责编:皮磊 美编:段理 2026.11.3 星期二 公益时报 CHINA PHILANTHROPY TIMES

科技与善意的连接:10年2.57万个家庭团圆的背后

■ 本报记者 皮磊

“以科技之力,守护万家灯火。”

“利用抖音的技术和流量,帮助走失人员找到家人,让爱与陪伴永不分离。”

“家没有坐标,但爱有方向,这才是互联网的意义……”

今年中秋节前后,“一场10年2.57万个家庭的团圆”话题冲上抖音热榜,话题累计播放量超过7000万,无数用户点赞、评论、转发。话题下,一个个有关亲人失散、团圆的故事让网友潸然落泪。

这背后,是一个公益项目的10年坚守:从2016年今日头条推送的第一条寻人启事,到2026年累计发布22.9万条寻人信息,10年来,抖音寻人公益项目已帮助2.57万个家庭团圆。被找回的走失者中,最久的已失散85年,最快的60秒被找回;年纪最大的101岁,最小的仅出生3个月。

这是移动互联网时代科技创造美好的真实写照。项目的核心原理并不复杂——基于精准地域推送技术,抖音寻人将寻人信息通过手机弹窗及APP内优先推荐的方式,定向推送给相关地域用户,触达最有可能掌握线索的人群,进而提高寻人效率。

10年来,科技与善意的结合不断拓宽着项目的边界,寻人范围不断扩大;同时,更多社会力量加入寻人队伍,让每一次寻找都看到了新的希望,每一份善意都有了回响。

10年前的一次寻人接力

2016年大年初一,当大家还沉浸在节日的喜悦中时,河北廊坊李凤琴老人一家却陷入了慌乱。由于患有阿尔茨海默病,82岁的李凤琴老人在家人不注意时独自出门,许久未归。

当时廊坊的气温在零下十几度,担心老人的身体出现问题,家人们四处寻找。除了在网上发布寻人信息,家人还将寻人信息印成传单贴在街头。但一晚过去,依旧没有发现老人的踪迹。

转机出现在第二天。今日头条负责本地新闻推送的工作人员看到网上发布的寻人信息后,决定伸出援手。他们通过精准弹窗把这一消息推送至廊坊本地。当天傍晚,警方根据两名今日头条用户提供的重要线索,在火车站附近找到了老人。此时据老人走失已过去30多个小时,这段时间内她几乎没有吃过东西,精神状态也很差。如果没有被及时发现,后果不堪设想。

也正是在此次寻人经历的启发下,2016年2月,字节跳动正式发起头条寻人公益项目,希望用科技手段帮助各类失散家庭团圆。项目依托自身庞大的用户群体,借助精准地域推送技术,对寻人信息进行定向地域推送。这一模式有效破解了传统寻人“大海捞针”的弊端,可以最大限度地发动有效人群。尤其是对患有认知障碍、聋哑人或未成年人等特殊群体来说,同一地域内网友提供的线索往往是寻人成功的关键突破口。

此后,2018年9月,寻人项目的运营范围拓展到抖音。依托字节跳动的AI技术,不到10秒钟,一条图文版的寻人寻亲信息就可以转化为抖音寻人视频。这一转变充分考虑了用户的阅读习惯,也进一步扩大了寻人信息的影响范围。2022年,随着寻人主阵地迁移至抖音,头条寻人更名为抖音寻人。更多故事由此展开。

池俊业从小就知道自己不是亲生的,养父母说他是被人从广西带过来的,而卖他的人自称是他的亲生父亲。池俊业因此在心中记恨了亲生父母多年。但当有了自己的孩子,他又对此感到怀疑:有几个父母舍得卖掉自己的孩子?2023年,他在寻亲机构“宝贝回家”登记。第二年,祖籍分析结果显示,他可能来自广西百色靖西市。志愿者通过抖音寻人的精准地域推送机制,向该区域发布池俊业的寻亲视频。很快,一位网友留言,自称是池俊业同父异母的妹妹。

DNA检测结果确认了池俊业的身份。2024年7月,与亲生父亲见面后,他听到了令人心碎的真相:两岁时,父亲将他带在身边外出打工,却被人贩子盯上。父亲被打得头破血流,晕了过去,池俊业就这样被抢走。这场变故导致他的父母离婚,母亲至今没有原谅父亲。

科技帮助亲人团聚,也抚平了一颗颗饱受折磨的心灵。现在,池俊业正试着和父母修复亲情。他相信,断了35年的血脉重新相连后,亲人间的怨念终将化解。



王光才(左)和家人在车站见面

> **10年来,科技与善意的结合不断拓宽着项目的边界,寻人范围不断扩大;同时,更多社会力量加入寻人队伍,让每一次寻找都看到了新的希望,每一份善意都有了回响。**

从信息推送到搭建网络

10年来,从推送信息到联动社会各方力量,抖音寻人搭建起了一套可以独立运转的寻人体系。项目自上线伊始,就先后与民政部及其下属的所有救助管理机构对接,并与公安部及各地警方、医疗机构、新闻媒体、志愿者组织合作,逐步形成了“互联网平台、专业机构、社会组织、用户、亲属”五方联动,更多分散、隐蔽的信息得以被挖掘、拼凑到一起。也正是基于此,口音、饮食习惯、建筑风格、民俗习惯等都有可能成为寻人成功的突破口。

2025年,100多幅关于家乡的画,带着聋哑人王光才找到了回家的路。王光才意外走失多年,2017年被上海市救助管理二站救助。他想回家,但听不见、说不出、写不了。工作人员对如何帮他回家也毫无头绪。

后来,在工作人员的鼓励下,王光才开始用绘画还原记忆里的家乡:大山、猪圈、竹背篓、水烟袋、图腾面具……结合画中的细节,工作人员和寻人志愿者判断他的家在贵州遵义一带。他们收集了王光才提供的零散信息,做成抖音寻亲视频,向贵州遵义精准推送。视频发布当天就被王光才同村人刷到,帮助他找到了回家的路。

事实上,救助管理系统已成为链接技术能力与寻亲群体的关键一环。近年来,抖音寻人和全国救助管理机构达成了广泛合作,积极对接全国各地救助管理站的寻亲需求。

如,抖音寻人此前已和上海市救助管理站、上海市救助管理二站及各个分站实现全面合作,全市救助管理站以传统方式未能解决的案例都会对接至抖音寻人。对寻亲难度高的长期受助人员来说,抖音寻人为其寻求团圆提供了新的可能。记者从上海市民政局官网了解到,上海市救助管理站“甄·爱”工作室唐怀斌团队提出的“甄别寻亲十二法”中,即包含“头条推送法”,抖音、今日头条已成为互联网时代的寻亲新阵地。

而除了依托自身产品和技术能力,大量志愿者的参与则是找到走失者的关键。数据显示,目前抖音寻人志愿者超过2.6万名,他们来自各行各业,分布在全国各个地区,有外卖小哥、保安、个体工商户、民警、救助管理站工作人员,也有寻亲成功后转型做志愿者的当事人。

2021年4月,被拐26年的杨妞花发抖音寻亲,视频很快被自己的亲姐姐刷到。寻亲成功后,杨妞花成为抖音寻人志愿者,陆续帮助多人回家。她帮助聋哑人颉巧芳寻亲的案例即是其中之一。

1986年,18岁的聋哑人颉巧芳和父亲闹别扭,负气离家,走失后辗转落脚河北。多年来,颉巧芳的女儿们收集着母亲的记忆碎片,虽早已将她的家乡锁定在山西,但多方寻找仍徒劳无功。2025年,颉巧芳的三女儿看到杨妞花在抖音帮人寻亲,便与她取得联系。杨妞花发声后,抖音寻人志愿者纷纷跟进发布寻亲视频,视频向山西精准推送,最终被颉巧芳弟弟的邻居刷到。

当寻亲人成为寻亲志愿者,抖音寻人传递的善意变得具体而清晰:寻找的接力棒传下去,终能汇聚成守护万家团圆的力量。

10年,2.57万次团圆

2017年3月3日,抖音寻人收到了一封来自台湾的邮件,一位名叫林蜜儿的女士希望项目组帮助她的公公胡定远寻找大陆的亲人。胡定远是四川籍老兵,当时97岁,即将迎来第二次肝癌手术,老人有生之年最后的心愿是回趟老家。在抖音寻人的帮助下,2017年4月19日,胡定远坐上了由台北飞往成都的航班,回到了阔别77年的故乡。

此次寻亲成功之后,项目组陆续收到许多来自海峡两岸的寻亲求助。在此背景下,2017年12月28日,抖音寻人“两岸寻亲”子项目正式上线,旨在帮助更多两岸家庭团聚。

2018年起,台湾眷村祥和里里长刘德文成为抖音寻人志愿者,日常通过抖音和今日头条接收寻亲需求。多年来,刘德文陆续将400多位老兵骨灰送回大陆,促成了无数团圆,但他始记挂着祥和里老兵侯奇峰的身后事。

1988年,侯奇峰与大陆亲人恢复联系。晚年他失智独居,财产被干女儿骗走,刘德文照料他直至去世。生前,侯奇峰反复嘱托刘德文把他的骨灰带回家,但因失智没有留下具体地址,始终未果。直到2025年,侯奇峰的家人在抖音看到刘德文,试图请刘德文帮忙寻找侯奇峰的骨灰,意外促成了一场双向奔赴:这一次,刘德文要找的人,兜兜转转被互联网送到了他面前。2026年3月,刘德文把侯奇峰的骨灰送回其老家河北邢台,漂泊的灵魂终于得以安眠在父母身边。

据介绍,除了“两岸寻人”,抖音寻人还陆续发起了“寻找烈士后人”“华人寻根”等多个子项目,从最初的寻找紧急走失者,扩大到广泛意义上的寻人寻亲。

2025年9月17日,甲午黄海海战爆发131周年,抖音寻人联合中国海军史学者陈悦,发起为甲午烈士寻找后人行动。据悉,自上世纪90年代起,为了让这段历史更充实生动,学术界对北洋海军后人开始了大规模的寻找,但收效甚微。而另一头,许多后人对祖先的战死心存疑虑,不知是否该对人诉说、对谁诉说,更不知有人在寻找。面对这种“双盲”困境,学术界一直希望能够有一种新的形式,让更多的甲午后人知道有人在找他们。

在陈悦看来,“这是一个非常奇妙的传统研究和最新的互联网科技的结合。如果这两件事情能够擦出火花,能找到更多后人的话,对甲午战争历史研究来说,也是有里程碑意义的。”

实际上,在项目范围不断拓展的同时,随着技术的进步,抖音寻人也在不断加强产品能力建设。2025年12月,依托抖音寻人的技术能力,抖音“长辈模式”下增设“长辈防走失模式”。当系统识别到用户脱离设置的安全范围后,会通过抖音弹窗等方式通知紧急联系人,联系人如确认家人走失,可在抖音一键发起寻找。从丢失后寻找到预防走失,抖音寻人用技术能力将关口前移,试图让更多不幸免于发生。

另一方面,抖音寻人积极联动抖音达人拍摄探访视频,让正在通过抖音寻人寻亲的当事人得到更多关注。今年中秋节之际,抖音寻人邀请达人@阿园的逃跑计划 记录被拐儿童伍嘉诚爸爸寻子的艰难历程。这条视频播放量超过3000万,更多抖音用户因此加入寻找伍嘉诚的队伍。

10年、22.9万条寻人启事、2.6万名志愿者、2.57万个家庭……科技与善意的连接让无数次失望变成了希望,这是一场与时间的赛跑,越早一分钟就能多一份可能。这是抖音寻人的坚守,也是每个人的盼望。

10年,有太多的故事难以一一展现,但随着科技不断打破地域与空间的限制,不断连接、激发社会大众的善意,相信更多隐蔽的细节会被发现,更多破碎的家庭正在团圆的路上。

为异地就医患儿家庭提供更全面的支持
“加油小葵·邻安小家”项目落地杭州

■ 本报记者 皮磊

“我女儿今年4岁,年初时突然发病,被医院确诊为短肠综合征。之前我们在老家四川治疗,花了不少钱,但效果不是很明显,后来就辗转到了杭州求医。”

10月29日,记者见到小冉(化名)妈妈时,她刚刚收拾完房间。这间与浙江大学医学院附属儿童医院滨江院区仅有一路之隔的公寓,是他们在外地求医过程中一个温馨的落脚点。房间里床铺、书桌、冰箱、洗衣机等生活设施一应俱全,公共区域还有可以做饭的厨房和活动空间。

当天,“加油小葵·邻安小家”公益项目在杭州正式启动。项目设有30间公益公寓,通过“免费住宿+爱心厨房+社工关怀”综合服务模式,为异地来杭就医的困难大病患儿家庭提供生活支持,让他们在陌生城市有一个可以暂时停靠的“家”。

对于很多异地求医家庭来说,住宿是一个很大的问题,更是一笔不小的开支。为了省钱,很多患儿家庭选择住廉价旅馆或在医院睡折叠床,长期的陪护让家长们身心俱疲。在这里,家长们不仅能够睡个安稳觉、吃上一顿热饭,也能够随时往返医院,照顾孩子。

据了解,“加油小葵”是蚂蚁庄园于今年年初发起的异地就医困难患儿家庭关怀计划。此次启动的“加油小葵·邻安小家”项目,由蚂蚁庄园联合蚂蚁公益基金会,携手浙江大学医学院附属儿童医院、浙江大学社会学系合作推进,杭州市滨江区邻安社会工作发展中心负责落地执行。

自6月1日试运营以来,“加油小葵·邻安小家”项目已累计接待来自全国24个省份、62个城市的149户患儿家庭,为他们提供了1882个住宿夜晚。“对于我们这些外地来的家庭来说,住宿、吃饭是一个很大的开销,项目为我们解决了很大的问题,也减轻了我们的经济负担。”小冉妈妈说。

来自广西的陶伟(化名)对此也深有感触。

为给12岁的女儿治病,他们一家三口选择到杭州求医。此前,为了尽可能节省开销,他住过医院附近的廉价旅馆,也曾在医院走廊过夜。没有地方做饭,他就用焖烧杯焖粥、烧水壶煮鸡蛋,尽可能将每天的生活开支压到最低。后来,在社工的帮助下,他住进了“加油小葵·邻安小家”,这里硬件设施完备,还可以在公共厨房煮面条、炒青菜,好好休息的同时也能给在医院陪护女儿的妻子送去一份热饭。

但比起房间里的设施,陶伟更看重的是这里的地理位置——离医院很近。“真的很近,医院有个风吹草动,我跑几步路就过去了。”对他来说,这样一处临时住所,不仅减少了住宿和饮食的开销,也方便夫妻俩轮流照顾住院的女儿。

据浙江大学医学院附属儿童医院医务社工部主任沈美萍介绍,医院在日常诊疗中接触到不少异地就医的家庭,一些孩子需要长期治疗、反复复查,家长不仅要承担医疗方面的压力,还要面对住宿、饮食等现实困难。对这些家庭来说,医院附近一个稳定的落脚点、一顿可以自己做的热饭,都是很实际的帮助。“我们也希望通过与公益伙伴合作,把对患儿家庭的关怀从院内延伸到院外,让家长能够更安心地陪伴孩子治疗。”

近年来,蚂蚁公益基金会持续关注不同群体的实际需求,联合公益伙伴开展了一系列“加油”公益项目。其中,“加油木兰”为欠发达地区困难女性提供教育和健康公益保险;“加油追梦人”为困难肢残人士提供假肢适配和康复训练,帮助他们更好地回归日常生活;“加油毛孩子”则关注流浪动物的科学救助与守护;“加油小葵”则将公益支持延伸至异地就医患儿家庭,帮助他们解决治疗之外的住宿、饮食等实际困难。

“发起‘加油小葵’项目,是希望带动社会关注那些带着孩子异地求医的家庭,帮助他们解决治疗之外的实际困难。”蚂蚁公益基金会秘书长王晓晶在接受记者采访时谈道,项目不仅为这些家庭提供免费住宿,也希望通过爱心厨房和社工关怀,让这些家庭在陌生城市得到更全面的支持。

记者注意到,除了公寓之外,项目还设置有家长活动室和儿童活动室,并会定期开展相关活动:在家长活动室,专职社工会根据家长心理及情绪问题及时开展疏导;儿童活动室设置有图书、玩具及其他设施,为治疗中的患儿提供了一片解压空间。

王晓晶介绍,目前“加油小葵”项目已在上海、杭州落地,年内计划在成都落地。“未来,我们希望与更多医院和公益机构合作,把这样的服务带到更多有需要的地方。我们也希望发挥蚂蚁庄园的公众参与优势,让用户日常捐出的爱心蛋,通过专业公益伙伴的服务,变成实实在在的帮助。”

在项目落地的同时,一组数据也引起网友关注——

今年是蚂蚁庄园上线第九年。数据显示,九年来蚂蚁庄园累计参与用户达6.7亿,其中3.5亿用户累计捐出850亿颗爱心蛋,参与儿童医疗救助、困难女性支持、孤独症儿童关怀等不同领域的公益项目。在蚂蚁公益投入资金、联合专业伙伴提供服务的同时,“加油小葵·邻安小家”项目获得了千万网友的关注和支持。今年9月,蚂蚁庄园上线“爱心鸡结号”活动,超2244万用户在一个月内累计捐出12.2亿颗爱心蛋,通过线上互动表达对项目的支持,也让更多人关注异地就医患儿家庭面临的实际困难。

蚂蚁庄园业务负责人董荻表示,“九年前,很多用户因为觉得养小鸡有趣,第一次走进蚂蚁庄园。从每天喂小鸡、攒鸡蛋,到攒够后顺手捐出去,‘通过小鸡做好事’慢慢成了很多人的日常习惯。我们也看到,对不少用户来说,小鸡已经成为大家日常生活中的一份陪伴。我们希望在给用户带来温暖和快乐的同时,也让参与公益成为一件简单、自然、可以长期坚持的事。”

(上接1版)

社会组织管理方面。推动修订《基金会管理条例》,完善社会组织管理法规制度。组织开展全国性社会团体、社会服务机构、国际性社会组织、外国商会2025年度检查工作。深入推进打击整治非法社会组织,公布典型案例。指导社会组织积极吸纳就业,今年前三季度全国各级社会组织面向高校毕业生提供就业岗位约6万个。

慈善事业促进方面。举办第十三届“中华慈善奖”表彰大会。以“弘扬慈善文化 践行慈善惠民”为主题,组织开展第十一个“中华慈善日”宣传活动。开展“善行边疆 大爱西藏”活动。

李婉丽表示,第四季度,民政部将深入学习贯彻党的二十届五中全会精神,以更加扎实的工作推进各项任务如期高质量完成——

一是兜住兜牢民生底线。在困难群众保障方面,持续规范落实各项社会救助政策。深化全国低收入人口动态监测信息平台建设,扩大部门间信息共享范围。加强政府救助和慈善帮扶有效衔接,合力保障各类困难群众基本生活。在儿童福利方面,总结未成年人救助保护机构“提质增效”专项行动开展情况。

二是积极应对人口老龄化,推动养老服务发展。在老龄事业方面,联合有关部门完善在基层治理和社会服务中深入开展“银龄行动”的政策措施。推动各地持续做好人口老龄化国情教育工作,开展“乐享银龄”等活动。

三是持续优化社会事务管理服务。完善殡葬服务管理配套政策措施,深化殡葬移风易俗,切实减轻群众负担。加强婚介机构监督管理,规范婚介服务市场秩序。部署开展2026年“寒冬送温暖”专项救助行动。

四是加强和创新社会治理。在社会组织管理方面,持续推进重点领域国际科技组织、科技类社团和行业协会商会成立登记。推进实施2026年中央财政支持社会组织参与社会服务项目。在慈善事业促进方面,会同国家民委持续开展“善行边疆”活动,充分发挥慈善惠民作用。

记者注意到,老年人关爱服务是此次发布会的重点内容之一。

民政部老龄工作司副司长张晓峰表示,尊老敬老是中华民族的传统美德,爱老助老是全社会的共同责任。全国老龄委自2010年起,每年在重阳节当月开展为期一个月的全国“敬老月”活动,组织动员社会各界为老年人献爱心、办实事、解难事,共同营造尊老敬老爱老助老社会环境。

他介绍,今年全国“敬老月”活动在往年基础上,突出主题、丰富内容、创新形式,呈现四个方面特点:一是在谋划部署上更加重视,二在是活动内容上更具特色,三是在服务实效上更有温度,四是在氛围营造上更加浓厚。

发布会同时透露,为进一步健全特殊困难老年人探访关爱服务机制,不断提升服务质效,民政部、全国老龄办、中国老龄协会近期印发了《关于深入开展特殊困难老年人探访关爱服务的通知》。

对此,民政部养老服务司副司长张军谈道,通知明确了“坚持安全优先、统筹推进、因地制宜、科技赋能”的原则,同时提出近三年的工作目标,即到2026年年底,各地在现有工作基础上进一步明确工作要求,全面开展特殊困难老年人探访关爱服务;到2027年年底,县级层面建立探访关爱对象清单、需求清单,分类制定服务清单,探访关爱队伍建设进一步加强;到2028年年底,探访关爱服务常态化开展,常态长效机制全面建立。

“《通知》的印发,将进一步健全常态化探访关爱工作机制,预防和减少特殊困难老年人居家安全风险,持续提升老年人的获得感、幸福感、安全感。”张军谈道。