



Te Oranga me  
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing  
and Safety**

# 国际留学生的福祉和安全

为国际留学生及家人提供的重要信息

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority

# 本册子总结了2021年新西兰教育（高等教育和国际留学生人文关怀）实践守则（简称“守则”）。

## 何为该守则？

该守则旨在保护国际留学生，确保留学生能拥有积极的留学经历，为实现他们的目标而获得支持。

根据该守则，学校必须欢迎留学生，并保障留学生的安全及关怀照顾。

## 该守则适用于谁？

该守则适用于在新西兰学校注册的所有国际留学生，包括在新西兰境内、上网课或在境外的学生。

该守则还适用于在新西兰高等教育机构学习的所有学生。

新西兰学历认证局 (NZQA) 代表新西兰政府管理该守则。NZQA 监督并支持学校遵守该守则。

在新西兰，只有签署了该守则的学校才能招收国际留学生。您可以在NZQA网站 <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do> 上查看您的学校是否已被批准为该守则的签署方。

## 如何获得该守则的副本？

您可以在NZQA网站上找到该守则。更多相关信息和建议，请通过电子邮件联系我们的团队成员：

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

请参阅 [学生福祉和安全守则](#) (PDF, 925KB)

## 该守则有哪些内容？

该守则规定了新西兰教育机构应提供给留学生的关怀标准，以保障留学生的福祉。

### 该守则的第13-22条规定适用于中小学校的留学生：

**第13条 – 市场营销和推广**，该条款确保您和家人对在新西兰生活和学习的状况有一个完整而真实的了解。

**第14条 – 管理和监管留学中介**，该条款确保留学中介为您提供可靠的信息和支持。

**第15条 – 录取、注册、合同和保险**，该条款确保您的学校有良好的系统和文档来管理您的：

- 入学录取通知
- 注册流程
- 入学合同
- 签证和保险状况及其记录

在签署入学合同之前，学校必须确保您和家人清楚你预期的大致的教育成果，以及您作为国际学校留学生的权利和责任。

**第16条 – 签证事务**，该条款确保学校确保您在入学前达到了在新西兰学习的签证要求。

**第17条 – 迎新活动**，该条款确保您参加迎新活动，帮助您适应新西兰的生活和学习。

**第18条 – 安全和福祉**，该条款确保您在新西兰生活和期间的安全和健康。

**第19条 – 学生支持、咨询和服务**，该条款确保您获得在新西兰成功生活和学习所需的信息。

**第20条 – 管理退学和停课**，该条款确保您和家人了解您因任何原因退学、缺勤或您的学校取消课程或停课时的权利和义务。

**第21条 – 处理投诉**，该条款确保校方具有透明、合宜的和有效的流程来解决您可能做出的任何投诉。

**第22条 – 遵守国际留学生合同争议解决方案 (DRS)**，该条款确保您的学校熟悉国际留学生可采用的争议解决方案 (DRS)，并遵守其规定。

## 如果事情进展不顺利怎么办？

如果您对学校或留学中介有疑虑，您应该首先联系学校并遵循校方的投诉程序。

根据该守则，学校必须有一个清晰和公平的内部程序来倾听和回应投诉。

您的学校将有指定的人员与您探讨您的投诉。这可能是校长或国际留学生主任。

如果您对学校的投诉流程或处理结果不满意，您可以联系：

- NZQA (针对学校是否遵守该守则的投诉) 或
- iStudent Complaints (针对财务或合同的投诉)。

## 您是否要对未遵守该守则的学校提出投诉？

作为守则管理机构，NZQA拥有调查潜在违反守则行为的法定权力。NZQA有一个流程来查明投诉是否有效以及学校是否未遵守该守则。流程包括从提出投诉的学生以及教育机构那里获取信息。

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/)

## 您有关于财务或合同问题的投诉吗？

iStudent Complaints 是新西兰政府提供的一项独立服务，它可以帮助解决您与教育机构之间的财务或合同纠纷。该服务是免费的。

### ▶ 联系 iStudent complaints

网站	www.istudent.org.nz
电子邮件	complaints@istudent.org.nz
国际电话号码	64 4 918 4975
免费电话 (新西兰境内)	0800 00 66 75

### ▶ 社交媒体

Facebook	www.facebook.com/istudent.complaints
微信	(搜索“NZ iStudent Complaints”，仅限中文)

### ▶ 邮政地址

iStudent Complaints	PO Box 2272 Wellington 6140 New Zealand
---------------------	---

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga  
o Aotearoa**  
New Zealand Government