

# 寒夜里的温暖守护

□牡丹晚报全媒体记者 陈淑娅 李艳粉

1月下旬,强冷空气席卷菏泽,气温骤降,夜间寒风刺骨。为保障生活无着落临时遇困人员的基本生活和人身安全,菏泽市救助管理站第一时间启动应急救助预案,加大街面主动巡查力度。工作人员顶风冒寒穿梭在城市街巷,为遇困群众撑起温暖“保护伞”。



冬夜在老城曹州进行街面巡查



救助站内整理“救助包”



为临时遇困人员送上“救助包”



特殊天气,加大特殊区域主动巡查力度

## 寒夜巡查 把温暖送到群众身边

1月23日19时,夜幕低垂,室外气温跌破冰点。菏泽市救助管理站工作人员携带御寒衣物、食品和饮用水,踏上夜间巡查征程。巡查小组首先前往环城公园,对河边、桥梁、涵洞等易滞留区域逐一排查,不放过任何一处可能有遇困人员的角落,随后又赶往东方红大街等人流密集区域,最终在汽车总站附近发现一名独坐路边的男子。

“天这么冷,别在这儿久待。”站长吴波快步上前关切地询问。男子起初仅淡淡回应“没事,坐一会儿”,便沉默不语。吴波注意到其手机电量充足,在充分尊重其意愿的前提下,递上棉衣、食物和热水,同时送上印有联系方式的救助引导卡。“有困难随时打这个电话找我们。”吴波反复叮嘱。

面对寒潮,菏泽市救助管理站提前备足保障措施:实行24小时值班制,确保求助热线畅通;对求助群众快速响应,落实“应救尽救”;组建街面巡查小组,开展多时段、拉网式巡查,实现救助无死角。

“我们备齐了面包、方便面、矿泉水及棉衣、棉被等物资,还全面检修升级站内设施,从住宿到饮食逐项把关,保障受助人员住暖吃好。”业务科科长刘路介绍。吴波补充道,他们特意加密夜间巡查频次、扩大巡查范围,重点排查桥梁、涵洞、地下通道、车站广场等区域,全力确保及时发现、及时救助。

这场寒夜坚守,只是菏泽救助人员冬季工作的缩影。自2025年11月1日起,该站已启动“寒冬送温暖”专项救助行动,将持续至2026年3月15日。

## 精准救助 联动发力铺就回家路

户外寒风凛冽,救助站内却暖意融融。12岁的月月(化名)因流浪被民警送至救助站,吴波发现孩子有手机成瘾问题,并未简单送返,而是联系其户籍地救助站推进源头治理,协调当地妇联安排心理咨询师介入。“救助的根本,是帮这些孩子改变现状。”吴波说。起初,月月颇为抵触,在他温和的陪伴与开导下,渐渐放下防备。

1月20日,得知一名老年女性在市长江路与人民路交叉口附近流浪,吴波立即带队赶往现场。老人衣着单薄破旧,眼神呆滞,言语模糊,疑似存在智力障碍。“先带回站里,再联系医院。”吴波当即决定。途中,他不断安抚老人:“别怕,我们带您去暖和的地方。”

返回救助站,工作人员迅速联系定点医院筹备救治,同时通过大数据筛查老人信息,未发现既往救助记录,随即同步信息至公安部门。经耐心沟通,老

人同意前往医院接受全面检查治疗。次日,公安部门通过信息比对确认老人为本地人,患有智力障碍,家属已寻找4天。家属赶到医院时,紧握工作人员的手热泪盈眶,反复表达谢意。

## 寻亲攻坚 跨越山海圆团聚梦

寻亲是救助工作的难点,每一次成功团聚的背后,都凝聚着工作人员的执着与付出。

贵州铜仁女子唐东碧因与丈夫拌嘴回娘家,误乘车辆辗转流浪至单县。因语言不通,她无法说清住址,只能焦急地比划。工作人员没有气馁,结合大数据筛查和生活习惯分析,反复核查线索,终于联系上其家人。

当通过微信视频让唐东碧与家人相见时,远在大山深处的母亲失声痛哭,泪水里满是三年的思念与牵挂。2025年11月25日,吴波与同事驱车30多个小时长途护送,终将唐东碧安全送回家人身边。母女相拥的瞬间,在场人员无不动容。

数据显示,2025年,菏泽全市共救助流浪乞讨及临时遇困人员852人次,护送返乡351人次。

## 标准领航 菏泽经验走向全国

2025年,菏泽救助管理工作成效显著,多次获得主流媒体关注。5月,吴波作为全国民政系统先进工作者代表,亮相新办中外记者见面会,分享菏泽民政救助实践成果;12月29日,央视《道德观察》栏目播出专题节目“救在你身边”,聚焦菏泽救助经验;2026年1月22日,央视新闻频道再次专题报道菏泽寒冬救助工作,展现暖心场景。

近年来,我市在救助管理标准化建设领域走在前列,主动打破常规,联合山东省标准化研究院等专业力量攻关,积极争取试点机会。2022年,我市牵头起草《生活无着的流浪乞讨人员救助信息采集与发布规范》山东省地方标准;2023年,我市再制定《救助管理机构街面巡查救助工作规范》山东省地方标准。

2025年12月,菏泽市救助管理站起草的《救助管理机构街面救助工作规范》正式发布实施,成为全国救助管理系统的重要突破。“以往救助工作缺乏统一标准,各地做法不一,影响救助效率。”吴波介绍,新标准对街面巡查、身份甄别、医疗救助、寻亲服务等全流程细化规范,明确“先救治、后救助”原则,遇突发疾病或受伤遇困人员,可跳过身份核实流程优先送医,待病情稳定后再推进后续工作,切实守护遇困人员的生命健康。

一个个暖心救助故事,如微光汇聚,照亮遇困群众的前行之路,也让菏泽这座城市更有温度。