

《广东省推动基础教育高质量发展行动方案》正式发布

# 到2025年 广东新增基础教育公办学位438万个

**新快报讯 记者王娟 通讯员粤教宣报道** 9月18日,广东省政府印发了《广东省推动基础教育高质量发展行动方案》(以下简称《行动方案》),聚焦教师队伍建设及公办优质学位供给两个核心任务,明确力争用15年时间,解决全省基础教育发展不平衡不充分的问题,建成高质量基础教育体系,全省基础教育办学质量和综合实力跨入国内先进地区行列。其中,将重点加强粤东粤西粤北地区校长教师队伍建设;增加公办优质学位供给。到2025年,全省新增基础教育公办学位438万个,包括33万个幼儿园公办学位、375万个义务教育公办学位和30万个普通高中公办学位;到2035年,公办优质学位大幅增加。

## 到2025年广州将增公办学位75.99万个

省政府的通知中《广东省增加中小学幼儿园公办优质学位供给实施办法》(以下简称《实施办法》)提出,到2025年,实现学位供给总体平衡和布局结构合理,新增基础教育公办学位438万个(其中幼儿园33万个、义务教育375万个、普通高中30万个);全省学前教育“5080”成果得到巩固提升,九年义务教育巩固率达到96%以上,高中阶段教育毛入学率达到95%,全面消除中小学大班额。

《实施办法》明确,结合各地实际制定“十四五”期间基础教育公办学位建设规划,新增学位分解任务到21个地级以上市。其中,珠三角需增加公办学位323.96万个,广州、深圳、东莞、佛山位居前列,分别为75.99万个、67.63万个、57.65万个和44.31万个。粤东粤西粤北需增加114.13万个,汕头、揭阳、湛江、汕尾位居前列,分别要增加16.46万个、15.76万个、15.23万个和11.52万个。

《行动方案》鼓励各地创新学校办学模式,多渠道扩增公办学位。鼓励和支持学校特色、多元、创新发展。鼓励和支持广州、深圳等珠三角地市扩大普通高中招生规模,探索实施异地办学模式,允许土地资源紧缺的地市采取合作办学方式异地举办公办中小学。要优化调整公办民办义务教育结构,原则上不得审批设立新的民办义务教育学校(含民办九年一贯制学校、十二年一贯制学校和完全中学)。

## 从7个方面实施“新强师工程”24条

《行动方案》提出实施“新强师工程”24条,明确加强基础教育领域教师队伍尤其是粤东粤西粤北地区教师、校长、教研员队伍建设改革的具体目标,从加强和改进师德师风建设、推动校长队伍专业化发展、加强骨干教师队伍培养、提高教师队伍整体素质、打造高水平教研队伍、加强教师专业发展支持体系建设、加强管理制度改革创新等7个方面提出系

列措施,加强组织保障,确保“新强师工程”顺利实施,取得实效。

到2025年,幼儿园专任教师大专以上学历比例达到93%,其中珠三角地区和粤东粤西粤北地区分别达到98%和83%;小学专任教师本科以上学历比例达到83%,其中珠三角地区和粤东粤西粤北地区分别达到93%和58%;初中专任教师本科以上学历比例达到96%,其中珠三角地区和粤东粤西粤北地区分别达到98%和92%;高中阶段学校教师硕士研究生以上学历比例达到22%,其中珠三角地区和粤东粤西粤北地区分别达到25%和14%。普通高中和义务教育学校校长学历层次全员达到本科以上,幼儿园园长学历层次全员达到专科以上。到2035年,教师队伍学历层次进一步提升,学科结构、职称结构、年龄结构适应教育现代化发展需要。

## 加强粤东粤西粤北校长教师队伍建设

《行动方案》要求重点加强粤东粤

西粤北地区校长教师队伍建设,并向原中央苏区、革命老区、民族地区倾斜。到2025年,粤东粤西粤北地区校长教师队伍能力素质显著提升;到2030年,粤东粤西粤北地区校长教师队伍能力素质与珠三角地区差距明显缩小;到2035年,粤东粤西粤北地区校长教师队伍整体水平与珠三角地区大体相当。

## 基础教育高质量发展列为“一把手工程”

《行动方案》要求,市县两级政府要将基础教育高质量发展列为“一把手工程”,全力推动基础教育高质量发展取得实效。要明确本地基础教育高质量发展的目标、任务,制定细化实施方案,明确推进基础教育高质量发展的时间表、路线图。市县两级政府主要领导是第一责任人,市县两级政府常务会议要定期专题研究相关工作,解决重点难点问题;市县两级政府主要领导年终述职必述基础教育高质量发展工作。

特别报道

# 专业服务二十载 真诚感动心不改

2001年9月19日,中国人寿保险股份有限公司开设了全国统一服务热线电话95519,由各省级分公司组建队伍,广东省分公司95519联络中心(以下简称“广东95519”)应运而生。广东95519用“专业、真诚、感动、超越”的服务理念扬帆起航,坚持创新和发展,20年间服务的客户达48457028人次,位列全国95519联络中心前列。

## 不忘初心谋发展,牢记使命谱新篇

回顾二十年发展历程,广东95519经过了传统服务期、多元服务期、智能服务期三个阶段发展。2001年-2006年,是广东95519传统服务期,这阶段服务内容从单纯的来电咨询,逐步丰富至保单查询、外呼、投诉、报案等项目,完成基础服务体系搭建。2007年-2016年,随着服务集约、区域集中模式的引入,广东95519进入快速多元化发展黄金十年,陆续完善呼入省集中、呼出省集中、通知转客服集中和夜间服务区域集中;服务内容不断拓宽,逐步新增了电话保全、电子化回访、多媒体通知、微客服和微回访等项目,客户服务全面进入多元服务时代。2017年,伴随智能服务新时代的到来,广东95519正式迈进智能服务发展阶段,智能客服、智能语音导航、智能回访、智能通知、智能机器人等新一代产品陆续上线。

## 双心双聚优服务,奋发有为塑一流

广东95519以客户为中心,以服务为中心,聚焦服务效率和质量,满足客户日益增长的服务诉求。广东95519弘扬“工匠精神”,实施四个百分百:一是微笑服务百分百;二是解决问题百分百;三是业务知识百分百;四是员工满意百分百。广东95519一直秉持“接好每一通电话、服务好每一位客户、架起与客户之间的桥梁”的宗旨,开展“爱在心间 美在身边”“今日美声”“一站服务、满意十分”“服务金点子”等活动,营造人学先进、个个当标兵的良好氛围,不断涌现出一批业务扎实、技能过硬的优秀客服代表,打造“简捷、品质、温暖”的卓越服务,客户接通率99%,客户满意度接近100%。

## 心系群众办实事,为民服务献真情

广东95519心系群众,把“客户、基层”作为

服务重点,争做为民、惠民、便民的实事和好事。无论“山竹”台风还是新冠疫情,广东95519攻坚克难,坚持24小时服务,满足每一位客户的服务需求。为把“关爱老年人”落到实处,广东95519专门打造贴合老年人需要的、有温度的“适老”电话服务。今年5月广州新冠疫情疫情期间,中心党员主动请缨,冲锋“疫”线,顶着酷暑暴雨,到封闭社区做抗疫志愿者,用实际行动传递爱心。日常生活中积极参与环保、节能减排、赈灾和为希望小学捐赠等公益活动,力所能及地帮助有需要的人。

## 春华秋实二十载,砥砺奋进结硕果

广东95519在高质量服务的目标引领下,谨记肩负的使命,团结拼搏、锐意进取,获得了一系列社会荣誉。在行业,95519已连续15年蝉联全球最佳客户联络中心称号,广东95519更荣获CCCS五星级认证、广东省质量协会“广东省客户满意服务明星班组”等殊荣。在中国人寿众多的服务团队中,脱颖而出,荣获了“优质服务先进集体”“用心经营,诚信服务”“模范联络中心”“守护安康优秀联络中心”“创新成果小微创新奖”“最佳学习型组织”等集体荣誉。广东95519也培养了一批优秀的工匠,有广东省五一劳动奖章获得者,也有广东省经济技术创新能手,还有中国人寿“优质服务先进个人”“全国优秀先进个人”“百朵金花”和“国寿十佳管理者”等。

二十载匠心不凡,好服务至臻致远。未来广东95519将依托粤港澳大湾区建设,秉承追求卓越、自强不息的“成人为己,成己达人”的公司文化精髓,以党建为引领,以保持优良服务品质为中心,以提高客户满意度为导向,以造福社会为宗旨,持续不断地向着更高水平迈进!



保险·投资·银行

2001-2021中国人寿95519客户服务专线开通20周年