



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

推进争议处理进程 7

第三阶段

调解会议 9

第四阶段

争议处理结果 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，达成解决方案对各方来说都很重要。我们的团队经验丰富，能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，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，让争议中的各方都参与讨论，目的是达成协议和解决争议。大多数情况下，调解能成功解决争议。

什么是仲裁？

如果调解无法达成解决方案，仲裁可以作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相关的问题，并作出对所有相关各方都具有约束力的决定。您可以自行决定通过仲裁还是法院来解决争议。

了解更多信息

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。如需进一步了解与您争议有关的调解和仲裁信息，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 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；以及
- 如果您需要通过口译员与我们沟通，请致电 131 450 联系免费的电话口译服务，并请口译员致电 1800 635 960 联络工伤委员会。

调解过程

第一阶段

申请调解 **5**

第二阶段

推进争议处理进程 **7**

第三阶段

调解会议 **9**

第四阶段

争议处理结果 **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。这种方法使争议中的各方都有机会各抒己见，并倾听彼此的意见。根据法律规定，在您能申请将争议提交至仲裁或法院审理之前，您必须进行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：

- 保险机构已就您的索赔作出决定，但您对此决定持有异议；或
- 保险机构未回应您的请求，或未在合理期限内履行赔付义务。

如果您已收到我们发出的驳回证明 (Dismissal Certificate)，您也可以申请对相关争议进行进一步调解。

如何申请调解？

第一步是填写《调解申请》(Application for Conciliation) 表，并在保险机构对您的索赔作出决定后的 60 天内提交给我们。您可以在官网的“调解申请” (Conciliation Application) 页面 www.wic.vic.gov.au/resources 下载表格。

将所有完整填写的表格发送至：

- afc@wic.vic.gov.au;
- GPO BOX 251, Melbourne 3001; 或
- 亲自递交至
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，您可以提交《延长提交调解申请期限申请》(Extension of Time to Lodge an Application for Conciliation) 向我们申请延期。您可以在官网的“调解申请” (Conciliation Application) 页面 www.wic.vic.gov.au/resources 下载表格。

如果已经超过 60 天，您仍然可以向我们提交调解申请，并说明延迟提交的原因。

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。您还应向代表人提供准确的相关信息，确保其能够如实回答表格中的问题。

您应该在申请中提供哪些信息？

请提交填写完整的申请表，并在表中提供相关信息，例如是否有人协助您，或您在调解过程中是否需要协助。

根据您的申请调解的原因，您还需要提供至少一份以下与您的争议有关的文件：

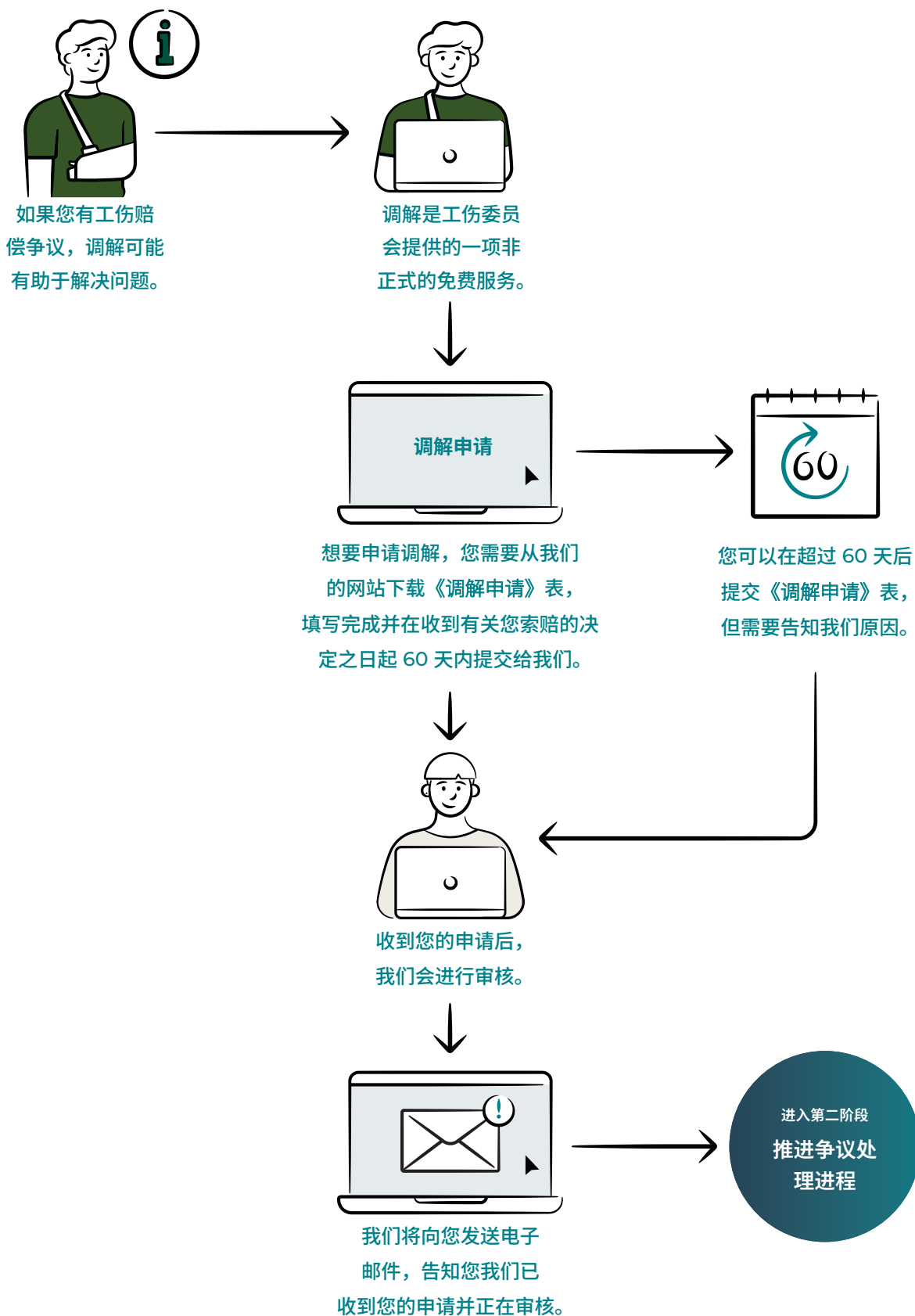
- 保险机构的决定
- 如果保险机构未能作出回应，您可以提交治疗申请
- 如果保险机构未能支付每周赔偿金，您可以提交健康状况证明书 (Certificate of Capacity)
- 如果保险机构未能支付医疗治疗的费用，您可以提交相关发票或收据。

您何时才能得知您的调解申请是否已经被受理？

在收到您的申请后，我们将进行审核，并尽快与您联系，确认您的申请已被受理，并回应您可能提出的任何问题。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。

了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



第二阶段

推进争议处理进程

工伤委员会将采取哪些措施来帮助我解决争议？

我们可以采取多项措施帮助您解决争议，包括：

- 为您的争议指派一名 WIC 专员
- 审核您的申请并与您沟通
- 解答您对调解过程可能会有的任何其他疑问
- 在争议各方之间收集并共享相关文件
- 如有可能，协助争议各方在无需召开调解会议的情况下达成解决方案。

争议受理后，您可以采取哪些措施以协助解决争议？

您需要向我们发送与争议相关的所有资料，包括您的医疗报告，以便我们与相关各方共享（您的雇主除外）这些资料。为协助您完成此步骤，我们会向您发送一份《医疗报告调取申请》(Request for Medical Reports) 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所有医疗从业者。保险机构会支付因为报告而产生的合理费用。

为什么您需要与其他相关人员共享文件？

争议中的各方都拥有相同的信息是非常重要的。这有助于决策、展开与争议有关的讨论，并有望解决争议。医疗记录是个例外，这些资料将与保险机构共享，但不会透露给您的雇主。相应的，我们希望其他各方也与您分享他们的信息。

还有哪些其他方式可以推进争议处理进程？

在某些情况下，WIC 会安排召开一次会议，召集各方共同寻求解决您争议的方案。

您将有时间为调解会议做准备。在此期间，建议您：

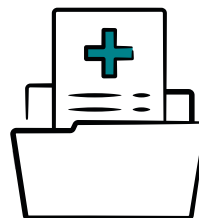
- 与您的代表、支持人员和律师（如有）进行沟通
- 准备好笔记，以便在沟通时可以明确您为何不同意针对您的索赔或请求所作出的决定。

了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



我们的 WIC 专员将审核您的申请，并与您联系，讨论相关争议情况，并向您说明调解流程。



专员可能会要求补充资料，并在争议相关各方之间共享相关文件。



如有可能，WIC 专员将尽力协助争议相关各方在无需召开调解会议的情况下达成解决方案。



如争议仍未解决，您的负责专员将与各方协作，安排召开调解会议。



如已达成解决方案，您将收到一份《结果证明》(Outcome Certificate)。

第三阶段

调解会议

什么是调解会议？

调解会议会将争议各方召集在一起，可能在调解中心现场或通过视频会议的方式进行，旨在讨论针对您的索赔所作出的决定，并尝试达成解决方案。

谁会参与调解会议？

调解会议一直是由 WIC 调解官主持。

参加调解的各方通常是：

- 负责管理您工伤赔偿申请的保险机构——通常被称为工伤保险代理机构（WorkSafe Agent）或自保机构
- 参与争议的任何代表，例如工人代表，或经我们同意的律师
- 一名支持人员（但不能代表您发言）
- 您的雇主及其代表（在某些情况下）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，您更倾向于在调解中心现场还是通过线上视频参与会议。

对于一些人来说，参加会议可能会很困难，但请记住，这是一个表达自己意见的机会。在会议中，调解官将确保各方都有机会发言，并倾听彼此的意见。如果您因任何原因无法与争议中的其他相关人员当面进行调解，请务必告知我们。

会议中会发生什么？

第 1 步：在会议开始时

无论采取面对面还是线上形式，所有争议相关方都将共同参加调解会议。

第 2 步：简介

会议期间，调解官将介绍所有与会者，并详细说明会议的具体流程。

第 3 步：会议期间

调解官会让所有与会人员都有机会发言、倾听其他各方的意见，并就争议事项进行讨论。在整个调解会议过程中，调解官可能会分别与您（和 / 或您的代表）、保险机构以及您的雇主单独交谈。

第 4 步：会议结束时

会议结束时，调解官将向与会各方说明下一步的流程。

了解更多信息

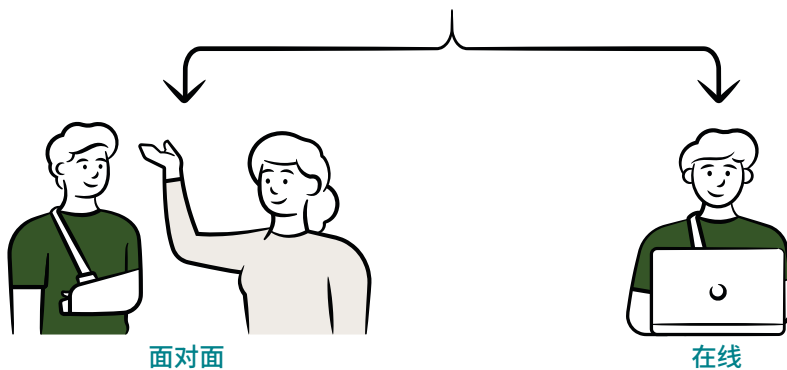
如有任何疑问或想了解有关调解的详情，请访问 www.wic.vic.gov.au/resources 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



调解会议让争议中的各方能够聚集在一起，就您的索赔所作出的决定进行讨论。



会议将由调解官主持，与会者通常包括您、您的代表以及保险公司，会议可能采用面对面或线上方式进行。



在调解会议期间，调解员会让所有与会人员都有机会发言，并听取彼此的意见。



第四阶段

争议处理结果

调解流程可能会产生哪些结果？

争议处理结果将取决于您的个人情况。

您的争议可能会得到解决，或者调解官也可能会：

- 暂时中止您的调解
- 就如何解决争议提出建议
- 讨论解决争议的其他可行方式
- 若未能达成协议，将签发《真实争议证明书》(Certificate of Genuine Dispute)。

您也可以随时撤回调解申请。

如果我的争议得到解决，会发生什么？

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。

一旦您同意接受该协议，我们将予以记录，并向您提供一份《结果证明》(Outcome Certificate) 作为凭证。

为什么您的调解被暂时中止了？

您的争议处理程序可能会暂时中止，以便：

- 提交补充材料
- 由独立医生小组解答相关疑问，从而协助解决争议。

如果您的争议尚未得到解决，您该怎么办？

如果调解流程结束时仍未达成解决方案，WIC 专员将与您讨论其他处理途径，包括：

- 工伤赔偿独立审查机制 (WCIRS)
- WIC 的仲裁或法院服务。

如需通过上述途径解决争议，必须持有 WIC 专员给您签发的《真实争议证明书》(Certificate of Genuine Dispute)。

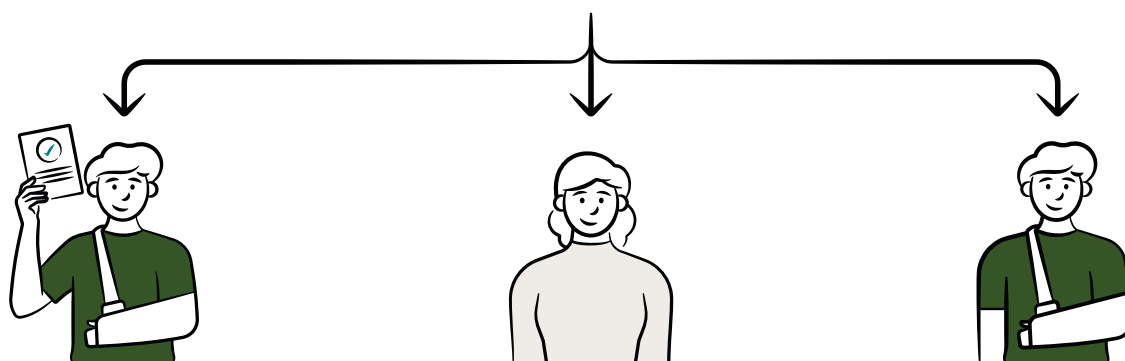
了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



争议处理结果

根据您的具体情况，
可能会产生不同的处理结果。



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》
(Outcome Certificate)。

您的专员可能会暂时中止调解，
以便：

1. 提交补充资料；或
2. 由独立医生小组解答相关疑问，
从而协助解决争议。

如果您没有达成解决方案，则有许多可能的
结果。您的专员可以：

1. 建议解决方案以解决您的争议；
2. 讨论解决争议的其他可行途径；或
3. 在您尚未达成协议的情况下签发
《真实争议证明书》，而您需要凭此证明
书才能将争议提交至 WCIRS、仲裁庭
或法院。

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，如果您有资格申请仲裁，那么相较于诉诸于法院，仲裁是一种快速、非正式且费用合理的替代方案。如果您不想申请仲裁，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；
- 您持有一份调解时签发的《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？

第一步是填写《仲裁转介申请》(Referral for Arbitration) 表，并在收到调解签发的《真实争议证明书》后 60 天内提交给我们。您可以我们网站的“仲裁资源”(Arbitration Resources) 页面 www.wic.vic.gov.au/resources 下载此表。

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

如果您需要更多时间怎么办？

如果您认为自己需要超过 60 天才能完成《仲裁转介申请》表，您可以通过向我们提交《申请延长延长时间》(Extension of Time) 表来申请延期。您可以我们网站的“仲裁资源”(Arbitration Resources) 页面 www.wic.vic.gov.au/resources 下载此表。

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。您还应向代表人提供准确的相关信息，确保其能够如实回答表格中的问题。

您什么时候可以知道您的仲裁申请是否成功？

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，您仍然可以诉诸法庭以尝试解决您的争议。

进行仲裁需要缴纳多少费用？

在仲裁过程中，争议各方都必须自行支付费用。如果我们作出对您有利的最终决定，保险机构将支付您的费用，否则您将无法索赔仲裁费用。无论您的仲裁结果如何，保险机构也必须自行支付费用，即使仲裁结果对他们有利。

了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



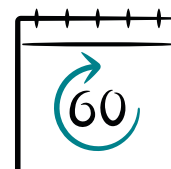
如果您的争议未能通过调解解决，
您可以选择向 WIC 申请仲裁。



仲裁是工伤委员会提供的一项费用合理的非正式服务。



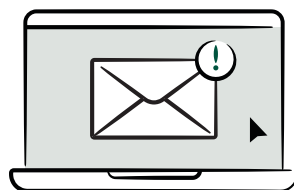
想要申请仲裁，请从我们的网站下载
《仲裁转介申请》表，填写完成后，
在收到《真实争议证明书》
的 60 天内提交给我们。



您可以在超过 60 天后提交
《仲裁转介申请》表，
但需要告知我们原因。



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。



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》(Pre-hearing Information) 表，用于协助您提交相关文件，例如医疗报告；
- 《证人信息》(Witness) 表，用于告知我们希望哪些证人出席您的听证会；以及
- 一份《证据》(Evidence) 表，用于提交您尚未提供的任何相关证据。

您还需要向我们提交所有相关资料，包括您的医疗报告，以便我们与争议相关各方（您的雇主除外）共享这些资料。

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，其联系方式已列于您的转介受理信中。

在初次仲裁听证会之前，您还能做些什么？

在仲裁听证会之前，您最好：

- 与您的代表、您的支持人员和律师（如有）沟通；
- 准备回答与您的争议相关的问题；以及
- 查看我们发送给您的《仲裁手册》，内容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，其联系方式已列于您的转介受理信中。您还将收到争议的其他各方提供的所有资料的副本。

为什么需要共享文件？

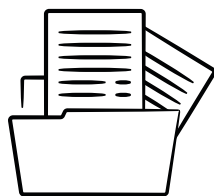
确保争议中的各方了解相同的信息非常重要，这样他们就能明白仲裁官将参考哪些信息进行仲裁。

了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



在听证会开始之前，您需要向我们提供有助于仲裁官就您的争议作出决定的相关信息。



您或您的代表需要填写《预听证信息》表、《证人信息》表和《证据》表。



您将可以通过《预听证信息》表提交所有相关文件，例如医疗报告。



《证据》表可用于提交您尚未提供的所有相关证据。



《证人信息》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

进入第三阶段
仲裁听证会期间

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。参加听证会的各方通常是：

- 负责管理您工伤赔偿申请的保险机构——通常被称为工伤保险代理机构 (WorkSafe Agent) 或自保险机构；
- 参与争议的任何代表，例如工人代表或经我们同意的律师；
- 一名支持人员（但不能代表您发言）；以及
- 任何获准作证的人。

您的雇主及其代表（在某些情况下）会在场。如果他们计划出席，需要提前告知我们。

听证会将如何举行？

您的初次听证会将通过线上或电话的方式举行。除非有无法进行面对面听证的特殊情况，否则后续的听证会都将在我们的调解中心以面对面的方式进行。如确有不便，我们将与您商讨改为线上或电话方式进行。

初次听证会包括哪些内容？

第 1 步：初次听证会开始时

听证会支持官将确保争议中的各方会共同参加初次仲裁听证会，可能是通过电话或线上的方式。当仲裁官进入会议后，听证会将随即开始。

第 2 步：简介

仲裁官将介绍所有与会者，并详细说明听证会的具体流程。

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。虽然仲裁会议属于非正式场合，但我们会告知您应在会议桌的哪一侧就座。

第 2 步：简介

仲裁官将重新介绍所有与会者，并详细说明听证会的具体流程。

第 3 步：听证会期间

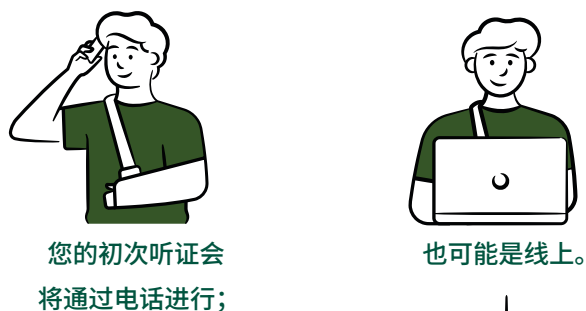
在本次听证会上，争议各方都将有机会向仲裁官陈述各自的立场。仲裁官将参考所有问题，论点和证据（包括证人提交的证据），以便作出最终决定。

第 4 步：进一步听证会结束时

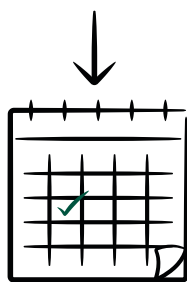
进一步听证会结束时，仲裁官会告知各方下一步的流程。

了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。



在初次听证会上，
仲裁官将与各方就
争议事项进行讨论。



在此之后，可以确定
进一步听证会的日期。



除非另有安排，否则所
有进一步的听证会都将在
我们的调解中心举行。



第四阶段

仲裁听证会后

仲裁听证会后会发生什么？

您的仲裁听证会结果将取决于您的个人情况。您的仲裁官可以：

- 对您的争议作出最终决定；
- 暂时中止仲裁；或
- 将您的争议转回调解。

您也可以随时撤回仲裁申请。

对您的争议作出最终决定后会发生什么？

听证会结束时，仲裁官会告知您是否会就您的争议作出最终决定，我们称之为“裁定”。您将在听证会后 14 天收到此最终决定。

所有人都必须遵从该最终决定，该决定将记录在《裁定证明》(Determination Certificate) 中，并附有说明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听证会或暂时中止听证会，以便：

- 提交更多资料；或
- 独立医生小组可以解答相关疑问，以帮助仲裁进程的推进。

是否存在未作出最终决定的情况？

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，您的争议将转回调解程序，以最终确认并记录所达成的解决方案。

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”意味着各方都必须遵循该决定。若任何一方希望对该决定提出上诉，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，如果发生这种情况，仲裁将在不作出最终决定的情况下结束。如果您不能继续参加仲裁，或者在您的仲裁官作出最终决定之前，您已与各方达成了协议，就可能发生这种情况。当我们驳回争议时，我们会向争议各方发送一份《仲裁驳回证明》(Arbitration Certificate of Dismissal)。

我的争议在什么情况下可以转入进一步调解？

进一步调解可能以仲裁无法实现的方式帮助争议各方。如果进一步调解有利于解决争议，可能会被转介进行进一步的协商。争议各方都必须同意进行转介。

这个步骤的优点是调解官能够：

- 帮助您讨论解决争议的不同方案；
- 提出建议，促使争议以特定方式得到解决；或
- 达成书面协议。

了解更多信息

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 查阅我们的情况说明，或者致电 1800 635 960，或发送电子邮件至 info@wic.vic.gov.au。

仲裁听证会结束

仲裁听证会结束时，可能会出现多种结果。



仲裁官可能会作出最终决定，那么您将在 14 天后拿到书面结果。



您的仲裁官可能会安排进一步听证会或暂时中止听证会，以便：

1. 可以提交补充资料；或
2. 独立医生小组可以解答相关疑问，以帮助仲裁进程的推进。



您的争议可能将被转回调解，以最终确定和记录已经达成的解决方案。



更多信息

如需进一步了解与您争议有关的调解和仲裁信息，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 1800 635 960。