

殡葬商与墓地经营商有何区别？

在新南威尔士州，殡葬商受新州公平交易署 (Fair Trading NSW) 监管，而墓地经营商和火葬场经营商则受新州墓地与火葬场管理署 (Cemeteries & Crematoria NSW, 简称 CCNSW) 监管。

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 (CCNSW) 是新南威尔士州政府设立的法定机构，其职责是：

- 监管并支持新南威尔士州的安葬行业（墓地与火葬场）；
- 向公众提供有关土葬以及火葬的信息。

作为新州安葬行业的监管机构，CCNSW 的权力包括监督本州墓地与火葬场经营商遵纪守法，并在出现违规情况时实施合规执法。

安葬是指将人类遗骸埋葬于地下或安置于陵墓、墓室、墓穴、壁龛或为此目的而设计的其他结构内。

作为《2022 年墓地和火葬场条例》 (Cemeteries and Crematoria Regulation 2022) 的一部分，新州政府已经引进一项安葬行业计划 (Interment Industry Scheme)，旨在保障本州居民获得明确透明、受到尊重并且可以负担的安葬服务（土葬或火葬）。这项提议计划为经营商规定了一系列执照条件，包括清晰明确的消费者合同、客户服务标准、坟场与墓地维护、价格透明化、宗教与文化要求，以及原住民文化与精神信仰要求。

根据安葬行业计划的规定，所有新州墓地与火葬场经营商必须于 2024 年 10 月 1 日之前获得主管部门签发的经营执照。新州殡葬商目前无需注册或持有执照，但是他们必须遵守新州公平交易署的规定，以具体详细和简明易懂的书面方式，向消费者公开提供有关价格、产品以及服务的信息。墓地与火葬场经营商以及殡葬商同时需要达到《2022 年公共卫生条例》 (Public Health Regulation 2022) 规定的一系列公共卫生要求。

殡葬商、墓地经营商或火葬场经营商的不同服务领域

当有亲人去世时，您通常需要两种殡葬服务，以确保遵照逝者的宗教、文化和精神信仰要求，让他们庄严地走完最后一程，得到永久安息。这两种服务分别来自殡葬商和墓地或火葬场经营商。

殡葬商

逝者的家人或许会聘请殡葬商为他们承办追悼会和葬礼。殡葬商：

- 能够就葬礼服务的各个方面提供建议并作出安排，包括安排火葬或土葬；
- 必须按规定在其网站上以及经营场所醒目的位置展示价格明细表。

墓地与火葬场经营商

墓地与火葬场经营商的业务是出售安葬权，即墓位或墓地中安放骨灰的位置。这些可以在一个人过世前（有需要前）或过世后（有需要时）安排。

法律并不强制规定：

- 必须将骨灰安放于墓地内；
- 必须为逝者举行追悼会或葬礼。

请注意，即使决定不举行葬礼，所有人员仍然必须遵守与遗体的护理、保存、转运、土葬或火化相关的法律要求。参阅《2022年公共卫生条例》第8部分

(<https://legacy.legislation.nsw.gov.au/~pdf/view/regulation/2022/502/whole>) 了解详情。

即使不举行葬礼，殡葬商也能够就处理后事为您提供协助服务。

角色和责任

殡葬商	墓地或火葬场经营商
转运及妥善照护遗体	管理墓地或火葬场，包括墓园和纪念花园维护
殡仪服务，包括遗体护理、准备、更衣、入殓（或包裹遗体）	在墓地内选择最合适的墓位或安葬地点
向出生、死亡和婚姻登记处办理死亡登记手续	授予安葬权（购买适当的墓位或骨灰龕位）
申办法律文件，包括死亡证、死因医学证明书以及火葬申请（如适用）	建立与安葬权相关的纪念碑或牌匾
在报纸上发布讣告	挖掘墓穴、入土或安放骨灰
安排葬礼场地	在经营商的教堂或礼堂内举行悼念仪式

殡葬商	墓地或火葬场经营者
为悼念仪式安排个性化服务选项（例如瞻仰遗容、安排棺柩、寿衣或殓衾、仪式程序、鲜花和音乐等）	详细登记墓地或火葬场的所有安葬资料
举行葬礼仪式，或安排宗教领袖、葬礼司仪或其他人主持葬礼	每年向 CCNSW 报告运作详情

如果您与墓地或火葬场经营者发生纠纷并无法解决应该怎么办呢？

联系 CCNSW 并通过以下方式查询或提出投诉：

- 在线：<https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries>
- 电邮：ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au
- 电话：02 9842 8470

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。我们的网站上有一份说明资料，为您解释如何提出投诉，或许对您有进一步帮助。

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