

投訴解決辦法

如果您對墳場或火葬場經營者或喪葬承辦人有意見或想投訴，請首先直接與他們聯繫，並且最好以書面形式進行。

所有經營者和喪葬承辦人都應有一個公開的投訴程式。這通常要求他們在第一時間調查問題並嘗試解決問題。

請不要忘記記錄您與誰交談，並保留全部的文檔和收據。

無論調查結果如何，您都應收到一份書面回復，解決您的疑慮。如果該回復仍然無法解決問題，根據具體不同的問題，您可以向新州墳場和火葬場管理處、澳大利亞殯葬協會 (Australian Funeral Directors Association, AFDA) 或新州公平交易廳 (NSW Fair Trading) 投訴。

新州墳場和火葬場管理處 (Cemeteries & Crematoria NSW)

新州墳場和火葬場管理處可以調查有關墳場和火葬場經營者的未解決的投訴。

您的投訴應：

- 包括您的聯繫方式 (包括接收信件的姓名與位址，如郵寄或電子郵寄地址)
- 指明墳場或火葬場經營者
- 扼要陳述問題所在，包括為解決問題已採取的任何措施
- 表明你所期望的結果
- 包括任何相關的附件 (例如您與墳場或火葬場經營者之間的通信副本)。

您可以通過電子郵件或郵寄方式提出投訴：

電子郵件：ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

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

澳大利亞殯葬協會

AFDA 可以調查有關該協會成員的投訴。

AFDA 投訴程式請參見：

afda.org.au/about-us/complaints

您也可以通過電話聯繫 AFDA 全國辦公室：
03 9859 9966。

新州公平交易廳

新州公平交易廳根據《澳大利亞消費者法》 (Australian Consumer Law) 負責處理投訴。這要求企業提供：

- 有效、品質合格的商品
- 包含可接受的護理與技能或技術知識的服務，並採取一切必要措施避免任何損失或損毀。

欲瞭解更多有關《澳大利亞消費者法》的資訊，請訪問：fairtrading.nsw.gov.au

如果您所投訴的喪葬承辦人並非 AFDA 成員，請聯繫新州公平交易廳。

新州公平交易廳為您提供了線上投訴表：
fairtrading.nsw.gov.au

您也可以撥打以下電話聯繫新州公平交易廳：
13 32 20.