



①市救助管理站工作人员将两位少女护送返乡。
②市救助管理站工作人员为张老伯送餐。
③王福思(化名)与母亲相拥而泣。

携手相助，照亮遇困群众回家路

我市优化救助服务，让流浪者感受「家」的温暖

一遍遍救助巡查、一次次精心照料、一场场寻亲接力、一代代技术升级，照亮了遇困群众温暖回家路。

近年来，我市民政部门坚持贯彻落实习近平总书记关于流浪乞讨人员救助管理工作的重要批示指示精神，切实履行“民政为民、民政爱民”的工作理念，在关爱救助生活无着流浪乞讨人员工作中积极探索、创新路径，不断完善救助管理服务体系，全面提升救助服务水平，切实维护生活无着的流浪乞讨人员的基本权益，不断增强他们的获得感、幸福感、安全感。

今年6月19日，是全国第12个救助管理机构开放日，我们通过宁波市救助管理站这个“窗口”，感受甬城救助的温度，让大家增进沟通理解，更好参与，更多关注，携手关爱流浪乞讨人员，让爱心涌动全城。

新闻链接

宁波救助管理机构主要职责：
为在宁波市范围内生活无着的流浪乞讨人员提供临时性救助服务；为在宁波市范围内生活无着的流浪未成年人提供保护性救助；为居住于宁波市范围内，因受家庭暴力伤害暂时不能回家的受害者，提供临时生活救助服务。

救助对象：
离家在外、自身无力解决食宿、正在或即将处于流浪或乞讨状态的人员；走失、务工不着、家庭暴力受害人等离家在外临时遇困人员。

救助内容：
救助管理工作是对生活无着的流浪乞讨人员实施救助，保障其基本生活权益的临时性救助措施，救助期限一般不超过10天。对符合救助条件的受助人员主要提供基本救助内容：饮食、住宿、突发急病及时送医救治、帮助与其亲属联系、提供返乡的乘车凭证。

求助方式：
1. 遇街面流浪乞讨的危重病人、精神病人、智障人员、疑似传染病病人时，请拨打求助电话：110、120。
2. 遇街面流浪乞讨未成年人员、行动不便的老人、残疾人时，请拨打求助电话：110。
3. 当家有记忆力弱的老人、精神病人、智障人员，为防外出走失，请在其衣服口袋内备上写有家人联系电话号码、家庭住址的纸条，以便联系。当家人走失时，请及时报警求助。

记者 伍慧
本版照片由市民政局提供

暖心救助，为民解困——男子务工不着受助返乡

“同志，这个老伯手机丢了，到派出所报警求助，身上一分钱也没有了，我把他送过来，希望你们能够帮助他返乡。”今年3月4日凌晨1点，一辆警车驶进了市救助管理站的大门，民警同志向值班人员描述当时的接警情况。

这位老伯姓张，从陕西渭南来到宁波，想找朋友做份工作。不料手机在路上遗失，朋友的具体位置和联系方式又没记住，失联且身无分文的他就这样被困在了宁波。“怪我平时也不记朋友手机号，第一次来宁波人生地不熟，真的太倒霉了。”救助管理站里，张老伯焦急懊恼地说着自己的遭遇。

值班人员在核实张老伯身份后，第一时间与民警同志办理了交接手续，并给张老伯测量了血压，贴心地为他准备了休息室，考虑到老伯一天没吃东西，饥肠辘辘，又送上了牛奶和面包给他充饥。

第二天一早，市救助管理站的工作人员就前往火车站，帮助张老伯购买了中午前往陕西渭南的火车票，并在站里给张老伯安排了早餐和中餐。

“拿好行李，赶紧上车吧！到家了抽空打个电话，报声平安。”返乡路途漫长，工作人员还赠送了张老伯一份包含牛奶、面包、饼干、矿泉水等的“食品包”和一份包含衣裤、毛巾、雨伞等的“生活包”。

入站口，张老伯紧紧握着工作人员的手，激动地说：“让你们费心了，谢谢！感谢你们的热心帮助！”

在熙熙攘攘的人群中，张老伯踏上了返乡的火车。

据了解，为了给像张老伯这样离家在外、自身无力解决食宿、正在或即将处于流浪或乞讨状态的人员，以及走失、务工不着、家庭暴力受害者等临时遇困人员打造一个温馨“家园”，市救助管理站按照全天候“自愿受助，无偿救助”原则，接待窗口24小时对外开放，根据困难群众的实际需要，提供临时食宿、急病救治、返乡凭证等服务。

悉心照料，大爱寻亲——男子走失16年后与家人团聚

2007年9月，在宁波打工的王福思(化名)突发精神疾病，由派出所送到市精神病院治疗。通过一段时间的医治，王福思的病情得到了有效控制，但他始终无法表述自己的真实身份。为了方便照料，市救助管理站将王福思转送到了市社会福利院。一场跨越16年、相距500多公里的寻亲之旅就此拉开序幕。

一方面，救助管理站工作人员通过本地媒体发布寻人消息，采集他的血样和人脸信息，联合公安部门利用“DNA比对”和“人脸识别”技术来帮王福思找寻家人。另一方面，市救助管理站在各区

(县、市)救助管理机构中精心挑选具有口音识别、心理辅导工作经验的寻亲能手组建寻亲专班，大力挖掘寻亲线索。经过不懈努力，2023年4月，专班工作人员在与王福思的交流过程中，发现他的口音像是安徽铜陵一带的方言，于是通过“今日头条”向他的疑似家乡地推送寻亲信息，并得到了当地派出所民警的反馈线索：王福思与枞阳县1名走失人员长得很像。

后来，工作人员辗转联系上了这名走失人员的弟弟及父母，请对方核对了照片，还请当地公安部门采集并快递其疑似直系亲属血样进行鉴定。2023年6月21

日，宁波市司法鉴定中心出具鉴定书，显示王福思的样本比对成功。

2023年7月6日，在宁波市、铜陵市两地救助管理站工作人员和龙虎村村干部的陪同下，王福思终于回到了家。亲眷们站在家门迎接，王福思的母亲一把抱住了王思福，痛哭不止。

据了解，全市救助管理机构通过成立“寻团圆”寻亲工作专班，建立与公安部门的长效合作机制，有效提高了寻亲效率。近三年，全市身份不明流浪乞讨人员信息核准准确率为100%，护送返乡率为100%。

寒冬送暖，回归稳固——露宿男子不再流落街头

去年12月下旬，甬城寒潮来袭，气温骤降。市救助管理站工作人员在开展“寒冬送温暖”专项救助行动中，发现有个露宿男子裹着被褥蜷缩着睡在新江桥上。

“我叫吴新乐(化名)，江西人，身份证丢了。”言语间，露宿男子面色苍白、不停咳嗽。工作人员拿出体温枪为他测了体温，显示39.3℃。

“体温有点高，我们送你去医院吧。天气那么冷，地上也很凉，你发烧了，在这里打地铺不是办法啊！”工作人员说。

然而，吴新乐执拗地摆手、摇头，表示不想麻烦工作人员。经再三劝说，他勉强同意前往医院接受救治。工作人员立刻联系了120救护车，将其送进医院。在吴新乐被诊断为支原体肺炎后，工作人员为他办理了住院手续，并安排护理人员悉心照料。

“我快60岁了，二十多年来一直在外

打工，这几年因为年纪大了只能以打零工或者流浪乞讨为生。确实想回家，之前也有人送我回家，但是在老家我没有亲人，没房没地，没有生活来源，只能再出来流浪。”吴新乐摇了摇头。

“吴师傅，你在这儿安心养病，过几天应该就能出院了，回老家安顿的事情我们帮你想想办法。”工作人员经过多方沟通，与景德镇救助管理站和吴新乐户籍所在地村委会取得了联系，协商帮助吴新乐落实低保、医保等相关政策保障，期望吴新乐返乡后基本生活有序衔接，能够安顿下来。

2024年1月下旬，吴新乐在工作人员陪同下回到了户籍地。当地工作人员表示，由于吴新乐还没有达到属地安置的年龄要求，暂时无法帮助他安置在养老院，但会尽快为他安排居所，补办身份证和户籍，完善相关保障，并且会尽量给他安

排、介绍工作，干些力所能及的活儿，帮助他自食其力。听到能够在老家安顿的肯定答复，吴新乐心情激动，眼含泪水，紧紧握着工作人员的手：“谢谢你们，如果没有你们，我可能还住在桥洞里！”

据了解，为切实保障临时遇困人员人身安全和基本生活，多年来市救助管理站持续开展“夏季送清凉”“寒冬送温暖”专项救助行动和常态化街面主动救助，加大街面主动救助和关爱服务力度。根据“自愿受助”原则，对劝导不愿进救助站救助的，送上御寒物资或防暑物品，发放救助宣传册，嘱咐他们随时可到救助站寻求帮助；对身患急病者，通过120或其他途径，将其第一时间护送至定点医院进行救治；对愿意返乡的，对接当地民政、街道等有关部门，帮助协调落实社会救助、社会福利和社会保险等相关政策，确保其能够安顿下来，预防再次外出流浪。

安抚情绪，特殊照护——逃学少女重返校园路

2024年3月4日，一辆警车警灯闪烁，两名少女在警察的护送下来到了救助站。松垮的衣服、拖沓的鞋子无不展示着少女们的叛逆与乖张。也许是误入迷途、倔强出走，她们低头不肯言语，又或是离家有段时日，思乡心切，泪水流满了她们的脸庞。

“小妹妹，先喝点热水吧。”“穿一件衣服会不会冷，要不要加件衣服？”“这么冷的天怎么还穿着拖鞋呢！”在救助站工作人员无微不至的关心下，女孩们停止了哭泣，情绪慢慢稳定下来。入站时天色已晚，工作人员收拾了一间干净整洁的房间，提供了热乎的饭菜，让女孩们安心住下，好好休息。

在站期间，站里工作人员的关心让两个女孩慢慢打开了心扉，女孩们终于说出了逃学流浪的原因：在校期间同学的抹黑

造谣加上社会朋友鼓动和诱惑，让两个小女孩彻底放弃学习，选择逃学离家，来到千里之外的宁波。提到老家的亲人、朋友，两个女孩流露出思念的神情，但是每每谈及返校复学，女孩们则沉默不语表示不愿意再回去。

“两个小姑娘在学校里有不好的经历，导致她们厌学情绪比较强烈，对于返校有抵触。”站里社工及时介入，开展了心理辅导，通过日常观察，发现两个小姑娘酷爱美妆，喜欢研究各式各样的妆容。社工便以此为切入点，通过畅想未来以及职业路径规划，让两个女孩意识到学历的重要性，帮助她们打开了心结。

“姐姐你一定要关注我的快手账号，等我以后去美妆学校进修了，我一定天天更新！”护送返乡离别之际，小女孩对站里工作人员大声喊道，表示回去一定会好

好学习拿到毕业证，再去美妆学校进修，实现自己的梦想。

社会救助，用爱筑起回家的桥梁。据了解，对于流浪未成年人这类特殊救助群体，宁波市救助管理站切实履行好临时监护、教育矫治等职责，给予孩子更多关心和正确指导，家属因特殊原因无法接领的安排专人护送至户籍所在地政府部门或监护人身边；对少数民族救助对象，充分尊重其民族的文化习俗，尽量提供满足需求的食物、衣物等。此外，救助站设立了心理咨询室、健身房、阅览室、活动室等，为流浪未成年人、家庭暴力受害者等受助人员提供心理辅导、情绪支持服务，对他们的感受给予共情和关怀，对他们在站居住期间产生的困惑予以澄清和解释，缓解他们紧张、抵触等情绪，为受助人员筑起“心灵防线”。

宁波各救助管理机构地址及联系方式

名称	值班电话	地址
宁波市救助管理站	0574-87112382	宁波市海曙区白云街道宝善路155号
镇海区救助管理站	0574-86530790	宁波市镇海区九龙湖镇龙源路20号
北仑区救助管理站	0574-86781199	宁波市北仑区明州路147号
鄞州区社会救助站	0574-88307190	宁波市鄞州区姜山镇茅山村庙前头99号
奉化区救助管理站	0574-88501027	宁波市奉化区锦屏街道西苑路285号
余姚市救助管理站	0574-62821805	宁波市余姚市阳明街道丰南路61号
慈溪市救助管理站	0574-63802960	宁波市慈溪市浒山街道眉山山路58号
宁海县救助管理站	0574-65258078	宁波市宁海县跃龙街道人民大道299号
象山县救助管理站	0574-65655909	宁波市象山县丹东街道塔山路288号