

# 共青团中央办公厅情况通报

[2015] 17 号

---

## 秦宜智同志在“青年之声”互动社交平台 服务能力建设推进会上的讲话

(2015 年 6 月 24 日上午，根据录音整理)

今天的推进会，是“青年之声”互动社交平台成长过程中召开的一次重要会议。我们把团中央机关各部门、试点省份团委有关同志，“青年之声”技术平台负责同志以及八个服务联盟、婚恋服务委员会、爱心传递基金的负责人和成员代表召集在一起，就是要群策群力，总结经验，分析问题，对平台下一步发展进行再思考、再动员和再部署，特别是深入探讨如何提高服务能力、把“青年之声”平台建设工作做得更深入、更扎实、更有效。

着眼于搭建共青团与青年之间密切联系的网络沟通桥梁，今年五四前夕，我们在认真研究、充分论证的基础上，开通了“青年之声”互动社交平台。近2个月来，平台的访问量达1.44亿人次，青年留言和提问达到5万多条。这两个数字，分别相当于团中央官方网站历年访问量的总和和团中央机关一年信访量的100多倍，充分体现了平台不同于以往团青联系方式的巨大优势。事实证明，我们通过“青年之声”平台广泛联系青年、倾听青年诉求的探索见到了初步成效，展现出广阔空间。李源潮同志对于“青年之声”平台给予了充分肯定，指出“网络平台很有创意。要不断创新，加强管理，确保政治方向，吸引广大青年参与，使之成为团结和引导广大青年跟党走的新阵地”。

在短时间内能够取得这样的成绩，离不开参与“青年之声”平台运行的各方面同志的扎实工作和辛勤付出。平台建设工作协调小组尽职尽责，积极推动解决实际运行中遇到的困难和问题。机关各部门以高度负责的态度，认真做好青年提问的分办和回答工作，目前已累计回复问题3000多条。网络影视中心承担了平台日常运行管理和技术保障工作。有关直属单位和社会专业机构牵头组建线下服务联盟提供专业化服务。各省级团委积极推进平台的纵深发展，目前已有12个省份启动了本地“青年之声”的试点建设。在这里，我代表团中央书记处，向所有为“青年之声”平台建设付出努力和汗水的同志们，致以衷心的感谢！

刚才，9位同志结合各自工作实际，从不同角度介绍了平台

运行和建设情况，既有经验交流，又有问题分析，还有工作打算和建议，对于进一步推动“青年之声”平台建设很有启发意义。下一步，由八个服务联盟、婚恋服务委员会、爱心传递基金构成的十大服务体系将进入实际运行阶段，12个省份的试点工作也将全面铺开，任务是十分艰巨和繁重的。希望大家高度重视、精心组织、扎实推动，既全团步调统一、实现规范公转，又要突出各自特色、实现漂亮自转，推动“青年之声”不断迈上新台阶。

下面，我围绕加强服务能力建设、推动“青年之声”平台巩固深化，谈三点意见，与大家交流。

## **一、深刻认识建设“青年之声”互动社交平台的重要意义，切实增强做好这项工作的责任感、紧迫感**

习近平总书记对于共青团做好网上青年工作高度重视，强调扩大团的工作有效覆盖面不仅要看到有形的对象，而且还要看到无形的对象。团十七大以来，全团认真贯彻落实习近平总书记重要要求，扎实推进网络新媒体工作特别是网上舆论引导工作，取得了阶段性成果。在此基础上，团中央提出建设“青年之声”互动社交平台，是进一步全面落实习近平总书记重要要求的深化之举、创新之策，是树立互联网思维密切团青关系的探索和尝试。

1. 建设“青年之声”平台，是共青团破解根本问题、实现正本清源的必然要求。共青团是党领导的先进青年的群众组织，其力量来源于青年，其价值也体现在对广大青年的联系服务、组织动员和团结凝聚上。现在，团组织和团干部中存在不少问题，

其中最根本的问题就是离青年太远，不深入青年，不了解青年，不会和青年交流，难以解决青年的困惑。通过“青年之声”反映青年呼声、回应青年诉求、维护青年权益、服务青年成长，是我们打破这一困局的有益尝试。不到2个月的时间里，大量青年在“青年之声”平台上聚集，充分体现了青年对平台的认可和对共青团组织的信任，从中也能感受到青年对我们的很高期待。同时，在“青年之声”这个平台上，青年满意不满意是最重要的评价标准，让青年说了算，很好地体现了青年的主体地位。实践充分表明，做好“青年之声”工作，有助于拉近团青之间的距离。目前，虽然很多工作只是刚起步，但这种好的趋势是明显的，我们只要朝着这个方向坚持做下去，一定可以从根本上扭转团青关系疏远的困局。

2. 建设“青年之声”平台，是共青团紧跟时代步伐、把握青年脉搏的重要渠道。习近平总书记指出，共青团要紧跟党走在时代前列、走在青年前列；团的工作要把握住广大青年的脉搏。当今时代的一个重要特征，就是网络技术的快速发展和广泛运用。当代青年生来就是互联网空间的“土著居民”，是名副其实的“网络一代”。我们经常讲，青年在哪里，共青团就要出现在哪里，团的工作就要做到哪里。现在，青年在网上，共青团的工作就要及时跟进。“青年之声”平台就是我们推进团的工作网络化转型，更好贴近青年、贴近时代的重要举措。这已经不是我们想不想做的问题，而是时代前进、青年变化的脚步要求我们必须

这样做。同时，我们也要看到，共青团是党和政府联系青年的桥梁和纽带，要把这种作用发挥好，前提就是要把党政和青年这两头的要求、诉求掌握清楚。目前，我们对党政要求的贯彻执行是坚决有力的，但在对青年诉求的掌握上还存在很多信息不对称的情况。网络的出现与运用，一方面让青年变得更加独立，另一方面也为团组织找到青年提供了新的技术途径。“青年之声”平台发挥网络新媒体的开放性、即时性、扁平化等优势，开辟了及时、准确了解青年群体诉求的崭新渠道。经过近2个月来的实践探索，我们感到，能够直接收集到海量的青年信息是平台的一大优势，在此基础上形成的大数据分析使团组织能够更加全面、准确地把握青年脉搏，进而有针对性地调整和设计团的工作。

3. 建设“青年之声”平台，是共青团在网络空间践行群众路线、开展青年群众工作的重要载体。我在团中央书记处第十六次集体学习时说过，互联网思维不是什么“全新”的思想。互联网思维跟我们党全心全意为人民服务的宗旨、密切联系群众的优良传统在本质上是一致的。对共青团来讲，互联网思维就是如何更好地融入青年、服务青年，为党做好新形势下的青年群众工作。这是希望大家从思想上重视互联网，重视网络空间的青年群众工作。但是光有想法还不够，还必须落实到行动上，要有具体的工作抓手和载体。“青年之声”就是这样的探索和尝试，是青年群众工作的内在要求和体现。以前，我们也有网站、微博、微信等网络阵地和载体，但是基本上是以“团说青听”为主，互

动性不够。“青年之声”就是在这些载体的基础上，强调“青说团听”“青说团做”，进一步把“从群众中来、到群众中去”这一党的群众路线的要求，在网络空间里具体化、有形化。

4. 建设“青年之声”平台，是团组织和团干部转变作风的重要举措。上半年，团中央围绕贯彻落实中央4号文件精神，深入基层开展了大范围的调查研究。调研发现，机关化、脱离青年，是当前团的作风建设中存在的突出问题。我们强调团要管团，其中一个很重要的方面，就是要切实改进团风，真正把各级团组织建设成为“青年之家”，真正使每一名团干部都成为“青年之友”。作风的转变与改进，既要靠经常性的思想教育，又要靠科学合理的制度设计。“青年之声”平台很好发挥了倒逼机制的作用，能够有力促进团组织和团干部转变作风。过去，团的领导机关开展工作存在见物不见人的倾向，主要靠开会、发文来部署和推动工作；收集青少年信息也主要靠逐级报送，来自基层的鲜活信息经过层层审核后会出现“衰减”现象，信息的时效性也难以得到保证。很多时候，机关化倾向就是在这种层级化的信息传递过程中产生的。“青年之声”平台，在很大程度上打破了这种层级化的信息传递链条，使得团的领导机关能够直接从广大青年中获取大量第一手资料，第一时间帮助有需要的青年解决困难。大家要充分认识到，通过“青年之声”平台与广大青年交流互动、为广大青年排忧解难，是团组织和团干部克服机关化倾向、转变作风的常态化实现路径。

最后，我想强调一点：要把“青年之声”互动社交平台建设作为共青团深化改革的重要突破口。今年初，中央出台了关于加强和改进党的群团工作的意见，为共青团改革发展提供了重大契机；习近平总书记也明确要求群团组织落实中央4号文件要突出改革精神。现在，团中央正在按照中央的要求，谋划共青团深化改革的总体框架与举措。共青团深化改革，既需要整体谋划和推进，也需要重点突破和带动。“青年之声”就是这样一个重要的改革突破口。我们要深刻认识到，“青年之声”不仅仅是一个技术平台，更是涵盖团的各方面职能履行与自身建设，涉及理念、内容、方式等多角度、全方位的革新。从这个意义上看，“青年之声”平台建设，对于“团要管团、凝聚青年、当好桥梁”都有重要牵动作用。全团要牢固树立共建“青年之声”的共识，努力把平台建设成为贯彻落实中央群团工作文件精神、反映共青团改革进展的重要“窗口”。

## **二、切实加强“青年之声”平台服务能力建设，全方位提升平台联系服务青年的实效性**

“青年之声”平台初步搭建了深入青年、了解青年的渠道，而引导青年、凝聚青年最终还要靠为青年提供有效服务，这是构成“青年之声”闭环的重要元素，也是平台可持续发展的关键环节。平台运行近2个月来，我们发现，服务能力跟不上是目前的突出问题和薄弱环节。以前是找不到青年，现在找到了青年、了解了需求，但是我们服务不了、服务不好。因此，服务能力建

设在“青年之声”平台建设中居于枢纽性地位。这次推进会把主题确定为服务能力建设，就是坚持问题导向，聚焦关键问题，共同来想办法、谋实招。

1. 注重提高服务青年的精准度和实效性。我们通过“青年之声”平台服务青年，既要重视点对点的个案帮扶，更要注意从这些分散的个案中把握青年的普遍性需求。“青年之声”平台的一个重要功能，就是打捞青年中“沉默的声音”，让青年把平时不好说、不愿说的一些真心话，通过这个平台讲出来，帮助团组织全面、真实地把握青年诉求。最近，我们对2.3万条PC端和移动端的留言进行了大数据分析，结果显示，青年最关注的问题集中在学习成长、创业就业、心理健康、权益维护、婚恋交友等5个类别，分别占24%、20%、17%、13%、8%，合计占比为82%。了解了这些需求，就为我们开展更加集中、有效的服务提供了指引。十大服务体系就是在梳理分析的基础上，针对青年反映最多的一些需求领域成立的。各地建设“青年之声”平台，也要注重通过平台去把握本地青年的特点和需求，有针对性地开展服务工作，既要让我们的服务惠及参与平台的青年，也要为潜在需要帮助的更多青年提供有效服务，通过服务的精准度和实效性，增强“青年之声”的黏性。

2. 注重提高寓引导于服务的能力。开展思想政治引领是共青团的根本任务。做好网上思想引导、清朗网络空间，是习近平总书记交给我们的政治任务。“青年之声”平台既有服务性，也



有政治性，政治性是根本。我们建设平台，不是为了服务而服务，而是要寓引导于服务，在热忱服务青年的同时，引导他们自觉抵制错误言行的影响，按照党的要求健康成长，巩固和扩大党执政的青年群众基础。要通过主动设置正面话题开展讨论、及时反馈党和政府关心帮助青年的情况、反映团组织积极解决青年困难的努力、组织专家学者和青年榜样走进青年群体等多种方式，把思想政治引领工作潜移默化地渗透在服务活动中。比如，平台在“面对面”中推出的《奉献的青春最美丽》《青春志愿行》等系列节目，就以富有参与感和体验性的方式，起到了弘扬主旋律、传播正能量的作用。今后，在“青年之声”工作评估机制中要注意加入体现思想政治引领成效的指标，形成鲜明工作导向。

3. 注重发挥共青团的组织优势。目前，“青年之声”平台处于初建时期，主要是由团中央机关各部门、团中央网络影视中心具体负责运行。这一方面是在探索积累经验，另一方面也是为全团作出示范。同时，我们也要看到，共青团服务青年最大的优势是组织动员优势，这种优势的基础是我们拥有大量扎根青年的基层团组织。随着“青年之声”平台吸引越来越多的青年参与互动交流，我们只有把大量基层团组织调动起来，才能更好解决服务青年“最后一公里”的问题，对青年的联系和服务才能更到位、更精准，才能具备最根本、最核心的能力。今后，我们要在团中央层面继续探索完善的基础上，逐步将“青年之声”平

台向基层团组织延伸，“公转”与“自转”并行，形成体系。确定12个省份进行试点是第一步，接下去，还要向其他省级团委、地市级团委、县级团委推进，最后扩展到基层团组织。同时，高校团委、大型企业团委等基层团组织，具备条件的也可以先行试点，为“青年之声”平台在全团推开积累经验。

4. 注重整合社会力量共同参与。“青年之声”平台涵盖青少年需求的方方面面，不少青年提出的问题涉及法律、心理、健康等专业领域，需要团组织坚持“眼睛向外”，协调社会各方面力量共同为青年提供服务。我们成立十大服务体系，就是要进一步整合各领域的专家力量、专业资源，提升“青年之声”平台的专业化服务能力，使我们的回复真正契合青年的心理期待、有效解答青年的思想困惑，使我们提供的服务真正帮助青年排忧解难。各地在“青年之声”平台建设过程中，坚持“众筹”思维和“跨界”理念，主动加强与党政部门、专家学者、企事业单位、社会组织合作，形成了不少值得借鉴的经验做法。比如，辽宁主动联系一批与青少年事务关系密切的党政部门，授权一批心理咨询、法律援助、公益创投类社会机构，聘请一批专业人士担任青少年事务联络员，通过这三支团外工作队伍，充实平台服务力量。四川计划组建由专职运营团队、专门工作团队和专家团队构成的平台工作队伍，以此提升“青年之声”的后台处理能力。

特别需要强调的是，十大服务体系的成员都是各行各业的专

家，在繁忙的本职工作之余，热心参与“青年之声”平台服务，充分体现了强烈的社会责任感和奉献精神。你们的参与，奠定了“青年之声”平台的专业性基础，成为平台综合实力的重要来源。在这里，我要向民政部、人社部等给予平台以大力支持的部门表示感谢，向参加服务联盟的北京市律师协会、“医家仁”、中国孔子基金会等社会组织和各方面专家表示衷心感谢、致以崇高敬意！

5. 注重提高平台的技术服务能力。“青年之声”平台是依托网络技术建立的，强大的技术支撑是保证平台良好运行、有效服务的重要前提。一是要适应青年特点，加快技术迭代。网络青年喜欢简约、新颖，我们的平台界面也要始终朝着这样的方向去进行技术设计和迭代更新。目前，一些“青年之声”还存在界面不够简洁、页面跳转次数较多、连接入口不太便利等影响使用体验的问题。今后，我们要学习借鉴苹果手机操作系统等极致简约的成功经验，设身处地地站在用户使用、操作的角度进行改进，提高平台使用的便捷性。二是着力提升后台大数据分析技术，更好把握青年的群体特征和普遍需求。要在进一步完善平台数据处理功能的基础上，探索建立即时更新的网络青年大数据库，为相关问题、政策的研究提供数据支撑和决策参考。三是加强移动端的技术研发。针对青少年对移动互联网的使用偏好，加大“青年之声”移动客户端的开发力度，构建集“三微一端”（微博、微信、微帮、手机APP）为一体的“青年之声”移动工

作矩阵。

6. 注重形成高效可持续的平台运行机制。一是要健全完善服务需求与服务力量的对接机制。目前，从“青年之声”平台了解到的青年需求是海量的，为了服务好这些海量的需求，我们通过十大服务体系建设，通过调动团的组织体系力量，形成的服务队伍数量也将是十分庞大的。如何在这两者之间建立起方便快捷而又专业对口的联系，是下一步加强服务能力建设必须着力解决好的关键问题。我们可以探索技术解决的途径，通过技术手段的改进升级，在后台对大量的青年提问进行初步筛选分类，交由相关服务团队处理。二是要健全完善从线上向线下延伸的 O2O 机制。联系网络青年，前提和基础是“键对键”，增强黏性的关键还是要“面对面”。我们要在网上联系青年的基础上，结合青年网络文明志愿者行动、青年社会组织等工作，探索开展线下的思想交流、经验分享、兴趣互助等活动，真正使“青年之声”网友变为共青团的“粉丝”。三是要健全完善“青年之声”平台与共青团现有工作的融合机制。“青年之声”是一个整合的平台，不是一个独立的实体。建设“青年之声”不是要另起炉灶，另搞一套服务青年的体系，而是要最大限度地融入团的现有工作格局中，紧密结合“三创”工作、维权工作、基层服务型团组织建设、青少年综合服务平台建设、12355 服务台等现有重点工作，主动依托各部门各战线的工作资源，帮助青年解决问题。

总之，我们加强“青年之声”平台的服务能力建设，最终

目标就是要让平台能够满足更多青年表达诉求、反映困难、获得帮助的需要，真正使共青团走进青年之中，让青年感知得到，觉得有意义、有价值、有获得感，真正成为广大青年遇到困难时想得、找得到、靠得住的力量。

### 三、齐心协力抓落实，共同把“青年之声”平台建设提高到一个新水平

当前，“青年之声”平台建设刚刚起步，还处于爬坡阶段。向上攀登难，向下滑坡易。前期的努力和探索取得了初步成效，进一步深化需要我们付出更多的坚持和努力。关于“青年之声”下一步的建设发展，团中央书记处已经作出了明确部署，相关部门提交了具体方案，全团上下也形成了广泛共识。希望大家拿出抓铁有痕、踏石留印的韧劲，按照虚功实做、难事长做的要求，持之以恒抓好落实，确保“青年之声”平台建设工作稳步推进、再上台阶。

1. 要提高认识，树立“三种意识”。一是树立强烈的责任意识。要充分认识到，“青年之声”的诞生是共青团主动适应当代青年成长的新特点和新规律的大势所趋，做好“青年之声”工作是各级团组织和广大团干部的责任所系，绝不是额外添事。要以等不得、慢不得、应付不得的高度责任感和紧迫感，投入到“青年之声”平台建设工作中来，找准结合点，抓住关键点，从不同角度推动平台发展壮大。二是树立强烈的合作意识。“青年之声”平台相对应于传统工作思维而言，是一种突破性的变化，

需要建立新的合作观念和机制。比如，打破了层级间的相对独立，需要不同层级团组织进行更加紧密的沟通与合作；打破了部门之间的相对分割，需要加强团的领导机关内部跨部门的联系与合作；打破了团内团外的界限，需要建立更为紧密的团内外力量合作开展服务的格局。**三是**树立强烈的问题意识。坚持问题导向，把能不能帮助青年解决实际问题、具体困难作为衡量平台工作成效的关键标准。以解决问题、务求实效为牵引，积极寻求各级党政支持，整合社会各方力量，用好社会化动员手段，千方百计地提高服务能力，把“青年之声”务实管用的牌子在广大青年中树起来。

2. 要加强统筹，形成工作合力。“青年之声”不是网络影视中心或机关某几个部门自家的“责任田”，而是全团共同的事业。全团上下、机关各部门和网络影视中心必须密切合作，构建既各司其职、又通力协作的全团联动格局。机关各部门要主动支持网络影视中心的工作，在问题答复、信息交流、人员培训、活动开展等方面给予帮助。各直属单位要发挥好延伸团的工作手臂的作用，积极提供专业性支持。网络影视中心要加强对各试点省份的技术支持和经验介绍，做好标准统一、流程规范等工作。各地团组织要增强全局意识，准确把握团中央的工作信号，按要求、依标准、有步骤地推进“青年之声”落地工作。

需要强调的是，“青年之声”建设只有走统一化、规模化的道路，集全团之力树形象、创品牌、建渠道、发声音，才会有生

命力和竞争力。因此，“青年之声”在各省落地，不是开自营店，而是开连锁店，不是在窗口上分割，而是在后台上分工。大家应当按照统一界面形象、统一技术规范、统一管理机制、统一后台数据的要求，在网络影视中心的具体帮助下，做好标准化建设，让“青年之声”在网络空间覆盖越来越广泛，声音越来越响亮。

3. 要结合实际，鼓励探索创新。“青年之声”平台本身就是一个创新、一种尝试，许多模式、机制都不是固定的，需要在实践中不断丰富完善。各省份在试点过程中，要充分照顾工作基础、工作特色，尊重基层探索，鼓励创新实践。这与加强统筹、形成合力并不矛盾，而是相辅相成的。原则方向讲统一，操作环节重创新。比如，在“青年之声”接入平台的选择上，试点省份要根据本地青年网上聚集特点，综合运用门户网站、H5页面、微博、微信、手机APP、O2O、微帮、新媒体矩阵内容聚合等移动互联网新技术新业态，推动“青年之声”在青年中广泛传播。选择哪一种接入都可以，关键要把握好影响力原则，优先选择在当地青年中影响力最大、受众面最广的平台作为“青年之声”的接入平台。只有这样，才能在最短时间内，最有效地把“青年之声”平台推广出去，吸引最广泛的青年参与其中。

同志们，开弓没有回头箭。“青年之声”互动社交平台建设，既是共青团工作内容和载体的创新，也是共青团工作思维和理念的革新；既是对我们作风的考验，也是对我们能力的检验。

我相信，只要我们自觉顺应时代发展和青年变化的趋势，在各级党委的领导和支持下、在社会各界的关心和帮助下，通过全团上下的共同努力，“青年之声”一定能够越办越好，在“团要管团、凝聚青年、当好桥梁”的三维共青团工作格局中发挥出独特的重要作用！

---

抄送：团中央书记处各同志

团中央委员会委员、候补委员

团中央机关各部门、各直属单位，各省级团委。

---

共青团中央办公厅

2015年6月26日印发

---