



## 电、气和水是否关闭？我该如何重新接通？

着火期间，出于安全考虑，现场负责的消防队长可能需要切断电、水和气。

若您已投保，保险公司会安排重新接通这些公用服务。若没有投保，则应致电各供应商和技工自行安排重新接通。

电、水和气的供应商应派遣合格的技工前往检查和维修公用服务的破坏情况，并安排重新接通。

## 现场为何会有新闻媒体？

媒体经常会在新闻快报中报道着火事故。若记者要采访您，您可以决定是否接受采访。若您同意接受采访，您可以事先就问题的类型与他们进行讨论，以便心里有数。您也可寻求消防队长的帮助或要求其充当中间人。

若您在采访过程中觉得不愉快，则可告诉记者您不想继续接受采访。若起火原因尚未查明，仍在调查之中，则最好什么都不要和媒体说。

## 我要找个人说话，该找谁？

家中着火是一件让人伤心的事，可能会带来心理或情绪伤害，这非常正常，但您应考虑自己和家人该如何应对这种情况。重要的是您要寻求帮助，向家人、朋友或咨询师等倾诉自己的遭遇。

FESA牧师可为您及家人提供支持。现场负责的消防队长会打电话联系牧师赶来您家，为您提供直接的情绪支持，并帮助您做好未来计划。很多组织开通了24小时全天候帮助专线供您咨询。

### 24小时支持电话号码：

**FESA Chaplain (08) 9485 7800**  
(此为传呼服务，您需留言)

**Crisis Care (08) 9223 1111**

**The Samaritans (08) 9381 5555**

**Lifeline 13 11 14**

现场负责的消防队长是

来自 \_\_\_\_\_ 消防站

班次 \_\_\_\_\_

电话号码是 \_\_\_\_\_

现场负责的消防队长会根据您的描述，帮助您勾选现在需要采取措施的方框：

若您已投保：

联系您的保险公司

保险公司会负责：

- 紧急住宿
- 紧急食物与衣物
- 联系公司清理受损物品
- 安排检查供水、供气 and 供电，并安排重新接通

保险公司会告知如下事项：

- 联系谁来保障房屋安全
- 保险评估员何时会来您家
- 何时可联系技工来维修房屋

若您没有投保或保单没有涉及这些内容，请联系：

- 急服务机构安排住宿、食物与衣物
- 保障房屋安全的公司
- 咨询与支持机构（包括FESA牧师）
- 清理受损物品的公司
- 电工来维修供电受损情况并重新接通电力
- 管道工人来维修受损情况并重新接通供水和供气
- 维修房屋的公司。

OCTOBER 2010

# 重建家园… 家里发生火灾后 该怎么办



### 免责声明

本指南所含信息由消防与应急服务管理局(Fire and Emergency Services Authority, FESA)免费提供，属公共服务内容。本指南如实编制，其信息源于刊印时确认可靠准确的来源。但是，我们不能保证信息的可靠性与准确性，对于依赖本文信息而采取或不采取之行为或疏忽行为及由于此类行为或疏忽所产生之直接或间接后果，FESA明示不承担任何责任。本手册仅为参考之用，读者应自行征询独立意见，必要时自行咨询。



Government of Western Australia  
Fire & Emergency Services Authority



Government of Western Australia  
Fire & Emergency Services Authority



FESA  
Fire & Emergency Services  
Authority of Western Australia

mandarin

大火损坏或摧毁家园时，您可能会感到震惊和慌乱。所发生的一切也会让您难以接受。这种心情很正常，而且会随着时间慢慢消失。同时，您还可以做很多事来帮助自己从挫折中重新站立起来。

本手册将帮助您了解处理办法、如何取得换洗衣物，并在无法留在家里的情况下，决定该去往何处。现场负责的消防队长也能帮助您。

## 我今晚无处过夜了。我的家人和我该怎么办？

若房屋已投保，则请立即致电联系保险公司，因为您的保单可能包括了紧急住宿。保险公司通常都开通了非工作时间电话服务。若您没有投保，则可能要先借宿在亲朋好友家里。

欲知其他解决办法，请联系Department of Housing，该部门会帮助您寻找危机住宿，并协助安排长期住房，此外您也可联系社区事务部危机救济处 (Department for Communities Crisis Care)。

**Department of Housing,  
Homeless Advisory Service :**  
免费电话1800 065 892

(周一至周五上午8点至下午5点)

**Department for Communities, Crisis Care :**  
(08) 9223 1111或免费电话1800 199 008  
(全天候)

## 如何才能让保险公司介入？

若您房产主，则应尽快通知保险公司。他们会派代表前来估算损失费用，并确定安置金额。

若您租户且投保了家居财物保险，则除了要把着火情况通知房东或中介，您还应联系保险公司。

## 若我没有投保，则该怎么办？

您应自行安排房屋的维修工作，但请记住，要依靠家人及朋友的共同帮助。

## 我的房子呢，整个晚上是否安全？

若您房产主，则在等待保险评估时应自行负责房屋的安全。保险公司会提供建议，若现场有保险公司代表，他们也会安排承包商来保证房屋安全。若有疑问，请咨询当地警方。

某些地方若没有遮挡，可能会受到更大破坏，State Emergency Service (SES)可遮盖油布，并固定松动的地方。请要求现场负责的消防队长或警官安排，或致电132 500联系SES。



## 所有东西都葬送在大火之中。我该如何给家人提供食物和衣物？

若您已投保，请咨询保险公司，他们可通过保单为您提供食物与衣物方面的帮助。

若您没有投保，或您的保险没有涵盖此项，则Department for Child Protection或Department for Communities Crisis Care可帮助您解决食物、衣物、紧急住宿及其他生活必需。

**Department for Child Protection :**  
(08) 9222 2555，免费电话1800 622 258  
(周一至周五上午8点至下午5点)

**Department for Communities, Crisis Care :**  
(08) 9223 1111或免费电话1800 199 008  
(全天候)

FESA牧师也可帮助您联系能够满足一些生活必需的人员。请要求现场负责的消防队长安排，或可拨打寻呼机(08) 9485 7800并留言联系牧师。

## 我能否拿走个人物品？

若您的部分房屋没有损坏，且现场负责的消防队长或火灾调查官告诉您可以安全进入，则您可取回如下物品：

- 身份证
- 信用卡
- 支票簿
- 法律文件
- 保险资料
- 药物
- 眼镜
- 助听器或个人辅助器械
- 珠宝、相册、DVD
- 其它贵重物品

但是，您最好在取走任何物品前先咨询保险公司。

## 大火把我家搞得一团糟。我何时可以整理？

消防员通常会用加压水来扑火。他们会尽一切努力来控制损坏程度，保护家用物品和家具，让您尽快回家。

若大火影响到室内，则可能需要一些清理工作。请咨询现场负责的消防队长，火灾调查官或警官，了解何时可以开始清理房屋。若正在进行调查或评估，则可能会有些地方还不能开始清理。您还应咨询保险公司，了解您的保单是否允许聘用专业清洁工。

## 火灾调查官有何职责？

负责事故现场的消防队长若无法查明大火起因，则会打电话求助火灾调查官。若有人在火灾中重伤或死亡，则警方也会到场。

火灾调查官或警官有责任确保调查期间房屋的安全性。他们会在房屋周边拉起警戒带，阻止闲杂人员进入，以免遇到危险及影响调查工作。

此种情况下，若您需要进入房屋，则警官或火灾调查官会陪同您一起进入。调查结束后，他们就会把房屋控制权移交给您。

## 纵火调查警队有何职责？

若火灾调查官提出要求，纵火调查警队就会赶往现场。他们一般会与消防部门协同工作，并会在火灾起因可疑或可能蓄意纵火、无法判定起因或有人死亡时赶往火灾现场。