

福建助学 APP 常见问题解答

角色：学生

1. 老师，我输入账号和密码之后提示“登录信息错误”，怎么办？

大部分“登录信息错误”都是输错了密码，短信密码一般是8位，需要区分标点符号和大小写，正确输入之后才能登录。

2. 老师，我APP端账号密码忘了，您能不能给我重置一下啊？

APP端学生账号忘记密码，只能自行点击忘记密码，无法通过电脑端或者校级管理员手动解锁或者重置密码。

3. 老师，我登录时老是出现“交换密钥请求超时”“交换密钥失败”“加密方式已过期”“登录超时”等信息，没有办法顺利登录，怎么办？

经开发运营商技术部排查，出现这种情况是因为通信供应商域名匹配有问题，目前部分手机无法正常登录使用福建助学APP，开发运营商正在与供应商沟通解决。

你暂时可以先借用已经成功提交申请的同学的手机，退出其账号、登录自己的账号进行申请。

4. 老师，我注册时提示“身份证号码被占用”，怎么办呀？

将你的情况反馈给辅导员老师，由辅导员老师反馈至学生资助管理中心进行身份解绑即可。

5. 老师，我注册时提示“手机号码错误”，没办法注册，怎

么办啊？

你需要下载最新版本的福建助学 APP 方可顺利注册，如果手机自带的应用市场无法找到，可以去应用宝等第三方应用市场下载。

6. 老师，我注册了但是手机怎么没有收到验证码啊，这怎么办？

查看你的手机设置，是否设置了短信拦截，如果解除拦截后仍然无法收到短信可以将手机卡插在其他手机上进行注册。

7. 老师，我注册时进行了实名认证，但是认证后显示“未检测到学籍”“undefined”，没办法填写信息，怎么办啊？

检查你的实名认证身份证信息，是否在输入身份证号时有错漏，如数字输入错误、输入了空格、输入了标点符号等。如果检查信息准确无误，将你的情况反馈给辅导员，由辅导员反馈至学生资助管理中心进行进一步解决。

8. 老师，我登录 APP 时账号被锁住了怎么办？

APP 登录时账号被锁定，在无操作的情况下 4 小时后自动解锁，如果 4 小时后还是不能自动解锁，你需要直接点击忘记密码进行密码重置，之后正常登录。

9. 老师，我在家庭经济认定申请中需要上传证明图片，到那时我没有办法上传或者上传了我也看不到图片，怎么办呢？

福建助学 APP 不定时进行更新，申请时务必使用当时的最新版本方可顺利提交申请材料。如果学生本人只能看到缩略图

也不用担心，老师们在后台可以看到图片。

10. 老师，我在家庭经济认定申请环节提交了图片，因为信息有误您给退了回来，我修改之后再查看怎么还是显示之前错误的图片？怎么办呀？

图片信息修改并且上传成功后直接提交就可以了，不要中途返回查看，未提交的状态下返回查看，系统就会退回到历史信息。

11. 老师，我的家庭经济认定申请被退回了，但是我 APP 上显示的是“待审核”，我辅导员老师说他那边显示的是“已退回”，我又没有办法重新提交申请，怎么办呀？

将你的情况反馈给辅导员老师，由辅导员老师反馈至学生资助管理中心，学生资助管理中心将联系 APP 开发运营商，由开发运营商进行问题解决。

12. 老师，我已经提交了家庭经济情况信息采集申请，但是我发现我填错了，我想补充材料、修改原来的申请信息，怎么办呀？

联系辅导员老师，请其将你的申请退回，修改后再重新提交。

13. 老师，我爸爸（妈妈）离世了，但是我没有办法提供什么证明材料……

可以提交户口本注销等证明材料，如果没有此类证明材料，手写具体情况并且签字拍照上传。（抱抱你）

14. 老师，我发现我的“家庭人均收入”一栏是灰色的，我

没办法填写，怎么办？

家庭人均收入是根据家庭成员自动计算的，不需要申请人自己填写。

15. 老师，我 APP 上显示我的审核状态是“高校不通过”“高校院系不通过”，咋回事啊？

显示审核不通过的表明你已经被撤销了申请资格，本学年将无法申请国家助学金。院系在进行撤销申请时进行了严肃地核实工作，撤销申请建立在你本人的确认意向之上，一旦撤销无法恢复。

16. 老师，我已经提交过家庭经济困难认定申请了，但是现在我不想认定了，怎么办？

一旦提交了家庭经济认定申请就要参加民主评议，不然系统已经将你纳入申请总人数，如果不完成民主评议则辅导员老师无法进行排名差异计算。如果要退出申请，可以在完成民主评议后由院系账号退回辅导员账号、辅导员账号退回给你；或者由学校账号进行“撤销申请”处理，但是非常不建议“撤销申请”处理，撤销申请后你将不能再次申请认定，也无法申请国家助学金。

16. 老师，这个福建助学 APP 的评分依据是什么呀，我觉得我的得分比我预想中的低……

运营开发商按照福建省教育厅家庭经济困难认定指标体系进行系统设计，此体系覆盖面广，各个项目权重不同，对同

学们的家庭经济情况进行总体的评估；同时，全省采用统一标准，不存在厚此薄彼的情况，整体上来说客观公正的。

17. 老师，我申请助学金，但是系统提示“非本省户籍”，但我其实是本省户籍呀，这怎么办？

将你的情况反馈给辅导员老师，由辅导员反馈给学生资助管理中心进行信息重新编辑。

18. 老师，为啥我会收到兴业银行的短信还有邮寄的材料啊？

在家庭经济情况采集里面有个“是否需要申请兴才计划助学贷款”栏，此栏选择“是”的同学都会收到系统自动发送的短信和兴业银行寄送的相关材料。