



您的房屋 保险是否 缺少什么 项目呢？

您的保单是否包括临时住宿、清理费用或洪水造成的损害赔偿？

了解您的保单中需要注意的事项。

areyoucovered.vic.gov.au

免责声明：本文件中提供的信息仅供一般参考，其内容或准确性不应作为依赖依据。本文件不是权威指南，不能成为法律或财务建议，也不会考量您的具体情况或需求。若您因个人情况需要帮助，请咨询独立专业意见。在本文件发布之日，我们已尽最大努力确保其内容及引用链接的准确与完整。

发布日期：2025 年

如需其他语言版本的信息，请访问
areyoucovered.vic.gov.au

目录



为什么房屋保险很重要	4
如何理解保险术语	6
从何入手	8
第 1 步：了解您的风险	9
为什么您需要了解您可能面临的风险	9
风险会随时间而变化	9
第 2 步 了解您的费用	10
重建您的房屋开销需要多少？	10
财产保险	11
第 3 步 了解您的保单	12
火灾险	12
风暴与洪灾险	12
两种保险类型	13
咨询保险公司的问题	14
续保时需要确认什么内容	15
如何比较保单	16
第 4 步 了解如何申请索赔	18
灾难发生后该怎么办	18
您需要什么文件？	19
如果我的保险资料丢失或损毁了怎么办？	19
索赔流程是怎样的	20
如果您的索赔获批	22
如果您的索赔被拒绝或您不满意索赔决定	22
如果您需要保险纠纷方面的帮助	22
寻求帮助	23
财务帮助	23
免费法律咨询	23
健康与福祉支持	23



为什么房屋保险很重要

在维多利亚州，气温升高和极端天气事件正在损毁更多房屋。

如果出现问题，拥有合适的房屋保险可以让生活变得更简单。大多数维多利亚州居民都有房屋和财产保险，但通常并不完善。保险可以让您安心，并在发生紧急情况时帮助您尽快恢复财务状况。



大多数人的保障都不完善

大多数维多利亚州居民都认为他们的保险足够完善，但只有半数居民投保充足，能在灾后重建和重新装修他们的房屋。



丛林火灾和洪灾的风险常常被低估

您的房屋可能会在您不知情的情况下面临风险。84% 居住在洪灾高风险地区的维多利亚州居民认为他们的洪灾风险较低。



重建成本难以预估

只有五分之一的维多利亚州居民可以准确估算重建房屋的开销。



您可以节省保费

通过比较不同保险公司的保单方案，您的房屋保费可能降低 20% 甚至更多。但请注意，并非所有保单都提供相同程度的承保，并且保单对某些项目设有特定的上限。



您的保单内容可能很复杂，令您困惑

只有 37% 的维多利亚州居民完全了解他们的保险涵盖范围，而 14% 的居民则表示他们根本不了解。

该数据来源于 Finity Consulting 2023 年发布的《保险市场分析和消费者研究——最终报告》(Insurance Market Analysis and Consumer Research – Final Report)。



请立即采取行动

请确认您的保单内容，了解您会遇到的风险并比较不同选项以更好地保障您的房屋。



如何理解保险术语

房屋保险有其独特的术语。以下是您可能会见到的一些术语。

1. **丛林火灾多发地区 (Bushfire prone area)**：已经或可能受到丛林火灾影响的地区。
2. **洪灾易发地区 (Flood prone area)**：可能受到洪水影响的地区。
3. **保险范围 (Coverage)**：您的保单所保障的财产或人员、所承保的风险，以及您可获得的赔偿金额。
4. **保费 (Premium)**：您每年向保险公司支付的保险金额。
5. **续保 (Renewal)**：让您的保险保单再延续一年。您应该阅读续保通知，确认您是否需要对保单范围进行更改。
6. **免赔额 (Excess)**：如果提出索赔，您需支付的金额。您可能需要在索赔赔付之前支付免赔额。
7. **除外责任 (Exclusions)**：保险保单不予保障的项目。
8. **保单 (Insurance policy)**：您与保险公司签订的年度合同，列明您投保的项目。每份保单都有一份产品披露声明 (PDS)，您应该阅读该声明，了解保单期限内您所享受的保障范围。
9. **产品披露声明 (PDS)**：保险公司必须向您提供的一份包含保单条款和条件的文件。这是一份重要的文件，您应该阅读确认。
10. **市值 (Market value)**：如果您的房子今天出售，其售价是多少。该价值与重建房屋的开销基本不同，也与赔付金额不同。

11. 投保金额 (Sum insured): 如果您提出索赔，保险公司可能赔付的最高金额。房屋保险中，这是保险公司可支付的最高重建金额；财产保险中，则是您财物的最高保障金额。

12. 索赔 (Claim): 当发生财产损失等事件时，您向保险公司提出的赔偿申请。

13. 维修范围报告 (Scope of works report): 如果索赔获批，您将收到一份维修范围报告。该报告将列明所有需要维修的项目。在合同上签字之前，请仔细阅读报告内容，确保需要维修或更换的所有项目都已在报告中列出。

14. 赔偿金 (Settlement): 如果您的索赔获批，您从保险公司获得的补偿。您的保险公司可能会安排修缮或重建您的房屋，或者给您赔偿让您自行安排。向您支付现金有时称为“赔付款”或“现金赔付”。赔付金额并不总是代表市场价值。

15. 禁购期 (Embargo): 保险公司可能会对新保险保单的购买设定禁购期，防止人们在自然灾害（如山火、洪灾或飓风）即将发生时才购买保险。



从何入手

您想要知道购买房屋保险时该从何入手吗？

这本小册子将帮助您更好地了解房屋保险、它的重要性以及如何确保您能选择最符合您需求的保单。

它将引导您完成四个步骤，帮助您保护住房，并在房屋受损时提出索赔。花时间了解每个步骤有助于更轻松的管理您的房屋保险。

第步
1

了解您的风险



第步
2

了解您的保费



第步
3

了解您的保单涵盖范围



第步
4

了解如何索赔

第1步 了解您的风险

为什么您需要了解您可能面临的风险

在房屋保险中，“风险”是指洪灾、风暴或火灾等灾害损坏您房屋的可能性。

您面临的风险会影响您保险的承保范围。如果您居住在洪水易发地区，请确保您的保险涵盖洪灾。如果您居住在森林火灾多发地区，请确保您的保单不仅涵盖房屋火灾，还能保障森林火灾造成的损失。

风险会随时间而变化

随着环境和天气的变化，您的风险也可能会发生变化。

您 15 年前购买的房屋发生森林火灾或洪灾的风险可能很低，但随着时间的推移，这种风险可能会增加。您有责任了解现在可能影响您房屋的风险。

了解您身边的灾害风险：

www.areyoucovered.vic.gov.au

1. **联系**您的市政府，索取有关分区、土地使用的信息和历史资料。
2. **联系**流域管理局，了解排水系统、水位和洪水分布图。

第2步

了解您的费用

重建您的房屋需要花多少钱？

您的保险需要能承担现在重建房屋的开销。十年前比现在重建一所房屋的开销便宜得多。

即使您有保险，当灾难来临时，它足以帮您重建房屋吗？您是否考虑过修订的建筑规范、复杂的施工地点以及不断上涨的人工和材料费用？还可能产生额外费用，包括拆除、清理、石棉清除、市政费用以及建筑师和测量师服务费。在重建房屋期间您可能还需要临时住所。

想了解重建您的房屋需要花多少钱吗？

访问 www.areyoucovered.vic.gov.au



第2步 了解您的费用

财产保险

如果您的屋内物品损坏、丢失或被盗，财产保险将为您提供保障。确保您的财产保险涵盖重置您所有财物的费用。

首先列出您拥有的物品及其价值——从厨房用品到储藏棚中的工具。请记得在进行任何升级后更新您的保单，例如装修、购买新家具或新电器。许多人都忘记自己进行了升级，如果您此时提出索赔，可能会导致保险不足。

清点您拥有的所有物品，包括您的衣服以及割草机和设备等。您需要了解如工具等特定物品的除外责任或赔付上限。即使您的所有保单都由同一家保险公司承保，您汽车的损坏赔偿通常也需要由与您的房屋和财产保险不同的保单来承保。

www.areyoucovered.vic.gov.au 提供的财产计算器可以帮助您估算重置财物的成本。

给租户的建议

您知道可以购买财产保险来保障您的个人物品吗？如果您无法继续居住在租住的房屋，一些保单还可以为您支付住宿费（临时住所）。最好比较多家保险公司不同的保单。



实用提示：

您搬入房屋、购买房屋保险以及进行任何房屋装修时，请拍摄您房屋及内部物品的照片。请将这些照片存储在安全的地方，以便您在提出索赔时可以进行参考。

第3步

了解您的保单

了解您的保险范围意味着清楚知道保险具体涵盖和不包含的项目，从而确保您能够得到充分的保障。

并非所有保单内容都相同，也并非都提供相同额度的保障。请慎重确认您的保单并了解您所受的保障范围。

火灾险

许多房屋保单涵盖火灾（包括丛林火灾）造成的损害，但可能不包括非直接火焰造成的损害，例如由高温、烟或灰烬造成的损害。有些保单可能有许多不同的除外责任，例如：

- » 购买保险后 72 小时内发生火灾。
- » 故意纵火。
- » 因疏忽或忽视安全条款而引起的火灾。

您的保单会列明火灾损失的承保以及不承保范围。

风暴与洪灾险

保单并不总是包含洪灾保险，在签订前最好再确认一下。

洪水随时随地都可能发生。即使您不住在水道附近，您所在的地区仍可能会发生洪灾。在选择洪灾险时请务必记住：

- » 洪灾险与风暴险不同。请问您的保险公司这两种险是如何定义的。许多房屋保单涵盖风暴造成的损失。然而，许多保单并不承保因水从敞开的窗户或门进入造成的损失，也不承保房屋已有问题引起的损失。
- » 定期对您的房屋进行常规维护非常重要，能避免因意外使造成的保单失效。

第3步 了解您的保单

两种保险类型



保额保险

如果您的房屋受损或被毁，保险公司同意赔付的最高金额。理赔金额通常由房屋价值决定，并且是您在出险时能从保险公司获得的最高赔偿。



全额更替保险

如果您的保险公司同意承担修复或重建房屋至其原始状态的全部费用，可降低保险不足的风险。保险公司并不一定提供这种保险，而且通常保费较高。



实用提示：

您的保险单和产品披露声明（Product Disclosure Statement，即 PDS）会列明您是保额保险还是全额更替保险。

第3步 了解您的保单

可以向保险公司咨询的问题

问：我的保单涵盖哪些项目？

这些项目是否能保障洪灾、火灾、风暴灾害或其他灾害带来的损失？

问：灾难是如何定义的？

我的保单如何定义“洪灾”或“风暴”等术语？

问：我是否有保额保险或全额更替保险？

如果是保额保险，它能赔付重建我房屋的全部开销吗？

问：如果我的家不适合居住，我能选择临时住所吗？

我的保单是否能支付租赁或酒店住宿费用？是否包括宠物寄养？

问：清理费用是否涵盖在保单中？

保险是否会赔偿洪灾、火灾或风暴造成破坏后的残骸清理费用？

问：除外责任有哪些？

保单不涵盖哪些具体项目或情况？

问：某些特定的索赔赔付金额有限制吗？

一些保单对索赔设置了限制，例如，无论维修或更换费用是多少，风暴灾害的赔偿金额最高为5,000 澳元。

问：免赔额是什么？

在保险公司承担剩余费用之前，您需要自付多少？

问：我的保单是否涵盖额外的重建费用？

例如，拆除、石棉清除、市政费用和专业服务（如建筑师和测量师）。



实用提示：

保险公司的责任之一就是为保单持有人提供帮助。如果您对您的保单有疑问，请联系您的保险公司并要求他们答复。

续保时需要确认什么内容

☐

我的保单是否保障了可能面临的风险？

了解您要面对的风险，例如洪灾或火灾，并确保您的保单为这些风险提供保障。

☐

我的保障足够充分吗？

如果您有保额保险，请确认重建成本是否有变更。如果有的话，请调整您的保险内容。访问 www.areyoucovered.vic.gov.au，了解重建房屋或重置个人物品需要花费多少钱。

☐

我对我的家做了哪些修缮？

请告知您的保险公司您对房屋所做的任何改变，以便您的保单能够基于房屋的新重建价值拟定。修缮您的房屋还能让您更好地抵御自然灾害，这意味着您的保费可能会下降。

☐

我的保单条款有变化吗？

仔细阅读续保通知，了解最新信息。

☐

我的免赔额是否还适合我？

调整免赔额可能会影响您的保费，因此请确保它符合您当前的需求和预算。



实用提示：

设置提醒，每年复核一次您的保单。及时更新您的保险保障，确保发生意外时能获得保障。

第3步 了解您的保单

如何对比不同的保单

更换保险公司是省钱和获得更优惠保单的最佳方法之一。研究表明，通过比较不同保险公司的保单，大多数维多利亚州家庭至少可以节省 **20%** 的房屋保险费。

以下提示可帮助您选择合适的保险公司和保单：

 **确认保单涵盖的内容：** 是否为洪灾、火灾和风暴等自然灾害提供保障？如果您身处单发或多发自然灾害的高风险地区，保险保障是否完善？

 **确认保单的包含项和除外责任：** 确保您了解哪些项目有保障，哪些没有，以及您真正需要和不需要的项。

 **确认保费：** 了解其他保险公司对相同项目的保费金额。

 **确认索赔限额：** 确认保险公司能为不同索赔类型支付的最高金额。

 **请考虑您的免赔额：** 大多数保险公司都允许您调整免赔额。权衡低免赔额对应的高保费，和高免赔额对应的低保费及风险。

 **请考虑合并保单：** 有些保险公司允许您将房屋保险和财产保险合并投保。这可能比购买两份单独的保险更便宜。



第4步

了解如何申请索赔

灾难发生后该怎么办

1. 确保自己安全

如果洪水破坏了您的房屋，请务必小心。在电工、消防人员或市政建筑检查员等专家确认房屋安全前，请勿进入家中或打开电源。洪灾后，需注意房屋结构是否遭洪水破坏，家中是否滋生霉菌甚至产生食物腐败。如果车辆进水受损，请勿驾驶。

2. 联系您的保险公司

获得有关索赔流程的建议，以及了解如何在需要时获得临时住宿和紧急维修。如果您需要延长临时住宿的时间，请至少在住宿期结束前三个月联系保险公司。

3. 拍照

清理之前，请拍照并列出所有物品及房屋的损坏情况。

4. 确保您的房屋安全并确保您的财产免受进一步破坏

采取安全合理的措施保护您的房屋和财产免受进一步破坏。这可能包括将未损坏的物品移至安全的地方（例如在有遮蔽的地方或高处）或上面盖上防水布。

5. 在安全可行的情况下清理您的房屋

清理家中所有可能对健康造成危害的损坏物品，例如布艺沙发和地毯。不要扔掉可以修缮的物品，除非它们会损害您的健康。我们建议您不要靠近受损的建筑材料，因为它可能含有石棉或有其他危害。

第4步 了解如何申请索赔

您需要什么文件？

☐

联系方式： 向您的保险公司或保险经纪人提供的信息。

☐

保单号码： 相关保单号码和文件。

☐

身份证件： 您的 ID 以及您在保险公司的账户使用的密码或安全问题。

如果我的保险资料丢失或损毁了怎么办？

如果您记得是哪家保险公司承保，请致电他们并提供您的详细信息（您的姓名、地址和出生日期），他们就能够为您提供帮助，您可以向他们索取保单副本。

如果您不知道是哪家保险公司承保，那建议您搜索电子邮件历史记录或在银行应用程序上查询交易记录。



实用提示：

请确保将所有重要文件都存放在防水防火的袋子或保险箱中。如果您居住在火灾或洪水易发地区，这一点尤为重要。

第4步 了解如何申请索赔



索赔的流程是怎样的

1. 联系您的保险公司

尽快联系您的保险公司。您不需要了解房屋及财产损失的所有细节，即可通过网上、电话或亲临保险公司申请索赔。您可以在以下网址找到有关保险公司处理索赔所需时长的信息：
financialrights.org.au/factsheet/insurance-claim-delay。

2. 确保您的房屋安全

在清理房屋前，请先联系您的保险公司。拍摄房屋及财产损坏的照片和视频，进行索赔。您的保险公司可能会安排紧急维修以防止进一步损坏，例如清除碎片、隔离电路或在屋顶上铺防水布。在重新进入房屋之前，您可能需要一名电工或检查员确认情况。

3. 损失评估

您的保险公司将派人检查房屋及财产损失情况并找出原因。您可能还需要工程师或其他专家的帮助以解决房屋结构损坏等严重问题。

4. 理赔决定

您的保险公司将根据您的保单和专家报告决定是否接受或拒绝您的索赔。

- 如果索赔获批，他们将提供一份名为**维修范围报告**的文件，列明所需修缮或重建的项目。
- 请仔细阅读该文件。如果在维修期间发现更多损坏情况，文件内容可能会有更改。

5. 理赔复核

如果您不满意保险公司的决定，可以要求复核您的索赔申请。

6. 理赔结算

您的保险公司将提供以下其中一种选项：

- a. **修理、更换或重建：** 保险公司将指派一名建筑商来管理整个流程，包括合同、时间表和审批。
- b. **现金赔付：** 现金赔付意味着保险公司不会直接支付维修费用，而是将钱支付给您后由您自行处理维修事项。但是，您必须使用持证建筑商并遵守所有规定，否则您的房屋将来可能无法投保。在接受现金赔付之前，务必检查理赔的金额是否足以支付所有维修费用。最好从多个持证建筑商处咨询报价。您可能还想咨询独立的财务建议，帮助您决定是否接受现金赔付。

现金赔付

请记住：

慎重对待现金赔偿方案。您可能希望参考独立的财务建议来帮助您决定是否选择现金赔付。慎重核实现金赔付的金额是否足以支付所需的维修费用。

最好从不同的持牌建筑商处获取多份报价进行比较。



实用提示：

《一般保险行业规范》([insurancecouncil.com.au/code-of-practice](https://www.insurancecouncil.com.au/code-of-practice))列出了保险公司在处理您的索赔时应该采取的措施。这包括决策的时限和您索赔进度更新的时限。

第4步 了解如何申请索赔

如果您的索赔获批

如果您的索赔获批，您将收到一份报告，列明需要对您的房屋进行处理的项目。仔细阅读该报告，了解哪些项目需要更换或修缮，哪些不需要。如果您不满意该报告，请联系您的保险公司。如果您满意相关报价并同意条款，您的保险公司可能会提供管理维修工作的服务、现金赔偿，或同时提供这两种选择。

如果您的索赔被拒绝或您不满意索赔决定

客户可以随时在索赔流程中向保险公司投诉。

如果您的索赔被拒绝或您不满意索赔决定，保险公司必须解释他们的决定原因，并向您提供信息让您了解如何提出投诉。如果您已向保险公司投诉但仍不满意，您可以致电 **1800 931 678** 或通过电子邮件 info@afca.org.au 向澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）投诉

如果您需要保险纠纷方面的帮助

财务咨询是一项免费、保密且无偏见的服务，针对正在经历或面临财务困难风险的人群。这项服务不会根据您的收入来源、签证状态或居住状态设限。

如果您或您认识的人担心某笔债务或账单，可以与财务咨询师进行保密咨询获得帮助。财务顾问还可以提供保险纠纷方面的建议。

- » **维多利亚州财务咨询（Financial Counselling Victoria）**：访问 www.fcvic.org.au/get-help 或致电 **03 9663 2000**。
- » **国家债务帮助热线（National Debt Helpline）**：访问 www.ndh.org.au/financial-counselling 或致电 **1800 007 007**。

澳大利亚金融投诉管理局（Australian Financial Complaints Authority）

www.afca.org.au
1800 931 678
info@afca.org.au

寻求帮助

如红十字会 (Red Cross)、圣文森特·德·保罗会 (St Vincent de Paul)、救世军 (The Salvation Army) 和卫斯理宣教会 (Wesley Mission) 等慈善机构可能能够提供食物、住所和日常用品等方面的帮助。

财务帮助

- » **联系您当地的市政：**紧急情况发生后，他们可以帮您联系当地的支持服务。查找您当地的市政：vic.gov.au/know-your-council/
- » **银行和保险公司：**如果您有经济方面的担忧，他们有专门的团队可以为您提供帮助。致电您的金融机构或查阅其网站“财务困难 (Financial Hardship)”页面的内容。
- » **国家债务帮助热线 (National Debt Helpline)：**访问 www.ndh.org.au/financial-counselling 或致电 1800 007 007。
- » **维多利亚州财务咨询 (Financial Counselling Victoria)：**访问 www.fcvic.org.au/get-help 或致电 03 9663 2000。
- » **维多利亚州圣公会关怀服务 (Anglicare Victoria)：**访问 www.anglicarevic.org.au/our-services/financial-counselling/ 或致电 03 9412 6133。
- » **好牧人无息贷款计划 (Good Shepherd No Interest Loan Scheme, 简称 NILS)：**无息贷款是一种安全且经济实惠的支付的方式。最多可贷款 2,000 澳元，用于购买电器、家具、汽车维修、电子产品或满足健康需求等必需品。最多可贷款 3,000 澳元用于住房开支或自然灾害损失补偿。请访问 www.goodshep.org.au/services/nils/ 了解更多有关这些贷款和申请资格的信息。

免费法律咨询

您可能有资格获得免费法律建议：

- » **金融权利法律中心 (The Financial Rights Legal Centre)：**访问 www.financialrights.org.au 或致电 1300 663 464。
- » **消费者行动法律中心 (Consumer Action Law Centre)：**访问 www.consumeraction.org.au
- » **维多利亚州灾难法律援助服务 (Disaster Legal Help Victoria)：**访问 www.disasterlegalhelp.org.au 或致电 1800 113 432。

健康与福祉支持

- » **心理健康与福祉：**如需免费的心理健康支持，请访问 www.partnersinwellbeing.org.au 或致电 1300 375 330。您不需要转诊或 Medicare 卡。
- » **家庭暴力：**全国范围内提供 24 小时支持的热线，为家庭暴力或性侵害受害者提供帮助。拨打 1800 737 732 咨询 1800 RESPECT。
- » **生命热线 (Lifeline)：**全国范围内为任何遭受情绪困扰的人提供 24 小时帮助的热线。致电 13 11 14 或访问 www.lifeline.org.au

