

## 什麼是緊急服務電信局 (ESTA) ?

緊急服務電信局 (ESTA) 是維多利亞州的‘三個零’服務，是維多利亞社區與州緊急服務機構之間的關鍵聯繫。ESTA 提供 24 小時警察、消防、救護車和維州緊急服務部 (VICSES) 緊急電話接聽和派遣服務。

### 何時撥打三個零

緊急情況是指嚴重的、意外的且往往是危險的情況，需要立即採取行動。緊急情況包括對生命、健康和/或財產造成的危險。以下為一些緊急情況的舉例說明：

- 航空、鐵路或水上事故
- 過敏反應導致呼吸困難
- (嚴重) 出血
- 呼吸困難 (例如嚴重哮喘)
- 糖尿病低血糖發作 (暈厥/迷失方向/行為怪異)
- 用藥過量
- 溺水
- 擊/燒傷/工業事故
- 爆炸或炸彈事件
- (疑似) 心臟病發作
- 道路交通事故 (造成嚴重受傷或重大交通問題)
- (嚴重) 腹痛
- (疑似) 中風
- 有人被困
- 創傷 (受傷)
- 有人失去知覺
- 暴力 (人身侵犯/鬥毆/家庭暴力事件)
- 威脅到生命或財產的火災
- 涉及危險材料的事故

### 何時撥打三個零

第一次撥打三個零時，Telstra 會問你需要什麼服務：警察、消防還是救護車。

如果是在維多利亞州內撥打，你將被連接到 ESTA 的一個緊急通信中心。

ESTA 接線員首先會問：

你需要警察、救護車或消防車到哪裡？

接著會問：

你的緊急情況是什麼？

一旦 ESTA 接線員知道你在**哪裡**需要幫助以及緊急情況是**什麼**，就會通過電腦輔助派遣 (CAD) 系統給 ESTA 派遣人員發出詳細資訊。然後他們就會使用這些信息將警察、消防車或救護車派遣到相關位置。

接線員將繼續問你一些問題。這不會延誤緊急響應。這將有助於確定是否需要額外的應急設備 (例如，幫助被困人員的救援小組) 或者如果病人在等待緊急服務期間是否需要急救處理。

保持連線：在接線員告訴你掛斷電話之前請勿掛斷。

最後更新日期：2019 年 5 月 10 日