

点拨青春 保护成长

全国12355青少年服务台案例选编

共青团中央维护青少年权益部 编



中国青年出版社

点拨青春 保护成长

全国12355青少年服务台案例选编

共青团中央维护青少年权益部 编

中国青年出版社

(京)新登字083号

图书在版编目(CIP)数据

点拨青春 保护成长: 全国12355青少年服务台案例选编/共青团中央维护
青少年权益部编. —北京: 中国青年出版社, 2008

ISBN 978-7-5006-8145-8

I. 点… II. 共… III. 未成年人保护法—案例—分析—中国
IV. D922.183.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第056210号

责任编辑: 郑国和

装帧设计: 胡凝 干彩云

*

中国青年出版社 出版发行

社址: 北京东四12条21号 邮政编码: 100708

网址: www.cyp.com.cn

编辑部电话: (010) 84041304 营销中心电话: (010) 64002011

三河市文阁印刷厂印刷 新华书店经销

*

700×1000 1/16 21.5印张 2插页 310千字

2008年6月第1版 2008年6月第1次印刷

印数: 1—3000册 定价: 32.00元

本图书如有任何印装质量问题, 请与印务中心质检部联系调换

联系电话: (010) 84047104

B844/476

001214931



台标是12355青少年服务台对外公开的平面形象，用于各地12355青少年服务台办公场所，以12355名义开展的活动，媒体宣传、推介，各种12355宣传印刷品等。



徽标是12355青少年服务台实物造型，用于印制不同型号的徽章、袖标、纪念章等，方便佩戴、携带和发放。

贵阳学院图书馆



GYXX1214931

编委会

主 任：卢雍政

副主任：李小豹 卢国慧 褚 峰

委 员：王明学 张蔚红 李云川

孟红梅 刘 钊 刘 闵

毕德国

序

共青团中央书记处书记

中央综治委预防青少年违法犯罪工作领导小组办公室主任

卢雍政

改革开放以来，青年和青年工作环境发生了深刻变化。今天的青年，思想观念日趋多样，行为方式自主、理性、务实，更加注重个人价值和自身权益的实现，在生产生活、成长成才中面临的问题和困难也更加分散、具体。同时，青年群体的分布日益复杂，跨地域、跨行业流动愈发活跃，从业方式多种多样。这些变化使得共青团服务青年、代表和维护青年合法权益的工作日显重要和紧迫，需要加大各方面的投入，不断创新工作思路和工作方式，才能适应新形势新发展。

深入贯彻落实科学发展观和全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会的重大战略部署，也对共青团组织做好服务青年、代表和维护青年合法权益的工作提出了新的更高要求。共青团是党领导的先进青年的群众组织，要发挥好作为党和政府联系青年群众的桥梁和纽带的作用，依法代表和维护青年的利益，反映青年的意愿和呼声。一方面，要动员组织广大青年共同参与和谐社会建设，同全国各族人民一起把宏伟目标变成现实。另一方面，在构建社会主义和谐社会的进程中，要不断使青年合法权益得到维护，共享发展成果，促使广大青年更加自觉地参与和谐社会建设。

正是在这样的背景下，共青团按照新时期新要求，主动适应新形势新任务，把筹划和建设12355青少年服务台作为重要工作举措，积极地协助党和政府管理青少年事务，具体地代表和维护广大青少年的合法

权益。12355青少年服务台就是以服务青少年的成长发展需求为导向，以整合服务青少年的社会资源为基础，以热线电话、网站等信息化服务手段为依托，为青少年提供咨询服务和有特色的实际帮助的工作平台，推动青少年需求与社会服务资源供给实现有效对接，提高共青团服务大局、服务青少年的能力。

各级团组织认真贯彻团中央的工作要求，以广大青少年的现实需求为导向，以呼叫中心和维权队伍的建设为重点，以基层维权资源的联动机制为保障，充分发挥自身的积极性和创造力，深入探索各种行之有效的建设模式；推动12355青少年服务台建设和运行取得了明显成效。在不断推进服务台建设的同时，各地12355直接面向青年，在学习教育、就业创业、恋爱婚姻、身心健康、困难救助、犯罪预防等方面开展了大量的咨询服务和个案转接处理工作。截至2008年4月底，全国共有231个城市开通了12355热线，109个城市建成呼叫中心并投入使用，各地服务台累计接受各类咨询超过700万人次，受理青少年个案3.56万件，共招募律师、心理咨询师等志愿者1.1万多人。12355青少年服务台作为共青团联系和服务青少年的综合性平台，已经初具规模，作用日益凸现。

党的十七大明确提出要“支持工会、共青团、妇联等人民团体按照法律和各自章程开展工作，参与社会管理和公共服务，维护群众合法权益”。共青团代表和联系着广大青少年，要更加重视维护青少年权益领域的工作，努力建立起党政主导、共青团协调、全社会参与，事业化推进，覆盖城乡、面向全体青少年的社会化维权工作体系，发挥团的组织动员和协调联系优势，汇集各种力量为青少年权益服务。在这个工作体系中，12355青少年服务台大有作为。要以服务台为枢纽和平台，着力打造合法、有序、有效的组织化维权渠道，主动承载青少年的权益诉求，着力发展专业、高效、稳定的机制化维权力量，积极满足青少年的权益需求，并结合实际，逐步拓展服务台的综合性平台功能，更好地为团的各项工作服务，更加切实地解决青少年的实际困难。

青少年是国家和民族的未来，他们的健康成长关系着中国特色社会主义事业的长远发展。保护和促进广大青少年健康成长，既是重要而紧迫的崇高事业，也是牵动各方关切的民心工程，需要形成全社会都来关心和保护他们成长的良好局面。每一个青少年的成长又是具体的，面对的实际问题和困难也是具体的。“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”，我们既要各司其职地保驾护航，授之以鱼，始终为他们的健康成长开辟绿色通道，又要春风化雨地引导指点，授之以渔，不断为他们实现自主发展注加崭新动力。当他们困惑时，我们细心地点拨一下，他们就会豁然开朗，在成长的大道上阔步前进；当他们孤独时，我们温暖地拥抱一下，他们就会放下包袱，笑颜满面地面对成长；当他们踟蹰犹豫时，我们轻轻地推动一把，他们就会再次启航，风雨无阻地一路前行；当他们身处困境时，我们热情地援助一次，他们就会自此跃然而起，成长为有用之材；……各地的12355青少年服务台处在青少年工作的一线 and 终端，正是这样具体地联系和服务着青少年，正是在这样具体地为社会和谐发展作出贡献。

本书中的案例是12355青少年服务台这些具体工作和实践的生动反映，是共青团履行职责、做好青少年工作的浓郁缩影。衷心希望本书的出版能够促进各地的12355青少年服务台建设，进一步推动新时期共青团维护青少年权益事业发展，在构建社会主义和谐社会中发挥更为重要的作用；衷心希望本书的出版能促进全社会更加关心广大青少年，共同为他们的健康成长和全面发展撑起一片蓝天。

前言

——12355青少年服务台建设综述

12355青少年服务台是共青团组织以服务青少年的成长发展需求为导向，以整合服务青少年的社会资源为基础，以热线电话、网站等信息化服务手段为依托，为青少年提供咨询服务和实际帮助的工作平台。服务台围绕青少年成长发展的基本需求，面向广大青少年的普遍性问题特别是弱势青少年的需要，提供志愿性质的免费公益服务；受理与青少年成长发展和青少年工作有关的问题，包括法律服务、心理疏导、成长指导、就业辅导、就学引导、应急救助、困难帮扶、志愿报名、募捐受理、团务工作等内容。

一、建设背景

随着经济社会快速发展，社会主义民主法制建设不断加强，青少年思想观念的日趋多样，对共青团代表和维护青少年合法权益的工作提出了更高要求，共青团必须着力进行工作思路和方式的创新，大力开展维护青少年合法权益的工作，才能更好地满足广大青少年的权益需要，更好地发挥党和政府联系青少年的桥梁和纽带作用。正是在这样的背景下，共青团主动适应新形势新任务，把筹划和建设12355青少年服务台作为重要工作举措，协助党和政府管理青少年事务，积极代表和维护广大青少年的合法权益。

2004年8月，共青团中央申请“12355”短号码作为全国统一的青

少年维权和心理咨询公益服务专用号码，各地积极建设热线，取得了一定成效。但随着工作的发展，简单的咨询热线模式已经不能满足青少年日益增多的实际需求。2006年9月，团中央作出了建设12355青少年服务台的决定并发出通知（《关于建设12355青少年服务台的意见》中青发[2006]49号），要求各地积极争取党政机关和社会各界支持，充分利用团内资源、整合社会资源，建立青少年的咨询服务、个案转接处理、青少年研究检测等机制，逐步拓展服务领域，力争在学习教育、就业创业、恋爱婚姻、身心健康、困难救助、犯罪预防等六大方面为青少年提供切实有效的服务。

二、整体介绍

12355青少年服务台的服务方式包括咨询服务和实际帮助两种。咨询服务既可以由电话语音软件和网站网页自动完成服务，也可以通过通话、短信、论坛、视频、面询等形式，由志愿咨询员为青少年答疑解惑或指明获得帮助的路径。实际帮助是指12355青少年服务台针对青少年的迫切需求，发挥团属资源、志愿合作伙伴等服务实体的作用，提供力所能及的志愿服务，帮助青少年解决实际困难和问题。

12355青少年服务台技术框架主要由硬件、软件两方面组成。硬件系统包括网络设备、语音交换设备、服务器、坐席终端、呼叫中心电话、交换机、服务器、电话机以及内网布线、互联网接入、12355号码指向、电脑等。软件系统由支撑12355业务的数据库、业务处理系统、中间件软件（CTI服务、IVR服务、传真服务、录音服务、文语转换）等组成。

12355青少年服务台着力建设四支专业工作队伍。一是管理队伍，由各级团组织专职团干部、各级12355青少年服务台管理人员组成。二是咨询队伍，由热爱公益事业、关心青少年成长的职业律师，心理咨询师，法学、心理学、社会学、教育学等相关专业或有一定专业技能、专业背景的志愿者和专职社会工作者组成。三是服务队伍，由各级

综治委预防青少年违法犯罪工作领导小组（简称领导小组，其办公室简称预防办）、未成年人保护委员会（简称未保委，其办公室简称未保办）成员单位，优秀“青少年维权岗”等团内资源，具有青少年事务管理服务职能的党政部门、专业机构和青少年事务专职社会工作者组成。四是研究队伍，由关心青少年健康成长的各方面专家和专门研究机构等组成，对青少年情况进行研究、分析、评估，提出合理化建议，培训咨询人员、解答疑难问题。

12355青少年服务台着力完善整套运行管理制度，包括前台接听制度、内部管理制度、后台管理制度和信息分析制度等。前台接听制度主要用来规范接听人员的接听程序，力保每个来电都是有效呼入。内部管理制度主要用来规范服务台工作人员的行为，保证服务台工作的高效运转。后台管理制度主要用来规范个案处理流程和信息反馈机制，使每个个案都能得到有效、合理解决，并向同级团组织反馈相关信息，以便其及时掌握案件处理情况。信息分析制度主要是要求服务台在收集和整理青少年各类诉求的基础上，统计分析相关数据，对青少年群体及其成长环境进行动态监测和评估，掌握青少年的思想动态，并对相关舆情进行分析，进一步增强共青团服务青少年的针对性和有效性。

12355青少年服务台建设主要采取以团组织为主体、与协作单位联合共建的模式。一方面，充分利用各级预防办、未保办设在同级团委的组织优势，充分发挥法院、检察院、教育、公安、民政、劳动和社会保障、工商、质量技术监督、新闻等部门的职能，建立联动维权机制。另一方面，充分整合社会资源，通过社会公开招募、有关业务主管部门和社会组织推荐相结合的方式，选择热心社会公益事业、从事工作与青少年身心成长相关的个人或组织作为协作单位。

12355青少年服务台建设及运营经费，原则上由同级团组织、地方财政和社会力量共同承担。各地根据实际情况从预防青少年违法犯罪工作经费、未保委工作经费中列支，或向同级财政申请专项建设经费或科研项目经费，或面向社会募集成立12355专项基金等。

三、建设历程和成效

2004年8月，团中央申请使用“12355”作为全国统一的青少年维权和心理咨询公益服务专用号码获批，2005年初，各省开始建立省级12355青少年维权和心理咨询服务热线，以法律和心理咨询为重点，认真结合本地区青少年的具体情况开展建设，至2006年初，12355热线已覆盖除云南外的全国内地绝大部分省区市。2006年9月，“全国12355青少年服务台建设工作会议”在北京召开，以这次会议为标志，共青团组织开始在全国范围内正式建设12355青少年服务台。服务台建设以直辖市、副省级城市和地级城市为重点，分别由同级团委作为业务主管单位。

2007年，在前期12355青少年服务台建设工作的基础上，团中央选择了41个城市和地区开展12355青少年服务台试点建设，着重在呼叫中心、工作队伍、各项机制建设和提高维权服务能力等方面加大工作力度，促进服务台进一步健康发展。一是开拓建设思路，探索多样化的呼叫中心建设模式，高标准配置各项硬件，加强建设资金和维权服务资金支持，探索不同条件下的服务台建设模式。二是强化工作力量，配备专兼职相结合的工作队伍，包括成立专门机构，配备专职工作人员，通过志愿服务接力等方式招募12355接线员、专职律师和心理咨询师，通过政府或社会团体购买公共服务的方式招聘青少年事务社会工作者等。三是整合维权资源，建立多方协调联动的工作机制，以12355青少年服务台为枢纽，以各级优秀“青少年维权岗”和其他青少年服务资源为终端，拓展后台服务力量的领域和规模，实现各类资源的优化配置。四是提高服务能力，解决青少年成长发展过程中的实际问题，围绕青少年的实际需求，认真接待、接听青少年来人、来电和来信，了解和掌握青少年思想动态，根据当地青少年的实际需要为他们提供各有侧重的信息服务和具体帮扶。

按照组织规划，12355青少年服务台建设将以试点工作为基础，通过5年至8年的时间，在全国所有地级以上城市建立12355青少年服务

台，最终形成数据互通、信息共享、服务联网、覆盖城乡的青少年服务和维权工作网络，成为各级共青团组织代表和维护青少年权益、联系和服务广大青少年的重要工作平台。

截至2008年4月底，全国共有231个城市开通了12355热线，109个城市在开通12355热线的基础上建成呼叫中心并投入使用，各地服务台共招收律师、心理咨询师等志愿者约1.1万人，接受各类咨询超过700万人次，受理青少年个案3.56万件。12355青少年服务台作为共青团联系和服务广大青少年的综合性工作平台，已经初具规模，作用日益凸显。

目 录

序	1
前言——12355青少年服务台建设综述	1

学习教育

1. 破碎家庭中的未成年人权益	3
2. 未成年人在幼儿园被烫伤	6
3. 学校和家长：老师恶劣对待学生	9
4. 小学生重拾上学信心	12
5. 老师对学生进行体罚	16
6. 未成年人享有著作权	19
7. 攻击性行为的产生和矫治	21
8. 追求完美引起的烦恼	25
9. 班主任的心理症结	30
10. 女孩厌学，父母不知所措	35
11. 被幼儿园老师恐吓的孩子	39
12. 大学生和父亲的沟通	43
13. 考试前的焦虑	47
14. 高三学生的学习心理疲劳	50
15. 青春期的心理反抗	53

16. 极端行为的心理矫正·····	58
17. 叛逆的体育爱好者·····	61
18. 接受资助，贫困大学生终能完成学业·····	64
19. 贫困少年，获资助重返校园·····	67
20. 协调帮助家庭失管未成年人上学·····	70
21. 患病孩子的学习梦·····	72
22. 练摊“失败”的大学生·····	74
23. 高考前的焦虑·····	76
24. 厌恶英语课的少年·····	80
25. 典型的未成年人离家出走·····	82
26. 精心开导，初三男生重拾考试信心·····	86
27. 何必强求第一·····	94
28. 寄宿学习的进城务工人员子女·····	96
29. 双重压力下的初中生·····	100

身心健康

30. 单亲家庭中的探望权利·····	107
31. 无辜女学生受到闲散青年侵犯·····	110
32. 未成年人受到强奸伤害·····	113
33. 家庭不和，未成年人身心健康受影响·····	116
34. 家长对未成年人的虐待·····	118
35. 女儿夭折，母亲偏执索要赔偿·····	121
36. 没有“断乳”的初三男生·····	124
37. 青春期的同伴关系·····	127
38. 青春期的性心理·····	132

39. 父母怎样评价孩子·····	137
40. 单亲母亲的苛刻要求·····	141
41. 父母应尊重子女隐私·····	144
42. 母亲严管，导致未成年人离家出走·····	147
43. 捡吃垃圾里食物的中学生·····	152
44. 沉迷网络，高三学生陷入困境·····	154
45. 自杀的心结·····	157
46. 过度自责，待业青年产生厌世情绪·····	161
47. 社工心理帮扶·····	165
48. 帮扶未成年精神疾病患者·····	169
49. 重复呼入问题·····	172
50. 高考失败，男生抑郁欲轻生·····	176
51. 失明少年，自暴自弃痛苦不堪·····	180

困难救助

52. 黑砖窑事件中的未成年人·····	185
53. 半年后的取证·····	187
54. 非婚生育，未成年人将如何面对·····	190
55. 务工青年工伤死亡应获得赔偿·····	194
56. 未成年人权益索赔的城乡标准·····	197
57. 外来务工青年的工伤赔偿·····	200
58. 见义勇为青年的权益·····	203
59. 未成年人同伴之间的意外事故·····	206
60. 有关未成年人的医疗纠纷·····	209

61. 无依无靠的流浪未成年人·····	212
62. 监护人死亡后的赔偿·····	215
63. 监护权的转移问题·····	217
64. 身处困境的少年·····	220
65. 欲携子自杀的母亲·····	223
66. 不合群的平平·····	226
67. 身患顽疾，高中女生得到帮助·····	230
68. 身患重疾，10岁女孩终得救治·····	234
69. 租房的困难·····	236
70. 齐心帮助重症青年·····	238
71. 帮助双胞胎顺利入学·····	240

犯罪预防

72. 遭父虐待，无辜少年向服务台求助·····	245
73. 未成年人的法定年龄认定·····	248
74. 意气用事，未成年人获轻判·····	250
75. 聚众斗殴的未成年人·····	253
76. 小案件和大作用·····	256
77. 缓刑期间的学籍恢复·····	258
78. 对未成年人刑事案件的跟踪和服务·····	262
79. 各方共同努力给她一个身份·····	266
80. 被判缓刑，初三学生能否被学校接纳·····	269
81. 社区矫正，对犯罪未成年人的有效帮教方式·····	273
82. 寻找离家出走的网络沉迷者·····	276
83. 养子品行不端，养父欲放弃抚养·····	279