

2024 年度 12355 项目 绩效自评报告

部门名称：共青团广东省委员会

填报人：朱吉鹏

联系电话：87195607

填报日期：2025 年 5 月

根据省财政厅《关于做好 2025 年省级财政重点绩效评价工作的通知》（粤财绩函〔2025〕3 号）有关要求，共青团广东省委员会对 2024 年“12355 项目经费”资金 1,499.75 万元的使用情况开展绩效评价工作，形成绩效评价报告。评价基准日为 2024 年 12 月 31 日。

一、基本情况

（一）项目设立背景及决策情况

1.项目设立背景

党的二十大报告中提出，要“重视心理健康和精神卫生”；党的十九大报告中提出，要“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。共青团中央《关于加强新时代 12355 青少年服务台建设的意见》（中青发〔2020〕7 号）提出“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”的要求。

根据《2024 年省〈政府工作报告〉工作任务分工方案》、“省十件民生实事”工作推进安排和团中央书记处书记王艺在《团广东省委关于大力推进广东 12355 平台建设扎实做好青少年心理健康服务的报告》的批示要求，团省委在 2024 年度对

12355 平台进行提质增效，优化升级平台软硬件设施，增加服务频次，培育壮大专业志愿服务队伍；聚焦心理咨询、法律援助、困难救助等核心业务，为全省青少年提供无差别、同标准、高品质的心理咨询、法律援助、困难救助等综合服务；强化宣传，建立健全个案干预机制，巩固拓展线下服务阵地建设，推动通话量、个案办理量实现跨越式增长，服务满意度、个案办结率稳步提升，将广东 12355 青少年服务平台打造成为“党政放心、青年满意、社会认可”的共青团品牌项目。

2.项目决策情况

根据共青团中央《关于加强新时代 12355 青少年服务台建设的意见》要求，以及广东省人民政府《2024 年政府工作报告工作任务分工方案》（粤府〔2024〕16 号）的工作任务安排，聚焦青少年心理服务体系建设，打造全省统一接听的 12355 青少年服务热线并为全省青少年提供服务。

团省委印发《关于〈加强新时代 12355 青少年综合服务平台工作的实施方案〉的通知》（团粤发〔2023〕10 号），12355 “一县一阵地”建设方案和 12355 “一县一队伍”建设方案，《关于深化广东 12355 青少年服务台与 110 报警服务台联动合作的通知》（团粤联发〔2024〕25 号），明确制定了项目年度实施方案。2024 年 1 月，省财政厅《关于批复 2024 年省级部门预算的通知》（粤财预〔2024〕4 号），对 12355 项目年初预算经费 766 万元、12355 信息化项目年初预算经费 131 万元进行批复，并印

发《广东省财政厅关于安排团省委有关专项工作经费的通知》（粤财行〔2024〕60号），年中追加402.75万元项目经费。

（二）资金预算和用途、绩效目标

1.资金预算分配与用途

省财政厅2024年共下达该项目资金1,499.75万元，其中包括2024年12355项目年初预算766万元，2024年12355信息化项目年初预算131万元，2023年度12355项目结转经费200万元以及2024年年中追加的12355项目经费402.75万元。经团省委书记会审议通过，上述资金使用安排分配如下1—1：

表 1—1.资金分配情况表

		单位：万元
序号	用途	金额
（一）	12355 项目经费	916.00
1	建设运营费用	892.61
（1）	建设维护费用	148.77
①	中心话务坐席租用费	34.71
②	多媒体系统平台定制开发（以租代建）	69.43
③	呼叫中心网络费	12.75
④	通话/短信资费	6.38
⑤	其他费用	25.50
（2）	运营管理费用	743.84
①	项目运营支出	259.77
②	专家及志愿者补贴	462.82
③	平台宣传费用	21.25
2	监理服务项目费用	23.39
（二）	广东共青团专项工作经费-12355 项目经费	402.75
1	平台志愿者补贴	273.75
2	15 个市 86 个县区 12355 青少年服务中心运营经费	129.00
（三）	广东共青团青少年心理服务专业培训	50.00
（四）	广东 12355 青少年综合服务平台升级改造及运维运营（2024-2026 年）项目	131.00
①	基础设施服务	4.43
②	软件开发服务	73.20

序号	用途	金额
③	运行维护服务	12.16
④	系统业务运营服务	3.50
⑤	第三方服务	37.71
	合计	1,499.75

说明：①团省委书记会 2024 年 1 月 4 日审议通过《2024—2025 年度广东 12355 青少年综合服务平台建设运营经费预算》，2024 年度项目合同预算总额 1,293.02 万元，资金构成为：政府资金投入 916 万元（2023 年度结转政府资金 150 万元、2024 年政府资金 766 万元），社会资金（非财政性资金）投入 377.02 万元。②广东共青团青少年心理服务专业培训资金来源于 2023 年度结转财政资金 50 万元。③团省委书记会于 2024 年 10 月 8 日审议通过《广东共青团专项工作经费—12355 项目经费列支计划》，确定资金 402.75 万元的分配安排。④团省委书记会于 2024 年 6 月 14 日审议通过《广东 12355 青少年综合服务平台升级改造及运维运营（2024—2026）项目政府采购等事项》，确定 12355 信息化项目经费 131 万元资金预算分配安排。

2.绩效目标

实施周期总体目标：优化省 12355 平台服务模式，积极筹措社会资源，在 3 年内实现“双千”目标（即每天接听 2000 通咨询，每年办理 2000 个个案）。聚焦心理咨询、法律援助、困难救助等核心业务，优化升级平台软硬件设施，培育壮大专业志愿服务队伍，巩固拓展线下服务阵地建设，推动通话量、个案办理量实现跨越式增长，服务满意度、个案办结率稳步提升，将广东

12355 平台打造成为“党政放心、青年满意、社会认可”的共青团品牌项目。

2024 年度预期目标：优化省 12355 平台服务模式，2024 年日均咨询量达 1700 个（其中核心业务板块 500 个），年度办理线下个案 1700 个，全年接听青少年咨询 10 万通，通话率不低于 95%，有效提升心理咨询、法律维权、困难救助等核心业务的服务质量，确保个案办结率及满意率超 90%，平台总体满意率超 95%。

二、绩效评价工作组织情况

团省委高度重视项目绩效评价工作，梳理项目的总体情况、确定本次绩效评价的范围、方法、指标体系、以及需收集的评价材料清单及佐证材料要求。

采用项目预定目标与实施效果比较分析等方法进行绩效分析和综合评分，对 2024 年度预决算报表、项目绩效目标申报表、项目支出绩效的数据和佐证材料进行整理。重点围绕资料的完整性、真实性，项目和资金管理的规范性，对项目绩效目标和指标的完成情况进行分析和综合评分，在此基础上形成本项目绩效评价报告。

三、绩效评价结论

通过对项目绩效评价分析和评分工作，2024 年 12355 项目、12355 信息化项目的开展和实施，能够认真贯彻落实省委省政府工作决策部署，顺利完成预期的绩效目标。资金使用效益良好，

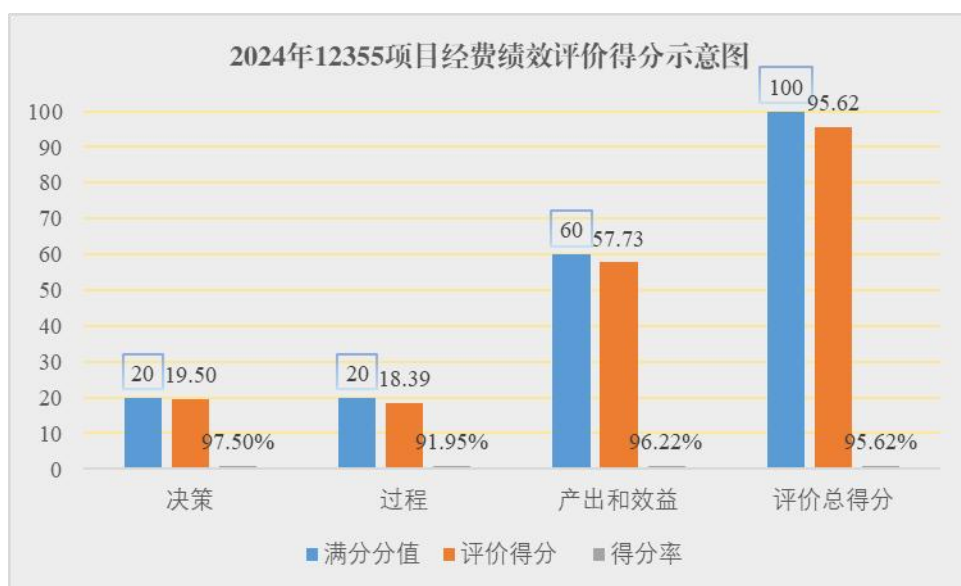
实现既定的绩效目标和效益；能充分发挥共青团组织动员优势和志愿服务实践育人优势，聚焦心理咨询、法律援助、困难救助等核心业务，扎实做好青少年心理健康服务；优化升级 12355 青少年服务台，推动通话量、个案办理量超额完成目标，满意度和结案率稳步提升；广东 12355 平台日益成为“党政放心、青年满意、社会认可”的共青团品牌项目。

（一）评价分数

根据整理的阶段性数据、佐证材料（截至 2024 年 12 月 31 日），对标 2024 年 12355 项目及其信息化项目经费的项目指标体系和评分标准，项目评价综合得分 95.62 分，评价绩效等级为优。参见下表 1—2 和示意图：

表 1—2.一级指标评价得分简表及示意图

评价维度	满分分值	评价得分	得分率
决策	20	19.50	97.50%
过程	20	18.39	91.95%
产出和效益	60	57.73	96.22%
评价总得分	100	95.62	95.62%



三级指标分析如下：

1.决策分析

该指标分值 20 分，减 0.50 分，评价得分 19.50 分，得分率 97.50%。该指标主要从项目立项和资金落实等方面进行考核。

（1）项目立项情况

该指标分值 12 分，评价得分 11.50 分，得分率 95.83%。该指标主要从项目绩效目标论证决策、目标设置和制度保障等三方面进行考核。

①论证决策。本项目属于延续性项目，调研充分且获得政策支持。2023 年事前调研评估，已充分论证实施 12355 青少年综合服务平台和相关服务的必要性。项目论证决策依据共青团中央《关于加强新时代 12355 青少年服务台建设的意见》和团中央书记处书记王艺在《团广东省委关于大力推进广东 12355 平台建设扎实做好青少年心理健康服务的报告》（团粤呈字〔2024〕18

号)的批示要求,以及广东省人民政府《2024年省政府工作报告工作任务分工方案》(粤府〔2024〕16号)的工作任务安排,团省委印发《关于〈加强新时代12355青少年综合服务平台工作的实施方案〉的通知》、12355“一县一阵地”建设方案和12355“一县一队伍”建设方案,编制《广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024—2026年)项目立项方案》,明确制定了项目年度实施方案,全力将广东12355平台打造成为“党政放心、青年满意、社会认可”的共青团品牌项目,为全省青少年提供高品质的公益服务。该项目论证决策充分。

该指标分值4分,评价得分4分,得分率100%。

②目标设置。该指标主要从目标设置完整性、合理性、可衡量性三方面进行考核。在完整性方面,12355项目经费绩效目标包括产出、效益和满意度指标,目标设置完整。主要包括2024年日均咨询量达1700个,年度办理线下个案1700个,全年解答青少年心理咨询15万个,通话率不低于95%。有效提升心理咨询、法律维权、困难救助等核心业务的服务质量,确保个案办结率超90%,通话和青少年满意率超95%。在合理性方面,绩效目标与资金相关,充分体现决策意图。在可衡量性方面,项目绩效目标具有可确定的目标数量及数据支撑。

本项目在目标设置上,有进一步完善的空间。一是部分指标值的设定有待提高,如数量指标中“12355全年开展线下宣传活动现场次”,目标值设定偏低。二是《广东省财政厅关于安排团省

委有关专项工作经费的通知》（粤财行字〔2024〕60号）中涉及的12355项目402.75万元的《绩效目标表》，需要进一步加强相关产出和效益个性指标的填报。

该指标分值6分，减0.5分，评价得分5.5分，得分率91.67%。

③保障措施。该指标主要从制度完整性、计划安排合理性两方面进行考核。在制度完整性方面，团省委针对12355项目制定并发布实施方案，修订完善《广东12355青少年服务台服务管理办法（试行）》《广东12355青少年服务台志愿者管理办法（试行）》《广东12355青少年服务台工单处置办法（试行）》《广东12355青少年服务台心理危机干预办法（试行）》《广东12355青少年综合服务平台志愿者服务补贴办法（试行）》等17项管理制度，相关制度完整，符合项目管理需求。在计划安排合理性方面，经费支出报账按照《关于印发〈团省委财务管理实施细则〉和〈团省委经费报账管理办法〉的通知》执行，实施和管理制度较完整；项目整体开展和预算使用计划经团省委书记会审议通过，确保项目经费的任务和资金分配如期进行，整体计划安排较为合理。

该指标分值2分，评价得分2分，得分率100%。

（2）资金落实情况

该指标分值8分，评价得分8分，得分率100%。该指标主要从资金到位、资金分配两方面进行考核。

①资金到位。该指标主要从资金到位率、资金到位及时性两

方面进行考核。本项目经过决策论证、项目资金预算审批后，省财政厅于2024年1月下达12355项目和12355信息化项目年初预算资金，并于2024年9月追加项目年中预算资金，资金到位率100%。

该指标分值5分，评价得分5分，得分率100%。

②资金分配。团省委在预算资金下达后，于2024年1月4日审议通过《2024—2025年度广东12355青少年综合服务平台建设运营经费预算》和10月8日审议通过《广东共青团专项工作经费—12355项目经费列支计划》（包括广东12355青少年综合服务平台运营的志愿者补贴、15个市86个县区12355青少年服务中心运营经费共计402.75万元），广东省政务服务数据管理局于2023年11月21日印发《关于广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营（2024—2026年）项目立项方案的批复》（粤政数函〔2023〕920号），确定了12355信息化项目三年期经费344万元的预算安排。按照绩效目标，明确项目资金分配。

该指标分值3分，评价得分3分，得分率100%。

2.过程管理分析

该指标分值20分，减1.61分，评价得分18.39分，得分率91.95%。该指标主要从资金管理和事项管理两方面进行考核。

（1）资金管理

该指标分值12分，减1.11分，评价得分10.89分，得分率

90.75%。该指标主要从资金支付、支出规范性等两方面进行考核。

①**资金支付**。根据《省本级部门预算（不含代建项目资金）支出进度情况表》，截至 2024 年 12 月 31 日，项目的财政拨款资金 1,499.75 万元，支出 1,222.84 万元（财政收回不予结转的 2023 年列权责发生制结转资金 1.33 万元），支出率 81.54%，小于序时进度 18.55%。其中 12355 项目年初预算 766 万元，支出率 100%；年中追加 402.75 万元，支出率 32.03%；12355 项目 2023 年结转资金预算 200 万元（包括财政收回不予结转资金 1.33 万元），支出率 100%；12355 信息化项目年初预算 131 万元，支出率 97.58%。由于该项目部分资金于 2024 年 10 月开始下拨各地市开展 12355 个案线下跟进处置，资金支出受工作进度影响。按照各项资金权重，依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分 4.89 分。

该指标分值 6 分，减 1.11 分，评价得分 4.89 分，得分率 81.50%。

②**支出规范性**。经费支出报账严格按照《关于印发〈团省委财务管理实施细则〉和〈团省委经费报账管理办法〉的通知》执行，设置专门管理岗位，对项目预算和支出进行审批，资金用途和使用方向符合规定。

该指标分值 6 分，评价得分 6 分，得分率 100%。

（2）事项管理

该指标分值 8 分，减 0.5 分，评价得分 7.5 分，得分率 93.75%。

该指标主要从实施程序和管理情况等两方面进行考核。

①**实施程序**。在实施程序方面，一是制定了具体的项目实施方案，明确项目实施规模、服务内容、推进步骤、工作要求和保障机制等。二是2024年度12355项目实施程序较为规范。团省委从下发实施方案、预算资金使用计划的制定和执行、宣传推介、运营管理、质量监控以及保障机制的建立完善等环节，均制定详细方案、文件和制度，具有完善的项目工作机制。三是对外采购项目，严格按照招投标相关规定执行并完成验收工作。

该指标分值4分，得分4分，得分率100%。

②**管理情况**。在项目管理方面，团省委制定项目实施和“一县一阵地”“一县一队伍”建设方案，制定广东12355青少年服务台运营管理、职责分工、专职人员、质量监控、星级评定、应急处理和信息安全管理等规范要求，完善专项资金使用管理办法，不断提升和抓实做好项目管理的科学性和标准化，压实责任、务求实效。一是建立省、市、县三级12355青少年服务中心。依托省12355项目系统平台，聚焦心理咨询、法律援助和困难救助等核心业务，明确各级团委和服务单位的工作职责和目标。二是加强专业服务队伍能力建设。以省市联动、线上线下相结合的方式，依托青年联合会、志愿者协会等组织，培育壮大一支由心理咨询师、专业律师、青少年事务社工组成的专业服务队伍，组织开展全省心理咨询师专业培训，重点覆盖粤东西北地区服务队伍，不断提升服务队伍的专业能力、服务意识和服务水平。三是

项目保障机制。团省委在保障青少年个人数据和信息方面，建立健全并严格执行相关安全管理制度，完善的标准流程和指引细则，各项工作流程均有制度规范。根据省委省政府工作部署，依托财政资金的扶持，协调好职能部门及社会力量加大对青少年的救助援助。**四是**形成科学管理和例行报告机制。团省委在工作开展过程中，不断健全完善 12355 平台运营制度，形成标准化、规范化、体系化运营的科学管理体系。定期形成日报、周报、月报、季报和年报，按月例行做好运营总结汇报和报送省十件民生实事工作任务落实情况，常态化监督监控项目运营和个案办理。

经评价发现，有待进一步完善项目运行管理机制，以及与地市主管部门的反馈沟通机制，需加强资金使用监管。

该指标分值 4 分，减 0.5 分，得分 3.5 分，得分率 87.50%。

3.产出分析

根据 12355 项目经费《绩效目标表》，产出指标包含 5 个数量指标、3 个质量指标、1 个时效指标和 1 个成本指标。

①数量指标方面，团省委通过合理统筹和安排，完成了年初设定“优化省 12355 平台服务模式，2024 年日均咨询量达 1700 个（其中核心业务板块 500 个），每年办理线下个案 1700 个，全年接听青少年咨询 10 万通，通话率不低于 95%”绩效目标。其中开展 12355 全年线下宣传活动场次 23612 场，2024 年日均咨询量达 1755 个，全年办理线下个案 2084 个，解答青少年心理咨询 34.27 万个，开设坐席 80 个，能够有效提升心理咨询、法

律维权、困难救助等核心业务的服务质量。

②**质量指标方面**，根据既定目标和工作要求，团省委完成通话质检和完成通话接通率的任务目标，其中当年通话质检率 5.20%，高于既定目标“ $\geq 3\%$ ”，通话接通率 99.91%，高于既定目标“ $\geq 95\%$ ”。12355 全年有效通话量同期增长 26.51%，略低既定目标“ $\geq 30\%$ ”。

③**时效指标方面**，团省委扎实开展各项任务工作，能够按计划逐步推进运营建设、培训、队伍建设和个案办理。因年中追加经费在 2024 年 10 月下达和安排使用，项目存在跨期开展工作和验收，截至基准日 2024 年 12 月 31 日，资金支付率未达 100%。结合资金使用情况，项目完成及时性仍需进一步加强。

④**成本指标方面**，团省委严格按照书记会审议通过的《2024—2025 年度广东 12355 青少年综合服务平台建设运营经费预算》《广东共青团专项工作经费—12355 项目经费列支计划》《广东 12355 青少年综合服务平台升级改造及运维（2024—2026 年）项目分年度经费预算》项目预算安排执行，支出总体不超预算，但根据广东省政务服务和数据管理局《关于广东省 12355 青少年综合服务平台升级改造及运维运营（2024—2026 年）项目立项方案的批复》和经团省委书记会审议通过的《广东 12355 青少年综合服务平台升级改造及运维（2024—2026 年）项目分年度经费预算》，12355 信息化项目共有 5 个采购项目，其中“第三方服务”采购中的“咨询服务”预算 9.21 万元（立项设计咨

询款，占 131 万元的 7.03%），实际支出 11.65 万元，超支 2.44 万元，超支率 126.49%。

综合评定后，该指标分值 30 分，减 1.77 分，评价得分 28.23 分，得分率 94.10%。

4.效益实现度分析

根据 12355 项目经费《绩效目标表》，效益指标包含 1 个社会效益指标、2 个满意度指标。

①社会效益指标方面，在省委省政府的领导下，团省委会同各地市团委在政策支持、资金保障和考核方面发挥了积极推动作用；依托 12355 青少年综合服务平台，各地加强了阵地和服务队伍建设等工作，协同相关工作机构和社团组织为青少年提供全方位咨询、援助服务。截至评价基准日，12355 项目线下青少年个案办结率 100%，完成个案办结率“ $\geq 90\%$ ”的任务目标。

②满意度指标方面，围绕省市县 12355 青少年心理咨询、法律援助、大病救助等工作，团省委着力提供无差别、高品质服务。根据《2024 年度省 12355 平台——满意度实际完成情况》统计表，全年通话满意度达 99.05%，高于既定目标通话满意度“ $\geq 95\%$ ”，但相对 2023 年度满意度 99.19%下降 0.13%。根据《2024 年度省 12355 平台线下个案青少年满意度》统计表，青少年满意度 100%，高于既定目标青少年满意度“ $\geq 95\%$ ”，达到预期目标值。但该指标仅考核线下个案青少年满意度，对于线上线下整体青少年咨询或个案办理工作满意度的考核有待进一

步完善，酌情扣减 0.5 分。

综合评定后，该指标分值 30 分，评价得分 29.50 分，得分率 98.33%。

(二) 专项资金使用绩效

1.支出情况

2024 年 12355 项目经费及 12355 信息化项目资金批复金额为 1,499.75 万元（其中：①12355 项目经费 1,368.75 万元，包括 2023 年结转资金 200 万元，2024 年下达 1168.75 万元。②12355 信息化项目经费 131 万元），截至 2024 年 12 月 31 日资金实际支出 1,222.84 万元（因部分资金申请下达在 2024 年 10 月份，根据经费安排和拨付通知要求，部分项目支出和验收计划在 2025 年 10 月），支付率 81.54%。详见下表 2—1：

表 2—1：支出情况表

单位：万元

项目		12355 项目经费	12355 信息化项目	合计
预算收入	2023 年结转	200.00	—	200.00
	2024 年下达	1,168.75	131.00	1,299.75
	小计	1,368.75	131.00	1,499.75
预算支出	2023 年度资金	200.00	—	200.00
	其中：①项目支出	198.67	0.00	198.67
	②财政收回不予结转资金	1.33	0.00	1.33
	2024 年度资金	895.00	127.84	1,022.84
	小计	1,095.00	127.84	1,222.84
支付率		80.00%	97.59%	81.54%

2.绩效目标完成情况

根据 2024 年《绩效目标表》，专项资金绩效完成情况良好。

详见下表 2—2：

2—2：绩效目标完成情况表

单位：万元

序号	目标名称	年度目标值	当年度实现值
1	12355 全年开展线下宣传活动场次	≥50 场	23612 场
2	开设坐席数	80 个	80 个
3	日均咨询量	1700 个	1755 个
4	12355 全年解答青少年心理咨询量	≥15 万个	34.27 万个
5	线下办理个案数量	1700 个	2084
6	通话质检率	≥3%	5.20%
7	通话接通率	≥95%	99.91%
8	12355 全年有效通话量同期增长率	≥30%	26.51%
9	项目完成及时性	100%	81.54%
10	预算控制	不超预算	总体不超预算
11	个案办结率	≥90%	100.00%
12	通话满意度	≥95%	99.05%
13	青少年满意度	≥95%	100%

说明：年中追加经费列支 129 万元用于 86 个市县级 12355 青少年服务中心开展跟进处置工单和开展宣传科普活动经费及志愿者补贴发放，于 2024 年 10 月下达和安排使用。因项目存在跨期开展工作和验收，截至基准日 2024 年 12 月 31 日，资金支付率未达 100%。截至自评报告日，资金已经支付完毕。

四、资金使用的主要绩效

2024 年，团省委深入学习贯彻习近平总书记关于青年工作的重要思想，坚决贯彻省委省政府和团中央决策部署，健全社会心理服务体系和危机干预机制。12355 青少年心理健康服务连续

两年纳入广东省十件民生实事。根据《2024 年政府工作报告工作任务分工方案》有关要求，围绕“1+200+200+N”的整体工作布局，团省委主动担当、系统谋划、积极作为，推进和完成12355 青少年服务站点和心理健康志愿服务队伍建设的任务目标，完成 12355 项目经费年度任务。建强 12355 青少年综合服务平台和服务阵地，采用“统一受理、分类处置、分级跟办、闭环办理”的模式，2024 年累计为青少年服务 64.24 次，处置涉轻生、学生欺凌、性侵、诈骗等重点和高危来电咨询 6722 个，在促进青少年心理健康和危机事件等方面发挥示范性作用，被团中央评为“全国 12355 区域中心”，被民政部确定为“全国未成年人保护专线示范点”，被全国妇联评为“全国维护妇女儿童权益先进集体”。

（一）提质优化，升级强化 12355 线上服务台，向全省青少年提供免费全天候公益服务

团省委在全团率先打造全省统一接听的青少年服务热线，升级热线电话、小程序等应用载体，联动全省 12355 服务阵地和服务队伍，统筹青少年求助受理、分类处置、跟踪落实、转介服务等事宜，为全省青少年提供无差别、同标准、同品质的热线服务。12355 青少年服务台采用“统一受理、分类处置、分级跟办、闭环办理”的模式，全年无休、全天 24 小时免费向青少年提供心理咨询等公益服务。至今，服务台累计服务咨询超 304 万人次，累计为 26.73 万名粤东西北地区青少年提供心理健康服务，占比

20.50%。2024 年,广东 12355 青少年服务台共响应服务请求 64.24 万次,解答青少年心理咨询量 34.27 万个,线下办理个案数量 2084 个,现阶段日均服务咨询超 1755 人次,对平台服务满意度为 99.05%。

(二)打造 12355 线下服务体系,充实 12355 专业工作力量,丰富宣传推广,让青少年就近就便享受服务

一是加强服务阵地建设。按照有场地、有牌子、有设备、有队伍、有运营的标准,在全省 122 个县(市、区)建成 203 家 12355 青少年服务中心,实现“一县一阵地”和“一县一队伍”目标,就近高效处置办理青少年个案。二是壮大专业志愿者队伍,让青少年享受身边的专业服务。按照“心理咨询师+律师+社工”的配备模式,面向学校、医院、企业、服务机构、社会组织等单位吸纳招募专业力量参与服务,截止至 2024 年,省 12355 平台心理、法律及其他拥有专业背景的志愿者共 8919 名,组建 201 支 12355 志愿服务队伍,为青少年提供心理疏导、矛盾调节、纠纷化解等暖心服务,帮助青少年解决操心事、烦心事。同时,结合 2024 年全国大中学生心理健康日,依托 12355 青少年服务中心志愿服务队伍,进校园、进农村、进社区开展“12355,为青春护航”等活动 23612 场次。三是加强宣传推广力度。各地团委运用传统主流媒体和团属新媒体平台,结合心理健康月、中高考、开学季等重要节点,设计推出 12355 主题海报、短视频和文创产品,组织开展进乡村、进社区、进校园

宣讲活动，不断提升 12355 的知晓率、美誉度和影响力。

（三）统筹联动，健全 12355 联动协同服务机制，守护青少年身心健康发展

团省委及各地团委联动政法、教育、卫健、公安、司法等部门和社会力量，积极推动 12355 青少年心理健康服务与预防犯罪、个案处理、社区矫正等工作深度融合，助力青少年身心健康发展发挥作用。其中，团省委与省公安厅联合印发《关于深化广东 12355 青少年服务台与 110 报警服务台联动合作的通知》，共同建立工作联动协同机制，推动 12355 青少年服务台与 110 报警服务台数据联通，确定危机干预、强制报告、违法犯罪、心理咨询等 23 项分流转办事项，整合各地公安民警、12355 阵地队伍的力量，实现高危和重点个案“一键流转”、立即办理。2024 年，12355 青少年服务台联动 110 报警服务台处置心理危机事件 2066 个。同时，团省委拓展 12355 对接渠道，积极联动 12348 法律援助热线、12338 妇女维权热线、12351 职工服务热线、12309 检察服务热线以及其他省份 12355 服务台。

广州、深圳、韶关、河源、梅州、汕尾、东莞、江门、湛江、肇庆、清远、揭阳、云浮等 13 个地市团委，以及 44 个县（市、区）团委，推动将 12355 工作纳入当地 2023 年或 2024 年民生实事。地市、县（市、区）团委依托 12355 服务阵地，利用省青少年发展基金会引荐资源，整合司法、教育等部门和社会力量联动办理青少年服务个案、打造青少年心理健康服务体系。团韶关市

委联合政法委、教育局等，在专门学校试点建设 12355 心理健康服务站，将促进青少年心理健康与预防违法犯罪工作结合起来、一体推进。团中山市委与市司法局联发共建 12355 阵地相关通知，联动团属社工服务中心和社矫基地工作机构。

五、存在问题

一是团省委的 12355 项目经费《绩效目标表》，能够结合项目特点设个性化指标，以及能够与项目绩效目标相匹配的量化产出指标，但在准确、充分体现项目效益方面，个别指标目标值偏低，绩效指标的设置仍有优化提升空间。二是需要进一步加强各地团委项目运营的业务指导。三是需要进一步扎实做好预算编制，加强子项目成本预算控制。

六、改进意见

团省委将进一步完善指标设置与绩效目标的匹配值，完善相关绩效目标的填报；加大地方项目建设运营的评估指导，落实好财政资金使用的监督管理工作，进一步提高项目预算管理意识。

七、12355 项目下一步工作计划

接下来，团省委将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记在同团中央新一届领导班子集体谈话时的重要讲话精神，围绕贯彻落实省委省政府和团中央工作部署，主动担当、积极作为、探路先行，大力推动 12355 平台提质升级，加快实现每天答复 2000 通问询、每年办理 2000 个工单的“双千”目标，高质量建好全国 12355 区域中心，更好

为青少年健康成长保驾护航。

一是提升服务质量。持续升级 12355 平台热线、小程序等服务载体，充分利用 AI 等技术，有效提升 12355 平台心理咨询、法律维权、困难救助等核心业务的服务质量；加大专业人员招募力度，扩大 12355 平台志愿者队伍；引进优质的心理专家、法律专家等服务资源，持续提升 12355 平台志愿者的专业度、活跃度、黏合度。

二是加强运营保障。在阵地建设、队伍建设、质量管控、督导培训和应急处置等方面，根据实际情况迭代更新制度，保障 12355 平台标准化、规范化、体系化运营。科学用好省财政支持资金，同时通过社会化募集等方式筹措资金，推动全省各级团组织积极争取当地财政及社会资金支持，保障 12355 阵地和队伍正常运营服务。

三是推进培训赋能。联合科研院校、专业机构等培训心理咨询师，实施广东青少年心理服务专业培训提升计划。

四是大力宣传推广。争取官方主流媒体支持，用好近 4500 万粉丝的团属新媒体矩阵，不断提升 12355 在青少年中的知晓率、美誉度。