

向新州墓地與火葬場管理署 (CCNSW)

提出投訴或查詢

新州墓地與火葬場管理署的職責

新州墓地與火葬場管理署 (Cemeteries & Crematoria NSW，簡稱 CCNSW) 是新南威爾士州政府設立的法定機構，負責監管新州的墓地與火葬場經營商，並向公眾提供有關土葬以及火葬的資訊。CCNSW 的職責是保障所有新州居民都能獲得可持續、可負擔、尊重他們的文化習俗與信仰要求的土葬或火葬服務，同時確保經營商以標準貫一、運作透明並且負責任的方式提供各類服務。此外，CCNSW 也能在處理和解決涉及墓地與火葬場的投訴方面發揮作用，包括與官地、地方政府、私辦、教會或社區經營管理的墳場、墓地與火葬場相關的問題。

如果您希望投訴或查詢應該怎麼辦？

首先，我們建議您與墓地或火葬場經營商直接聯絡商洽，嘗試解決問題。如果無法圓滿解決問題，或者您對結果不滿意，可以根據糾紛的不同性質，聯絡 CCNSW 或新州公平交易署 (NSW Fair Trading)：

- 如果您的投訴涉及墓地與火葬場的管理或維護，包括購買安葬權 (墓位或骨灰安放位置) 或墓地與火葬場經營商所提供的客戶服務，可以聯絡 CCNSW。
- 如果您的投訴涉及消費者法律事務，例如殮葬商未能提供您已支付費用的服務等，可以聯絡新州公平交易署。

我們的網站上有一份說明資料，為您解釋墓地經營商與殮葬商的區別，能夠幫助您瞭解應該向哪個監管機構提出投訴。如果您仍然不能確定，可以聯絡 CCNSW (聯絡詳情見下)，我們能夠為您提供進一步協助。

如何提出投訴或查詢？

您可以透過下列數種方式向 CCNSW 提出投訴或查詢：

- 瀏覽 <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/complaints> 網頁填寫並遞交一份在綫投訴表格
- 瀏覽 <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/enquiries> 網頁填寫並遞交一份在綫查詢表格
- 發送電郵至 ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au
- 致電 02 9842 8473

如果您使用在綫表格或電郵方式提出投訴，務必扼要陳述相關問題、指明墓地或火葬場經營商的名稱及地址，以及表明您所期望的解決辦法與最終結果。這將有助於我們盡快處理您的投訴。

請同時提供所有與投訴或查詢相關的文件資料，包括照片、您與經營商之間的往來信函，以及雙方為解決問題所作出的嘗試。

如果您的投訴與殮葬商所提供的服務有關，可以致電 13 32 20 聯絡新州公平交易署或透過 <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/help-centre/online-tools/make-a-complaint> 網頁在綫提出投訴。

聯絡詳情

獲取更多資訊可以聯絡：Cemeteries & Crematoria NSW, 4 Parramatta Square, Parramatta, NSW, 2124

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

電郵信箱：ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

電話：02 9842 8470