



可獲得的支援及救助途徑

如果您有生命危險，請撥打 111。

請瀏覽 www.civildefence.govt.nz 獲取最新資訊，並透過線上和社群媒體關注本地民防應急管理小組。

目錄

- [疏散與安置](#)
- [交通與出行](#)
- [財務支援](#)
- [健康與福祉](#)
- [對殘障人士的支援](#)
- [對毛利家庭的支援](#)
- [對太平洋島民的支援](#)
- [對少數族裔社區的支援](#)
- [外國公民](#)
- [動物福利](#)
- [保險](#)
- [租客與房東](#)
- [學校與幼兒教育中心](#)

疏散與安置

疏散

如需撤離，請儘量前往親友或家人的住所。

如果無法與親友或家人同住，可以前往民防中心（Civil Defence Centre）避難。請瀏覽當地民防應急管理小組網站，查看開放中的民防中心清單。

帶上您可能會用到的必需品。包括藥物、保暖衣物及嬰兒用品。

如果您有輔助犬，請一起帶上。

如果無法到達民防中心，請聯絡當地民防應急管理小組討論可行的安排。

尋找當地民防應急管理小組：www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/。

住宿

臨時住宿服務（Temporary Accommodation Service, TAS）可為您提供臨時住處。它會為符合條件的家庭在房屋進行修繕或重建期間提供支援。或當您正在等待房屋狀況確認結果時也可獲得該服務。

請於 www.tas.mbie.govt.nz 登記或致電 0508 754 163。

所有臨時住宿均需付費使用。但如果您符合 TAS 資格，遇到突發情況導致財務困難時則可能有資格獲得財務支援。

詳情請瀏覽 www.tas.mbie.govt.nz/financial-information

交通與出行

道路交通

遵循當地民防應急管理小組及地方政府的建議。

欲獲取交通與出行資訊，請關注紐西蘭交通局（NZ Transport Agency）的社群媒體，或瀏覽 www.nzta.govt.nz/traffic-and-travel-information/

您可以使用紐西蘭交通局提供的行程規劃工具來計劃出行，請瀏覽 www.journeys.nzta.govt.nz/journey-planner/

財務支援

財務援助

如果您難以負擔基本開支，工作與收入局（Work and Income）也許能提供協助。即使您目前有工作。

每個人的情況不同，工作與收入局也許能幫助您支付以下費用：

- 寢具，
- 食物，
- 房租，
- 電費單，
- 修理費，或
- 更換電器。

您能獲得怎樣的支援以及是否需要償還，取決於您的具體情況。

請瀏覽 www.workandincome.govt.nz 或致電 0800 559 009 瞭解更多資訊。

銀行提供的支持

如果您因緊急情況而遇到財務困難，請盡快聯絡您的銀行。

銀行設有專門的困難援助團隊，可以與您探討各種解決方案。

銀行可以根據您的具體情況提供多種幫助，這包括：

- 短期內還款改為只付利息，以及
- 免除定期存款的提前支取費用。

每個人的情況都不同。越早與銀行溝通，他們就越能更好地幫助您。

健康與福祉

醫療服務

必要時，您仍然可以獲得醫療服務。

如果您病情嚴重並需要緊急護理，請前往最近的急診部**或撥打 111**。

非緊急情況？請致電 Healthline（健康專線）0800 611 116。Healthline 提供全天候 24 小時免費健康諮詢服務，由專業醫護人員提供建議。例如，當您有需求時，他們可以告知您何時、何地可以進行評估及治療。

已有固定的全科醫生（GP）或慣用的醫療服務機構？請聯絡您的全科醫生或醫療機構進行預約。若您說明病情，可能會安排緊急看診。

如果您尚未登記或慣用的醫療機構無法在短時間內為您診治，您可以前往當地的急診中心。雖然不用預約，但可能需要等候。

尋找急診中心 www.healthpoint.co.nz/gps-accident-urgent-medical-care/。

處方藥

如果您的處方藥用完或無法取藥，最好的做法通常是去看醫生，獲得新的處方。

如果您不便就醫，藥房或能提供幫助。藥劑師可能會給您三天的應急藥物。由於此項服務沒有政府補助，所以可能費用較高。

請瀏覽 www.healthpoint.co.nz/pharmacy/ 尋找藥房。

電動醫療設備

如果您的醫療設備、藥物或生命維持設備需要電力，但又沒有備用發電機，請聯絡您的電力公司並說明情況。若電力公司無法提供協助，請聯絡設備供應商。若仍無法解決，請撥打 111。

健康福祉

在緊急事件中，感到焦慮非常普遍。這是對緊張情況的正常反應。與人交談和幫助他人能有效緩解情緒。

如需獲得焦慮、情緒困擾或心理健康方面的幫助，請致電「Need to Talk?」，或傳送簡訊至 1737。您可以免費與受過專業訓練的心理諮詢師通話，該服務每天 24 小時提供。

如需免費的面對面心理健康支援，請瀏覽 www.wellbeingsupport.health.nz

面對艱難時期，儘可能保持充足睡眠，這一點至關重要。請瀏覽 www.healthnavigator.org.nz/sleep-tips/ 獲取睡眠方面的建議。

如果有兒童受到緊急事件影響，請與他們講述目前發生的情況。請瀏覽 www.kidshealth.org.nz/coping-natural-disaster 瞭解如何幫助兒童應對自然災害。

請瀏覽 www.getready.govt.nz/mental-wellbeing/ 獲取更多心理健康資源。

農村支援

如果您是農民或種植者，可以透過農村支援信託（Rural Support Trust）獲得幫助。

請致電農村支援信託 0800 Rural Help（電話：0800 787 254）或瀏覽 www.rural-support.org.nz。

對殘障人士的支援

一般支援

如果您需要立即獲得協助，請撥打 111。如果您在電話中聽不清或說話有困難，請於 <https://www.police.govt.nz/111-txt> 登記使用 111 簡訊服務。

如需健康方面的支援，請聯絡 Whakarongorau Aotearoa | 紐西蘭遠距醫療服務。請致電 0800 111 213 或傳送簡訊至 8988。

如果您在電話中聽不清或說話有困難，可以使用紐西蘭中繼服務與他人通話。請瀏覽 www.nzrelay.co.nz 瞭解該服務詳情。

攜帶輔助犬撤離

如果您需要前往民防中心，並且有輔助犬，請一起帶上。亦請攜帶您和犬隻需要的所有物品。包括設備、藥物、保暖衣物以及嬰兒用品。

電動醫療設備

如果您的醫療設備、藥物或生命維持設備需要電力，但又沒有備用發電機，請首先聯絡您的電力公司並說明情況。若電力公司無法提供協助，請聯絡設備供應商。若仍無法解決，請撥打 111。

對毛利家庭的支援

一般支援

民防應急管理小組與毛利發展部（Te Puni Kōkiri）合作。他們會與各部族（iwi）、部落（hapū）及毛利組織共同努力，確保受影響的毛利家庭獲得支援。

對太平洋島民的支援

一般支援與資訊

民防應急管理小組與太平洋島民事務部（Ministry for Pacific Peoples）合作。他們會與太平洋島民領袖、社群及社區組織共同努力，確保受影響的太平洋島民獲得支援。

瀏覽太平洋島民事務部的網站及 Facebook 專頁，獲取太平洋島民應急相關資訊。

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

對少數族裔社區的支援

一般支援與資訊

民防應急管理小組與少數族裔社區部（Ministry for Ethnic Communities）合作。他們會與少數族裔社區領袖、社群及相關組織共同努力，確保受影響的少數族裔人士獲得支援。

瀏覽少數族裔社區部的網站或 Facebook 專頁，獲取以多語言撰寫之應急相關資訊。

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

外國公民

對外國公民的支援

如果您不是紐西蘭公民但需要幫助，您可以使用此頁面上的支援服務。也可以聯絡您的國家駐紐西蘭大使館或高級專員公署。

瀏覽 www.mfat.govt.nz/en/embassies/ 尋找您的國家駐紐西蘭大使館或高級專員公署。

如果您是來訪紐西蘭的旅客並且行程受到影響，請聯絡您的旅遊保險公司。

已過期/即將到期的簽證

如需簽證方面的協助，請聯絡紐西蘭移民局 www.immigration.govt.nz/about-us/contact

動物福利

保護動物

您的動物是您的責任。您需要在緊急事件中照顧它們。

如需撤離，請在安全的情況下帶上您的寵物。

如果您不得不離開您的動物，請確保牠們在安全且有遮蔽的地方。

瀏覽 www.mpi.govt.nz/animals-in-emergencies/ 瞭解如何在緊急情況下照顧您的動物。

動物福利問題

請聯絡民防緊急管理小組，提出您對動物福利的擔憂。初級產業部（Ministry for Primary Industries）將會跟進相關問題。

尋找當地民防應急管理小組：www.civildefence.govt.nz/find-your-civil-defence-group/。

生病受傷的動物

如果您的動物生病或受傷，請聯絡獸醫診所。

保險

財產損壞

如果您的房屋、車輛或財物遭到損壞，請在清理或修理之前拍照存證。

請儘快向您的保險公司報告損壞情況，保險公司將告知您下一步如何處理。

如果需要採取緊急措施以確保住所清潔與安全，請記錄您進行的操作。拍攝操作前和操作後的照片，保留所有費用的單據副本。

如果您有財物保險但沒有房屋保險，請向保險公司諮詢承保範圍。請多拍攝照片，並記錄所有丟棄的物品。

申請保險理賠

聯絡您的保險公司，申請 NHCover（自然災害保險）理賠。

Toka Tū Ake 自然災害委員會（Natural Hazards Commission）已與保險公司合作，提供單一聯絡窗口以便屋主申請理賠。

您的保險公司將負責整個理賠過程的評估、管理工作並支付理賠金。包括 NHCover 部分。

保險理賠協助

紐西蘭理賠解決服務（New Zealand Claim Resolution Service, NZCRS）提供免費服務。可協助解答您對房屋保險或理賠流程的任何疑問或擔憂。

如需諮詢理賠事宜及服務使用詳情，請致電 0508 624 327，發送電郵至 contact@nzcrs.govt.nz 或瀏覽 www.nzcrs.govt.nz。

NHCover

NHCover 是自然災害保險。您為自己的房屋和土地購買之私人房屋保險如果已包含火災險，則您已自動擁有 NHCover。部分受損土地可能不在 NHCover 的承保範圍內。

NHCover 承保因以下自然災害造成的損失或損壞：

- 地震，

- 自然山體滑坡,
- 火山爆發,
- 熱液活動,
- 海嘯, 以及
- 上述自然災害引發的火災。

此外, NHCover 也承保因暴風或洪水導致的土地受損。

請閱讀『NHCover 住戶指南』 (Householders' Guide to NHCover), 瞭解更多資訊 www.naturalhazards.govt.nz/our-publications/guide-to-natural-hazards-cover/。

租客與房東

一般資訊

如果您是出租物業的租客或房東, 您可以瀏覽 www.tenancy.govt.nz 或致電 0800 TENANCY (電話: 0800 836 262) 瞭解您的權利和義務。

學校與幼兒教育中心

一般資訊

請向您的學校或幼兒教育中心查詢最新資訊, 確認是否停課以及何時復課。