

2016年行业规则 含2019年修订内容



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

2016年教育
(国际学生关爱辅导)
行业规则

2016年教育(国际学生关爱辅导)行业规则

根据《1989年教育法》第238F条, 高等教育、技术和就业部长制定了以下行业规则。

此版本结合了于2019年7月1日生效的教育(国际学生关爱辅导)《2019年行业规则修正案》(LI 2019/64)。

目录

第1章 绪言

1. 标题	3
2. 生效日期	3
3. 过渡、存款和相关规定	3
4. 行业规则是法律文书	3
5. 行业规则的目的	3
6. 行业规则的适用范围	3

第2章 如何解读本行业规则

7. 一般定义	4
---------	---

第3章 成为签约人

8. 行业规则监管机构接收和评审成为签约人的申请	6
9. 成为签约人的条件	6
10. 行业规则监管机构有权按签约人的要求解除签约	6

第4章 签约人必须遵守的约定

营销推广

11. 结果1: 营销推广	7
12. 流程	7

留学中介

13. 结果2: 管理和监管留学中介	7
14. 流程	7

录取通知书、注册报名、合同和保险

15. 结果3: 录取通知书、注册报名、合同和保险	8
16. 流程: 教育机构的录取通知书	8
16A. 流程: 签订合同之前需提供的信息	8
16B. 流程: 入学合同	9
16C. 流程: 纪律处分	9
16D. 流程: 保险	9
16E. 流程: 需要父母或监护人书面同意的决定	9

签证事宜

- | | |
|---------------|----|
| 17. 结果4: 签证事宜 | 10 |
| 18. 流程 | 10 |

入学介绍

- | | |
|---------------|----|
| 19. 结果5: 入学介绍 | 10 |
| 20. 流程 | 10 |

安全和福祉

- | | |
|-------------------------|----|
| 21. 结果6: 安全和福祉 | 10 |
| 22. 流程: 总则 | 11 |
| 23. 流程: 不满18岁的国际学生 | 11 |
| 24. 流程: 不满10岁的国际学生 | 11 |
| 25. 流程: 面临风险或有特殊需求的国际学生 | 11 |
| 26. 流程: 住宿 | 12 |
| 26A. 流程: 安全调查和适当性调查 | 12 |

学生支持、指导和服务

- | | |
|---------------------|----|
| 27. 结果7: 学生支持、指导和服务 | 13 |
| 28. 流程 | 13 |

管理退学和结业

- | | |
|------------------|----|
| 29. 结果8: 管理退学和结业 | 13 |
| 30. 流程 | 13 |

申诉程序

- | | |
|---------------|----|
| 31. 结果9: 处理申诉 | 14 |
| 32. 流程 | 14 |

遵守国际学生合同纠纷解决方案

- | | |
|--------------------------|----|
| 33. 结果10: 遵守国际学生合同纠纷解决方案 | 14 |
| 34. 流程 | 14 |

第5章**违反行业规则**

- | | |
|-----------------------|----|
| 35. 汇报行业规则违反情况 | 15 |
| 36. 行业规则监管机构对投诉或转介的回应 | 15 |
| 37. 监管行业规则遵守情况 | 15 |
| 38. 违反行业规则应受的制裁 | 15 |

第6章**行业规则监管机构**

- | | |
|---------------|----|
| 39. 汇报和公布义务 | 16 |
| 40. 披露条件和合规通告 | 16 |

附件I

- | | |
|-------------------|-----------|
| 过渡、存款和相关规定 | 17 |
|-------------------|-----------|

第1章 绪言

1. 标题

本规则是2016年教育(国际学生关爱辅导)行业规则。

2. 生效日期

本规则于2016年7月1日起生效。

3. 过渡、存款和相关规定

附件1中描述的过渡、存款和相关规定依据各自的条款而生效。

4. 行业规则是法律文书

根据《2012年立法法案》规定,本行业规则是法律文书且是可否决的文书,必须根据该法案第41章节规定提交众议院。

5. 行业规则的目的

本行业规则的目的是通过以下方式,支持政府实现国际学生的教育目标:

- a. 要求签约人采取所有可行措施,保护国际学生;
- b. 尽可能确保在新西兰的国际学生获得正面的留学体验,帮助他们完成学业目标。

6. 行业规则的适用范围

1. 本行业规则的适用范围是与根据《1989年教育法》制定的其它质量保障一起规定:
 - a. 签约人应为其国际学生提供的结果;
 - b. 签约人支持国际学生的福祉、学业成就和权利所必须遵守的关键流程。
2. 本行业规则不适用于其学生在新西兰境外完成学习的签约人的活动。
3. 本行业规则监管机构有权免除以下学生对本行业规则的所有或部分适用情形:
 - a. 身份从国内学生转为国际学生的学生;
 - b. 注册远程学习课程的学生。

第2章 如何解读本行业规则

7. 一般定义

1. 本行业规则中, 除非上下文明确指出, 否则:

法案 指的是《1989年教育法》。

留学中介 指的是代表教育机构或签约人的个人、实体或组织, 也包括分包的留学中介。

行业规则监管机构 指的是根据《教育法》第238FA(1)章节规定而指定的个人或机构。

注册报名合同

- a. 对于公立学校的签约人, 其含义与《教育法》第2(1)章节中的定义相同; 或者
- b. 对于其他签约人, 指的是国际学生(如果未满18岁, 则为学生的父母或法定监护人)和签约人之间签署的书面合同, 使得国际学生有权接受此签约人提供的教育教学。

指定看护人 指18岁以下国际学生的父母或法定监护人书面指定的亲戚或亲近的朋友, 作为该学生的看护人并提供食宿。

国内学生 与《教育法》第2章节规定的意思相同。

DRS 指《教育法》第238J章节规定的国际学生合同纠纷解决方案。

DRS规定 指《教育法》第238M章节中的规定。

审慎调查 指在达成具有约束力的协议之前针对第三方而开展的披露和验证的过程。

教育质量保障机构 指由《教育法》授权而对签约人进行质量保障审查的机构。

教育教学 包括课次、课程、科目或培训计划:

- a. 根据教育法第4E章节、第18章或第20章规定审核或豁免的教学内容;
- b. 签约人(依据教育法第18或20章要求)已获得资质提供的教学内容。
- c. 签约人(依据教育法第18或20章要求)已获得许可有资质根据相关评估标准进行评估的教学内容。

注册 指学生接受签约人提供的入学录取通知书后, 登记或注册成为签约人提供的课程的学生。

迁移 指一人从一个国家或地区移居另一个国家或地区的过程。

费用保护机制 指按照《教育法》第253(1)(e)项规定而核准的机制。

家庭住宿 指一个家庭为国际学生提供的住宿, 而且一个家庭所接受的国际学生人数不可超过4人。

国际学生 与《教育法》第238D章节规定的内容一样。

法定监护人, 这是针对国际学生而言, 即由法庭或遗嘱任命负责学生的福祉和财务支持并且在学生的原籍国为此学生提供监护的人。

持牌旅馆 根据2005年《教育(旅馆)规例》而获得牌照的旅馆。

父母 针对国际学生而言, 指国际学生的父亲或母亲, 负责此学生的福祉和财务支持。

教育机构 与《教育法》第238D项规定的定义相同。

返回 指一个人返回其原籍国或拥有公民身份的国家的过程。

居家看护人 指:

- a. 家庭住宿的看护人; 或者
- b. 持牌旅馆的经理或者持牌旅馆中负责看护国际学生的人; 或者
- c. 指定的看护人; 或者
- d. 宿舍管理人, 即:
 - i. 由大专院校(按《教育法》第159章节定义)签约人运营的住宿;
 - ii. 主要由就读此教育机构的学生使用的住宿;
- e. 若为临时住宿, 则是负责关照国际学生的管理人。

学校旅馆 指学校拥有或管理的持牌旅馆, 并且由行业规则监管机构核准给该学校已经注册的1-6年级的国际学生或者在其他签约人处注册的10岁和10岁以下国际学生的住宿。

签约人 指成为本行业规则签约人的教育机构。

分包代理 指由留学中介转包而代表该留学中介行事的个人、实体或组织。

2. 在本行业规则中,某个人的年龄所指的是该人的上一次生日的年龄。
3. 本行业规则中使用的术语,在教育法中有定义,但在本行业规则中没有定义,仍然与教育法中的定义相同。

第3章 成为签约人

8. 行业规则监管机构接收和评审成为签约人的申请

行业规则监管机构必须：

- a. 接收来自教育机构想要成为本行业规则签约人的申请；
- b. 根据以下标准评估申请：
 - i. 第9条中设定的成为签约人须具备的条件；
 - ii. 第5和第6条中制定的关于本行业规则的目的和适用范围。

9. 成为签约人的条件

想要成为本行业规则的签约人，申请人需满足以下条件：

- a. 申请人是一家教育机构；
- b. 申请人提供或者有意向提供教育教学；
- c. 申请人具有可接受的财务管理实践和业绩；
- d. 申请人有相关的政策和流程可以实现本行业规则要求做到的结果和流程；
- e. 行业规则监管机构认为申请人没有不符合审批要求成为本行业规则签约人的情形。

10. 行业规则监管机构有权按签约人的要求解除签约

根据签约人的要求，行业规则监管机构可以解除签约人所签署的对本行业规则的约定。

第4章

签约人必须遵守的约定

营销推广

11. 结果1: 营销推广

签约人必须确保面向未来国际学生营销推广的由该签约人提供的服务必须包含清晰明确、全面和准确的信息，帮助这些学生对提供的服务做出知情选择。

12. 流程

每位签约人必须：

- a. 主动积极地理解国际学生的信息需求；
- b. 为国际学生编写和提供信息，并且复核这些信息，确保其内容具有时效性；
- c. 确保国际学生接收到至少以下信息：
 - i. 签约人的质量保障结果；
 - ii. 国际学生可用的教育教学、员工、设施和设备；
 - iii. DRS；
 - iv. 国际学生潜在的学业成就，包括适用情形下，进一步的学习和就业机会；
 - v. 国际学生的大致学习和生活费用；
 - vi. 住宿和交通，或者获取这些信息的方式。

留学中介

13. 结果2: 管理和监管留学中介

签约人必须有效管理和监管其留学中介（即签约人转包代表其招生的中介）以确保中介：

- a. 为国际学生提供有关在新西兰学习、工作和生活的可靠信息；
- b. 招收未来学生的工作中体现出诚信和专业素质；
- c. 不违反法规或妨碍签约人遵守本行业规则。

14. 流程

每位签约人必须：

- a. 开展和记录潜在留学中介的背景调查，尽可能确保中介没有任何虚假、误导、欺骗或违反法律的行为；
- b. 与每位留学中介签订书面合同；
- ba. 在合同期间，监管留学中介在以下方面的活动和表现
 - i. 合同中规定的义务；
 - ii. 是否为国际学生提供可靠的有关在新西兰学习、工作和生活的信息和指导；
 - iii. 面对准学生时是否有诚信和专业素质；
 - iv. 根据签约人的判断，是否有违反法规或妨碍签约人遵守本行业规则的任何活动或行为；
- bb. 采取以下方式管理留学中介
 - i. 如果有证据显示留学中介有以下情形，终止与留学中介的合同：
 - A. 涉及任何严重、蓄意和持续的提供虚假、误导、欺骗或违法的行为；或
 - B. 影响到签约人对本行业规则的遵守；
 - ii. 根据上文(ba)条目中描述的其它事项，采取适当的行动解决留学中介涉及的违规行为。
- d. 确保留学中介能够获得并维护与签约人签订的合同中规定的与其职责相关的最新信息。

录取通知书、注册报名、合同和保险

15. 结果3: 录取通知书、注册报名、合同和保险

签约人必须:

- a. 支持国际学生(或18岁以下国际学生的家长或法定监护人),帮助他们根据预期的教育教学结果做出明智的注册决定;
- b. 在与签约人达成具有法律约束力的合同之前,确保国际学生(或18岁以下国际学生的家长或法定监护人)获得相关的信息,帮助他们理解自己的权益和义务;
 - ba. 确保每项注册报名的合同公平合理;
 - bb. 确保根据自然公正原则采取任何纪律行动;
 - bc. 确保国际学生拥有适当的保险,包括涵盖旅行费用、医疗护理以及回国、出国和葬礼支出等相关费用的保险;
- c. 确保保存适当的文档,在合适的时候,提供给国际学生(或18岁以下国际学生的家长或法定监护人)。

16. 流程: 教育机构的录取通知书

每位签约人必须确保入学录取通知书符合《教育法》的规定,并且符合学生的期望、英语语言水平和学术能力。

16A. 流程: 签订合同之前需提供的信息

1. 在与学生签订合同之前,每个签约人必须确保国际学生至少获得以下信息:
 - a. 教育质量保障机构提供的最新的评估结果;
 - b. 行业规则监管机构要求必须向未来国际学生披露的《教育法》规定的合规证书和条款;
 - c. 提供的教育及其结果,例如:是否颁发学位;
 - d. 符合第29和第30条中结果和流程的退款条件;
 - e. 员工、设备和设施;
 - f. 可用的服务和支持;
 - g. 接受签约人的教育教学相关的保险和签证要求;
 - h. 本行业规则和DRS规定;
 - i. 入学录取后相关的所有费用。
2. 每位签约人必须确保,在与签约人签署合同之前或者在签约人处注册入学之前,每位国际学生(如果学生年龄不满18岁,则是学生家长或法定监护人)对学生接受签约人的教育教学相关的权力和义务有知情权,包括本行业规则规定的权力。

I6B. 流程: 入学合同

1. 每位签约人必须确保签约人与每位国际学生（如不满18岁则为学生的家长或法定监护人）签署入学合同，其中包括以下信息和条款：
 - a. 有关入学的开始和结束日期的明确信息；
 - b. 终止入学合同的条件；
 - c. 学生可能违反入学合同的行为情形（包括学生不在签约人的直接管辖或控制之下发生的行为）；
 - d. 签约人可能针对学生采取的纪律处分的类型（例如停学、开除或终止入学资格）；
 - e. 签约人对学生采取纪律处分时必须遵循的程序。
2. 每位签约人必须确保入学合同时公平合理的。

I6C. 流程: 纪律处分

签约人采用的任何纪律处分流程必须遵守自然公平原则（包括采取必要的行动确保对处分所涉事宜有及时、考虑充分的公平的解决方案）。

I6D. 流程: 保险

1. 每位签约人必须确保，尽可能的情况下，每位国际学生若在签约人处进行为期2周或更长时间的学习，该学生有以下适当的保险：
 - a. 学生的旅行保险：
 - i. 往返新西兰的旅行；
 - ii. 在新西兰境内的旅行；
 - iii. 如果课程的内容包括旅行，新西兰境外的旅行；
 - b. 新西兰境内的医疗保险，包括诊断、处方药、手术和住院；
 - c. 学生由于严重疾病或伤害而返回原籍国或迁移至另一国家的保险，包括由家人陪同的返回或迁移而产生的旅行费用；
 - d. 学生身亡保险，包括：
 - i. 家人往返新西兰的旅行费用；
 - ii. 遗体的运输和转移费用；
 - iii. 葬礼费用。
2. 上文(1)(a)(i)和(ii)条中包含学生在教育教学开始之前和结束之后（可能不在入学期间）离开和返回原籍国的旅行。
3. 上文(1)(a)(i)条不含学生去往其他国家的旅行，除非该旅行目的主要是为了出入新西兰而进行的转机航程。

I6E. 流程: 需要父母或监护人书面同意的决定

如果国际学生不满18岁，对于影响学生的决策，每位签约人必须尽可能确保其获得学生家长或法定监护人的书面同意。

签证事宜

17. 结果4: 签证事宜

签约人必须:

- a. 如果有人未获得《2009年移民法案》的许可而从事教育教学, 签约人确保不允许或不继续允许此人从事教育教学;
- b. 采取切实可行的措施和审慎调查, 确定国际学生满足《2009年移民法案》要求, 可以在其注册的时间内进行学习。

18. 流程

每位签约人必须:

- a. 确保在签约人处注册的每位国际学生都有在新西兰学习的必需签证;
- b. 若知悉或怀疑国际学生违反签证条件即汇报给新西兰移民局;
- c. 入学注册终止后, 通知新西兰移民局。

入学介绍

19. 结果5: 入学介绍

签约人必须确保国际学生有机会参与设计完善且适合其年龄的课程, 在其教育教学开始时为国际学生提供必需的信息和建议。

20. 流程

1. 每位签约人必须确保其入学介绍:

- a. 为每位国际学生提供所有教学政策相关的全面信息和建议;
- b. 向每位国际学生提供有关签约人提供的服务、支持和设施的全面信息和建议;
- c. 提供负责国际学生支持工作的指定员工的姓名和联系方式;
- d. 提供有关国际学生健康和安全的适当信息;
- e. 为国际学生提供有关申诉程序的相关信息, 包括内部和外部申诉程序;
- f. 提供有关终止入学资格的信息。
- g. 提供有关学生的权利和合法权益的信息, 包括如果学生自动从教育机构退学可获得退款的权利。

2. 对于不满18岁的国际学生, 签约人必须确保, 在可行的情形下, 在新西兰居住并陪读的国际学生的家长、法定监护人或住宿处的看护人可以查阅提供给学生的入学信息或计划。

安全和福祉

21. 结果6: 安全和福祉

签约人必须:

- a. 为国际学生提供一个安全的学习环境;
- b. 为国际学生提供适当的福祉支持;
- c. 在可行的情况下确保国际学生居住在安全的环境中。

22. 流程: 总则

每位签约人必须:

- a. 对国际学生从事或遭受的不当行为事件作出公正和快速的反应;
- b. 制定和维护用于管理员工和学生沟通中面对的不当行为的政策, 并且有效地执行这些政策;
- c. 建议国际学生如何:
 - i. 汇报和解决健康与安全(包括校园内和校园外的活动);
 - ii. 对紧急事件作出响应(包括校园内和校园外的活动);
 - iii. 享受健康和心理疏导服务;
 - iv. 与新西兰警方和负责管理《1989年儿童福利法》的部门等有关政府机构合作;
- d. 有每位国际学生和其直系亲属的最新联系方式;
- e. 确保任何时候(全天候24小时)至少有一位员工可以让国际学生在发生紧急情况时随时能够联系。

23. 流程: 不满18岁的国际学生

1. 对于不满18岁的国际学生, 签约人必须:
 - a. 不得录取10岁或10岁以上但不满18岁的不与父母或法定监护人同住的国际学生, 除非:
 - i. 该学生的学习不超过3个月, 且是在有适当监管的小组中学习; 或者
 - ii. 该学生有居家看护人的照顾; 并且
 - b. 有学生家长、法定监护人和居家看护人的最新联系方式;
 - c. 就学生的福祉和学习进度与其父母、法定监护人或居家看护人保持有效的沟通;
 - d. 确保至少指定一名员工积极主动地监管和解决有关不满18岁国际学生的任何问题;
 - e. 如果学生由居家看护人照顾
 - i. 在以下情形中确保有将学生从居家看护人移交给学生的父母或法定监护人或者父母或法定监护人批准的其他人看护的计划:
 - A. 每次移交发生在入学期间;
 - B. 移交发生在入学结束时;
 - ii. 确保向父母或法定监护人通报每次的移交计划。
2. 如果国际学生为10岁或10岁以上但未满18岁, 除了本项要求之外, 也适用第22条的要求

24. 流程: 不满10岁的国际学生

1. 每位签约人必须确保不满10岁的国际学生与其父母或法定监护人居住, 除非该生在学校旅馆住宿。
2. 如果国际学生为10岁以下, 除了本项要求之外, 也适用第22条和23条的要求。

25. 流程: 面临风险或有特殊需求的国际学生

1. 每位签约人必须确保:
 - a. 设有适当的措施来解决 面临风险或有特殊需求的国际学生的需求和问题;
 - b. 不满18岁的学生的父母或法定监护人或者已满18岁的学生的直系亲属知道该学生在哪些情形下会面临风险或有特殊需求;
 - c. 在适当情况下, 根据1993年《隐私法》的原则, 向新西兰警方和负责管理1989年《儿童福利法》的部门等有关机构以及行业规则监管机构报告与学生有关的问题。
2. 如果签约人有合理证据认为学生的健康、安全或福祉有严重的相关问题, 则该学生即属于面临风险, 例如:
 - a. 学生无法适当地保护自己免受重大伤害或剥削;
 - b. 学生无法适当地保护自己的个人福利。
3. 有特殊需求的学生包括以下情形:
 - a. 有生理、感官、认知、心理或行为障碍或者上述全部障碍, 并且这些障碍影响到学生参与、学习和完成学业的能力; 或者
 - b. 需要提供经过调整的课程或学习环境, 或者需要特殊的设备或材料来支持该学生使用课程资料、参与、学习和完成学业。
4. 除了第22条、第23条和第24条中规定的要求外, 本条款也适用。

26. 流程: 住宿

1. 对于不满18岁且由居家看护人照顾的国际学生, 签约人必须:
 - a. 确保学生的住宿是安全的, 住宿条件合理, 并且达到所有规定和法律要求;
 - b. 确保完成了第26A(1)条中规定的安全调查, 并且具有时效性;
 - ba. 为了保证学生的安全, 确保完成了适当性调查, 并且已满18岁且居住在居家看护人住所处的每个成员的信息必须是最新的;
 - bb. 与居家看护人有书面合同, 注明看护此学生所涉及的每个人的职责;
 - c. 当有住宿问题时, 与学生及其父母或法定监护人保持有效的沟通, 必须负责解决这些问题, 包括向相关机构汇报并将学生转移到适当的住宿处;
 - d. 充分地拜访学生, 以便监测和审查学生住宿看护的质量, 将学生的年龄、住宿时间的长短以及其它相关因素考虑在内;
 - e. 如果学生的居家看护人是指定的看护人, 确保学生的父母或法定监护人提供了书面同意书, 同意指定的看护人需要通过签约人的审核, 并且学生在由指定的看护人照顾期间, 签约人不负责此学生的日常照顾;
 - ea. 如果学生的居家看护人是第26A(2)所述的主管, 确保学生的家长或法定监护人已提供书面协议, 同意该学生在此主管的监护下时签约人无须负责该学生的日常照顾;
 - f. 确保住宿中有适当的分离措施, 将国际学生与不同年龄的学生分开住;
 - g. 确保学生在住宿处有适当的监管。
- 1A. 对于上文(1)(ba)条目的内容, 年满18岁且居住在居家看护人住所处的成员包含以下人员:
 - a. 临时居住在此住宿处者; 或者
 - b. 任何月份内已经或即将在此处居住一个或多个时段 (不论是否为有偿住宿), 且每个时段为5个或更多个连续的夜晚。
2. 对于已满18岁且由签约人安排住宿的国际学生, 签约人必须:
 - a. 确保学生的住宿是安全的, 住宿条件合理, 并且达到所有规定和法律要求;
 - b. 当发生住宿问题时, 与学生保持有效的沟通, 并且负责解决这些问题, 包括向相关机构汇报。

3. 对于已满18岁且自己安排住宿的国际学生, 签约人必须确保该学生获得相关的建议的信息, 帮助学生明白在新西兰作为租客应有的权利和义务。
- 3A. 为避免误解, 如果居家看护人是第26A(2)所述的主管或指定的看护人, 签约人必须达到本条款之要求, 并确保此学生的安全、健康和福祉。
4. 本条款中, **住宿问题**包括因学生的住宿或与住宿相关的健康和福祉问题。

26A. 流程: 安全调查和适当性调查

1. 居家看护人的安全调查请参考第26(1)(b)条的内容
 - a. 必须包括:
 - i. 身份确认;
 - ii. 联系至少1位以下人员或机构的背景调查, 以便获得签约人认为与风险评估相关的信息:
 - A. 居家看护人目前或以前的雇主、专业机构或职业注册机构;
 - B. 与居家看护人的业务或职业活动相关的拍照颁发机构;
 - C. 与居家看护人没有联系的人员;
 - iii. 警方出具的审查报告, 获取与风险评估相关的信息;
 - iv. 与居家看护人面谈, 获取签约人认为与风险评估相关的信息;
 - v. 根据(i)和(iv)条目而获取的所有信息进行风险评估, 确定居家看护人是否对学生的安全构成风险;
 - b. 如果是在**最近**的安全调查日期后的3年内完成的调查, 则具有时效性。
2. 如果居家看护人属于以下情形, 则(1)(a)(ii)至(v)条目中的规定不适用:
 - a. 符合第7(1)条中(e)项居家看护人定义的管理人;
 - b. 不是新西兰居民;
 - c. 在国际学生的教育教学过程中, 出于指导管理的目的而与国际学生一起旅行并陪同国际学生。
3. 适当性调查请参考26(1)(ba)条目, 如果是在**最近**一次调查日期后的3年内完成, 则具有时效性。

学生支持、指导和服务

27. 结果7: 学生支持、指导和服务

签约人必须确保国际学生获得相关指导和服务的全面的信息, 帮助学生完成学业目标。

28. 流程

每位签约人必须:

- a. 确保签约人提供给国际学生的信息和建议准确无误、适合学生的年龄且是最新的信息;
- b. 向国际学生提供有关其法律权利和义务的信息, 以及可能的情形下学生接收或接受建议或服务的潜在风险;
- c. 为国际学生提供以下方面的信息和建议:
 - i. 如何与不同文化背景的人有效交流;
 - ii. 学生可享用的文化和社区支持;
 - iii. 如何调整适应新西兰不同的文化环境;
- d. 尽可能确保国际学生获得有关进一步学习或职业发展的信息和建议;
- e. 尽可能确保国际学生能够获得以下方面的信息和建议:
 - i. 新西兰的最低工资和劳工条件;
 - ii. 签证条件允许的最长工作时间。

管理退学和结业

29. 结果8: 管理退学和结业

签约人必须确保国际学生为新西兰的教育教学所支付的费用是安全的, 且在学生退学时或者在学业结束或签约人关闭时得到保护。

30. 流程

1. 每位签约人必须确保:
 - a. 其退款政策合理, 并且符合法律规定;
 - b. 为国际学生 (或不满18岁的国际学生的父母或法定监护人) 提供充足的信息, 帮助其了解这些退款政策中学生的权利和义务。
2. 退款政策必须包括以下情形中的退款条件:
 - a. 学生无法获得留学签证;
 - b. 学生主动退学;
 - c. 签约人停止提供与学生合同约定的教育教学, 包括自行停止或因教育质量保障机构要求而停止;
 - d. 签约人停止成为签约人;
 - e. 签约人停止成为教育机构。
3. 在第(2)(c)或(d)项中, 如果支付了服务费用而没有提供这项服务或者支付的费用尚有余款, 签约人必须按以下方式处理这些费用:
 - a. 将剩余款项退还给学生 (或学生父母或法定监护人); 或者;
 - b. 按照学生或行业规则监管机构或负责费用保护机制的机构的要求, 将资金转交给学生 (或学生父母或法定监护人) 同意的另一位签约人。

申诉程序

31. 结果9: 处理申诉

签约人必须确保所有国际学生可以通过适当和公正的程序来处理申诉。

32. 流程

1. 每位签约人必须确保:
 - a. 设有有效的内部流程, 用于解决国际学生的申诉;
 - b. 国际学生知道此流程。
2. 每位签约人必须指导国际学生:
 - a. 让学生知道如果无法使用内部申诉流程或者对通过这一流程而得到的结果或体验不满意, 可以求助与行业规则监管机构或DRS或者任何其他相关的机构;
 - b. 如何向行业规则监管机构投诉, 或者如果按照DRS规定寻求解决财务纠纷的方法。

遵守国际学生合同纠纷解决方案

33. 结果10: 遵守国际学生合同纠纷解决方案

签约人必须遵守DRS规定。

34. 流程

1. 每位签约人必须确保其熟悉DRS规定, 确保在其涉及纠纷时遵守这些规定。
2. 不遵守DRS规定, 即违反了本行业规则, 可能导致行业规则监管机构的制裁。

第5章 违反行业规则

35. 汇报行业规则违反情况

1. 任何人都可以：
 - a. 向行业规则监管机构投诉行业规则的违反情况，或者；
 - b. 向监管机构举报涉嫌违反行业规则的任何问题。
2. 行业规则监管机构：
 - a. 必须公布接收和处理投诉或举报的流程；
 - b. 可以制定进行投诉或举报时使用的表格。

36. 行业规则监管机构对投诉或转介的回应

1. 根据第35条接收投诉或举报时，行业规则监管机构必须决定此投诉或举报是否涉及到违反行业规则而应展开进一步调查。
2. 如果行业规则监管机构认为需进一步调查，则必须：
 - a. 记录并调查涉嫌的违规；
 - b. 通知投诉或举报人关于调查的决定。
3. 如果行业规则监管机构认为不需要进一步调查，必须考虑以下选项并按规定行事：
 - a. 将投诉或举报推介给另一机构；
 - b. 非正式的形式处理投诉或举报；
 - c. 终止投诉或举报。
4. 调查投诉或举报时，如果为了调查顺利进行而需要协助，行业规则监管机构可以协助投诉或举报者（或者推介人员进行协助）（比如，协助克服语言困难）。

37. 监管行业规则遵守情况

1. 每位签约人必须（按行业规则监管机构指定的频率）针对自己的表现，根据本行业规则中设定的结果和流程进行自我评估并做好记录。
2. 行业规则监管机构必须根据要求的结果和流程，审查签约人的自我评估报告以及行业规则监管机构认为适当的任何其它信息，监测每位签约人的业绩表现。
3. 如果对某位签约人的合规行为有顾虑，或者有风险不遵守本行业规则时，行业规则监管机构可能调查此签约人的业绩表现。
4. 调查：
 - a. 可能是因为行业规则监管机构自己认为应该进行调查，或者是因为接到举报信息，包括违反此行业规则的投诉或举报；
 - b. 可能包括（但不限于）由行业规则监管机构采取以下措施，具体由每位签约人同意每项措施而定：
 - i. 现场拜访；
 - ii. 审查和获取签约人保存的相关文档；
 - iii. 适当情况下询问员工和学生。
5. 调查过程中，签约人必须遵守行业规则监管机构提出的合理请求，以便查阅文档，与员工和学生谈话。
6. 行业规则监管机构可能：
 - a. 切实可行的情况下，咨询教育质量保障机构和相关政府机构并分享信息，以便同意干预，改进行业规则或合规；
 - b. 基于相同目的，接收和考虑教育质量保障机构和相关政府机构提供的信息。

38. 违反行业规则应受的制裁

行业规则监管机构可以根据《教育法》第238G规定，制裁行业规则违反者。

第6章 行业规则监管机构

39. 汇报和公布义务

1. 行业规则监管机构必须在其年度报告中包括其管理此行业规则而采取的行动措施的报告。
2. 调查过程中, 如果行业规则监管机构发现有关于教育质量或严重违反本行业规则的系统问题, 行业规则监管机构必须将此问题或违规情况汇报给教育质量保障机构和任何相关的政府机构。
3. 行业规则监管机构可能根据第(4)项中规定的限制性目的, 分发或者公布调查的摘要内容和违反本行业规则的结果, 但需采取适当的安全保障和删节措施以保护隐私。
4. 第(3)项中所指的目的是:
 - a. 随时通报教育机构、学生和其它教育利益团体;
 - b. 根据本行业规则展示调查和决策制定的流程。
5. 行业规则监管机构必须采取合理措施, 向教育机构和国际学生公布此行业规则。

40. 披露条件和合规通告

行业规则监管机构可以决定根据《教育法》第18A章节规定所设定的特定条件和合规证书必须向未来国际学生披露。

附件 I

过渡、存款和相关规定

第 I 章

2019年教育(国际学生关爱辅导)行业规则修正案相关的规定

1. 生效之前执行的入学合同

1. 本条例生效日之前执行的入学合同视同为符合《2019年教育(国际学生关爱辅导)行业规则修正案》中有关入学合同的修订内容,直到以下日期为止(以最早日期项为准):
 - a. 入学合同截止或终止日期;
 - b. 2019年12月31日。
2. 尽管第(1)条中对本条例的生效有规定,但是在本条例生效之前执行的入学合同必须包含符合第16B(1)中(c)、(d)、和(e)项所描述的要求,这是《2019年教育(国际学生关爱辅导)行业规则修正案》增设的(有关学生行为和纪律处分)的内容。

日期: 2016年3月2日, 惠灵顿

Steven Joyce爵士
高等教育、技能与就业部长

依据《2012年立法法案》颁布。
宪报公告日期: 2016年3月10日

依据《2012年立法法案》颁布。

宪报公告日期: 2019年3月28日

本行业规则由NZQA监管。

新西兰惠灵顿

2016年12月, 由新西兰政府授权出版

图片由Brand Lab提供。



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

New Zealand Government