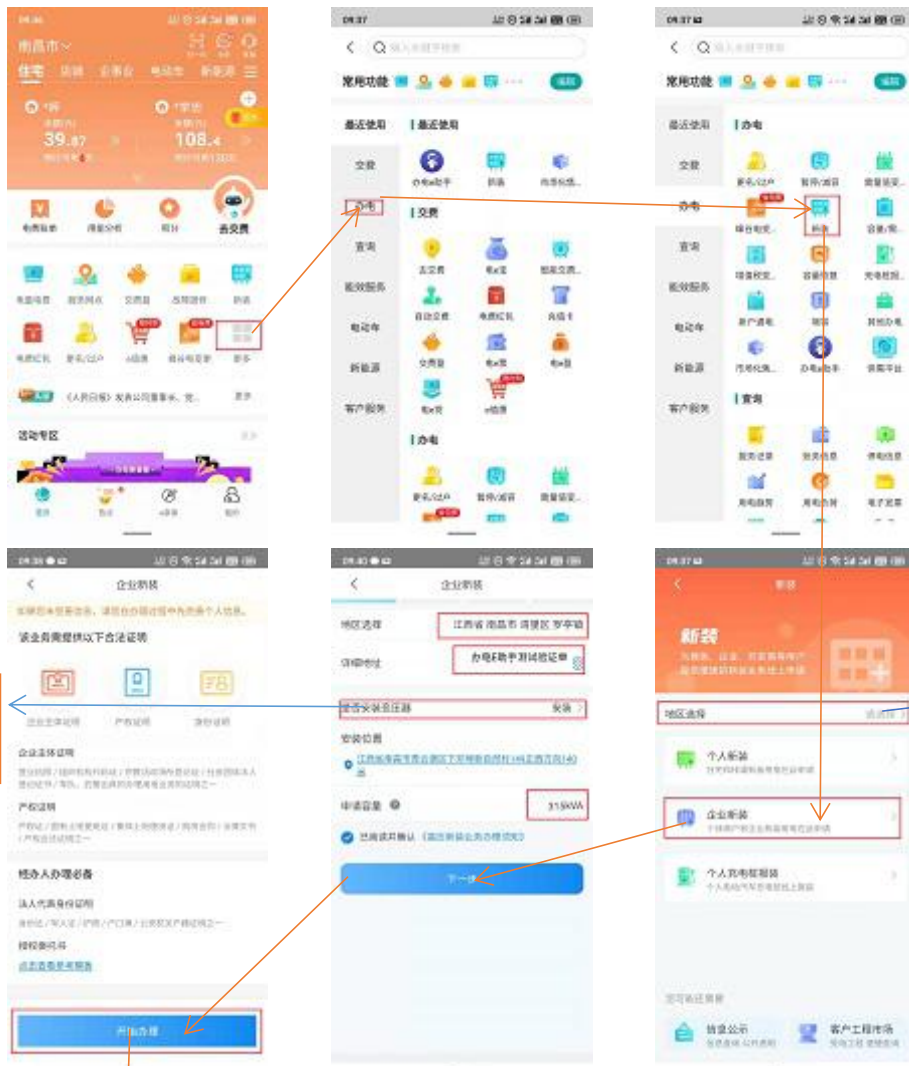
1. 客户发起高压新装

第一步：首先进入到【首页】，点击【更多】，在全部功能里选择【办电】-【新装】，进入新装业务线上申请入口；

第二步：选择地区，点击【企业新装】进入企业新装入口；

第三步：根据企业新装的填写要求填写资料；

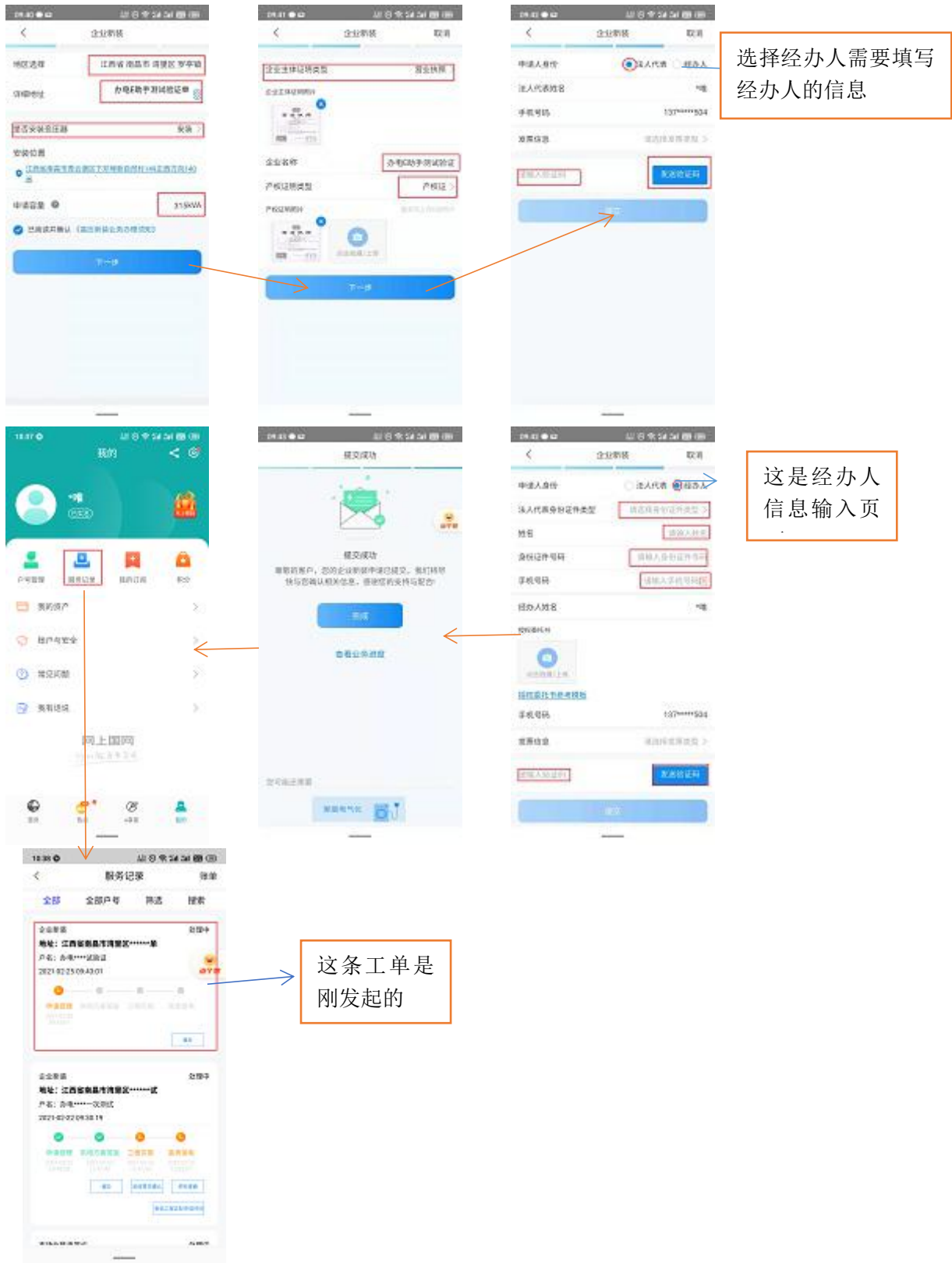
第四步：资料填写完毕后点击【提交】，提交成功后可进入【我的】-【服务记录】里查看业务进度。



要选择安装变压器，不选择无法发起群聊

需填写地址确定派发区域

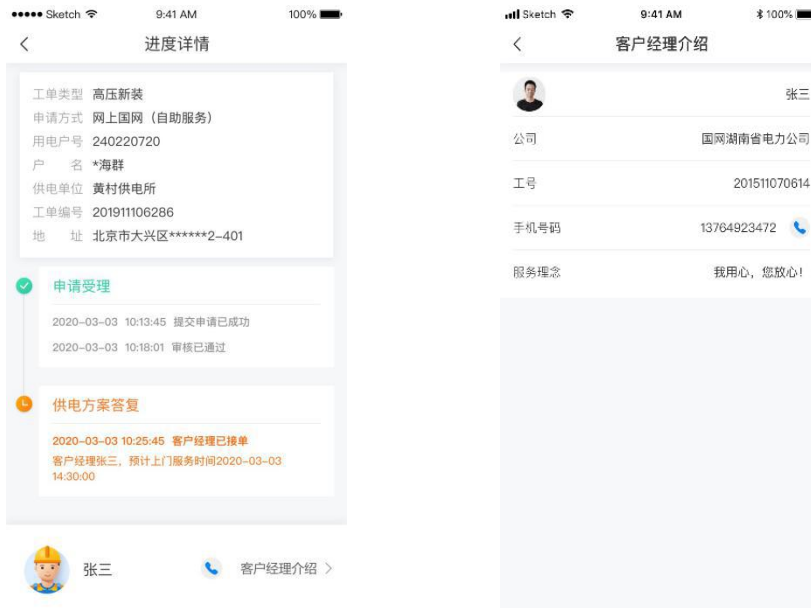
网上国网 APP 办电指引



2. 客户经理接单子环节

客户经理接单子环节展示客户经理姓名，预计上门服务时间，客户点击拨号按钮拨打客户经理电话，点击客户经理

介绍查看客户经理基本信息，客户经理基本信息包括客户经理姓名、公司、工号、手机号码、服务理念等。



3. 预约勘察派工时间

用户办电业务得到正式受理后，需由客户侧填写【意向勘察时间】，如后期客户有意变更现场服务时间，可进行如下操作：

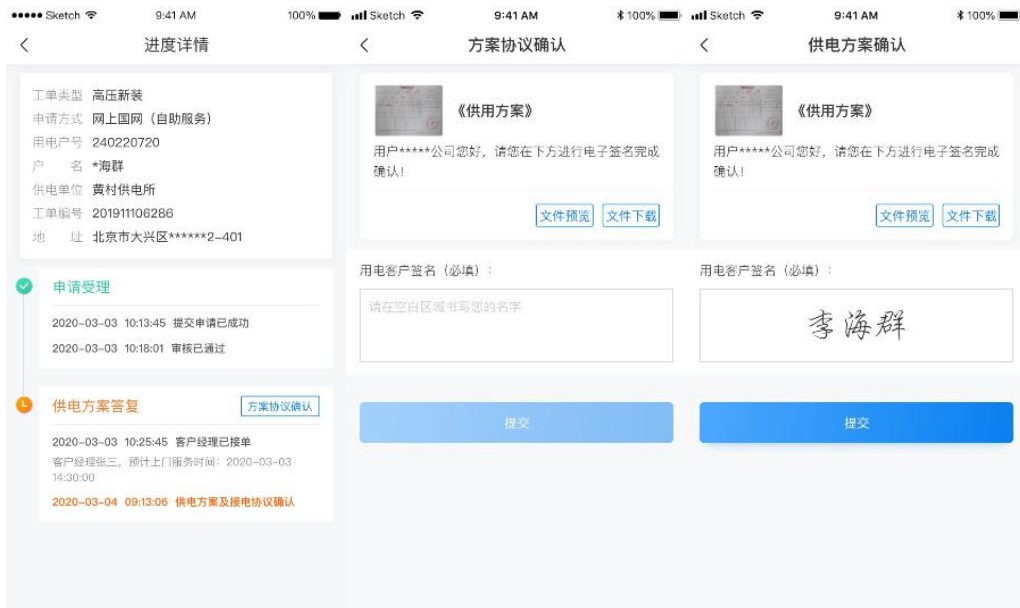
【首页】→【全部功能】→【办电】→【办电e助手】→【进度查询】→【进度详情】→【勘察时间变更】



4. 答复供电方案签字

供电方案答复确认子环节

供电方案答复及接电协议确认子环节，客户可以线上进行《供电方案》签字确认，供电方案确认界面可以进行文件预览和文件下载，客户提交后返回服务列表页。



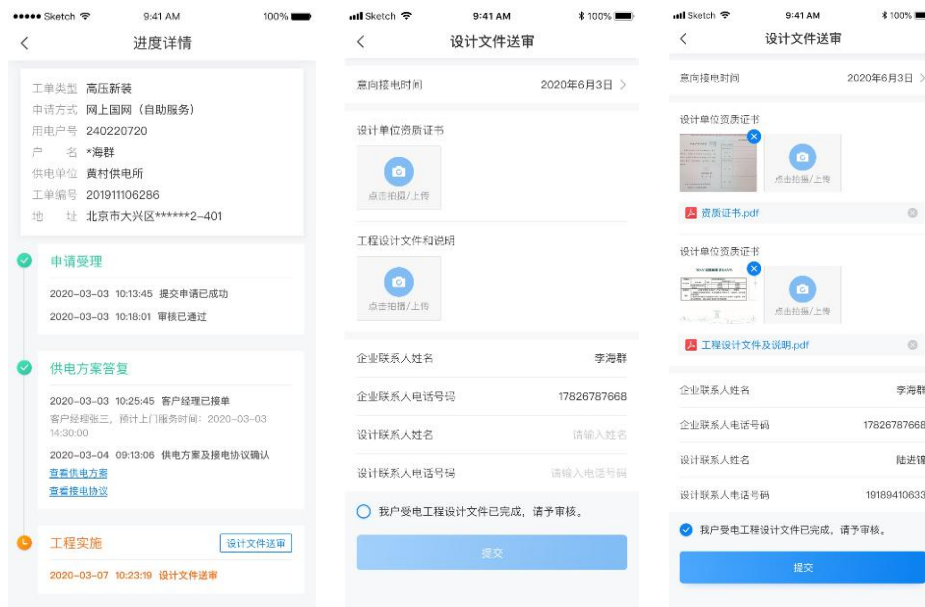
《供电方案》完成在线确认后，客户可以线上查看《供电方案》



5. 录入设计文件送审信息

设计文件送审子环节

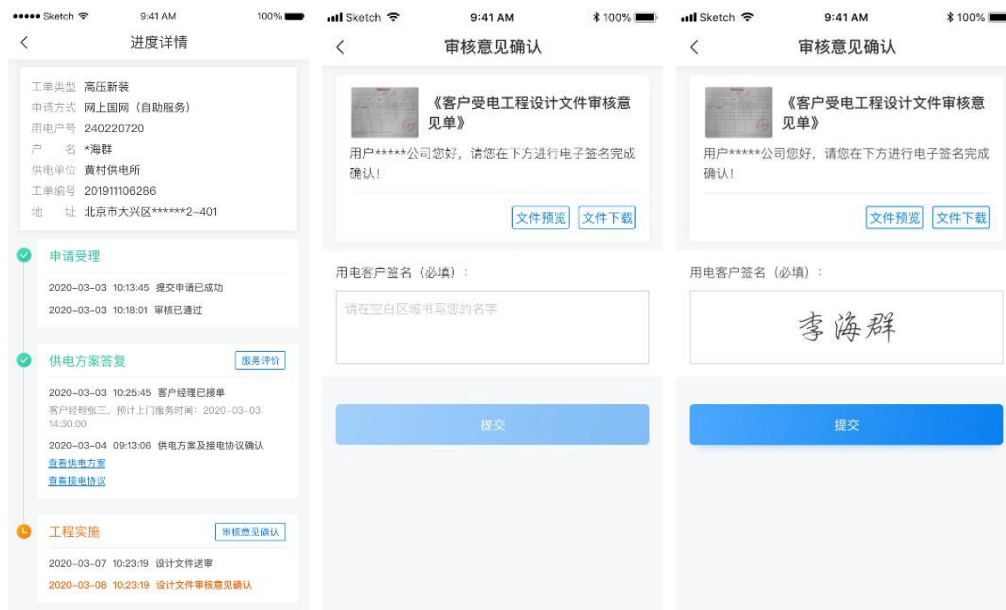
设计文件送审子环节，客户可以线上提交送审文件信息。提交信息内容包括意向接电时间，由营销侧返回展示客户可编辑；设计单位资质证书，客户可上传图片或 PDF 文件；工程设计文件及说明，客户可上传图片或 PDF 文件；企业联系人姓名及电话，读取当前账号用户信息用户可编辑；设计联系人姓名及电话，客户手动输入；用户手动勾选确认“我户受电工程设计文件已完成，请予审核”。



6. 设计文件审查意见单签字

设计文件审核意见确认子环节

设计文件审核意见确认子环节，客户可以线上查看《客户受电工程设计文件审核意见单》并签字确认，确认界面可以进行文件预览和文件下载，客户提交后返回服务列表页。



《客户受电工程设计文件审核意见单》完成在线确认后，客户可以线上查看《客户受电工程设计文件审核意见单》。

7. 录入中间检查件信息

中间检查申请子环节

中间检查申请子环节，客户可以线上提交中间检查信息。提交信息内容包括意向接电时间，由营销侧返回展示客户可编辑；隐蔽工程施工记录，客户可上传图片或 PDF 文件；接地电阻测量记录，客户可上传图片或 PDF 文件；承装（修、饰）电力设施许可证，客户可上传图片或 PDF 文件；企业联系人姓名及电话，读取当前账号用户信息用户可编辑，用户手动勾选确认“我户已具备中间检查条件，请予检查”。



8. 中间检查结果通知单签字

中间检查意见确认子环节

中间检查意见确认子环节，客户可以线上查看《客户受电工程中间检查意见单》并签字确认，确认界面可以进行文件预览和文件下载，客户提交后返回服务列表页。



《客户受电工程中间检查意见单》完成在线确认后，客户可以线上查看《客户受电工程中间检查意见单》。

9. 录入竣工报验信息

竣工报验子环节

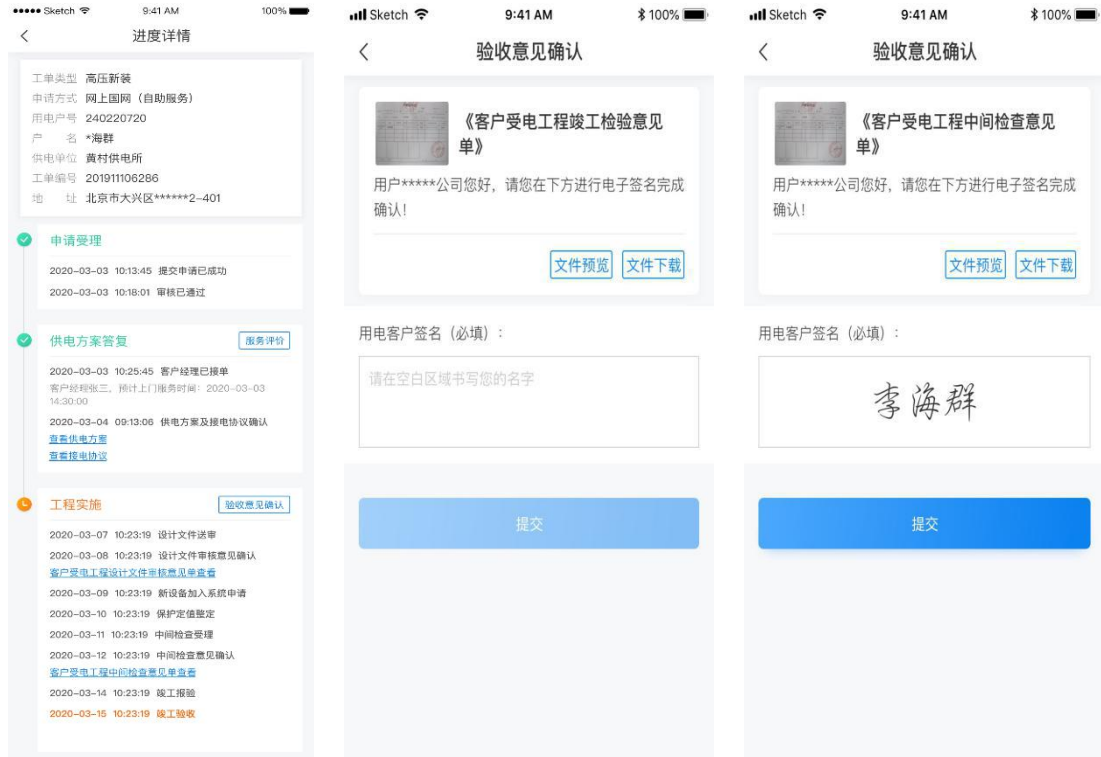
竣工报验子环节，客户可以线上提交竣工报验信息。提交信息内容包括意向接电时间，由营销侧返回展示客户可编辑；竣工图及说明，客户可上传图片或 PDF 文件；保护整定调试记录，客户可上传图片或 PDF 文件；建筑企业资质证书，客户可上传图片或 PDF 文件；安全生产许可证，客户可上传图片或 PDF 文件；企业联系人姓名及电话，读取当前账号用户信息用户可编辑；施工联系人姓名及电话，客户输入。执行大工业用电分时电价用户可以选择基本电费收费方式，选择按合同最大需量时，需要录入需量值。客户完成电子签名后提交，提交成功后返回服务记录列表页。



10. 竣工检验意见单签字

竣工验收子环节

竣工验收子环节, 客户可以线上查看《客户受电工程竣工检验意见单》并签字确认, 确认界面可以进行文件预览和文件下载, 客户提交后返回服务列表页。

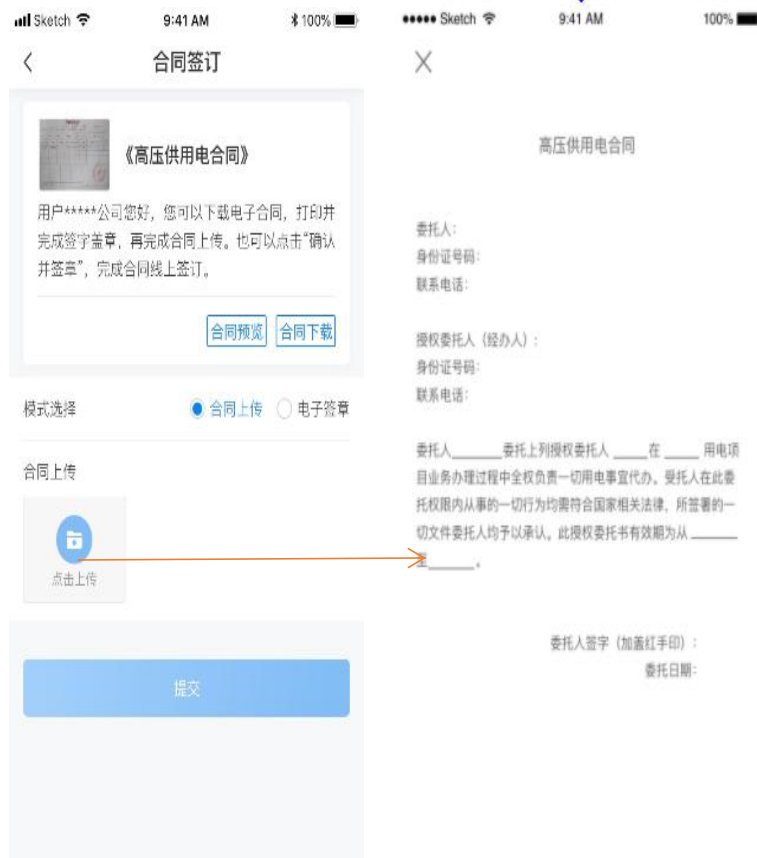


《客户受电工程竣工检验意见书》完成在线确认后，客户可以线上查看《客户受电工程竣工检验意见书》。

11. 合同签订

(1) 签字

合同签订子环节，客户可以线上查看《高压供用电合同》并签署，客户可以选择合同上传方式和调用电子签章方式完成合同签订，合同上传方式提示客户下载电子合同，打印并盖章后，完成拍照或扫描上传



(2) 盖章

第一步：首先进入到【我的】，选择【服务记录】，在服务记录里可以看到申请的高压办电业务工单，当工单上出现【合同签订】时，将可进行合同签订；

第二步：点击工单上的【合同签订】，进入合同签订选择界面；

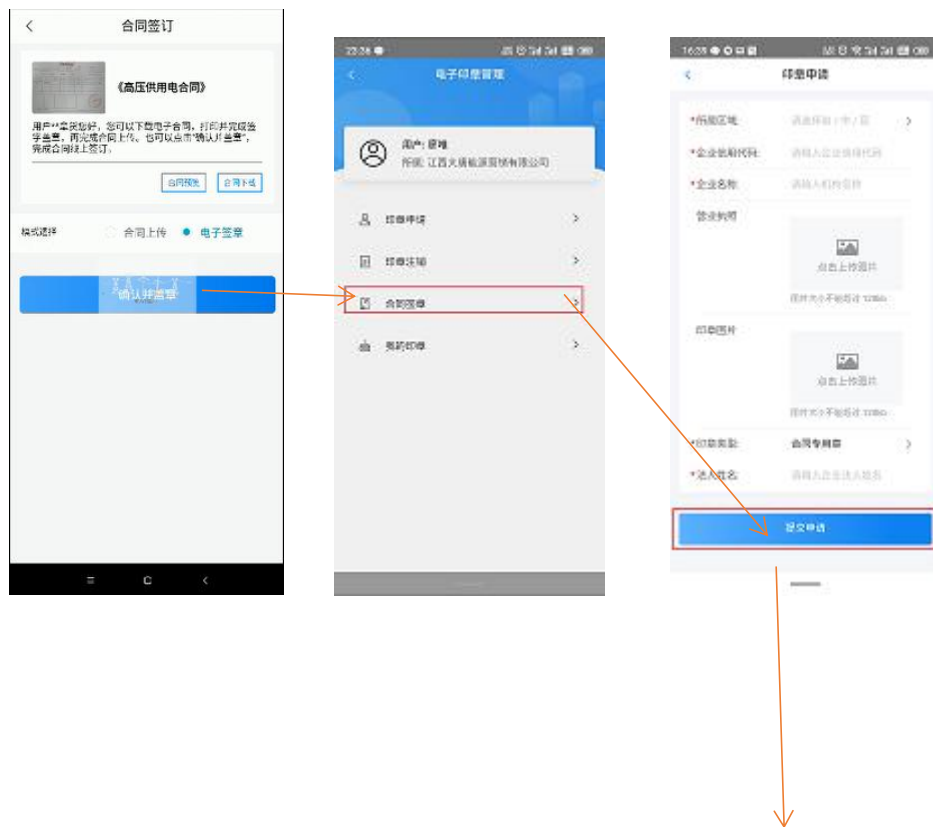
第三步：在合同签订选择界面，选择【电子签章】，进入电子签章页面。**注意：合同签字盖章之后，需要回到此页面进行【确认并盖章】，合同才能真正盖章成功；**

第四步：在电子签章管理页面有四个按钮，分别是【印章申请】、【印章注销】、【合同签章】、【我的印章】，未申请过印章的用户首先点击【印章申请】，按照印章申请

要求填写资料并提交。注意印章生成方式有两种：第一种是由系统自动生成印章，此时不要上传印章图片；第二种是用户指定印章样式时，需要上传印章图片，印章图片要求：png格式、透明样式、大小不超过120kb；

第五步：印章申请成功后，可以到【我的印章】里面查看印章信息，也可以到【印章注销】里面注销印章；

第六步：开始对合同签订，点击【合同签章】，在印章列表里选择所需要的印章，点击印章进入签字环节，输入签名并点击签章，签名和印章将盖到合同的签署页，查看合同并返回首页。注意：此时只是用于浏览，并未真正签章成功，需要退出到合同签订选择页面进行【确认并盖章】，合同才能真正盖章成功。



网上国网 APP 办电指引



第二部分 群聊消息

工单派工后客户经理或客户点击“即时沟通”进入该办电工单创建的群聊，可以在群内与客户侧及施工方联系人在线沟通。

发起群聊

客户侧

首先进入到【首页】，点击【更多】，在全部功能里选择【办电】-【办电E助手】-【消息列表】；也可通过服务记录进度详情点击即时沟通进入



第三部分 常见问题

1. 收到消息后没有弹窗提示

需要核实以下情况：一是在手机设置中，应该允许网上国网接收消息；二是在推送消息发送过来时，手机应该联网。

2. 能在办电 e 助手上申请新装办电吗？

您可以通过网上国网 app【新装】功能申请新装办电。在您提交办电资料并受理成功后，您的专属客户经理会与您联系，进行现场勘查，客户经理核查、完善相关客户的基本信息并收取资料。

3. 如何查询已归档工单？

您可以通过网上国网 app【服务记录】功能，查询历史工单。

4. 如何注册和登录“办电 e 助手”？

客户和设计施工方需要在网上国网注册后，并且实名认证，才可进入办电 e 助手、接收业务推送消息。
办电 e 助手入口：网上国网-全部功能-办电-办电 e 助手。

5. 如何查询已申请的办电进度？

在“办电 e 助手”客户主页，点击“进度查询”，根据客户绑定的手机号，后台自动获取手机号关联的在途办电进度。

6. 如何将设计施工单位对接人拉入互动界面？

在设计施工信息录入环节填写设计施工单位对接人信息及手机号，将该链接分享至设计施工单位对接人，待对方点击验证后，自动进入群聊。也可点击群聊页面成员列表右侧的+号，添加设计施工单位对接人手机号后，分享邀请对方加入群聊。