

最近，浙江衢州一个小女孩用银行自动取款机(ATM机)紧急求助按钮寻找爷爷，引发全网关注。小女孩在走失后，找到了最近的银行网点，通过银行自动取款机旁的紧急呼叫按钮求助工作人员，在工作人员和民警的帮助下，找到了爷爷。网络上，不少网友说，自己是头一次知道自动取款机可以这么用，学到了一个急救技巧。不少网友点赞，小女孩“太机智了”！

# 太机智了！ 小女孩走丢，竟用自动取款机成功自救

1

8岁女童走失 利用自动取款机求助

据媒体报道，事情发生在7月30日晚上9点多。当时，衢州农商银行系统联合监控中心值班人员收到来自衢州开化某网点自助银行的对讲请求，正在值班的周冬英打开对讲机，传来一个稚嫩的声音：“我跟爷爷走丢了……”

原来，这是一个8岁的小女孩，晚上出来上舞蹈课，放学回家时和爷爷走散了。

小女孩没有手机，正好看见路边有个银行自助网点，便利用自动取款机旁的紧急呼叫按钮向银行工作人员发起了求助。“你有爷爷的电话吗？”“没有……”

小女孩不知道爷爷和妈妈的手机号。眼见联系不上小女孩亲人，周冬英拨打了报警电话。“你在这里等着，别走开，警察马上就来了。”随后，周冬英陪孩子聊天舒缓其情绪。

很快，开化县公安局华埠派出所民警赶到现场，带着孩子找到了爷爷。



银行自动取款机。图据潮新闻



用银行自动取款机紧急求助示意图。制图 苏佳馨

2

银行自助网点 自动取款机旁设有求助按钮

2021年2月，湖北咸宁也发生过类似事件。一名与家人走散的5岁男童利用工行自动取款机旁的紧急呼叫按钮，成功得到救助。

8月12日，浙江杭州的记者走访了当地多家银行，发现银行自助网点均设置了紧急求助按钮，按钮设在自动取款机旁的显眼处。多数银行还不止一个，在“紧急呼叫”按钮上方，还有一个红色紧急报警按钮。

某银行工作人员说，两个按钮功能各不相同，红色紧急报警按钮连接的是上级银行报警平台，遇到紧急情况，可在自助网点内一键报警。

紧急呼叫对讲按钮，连接的是银行监控中心，可实现语音双向主动对讲。

这位银行工作人员说，两个按钮使用频率很低。自己还没有接到过走失者的求助，偶尔拨通的紧急呼叫，是由于客户存取款时碰到机器故障。“但只要收到紧急呼叫请求，我们都会第一时间处置”。

多位银行工作人员说，虽然使用频率低，但在日常巡查中银行都会对线路进行检查，确保紧急呼叫系统正常有效运行。

3

小朋友走失后该咋办？要保持冷静不要慌张

除了像文中的机智小女孩这样求助，小朋友如果不慎走失了，还有什么办法寻求帮助呢？成都彭州公安天彭派出所民警殷滔告诉我们：平时家长要多给孩子讲安全知识。

“最重要的是要冷静，不慌乱。”殷滔提醒小朋友，如果发现和家长走散了或者迷路了，千万不要慌张，要保持冷静，先判断自己所在的位置，看看附近有什么标志性的建筑物。然后寻找自己所在位置周边的公共场所，比如商场、银行、邮局等监控设施较为完善，并且能够确认对方身份的场所，寻找这些地方的保安叔叔，或者其他工作人员寻求帮助。

“告诉能够提供帮助的人自己的姓名，如果知道家长的联系方式或者家庭住址，就请他们帮忙打电话联系家长。记不得爸爸妈妈的联系电话也没关系，可以请求他们帮助拨打报警电话，联系警察叔叔帮忙寻找家长。”

殷滔提醒小朋友，另一个非常关键的是，对于不能确认身份的陌生人，不要轻易寻求帮助，也不要轻信对方所说的话，更不能跟着他们走。

殷滔还分享了曾接触过的一个案例，一名五岁左右的小朋友跟家长一起乘坐地铁时和爸爸妈妈走散，他十分冷静，继续乘坐地铁到下一站下车，在站台上找到地铁工作人员，告诉家长的电话号码，通过工作人员与父母取得了联系。

4

家长平时和孩子交流 应多强调安全防范知识

殷滔说，从他们的工作经验来看，容易走失的孩子大部分年龄都比较小，10岁以下的儿童较多。他提醒家长，在日常生活中，应多给孩子们强调安全防范知识和信息。

比如，要让孩子们熟记家长的姓名、联系方式、家庭住址等，有条件的話，也可以给孩子佩戴带有定位功能的手表。

还应多向孩子强调，如果走失了，要冷静处理，不要哭闹或者在街道上乱跑，以免遇到交通事故或者被不明身份的人看到，对人身安全造成影响。

如不慎遇到孩子走失，家长应立即报警，向警方寻求帮助。“时效性非常关键，第一时间发现、第一时间寻求警方帮助，可以更快速有效地开展寻人工作。”

另外，殷滔还特别提醒，家长平时在和与孩子交流沟通时，不要以“再哭闹让警察叔叔带走你”的方法吓唬小朋友。“如果家长长期灌输这样的观念，可能会造成孩子对警察的恐惧，在遇到可能需要警方帮助的情况下，不愿意向警察寻求帮助。”

华西都市报-封面新闻  
记者 戴竺芯 综合潮新闻等