

福建助学 APP 常见问题解答

角色：辅导员

1. 心好累，每次登录系统都要输入一长串密码，密码又很复杂，怎么办？

建议使用谷歌浏览器，选择记住密码，登录比较方便，系统使用感也比较流畅。

2. 密码输入错了，账号被锁定了，怎么办？

密码区分大小写、特殊符号，一定要仔细输入，一旦输入错误次数达到 5 次账号即锁定。被锁定后请联系我进行解锁，解锁后可立即重新登录。

3. 终于成功登录系统，我这账号都有什么权限，需要做什么工作啊？

辅导员账号有认领自己班级的权限、审核自己所带学生申请资料的权限、下载学生申请资料的权限；需要做的工作有逐个审核学生提交的申请材料、给申请学生生成评议二维码并组织学生进行民主评议、计算排名差异，完成这些工作后将学生的申请提交到院系账号。

院系账号有编辑辅导员账号信息的权限、配置院系辅导员班级的权限、审核全院系学生申请资料的权限、下载学生申请资料的权限、在学校切线后下载认定结果名单的权限；需要做的工作有逐个复核学生提交的申请材料、对辅导员提交的计算排名差异异常的学生组织座谈、调研等进行研判，完成

所有这些工作后将学生的申请提交至校级账号，在校级账号完成切线工作后下载认定结果公示名单，对名单进行公示（除非极其特殊的情况，一般不建议院系对系统认定结果进行调整）。

4. 为啥我（辅导员）没办法认领自己的班级啊？

同一个班级只能被认领一次，如果出现无法认领自己班级的情况，检查是不是被其他老师错领了，如果发生错领的情况，请院系账号删除此辅导员账号、重新增加辅导员账号、重新认领。

5. 我（辅导员）第一次登录的时候认领了自己的班级，但是遗漏了个别班级，后面再登录想要增加班级但是那个按钮已经灰了，怎么办？

出现此种情况需要联系院系账号，请院系账号直接分配班级。具体路径为“教工信息管理（院系）-该辅导员-编辑-配置班级-年级空白处-专业空白处-班级空白处”。

6. 学生提交的认定申请中有部分需要提供佐证材料，但我这边后台没有显示图片，联系学生，学生说他在申请时提交了图片，这是怎么回事？

遇到此种情况，请将申请退回给学生，提醒学生下载 APP 最新版本（APP 不定时更新的，使用的一定得是申请时最新的版本；如果有的手机应用市场没有助学宝 APP 请学生先下载腾讯应用宝 APP，在腾讯应用宝 APP 里下载安装最新版本的

助学宝 APP)，重新登录、删除原来的图片，重新提交图片、提交申请。

7. 给学生进行民主评议的时候，我（辅导员）生成了评议二维码但是学生说啥也扫不出来，有时候甚至无法生成二维码，怎么办？

首先，建议使用谷歌浏览器或者猎豹浏览器登录 APP 后台进行系统操作；第二，多次尝试生成二维码；第三，给学生生成评议二维码后建议不要截图发给学生，通过“另存为”保存成图片发给学生，如果此种形式学生扫描多次仍然扫不出来只得让学生来到现场，直接生成二维码后让学生现场扫描。

8. 学生扫描民主评议二维码后，没有任何提示信息也没有出现被评议人的信息，这怎么办？

需要确认民主评议学生的专业班级与被评议人的专业班级是否一致，只有二者一致才会扫描成功。

9. 民主评议已经达到人数（不低于班级人数的 10%）但仍显示未达到人数，怎么处理？

暂时退出系统，耐心等待十分钟再重新登录并刷新界面，再点击计算平均分，就可以操作成功。

10. 计算排名差异时提示“需要在此页面筛选框里选择并查询您负责的班级”，如何处理？

在页面上方的筛选款里选择相应的年级、班级，再进行计算排名差异。

11. 点击计算排名差异时，显示当前互评分未补充齐全，无法进行计算，怎么办？

查看民主评议设置页面左下角记录条数与民主评议反馈统计页面左下角的记录条数是否一致，若不一致则说明未完成所有人申请人的民主评议，需要先完成所有申请人的民主评议工作，再计算排名差异。

（先在民主评议反馈信息统计页面计算平均分，再到资料审批页面选择年级和班级之后计算排名差异，不要勾选已经退回的学生信息。）

12. 学生多次填写错漏，需要多次退回给学生，这样是否会影响学生的申请资格？

系统已经解除退出次数限制，学生被退回次数不影响申请资格，但仍然建议提醒学生一次性准确提交，避免遇到系统升级、改版期间提交难问题。

13. 本来想退回给学生结果不小心点击了“撤销申请”怎么办？

“撤销申请”后的学生将无法申请国家助学金，如果误点“撤销申请”第一时间联系校级账号，由校级账号联系教育厅处理。

（一定要慎重点击“撤销申请”!）

14. 给学生计算排名差异，结果有学生计算排名差异异常，怎么办？

对于计算排名差异异常的学生，辅导员综合了解学生情况后认为学生申请不存在问题的仍然可以选择“通过”提交至院系账号；院系通过查阅资料，了解辅导员家访或访谈情况后，判断学生实际存在困难则处理为“测评无误”后“通过”，提交学生信息至学校账号；判断学生材料填写有误则“退回”重新提交，判断学生虚假填报可“撤销申请”（注意慎重操作“撤销申请”，撤销申请后学生本学年不能再次提交认定申请，不能申请国家助学金）。