

共青团中央文件

中青发〔2020〕7号

共青团中央印发《关于加强新时代12355青少年服务台建设的意见》的通知

共青团各省、自治区、直辖市委，新疆生产建设兵团团委：

为深入贯彻习近平总书记关于青年工作的重要思想，落实共青团十八大和十八届二中、三中、四中全会精神，提升共青团服务青少年的能力和水平，落实中央巡视整改意见，经团中央书记处同意，制定了《关于加强新时代12355青少年服务台建设的意见》。现印发给你们，请认真贯彻落实。

2006年9月26日共青团中央印发的《关于建设12355青少年服务台的意见》同时废止。

共青团中央

2020年4月2日

关于加强新时代 12355 青少年 服务台建设的意见

“12355”是共青团开展青少年权益服务的公益短号码。12355 青少年服务台是共青团主办，依托专业力量、协同职能部门，直接面向青少年提供成长咨询和权益服务的工作阵地，是各级团组织参与基层社会治理的有效载体。为深入贯彻习近平总书记关于青年工作的重要思想，落实共青团十八大和十八届二中、三中、四中全会精神，提升共青团服务青少年的能力和水平，提出以下意见。

一、明确新时代的发展定位

(一) 总体要求。围绕“倾听心声、维护权益，专业服务、关爱成长”，落实《中长期青年发展规划（2016—2025年）》工作部署，提升法律、心理核心服务功能，回应青少年亟待解决的成长烦恼和发展难题；坚持省域统筹、地市为主，争取党政支持、整合社会资源实现事业化发展，打造便捷、可靠、青少年信赖的专业服务平台。

(二) 基本原则

——坚持党领导下的团属阵地性质。把握正确政治方向，将促进青少年健康成长与共青团履行政治职责紧密结合，在具体服务中体现对青少年的政治引领。强化团组织对服务台的领导责任，围绕共青团主责主业，主动融入“青年之声”建设整体规划，与其他团属阵地相互补充、形成合力。

——坚持公益性、专业化发展模式。落实群团改革要求，使服务台成为共青团开展社会化服务、参与基层社会治理的重要依托。在培育联系专业力量、与社会组织和商业机构开展合作过程中，突出社会效益，恪守公益原则。强化服务台的专业属性和独特优势，增强个案处置能力，提高解决问题的实效。

——坚持依法依规运营和开展服务。严格遵守法律法规和行业管理规章，对青少年的咨询求助，依法依规予以回应，心理干预中尤其要遵守职业伦理规范。开设网站和新媒体平台、制作宣传文化产品，严格落实意识形态工作责任制，把好政治关、风险关。加强数据保密管理，依法保护青少年的个人信息。

（三）建设目标。线上线下的有效联动，强化核心功能和品牌优势，打造青少年身边便捷可及的服务窗口。全国范围内合理布局、整体活跃，形成层级分工明确、上下互联互通的服务体系。稳定联系专家队伍、志愿者和志愿服务团队、社会组织和社工机构等，建设为共青团维护青少年权益工作提供社会支持的服务枢纽。

二、构建权责清晰的运行机制

（四）理顺层级管理机制。团中央维护青少年权益部制定服务标准和工作规程，开展跨省协调和业务交流，对各地服务台运行情况进行考核，运营“青少年12355”网络服务程序，配合承担“青年之声”的权益服务功能。省级团组织确定省域内12355青少年服务台建设规划，统一调配资源力量，指导地市级团组织开展相关工作。广东、上海、湖北武汉、江苏南京、山西太原、云南昆明6家全国区域中心发挥自身优势，辐射带动周边地区，

协同处理跨地域个案，承接业务培训和工作督导。

(五) 优化区域站点布局。根据当地经济社会发展实际和工作基础，可以在省会或工作基础较好的城市建设省级统一接入的服务台，也可以以地市为单位分别接入、实体化运营。如设立省级统一接入的服务台，地市应建立 12355 线下服务阵地，联系专业力量、承接个案处置、开展线下服务。根据目前条件，县级地区原则上不再新建站点，可承接线下服务活动。对于缺乏专业支撑、作用发挥不佳的空号、弱台，予以必要的撤并整合。

(六) 明确职责功能定位。发挥服务台的窗口功能和转介职能，既不大包大揽，也不推诿回避。对于一般性法律、心理咨询，简单的直接答复，复杂的可安排面询、商谈。对于困难问题的求助，根据工作流程，转介党政职能部门或团内其他部门妥善解决。对于权益侵害个案，及时报告司法机关进行处理，必要时联动社工力量开展关爱帮扶。

(七) 逐步实现实体运作。鼓励有条件的服务台注册以团组织为业务主管单位的民办非企业单位，或列入团属事业单位、“青年之家”平台，使 12355 青少年服务台具备政府购买服务项目竞标资格。争取财政经费支持，强化社会资源募集手段，探索“团组织管理+机构运作+基金支持”的事业化发展道路。

三、健全运转有序的工作体系

(八) 拓宽咨询接入渠道。顺应网络新媒体发展趋势和青少年沟通交流特点，在传统热线电话的基础上，充分融合网站、微博、微信、小程序、短视频等新媒体渠道，优化 12355 网络程序和相关新媒体终端，提供电话、语音、留言等多种接入服务。与

青少年聚集的互联网平台开展合作，把服务程序前移，嵌入用户界面，依托属地服务台建立个案干预机制。

(九) 规范服务处置流程。建立语言规范、应答技巧、工单记录、首问负责、回复时效等工作制度，严格按标准化流程进行。针对个案处置，完善案由分类、风险评估、转介程序、跟踪反馈等工作制度，建立与相关职能部门和司法机关的通报、转介、处理机制。对跨地域个案，统一转介工单，建立联合研判处置机制。定期委托第三方机构开展评估督导，重视青少年用户的满意度反馈，切实提高服务质量。

(十) 注重数据积累使用。推广运用信息管理系统，统一数据字段，逐步实现各地服务台数据共享。依托日常数据积累建立研究报告机制，把握各类青少年群体的权益诉求和舆情信息，为党政职能部门决策提供参考。建立典型个案研判预警机制，及时发现苗头性问题，助力防范和化解社会风险。将相关案例转化为法治、心理教育素材，开展以案释法、舆论引导工作。

(十一) 树立标识品牌意识。规范使用 12355 青少年服务台台标、徽标，在形象视觉识别方面实现全国相对统一。开展线上线下服务、项目合作和宣传活动中，注重凸显“共青团”元素和“12355”品牌。根据各地实际，鼓励开发话题栏目、微课直播、短视频、动画和影视作品等。选聘拥护党的领导、热心青少年公益、社会形象好的知名人士担任代言人，努力提升 12355 的社会知晓度。

(十二) 稳妥拓展服务领域。巩固法律、心理等传统服务领域，继续深化寒暑期青春自护、关爱进城务工青年及随迁子女、

中高考心理减压等专项行动。结合推动实施《中长期青年发展规划（2016—2025年）》，以未成年人和学生为重点，开展家庭教育、身心健康、司法保护、预防校园欺凌等方面的咨询服务和个案介入。配合开展共青团、少先队组织标志标识清理整治，做好相关举报线索的收集和移交。有条件的地方，可以适度拓展至青年就业见习、婚恋交友、社会保障等服务领域。

（十三）积极参与基层治理。在自然灾害、公共卫生、社会安全等重大突发公共事件中，根据应急响应机制要求，及时动员专业力量提供情绪疏导、心理咨询、法律援助等应急服务。推动12355走进社区，广泛开展法治宣传教育、禁毒防艾宣传、家庭教育、青少年网络素养教育等活动。配合民政部门和乡镇（街道）、村（社区），针对留守儿童、进城务工人员随迁子女、残疾青少年、困境儿童、建档立卡贫困家庭青少年等群体，承担发现、报告、转介职责，提供社会融入、亲情关爱等帮扶服务。

四、完善整体协同的保障机制

（十四）努力争取党政支持。依托青年工作联席会议、未成年人保护委员会、预防青少年违法犯罪专项组、“青少年维权岗”创建单位等，积极承接政府购买服务项目或财政专项支持。争取工信部门支持，把12355青少年服务台建设纳入地方信息化建设工程项目。继续和民政部门合作建设12355未成年人保护专线，会同卫健部门加强青少年心理健康服务体系建设，积极推进健康中国行动——儿童青少年心理健康行动。

（十五）强化团内指导联动。各级团组织要重视12355青少年服务台建设，加强工作规划和指导，选准用好机构负责人，在

人员经费、活动开展、办公场地等方面提供基础保障，做好项目运营中的风险管控。协调团的各条战线及团属事业单位，解决好服务台转介、提交的青少年成长问题，统筹 12355 和“青年之声”的工作对接。对接属地学校团委、少工委，为学生权益维护工作提供专业支持。

（十六）有效盘活专业队伍。联合党政职能部门，建立咨询专家、青少年事务社工、志愿者等各类人员上岗标准及注册、培训、督导、考核机制。建立志愿者认证体系，完善管理机制和激励机制。建立分领域专家顾问团队，利用网络平台实现紧密联系、资源调配和有效激励。继续与全国律师协会、中国心理学会等机构合作开展督导和培训，研究制定专业服务标准。委托各区域中心牵头组建教研组，定期开展业务交流。

（十七）充分整合社会资源。加强与 12345 政府（市民）热线、12320 公共卫生热线、12348 法律咨询热线、12338 妇女维权热线等其他公益短号码的协同，发挥独特功能，形成优势互补；与政府（市民）热线并线运行的地区，应着重建设线下实体化服务阵地。密切与属地律师事务所、心理咨询机构、青少年事务社工机构、各类基金会和公益组织的合作，鼓励开展项目众筹，提高社会化资源整合能力。

抄送：团中央书记处各同志、派驻纪检监察组负责同志，
团中央机关各部门，各直属单位。

共青团中央办公厅

2020年4月8日印发
