

維多利亞州小型企業主如何解決商業糾紛

誰可以協助小型企業業主解決糾紛？

若小型企業業主與其房東、供應商、特許經營商或商業客戶發生商業糾紛（即與商業事務相關的分歧），可向維多利亞州小型企業委員會 (VSBC) 申請協助以解決該糾紛。

什麼是維多利亞州小型企業委員會 (VSBC)？

VSBC 是一個獨立的政府機構，透過一個稱為「替代性糾紛解決」(ADR) 的程序，協助小型企業解決糾紛。此程序依據《2017 年維多利亞州小型企業委員會法案》(Victorian Small Business Commission Act 2017) 實施。

什麼是替代性糾紛解決 (ADR)？

ADR 是一種程序，讓各方（即涉及糾紛的個人或企業）透過協商解決分歧，而無需訴諸法院。

ADR 可以透過多種方式進行。VSBC 主要透過一種稱為「調解」的方法提供 ADR 服務。

ADR 有哪些好處？

與法院系統相比，ADR 更快捷且費用更低。其過程具有保密性，且比法院程序更為非正式。相比之下，許多人認為 ADR 帶來的壓力較小。

什麼是調解？

調解是糾紛各方在調解員的主持下進行的會議，旨在就解決方案達成共識。調解員是協商過程中獨立且公正的促進者。這意味著他們保持中立。其職責是促進糾紛各方進行對話，以達成各方都能接受的解決方案。

誰負責調解糾紛？

VSBC 會從其經驗豐富且獲得認可的專業人士組成的小組中，指派一名獨立且公正的調解員。

VSBC 可以協助解決哪些類型的商業糾紛？

VSBC 可以協助解決維多利亞州小型企業與其他企業或政府機構之間的商業糾紛。VSBC 可協助解決的糾紛範例：

- **零售租賃糾紛**：租戶與房東之間的分歧。例如：租金審查、維修或「恢復原狀」(make good) 條款等。
- **合約分歧**：涉及商品品質、商業協議條款或未交付服務的糾紛。
- **特許經營糾紛**：特許經營商與加盟商之間在商業事務上的分歧。
- **運輸與林業糾紛**：林業承包商或商用車輛車主司機與其僱用方之間的分歧。
- **未付發票與債務**：協助向商業客戶追討款項，或解決與供應商之間的付款問題。
- **政府相關糾紛**：小企業與政府機構或當局之間發生的商業分歧，例如合約條款或採購流程。
- **零工工作者及其平台**：獨立零工工作者（如送貨司機、網約車司機和護理工作者）與數位平台之間就付款或合約待遇產生的糾紛。
注意：帳戶停用相關糾紛（即工作者無法登入應用程式）必須向公平工作委員會（Fair Work Commission）提出，而非 VSBC。

VSBC 替代性糾紛解決流程

1. 透過 vsbc.vic.gov.au 申請協助

申請必須透過 VSBC 網站提交。

您需要提供您的聯絡方式、澳洲商業編號 (ABN) ，以及與您發生糾紛方的聯絡方式。您還需要提供說明糾紛內容的文件，包括任何相關證據。

2. 初步糾紛解決協助

VSBC 的糾紛解決專員 (DRO) 將負責管理您的個案，並在整個過程中作為您的主要聯絡人。

DRO 的職責是協助您 (申請人) 與與您發生糾紛的組織就相關事項進行討論。在此過程中，DRO 將保持公正。他們的工作是鼓勵各方考慮彼此均可接受的解決方案。

此項服務免費。

在 2024-25 財政年度中，33% 的糾紛透過此初步協助獲得解決。

3. 調解

如果糾紛未能在初步協助階段解決，DRO 可能會鼓勵各方參與調解。

調解為一場保密會議，由 VSBC 委任的認可調解員主持，讓發生糾紛的各方參與。調解員會引導各方協商出一個大家都能接受的解決方案。

調解會透過視訊形式在線上進行。

在 2024-25 財政年度中，由 VSBC 促成的調解中，69% 成功達成結果。

4. 達成協議

如調解成功，雙方將簽署和解條款。這是一份法律文件，可由法院強制執行。

5. 申請證明文件

如調解未能成功，任何一方均可向 VSBC 申請證明文件，以證明您已嘗試解決問題但未能達成協議。

常見問題

VSBC 的糾紛解決服務收費是多少？

VSBC 由維多利亞州政府資助，初步協助為免費服務。

截至 2026 年 5 月，雙方需支付的調解費用為：半日會議 300 澳元 (含 GST)，全日會議 600 澳元 (含 GST)。費用可能會有所調整。

調解達成的協議是否具有約束力？

當和解條款經雙方同意、簽署並註明日期後，該事項即告解決，並且該協議具有約束力。如任一方未履行其承諾，對方可向法院提出申請以強制執行和解條款。

聯絡 VSBC

- 請瀏覽 vsbc.vic.gov.au 獲取資訊並提交申請。
- 致電 **1800 878 964** 使用英語與 VSBC 聯繫。
- 致電 **131 450** 聯繫傳譯服務，並要求協助與 VSBC 溝通。

VSBC 不提供哪些服務？

VSBC 不能，也不會提供法律、財務或商業建議。

如需法律建議，應諮詢律師。維多利亞州法律協會 (Law Institute of Victoria) 提供免費轉介服務，可於 liv.asn.au/referral 線上查尋。

有關商業指引及相關資訊，可瀏覽 business.vic.gov.au 或致電 13 22 15。

VSBC 不會在糾紛中採取任何立場 (保持中立)。

VSBC 不會對糾紛做出裁決或決定，而是引導各方協商出一個大家都能接受的解決方案。

VSBC 不處理消費者 (私人) 投訴或糾紛。此類事項應由維多利亞州消費者事務署 (Consumer Affairs Victoria) 處理。