

向新州墓地与火葬场管理署 (CCNSW) 提出投诉或查询

新州墓地与火葬场管理署的职责

新州墓地与火葬场管理署 (Cemeteries & Crematoria NSW, 简称 CCNSW) 是新南威尔士州政府设立的法定机构, 负责监管新州的墓地与火葬场经营者, 并向公众提供有关土葬以及火葬的信息。CCNSW 的职责是保障所有新州居民都能获得可持续、可负担、尊重他们的文化习俗与信仰要求的土葬或火葬服务, 同时确保经营者以标准贯一、运作透明并且负责任的方式提供各类服务。此外, CCNSW 也能在处理和解决涉及墓地与火葬场的投诉方面发挥作用, 包括与官地、地方政府、民办、教会或社区经营管理的坟场、墓地与火葬场相关的问题。

如果您希望投诉或查询应该怎么办?

首先, 我们建议您与墓地或火葬场经营者直接联系商洽, 尝试解决问题。如果无法圆满解决问题, 或者您对结果不满意, 可以根据纠纷的不同性质, 联系 CCNSW 或新州公平交易署 (NSW Fair Trading) :

- 如果您的投诉涉及墓地与火葬场的管理或维护, 包括购买安葬权 (墓位或骨灰安放位置) 或墓地与火葬场经营者所提供的客户服务, 可以联系 CCNSW。
- 如果您的投诉涉及消费者法律事务, 例如殡葬商未能提供您已支付费用的服务等, 可以联系新州公平交易署。

我们的网站上有一份说明资料, 为您解释墓地经营者与殡葬商的区别, 能够帮助您了解应该向哪个监管机构提出投诉。如果您仍然不能确定, 可以联系 CCNSW (联系详情见下), 我们能够为您提供进一步协助。

如何提出投诉或查询?

您可以通过以下数种方式向 CCNSW 提出投诉或查询:

- 浏览 <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/complaints> 网页
填写并递交一份在线投诉表格
- 浏览 <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/enquiries> 网页
填写并递交一份在线查询表格
- 发送电邮至 ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au
- 致电 02 9842 8473

如果您使用在线表格或电邮方式提出投诉，务必扼要陈述相关问题、指明墓地或火葬场经营商的名称及地址，以及表明您所期望的解决办法与最终结果。这将有助于我们尽快处理您的投诉。

请同时提供所有与投诉或查询相关的文件资料，包括照片、您与经营商之间的往来信函，以及双方为解决问题所作出的尝试。

如果您的投诉与殡葬商所提供的服务有关，可以致电 13 32 20 联系新州公平交易署或通过 <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/help-centre/online-tools/make-a-complaint> 网页在线提出投诉。

联系详情

获取更多信息可以联系：Cemeteries & Crematoria NSW, 4 Parramatta Square, Parramatta, NSW, 2124

邮政信箱：Locked Bag 5022, Parramatta, NSW 2124

电邮信箱：ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

电话：02 9842 8470