

2023 年度 12355 项目经费 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：87185635

填报日期：2024 年 5 月

为进一步加强绩效管理，提高财政资金使用效益，根据省财政厅《关于做好 2024 年省级财政重点绩效评价工作的通知》（粤财绩函〔2024〕1 号）有关要求，我委成立绩效自评小组，于 2024 年 4—5 月对 2023 年“12355 项目经费”资金 1,179.71 万元的使用情况开展绩效自评工作，形成自评报告。评价基准日为 2023 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

为深入贯彻落实共青团中央《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）中“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”的目标要求，根据《2023 年省〈政府工作报告〉工作任务分工方案》和“省十件民生实事”工作推进安排，2023 年，我委积极推动 12355 平台提质增效，优化平台硬件配置，增加服务频次，提高志愿者专业水准，强化宣传，依托属地服务台建立个案干预机制，打造全省统一接听的 12355 青少年服务热线，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。

2.项目决策情况

根据共青团中央《印发〈关于加强新时代 12355 青少年服务平台建设的意见〉的通知》精神，以及广东省人民政府《关于印发 2023 年省〈政府工作报告〉工作任务分工方案通知》（粤府〔2023〕18 号）有关的工作任务安排，打造全省统一接听的 12455 青少年服务热线并为全省青少年提供服务。

2023 年，我委印发《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），印发《12355 “一县一阵地”建设方案和 12355 “一县一队伍”建设方案的通知》，明确制定了项目年度实施方案。2023 年 1 月，省财政厅印发《广东省财政厅关于批复 2023 年省级部门预算的通知》（粤财预〔2023〕6 号）对 12355 项目年初预算经费下达的 766 万元进行批复，通过《广东省财政厅关于安排团省委有关工作经费的通知》（粤财行〔2023〕98 号），对年中追加的 412 万元项目经费进行明确。

（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 2023 年共向广东省志愿者行动指导中心（广东省希望工程服务中心）下达该项目资金 1179.71 万元，其中包括 2023 年年初预算 766 万元，2022 年度 12355 项目结转经费 1.71 万元以及 2023 年年中追加的 12355 项目经费 412 万元。经部门预算资金使用安排和《广东共青团专项工作经费使用计划安排》（2023 年 9 月 15 日第 30 次书记会审议通过），资金分配如下：

资金分配及用途情况如下表 1—1：

表 1—1.资金分配情况表（单位：万元）

| 序号 | 用途 | 分配金额 |
|----------|-----------------------|-----------------|
| 1 | 12355 项目平台建设经费 | 767.71 |
| 2 | 12355 项目运营 | 412.00 |
| (1) | 青少年求助类个案线下跟进处置经费 | 300.00 |
| ① | 省级个案服务费 | 150.00 |
| ② | 市县级个案服务费 | 150.00 |
| (2) | 全省心理咨询师专业培训经费 | 112.00 |
| ③ | 开展心理咨询专题培训 | 59.40 |
| ④ | 心理咨询专题短视频 | 9.00 |
| ⑤ | 心理咨询师研学活动 | 33.00 |
| ⑥ | 科普宣传涉及和电子读物 | 10.60 |
| 3 | 合计 | 1,179.71 |

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”（即每天接听 2000 通咨询，每年办理 2000 个个案），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，切实增强心理咨询师和律师志愿者的专业水平，不断完善平台运营管理机制，确保将核心业务板块个案办结率提升到 80%，满意度超 90%。

2023 年度预期目标：优化省 12355 平台服务模式，2023 年日均咨询量达 1200 个（其中核心业务板块 470 个），每年办理线下个案 1200 个，全年解答青少年心理咨询 10 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 80%，平台总体满意率超 95%。

二、绩效自评工作组织情况

我委高度重视项目绩效自评工作，成立以资金使用单位“省志愿者行动指导中心（省希望工程服务中心）”的主要负责人及有关工作人员为主要成员的自评工作小组，梳理项目的总体情况、确定本次绩效自评的范围、方法、指标体系、以及需收集的自评材料清单及佐证材料的要求。

自评工作小组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 2023 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自评报告。

三、绩效自评结论

通过前述绩效自评分析和评分工作，我委认为 2023 年 12355 项目的开展和实施，有效完成省委省政府决策部署，能够超额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，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，优化升级 12355 青少年综合服务平台，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。打造出全国领先、便捷、可靠、青少年信赖的团属专业服务平台。

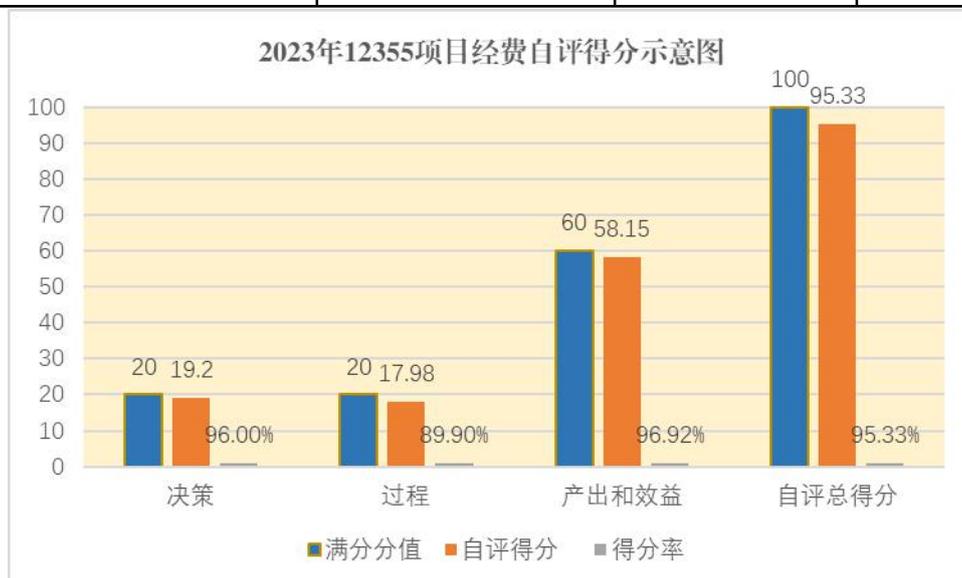
（一）自评分数

根据我委提供的阶段性数据、佐证材料（截至2023年12月31日），对标2023年12355项目经费的项目指标体系和评分标准，项目自评综合得分95.33分，自评绩效等级为优。

参见下表1—2和示意图：

表1—2.一级指标自评得分简表及示意图

| 评价维度 | 满分分值 | 自评得分 | 得分率 |
|-------|------|-------|--------|
| 决策 | 20 | 19.20 | 96.00% |
| 过程 | 20 | 17.98 | 89.90% |
| 产出和效益 | 60 | 58.15 | 96.92% |
| 自评总得分 | 100 | 95.33 | 95.33% |



三级指标分析如下：

1.决策分析

该指标分值 20 分，减 0.80 分，评价得分 19.20 分，得分率 96%。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，自评得分 12 分，得分率 100%。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。

论证决策。一是充分调研。我委事前启动 12355 项目事前调研评估工作。委托社会第三方开展 2023 年度广东 12355 青少年综合服务平台运营维护经费预算绩效评估，并出具评估报告。事前调研评估以政策背景、预算投入（财力状况）、实施方案、基础条件等为调研基础，充分论证了实施 12355 青少年综合服务平台和相关服务的必要性；二是政策支持。本项目论证决策依据共青团中央《印发〈关于加强新时代 12355 青少年服务台建设的意见〉的通知》精神，以及广东省人民政府《关于印发 2023 年省〈政府工作报告〉工作任务分工方案通知》（粤府〔2023〕18 号）有关工作任务安排，打造全省统一接听的 12455 青少年服务热线和为全省青少年提供服务。2023 年，我委印发《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），印发《12355 “一县一阵地”建设方案和 12355 “一县一队伍”建设方案的通知》，明确制定项目年度实施方案。该项目论证决策充分。

该指标分值 4 分，自评得分 4 分，得分率 100%。

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。本项目在目标设置上，有进一步完善的空间，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场次”，目标值设定偏低。

该指标分值 6 分，减 0.5 分，自评得分 5.5 分，得分率 91.67%。

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。我委就 12355 项目制定并发布实施方案，建立健全以《广东省 12355 青少年综合服务平台质量监控制度》《广东省 12355 青少年综合服务平台网络平台服务管理制度》等 14 项管理制度，制度完整。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我委书记会审议通过，如期进行。但需进一步完善部分转移下达各地市项目补助经费的资金管理办法。

该指标分值 2 分，减 0.3 分，自评得分 1.7 分，得分率 85%。

（2）资金落实情况

该指标分值 8 分，减 0 分，自评得分 8 分，得分率 100%。

该指标主要从资金到位、资金分配等两方面进行考核。

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 2023 年 1 月下达项目年初预算资金，并于 2023 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，自评得分 5 分，得分率 100%。

资金分配。我委在资金下达后，于 2023 年 4 月 7 日和 2023 年 9 月 13 日经书记会审议通过《12355 项目经费预算》和《广东共青团专项工作经费使用计划安排》（包括广东 12355 青少年综合服务平台建设运营经费 412 万元），按照绩效目标，确定项目资金分配。

该指标分值 3 分，自评得分 3 分，得分率 100%。

2.过程管理分析

该指标分值 20 分，减 2.02 分，评价得分 17.98 分，得分率 89.91%。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 1.02 分，自评得分 10.98 分，得分率 91.52%。该指标主要从资金支付、支出规范性等两方面进行考核。

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 2023 年 12 月 31 日，项目资金支出 979.71 万元，支出率 83.05%，低于序时进度 16.95%；由于该项目部分资金于 2023 年 10 月开始下拨各地市 12355 个案线下跟进处置，资金支出受工作进度影响，酌情扣减。

该指标分值 6 分，减 1.02 分，自评得分 4.98 分，得分率 83%。

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，自评得分 6 分，得分率 100%。

（2）事项管理

该指标分值 8 分，减 1 分，自评得分 7 分，得分率 87.50%。该指标主要从实施程序和管理情况等两方面进行考核。

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 2023 年度 12355 项目实施程序较为规范。我委从下发实施方案、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%。

管理情况。在项目管理方面，我委制定项目实施和“一县一阵地”“一县一队伍”建设方案，制定平台运营管理、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，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、服务意识和水平。三是项目保障机制。我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健康管理制度，完善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。一方面我委在工作开展过程中，根据实际情况，不断健全及完善 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。另一方面，我委 12355 平台定期形成日报、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。

自评发现，项目运行管理机制有待进一步完善，尤其对下达各地市的省级财政资金需加强监督。

该指标分值 4 分，减 1 分，得分 3 分，得分率 75%。

3.产出分析

根据《12355 项目经费项目绩效目标表》，12355 项目经费产出指标包含 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。

数量指标方面，我委通过合理统筹和安排，圆满地完成了年初设定的绩效目标：一是优化省 12355 平台服务模式，落实好 12355 平台建设运营、线下个案办理、青少年心理咨询、宣传推广和服务队伍培训工作；二是 2023 年日均咨询量达 1391 个，每年办理线下个案 1324 个，全年解答青少年心理咨询 28.49 万个，开设坐席 80 个，开展 12355 全年线下宣传活动场次 4701 场次，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。

质量指标方面，根据既定目标和工作要求，我委落实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 4.54%，高于既定目标“ $\geq 3\%$ ”，通话接通率 98.53%，高于既定目标“ $\geq 95\%$ ”。12355 全年有效通话量同期增长 34.08%，高于既定目标“ $\geq 30\%$ ”。

时效指标方面，我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。因申请财政资金追加和部分工作计划在 2024 年度验收的缘故，导致资金支付率未达 100%，对于市县一级心理咨询师的培训和 12355 平台服务中心建设管理和工作仍需进一步加强。

成本指标方面，我委根据书记会审议通过《12355 项目经费预算》和《广东共青团专项工作经费使用计划安排》的项目预算安排执行，支出总体不超预算，但其中“全省心理咨询师专业培训经费—开展心理咨询专题培训”预算 59.40 万元，截至 2023

年 12 月 31 日，拨付培训经费 62 万元元（其中团汕头市委 16.34 万元，省创业就业促进中心 23 万元，阳江市委党校 7.49 万元，云浮市团委 15.17 万元）。超出预算 4.38%。

综合评定后，该指标分值 30 分，减 1.85 分，自评得分 28.15 分，得分率 93.83%。

4.效益实现度分析

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

社会效益指标方面，在省委省政府的领导下，我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，各地方加强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对青少年给予全方位咨询、援助服务。截至自评基准日，12355 项目线下青少年个案办结率 100%，完成个案办结率“ $\geq 80\%$ ”的任务目标。

满意度指标方面，围绕着省市县 12355 青少年心理咨询、法律援助、大病救助等线上线下综合服务工作，我委着力提供无差别、高品质服务对接，根据《2023 年度省 12355 平台—满意度实际完成情况》统计表，通话满意度全年 99.19%，高于既定目标通话满意度“ $\geq 95\%$ ”，根据《2023 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 99.54%，高于既定目标青少年满意度“ $\geq 95\%$ ”，达到预期目标值。

综合评定后，该指标分值 30 分，自评得分 30 分，得分率

100%。

（二）专项资金使用绩效

1.支出情况

2023年12355项目经费资金批复金额为1,179.71万元。截至2023年12月31日资金实际支出979.71万元（部分资金申请下达在2023年10月份，部分项目支出和验收在2024年10月），支付率83.05%。

2.绩效目标完成情况

根据《2023年12355项目经费绩效目标》，专项资金绩效完成情况良好。详见下表2—1：

2-1：绩效目标完成情况表

| 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 | 4701 |
| 2 | 开设坐席数 | 80个 | 80个 |
| 3 | 日均咨询量 | 1200个 | 1391 |
| 4 | 12355全年解答青少年心理咨询量 | ≥10万个 | 28.49万个 |
| 5 | 线下办理个案数量 | 1200个 | 1324 |
| 6 | 通话质检率 | ≥3% | 4.54% |
| 7 | 通话接通率 | ≥95% | 98.53% |
| 8 | 12355全年有效通话量同期增长率 | ≥30% | 34.08% |
| 9 | 个案办结率 | ≥80% | 100% |
| 10 | 通话满意度 | ≥95% | 99.19% |
| 11 | 青少年满意度 | ≥95% | 99.54% |

四、资金使用的主要绩效

2023年，我委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关于青年工作的重要思想，全面落实省委省政府和团中央决策部署，结合团中央有关“打造青少年身边便捷科技的服务窗口”的要求，以及“省十件民生实事”推进安排，完成12355项目经费年度任务，采用“统一受理、分类处置、分级跟办、闭环办理”的模式，打造全省统一接听的12355青少年综合服务平台，2023年累计接听青少年来电50.8万通，处置涉轻生、学生欺凌、性侵、诈骗等重点和高危问题个案2659个，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”。现将有关情况报告如下：

（一）优化12355运作模式，服务更加温情。一是**打造全省统一接听服务热线**。为解决粤东西北地区心理健康服务专业力量相对薄弱、服务质量相对较低等问题，我委在全团率先打造全省统一接听的青少年服务热线，统筹青少年求助受理、分类处置、跟踪落实、转介服务等事宜，让粤东西北地区青少年享受与珠三角地区青少年无差别、同标准、同品质的热线服务。2023年，累计为62937名粤东西北地区青少年提供心理健康服务，占比22.53%。二是**开通7×24小时全天候服务**。据数据统计和调研分析，夜间8点至11点是青少年心理健康服务需求的高峰期。为满足青少年夜间心理咨询需求，我委将12355平台的心理咨询服务时间延长至24小时，每晚安排专业心理咨询师通过电话热线

和网络小程序进行值守，让全省青少年可随时随地获得服务。截至目前，已累计为 12.05 万人次青少年提供夜间咨询服务。三是**实施服务闭环办理机制**。我委始终把青少年满意不满意作为衡量工作成效的关键“标尺”，充分听取广大青少年心声，不断完善服务工作机制，努力将 12355 打造成为青少年都说“好”的工作品牌。建立热线咨询质检机制，安排专业团队对服务情况进行复盘和评价，对服务欠佳的咨询师采取扣分、停班、培训等管理措施。建立工单办结回访机制，对分发至各地办理的个案工单，均对求助者进行回访，确认“好评”才予以办结，并将个案办结率、满意度纳入“粤平安”指数考核，有效督促各地做好 12355 个案帮扶工作。截至目前，热线接听率保持 100%，满意率达 99.5%。

（二）**强化 12355 体系建设，服务更加专业**。一是**组建高水平服务队伍体系**。组建专家顾问团，邀请北京大学第六医院、中山大学附属第三医院、南方医科大学南方医院等机构专家教授加入，为 12355 平台建设提供专业咨询、评估和指导。联动省内高校、医院、行业协会等，组建 12355 志愿服务队 195 支，心理咨询师、青少年事务社工等志愿者 8336 人，实现市县两级志愿服务队全覆盖。二是**构建“跨界”协同办理体系**。打通 12355 热线与 110 报警服务热线的技术联接，在紧急情况下可一键转接并迅速出警处置，为挽救高危个案中的青少年生命提供了坚实保障。联合省司法厅 12348 法律援助热线、省妇联 12338 妇女维权热线、省总工会 12351 职工服务热线、省检察院 12309 检察服务热线等

平台，建立个案互联转介机制，有效整合各领域涉青少年个案的办理资源，进一步强化全社会服务青少年心理健康的合力。三是制定标准工作制度体系。总结梳理六年来开展青少年心理健康服务和 12355 平台建设标准流程、工作制度，编辑出版全国首套 12355 青少年综合服务平台使用手册《团聚·青听·成长》，并制定《12355 青少年综合服务平台星级评定标准》，全面完善省—市—县三级 12355 平台的建设、运营、管理等工作机制，逐步形成一套系统化、标准化、规范化的工作制度。

（三）拓展 12355 服务渠道，服务更加便捷。一是建设青年直达的网上平台。为满足青少年习惯线上交流的实际需求，我委推动 12355 平台入驻省政府为全省群众打造的移动政务服务平台“粤省事”，开通青少年心理咨询功能版块，至今累计在线解答咨询 43.45 万个。联合腾讯开发广东 12355 青少年心理服务小程序，让青少年更加便捷获取线上咨询、站点查询、服务预约等公益服务。二是布设青年身边的线下阵地。依托青年之家、青年家园、青少年宫等团属阵地，以有场地、有牌子、有设备、有队伍、有运营的“五有”标准，高标准建设 20 家市级 12355 青少年服务中心，推动建设超 100 家县级 12355 青少年服务中心，完善青少年心理健康服务链条，努力实现青少年高危个案就近高效处置。三是开展青年所需的关爱活动。在“被动接听服务”的基础上开展“主动上门服务”，常态化实施青少年心理健康帮扶计划，每年结合心理健康月、中高考、开学季、节假日等节点，

组织心理咨询师进乡村、进学校、进社区，开展青春自护教育、中高考减压、开学第一课等活动超 2.4 万场次，线上线下覆盖青少年逾 938 万人次。

五、存在问题

一是我委的《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。

二是受资金下达时间和项目进度安排等因素影响，需要进一步加强地方团委的项目建设业务指导，加强财政资金监控管理。

六、改进意见

我委将进一步完善指标设置与绩效目标的匹配值，加大地方项目建设的评估指导，落实好财政资金使用的监督管理工作。

七、下一步工作计划

接下来，我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，不断深化一县一阵地、一县一队伍、一校一社工、一套科普读物、一个综合系统等“五个一”工作，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，更好服务青少年健康成长发展。主要工作包括：

一是规范“一县一阵地”建设。推动各县（市、区）建立至少 1 家县级 12355 青少年服务中心，提供心理知识宣讲、健康评估、心理咨询等服务。**二是**推动“一县一队伍”组建。推动各县（市、区）组建至少 1 支 12355 志愿服务队，重点跟办 12355 青少年求助个案。**三是**深化“一校一社工”专项。以政府购买服务、组建志愿者队伍等方式，推动社工、专业志愿者服务常态化进校园。**四是**推出一套青少年心理健康读物。开发标准化的青少年心理健康读物，涵盖青春期生活学习、情绪管理、健康成长、人际关系等关键内容。**五是**开发广东 12355 综合服务系统。应用 AI 技术升级开发 12355 新平台，畅通青少年心理健康咨询的线上渠道，提供更加优质的咨询服务体验。