



可获得的支持及救助途径

如果您有生命危险，请拨打 111。

如需了解最新动态，请访问 www.civildefence.govt.nz 并在线上和社交媒体上关注本地民防应急管理小组。

内容

- [疏散和安置](#)
- [交通和出行](#)
- [经济支持](#)
- [健康与福祉](#)
- [为残障人士提供的支持](#)
- [对毛利家庭的支持](#)
- [对太平洋岛民的支持](#)
- [对少数族裔社区的支持](#)
- [外国公民](#)
- [动物福利](#)
- [保险](#)
- [租户和房东](#)
- [学校和幼儿教育中心](#)

疏散和安置

疏散

如需撤离，请尽量前往朋友或家人处。

如果不能和亲友家人同住，可以撤离到民防中心。请查询您当地的民防应急管理小组网站，查看开放中的民防中心清单。

带上可能需要的任何必需品。这包括药物、保暖衣物和婴儿用品。

如果您有辅助犬，请一起带上。

如果您无法前往民防中心，请联系您当地的民防应急管理小组帮助您想办法。

查找本地的民防应急管理小组 www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/。

住宿

临时住宿服务 (Temporary Accommodation Service, TAS) 可为您提供临时住处。它会为符合条件的家庭在房屋进行修缮或重建期间提供支持。或当您正在等待房屋状况确认结果时也可获得该服务。

请在 www.tas.mbie.govt.nz 注册或拨打电话 0508 754 163。

所有临时住宿均需付费。但是，如果您符合 TAS 的资格，那么在因紧急情况而面临经济困难时，您可能能够获得经济支持。

了解更多信息请浏览 www.tas.mbie.govt.nz/financial-information

交通和出行

道路交通

遵循民防应急管理小组和地方政府的建议。

如需了解交通和出行信息，请关注新西兰交通局 (NZ Transport Agency) 的社交媒体，或访问 www.nzta.govt.nz/traffic-and-travel-information/

您可以使用新西兰交通局的行程规划工具来计划你的出行，请浏览 www.journeys.nzta.govt.nz/journey-planner/

经济支持

经济援助

如果您难以负担基本开支，工作和收入局（Work and Income）也许能够为您提供帮助。即使您目前有工作。

每个人的情况都不一样。工作和收入局也许能够帮助您支付以下费用：

- 寝具，
- 食物，
- 房租，
- 电费账单，
- 维修费，或
- 更换电器。

您能获得怎样的资助以及是否需要偿还，取决于您的具体情况。

如需了解更多信息，请浏览 www.workandincome.govt.nz 或致电0800 559 009。

银行提供的支持

如果您因紧急情况而遇到财务困难，请尽快联系您的银行。

银行设有专门的困难援助团队，可以与您探讨各种解决方案。

银行可以根据您的具体情况提供多种帮助，这包括：

- 短期内还款改为只付利息，以及
- 免除定期存款的提前支取费用。

每个人的情况都不同。越早与银行沟通，他们越能更好地帮助您。

健康与福祉

医疗服务

必要时，您仍然可以获得医疗服务。

如果您病情严重并需要紧急护理，请前往最近的急诊部**或拨打 111**。

非紧急情况？您可以拨打健康热线（Healthline）0800 611 116。Healthline 提供全天候 24 小时免费健康咨询服务，由专业医护人员提供建议。例如，当您有需求时，他们可以告知您何时、何地可以进行评估及治疗。

已有固定的全科医生（GP）或惯用的医疗服务机构？请致电您的全科医生或医疗机构进行预约。若您说明病情，可能会安排紧急看诊。

如果您尚未登记或惯用的医疗机构无法在短时间内为您诊治，您可以前往当地的急诊中心。虽然不需要预约，但您可能需要等候。

查找急诊中心 www.healthpoint.co.nz/gps-accident-urgent-medical-care/。

处方药

如果您的处方药用完了或者无法取药，最好的选择通常是去看医生以获得新的处方。

如果您不便就医，药房也许可以提供帮助。药剂师可能会给您提供三天的应急药物。由于此项服务没有政府补助，所以可能费用较高。

查找药房 www.healthpoint.co.nz/pharmacy/。

电动医疗设备

如果您需要电力来为医疗设备、药物或生命支持系统供电，但又没有备用发电机，请联系您的电力公司并说明您的情况。如果电力公司无法协助，请联系设备供应商。如果仍无法解决，请拨打 111。

身心健康

在紧急事件期间，焦虑是一个很普遍的现象。这是对紧张压力的情况所作出的正常反应。与人交谈和帮助他人能有助益。

如需获得焦虑、情绪困扰或心理健康方面的帮助，请向“Need to Talk?”致电，或发送短信至 1737。您可以免费与受过专业训练的心理咨询师通话，该服务每天 24 小时提供。

如需免费面对面心理健康支持，请浏览www.wellbeingsupport.health.nz

在困难时期，尽量保证充足的睡眠非常重要。查找睡眠技巧，请浏览www.healthnavigator.org.nz/sleep-tips/。

如果孩子受到紧急情况的影响，请与他们谈论正在发生的事情。寻找帮助孩子应对自然灾害的技巧，请浏览 www.kidshealth.org.nz/coping-natural-disaster。

查找更多心理健康资源，请浏览 www.getready.govt.nz/mental-wellbeing/。

农村支持

如果您是农民或种植者，可以通过农村支持信托（Rural Support Trust）获得支持。

请联系农村支持信托 0800 Rural Help（0800 787 254）或浏览 www.rural-support.org.nz。

为残障人士提供的支持

一般支持

如果您需要立即帮助，请拨打111。如果您在电话中听不清或说话有困难，请登记使用 111 短信服务：<https://www.police.govt.nz/111-txt>

如需健康支持，请联系Whakarongorau Aotearoa | 新西兰远程医疗服务。电话 0800 111 213 或发短信至 8988。

如果您在电话中听不清楚或说话有困难，您可以使用新西兰中继服务与他人通电话。请浏览www.nzrelay.co.nz了解该服务。

携带辅助犬撤离

如果您需要前往民防中心，并且有辅助犬，请一起带上。也请携带您和犬只需要的所有物品。这包括设备、药物、保暖衣物和婴儿用品。

电动医疗设备

如果您需要电力来为医疗设备、药物或生命支持系统供电，但又没有备用发电机，请首先联系您的电力公司并说明您的情况。如果电力公司无法协助，请联系设备供应商。如果仍无法解决，请拨打 111。

对毛利家庭的支持

一般支持

民防应急管理小组与毛利发展部（Te Puni Kōkiri）合作。他们会与各部族（iwi）、部落（hapū）及毛利组织共同努力，确保受影响的毛利家庭获得支援。

对太平洋岛民的支持

一般支持和信息

民防应急管理小组与太平洋岛民事务部（Ministry for Pacific Peoples）合作。他们会与太平洋岛民领袖、社团及社区组织共同努力，确保受影响的太平洋岛民获得支持。

浏览太平洋岛民事务部的网站及 Facebook 专页，获取太平洋岛民应急相关信息。

- 网站：www.mpp.govt.nz/emergency-response
- Facebook专页：[@MinistryforPacificPeoples](https://www.facebook.com/MinistryforPacificPeoples)

对少数族裔社区的支持

一般支持和信息

民防应急管理小组与少数族裔社区部（Ministry for Ethnic Communities）合作。他们会与少数族裔社区领袖、社团及相关组织共同努力，确保受影响的少数族裔人士获得支持。

浏览少数族裔社区部的网站或 Facebook 专页，获取以多语言撰写的应急相关信息。

- 网站：www.ethniccommunities.govt.nz
- Facebook专页：[@ethniccommunities.govt.nz](https://www.facebook.com/ethniccommunities.govt.nz)

外国公民

对外国公民的支持

如果您不是新西兰公民但需要帮助，可以使用此页面上的支持服务。也可以联系您国家的大使馆或高级专员公署。

查找您国家的大使馆或高级专员公署 www.mfat.govt.nz/en/embassies/。

如果您是来新西兰旅游的并且您的旅行受到影响，请联系您的旅行保险公司。

已过期/即将到期的签证

如需签证帮助，请联系新西兰移民局 www.immigration.govt.nz/about-us/contact

动物福利

保护动物

您要为您的动物负担起责任。您需要在紧急事件中照顾他们。

如果必须撤离，请在安全的情况下带上您的宠物。

如果您不得不将您的动物留下，请确保它们是在一个安全且有遮蔽的地方。

了解如何在紧急情况下照顾您的动物，请浏览 www.mpi.govt.nz/animals-in-emergencies/。

动物福利问题

联系民防应急管理小组，提出任何有关动物福利的担忧。初级产业部（Ministry for Primary Industries）将会跟进任何相关问题。

查找本地的民防应急管理小组 www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/。

生病受伤的动物

如果您的动物生病或受伤，请联系兽医诊所。

保险

财产损失

如果您的房屋、车辆或物品遭到损坏，请在清理或修理任何东西之前拍照存证。请尽快联系您的保险公司报告损失情况。保险公司会告诉您下一步需要做什么。如果需要采取紧急措施让确保您的家清洁和安全，请记录您所做的工作。拍摄工作前后照片。保留所有费用的单据副本。

如果您有财产保险但没有房屋保险，请向您的保险公司咨询保险所包括的范围。多拍照片，并记录下所有丢弃的东西。

提出保险索赔

联系您的保险公司，向 **NHCover**（自然灾害保险）提出索赔。

Toka Tū Ake 自然灾害委员会（**Natural Hazards Commission**）已与保险公司合作，提供单一联络窗口以便屋主申请理赔。

您的保险公司将负责整个理赔过程的评估、管理工作并支付理赔金。包括 **NHCover** 部分。

帮助保险索赔

新西兰索赔解决服务（**New Zealand Claim Resolution Service, NZCRS**）是一项免费服务。可协助解答您对房屋保险或理赔流程的任何疑问或担忧。

如需咨询您的索赔事宜以及该服务如何为您提供帮助，请致电 **0508 624 327**，发送电子邮件至 contact@nzcrs.govt.nz 或浏览 www.nzcrs.govt.nz。

NHCover

NHCover 是自然灾害保险。您为自己的房屋和土地购买的私人房屋保险如果已包含火灾险，则您已自动拥有 **NHCover**。部分受损土地可能不在 **NHCover** 的承保范围内。

NHCover 承保因以下自然灾害造成的损失或损坏：

- 地震，
- 自然山体滑坡，
- 火山爆发，

- 热液活动,
- 海啸, 以及
- 这些自然灾害引起的火灾。

此外, NHCover 也承保因暴风或洪水导致的土地受损。

阅读《NHCover 住户指南》(Householders' Guide to NHCover) 了解更多信息 www.naturalhazards.govt.nz/our-publications/guide-to-natural-hazards-cover/。

租户和房东

一般信息

如果您是出租物业的租户或房东, 您可以在 www.tenancy.govt.nz 网站上, 或致电 0800 TENANCY (0800 836 262) 了解有关您的权利和义务的信息。

学校和幼儿教育中心

一般信息

请向您的学校或幼教中心查询最新信息, 了解他们是否关闭以及何时计划重新开放。