

本出版物包含截至 5 月 14 日的資訊。
另請關注 nyc.gov/dcwp。

給失去摯愛親友之紐約居民的重要資訊：

COVID-19 期間的喪葬規劃

COVID-19 從根本上改變了我們為摯愛親友弔唁的方式，包括喪葬安排在內。

COVID-19 全市資訊入口網站特提供[喪葬指南](#)。這份特別的出版物中還包含其他重要資訊。

尋找紐約市的喪葬機構

若要尋找喪葬機構，請造訪：

- 紐約州喪葬承辦人協會 (New York State Funeral Directors Association)，網址 nysfda.org
- 紐約州衛生署 (New York State Department of Health)，網址 health.ny.gov

重要訊息：

- 僅限持有執照的喪葬承辦人可以安排往生者的臨終關懷、移柩準備以及下葬或者火化服務。這些喪葬服務包括申請死亡證明、移動遺體、與墓地或火葬場協調，以及將遺體運往墓地或火葬場。
- 喪葬承辦人必須遵守指南規定，以儘可能確保每一個人（包括供工作人員及弔唁者）的安全。這包括每次僅舉辦一場喪禮並限制到場人數（許多喪葬機構為無法親自到場弔唁者提供遠距方案）。此外，許多喪葬機構收到前所未見的申請，因此可能導致延誤喪禮時間。請務必詢問喪葬承辦人預期會發生哪些情況。本市懇請您保持社交距離，切勿群聚。

更新資訊：

- 如果您摯愛親友的遺體保管於**紐約市首席法醫辦公室 (NYC Office of Chief Medical Examiner, OCME)**，OCME 會提供暫時存放服務，直到您能夠進行喪葬安排為止。
- 州長 Andrew M. Cuomo 已簽署一項**行政令**，允許在任一州取得執照的喪葬承辦人於紐約執業，以利處理前所未見的喪葬申請。

如果您需要由本市提供下葬服務，OCME 可協助處理。

OCME 也協助身分不明及/或無人認領之 COVID-19 受害者的協調下葬安排。

如需詳細資訊，請造訪 nyc.gov/ocme。

與喪葬機構配合時

您有權：

- 在透過電話或當面進行安排時，取得一般價格清單。清單中應包含所有商品及服務的價格。許多喪葬機構提供「套裝方案」，但您有權單獨購買各項目。
- 隨時更換喪葬機構。您必須支付已執行且獲您核准之服務的費用。喪葬機構必須允許將遺體轉送至其他喪葬機構，即使您尚未付費。
- 獲取分項列出的服務與商品對帳單（收據），當中列出商品和服務（包括現金墊款項目）、各項的價格以及總費用。

喪葬機構若有下列行為屬於非法：

- 對您施壓，要求您選擇特定商品或服務
- 讓持照喪葬承辦人以外者進行喪禮安排、準備遺體或督導下葬
- 表明或暗示供售的任何商品在任一方面無法滿足需求
- 對任何商品或服務作出錯誤、誤導或未經證實的宣傳
- 索取下列費用：
 - 申請死亡證明或取得醫療診斷書
 - 代表您付款給第三方（「處理費」）
 - 處理您提供的棺木
 - 您並未選擇的任何服務或商品
 - 未結算費用之利息（除非在您決定該安排項目時已瞭解此費用並且此費用在對帳明細中）

投訴

關於喪葬機構收費的投訴：

- 請造訪紐約市消費者和勞工保護部 (Department of Consumer and Worker Protection) 網址 nyc.gov/dcwp 或聯絡 311 提出投訴。

關於墓地或火葬場的投訴：

- 請向紐約州州務廳 (Department of State) 墓地司 (Division of Cemeteries) 提出投訴，網址 dos.ny.gov

關於喪葬機構或喪葬承辦人的投訴：

- 請向紐約州喪葬衛生管理局 (Department of Health Bureau of Funeral Directing) 提出投訴，網址 health.ny.gov

支付喪葬費用

- 如符合資格，可申請喪葬補助。
紐約市低收入戶可能有資格領取最高 \$1,700 美元的財務補助，用於支付過世的紐約市低收入戶親友的喪葬費用。符合資格者的喪葬費用不得超過 \$3,400 美元。您必須在往生者過世之日後的 120 天內提出申請。如需詳細資訊：
 - 請造訪紐約市人力資源管理局 (Human Resources Administration, HRA) 網站 nyc.gov/hra
 - 請撥打 1-929-252-7731

- 如符合資格，可申請退伍軍人喪葬補助。
退伍軍人、現役人員、配偶以及受撫養者可能符合於退伍軍人事務部 (Veterans Affairs, VA) 全國公墓下葬及領取其他福利的資格。如需詳細資訊：
 - 請造訪 va.gov/burials-memorials
 - 請撥打 1-800-827-1000
- 透過電話獲取免費財務諮詢。
請造訪 nyc.gov/TalkMoney 以進行預約。
- 獲取有關遺囑和遺產的免費法律協助。
 - 請致電紐約法律援助機構 (New York Legal Assistance Group, NYLAG) COVID-19 法律資源專線 1-929-356-9582 (週一至週五上午 10 點至下午 1 點)
 - 請造訪 LawHelpNY.org
- 記錄您的花費。
您需要此資訊來報稅。

重要書面資料與通知

取得：

- 彙整重要書面資料**，包括遺囑、壽險保單和股票證書。
- 死亡證明**。喪葬承辦人可以代您申請死亡證明，您亦可自行聯絡紐約市衛生局 (NYC Health Department)：
 - 線上造訪 nyc.gov/health
 - 發送電子郵件至 nycdohvr@health.nyc.gov
 - 請撥打 1-347-396-7962
 - 即時交談請造訪 dohchat.dirad.com/chat (週一至週五上午 9 點至下午 5 點)

通知：

- 摯愛親友的僱主 (若適用)**。
提供往生者的姓名、社會安全號碼、死亡日期、意外或疾病致死、您的姓名及地址。接著，公司就會立即開始處理任何福利應付款項。
- Medicare**，如果您摯愛的親友享有 Medicare 承保：
 - 線上造訪 medicare.gov
 - 請撥打 1-800-633-4227
 提供往生者的姓名、社會安全號碼、死亡日期、意外或疾病致死、您的姓名及地址。
- 社會安全局**：
 - 請撥打 1-800-772-1213 (TTY 請撥打 1-800-325-0778)

您無法在線上回報死亡或申請遺屬福利。

您必須將在親友死亡當月或之後領取的任何福利退還給社會安全局。

額外資源

聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) (也管理喪葬機構)：

- 請造訪 consumer.ftc.gov 獲取**相關資源**，包括**喪葬價格檢核表**及**喪葬用語詞彙表**。
- FTC 也接受有關違反 FTC **喪葬規定**的投訴。FTC 不會調解個別投訴，但若發現違法情事，可以對該公司採取行動。請造訪 consumer.ftc.gov 或撥打 1-877-FTC-HELP (382-4357) (TDD：1-866-653-4261)。

NYC Well (若您需要找人交談，可撥打全天候的保密協助專線)：

- 請撥打 1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355)
- 請傳送簡訊「WELL」至 65173
- 線上交談請造訪 [NYC.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell)

COVID-19 寵物專線 (如果您摯愛的親友有養寵物且您需要協助)：

- 1-877-204-8821 (週一至週五上午 8 點至晚上 8 點)