

*resolving workers compensation disputes
cantonese*



ACCS

Accident Compensation
Conciliation Service

解決工人賠償爭議

調解程序

目錄

何謂事故賠償調解服務？	02
如何調解？	04
如何準備參加調解會？	06
調解會上會發生什麼事？	08
調解可能產生哪些結果？	10
工人賠償爭議解決程序	12
如何提出調解申請？	14
處理調解申請	15
提供調解所需的資訊	15
調解的成本	16
您的一覽表	17
欲知詳情	18
位置	20

本手冊解釋了Accident Compensation Conciliation Service的運作方式及如何準備參加調解會。

何謂Accident Compensation Conciliation Service ?

調解能通過相互協商、鑒別、討論爭議問題並試圖達成協議，從而有助於解決爭議。

這是一項公平、非正式、快捷且免費的服務。

Accident Compensation Conciliation Service採用選擇性爭議解決原則，幫助解決維州境內工人與雇主或WorkSafe代理機構之間的工人賠償爭議。通常要由工人向調解服務處提出調解申請。對於多數爭議而言，調解是採取法院訴訟程序前的必要步驟。

調解服務處是一家獨立組織。

調解能通過相互協商、鑒別、討論爭議問題並試圖達成協議，從而有助於解決爭議。這是一項公平、非正式、快捷且免費的服務。

依據WorkCover部長的規範，調解應：

- 盡可能協助各方達成持久解決方案與協議；
- 公平公正，並依據問題的是非曲直予以處理；
- 最大程度實現靈活性與非正式性；
- 推動及早重返工作的機會；
- 鞏固工人/雇主的持續雇用關係；
- 迅速並及時啟動調解程序及與爭議各方的接洽；
- 降低各方及調解方案的成本負擔，並確保問題不會無謂地訴諸法庭。

多數工人賠償爭議都通過調解來加以解決，而沒有訴諸法庭。

如何調解？

調解員

獨立調解員依據部長規範及調解服務處制定的行為準則與條約，開展調解程序。調解員：

- 瞭解工人賠償體系及其與工人、雇主、WorkSafe代理機構及自我保險者利益的關聯。
- 確保爭議各方在調解會上能公平發言，並鼓勵他們聆聽其他觀點，以探索達成協議的途徑。
- 提出旨在幫助各方交流資訊的問題，幫助爭議各方探討爭議問題；制定並審查爭議解決方案；並記錄結果。
- 不會評判或決定個案的是非；他們是要幫助各方尋找滿意的爭議解決結果。
- 必須要確認，索賠人在將未決爭議訴諸法庭前已採取了所有合理的爭議處理措施。
- 工作職責得到行政人員的大力支持，行政人員協助他們獲取相關報告與資訊，並在爭議各方之間交流。

調解員要儘量幫助各方達成協議。若無法達成協議，則調解員會建議一種解決方案，或在某些情況下，會指示支付每週款項或醫療費用。他們還會將爭議轉至醫療專家組(Medical Panel)，由其給出定論，或出具證明，以便各方訴諸法庭。

調解會

有些爭議無需召開調解會即可解決。但是，多數爭議都要召開調解會，召集各方全面探討所有相關爭議事項，力圖達成解決方案。我們鼓勵各方相互擺明觀點，並探索自行解決爭議的途徑。

調解會在私密洽談室內召開，地點選擇在調解服務處設在墨爾本的辦事處，或設在中小城市地區的社區中心或都市區辦事處。

調解服務處會致函通知調解會的日期與地點。

2011年4月頒發的部長規範規定，WorkSafe代理機構、自我保險者、雇主和工人助手應採取所有合理措施來解決爭議。若調解員認為，其中一方沒有遵守這條規定，則他們必須通知高級調解員，由其通知相關方，相關方可在14日內向高級調解員提出上訴。調解服務處備有規範副本，供您索閱。

如何準備參加調解會？

若您是工人，則：

- 可尋求工會、Union Assist或WorkCover Assist或律師的協助與建議。
- 應盡量在調解會召開前向調解員提供任何有助於支援您觀點的資訊，如醫療報告。若您不知道哪些資訊有用，請諮詢調解服務處。
- 應做好準備，論述自己為何不同意對索賠的決定。您可做些筆記，以幫助自己記住要點。
- 應考慮自己希望調解會達成什麼結果，並在與會時做好充分的討論準備。
- 若您的英語口語、閱讀或理解水準有限，可要求調解服務處提供傳譯員。
- 會收到用作決定依據之報告的副本。若在調解會前一或兩周內沒有收到這些報告副本，請告知調解員尚未收到。
- 可以由一名助手陪同參會，如工會工作人員、朋友或家人。
- 只有在所有各方同意時方能攜帶律師參會。您要自行承擔調解所產生的律師費用。
- 只有在所有各方同意時方能攜帶律師參會。您要自行承擔調解所產生的律師費用。

若您是雇主，則：

- 應與WorkSafe代理機構討論，商談索賠決定的原因。若存在工作相關因素，您應與涉及其中的員工討論，以瞭解發生了什麼事。
- 應盡量在調解會召開前向調解員提供任何有助於支援您觀點的資訊。若您不知道哪些資訊有用，請諮詢調解服務處。
- 應考慮自己希望調解會達成什麼結果，並在與會時做好充分的討論準備。
- 可以由一名助手陪同參會，如所隸屬之雇主協會的人員。
- 若您的英語口語、閱讀或理解水準有限，可要求調解服務處提供傳譯員。
- 應做好討論重返工作計劃的準備，前提是該計劃與爭議相關。
- 應確保貴組織參加調解會的任何人員（如生產線經理或主管）瞭解爭議情況，並獲得全面討論爭議事項及達成協議的授權。
- 只有在所有各方同意時方能攜帶律師參會。您要自行承擔調解所產生的律師費用。
- 可詢問自己在調解會期間能否諮詢律師。



調解會上會發生什麼事？

抵達時：

- 在接待區簽到，並說明負責處理爭議的調解員姓名。
- 調解員會接見您，並向您介紹其他與會人員。

調解會上，調解員會：

- 介紹調解會的流程，並闡明會議的一些基本規定，以確保每個人都有發表各自觀點的平等機會。
- 控制哪些人可出席會議室，以確保公平商談。您可以發表自己的觀點，調解員也會要求與會的助手補充其觀點。
- 闡明相關爭議事項。
- 保持公正，但會提問，確保您瞭解其他人的觀點，並提出建議，協助您達成公平的協議。
- 確保在調解會上呈上並討論相關適當的報告與文件，以便每個人都瞭解其中內容。
- 適當情況下，會和與會人員私下談話，這樣大家都可以暢談自己覺得不便公開討論的事項，從而讓大家可以商談潛在的解決方案。

調解會上，您應通過如下方式積極參與其中：

- 盡可能明確地闡明自己的觀點；
- 協助達成最終協議；
- 若自己不清楚某個問題，則應要求予以說明；
- 聆聽其他觀點；以及
- 建議及考慮爭議解決方案。

The top half of the slide features a solid blue background. Overlaid on this background are several large, overlapping circles in two different shades of blue, creating a layered, abstract effect.

調解可能產生哪些結果？

討論後，您和其他方可能會達成協議。調解員會幫助敲定詳細協議條款，並在會後出具一份載明協議條款的證明。

該證明概述了爭議解決的依據條款，並證明各方都受到該調解結果的約束。這份證明，是爭議得到解決及爭議解決依據條款的證據。

出具證明前，您可要求給出考慮調解結果或徵詢意見的時間。

調解員可能會提出解決爭議的建議。之後您可以考慮是否接受該建議，以此作為結束爭議的方法。

若調解會上明顯表明需要補充資訊，則調解員會延期以獲取相關資訊，或將醫學問題轉至醫療專家組(Medical Panels)，由其給出定論。

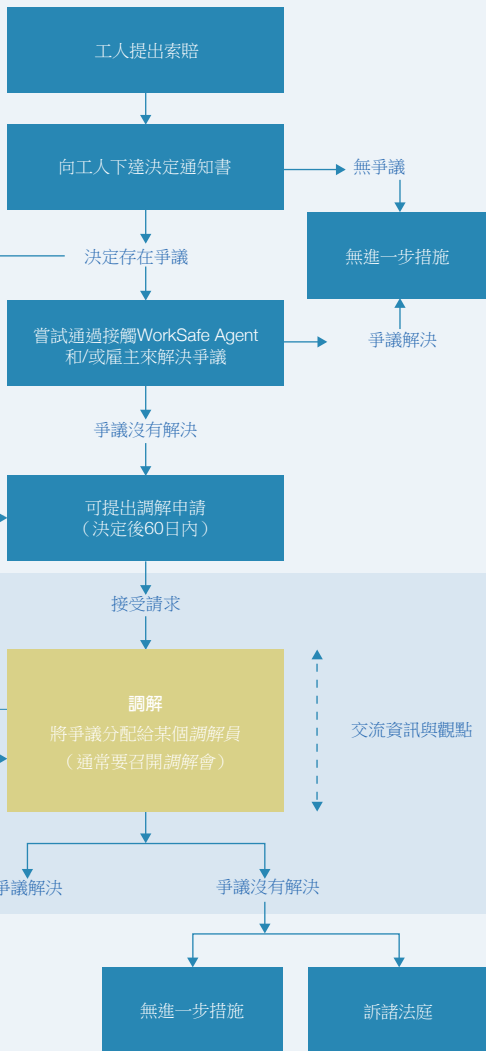
即使調解員提出建議，但某些爭議的當事各方也沒能達成協議。這種情況下：

- 若調解員認定，拒絕支付缺乏有力論據，則會下達要求支付每週款項或醫療費用的指令。
- 若存在有力論據，則會出具證明，讓索賠人可訴諸法庭裁決。
- 只有在調解員也同時證明索賠人已採取所有合理的爭議處理措施後方可訴諸法庭。

約65%的爭議通過調解解決。



工人賠償爭議解決程序



如何提出調解申請？

工人必須在接到想要提出爭議的索賠決定後60日內，提交調解申請表。

若高級調解員認為出現某些特殊情況，則可允許在決定60日後提交申請。必須隨同申請表，一同說明延期提交的原因。

申請表必須經由親筆簽字。申請表必須明確闡明爭議細節，可能的情況下還應附上：

- 決定通知書副本；
- 通知書所附“決定原因”；以及
- 其他任何有助於解決爭議的資料，如醫療報告、賬目副本等。

調解員依據《Privacy and Data Protection Act 2014》和《Health Records Act 2001》的規定，搜集、使用、披露和處理個人資料及健康資料。您可聯絡調解服務處，索閱調解服務處隱私政策。

處理調解申請

調解服務處致函當事各方，告知業已收到調解申請。發送此信後，該爭議就會馬上分配給某個調解員，並安排召開調解會。

調解服務處會安排在四至六周內召開調解會，但某些情況下調解員能通過電話解決爭議，無需召開調解會。若調解服務處需要查明申請的性質，則可能會延期召開調解會。

提供調解所需的資訊

您必須出具自己持有、保管或受託的所有文件，並向調解員披露如下所有資訊：

- 與爭議相關的資訊；以及
- 您可合理取得的資訊。

除非您申請免予出示文件或披露資訊的特權或豁免權。

您所提供的資訊可能會交給其他調解當事方。

調解的成本

一般來說，各方應自行承擔調解成本。但是，WorkSafe Agent 或自我保險者應承擔：

- 向工人支付前來參加調解會的合理來回交通費用；
- 補償工人由於參加調解會而產生的收入損失。

會議結束後，我們會向工人提供報銷這些費用的表格。

您的一覽表

- 觀看調解DVD碟片，並閱讀本手冊。
- 確保自己查看調解服務處信函，瞭解調解會的日期、時間與地點。
- 若有疑問，請通過信上電話號碼聯絡調解服務處。
- 盡可能在調解會召開前，將所有相關資訊發送給信上所述之調解員。若您認為自己在調解會召開前沒有報告或文件，請通知調解服務處。
- 若您的律師持有報告，確保將此發送給調解服務處。若您無法事先發送，請攜帶這些資訊參加調解會。
- 與調解員商談，瞭解在會期前您是否應查看某些醫療或其他報告。若您不瞭解自己已發送的任何文件，請與調解員商談。
- 若您希望某人陪同您參加調解會，請在調解會召開前安排妥當。
- 若需要傳譯員，請查看調解會通知信，確保調解服務處已幫您安排。若沒有安排，請聯絡調解員。
- 計劃好自己如何應對調解會：做好明確簡要表達自己觀點的準備；做好聆聽他人觀點的準備；做好參與爭議事項討論的準備；並思考各種爭議解決方案。

欲知詳情

欲知調解服務處詳情，您可：

親臨

Accident Compensation Conciliation Service位於墨爾本，斯普林街215號，一樓。我們的工作時間是早上8.30至於下午5.00。

致電

致電9940 1111或免費電話1800 635 960，聯絡調解服務處。

搜集一些資訊

DVD與手冊

我們會將調解服務處DVD發送給首次參加調解會的每個人。DVD和本手冊旨在幫助參加調解會的各方做好準備，減少他們參加調解會的焦慮情緒。

部長規範

負責WorkCover的部長頒發了相關規範，供調解服務處在實施調解程序時遵循。

行為準則與條約

這概述了調解服務處運作的原則與實踐。



調解申請表

提出調解申請的人必須填寫該表格。這些表格可到 WorkSafe代理機構、兼為自我保險者的雇主、工會辦事處、Accident Compensation Conciliation Service和WorkSafe Victoria領取。

投訴流程

若您想要投訴調解服務處或調解程序，您應直接向高級調解員提出。若您對投訴回覆不滿，您可聯絡投訴專員（地址：墨爾本，布爾克街二樓570，電話：(03) 9613 6222）。調解服務處備有投訴程序文件，供您索閱。






調解服務處位置

墨爾本，斯普林街215號，一樓

電話：(03) 9940 1111 免費電話：1800 635 960



抵達

-  **駕車**
公共停車區域包括殘疾人停車位能在朗斯德爾59號找到。停車需付費。
-  同樣也有街道上的停車位，包括殘疾人停車位，就在斯普林街。停車需付費。
-  **火車**
距離議會火車站很近
-  **有軌電車**
有軌電車86與89號沿尼庫爾森與斯普林街運行。請在議會火車站-10號站台下電車。
-  **公共汽車**
302、303、304、305、309、318、350、905、906、907以及908號公車沿朗斯德爾街運行。

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 разумеете ову брошуру, молимо вас да назовете 131 450 и замолиите 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 comuniquen 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

墨爾本，斯普林街215號，一樓

GPO Box 251, Melbourne 3001

電話：03 9940 1111 免費電話：1800 635 960

傳真：03 9940 1000 電郵：info@conciliation.vic.gov.au

網址：www.conciliation.vic.gov.au

工作時間：週一至週五上午8:30至下午5:00