

互联网+技术，畅通流浪人员回家路

本报记者 王佳 通讯员 梅薇

回家，寒冷冬日里，最暖人心的期待。生活无着的流浪乞讨人员，心亦所向。然而，智力障碍或者精神障碍的滞留人员，因无法准确说明自己的真实信息，回家之路异常艰难。

那么，这条“路”，会如何打通？

今年，宁波市救助管理站在加强传统查找寻亲力度、推进“互联网+”模式的同时，携手公安，借助DNA比对、“人脸识别”技术，帮助47名身份信息几乎一片空白的滞留人员返乡回家。其中，滞留时间5年以上的有10名。

这是一个充满希望的开始。

评 说

帮“无名氏”回家，需要众人助力

编辑这篇稿件时，笔者想起了6年前在市救助站的一次采访。

2011年底，本报帮办热线接到浙江万里学院几名大学生志愿者的来电，说市救助站有两名“无名氏”回不了家，想得到大家的帮助。

那几名大学生的志愿服务对象，是栖身于市救助站的流浪者，特别是其中的妇女儿童，带他们认字、打球、做游戏，让他们在得到温饱的同时，也能感受到精神上的快乐。

年复一年，救助站里的流浪者来了又走，那些能够与人正常沟通的，最终都在站里的帮助下回了家。那年年底，救助站的女寝室里，只剩下一老一小两名无家可归的哑女了。

那两名哑女，在救助站的登记册上以床位号作为代号。年长的一位，不会写字，只在纸上画下一个又一个圆圈；年轻的一位，和那些大学生志愿者年龄相仿，但心智发育却似一个孩童。

眼看着新年就快到了，那些大学生志愿者不愿看到两名已在救助站住了两年多的哑女继续客居异乡，于是拨通了本报帮办热线，想帮她们找到回家的路。

帮两名哑女找亲人的稿子见报了，同时见报的还有她俩与大学生志愿者的合影。遗憾的是，那一次，虽有媒体出手，也未能帮助两名“无名氏”找到回家的路。

这几年，通过DNA比对、“人脸识别”等各种技术手段的综合运用，越来越多滞留于救助站的“无名氏”的身份信息得到核实。仅今年一年，市救助站就帮助47名滞留人员返乡回家，其中滞留时间5年以上的有10名。同时，救助站通过互联网来拓展寻亲方式，增强寻亲效果。

“高科技”的介入，使得寻亲如虎添翼。可传统甄别手段依然是寻亲的基础。在此过程中，社会力量的介入显得尤为重要。只有得到社会的共同关注，才能帮助更多的“无名氏”回家。

(王芳)

新闻 1+1

家中若有亲人走失 别忘了问一问救助管理机构

亲人走失，家人总是万分着急，特别是老人、孩子。除了在第一时间报警、求助以及关注互联网外，别忘了向救助管理机构询问。

救助管理原则中有一条“保护性救助”原则：对16周岁以下流浪、乞讨的未成年人、残疾人、老年人和行动不便的其他人员视作自愿救助，实施保护性救助；公安机关和其他有关行政机

关的工作人员在执行公务时发现保护性救助对象，护送到救助管理站救助。

在日常救助工作中，救助管理机构与走失人群接触的几率也较高，每年会救助疑似走失的老年人、妇女、未成年人和疑似精神障碍、智力障碍人员。

向救助管理机构询问，能多一条途径，多一分找到的几率。(记者 王佳)

图 示



今年，宁波市救助管理站在加强传统查找寻亲力度、推进“互联网+”模式的同时，携手公安，借助DNA比对、“人脸识别”技术，帮助47名身份信息几乎一片空白的滞留人员返乡回家。其中，滞留时间5年以上的有10名。



该站借助全国救助管理信息系统、全国救助寻亲网、“今日头条”、网络新闻媒体、微信朋友圈等媒介，发布寻人寻亲信息。截至11月底，通过“互联网+”模式，已帮助20名受助人员找到家人。



“高科技”的介入使得寻亲如虎添翼，可传统甄别手段依然是寻亲的基础。至今年11月底，通过运用传统甄别手段，共核实200名受助人员的身份信息。

互联网方式 拓宽了寻亲渠道

家住鄞州的沈先生，说起母亲走失、寻回的过程，直言“恍若昨日”。

“当时是邻居先看到了‘头条寻人’的弹窗信息，随即打电话给我们。我们在市救助站顺利接到了母亲。”这条信息，沈先生一直保留着。

记者看到，寻人信息内有老人

的照片，内容简洁明了，描述了老人被发现时的地点、衣着以及体貌、言语等特征。

“老人是聋哑人，不会写字。当时在福明路上徘徊，被好心市民发现报了警，由派出所送入救助站。”市救助管理站工作人员徐微说起这位老人，记忆犹新，“我们在老人入站后第一时间向‘今日头

条’发布寻亲信息，3小时后，家人便找来了。”

“随着新媒体力量的突起，通过互联网来拓展寻亲方式，增强寻亲效果，是对传统寻亲方式的一种突破。”市救助管理站站长马国均说。

该站借助全国救助管理信息系统、全国救助寻亲网、“今日头

条”、网络新闻媒体、微信朋友圈等媒介，发布寻人寻亲信息。尤其是借助“今日头条”的精准地域推送技术，在受助人员可能的户籍地、居住地、打工场所、家人工作所在地等弹窗推送。

“一年多的实践，我们发现，互联网方式比较适合家人正在寻找的、走失时间不长的，抑或有一定身份户籍信息的人员。”市救助管理站业务科负责人王玉忠说，截至11月底，通过“互联网+”模式，他们已帮助20名受助人员找到家人。

助阿芳寻找亲人，但一直未果。

今年4月，民政部和公安部联合发文，要求对这类人员采集血样，以便寻找他们的亲人。市救助管理站协同市公安局对长期滞留受助人员的血样进行了采集，并录入公安机关的DNA数据库，通过自动比对，7月6日，最终确定了阿芳的身份。

据马国均介绍，借助DNA比对技术寻亲，前提是家人主动到公安机关进行DNA信息采集。他们呼吁，家中若有亲人走失，一定要第一时间报警，并做好DNA血样采集，这能提高寻人的效率和几率。

这位自称“柴银芬”的女子，便是其中一位。通过人脸识别识别，初步“锁定”是舟山市岱山县一户渔家的女儿。与她的父亲取得联系后，确认是其失踪了10年的女儿。“相认”那天，阿芬与家人相拥而泣。

借助“人脸识别”，在外“漂泊”5年的缪阿姨也终于回家了。患有阿尔茨海默症的她，曾经神情呆滞流浪街头，后被送入宁波市精神病院“失智中心”救治。多年来，市救助站人员尝试多种方式，均未发现其家属信息。今年，“人脸识别”技术“照亮”了老人的回家路。

据他家人介绍，10年前精神偶有异常的他随哥哥走出宁海寻生计，不幸走失，他们千方百计寻找，一直没有音讯，这也成了家人的一块心病，幸亏市救助站帮助，使他们兄弟姐妹再次团聚。

近些年，市救助站携手公安机关、社会力量、救助机构，不仅在站内设置警务室，建立受助人员户籍信息查询机制，与本地报纸、电视台等合作，发布寻亲信息，还广泛地向聋哑学校的手语老师、社会志愿者、疑似滞留人员的同乡寻求帮助，通过面对面或手机视频等方式与聋哑、口音难辨人员进行沟通，共同帮助流浪人员寻找家人。

“希望这条寻亲路，能得到社会共同关注，开展寻亲合作，帮到更多需要帮助的人。”市救助管理站工作人员共同期待。

DNA信息 准确指明家的方向

“阿芳，你还认得我吧？”“认得，你是爸爸。”就这样一句用老家方言的对答，来自广西的唐老汉和妻子的心顿时落定了，老两口搂着神情依然有些茫然、却对他们有所感应的女儿喜极而泣：整整10年了，失踪的女儿终于找到了！

唐老汉的坚持没有白费。今年7月初，他突然接到当地警方通知，说是浙江宁波市救助管理站和

警方帮他找到了女儿，还发来最新的照片，让他去认一下。他赶忙跑过去，一眼就认准照片上的女子就是他们失踪的女儿阿芳，虽然看上去胖了很多，但眼睛和眉毛跟女儿一模一样。

当地民警的解释更让他踏实：宁波警方和救助管理站是通过他们和女儿的血样进行DNA比对上的，就像是亲子鉴定一样，应该不会错的。

“这是我们站首次通过DNA比对，帮助受助人员找到家人。”站里的工作人员张奇回忆，阿芳是2015年3月由月湖派出所民警发现的，当时她流落街头，因为行为异常，直接被送到了救助站定点的精神病院。在院治疗期间，他们一次次去医院，与阿芳沟通交流，寻找有用信息，也通过网络等途径帮

会错的。

的大数据库图像，根据滞留人员的面部特征，进行初步筛查，在此基础上再逐项进行细微部位比对，找到最相似的一个。

根据筛查出的信息，市救助站工作人员通过电话询问、甄别等方式，与人员户籍所在地的派出所、街道、乡政府、村委会、救助管理站等机构一一联系、核查，最终确定了26人的身份信息。

图像识别 使大海捞针变成可能

2007年10月，一名在外流浪且行为异常的女子被派出所送到宁波市精神病院。经过治疗，这位女子的病情趋于稳定，并参与了院内的社会化康复活动。但她的记忆似乎被“锁”上了，始终记不得曾经的家。

“因为她讲的宁波话中带有地方口音，又认定自己名叫‘柴银芬’。这10年来，很多次我们带她

前往北仑等地，想通过熟悉的环境，唤醒她的记忆，但一直没能成功。”王玉忠说，其间，也通过新闻媒体报道、“今日头条”定位推送等途径寻亲，始终是石沉大海。

转机出现在今年7月。市救助管理站与市公安局联系沟通，得到了他们的鼎力支持，将公安“人脸识别”技术运用到救助寻亲工作。据介绍，这项技术主要是通过现有

的数据库图像，根据滞留人员的面部特征，进行初步筛查，在此基础上再逐项进行细微部位比对，找到最相似的一个。

根据筛查出的信息，市救助站工作人员通过电话询问、甄别等方式，与人员户籍所在地的派出所、街道、乡政府、村委会、救助管理站等机构一一联系、核查，最终确定了26人的身份信息。

传统寻亲手段 依然不可或缺

虽然，“高科技”的介入使得寻亲如虎添翼。可传统甄别手段依然是寻亲的基础。

传统寻亲方式，市救助站坚持“三多”：多方法甄别、多渠道联动、多次反复查找。

对于每一位救助人员，工作人员根据不同情况，采取口音分析、实地寻踪、带人查找、地图排查、电话甄别、沟通家常、观察举止等多种手段，尽可能地挖掘受助人员姓名、年龄、家庭状况、可能的流出地及住址等信息，努力减少滞留下来的情况产生。至今年11月底，通过运用传统甄别手段，共核实200名受助人员的身份信息。

甄别查找，特别需要耐心，不能因一时未果而放弃。工作人员每周到定点医院、福利院等寄养机构，了解滞留人员生活、救治情况，与他们反复交流，尽可能发现有用的寻亲线索。一年来，工作人员交流询问查找近千人次，累积了大量的查询记录。

很多成功的寻亲经历，转机便在一次又一次的问询中。

一名宁海男子10年前因在街头流浪且行为异常被派出所送往市精神病院进行救治。10年间，他一直在院区接受治疗和进行康复，市救助站也未停下帮他寻亲的脚步。

在一次次耐心引导下，病情渐有好转的他写下了名字和“德泉村”的字样。根据他听得懂宁波话、对宁波话有反应这一特点，工作人员将其户籍锁定在宁海德泉村。但是，通过公安户籍查询系统查找时，却显示查无此人，后经核实该户籍当时已注销。

是提供的名字搞错了，还是村庄写错了？工作人员没有放弃，拨通了德泉村其中一户人家的电话，确定了该村早年间确有此人，并顺利与他的外甥女取得了联系。加微信，发照片，得到的回复是“谢谢你们，是我舅舅！谢谢你们把他照顾得那么好！”



受助人员与家人团聚。



护送老人回家。

本版图片由市救助站提供

制图 韩立萍