

烟台市莱山区心生元儿童成长培训学校校长王海燕—— 给“星星的孩子”点亮前行的灯

4月2日是世界孤独症日。孤独症儿童被称为“星星的孩子”，他们有社交障碍、狭隘兴趣或刻板行为，需要得到更多关爱。

创立烟台首家民营孤独症儿童康复机构的王海燕，16年时间里，一直在做星星孩子们的“妈妈”。

莱山区心生元儿童成长培训学校是烟台市最大、最早的一所民办孤独症儿童康复机构，而它成立的初衷源于一位普通母亲的责任心。

“我的儿子1岁多时被确诊为中度孤独症儿童，带孩子在青岛进行康复时，看到了专业化训练让孩子发生了喜人变化，那时便萌生了在烟台创办一家专业康复机构的想法。”王海燕回忆道。

在王海燕看来，开办康复学校是一种“自救”，是团结更多家庭“抱团取暖”的行为，只是没想到这一干就是16年。

“孤独症的核心症状是社会交往障碍和刻板狭窄的行为兴趣特征，这些特性导致他们难以融入社会，需要对孤独症儿童进行教育干预。”王海燕说，“以一年为周期，每一个来到学校的孩子都会进行能力测评，据此制定专属的培训计划，三个月为一个中长期目标，动态测评，即时调整培训计划，这有很高的专业性要求。”

孤独症儿童的训练，有时只是认识一个苹果，就这样一件简单的事情却需要老师们不厌其烦一遍又一遍地教给孩子。王海燕称，孤独症儿童培训就像在“沙漠上开垦绿洲”，但坚持总会有回报，“我的儿子现在已经19岁了，不仅生活能够自理，还特别热爱画画，越来越多的‘星星孩子’们正在融入社会生活。”王海燕说。

王海燕的坚持也被越来越多的人看到。2013年，在芝罘区残联的支持下，烟台市芝罘区心生元特殊教育培训学校成立。2016年，福



为孩子们中医理疗。

山区心生元特殊教育培训学校也接续建立。

“从第一所培训学校建立到现在，每年我们收训的孩子都在350人左右，在各区建校一方面为了便利周边孩子进行康复训练，另一方面，我希望制造影响力，让政府和更多人关注这个群体。”王海燕说。

谈到未来，王海燕想的仍然是这些“星星的孩子”。

“孩子们一天天长大，融入社会是一个必须要直面的问题，而且大龄孤独症孩子的康复训练也不能停止，否则不进则退，之前的努力就前功尽弃了。”

在福山区心生元特殊教育培训学校，王海燕正在探索尝试对大龄孤独症孩子进行专门的培训，希望让孩子们学到一技之长，拥有谋生的能力。

“我们尝试依托‘如康家园’，搭建一个庇

护就业平台，让孩子们在这里学习烘焙、制作宠物食品等技能，增强社会适应能力。”王海燕说，“未来，我也将在大龄孤独症儿童康复、庇护就业、社区适应等方面做更多的探索和呼吁。”

今年的世界孤独症日，王海燕精心策划了一场活动，希望“星星的孩子”们能开心的度过。

“3月31日，烟台市第三届孤独症儿童迷你马拉松在马山寨至海星乐园开跑，大概有500人参加，希望孩子们能玩得开心，也希望通过这次活动影响更多社会大众一起关注、关爱孤独症儿童。”王海燕笑着说。

YMG全媒体记者 王瑶 摄影报道

孙豪杰，真豪杰！ 被人民日报点赞的烟台小伙是他



赠送锦旗。

“孙豪杰好样的！”“果然是真豪杰！”这些话，是来自近日人民日报公众号上网友对一位烟台小伙的点赞。小伙名叫孙豪杰，是烟台市公安局经济技术开发区分局福莱派出所的一名辅警，近日，他见义勇为救人的事迹被人民日报、央视一线等媒体报道，得到了全国人民的点赞。烟台日报社《爱在烟台》栏目组也联系到了孙豪杰，重温那场惊心动魄的故事。

3月3日，在福山区曲家村，连续上了一夜班的孙豪杰准备下班回家调休，朋友约他一起去钓鱼放松一下。到了河边，他们刚把渔具架好准备开钓，就听见东面靠近桥那边的河水里传来一声巨响，顺眼望过去，飘起一片水花。“谁这么胆大，大白天敢到河里来炸鱼。”孙豪杰心里还在嘀咕。水花消失后，河里漂着的一辆越野车让孙豪杰瞬间感觉不对劲。“不好

了，车坠河了，快救人，快报警！”在派出所工作的职业敏感，让孙豪杰本能地觉得出事了，他一边招呼着同行的朋友一边抓起电话，边跑边报警呼叫支援，同时快步冲到靠近事发地的河岸边。

到达岸边后，孙豪杰看到，司机正趴在车顶上，而且车顶也马上就要没入水中，迅速判断了现场的救援条件后，孙豪杰赶紧让司机向岸边靠拢。在孙豪杰的指引下，司机向岸边游来，大约游了30多米后来到了岸边。此时，救援的绳子正好找到了孙豪杰几人就将绳子递给了司机。因为水温太低再加上司机体力透支，虽然拽住了绳子却没有了力气。“没事，你用胳膊抓住绳子就行。”孙豪杰大喊着，“一二三，别松手，千万别松手，一二三……”孙豪杰一边喊着口号，一边叮嘱司机抓紧绳子，大家一鼓作气将司机拉了上来。

“这个地方地形太复杂，平台距离水面有4米高，水面下方有很多树桩，直接跳入水中施救非常危险。如果绕到河边安全地带，下水又需要时间，司机恐怕等不及。”回忆起当时的救援，孙豪杰仍心有余悸，好在司机被成功救上来，大家都松了一口气。

采访当天，恰逢被救司机钟立栋到福莱派出所为孙豪杰送锦旗。回忆起事发当日的情景，他还是非常激动。“真的非常感谢孙警官的救援，如果当时没有他和他的朋友们，后果真的不堪设想。”“没想到这件事情会有这么多人关注，换做别人，我相信他们也会冲上去的。”孙豪杰说，得到这么多关注，对他来说既是鼓励也是鞭策，以后无论遇到什么情况，他都会挺身而出。

YMG全媒体记者 黄钰峰 李伟嘉 通讯员 孙明达 摄影报道



请扫码关注视频号 观看相关视频



烟台民意通

烟台市政务服务便民热线 12345
烟台民意通热线 6601234

本栏目由山东明朗律师事务所提供法律支持

做好市民呼声的倾听者

海阳市52位基层干部走进“总部”现场接听12345热线电话

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏 摄影报道)为持续推进政府职能转变，切实推进阳光、透明、开放、服务型机关建设，4月11日上午，海阳市民生服务中心组织海阳市直部门、乡镇等基层单位52名工作人员来到烟台市12345政务服务中心，探索更加长效、便民的政务公开新渠道。

在烟台市12345政务服务中心，参观代表走进驻务服务区，各自戴上耳机，在旁静静观摩驻务工作人员接听群众来电。“您好，烟台市12345，请问您需要什么帮助？”话务员臧雪莲热情地接听热线，耐心回答问题，手指在键盘上翻飞，熟练地用电脑记录来电详情。不到2分钟，一条工单就录入完毕，刚刚上传到平台，又一通电话很快打了进来，她又开始新一轮的忙碌……据市热线办工作人员介绍，2022年全平台受理量达到402万条，每位话务员平均一天要接130多个电话，忙到连上厕所都要全程小跑。

“诉求人说了两遍，我才勉强听明白，但话务员很快就能完成沟通，形成工单。原先以为话务员做的就是‘二传手’的工作，这次体验下来觉得他们业务知识很厉害。”海阳市二十里店镇镇政府工作人员朱子硕表示，作为镇街12345热线工作对接人员，平时接收到的都是白纸黑字的工单，今天亲身来到现场，才真正感受到一条条工单背后，写满了

热线工作人员的忙碌和付出。

除了体验热线工单的接听录入过程，参观人员还来到“12345”云展厅，这里有实时更新的大数据分析平台。平台上显示着接听热线各个种类的统计等数据，还可以实时看到市民反映的热点问题。在市热线办工作人员的讲解下，参观人员知晓了12345政务热线派单、办理流程。并围绕参观体验感受、对热线工作的看法、建言献策等方面，与烟台市热线办的工作人员进行深入交流。

“之前在基层工作中，只是针对具体工单一对一办理，对12345热线没有整体、系统性的概念。”海阳市郭城镇党委书记田野介绍，通过这次参观，了解到12345工作的具体流程，同时也发现自己在处理热线工单具体细节上存在的不足。下一步，要以这次参观学习为契机，进一步健全完善基层工作热线管理制度，规范工作流程，第一时间解决群众急难愁盼问题。

海阳市民生服务中心副主任李洪勇介绍，基层单位热线工作中，往往会因为工作人员不熟悉工作流程、群众工作不到位等原因，导致投诉率上升、满意度下降等问题。通过组织参观培训，让市直部门、乡镇12345工作分管负责人亲身体验热线工作具体流程，能够更好地提高工作效率，提升



观摩驻务工作人员接听群众来电。

工单受理、跟踪、督办、复核质量。

“走进12345”是市政府办公室开展的政务公开系列活动之一，广大市民可拨打12345报名，热线办从中邀请部分市民代表

直观感受我市12345热线的工作流程，增加对12345热线的认知和认可，促进热线服务水平的持续提升，更好地为广大市民服务。”市热线办工作人员表示。

为脸部去皱纹，迷迷糊糊贷款17万

欲终止后续手术，美容院拒绝退款

本报讯(YMG全媒体记者 何晓波 摄影报道)4月11日，在芝罘区胜利路华容整形大厅内，威海乳山市的葛女士和同伴一起来到终止与华容整形的美容服务项目，同时商讨退回用手机贷下的17万元美容预付款。

2022年6月下旬，家住乳山市城区的葛女士受朋友邀请去参加一个饭局，被告知在烟台芝罘区的华容整形有一项价值10多万元的美容手术，只需要缴纳699元即可享受各种优惠。爱美是女性的天性，葛女士当即动了心也出于对朋友的信任，她接着就交钱报了名。

随后，葛女士来到芝罘区华容整形对脸部进行“去皱纹”等美容手术，过程中，葛女士在某保险APP平台上贷了17万元用于脸部美容去皱纹手术。对方说，手术要分批次进行，这些费用是用来进行后续治疗的预付款。只是，让葛女士万万没想到的是，她术后脸部出现水肿等不良反应。华容整形负责人领着她到医院进行了相应治疗，这才度过了危险。葛女士说，她后来到医院检查才知道自己“血小板少”，进行手术会存在很大的风险。知

道这一结果，联想到在华容整形的经历，她非常担心进行后续手术的话，身体指不定会出现更大的危险，所以就产生了“停止后续治疗的想法”，并希望退掉贷款预支的17万元治疗费，但是被拒绝。日前，葛女士把她在烟台遭遇美容纠纷的事向“烟台民意通”热线6601234进行反映，希望“烟台民意通”能帮她维权协调。4月11日上午，记者和葛女士一行人来到位于芝罘区胜利路的华容整形，工作人员邹先生代表华容整形院长接待了大家。邹先生说，这是葛女士今年第三次来到华容整形交涉此事，前两次因为葛女士向有关主管部门投诉和在大厅吵闹，导致主管部门前来调查涉美容医疗问题，并导致几个前来准备做美容的客户走了，让院长等认为葛女士的做法对华容整形产生了负面影响和经济损失。“尽管如此，我们还是与葛女士协商了处理办法，由葛女士再介绍客人前来，‘抵消’她投诉和闹店产生的损失后，再退还预支的治疗费。”对此，葛女士并不表示认可，“我就一个诉求，终止与华容整形的相关项目，由此产生的医疗后果自行承担，华容整形还没有消费的剩余



现场协调处理。

费用。”在烟台市律师协会刑事法律风险防范专业委员会副主任王智光律师看来，华容美容院的做法缺乏法律依据。葛女士如果想要终止治疗，美容院无权拒绝退款；美容院以要求葛女士介绍客人前来“抵消”损失的方式，于法无据。王智光律师建议双方和谐处理此事，避免扩大负面影响。

回音壁

福山热力爆裂管道 开始维修

本报讯(YMG全媒体记者 何晓波)4月10日，在福山区民丰路东头，热力管道工人正在对爆裂的管道进行维修。在本报及社会各界持续关注下，这处在冬春季供热期间爆裂数十天的管道终于彻底停止水流外溢，并有望恢复如初。

3月15日、4月4日，本报刊发了《供热管道爆裂月余，一挡了事》《福山区爆裂供热管道仍有水外溢》两篇报道，持续关注福山区民丰路东侧爆裂的供热主管道泄漏热水数十天以及停暖后依旧漏水一事。

4月10日，民意通热线记者再次来到此处，看到先前那个因为管道爆裂漏水数十天形成的水坑已经被抽干了水，现场数名工人正忙着施工。据称，我市3月底停止供暖，因为城市地下管网也会因为地势而高低起伏不平，所以要等到管道内的水放尽后才能进行相应的施工。在相关工程人员制定的爆裂处维修方案通过后，于4月7日正式施工，估计再过一段时间就能修复。

听民声

市民来信来电留言照登

金沟寨小区28号楼污水外溢

市民反映，芝罘区奇山街道长生社区金沟寨小区28号楼化粪池已满，污水外溢严重，希望相关部门尽快处理。

迟家振华超市南侧污水外溢

市民反映，莱山区黄海路街道新星西巷42号迟家振华超市量贩南侧污水外溢，已经有半个多月了，味道很大，影响居民生活，希望相关部门尽快处理。

天籁花园北门周围垃圾成堆

市民反映，莱山区天籁花园北门篮球场西侧有很多生活垃圾，甚至还有人在此养鸡，异味很大，希望相关部门尽快处理。

东沟村水库周围有建筑垃圾

市民反映，莱山区莱山街道东沟村村南水库旁边有大量建筑垃圾在此堆放，希望相关部门尽快清理。

西山路南端路面坑坑洼洼

市民反映，芝罘区西山路以南、通伸街道办事处东边的路段坑洼严重，路况极差，通行困难，希望相关部门尽快维修。

YMG全媒体记者 盖鹏 整理

市民可登录大小新闻APP“烟台民意通”频道在线反映问题

