



冰点特稿第1223期

19个叫小莉的人

中青报 中青网记者 李 强文并摄

这是19个名字都叫小莉的姑娘,一年365天,她们都在帮忙。比如,鸡丢了,因为脚臭被打,买的沙发扎屁股了,农民的西瓜卖不出去了,女士割双眼皮眼睛闭不上了。

帮忙是她们的工作。河南广播电视台的民生新闻栏目《小莉帮忙》开播12年了,因为帮忙成功率太高,求助者送来的锦旗太多,挂在办公室墙上,就跟不孕不育门诊一样。

但是最近,24岁的女记者李小莉经历了一次并不顺利的帮忙。

她眼前坐着一位84岁的耄老头,过去四五年间,老人在收藏品上花了20余万元,带回来的包括一块4万元的玉玺、4000元的《清明上河图》、6000元的《千里江山图》等古董。钱是老人从牙缝里抠出来的积蓄,以及儿女、亲戚处的借款。当初售卖并承诺回购藏品的公司,有的已经跑路了。

现在他执意要跟其他老人去北京参加拍卖会。李小莉此行目的是把深陷其中的老人拽出来。

她费尽口舌,先跟老人套近乎,求看藏品,被拒,又提出让专家帮忙鉴定,还是被拒,最后直言担心老人被骗,老人也坦白(画)是复制品,我不碰南墙不回头。屋子里多次安静下来。这次帮忙失败了。

大小

因为帮忙风格各异,她们被送上各种外号,苗大侠、苗小莉、犀利姐、明小莉、暖追追、暖小莉、暖悠悠、暖小莉、霸气姐、刘小莉等。经常有人问,你们真叫小莉吗?其实,她们有自己的名字,比如因为帮忙时常笑笑起来很甜,被称为甜姐的李小莉,真名李向丽。

在她们帮助下,许多事有了好的结果,她们也因此走红网络。最近,在郑州,小区内养鸡扰民七八年的大爷把鸡窝满了;在周口,被父母抛弃在家的4个孩子,找到了消失6年的父母。隔三岔五就有人往办公室送锦旗。

每天早上9点钟过后,办公室会迎来一天中最热闹的时刻。胡辣汤、水煎包的味道在空气中飘散,河南方言满屋子此起彼伏,大量寻找帮助的选题在等待处理,年轻的姑娘们正往脸上批腻子,擦粉底,在脸上化妆镜里左右晃动。

幕后,有一个叫孔琛的男人,作为制片人,他正经历一天中压力最大的时刻。他要确定当天的选题,把所有小莉搬到这片叫豫的土地上,以保证晚上节目能顺利直播。

这两年,节目的收视率在省内同时段的电视节目里总是第一。孔琛生怕哪天会掉下来,观众很敏感。每天晚上6点10分下来,观众很敏感。每天晚上6点10分下来,会有不少人端着饭碗在电视机旁守着,有的一天不落地看,有的边看节目边做笔记。

作为河南平顶山人,李向丽是看着《小莉帮忙》长大的,小时候她曾怀疑,这个节目是不是编的,咋啥事都能解决?这么小的事儿也能上电视啊。2009年栏目正式创办时,她12岁,生活在城市,节目里的奇葩事,对她来说还有些遥远。

栏目元老、80后刘艺(刘小莉)记得,2009年栏目开播第一天,有一期节目是帮忙找骆驼,只因有一个人的心愿是跟骆驼合影。

时至今日,记者仍会调侃,今天是动物世界。蟑螂、蛆虫、狮子、黑熊、鸡、猪、狗都在节目里出现过。难免遭人吐槽,人的事儿还忙不完呢,你还帮狗。

专职司机们开上喷印有民生频道字样的小汽车,载着小莉们在中原大地上四处忙活。司机们有时觉得,一些要帮忙的忙也不是什么正经事,就连求助者也会当面说,不算个事儿。

除了骆驼,小莉们帮忙找过的东西太多,筷子、车票、鞋垫、口红、儿子,甚至前夫。

但如果未曾接近求助者,你很难得知,那双筷子是一位老人的亡妻用了42年的筷子,那只鞋垫是为了一位唐氏综合征患儿高价定制的,那个儿子是身患绝症的母亲离世前唯一想见的人。

刘艺把那些事称为新闻里的边角料,是其他媒体都不屑于帮的事,就这样一帮12年。

《小莉帮忙》是12年前从一档叫《民生大参考》的新闻栏目里孕育出来的,那时正值传统新闻的黄金时代,总有遇到麻烦的观众打栏目热线,问(麻烦)怎么解决。

起初,他们会派记者前去帮忙解决,但疑惑随之而来,这算不算新闻?于是,他们决定做一档纯粹帮忙类的节目,一定要去解决老百姓实实在在的问题。最早的帮忙记者名叫陈小莉,栏目名称也由此而来。

那时,孔琛在《小莉帮忙》做制片人,要帮的忙多涉及水电气暖、邻里纠纷,不做社会突发新闻,不做案子等。在他看来,我们其实是把一个事实,还要往前再跟进一些,要有结果。

在此之前,作为《民生大参考》的首席记者,孔琛对这样的节目并不是很感冒。他有一个记者梦,着迷于现场,一晚上曾跑过6个突发事件,着迷于大新闻,去过汶川大地震现场、北京奥运会,也曾羡慕过闻丘露薇、水均益那样的记者,报道9·11事件、直播伊拉克战争,好牛的样子。他那时想,新闻应该是这个样子吧。

到《小莉帮忙》后,孔琛渐渐发现,即便每天只化解一次矛盾,处理一个问题,我们其实是在一点一滴地改变我们的生活环境。有时是为某十字路口装上几盏红绿灯,有时是帮忙抓到一位偷手机多年的小偷,有时是保住一名5岁男童被割断的食指。

2020年新冠肺炎疫情前,李向丽帮过



4月30日,李小莉见到求助者,他的父亲深陷收藏品骗局。



4月25日,求助者拿着喇叭通知大家小莉来了,她因为社区幼儿园养羊骚味太大的问题求助。



5月8日晚,求助者带着鲜花和锦旗来到粉丝见面会的现场。



5月8日,一个男人由于打不通社区热线电话,专程前往粉丝见面会现场试图求助,为了要回几百元工资。

一个小忙,令她印象深刻。

一位女孩儿想给57岁的父亲、56岁的母亲办一张结婚证。因为父亲喝酒,两人曾闹了离婚,但离婚未离家。李向丽见到两人时,那位父亲病重在床,母亲一旁照料。我想在我有生之年,给她一个完整的家。父亲说。

李向丽联系上当地民政局,被告知双方要一起到婚姻登记处,无法上门服务。但那位父亲已经无法下床。又与医院协商,医院派救护车将二人送去民政局。在民政局门口的救护车上,女孩儿父母完成了婚姻登记,父亲躺在担架上舒了一口气,母亲哭了。

李向丽从救护车上下来时,女孩儿慌忙上前把4颗棒棒糖塞在她的手里,喜糖,拿着。

李向丽抿了抿嘴唇,微笑着,眼泪却淌了下来。通常情况下,小莉们被要求不收求助者的任何礼物,一瓶水也不行,但这一次她破例了。没几日,因为疫情影响,当地暂停了婚姻登记,前不久,那位父亲走了。

这可能是其他媒体不会涉猎的,但每一件背后,都是一个家庭的生活。孔琛说,对求助者自己而言,影响肯定是100%,但对其他不相干的人,影响可能是1%。一位每天都看节目的大叔说,他之所以喜欢,是因为那些事儿贴近生活。

复杂

真实的生活总有许多虚假的东西,小莉们碰见过假烟、假酒、假药、假钱、假老婆,甚至假小莉,还有无数奇形怪状的人和稀奇古怪的事。

母亲买酒、开房后押下女儿,一去不回,小卖部老板把顾客当成知己,殊不知知己天天来偷东西,后勤主管被辞退后良心发现,曝光后厨大米有虫子,孩子在幼儿园上学被咬,家长无奈,咬了咬孩子的家长。以牙还牙,真实上演,鸡毛蒜皮遍地都是,这里甚至找到余华新书《文城》里的故事情节。千里找女友,真是女婊。

刘艺说,一位做编剧的朋友看过节目后表示,编剧都编不出来。节目视频里时常上演戏剧性的一幕幕,有人争吵、骂仗、打架、耍泼、自扇耳光,也出现过许多走红网络的名场面。有不明真相的观众怀疑,演的吧。

比如,一位卖水果的女人用手捂着眼睛,对着镜头自称是某水果批发市场的万人迷,都说我是勾男人的眼睛,狐狸精托生的,接着移开手掌,屏幕上出现一双整容过后的眼睛,记者用自己的话说,死鱼一般的眼睛,成妖怪了。

再比如,女子举报男老板性骚扰,小莉现场围堵,被拽住西装的老板说,我丢不起这人,怒冲冲指着摄像头要求关掉,不一会儿,乘人不备,溜之大吉。小莉举着话筒一边追一边喊,你跑丢的是你自己的人呀!后来,出镜记者矮小莉就有了外号。暖追追。节目追了12期,涉嫌性骚扰的男老板被警方控制。

暖追追是河北人,来这儿之前没看过《小莉帮忙》。颠覆了我的三观。这是矮小莉最初的感觉,好奇、刺激,怎么会有这么

奇怪的事情。有的小莉在来此之前没跟农民打过交道,也有的分不清姜葱和蒜苗。

柴米油盐酱醋茶,背后的复杂面也在她们眼前显露出来。暖追追曾花费4个小时,帮忙清掉一根拦路一周却无人问津的灯杆。她们拨打当地的应急管理办公室、道路施工方、供电部门、市政管理部门、灯管办、街道办、移动、联通、电信等电话,在听到多次推诿的声音后,才找到责任归属。

很多小莉有这样的共识,越是小事儿,办起来越麻烦。有一个小忙,李向丽从冬天一直帮到春天,这让她看到社会复杂而粗糙的肌理。

起初,求助者希望她帮忙找回被偷的手机和钱财,当李向丽找到偷盗者时,她看到的是一对无法正常上学的姐弟,以及一个生活贫穷且支离破碎的家庭。母亲离家出走,父亲对孩子不管不问。

那时,李向丽意识到,孩子变坏的背后,其实是有什么原因的,这已经不是归还被盗钱物的问题。接下来,她要帮忙解决的是,两个未成年人偷盗、辍学与安置问题。

很多人是走投无路才找到小莉的。她们常听到求助者这样的话,都不管等了三三天,一直晾着,拖着不执行,一直没有解决,推辞不给。为了避免被监督对象拖而不决或避而不见,小莉们去采访时,常举着话筒和摄像机直奔涉事单位。

被监督对象的名单有饭馆、房地产开发商、外卖巨头、无良小贩、冒牌医生、吃饭打白嫖的村干部等。

犀利姐 怒怼 打白条 村干部的那期节目是2019年拍的,在抖音上获得了1.2亿的播放量。当时,在求助者的带领下,明小莉直奔村委会,找到在白条上签名的村干部。在记者来,见记者来,有干部躲进厕所里,明小莉发现其中一位村干部一身酒气。

也不知村干部是喝醉了,还是装糊涂:现在是下班时间。明小莉看了看表,说:现在是(下午)3点钟,正常应该是上班时间。你喝酒了。谁允许你喝酒了啊?你是党员不是?党员可以这样吗?你是不是违规了?你是不是作风有问题?

一连串的质问,看得网友们直呼给力,形容明小莉采访时嘴像机关枪一样突突突。有的观众认为,这样的采访有些咄咄逼人,也有观众表示,就缺这样硬杠、尖锐、犀利的记者。不少人常在明小莉的话筒前被问得一言不发。

有网友开玩笑:娶了小莉,这辈子都不会受欺负。但即便白条摆在面前,有村干部也没打算一次性还清欠款,俺几个人每人1000元给你,先走。明小莉拨通了郑州市纪委的电话,纪委工作人员赶到现场后,村干部当场凑齐3.7万元,结清了拖欠两年的旧账。

不少时候,李向丽自报家门,还会出现另外两种情况。如果对方听到你是媒体,他会很诚

备,告诉你,不接受采访。如果不告诉他,他会很不重视,搪塞你。李向丽说,这时,叫来主管部门工作人员,效率更高。

遇到无资质办课外辅导班的,她们找来教体局;一位博士文眉被索要11.98万元,她们找来市场监督管理局;有孕妇被假医生引产,她们找来卫生监督所。经常出现主管部门工作人员到来,被监督对象迅速改口的情况。

民法典、消费者权益保护法、城市市容和卫生管理条例、治安管理条例等法律条文,也常被小莉们搬出来帮理直气壮。不少烂尾的事情,在她们这儿一两天就解决了。

求助者把小莉当枪使的情况也不少。有人拿着《小莉帮忙》打电话吓唬人,不等小莉真的到场,问题就解决了。也有人过河拆桥,小莉完成帮忙后,表示节目不播了吧,不想去这个人。有时她们会被监督对象抱怨,偏向求助方,不公,到了现场,小莉如果发现求助者隐瞒真相,甚至违法,也会当场揭穿。

每天在民生频道的热线室里,接线员能接到上千人的求助,但只有少数会被选中。白天,几乎每分钟都有新的求助录。夜晚,求助者少,但深夜两三点也有电话打进来。

求助者常在网上诉苦,热线打不进去,实际上在那间拥有4台电话线的热线室里,接线员不吃饭也忙不过来。一旦确定帮谁的忙,19名小莉就马不停蹄地往全省各地跑。

这档50分钟的栏目,每天顶多播出15条节目。如果某天播出一条讨薪或整容的节目,接下来类似的求助会一拥而入,小莉人数和节目时间都很有限,很难做到有求必应。

并非所有的求助都有回应,也并非所有的帮忙都有好的结果。那双双妻用了42年的筷子,小莉没能帮忙找到,家属最终也放弃了。那位84岁深陷收藏品骗局的老人还未能从中抽身。

时代

节目也确实带来了许多改变。隋莉在这儿帮了12年忙,是栏目组最早的小莉之一,在她看来,显而易见的改变是,观众规避风险的能力提高了,社会法治观念在进步。

现在的人认为,在路上被一个杆绊倒了,我是要去维权的。但十几年前,大家觉得,我摔了,吃点亏就吃点亏。隋莉有一种明显的感觉,法律更多地被老百姓运用于维护切身利益,她自己也在防止被忽悠的道路上。

四五年前,隋莉做过一期关于舞蹈培训班的节目。一个4岁的女孩儿学舞练下腰时受伤,下肢瘫痪,母亲抱憾终身,而那家舞蹈培训班并不具有培训资质。回家之后,我就把俺姐的舞蹈给停了。

时代变了,观念变了,选题也在跟着变。早期的选题围绕在水电气暖、家庭矛盾、租房纠纷,后来多与奇闻异事、买车买房、违规执法、电话诈骗、儿童培训有关,如今婚恋纠纷、医疗整容、老年保健、网络贷



4月27日,华小莉和搭档唐思欧前往蒜苗地帮忙,蒜农求助找人帮忙免费抽蒜苗。



4月26日,临近晚上10点,办公室的热线系统里,仍有新的求助被录入。



5月8日,一个男人由于打不通社区热线电话,专程前往粉丝见面会现场试图求助,为了要回几百元工资。

款等问题多了起来。我们的选题是时代风向标。隋莉说。

而刘艺的感觉是,以前老百姓办事跑断腿,现在有了群众服务大厅;以前有像《人民的名义》里折腾人的信访窗口,如今机关单位门难进、脸难看、事难办的情况好了些。消费领域的问题突出,女人、老人、小孩的钱更好赚。

近些年她频繁地接触到网络消费相关的求助,小孩儿玩网游疯狂充值,大叔打赏网络女主播,大爷网上购物被蒙骗。刘艺说,以前帮忙我能找到具体的人,现在网络另一端的人都不好找,我们报道解决起来也棘手。

不过,《网络直播营销行为规范》《网络交易监督管理办法》等相关政策的陆续出台,让她帮忙有了依据。但如果碰到的问题与大互联网公司平台有关,刘艺依然感到无奈,投诉电话打都打不进去。

与医美整容失败有关的帮忙,一而再再而三地出现在这几年的节目里。一位女士把圆脸整成尖脸,发现不好看,又想圆回来;另一位女士陪朋友去整容,被人看了手相,提醒她,老公会有外遇,会有全身抽脂、假体隆鼻等项目后,就不会有外遇;有女人去丰胸,丰满一个大一个小。

时代更开放包容了,女性的地位、话语权越来越重了,老百姓兜里有钱了。刘艺说,很多爱美的人沉迷整形,已经完全迷失自己。在她看来,人们被颜值背后的价值观所绑架。如果你觉得幸福是完全靠脸去争取的,那么你这辈子就不可能会幸福。

但刘艺发现,这其中隐藏的不仅审美问题,很多整容机构存在无资质违法经营的问题。它是和这个时代暴露出来的问题紧密相关,因为有的法律不健全。在法律专业毕业的男记者符玉刚看来,每一次帮忙,都是在处理一个法律关系,而他们时常需要处理错综复杂的法律关系。有时,问题的解决,只能用一条新的法律去弥补。

他和隋莉就从一张假税票里发现了一个需要弥补的洞。一位新郑市的业主求助说,他房产证是真的,但房子卖不出去,原因是税务局告诉他,售楼处契税发票是假的。办理房产证的流程是,先出税票,再办理房产证。符玉刚说,这意味着,开发商可能存在违规办假税票的情况,房管局可能在办理房屋产权登记流程上出了问题。

房管局工作人员拿出了自2012年6月1日起实施的《房地产登记技术规程》,其中,审核部分要求:申请材料的形式应符合法律、法规和规章的要求。在一位律师看来,虽然他只需要进行形式的审查,但从某种角度上来说,房管局办证的流程也是存在一定的漏洞。而那张假税票已经存在了8年。

节目播出后,陆续有10余位业主发现自己拿着假税票,办了真房本。最终,假税票一事移交当地公安局调查处理,而房产证办理上的漏洞也等待修补。

我们也是伴随着法律的进程一步步走过来的。隋莉说。

早些年还没有汽车三包法的时候,她们接到涉及汽车的维权,找不到抓手,很难解决。在节目的最后,她常说一句话:现在呢,我们也期待着汽车三包法的出台,千呼万唤未出来。但三包法一出台,她帮忙的路就有了方向。隋莉觉得,像《小莉帮忙》这样的节目,只能存在于法治建设进程中的中国。

生活

帮忙这条路,她们已经一步一步走了12年。

栏目创办时的五朵金花,如今只剩下隋莉、刘艺,9年前从全省3000名小莉竞选中挑中的10人,只有两人还在。

这份工作对小莉来说,并没有想象中的光鲜亮丽。她们多数是播音主持专业出身,招来时,相貌、普通话都是筛选标准。刘艺开玩笑说:明明可以靠脸,干吗这么辛苦。

每天下午,那些出发时画着精致妆容的小莉,会随着五花八门的故事归来,还带回沾了灰尘的妆、被风吹乱的发、透着汗臭味的衣服。熬完整个夏天,这群爱美女孩用完的防晒霜总比身边朋友多。

外出采访,被拒或受阻是家常便饭,小莉们难免被骂、被恐吓,有的被跟踪、被砸摄像头,有的被监督对象像抓小鸡子一样,拎着脖子丢出去,还有的被打得耳膜穿孔,身体淤青。有时回到办公室,小莉的第一句话是,今天又吵了一天的架。

由于电视节目需要日播,她们周末只能轮休一日,假期减半,有时忙到谈恋爱的时候都没有。往往交上节目视频离开时,已经到了晚饭时间。结束一天的工作后,有人去约见相亲对象,有人去跳舞弹琴,有人回家带娃,有人到家直接躺平。

每天结束工作,李向丽才会放松下来,像出了一口气,然后回家做饭,或者逛逛街、打打游戏,睡一觉第二天又是全新的一个人。她也会明显感到颈椎和腰酸腿酸,但做小莉已有两年,每次帮完忙她都觉得良心踏实。她没想过离开,只觉得路还很长。

12年来,刘艺见过这里来来去去很多人,受不了委屈和辛苦,走了,扛不住紧张的工作节奏和压力的,走了;与小莉新闻理念不合的,也走了。

(有的)觉得你天天关注鸡毛蒜皮的事儿,技术含量低。刘艺说,尤其是学新闻的,(读了)研究生的,他的理想很高,觉得新闻的殿堂是新华社、央视这样的地方。

对于留下来的小莉而言,生孩子和结婚都是一个很大的分水岭。有人结婚生子后,就调岗或离职。隋莉还在以隋小莉的身份出现着,但也很纠结,生活里有很多兼顾不到的地方。

孩子上学后,一到下午放学时间,隋莉心里就跟猫抓了一样,担心作业交了没。很长一段时间里,她从未参加过孩子的家长会,有一次下定决心,天王老子来了我也要去参加。

类似的事儿也在刘艺、符玉刚身上发生着。孩子嫌我陪的时间少,跟我说了,妈妈,你一个学期也接不了我一次。刘艺感到愧疚。多数时候,家里人对她多有理解与支持。不理解的时候,她也会听到家人说:你个女娃的,你干啥,你都有孩子了。她尽量区分工作与生活。下班之后,她就时间交给家人。

曾经的小姑娘,变成了孩子娘。曾经的初学者,如今已经带了徒弟。尽管如此,她们还是看得重于这份工作的光芒,看得到这片土地点滴的改变。

刘艺觉得自己也成了时代的见证者。她看着曾经报道过的药纳入医保报销目录,看着法律的空白慢慢填补上,会有一种满足感。在做这些事儿,会影响着这个国家法治的健全。那种满足感一直支撑着她,也支撑着隋莉和那两男。

那些曾经影响她很深的东西,还在影响着她。刘艺记得自己刚工作时,许多新闻栏目如雨后春笋般出现,有很多朋友,有报纸,有杂志,有电视。她曾一期不落地去《南方周末》,如今已很少再看,她喜欢的电视节目《半边天》和主持人张越,也很少再出现。

如今,《小莉帮忙》的影响力越来越大,节目在抖音、快手等平台上热播,也经常有山东、河北等外省求助者打来电话,甚至有人乘车从外省赶来郑州市郑花路18号的电视台门前,询问是否帮外地忙,通常会得到否定答案。有人留言建议自己省内也办类似《小莉帮忙》的节目,还有人希望,每一个城市都有小莉帮忙。

5月的一天晚上,小莉们参加了在郑州市举行的河南广播电视台大象MCN机构成立暨网红主播粉丝见面会。舞台被粉丝们包围。一位曾经的厨师挤在人堆里,4年前小莉帮他回被拖欠的工资;一个小伙子把锦旗拿在手里,小莉帮他回被拖欠的16万元;一对曾被父母遗弃的龙凤胎捧着鲜花,在小莉的见证下,30年未见的她们前不久重新相认。

她们曾粗略算过,每天播出15条节目,一年365天,要帮5000多个忙,还不包括那些一个电话打过去,事情就解决了的。已经算不清楚,过去12年里,小莉帮了多少人。

过往节目里,她们帮过菜贩、蒜农、清洁工,帮过被包工头骗走盖房钱的村民、被社区鸡叫困扰的市民、因长得胖被扣工资的年轻人。有时求助人里也会碰到警察、教授、律师、医生、买285万元豪车的有钱人、归国的留学生。

以前有人觉得,我们的节目都是做给下里巴人看的,阳春白雪的,那些人不看。刘艺觉得,这种说法太片面,我们每个人都需要帮忙,每个人都要吃糠咽菜,也有一地鸡毛的时候。