



广东省教育厅

以此件为准

粤教助函〔2018〕56号

广东省教育厅关于印发《全国学生资助管理 信息系统技术支持服务实施细则 (广东省)》的通知

各地级以上市教育局，各普通高校、各省属学校：

为保障各级学生资助管理部门和学校使用全国学生资助管理信息系统（以下简称资助系统）顺利开展业务管理工作，提高资助系统问题的处理、反馈效率，根据教育部全国学生资助管理中心印发《全国学生资助管理信息系统技术支持服务规范（试行）》（教助中心〔2018〕29号），省教育厅制定了《全国学生资助管理信息系统技术支持服务实施细则（广东省）》，现印发给你们。各地各校可结合实际，制定本地本校实施方案，完善管理制度，明确职责分工，切实提高资助系统的应用水平。

附件：全国学生资助管理信息系统技术支持服务实施细则
(广东省)



公开方式：主动公开

抄送：全国学生资助管理中心。

校对人：宁冠超

全国学生资助管理信息系统技术支持服务 实施细则（广东省）

第一章 总则

第一条 根据《全国学生资助管理信息系统技术支持服务规范》，为进一步推动全国学生资助管理信息系统（以下简称资助系统）应用，规范和完善资助系统技术支持与服务工作，提高系统运维效率和各级用户满意度，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于市级用户（包括地级以上市教育局用户、普通高校用户与省直属学校用户）。

第三条 资助系统技术支持服务实行分级受理、逐级汇总、市级用户统筹。

第四条 技术支持受理问题主要包括：应用类问题（操作类、系统登陆类、培训指导类等）、技术类问题（数据问题、系统漏洞问题等）、用户申请、需求建议等四大类问题。

第二章 职责分工

第五条 省教育厅学生资助工作管理办公室（下称省助学办）统筹全省资助系统技术支持服务、用户培训等工作，安排或

委托专人负责受理各市级用户报来的问题。

第六条 省教育技术中心配合省助学办，配备专职团队，做好技术支持服务、用户培训等工作；负责本级用户资助系统运维工作。

第七条 地市教育局（学生资助管理部门）统筹本区域内资助系统技术支持服务、用户培训等工作。公开本市受理电话和受理邮箱，安排或委托专人负责受理本区域内资助系统用户反映的问题。并于每年9月向省助学办报送《全国学生资助管理信息系统技术支持服务备案表》（附件1）。

第三章 问题受理

第八条 应用类问题和技术类问题两大类问题，尽量在本级处理解决。无法解决的问题，市教育局应按学段整理汇总后，统一填写《全国学生资助管理信息系统应用类及技术类问题反馈表》（附件2），报省助学办解决。服务电话：020-87777742，服务邮箱：3448874014@qq.com 和 gdzzxt@gdedu.gov.cn（需同时报送）。

第九条 用户申请类问题，地市教育局按学段整理汇总后，统一填写《全国学生资助管理信息系统用户申请表》（附件3），报省助学办解决。服务电话：020-87777742，服务邮箱：gdzzxt@gdedu.gov.cn。

第十条 需求建议类问题，市教育局按学段整理汇总后，统一填写《全国学生资助管理信息系统需求建议表》（附件4），报省助学办解决。服务电话：020-87777742，服务邮箱：gdzzxt@gdedu.gov.cn。

第十一条 反映问题的来电应主动说明来电单位、身份、姓名、联系方式（供反馈问题处理情况使用）、问题简要描述以及是否紧急。反映问题的邮件主题和正文应按“XX市-XX学段-XX类问题（即应用类问题、技术类问题、用户申请、需求建议）”格式描述。

第十二条 原则上，只受理市教育局用户、普通高校用户与省直属学校用户的问题（不包含已组织培训且要求掌握的问题）反映。

第四章 问题办理

第十三条 收到问题后，各级学生资助管理部门应安排专人跟踪处理。实行“首接负责制”，建立问题处理进度清单。

第十四条 各级学生资助管理部门应及时处理问题。原则上，应用类问题应在1-2个工作日内给予答复；技术类问题应在2-3个工作日内给予答复；需求及建议类问题应在5个工作日内给予答复。

第五章 账号申请和发放

第十五条 地市教育局学生资助管理部门汇总整理本市用户账号申请需求，报送至省助学办。

第十六条 省助学办汇总整理全省用户账号申请需求，报送至国家用户账号管理部门，待批复后分发至各市教育局学生资助管理部门。

第六章 保障机制

第十七条 加强对各级用户的培训。省助学办定期开展对市级用户培训，各市教育局学生资助管理部门定期开展对下级用户的培训。新用户应在使用资助系统前接受相关培训，考试合格后方可操作。同时，应推进各级资助系统用户培训常态化，各级资助管理部门要制定培训方案，配套必要经费，确保区县级、校级用户每年至少参加一次培训。

第十八条 各级学生资助管理部门应按《全国学生资助管理信息系统操作分工及完成时间》要求，落实好资助系统数据填报，实现资助系统准确应用。

第十九条 各级学生资助管理部门应按《关于切实加强学生资助信息安全等有关事项的紧急通知》要求，规范好资助系统数

据用途，实现资助系统安全应用。

第二十条 实行资助系统建设应用督查通报机制。省助学办将联合省教育技术中心，对市教育局、普通高校、省直属学校资助系统综合应用、运行维护、技术服务等几个关键方面进行综合考评督查，并对督查结果进行通报。

第七章 附 则

第二十一条 市教育局、普通高校、省直属学校可根据本实施细则制定具体实施方案，完善管理制度，明确职责分工，指导各级管好用好资助系统。

第二十二条 本实施细则由广东省教育厅负责解释。

第二十三条 本实施细则自发布之日起施行。

- 附件：
- 1.全国学生资助管理信息系统技术支持服务备案表
 - 2.全国学生资助管理信息系统应用类及技术类问题反馈表
 - 3.全国学生资助管理信息系统用户申请表
 - 4.全国学生资助管理信息系统需求建议表