

# 解決投訴

僱用標準處鼓勵僱員和僱主自行解決問題，毋須政府即時介入。如果雙方未能自行解決問題，僱用標準處會設法協助解決，或如有必要，頒佈裁決。

## 了解權利和責任

*僱用標準法* 和 *條例* 為卑詩省大部分僱員訂下最低的工作場所標準。某些專業人士獲法例全部或部分豁免。某些界別和行業是有只適用於它們的特定僱用標準條文。

有關僱用標準的資料，包括僱用標準法指南和有關各種課題的「資料介紹」，都可在僱用標準處任何辦事處或僱用標準處的網站取得。

僱用標準法訂下提出投訴的時限為六個月。僱用標準法也訂下僱用標準處可以調查僱主是否欠下僱員款項的時限為六個月。

## 使用自助資料套

僱員想解決工資糾紛或其他爭議，首先可以做的是通過使用自助資料套(Self-Help Kit)來直接聯絡僱主。通過以下各種做法，這資料套有助僱員確定問題所在及找出想得到的解決辦法：

- 確定 *僱用標準法* 是否適用於他或她的情況；
- 評估僱主是否違反僱用標準法；
- 計算被拖欠多少錢；以及
- 書面要求僱主清還欠款或依照法例規定作出改變。

如果僱主同意僱員的要求，款項可直接付予僱員。至此，事件可視為已經解決。

## 不必使用自助資料套

在某些情況下，僱員不必使用自助資料套，例如：

- 僱主的生意已經結束；
- 事件涉及 19 歲以下人士；
- 投訴是關乎僱用標準法裏的休假規定(懷孕假、育兒假、喪親假、恩恤照顧假、家庭責任假或擔任陪審員)；
- 僱員是農場工人、製衣或紡織工人、或家傭；
- 僱員有顯著的語言或理解困難；或
- 僱員已經去信僱主試圖解決問題。

## 提出投訴

如果僱員使用了自助資料套但未能解決糾紛，或如果僱主沒有回應，或如果僱員不適合使用自助資料套，僱員可向僱用標準處提出投訴。

有關僱用標準的投訴必須是書面的，可用傳真、郵寄、親身遞交、或通過互聯網等方式提出。投訴人應提供有關投訴的任何證據。

## 解決糾紛

雖然有些事情可通過調查來解決，但大部分都是通過教育、調停及/或判決的程序來解決。

下續..

## 調查

如果事情提交進行調查，調查主任將會向雙方收集資料及證據。這名官員將會把每一方的立場和證據交給另一方，要求作出回應。這名官員將會設法非正式地解決該宗投訴，但如不可能的話，這名官員將會作出決定，並頒佈裁定 (Determination)。

## 教育

僱用標準處職員將會審核該宗投訴及所提出的證據。僱用標準處將會聯絡雙方，收集更多資料，及解釋僱用標準法的條文。如果至此僱主能解決投訴，支付所欠的款項，就不會有進一步的行動，案件將告結束。

投訴如未得到解決，就會提交調停。雙方將會被要求提供他們認為會有助解決爭拗的任何東西，例如工資單資料、工作了時數和已付工資的記錄、以及處分方面的文件證明。

## 調停

僱用標準處一名官員將主持調停，這是僱主和僱員之間的非正式會議，將會以面對面或電話會議形式進行。(請參閱「資料介紹」：*Employment Standards Mediation* (僱用標準調停)。)

雙方如能解決糾紛，主持調停的官員會幫助雙方草擬一份“和解協議”(Settlement Agreement)，投訴人和僱主均會簽署協議。在簽署後，協議對雙方都有約束力，如不履行，可提交最高法院登記備案，作為法院判決來執行。

即使調停未能解決糾紛，也可協助雙方澄清問題、明白對方的觀點、以及確定哪些事實是已達成共識和哪些問題是仍有爭拗的。

## 判決聽證

如果投訴未能通過調停解決，僱用標準處將安排進行判決聽證，由一名官員主持。如安排了聽證，雙方均須出席，並帶同任何必要的證人。聽證可能以面對面或電話會議形式進行。(請參閱「資料介紹」：*Adjudication Hearings* (判決聽證)。)

## 裁定

如果在調查期間，或在調停/判決的程序期間任何時候(直至判決聽證結束)，事情未能非正式地解決，主持判決聽證的官員將會頒佈稱為裁定的書面裁決。如果裁定認為投訴人被拖欠款項，或僱主在其他方面違反了僱用標準法，它就會下令僱主支付欠款、停止違反僱用標準法以及支付一或多筆強制性罰款。

如僱主不依照指令清還欠款，裁定可提交最高法院登記備案，作為法院判決來執行，而這可能包括把事情移交法院執達吏，進行追收。

## 上訴

有關裁定的上訴可向僱用標準審裁處提出。更多有關上訴的資料可見於僱用標準審裁處的網址：[www.bcest.bc.ca](http://www.bcest.bc.ca)。