

让 9-1-1 为您服务!

每个人都需要知道的事情

知情的报警人是 9-1-1 的最佳搭档。了解如何帮助 9-1-1 帮助您至关重要。在紧急情况下，每秒都很关键，具备知识和准备充分能带来重大差异。以下是您可以做的：

知道什么时候拨打 9-1-1。 9-1-1 仅用于紧急情况。只有在有人受伤或处于危险中，或者需要立即得到警察、消防或医疗帮助时，才应拨打 9-1-1。如果您不确定情况是否紧急，宁可谨慎拨打 9-1-1，让接线员判断是否需要派出援助。

了解何时不要拨打 9-1-1。 不要因为晚餐烧焦或赶时间找不到地址而拨打 9-1-1。虽然这些对您来说可能是紧急情况，但对公共安全来说并非如此。不当使用 9-1-1 系统会浪费资源并占用线路，可能会导致真正的紧急情况无法及时处理。此外，在大多数州，骚扰或恶作剧拨打 9-1-1 是违法的，你不想让警察敲门吧。

了解你所使用设备的功能。 几乎所有能打电话的设备（如传统座机、手机、VoIP）都可以拨打 9-1-1，但拨打时的回拨和位置信息可能因技术和地理区域的不同而大相径庭。9-1-1 和电信专业人员正在努力确保未来所有设备都能统一操作，但在此之前，请确保了解各种技术的优缺点。可联系服务提供商以获取更多信息。

知道你在哪里。 这是您作为 9-1-1 报警人能够提供的最重要的信息，因此请注意周围环境。尽量详细说明。如果您在户外不知道具体街道地址，请寻找地标或交叉路口。如果您在大型或多层建筑内，告知所在楼层和房间号能帮助紧急服务更快找到您。

保持冷静。 与 9-1-1 通话时，您就是他们的眼睛和耳朵。即使想要，也尽量不要慌张。如果您在哭泣或大喊，接线员可能听不清您的话。保持冷静，清晰回答 9-1-1 接线员的问题，能让他们更快派出合适的服务。

绝不要挂断电话。 即使您不小心拨打了 9-1-1，或者情况已经解决，也要告知接线员。如果突然挂断电话，9-1-1 中心会认为出现了问题，可能会回拨或派人前往，这将影响他们处理其他紧急情况的能力。因此，确保得到接线员允许后再挂断电话。此外，接线员可以在不挂断电话的情况下调度救援，所以在被告知可以挂断前，请保持通话，以便提供必要信息。



让 9-1-1 为您服务!

孩子们需要知道的事

在紧急情况下，最好的办法是立即告诉你的父母、老师或其他你信任的成年人。但如果周围没有人，你可能需要拨打其他人求助。以下是关于如何找到帮助并确保帮助快速到达你的信息：

了解什么是9-1-1。9-1-1是一个紧急电话号码，当你需要帮助或者看到有人需要立即帮助时，可以从任何电话拨打。

了解何时拨打9-1-1。只有在有人或某物受伤或处于危险中，并且你需要警察、消防员或医生时才应拨打。

了解拨打9-1-1时会发生什么。拨打后，接电话的人是在9-1-1中心工作并负责帮助你的人员。他们可能会要求你做一些事情或问你问题。尽量按照他们的指导去做。他们会派人到你的所在地，并在电话中陪伴你直到安全。

不要挂断电话。即使你不小心拨打了9-1-1，或认为问题已解决，仍需保持通话，直到接线员告知你可以挂断。接线员的职责是确保你的安全以及需要帮助的人已获得帮助。如果你无法说话或必须离开，请保持电话不挂断，这样9-1-1接线员可以听到房间内的情况。大多数情况下，他们可以通过9-1-1中心的电脑找到你的地址。

记住你和家人的重要信息。能够告诉9-1-1接线员你的地址、父母姓名和电话号码等信息，可以更快地获得帮助。

知道你所在的位置。如果你不在家且不知道你所在的地址，看看周围是否有路牌或带名字的建筑物，以便9-1-1接线员知道你的确切位置。

尽量不要害怕。拨打9-1-1时，你成为接线员的眼睛和耳朵。保持冷静并能够告诉接线员发生的一切并回答他们的问题，帮助会更快到达。



让 9-1-1 为您服务!

青少年需要知道的事情

知情的报警人是 9-1-1 的最佳搭档。了解如何帮助 9-1-1 帮助您至关重要。在紧急情况下，每秒都很关键，具备知识和准备充分能带来重大差异。以下是您可以做的：

知道什么时候拨打 9-1-1。 9-1-1 仅用于紧急情况。只有在有人受伤或处于危险中，或者需要立即得到警察、消防或医疗帮助时，才应拨打 9-1-1。如果您不确定情况是否紧急，宁可谨慎拨打 9-1-1，让接线员判断是否需要派出援助。

知道什么时候不该拨打 9-1-1。 不要因为约会迟到需要帮助找到餐厅，或者因为电影票卖完了而拨打 9-1-1。虽然这些对您来说可能是紧急情况，但对公共安全而言并不是。滥用 9-1-1 系统会浪费资源，并占用 9-1-1 中心的线路，真正的危机时刻没人愿意被搁置。

恶作剧拨打 9-1-1 是个很糟糕的主意。 拨打 9-1-1 开玩笑或让警察到别人家“看看会发生什么”可能听起来有趣，但请相信我们：这绝对不该做。首先，9-1-1 中心会知道您的回拨号码和位置。其次，您会占用本该用于帮助真正有困难的人的资源。最后，如果您以为父母知道后会生气，那就等着看到一个 6 英尺 4 英寸的警察来告知您已经违法吧。

9 还不如您这么酷。 我们知道您大多

数时候通过短信和即时消息交流，但不能通过短信或即时消息联系 9-1-1。9-1-1 和电信专业人员正努力实现这个功能，但目前您需要拨打电话才能联系到 9-1-1。

知道你在哪里。 这是您作为 9-1-1 报警人能够提供的最重要的信息，因此请注意周围环境。尽量详细说明。如果您在户外不知道具体街道地址，请寻找地标或交叉路口。如果您在大型或多层建筑内，告知所在楼层和房间号能帮助紧急服务更快找到您。

保持冷静。 与 9-1-1 通话时，您就是他们的眼睛和耳朵。即使想要，也尽量不要慌张。如果您在哭泣或大喊，接线员可能听不清您的话。保持冷静，清晰回答 9-1-1 接线员的问题，能让他们更快派出合适的服务。

绝不要挂断电话。 即使您不小心拨打了 9-1-1，或者情况已经解决，也要告知接线员。如果突然挂断电话，9-1-1 中心会认为出现了问题，可能会回拨或派人前往，这将影响他们处理其他紧急情况的能力。因此，确保得到接线员允许后再挂断电话。此外，接线员可以在不挂断电话的情况下调度救援，所以在被告知可以挂断前，请保持通话，以便提供必要信息。



让 9-1-1 为您服务！

家长需要知道的事情

家长可以做很多事情来确保家庭安全。充分准备您的家并从小教会孩子如何正确使用911，有可能在未来拯救生命。如果不确定从哪里开始，这里有一些关键事项和信息您可以传达给孩子们，以确保在需要求助时，您的家庭已做好准备：

在多个位置清晰地标出您的地址。确保在车道的尽头和房屋上都能看到您的地址，这样急救人员就不会怀疑他们是否在正确的地点。使用白天和夜晚都能看到的数字和字母，并确保从任何方向都能看到。许多城市和县都有关于如何正确标出地址的规定，记得向当地政府咨询获取更多信息。

立即报告您所在社区缺失的街道标志。确保您的社区有所有必要的标志，不仅能帮助朋友和家人找到您的家，在紧急情况下也至关重要，时间就是生命。

不要让孩子玩旧手机。很多人不知道，即使是旧的、停用的手机，没有服务计划也必须能够拨打911。旧手机看似是个免费的玩具，但给孩子可能会引发问题。因此，如果您想把旧手机给孩子当玩具，务必先取出电池。更好的是，考虑将不需要的旧无线设备捐赠给可以安全回收的慈善项目。

了解家人使用设备的功能。几乎所有可以拨打电话的设备（传统座机、手机、VoIP）都能拨打911，但拨打911中心的回拨和位置信息可能因技术和地区而异。您需要了解这些设备的功能。

您的家人可能使用的拨打911的设备，以及它们可能存在的限制。请联系您的服务提供商以获取更多信息。

教孩子们什么是911。让他们知道911是需要帮助或看到有人需要立即帮助时拨打的号码。

教孩子们什么时候拨打911。重要的是让孩子们知道只有在有人或某物受伤或处于危险中，或者需要警察、消防员或医生时才应该拨打911。

熟能生巧。帮助孩子们记住对911接线员有用的信息，比如他们的名字、父母的姓名、地址和电话号码。越熟悉，他们就能越快提供重要信息，接线员就能更快派遣合适的急救人员到达现场。

进行持续的、适合年龄的训练。一次培训是远远不够的，随着时间的推移，技术会改变，孩子提供关键细节的能力也会提高。确保他们了解911系统的功能并在拨打911时能提供最详细、最有用的信息。



让 9-1-1 为您服务!

教育和信息资源

以下组织可为您提供有关9-1-1和公共安全问题的更多信息:

全国紧急号码协会 (NENA) / www.nena.org

无线基金会 / www.wirelessfoundation.org

国际公共安全通信官员协会 (APCO) / www.apcointl.org

9-1-1儿童网站 / www.911forkids.com

E9-1-1研究所 / www.e911institute.org

全国州9-1-1管理员协会 (NASNA) / www.nasna911.org

希望获取更多有关9-1-1和紧急服务的资讯或教育资源的市民，也可以访问这些网站:

无线部署地图和报告 / nena.ddti.net

联邦通信委员会9-1-1主页 / www.fcc.gov/pshs/services/911-services

E9-1-1实施协调办公室 / www.e-911ico.gov

VoIP与9-1-1服务 / www.voip911.gov

大哈里斯县9-1-1紧急网络 / www.911.org

伊利诺伊州9-1-1信息 / www.il911info.org

缅因州9-1-1儿童网站 / www.maine911.com/kids

德州9-1-1儿童网站 / www.911.state.tx.us/kidshome.html

丹科地区9-1-1区 / www.denco.org



www.apco911.org

CTIA The Wireless Foundation

www.wirelessfoundation.org



www.nena.org