

理解问答

【适合年级】高级华文（低年级）

【原新闻】善用聊天机器人技术 义工：有效联系居家康复患者

<https://www.8world.com/singapore/volunteer-of-home-recovery-program-1616291>

居家康复计划持续扩大，本地也有不少义工挺身而出为 2019 冠状病毒疾病患者提供援助。受访义工表示，会通过聊天机器人技术与居家康复者取得联系，为他们递送食物和必需品。

33 岁的油池公民咨询委员会助理财政梁凯彦就是参与派发关怀礼包的义工之一。他说，有些居民因全家都被隔离而无法外出买菜，因此义工会送一些不易腐烂的食品给他们。此外，义工还会在每天中午 12 点和傍晚 6 点左右送餐到一些有需要的人士家门外。

“若有其他的需求，比如说抗原快速检测仪，如果他们刚好不够或者坏了，他们不能出去买，我们也会送到他们家。”

梁凯彦透露，他参与的义工团队共 15 人，自 9 月 29 日开始服务至今，已派出 100 份关怀礼包，还在陆续安排派发多 50 份礼包。“比如上个星期六、星期天，我们每天大概花了六个小时左右分发礼包。”

义工团队之间互相配合，分别负责联系居家康复的居民、购买各种货品，以及派发关怀礼包。他本身就通过 WhatsApp 聊天机器人技术，以一种更有效的方式来和居家康复计划的居民取得联系。

梁凯彦解释说，有需要者可发信息到有关号码，回答聊天机器人的几道问题后，系统就能为他们配对一名义工提供协助。

他指出，虽然目前发信息的居民不算太多，不过他们仍会随时待命，而卫生部也会通过人民协会告诉他们，油池区有多少居民正参与居家康复计划或居家隔离，让他们有所准备。当他们一收到消息，就会马上把准备好的关怀礼包送到这些居民家的门外。

梁凯彦表示，团队所面临的主要挑战是分发礼包时的人手安排。他笑说，毕竟这些礼包中所含有的“柴米油盐”，比如罐头食品、食用油等的重量并不轻。

“当然，如果能招募更多义工来帮忙分发物品会更好。不过，我们很庆幸目前有一批资深的义工，他们在油池服务了多年，现在也天天都来帮忙。”

义工们跑在前线，经常需要提防感染风险。梁凯彦认为，只要做好防护，其实并不会会有太大顾虑。

“每个义工都已经打了疫苗，而且我们出发之前，一定会先戴好 N95 口罩，也会用长效消毒剂，喷上后有 24 个小时的效力。每次分发的时候，我们把礼包放在门口，按了门铃就离开，就是尽量保持一种无接触的分发方式。”

梁凯彦表示，家中即将要生产的妻子在得知他会做好一切防疫准备后也安心，并能理解他的投入。他补充说，每当收到或在网上看到居民所表达的谢意时，都会让他很有满足感。

问题 1：义工通过哪些管道，得知有 2019 冠状病毒疾病患者参与居家康复计划或居家隔离，并和他们取得联系？（重整）

参考 答案	义工通过聊天机器人技术与居家康复者取得联系。有需要者可发信息到有关号码，回答聊天机器人的几道问题后，系统就能为他们配对一名义工提供协助。卫生部也会通过人民协会告诉义工，有多少居民正参与居家康复计划或居家隔离，让他们更快地联系这些居民。
答题 指引	*掌握问题中“管道”的意思。 *分析第一、第六和第七段的内容，根据问题摘录相关的信息，然后综合整理。

问题 2：义工为居家康复患者提供什么援助？（重整）

参考 答案	义工为参与居家康复计划，无法外出的病患递送食物和必需品，派发关怀礼包给他们。每天中午 12 点和傍晚 6 点左右，送餐到一些有需要的人士家门外。如果病患有什么特别需求，比如急需抗原快速检测仪，义工也会帮忙送到他们家。
答题 指引	*掌握问题中“提供援助”的意思。 *分析第一、二、三和第五段的内容，根据问题摘录相关的信息，然后综合整理

问题 3：从文中找出最适合下面解释的词语，填写在横线上。（解释）

(1) 遇到危难时，勇敢地站出来担当重任。（第 1 段）_____

(2) 等候命令（第 7 段）_____

(3) 因有某种担心而不敢去说去做（第 10 段）_____

(4) 全心全意地做一件事情（第 12 段）_____

参考答案	(1) 挺身而出 (2) 待命 (3) 顾虑 (4) 投入
答题指引	*从指定的段落中找出符合解释的词语。 *运用词语推测法。

问题 4: 在执行任务时，义工如何应对受冠病感染的风险？（复述）

参考答案	义工在执行任务时，都会做好防护工作。每个义工都已经打了疫苗。在出发之前，他们一定会先戴好 N95 口罩，也会用长效消毒剂，喷上后有 24 个小时的效力。在分发礼包的时候，他们把礼包放在门口，按了门铃就离开，尽量保持无接触的分发方式。
答题指引	*认读原文，通过寻读寻找“如何应对受冠病感染的风险”的答案。

问题 5: 有些人认为居家康复患者可以通过网购、外卖和快递服务，来解决不能外出期间的生活问题，不必靠义工帮忙。你同意吗？谈谈你的看法。（评鉴）

参考答案	我不同意这个说法。 首先，虽然现在网购、外卖和快递服务很普遍，人们足不出户也能解决日常生活需求，但并不是每个居家康复患者都有能力使用这些网络平台，有些人从来没有用过网络平台来购买必需品，所以当他们因为居家隔离不能外出时，日常生活就成了问题。 其次，居家康复患者在隔离期间所面对的，并不只是解决日常生活的问题，当他们确诊冠病的时候，难免有心理压力，义工送来的礼包能减轻他们的担忧。礼包里有口罩、消毒湿纸巾、维他命 C，还有一张印上不同热线号码的卡片。这对居家康复患者来说是一份关怀和温情，尤其是独居者和弱势群体。 除此之外，聊天机器人技术的系统会为居家康复患者配对一位义工提供协助。当患者面对紧急问题时可以联系义工，得到及时的援助。
答题指引	*表明立场并针对立场进行分析 *在原文内容的基础上，给予合逻辑的解说