

# 处理分契式公寓中的问题

有时，当住在分契式公寓或拥有一个分契式公寓物业时，可能会产生各种误解和争议。可能发生分歧，特别是当许多人彼此住得很近时，例如住在分契式公寓单元房、排屋或公寓时，更是如此。

与居住在独立屋不同，分契式公寓项目依赖于业主集体作出的关键决定。有时，需要把问题向您的大楼秘书提出来，以便列入下一次业主会议的议程。这样就可以对问题进行讨论并且进行投票，以便作出决定。

这份资料将在下列方面帮助您：

- 在分契式公寓出现问题时该怎么办
- 如果您是业主，如何参与决策
- 租户通过什么方式了解可能影响他们的决定。

## 当出现问题的时候

缺乏沟通可能会导致误解和分歧。如果有问题，首先，请试着和有关人员谈谈出现的问题。

如果这不起作用或您感觉不安全，请联系您的大楼秘书，以了解您的分契式公寓项目是否有自己的解决分歧或争议程序。如果您不愿意，别人不能强迫您遵循分契式公寓项目自己的争议管理程序。您可以联系NSW Fair Trading，了解如何使用其免费调停服务。

如果您无法使用调解解决问题，可以将问题提交到NSW Civil and Administrative Tribunal (NSW民事与行政仲裁庭，简称NCAT)。申请表和费用请见其网站：

[www.ncat.nsw.gov.au](http://www.ncat.nsw.gov.au) 或致电  
1300 006 228。

如果问题是租户与房东（或租户或房东与管理租赁物业的房地产中介）之间的，请免费使用我们的租赁投诉服务。可以致电13 32 20，也可以在下列网站网上提交投诉：  
[fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

## 了解对您有影响的决定

通过出席业主法团会议，业主可以得知关于分契式公寓项目的管理方式以及所有业主应付开支的重要决定，并且影响这些决定。

如果您希望有人帮助您理解提出的问题，可以请分契式公寓管理中介或大楼秘书让一个家人与您一起参加会议。

租户有权出席业主法团的会议，但除非业主法团许可，否则他们不能发言，也不能参加讨论。除非业主指定他们作为代表替其投票，否则租户不能对某一问题投票。

如果您的分契式公寓项目中至少有一半的地块（单元房）是出租的，诸租户可以决定选一个租户作为代表参加分契式公寓委员会（该委员会处理日常事务）。租户代表可代表其他租户提出问题，并传达关于分契式公寓委员会已经讨论的事项的最新情况。

## 个案研究：分契式公寓管理中介的各种问题

Saab 太太和其他业主对他们的分契式公寓管理中介不满意，业主的问题中介经常需要几个星期纔回答，有时甚至被忽视了。该中介提供给业主的该大楼保险报价也过高。

Saab 太太担心分契式公寓管理中介正在占业主的便宜，没有提供跟收费相当的服务。她联系Fair Trading，了解如果当分契式公寓管理中介业绩不好时如何将其解聘。她被告知可以检查在《分契式公寓管理中介协议》中一致同意的职责。这个协议是业主法团和分契式公寓管理中介之间的合同。她还被告知，法律要求分契式公寓管理中介提供至少三个保险报价。

Saab 太太将这些资料转给业主法团秘书。秘书以书面形式通知分契式公寓管理中介：他们没有履行其法定义务，没有履行合同中列出的职责。然而，分契式公寓管理中介的行为仍然没有改进。

业主法团向仲裁庭提出申请，要求撤销该分契式公寓管理中介的命令。Saab 太太得知可以免费安排口译，立刻向口译翻译服务处提出要求，确保在听证时有一名口译。法庭审查了证据，命令终止分契式公寓管理中介的合同。

注：

- 有些个案需要由NSW Fair Trading进行免费调解，在将问题提交到仲裁庭之前尽量解决问题。这主要适用于业主之间或者业主和业主法团之间的争端（即不是中介和业主法团之间的个案）。
- 上述情景中客户的名字是虚构的。