

共青团广东省委员会

关于推进落实 2025 年省十件 民生实事任务的通知

各地级以上市团委，各高校团委：

12355 青少年心理健康服务，已连续三年被列入广东省十件民生实事。根据《关于做好 2025 年省十件民生实事督查落实工作的通知》（粤府督函〔2025〕1 号）有关要求，为扎实推动民生实事任务落地落实，健全完善青少年心理健康服务体系，持续提升服务覆盖、服务能力和服务效能，更好帮助青少年解决操心事、烦心事。现将有关事项通知如下。

一、全面开展 12355 科普宣传活动

（一）扩大学校宣传覆盖。把握学生开学、升学、考前、就业等时机，结合队课、团课、心理课、班会课等载体，通过授课、讲座、研学、情景剧等方式，推动各地学校线上线下开展科普宣传活动，融合宣传 12355 热线、小程序和服务中心，大幅提升大中小学生对 12355 的知晓率。

（二）营造良好社会氛围。抓住“5·25”中国大学生心理健康日、“10·10”世界精神卫生日等节点，推动有影响力的主流媒体加大宣传报道力度，鼓励在城市地标、网红街区、购物商圈、公交地铁等场所投放公益广告，引导全社会关注关怀青少年心理

健康成长。

(三)创新科普宣传方式。梳理 12355 服务故事和典型案例，创作推出更多如舞台剧、微短剧、漫画等高质量产品，做好宣传推广。鼓励应用 AI、VR、AR 等技术，向青少年提供心理健康科普宣传和服务体验。2025 年，各地 12355 站点每季度开展科普宣传活动不少于 2 场次（不含第一季度），推动学校开展科普宣传活动不少于 1 场次，力争实现全省大中小学校科普宣传全覆盖。

二、建强用好 12355 市县服务中心

(一)升级阵地建设。基础较差的阵地要持续完善，尤其要注重在运营、人员、服务等方面补短板。改建新建的阵地要加快推进，具备条件的要尽快“开门迎客”。综合考虑服务覆盖等因素，可视情况必要在重点乡镇、园区、学校设站服务。团省委将适时对基础较差和改建新建的阵地，组织开展核查工作。

(二)常态开放服务。已建运行、具备开放条件的阵地，在开放线下到站服务的同时，均要通过“广东 12355 小程序管理系统”录入（更新）信息，接受青少年“在线预约”，及时审核预约申请，按照预约时间提供服务。鼓励有条件的阵地，适当延长开放服务时间，或错开上学上班时间，在周末、法定节假日等时间提供服务。

(三)整合资源投入。以推进落实民生实事为契机，主动对接相关党政部门，服务当地重点工作任务，进一步争取政策、资金、场地、人员等支持。结合实际引入基金会、企业、乡贤等力

量,加大社会资源链接力度,为阵地建设运营服务提供有力保障。

三、发展壮大 12355 志愿服务队伍

(一) 加强摸查吸纳。各地要积极对接学校、医院、协会、企业等机构,挖掘吸纳心理咨询师、律师、社工等壮大队伍。各高校要动员具有心理学、法律、社会工作等专业背景的师生,登记成为 12355 专业志愿者,提供督导、培训和服务支持。各地各高校现有和新发展的 12355 志愿者,要在“广东 12355 小程序”登记注册(扫码或微信搜索“广东 12355”进入,首页—更多—志愿者申请),纳入全省 12355 专业人才库,以便获得督导培训、资质认定、档案记录、评先推优等支持保障。

(二) 加强专业培训。认真选派志愿者参加 2025 年广东共青团青少年心理服务专业培训班(有关通知已另行印发),积极组织志愿者参加省 12355 平台每周专题培训,常态开展本地志愿者培训交流活动,持续提升 12355 志愿者的专业服务素养,重点提升县(市、区)的线下服务能力。

(三) 加强保障激励。为 12355 志愿者开展服务提供必要的条件和支持,按规定为志愿者记录服务时间、出具服务证明,视情况在节假日开展关怀慰问活动,鼓励有条件的适当向志愿者提供保险和补贴。对于表现优秀的志愿者,在媒体采访、宣传报道、评先推优等方面予以优先考虑,增强志愿者的归属感和获得感。

四、建立健全 12355 服务联动机制

(一) 顺畅跨地区服务联动。发挥市级 12355 服务中心的中枢作用,做好省 12355 平台派发工单的统筹安排,协调跨县(市、

区)工单的协作办理,视情况必要调度市域相关人力和资源,为县(市、区)工单办理提供支持。

(二)加强跨部门服务联动。健全“12355+N”联动处置机制,借鉴12355与110合作模式,主动对接政法、公安、教育、民政、卫健、司法等部门,整合各方工作力量和资源,共同办好涉青少年复杂个案。

(三)促进跨领域服务联动。逐步储备一批心理、法律、社工等方面的专家,为青少年心理健康服务工作开展提供专业意见,为青少年矛盾风险化解、危机事件处置提供指导督导。

五、其他要求

各地市各高校团委要高度重视、做好谋划,用心用情用力推动民生实事任务落地落实,开展工作中的重要情况或意见建议要及时向广东12355项目办反馈报告,并请于4月28日前扫码获取12355科普宣传材料、填写全年科普宣传活动安排(详见附件)。

附件:广东12355科普宣传活动资料



(联系人:朱吉鹏、汤智勇;联系电话020—87185635)

附 件

广东 12355 科普宣传活动资料



请扫码查阅下载广东 12355 服务指引、广东 12355 宣传海报视频、12355 科普宣传活动计划表等相关资料。

抄送：省政府督查室