

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI & GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

SCA (Vic) là một tổ chức hội viên. Tổ chức này cung cấp kiến thức và hỗ trợ nâng cao các tiêu chuẩn trong ngành strata (nhà đa chủ sở hữu). Đây không phải là một cơ quan chính phủ hay một cơ quan pháp lý có thẩm quyền.

Vì lý do này, SCA (Vic) không thể hỗ trợ hòa giải các tranh chấp hoặc đưa ra lời khuyên pháp lý cho Ban quản trị của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp về một tranh chấp, quý vị nên liên hệ với **Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria** (Consumer Affairs Victoria, CAV).

CAV có thể giải thích quy trình giải quyết tranh chấp và những bước tiếp theo quý vị có thể thực hiện.

Trang web của Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria có một tùy chọn trình đơn **"Ngôn ngữ" (Languages)**. Quý vị có thể sử dụng trình đơn này để đọc thông tin bằng ngôn ngữ mình ưu tiên.

Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria (CAV)

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

Điện thoại: 1300 55 81 81

Thông tin dành cho Ban quản trị (Owners Corporations)

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

Giải quyết tranh chấp dành cho Ban quản trị (Owners Corporations)

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

Khiếu nại bởi Ban quản trị (Owners Corporation)

Nếu khiếu nại được đưa ra bởi Ban quản trị đối với một Chủ sở hữu căn hộ, Người thuê nhà hoặc Người quản lý, bước tiếp theo là nộp đơn yêu cầu xét xử tại Tòa án Dân sự và Hành chính Victoria (Victorian Civil and Administrative Tribunal, VCAT).

Để biết thêm thông tin:

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

Khiếu nại bởi Chủ sở hữu căn hộ, Người thuê nhà hoặc Người quản lý

Nếu khiếu nại được đưa ra bởi một Chủ sở hữu căn hộ, Người thuê nhà hoặc Người quản lý, bước tiếp theo là liên hệ với Trung tâm Giải quyết Tranh chấp Victoria (Disputes Settlement Centre of Victoria, DSCV).

Để biết thêm thông tin:

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

KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI THÀNH VIÊN SCA

Quý vị **chỉ có thể** thực hiện khiếu nại về một cá nhân hoặc công ty **nếu họ đang là thành viên hiện tại của SCA (Vic)**. Khiếu nại sẽ được xem xét bởi Hội đồng quản trị SCA (Vic).

Nếu một thành viên vi phạm các quy tắc hoặc tiêu chuẩn của SCA (Vic), kết quả có thể là họ phải tham gia đào tạo thêm, nhận cảnh báo, bị đình chỉ tạm thời hoặc bị hủy bỏ tư cách thành viên.

Việc vi phạm *Bộ Quy tắc Đạo đức SCA* có thể dẫn đến việc khiếu nại bị điều tra bởi các chuyên gia khác trong ngành và gây tổn hại đến uy tín cũng như việc kinh doanh.

Nếu quý vị mong muốn thực hiện khiếu nại đối với một Thành viên SCA (Người quản lý Cộng đồng Strata hoặc Thành viên Cung ứng Dịch vụ Strata), vui lòng thực hiện theo các bước sau đây:

- Xác nhận rằng Người quản lý đang được đề cập là thành viên hiện tại của SCA bằng cách sử dụng danh bạ thành viên trực tuyến tại <https://directory.strata.community/>.
- Đảm bảo quý vị đã thực hiện các bước với các cơ quan có thẩm quyền phù hợp, chẳng hạn như Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria (CAV), Tòa án Dân sự và Hành chính Victoria (VCAT), hoặc Trung tâm Giải quyết Tranh chấp Victoria (Dispute Settlement Centre of Victoria, DSCV).
- Truy cập trang khiếu nại của SCA (Vic) tại <https://vic.strata.community/owners-corporation-info/complaints-process/>.
- Tải xuống tài liệu *Quy trình Quản lý Khiếu nại của SCA (Vic)*.
- Hoàn tất mẫu đơn trực tuyến để gửi khiếu nại của quý vị tới SCA (Vic).
- Khiếu nại của quý vị sẽ được một quản lý cấp cao của SCA (Vic) xem xét.
- Một quyết định sẽ được đưa ra, và bất kỳ hành động nào cũng sẽ được thực hiện nếu cần thiết.
- Các hành động có thể thực hiện bao gồm đào tạo, cảnh cáo, đình chỉ hoặc hủy bỏ tư cách thành viên.
- Những người liên quan đến khiếu nại có thể yêu cầu xem xét lại thông qua một quy trình phúc thẩm.

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

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

Trong trường hợp có bất kỳ sự không nhất quán nào, phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng. Tài liệu này chỉ được cung cấp như một hướng dẫn chung. Người đọc nên tự thực hiện các tìm hiểu và tham vấn chuyên môn của riêng mình. Không có bất kỳ bảo đảm nào được đưa ra về tính chính xác của nội dung, và SCA (Vic) không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc sử dụng tài liệu này. © SCA (Vic). Nghiêm cấm sao chép trái phép, toàn bộ hoặc một phần.

Phiên bản: Tháng 1 năm 2026