

附件

2021 年国家开发银行经办的国家助学贷款工作指引

2021 年是“十四五”规划开局之年，国家助学贷款工作要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会、五中全会精神，坚持和加强党对学生资助工作的全面领导，认真落实国家助学贷款政策，提高助学贷款资助水平和工作质量，切实保障家庭经济困难学生平等地享有受教育权，助力乡村振兴，以优异成绩迎接建党 100 周年。2021 年国家开发银行经办的国家助学贷款工作指引如下：

一、提高认识，加强管理，全面落实国家助学贷款政策

各地学生资助管理部门、各高校和开发银行各分行，要充分认识国家助学贷款是我国普通高等学校学生资助政策体系中的重要内容，是大力促进教育公平，有效阻断贫困的代际传递，为家庭经济困难学生成长成才提供经济保障的重要手段，要秉承好事办好，实事求是的工作原则，紧密合作，齐抓共管，多措并举，提高国家助学贷款工作成效，将国家助学贷款政策落实到位。

（一）落实落细政策，提高资助水平

要坚持贯彻国家助学贷款政策不打折扣，执行各项规定不留死角，将《关于调整完善国家助学贷款有关政策的通知》（教财〔2020〕4 号）等文件规定的国家助学贷款的期限、

还本宽限期和利率等优惠政策落实到位，将在校贴息政策和还款救助等措施做实做细，使家庭经济困难学生充分享受国家资助政策的支持和保障。

（二）扩大覆盖区域，坚持应贷尽贷

认真开展对家庭经济困难学生助学贷款需求的摸底工作，扩大生源地信用助学贷款覆盖区域，实现贷款资助县域全覆盖，对家庭经济困难学生应贷尽贷，不设贷款人数或规模上限。国家开发银行各分行要提供充足的贷款资金保障，精准施策，确保所有家庭经济困难学生的贷款需求得到满足。

（三）摸排疫情影响，做到应助尽助

密切关注新冠肺炎疫情的影响，做好后疫情时代对家庭经济困难学生的帮扶工作，及时摸排受影响的学生及其家庭经济情况，对出现困难的家庭及时给予国家助学贷款等资助，加强支持保障。

（四）关注高职扩招，加强支持保障

落实《教育部 2021 年工作要点》和《高职扩招专项工作实施方案》（教职成〔2019〕12 号）等文件精神，面向高职扩招对象，加强高校资助政策宣传，针对其合理安排国家助学贷款受理和发放时间，切实做好相关资助工作，保障扩招人员不因家庭经济困难而放弃入学。

（五）聚焦特困学生，做好还款救助

各省级学生资助管理部门要及时启动特困生还款救助机制，主动提供救助，减轻学生及其家庭的经济压力。组织高校和县级学生资助管理中心定期摸底统计死亡、失踪、丧

失劳动能力或民事行为能力、受疫情影响暂时无法还款的学生，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，协助学生或其家人及时申请还款救助，并通过开发银行助学贷款信息管理系统及时完成信息录入、申请提交、金额测算和本息代偿等工作。

二、规范管理，压实责任，确保国家助学贷款工作平稳有序

各地学生资助管理部门、各高校和开发银行各分行要进一步规范管理，层层压实各级学生资助管理部门、各高校和开发银行各分行的工作责任，明确职责，一定要早谋划、早动手、早推进，早见效，确保助学贷款政策的平稳健康发展。

（一）规范管理，严格工作流程

各地学生资助管理部门、各高校要按国家助学贷款有关政策要求，加强规范管理，严格家庭经济困难学生认定、助学贷款宣传，国家助学贷款预申请、国家助学贷款贷前、贷中、贷后管理、诚信教育及贷款救助、助学助业等工作流程，特别是严格助学贷款贴息和风险补偿金归集工作流程，全面掌握国家助学贷款的档案管理、合同台账、还款情况等，做到政策清、账目明，做到国家助学贷款各级财政承担的贴息和风险补偿金精准核算，确保生源地信用助学贷款工作规范有序。

（二）压实责任，明确责任分工

各地学生资助管理部门要进一步加强组织领导，强化压

力传导，细化实化各级岗位责任，层层压实工作责任，明确各级学生资助管理部门的分工和职责，特别是明确助学贷款工作流程各阶段的工作主体及其主要工作责任，突出县级学生资助管理部门的职责。各高校要明确负责国家助学贷款工作处室的职责，制定相应的工作职责，做到国家助学贷款工作责任清、账目明、档案齐。

（三）抓实管理，严格落实政策

注重助学贷款管理工作的提质增效，继续做好贷款受理、发放和回收等常规性工作，确保 2021 年助学贷款工作平稳顺利推进。对新增专项工作要提前做好预案，在疫情防控还没有结束时，各地受理过程中更不能出现扎堆、排队、拥挤等现象。各受理单位要继续做好错峰受理、分散受理、预约办理、受理点下沉等行之有效的老办法，还要结合新情况实际，积极摸索特殊时期上门办理等新办法，避免出现排长队等老问题。

（四）继续深化贷款受理标准化建设

各地学生资助管理部门要继续抓好贷款受理标准化建设，进一步实现受理场所规范化、设备配置标准化、贷款办理程序化、档案管理电子化和管理人员专业化，要“出实招、见实效”，积极发挥主观能动性，协调各方面资源，采取多种有效措施，确保受理顺畅、学生家长心情舒畅，全方位加强助学贷款的基础保障能力。

三、多策并举，加强宣传，确保助学贷款政策家喻户晓

各地学生资助管理部门、各高校和国家开发银行各分行

要加大宣传力度，提升宣传工作的实际效果。

（一）做好国家资助政策宣传解读

县级学生资助管理部门要组织所属各高中学校面向毕业班学生和家長，开展一次形式多样的资助政策专门辅导，内容可包括高校学生资助政策介绍、生源地信用助学贷款政策介绍及办理流程、家庭经济困难学生申请表中“个人承诺”对应的义务与责任、教育部“给高中学生一封信”解读等。

（二）采取多种形式丰富宣传手段

各级学生资助管理部门、各高校和国家开发银行各分行要综合运用报纸、杂志、条幅、展板、海报、彩页等传统宣传途径和微信、微博、QQ、线上视频等传统媒体和新兴媒体，开展广泛深入的政策宣传。加大对国家助学贷款政策的宣传力度，特别是对艰苦边远地区和农村家庭经济困难学生集中地区的政策宣传，确保学生和家長能够及时、全面、准确、便捷地获知资助政策。对民族地区和偏远地区，各地要结合实际，开展走村入户、到班到人的政策宣传，确保政策宣传无死角、无盲区。

（三）畅通沟通渠道，确保服务质量

2021年，省、市、县三级地方各级学生资助管理中心及中央部属高校、地方所属高校等所有高校都要开通热线电话，要确保省、市、县、高校等地方资助热线电话和国家开发银行95593等服务渠道畅通，做好电话接听人员的业务培训工作，确保服务质量，做到有问必答、有惑必解。

（四）密切关注舆情，有效防范风险

各级学生资助部门、各高校和国家开发银行各分行要高度重视社会媒体和舆论的监督，认真对待各种舆情，出现舆情后要第一时间向上级部门汇报并迅速做出反应，及时了解情况，迅速解决问题，加强正面发声，有效防范舆情风险。

四、创新方式、精准施策，做好家庭经济困难学生认定工作

各地学生资助管理部门、各高校要对易返贫易致贫家庭子女给予重点关注和帮扶，积极应对疫情对学生资助工作的影响，建立健全适应疫情防控常态化要求的学生资助工作机制和灾情应急保障机制。

（一）严格落实国家规定，实现认定精准

各地学生资助管理部门、各高校和国家开发银行各分行要认真落实《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，以下简称《指导意见》）的各项要求，加强组织，提前部署，加强对家庭经济困难学生认定的深入研究，根据学生填报的《家庭经济困难学生认定申请表》，综合考虑新冠肺炎疫情等突发情况、当地经济发展和消费水平、当年度自然灾害、不可控制致贫等因素影响，创新认定手段，运用“互联网+”、大数据统计等手段，科学认定学生家庭经济情况，在确保家庭经济困难学生认定全覆盖的基础上，实现精准认定，将家庭经济困难学生认定工作做出实效做出特色。

（二）做好高中预申请，为受理工作打牢基础

预申请工作是贷款受理工作的基础，既提高了办理效率，

简化了程序，又在高考前为学生及时解除了后顾之忧。各地要做好预申请工作，将原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七类学生、高中学段获得国家助学金的学生以及高中认定的家庭经济困难学生等信息，由县级学生资助管理中心导入国家开发银行信息管理系统。同时，对受新冠肺炎疫情、突发性自然灾害等影响致贫的学生，县级资助中心和各高中要密切关注，重点摸排，认真做好预申请工作，切实减轻学生和学生家庭负担。

（三）做好在校生首贷学生、预申请之外等学生的认定工作

加强对在校生首贷、预申请之外等学生的家庭经济困难认定工作，对于在校生首贷工作，各高校要结合借款学生在校生活消费情况、本人家庭经济情况等因素，科学认定家庭经济困难学生；对于因就学地不在家庭户籍所在区县、非应届高考学生等预申请之外的学生，各县级资助管理中心要做好认定工作，确保家庭经济困难学生应贷尽贷。

五、加强协调，优化流程，确保助学贷款工作平稳推进

（一）充分准备，贷前管理要扎实

各地学生资助管理部门和国家开发银行各分行要坚持底线思维，早动手，早准备，结合贷款需求摸底和预申请情况，全面考虑、全盘规划，一要加强贷款工作人员配备，结合往年现场办理工作情况，提前配备工作人员。二是科学合理制定受理预案和应急预案，确保受理高效有序。认真编制

受理预案和应急预案，综合运用大数据统计和视频巡查等手段，建立预警机制，及时提示预约量大、排队较长或人员密集的资助中心通过增设窗口、增派人员和增加预约等措施分流学生和家長，做好应急处理工作。三是推动贷款受理下沉至高中和乡镇，进一步方便学生。各地要继续推动贷款受理下沉工作，督促县级学生资助管理中心借助政府的组织协调能力，强化“县、乡、村、校（高中及乡镇中心校）”多级管理体系，尤其在申请学生多、管理半径大或交通不便利的县市区，应在乡镇、高中设立贷款办理点，安排专人受理贷款申请，以开发银行信息系统为媒介，实现“家门口办贷款”。

（二）细致周到，贷中服务要温暖

贷中服务为借款学生及其家長面对面服务，是充分展现县级资助机构服务水平的窗口，事关资助事业形象。各级学生资助部门和国家开发银行各分行一定要高度重视，一是要做好疫情防控准备工作，准备好空气畅通、场地宽敞的办理场所，为现场等候人员提供1米间隔的安全距离，定期消毒，并配备好口罩、消毒液、酒精、洗手液等防护用品。二是统筹安排受理时间，科学预判受理高峰期，合理布局受理点和受理窗口，采取网上预约、分批办理等，细化各项工作要求，确保分散受理、错峰受理、线上受理和流水线受理等分流措施落实到位，避免学生和家長大量聚集排队和多次往返。三是做好对现场办理的服务工作，贷款办理期时值盛夏，要在办理现场备好防暑用品，打印设备、可上网的电脑等，为借款学生及其家長提供一站式服务，实现助学贷款手续一次性

办结。对于借款学生及其家长，在办理助学贷款手续过程中所需要的材料一次性说清楚，手续一次性办结。

（三）多措并举，完善贷后管理机制

推进“省、市、县、乡、村、校”多级协同管理机制建设，共同做好贷款管理工作。制定全年回收计划，坚持早部署、早着手，抓住关键时点，运用多种通讯手段，做好学生联络和还款催收工作。以政策制度为准绳，坚持按章办事、合规管理，全面提升国家助学贷款标准化、精细化管理水平。加强经验总结 and 分享，不断完善学生联络、还款通知等贷后管理方法，降低违约风险，促进助学贷款形成放得出去，收得回来的良性循环。

六、加强管理，改进服务，持续提升助学贷款信息化水平

（一）推进合同电子化全覆盖，实现无纸化办贷

国家开发银行各分行要认真总结往年合同电子化工作的情况，完善系统功能，优化操作流程，加强业务培训和线上指导，提高电子化办理贷款的工作效率，让信息多跑路，学生少跑腿。尚未启动生源地助学贷款电子合同的地区，要积极开展启动工作，积极学习其他县区的经验，于受理前完成设备采购和调试、政策和流程培训、贷款受理演练和网络压力测试等工作，确保受理工作顺利开展。已经实施合同电子化的县区，要认真总结经验，配备充足的设备和人员，及早完成设备和网络测试等准备工作，为受理期做足准备。2021年，要力争实现生源地信用助学贷款合同电子化县域全

覆盖。

（二）优化远程续贷服务，提高受理效率

各地、各高校和国家开发银行各分行要根据后疫情时代防控工作需要，认真总结去年远程续贷工作经验，做好远程续贷准备工作，优化远程续贷功能，实现“线上线下双渠道”办理续贷，进一步便利学生，减少人员聚集。尤其是受理量超过 5000 人的县区、管理半径大或交通不便利的县区，远程续贷更要推广，确保贷款受理工作平稳高效，杜绝学生或家长排队等候或聚集等现象。

（三）优化信息系统建设，确保办理过程顺畅

国家开发银行各分行要加强助学贷款系统建设，特别是在助学贷款办理高峰期和还款高峰期，一定要做好做强助学贷款信息系统的技术保障工作，做好助学贷款信息系统的维护工作，要确保线上续贷渠道畅通，要吸取往年办理工作中的经验，确保现场办理国家助学贷款信息系统畅通，办理还款手续时信息系统顺畅。

七、完善机制，补齐短板，不断提升服务水平

（一）推进县级资助中心标准化建设，夯实工作基础

各级学生资助部门要按照《关于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）要求，结合当地实际，根据考生数量、贫困生比例和管理半径等情况，从办公场所、设备配置和人员等方面扎实推进县级学生资助管理中心标准化建设，打牢资助管理基础。各省级学生资助管理中心要联合国家开发银行省分行对人口较多、受理

量较大和机构建设较薄弱的县市区开展重点专项巡查，国家开发银行各分行要加大对机构建设较薄弱县市区的资金扶持力度。

（二）加大风险补偿金结余奖励工作力度，落实激励约束机制

各地和国家开发银行各分行要积极开展风险补偿金结余奖励工作，根据县级资助中心工作经费需要，加大结余奖励力度，及时发放结余奖励资金经费，进一步发挥风险补偿金的奖励引导和激励约束作用。各地资助中心和高校要用足、用好风险补偿金结余奖励资金，专项用于特困生还款救助和资助中心机构建设等国家助学贷款相关工作。各地教育部门要加强对结余奖励资金使用情况的监督管理，专账核算，专款专用，使其真正用于国家助学贷款宣传教育、业务培训、交通通讯、办公设备购置和特困生还款救助等工作。

八、强化育人导向，保障助学贷款工作可持续发展

各地学生资助机构、各高校和国家开发银行各分行要坚持把促进家庭经济困难学生成长成才作为学生资助工作的出发点和落脚点，将立德树人融入助学贷款全过程，通过加强对借款学生的诚信教育，积极促进其就业创业等手段，帮助家庭经济困难学生成长成才。

（一）突出育人导向，强化诚信教育

各学生资助管理部门、各高校、国家开发银行各分行将诚信教育融入国家助学贷款工作，抓住高考后、开学前、报到后、离校前、办理国家助学贷款借款和还款手续时和每年

5月份的诚信宣传月等时间节点，采取丰富多彩的宣传形式，将诚信教育跟各项育人活动紧密结合起来，深入浅出地宣传金融知识和征信知识，使学生充分认识到按时还款、保持良好信用记录的必要性和重要性。

（二）加强消费引导，远离不良贷款

各高校要切实担负起学生管理的主体责任，加强对学生的金融知识教育，引导学生树立正确的消费观，切实维护学生权益和校园稳定。一要大力开展金融知识普及教育，重点普及预防金融诈骗、电信诈骗和违法高利贷等方面的知识，切实提高大学生自我保护意识、金融安全防范意识。二要全面引导学生树立正确的消费观，将培养学生勤俭节约意识与学生日常思政教育相整合，引导学生树立科学、理性、健康的消费观。三是建立日常监测机制，密切关注学生异常消费行为，努力做到早防范、早教育、早发现，早处置。

（三）加强部门协作，促进学生就业

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，充分发挥自身优势，联合教育部门、人力资源社会保障部门、企业客户和就业服务平台通过举办专场招聘会、提供实习岗位和开展应聘求职技能培训等方式搭建就业桥梁，帮助家庭经济困难学生顺利就业。