

## 投诉解决办法

如果您对墓地或火葬场经营者或丧葬承办人有意见或想投诉，请首先直接与他们联系，并且最好以书面形式进行。

所有经营者和丧葬承办人都应具备一个公开的投诉程序。这通常要求他们在第一时间调查问题并尝试解决问题。

请不要忘记记录您与谁交谈，并保留所有的文件和收据。

无论调查结果如何，您都应收到一份书面回复，解决您的疑虑。如果该回复仍然无法解决问题，根据具体不同的问题，您可以向新州墓地和火葬场管理处 (Cemeteries & Crematoria NSW)、澳大利亚殡葬协会 (Australian Funeral Directors Association, AFDA) 或新州公平交易厅 (NSW Fair Trading) 投诉。

### 新州墓地和火葬场管理处

新州墓地和火葬场管理处可以调查同墓地和火葬场经营者有关的未决投诉。

您的投诉应：

- 包括您的联系方式 (包括接收信件的姓名与地址，如邮寄或电子邮件地址)
- 指明墓地或火葬场经营者
- 扼要陈述问题所在，包括为解决问题已采取的任何措施
- 表明你所期望的结果
- 包括任何相关的附件 (例如您与墓地或火葬场经营者之间的通信副本)。

您可以通过电子邮件或邮寄方式提出投诉：

**电子邮件：** [ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au](mailto:ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au)

**通信地址：** Complaints, Cemeteries & Crematoria NSW, Locked Bag 5123, Parramatta NSW 2124

### 澳大利亚殡葬协会

AFDA 可以调查同该协会成员有关的投诉。

AFDA 投诉程序请参见：

[afda.org.au/about-us/complaints](http://afda.org.au/about-us/complaints)

您也可以通过电话联系 AFDA 全国办公室：03 9859 9966。

### 新州公平交易厅

新州公平交易厅根据《澳大利亚消费者法》 (Australian Consumer Law) 负责处理投诉。公平交易意味着企业应提供：

- 有效、质量合格的商品
- 包含可接受的关怀与技能或技术知识的服务，并采取一切必要措施避免任何损失或损毁。

欲了解更多有关《澳大利亚消费者法》的信息，请访问：[fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

如果您所投诉的丧葬承办人并非 AFDA 成员，请联系新州公平交易厅。

新州公平交易厅为您提供了在线投诉表：[fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

您也可以拨打以下电话联系新州公平交易厅：13 32 20