

出现纠纷该怎样做？

解决西澳劳工赔偿纠纷指南

在西澳劳保局，我们监督并规管西澳大利亚州的劳工赔偿计划。大部分劳工赔偿索赔实际上都在伤病员工、其雇主及其雇主的保险公司之间办理成功，但有时事情的进展与计划相左，相关方之间会出现纠纷。

纠纷何时及为何出现？

纠纷会出现在索赔程序的任何阶段和任何问题上，包括：

- 支付赔偿的责任
- 每周补助额
- 医疗及相关费用
- 重返工作岗位计划。

如出现以下情况请联系我们：

- 您的雇主拒绝让您提出赔偿索赔
- 您的雇主告诉您公司没有劳工赔偿保险
- 您身为雇主，而您的保险公司拒绝向您赔偿。

本手册的目的是什么？

本手册旨在通过以下方式帮助您了解及开始纠纷解决流程：

- 提供如何解决您的纠纷的实用建议
- 解释我们的调解及仲裁服务处如何运作
- 就您接下来的步骤以及在何处查询更多信息提供建议。

申请调解或仲裁之前您应当做些什么？

有时，纠纷因误会而起。因此，在您申请调解或仲裁之前，采取以下合理步骤来了解纠纷原委，并尝试自己解决纠纷：

- 尽快安排跟其他相关方就纠纷进行对话。
- 对话之前，写下您想提出的任何问题。

- 准备好在对话时和对话后做记录，一定要在记录上写下日期和与您交谈的人员的姓名。
- 开会期间：
 - 确定自己明白问题所在
 - 询问对方您是否需要提供更多信息
 - 要求给您一分钟来确定您已经提出所有问题
 - 保持镇定-如果与您交谈的人不礼貌，就要求跟他们的经理沟通（如有）。

实用建议

如果您跟保险公司沟通，您可能想让他们发电邮或写信给您，概括他们对您的问题的回应。

如果在对话之后您依然不同意对方的意见，就要让他们知道原因并询问他们是否愿意改变立场。

对于某些雇主和员工来说，尝试自己解决纠纷会很困难。例如，英语并非您的首选语言，或者您阅读或书写有困难。如果您需要任何帮助或建议，请拨打 1300 794 744 联系我们的顾问及援助处。

重要信息

如果保险公司向您索取更多信息，您应该尽快提供并自己保留一份。

关于我们的调解及仲裁服务

我们的调解及仲裁服务处的工作是公平、高效地解决纠纷，所提供的服务成本效益高。

什么是调解？调解是由我们的调解员帮助您达成协议。

什么是仲裁？如果无法通过调解达成协议，下一步就是仲裁。仲裁是更正式的流程，由我们的仲裁员听证，并就您的纠纷作出有约束力的决定。

劳工赔偿调解服务

当您申请调解时，我们会委派调解员帮助您及纠纷的其他各方达成协议。

调解员独立且公正。在某些情况下，他们可以-在限定范围之内-命令付款、暂停或削减赔偿权益，而且如果您的纠纷进入仲裁，他们可以就适当的结果提供意见。

更多信息，请查阅《劳工赔偿调解服务指南》（可以在网站 workcover.wa.gov.au 下载该指南）。

劳工赔偿仲裁服务

在仲裁中，仲裁员会为在调解中无法达成协议的相关方作出约束性决定。

仲裁员由独立、公正的律师担任，将在听证会上评估来自双方的证据，然后颁发有法律约束力且可由法庭执行的仲裁令。

一般情况下，只有一方可以在仲裁上取得成功（而调解则让双方有机会达成妥协）。这也是最好在调解中达成协议的一个原因。

如果您想了解更多仲裁程序，请查阅《劳工赔偿仲裁服务指南》（可以在网站 workcover.wa.gov.au 下载该指南）

您是否需要代表？

劳工赔偿纠纷有可能是很复杂的，因此我们建议您在申请调解或仲裁之前寻求建议。虽然您不一定要有代表，但使用我们服务的大多数相关方都有代表。请注意：

- 您聘请律师或注册代理可能要付费
- 家人或朋友不得担任您的代表。

如何聘用代表？

如果您想聘用律师，可以拨打 9324 8600 联系西澳法律协会（Law Society of WA）。他们可以推荐接受这一领域业务的律师事务所。

您可以登入网站 workcover.wa.gov.au 查看注册代理的名单列表（注册代理不是律师，但在调解或仲裁期间代表您）。

如果您是工会会员，您的工会或可以提供法律建议或其它援助。

调解及仲裁代表的收费在《劳工赔偿（执业律师及注册代理）收费规定》中列出，您可以在网站 workcover.wa.gov.au 查看。请向您的律师或注册代理查询《收费规定》。

您可以邀请朋友或家人前往支持您吗？

调解员或仲裁员可以允许一位家人或朋友出席调解或仲裁支持您。然而，请切记该朋友或家人不得代表您，一般也不能代表您发言。

需要帮助？

如需更多信息或援助，请：

- 拨打 1300 794 744（周一至周五，上午 8 点到下午 5 点）联系我们的顾问及援助小组
- 登入 workcover.wa.gov.au

我们提供信息的其它方式

- 供听障人士使用的音频环路（需提前 48 小时通知）。
- 英语及其它语言版本的小册子和指南。

我们可以为您提供口译员服务：

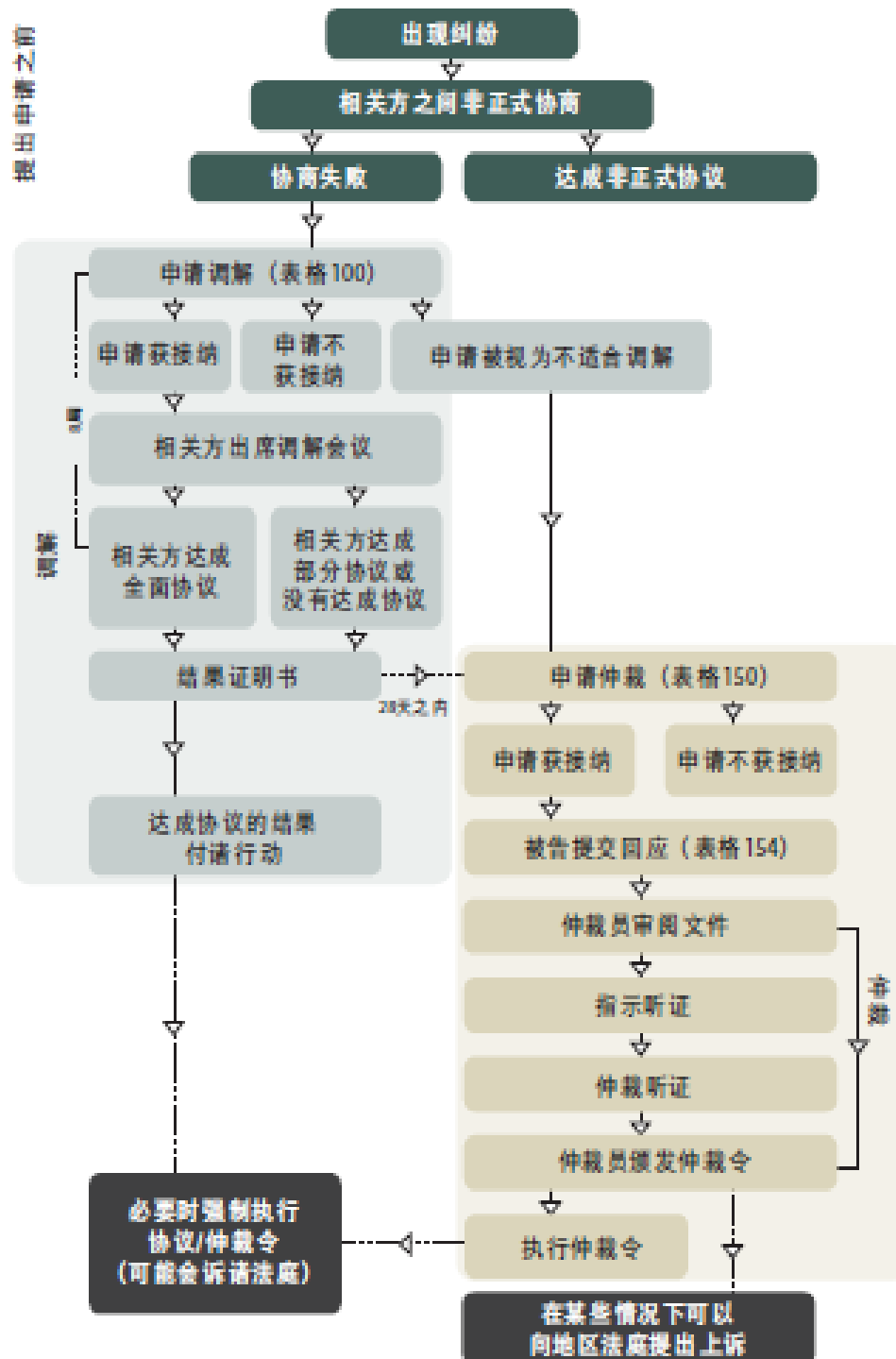
- 当您拨打我们的咨询及援助热线查询信息时
- 调解及仲裁期间

口译员不收费，但是，您要提前让我们知道在调解和仲裁中您是否需要口译员。

请注意，我们向使用独立口译员，而不想用家人或朋友做口译员。

该程序如何进行

纠纷解决程序既昂贵又要花很多时间，因此要记住，在任何阶段都可以达成协议-对于所有牵涉其中的人来说，越快越好。



免责声明

本册子提供关于纠纷解决程序及劳工赔偿调解服务和劳工赔偿仲裁服务的一般信息。您不应基于此处包含的任何信息采取行动或不采取行动。对于特定问题，您应当寻求适当的法律/专业建议。

本册子应连同《1981 年劳工赔偿与伤病管理法案》、《2011 年劳工赔偿与伤病管理调解规定》以及《2011 年劳工赔偿与伤病管理仲裁规定》一并阅读。这些资料以及西澳劳保局的其它小册子可以在网站 workcover.wa.gov.au 查阅。

2016 西澳劳保局版权所有。截至 2016 年 1 月有效。