

维多利亚州小企业主可以如何解决商业纠纷

谁可以协助小企业主解决纠纷？

与房东、供应商、特许经营商或商业客户产生商业纠纷（对商业事务存在分歧）的小企业主，可以向维多利亚州小企业委员会（Victorian Small Business Commission，简称 VSBC）申请，协助解决该纠纷。

维多利亚州小企业委员会（Victorian Small Business Commission，简称 VSBC）是一家什么机构？

VSBC 是一家独立的政府机构，由《2017 年维多利亚州小企业委员会法》（*Victorian Small Business Commission Act 2017*）授权，通过一种称为纠纷解决替代方案（Alternative Dispute Resolution，简称 ADR）的流程来帮助小企业解决纠纷。

什么是纠纷解决替代方案（Alternative Dispute Resolution，简称 ADR）？

ADR 是一种流程，由争议各方（发生纠纷的个人或企业）通过协商来解决分歧，而无需走法律程序。

通过 ADR 解决纠纷的方式有多种。VSBC 主要通过一种被称为调解的方法来提供 ADR 服务。

走 ADR 流程有什么好处？

与司法系统相比，ADR 程序更快捷且成本更低。它是一个保密的过程，且没有法律程序那么正式。相比之下，很多人发现走 ADR 没有走法律程序压力那么大。

什么是调解（mediation）？

调解是纠纷各方在调解员的引导下进行的会议，旨在就解决方案达成一致。调解员是独立的，且不偏袒任何一方，在调解过程中起到促进沟通的作用。这意味着他们是中立的。调解员的职责是鼓励纠纷各方进行对话，以达成各方都能接受的解决方案。

纠纷会由谁来调解？

VSBC 会从其经验丰富且经过认证的专业人员小组中指派一名独立且中立的调解员。

VSBC 可以帮助解决哪些类型的商业纠纷？

VSBC 可以协助解决维多利亚州的小企业与另一家企业或政府机构之间的商业纠纷。VSBC 可以协助解决以下类型的纠纷：

- **零售租赁合同纠纷：**租户与房东之间产生的分歧。例如租金审查、维修义务或“恢复原状”（make good）条款等。
- **合同纠纷：**由于商品质量、商业协议条款或未交付的服务而产生的纠纷。
- **特许经营纠纷：**特许经营商与被特许人之间在商业事务上的分歧。
- **运输和林业纠纷：**林业承包商或商用车辆车主司机与其雇主之间的分歧。
- **逾期未付的发票与债务：**协助从商业客户处追回款项，或解决与供应商之间的付款问题。
- **政府纠纷：**小企业与政府机构或部门之间产生的商业纠纷，例如合同条款或采购流程方面的纠纷。
- **零工从业人员及其平台之间的纠纷：**独立的零工从业人员（如外卖骑手、网约车司机和照护人员）与数字平台之间因付款或合同待遇产生的纠纷。
请知悉：账号停用纠纷（即从业人员应用程序账号被锁）并非在 VSBC 职能范围内，必须交由 Fair Work Commission（公平工作委员会）处理。

VSBC 纠纷解决替代方案的流程

1. 访问 vsbc.vic.gov.au 以申请协助

申请必须通过 VSBC 网站提交。

您需要提供您的联系方式和澳大利亚商业编号

(ABN)，以及与您发生纠纷方的联系方式。

您还需要提供陈述纠纷内容的文件，包括任何证据。

2. 初步纠纷解决协助

VSBC 纠纷解决专员 (Dispute Resolution Officer, 简称 DRO) 将负责管理您的档案，并在整个过程中作为您的主要联系人。

DRO 的职责是帮助您 (即申请人) 和与您发生纠纷的机构讨论出现纠纷的事项。在此过程中，DRO 始终保持中立。他们的任务是鼓励各方斟酌彼此都能接受的解决方案。

此项服务是免费的。

在 2024-25 财年，33% 的纠纷通过这种初步协助得到了解决。

3. 调解

如果纠纷未能在初步协助阶段得以解决，DRO 可能会鼓励各方参与调解。

调解是纠纷各方之间的一次保密会议，由 VSBC 指定的认证调解员主持。调解员将引导各方协商达成一个各自都能接受的解决方案。

调解通过视频在线进行。

在 2024-25 财年由 VSBC 主持的调解中，成功率为 69%。

4. 达成一致

如果调解成功，双方将签署和解条款。这是一份法律文件，可由法院强制执行。

5. 申请《调解失败证书》

如果调解不成功，任何一方均可向 VSBC 申请《调解失败证书》，该证书可用于证明您曾尝试解决问题但未能成功。

常见问题解答

VSBC 的纠纷解决服务会收费吗？

VSBC 由维多利亚州政府资助，初步协助服务是免费的。

截至 2026 年 5 月，纠纷各方分别需支付的调解费用为：半天调解 300 澳元 (含商品及服务税 GST)，全天调解 600 澳元 (含商品及服务税 GST)。这些费用可能会有变动。

调解达成的协议具有约束力吗？

当和解条款达成、签署并注明日期后，事项即告解决，且该协议具有约束力。如果一方不履行其承诺，可能会被诉诸法院以强制执行和解条款。

联系 VSBC

- 访问 vsbc.vic.gov.au 获取信息并提交申请。
- 致电 **1800 878 964**，用英语与 VSBC 沟通。
- 致电 **131 450** 联系翻译服务，并要求协助与 VSBC 沟通。

VSBC 不会做什么？

VSBC 不可以也不会提供法律、财务或商业建议。

如需法律建议，请咨询律师。Law Institute of Victoria (维多利亚州法律协会) 提供免费介绍服务。如有需要可在线访问 liv.asn.au/referral

如需商业指导及相关信息，请访问 business.vic.gov.au 或致电 13 22 15。

VSBC 在纠纷中不持任何立场 (保持中立)。

VSBC 不会对纠纷做出裁决或决定，而是引导各方协商达成一个各方都能接受的解决方案。

VSBC 不协助处理消费者 (个人) 的投诉或纠纷。此类事项由 Consumer Affairs Victoria (维多利亚州消费者事务署) 负责。