

城事

广州开展救助管理机构“开放日”活动,利用科技手段提高寻亲效率

五旬男子离家二十八载
科技赋能照亮归乡之路

今年的6月19日是全国第十三个救助管理机构“开放日”。广东省民政厅、广州市民政局在市救助管理站市区分站设立“开放日”活动主会场,全市各区及其他5个救助机构同步开展相关活动。记者在现场了解到,如今救助管理机构利用科技手段提高寻亲效率,让站内照料更加精准精细。

■新快报记者 麦婉诗 通讯员 利永平 张萌

站内照料

全市6家救助管理机构均更新服务设施

在市救助管理站市区分站,在受助人员居住的房间里,记者看到天花板上均安装了一款类似烟感装置的圆柱形设备。工作人员说这是毫米波雷达设备。在现场演示中,通过毫米波雷达生命监测系统,能敏锐捕捉到受助人员心率、呼吸、跌倒等情况,当受助人员长时间未活动或出现异常行为时,系统能够及时发出警报,提醒工作人员及时关注受助人员的安全。

市区分站相关负责人表示,与传统的视频监控相比,毫米波雷达能够在各种复杂环境下稳定工作,不受光线、烟雾等因素的影响,也不会侵犯受助人员隐私。它使用毫米波频段的无线电遥

测技术,能够穿透衣物、薄墙等介质,捕捉人体呼吸频率、心跳速率以及身体姿态的变化等,从而判断被监测者是否处于正常状态。

近年来,全市6个救助管理机构通过新建、改建、扩建更新完善安全服务设施,优化救助人文环境,救助服务水平大幅提升。在市救助管理站,分类设置了适残、适老、适病等救助床位。而市救助管理站市区分站引入了“硬核”智能设备——智能手环、智能床垫、呼叫系统等24小时生命体征监测设备,让站内照料更加精准精细。

街面救助

依托大数据平台建立全链条救助新模式

在市救助管理指挥调度中心,记者看到该中心将全市各部门的大数据资源汇聚整合成全市救助管理信息大数据平台,市救助管理指挥调度中心工作正熟练进行“云巡查”,发现流浪乞讨人员,第一时间发布救助指令并跟进处置情况。

据介绍,该中心依托全市救助管理信息大数据,建立了“巡查发现-指挥调度-处置反馈”全链条街面救助新模

式。目前,“城区15分钟、乡村半小时”救助服务圈基本形成,有效提升了救助管理的精准性和时效性。

另外,广州市通过打造“1+1+6+12+N”救助体系,即1个市救助管理指挥调度中心、1批“羊城暖湾”社区服务驿站(目前49家)、6个救助管理站、12支街面救助小分队、N个社会组织和社区网格员等多方联动协作,织密织牢了救助网络。

就业帮扶

开招聘会设就业一体机多措并举精准帮扶

2024年,广州市被民政部、省民政厅确定为救助管理区域性中心试点城市之一。广州市围绕15项试点任务,完善市、区、街(镇)、村(居)四级救助服务网络体系,建成指挥调度、寻亲送返、社会力量、就业帮扶、培训教育、政策研究、安置康复7大区域性功能平台。

在市救助管理站“就业帮扶专场招聘会”现场,中通货运、中远海运、途虎养车等25家爱心企业提供近100个招聘岗位,有22名服务对象与招聘企业进

行了签约。

在市区分站咨询接待大厅,记者看到,市区分站已经安装广州就业一体机,接入广东省集中式人社一体化信息系统,可实时更新、推送覆盖全市的招聘信息,全年稳定提供超10万个岗位,为受助人员搭建起庞大动态就业资源库。值得一提的是,就业一体机具备在线选岗、附近推荐、品牌特招、智能简历创建等功能,内置AI算法通过人脸识别调用实名信息,并根据年龄、健康、经历等快速生成求职简历,一键投递适配岗位,为解决受助人员招聘信息获取难、技能岗位匹配难等问题提供了智慧方案。

据悉,救助管理区域性中心试点工作以来,全市救助管理机构联合人社等部门打造平台,建设7个技能实操基地,统筹相关培训资源和就业渠道,累计帮助200余名流浪乞讨人员实现就业。



■广州市救助管理站市区分站内“羊城慧寻”广州智慧寻亲服务综合平台。



■广州市救助站开展消防演练现场。

寻亲送返

方言识别系统运用算法
缩小寻亲范围

走进“羊城慧寻”广州智慧寻亲服务综合平台,救助寻亲机器人“小慧”与大家见面了。据介绍,该款机器人具备三大功能:一是政策咨询服务,提供救助政策、寻亲流程等标准化解答;二是自助寻亲查询,支持家属通过脱敏信息初步辨认,并智能匹配潜在线索;三是提供自动化处理常规问询。

在智慧寻亲平台,记者通过现场体验AI人脸、AI语音等技术感受到科技在寻亲应用中的高效与精准。据悉,智慧寻亲平台可以根据照片实现人脸变化识别,针对有的受助人员面容因流浪、衰老发生改变的情况,采用修容算法模拟面容变化,提升识别准确率。

市救助管理站市区分站协助接回办副主任张洪铭现场介绍了一款寻亲的新科技——方言识别系统,该系统收录数万条方言词汇构建数据库,通过语音比对算法,能定位流浪人员的口音归属,缩小寻亲范围,预计今年上线测试版本。“方言识别系统可以通过一些简单的词汇来判别受助人员来自哪里。例如说茄子,不同地区的叫法是不一样的,说粤语的可能会叫矮瓜,而其他地方则有别的说法,这样就可以实行大致分辨。”

此外,广州通过鼓励社会力量参与救助服务,搭建救助寻亲公益联盟,近两年已累计为1100余人寻回亲属,回归家庭。在保障受助人员基本生活的基础上,广州还建立了社会力量参与救助服务联动机制,通过优化多元服务供给,采取促进就业、协助返乡、心理辅导等措施引导流浪乞讨人员回归正常社会生活。

暖心故事 |

科技助力缩小寻亲范围
老汉漂泊28载终于归家

开放日现场,市救助管理站市区分站协助接回办公室副主任梁光楣分享了一个科技赋能成功寻亲的案例。

2025年初,一位年约五旬的流浪男子张某由公安机关护送至市区分站求助,他衣衫褴褛,眼神茫然。尝试和他沟通,却发现他言语含糊,问名字,他回答“没有”;问家人,他摇头;问家乡,他只重复着“吃饺子……吃饺子……”没有身份信息,没有任何联系方式,甚至不知道自己是谁,寻亲工作一开始就陷入僵局。

就在常规沟通这扇门似乎彻底关闭时,市区分站只能另寻他法,联系公安部门迅速进行DNA和人像比对,可惜数据库无匹配。接着进一步联系技术部门进行祖籍推断,祖籍推断结果指向甘肃天水某地。好不容易找到点线索,寻亲小组却被现实给了当头一棒——联系当地村委会反馈查无此人。

于是,跨越粤、湘、蒙、甘四地的专项寻亲群迅速组建。通过志愿者网络,“乡音地图”信息被定向推送,层层扩散。各地志愿者如同拼图,一点点还原男子身份。终于,在四川成都找到突破口——一位张先生留言道:“这好像是我的五叔。”

张先生激动地发来语音,他的五叔1997年去内蒙古乌海打工,走时穿着蓝布衫……后来家里贴了三千张寻人启事,一直查无音信……此刻,离家28年的五叔在广州,被这张救助寻亲网“兜”住了。

张先生说:“如今五叔的父母已逝,老家仅有一位年迈残疾的哥哥。”市区分站寻亲没有止步于“找到人”,还协调当地民政部门落实返乡安置,确保这份来之不易的“团圆”获得持续保障。

梁光楣介绍,目前,通过AI技术等科技手段虽然未能直接判断受助者来源地,但作为辅助手段能提供宏观的方向指引,能提供大致方向就可以进一步缩小寻亲范围,与人工筛查相比效率得到很大提升。



■广州市救助管理站市区分站心理辅导室。