

## 海外學生調查專員

### 學生及其他投訴者常見問題

#### 什麼是調查專員？

調查專員專為幫助那些對澳洲商業和政府機構有意見的人士而設。對於不同商業和政府部門設有不同的調查專員。

調查專員的服務免費、獨立、公正 - 調查專員保持中立。

若調查專員認為某個商業或政府機構犯了錯誤或者對某人不公，就可以建議補救辦法。補救辦法可能是例如道歉、提供更佳資訊、作出新的決定或者退款。

#### 海外學生調查專員的職責是什麼？

海外學生調查專員負責調查海外學生對澳洲**私立**教育和培訓的投訴。

如果您對私立註冊教育機構的決定或行動不滿，應查詢其內部投訴和申訴程序。如果您向教育機構投訴，但對結果感到不滿，可以進而向調查專員投訴。

#### 如果我對公立或政府教育機構有投訴，該怎麼辦？

您應與[所在州或領地的調查專員](#)聯絡。

#### 誰可以向海外學生調查專員投訴？

對於澳洲私立註冊教育機構作出的行動或決定，已在澳洲的海外學生以及計劃不久來澳的學生可以聯絡調查專員。海外學生的親友若對海外學生與私立機構之間的問題感到擔憂，也可以聯絡調查專員，但您需要授權他們代您聯絡。

#### 可以對什麼提出投訴？

如果您認為您的教育機構可能沒有正確遵照有關規定或者對您不公，您可以投訴該教育機構。投訴可以包括：

- 被拒入讀某課程
- 學費和退款
- 課程或院校轉換
- 學業成績或出席率
- 取消學籍
- 教育機構安排的住宿或工作
- 教育代理提供錯誤的建議

對於與教育機構簽有協議擔任其在澳洲或海外代表的教育代理，海外學生調查專員可以調查對他們的投訴。

如果教育機構不採取行動或者遲遲才採取一些行動，如未在正常時限內提供成績或者未提供您與該機構的書面協議所包含的服務，您也可以提出投訴。

## **誰是海外學生？**

海外學生是指持有學生簽證在澳洲留學的人。海外學生也被稱為國際學生。

如果您持有學生簽證並且在澳洲，或者計劃不久來澳，在您對學校、學院或其它私立註冊教育機構有意見時，可以聯絡海外學生調查專員。

## **什麼是教育機構？**

在澳洲，教育和培訓地點有不同名稱，包括：學校（school）、書院（college）、學院（academy）、機構（institution）、大學（university）、技術進修學院（TAFE）以及註冊培訓組織（RTO）。這些都屬於「教育機構」。

## **私立和公立教育機構有何不同？**

私營教育機構稱為「私立教育機構」。政府教育機構稱為「公立教育機構」。

## **什麼是註冊教育機構？**

所有教育機構都必須先向澳洲政府的「聯邦海外學生教育機構及課程名冊」(CRICOS)註冊，然後才可以招收海外學生就讀某一課程。您可以瀏覽CRICOS網站[cricos.deewr.gov.au](http://cricos.deewr.gov.au)，查看您的教育機構和課程是否已註冊。

## **他人是否可以代我聯絡調查專員？**

是的。您可能希望由他人（如親友）代您聯絡調查專員。您需要授權他們代您聯絡。

如果一群海外學生都有相同的問題，他們可以一起向調查專員提出一宗投訴。

## **我在投訴時是否必須提供自己的姓名？**

不是。您可以向我們反映問題，而不需提供自己的姓名和聯絡資料 — 這稱為匿名投訴。

我們仍會調查您的投訴，但可能無法與您聯絡，告訴您進展情況。視問題的性質而定，如果不知道誰有問題，可能無法進行調查。

## **調查專員將如何調查我的投訴？**

在您向我們反映問題時，我們會仔細考慮是否能夠幫助您。在一些情況下，調查專員可能決定不調查一宗投訴。這可能是因為：

- 您沒有先對自己的教育機構提出投訴，或者
- 其它機構更能夠幫助您。

如果我們決定不調查，就會告訴您原因所在。

如果我們會調查您的投訴，我們將聯絡您的教育機構，向他們查詢所發生的情況。在收到所需要的全部資料後，我們會決定您的教育機構是否正確遵守自己的規定、政策和程序並且公平的對待您。我們將把所作的決定和理由告訴您。

調查專員不可以對學術價值下決定。例如：如果您的機構決定您未達到課程要求或出席要求，我們無法對此另行作出決定。但我們可以調查您的教育機構在作出決定時是否正確遵守了有關規定並且公平的對待您。

### **調查投訴需要多長時間？**

調查投訴所需要的時間各不相同。有些問題很容易解決，有些問題則較為複雜，需要更長時間調查。我們將告知您投訴調查的進展情況。

### **調查專員可以採取什麼行動來解決我的問題？**

如果我們認為您的教育機構犯了錯誤或者處事不公，可以請他們採取以下之類的行動：

- 道歉
- 改變決定或重新考慮決定
- 提供更佳資訊
- 改善政策或程序
- 給予退款
- 採取其它行動

### **我向調查專員提供的資訊是否會受到保密？**

為了調查問題，海外學生調查專員通常需要將有關投訴人的一些資料提供給機構，才能知道所發生的情況。除非您要求我們不要提供具體資料，否則這些資料將包括您的姓名以及投訴說明。

我們將以保密、尊重的態度對待您的資訊，並且只按照澳洲隱私法收集、儲存、使用和披露您的個人資料。

### **我的教育機構是否可以因為我向海外學生調查專員投訴而向移民局舉報我？**

不可以，您不會因為向調查專員投訴而被機構向移民局舉報。

### **如果我向海外學生調查專員投訴，這是否會使我的教育機構不可以向移民局舉報我？**

如果您投訴的是您的教育機構有意因您學業成績或出席率不及格而舉報您，那麼該機構必須等到調查專員最終結束調查後才可以舉報您。

在調查專員調查您的投訴期間，您的教育機構還必須保留您的學籍。

在開始和結束投訴調查時，調查專員都會通知您和您的教育機構。視調查結果而定，您的教育機構可能仍然需要舉報您。

如果您投訴的是其它問題，您的教育機構可能就不需要等到調查專員的投訴調查有結果之後才舉報您。

如果您認為自己的教育機構可能已經舉報您，您就應該立即聯絡移民與公民事務部（DIAC），以討論您的簽證。有關聯絡詳情，請瀏覽：[www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。

如果您不知道應該找誰，請與調查專員聯絡查詢。