



電、氣和水是否關閉？我該如何重新接通？

著火期間，出於安全考慮，現場負責的消防隊長可能需要切斷電、水和氣。

若您已投保，保險公司會安排重新接通這些公用服務。若沒有投保，則應致電各供應商和技工自行安排重新接通。

電、水和氣的供應商應派遣合格的技工前往檢查和維修公用服務的破壞情況，並安排重新接通。

現場為何會有新聞媒體？

媒體經常會在新聞快報中報導著火事故。若記者要採訪您，您可以決定是否接受採訪。若您同意接受採訪，您可以事先就問題的類型與他們進行討論，以便心裡有數。您也可尋求消防隊長的幫助或要求其充當中間人。

若您在採訪過程中覺得不愉快，則可告訴記者您不想繼續接受採訪。若起火原因尚未查明，仍在調查之中，則最好什麼都不要和媒體說。

我要找個人說話，該找誰？

家中著火是一件讓人傷心的事，可能會帶來心理或情緒傷害，這非常正常，但您應考慮自己和家人該如何應對這種情況。重要的是您要尋求幫助，向家人、朋友或諮詢師等傾訴自己的遭遇。

FESA牧師可為您及家人提供支援。現場負責的消防隊長會打電話聯繫牧師趕來您家，為您提供直接的情緒支援，並幫助您做好未來計劃。很多組織開通了24小時全天候幫助專線供您諮詢。

24小時支援電話號碼：

FESA Chaplain (08) 9485 7800
(此為傳呼服務，您需留言)

Crisis Care (08) 9223 1111

The Samaritans (08) 9381 5555

Lifeline 13 11 14

現場負責的消防隊長是

來自 _____ 消防站

班次 _____

電話號碼是 _____

現場負責的消防隊長會根據您的描述，幫助您勾選現在需要採取措施的方框：

若您已投保：

聯繫您的保險公司

保險公司會負責：

- 緊急住宿
- 緊急食物與衣物
- 聯繫公司清理受損物品
- 安排檢查供水、供氣和供電，並安排重新接通

保險公司會告知如下事項：

- 聯繫誰來保障房屋安全
- 保險評估員何時會來您家
- 何時可聯繫技工來維修房屋

若您沒有投保或保單沒有涉及這些內容，請聯繫：

- 應急服務機構安排住宿、食物與衣物
- 保障房屋安全的公司
- 諮詢與支援機構（包括FESA牧師）
- 清理受損物品的公司
- 電工來維修供電受損情況並重新接通電力
- 管道工人來維修受損情況並重新接通供水和供氣
- 維修房屋的公司。

OCTOBER 2010

免責聲明

本指南所含資訊由消防與應急服務管理局(Fire and Emergency Services Authority, FESA)免費提供，屬公共服務內容。本指南如實編制，其資訊源於刊印時確認可靠準確的來源。但是，我們不能保證資訊的可靠性與準確性，對於依賴本文資訊而採取或不採取之行為或疏忽行為及由於此類行為或疏忽所產生之直接或間接後果，FESA明示不承擔任何責任。本手冊僅為參考之用，讀者應自行徵詢獨立意見，必要時應自行諮詢。

重建家園...

家裡發生火災後該怎麼辦



cantonese



Government of Western Australia
Fire & Emergency Services Authority



Government of Western Australia
Fire & Emergency Services Authority



大火損壞或摧毀家園時，您可能感到震驚和慌亂。所發生的一切也會讓您難以接受。這種心情很正常，而且會隨著時間慢慢消失。同時，您還可以做很多事來幫助自己從挫折中重新站立起來。

本手冊將幫助您瞭解處理辦法、如何取得換洗衣物，並在無法留在家裡的情況下，決定該去往何處。現場負責的消防隊長也能幫助您。

我今晚無處過夜了。我的家人和我該怎麼辦？

若房屋已投保，則請立即致電聯繫保險公司，因為您的保單可能包括了緊急住宿。保險公司通常都開通了非工作時間電話服務。若您沒有投保，則可能要先借宿在親朋好友家裡。

欲知其他解決辦法，請聯繫Department of Housing，該部門會幫助您尋找危機住宿，並協助安排長期住房，此外您也可聯繫社區事務部危機救濟處 (Department for Communities Crisis Care)。

Department of Housing, Homeless Advisory Service:
免費電話1800 065 892

(週一至週五上午8點至下午5點)

Department for Communities, Crisis Care:
(08) 9223 1111或免費電話1800 199 008

(全天候)

如何才能讓保險公司介入？

若您是房產業主，則應儘快通知保險公司。他們會派代表前來估算損失費用，並確定安置金額。

若您是租戶且投保了家居財物保險，則除了要把著火情況通知房東或中介，您還應聯繫保險公司。

若我沒有投保，則該怎麼辦？

您應自行安排房屋的維修工作，但請記住，要依靠家人及朋友的共同幫助。

我的房子呢，整個晚上是否安全？

若您是房產業主，則在等待保險評估時應自行負責房屋的安全。保險公司會提供建議，若現場有保險公司代表，他們也會安排承包商來保證房屋安全。若有疑問，請諮詢當地警方。

某些地方若沒有遮擋，可能會受到更大破壞，State Emergency Service (SES)可搭蓋油布，並固定鬆動的地方。請要求現場負責的消防隊長或警官安排，或致電132 500聯繫SES。



所有東西都葬送在大火之中。我該如何給家人提供食物和衣物？

若您已投保，請諮詢保險公司，他們可通過保單為您提供食物與衣物方面的幫助。

若您沒有投保，或您的保險沒有涵蓋此項，則Department for Child Protection或Department for Communities Crisis Care可幫助您解決食物、衣物、緊急住宿及其他生活必需。

Department for Child Protection:

(08) 9222 2555, 免費電話1800 622 258

(週一至週五上午8點至下午5點)

Department for Communities, Crisis Care:

(08) 9223 1111或免費電話1800 199 008

(全天候)

FESA牧師也可幫助您聯繫能夠滿足一些生活必需的人員。請要求現場負責的消防隊長安排，或可撥打尋呼機(08) 9485 7800並留言聯繫牧師。

我能否拿走個人物品？

若您的部分房屋沒有損壞，且現場負責的消防隊長或火災調查官告訴您可以安全進入，則您可取回如下物品：

- 身份證
- 信用卡
- 支票簿
- 法律文件
- 保險資料
- 藥物
- 眼鏡
- 助聽器或個人輔助器械
- 珠寶、相冊、DVD
- 其它貴重物品

但是，您最好在取走任何物品前先諮詢保險公司。

大火把我家搞得一團糟。我何時可以整理？

消防員通常會用加壓水來撲火。他們會盡一切努力來控制損壞程度，保護家用物品和家具，讓您可以儘快回家。

若大火影響到室內，則可能需要一些清理工作。請諮詢現場負責的消防隊長，火災調查官或警官，瞭解何時可以開始清理房屋。若正在進行調查或評估，則可能會有些地方還不能開始清理。您還應諮詢保險公司，瞭解您的保單是否允許聘用專業清潔工。

火災調查官有何職責？

負責事故現場的消防隊長若無法查明大火起因，則就會打電話求助火災調查官。若有人在火災中重傷或死亡，則警方也會到場。

火災調查官或警官有責任確保調查期間房屋的安全性。他們會在房屋周邊拉起警戒帶，阻止閒雜人員進入，以免遇到危險及影響調查工作。

此種情況下，若您需要進入房屋，則警官或火災調查官會陪同您一起進入。調查結束後，他們就會把房屋控制權移交給您。

縱火調查警隊有何職責？

若火災調查官提出要求，縱火調查警隊就會趕往現場。他們一般會與消防部門協同工作，並會在火災起因可疑或可能蓄意縱火、無法判定起因或有人死亡時趕往火災現場。