

生死订单:一场和死亡赛跑的救援

“自杀干预师”用人工智能技术联动各方力量协作干预

冬日的深夜,武纲躺在床上,感觉寒意还是浸透了四周,很多时候他都觉得自己这个岗位充满荒诞,在一家电商平台工作,别人卖货,他则是负责把一些订单拦截下来。

“只是把商品拦下来有用吗?”他常问自己,在网上买不到一把刀一根绳子,屏幕那头的自杀者可能随时把自己塞进车轮,或是从天台上跳下去。“你不卖给我,我就从8楼跳下去。再过一会儿,等爸妈睡着了。”武纲是晚上接到平台上的一个商家转来的这个紧急求助,屏幕那头是个12岁的小姑娘。

像他干预的每一个自杀者一样,武纲拼命在想这个孩子的样子和她所处的环境,她是不是受了谁的气?或者说一次考试没考好?他接触过太多这样的情况,应激状态下试图结束生命的人占了绝大多数,“很多时候他们心里就是一个魔。”武纲觉得自己不是在拦截商品,而是要把这世上所有的词语、经历、情感、机都攒起来,去击垮那个魔,魔鬼往前走一步,这世上就会多一个悲剧。这半年他们胜利了上千次,他和他的的小伙伴们给自己岗位取的名字是:自杀干预师。



隐藏在订单背后的呼救信号

“我活不下去了……”2019年12月一天晚上8点,网店客服璐璐在网上接待了一位特殊的顾客。

年仅12岁的女孩婷婷咨询如何购买安眠药,尽管相关处方药早已在平台上停止销售,但因涉及此类商品,璐璐还是按惯例主动询问其用于治疗什么疾病。“不是治病,我只是活不下去了。”女孩的答复令人担心不已:“上次吃药没有成功,就想着换个方法。”根据世界卫生组织2014年9月发表的首份预防自杀报告,全球每年有80多万人死于自杀。

时间已经过去5年多,这个数字尚没有官方的更新。但不可否认的是,最近几年,自杀事件屡屡成为社会关注的焦点。

面对愈演愈烈的自杀问题,不少人提出疑

问:轻生者在决定自杀前,是不是也曾对这个世界满怀希望?他们是不是也曾拼尽全力,对外呼救?

对于阿里安全的武纲来说,这个问题的答案显然是肯定的。

阿里安全是专门负责处置各种层面风险的部门。除了为消费者打击假货,为商家营造更好的营商环境,帮助买卖双方“放心买,安心卖”,这个部门多年来也一直在尝试用技术+共治的模式帮助解决社会问题。

比如由公安部刑侦局主持开发,阿里安全提供技术支持的打拐神器“团圆”系统,截至2019年11月15日已帮助4204名儿童回家。其提供技术支撑的“钱盾反诈机器人”,通过来电显示“公安反诈专号”,向潜在的电信网络诈

骗受害人拨打电话,发送短信、闪信等提醒信息,提升反诈劝阻成功率,减少电信网络诈骗案件发生,平均每天劝阻3000多人,劝阻成功率超96%。

武纲的任务是和项目组其他同事,对发现的有自杀倾向的人进行安抚和干预。

“很多轻生者也并不是说一开始就决意求死,而是在求生、寻死之间苦苦挣扎,这种痛苦可能很难和家人、朋友等亲近的人表露。但在网络上,面对素昧平生的陌生人,反而可能比较容易敞开心扉。”武纲说,很多时候,他们的冲动行为其实表露出了他们内心正在经历的危机。2019年12月15日那天晚上,他和同事们就是这样,捕捉到了隐藏在订单背后的这个呼救信号。

如何能让人心真正脱离困境

“你一定很可爱,要健康康、快快乐乐地长大。”

凌晨时分,在璐璐与婷婷的对话即将结束时,民警也成功找到了婷婷家。

当民警敲门时,婷婷的父母还不知道,一晚上把自己关在屋子里的女儿,内心经历了怎样的挣扎。

几个月的时间里,武纲经历了很多次这样惊心动魄的时刻。从去年7月至今,整个团队对超过1000位有自杀倾向特征的人进行沟通和干预,联动各地警方介入安抚的事件超过200多起,每一次都是生死攸关。

2019年10月14日,一名网友在微博发文称:“当我最绝望无助的时候,当我问遍医药客服,人家都说‘怎么又是你,别再问我了,直接报警就医吧’,终于有一通来自淘宝的电话给我一丝温暖和希望,感谢你们对一个普通家庭的关注。”

彼时,这名网友的弟弟通过其他渠道购买了精神类药物,并在大量服用后被送入重症监护室。因为他不配合治疗,还提前撕掉了药瓶上的商标,致使治疗方案始终难以确定。

家人通过微博平台四处求助,这一线索被武纲及其团队注意到。

虽然不是自己平台售卖的商品,武纲和团队成员还是凭着以往的经验,第一时间联系了药企、药商,通过残存痕迹确定了药品型号,提供给医生做对症治疗方案。

正是因为这些干预成功的案例,让武纲和团队的其他同事们不管多忙多累,都愿意一直坚持下去。

武纲说,现在“自杀干预师”的队伍日益壮大,但除了平台和商家的努力外,还需要更多力量的加入。

如何用技术联动更多的力量解决社会治理问题,这也是今年网络新“枫桥经验”高峰论坛聚焦的议题。1月7日,武纲将和团队成员一起,在北京国家会议中心分享自己的故事,探讨问题的解法。

“我们想救下更多的人,更多的团队和社会力量也在加入,但真正让人心脱离困境,还需要更加专业的机构。”武纲说,自杀毫无疑问是社会问题,消费者、商家、平台、政府机构……当互联网和数字经济已经贯通线上线下的今天,社会问题的解决,也要靠线上线下一体的力量来解决,“我们在尝试,用技术和发起社会共治这样的带有数字经济治理特征的方式,去解决更多社会问题。”

武纲们在给陌生的自杀者温暖,这个世界也在以温暖回应着他们。

2019年12月16日早8点44分,璐璐向婷婷发送了早安问候,这是前一晚两个人的约定。十几秒后,婷婷回复了一个“爱你”的笑脸。(文中部分人物为化名)(王海晋)

一场相隔数千里的救人协作

“亲,你要想开点,世界这么大,这么好。”“想一下,那些将要见到的人,将要做完的事,将要成为的自己。”

“你看12月这么美好,有初雪、有新年的钟声、有倒计时后的烟花,我们都要在12月里好好过好。”

当婷婷在字里行间流露出轻生的意思后,璐璐立即向阿里安全反映了这一情况,并在接下来的几个小时里始终与婷婷保持联络,尽可能安抚女孩已经十分脆弱敏感的内心。

璐璐在对话中发现,女孩似乎已经不是第一次意图自杀,且当下求生意志已经十分薄

弱。

武纲说,按照干预的相关评级标准,像婷婷这样明确表现出轻生念头并准备好自杀方法,甚至还有备选方案的,就属于高风险人群。

“高风险人群有一些比较明显的特征,第一个特征就是最近可能正在经历生活的挫折,诸如感情破裂、经济亏损;第二个特征是身体状况方面,可能存在长期失眠,或者有抑郁症等精神疾病病史;还有就是曾经关注过自杀方法,甚至已经有过自杀行为。”武纲说,这些特征仅靠算法预警模型无法预知,但商家在服务过程中,却可以通过沟通了解清楚。

武纲还记得,自己接到婷婷的预警信息时,正是周末的晚上。

“大家根本顾不上休息、下班,就想着尽快联系上女孩家人,确保她的安全。”他第一时间将相关信息同步给了相关业务团队的同事,并在同事配合下及时在女孩所在地报警。

武纲说,除了商家、平台的介入外,能够成功干预,也离不开公安、居委会等部门的帮助。

“平台毕竟只能线上联系对方,真正要将商品阻拦在路上还需要物流公司的配合,而在现场阻止对方轻生,更是离不开当地警方。

只靠禁售无法解决轻生问题

“亲,安眠药现在真的没有在销售哦。”在被告知不能在网上购买安眠药后,婷婷威胁起了客服:“如果你们不能发货的话,那我只能一会儿跳楼去了。我不想自杀未遂,这么高,应该能死吧?”

武纲说,让他感到意外的是,许多日常生活用品,居然成了他们面对的“高危商品类”。

在武纲接触的案例中,经常有用户下单的是常见的商品,而在沟通过程中透露出轻生的点滴信息。

“曾经有人买了很多辣椒,他在对话中表露出了想吃辣椒自杀的念头。”武纲感慨道,如果只靠被动防守,即使穷尽所有的商品品类,要想尽早发现情况也是非常困难的,好在越来越多的商家正加入进来,成为“守护生命”的一部分。

经营农药生意多年的王彬说,网上并不允许销售强毒性农药,店里每个客服上岗前,他都会进行专门培训,“这个农药买来是要用在哪个方面?是果园还是蔬菜地?所有这些必

须问清楚。”

王斌回忆说,2019年11月,自己就曾接待过一个意图购买农药轻生的用户。“对方是个河南的小姑娘,说是要买农药,沟通过程中她提到‘如果人不小心喝了,是不是就能很快去了’,我一听就觉得不对,赶紧问她是怎么回事。聊开后,她提到说自己母亲生病,为此借了30多万元外债,现在催债的人天天打电话,压力太大。”那天他们聊到半夜,小姑娘情绪稳定了许多,后来主动退掉了订单。

想不开的人大多是一时冲动

根据统计,阿里安全的“自杀干预师”项目正式运行后,通过算法模型预警和商家反馈的机制,每天可以发现多起自杀倾向事件。

“有很多都是刚刚进入社会,或者还在学校就读的学生,因为失恋、因为经济问题等原因,很容易陷入死角。但这和长期精神出现问题情况还是很不一样的,大部分人缓一缓就能好起来。”在武纲看来,“自杀干预师”能做的就是第一时间识别出他们的“求救信号”,

把可能已经下单的订单拦截下来,帮助他们渡过最危险的时刻。

武纲在大学读的是药品相关专业,毕业后顺利考取了执业药师资格,后来进入互联网企业工作,也一直从事药品相关领域工作。他说自己一直记得大学入学的宣誓词是要用仁爱的心去服务病患。

“当年想做的和现在做的,都是在守护生命。”武纲说。

对王斌这样的商家来说,守护用户的生命,还有着更加深刻的意义。

“不管是事先沟通,还是事中拦截订单,对于商家来说,其实都是增加负担的,一开始去和商家谈,也有一些人不能理解不愿意配合,但慢慢地大家就有了共识。”武纲觉得,守护生命的机制越来越畅通,离不开商家的积极配合,“大家都说,做这个虽然不一定有经济上的收益,但必须做。”