

投诉与争议解决流程

SCA (Vic) 为会员制机构，主要职责是提供教育培训，并推动分层产权行业标准的提升。它并非政府机构，也不具备法律裁决权。

因此，SCA (Vic) 无法为业主委员会 (Owners Corporation) 调解纠纷或提供法律意见。

如需就争议问题寻求帮助，建议联系维多利亚州消费者事务署 (CAV)。CAV可向您说明争议解决流程，并指导您下一步可采取的措施。

在维多利亚州消费者事务署官网中，您可在“Languages (语言)”菜单选项中选择以您偏好的语言查阅相关信息。

维多利亚州消费者事务署 (CAV)

<https://www.consumer.vic.gov.au/contact-us>

电话: 1300 55 81 81

业主委员会信息

<https://www.consumer.vic.gov.au/housing/owners-corporations>

业主委员会争议解决方案

<https://www.consumer.vic.gov.au/housing/owners-corporations/complaint-handling-and-resolving-disputes>

业主委员会投诉

如投诉由业主委员会针对某一业主、租户或管理方提出，下一步应向维多利亚州民事及行政仲裁庭 (VCAT) 申请举行听证会。

如需了解更多信息，请点击：

<https://www.vcat.vic.gov.au/case-types/owners-corporations/apply-owners-corporations>

业主、租户或管理方提出的投诉

如投诉由业主、租户或管理方提出，下一步应联系维多利亚州争议调解中心 (DSCV)。

如需了解更多信息，请点击：

<https://www.disputes.vic.gov.au/about-us/contact-us>

针对SCA会员的投诉

仅当被投诉的个人或公司为现任SCA（Vic）会员时，方可向SCA（Vic）提出投诉。所有投诉将由SCA（Vic）理事会审议。

如会员违反SCA（Vic）的相关规则或行业标准，处理结果可能包括要求接受进一步培训、发出警告、暂时暂停会员资格，或取消会员资格。

如违反《SCA职业道德守则》，相关投诉还可能由其他行业专业人士进行调查，并可能对其声誉及业务造成不利影响。

如您希望对某位SCA会员（分层社区经理或分层服务类会员）提出投诉，请按照以下步骤操作：

- 通过SCA在线会员名录确认相关经理是否为现任SCA会员：<https://directory.strata.community/>
- 确认您已先向相关主管机构寻求协助，例如维多利亚州消费者事务署（CAV）、维多利亚州民事及行政仲裁庭（VCAT）或维多利亚州争议调解中心（DSCV）。
- 访问SCA（Vic）投诉页面：<https://vic.strata.community/owners-corporation-info/complaints-process/>
- 下载《SCA（Vic）投诉管理流程》文件。
- 填写在线表格，将投诉提交至SCA（Vic）。
- 您的投诉将由SCA（Vic）高级管理人员进行审查。
- 作出决定，并在必要时采取相应措施。
- 可能采取的措施包括：培训、警告、暂停会员资格或取消会员资格。
- 涉及投诉的相关方可通过申诉程序申请复核。

Disclaimer:

English version prevails if there is any inconsistency. This publication is provided as a general guide only. Readers should rely on their own expert enquiries. No warranty is given as to the accuracy of the material, and SCA (Vic) accepts no liability arising from its use. © SCA (Vic). Unauthorised reproduction, in whole or in part, is prohibited.

Version: January 2026

免责声明

如有任何不一致之处，以英文版本为准。本出版物仅作为一般性参考指南。读者应自行进行专业咨询与核实。对于内容的准确性不作任何保证，因使用本资料而产生的任何责任，SCA（Vic）概不承担。© SCA（Vic）。未经授权，禁止全部或部分复制。

版本：2026年1月