9-1-1 常見問題

1 我何時需撥打9-1-1？

a. 在需要警察、消防部門或醫療人員的緊急援助時，您應撥打9-1-1。對於非緊急情況，請呼叫地方警局、地方消防部門或其他恰當的機構以獲得幫助。

   i. 嚴重的醫療緊急情況（胸腔疼痛、急症發作、出血等）
   ii. 任何類型的火災（建築、車輛、林木等）
   iii. 任何正在進行的犯罪活動（搶劫、非法入室、盜竊、鬥毆等）
   iv. 其他危及生命的緊急情況（造成傷亡的車禍等）

2 如果我不會說英文怎麼辦？

a. 如果您不會說英文，或無法用英文傳達有關緊急情況的信息，King County內所有的9-1-1中心都可為您提供翻譯服務。

b. 請立即用英文告知接線員您所使用的語言（普通話為“Mandarin”,粵語為“Cantonese”），以便他們為您找到對應的翻譯服務。

3 如果我需要協助撥打9-1-1怎麼辦？

a. 如果您有聽覺障礙，9-1-1中心配有TTY設備且接線員已接受操作訓練。您也可用視訊或IP中轉服務，它將向您註冊地址所屬的9-1-1中心傳遞您的呼叫，並轉譯呼叫中的信息。

4 如果我撥打9-1-1，我會被問及什麼樣的問題？

a. 對於所有的9-1-1呼叫，呼叫，您會被問及緊急情況的發生地點，您呼叫所使用的電話號碼，以及緊急情況的屬性。

b. 一旦緊急情況的屬性被確認，接線員會繼續詢問有關此緊急情況的問題。在遇到醫療緊急情況時，接線員也可能為您提供援助抵達前的幫助和指示。

c. 口齒清晰、盡量冷靜和完整地回答接線員提出的問題，對於成功援助是十分重要的。9-1-1接線員已接受提問培訓，而他們所提的具體問題能幫助9-1-1中心判斷緊急情況的屬性。

d. 儘管您可能會被問及許多問題，但這些信息並不會延誤援助提供者作出響應。

e. 事實上，援助提供者通常在得知地點和緊急情況的屬性後就被立即派遣。

f. 在向您提問的同時，9-1-1中心會繼續向援助提供者傳達必要的信息。在某些情況下，9-1-1中心可能會讓您保持通話，直到援助提供者到達。

5 我如何告知接線員緊急情況發生的地點呢？

a. 您應識別緊急情況發生的地點，尤其是在用手機撥打9-1-1時。

b. 立即向接線員提供您的地址。

c. 如不知曉地址，應找尋周圍的街道牌、地標或里程牌。

King County

9-1-1 常見問題

6 我需要告訴接線員我的名字和電話號碼嗎？

a. 接線員需要您的名字和聯繫方式以防電話中斷。

b. 必要時援助提供者也會通過這些信息與您取得聯繫。

c. 接線員不會詢問您的移民情況。

7 在報告了緊急情況後，我該怎麼做？

a. 保持在線，請勿掛斷。

b. 即使援助提供者已被派遣，您仍可能被問及一系列問題。

8 如果撥打9-1-1遇到問題怎麼辦？

a. 使用有線電話是最可靠的9-1-1撥打方式。如果可能，盡量使用有線電話撥打9-1-1。

b. 您可不投幣使用付費電話撥打9-1-1。注意在停電時，VoIP、網絡以及寬帶電話可能無法使用。

c. 如果您有有線電話服務，您應擁有一款基本的、有線的座機，這樣在停電時也可使用。

d. 此外，許多警局和消防隊外都裝有緊急電話。

9 有哪些常見的9-1-1呼叫事件是可以且應當被其他部門受理的？

a. 停電：如果您有相關問題或需要報告停電情況，您應撥打所屬的水電公司電

b. 交通信息：5-1-1是華盛頓州的交通信息號碼。

c. 社會服務：在華盛頓州，2-1-1可為您提供衛生及公共服務類的幫助。

d. 如果發生地區性的緊急情況，在之後的幾小時內請勿用您的電話跟進這場事件，除非您遇到危及生命的緊急情況並需要撥打9-1-1。

10 如果我不小心誤撥了9-1-1該怎麼辦？

a. 如果您不小心誤撥了9-1-1，應保持在線並告知接線員這是個失誤，您並未遇到緊急情況。如果您掛斷電話，接線員會嘗試回撥給您；如果他們無法排除緊急情況發生的可能，接線員甚至會派遣一名警員來查看您的情況。