

全团要讯

第 22 期

共青团中央

2022 年 8 月 8 日

编者按：12355 青少年服务台紧扣服务青少年的工作生命线，围绕“倾听心声、维护权益，专业服务、关爱成长”职责定位，着力提升法律、心理服务功能，积极回应青少年亟待解决的成长烦恼和发展难题，整合形成有 270 余个阵地、139 条热线，覆盖全国的专业服务平台。在建设发展过程中，各地团组织主动适应青少年成长发展新变化、新需求，积极改革创新、优化机制，持续整合资源、丰富内容，切实帮助青少年解决“急难愁盼”、健康成长发展，让青少年实实在在地感受到党的关怀和温暖。现将有关经验做法梳理编发，供各地借鉴。

持续推动 12355 青少年服务台改革创新 帮助青少年解决“急难愁盼”、健康成长发展

团十八大以来，12355 青少年服务台坚持守正创新、深化改革，不断探索建设新模式、服务新路径、工作新载体，更好发挥法律帮扶、心理关爱功能，切实感知青年温度、传递党的温暖，努力成为广大青少年“想得起、找得到、靠得住”的重要窗口。

一、协调联动，改革 12355 青少年服务台管理

1. 凝聚各方面共识，持续推动改进完善。团中央举办 12355 青少年服务台建设工作培训班、调度会，认真落实书记处关于 12355 青少年服务台的系列要求，通报各地服务台常态化检查情况，点明问题表象、剖析问题成因，揭盖子、动真格，推动整改工作向深处走。福建成立省 12355 青少年服务台整改提升工作小组，定期组织研究 12355 建设议题，形成《福建省 12355 青少年服务台整改工作方案》、《福建省 12355 青少年服务台建设提升工作备忘录》。贵州逐条研究细化整改措施，制定《贵州省 12355 青少年服务台问题整改方案》，梳理各级 12355 青少年服务台整改清单，安排专人进行跟踪督导。

2. 促进各领域融合，主动融入中心工作。四川、江西推动 12355 青少年服务台融入省政法工作格局，明确服务台建设运行和活动开展情况纳入平安建设预防青少年违法犯罪工作考核体系。浙江定期发布 12355 青少年心理干预典型案例，选用情况纳

入平安浙江考核体系。新疆生产建设兵团将 12355 青少年服务台建设情况纳入青年工作联席会议机制年度工作计划。

3. 明确各层级分工，突出省域统筹协调。抓好省级热线建设，为省域内广大青少年提供规范化、高标准服务，着力减轻基层团组织工作负担，实现资源集约化利用。云南探索省级“集中受理、分类处置、分级跟办、线下服务”的协同工作模式，依托一条省级热线统一提供线上咨询、收集前端需求，依托工单系统实现任务及时分发。福建探索“省级前台、市级办理、一体运作”工作模式，同时明确省级热线中的 1 条心理专线由地市轮班值守，拓展服务台工作力量。江苏探索“省域统筹+地市探索”相结合的工作模式，形成南京与镇江、扬州、淮安、泰州 12355 并线试点格局，指导南通、宿迁、无锡、常州、苏州独立提供高质量线上咨询服务。

4. 加强各部门联动，聚合党政支持力量。内蒙古向公安、民政、司法、妇联、卫健、检察 6 部门致函，建立应急处置协同机制，形成互联互通关系。团广东省委与省公安厅联合发布《关于加强 110 报警服务台与 12355 青少年综合服务平台联动工作的通知》，12355 青少年服务热线接到涉及青少年警情、高危电话后，可及时通报 110 报警服务台协同处理。浙江 12355 青少年服务热线实现一键报警功能，接线人员点击报警按钮后，公安部门进行技术定位并启动线下应急救援。团西藏区委会同公安、检察、法院、司法、教育、民政等部门签署《西藏自治区 12355 青

少年服务台线下备忘协议书》，遇到青少年刑事、治安、校园欺凌等情况第一时间转介相关部门。

5. 采取各类型督导，强化科学过程管理。注重自我约束与第三方管理相结合，通过“硬”管理打造“真”热线。团中央机制化运用摸排考核手段，每月组织专门力量摸排全国所有服务热线，采取挂牌督办、黑白名单等方式，持续破解热线接听率不达标问题，根据排查出的典型问题制定《提高热线接听率的十二条建议》供基层参考实施。广西建立线下阵地三色（绿、黄、红）警示机制，出现黄色警示的，由团区委权益部门指导提醒，出现红色警示的，由团区委负责同志约谈地市级团委主要负责同志。贵州不定期拨打热线进行抽查，重点摸排线路通畅、值守接听、服务规范、咨询质量等情况，并形成清单反馈地方，推动各地及时整改。江西建立“省服务台派单，市、县团委接单，群众评单”机制。广东建立长期跟踪、办结回访、满意度评价机制，确保让每一个青少年个案有人办、马上办、办得好，形成“个案办得怎样，青少年说了算”良好局面。

二、创新机制，优化 12355 青少年服务台运行

1. 应用技术手段，适应青年新特点。团中央开发集多渠道服务接入、AI 智能接待、自动化坐席调度、线上预约咨询、服务留痕追溯、专家评价评级、数据统计分析等功能为一体的 12355 全国网上平台。辽宁明确每日 21 时至次日 9 时非人工接线时间内，AI 机器人可以自动调取知识库信息进行智能解答，如

来访者说出关键字如性侵、骚扰、自杀等预警词语，系统可立即将预警信息发送至24小时值班人员手机，进入人工危机干预处理模式。山西开通AI智能系统“小希姐姐”心理咨询自助服务，青少年可根据自身需要选择辅导项目。上海疫情期间破除技术壁垒，仅用2天时间启用“虚拟台”热线呼叫转接，实现了“热线+网线”的“双线”服务。浙江建设12355“智护未来 阳光心航”数字化应用，开发12355青少年网络服务平台，将全省11地市专家资源整合纳入平台，既可提供线上咨询问答，也可提供线下咨询预约服务。

2. 优化人力安排，促进热线新提升。各地有效克服专业资源紧张的现实困难，不断提升热线接听率，保障热线服务质量。江西明确服务时间内安排心理咨询师3小时一班、每天4班倒，服务时间外可语音留言并在第二天得到及时回复。广东采用“坐班+云坐班”模式，探索场内值班与场外值班相结合，省内心理咨询师通过场外“云坐席”方式实现每天24小时、全年无休为青少年提供心理服务。内蒙古采用阶梯式管理模式，将专家队伍分为高危话务专席（根据调研统计安排在19点至凌晨2点）和咨询话务专席两类，进行分级分类管理。

3. 整合资源力量，探索协同新模式。新疆积极争取自治区彩票公益金，购买12355青少年服务热线专业咨询服务。江苏与省内高校心理、社工等专业建立长期合作关系，成立12355青少年公益服务联盟，推动12355青少年服务台成为高校学生社会实

践基地，有力扩大热线接听志愿者力量。北京广泛招募心理学专业大学生担任热线志愿者，建立志愿者评级晋升考核机制，录入志愿服务时长，定期张榜公布服务志愿者名单、表彰优秀志愿者。

4. 妥善应对并线，用好发展新机遇。各地在 12355 青少年服务热线与 12345 政府热线等并线过程中，充分学习领会相关文件精神，主动向地方主管部门汇报情况，争取支持。浙江明确 12355 青少年服务热线并入 12345 后，必须确保 12355 热线畅通，并注重在接询中发挥团的职能。团广西区委拜访省大数据发展局，积极争取 12355 单独接线。山东建立 12355 与 12345 热线相互转介机制，将需要职能部门处理的个案转介分流至 12345 政务热线，同时承接 12345 政务热线转来的青少年心理咨询、法律维权等个案。

5. 注重宣传推介，展现社会新形象。广泛宣传既是便于青少年知晓 12355 的必要举措，也是倒逼自身接受社会监督、提升服务质量的有效方式。中国青年报开通“12355 青春热线”专版，邀请专家定期解读典型心理咨询案例。各地在打好线上线下综合服务“组合拳”上，不断出实招、下苦功，统一 12355 品牌，提升品牌可见度。北京联合北广传媒，在市内重点商圈户外大屏、部分商务楼宇和公交地铁电子屏进行宣传推广。广东在地铁站、公交车站及户外大屏广泛开展线下宣传，联合省通信管理局面向全省发送 12355 公益宣传短信。福建与新华网联合制作

12355 宣传动漫视频。山东开展“12355 阳光关爱助成长”、“12355 青少年成长公益讲堂”、“12355 青少年模拟法庭大赛”、“12355 进学校进社区进农村进企业进机关”、“12355 中高考减压”等系列活动。吉林围绕中高考减压、法律援助、禁毒防艾、疫情防控等主题，开展“12355 与你同行”活动。

三、注重实战，提升 12355 青少年服务台效能

1. 投身疫情防控斗争敢担当。今年初新冠疫情多发频发，各地共青团组织依托 12355 青少年服务热线，通过开展个案咨询、推送科普视频、进行数据分析等为青少年心理健康保驾护航。上海每天安排 4 路 20 名志愿者居家接听心理热线咨询，连续 100 余天日均提供服务 100 人次，同时形成关涉青少年心理特征和需求变化的分析报告 19 篇，据此针对性推送防疫心理科普产品 289 篇、网课 100 场。陕西针对疫情期间中小学停课、中高考顺延，实行热线+网络 7×24 小时不间断作业，提供心理咨询、学科辅导、政策答疑、留学咨询等服务，疫情期间 12355 热线单月接入突破 5000 人次。团吉林省委联合省教育厅实施高校大学生心理情况调研，重点为高校转赴外地隔离大学生提供心理疏导服务。宁夏举办“抗击疫情 用心陪伴”12355 心理援助线上直播，邀请专业心理咨询师录制公益课程 12 节。山西针对全民核酸要求，开发太原市核酸“采样点导航”并分享给 12345 平台，及时有效解决了市民寻找 15 分钟圈采样点难题。

2. 参与重大赛会工程显身手。大型赛事、活动、工程等时

间周期长、工作压力大，大学生志愿者、职业青年的心理健康同样需要关注关爱。团中央根据北京、河北 12355 服务冬奥、会冬残奥会相关经验，总结撰写《3 类“新变换”诱发 7 种“心感觉”——大型赛事活动中志愿者心理健康亟需关注》，供后续杭州亚运会、成都大运会等城市团组织开展赛会志愿者工作参考。北京在冬奥会、冬残奥会期间，编写《北京冬奥志愿者驻地心理服务领队教师工作手册》、《北京冬奥志愿者心理服务手册》，面向志愿者录制 20 节心理微课，面向高校带队教师和志愿者分别举办心理专题培训。河北在冬奥、冬残奥会志愿者驻地全部建立 12355 志愿者服务点，每个驻地安排 1 名心理专家跟班服务，300 多名心理专家在志愿者工作群和各地 12355 热线线上值守，发放知心卡 5000 余张，开展团体、个体辅导 235 次。西藏带领 12355 青少年服务台走进川藏铁路（拉林段）工程，通过开展团体辅导、个案干预，帮助职业青年化解紧张情绪及心理问题。

3. 应对危机个案干预靠得住。面对自杀、自残等危机个案，开展心理抚慰、联动线下干预，是 12355 青少年服务台自觉承担的社会责任。团中央建立危机个案跨省转介机制，形成“团中央权益部督办——跨省工单流转——线下紧急干预——即时通报进展——预后跟踪帮扶”的完整链条，2022 年上半年，共转介跨省危机个案 30 个，干预青少年自杀 19 起。黑龙江明确咨询类事务不超过 24 小时解决、个案处理不超过 48 小时要回复当事人、危机干预类 30 分钟内介入。山东制定危机行为热线干预预案，

包括接线评估、应急上报、启动联动机制、线上定位、现场救护等系列举措。江西发生危机个案时，省服务台心理咨询师线上持续安抚，同时联系所在地团委、公安线下介入，从打电话到救援结束仅用时48分钟。湖南连续5年为一位因目睹同学跳楼而产生自杀念头的学生提供心理帮扶，帮助其摆脱心理阴影并成为12355青少年服务台核心志愿者，2020年并被评选为全国优秀共青团员。新疆在来电人情绪激动、意欲自杀情况下，立即派遣12355心理咨询志愿服务队成员驱车4小时深夜前往来电人家中，开展心理疏导直至其情绪稳定。

4. 服务青年困难诉求伸援手。12355青少年服务热线要做到让青少年靠得住，就必须能够把小事做好、把难事做实、把青年的烦心事解决好。福建在接到一名盲人学生来电求助“听说拨打12355就能找到社工，能否安排一名社工下午带他去火车站”后，及时协调专门帮助盲人的社会组织跟进，准时送到火车站交接给车站工作人员。上海在接到一名来沪打工家长求助“17岁女儿突发腹痛，就医过程查出阳性，但换洗衣物和钱都未随身携带”后，及时联系上海儿童医学中心并协调医务社工跟进处置，协调医疗机构酌情减免医疗费。浙江在中考前夕及时化解了一名考生的轻生念头和家庭矛盾，并根据沟通了解到其有美术特长的个性情况，主动联系职教中心了解招生政策和分数线并反馈给该生，成功帮助其申报心仪志愿并得到报喜和感谢。

5. 创建品牌社会价值叫得响。12355青少年服务台面向广大

青少年持续开展青春自护、中高考减压、心理健康服务等品牌工作，取得了良好社会影响。2022年中高考减压活动期间，团中央推出电子版图书《中考期间青少年心理咨询问答——来自12355的声音》，涵盖考试恐慌、身体不适、亲子关系、情绪纾解、考场应对5个篇章、72个问答。湖北围绕心理辅导、法治宣传、安全自护等领域，连续十余年开展“12355关注成长”校园行、社区行、企业行。陕西在中高考季，采取讲座、游戏、放松训练等多种形式，帮助青少年学生及家长科学应对、管理和释放压力。重庆依托青基会募资130万元，启动“心灵成长社”青少年心理健康公益项目，为青少年提供高质量心理健康服务。为进一步深化12355“青春自护”传统工作，团中央认真研究青少年自护现实需求，结合政府工作报告相关分工安排，立足当前疫情防控态势，采取菜单式集中倡导的方法，确定了青少年自护教育的6大领域和10大专项，指导基层结合实际开展工作。河南、江西、湖南、广东走进学校、社区开展以防溺水为主题的暑期安全自护教育活动。内蒙古、广西开展以预防性侵、拒绝欺凌等为主题的普法自护教育活动。

分送：中共中央办公厅，国务院办公厅。

团中央书记处各同志，中央有关部委，省级党委分管领导。

团中央机关各部门、各直属单位主要负责同志，省级团委主要负责同志。

共青团中央办公厅

2022年8月8日印发
