

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