

## 理解问答

【适合年级】高华（高年级）

【原新闻】优衣库在本地试行全球首家无障碍服务店

<https://www.8world.com/singapore/inclusive-service-1882776>

本地公共交通和零售业者致力加强硬体设施和人员培训，打造无障碍体验。其中，日本服饰品牌在本地试行全球第一家无障碍服务实体店，提升特需人士的购物体验。

宽敞和无台阶的走道，能允许轮椅或超过一人进入的试衣间，以及高度适中的摆设架，这些基本的无障碍设施都能在这里找到。

日本服饰品牌优衣库 2022 年 3 月开始在宏茂桥的分店试行无障碍服务，除了优化硬体设施，也让特需人士预约时间，以方便他们抵达时获得客制化服务。

优衣库区域经理刘俊升说：“如果想要真正创建一个具有包容性的环境，单单依靠店面的设计与硬件是不够的，他需要我们的员工更加具有良好的同理心，以及专业的服务技能与知识。”

在慈善组织 SPD 协助下，公司已让十名员工接受如何同残障人士沟通的培训。

残障顾客陈丽丽说：“他们进步很多了。这边蛮大间的很舒服。假如可以的话其他的地方也改变，会比较方便我们坐轮椅的人士。”

公司表示无障碍服务计划如果试行成功，将把概念推广到其他国家和地区。

公共交通业者 SMRT 则在 2022 年 5 月推出针对特需乘客的实验性服务。

SMRT 乘客关系部主任王光隆说：“巴士转换站方面我们推行了一个叫 Navilens。Navilens 是帮助我们视障乘客。他们可以利用一个 QR 码软件扫描，有语音导航可以帮助他们，让他们在巴士转换站寻找他们所要去的巴士月台。”

在这之前，公司已在兀兰综合交通中心采用人工智能闭路电视，识别有特别需求的乘客。比如坐轮椅或者在站内徘徊多时的乘客，以及时提供帮助。

问题 1：优衣库为顾客打造无障碍体验，做了哪些努力？（重整）

参考答案	<p>首先，在硬体设施方面，他们打造了宽敞和无台阶的走道，能允许轮椅或超过一人进入的试衣间，以及高度适中的摆设架。</p> <p>在服务方面，他们也让特需人士预约时间，以方便他们抵达时获得客制化服务。他们也请慈善组织 SPD 来帮忙给名员工做培训，让他们学习如何同残障人士沟通的方法，也让员工更加具有良好的同理心，以及专业的服务技能与知识。</p>
------	--

答题指引	<p>*能够根据题目从新闻中找出相关的信息，并整合在一起。</p> <p>*根据新闻找出所有优衣库为打造无障碍体验所做的事情，然后整合到一起。</p>
------	---

问题 2：结合上下文，解释以下两句话的意思。

(a) 本地公共交通和零售业者致力加强硬体设施和人员培训，打造无障碍体验。

(b) 以方便他们抵达时获得客制化服务。

参考答案	<p>(a) 新加坡公共交通和从事零售业的人努力加强设施和对员工的培训，为特需人士创造无障碍环境和提供服务。</p> <p>(b) 特需人士需要预约时间，这样可以方便优衣库的员工为特需人士根据他们的需要，提供更适合他们的服务。</p>
答题指引	<p>*能够结合上下文解释句子含义。</p>

问题 3：社会越来越关注特需人士，对这种现象你有什么看法？（评价）

参考答案	<p>我觉得这表明社会越来越具有包容性，更具温情。（表明立场）</p> <p>因为特需人士也是我们社会的重要组成部分，他们也应该享受到社会进步的福利，就像优衣库能提升设施来关照特需人士，巴士转换站方面推行了一个叫 Navilens 的系统，公司也在兀兰综合交通中心采用人工智能闭路电视，运用科技来帮助特需人士解决难题，让他们感受到社会的温暖。（扣题解释）</p> <p>所以我觉得这表明社会越来越具有包容性，更具温情。（扣回题目总结立场）</p>
答题指引	<p>*评价题的答案无法从文章中找到。需要根据文章的内容，自我发挥来评价文章中的人或事，或者是就文章本身写作的方式来评价。主要是练习批判思维的能力。</p> <p>评价题中评价观点的题型：通常以“你同意吗？”“你赞同吗？”或者“你是这样吗？”的方式出题。作答时，可视题目要求依以下模式回答：</p> <p>A 表明立场（同意/不同意；赞成/不赞成）</p> <p>B 扣题解释（针对题目所提供的句子，需要用自己的话加以说明）</p> <p>C 举例说明（视题目要求是否需要结合自己的生活经历）如果没有合适的例子，可以给出第二个原因，并进行解释。</p> <p>D 扣回题目总结立场。</p>