9-1-1 常见问题

1 我何时需拨打9-1-1？

a. 在需要警察、消防部门或医疗人员的紧急援助时，您应拨打9-1-1。对于非紧急情况，请呼叫地方警局、地方消防部门或其他恰当的机构以获得帮助。

   i. 严重的医疗紧急情况（胸腔疼痛、急症发作、出血等）
   ii. 任何类型的火灾（建筑、车辆、林木等）
   iii. 任何正在进行的犯罪活动（抢劫、非法入室、盗窃、斗殴等）
   iv. 其他危及生命的紧急情况（造成伤亡的车祸等）

2 如果我不会说英文怎么办？

a. 如果您不会说英文，或无法用英文传达有关紧急情况的信息，King County内所有的9-1-1中心都可为您提供翻译服务。

b. 请立即用英文告知接线员您所使用的语言（普通话为“Mandarin”,粤语为“Cantonese”），以便他们为您找到对应的翻译服务。

3 如果我需要协助拨打9-1-1怎么办？

a. 如果您有听觉障碍，9-1-1中心配有TTY设备且接线员已接受操作训练。您也可用视频或IP中转服务，它将向您注册地址所属的9-1-1中心传递您的呼叫，并转译呼叫中的信息。

4 如果我拨打9-1-1，我会被问及什么样的问题？

a. 对于所有的9-1-1呼叫，您会被问及紧急情况的发生地点，您呼叫所使用的电话号码，以及紧急情况的属性。

b. 一旦紧急情况的属性被确认，接线员会继续询问有关此紧急情况的问题。在遇到医疗紧急情况时，接线员也可能为您提供援助抵达前的帮助和指示。

c. 口齿清晰、尽量冷静和完整地回答接线员提出的问题，对于成功援助是十分重要的。9-1-1接线员已接受提问培训，而他们所提的具体问题能帮助9-1-1中心判断紧急情况的属性。

d. 尽管您可能会被问及许多问题，但这些信息并不会延误援助提供者作出响应。

e. 事实上，援助提供者通常在得知地点和紧急情况的属性后就被立即派遣。

f. 在向您提问的同时，9-1-1中心会继续向援助提供者传达必要的信息。在某些情况下，9-1-1中心可能会让您保持通话，直到援助提供者到达。

5 我如何告知接线员紧急情况发生的地点呢？

a. 您应识别紧急情况发生的地点，尤其是在用手机拨打9-1-1时。

b. 立即向接线员提供您的地址。

c. 如不知晓地址，应找寻周围的街道牌、地标或里程牌。

King County

9-1-1 常见问题

6 我需要告诉接线员我的名字和电话号码吗？

a. 接线员需要您的名字和联系方式以防电话中断。

b. 必要时援助提供者也会通过这些信息与您取得联系。

c. 接线员不会询问您的移民情况。

7 在报告了紧急情况后，我该怎么做？

a. 保持在线，请勿挂断。

b. 即使援助提供者已被派遣，您仍可能被问及一系列问题。

8 如果拨打9-1-1遇到问题怎么办？

a. 使用有线电话是最可靠的9-1-1拨打方式。如果可能，尽量使用有线电话拨打9-1-1。

b. 您可不投币使用付费电话拨打9-1-1。注意在停电时，VoIP、网络以及宽带电话可能无法使用。

c. 如果您有有线电话服务，您应拥有一款基本的、有线的座机，这样在停电时也可使用。

d. 此外，许多警局和消防队外都装有紧急电话。

9 有哪些常见的9-1-1呼叫事件是可以且应当被其他部门受理的？

a. 停电：如果您有相关问题或需要报告停电情况，您应拨打所属的水电公司电话。

b. 交通信息：5-1-1是华盛顿州的交通信息号码。

c. 社会服务：在华盛顿州，2-1-1可为您提供卫生及公共服务类的帮助。

d. 如果发生地区性的紧急情况，在之后的几小时内请勿用您的电话跟进这场事件，除非您遇到危及生命的紧急情况并需要拨打9-1-1。

10 如果我不小心误拨了9-1-1该怎么办？

a. 如果您不小心误拨了9-1-1，应保持在线并告知接线员这是个失误，您并未遇到紧急情况。如果您挂断电话，接线员会尝试回拨给您；如果他们无法排除紧急情况发生的可能，接线员甚至会派遣一名警员来查看您的情况。