

# 救助管理站升级寻人“独家秘笈”

## 人脸识别、寻亲网站精准推送等“新武器”助亲人回家

“以下是真实情况，请朋友们帮忙紧急转发，我以前兼职单位的同事的奶奶于今日上午7点在鲁迅公园附近走失，至今未归，家人心急如焚，请看到身穿图片中衣服的老奶奶的好心人迅速与我联系……”不知何时开始，朋友圈中经常可以看到网友随手转发的寻亲信息。面对迷途老人茫然的表情、走失儿童无助的眼神、智障人员几近空白的记忆，上海市救助管理站从今年起全面升级甄别手段，运用人脸识别、DNA比对、互联网等“新武器”破解迷失的身份信息，助受助对象回家。

青年报首席记者 范彦萍

### “互联网+寻亲”2小时找到失语老人家

“但人脸识别不是屡试不爽的‘万金油’，譬如有的农村孩子没报过户口，有的还没到报户口的年龄就走了，还有的受助对象长时间走失后连户籍都注销了。”康清萍透露说，为了拓展寻人渠道，他们开展了多方尝试，从去年开始就与今日头条建立合作关系，今年效果特别明显。“家里一旦有人走失，会花费大量人力物力去找寻。我们的人员非常有心，一旦在微信朋友圈、网上看到类似的寻人信息，经核实后就会放到工作群里，同时发头条，为市民提供相关服务。好几次，我们发布消息一两天就有效果了。今年我们一共推送了90多条寻人信息，为16位受助人员找到了亲属。当然，还有未等到网友反馈，就通过其他渠道找到了人。”

2017年2月3日，上海市救助管理站救助了一名失语老人，老人似能听懂上海方言，疑为上海本地人。随后，工作人员在安全检查中又发现老人随身物品里有一张上海交通卡，便立即以此为突破口，致电上海公共交通卡股份有限公司，请求查询这张交通卡的使用信息，经查询发现该卡乘车记录遍布本市杨浦区、浦东川沙地区和浦东南汇地区，最近一次的使用记录是1月31日从轨道16号线野生动物园站上车到11号线康新公路站下车。根据这些信息，结合老人的体貌特征，市救助管理站工作人员用“互联网+寻亲”的方法，立即与“今日头条”网站寻人栏取得联系，发布寻亲启事，并根据老人交通卡乘车信息，要求在其最近出现地周边10公

里范围内进行推送。信息发布仅仅40分钟，着急的家属就看到了寻亲启事，迅速与市救助管理站取得联系，并与工作人员约定时间顺利接回了老人。这次，市救助管理站灵活运用大数据+互联网，仅用2小时就为老人家找到了家。

除了人脸识别、“互联网+寻亲”等工作方法，DNA对比也写入了今年市救助管理站甄别工作制度中。在康清萍看来，这意味着今年本市救助管理工作在制度上的完善，向前迈了一大步。

今年4月21日，市救助管理站救助了一名70岁左右的老人，老人自称叫孙建方，浙江台州路桥区人。工作人员通过“今日头条”，当天就得到了用户的反馈，称该老人可能是当地一名走失了20多年的老人。几乎就在同时，工作人员又接到了自称可能是老人女儿的梁女士的电话，说老人相貌变化太大，不敢确认，且其父叫梁某某，而非孙建方。梁女士抱着一丝希望来到市救助管理站，在与老人面对面交流的过程中，老人坚称自己叫孙建方，也不承认有女儿。在此情况下，工作人员决定采用DNA方法进行鉴定。一个多月后，检验报告显示，老人与梁女士存在血缘关系。说到父亲“失而复得”，梁女士十分激动，她说，我奶奶已经95岁了，真没想到在她的有生之年还能见到我的父亲，我要把父亲接回家，尽好女儿的赡养义务。今年6月22日，老人在市救助管理站专人护送下踏上了返乡的旅程。

### 【秘笈】

### 救助管理站自创甄别寻亲“11计”

让康清萍感到欣慰的是，因为有了新的甄别手段，以前查找疑难受助对象的信息可能需要三五天乃至半个月，但现在快的一两天就有结果了。

“目前，社会各界都非常关心关注失踪走失人员，期盼他们早日与亲人团聚。上海市救助管理站作为市民政局设立的对流浪乞讨人员实施临时性救助保护的机构，始终把救助人员的‘甄别寻亲’工作作为救助服务的重要内容之一，为受助人员回归社会、回归家庭尽职尽责。”市救助管理站党委书记丁惠荣介绍说。

据丁惠荣介绍，近年来，市救助管理站每年救助各类身份信息不明的疑难受助人员近千名，经甄别查实身份，由家属领回、流出地民政部门接回或护送返乡的高达95%以上，使近千名流浪街头、生活无着的受助人员回到了家人身边。“按照国家和本市的有关规定，我们制定了《上海市救助管理站受助人员甄别工作规定》，明确了甄别寻亲的工作规范和具体要求，对入站无法确认身份的流浪乞讨人员，规定在24小时内推送到全国救助寻亲网开展寻亲；与网络

媒体《今日头条》建立了常态化寻亲合作机制，借助其海量用户，通过弹窗技术向受助人员疑似走失地、户籍地等特定区域精准推送，及时发布寻亲启事，开启“互联网+寻亲”新模式；并与公安部门建立甄别查寻机制，7个工作日内仍无法确认身份的，必须采集DNA血样，送公安部门进行比对，并持续跟踪比对结果。”

在丁惠荣看来，受助人员情况复杂，其中因年老、年幼或精神异常、智力障碍而无法提供身份信息的受助人员，情况更加复杂。他们进站时有的因长期流浪街头而蓬头垢面、衣衫褴褛，有的因与家人失去联系而情绪急躁、焦虑不安等等。为此，在传统甄别方法的基础上，救助站自主创新开发了“受助人员图像甄别与指纹比对”系统，利用公安“人脸识别”技术和网络新媒体的资源优势，探索甄别寻亲新方法，梳理归纳出“口音辨识、情理感化、实地寻踪、物品寻迹、资料查找、公安协查、站际合作、媒体关注、头条推送、人脸比对、血样比对”等11种甄别方法，大大提升了甄别能力。



人脸识别系统让救助站很快能查找到受助对象信息。

青年报记者 范彦萍 摄

### “人脸识别”系统 精准查询半天找到人

昨天上午，92岁的王老伯被人送到上海市救助管理站，救助管理站社工科副科长倪杰将采集到的老人照片放进人脸识别数据库，几分钟后，老人所有的信息跃然纸上。数据显示，王老伯最近一次接受救助是今年3月份，经比对，他曾多次被送至救助站。“我们马上会联系他所在的街道，信息里有老人的详细家庭地址。”倪杰告诉记者。

这套神奇的人脸识别系统的学名叫“上海市救助人员图像甄别比对系统”，是救助管理站自主研发的“独家秘技”。谈及建立该系统的初衷，市救助管理站社工科科长、副调研员康清萍表示，在救助中他们发现，很多受助人属于重复救助对象，譬如经常走失的失智老人。对于这些对象，直接承办工作人员可能会有印象，但其他工作人员未必能第一时间予以甄别。“站内的人脸识别系统是2015年6月开始试运行的，这两年来，我们在逐渐完善数据库，先后导入约2.4万人次受助者信息，完善了历年数据库信息，今年3月份开始，这套系统开始大规模使用，初见成效。”

康清萍介绍说，通常而言，工作人员会在窗口采集受助人的图像，但在受助人不配合或因身体缘故无法实现信息录入的情况下，该系统也可以动态捕捉照片，24小时抓拍人像。

记者了解到，除了救助管理站内部的人脸识别系统外，今年2月起市救助管理站还与公安建立联系，借助公安部门强大的人脸识别系统，助受助人员找到亲人。

编号209524……，2017年2月10日晚，一名七旬流浪老人在青浦区金泽镇沪青平公路三塘村附近被发现，经金泽镇派出所送往青浦区救

助管理站，3天后他转入市救助管理站继续接受救助。工作人员从他的衣着判断，这可能是一名迷途走失的老人。救助期间，工作人员多次与其进行交谈，但老人不会写字，说话带有浓重的南方口音，无法听懂。工作人员翻遍了他的随身物品也没有找到任何线索。时间过去了4天，没有任何人来救助站寻亲。

从他受助的第一天起，工作人员就通过今日头条网站发布了寻亲信息，想尽了各种方法与其沟通，一开始以为他的耳朵不太好，就为他找了助听器。听他提及松江地区的一个地名，就专程找来了松江区救助管理站的工作人员和他对话，用了种种方法都没有奏效。其间，老人模糊地发音说自己叫“徐绍金”，在什么地方种西瓜。

2月17日上午，工作人员特地请来了浙江籍工作人员，五六个人围着“徐绍金”听他讲话进行甄别，最后众人无功而返。万般无奈之际，工作人员想到了最近市公安局开发的人脸识别比对系统，便抱着试试看的心态，将照片提供给市公安局，请对方协助对老人照片进行比对。没想到当天下午，工作人员就接到了市公安局的来电告知：“该人是浙江省台州市黄岩区人士，名叫徐双，且其家人已在上海奉贤区公安局报案”。次日上午，当徐老伯的家人在上海市救助管理站见到失踪8天的亲人时热泪盈眶，连声道谢。

“今年以来，我们通过公安人脸识别系统比对成功的有11人，通过我们站内系统比对成功的有5人。”康清萍告诉记者，不仅如此，他们还设想，主动对接更多数据库，这样如果有人进站就能第一时间精准查找。