

国家开发银行生源地信用助学贷款 申请及受理常见问题解答

评审三局 2015 年 7 月

第一部分 学生常见问题	3
1. 到现场办理贷款手续时，需准备哪些资料？	3
2. 如何进入学生在线服务系统？提示“证书错误”无法打开怎么办？	3
3. 忘记学生在线服务系统登录密码怎么办？	3
4. 网上填写个人信息和申请信息时，所在县资助中心选择错误如何修改？	4
5. 申请贷款时，联系人如何填写？	4
6. 如何确定贷款金额？	4
7. 今年毕业并考上了研究生，如何继续申请贷款？	5
8. 贷款什么时候发放？如何了解贷款受理进度？	5
9. 什么是支付宝？需要在贷款发放前完成那些操作？	5
10. 支付宝账户的密码是什么？忘记密码怎么办？	6
11. 贷款发放后剩余的钱在哪里？如何使用？	6
12. 如何联系县资助中心和国开行？	6
第二部分 县资助中心常见问题	6
1. 长期未登录系统，用户被冻结了怎么办？	6
2. 使用动态口令牌登录系统时，系统一直提示密码错误怎么办？	7
3. 学生已在网上填写相关信息，为什么在系统中“新增合同”时找不到该学生？	7

4. 学生姓名中含生僻字，无法录入系统，如何处理？	7
5. 如何帮学生重置在线服务系统密码？	7
6. 如何审核贷款额度？	8
7. 续贷学生未填写续贷声明、续贷声明高校未审核或续贷声明高校审核未通过怎么办？	8
8. 打印合同后发现部分信息有误，如何处理？	9
9. 合同上打印的县资助中心（丙方）信息错误，如何修改？	9
10. 为什么无法导出合同和贷款受理证明？	9
11. 如何查看学生贷款发放进度？	10
第三部分 高校常见问题	10
1. 长期未登录系统，用户被冻结了怎么办？	10
2. 使用动态口令牌登录系统时，系统一直提示密码错误怎么办？	10
3. 高校名字变更或与其他学校进行了合并，如何在系统中修改？	10
4. 如何录入学费和住宿费收费标准？	11
5. 如何开展毕业确认工作？为什么有的毕业生在毕业确认功能中无法找到？	11
6. 如何了解本校多少学生今年申请了助学贷款？	12
7. 如何开展续贷声明审核工作？	12
8. 如果学校有多个校区或二级学院，并分别对应多个收费账户，应如何录入回执？	12
9. 如何查看学生贷款发放进度？	12
10. 如何查询各县资助中心联系方式？	13

第一部分 学生常见问题

1. 到现场办理贷款手续时，需准备哪些资料？

首次申请贷款时，学生应与共同借款人同时到现场办理贷款手续，并携带学生及共同借款人的身份证原件和复印件、录取通知书原件和复印件(仅新生)、学生证原件和复印件(仅在校生)、学生及共同借款人户口簿原件、《申请表》原件（网上填写、导出并由学生签字）。

续贷时，学生或共同借款人任意一方到现场办理贷款手续即可，并携带办理人身份证原件、《申请表》原件（网上填写、导出并由学生签字）。

2. 如何进入学生在线服务系统？提示“证书错误”无法打开怎么办？

在百度中搜索“国家开发银行助学贷款信息网”或直接输入网址 <http://www.csls.cdb.com.cn> 进入助学贷款信息网，然后点击页面左侧的“学生在线服务系统（生源地）”或“学生在线服务系统（高校）”即可进入相应的学生在线服务系统。

当网页提示“此网站的安全证书存在问题”或“证书错误”时，选择“继续浏览此网站（不推荐）”即可正常打开学生在线服务系统，不影响正常使用。

3. 忘记学生在线服务系统登录密码怎么办？

忘记登录密码时，可在系统中自行重置密码。操作方法：点

击登录首页的“忘记密码”按钮，并选择重置密码方式（1.回答系统问题；2.填写密码提示问题和答案），然后根据系统提示依次填写身份证号、共同借款人姓名、系统中预留的QQ号（第1种方式），或身份证号、密码提示问题、密码提示答案（第2种方式）即可。

如通过上述方式无法重置密码，可拨打国开行助学贷款呼叫中心95593或联系县资助中心老师重置密码。

4. 网上填写个人信息和申请信息时，所在县资助中心选择错误如何修改？

所在县资助中心选择错误时，应联系录错的县资助中心，让老师在助学贷款系统中，使用“客户管理—学生管理—在线注册学生密码重置或删除”功能删除学生的基础信息，然后学生重新到网上进行注册、申请贷款即可

5. 申请贷款时，联系人如何填写？

填写除共同借款人之外的任何一人即可，可以是亲戚、同学、邻居或朋友，联系人仅作为一种补充联系渠道，不承担偿还贷款等任何法律责任。

6. 如何确定贷款金额？

原则上，助学贷款仅用于学费和住宿费，且本专科学生贷款额度不超过8000元/学年，研究生贷款额度不超过12000元/学年。对于入学新生，可根据录取通知书中附带的收费标准确定贷款金额，若未附带收费标准，可联系高校或县资助中心核实；对于在

校生，应按照学校收取的学费和住宿费确定贷款额度。

7. 今年毕业并考上了研究生，如何继续申请贷款？

毕业学生应携带身份证原件、录取通知书原件和复印件到县资助中心办理就学信息变更手续，系统中的信息更新后才能在网上提交贷款申请。此外，毕业学生也可带齐续贷申请有关材料及录取通知书原件和复印件到县资助中心，办理就学信息变更手续后直接办理贷款申请手续。

8. 贷款什么时候发放？如何了解贷款受理进度？

国开行助学贷款通常在每年 11 月中旬集中发放，贷款发放后，支付宝会以短信方式将通知发送到借款学生在系统中预留的手机号码。借款学生也可登录学生在线服务系统，在“贷款申请”功能中查询发放状态。

9. 什么是支付宝？需要在贷款发放前完成那些操作？

支付宝是国内最大的第三方支付平台，主要提供电子支付、网上支付、手机支付等服务。所有借款学生（除个别地区）在申请国开行助学贷款时，都会获得一个专用的支付宝账户，用于发放和回收贷款。

首次贷款学生在现场办理贷款手续时，助学贷款系统会自动生成一个支付宝账户，并将账户名打印在《借款合同》上，将初始密码（包括登录密码和支付密码）打印在《贷款受理证明》上。办理完贷款手续的 1—2 天后，学生应使用账户名和初始密码登录支付宝账户，将登录密码和支付密码修改为自己的个性化密码，

确保账户安全。此外，有条件的学生可按照支付宝“帮助中心”提示完成账户实名认证工作，方便今后更好地使用账户。

10. 支付宝账户的密码是什么？忘记密码怎么办？

支付宝账户的密码有两个，分别为登录密码和支付密码，借款学生可在《贷款受理证明》上或在学生在线服务系统首页查找两个初始密码。

若忘记支付宝密码，可使用支付宝网站的密码重置功能，通过上传身份证扫描件、验证手机号码或验证电子邮箱等方式自行重置密码。此外，也可拨打支付宝客户服务热线 95188 通过人工服务重置密码。

11. 贷款发放后剩余的钱在哪里？如何使用？

若贷款缴纳学费和住宿费后仍有剩余，剩余的钱会存放在助学贷款专用的学生支付宝账户中，借款学生需先完成支付宝账户的实名认证，然后才能将钱转到自己的银行卡中使用。

12. 如何联系县资助中心和国开行？

如有助学贷款相关问题，可拨打国开行助学贷款呼叫中心 95593 咨询。此外，也可访问国家开发银行助学贷款信息网 (<http://www.csls.cdb.com.cn>)，点击页面左侧的“各分行及资助中心联系方式”，查询国开行各分行、各省资助中心、各县资助中心及各高校联系方式。

第二部分 县资助中心常见问题

1. 长期未登录系统，用户被冻结了怎么办？

超过 90 天未登录助学贷款系统，用户会自动被系统冻结，无法继续使用。如需恢复使用，可联系分行工作人员，由分行恢复该用户使用权限。

2. 使用动态口令牌登录系统时，系统一直提示密码错误怎么办？

动态口令牌长期未使用会出现密码错误问题，可与助学贷款呼叫中心 95593 或系统运维电话 010-88309931 联系，同步密码后可正常使用。

3. 学生已在网上填写相关信息，为什么在系统中“新增合同”时找不到该学生？

通常有两个原因：一是该学生仅在网上完成用户注册，尚未提交贷款申请信息；二是该学生注册个人信息时，将所在县资助中心选择错误。对于前一种情况，让学生登录学生在线服务系统填写并提交申请信息即可；对于后一种情况，应让学生联系填写错误的县资助中心，使用“客户管理—学生管理—在线注册学生密码重置或删除”功能删除该学生基础信息，然后由学生重新注册、申请即可。

4. 学生姓名中含生僻字，无法录入系统，如何处理？

可使用同音字代替生僻字录入系统。打印合同后，将姓名中的代替字划掉，改为正确的汉字，并在修改处签字确认。

5. 如何帮学生重置在线服务系统密码？

若续贷学生或本年已现场办理过贷款手续的学生忘记密码，

可在“客户管理—学生管理”中查找到该学生，然后使用“密码重置”功能重置密码。若本年首次贷款且尚未到现场办理贷款手续的学生忘记密码（网上注册后忘记密码），可在“客户管理—学生管理—在线注册学生密码重置或删除”中查找到该学生，然后使用“密码重置”功能重置密码。

6. 如何审核贷款额度？

原则上，助学贷款仅用于学费和住宿费，且本专科学生贷款额度不超过8000元/学年，研究生贷款额度不超过12000元/学年。若学生录取通知书中附带收费标准或学校提供了收费证明，应按收费标准或收费证明核定贷款额度；对于无法提供书面证明材料的学生，参照系统“高校服务—高校收费情况”中各高校维护的收费标准核定贷款额度。若上述两种途径均无法确定准确的学费和住宿费标准，则应根据已掌握的相关信息（如该校其他学生贷款金额、续贷学生上一年贷款金额等）审慎核定贷款额度，尽量减少贷款金额与高校收费之间的差额。

7. 续贷学生未填写续贷声明、续贷声明高校未审核或续贷声明高校审核未通过怎么办？

今年，所有续贷学生必须在系统中填写续贷声明后才能申请贷款。若学生未在网上填写续贷声明，直接到县资助中心办理贷款，则由县资助中心代学生录入续贷声明。其中，仅共同借款人一人到现场办理续贷时，续贷声明处录入“共同借款人代办”即可；学生到现场办理续贷时，由学生简要口述相关内容，县资助

中心在系统中录入。

若学生已在网上填写续贷声明，但高校未审核或审核未通过，县资助中心仍可对续贷声明内容进行审核，审核通过后可继续办理贷款手续。

8. 打印合同后发现部分信息有误，如何处理？

若打印在合同上的信息有误，应先在系统中修改相关信息，然后重新打印、签订合同。

修改信息方法：对于首次贷款学生，可直接在“客户管理—学生管理”、“客户管理—共同借款人管理”和“贷前管理—申请与合同审查”中修改学生信息、共同借款人信息和合同信息；对于续贷学生，应在“信息变更—身份信息变更”、“信息变更—就学信息变更”中修改学生的姓名和身份证号、共同借款人的姓名和身份证号、就学信息，在“客户管理—学生管理”、“客户管理—共同借款人管理”中修改学生和共同借款人的联系方式等其他信息，在“贷前管理—申请与合同审查”中直接修改合同信息。

9. 合同上打印的县资助中心（丙方）信息错误，如何修改？

发现错误后应及时与分行联系，由分行在系统中更正错误的信息。

10. 为什么无法导出合同和贷款受理证明？

系统中无法导出文件通常是因为浏览器设置不正确导致的。打开 IE 浏览器，在“工具—Internet 选项—安全”选项卡中，选中“可信站点”，将网址“*.cdb.com.cn”添加为可信站点，并打

开“自定义级别”，将最下方的“下载—文件下载”和“下载—文件下载的自动提示”均改为“启用”即可。

11. 如何查看学生贷款发放进度？

县资助中心可在“贷中管理—贷款发放”功能中查看“代理发放信息”，了解本县学生贷款是否已发放、是否已发放到学生账户、是否已将学费和住宿费划扣到学校。此外，如需了解某名学生的发放结果，可在“贷中管理—贷款发放”中查到该学生的合同记录，打开合同详细信息后即可查看“发放状态”。

第三部分 高校常见问题

1. 长期未登录系统，用户被冻结了怎么办？

超过 90 天未登录助学贷款系统，用户会自动被系统冻结，无法继续使用。如需恢复使用，可联系分行工作人员或咨询系统运维电话 010-88309931。

2. 使用动态口令牌登录系统时，系统一直提示密码错误怎么办？

动态口令牌长期未使用会出现密码错误问题，可与助学贷款呼叫中心 95593 或系统运维电话 010-88309931 联系，同步密码后可正常使用。

3. 高校名字变更或与其他学校进行了合并，如何在系统中修改？

每年贷款受理工作开始前，全国资助中心和国开行都将组织高校信息核对、更新工作。如出现更名、合并等情况，高校可将

相关信息经省资助中心反馈至全国资助中心，相关信息核实无误后，国开行将在系统中进行维护、更新。

4. 如何录入学费和住宿费收费标准？

高校登录系统后，可在“高校收费情况”功能中录入或修改本校学费和住宿费收取标准，内容包括：院系专业、学费、住宿费及备注。填写要求如下：（1）按院系录入收费标准，只填写至院系一级，无需录入院系内各专业的收费标准；（2）只开展本专科生教育的院系仅需录入本专科生收费标准，同时开展本专科生和研究生教育的院系需分别录入本专科生和研究生收费标准；（3）“学费”和“住宿费”栏均按该院系本专科生或研究生的最高收费标准填入；（4）在“备注”栏中注明该条数据为“本专科生”或“研究生”收费标准。

5. 如何开展毕业确认工作？为什么有的毕业生在毕业确认功能中无法找到？

学生毕业前，高校应组织完成毕业确认工作。工作流程：（1）学生登录国开行学生在线服务系统，在“个人信息变更”功能中填写就业信息、更新联系方式，然后在“毕业确认申请”功能中提交毕业确认申请；（2）各高校登录国开行助学贷款系统，在“毕业确认”功能中查看本校需进行毕业确认的学生名单，并对学生的毕业确认申请进行审核。

对于当年毕业但已还清所有贷款的学生，无需进行毕业确认工作，因此系统中查不到这些学生信息。

6. 如何了解本校多少学生今年申请了助学贷款？

在“贷款处理—回执录入”功能中，高校可以查看当前哪些学生已办理或正在办理助学贷款，并可根据“合同状态”掌握学生贷款办理进度。

7. 如何开展续贷声明审核工作？

每年受理工作开始前，各高校要组织有续贷意向的在校生填写续贷声明，总结、陈述上一学年的思想和学习进步情况，并对学生提交的续贷声明进行审核。工作流程：（1）学生登录国开行学生在线服务系统，在“贷款申请”功能中提出续贷申请并填写续贷声明；（2）学生填写完成并提交后，各高校登录国开行助学贷款系统，在“贷款处理—续贷声明审核”功能中查看续贷声明内容，并填写审核意见。对内容不实或不符合要求的续贷声明，应退回学生重新填写后再次审核。

8. 如果学校有多个校区或二级学院，并分别对应多个收费账户，应如何录入回执？

高校应在“高校账户维护”中将本校所有收费账户信息维护到系统中。为学生录入回执信息时，根据学生所在校区或学院选择对应的收费账户即可。

9. 如何查看学生贷款发放进度？

国开行助学贷款通常在每年 11 月中旬集中发放，高校可在系统“查询统计—学费到账查询”中查看每天到账资金的汇总信息，并点击“高校批次流水号”查看该笔到账资金中包含的学生

明细信息。此外，在“查询统计—学费到账查询”的“到账明细信息”页面，高校也可具体查看某名学生的贷款发放进度。

10. 如何查询各县资助中心联系方式？

高校在系统中为学生录入回执信息时，在回执录入页面中可查看该学生所在资助中心的联系方式。此外，也可访问国家开发银行助学贷款信息网（<http://www.csls.cdb.com.cn>），点击页面左侧的“各分行及资助中心联系方式”，即可查询各分行、各省资助中心和各县资助中心的联系方式。