

# 2016年教育行业规则



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

## 2016年教育(国际学生 关爱辅导)行业规则

国际学生及其家属的重要需知

本手册是《2016年教育(国际学生关爱辅导)行业规则》(简称行业规则)的摘要内容。文中信息让国际学生及家长了解如果想投诉新西兰的教育机构或中介代理人时应该怎么做。

---

## 什么是行业规则?

新西兰教育机构在确保国际学生的福祉方面起到重要作用。该行业规则制定了教育机构应对国际学生提供的指导和关爱的最低标准。它确保从其他国家前来新西兰留学的学生获得必需的相关信息,人身安全得到保障,并且得到适当的关爱。

新西兰对国际学生的定义为非本国的所有学生。更多详情,请浏览新西兰教育部网站: [www.education.govt.nz](http://www.education.govt.nz)

新西兰学术资格审定局(NZQA)是代表新西兰政府监管此行业规则的机构。

---

## 行业规则的适用对象?

所有招收了国际学生的新西兰教育机构都必须签署此行业规则,并遵守其规定。

已经签署此行业规则的教育机构清单,可在NZQA的网站上查询: [www.nzqa.govt.nz](http://www.nzqa.govt.nz)

---

## 如何获取一份行业规则?

欢迎您阅读此行业规则,可以在NZQA的网站上查看此内容,并且有不同的语种版本。

如果有其它有关此行业规则的问题,欢迎发送电邮至:

[code.enquiries@nzqa.govt.nz](mailto:code.enquiries@nzqa.govt.nz)

---

## 您可以对教育机构有哪些期望?

学生及其家长可以对教育机构有以下期望:

- 提供清晰、全面和准确的信息,以便您对自己的学习做出明智的选择
- 对您的法律义务和权利给出明确且易于理解的信息,其中包括退款政策以及根据您与教育机构所签订的任何合同而终止您的注册的内容
- 确认您是否买了规定的保险
- 提供一个安全友善的学习环境
- 在可行的范围内,确保您的住宿环境安全适当
- 为您提供全面的入学介绍信息,辅导您的学习,并概括您的义务
- 监管相关留学中介,确保他们提供给您关于在新西兰学习、工作和生活的信息和建议真实可靠
- 确保提供给您的教育教学与您的预期、英语语言程度和学术技能水平相当
- 有适当的政策和流程保障学生所支付的费用安全,能够在您退学或课程结束之时进行适当的退款
- 确保您可以通过适当公正的流程处理申诉(顾虑或投诉)。

---

## 如果出现问题怎么办?

如果认为您的教育机构或留学中介在处理您的事情时有不妥的地方,您应该首先联系您的教育机构,然后按照其申诉流程办理。

教育机构必须有内部的申诉流程,聆听和处理所有顾虑或投诉,以确保得出公正的结果。他们会有指定的人员与您商谈,然后建议您如何解决您的顾虑或投诉。这人可能是校长或国际学生主任。

如果教育机构的申诉流程无法解决您的顾虑或投诉,您可以联系:

- NZQA (关于教育机构违反此行业规则的顾虑和投诉)
- iStudent Complaints (关于钱财或合同的顾虑和投诉)。

## 您的投诉是关于教育机构违反行业规则吗?

作为监管机构, NZQA有权调查对行业规则的违反情况。NZQA有相应的流程来确定提交的顾虑或投诉是否有效, 以及教育机构是否违反了行业规则。这包括向提交顾虑或投诉的学生以及教育机构搜集信息。

想要了解如何进行投诉, 请浏览NZQA网站: [www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/](http://www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/)

## 您的投诉是关于钱财或合同吗?

iStudent Complaints是新西兰政府提供的独立服务, 可以帮助您解决与您的教育机构相关的钱财或合同纠纷和投诉。此服务是免费的。

### 您可以通过不同方式联系iStudent Complaints

#### 网站

[www.istudent.org.nz](http://www.istudent.org.nz)

#### 电邮

[complaints@istudent.org.nz](mailto:complaints@istudent.org.nz)

#### 国际电话号码

64 4 918 4975

#### 免费热线

(新西兰境内拨打)

0800 00 66 75

#### 传真

64 4 918 4901

#### 社交媒体:

##### Facebook

[www.facebook.com/istudent.complaints](http://www.facebook.com/istudent.complaints)

##### 微信

(搜索'NZ iStudent Complaints', 仅限中文)

#### 邮寄:

**iStudent Complaints**  
**P.O. Box 2272**  
**Wellington 6014**  
**New Zealand**

画像提供: Brand Lab



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ AMUA AOI

2016年12月

[New Zealand Government](http://www.govt.nz)