

殮葬商與墓地經營商有何區別？

在新南威爾士州，殮葬商受新州公平交易署 (Fair Trading NSW) 監管，而墓地經營商和火葬場經營商則受新州墓地與火葬場管理署 (Cemeteries & Crematoria NSW，簡稱 CCNSW) 監管。

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 (CCNSW) 是新南威爾士州政府設立的法定機構，其職責是：

- 監管並支持新南威爾士州的安葬行業 (墓地與火葬場)；
- 向公眾提供有關土葬以及火葬的資訊。

作為新州安葬行業的監管機構，CCNSW 的權力包括監督本州墓地與火葬場經營商遵紀守法，並在出現違規情況時實施合規執法。

安葬是指將人類遺骸埋葬於地下或安置於陵墓、墓室、墓穴、壁龕或為此目的而設計的其他結構內。

作為《2022 年墓地和火葬場條例》(Cemeteries and Crematoria Regulation 2022) 的一部份，新州政府已經引進一項安葬行業計劃 (Interment Industry Scheme)，旨在保障本州居民獲得明確透明、受到尊重並且可以負擔的安葬服務 (土葬或火葬)。這項提議計劃為經營商規定了一系列持牌條件，包括清晰明確的消費者合同、客戶服務標準、墳場與墓地維護、價格透明化、宗教與文化要求，以及原住民文化與精神信仰要求。

根據安葬行業計劃的規定，所有新州墓地與火葬場經營商必須於 2024 年 10 月 1 日之前獲得主管部門簽發的經營牌照。新州殮葬商目前無需註冊或持有牌照，但是他們必須遵守新州公平交易署的規定，以具體詳細和簡明易懂的書面方式，向消費者公開提供有關價格、產品以及服務的資訊。墓地與火葬場經營商以及殮葬商同時需要達到《2022 年公共衛生條例》(Public Health Regulation 2022) 規定的一系列公共衛生要求。

殮葬商、墓地經營商或火葬場經營商的不同服務領域

當有親人去世時，您通常需要兩種殯葬服務，以確保遵照逝者的宗教、文化和精神信仰要求，讓他們莊嚴地走完最後一程，得到永久安息。這兩種服務分別來自殮葬商和墓地或火葬場經營商。

殮葬商

逝者的家人或許會聘請殮葬商為他們承辦追悼會和喪禮。殮葬商：

- 能夠就喪禮服務的各個方面提供建議並作出安排，包括安排火葬或土葬；
- 必須按規定在其網站上以及經營場所醒目的位置展示價格明細表。

墓地與火葬場經營商

墓地與火葬場經營商的業務是出售安葬權，即墓位或墓地中安放骨灰的位置。這些可以在一個人過世前（有需要前）或過世後（有需要時）安排。

法律並不強制規定：

- 必須將骨灰安放於墓地內；
- 必須為逝者舉行追悼會或喪禮。

請注意，即使決定不舉行喪禮，所有人員仍然必須遵守與遺體的護理、保存、轉運、土葬或火化相關的法律要求。參閱《2022 年公共衛生條例》第 8 部份

(<https://legacy.legislation.nsw.gov.au/~pdf/view/regulation/2022/502/whole>) 瞭解詳情。

即使不舉行喪禮，殮葬商也能夠就處理後事為您提供協助服務。

角色與責任

殮葬商	墓地或火葬場經營商
轉運及妥善照護遺體	管理墓地或火葬場，包括墓園與紀念花園維護
殯儀服務，包括遺體護理、準備、更衣、入殮（或包裹遺體）	在墓地內選擇最合適的墓位或安葬地點
向出生、死亡和婚姻登記處辦理死亡登記手續	授予安葬權（購買適當的墓位或骨灰龕位）
申辦法律文件，包括死亡證、死因醫學證明書以及火葬申請（如適用）	建立與安葬權相關的紀念碑或牌匾
在報紙上發佈訃告	挖掘墓穴、入土或安放骨灰
安排喪禮場地	在經營商的教堂或禮堂內舉行悼念儀式

殮葬商	墓地或火葬場經營商
為悼念儀式安排個人化服務選項（例如瞻仰遺容、安排棺柩、壽衣或殮衾、儀式程序、鮮花和音樂等）	詳細登記墓地或火葬場的所有安葬資料
舉行喪禮儀式，或安排宗教領袖、喪禮司儀或其他人主持喪禮	每年向 CCNSW 報告運作詳情

如果您與墓地或火葬場經營商發生糾紛並無法解決應該怎麼辦呢？

聯絡 CCNSW 並透過以下方式查詢或提出投訴：

- 在綫：<https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries>
- 電郵：ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au
- 電話：02 9842 8470

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。我們的網站上有一份說明資料，為您解釋如何提出投訴，或許對你有進一步幫助。

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