

为何征收安葬服务费？

我们每个人在生命的某个阶段都需要为自己或离世亲人安排墓地安葬或火葬事务。

如果您此时正在经历丧亲之痛，我们谨向您致以真挚哀悼。

我们如何帮助您

新南威尔士州墓地与火葬场管理处 (Cemeteries & Crematoria NSW – CCNSW) 是本州墓地和火葬场行业的监管机构。

当您做出有关土葬、火葬或骨灰安葬的重要决定时，我们的职责在于确保您作为消费者的权益受到保护，并能获得高标准的客户服务。我们致力减少您对目前以及将来发生的各项事务的担忧。

为了实现这一目标，我们制定了行业标准，并强制要求服务提供商遵守。此外，我们为从业人员提供培训以及支持，确保服务达到标准，同时监控行业合规情况。

征收服务费的目的是保护消费者

我们的运作资金来自征收土葬、火葬和骨灰安葬费用。您可能在墓地、火葬场或殡仪服务提供商的定价表或账单上看到此项安葬服务费。这是您向殡仪馆、墓地或火葬场所支付费用的一部分。

您不需要直接向 CCNSW 付任何费用。

2024-25 年度安葬服务费标准

服务	收费 (不含消费税)
火葬	\$41
骨灰安葬	\$63
土葬	\$156

我们征收的安葬服务费将用于加强消费者权益保护工作，并提高整个行业的服务标准。

我们的职责

CCNSW 是一个独立机构，负责监管墓地和火葬场服务提供商，并为他们提供支持。我们向公众提供有关土葬和火葬方案选择的信息。

我们与行业合作，确保新州所有人都能获得可持续和可负担的土葬与火葬服务。这些服务不仅需要尊重文化和信仰习俗，而且其交付方式应该达到统一、透明和尽责的标准。

为能更好地帮助客户保护他们的利益，我们在以下 5 个方面制定了标准：

- **合同清晰明确**，确保客户了解他们购买的产品和服务。
- **定价清晰明确**，确保客户能够方便地对比价格，从而做出知情决定。
- **尊重文化信仰**，包括所有个人和社区的习俗。
- **落实保养工作**，确保墓地的长期安全、无障碍和庄重环境。
- **优质客户服务**，使之成为这一重要行业的核心价值观。

所有墓地和火葬场必须达到这些标准。CCNSW 以提供教育与培训等方式，为殡葬行业提供支持。与此同时，我们负责受理及协助解决客户投诉，并长期监控行业合规情况。

联系我们

如果您对安葬服务费有任何疑问或希望提出意见，可以与我们联系。

如果您有任何反馈，或是有涉及墓地或火葬场的表扬或投诉，也可以通过以下方式与我们联系。

电话： 02 9842 8473

电邮： ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

浏览 www.cemeteries.nsw.gov.au 了解本处工作的更多信息。

