

《物业管理业主常识手册》

《物业管理业主常识手册》由维州消费者事务署署长批准出版。手册总结了《物业管理法（2006年）》（Owners Corporation Act 2006）赋予居民的权利与义务。

翻译说明

此《手册》译文为简体中文。译文中行业术语使用中国大陆物业常用术语（如业主大会），与其它中文使用地区，如香港、台湾等所用术语不尽相同。原文中有些术语在中文里没有对应词语，对此，译者除尽量准确表达其语义外还将英文原词附后，以方便读者核查。译文如有不当之处，欢迎读者指正。



《物业管理业主常识手册》由 [刘静 | Jing Liu](#) 创作，采用 [知识共享 署名-非商业性使用-相同方式共享 4.0 国际 许可协议](#) 进行许可。

基于 <https://www.consumer.vic.gov.au/library/publications/housing-and-accommodation/owners-corporations/guide-to-owning-managing-and-living-in-an-owners-corporation.pdf> 上的作品创作。

登录维州消费者事务署网站 <https://www.consumer.vic.gov.au> 了解更多关于物业管理的信息，下载英文版请点击[这里](#)。

译者：刘静 | Jing Liu（邮箱：translatorjliu@gmail.com）

目录

声明、版权及出版信息	5
印刷版手册	5
介绍	5
规划住宅区 (Master planned estates)	5
退休村 (Retirement villages)	6
购买物业管理的房产前应该做什么	6
常用术语	6
土地分割平面图 (Plan of Subdivision)	6
地块 (Lots)	6
权利份额和责任份额 (Lot entitlements and lot liabilities)	6
共有部位 (Common Property)	7
多业主大会物业 (Multiple Owners corporation)	7
业主大会公章 (Common seal)	7
业主大会的组建	7
业主大会代码	7
原始业主在业主大会组建中的角色	8
第一次年会	8
业主大会的运营	9
业主大会的分类	9
业主大会运营的层次	10
业主大会的责任	10
物业的维修	11
维修计划	11
共用部位及共用设备设施的升级、翻修和改建	11
房产内部的翻修和装修	11
财务管理	12
财务记录	12
物业费	12
费用拖欠	13
保险和记录	13
保险	13
记录	13
业主名册	13

物业说明书	14
决策	14
决策权限等级	14
业主大会年会	14
议题	15
决议	15
授权	15
会议纪要	15
代理出席	15
委托	15
业主大会特别会议	15
业主大会的组建	16
业主委员会	16
业主委员会委员	16
主席和秘书	16
罢免业主委员会成员	16
业主委员会会议	17
物业管理企业	17
物业管理企业的责任	17
物业管理企业的注册和职业责任保险	18
物业管理企业的解聘	18
规则	18
沟通	19
投诉和纠纷	19
投诉纠纷解决程序	19
向维州消费者事务署投诉	19
维州民事仲裁庭罚款和判决	19
相关部门联络信息	20
澳大利亚税务局 (ATO)	20
维州商业执照管理局 (Business Licensing Authority)	20
维州产权办公室 (Land Channel)	20
维州法律协会 (Law Institute of Victoria)	20
维州房地产中介协会 (Real Estate Institute of Victoria)	20
维州物业管理协会 (Strata Community Australia (Vic))	20

维州民事仲裁庭 (VCAT)	20
当地政府	21
维州消费者事务署	21
翻译及传译服务处	21
文本电话	21

声明、版权及出版信息

此手册用通俗语言表达，尽量不使用法律术语。此手册不能代替《物业管理法（2006年）》（*Owners Corporation Act 2006*）和其它相关法律。

此手册于2014年6月由维多利亚州政府授权并出版。

ISBN: 1 921079 46 0



此手册采用知识共享署名-非商业性使用-相同方式共享 3.0 澳大利亚许可协议（Creative Commons Attribution 3.0 Australia Licence）进行许可。

具体协议可登录 [Creative Commons Australia](http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/) 网站阅读。根据协议，使用此手册内容必须标明原作者“维多利亚州政府”。手册禁止商业性使用。

若需要其它格式版本，请登录[维多利亚州消费者事务署](http://www.consumer.vic.gov.au/)网站或致电 1300 55 81 81。

印刷版手册

此手册电子版可从网站下载。印刷版5本以下可以通过电话预订；5本以上必须书面预订，请传真定单至（03） 8684 6333 或寄信至

Consumer Affairs Victoria

GPO Box 123

Melbourne Victoria 3001

介绍

业主大会管理住宅、商铺、办公楼、工业房产或混合功能的楼宇、小区的共用部位。

公寓、连排别墅、独立单元房等物业的业主，通常是业主大会的成员。从2007年12月31日起，《物业管理法（2006年）》（*Owners Corporation Act 2006*）开始实施，所有“Body Corporate”更名为“Owners Corporation”。这部法典规定了业主大会的权力与义务。

业主大会是土地分割平面图（Plan of Subdivision）在维多利亚州产权办公室（Land Channel）注册时自动形成的。土地分割平面图（Plan of Subdivision）标注了物业管理区域内的共用部位，一般包括花园、通道、墙壁、走道、车道、电梯、大楼门厅、围墙等。图纸上标出的地块可单独出售，称为“Lot”。业主是业主大会成员。一个物业管理区域可有多个业主大会。

业主自动成为业主大会的成员。作为成员，业主对业主大会负有法律和财务上的责任。

业主即使不使用共用设备、设施，也不能免除物业费的缴纳。

规划住宅区（Master planned estates）

一些新住宅区，尤其是那些建有私有游泳池、网球场、高尔夫球场、健身房的新住宅区，现在也成立了业主大会。有些业主大会还要维护住宅区内的公园和湿地。

退休村（Retirement villages）

很多以退休人员为主的居民小区，也有业主大会。在分契式所有权（Strata Title）的“退休村”里，业主自动成为业主大会的成员。他们有权利参加业主大会的会议并入选委员会。

若需了解有关退休村的更多信息，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

购买物业管理的房产前应该做什么

购买此类房产前要获取物业说明书（Owners Corporation Certificate）并查阅业主大会保存的业主名册。这些文件会提供所出售房产的重要信息，如物业费数额、权利份额和责任份额的分配明细以及是否有其他法律责任等。

《土地出售法（1962年）》（*Sale of Land Act 1962*）第32条规定，若所售房产是物业管理区域的一部分，在卖方出具的《第32条声明》中必须包括物业说明书（Owners Corporation Certificate）。《第32条声明》含有卖方必须提供给买方的信息，包括产权所受限制（如涉及此房产的契约和地役权），相关开销（如市政费）和其它相关通知（如强制性收购通知）等。

卖方必须保证《第32条声明》中含有此说明书。买方也可向业主大会购买此说明书。

若需要相关表格或物业管理企业信息，请登录维多利亚州消费者事务署网站[业主大会网页](#)。

常用术语

土地分割平面图（Plan of Subdivision）

土地分割平面图标注物业管理区域内土地划分的所有地块，称为“（Lot）”。地块可以单独出售。土地分割平面图要在维州产权办公室（Land Channel）注册，如果有共用部位，则自动形成业主大会。

土地分割平面图明确土地、建筑和空间的所有权，标注私有地块、共用部位和每个地块业主的投票权及费用缴纳所占的份额。

维州产权办公室（Land Channel）接受图纸注册并为所成立的每一个业主大会分配一个独有的代码。

地块（Lots）

一个地块是土地分割平面图上的一部分土地、建筑或空间，地块可以单独出售。严格来说，地块是共用部位、道路、保留地以外的土地、建筑或空间，包括附属地块如车位、储藏间等。

权利份额和责任份额（Lot entitlements and lot liabilities）

每个地块的权利份额和责任份额在土地分割平面图的明细中列出。

权利份额指业主所拥有共有部位的产权及投票权份额，责任份额指业主所需缴纳物业费和维修资金的份额。

权利份额和责任份额由开发商在设计规划项目时确定。

共有部位（Common Property）

共有部位包括土地分割平面图上不属于任何一个地块的土地、建筑和空间，一般是花园、通道、墙壁、走道、车道、楼梯、电梯、大楼门厅、围墙等。共有部位由全体业主以“按份分权共有（tenants-in-common）”的形式共同拥有。

房屋内的地面覆盖物和固定设备设施，通常为房屋业主所有。

多业主大会物业（Multiple Owners corporation）

一个物业管理区域有多个业主大会的形式，常见于既有民用住宅，又有非民用房产的大型建筑、高层楼宇或商用物业中。有多个业主大会的物业，其中有一个负责管理全部共有部位的“统管业主大会（Unlimited Owners Corporation）”和一个或多个仅负责管理部分共有部位的“从属业主大会（Limited Owners Corporation）”。

这些业主大会赋予不同业主群体不同区域的使用权和责任。

比如，一位业主购买了高层建筑中的地面层公寓，产权包括车位，这位业主是统管业主大会的成员，也或许是只负责车位的从属业主大会的一员，但或许并不是负责电梯的从属业主大会的一员。

当房产属于不同业主大会时，业主一定要了解属于哪几个业主大会。

业主大会公章（Common seal）

业主大会必须有公章。公章可从文具店定制。公章上必须要有业主大会的名称和代码。公章可代表业主大会的签名。

物业说明书（Owners Corporation Certificate）必须加盖公章才有效。

业主大会通过决议而形成的文件，如签订服务合同、制定附加规则、任命物业管理企业等，必须加盖公章。使用公章必须有两名见证人（可以是业主、物业管理员或主席）。滥用公章会导致严重的财务和法律后果。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

业主大会的组建

业主大会代码

业主大会的代码与土地分割平面图的代码相同，由维多利亚州产权办公室（Land Channel）分配。详情请见后面的

相关部门联络信息。

原始业主在业主大会组建中的角色

原始业主（一般为开发商）应该在土地分割平面图注册的六个月内召集首次业主大会会议。

原始业主通常是此阶段的唯一业主。

在首次业主大会会议上，原始业主或注册申请人必须将以下资料交付业主大会（这些资料通常由物业管理企业代业主大会接收并保管）：

- 业主名册；
- 土地分割平面图副本；
- 建筑图纸和建筑合同副本；
- 维修计划；
- 《物业管理法（2006年）》（*Owners Corporation Act 2006*）、《物业管理条例（2007年）》（*Owners Corporation Regulations 2007*）、《土地分割法（1988年）》（*Subdivision Act 1988*）、《土地分割程序条例（2000年）》（*Subdivision (Procedure) Regulations 2000*）的副本；
- 业主大会签订的合同、租约、许可等；
- 与业主大会相关的保单；
- 提供保证或担保的公司、技术工人、服务供应商名单；
- 用于保存业主大会会议纪要、帐目及其它记录的簿册；
- 代业主大会所付的账单或付款记录；
- 业主大会公章；
- 注册的规则。

第一次年会

为组建业主大会，必须召开一次全体业主参加的会议。

依法召开的首次业主大会会议，可视为业主大会的第一次年会。

若原始业主没有召集会议或已有业主大会需要重新组建，拥有 25%以上权利份额的业主可以提议召开第一次年会。

业主还可以向维州民事仲裁庭提出申请，要求仲裁庭强令业主大会召开年会。

会议通知必须在会议 14 天前送出，通知必须包括以下内容：

- 会议的日期、时间和地点；
- 需要特别决议和一致决议的具体提议；
- 包括收入、支出、资产及负债情况等信息的财务报告；
- 建议预算；
- 业主可以指定代理人的说明；
- 待议事项 —— 包括以下内容：
 - 选举委员会（13 个地块或以上业主大会必须选举）；
 - 选举主席和秘书；
 - 任命物业管理企业；
 - 签发授权书（如需授权给物业管理员、业主委员会、主席或秘书）；

- 是否需要税务注册 —— 业主大会或许需要澳大利亚商家注册号（ABN）和税号（TFN）；
- 通知产权办公室（Land Channel）业主大会联系方式变更情况；
- 保险详情；
- 额外保险，如保护业主委员会任职者的责任险；
- 开立业主大会银行账户；
- 保存记录的方式；
- 若尚未安装业主大会信箱及标识，则讨论安装事宜；
- 《建筑法规（2006年）》（*Building Regulations 2006*）规定的建筑审查资料，包括冷却塔的注册等；
- 防火安全和职业健康安全的评估；
- 下一财政年度的预算；
- 审议财务报告；
- 物业费详情；
- 制定业主大会规则（包括解决纠纷的程序等）并注册；
- 审议其它报告（第一次年会或许没有任何报告）。

通知必须递交或邮寄给全体业主，也可通过传真、电邮或以其它电子方式送达。

若重新组建业主大会，建议阅读最初组建时的文件。文件可从原始业主、现有业主处或产权办公室获取。

第一次年会之后

业主大会组建之后，或许要开立银行账户或投保。此时需要提供业主大会为合法实体的文件证据，如：

- 《土地分割法（1988年）》（*Subdivision Act 1988*）第28条规定的注册声明。
- 土地分割平面图副本。
- 会议纪要中有关开立银行账户或投保的决议。

业主大会的运营

业主大会的分类

根据规模大小，业主大会会有不同等级的责任和义务。

只有两个地块的业主大会，可以免除其它业主大会应负的法律义务，如：

- 向业主发送缴费通知；
- 制定会议和做决定的程序；
- 保存业主名册；
- 为业主大会投保。

100 个地块以上或年收费在\$200,000 以上的业主大会，为限定业主大会 (Restricted Owners Corporation)。限定业主大会有以下附加责任：

- 制定维修计划；
- 每年进行财务审计；
- 每 5 年评估建筑保险的保额。

业主大会运营的层次

业主大会在四个层次上运营：

1. 业主大会——由全体业主组成；
2. 业主委员会——由选举出的业主或业主代理人组成；
3. 得到业主大会授权的代理人（如物业管理员、主席、秘书、业主或业主大会的雇员）；
4. 得到业主委员会授权的代理人（委员会可以授权给业主、物业管理员或业主委员会成员）。

所有业主委员会成员及授权代理人必须诚实守信，在代替业主大会履行职责和使用权利时必须审慎。

业主大会的责任

业主大会的责任有：

- 管理共用部位；
- 管理共用部位、固定设备设施的维修；
- 投保或续保；
- 向业主收费以履行财务责任；
- 提供财务报告，保存财务记录；
- 在需要时提供物业说明书；
- 保存业主名册；
- 订立纠纷协调程序；
- 履行《物业管理法（2006 年）》（*Owners Corporation Act 2006*）、《物业管理条例（2007 年）》（*Owners Corporation Regulations 2007*）、业主大会规则和其它相关法律法规规定的职责、责任；
- 遵守《物业管理法（2006 年）》（*Owners Corporation Act 2006*）、业主大会条例和规则。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

物业的维修

维修计划

业主大会的维修计划必须包括以下内容：

- 今后 10 年需要维修或更新的主要资产；
- 这些资产的现有状况；
- 需要维修或更新的时间；
- 维修或更新的预计费用；
- 维修或更新后资产的预计使用年限。

限定业主大会（Restricted Owners Corporation）必须制定维修计划。其它业主大会可自愿。为有利于资产管理，维州消费者事务署建议所有业主大会均制定维修计划。

有维修计划的业主大会必须征收维修资金来执行计划，并在每年年会上汇报计划的执行和资金的使用情况。

共用部位及共用设备设施的升级、翻修和改建

对共用部位外观有重大改变的维修项目，需要在维修计划中列出，或由全会上的特别决议决定。

此外，如有以下情况，对共用部位及设施的升级、翻修和改建也需要特别决议：

- 预计维修费超过年度总物业费的 2 倍；
- 工程需要规划许可或建筑许可。

防止重大损失、危害的紧急工程，不需要特别决议，但这仅限于保护人身安全和建筑安全的工程。

房产内部的翻修和装修

业主有权按自己意愿对其房产内部进行翻修或装修。若工程需要当地政府颁发的规划许可或建筑许可，业主必须通知业主大会。

业主必须保持房产外部处于良好状态，其房产外部状态不能影响其他业主使用他们的房产和共用部位。如果业主未能做到，业主大会可以采取书面通知的形式，向业主提出明确的整改要求。

如果业主在接到通知 28 天内仍未行动，业主大会可以不经业主同意，组织人员维修，并向业主收取维修费用。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

财务管理

若业主大会财务管理不善，业主可能会有遭受财产损失或承担法律风险的风险。

业主大会对代其行使权利的被授权人（如专业物业管理员或业主委员会成员）的行为负责。业主大会可以通过增收物业费的形式让业主承担所造成的财产损失。对由业主大会及其被授权人的不当行为所造成的损失，业主要承担的财产损失或法律责任没有规定上限。

业主大会应聘请专业人士负责管理其财务。业主大会会有以下财务方面的权力：

- 决定用于负担管理、维修和保险费用的物业费数额；
- 有额外花销时征收特别物业费；
- 借贷；
- 投资；
- 追收欠款；
- 收取欠款利息；
- 管理银行账户。

财务记录

业主大会必须保存财务记录，包括：

- 保存所有收入、支出、资产、负债等记录；
- 确保财务状况真实并向业主汇报；
- 应澳大利亚税务局（ATO）要求，为解释收入税和商品及服务税（GST），要保存所有财务往来记录。

财务记录可以是纸媒或电子形式。[税务局](#)网站上可获取免费电子记录系统。

财务记录必须安全保存。

维州消费者事务署建议所有业主大会每年审查财务记录。限定业主大会必须每年审查财务记录。

物业费

业主大会可以决定年度物业费和特别物业费数额。

年度物业费用以担负管理、维修、保险以及定期服务的费用。每个业主根据责任份额交付年度总物业费相应的部分。

特别物业费用于额外或意外支出，如紧急维修、应诉法律费用等。每个业主也是根据责任份额交付特别总物业费相应的部分。如维修仅使一户或几户受益，特别物业费可由受益业主支付，受益多者多付。

受益原则的费用分配不一定要求精确，费用的计算只需合理即可。

有些情况下，受益原则会以责任份额来计算费用，例如：

- 由年度物业费支付部分工程费用，不足部分由特别物业费承担。责任份额高的受益业主由于已经支付了高于他人的年度物业费，所以，其受益部分应付费用可用其所缴物业费高出的部分相抵。
- 工程只会直接使部分业主受益，但会间接使其他业主受益，例如提高整幢楼的价值，或可减少被起诉的可能性，这种情况可以依据所有业主的责任份额分摊费用。

如果提议的特别物业费高于年度物业费的 2 倍，则必须通过特别决议来决定。特别决议需要有 75% 以上业主或拥有 75% 以上权利份额的业主支持。

费用拖欠

欠费业主在会议上没有普通决议的表决权。业主大会可在年会上通过决议，对欠费业主收取惩罚性利息（利率有关法律规定，在[司法部](#)网站上有登载）。

业主大会或其物业管理企业不能向欠费业主收取其它费用，比如“行政费”等。然而，业主大会可以采取法律手段，通过维州民事仲裁庭（VCAT）或治安法庭（Magistrates' Court）追缴欠费。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

保险和记录

保险

业主大会必须为土地分割平面图上标示的所有建筑投保，保险范围必须包括所有建筑的重建和共用部位的意外损失。保险还必须包括与他人（指业主大会及业主之外的人）共享的设施，比如燃气、电力、自来水和数据服务的管道、线路。

业主大会还必须有不低于 \$10,000,000 保额的公共责任保险。

只有两个地块的业主大会可免除以上这些责任。

限定业主大会必须每 5 年对建筑保额进行评估。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

记录

《物业管理法（2006 年）》（Owners Corporation Act 2006）和其它法律如联邦税法规定，业主大会必须保存诸如财务记录、选票及投票结果等管理资料。

业主名册

除两个地块的业主大会以外，所有业主大会必须建立业主名册，用以记录业主变更、业主联系地址变更等信息。名册必须能够供业主或其被授权人免费查阅，但物业管理企业可以收取监督查阅的费用。

业主大会必须向要求查阅名册者提供副本，并可以根据情况向查阅人收取合理费用。

物业说明书

收到书面申请后（申请表格可从维州消费者事务署的网站下载），业主大会必须在 10 个工作日内提供物业说明书。业主大会可收取提供说明书的费用，但收费不能超过维州消费者事务署规定的最高限额。

说明书必须提供规定的信息及相关附件，包括所在季度或年度物业费数额和业主大会规则。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

决策

业主大会以业主表决的形式做决定或通过决议。决议分三种，为普通决议、特别决议和一致决议。三种决议所需的支持率不同（请参考后面[决议](#)部分）。

票数根据业主拥有的地块数或权利份额来计算，而不是参加表决的人数。

决议可以由以下方式通过：

- 业主大会会议上表决或书面投票；
- 业主委员会会议表决或书面投票；
- 被授权人决定。

只需普通决议并且不需在全体会议上表决的事宜，可以授权决定。

决策权限等级

业主大会（全体业主）

- 控制所有决策权；
- 13 个地块及以上的业主大会必须在年会上选举业主委员会；
- 可以授权，但仅限于只需普通决议并且不需在业主大会会议上表决的事宜；
- 可以否决以前所做的决定。

业主委员会

- 除需要特别决议或一致决议的事项外，可代业主大会做决定；
- 不能否决业主大会以前所做决定；
- 若规则允许可任命下属委员会。

被授权人

- 决定只需要普通决议并且不需在全体会议上表决的事宜；
- 不能否决业主大会或业主委员会的决定。

业主大会年会

业主大会若在一个财政年度中有财务收支，则必须召开全体业主会，这称为“年度全体会议”（年会）。

年会是业主们讨论关心的物业管理问题，选举下一届业主委员会的主要机会。

召开年会的书面通知必须在会议召开的 14 天之前提供给全体业主。

两届年会之间的间隔不得超过 15 个月。

议题

业主、委员会委员、物业管理员必须提供会议议题，即列明年会上需要讨论的事情。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

决议

不同级别的决议需要的赞成票比例不同：

- 普通决议，需要 50% 以上的业主同意。
- 特别决议，需要 75% 以上的业主同意。
- 一致决议，需要全体业主同意。

授权

业主大会可授权业主委员会主席、秘书、物业管理员或业主委员会，代其对于日常事务做决定而不需召开全体业主会议。

有些权力，业主大会不可授予他人，这包括需要一致决议、特别决议和普通决议的所有事项。

会议纪要

业主大会必须保存所有会议的会议纪要并随时接受查阅。会议纪要必须包括的内容可参考[维多利亚州消费者事务署](#)的网站。

代理出席

如果业主不能亲自出席年会，可指定其他人代其出席并代其投票。强行要求业主的授权是违法行为。

委托

委托书授权的受委托人，可代业主在全体会议上表决或投票。

受委托人如果是业主家庭成员，只能代表一个地块的业主表决。强行要求业主的委托是违法行为。

业主大会特别会议

年会以外的所有业主大会会议都称为特别会议。特别会议可由物业管理员、主席或秘书召集，如果一位业主能得到 25% 以上权利份额业主的提名，也可以召集。

业主大会的组建

业主大会必须在维州产权办公室（Land Channel）注册后六个月内召开首次业主大会会议（可视为第一次年会）。如果首次业主大会会议未能如期召开，拥有 25% 权利份额以上的业主可以召集会议，或者业主们可向维多利亚民事仲裁庭提出申请，要求仲裁庭强令业主大会召开年会。

第一次年会之后，业主大会只须在有财务收支的“财政年度”召开年会。

如需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站[业主大会](#)网页。

业主委员会

有 13 个地块及以上业主的业主大会必须在每个年会上选举业主委员会；13 个地块以下的业主的业主大会可以自愿选举业主委员会。

业主委员会委员

业主委员会必须由 3~12 名委员组成。委员必须是业主或业主的代理人。每个地块只能有一名委员。委员任期至下一届业主委员会选举。

主席和秘书

业主委员会必须在年会上选举主席和秘书。主席和秘书的选举由普通决议决定。若未选举主席和秘书，则意味着委员会及其决定可能不合法。

业主委员会的主席和秘书同时是业主大会的主席和秘书。

主席的主要职责是主持所有会议并保证会议上的讨论公正、公开以及会议遵循议程并达成决议。

秘书的主要职责是组织会议和管理信函。

主席和秘书的职位只能在全体会议上由多数票解聘。解聘主席或秘书职位不影响其委员身份。

如果业主大会没有选举业主委员会，则必须选举主席，可以选举秘书。如未选举主席则意味着业主委员会会议的召开可能不合法，其决议无效。如未选举秘书则秘书的职责可由主席或物业管理员代为行使。

罢免业主委员会成员

业主们可在业主大会会议上通过普通决议罢免业主委员会或委员会成员。

如果委员会有临时空缺，其他委员会成员可邀请一位业主或业主代理人加入。

如果委员会已经有三名以上成员，空缺可不必填补。

业主委员会会议

法定人数

会议法定人数指会议合法召开所需的最少人数。业主委员会会议的法定人数是成员人数的一半。不够法定人数时委员会只能通过临时决议。

程序

业主委员会会议可由业主大会、业主委员会、主席、秘书或授权的物业管理员召集。

委员会的决定可通过举手或投票来表决。

会议纪要

业主委员会必须保存每次会议的真实、准确的纪要。会议纪要的内容包括会议的时间、地点、出席人员名单、列席人员名单和所有决议。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

物业管理企业

多数业主大会聘请专业的物业管理企业管理财务、保险、运营、会议、维修等等。

业主大会可任命物业管理企业，并赋予其业主大会授权的权力（处理只需普通决议且不需在业主大会会议上决定的事情）。业主大会通常通过签订合同或授权文书授权给物业管理企业，这样物业管理员才能代表业主大会做决定。合同必须是书面形式。

业主大会也可以由业主大会授权的业主代表或业主委员会义务管理。

物业管理企业的责任

所有专业的物业管理企业必须：

- 在维州商业执照管理局注册；
- 通过签订书面合同、授权文书来接受任命；
- 作事诚实、守信；
- 购买职业责任保险；
- 将其管理下所有业主大会的资金存入信托账户中，或为所管理的每个业主大会单独开户；
- 若使用信托账户，应为每个业主大会单独核算；
- 在每年年会上汇报财务状况；
- 在委员会要求时汇报财务状况；
- 每年向维州商业执照管理局上交年度注册费缴纳声明。

物业管理企业的注册和职业责任保险

收取管理费的个体经营者或公司必须注册并购买职业责任保险。物业管理公司雇用的员工不需单独注册。

年龄在 18 岁以下，或有过破产记录，或没有职业责任保险的人，不能做为个体经营者或物业管理公司的董事注册。

注册情况可在维州商业执照管理局的公开名录中查询。名录还包括对物业管理企业做出的法庭指令。

物业管理企业的解聘

业主大会可通过不再续签合同的方式解聘物业管理企业。

在合同到期之前解聘物业管理企业可能导致严重法律后果。

解聘物业管理企业的方式如下：

- 业主大会组织召开全体会议或组织全体业主用邮件或电子形式投票，来通过解聘物业管理企业的决议。或者，被授权人可在不通知全体业主的情况下解聘物业管理企业。
- 业主大会可根据合同中终止解聘条款行事。
- 业主大会可向维州民事仲裁庭提出申请，由仲裁庭依法指令终止管理合同。

一旦任命终止，物业管理企业必须在 28 天内将所有资金和记录交还业主大会。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

规则

所有业主大会都要制定关于控制、管理、使用或享受共用部位的规则。这些规则包括一些日常事项如停车、豢养宠物、噪音问题等等。

如果业主大会不制定自己的规则，《物业管理条例（2007 年）》设定的准则自动成为业主大会的规则。

规则必须在维州产权办公室（Land Channel）注册，未经注册的规则无效，不能执行。在规则未注册的情况下，“准则”为业主大会规则。

所有业主和租客在入住前必须收到规则副本。

业主大会可向维州民事仲裁庭提出执行规则的申请。仲裁庭可对违反规则的个人、公司、团体予以罚款。

业主大会可制定以下方面的规则：

- 健康与安全；
- 业主委员会与下属委员会；
- 管理运营；
- 共用部位的使用；
- 私有物业的使用和装修、维修；

- 私有物业的设计；
- 居民行为；
- 纠纷的解决；
- 通知与文件；
- 公章的使用。

沟通

所有业主大会必须设置信箱并配设标识，注明联络方式。

业主大会应对业主如何与业主大会进行日常沟通做出相关规定。此规定应为规则的一部分，可具体指定业主与主席、秘书、物业管理员联系的时间、方式，以及紧急情况的处理办法。此规定应送达所有新业主和新租客，或在告示栏中公布。

若需要更多信息或相关表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站。

投诉和纠纷

向业主大会投诉必须使用指定表格。业主大会可以处理投诉，但必须书面告知投诉人业主大会所做决定及其原因。

《物业管理法（2006年）》（Owners Corporation Act 2006）规定了业主大会解决纠纷的办法，可以分三步：

- 内部解决；
- 通过维州消费者事务署调解；
- 申请由维州民事仲裁庭裁决。

业主大会必须制定内部纠纷解决程序来处理投诉、违规事件及其它纠纷。申请仲裁庭裁决前必须先使用内部程序。

投诉纠纷解决程序

业主大会可制定自己的纠纷解决程序，该程序不能违反其它相关法律法规，而且必须在维州产权办公室（Land Channel）注册。

若业主大会没有自己制定的程序规则，法律“准则”自动成为业主大会规则。

向维州消费者事务署投诉

收到投诉后，事务署决定是否通过调解解决纠纷。调解在自愿基础上由双方或多方协商并达成共识，这样可以避免走法律程序。事务署只能在所有方同意之后才能进行调解。

维州消费者事务署建议在向事务署投诉前先试着内部解决。

维州民事仲裁庭罚款和判决

维州民事仲裁庭可对违规方进行罚款，或颁布其它指令。

若需要更多信息或表格，请登录[维多利亚州消费者事务署](#)网站[业主大会](#)网页。

相关部门联络信息

澳大利亚税务局（ATO）

电话：13 28 66

网站：[Australian Taxation Office website](#)

维州商业执照管理局（Business Licensing Authority）

电话：1300 13 54 52

网站：[Business Licensing Authority website](#)

维州产权办公室（Land Channel）

地址：570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

电话：136 186

网站：[Land Victoria website](#)

维州法律协会（Law Institute of Victoria）

地址：470 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

电话：03 9607 9311

网站：[Law Institute of Victoria website](#)

维州房地产中介协会（Real Estate Institute of Victoria）

地址：335 Camberwell Road, Camberwell Victoria 3124

电话：03 9205 6666

网站：[Real Estate Institute of Victoria website](#)

维州物业管理协会（Strata Community Australia（Vic））

地址：Suite 106/134-136 Cambridge Street, Collingwood Victoria 3066

电话：03 9416 4688

网站：[Strata Community Australia website](#)

维州民事仲裁庭（VCAT）

地址：55 King Street, Melbourne Victoria 3000

网站: [Victorian Civil and Administrative Tribunal website](#)

当地政府

当地政府的联系方式可以在网上查找, 或参见您的缴费通知。

维州消费者事务署

网站: [Consumer Affairs Victoria website](#)

电话: 1300 55 81 81 (local call charge)

[Facebook page of Consumer Affairs Victoria](#)

[Twitter page of Consumer Affairs Victoria](#)

[YouTube page of Consumer Affairs Victoria](#)

维州消费者事务署在 Ballarat, Bendigo, Broadmeadows, Dandenong, Geelong, Mildura, Morwell, Wangaratta 和 Warrnambool 设有办公室并有流动工作站不定期访问边远社区。

翻译及传译服务处

电话: **13 14 50**

文本电话

使用文本电话或调制解调器请先拨打 National Relay Services (NRS) 133 677, 然后转 1300 55 81 81.

使用语音电话或语音中继请先拨打 1300 555 727, 再转 1300 55 81 81.