

教育部全国学生资助管理中心 国家开发银行扶贫金融事业部区域开发局

教助中心〔2019〕24号

关于印发《2019年国家开发银行生源地 信用助学贷款工作指引》的通知

各省、自治区、直辖市教育厅（教委），各计划单列市教育局，中央部门所属各高等学校，国家开发银行各分行：

为全面贯彻落实党的十九大精神和全国教育大会精神，全力推动国家资助政策落实落细，切实做好2019年生源地信用助学贷款工作，全国学生资助管理中心、国家开发银行扶贫金融事业部区域开发局联合制定了《2019年国家开发银行生源地信用助学贷款工作指引》，现予以印发。各省教育行政部门和经办银行要按照工作指引要求，提前部署、加强沟通，请与国家开发银行合作的地方认真遵照执行，请各高校积极做好工作配合及宣传教育等，确保将好事办好、实事办实。涉及其他银行的助学贷款工作参照执行。

附件：2019年国家开发银行生源地信用助学贷款工作指引

全国学生资助管理中心

国家开发银行扶贫金融事业部
区域开发局

2019年3月18日

抄送：教育部财务司

附件

2019 年国家开发银行生源地信用助学贷款 工作指引

一、工作目标

全面贯彻落实党的十九大精神和全国教育大会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步落实生源地信用助学贷款政策，坚持“应贷尽贷，精准资助”原则，加大高中阶段预申请力度，继续优化贷款办理程序，规范完善信贷管理及回收，全面提升服务水平，充分发挥生源地信用助学贷款在教育扶贫与金融扶贫上的重要作用，助力打赢精准脱贫攻坚战。

二、工作要点

（一）树立底线思维，摸清需求底数，进一步将贷款政策落实落细

一是进一步提高对生源地信用助学贷款工作重要性的认识。要充分认识到国家助学贷款在解决贫困学生学费和住宿费问题，帮助其顺利入学、完成学业的重要意义，牢固树立底线思维，精确瞄准最薄弱区域和最贫困群体，特别是对“三区三州”深度贫困地区学生，对建档立卡贫困家庭学生等，要积极主动开展帮扶，加大工作力度，确保每一个孩子不因家庭经济困难而失学辍学。

二是坚持“应贷尽贷”与“精准滴灌”并举，摸清底数，确保资助政策落到实处。各地教育部门要根据本地实际，结

合学生高中阶段受资助情况和 2019 年高考报名情况等，摸清家庭经济困难学生底数，坚持靶向资助、精准滴灌，提高助学贷款工作的精准度、精细度。同时，坚决杜绝出现“想贷就贷”“大水漫灌式贷款”等懒政现象，确保国家资助政策精准落地。

三是进一步落实《财政部教育部人民银行银监会关于进一步落实高等教育学生资助政策的通知》（财科教〔2017〕21 号）要求，切实做好对预科生和就读科研院所、党校、行政学院、会计学院等培养单位的全日制研究生的贷款资助工作，实现国家助学贷款对各类学生和院校的全覆盖，确保贷款资助政策不留死角。

（二）坚持做强自身，加强机构队伍建设，进一步完善管理机制

一是加强机构队伍建设，夯实管理基础。各地要严格按照 2019 年全国学生资助工作会议精神和要求，切实加强对各级学生资助管理机构、队伍建设。各省要认真落实《关于加强生源地信用助学贷款受理标准化建设的指导意见》（教助中心〔2018〕88 号），以方便学生为出发点，结合实际，开展受理场所、设备配置、操作流程和宣传材料标准化、规范化工作，积极推进县级学生资助管理中心标准化建设，督促各县区补齐短板，夯实基础。

二是深化协同管理机制，提升管理质量和效率。各地要继续推动建立“县政府—乡镇政府—村居委会”和“县级学生资助管理中心—高中学校—乡镇中心校”多级协同管理机

制，将贷款办理、诚信教育和本息回收等工作前移、下移，拓宽管理渠道，提升工作效率，进一步推动县级学生资助管理中心由操作平台向基层管理平台转变。同时，建立完善“校地联动”机制，增进高校与生源地学生资助管理中心在学生联络和本息催收等工作中的互助配合；强化对高校生源地信用助学贷款工作的考核评价，重点考核信息维护、续贷声明填写、毕业确认、回执录入、诚信教育等内容。

三是进一步做好风险补偿金结余奖励工作，强化激励约束。省级教育部门和各经办银行要按照国家有关政策的要求，每年开展一次风险补偿金结余奖励和亏空分担工作，落实风险补偿金激励约束机制。完成此项工作后，开发银行各分行应及时在开发银行助学贷款信息管理系统（以下简称开行系统）录入有关数据，并向省（市）级教育、财政部门备案。各地要加强对结余奖励资金使用的跟踪管理，认真开展监督检查，确保真正用于助学贷款工作。

（三）增强忧患意识，扎实开展受理准备工作，确保高峰受理平稳高效

一是加强多方联动，大力推进高中预申请工作。为确保《关于做好家庭经济困难学生认定工作的指导意见》（教财〔2018〕16号）顺利实施，进一步提高助学贷款资助的精准度，各省级教育部门应主动与地方扶贫办、民政部门和残联等部门沟通，做好信息对接工作，将高中阶段建档立卡贫困家庭学生、最低生活保障家庭学生、特困供养学生、孤残学生、烈士子女、家庭经济困难残疾学生及残疾人子女等学生

信息导入开行系统。同时，大力推进高中预申请工作，扩大预申请范围，将受理阶段前移，使高中预申请成为简化贷款办理手续、提高受理效率、缓解受理高峰期压力和减少学生奔波的重要措施和途径。对未在高中进行预申请，但因遭遇自然灾害、家庭变故或确因家庭经济困难需申办助学贷款的学生，可由县级学生资助管理中心或高中学校在贷款受理前，依据其有关材料和实际情况，为其完成预申请。

二是编制受理预案，做好受理准备工作。各地要组织各县区，结合往年受理工作经验和本年贷款需求摸底情况，做好受理预案编制工作，认真编制受理方案，合理安排受理时间，科学设置受理点和受理窗口，细化对设备数量和软硬件配备的要求，并就预约受理、错峰受理、选派志愿者、秩序维护、咨询答疑和便民服务等措施进行提前筹划和安排，提高受理效率和人性化服务水平。尤其是对受理量超过 5000 人的县区，各地教育部门要重点监督检查其预案编制及落实情况，确保其贷款受理工作平稳、高效，杜绝学生、家长排长队等候或多次往返奔波等现象。

三是推动受理下沉至高中和乡镇，提高受理效率。各地要继续推动贷款管理下沉工作，督促县级学生资助管理中心借助政府的组织协调力量，构建“县、乡、村、校”多级管理体系，在乡镇、高中设立贷款办理点，安排专人受理贷款申请，以开行系统为媒介，实现“家门口办贷款”。尤其在申请学生多、管理半径大或交通不便利的县区，要推动乡镇政府、乡镇中心校、村居委会、高中学校等单位切实参与贷

款受理、诚信教育、学生联络、本息催收和政策宣传等工作，细化责任分工，丰富管理手段，建立激励措施，提高管理效率。

四是建立预警机制，加强调研指导。各地要建立助学贷款受理预警机制，合理设计预警指标和监测方法，逐日、逐周、逐月分析受理进展，密切关注预约数量、排队人数、办理速度及受理秩序，对可能出现的预约号满、排队人多和速度较慢等情况提前预判，通过增加预约号、延长工作时间、增设受理窗口和实施流水线作业等措施，及时解决突发情况，做好应急处理工作。

（四）强化育人导向，加强贷后管理，保障助学贷款工作可持续发展

一是将资助育人融入助学贷款全过程，积极开展诚信教育和金融防诈骗教育。各地、各高校要与经办银行加强沟通，仔细筹划，积极开展“诚信教育乡村行”“诚信教育校园行”，利用专题讲座、知识竞赛、张贴海报、案例宣传等方式，强化对国家助学贷款还款事宜的宣传教育，普及预防金融诈骗、电信诈骗和违法高利贷等方面的知识，增强学生的风险防范意识和诚信意识。

二是加强贷后管理，防控违约风险。各地和经办银行要认真分析各校、各县 2018 年本息回收工作情况，总结经验，找准问题，不断完善贷后管理机制和方法，提高管理水平。对回收情况较好的，要及时总结其管理经验，组织座谈和实地调研学习，加强经验交流共享，提高工作主动性、积极性；

对回收情况较差的县区和高校，要重点督导，查找问题，帮助整改。2019年，各地要早着手、早部署，将本息回收和逾期催收作为日常工作常抓不懈；及早导出即将毕业的学生名单，在开学、毕业、还款月等关键节点重点开展诚信教育和还款提醒工作；建立健全动态预警、约谈督导和整改督办等机制，强化对县区和高校的激励约束，保障本息回收。

三是加快实施还款救助工作，减轻特困学生还款负担。各地要抓紧利用国家助学贷款风险补偿金结余奖励资金等建立还款救助机制，积极组织高校、县级学生资助管理中心收集、摸底“死亡、失踪、丧失劳动能力或民事行为能力、本人或家庭遭遇重大自然灾害、本人或家庭成员罹患重大疾病，以及经济收入特别低的学生”情况，协助其（或家人）申请还款救助，及时组织各地教育部门通过开行系统实施还款救助代偿，进一步减轻特困学生及其家庭的负担。

四是积极促进学生就业，阻断贫困代际传递。各地教育部门要密切关注家庭经济困难学生的就业情况，积极帮助其提升综合素质和就业能力。开发银行各分行要继续开拓思路，通过举办专场招聘会、开展应聘面试技能培训等方式助力学生就业。尤其对深度贫困地区，要重点加大对受助学生的就业帮扶力度，强化与人社部门、用人单位和就业服务平台的沟通合作，充分摸底贫困学生的就业意向，提高招聘岗位与学生专业的匹配程度，精准定位，双向优选，切实提高招聘会的工作实效。

（五）加大宣传力度，注重宣传实效，形成良好舆论氛

围

一是加强贷款政策宣传，注重提升宣传实效。各地要连续加强对高中预申请工作的宣传，在高中阶段向学生说明预申请的流程和作用，以及正式办理贷款、签订合同的手续和流程；进一步丰富宣传材料和宣传方式，通过悬挂条幅、制作展板、印发宣传材料、播放宣传片等方式做好国家助学贷款办理流程和还款流程的宣传工作，提升宣传实效；尤其对深度贫困地区、民族地区和偏远地区，各地要重点开展走村入户、到班到人的政策宣传，确保学生和家长知悉贷款政策和办理流程。

二是做好咨询答疑服务，密切关注舆情。一是各地要组织县级学生资助管理中心和高校通过 QQ、微信、网络等其他渠道配合做好咨询服务工作，确保在贷款办理、回执录入和发放回收等咨询高峰期能快速、高效地响应学生咨询。二是坚持依规管理、依规操作，耐心、妥善处理投诉和意见，及时查清情况，消除误解。三是密切关注舆情，尤其在贷款受理期间应安排专人每天定时检索助学贷款有关报道，积极开展正面宣传，妥善处理突发舆情。四是继续加强对开发银行“95593 助学贷款呼叫中心”咨询渠道的宣传。

（六）创新服务方式，充分利用“互联网+”手段，切实提高贷款服务水平

一是继续推进合同电子化工作，实现县区全覆盖。各地要按照《关于做好生源地信用助学贷款合同电子化全覆盖工作的通知》（教助中心〔2018〕32号）要求，继续推进合同

电子化工作，进一步优化对家庭经济困难学生的贷款服务，实现助学贷款合同电子化全覆盖。经办银行要充分发挥开发性金融的先锋先导作用，加大业务培训和实地指导，会同省级教育部门统筹做好电子化全覆盖的各项准备工作。尚未开展此项工作的县区应尽快完成设备购置、安装调试等准备工作，提升各县现场办理效率、增强系统数据准确性、减轻档案存放压力。

二是优化科技服务手段，为学生提供更多便利。2019年，开发银行将继续优化“助学贷款手机APP”功能，改进手机还款等功能，丰富服务手段；加强“95593助学贷款呼叫中心”建设，提升咨询响应服务水平；完善“开行系统”有关功能，提高IT系统对业务管理的支撑能力。各地要继续组织县级学生资助管理中心和高校配合做好合同电子化试点、手机APP推广和还款专用POS机安装应用等工作，并积极建言献策，共同推动完善科技服务手段。