

## 海外学生调查专员

### 学生及其他投诉者常见问题

#### **调查专员是什么人？**

调查专员帮助那些与澳大利亚企业和政府机构存在问题的人士。对不同企业和政府部门设有不同的调查专员。

调查专员的服务免费、独立、公正 - 调查专员保持中立。

若调查专员认定某一企业或政府机构犯有错误或者对某人不公，就可以推荐纠正办法。例如，纠正办法可能是道歉、提供更佳信息、做出新的决定或者退款。

#### **海外学生调查专员的职责是什么？**

海外学生调查专员负责调查海外学生对澳大利亚**私立**教育和培训存在的问题。

如果您对私立注册教育机构所做的决定或行动不满，就应该查询其内部投诉和申诉程序。如果您向教育机构提出投诉，但对结果感到不满，则可以向调查专员投诉。

#### **如果我对公立或政府教育机构投诉怎么办？**

您应该与[所在州或领地的调查专员](#)联系。

#### **谁可以向海外学生调查专员投诉？**

对于澳大利亚私立注册教育机构做出的行动或决定，已在澳大利亚的海外学生以及计划不久来澳的学生可以与调查专员联系。海外学生的亲友若对海外学生与私立机构存在的问题感到担忧，也可以与调查专员联系。您需要允许他们代您联系。

#### **可以对什么提出投诉？**

如果您认为您的教育机构可能没有正确遵照有关规定或者对您不公，就可以对教育机构提出投诉。投诉可以涉及以下方面：

- 拒绝录取
- 费用和退款
- 课程或机构转换
- 课程进步或出勤
- 取消注册
- 教育机构安排的住宿或工作
- 教育代理提供错误的建议

对于与教育机构签约担任其在澳大利亚或海外代表的教育代理，海外学生调查专员可以调查对他们提出的投诉。

如果教育机构未采取行动或者迟迟才采取某种行动，如未在正常时限内提供成绩或者未提供您与该机构的书面协议所包含的服务，那么您也可以提出投诉。

## **谁是海外学生？**

海外学生是指持有学生签证在澳大利亚留学的人。海外学生也被称为国际学生。

如果您在澳大利亚并且持有学生签证，或者计划不久来澳，在您对学校、学院或其它私立注册教育机构有问题时，可以与海外学生调查专员联系。

## **什么是教育机构？**

在澳大利亚，教育和培训场所有不同名称，其中包括：中小学、学院、专门学校、院校、大学、技术进修学院（TAFE）以及注册培训机构（RTO）。这些都属于“教育机构”。

## **私立和公立教育机构有什么区别？**

属于私营企业的教育机构称为‘私立教育机构’。政府教育机构称为‘公立教育机构’。

## **什么是注册教育机构？**

所有教育机构都必须先向澳大利亚政府的联邦海外学生院校及课程登记册(CRICOS)注册，然后才可以招收海外学生就读某一课程。您可以浏览CRICOS网站（[cricos.deewr.gov.au](http://cricos.deewr.gov.au)），查看您的机构和课程是否注册。

## **他人是否可以代我与调查专员联系？**

是的。您可能希望让他人（如亲友）代您与调查专员联系。您需要允许他们代您联系。

如果一群海外学生都有相同的问题，他们可以一起向调查专员提出一份投诉。

## **我在投诉时是否必须提供自己的姓名？**

否。您可以向我们反映问题，而不需向我们提供自己的姓名和联系资料 — 这称为匿名投诉。

我们仍会调查您的投诉，但可能无法与您联系，告诉您所发生的情况。视问题的性质而定，如果不知道是谁遇到问题，我们可能就无法做出调查。

## **调查专员将如何调查我的投诉？**

在您向我们反映问题时，我们将仔细考虑是否能够帮助您。在一些情况下，调查专员可能决定不调查某一投诉。这可能是因为：

- 您没有先对自己的教育机构提出投诉，或者
- 其它机构更能够帮助您。

如果我们决定不予调查，就会将原因告诉您。

如果我们确实调查您的投诉，我们将与您的教育机构联系，向他们查询所发生的情况。在我们收到所需要的全部信息后，我们将决定您的教育机构是否正确遵守自己的规定、政策和程序并且给予您公平对待。我们将把所做出的决定和理由告诉您。

调查专员不可以对学术价值做出决定。例如：如果您的机构决定您未达到课程进步或出勤要求，我们就无法对此做出新的决定。但我们能够查看您的教育机构在做出决定时是否正确遵守了有关规定并且给予您公平对待。

### **调查我的投诉需要多长时间？**

调查投诉所需要的时间各不相同。有些问题解决起来很简单，有些问题则较为复杂，调查起来需要更长时间。我们将让您不断了解投诉的进展情况。

### **调查专员可以采取什么措施来解决我的问题？**

如果我们认定您的教育机构犯有错误或者处事不公，就可以请他们采取以下之类的行动：

- 道歉
- 改变决定或重新考虑决定
- 提供更佳信息
- 改善政策或程序
- 提供退款
- 采取其它行动。

### **我向调查专员提供的信息是否会得到保密？**

为了调查问题，海外学生调查专署通常需要将有关投诉人的一些信息提供给机构，才能了解所发生的情况。除非您请我们不要提供具体信息，否则这些信息将包括您的姓名以及投诉说明。

我们将以保密、尊重的态度对待您的信息，并且只按照澳大利亚隐私法收集、保存、使用和披露您的个人资料。

### **我的教育机构是否可以因为我向海外学生调查专员投诉而向移民局举报我？**

不可以，您不会因为向调查专员投诉而被机构向移民局举报。

### **如果我向海外学生调查专员投诉，这是否会使我的教育机构不可以向移民局举报我？**

如果您投诉的是您的教育机构有意因课程进步或出勤不及格而举报您，那么该机构就必须等到调查专员最终结束调查后才可以举报您。

在调查专员调查您的投诉期间，您的教育机构还必须保留您的注册。

在开始和结束投诉调查时，调查专员都会通知您和您的教育机构。视调查结果而定，您的教育机构可能仍然需要举报您。

如果您投诉的是其它问题，您的教育机构可能就不需要等到调查专员的投诉调查有结果之后再举报您。

如果您认为自己的教育机构可能已经举报您，您就应该立即与移民与公民事务部（DIAC）联系并且讨论您的签证。有关联系资料，请浏览: [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au)。

如果您不知道应该找谁，请与调查专员联系查询。