

广东省教育厅

广东省教育厅办公室关于做好 2025 年暑期 学生资助热线电话工作的通知

各地级以上市教育局，各普通高校、省属中小学校：

根据教育部全国学生资助管理中心《关于进一步做好学生资助热线电话工作的通知》（教助中心〔2025〕17号）要求，为落实好国家学生资助政策，及时受理暑假期间学生资助政策咨询和问题投诉，帮助学生尤其是大学新生及时准确了解学生资助政策，顺利申请相关资助项目，现就做好有关工作通知如下。

一、2025 年暑期热线电话的开通和受理

（一）开通时间。2025 年省教育厅热线电话受理时间为工作日 8:30—11:30 和 14:30—17:30。各地市、各县（市、区）、各高校、各中职学校均要开设学生资助热线电话，开通时段应充分考虑到学生的实际需要。

（二）受理内容。各地全面受理从学前教育至高等教育全学段学生资助政策、相关咨询内容以及问题投诉。

二、高度重视，专人负责

各地各校要高度重视学生资助热线电话工作，制定工作流程，安排专人负责热线电话受理工作，耐心解答学生资助政策咨询，妥善处理问题投诉。热线开通期间，各地各校要确保热

线电话打得进、有人接，省教育厅将对各地各校热线电话开通情况进行抽查。

三、全面开设，加强管理

学生资助热线电话暑期受理具体时间应结合高考、中考招生录取时间合理确定。各地各校暑期学生资助热线电话应与本地本校日常咨询电话保持一致并相对固定。各地各校要加强对学生资助热线电话开通情况、运行情况、人员培训、投诉处理情况的管理和监督。

四、设立县级学生资助管理部门“主任接待日”工作机制

鼓励县（市、区）学生资助管理部门建立“主任接待日”工作机制，每月确定并公布一天为接待日，由县级学生资助管理中心主任与学生、家长、群众、媒体等面对面交流，倾听民生诉求、解答难点问题。

五、主动公开，及时响应

各地各校要主动加强与当地新闻媒体和学校宣传、招生等部门的沟通协调，多渠道、多方式向社会公布学生资助热线电话。要按照“分级负责、归口管理，谁主管、谁负责”的原则认真做好学生资助投诉问题的处理工作，及时响应，做到“件件有落实”。对于教育部和省教育厅反馈的学生反映“绿色通道”不畅、拒绝学生入学等紧急问题，各校要做到“当日投诉，当日解决”；对于其他投诉问题，各地各校要在接到投诉后5个工作日内将问题处理完毕，并及时反馈省教育厅，未及

时处理完毕的需说明原因。

六、按时准确报送相关信息

请各地市教育局填写《2025年广东省地市学生资助热线电话情况表》（附件1），各高校及各省属中小学校填写《2025年广东省学生资助热线电话情况表》（附件2），于6月20日前以电子表格形式，逐级汇总将报送材料命名为“报送单位名称+学生资助热线电话”，通过全国学生资助办公系统报送，请勿从其他渠道报送。省教育厅将向社会公布省、市、县和高校暑期学生资助热线电话号码与开通时间。请各地各学校认真进行核对，确保信息准确。

联系人：朱顺平，卢雪莹；电话：020-37629503，020-37628713。

附件：1.2025年广东省地市学生资助热线电话情况表
2.2025年广东省学生资助热线电话情况表

广东省教育厅办公室

2025年6月11日

公开方式：依申请公开

校对入：朱顺平