



5年帮 15000人回家

# 头条寻人公益项目 下一步将如何转身?

■ 本报记者 皮磊

在移动互联网时代,找到一个人似乎很容易。但据相关统计,2020年全国约有100万人次走失,也就是说每天大约有2739人次走失。研究表明,72小时是走失者回家的黄金时间,时间越长,走失者面临的危险可能就越大。那么,假如有一天身边的亲人走失了,我们该怎么办?

相信对很多70后、80后来说,脑海中多多少少还保留着这样的画面:在城市的大街小巷或者路边的电线杆上,经常能看见字迹已模糊的寻人启事,有时候在路上还能遇见有人发放寻人传单。但随着时代的发展和移动互联网技术的普及,这种大海捞针式的传统寻人方式越来越少见,寻人效率也十分低下。

技术的进步让寻人方式变得越来越精准高效:宝贝回家、微博打拐、公安部儿童失踪信息紧急发布平台、回家的希望、头条寻人……借助互联网平台,社会力量的参与让“寻人”这件事变得更加容易,且突破了地域和时空限制,让寻人信息能够被更多人看到。此外,信息发布者和信息接收者之间沟通渠道的畅通与多样化,也大大缩短了走失者被找到的时间,能够在更大程度上确保他们的人身安全。

2016年2月,今日头条发起头条寻人公益项目。借助“移动互联网+”的精准地域弹窗技术,该项目能够对寻人或寻亲信息进行精准的定向地域推送,依靠今日头条海量用户,帮助家属寻找走失人员,也可以帮助被救助管理机构救助的走失人员寻找家人。

可以说,在帮助紧急走失的人回家方面,头条寻人项目走在了互联网行业前面。记者了解到,该项目帮助最多的是民政系统全国救助管理站救助的疑似走失、被拐、被骗人员,以及向公安部门报警的失踪人员。而在以往的公益寻人项目中,大多还是以寻找失踪及走失儿童为主。

## 一分钟找到走失女孩

2017年3月27日,北京市朝阳区一名15岁的女孩走失,家人四处寻找都未能找到孩子的踪迹,随即向警方报警。当天下午,头条寻人接到北京市公安局提供的寻人线索,跟家属确认了走失女孩的信息后立刻发布了寻人启事,并将其弹窗给朝阳区部分头条用户。

与此同时,在北京某酒店门口,保安看到了一个行为举止有点反常的女孩。此时,保安的手机刚好收到了今日头条的寻人弹窗。经过对比照片,保安发现寻人启事里要找的女孩正是自己眼前的这个小姑娘。在确认了女孩的身份后,保安立刻按照启事里的联系方式给孩子家长打电话:“快来接孩子吧!”

这次寻人过程前后只用了不到一分钟。而寻人,实际上就是与时间赛跑。尤其对于患有精神疾病的群体及老年人群体来说,能否在最短时间内将他们寻回,可能就面临着生与死的挑战。



今日头条携手汕头救助站接力寻亲,帮助在外流浪57年的老人回家

今日头条和民政部曾联合发布过一份关于走失老人的白皮书。数据显示,中国每天平均有1370个老人走失。“根据1156份回访家属数据显示,走失老人死亡率接近10%,县乡走失老人死亡率则超过20%。”

在传统寻人方式失效的背景下,通过科技力量寻人给予人们更多希望。

简单来说,头条寻人利用精准地图推送技术,在失散地点附近直接弹窗推送寻人寻亲信息,同时根据今日头条的信息分发技术,将寻人寻亲启事按照地理位置,优先推荐给走失者所在城市的本地人看。

目前,今日头条拥有过亿日活跃用户。如此广泛的用户基础,也使得弹窗寻人信息能够被

更多人看到并点击,而这也大大增加了走失者被看到和被找回的几率。以此为背景,头条寻人项目的优势也很清晰:

一是精准定位,以走失者为圆心进行推送;二是求助便捷,用户可直接在今日头条APP上搜索“寻人”,点击“我要寻人”进入头条寻人小程序,按照提示可在一分钟内提交寻人信息;三是快速推送,在头条上发布寻人信息只有三个环节,即接到求助、核实信息、头条推送,一般耗时在20分钟内;四是信息保护,成功找到走失者后,头条寻人会及时将消息告知关心此事的好心人,并将当事人隐私信息撤下;五是线索追踪,头条寻人可随时更新信息内容,若有详实的最新线索,可以将寻人启事追加推送给走失者最后出现地,直到走失者被找到。

“我们会在今日头条上对头条寻人的展示进行搜索干预。”头条寻人项目负责人曾华告诉记者,当用户在头条搜索“寻人”“寻亲”“头条寻人”等关键词时,将优先出现“头条寻人小程序”,用户单击相关按钮即可填写姓名、走失者、走失时间等信息,非常简单便捷。用户提交需求后,头条寻人工作人员会与求助者取得联系,核实寻人寻亲信息。

“头条寻人会对每一个成功案例进行回访,并在‘寻人故事’头条号上发布成功简报、优质案例和相关节点。我们也会通过短视频、直播、线上话题、线下认亲等形式,持续多元化传播寻人寻亲感人故事,扩大寻人寻亲影响力,引导用户有寻人寻亲需求,可以向头条寻人求助。”曾华谈道。

## 不断扩大的寻人公益版图

依托今日头条大数据优势和AI智能技术,头条寻人也在不断探索更多新的、更具科技感的寻人方式。

2018年9月,头条寻人上线了抖音寻人。依托相关技术,可以将图文版的寻人/寻亲信息转化为抖音寻人视频,并推送到规模庞大的抖音用户面前。2018年11月,头条寻人又上线“识脸寻人”,用户只要上传照片,选定最终想要进行面部识别的人脸,图像在系统进行比对后返回最像的多个照片结果,帮助用户快速匹配寻人信息。

依托头条寻人全国志愿者联盟,外卖小哥、医院护士、出租车司机等纷纷加入科技寻人接力。

记者了解到,上线至今,“头条寻人”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。过去五年,头条寻人收到全国各地22万余条寻人线索,弹窗推送超13万条,在今日头条上被展示超过101.5亿次。

此外,在寻找紧急走失者基础上,头条寻人还陆续发起“两岸寻亲”“无名患者寻亲”“寻找烈士后人”“华人寻根”等多元化公益寻人项目。截至2021年1

月5日,头条寻人已成功寻回15000人,成为国内最大的公益寻人平台之一。

头条寻人为什么能成功?对此,今日头条副总编辑徐一龙给出的答案是“科技+善意”:科技,是头条寻人能够成功的助推器;而善意,是头条寻人能够成功的底色。“头条寻人降低了普通人做好事成本,留点心,打个电话,就能让一个家庭团圆。”

不过,在一连串漂亮的数据背后,是项目团队听到的无数声“谢谢”和一次次沉重的抱歉:“很多时候,家属的寻人求助对我们来说只是完成了一次推送,或是增加了一个寻人成功的案例。而我们对于家属来说,很可能就是他们为数不多的、可以抓住的希望。”

## 科技寻人,万家团圆

就现有公开数据来看,在各家互联网公司类似的公益项目中头条寻人是最成功的。但根据头条方面相关估算,通过弹窗寻人成功找回率约为11.68%,也就是说每100个走失者,头条寻人能直接或间接帮助找到11到12个。

“一方面我们很欣慰,因为如果一个家庭有人走失,可以借助和依托的力量越来越多,渠道不再单一;另一方面,我们也觉得很有压力,我们要不断优化迭代,提高效率,与时间赛跑,用最快速度、尽最大的可能帮助走失者回家。因为你每快一分钟,可能就可以多帮助一个家庭团圆,多挽回一分遗憾,多为社会创造价值。”曾华表示。

2月25日,头条寻人项目举行了五周年媒体见面会。记者从现场了解到,五周年之际,头条寻人依托北京字节跳动公益基金会成立“扶危济困专项基金”,用于资助被头条寻人找回但家庭贫困、身体残疾或者罹患重大疾病的走失者。据介绍,该专项基金投入初始资金2000万元,将根据困难程度,一次性向提出申请的走失者资助1万元或5万元。

北京字节跳动副总裁李涛透露,设立这项救助基金的缘起是,头条寻人团队在定期回访已找回的走失者时发现,由于家庭贫困、亲属无力照料等情况,不少人的生活艰难,甚至再次走失。

当天,头条寻人还正式发起“dou来寻人”计划,依托字节跳动旗下抖音、今日头条和西瓜视频等平台,在更大的场景,用更多技术支持,帮走失者回家。

李涛认为,除了技术能力,大量志愿者的参与是找到走失者的关键。据介绍,该项目与民政救助站合作,并成立志愿者联盟,邀请公益团体和爱心人士等加入寻找走失者的行列。沟通会上,5位志愿者讲述了寻人经历,并期待与头条寻人一起帮助更多人。

李涛认为,头条寻人不仅追求做大做到底,也会做精做深入。他说,“我最大的感想是‘坚持’二字。我觉得,公益就应该数年如一日,把一件事情做穿做透。”