

*resolving workers compensation disputes  
mandarin*



**ACCS**

Accident Compensation  
Conciliation Service

# 解决工人赔偿争议

调解程序



# 目录

何谓事故赔偿调解服务？	02
如何调解？	04
如何准备参加调解会？	06
调解会上会发生什么事？	08
调解可能产生哪些结果？	10
工人赔偿争议解决程序	12
如何提出调解申请？	14
处理调解申请	15
提供调解所需的信息	15
调解的成本	16
您的一览表	17
欲知详情	18
调解服务处位置	20

本手册解释了Accident Compensation Conciliation Service的运作方式及如何准备参加调解会。

# 何谓Accident Compensation Conciliation Service?

调解能通过相互协商、鉴别、讨论争议问题并试图达成协议，从而有助于解决争议。

这是一项公平、非正式、快捷且免费的服务。

Accident Compensation Conciliation Service采用选择性争议解决原则，帮助解决维州境内工人与雇主或WorkSafe代理机构之间的工人赔偿争议。通常要由工人向调解服务处提出调解申请。对于多数争议而言，调解是采取法院诉讼程序前的必要步骤。

调解服务处是一家独立组织。

调解能通过相互协商、鉴别、讨论争议问题并试图达成协议，从而有助于解决争议。这是一项公平、非正式、快捷且免费的服务。

依据WorkCover部长的规范，调解应：

- 尽可能协助各方达成持久解决方案与协议；
- 公平公正，并依据问题的是非曲直予以处理；
- 最大程度实现灵活性与非正式性；
- 推动及早重返工作的机会；
- 巩固工人/雇主的持续雇用关系；
- 迅速并及时启动调解程序及与争议各方的接洽；
- 降低各方及调解方案的成本负担，并确保问题不会无谓地诉诸法庭。

多数工人赔偿争议都通过调解来加以解决，而没有诉诸法庭。

# 如何调解？

## 调解员

独立调解员依据部长规范及调解服务处制定的行为准则与条约，开展调解程序。调解员：

- 了解工人赔偿体系及其与工人、雇主、WorkSafe代理机构及自我保险者利益的关联。
- 确保争议各方在调解会上能公平发言，并鼓励他们聆听其它观点，以探索达成协议的途径。
- 提出旨在帮助各方交流信息的问题，帮助争议各方探讨争议问题；制定并审查争议解决方案；并记录结果。
- 不会评判或决定个案的是非；他们是要帮助各方寻找满意的争议解决结果。
- 必须要确认，索赔人在将未决争议诉诸法庭前已采取了所有合理的争议处理措施。
- 工作职责得到行政人员的大力支持，行政人员协助他们获取相关报告与信息，并在争议各方之间交流。

调解员要尽量帮助各方达成协议。若无法达成协议，则调解员会建议一种解决方案，或在某些情况下，会指示支付每周款项或医疗费用。他们还会将争议转至医疗专家组(Medical Panels)，由其给出定论，或出具证明，以便各方诉诸法庭。

## 调解会

有些争议无需召开调解会即可解决。但是，多数争议都要召开调解会，召集各方全面探讨所有相关争议事项，力图达成解决方案。我们鼓励各方相互摆明观点，并探索自行解决争议的途径。

调解会在私密洽谈室内召开，地点选择在调解服务处设在墨尔本的办事处，或设在中小城市地区的小区中心或都市区办事处。

调解服务处会致函通知调解会的日期与地点。

2011年4月颁发的部长规范规定，WorkSafe代理机构、自我保险者、雇主和工人助手应采取所有合理措施来解决争议。若调解员认为，其中一方没有遵守这条规定，则他们必须通知高级调解员，由其通知相关方，相关方可在14日内向高级调解员提出上诉。调解服务处备有规范副本，供您查阅。

# 如何准备参加调解会？

若您是工人，则：

- 可寻求工会、Union Assist或WorkCover Assist或律师的协助与建议。
- 应尽量在调解会召开前向调解员提供任何有助于支持您观点的信息，如医疗报告。若您不知道哪些信息有用，请咨询调解服务处。
- 应做好准备，论述自己为何不同意对索赔的决定。您可做些笔记，以帮助自己记住要点。
- 应考虑自己希望调解会达成什么结果，并在与会时做好充分的讨论准备。
- 若您的英语口语、阅读或理解水平有限，可要求调解服务处提供传译员。
- 会收到用作决定依据之报告的副本。若在调解会前一或两周内没有收到这些报告副本，请告知调解员尚未收到。
- 可以由一名助手陪同参会，如工会工作人员、朋友或家人。
- 只有在所有各方同意时方能携带律师参会。您要自行承担调解所产生的律师费用。
- 可询问自己在调解会期间能否咨询律师。



## 若您是雇主，则：

- 应与WorkSafe代理机构讨论，商谈索赔决定的原因。若存在工作相关因素，您应与涉及其中的员工讨论，以了解发生了什么事。
- 应尽量在调解会召开前向调解员提供任何有助于支持您观点的信息。若您不知道哪些信息有用，请咨询调解服务处。
- 应考虑自己希望调解会达成什么结果，并在与会时做好充分的讨论准备。
- 可以由一名助手陪同参会，如所隶属之雇主协会的人员。
- 若您的英语口语、阅读或理解水平有限，可要求调解服务处提供传译员。
- 应做好讨论重返工作计划的准备，前提是该计划与争议相关。
- 应确保贵组织参加调解会的任何人员（如业务经理或主管）了解争议情况，并获得全面讨论争议事项及达成协议的授权。
- 只有在所有各方同意时方能携带律师参会。您要自行承担调解所产生的律师费用。
- 可询问自己在调解会期间能否咨询律师。



调解会上会发生什么事？

## 抵达时：

- 在接待区签到，并说明负责处理争议的调解员姓名。
- 调解员会接见您，并向您介绍其它与会人员。

## 调解会上，调解员会：

- 介绍调解会的流程，并阐明会议的一些基本规定，以确保每个人都有发表各自观点的平等机会。
- 控制哪些人可出席会议室，以确保公平商谈。您可以发表自己的观点，调解员也会要求与会的助手补充其观点。
- 阐明相关争议事项。
- 保持公正，但会提问，确保您了解其它人的观点，并提出建议，协助您达成公平的协议。
- 确保在调解会上呈上并讨论相关适当的报告与文件，以便每个人都了解其中内容。
- 适当情况下，会和与会人员私下谈话，这样大家都可以畅谈自己觉得不便公开讨论的事项，从而让大家可以商谈潜在的解决方案。

## 调解会上，您应通过如下方式积极参与其中：

- 尽可能明确地阐明自己的观点；
- 协助达成最终协议；
- 若自己不清楚某个问题，则应要求予以说明；
- 聆听其它观点；以及
- 建议及考虑争议解决方案。



调解可能产生哪些结果？

讨论后，您和其他方可能会达成协议。调解员会帮助敲定详细协议条款，并在会后出具一份载明协议条款的证明。

该证明概述了争议解决的依据条款，并证明各方都受到该调解结果的约束。这份证明，是争议得到解决及争议解决依据条款的证据。

出具证明前，您可要求给出考虑调解结果或征询意见的时间。

调解员可能会提出解决争议的建议。之后您可以考虑是否接受该建议，以此作为结束争议的方法。

若调解会上明显表明需要补充信息，则调解员会延期以获取相关信息，或将医学问题转至医疗专家组(Medical Panels)，由其给出定论。

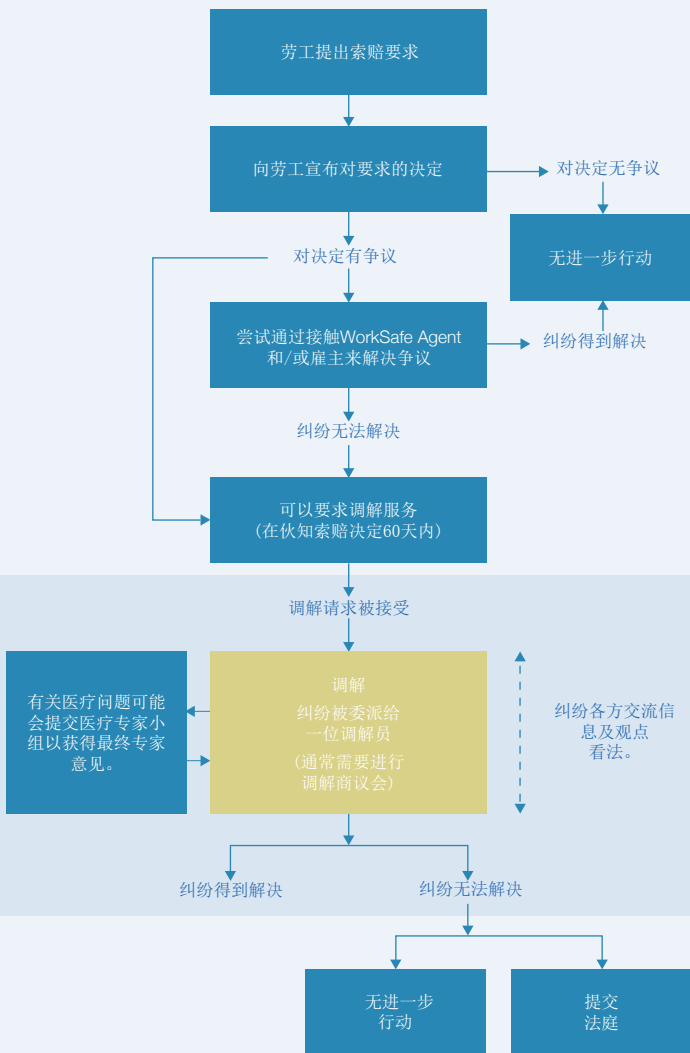
即使调解员提出建议，但某些争议的当事各方也没能达成协议。这种情况下：

- 若调解员认定，拒绝支付缺乏有力论据，则会下达要求支付每周款项或医疗费用的指令。
- 若存在有力论据，则会出具证明，让索赔人可诉诸法庭裁决。
- 只有在调解员也同时证明索赔人已采取所有合理的争议处理措施后方可诉诸法庭。

约65%的争议通过调解解决。



# 工人赔偿争议解决程序



## 如何提出调解申请？

工人必须在接到想要提出争议的索赔决定后60日内，提交调解申请表。

若高级调解员认为出现某些特殊情况，则可允许在决定60日后提交申请。必须随同申请表，一同说明延期提交的原因。

申请表必须经由亲笔签字。申请表必须明确阐明争议细节，可能的情况下还应附上：

- 决定通知书副本；
- 通知书所附“决定原因”；以及
- 其它任何有助于解决争议的数据，如医疗报告、账目副本等。

调解员依据《Privacy and Data Protection Act 2014》和《Health Records Act 2001》的规定，搜集、使用、披露和处理个人数据及健康数据。您可联系调解服务处，索阅调解服务处隐私政策。



## 处理调解申请

调解服务处致函当事各方，告知业已收到调解申请。发送此信后，该争议就会马上分配给某个调解员，并安排召开调解会。

调解服务处会安排在四至六周内召开调解会，但某些情况下调解员能通过电话解决争议，无需召开调解会。若调解服务处需要查明申请的性质，则可能会延期召开调解会。

## 提供调解所需的信息

您必须出示自己持有、保管或受托的所有文件，并向调解员披露如下所有信息：

- 与争议相关的信息；以及
- 您可合理取得的信息。

除非您申请免于出示文件或披露信息的特权或豁免权。

您所提供的信息可能会交给其它调解当事方。

# 调解的成本

一般来说，各方应自行承担调解成本。但是，WorkSafe Agent 或自我保险者应承担：

- 向工人支付前来参加调解会的合理来回交通费用；
- 补偿工人由于参加调解会而产生的收入损失。

会议结束后，我们会向工人提供报销这些费用的表格。

## 您的一览表

- 观看调解DVD盘片，并阅读本手册。
- 确保自己查看调解服务处信函，了解调解会的日期、时间与地点。
- 若有疑问，请通过信上电话号码联系调解服务处。
- 尽可能在调解会召开前，将所有相关信息发送给信上所述之调解员。若您认为自己在调解会召开前没有报告或文件，请通知调解服务处。
- 若您的律师持有报告，确保将此发送给调解服务处。若您无法事先发送，请携带这些信息参加调解会。
- 与调解员商谈，了解在会期前您是否应查看某些医疗或其它报告。若您不了解自己已发送的任何文件，请与调解员商谈。
- 若您希望某人陪同您参加调解会，请在调解会召开前安排妥当。
- 若需要传译员，请查看调解会通知信，确保调解服务处已帮您安排。若没有安排，请联系调解员。
- 计划好自己如何应对调解会：做好明确简要表达自己观点的准备；做好聆听他人观点的准备；做好参与争议事项讨论的准备；并思考各种争议解决方案。

# 欲知详情

欲知调解服务处详情，您可：

## 亲临

Accident Compensation Conciliation Service 位于 Level 1, 215 Spring Street, Melbourne。我们的工作时间是早上8.30至于下午5.00。

## 致电

致电9940 1111或免费电话1800 635 960，联系调解服务处。

## 搜集一些信息

### *DVD与手册*

我们会将调解服务处DVD发送给首次参加调解会的每个人。DVD和本手册旨在帮助参加调解会的各方做好准备，减少他们参加调解会的焦虑情绪。

### *部长规范*

负责WorkCover的部长颁发了相关规范，供调解服务处在实施调解程序时遵循。

### *行为准则与条约*

这概述了调解服务处运作的原则与实践。



## 调解申请表

提出调解申请的人必须填写该表格。这些表格可到WorkSafe代理机构、兼为自我保险者的雇主、工会办事处、Accident Compensation Conciliation Service和WorkSafe Victoria领取。

## 投诉流程

若您想要投诉调解服务处或调解程序，您应直接向高级调解员提出。若您对投诉回复不满，您可联系投诉专员（地址：Level 2 / 570 Bourke Street, Melbourne，电话：(03) 9613 6222）。调解服务处备有投诉程序文件，供您索阅。

# 调解服务处位置

Level 1, 215 Spring Street, Melbourne

电话: (03) 9940 1111 免费电话: 1800 635 960



## 到达那里

-  **汽车**  
Secure Parking, 59 Lonsdale Street设有公共停车场，内有残疾人士专用停车位，需缴付停车费。
-  此外有些路边停车位，包括沿着Spring Street的两个残疾人士专用停车位，需缴付停车费。
-  **火车**  
从Parliament火车站短途步行可达。
-  **电车**  
86和96路电车沿Nicholson Street驶入Spring Street。请在第10号电车站“Parliament Station”下车。
-  **巴士**  
302、303、304、305、309、318、350、905、906、907和908路巴士沿Lonsdale Street行驶。



إذا لم تفهم هذا المنشور، يرجى الاتصال بالرقم 131 450. وأطلب من المترجم أن يتصل بالرقم 1800 635 960 أو 9940 1111.

如果您无法读懂此小册子，敬请联络131 450，以便在传译员的帮助下打电话给1800 635 960或9940 1111。

Ako ne razumijete ovu brošuru, nazovite 131 450 i zamolite tumača da nazove 1800 635 960 ili 9940 1111.

Αν δεν μπορείτε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο παρακαλούμε τηλεφωνείστε στον αριθμό 131 450 και ρωτείστε τον διερμηνέα να καλέσει τον αριθμό 1800 635 960 ή 9940 1111.

Se non riuscite a capire questo opuscolo siete pregati di chiamare l'131 450 e di chiedere all'interprete di chiamare l'1800 635 960 o il 9940 1111.

Ако за Вас оваа брошура е неразбирлива, телефонирајте на 131 450 и побарајте од преведувачот да телефонира на 1800 635 960 или 9940 1111.

W przypadku problemu ze zrozumieniem tej broszury należy zadzwonić pod numer 131 450 i poprosić tłumacza o zadzwonienie pod numer 1800 635 960 albo 9940 1111.

Ако не разумете ову брошуру, молимо вас да назовете 131 450 и замолите тумача да назове 1800 635 960 или 9940 1111.

Si tiene dificultades en entender este folleto, llame al teléfono 131 450 y solicite al intérprete que se comunique con el número 1800 635 960 ó 9940 1111.

Bu broşürün içeriğini anlamamanız durumunda, lütfen 131 450 numarayı arayınız ve tercümandan 1800 635 960 ya da 9940 1111 numarayı aramasını isteyiniz.

Nếu quý vị không hiểu nội dung tờ thông tin này xin gọi số 131 450 và nhờ thông ngôn viên gọi số 1800 635 960 hay số 9940 1111.

If you cannot understand this booklet, please contact 131 450. Ask the interpreter to contact the Conciliation Service on 1800 635 960 or 9940 1111 to explain the booklet.

Accident Compensation Conciliation Service  
Level 1, 215 Spring Street, Melbourne  
GPO Box 251, Melbourne 3001

电话：03 9940 1111 免费电话：1800 635 960

传真：03 9940 1000 电邮：info@conciliation.vic.gov.au

网址：www.conciliation.vic.gov.au

工作时间：周一至周五上午8:30至下午5:00