

国家洪灾保险计划

理赔指南



FEMA



目录

引言	第 3 页
----	-------

发生洪灾之前	第 4 页
--------	-------

查看您的保单声明页	4
了解您的保险范围	5
咨询您的保险代理人	7
提供备用联系方式	7
保管好重要文件	8
整理清单和证明文件	9
在房产内做好应对准备	10
学习如何保障安全	11

发生洪灾之后	第 12 页
--------	--------

回家	12
采取必要的即时行动	13
知道谁值得信任	16
修复与重建	17
处理您的理赔	22
请求额外付款	23
解决与您的理赔相关的问题	27

其他指导与联系方式	第 31 页
-----------	--------



引言

FEMA 的国家洪灾保险计划 (NFIP, 英文缩写) 旨在保护美国境内 22,600 多个社区的数百万投保人免受洪灾造成的伤害。通过洪泛区管理条例、政府支持的洪灾保单和灾害支持, NFIP 能够提高居民所在地的安全性, 最大限度地减轻房产损失, 并帮助建立有迅速恢复能力的社区。

无论您是房东、租客还是企业主, 本《理赔指南》旨在帮助您做好准备应对洪灾并从中恢复过来。其中详细说明了如何准备好应对洪灾并在洪灾期间保障安全、解释了如何以及何时开始洪灾理赔, 并概述了在您对洪灾保险理赔结果不满意的情况下的申诉流程。

有关保险范围、限制和免赔额的具体信息, 请参阅您的保单。

发生洪灾之前

洪灾的发生几乎没有预警，洪水上涨迅速。请立即采取必要的措施，在发生洪灾之前让自己、家人、宠物和房产做好准备来应对洪灾。

查看您的保单声明页

您的洪灾保险公司会向您提供一页声明。也就是您的保单首页，其中详细说明了：

- 谁是此保单的被保险人（以下简称“指定被保险人”）；
- 房产地址；
- 保险生效日期及失效日期（以下简称“保险期限”）；以及
- 保额。

请确保声明页面信息正确无误，并列出让您的房产享有经济权益的任何其他方（例如，您的抵押贷款公司或共同所有人）。由于放款人对该房产享有担保权益，他们有权被指定获得任何建筑付款。

如果您发现任何错误或想作出变更，请及时通知您的保险公司。立即予以更新可以帮助避免不必要地延误赔付。

了解您的保险范围

洪灾的定义

洪灾保单中使用的“洪灾”一词是指：

1. “通常干燥的两英亩或以上土地或两处或以上房产（其中一处归您所有）部分或完全被来源如下的洪水淹没的一般和暂时性状况：
 - a. 内陆水域或潮汐水域的溢流；
 - b. 任何来源的地表水异常、快速积聚或径流；
 - c. 泥石流。*
2. 由于波浪或水流超过预期周期性水平而造成的侵蚀或破坏，导致湖泊或类似水体沿岸土地塌陷或下沉，从而引发上文定义的洪灾。”

*泥石流是指“因水流带走泥土，在通常干燥的土地区域表面上形成的一条液态、流动泥浆。其他泥土运动，如山体滑坡、斜坡崩塌或饱和土体沿斜坡向下流动，这都不属于泥石流。”



应用上述定义

以下情境可以帮助将洪灾的定义应用到现实生活中。但此清单仅作说明之用，并非在任何及所有情况下都正确无误。保险范围因实际洪灾情况而异。请参阅您的洪灾保单了解具体保险范围。

 在保险范围内	不在保险范围内 
如果河流泛滥，从而引发标准洪灾保单（SFIP，英文缩写）定义的洪灾，且您的房产进水，则您在 NFIP 洪灾保单保险范围内.....	但如果因 SFIP 定义的洪灾以外的原因，卫生间溢水，并造成损害，则您不在该保险范围内。
如果大雨在通常干燥的山坡上形成一条液态、流动泥浆，并流进您的房产，则您在 NFIP 洪灾保单保险范围内.....	但如果山坡的一部分因长时间降雨而坍塌，并向下流动，且没有水流，您的房产因此而未进水，则您不在该保险范围内。这种情况将被视为塌方、泥石流或滑坡，因此不在 NFIP 保险范围内。
如果飓风期间降雨导致山洪暴发，且您的房产进水，则您在 NFIP 洪灾保单保险范围内.....	但如果雨水是被大风吹进室内，则您不在该保险范围内。这种情况将被视为风驱雨，不在 NFIP 保险范围内。
如果您的排水泵在洪灾期间回流到地下室，则您在 NFIP 洪灾保单保险范围内.....	但如果排水泵回流并非该区域发生洪灾所致，则您不在该保险范围内。由于回流并非洪灾所致，该等损害不在 NFIP 保险范围内。
如果如果洪灾导致您的地下室渗水，则您在 NFIP 洪灾保单保险范围内.....	但如果由于地下水位自然上升，水慢慢渗透到地下室的墙壁里，则您不在该保险范围内。由于长期渗漏并非洪灾所致，其不在 NFIP 保险范围内。

请访问 agents.floodsmart.gov/nfip-flooding-weather-events（仅使用英语），参阅 NFIP 洪灾及相关天气事件资料手册，了解更多洪灾相关术语。

咨询您的保险代理人

如果您的保单声明页需要作出任何更新或变更，请立即联系您的保险代理人。如果除了保单中显示的公司以外，您还找其他公司进行了再融资、办理了第二笔抵押贷款或获得了住房改善贷款，您也应当致电您的保险代理人或公司代表。

此外，您也可以与您的保险代理人或保险公司代表一起审查您的保单，并讨论您的保险范围，包括免赔额。您可以选择单独的洪灾保单选项来为建筑和个人财产（房产内财产）投保。

保额和免赔额通常会影响到您在发生洪灾后的恢复速度，且日后的任何理赔都会应用到这些金额。如果您担心建筑保险范围不充分或您的免赔额太高，您的保险代理人或保险公司可以与您合作扩大保险范围或降低免赔额（但一些放款人有最低免赔额要求）。了解您的保单具体规定可以确保您获得所需的险种和保额，从而保护您创造的生活。

如果您需要对您的保单作出变更，请务必在出现洪灾征兆之前作出。变更可能需要等待 30 天才能生效。请尽快通知您的保险公司。

提供备用联系方式

向您的保险代理人提供多种联系方式（例如，除了您的家庭电话号码以外，手机号码、工作号码和电子邮箱地址）。

发生洪灾之后，您可能无法立即返回您的房产，或您的房产无法使用公用事业，如无法用电。如果您只提供了固定电话，可能会导致您无法与保险公司代表顺利通信。

如果您的联系方式需要更新，请立即联系您的保险公司或代理人。



保管好重要文件

请将重要保险文件的原件放在安全、防水的地方保管。请确保这些文件包含您的保险代理人或保险公司的联系方式、洪灾保单副本、您家中或公司内被保险物品的重要收据和证明文件。

如果您需要撤离，请将这些重要文件放入防水包装随身携带。您也可以使用数字和云存储方式保管好您的重要文件，并确保随时可以访问重要信息。

保留重要记录



您可能也想保护其他重要文件，避免因可能发生的洪灾而损坏，其中包括**房产证、股权证明、出生证明、社保卡、护照和保险文件**。请每年检查一次，确保这些文件是最新的，并放在安全、防水的地方保管。



整理清单和证明文件

在发生洪灾之后，尝试重新制作财产目录是件麻烦事。请立即开始将以往的建筑维修收据整理在一起，如果您还购买了个人财产保险，请制作并维护一份个人财产项目清单。请在其中提供尽可能多的信息，以及您的建筑内部/外部和个人财产的照片及视频。

请在您的清单中附上任何相关文件（例如：账单、收据、购买订单）。务必将所有物品和其他重要文件放在一个安全、防水的地方保管。

对于每一项个人财产，请提供：



购买价格



描述



数量



大致使用年限



厂商

可选择性提供的有用详细信息：



购买来源



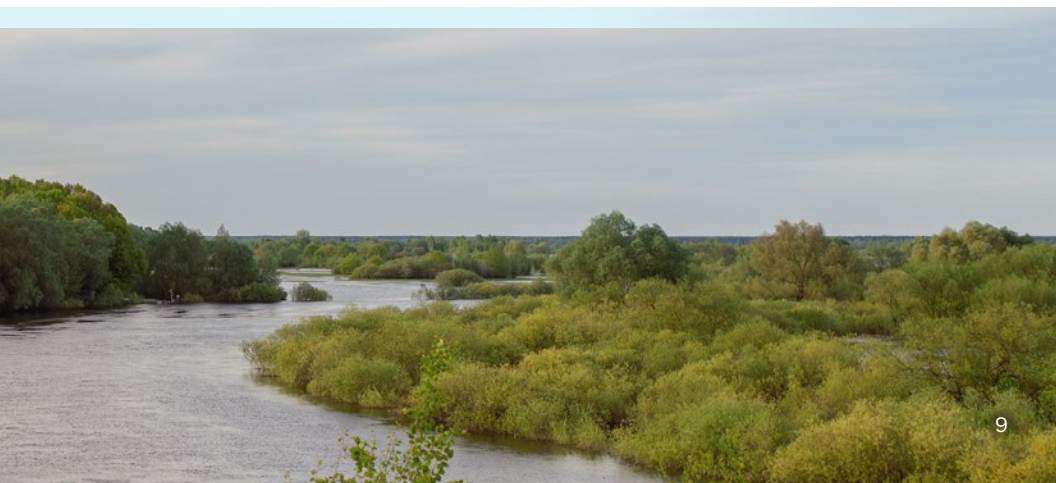
当前替换成类型和质量相似的物品所需的成本



性能



品牌、型号和序列号



在房产内做好应对准备

如果您有时间在洪灾发生之前做好应对准备，请采取以下行动来尽可能减轻对您房产的损害，并帮助您保障安全。



在断路器或保险丝盒处断电，并关闭主燃气阀和水阀，所有这些都可能安装在车库或地下室。



固定住燃油箱，并抬起公用事业装置。



将室外的物品拿进室内或用绳子牢牢固定住（例如：草坪家具、烧烤架等）。



彻底清理排水沟。



如果有可能，将贵重物品、易损坏家居用品和重要文件放在高处，并放入防水包装。



查看存放在地下室的物品。洪灾保单的保险范围仅覆盖地下室中有限的物品，如火炉、洗衣机、烘干机和窗式空调。如果家中其他地方的物品在保险范围内，则移动到地下室存放期间，就不在保险范围内。为了防止出现额外损失，请考虑将贵重物品或必需品移动到您家中有范围更广的保险的区域。有关保险范围的更多信息，请访问 agents.floodsmart.gov/basement-coverage-fact-sheet（仅使用英语）。



清洗浴缸、水槽和带盖的瓶子，并装满干净的饮用水，以防供水受到洪灾污染。



制作一个易于获取的应急包。请访问 ready.gov/zh-hans/kit，了解要包含哪些必需品。

您还可以使用 SFIP 中概述的洪灾损失预防保险，该保险可以为购买物资和人工提供高达 \$1,000 的保额，以保护您的被保险房产免受即将发生的洪灾的破坏。其中可能包括，安装排水泵或购买更多临时沙袋、塑料薄膜和木材。有关洪灾损失预防的更多信息，请访问 agents.floodsmart.gov/flood-loss-avoidance（仅使用英语）。

学习如何保障安全

即将发生洪灾时，**第一条规则**是保障自己和亲人的安全。请听从当地应急人员的指示撤离。

如果洪水涨得太快，无法安全撤离，请移动至您房产的最高楼层。如果最高楼层是阁楼，请考虑在阁楼存放一些工具（如斧头或大锤），以便您凿开屋顶逃到屋顶上。但如果洪灾伴随着大风，阁楼可能不适合避难。仅在必要时逃到屋顶上；到了之后发出求救信号。

出现洪灾征兆时，您也应当避免躲在地下室等地下区域。尽管地下室不会受到强风的影响，但很快就会被水淹没。

阁楼和地下室似乎是较好的选择，但这两个地方都可能阻碍撤离和/或救援工作。

如果您需要待在家中避难并等待救援人员到达，请随身携带手机和应急包。他们可以帮助您与应急服务部通信、随时了解最新情况，并快速拿到关键物资。

如果您在室外，则务必远离地上的电源线或电线，并避免接触洪水。触电是洪灾期间死亡的主要原因，且水可能受到污染或含有危险残渣。

发生洪灾之后

经历洪灾往往让人不知所措。迅速采取行动来将紧迫的需求放在不那么紧急的需求前面，帮助您更快地开始恢复工作，从而重新获得对自己的住房、企业和生活的控制权。

如需获取您的理算员或保险公司可能需要的重要表格的待填写副本，请访问 fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders（仅使用英语）。

回家

如果您被要求撤离，则未经地方政府允许，不得返回您的房产。获准返回您的房产后，即使看似很安全，也要时刻当心。

请牢记以下您回家后应当采取的重要行动：

- 如果听到嘶嘶声或闻到煤气味，请立即从您的房产撤离。在其他地方给您的燃气公司打电话，因为在燃气泄漏的建筑内使用固定电话或手机可能会引起爆炸。
- 关闭断路器和燃气管道。水中带电以及煤气泄漏都非常危险。在电工、水管工或适当的地方官员检查完您的系统之前，请关闭这些系统。
- 在您知道供水是安全的之前，在喝水或用水做饭之前，先将水煮沸五分钟。
- 如果下水道和水管损坏，不得使用马桶或水槽。等您联系水管工来修好后再使用。
- 给任何被水浸坏的食物拍照，包括罐装食品，然后扔掉。



不能待在家中？

如果总统宣布进入灾害应急状态, 您可以使用 **FEMA 的个人援助 (IA, 英文缩写)** 帮助支付额外生活费用 (**ALE, 英文缩写**)。ALE 也是许多房东或租客保单中的一项标准保险范围。其通常覆盖了住宿和餐饮费用, 如酒店住宿或购买食物的费用。但 ALE 不在 NFIP 保险范围内。

请访问 disasterassistance.gov (仅使用英语), 查看您的房产保单, 或联系您的房产保险代表了解更多信息。

采取必要的即时行动

您应当立即采取一些重要行动来启动理赔和恢复流程。

步骤 1

启动理赔

请及时向您的保险代理人或保险公司提交损失通知, 即使您不确定您的损失是否在保险范围内, 或是否高于保单免赔额。所有洪灾保单表格都要求您及时书面通知与洪灾相关的损失。请将该通知提交给您的保险代理人或直接提交给保险公司。务必提供您的保单号。

如果您对提交损失通知有任何疑问, 请联系他们。谨记, 尽管发生洪灾之后, 联系您的保险代理人或保险公司可能很困难, 仍请在发生洪灾之后尽快联系他们, 并报告您的理赔事宜。

请遵循保险公司给出的任何其他指示, 以加快您的恢复进度。请首先访问 agents.floodsmart.gov/ **開始-洪水-保險-索賠**, 阅读 NFIP 如何提起洪水保险索赔传单。

分开财产并给财产拍照

请在发生洪灾之后，立即开展清理工作。您的物品泡在水里越久，损坏的可能性就越大。

请按照保单要求，将损坏的财产与未损坏的财产分开，并尽一切努力保护未损坏的财产。移除浸湿、不可修复的建筑材料和个人财产，避免滋生霉菌和加剧损坏。将您想保留的物品移动到安全、干燥的地方，比如更高的楼层或室外受保护区域。打开门窗，保持通风，并加速干燥。

但在给您的理算员查看损坏的物品之前，除非其危害健康或当地法律有要求，否则不得予以丢弃。如果您必须丢弃损坏的财产，请在处置之前拍摄照片来记录洪灾对这些物品造成的损坏，以证明无法修复。务必保留样本供理算员审查（例如：保留一小块受洪灾破坏的覆盖整个地板的地毯、木地板等）。

谨记，一些受洪灾影响的物品可以清理干净或修复到损失前的状态。如果您认为某件物品可以修复，请予以保留，供理算员检查。您还应当咨询您的理算员或保险公司，了解哪些额外的清理费用和维修服务在您的 SFIP 保险范围内。

在保险范围内的物品的基础清理工作可能包括：

- 抽出未排出的洪水。
- 聘请工人排出或抽出清理废液。
- 处理霉菌。
- 干燥可修复内部房屋基础组成部分。

清除残损物的费用也可能在保险范围内。其中可能包括：

- 移除和处置在保险范围内的财产。
- 移除和处置因洪灾而产生的残损物。

务必要注意，在保险范围内的清理和清除残损物费用仅适用于清除在您的保单保险范围内且受洪灾破坏的物品，并不适用于所有受洪灾破坏的物品。

例如：拆除已安装的墙板不在保险范围内，即使有必要清理房屋基础组成部分（例如：基础墙）。此规定同样适用于建筑周围的植物或树木，即移除这些植物或树木，方便进入房屋基础进行维修并不在保险范围内。

有关这一方面的更多信息，请参阅**第 17** 页标题为“修复与重建”的部分。请参阅您的保单了解更多信息。

步骤
3

记录个人财产损失

请列出损坏的个人财产清单并给这些财产拍摄。购买个人财产保险的房东、租客和企业都必须提供一份损坏的个人财产清单，并在其中提供任何相关细节或文件。

请回到**第 9** 页查看记录中应当包含的内容清单。

步骤
4

记录建筑损坏

请列出您想向理算员证明任何结构可能损坏的区域清单并给这些区域拍照。结构可能损坏的迹象可能包括，明显的裂缝、地板下沉或不平整，以及门窗很难打开。理算员需要开展调查并收集事实，以便保险公司确定洪灾是否是造成这些损坏的直接原因。

请回到**第 6** 页查看在保险范围内的情形，了解理算员可能考虑的因素示例。

知道谁值得信任

您可以期望会有多方人员提供帮助，但要保持警惕，尽量发现潜在欺诈行为。不要害怕索要身份证明。请考虑联系该人的办公室或雇主来核实其身份。

援助来源如下：



政府官员，他们可能会上门检查和评估您的房产；



保险理算员，他们将收集信息、拍摄照片并帮助您填写理赔文书；



承包商，他们能够帮助修复您的房产；以及



非营利组织或志愿者组织，他们可以在清理、食物和经济方面为您提供援助。

信誉良好的来源绝不会要求您付款、提供您的社保号或您的银行账户信息。您也应当警惕被施压来签署一些文件或支付预付款。请访问 agents.floodsmart.gov/ [识别-支持者-洪水-发生后](#)，查看识别洪灾后的援助者传单，进一步了解发生洪灾之后可能有哪些人员上门检查，以及他们应当携带哪些身份证件。



修复与重建

修复洪灾造成的损坏及对建筑开展干燥工作

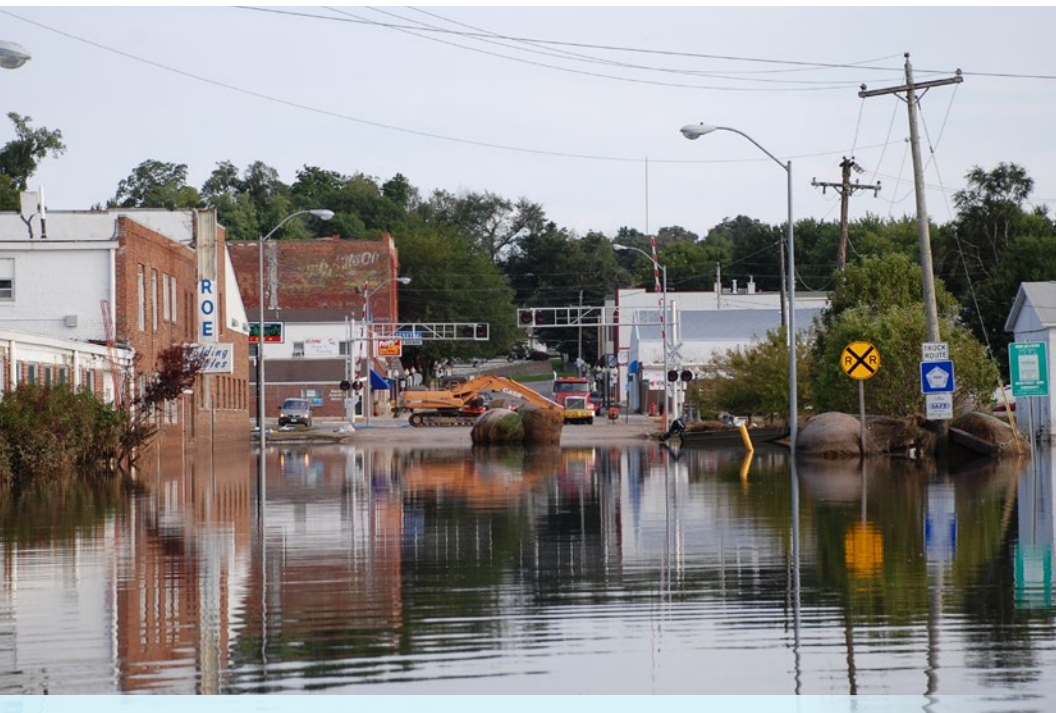
如果建筑的内部生活空间被洪水淹没，在开始修复之前，需要移除浸湿且不可修复的建筑材料，并对建筑开展干燥工作。

迅速采取行动，防止造成额外损坏。立即开始清理流程可以减少家里泡水的时间、限制可能出现的更多损坏，并增加修复材料和个人财产的可能性。这样做还能加快恢复到正常生活。

如有需要，可以聘请修复专家。您可以选择聘请专业的损坏修复公司。他们可以协助清除受洪灾破坏且不可修复的建筑材料；清洁；进行处理，防止滋生霉菌；以及额外对建筑开展干燥工作。

谨记，发生洪灾之后，损坏修复资源可能很紧缺，因此请尽快联系信誉良好的公司。

首先，如果考虑聘请企业或个人，请要求提供资历证明。公司应当持有执照、有担保且接受了培训来开展修复工作。聘请的服务提供者如果不具备资格来修复洪灾造成的损坏，他们可能会就没有用的工作或不适合您所遭受的损失类型的工作收取费用。



然后，通知您聘请的服务提供者 FEMA 要求其提供一份正确填写的干燥工作记录。干燥工作记录可以为损失缓解公司的工作和干燥服务的最终发票提供证明。通常，完成建筑干燥工作所需的时间不超过 72 小时。如果您的干燥工作时间较长，请联系您的理算员。干燥工作完成后，您还需要向理算员发送干燥工作记录以及逐项列出的发票。

最后，确认每天都会进行检查。干燥技术人员应当至少每 24 小时检查一次您的建筑，以记录湿度水平，并确保建筑的干燥工作有效。在这些检查过程中，技术人员可能会在建筑内移动设备来调节气流、拆除特定风扇或搬入其他设备来加速干燥。

请注意，您的保险公司有权审查修复专家出具的证明文件，以确定所执行的工作是否在保险范围内、应当付款且合理。

请了解哪些费用不在保险范围内。可能向您收取，但不在洪灾理赔范围内的常见费用包括：

- 霉菌检测。一般来说，根据 SFIP，霉菌不在保险范围内，该保单不会赔付确定霉菌类型、推荐清除方案或清除霉菌的费用，包括使用高效空气过滤器 (HEPA)。仅清除受洪灾破坏且不可修复的建筑材料，以及施用抗菌剂来防止滋生霉菌在保险范围内。
- 检查污染物。只有在法律要求检测、监测和清理污染物的情况下，其费用才在保险范围内，且仅限于受洪灾破坏的建筑区域。根据理赔要求，报销时需要提供一份要求开展该项工作的命令副本，以及一份相关法律或法令的副本。
- 人工、个人防护、空气过滤器或高效空气过滤器的额外收费。这些收费通常已经在单独的费用项下入账。例如，如果您的发票包含拆除受洪灾破坏的建筑项目的单价，则该单价包含了与人工、材料和设备使用相关的所有收费。
- 工人的食宿费。
- 在工作开始前，在受洪灾破坏的建筑内使用除湿机或鼓风机。在移除、清理受洪灾破坏且不可修复的建筑材料和房产内财产或对其进行处理，以防止滋生霉菌之前，不应使用干燥设备。



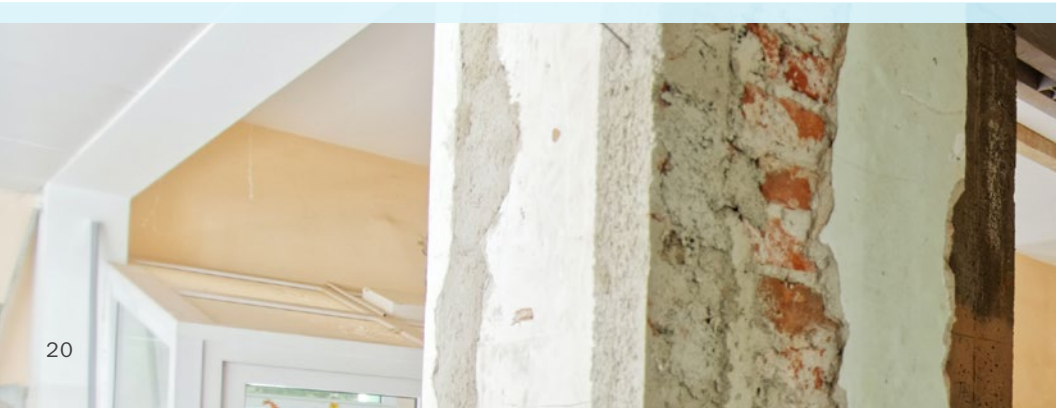
修复承包商和技术人员

在发生洪灾之后，通常都有必要修复建筑。这取决于您想如何开展这些修复工作。您可以自己完成这项工作、通过购买材料和聘用熟练工人完成这项工作来监督修复工作，或聘请修复承包商来监督所有工作。

在思考您的选择时，请考虑：

- 聘请有执照、有担保和有保险的承包商。要求出示证明。
- 请使用当地承包商，即使发生大规模洪灾后资源紧缺。您希望在修复工作完成后，有人能够售后来解决可能出现的任何工艺问题。
- 开始工作前支付一小笔预付款。承包商通常会要求支付一笔金额适当的预付款来购买材料，然后在完工后开具账单。这样对您和承包商都有保障。
- 核对管理费和利润。总承包商将收取管理费和利润，且这些费用将计入总材料和人工成本。

有关发生洪灾之后重建的更多意见和建议，请访问 agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood (仅使用英语)，参阅 NFIP 指南《发生洪灾之后重建更安全、更坚固的房屋》。



基础工作之外

思考缓解措施，以帮助减少或消除日后由洪灾造成的损失。结构性和非结构性缓解措施或调整可能包括：



抬升公用事业装置，如供暖和制冷系统、热水器和配电板；



在地下室或最低架空地板下方的其他全封闭区域开一个泄洪口；



用防洪用品填满地下室；

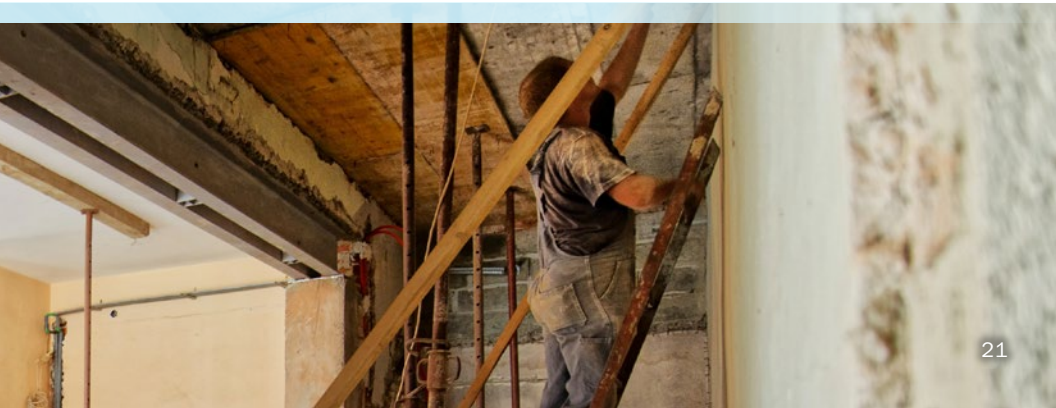


将您的房产抬升到高于社区的基准洪水位（BFE，英文缩写）的位置；和/或



将您的房屋或企业搬迁到高于 BFE 的区域或高风险洪灾区以外的区域。

如需了解有关减灾，以及 FEMA 可以为您的社区提供哪些援助，以防止日后受到洪灾破坏的更多信息，请访问 [fema.gov/grants/mitigation](https://www.fema.gov/grants/mitigation) (仅使用英语)。



处理您的理赔

您提交了洪灾保险理赔后，请与您的理算师合作，确保您的洪灾保险公司拥有足够的资金进行赔付。

通常，您的理算员会在收到您的损失通知后一到两天内联系您。但根据当地情况和洪灾的严重程度，可能需要等待更长时间。您与他们沟通时，您需要安排一个时间让他们上门检查您的财产。

您的理算员将提供一个联系电话号码，并设定一个预期完成理算所需的时间，其中包括准备对修复或更换受洪灾破坏的物品的估算工作。尽管理算员是经验丰富的理赔专业人员，接受过培训，能够注意到您自己未注意到的损坏，您仍应指出您注意到的任何损坏。

您知道吗？



理算流程中的财产检查环节通常是在现场完成。现场理算方便您的理算员全面检查您的财产实物。

您可以选择远程理算，但并非所有理赔都符合资格条件。如果选择远程理算，理算员将引导您完成整个流程。您需要使用联网设备记录洪灾的一般情况、演示洪水是如何进入到建筑内部的、拍摄洪灾对建筑和个人财产造成的损坏，并衡量修复的可能性。您必须能够投入足够的时间来确保进行全方位的检查。

如需了解有关现场理算和远程理算选项的更多信息，请访问 floodsmart.gov/how-do-i-start-my-flood-claim（仅使用英语），然后选择“为您的检查工作做准备”。

在首次上门检查您的财产期间，您的理算员将对洪灾直接造成的损坏进行测量、拍照和记录。这叫作“界定”损失。他们可能会要求您协助完成界定流程，其中可能包括编制一份损坏个人财产目录。

请放心，如果意外遗漏或之后发现任何信息，您可以将这些信息提供给您的理算员或保险公司予以考虑。下一部分“请求额外付款”将对此进行详细讨论。

如果损坏范围非常大，您的理算员可能需要额外上门检查您的财产，或聘请专家来确认损坏原因或最佳修复方法。

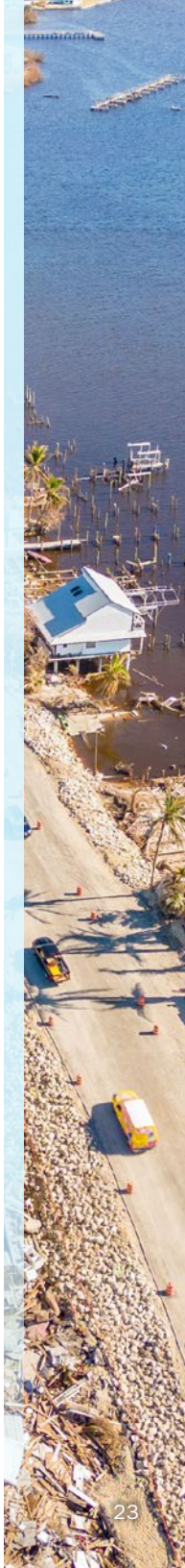
您也可以要求您的理算员支付预付款或部分款项，以便在保险公司全额结算您的理赔之前开始修复工作。您的理算员将协助您完成这一流程。

如果您有抵押贷款，您的抵押贷款公司必须签署所有建筑付款支票，包括您收到的任何预付款。任何预付款都将从您对建筑和个人财产损失（如适用）的理赔总额中扣除。保险公司直接向您支付个人财产预付款。

请求额外付款

在提交理赔和损失证明后，如果您发现被保险的建筑或个人财产有额外损坏、发现估算过程中遗漏了或错认了某个项目，或得知修复在保险范围内的洪灾损失的费用超出了理算员的估算，您可以请求额外付款。

该流程必须在 60 天内或任何批准的延长期限内完成。如果您在上述期限结束请求额外付款，您的保险公司可以要求 FEMA 延长期限，但不能保证成功。





请尽快通知您的理算员或保险公司启动您的请求流程。您必须向您的理算员提交证明文件，包括损失证明和承包商的详细成本估算，以支持该请求。他们可能需要再次上门检查您的住房或企业，以核实新理赔的洪灾损失。

如果您计划自行提交损失证明和证明文件，无需指定理算员协助，请与您的保险公司确认正确的提交地址。如果寄送到错误的地址，相关方可能无法及时收到或根本无法收到，从而让您为获得额外付款所付出的努力都白费。

提交合规成本增加理赔

您的建筑符合建筑规范所需的成本不在您的洪灾保险范围内，但 SFIP 的保险范围 D“合规成本增加”（ICC，英文缩写）规定的成本除外。如果您的社区确定您的住房或企业受到严重破坏，并要求受破坏建筑遵循洪泛区管理法，您有资格提出 ICC 理赔。

如果您的住房或企业受到严重破坏，您的社区将正式发函通知您，并确认您是否必须遵守当地现行有效的洪泛区管理法令或法律。有关宣告受到严重破坏和得到实质性改进的更多信息见下方“深入探讨”部分。



深入探讨

如果将建筑修复到受破坏前状态的成本为市场价值（不包含土地价值）的 50% 或以上，则该建筑被视为**受到严重破坏 (SD, 英文缩写)**。

如果拟议改进工程的成本为该建筑在改进工程“开始施工”之前的市场价值的 50% 或以上，则该建筑被视为**得到实质性改进 (SI, 英文缩写)**。实质性改进不包括出于保障安全生活条件的必要，纠正当地合规官员发现的现有健康、卫生或安全违规行为的项目。

SD 和 SI 房产必须符合当地现行有效的洪泛区管理标准，以减少给生命和财产带来的危险，并防止日后遭遇不幸。

您的理赔代表可以为您提供与 SD/SI 认定相关的其他信息，您也可以访问 agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions（仅使用英语）参阅关于得到实质性改进/受到严重破坏的建筑的常见问题解答资料手册。

如果您享有资格，ICC 保险将提供高达 \$30,000 的保额，以帮助支付为降低日后的洪灾风险而采取的符合条件的缓解措施的费用。符合条件的措施包括，抬升、防洪（有地下室的非住宅和住宅建筑）和拆除。但如果您收到的赔付款已达到最高允许金额，您将无法获得 ICC 上限保额 \$30,000。



下表列出了为保险范围不同和已赔付金额不同的投保人提供的 ICC 保险范围示例：

ICC 情形示例

ICC 已赔付 保险范围	NFIP 上限: 250K 保险范围 A: 200K ICC: \$30K 投保人在 SFIP 住房表格中有 \$200,000 的保险范围 A 保额。即使达到该保险范围 A 保额上限，投保人仍可以获赔 ICC 保额 \$30,000 ，因为总赔付金额低于 NFIP 上限 \$250,000。
ICC 已赔付 保险范围	NFIP 上限: 250K 保险范围 A: 250K, 已赔付 \$220K ICC: \$30K 投保人在 SFIP 住房表格中有 \$250,000 的保险范围 A 保额，且已获得赔付 \$220,000。如果投保人享有资格，其仍可以获赔 \$30,000 。
ICC 已赔付 保险范围	NFIP 上限: 250K 保险范围 A: 250K, 已赔付 \$240K ICC: \$10K 投保人在 SFIP 住房表格中有 \$250,000 的保险范围 A 保额，且已获得赔付 \$240,000。如果投保人享有资格，其仅可以获赔 \$10,000 。
已赔付 保险范围	NFIP 上限: 250K 保险范围 A: 250K, 已赔付 \$250K ICC: \$0K 投保人在 SFIP 住房表格中有 \$250,000 的保险范围 A 保额，且获得的赔付金额已达到保险范围上限。无论投保人是否享有资格， 都无法获得赔付 。

如需申请 ICC 赔付，请在社区通知您的受破坏建筑需要符合规范后立即通知您的洪灾保险公司，并向您的保险公司提供必要的证明文件。您需要签署一份单独的 ICC 损失证明，才能在截止日期前，即社区发函日期后 60 天内，收到付款。完成符合条件的 ICC 理赔工作的期限为发生洪灾之日后六年内。

您的理赔代表可以为您提供有关 ICC 保险范围和理赔流程的其他信息。您也可以访问 floodsmart.gov/increased-cost-compliance-coverage（仅使用英语）。

解决与您的理赔相关的问题

FEMA 鼓励所有对保险理赔有疑问的洪灾保险投保人首先联系他们的理算员或保险公司。您的理算员和保险公司将与您合作解决您的问题。

但如果在此次沟通之后，您仍对保险公司同意赔付您的洪灾相关损失的决定或金额不满意，您有其他选择。

选项

1

提出申诉

在收到保险公司拒绝全部或部分理赔的正式书面信函后，您有权向 FEMA 提出申诉。在申诉流程中，您可以继续与您的洪灾保险公司合作，解决您的理赔问题和任何其他未决问题。

虽然该流程可以帮助您解决理赔问题，但不能为您提供超出洪灾损失发生时有效的 NFIP 保单中包含的保险范围或理赔上限的额外保险范围或理赔上限。

提交申诉信

您必须在洪灾保险公司发出拒绝信之日后 60 天内向 FEMA 提交申诉信。申诉必需的信息可能包括：

- NFIP 保单声明页中列出的详细信息，包括：
 - 保单号；
 - 投保人姓名；以及
 - 房产地址，该地址可能不同于您的邮寄地址。
- 您的首选联系方式。
- 保险公司拒绝全部或部分理赔的信函副本。
- 您的问题的具体细节。

您的 NFIP 保单上显示的指定被保险人或合法代表应当提交申诉信。该代表应明确告知他们与指定被保险人的关系。如需授权他人与 FEMA 就您的理赔进行沟通，您需要采用书面形式。根据法律规定，FEMA 必须首先获得该等授权，以保护您的隐私。

授权代表



如需授权他人代表您，您必须提交证明文件，其中包括您的全名、当前地址、出生日期和地点、您的代表的姓名，以及您的签名。您必须将此文件提交公证人予以公证，或在其中作出以下声明：

*“我明确授权 FEMA 向该第三方代表发布我的记录。我声明上述内容真实无误，若有不实，当以伪证罪论处。签署于 <日期>。
<签名>。”*

请附上与被拒绝项目相关的所有正面文件来支持您的申诉，并邮寄至 **FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010** 或通过电子方式发送至 FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov。请勿发送文件的原件。发送复印件即可，并将原件放在安全的地方保管。FEMA 还提供了一份《NFIP 理赔申诉表》，方便您在线提出申诉。您可以访问 agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal（仅使用英语）获取此表。

FEMA 根据美国邮政邮戳、快递公司揽收日期或数字时间戳来确定您是否在规定期限内提交申诉。

如果 FEMA 需要重新检查您的房产来收集更多信息，其将向您发出重新检查预约请求。FEMA 也可能要求您、您的理算员或理赔审查员提供更多信息。如果 FEMA 要求您提供更多信息，您将有至少 14 个日历日的时间给出答复。未能在 14 个日历日内提供所请求的全部信息可能会导致您的申诉被驳回。

申诉限制

申诉程序提供了一种非对抗性诉前救济，旨在解决理赔问题。FEMA 不能扩大保险范围或免除限制和除外规定。提出申诉并不能免除您的保单中规定的任何要求或延长您的保单中规定的任何期限。

投保人只能使用一种诉前救济，因此如果您提出申诉，您就不能寻求保单中规定的工作评定。如果您寻求工作评定，您就不能提出申诉。因为申诉是诉前救济，所以在就洪灾保险理赔问题对保险公司提起诉讼后，您就不能再提出申诉。在法律的监管和运作下，您的申诉将在提起诉讼后自动终止。

申诉决定

提出合格申诉的投保人将收到 FEMA 的书面决定。投保人的保险公司也将收到该申诉决定的副本。该决定代表了 FEMA 已最终审查您的理赔，该机构不会进行进一步的行政审查。

如果您不认可最终申诉决定，您可以根据联邦法律在发生损失所在地的联邦地区法院提起诉讼，但该等诉讼必须在您的保险公司首次拒绝您的全部或部分理赔之日后一年内提起。即使您的申诉尚未做出决定，您也必须在一年内提起诉讼，因为申诉的存在并不会改变、延长或延缓国会规定的一年诉讼时效。FEMA 隶属于政府行政部门，不能推翻或改变国会规定的诉讼时效。

免责声明：如果联邦法律、法规与本指南中的信息存在不一致，应当以联邦法律、法规为准。

有关洪灾保险理赔申诉的更多信息，请访问 agents.floodsmart.gov/申诉-索赔-情况-说明，参阅 FEMA 洪灾保险索赔上诉资料页。

选项

2

援引工作评定条款

如果您不认可在保险范围内的损失的估算报销金额，您可以行使保单中规定的权利。您的保单列出了此条款的具体规定，但如果您援引此条款，您就不能向 FEMA 提出申诉。

选项

3

提起诉讼

您必须在保险公司书面拒绝全部或部分理赔之日后一年内向发生洪灾损失所在地的联邦地区法院提起诉讼。如果您的保险公司是 FEMA 的 NFIP Direct，则您可以对 FEMA 提起诉讼。对于所有其他保险公司，您必须对洪灾保险公司提起诉讼。因单次洪灾而提交的理赔，无论提交了多少损失证明，都只算作一项。

在向 FEMA 提出申诉后，您仍可以对您的保险公司提起诉讼，但一旦您提起诉讼，您就不能再提出申诉。提出申诉不会延长对保险公司提起诉讼的时效。如果您对诉讼有其他疑问，请咨询您的私人律师。





其他指导与联系方式

如果对洪水风险图和保险有疑问，请联系 FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, 英文缩写) 客户服务中心。请在美国东部时间周一至周五上午 9 点至下午 5 点访问 msc.fema.gov/fmix (仅使用英语) 与专员进行实时对话、发送电子邮件至 FEMA-FMIX@fema.dhs.gov 或致电 **877-336-2627**。

请访问 agents.floodsmart.gov/nfip-answers-to-questions (仅使用英语)，参阅深入详尽的关于 NFIP 的常见问题解答资料手册，其中提供了有关理赔、灾害援助和重建流程的详细信息。

如需获取灾害幸存者可用的经济状况恢复选项清单，请访问 agents.floodsmart.gov/financial-recovery-flooding (仅使用英语)，查看《发生洪灾之后恢复经济状况》。

您的保险公司和代理人也是宝贵的资源。

请访问洪灾保险权益维护工作者办公室 (OFIA, 英文缩写) 网站 fema.gov/flood-insurance/advocate (仅使用英语)，了解有关公平对待投保人和房产所有人的更多信息。





FEMA



1968 年, 国会制定了国家洪灾保险计划 (NFIP, 英文缩写), 旨在通过洪灾管理减少未来洪灾损失, 并借助人代理人和保险公司为公众提供洪灾保险服务。NFIP 由 FEMA 管理。如需了解有关 NFIP 洪灾保险的更多信息, 请致电 **800-621-3362**。

若您使用视频中继服务 (VRS, 英文缩写)、字幕电话服务或其他中继服务, 请向 FEMA 提供此类服务的号码。

如需获取此资源的最新版本, 请访问 agents.floodsmart.gov/理赔-指南。

NFIP Claims Handbook – Simplified Chinese, February 2025
2025 年 2 月 | F-687SC