

什么是紧急服务电信局 (ESTA) ?

紧急服务电信局 (ESTA) 在维多利亚州提供 ‘三个零’ 呼叫服务, 是维多利亚州社区民众与本州紧急服务机构之间的关键纽带。ESTA 提供 24 小时警察、消防、救护车和维州紧急服务部 (VICSES) 紧急电话接听和派遣服务。

何时拨打三个零

紧急情况是指严重、意外、且往往是危险的情况, 需要立即采取行动。其中包括危及生命、健康和/或财产安全的情况。紧急情况的部分案例包括:

- 航空、铁路或水上事故
- 过敏反应导致呼吸困难
- 出血 (严重)
- 呼吸困难 (例如严重哮喘)
- 糖尿病低血糖发作 (晕厥/迷失方向/行为怪异)
- 用药过量
- 溺水
- 电击/烧伤/工业事故
- 爆炸或炸弹事件
- 心脏病发作 (疑似)
- 道路交通事故 (造成严重受伤或重大交通问题)
- 腹痛 (严重)
- 中风 (疑似)
- 有人被困
- 创伤 (受伤)
- 失去知觉
- 暴力 (袭击/斗殴/家庭暴力事件)
- 威胁到生命或财产的火灾
- 涉及有害材料的事故

何时拨打三个零

第一次拨打三个零时, Telstra 会问你需要什么服务: 警察、消防还是救护车。

如在维多利亚州内拨打电话, 将由 ESTA 旗下的紧急通信中心与您通话。

ESTA 接线员首先会问:

您需要警察、救护车或消防队去往哪里?

接着会问:

您遇到了什么紧急情况?

一旦 ESTA 接线员知道您需要帮助的地点以及紧急情况的性质, 就会通过电脑辅助派遣 (CAD) 系统向 ESTA 派遣人员发送详细信息。然后, 他们会根据这些信息, 将警察、消防车或救护车派遣到相关位置。

接线员会继续向您提问, 这样不会影响紧急响应的速度, 而有助于确定是否需要额外应急设备 (例如: 是否需要派出救援小组解救被困者)、或者病人在等待紧急服务期间是否需要急救处理。

保持通话: 在接线员告知您通话结束之前, 请勿挂断电话。

最后更新日期: 2019 年 5 月 10 日