

為何徵收安葬服務費？

我們每個人在生命的某個階段都需要為自己或離世摯親安排墓地安葬或火葬事務。

如果您此時正在經歷喪親之痛，我們謹向您致以真摯哀悼。

我們如何幫助您

新南威爾士州墓地與火葬場管理處 (Cemeteries & Crematoria NSW – CCNSW) 是本州墓地和火葬場行業的監管機構。

當您做出有關土葬、火葬或骨灰安葬的重要決定時，我們的職責在於確保您作為消費者的權益受到保護，並能獲得高標準的客戶服務。我們致力減少您對目前以及將來發生的各項事務的擔憂。

為了實現這一目標，我們制定了行業標準，並強制要求服務提供商遵守。此外，我們為從業人員提供培訓以及支援，確保服務達到標準，同時監控行業合規情況。

徵收服務費的目的是保護消費者

我們的運作資金來自徵收土葬、火葬和骨灰安葬費用。您可能在墓地、火葬場或殯儀服務提供商的定價表或賬單上看到此項安葬服務費。這是您向殯儀館、墓地或火葬場所支付費用的一部份。

您不需要直接向 CCNSW 付任何費用。

2024-25 年度安葬服務費標準

服務	收費 (不含消費稅)
火葬	\$41
骨灰安葬	\$63
土葬	\$156

我們徵收的安葬服務費將用於加強消費者權益保護工作，並提高整個行業的服務標準。

我們的職責

CCNSW 是一個獨立機構，負責監管墓地和火葬場服務提供商，並為他們提供支援。我們向公眾提供有關土葬和火葬方案選擇的資訊。

我們與行業合作，確保新州所有人都能獲得可持續和可負擔的土葬與火葬服務。這些服務不僅需要尊重文化和信仰習俗，而且其交付方式應該達到統一、透明和盡責的標準。

為能更好地幫助客戶保護他們的利益，我們在以下 5 個方面制定了標準：

- **合同清晰明確**，確保客戶瞭解他們購買的產品和服務。
- **定價清晰明確**，確保客戶能夠方便地對比價格，從而做出知情決定。
- **尊重文化信仰**，包括所有個人和社區的習俗。
- **落實保養工作**，確保墓地的長期安全、無障礙和莊重環境。
- **優質客戶服務**，使之成為這一重要行業的核心價值觀。

所有墓地和火葬場必須達到這些標準。CCNSW 以提供教育與培訓等方式，為殯葬行業提供支援。與此同時，我們負責受理及協助解決客戶投訴，並長期監控行業合規情況。

聯絡我們

如果您對安葬服務費有任何疑問或希望提出意見，可以與我們聯絡。

如果您有任何反饋，或是有涉及墓地或火葬場的表揚或投訴，也可以透過以下方式與我們聯絡。

電話：02 9842 8473

電郵：ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

瀏覽 www.cemeteries.nsw.gov.au，瞭解本處工作的更多資訊。

