

网上国网 APP 办电指引

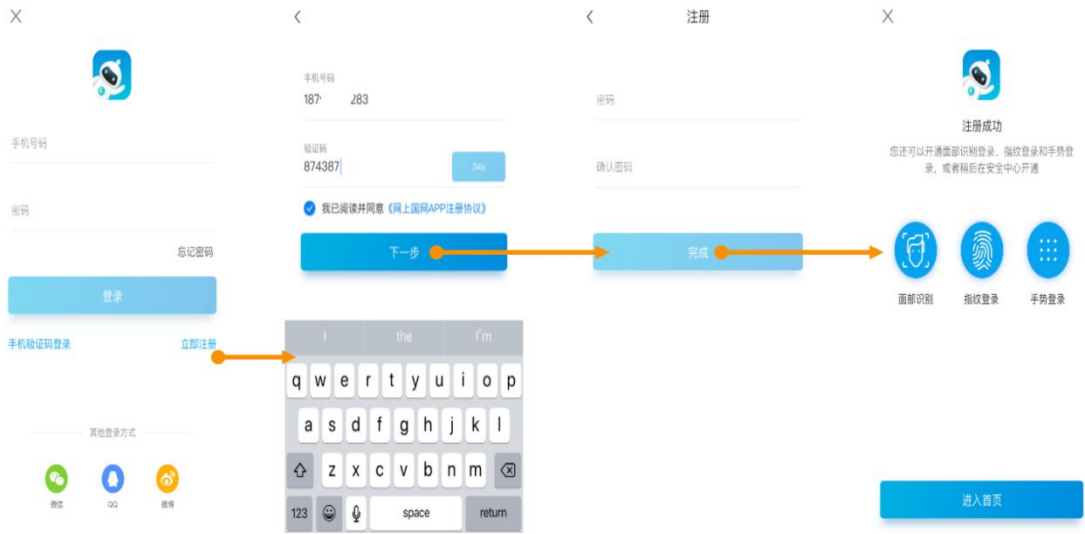
一、引导页

安装完成后，运行程序，首先显示引导页，展示网上国网 APP 业务介绍，客户可滑动切换启动页查阅，滑至最后一页时，点击“立即体验”进入 APP 首页。



二、注册

用户注册是指客户通过网上国网 APP, 输入手机号、登录密码、确认密码等个人信息, 实现用户档案创建过程。



三、登录

登录是指客户通过网上国网 APP, 选择多种登录方式, 实现进入系统的过程。登录成功之后, 用户就可以合法地使用该账号具有的各项能力。

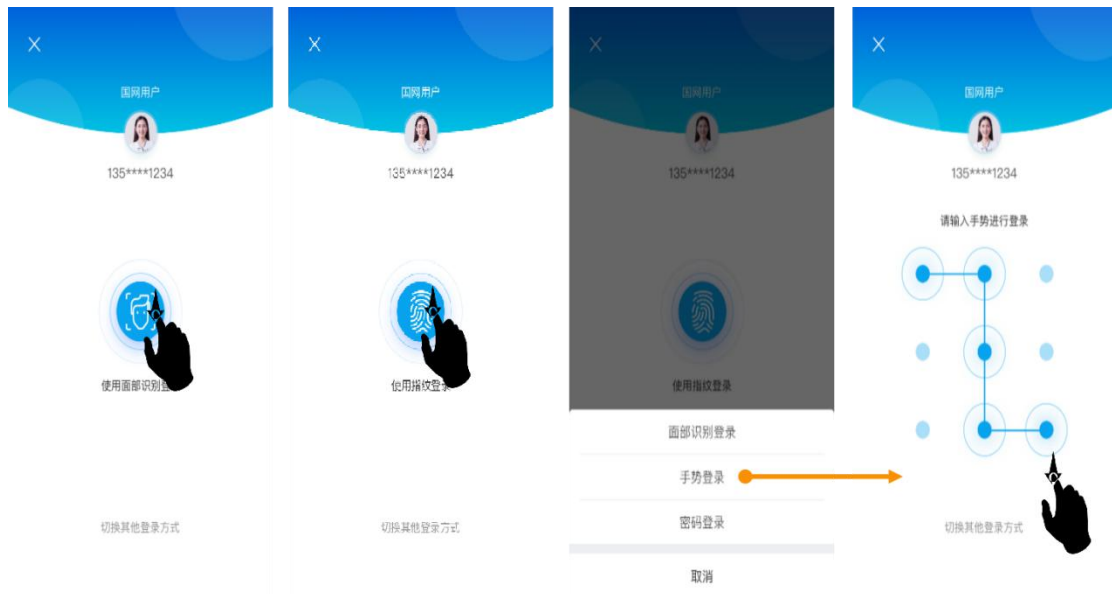
入口一: 首页 (住宅) → 登录

入口二: 我的 → 注册/登录

入口三: 未登录状态下需登录使用的菜单功能项 → 登录



若客户同时设置了多种登录方式，则登录顺序为面部识别登录-指纹登录-手势登录-用户名登录（含第三方）。



四、户号绑定

1. 手动绑定

手动绑定支持输入地区和户号进行户号查询，也支持条形码扫描，同时支持填入户名和地址进行模糊查询，查询到的户号都保存在待绑定列表中。若查询出来的户号已被户主认证，则需要经过户主同意或更名过户才能绑定。



五、办电

（一）更名、过户

1. 场景介绍

更名/过户是指为低压居民和低压非居用户提供更名、过户变更用电服务。通过线上提交需求、个性化选择电费清算方式、线上信息互动等方式，适时推送智能交费、电采暖等增值服务和综合能源服务等，实现业务即时办结，优化客户办电体验。

2. 功能位置

首页→更多（办电）→更名/过户

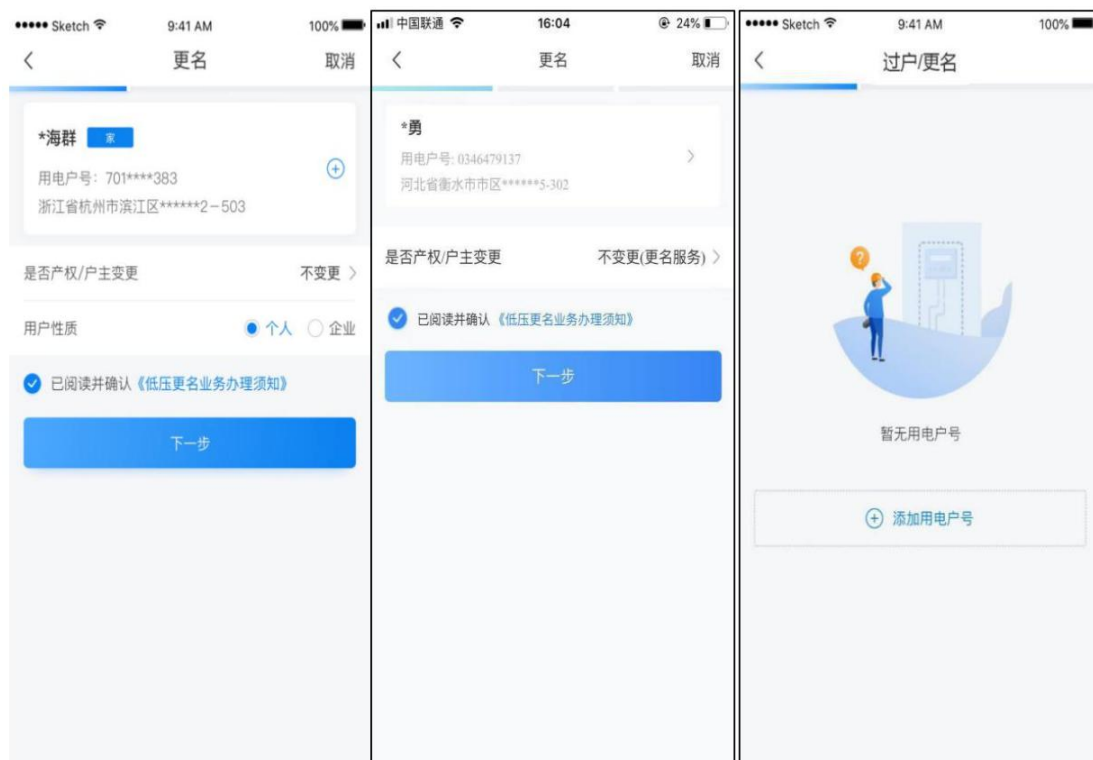
3. 操作介绍

客户选择“更名/过户”业务，通过选择是否产权/户主变更，系统自动判断具体子业务流程，包括更名、过户。本文首先介绍更名流程。

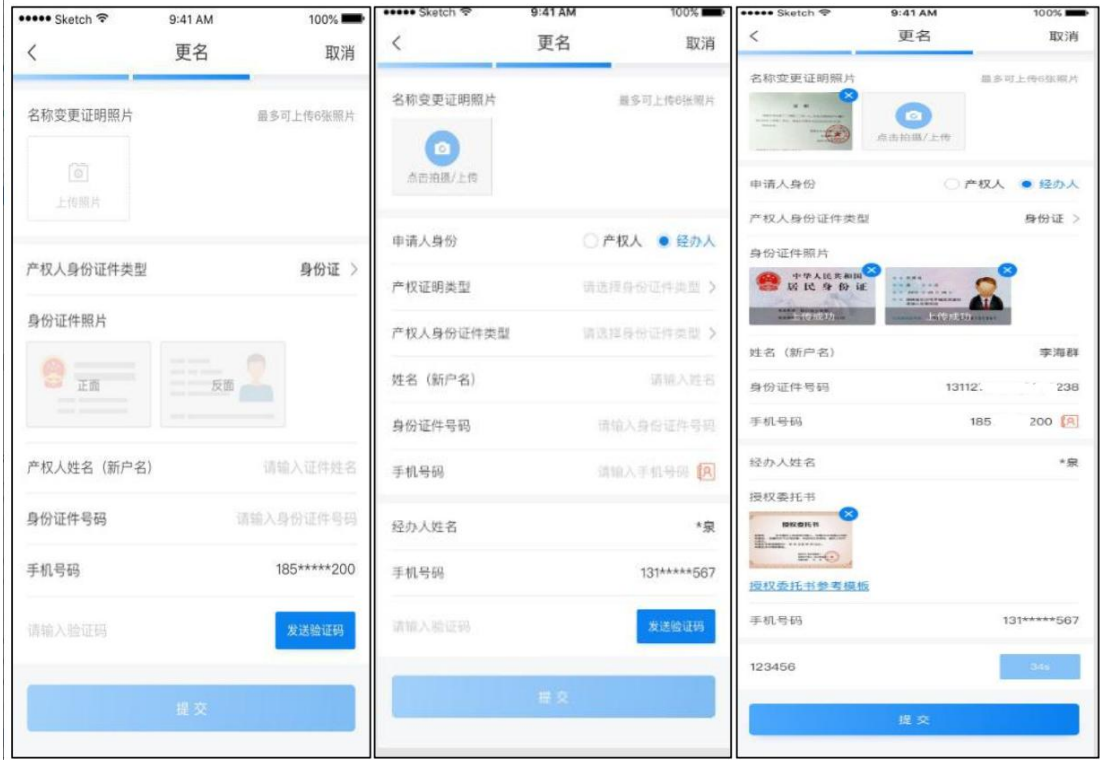
更名：低压居民、非居民个人户号

①进入“更名/过户”页面内，选择户号后选择办理户号，进入申请首页。不能办理该项业务户号，进入申请首页后，显示不能办理原因。选择不变更产权/户主，按界面提示填写界面信息，点击“下一步”进入身份信息填写界面。

点击“《低压更名业务办理须知》”可查看《低压更名业务办理须知》。无户号时，添加需要办理的户号后进行申请。



②根据申请人身份分别进入对应的申请人信息填写界面，申请人身份由实名认证信息与户号信息对比所得。按界面提示填写相应信息，点击“提交”即可完成申请。



③提交成功后，跳转提交成功界面，提交失败，提示失败原因。

提交成功



提交成功

尊敬的客户，您的更名申请已提交，我们将尽快与您确认相关信息，感谢您的支持与配合！

完成

[查看业务进度](#)

您可能还需要

家庭电气化



（二）个人新装

1. 场景介绍

个人新装为低压居民客户和低压非居民个人客户提供线上新装申请服务。

2. 功能位置

首页→更多（办电）→新装→个人新装

3. 操作介绍

低压居民：

①在首页点击“个人新装”，即可跳转到判断是否已经实名认证页面，没有实名认证的话，给出提示，点击“去认证”，进行实名认证。在已经进行实名认证的情况下，在首页点击“新装”会跳转至新装业务选择页，选择服务地区，点击“个人新装”，会给出准备材料提示页。



②选择填写详细地址，按照页面提示正常填写相关信息，点击下一步。



③选择“产权证明类型”为产权人，并上传相关附件，申请人身份设定为“产权人”，产权人姓名为带入的实名认证的姓名，且不可修改，手机号码为带入的实名认证的手机号码，且不可以修改，点击“发送验证码”并输入收到的验证码，点击“提交”。

个人新装

产权证明类型 请选择产权证明类型 >

申请人身份 产权人 经办人

产权人身份证件类型 请选择身份证件类型 >

姓名 请输入姓名

身份证件号码 请输入身份证件号码

手机号码 请输入手机号码 [📞]

经办人姓名 *泉

手机号码 131*****567

请输入验证码 [发送验证码]

已阅读并同意《居民生活供用电合同》

提交

个人新装

产权证明类型 产权证 >

产权证明照片 最多可上传6张照片

上传照片

申请人身份 产权人 经办人

产权人姓名 *海群

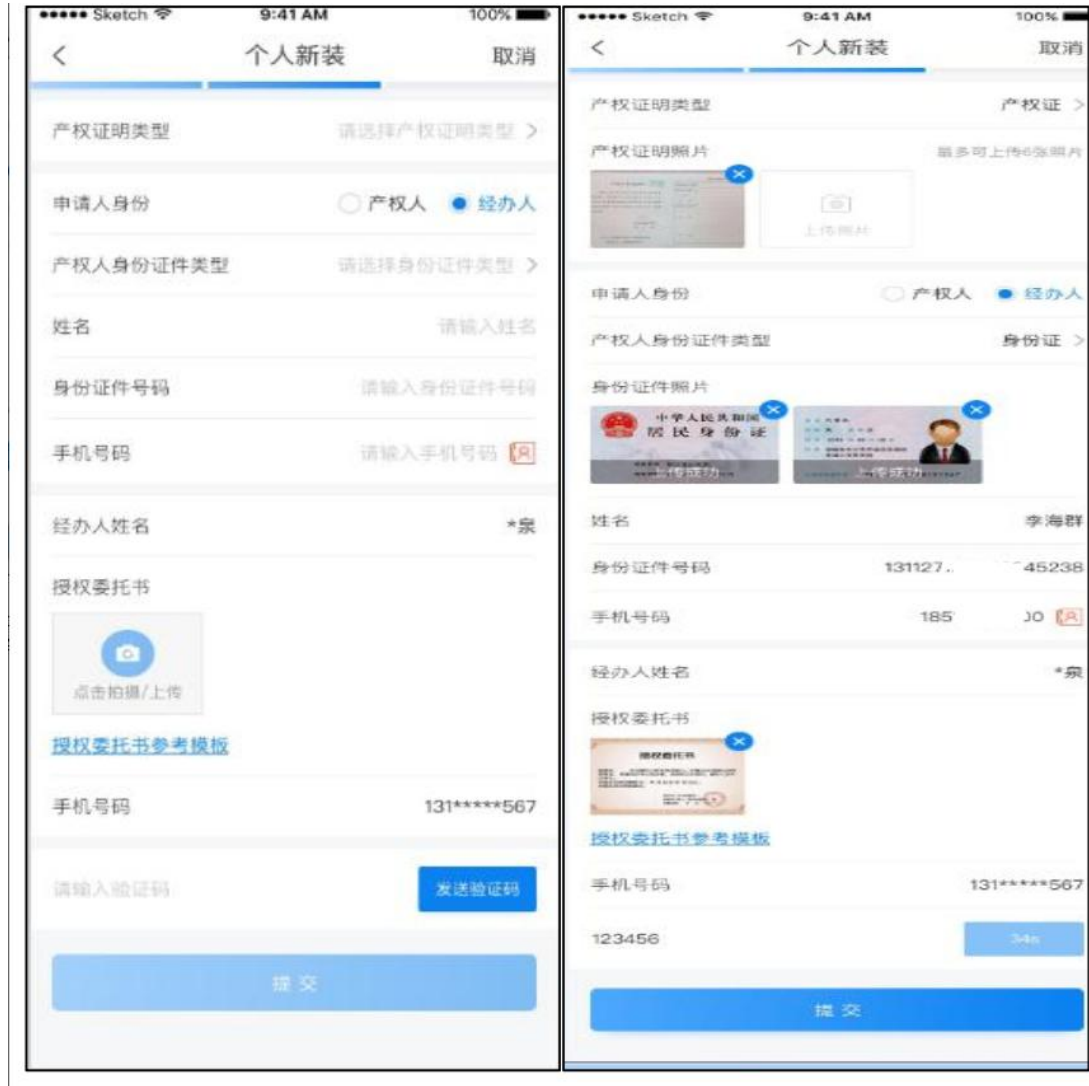
手机号码 185*****200

123456 [发送验证码]

已阅读并同意《居民生活供用电合同》

提交

④选择“产权证明类型”为经办人，并上传相关附件，申请人身份设定为经办人，经办人姓名为带入的实名认证的姓名，且不可修改，手机号码为带入的实名认证的手机号码，且不可以修改，产权人姓名和手机号码按校验规则手动输入，点击“发送验证码”并输入收到的验证码，点击“提交”。



(二) 企业新装

1. 功能位置

首页→更多（办电）→新装→企业新装

2. 操作介绍

(1) 在首页点击【企业新装】，即可跳转到判断是否已经实名认证页面，没有实名认证的话，给出提示，点击【去认证】，进行实名认证。



(2) 在已经进行实名认证的情况下, 在首页点击【新装】会跳转至新装业务选择页, 选择服务地区, 点击【企业新装】, 会给出准备材料提示页。





(3) 进入资料准备提示页，点击【点击查看参考模板】进行《授权委托书模板》的下载；点击并可点击中图右上角【分享】按钮，进入下图三所示的页面，可分别点击分享给【微信好友】【QQ好友】，或者点击【取消】按钮进行取消分享。



(4) 在已经进行实名认证的情况下，在首页点击【新装】会跳转至新装业务选择页，点击【企业新装】，会给出准备材料提示页。



(5) 点击上面左图中的【开始办理】按钮，进入企业新装业务办理页面。点击【是否安装变压器】，点击选择【不安装】。

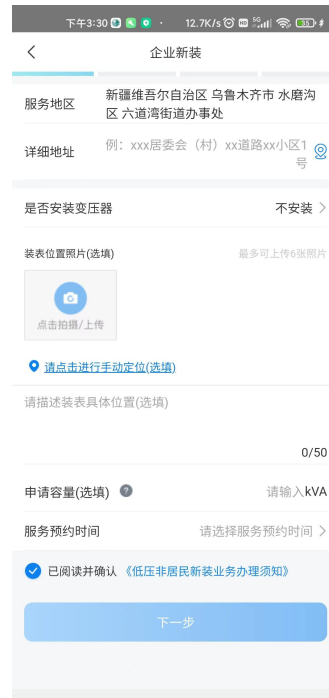


8.

(6) 随后进入用电设备填写页以及用电设备选择页面，检查【服务地区】是否正确，并填写【详细地址】，点击选择【服务预约时间】，红色字体表示预约已满。

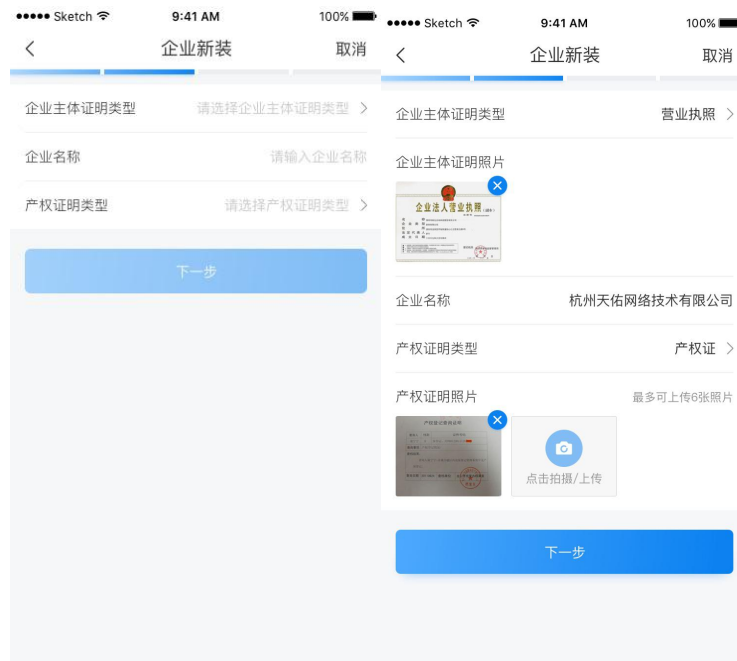


(7) 并勾选“已阅读并确认《低压非居民企业新装业务办理须知》”，将展示如右下图所示的《低压非居民新装业务办理须知》页，点击【下一步】。





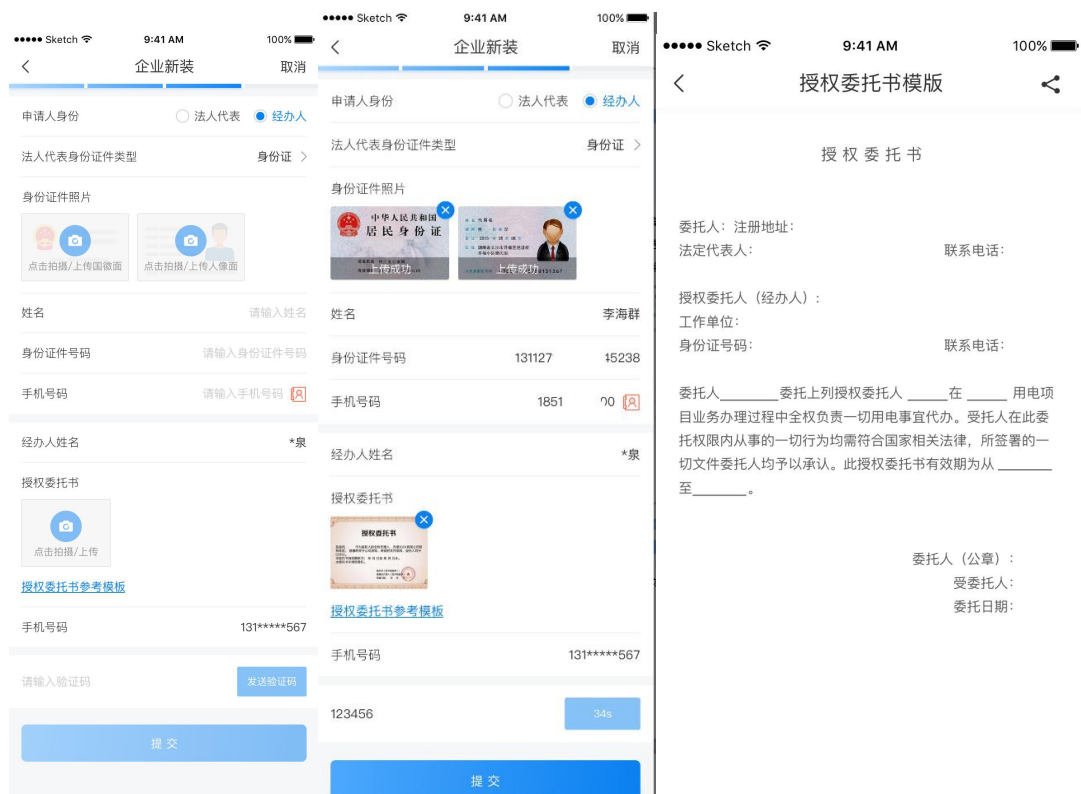
(8) 进入低压非居（企业）新装页面，此时法人代表办理未填写，点击选择【企业主体证明类型】，并上传相关证件图片。



(9) 默认法人信息未填写，初始默认申请人身份为“法人代表”， 带入已实名认证的姓名、注册手机号，选择发票性质并填写发票信息，并发送短信验证码，选填备注内容，提交申请信息，app 数据存储并提交预申请表单数据至营销业务应用系统，并点击提交。



(10) 默认法人信息未填写，将申请人身份为“经办人”，填写信息并上传相关附件，并发送短信验证码，选填备注内容，提交申请信息，app 数据存储并提交预申请表单数据至营销业务应用系统，并点击进入下一步。



(11) 点击“提交”，并查看工单进度。

提交成功



提交成功

尊敬的客户，您的新装申请已提交，我们将尽快与您确认相关信息，感谢您的支持与配合！

完成

[查看业务进度](#)

您可能还需要

家庭电气化



请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



能源监管投诉举报热线：
12398



12398 能源监管热线
微信公众号



12398 能源监管热线 APP
(安卓版)



国网新疆电力有限公司
微信公众号 (服务号)



“网上国网”App
下载二维码

