

“妈妈！”视频接通的那一刻，张开开从屏幕里看到母亲，这两个字脱口而出。虽然是精神残疾，而且已经离家十余年，但妈妈的模样早已刻在他的脑海中。2013年，莱西公安民警在巡逻的时候，发现了正在流浪的张开开，随即把他送到青岛市救助服务中心进行救助。不过由于精神残疾，他除了说自己叫“张开开”之外，没办法提供任何信息。寻亲无果之后，2013年12月，张开开被移交至市社会福利院。在随后的10年中，市救助服务中心的工作人员换了一茬又一茬，但始终没有放弃为张开开寻找家人。今年9月，在经过人脸识别的技术后，终于在日照莒县为他找到了家人。文章开头的张开开的那声“妈妈”，正是他们母子在视频相见的画面。

### 孩子走失家人找寻数年无果

“孩子走丢已经13年了，真没想到他还活着。”12月20日下午，记者联系到了张开开的母亲刘女士，据她介绍，孩子真名不叫张开开，出生于1984年，老家在西海岸新区。“他走丢的时间应该是在2010年，当时我在市区山东路附近做家政，因为他父亲去世了，他的智力又有点问题，所以我一直把他带在身边。”刘女士告诉记者，白天她去上班的时候就把张开开锁在租住的房子里。有一天她下班回家，发现门锁竟然被打开了，张开开也不知去向，刘女士立刻开始寻找，但找了好久一直没找到。

说起张开开，刘女士告诉记者，最早孩子还算正常，上过学。但后来孩子父亲去世，对他造成了不小的打击，逐渐开始出现了精神问题。“当时家里条件也的确不太好，所以我才把他出来打工。”刘女士说，在张开开走失后，她只能一边打工一边寻找。“遇到休息的时间就去路上发寻人启事，就这样找了他5年。5年时间发出去的几千张寻人启事都石沉大海，想想可能人真的已经不在了。”刘女士回忆道。随后刘女士改嫁到日照莒县，“当时结婚需要迁户口，我总觉得孩子有一天会回来，就把他的户口一起迁到了莒县去。”正是妈妈对儿子这最后的坚守，为张开开照亮了回家的路。

### 多方努力只为帮他找到家

在青岛市救助服务中心，记者见到了丛淑丽，她是“小丛工作室”的负责人，工作室主要的工作就是帮流浪走失人员寻亲。“张开开是2013年被送来的，当时我们没有参加工作，但根据当时的资料显示，他是在莱西被公安民警救助的。”说起张开开的基本情况，丛淑丽告诉记者，张开开是民警在巡查中发现的，后来把他送到市救助服务中心。“当时他的精神恍惚，说不出自己的住址，只是说自己叫张开开，疑似精神障碍，没办法帮他找到家。”

### 美德健康生活方式 公益广告



节俭绿色  
俭以养德 简约适度 低碳生活

# 寻亲十三载 今圆回家梦

市救助服务中心帮一名走失人员找到家人 今天送他与亲人团聚



## 多代人接力 照亮回家路

今年9月终于传来好消息，通过大数据比对技术，同时在人脸比对专家石家庄赵县民警杨杭林的帮助下，张开开在户籍中的信息最终比对成功。“我们第一时间与他的家人取得了联系。”丛淑丽告诉记者，这些信息都是为帮助流浪走失人员寻亲准备的，信息掌握得越全面、越细致，寻亲的成功率就越大。张开开寻亲成功让他们很有成就感，但更多的“张开开”还在等待和家人团圆。

### 前辈个个身怀绝技

从淑丽告诉记者，市救助服务中心主要的职责就是为生活无着的流浪、乞讨人员提供临时性救助服务。发现这些人员后就会进行救助，身份信息明确并有返乡能力的人员，市救助服务中心会为他们购买车票；无独立返乡能力的人员，他们会将其护送返乡；“最麻烦的是那些无法提供身份信息的，我们需要通过多种手段为他们寻找亲人。主要是因为一部分流浪走失人员精神残疾、阿尔兹海默病等原因提供的有效身份信息有限，甚至有的还没有办理过身份证件。”丛淑

丽告诉记者，她特别佩服市救助服务中心的前辈们，“那时候没有DNA和人脸比对，他们都是用笨办法来帮流浪走失人员找家。比如我们的工作人员听口音，就能大体判断出流浪走失人员是山东哪个县甚至哪个镇的。”用这样的方式确定大致方向，然后通过走访，往往就能找到线索。

### 寻亲更考验耐心和细心

“把流浪走失人员的照片上传，就可以进行人脸比对，这也是我们现在为他们寻亲的一个重要手段。”丛淑丽说，如今为流浪走失人员寻亲的工作传递到了他们这些90后的手中，高科技就成了重要的寻亲手段。

尽管人脸比对技术能带来更高的效率，但从淑丽坦言，高科技也不能解决所有问题，“一方面是人脸比对对照片有很高的要求，另一方面很多流浪走失人员可能连户籍登记都没有，这样就算是公安的数据库也无

能为力。”如果是这样，只能依靠工作人员通过蛛丝马迹来进行判断。“前几天我们帮一位70多岁的阿姨寻亲，老人有点糊涂，听口音像是安徽人，我们找来了安徽老乡来做翻译。老人只记得家附近有座立交桥，我们就在青岛各个立交桥的附近打听，最终在街道办工作人员的帮助下，联系到老人的儿媳。原来老人有早上遛弯的习惯，当天顺着重庆中路越走越远，最后找不到回家的路，儿子儿媳已经在附近寻找了好几天。”丛淑丽告诉记者。

为了能从精神残疾的流浪走失人员那里得到有用的信息，和他们聊天也成了丛淑丽的日常。这些有精神残疾的流浪走失人员可能对一些地点有比较深刻的记忆，这就需要市救助服务中心的工作人员带他们一起去现场。在日常工作从淑丽和同事们一起总结出了“五维立体寻亲法”，深化社会力量参与，与公安、媒体等做好协同联动，进一步提高寻亲工作效率。借助“互动网+”寻亲，通过人脸比对、DNA比对、“头条寻人”、微信公众号、救助寻亲网、寻亲热线等方式，进一步丰富寻亲工作手段。“小丛工作室”成立至今，已为100余人成功寻亲。

## 幕后 寻亲成功背后的“辨脸神探”

按照相关规定，流浪走失人员超过3个月无法找到家人，就要将他们移交至市社会福利院。虽然他们的生活已经有了着落，但帮他们找到家人一直是市救助服务中心的重要工作。“我们对前期落户安置的380多名流浪走失人员集中登记，运用多种方式进行了再寻亲工作，其中人脸比对发挥了重要作用。”丛淑丽告诉记者，人脸比对并不像大家想象的那样，只要上传数据就能进行成功比对。很多照片因为拍摄角度问题，或者清晰度问题，没办法进行准确比对，这就需要很多热衷公益的人士帮助。比如这次成功帮张开开寻亲，还有9月份给另外两名流浪人员的比对成功，都要得益于石家庄赵县杨杭林警官的帮助。

杨杭林是河北省石家庄赵县公安局治安管理大队的一名民警，从2010年前后开始利用业余时间为流浪走失人员寻亲。“我参与帮忙比对找到线索并最终寻亲成功的，大约有1000人。”杨杭林告诉记者，最早他作为基层民警，辖区内曾经有群众让他帮忙寻找在外地失联的孩子。

“当时为了寻找这个孩子，我和家属一起赶到了山东宁津县，我联系当地派出所，通过旅馆的登记记录最终找到了孩子。”杨杭林告诉记者，这件事成为他寻人的开端。“当时有大人走失的，也有孩子走失的，

## 提醒 家里有人走失你可以这样做

高科技助力之下，寻亲工作的效率越来越高，然而寻亲工作也需要家属的配合。如果市民家中有亲人走失该如何应对呢？丛淑丽建议，首先家属应去派出所报案，并且主动提出要采集血样录入DNA库，“最好是采集多名家属的血样，这样比对成功率会更高一些。”另外，家属还可以与当地救助机构进行联系，查询走失的亲属有没有在全国



文明出行 践行礼让  
遵规守纪 尊老爱幼