



Simplified Chinese | 简体中文

工伤委员会服务

目录

调解过程

第一阶段
申请调解 5

第二阶段
调解会议前 7

第三阶段
调解会议期间 9

第四阶段
调解会议后 11

仲裁程序

第一阶段
申请仲裁 15

第二阶段
仲裁听证会前 17

第三阶段
仲裁听证会期间 19

第四阶段
仲裁听证会后 21

工伤委员会如何提供帮助

如果您在工作中受伤，可能会对您、您的家人和您的工作场所产生毁灭性的影响。为了帮助您恢复，并在可能的情况下重返工作岗位，您可以根据维多利亚州工作保险计划申请赔偿并获得支持。

如果您想对有关您的赔偿的决定提出异议，工伤委员会（Workplace Injury Commission，简称 WIC）可以为您提供帮助。我们是维多利亚州政府机构，为受伤工人及其雇主提供便捷、独立和公正的服务，以解决他们之间的争议。

我们理解，处在这样的争议之下，您可能会遇到困难、压力很大；因此，达成解决方案对每个人来说都很重要。我们的团队经验丰富，并且会给您提供全方位的支持，可以为您提供高效、公平和价格实惠的调解和仲裁服务，帮助您渡过难关。

什么是调解？

法律规定，在将工伤赔偿争议提交仲裁或法院之前，必须先进行调解。这是一种非正式的自由方式，让争议中涉及的各方都参与讨论，目的是达成协议和解决争议。在大多数情况下，调解是成功的。

什么是仲裁？

如果在调解中无法达成解决方案，仲裁可以成为不必将问题诉诸法院的一种快速而非正式的替代方案。您可以要求我们的仲裁服务考虑争议问题，并做出对所有相关各方都具有约束力的决定。无论是通过仲裁还是法院来解决争议，都由您自行决定。

更多信息

我们在本文中提供的信息是有关工伤委员会服务的一般建议。欲了解与您争议有关的调解和仲裁的更多信息，您可以访问我们的网站 www.wic.vic.gov.au，发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au，或拨打我们的电话号码 1800 635 960。

帮助与支持

如果您在任何时候需要在调解或仲裁过程中获得帮助或支持，您可以：

- 联系工会协助机构（Union Assist）、工作保障协助（WorkCover Assist）机构或您所属的工会寻求帮助和建议；
- 与律师讨论您的争议；
- 致电 1800 635 960 与工伤委员会联系；和
- 如果您需要口译员与我们交谈，请致电 131 450 联系免费电话口译服务，并要求口译员致电 1800 635 960 与工伤委员会联系。

调解过程

第一阶段

申请调解

5

第二阶段

调解会议前

7

第三阶段

调解会议期间

9

第四阶段

调解会议结束后

11



第一阶段 申请调解

为什么您必须参加调解?

在大多数情况下，调解是解决争议的好方法。这种方法使争议中涉及的各方都有机会发表意见，并且使他们的意见得到听取。根据法律规定，在您申请将争议通过仲裁或法院审理之前，您必须参与调解以尝试解决争议。

您可以去调解吗?

在以下情况下，您可以申请调解：

- 保险公司已就您的索赔做出了决定，而您不同意这个决定；或
- 保险公司没有回应您的请求或未在合理时间内支付您的索赔。

如果您收到了我们的**驳回证明**，您也可以申请进一步进行调解相关争议。

如何申请调解?

第 1 步是填写**调解申请表**，并在保险公司对您的索赔做出决定后的 60 天内将其发送给我们。您可以在我们的网站上的“调解申请”页面找到这个表格，网址是 www.wic.vic.gov.au/resources。

将所有完整填写的表格发送至：

- afc@wic.vic.gov.au；
- GPO BOX 251, Melbourne 3001；或
- 亲自递交到 Level 1, 215 Spring St, Melbourne。

如果您需要更多时间怎么办?

如果您需要超过 60 天的时间填写**调解申请表**，您可以通过**向我们发送提交调解延期申请表**来申请延长延长时间。您可以在我们的网站上的“调解申请”页面找到这个表格，网址是 www.wic.vic.gov.au/resources。

如果已经超过 60 天，您仍然可以向我们发送您的调解申请，并告诉我们您申请迟交的原因。

其他人可以帮您申请吗?

是的，只要得到您的许可，任何人都可以代表您申请调解。您还应该向代表您提出申请的人提供正确的信息，以便他们能够准确地回答表格中的问题。

您应该在申请中提供哪些信息?

您应该提交完整填写的申请表，并附上有关信息，例如您希望如何进行调解会议（面对面、在线或通过电话）、是否有人协助您或您是否需要您在调解中获得协助。

根据您申请调解的原因，您还需要提供至少一份以下与您的争议有关的文件：

- 保险公司的决定
- 如果保险公司未能回应，您可以提交关于治疗的要求
- 如果保险公司未能支付每周付款，您可以提交健康状况证明书
- 如果保险公司未能支付医疗治疗的费用，您可以提交医疗治疗的发票或收据。

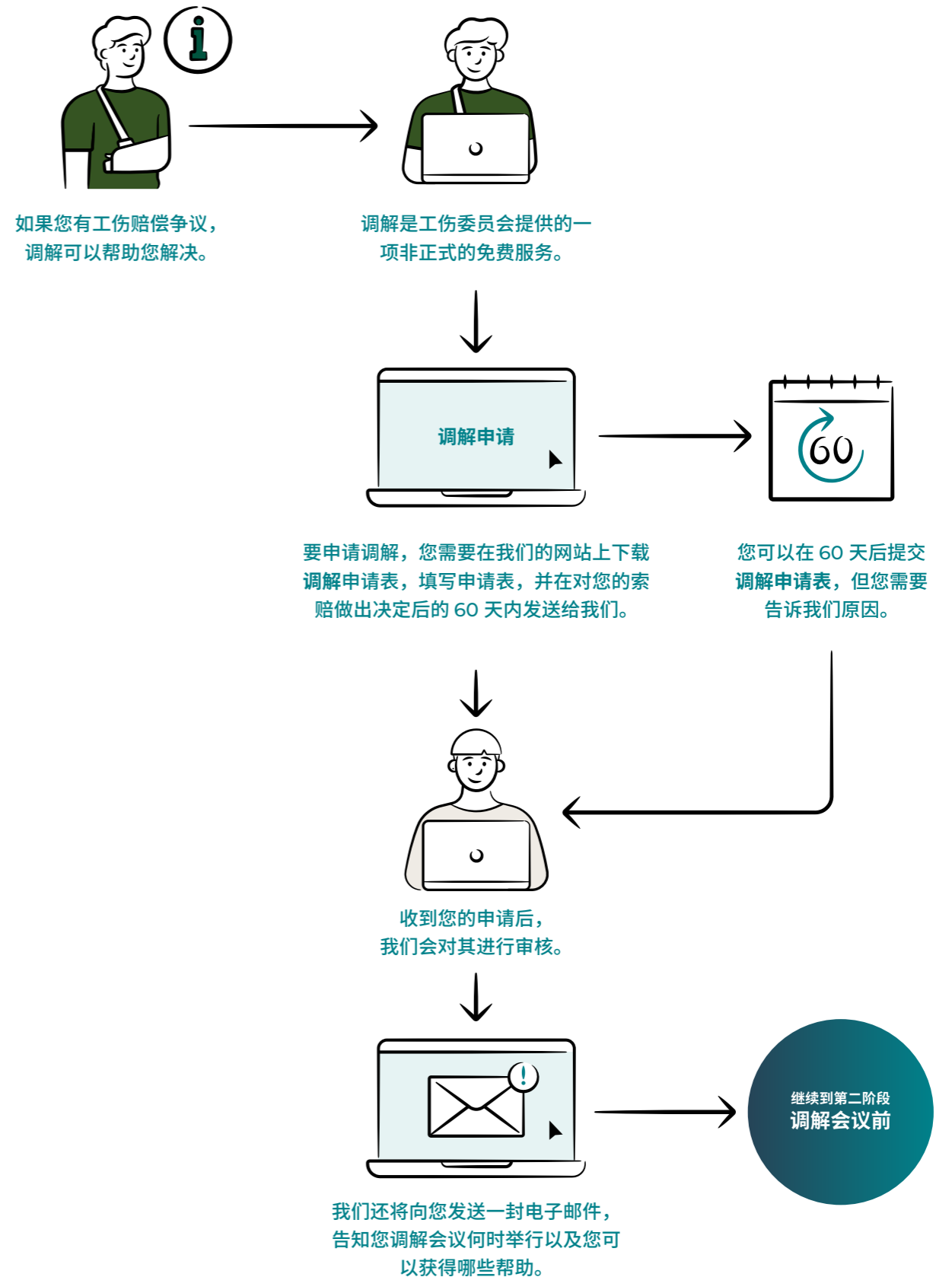
您何时才能得知您的调解申请是否已经被受理?

一旦我们收到您的申请，我们将对其进行审核并尽快与您联系，让您知道您的申请已被受理，以及您的调解会议何时举行。如果我们不能受理您的申请，我们将向您提供书面说明，将不能受理的原因告知您。



更多信息

如有任何疑问或想了解有关调解的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



第二阶段 调解会议前

在调解前您需要做什么？

您将有时间为您的调解会议做准备。在此期间，您需要向我们发送有关您的争议的任何相关信息，包括您的医疗报告，以便我们可以与所有相关人员（您的雇主除外）分享。

为了帮助您解决这个问题，我们将向您发送**医疗报告申请表**。您应签署此表格，并将其提供给您希望为您的调解提供报告的每位医疗从业者。保险公司会支付因为报告而产生的合理费用。

在会议之前，您还应该做什么吗？

在会议之前，您最好：

- 与您的代表、您的支持人员和律师（如果您有律师的话）沟通；和
- 准备笔记，这样您可以详细说明您为何不同意关于您的索赔或请求所做的决定。

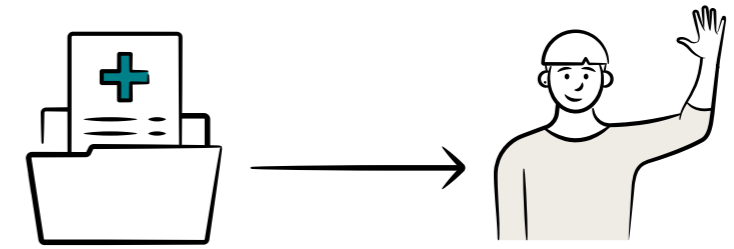
在调解前，工伤委员会（WIC）会做什么？

在调解会议前，我们可以做一些事情来帮助解决争议，包括：

- 在争议中涉及的各方之间共享相关文件；
- 审查您的申请并与您沟通；
- 如果可能的话，尽量帮助争议中涉及的各方在调解会议之前达成解决方案；
- 回应您要求法定代表人出席会议的请求；和
- 帮助解答您对调解过程可能会有的任何其他问题。

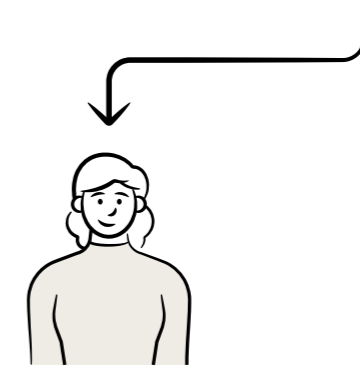
为什么您需要与其他人共享文档？

争议中涉及的各方都拥有相同的信息是非常重要的。这有助于决策、展开与争议有关的对话，并有望解决争议。医疗记录是个例外，这些记录将与保险公司共享，但不会与您的雇主共享。相应的，我们希望其他各方也与您分享他们的信息。

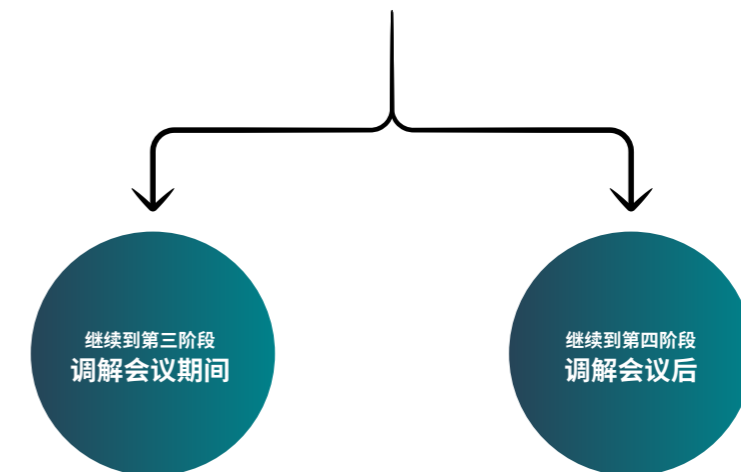


在调解会议之前，您需要向我们发送任何与争议相关的文件，例如医疗报告。

对于您可能遇到的任何问题，我们的信息或客户服务人员都会随时为您解答。



在可能的情况下，您的调解官将尝试帮助所有人在调解会议之前达成解决方案。



如果您在事先未能解决争议，那么调解会议将是一种解决争议的方法。

如果达成了解决方案，您将获得调解结果证书。

更多信息

如有任何疑问或想了解有关调解的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

第三阶段 调解会议期间

谁会参与调解会议?

调解会议一直是由 WIC 调解官主持。在调解室中，通常会有：

- 负责管理您工伤赔偿申请的保险公司 - 通常被称为工伤保险代理机构 (WorkSafe Agent) 或自保险公司；
- 争议之中的任何代表，例如工人代表或如果我们同意的话，律师；和
- 支持人员 (尽管他们无法代表您发声)。

您的雇主，有时他们的代表会在场。如果他们要来，他们需要提前通知我们。

会议如何举行?

您可以告知我们，您更愿意通过电话、在线服务或亲自到我们的调解中心参加会议。

对于一些人来说，参加会议可能会很困难，但请记住，这是一个表达自己观点的机会。在您的会议上，您的调解官将确保每个人都有机会交谈，并倾听彼此的观点。

如果您因任何原因无法与争议的其他方共处一室，请告诉我们。

会议中会发生什么?

第 1 步：在会议开始时

争议中涉及的各方都将一起参加会议，无论是通过电话、在线服务还是亲自到我们的调解中心。

第 2 步：简介

在您的会议期间，您的调解官将介绍所有与会者，并解释会议将如何进行。

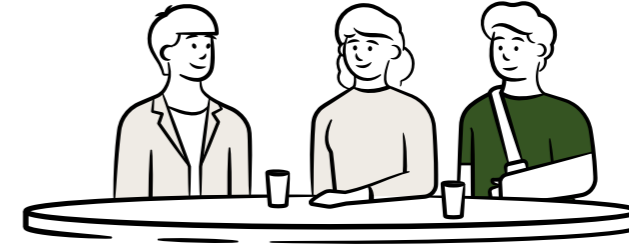
第 3 步：会议期间

调解官将让每个人都有机会发言，并倾听其他各方的观点，讨论您的争议。

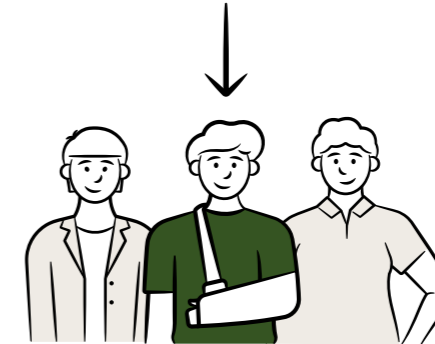
在整个会议期间，您的调解官可能会分别与您 (和 / 或您的代表) 以及保险公司和您的雇主交谈。

第 4 步：在会议结束时

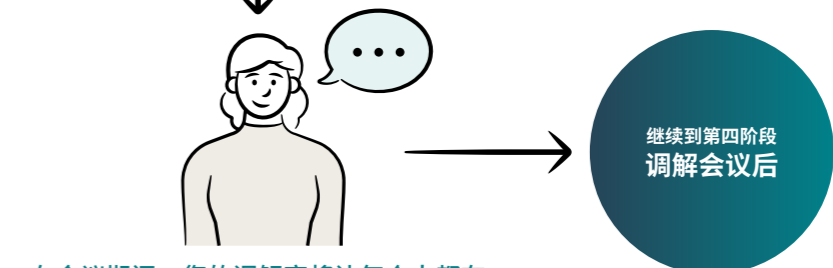
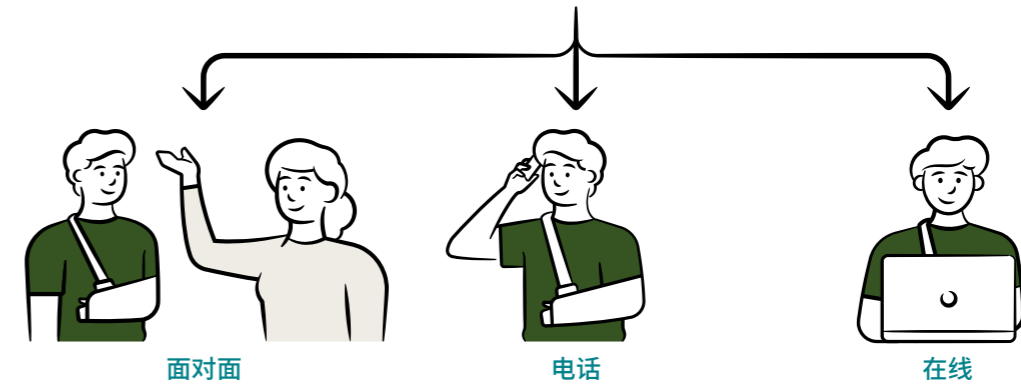
在会议结束时，调解官将告知大家下一步的内容。



调解会议让争议中涉及的各方能够聚集在一起，讨论关于您的索赔所做的决定。



会议将由调解官主持，与会者通常包括您、您的代表和保险公司，可以通过面对面、电话或在线的方式举行。



在会议期间，您的调解官将让每个人都有机会发言，并听取他人的观点。

i 更多信息

如有任何疑问或想了解有关调解的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

第四阶段 调解会议后

调解会议后会发生什么？

调解会议的结果将取决于您的个人情况。您的争议可能会得到解决，或者您的调解官也可能会：

- 暂停您的调解；
- 就如何解决您的争议提出建议；
- 讨论解决争议的其他可用选项；或
- 如果您尚未达成协议，签发**真实争议证明**。

您也可以随时撤回调解申请。

如果我的争议得到解决，会出现什么情况？

如果各方都同意解决争议，您可以花一些时间来考虑已经达成的协议。

一旦您愿意接受协议，我们将记录协议内容并为您提供**调解结果证书**作为证明。

为什么您的调解被暂停了？

您的调解官可以暂停您的调解，以便：

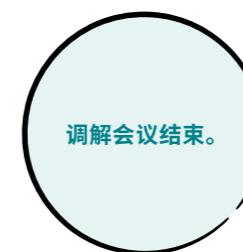
- 提交更多信息；或
- 医疗问题可以由独立医生小组回答，以帮助解决争议。

如果您的争议尚未得到解决，您该怎么办？

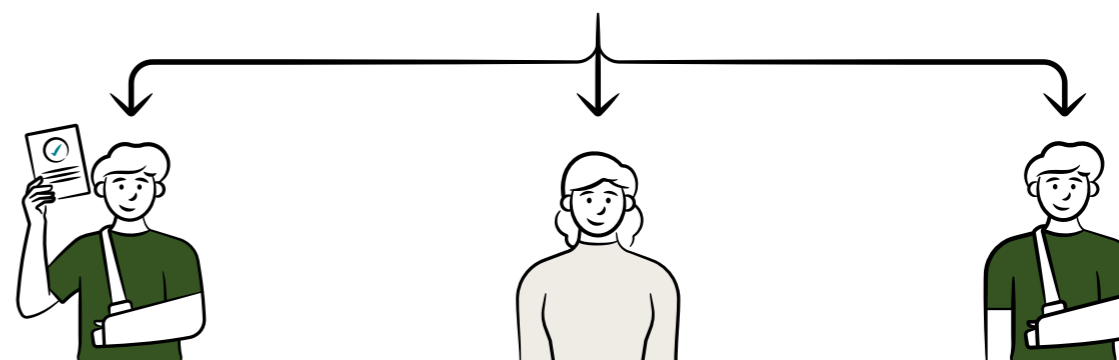
如果您在调解结束时仍未达成解决方案，调解官将与您讨论其他选择，包括：

- 工伤赔偿独立审查计划；
- WIC 的仲裁或法院服务。

要通过上述方式解决争议，必须有调解官给您签发的**真实争议证明**。



会议结束后，根据您的情况，会有许多不同的调解结果。



如果您已经就争议达成了解决方案，您可以花一些时间考虑已经达成的协议。如果您同意，您将获得**结果证书**。

您的调解官可以暂停您的调解，以便：

1. 可以提交更多信息；或
2. 医疗问题可以由独立医生小组回答，以帮助解决争议。

如果您没有达成解决方案，则有许多可能的结果。您的调解官可以：

1. 推荐解决方案以解决您的争议；
2. 讨论解决争议的其他可用选项；或
3. 如果您尚未达成协议，请签发**真实争议证明**，您需要将您的争议提交给 WCIRS，仲裁或法院。

更多信息

如有任何疑问或想了解有关调解的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

仲裁程序

第一阶段

申请仲裁

15

第二阶段

仲裁听证会前

17

第三阶段

仲裁听证会期间

19

第四阶段

仲裁听证会后

21



第一阶段 申请仲裁

您必须将争议提交仲裁吗？

不是的，相较于诉诸于法院，如果您有资格申请仲裁，那么仲裁是一种快速、非正式且费用合理的替代方案。如果您不想这样做，也不必采取任何进一步的行动。

您可以去仲裁吗？

如果您已经参与了调解，但争议尚未解决，在以下情况下，您可以选择将争议提交仲裁：

- 您受伤的日期是在 2022 年 9 月 1 日或之后；
- 您有参与调解的**真实争议证明**；
- 您尚未就同一争议通过法院提起诉讼；或
- 您的争议涉及每周付款、医疗费用、养老金或利息的索赔。

如何申请仲裁？

第 1 步是填写**仲裁转介表**，并在收到您的**真实争议证明**后的 60 天内将其发送给我们。您可以在我们网站的“仲裁资源”下找到此表格，网址为 www.wic.vic.gov.au/resources。

将所有完整填写的表格发送至：

- arbferral@wic.vic.gov.au；
- GPO BOX 251, Melbourne 3001；或
- 亲自递交到 Level 1, 215 Spring St, Melbourne

更多信息

如有任何疑问或想了解有关仲裁的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

如果您需要更多时间怎么办？

如果您认为您需要超过 60 天才能完成**仲裁转介表**，您可以通过向我们发送**延期表**来申请延长。您可以在我们网站的“仲裁资源”下找到此表格，网址为 www.wic.vic.gov.au/resources。

其他人可以帮您申请吗？

是的，只要得到您的许可，就可以代表您申请仲裁。您还应该向代表您提出申请的人提供正确的信息，以便他们能够准确地回答表格中的问题。

您什么时候可以知道您的仲裁申请是否成功？

收到您的申请后，我们将进行审核并尽快与您联系，让您知道您的申请已被受理，以及您的初次仲裁听证会何时举行。如果您的申请不成功，您仍然可以通过法庭去尝试解决您的争议。

与仲裁相关的费用

在仲裁过程中，争议涉及的各方都必须支付自己的费用。如果我们做出对您有利的最终决定，保险公司将支付您的费用，否则您将无法索赔仲裁费用。无论您的仲裁结果如何，保险公司也必须支付自己的费用，即使仲裁结果对他们有利。



如果您的争议在调解中没有得到解决，您可以选择在WIC申请仲裁。



仲裁是工伤委员会提供的一项费用合理的非正式服务。



要申请仲裁，请从我们的网站下载**仲裁转介表**，填写并在收到您的**真实争议证书**后 60 天内发送给我们。

您可以在60天后提交**仲裁转介表**，但您需要告诉我们原因。



收到您的申请后，我们会进行审核。



我们还将向您发送一封电子邮件，告知您初次仲裁听证会的时间。

继续到第二阶段
在您的仲裁听证会之前

第二阶段 仲裁听证会前

在仲裁听证会之前您需要做什么？

您将有时间准备仲裁听证会。在此期间，您或您的代表需要填写：

- **预听证信息表**，可帮助您提交任何相关文件，例如医疗报告；
- **证人表**，把您希望参加听证会的证人的信息告诉我们；并
- 提交您尚未提供的任何相关证据的**证据表**。

您还需要向我们发送所有相关信息，包括您的医疗报告，以便我们可以与争议涉及的各方（您的雇主除外）分享这些信息。

如果您对**预听证信息表**有任何疑问，请联系您的听证会支持官，在您的转介受理信里有听证会支持官的联系方式。

在初次仲裁听证会之前，您还能做什么？

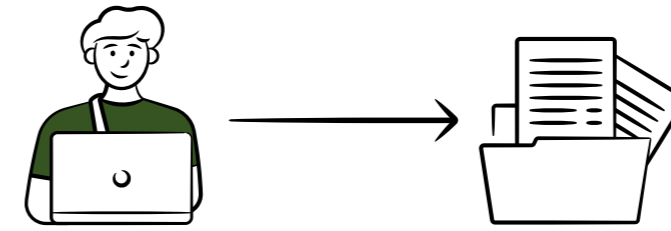
在仲裁听证会之前，最好：

- 与您的代表、您的支持人员和律师（如果您有律师的话）沟通；
- 准备回答有关您的争议的问题；并
- 查看我们发送给您的仲裁手册，其中包含了争议各方关于您的听证会的所有相关文件。

如果您对**预听证信息表**有任何疑问，请联系您的听证会支持官，在您的转介受理信里有听证会支持官的联系方式。您还将收到涉及争议的其他各方提供的所有信息的副本。

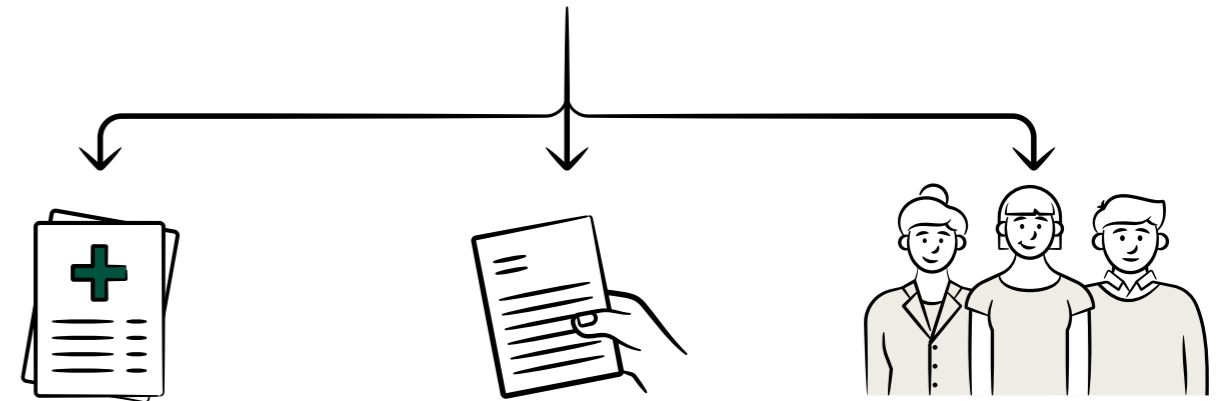
为什么需要共享文档？

确保争议中涉及的各方拥有相同的信息非常重要，这样他们就能了解仲裁官将考虑哪些信息。



在听证会之前，您需要向我们提供信息，以帮助仲裁官对您的争议做出决定。

您或您的代表需要填写预听证信息表、证人表和证据表。



您将可以通过预听证信息表提交任何相关文件，例如医疗报告。

证据表将允许您提交尚未提供的任何相关证据。

证人表将帮助您把您希望参加听证会的证人信息提供给我们。



我们的听证会支持人员将随时回答您可能遇到的任何问题

继续到第三阶段
仲裁听证会期间

i 更多信息

如有任何疑问或想了解有关仲裁的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

第三阶段 仲裁听证会期间

谁会参与仲裁听证会？

听证会一直是由 WIC 仲裁官主持。在听证会上，通常会有：

- 负责管理您工伤赔偿申请的保险公司 - 通常被称为工伤保险代理机构 (WorkSafe Agent) 或自保险公司；
- 争议之中的任何代表，例如工人代表或如果我们同意的话，律师；
- 支持人员 (尽管他们无法代表您发言)；并且
- 任何获准作证的人。

您的雇主，有时他们的代表会在场。如果他们要来，他们需要提前通知我们。

听证会如何举行？

您的初步听证会通过在线或电话的方式举行。除非有无法进行面对面听证的特殊情况，否则任何进一步的听证会都将在我们的调解中心以面对面的方式进行。如果有无法进行面对面听证的原因，那么我们将与您商讨是否可以通过在线或电话方式进行。

初次听证会包括哪些内容？

第 1 步：在初次听证会开始时

听证会支持官将确保争议中涉及的各方都一起参加最初的仲裁听证会，无论是通过电话还是在线的方式。当您的仲裁官加入会议时，听证会将开始。

第 2 步：简介

仲裁官将介绍出席会议的每个人，并解释听证会将如何进行。

第 3 步：在初次听证会期间

在初次听证会上，仲裁官将与争议涉及的各方讨论手头的问题，以更好地了解争议。

第 4 步：在初次听证会结束时

在初次听证会结束时，将确定进一步听证会的日期，以及必须向您和其他各方提供哪些信息。

在进一步的听证会上会发生什么？

第 1 步：在进一步听证会开始时

当您到达我们的调解中心时，您的听证会支持人员将在我们的会议室或休息区之一接待您，并带您前往一个仲裁听证室。虽然仲裁是一个非正式的环境，但我们会告诉您，您应该坐在桌子的哪一边。

第 2 步：简介

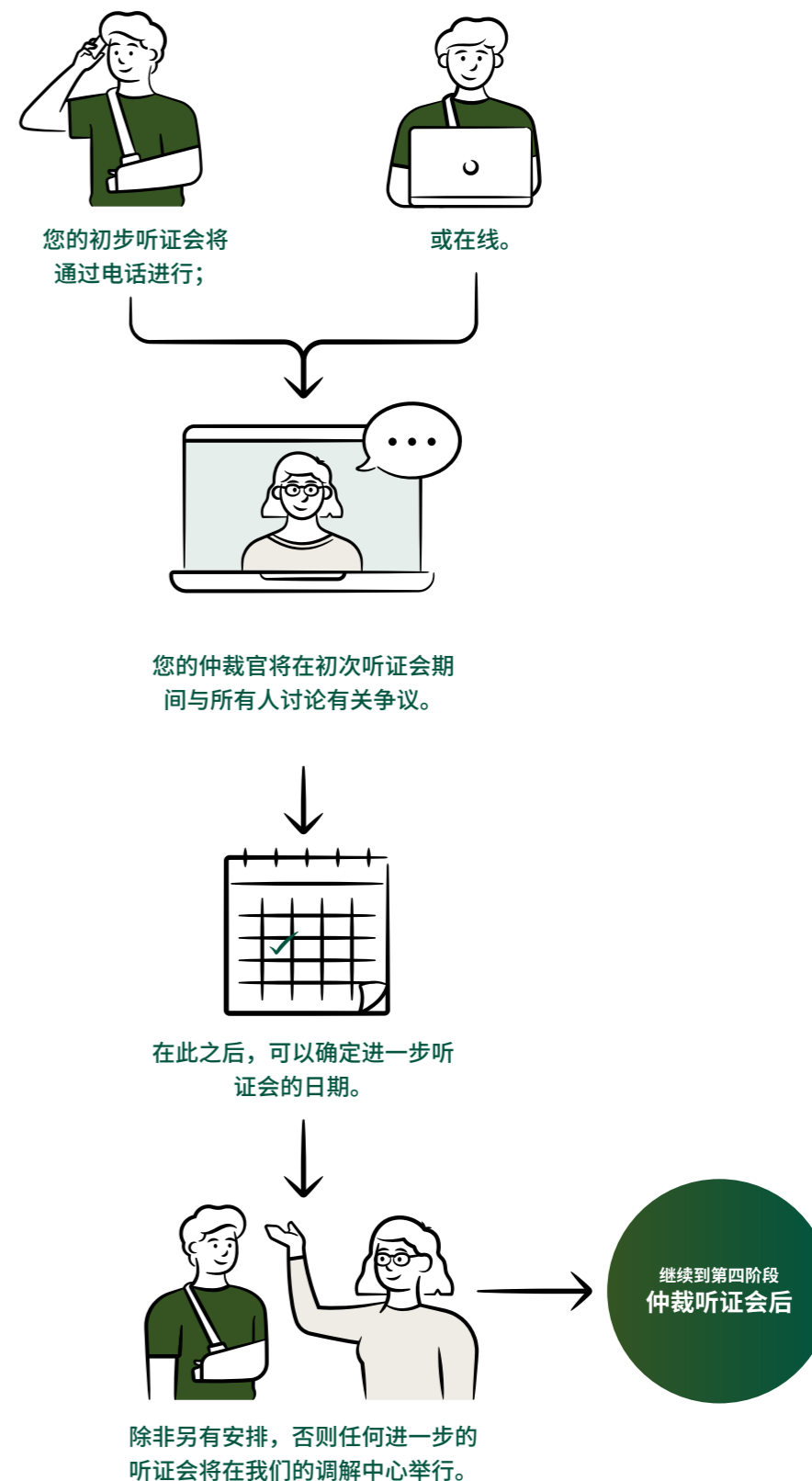
仲裁官将重新介绍出席会议的每个人，并解释听证会将如何进行。

第 3 步：听证会期间

在这次听证会上，争议涉及的各方都将有机会向仲裁官陈述他们的案件。仲裁官将考虑所有问题，论点和证据 (包括来自证人的证据)，以便做出最终决定。

第 4 步：在进一步听证会结束时

在听证会结束时，仲裁官会告诉所有人下一步是什么。



i 更多信息

如有任何疑问或想了解有关仲裁的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

第四阶段 仲裁听证会后

在仲裁听证会后会发生什么？

您的仲裁听证会的结果将取决于您的个人情况。您的仲裁官可以：

- 对您的争议做出最终决定；
- 暂停仲裁；或
- 将您的争议转回调解。

您也可以随时撤回仲裁申请。

对您的争议做出最终决定后会发生什么？

在您的听证会结束时，您的仲裁官会告知您他们是否会对您的争议做出最终决定，我们称之为裁决。您将在听证会后 14 天收到此最终决定。

每个人都必须遵守此最终决定，此决定将记录在**裁决书**中，并附有做出该决定理由的书面陈述。

为什么要安排另一次听证会？

您的仲裁官可能会安排进一步的听证会或暂停听证会，以便：

- 提交更多信息；或
- 医疗问题可以由独立医生小组回答，以帮助仲裁进程向前推进。

是否存在未做出最终决定的情况？

有时候，如果各方都同意，您可能会从进一步的调解中受益，或者您可能已经达成了需要被记录在案的协议。在这些情况下，您的争议将被转到调解，以最终确定和记录已经达成的解决方案。

如果您对结果不满意怎么办？

如果一方对决定不满意，只有在有限的情况下才能提出上诉。我们的决定对各方都具有约束力。“具有约束力”意味着所有各方都必须遵循该决定。如果一方希望对决定提出上诉，他们可以向维多利亚州最高法院提出申请。

您的仲裁被驳回了，这意味着什么？

仲裁官可以驳回您的争议，发生这种情况时，仲裁在没有做出最终决定的情况下结束。如果您不能继续参加仲裁程序，或者在您的仲裁官做出最终决定之前，您已经达成了协议，则可能会发生这种情况。当我们驳回争议时，我们会向争议涉及的各方发送一份**驳回仲裁证书**。

您的争议在什么情况下可以转交进一步调解？

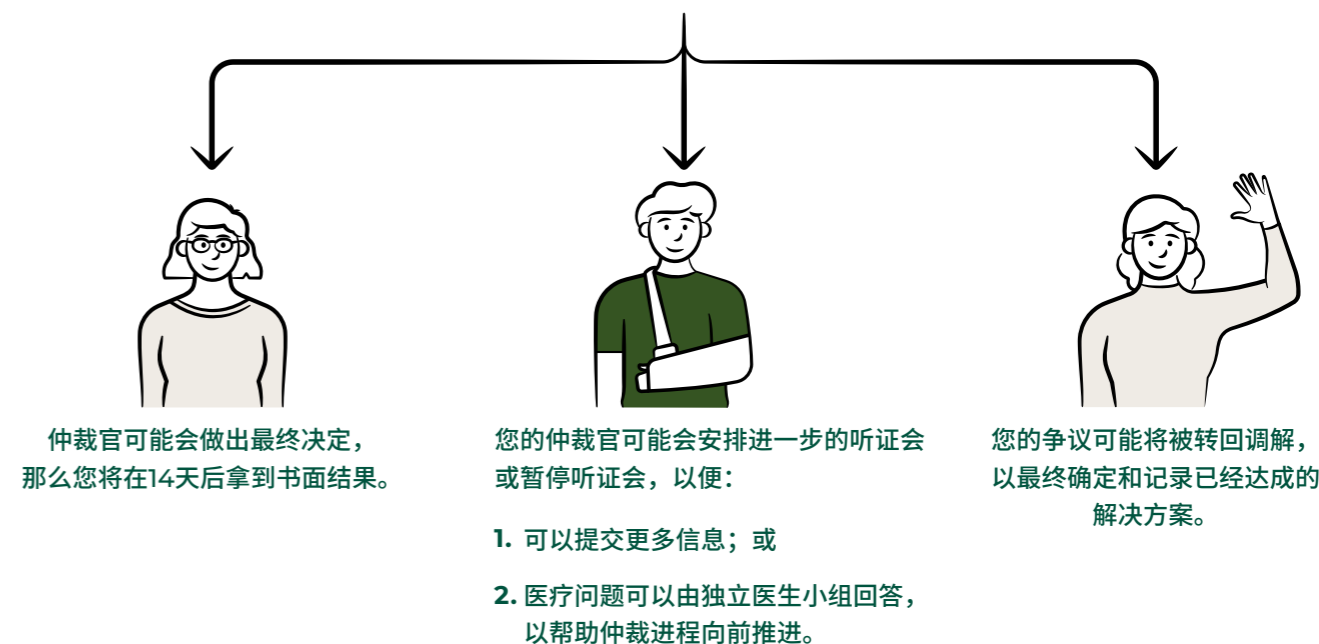
进一步的调解可能以仲裁无法实现的方式帮助当事人。如果进一步调解有利于争议，可将其转交，进行进一步的协商。争议涉及的各方都必须同意转交。

这个步骤的优点是调解官能够：

- 帮助您讨论解决争议的选项；
- 提出建议，以便以特定方式解决争议；或
- 以书面形式达成协议。



在您的仲裁听证会结束时，会有多种可能得结果。



更多信息

如有任何疑问或想了解有关仲裁的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 参阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



更多信息

欲了解与您争议有关的调解和仲裁的更多信息，您可以访问我们的网站 www.wic.vic.gov.au，发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au，或拨打我们的电话号码 1800 635 960。