



Te Oranga me  
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing  
and Safety**

**学生福祉和安全**  
为高等教育学生提供的  
重要信息

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority

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

## 第1节

### 何为该守则?

该守则规定了教育机构必须满足的要求,以确保其高等教育和国际留学生的福祉和安全。

根据该守则,高等教育机构必须:

- 保障留学生安全(身体和精神)
- 尊重和接受留学生身份
- 支持留学生学习和福祉
- 与留学生的社交和文化网络保持联系
- 能够在有关学生服务的决策中发表意见

### 该守则适用于谁?

该守则适用于在Te Pūkenga Wānanga、大学和私人培训机构(PTE)注册的所有学生,包括在线学习、境外学习和/或在工作场所学习的学生。

新西兰学历认证局(NZQA)代表新西兰政府管理该守则。NZQA监督并支持教育机构遵守该守则。

在新西兰,只有签署了该守则的教育机构才能招收国际留学生。您可以在NZQA网站上查看您的教育机构是否为签署方:<https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>

### 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)。

### 您对教育机构有何期望?

您的教育机构必须:

- 使您能够对自己的教育做出明智的选择
- 支持您准备和适应学习
- 为学习提供安全、支持和无障碍的环境
- 确保您可以在需要时提出疑虑
- 快速使您联系适当的支持服务
- 制定在紧急情况下为您提供帮助的计划——无论是在校园内还是在学生宿舍

要了解更多信息,请访问我们的网站 [Know the Code – videos >> NZQA](#)

# 第2节

## 学生住宿

该守则还规定了高等教育机构为学生提供住宿支持的要求。

### 什么是学生住宿？

《1986年住房租赁法》(RTA)中将学生宿舍划分为特殊类别的住宿,而此类住宿不受RTA要求的约束。这意味着适用于学生宿舍的规定不同于大多数其他租房协议。

学生宿舍是一个重要的法律区别对待的机构,但并非所有学生宿舍都有资格获得此特权。

### 您对学生宿舍提供方有何期望？

根据该守则,您可以期望学生宿舍:

- 提供安全和包容的居住社区
- 拥有满足您需求的设施和服务
- 安全、干净、干燥、温暖、舒适、方便且有助于学习
- 及时进行任何不会过度打扰您的施工
- 确保雇用合适且经过培训的员工,并予以支持,帮助员工完成他们的工作
- 制定公平且易于理解的合同、宿舍规定和政策
- 有适当比例的住宿管理人员
- 有定期检查学生宿舍的体系
- 制定在紧急事件或紧急情况下为您提供支持的计划
- 披露学生宿舍运营管理方相关的信息

# 第3节

## 高等教育国际留学生

### 国际留学生可以期望什么？

根据该守则，高等教育国际留学生有权获得与国内学生相同的关怀照顾和支持。

您的教育机构必须承认并考虑国际留学生有不同的支持需求。他们必须设法确定您的需求并做出适当的回应。

您的教育机构还必须确保：

- 您在新西兰生活和学习期间安全无恙
  - 您对在新西兰生活和学习的情况有一个完整且真实的了解
  - 您从留学中介那里得到可靠的建议和支持
- 设置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
    - 您的签证和保险状态记录
  - 在签署入学合同之前，您清楚自己可能获得的教育成果，以及作为国际留学生的权利和责任；
  - 如果您因任何原因退学、缺勤或您的教育机构取消课程或关闭，您了解您的权利和义务。
  - 您可以参加迎新活动并获得持续的信息和支持，以帮助您适应在新西兰的生活和学习。

## 第4节

### 如果事情进展不顺利怎么办？

如果您对您的教育机构、留学中介或学生宿舍有疑虑，请首先联系您的教育机构并遵循校方的投诉程序。

根据该守则，教育机构必须有一个清晰和公平的内部程序来倾听和回应投诉。

您的教育机构将有指定的人员与您讨论您的投诉。这可能是学校校长、国际留学生主任、学生代言人或其他专业工作人员。

如果您对教育机构的投诉流程或处理结果不满意，您可以联系：

- NZQA (针对教育机构是否遵守该守则的投诉)
- Tertiary Education Dispute Resolution (此服务为新西兰本地学生专设，可针对财务或合同问题提出投诉)
- iStudent Complaints (此服务为留学生专设，可针对财务或合同问题提出投诉，)

### 您是否要对未遵守该守则的教育机构提出投诉？

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教育机构是否未遵守该守则。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？

Tertiary Education Dispute Resolution和iStudent Complaints是新西兰政府提供的独立服务，可以帮助您解决与教育机构有关财务或合同纠纷。他们的服务是免费的。

<b>Tertiary Education Dispute Resolution</b>	
网址	<a href="https://tedr.org.nz/">https://tedr.org.nz/</a>
电子邮件	<a href="mailto:contact@tedr.org.nz">contact@tedr.org.nz</a>
免费电话(新西兰境内)	0800 00 8337
<b>iStudent Complaints</b>	
网站	<a href="http://www.istudent.org.nz">www.istudent.org.nz</a>
电子邮件	<a href="mailto:complaints@istudent.org.nz">complaints@istudent.org.nz</a>
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 – <a href="https://www.facebook.com/istudent.complaints">www.facebook.com/istudent.complaints</a> 微信 (搜索“NZ iStudent Complaints”，仅限中文)
邮政地址	iStudent Complaints PO Box 2272, Wellington 6014 New Zealand

**NZQA**

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga  
o Aotearoa**  
New Zealand Government