

共青团中央办公厅情况通报

[2015] 28 号

秦宜智同志在全团“青年之声” 建设推进工作电视电话会上的讲话

(2015 年 10 月 22 日)

再过几天，“青年之声”就半岁了。在全国省级团委班子学习中央 4 号文件和党的群团工作会议精神主题读书班期间，我们召开全团“青年之声”建设推进工作电视电话会，总结交流前一阶段工作情况，研究部署下一步工作任务，把学习中央精神与指导推动工作结合起来，进一步扎实推进“青年之声”建设，以改革创新实际行动落实中央党的群团工作会议精神。

在全团建设“青年之声”互动社交平台，是团中央贯彻落实中央 4 号文件和党的群团工作会议精神、推进共青团改革创新

的一项重要举措。这项工作自今年五四前夕正式启动到现在已近半年时间。刚才，我们一起观看了“青年之声”视频短片，团中央网络影视中心介绍了“青年之声”建设的总体进展，团河北省委、中铁装备集团公司团委、哈尔滨工程大学团委以及团贵州思南县委分别介绍了有关工作情况，听了以后很受鼓舞、很受启发。半年来，全团按照团中央统一部署，大胆探索、勇于实践，做了大量深入细致的工作，推动“青年之声”建设取得了阶段性成果。

第一，初步探索了“青年之声”互动社交平台建设的基本模式。“青年之声”互动社交平台建设是一项开创性工作。全团运用互联网思维和技术，在平台建设的很多重要环节实现了突破。**一是**初步建立了密切联系青年的网络渠道，形成了以“三微一端”为主体的多个便捷途径，使青年随时随地可以找到团组织并进行互动。**二是**自主研发了比较完善的技术系统，推出了具有自主知识产权的V3.0工作平台，形成了有别于一般社交和商业网站的特色功能。**三是**组建了服务青年的联盟体系，通过“团帮青、专帮青、青帮青、政帮青、社帮青”等多种方式，成立了青年就业、婚恋、心理、维权等多个服务体系，使服务工作真正落到实处。目前，全团已有4万多名各领域专家入驻“青年之声”，组建各类线下服务实体500多个，广泛开展了各类主题活动和实地帮扶。**四是**探索了比较科学的运行机制，建立了问题接收、审核、分办、回复、考核等一系列制度，实现了平台有序运转。**五是**初步构建了一体化的工作格局，按照试点先行、全团协同的原则，目前31个省级团委、3个行业团委都已正式上线并实现互联

互通，300多个地市级团委正在扎实推进，县区、企业、学校工作也在有序展开，形成了全团集中推进的工作态势。

第二，“青年之声”联系服务青年的积极作用正在逐步显现。目前，“青年之声”平台累计访问量达6.5亿人次，其中绝大多数是青年，涵盖大中专学生、创业青年、进城务工青年、社会组织成员等各类青年群体；接受咨询、求助和问题反映15万条，团组织有效回复2.2万条，向有关职能部门转办问题线索1000多条，涉及青年创业、交友、心理、维权等各个领域；各地开展主题活动2000多次，实地帮扶青年1.5万多人次。“青年之声”在倾听青年呼声、反映青年诉求、维护青年权益、服务青年成长中发挥了积极作用，在青年中的影响力和感召力不断增强，得到青年的信任和社会各界的肯定，充分展示了这一“共青团+互联网”创新工作模式的显著活力。

第三，“青年之声”建设对共青团改革创新带来若干重要启示。“青年之声”所蕴涵的工作理念、工作方式、运行机制，体现了青年群众工作的一些基本要求，对祛除“四化”现象，增强共青团的政治性、先进性、群众性都有积极影响。比如，青年工作必须充分运用互联网即时性、互动性、隐匿性等特点，解决团组织找不到青年的问题，更好地联系各界普通青年；青年工作必须落细落实，真心实意关心青年现实利益诉求，才能不断增强团组织吸引力凝聚力，使青年主动来找团组织；青年工作必须善于运用大数据等技术手段来打捞青年“沉默的声音”，准确把握青年脉搏，使团的工作从供给主导转变为需求主导；青年工作必须注重线上线下相融合，既要键对键、也要面对面，更好地服务

青年的实际需求；青年工作必须重视资源整合，充分利用“众筹”和“共享”理念，实现全团资源集约共享，推动团的各级组织重心下移、面向基层，等等。这些启示，直接关系到共青团工作思路、理念和方式的转变，代表了共青团改革创新的基本方向，为团组织正本清源、克服“四化”问题提供了有益思路。

半年来，“青年之声”以创新的思维和务实的工作，初步探索了共青团在互联网条件下开展青年工作的有效模式，破解了当前共青团工作中面临的一些突出问题。“青年之声”建设的进展，是全团上下共同努力的结果，也是同社会各界的大力支持分不开的。今天参加会议的，除了各级团组织的同志，还有来自社会各界参与“青年之声”建设的代表，大家以高度的责任感、使命感，以极大的工作热情和奉献精神，为“青年之声”建设付出了辛勤劳动，推动这项工作在较短时间内实现了突破。在这里，我代表团中央书记处向大家表示衷心的感谢！

“青年之声”建设和发展取得的成效，进一步坚定了我们推进工作的信心和决心。但同时必须认识到，“青年之声”是一项开创性的工作，也是一项极具挑战性的探索，在推出这项工作之初，我们就对可能遇到的困难和问题做了较充分的估计和预判，正是“青年之声”所蕴含的重要意义和价值，以及“青年之声”建设发展的实践，让我们坚定不移地把这项工作做好。当前，“青年之声”建设进入向基层延伸推广、线上线下深度融合、全团统筹推进的新阶段，“青年之声”建设和发展面临的将更加艰巨。比如，“青年之声”如何实现供需有效对接，满足不断增长的青年个性化、多样化需求；如何改革创新团的运行机制和

工作方式，更好地适应这种新常态，推动平台建设可持续发展；如何提供富有特色功能的技术支持，保持技术引领的优势；如何保障平台安全，有效规避各种技术和运行风险，等等。面对“青年之声”建设的形势和任务，全团要进一步统一思想、坚定信心，攻坚克难、锐意进取，推动“青年之声”在共青团改革创新中取得更大发展。下面，我讲三个方面的意见。

一、充分发挥“青年之声”在全团四维工作格局中的牵动效应，努力推动共青团改革创新不断取得新突破

推进改革创新是共青团落实中央党的群团工作会议精神的紧迫任务。今年以来，我们在深入调研和论证基础上，集中全团智慧形成了以“凝聚青年、服务大局、当好桥梁、团要管团”为主要内容的共青团四维工作格局，这是我们贯彻落实中央精神、推进共青团事业改革发展的总体思路，团的各项工作与活动都要自觉融入和服务这一格局。实践证明，“青年之声”涉及团的工作理念、组织体系、运行机制、方式方法等方方面面的变革，对贯彻落实四维工作格局具有牵一发而动全身的牵动效应，是共青团深化改革的重要突破口。

“青年之声”是凝聚青年、密切团青关系的重要平台。我们强调，共青团吸引凝聚青年，要突出思想政治引领这一灵魂、突出服务青年这一生命线、突出青年社会组织这一伙伴、突出新兴领域青年群体这一关键，这是我们吸引凝聚青年的核心要求、基本手段和工作重点。当前，共青团吸引凝聚青年存在着两个方面的突出问题，一是团组织难以有效联系覆盖青年，二是团的工作难以有效引导感召青年。我们看到，**一方面**，“青年之声”依托

实时互动的互联网技术，打破了时空限制，成为青年随时随地找得到的“身边共青团”，进而通过负责、严谨、务实的服务和互动，赢得了各界青年的信赖，实现了从“团找不到青年”到“青年主动找团”的转变。同时，“青年之声”的公益性特色，吸引了更多有困难的普通青年，改变了团组织联系青年精英化、圈子化、小众化等弊端。目前，平台日均访问量稳定在500万人次左右，成为互联网上青年自发聚集的重要空间，为我们凝聚青年提供了条件。另一方面，“青年之声”秉承寓引导于服务的理念，通过有效服务，引导青年在感情认同的基础上实现理性认同，顺应了青年引导工作的内在规律。同时，各级团组织在工作中传播正面信息、主动设置议题、开展主题活动、放大网络自净功能，通过营造向上向善的舆论氛围，对广大青年产生了吸引和感召。目前，在“青年之声”网站上，主流和正面的声音占了90%以上，被誉为用正能量吸引正能量的青年大本营。

“青年之声”是服务大局、有效组织动员青年的重要渠道。当前，共青团服务大局的核心任务，就是带领青年在推进“四个全面”战略布局中，在推动经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设中发挥生力军作用，在改革发展稳定第一线建功立业。一定意义上讲，“青年之声”具有资源和信息配置的重要功能，它通过互联网技术和手段，提高了对青年组织动员的效率。自开通以来，各地“青年之声”围绕全面深化改革、推进依法治国、促进创业创新创优等主题，开展了一系列网上活动，解读中央政策、发出行动倡议，在青年中产生了积极反响。近期，团中央“青年之声”与劳动就业部门合作推出全国200多

个城市的就业岗位信息，为促进青年就业作出了贡献。河南“青年之声”多次开展社会救助、协助抢险救灾，在参与社会治理方面发挥了重要作用。河北“青年之声”围绕全省“美丽乡村”建设计划，在农村青年中开展了富有特色的活动。这些都充分说明，拥有庞大受众群体和先进传播手段的“青年之声”在服务中心大局、组织动员青年方面大有作为、大有可为。

“青年之声”是当好桥梁、及时准确反映青年诉求的重要依托。发挥好党联系广大青年的桥梁作用，是党章赋予共青团的职能地位。我们强调，做好这一工作，一方面要着眼于把党的主张和任务转化为青年的自觉行动，加强思想政治引领和形势政策教育，引导广大青年自觉用党的科学理论武装头脑、指导实践；另一方面要着眼于把青年的呼声诉求反映给党和政府，密切关注青年思想、学习、工作、生活等方面的变化，倾听青年心声、回应青年关切。实事求是地讲，长期以来，我们对党政要求的贯彻执行是坚决的，但在对青年诉求的把握上还存在信息不对称、反映不及时等问题，直接影响了代表青年的实效。在“青年之声”平台上，因为网络匿名等特点，青年更愿意发出真实心声，反映出我们平时在正式座谈和调研中听不全、听不到的问题。青年在平台上留下的鲜活个案和海量数据，为共青团通过大数据分析精准掌握青年动态，及时反映青年诉求创造了条件。同时，“青年之声”平台通过设置“问计青年”等意见征集栏目，常态化征集青年的意见建议，在冬奥会申办、“9·3”阅兵、习主席访美等重要节点和重大问题上，向有关部门报送信息，及时传递党和政府的声音，在党和青年之间架起了信任的桥梁。

“青年之声”是团要管团、倒逼制度改革和作风转变的重要动力。我们强调，共青团要向全面从严治党的标准看齐，从严从实管团治团。改革团的组织设置，推动团干部转变作风是其中的重要内容。一方面，“青年之声”的参与者很多是团员，他们在共青团主办的网络平台上聚集，实现了团组织对团员的二次联系覆盖，一定程度上为“互联网建团”提供了基础，这对管好团的组织、创新组织设置具有积极作用。另一方面，在“青年之声”这个公开透明的平台上，团的工作与活动全景式展现在普通青年面前。团组织、团干部干得好不好，青年用户可以通过留言点评、访问次数、@上级团组织等多种方式给出评价，拥有了话语权，倒逼团组织树立以青年为主体的工作标准，为团干部走出“高墙大院”“文山会海”，从青年之外走到青年之中提供了切实的路径。

二、准确把握“青年之声”建设的基本规律和重点要求，着力打造富有时代特色的共青团工作新品牌

习近平总书记明确指出，“每个群团组织都要打造几个有影响力的服务品牌”。建设工作品牌，是共青团工作的良好传统和有效方式。长期以来，希望工程、青年文明号、青年志愿者等响亮品牌已经成为展示不同时期共青团形象的“名片”，它们都集中体现了时代要求、青年期待和青年群众工作的规律。

当前，推进共青团改革创新，建设共青团工作新品牌更具有重要意义。“青年之声”顺应了网络化社会迅猛发展的时代潮流，满足了当代青年渴望平等交流、需要精准服务的群体特征，对团的各项重点工作具有较强的兼容性，这奠定了建设共青团工

作品牌的重要基础。我们要按照“布局科学、功能完善、技术优良、运行高效”的原则，把握规律特点，突出主攻方向，抓好重点环节，努力把“青年之声”建设成为共青团新的时代品牌。

一是要构建全团统一的工作格局。这是品牌建设的基本要求，也是实现“青年之声”功能的基础。目前，31个省级平台已经建立并联通，接下来要重点推进包括全国300多个地市级、2800多个县级平台在内的基层平台建设，各省要在建好本级平台的基础上，督促市县（区）尽快纳入全团总体格局，目前我们已具备了相应的技术条件。要按照团中央平台为中枢、省级平台为骨干、地市级平台为节点、基层平台为终端的功能划分，形成总分结合、各司其职、共建共享、互联互通的工作格局。要统一平台形象，通过统一视觉标志、平台界面等方式，在青年中强化“青年之声”统一品牌形象的强大合力。要统一技术系统，在优势互补、功能兼容的前提下，让分散的资源集聚、流动起来，在用户、数据、后台力量等方面形成规模效应。要形成团内新型工作关系。一方面，要通过做“减法”，缩短反应链条，按照属地原则因地制宜地开展活动、提供服务，实现规范“公转”与漂亮“自转”相统一。另一方面，要通过做“加法”，解决基层服务需求和服务能力不匹配的问题，引导上级组织的资源和力量向基层一线配置。不久前，重庆“青年之声”向团中央“青年之声”转发了彭水县一位青年教师的问题，希望机关部门帮助回答，这个做法就很好。如果“青年之声”的基层终端主动把上级组织视作后盾和依靠，上级平台自觉把基层终端视作前方和窗口，共青团的组织优势就一定能转化为平台联系凝聚青年的强大

力量。

二是要不断强化平台核心功能。核心功能是“青年之声”竞争力吸引力的基础，是平台建设的关键环节。与一般商业、社交平台相比，“青年之声”有互动交流、信息传递等一般功能，同时又有自身特殊的核心功能。发展壮大“青年之声”，就是要在巩固一般功能的同时强化核心功能，提高平台的吸引力和竞争力。

要聚焦服务青年成长这一首要功能。“青年之声”反映了青年多种多样的需求。我们在提供服务时要有所侧重、适当聚焦，把主要精力放在为青年健康成长释疑解惑、想招出力上。平台开通以来，在回答的两万多条问题中，80%以上的问题涉及就业创业、情感困惑、学业咨询等成长性问题，开展的大量线下主题活动，大多也集中在青年成长领域。我们要明确，共青团创办的“青年之声”，不能办成知识百科全书，也不能办成生活服务热线，而要办成促进青年健康成长的“青年之家”，这是与知乎、百度知道等商业类社交网站的本质区别。

要做实线下服务这一特色功能。线上线下相融合，为线上需求提供就近就便的线下服务，是“青年之声”的特色功能，也是我们强调形成全团统一格局的初衷所在。做好线下服务，资源整合是关键。一方面，要进行团内整合，把现有各类服务资源和项目纳入“青年之声”线下活动体系，构建起以平台上的青年需求来统筹各项工作和活动的机制。另一方面，要加强团外整合，用好“众筹”思维，实施社会化动员，广泛组建联合服务体系，为平台线下服务活动提供有力支撑。

要做精思想政治引领这一根本功能。思想政治引领的要求贯穿于团的各项工作与活动，“青年之声”也不例外。同时，“青年之声”又有别于团的其他思想舆论阵地，应更加重视柔性引导。这就要求我们用好大数据分析，注重通过对平台海量访问信息的科学分析，找准引导青年思想意识关键点，提高引导的针对性。同时，要组织共青团网上工作力量进入平台，通过留言互动、设置议题等方式传播正能量、弘扬主旋律。

三是要不断提高技术创新和支撑能力。“青年之声”是一项系统的网络应用工程，技术水平决定着平台的建设水平。在所有技术要素中，“便利”和“安全”是最核心的。前一段时间，团中央网络影视中心在多次技术升级的基础上，为平台量身订做了V3.0系统，较好满足了现阶段的便利性和安全性要求。网络影视中心和各级平台技术部门，要在充分应用V3.0平台功能的基础上，紧跟技术发展趋势，围绕“更便捷”“更安全”两个要求，提高技术研发水平，推进技术迭代，力争在APP软件开发、界面模块优化、互动功能设计、智能语义分析、大数据分析、系统安全保障、运行质量监测等关键领域取得新突破，不断强化平台发展的技术支撑。

四是要建设务实管用的长效机制。机制建设关系着“青年之声”全团协同的效率、关系着服务质量、关系着团的整体形象。通过全团的共同努力，目前“青年之声”初步探索形成了一套行之有效的 work 模式，但还不够完善和稳定。下一步，要把具有规范和“定型”作用的制度建设摆在更加突出的位置，抓好日常运行机制、资源整合机制、层级协调机制、风险预警机制、考

核评估机制、工作结合机制等基础制度建设。当前，特别要注意探索建立专家答题激励机制，确保专家参与答题的积极性和可持续性。此外，还要注意加强与党政职能部门的沟通联系，及时转办青年问题、跟进办理情况、反馈办理结果，有条件的地方团组织还可探索建立制度化的协调机制，更好履行青少年合法权益“代言人”的职责。

三、坚持难事长做、久久为功，集全团之力扎实推进“青年之声”建设深入发展

当前，“青年之声”建设的方向已经明确、布局已经展开，全团要以强烈的责任意识、机遇意识和担当精神，凝聚起齐心推动平台建设的牢固共识和强大合力。

一是要集中全团力量抓落实。“青年之声”涉及面广、牵动性强，做好这项工作需要汇聚全团力量。在前天的读书班上，我曾经谈到，要自觉认识和融入共青团工作新常态。“青年之声”的工作理念与运行模式，是共青团工作新常态的集中体现之一。各层级、各战线团组织和团干部都要克服把“青年之声”视作某个部门、单位的单项工作的片面认识，积极融入“青年之声”的工作链条，主动适应和熟悉通过网上平台参与青年群众工作。要促进“青年之声”与全团重点工作有机结合，使青少年思想政治引领工作、创业创新创优工作、维护青少年合法权益工作、基层服务型团组织建设、青少年综合服务平台建设、青年网络文明志愿者行动、青年社会组织工作等都能在平台上找到结合点和发力点，把这些领域的工作资源融合为平台建设发展的资源。同时，还要把“青年之声”作为团干部锤炼群众工作本领的“实

训场”，每一位团干部都要通过“青年之声”把自己摆在青年面前、接受群众工作检验，从“键对键”“面对面”实现“心连心”，锻炼提高线上线下群众工作本领。

二是要求真务实、保证质量。在青年中，“青年之声”代表着共青团的公信力；在团内，“青年之声”代表着一级团组织的公信力。真情、实用是平台的生命力所在。因此，无论是对内对外，“青年之声”工作都要求求真务实、真诚守信。目前，基层平台建设已经全面启动，各地团组织要结合本地实际，务实建设平台，务实开展服务，不能脱离实际情况搞“贪多求快”，更不能为显示成绩玩“数字游戏”。在平台运行中，要把提高问答质量、确保内容真实放在首位，完善内容审核机制，加强专家队伍建设，构建质量评估体系，努力使每一个回答、每一条信息都尽可能权威可靠，不辜负广大青年对团组织的信任。

三是要敢于担当、攻坚克难。建设“青年之声”是全团深化改革的突破口，尽管没有明显的利益关联和直接的矛盾冲突，但因涉及到团的工作理念、思想认识和工作方式变革，带来了一定的挑战，也存在一些困惑和质疑。我们也注意到，有人提出，青年需求的无限性与团的服务能力有限性之间存在矛盾，担心“青年之声”会不会出现应接不暇、后继乏力的问题，对长期推进这项工作底气不足。需要强调的是，服务青年是我们的生命线，这不能成为一句空话。服务青年的能力要在供需对接的过程中得到检验和提高，而绝不是万事俱备以后才行动；同时，我们追求服务青年的权威性和实效性，但也要向青年讲明白，团的服务不可能包打天下，不可能把每件事情都做得尽善尽美，我们提

倡在“众筹”理念下为青年提供更多的帮助，这也体现了大家都是平台的服务对象、但又都是平台的主人，建好平台青年都有一份力量，而不能只是旁观者、受益者，这样平台才能“众人拾柴火焰高”。还有人担心，让团干部直接面对青年，是否存在所谓的“政治风险”，怕给自己惹麻烦，这种说法更反映出我们有的团干部“不求有功、但求无过”的不作为心态。推进改革创新必然会遇到这样那样的困难，这些问题应该成为我们改进工作、奋发进取的动力，而不能成为推卸责任、消极懈怠的借口。在前一阶段工作中，一些欠发达地区平台建设和运行克服了种种条件局限，走在了全团前列，就是以担当精神激发动力、推动工作的有力印证。各级团干部要充分认识到，我们回应的每一个问题背后，都是一个个青年，都是一份份信任和期待，我们必须要以如临如履的敬畏来回应每一个问题。我们要引导广大团干部在“青年之声”建设运行这个新战场上，培养起、发挥好直面矛盾问题、勇于接受挑战、大胆开拓创新、保持工作定力的作风，埋头苦干、真抓实干，努力把“青年之声”打造成为一个经得起时代、实践和青年检验的工作品牌。

四是要科学考核、严格问责。中央党的群团工作会议指出，脱离群众是群团组织最大的问题；不“严”不“实”则是问题的根源所在。“青年之声”建设体现了全团的意志和行动，既然看准了，就要一抓到底，决不能虎头蛇尾、半途而废。我曾经说过，“青年之声”建设“开弓没有回头箭”，这样一项体现青年工作本质要求的工作如果不抓，是我们的失职；如果抓了结果虎头蛇尾、半途而废，是我们更大的失职。下一步，我们要建立起

科学严格的考核机制，合理设置考核指标，引入第三方评估，发展青年用户评价，用好实时监测手段，开展大数据分析，在兼顾差异的基础上，不断提高科学性和精准性。需要强调的是，认真值守、及时更新是实现平台互动功能的基本要求。我们既然提出了建设让青年触手可及的共青团的目标，就要扎实抓好值守、回应工作，让青年感到共青团就在身边，尤其在平台建设、运行初期，这是树立口碑、赢得信任的关键。团中央对这项工作的组织推动也作了具体安排，前不久专门印发了平台建设的考核办法，有相应的部门组织考核督导。下一步，我们要以严的作风和实的态度抓好落实。在考核督导过程中，要注意形成良性压力传导机制，努力做到层层压紧、层层尽责，避免失之于宽、失之于松，对长期存在更新不及时、回应不主动、责任心不强等情况的地方和部门，要及时进行通报，必要时向同级党委通报，确保平台稳定、规范、可持续发展。

同志们，“青年之声”包含着共青团积极适应时代潮流的不懈努力、全面深化自身改革的坚定决心、努力向党做好新时期青年群众工作的奋发作为。建好、用好、发展好“青年之声”，是我们的时代机遇、改革责任和使命担当。我相信，在全团共同努力下，“青年之声”一定会在共青团改革创新的过程中发挥重要作用、作出积极贡献，成长为崭新的时代品牌。

抄送：团中央书记处各同志

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10月28日印发
