

Các Hướng
Dẫn về
Cách Dùng

9-1-1

Để quý vị liên lạc với
cảnh sát, cứu hỏa và
xe cứu thương.

 **E-Comm 9-1-1**
Help us help.

9-1-1 là để quý vị liên lạc với cảnh sát, cứu hỏa và xe cứu thương.

9-1-1 là cho những trường hợp khẩn cấp cần liên lạc với cảnh sát, cứu hỏa hoặc y tế **khi cần có hành động ngay**: sức khỏe, an toàn hoặc tài sản của người nào đó đang bị nguy hiểm hoặc đang xảy ra một vụ phạm pháp. Nhân viên nhận điện thoại 9-1-1 không thể thông tin về khí hậu, cúp điện hoặc các dịch vụ thành phố. Xin sử dụng số 9-1-1 có trách nhiệm—đây không phải là đường dây thông tin.

Nhân viên nhận điện thoại 9-1-1 và nhân viên cắt cử người đáp ứng là những người chuyên nghiệp tận tâm, được huấn luyện cao độ và họ sẽ giúp quý vị những gì quý vị cần. Xin nhớ các hướng dẫn này bất cứ khi nào quý vị gọi số 9-1-1.

Khi một nhân viên nhận điện thoại của Ecomm 9-1-1 trả lời, họ sẽ hỏi quý vị là quý vị cần “cảnh sát “cứu hỏa” hay “xe cứu thương” và cho thành phố nào. Sau khi quý vị cho biết mình cần dịch vụ gì, quý vị sẽ được chuyển máy ngay.

- **Hãy giữ máy và theo đúng chỉ dẫn.** Nhân viên nhận điện thoại 9-1-1 sẽ vẫn giữ máy liên lạc với quý vị để bảo đảm là cơ quan quý vị yêu cầu trả lời điện thoại của quý vị

BIẾT ĐỊA ĐIỂM CỦA QUÝ VỊ

- **Luôn luôn biết địa điểm của quý vị** và cho họ biết ngay khi được hỏi
- Các máy điện thoại di động và VoIP (Internet) không hiện ra chi tiết địa điểm chính xác. Hãy biết địa điểm của quý vị
- Quý vị nên biết mình đang ở trong thành phố hoặc khu vực nào, địa chỉ tòa nhà và nhà quý vị, đường cắt ngang, và bất cứ chi tiết nào khác giúp cho nhân viên khẩn cấp tìm được quý vị (chẳng hạn như cảnh vật nào dễ nhận ra, các lối exits/bảng hiệu trên xa lộ)

HÃY CHUẨN BỊ TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

- **Lắng nghe kỹ lưỡng, nói rõ ràng và cố giữ bình tĩnh.** Nhân viên nhận điện thoại 9-1-1 được huấn luyện để hỏi các câu hỏi cụ thể theo thứ tự ưu tiên. Nhân viên nhận điện thoại chuyển bằng phương tiện điện tử các chi tiết quan trọng do quý vị cung cấp cho các nhân viên cắt cử người và cho nhân viên khẩn cấp đang trên đường đến giúp quý vị

ĐỪNG GÁC MÁY

Nếu quý vị gọi lầm số 9-1-1, hãy giữ máy và cho chúng tôi biết. Nếu quý vị gác máy chúng tôi không biết là quý vị có an toàn hay không và sẽ phải gọi lại hoặc phái cảnh sát đến xem quý vị ra sao.

- **Đừng cài sẵn số 9-1-1 vào bất cứ máy điện thoại nào**—dùng cách gọi nhanh có thể đưa đến việc gọi lầm số 9-1-1
- Cất điện thoại di động vào vị trí an toàn khi không dùng để tránh vô tình gọi điện thoại
- Xin đừng thử số 9-1-1 để xem có hoạt động hay không

DỊCH VỤ THÔNG DỊCH

E-Comm có dịch vụ thông dịch 24 giờ trong vòng chưa tới một phút, cho hơn 170 ngôn ngữ.

- Hãy cho gia đình quý vị và bạn bè nào không nói được tiếng Anh về số 9-1-1 và dặn họ gọi số đó **trước** trong trường hợp khẩn cấp
- Dạy cho gia đình và bạn bè không nói được tiếng Anh biết tiếng Anh gọi ngôn ngữ của họ là gì (chẳng hạn như học nói chữ “Vietnamese”) nếu cần thông dịch viên. Như thế sẽ giúp cho tiến trình này nhanh hơn
- Khuyến khích bạn bè và gia đình học những chữ *police (cảnh sát)*, *fire (cứu hỏa)* và *ambulance (xe cứu thương)* bằng tiếng Anh
- Giúp bạn bè và gia đình không nói được tiếng Anh học để nói địa chỉ của mình bằng tiếng Anh
- Nhắc nhở bạn bè và gia đình là dù họ chỉ nói được chút ít tiếng Anh là cũng rất có ích và thường thì nhân viên nhận điện thoại của chúng tôi chỉ cần có thể để biết chi tiết

GIÚP NHỮNG NGƯỜI KHÁC BIẾT VỀ SỐ 9-1-1

- **Dạy trẻ em sử dụng số 9-1-1 đúng mức** và nhắc các em là số này chỉ dành cho các trường hợp khẩn cấp. Luôn luôn sạc đầy điện máy điện thoại vô tuyến và để một chỗ cố định trong nhà. Để chi tiết địa chỉ gần điện thoại và cho trẻ em và người giữ trẻ biết chỗ nào. Không bao giờ cho trẻ em dùng các máy điện thoại di động cũ làm đồ chơi—nhiều máy điện thoại không dùng nữa vẫn có thể gọi số 9-1-1
- **Người gọi bị điếc hoặc khiếm khuyết nghe/nói có thể gọi số 9-1-1 qua các máy TTY** (máy đánh chữ điện thoại). Người gọi nào không có TTY nên gọi số 9-1-1 từ một máy điện thoại đường dây đất và dùng gác máy. Đường dây này sẽ mở và nhân viên nhận điện thoại sẽ có thể nhìn thấy địa chỉ để phái cảnh sát đến. Xin lưu ý là tên và địa điểm không hiện ra nếu gọi bằng điện thoại di động hoặc điện thoại VoIP
- **Quý vị không thể gửi văn bản qua điện thoại di động đến số 9-1-1**

Muốn biết thêm chi tiết, hãy đến
ecomm911.ca



E-Comm 9-1-1
Help us help.



Tài liệu này được in bằng mực làm từ rau và in trên giấy không có acid/chlorine, và gồm 50% là giấy phế thải sau khi đã tiêu thụ và được tái tạo và giấy được Hội Đồng Quản Lâm chứng nhận.