

温州市教育局办公室文件

温教办电〔2018〕3号

温州市教育局办公室关于进一步推进 温州市中小学生在在线答疑项目工作的通知

各县（市、区）教育局，浙南产业集聚区文教体局，市局直属各学校：

为了调动全市在职优秀骨干教师资源，为中小學生免费提供课余学习辅导、作业答疑、心理咨询等服务，共享优质资源，推进教育公平，根据 2017 年温州教育十大工程中实施智慧教育工程的相关意见，及 2018 年市民生实事项目的要求，市教育局通过政府购买服务、学生免费使用的方式于 2017 年 4 月先期为市直属学校开通了温州市中小學生在线答疑平台（以下简称平台），在半年多的运行中效果良好，现按计划向各县（市、区）推行使用。为进一步做好下阶段的工作，特提出如下要求：

一、平台软件

平台采用温州移动公司提供的 app 软件，通过常规在线答疑、互动同屏直播答疑、智库检索自主答疑和名师预约直播等四种形式，为学生非在校时间提供知识答疑和心理咨询服务。

二、答疑对象和学科

目前已开通高中数学、物理、化学、生物等 4 个学科，初中语文、数学、英语、科学、历史与社会、思想品德（道德与法制）等 6 个学科。今后视运行情况再逐步向其它学科延伸，最终实现学段、学科、区域全覆盖。

三、答疑教师

答疑教师为温州市在职骨干教师即温州市三个层次的骨干教师（第一层次分别为省特级教师、教授、名教师、名校长、名班主任；第二层次分别为教坛新秀、教坛中坚、教坛宿将；第三层次分别为骨干教师、骨干班主任）。现阶段分工为：第一层次教师参与名师预约讲座，第二、三层次教师参与日常固定值班答疑服务，其他普通老师可自由上线答疑。

四、答疑服务时间

教师在线答疑服务时间（如有变化以 app 端公布为准）

年段	时间	备注
高中	每周五晚上，周六上午、下午、晚上， 周日上午、下午共 6 个时段	上午 10:00-11:30 下午 14:30-16:00

初中	每周一到周五晚上，周六和周日上午 共 7 个时段	晚上 19:30-20:30 (学生提问通道会提前 2 个小时开放。)
注：名师预约直播经统筹安排后定期开展，时间以 app 端公布为准。		

值班答疑老师由市统筹安排，保证每个时段有一定数量的老师在线，并视项目进展情况酌情增减。教师可通过 app 端个人中心查询自己近期的排班、请假等记录，平台会提前 48 小时短信提醒老师值班时间，无特殊情况不得随意请假，严禁私自换班，如需请假必须提前 24 小时通过 app 端提交请假申请，待审批通过后方可正式生效，否则“以未请假且未上线情况”处理。

五、平台管理

(一) 数据采集及更新维护

平台将采集、录入并及时更新所有参与讲座及答疑教师的相关信息，第一、二层次教师信息由市名师办统一提供市电教馆负责录入，第三层次教师信息由各县（市、区）名师办负责进行采集核对并进行日常管理，完成后由各地教育技术部门导入系统生成账号。信息仅限单位名称、姓名、学科、骨干考核名称、层次、手机长号（即账号）、短号。

学生信息采用开放式自行注册方式，由各地教育技术部门督促落实，当地移动公司人员配合宣传（市直学校学生已通过统一导入方式登记的无需再自行注册）。信息仅限学校名称、姓名、

学段、入学年份、班级、家长手机（即账号）。另外为保证数据的准确性，平台学生信息将定期与学籍信息进行比对，学籍信息由各学籍管理部门配合提供。

（二）答疑教师管理

答疑教师管理采取市、县、校三级管理模式，市级各部门负责全市第一、二层次教师，各县（市、区）负责本区域第三层次教师，各学校要有相应的制度配合上一级的管理。各级管理内容包括教师信息管理、培训、数据统计、制定考核机制、考核奖励、请假审核等。

六、实施保障

各地教育计财、人事、名师办、教育技术部门要协同做好此项工作。

（一）各县（市、区）教育局提供专项经费保障项目实施，平台年服务费由各县（市、区）参照一定比例通过政府采购支付，答疑值班教师劳务费由市局统一按答疑时长支付给教师，以每小时 150 元计算。

（二）各地教育技术部门负责平台技术服务、协调整个项目的进展、经费使用、数据统计等。定期组织召开项目情况反馈会议，及时解决存在的问题。

（三）各地人事、名师办负责教师日常管理，负责组织培训事宜，向教师落实有关要求，提供政策支持，制定教师考核机制，

将教师的服务时间和质量纳入教师职称评定、名师考核和教师支教等指标体系中，作为教师职称评定和评先评优的参考依据之一，为贡献突出的答疑教师颁发相应证书以资奖励。目前第一、二层次教师已纳入市名师办对教师的年度考核中，第三层次教师由各地自行制定考核标准。

（四）对于有意向在以上民生答疑服务时间以外开通本校教师单独针对本校学生答疑服务的，可以直接与公司联系并开通，具体费用及方式自行对接。

（五）各地在实施过程中需落实专人负责以确保数据安全性，所有数据经手人员均需签订保密协议，并报各地教育技术部门备案。

七、其它事项

（一）教师学生信息采集、培训等相关事项需在 2018 年 1 月底前完成，确保寒假开始正常使用。

（二）温州市电教馆联系人：林圣科，办电：88609881，虚拟网：613811，邮箱：121365138@qq.com；市名师办联系人：陈易，联系电话：88611620，虚拟网：681051，邮箱：912159478@qq.com；平台服务商项目经理：何华栋，手机：15858035583，虚拟网：693583。

（三）日常客服电话：13957770018 转 3（此电话可向教师和学生公布），或关注“温州在线答疑”公众号 wzzxdy1。

附件：答疑软件下载二维码

温州市教育局办公室

2018年1月11日

（此件公开发布）

抄送：省教育厅，市委，市人大，市政府，市政协。

温州市教育局办公室

2018年1月11日印发

附件：答疑软件下载二维码



 苹果版教师端



 安卓版教师端



 苹果版学生端



 安卓版学生端