

共青团中央办公厅文件

中青办发〔2015〕23号

共青团中央办公厅关于印发 《“青年之声”互动社交平台建设指导意见》的通知

共青团各省、自治区、直辖市委，解放军总政治部组织部，全国铁道团委，全国民航团委，中直机关团工委，中央国家机关团工委，中央金融团工委，中央企业团工委，新疆生产建设兵团团委：

现将《“青年之声”互动社交平台建设指导意见》印发给你们，请遵照执行。

共青团中央办公厅

2015年8月19日

“青年之声” 互动社交平台建设指导意见

“青年之声” 互动社交平台建设是新时期共青团具有全局性、战略性和基础性的一项重点工作，是贯彻落实习近平总书记关于做好网络新媒体工作系列重要指示精神，贯彻落实中央党的群团工作会议精神，构建“凝聚青年、服务大局、当好桥梁、从严治团”四维工作格局的重要举措，是共青团全面深化改革的重要突破口。为落实《关于在全团推进“青年之声”互动社交平台建设的通知》（中青办发〔2015〕15号）要求，加快推进平台有效延伸、发挥作用，实现规范“公转”与漂亮“自转”有机结合、相互促进，现提出以下指导意见。

一、加强技术支撑，建设便利青年参与的多终端平台

充分利用原有工作基础、工作特色，在9月底之前，完成以“一网三微”为重点的省级技术平台建设（确有困难的，应按期建成微博、微信平台，PC端建设可适当延后）。要综合运用官方网站、微博、微信、微邦、手机APP、H5页面、手机报、12355热线电话等多个接入口，方便青年通过计算机、固定电话、手机、邮箱、平板电脑等媒介随时随地找到和使用“青年之声”。

1. 建设网站主入口。“一网”指依托本级团组织官方网站或当地有影响力的门户网站，独立开展或由第三方承接“青年之声”PC端网上平台建设。团中央本级“青年之声”PC端Web3.0平台依托中国青年网建设，可为各地各系统平台提供技

术接口，向有技术需求的省级团委提供 PC 端开发和运行服务。各地各系统建设的“青年之声”PC 端平台，在功能设计上，要注重突出“听”“说”“答”“问”功能，设置接受提问和公开答复的功能板块。平台应遵循统一理念、统一品牌、统一形象的要求，名称可冠以“青年之声·地方或系统名称”（如“青年之声·河南”）；域名可采用官方网站的二级域名（如 qnzs. hnyouth. org. cn），其中，互动版块可嵌入团中央本级“青年之声”Web3.0 版，域名可采用该平台下的三级域名（如 henan. qnzs. youth. cn）；地市级和县级团委“青年之声”平台，可冠名“青年之声·市县名称”（如“青年之声·郑州”“青年之声·兰考”等）；乡镇街道一级基层团组织要通过上级团组织的平台及时与青年沟通对接，成为联系和服务青年的前沿阵地和基础力量。高校团委、大型企业团委等基层团组织中，具备条件的也可以主动建设本单位“青年之声”PC 端平台。

2. 综合发挥“三微”作用。“三微”指依托微博、微信和微邦，开展“青年之声”移动互联网平台建设。要充分依托微博平台信息传播速度快、受众面广的优势，建立本地本系统“青年之声”微博矩阵。可在官方微博下开设“青年之声·地方”微话题（如“青年之声·河南”），公开征集、解答、分办问题；并将微博话题墙嵌入本级“青年之声”PC 端页面。要发挥微信平台针对性、实效性、互动性强的优势，拓展全面、及时的交流沟通渠道，可申请本级团组织“青年之声”微信公众号，也可

在原有公众号上增加“青年之声”栏目和内容。要发挥微邦层次性、组织性、保密性强的优势，建设系统化、层级化、网格化的“青年之声”专属即时通讯工具，及时通过移动端开展沟通联络、问题回复、志愿帮扶等服务。

3. 加速技术平台迭代。在保障现有技术平台平稳运营的基础上，鼓励有条件的地方先行先试，加速技术研发和应用，进一步强化移动端布局，充分运用 H5 语言，优化页面设置、深挖网络语言，使平台技术更具逻辑性、整体性和系统性。努力提升后台大数据分析技术，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。在技术迭代过程中，要高度重视和同步升级网络安全系统，提升平台防护等级，预防黑客入侵、DDOS 攻击，确保用户个人注册信息、大数据统计信息等安全可控。

二、提高服务能力，构建线上线下有机融合的工作格局

各级团组织要准确把握平台作为直接联系服务青年的“窗口”定位，以基层服务型团组织建设为统揽，以综合性服务平台为依托，充分整合各方资源，实现全团联动、内外互动，灵活运用“团帮青、专帮青、青帮青、政帮青、社帮青”等多种服务模式，切实提高服务能力，构建“听—答—办”的完整服务闭环。

1. 提高“团帮青”能力。各级团组织要组建涵盖各部门、各战线的回复团队，动态倾听、及时回复“青年之声”平台上的各类问题。精心设计、大力开展“青年之声”推广活动，组

织各类“进校园”“进社区”“进工厂”“进农村”等活动，扩大平台知名度。要紧密结合“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服务台等全团重点工作，实现线上平台与线下既有工作的深度融合。针对青年普遍性的线上需求提供线下服务，切实帮助青年群众解决实际困难。要有序安排各级团组织负责人定期以个人名义回答网友提问，强化示范带动作用。

2. 整合“专帮青”资源。积极引进“外脑”，组建“青年之声”成长、创业、就业、法律、心理、健康、婚恋、公益等专家服务团队。组织专家线上解答青年疑问、线下解决青年困难，确保“青年之声”平台“有问有答有办”常态化、专业化。各省级团委要安排专人负责相关服务体系专家团队的组建、管理以及和团中央“青年之声”服务体系专家团队的对接工作。

3. 探索“青帮青”模式。要充分发挥青年的主体作用，以实现互助为目标，通过平台呈现青年所思所想、所需所求，围绕青年学习、工作、生活中遇到的疑惑和困难，广泛调动团员、青年志愿者、青年网民、社工等内生资源，提升青年帮助青年的积极性和创造性，促进青年之间的沟通交流和互帮互助。

4. 畅通“政帮青”渠道。要在及时发现青年共性问题的基础上，针对青年集中反映的教育、就业、健康等问题，主动联系党政部门，反映青年真实诉求，提出有关政策建议，协调党政部门对普遍性问题给予帮助引导，对迫切的具体困难开展救助帮

扶，促进有关政策制定、落实。

5. 搭建“社帮青”平台。要坚持“眼睛向外”，以平台为依托，有效整合网络新媒体和传统媒体力量，引导社会舆论共同关心关注青年成长。主动联合企事业单位、行业协会、青年社会组织等社会力量，经常性开展公益沙龙、座谈会、交流会、面对面分享会等，为青年提供更加多元的帮助和支持。

三、着眼高效管理、有序流转，建立健全平台运行机制

各级团组织要在充分借鉴已有成熟经验的基础上，结合自身工作实际，坚持可持续、可推广原则，探索形成一整套涵盖信息收集、筛选分办、答复办理、督办反馈各环节、全流程的工作运行机制，努力推动各项工作制度落实到位、发挥作用。

1. 信息收集、汇总机制。加强统筹整合，将微博、微信、12355、公共信箱、移动终端等平台收集的信息统一纳入“青年之声”入口管理，形成统一的团青互动渠道。设计科学合理的用户注册管理办法，规范入口管理。建立值班制度，加强日常运营维护，及时跟踪收集信息。

2. 信息筛选分办机制。各级团组织特别是省级团委要成立由相关部门组成的工作协调小组，明确信息筛选部门，按照内容和紧急程度对信息进行分类，对敏感或无效信息进行过滤；明确信息分办部门，及时、准确对信息进行分办或转送。

3. 信息答复办理机制。按照“于法周延、于事简便”的原则，建立答复工作的标准化流程，明确不同信息的答复口径、反

馈周期、主责部门等，确定回复内容的审批层级和审批流程，切实做到所有回复有人把关、有人负责。要突出服务落地，努力为有困难和诉求的青年提供有效服务，增强团员青年对“青年之声”的黏性。

4. 督办落实机制。对经办的重点问题和重大事项进行实时跟踪和销号管理，对已经答复或办结的问题采取随机回访，探索建立青年满意度评价体系 and 第三方评价机制，以高度的责任感应答好青年的诉求和问题，把每一项工作做到青年心中。

5. 数据分析管理机制。充分挖掘平台数据价值，定期开展青年舆情动态监测、青年诉求大数据分析及对青年某方面问题的定向调研等，重点分析青年群体的普遍性政治诉求和利益表达，为团组织开展有针对性的工作提供依据。

四、加强组织领导，确保平台建设扎实推进

各级团组织要高度重视此项工作，将其列入当前和今后一个时期的重点工作内容，以等不得、慢不得、应付不得的态度完成好各项任务。

1. 加强领导机构建设。各级团组织要成立由主要负责同志牵头的“青年之声”工作领导小组，负责统筹推进、督导考核平台各项建设工作，同时负责与上级团组织的配合协同。领导机构要形成责任分工、定期议事、工作协调等具体制度。

2. 强化工作督导考核。团中央将把“青年之声”平台建设作为全团重点工作，对各地各系统平台推进和运行情况

评。10月中旬，团中央将对各省级团委“青年之声”互动社交平台建设情况进督导。11月中旬，各省级团委将对地市级以下团组织“青年之声”互动社交平台建设情况进行考核。各级团组织都要参照其他窗口行业的服务测评标准，结合实际，建立定期督导考核机制。

3. 建立完善培训制度。从提升平台建设管理维护的技术能力，提高专业化收集和分析信息的专业能力，提高用心理、法律等专业知识开展服务的综合能力等多个角度，加强对各级“青年之声”运营团队的长效培训。要建立定期培训机制，推出统一培训教材，注重理论与实战相结合，努力培养一支政治坚定、业务精湛、贴近青年的骨干队伍，为“青年之声”平台持续健康发展提供人才支撑。

“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，是共青团全面深化改革的集中体现。全团要进一步增强责任意识、合作意识和问题意识，坚持虚功实做、难事长做，积极探索，大胆实践，推动“青年之声”互动社交平台建设工作深入发展、再上台阶。

抄送：团中央书记处各同志

团中央机关各部门、各直属单位。

共青团中央办公厅

2015年8月21日印发