

关于留学生指导与照顾的

行业规则

(修订于2010年)，加入第一和第二修正稿



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

5 福利

13 辅助服务

- 13.1 行规签署学校必须指定专人负责解答留学生提出的有关指导与照顾方面的所有询问。必须在学生注册时告知学生该人员的存在，并可向其求助。
- 13.2 行规签署学校必须向留学生提供辅助服务，包括（但不限于）：
- 13.2.1 根据学校和学生类型开展新生入学指导活动；
 - 13.2.2 为适应新的文化和环境有困难的学生提供援助；和
 - 13.2.3 制定维权程序，确保学生了解本规则规定的学生权利和行规签署学校的义务，知道如何使用内部和外部的申诉程序。
- 13.3 除第13.1和13.2条规定的要求外，在适用的情况下，行规签署学校必须向留学生提供以下辅助服务：
- 13.3.1 住宿方面的信息和建议，包括行规签署学校是否已经对住宿的合适性进行评估，以及上述评估的结果；
 - 13.3.2 有关在新西兰驾驶汽车的法律、取得驾照的要求和道路交通安全（包括步行和骑车安全）方面的信息和建议；
 - 13.3.3 有关课程的建议；
 - 13.3.4 福利设施方面的建议，包括个人医疗服务、心理健康服务、反毒品教育和咨询以及戒赌；
 - 13.3.5 有关获得性教育、改善健康以及性和生育保健服务方面信息的建议；
 - 13.3.6 相关新西兰法律的信息和建议，包括有关烟酒制品销售的法律；和/或
 - 13.3.7 有关应对骚扰和歧视的信息和建议。
- 13.4 为留学生提供的援助服务必须量体裁衣，以满足留学生的需要为目的。

与家长保持交流（18岁以下的留学生）

- 13.5 行规签署学校必须在18岁以下留学生入学之前与学生家长联系，并且必须建立紧急情况下与家长保持联系的方法。
- 13.6 行规签署学校必须与18岁以下留学生的家长定期交流。

年幼留学生

- 13.7 行规签署学校必须落实适当的程序，确保妥善满足年幼留学生在发展、指导和照顾上的需要，包括（但不限于）：
- 13.7.1 学生与家长同住并继续与家长同住，或按第15.5、27.3和27.4条批准的年幼留学生居住在本规则第6部分规定的住处。
 - 13.7.2 如果学生不与家长同住，则规定学生和家長須定期交流；
 - 13.7.3 获得母语支持的途径；
 - 13.7.4 获得专业咨询的途径，最好是有母语支持的咨询；和
 - 13.7.5 为定期接触留学生的员工提供跨文化培训。

被认为有危险或额外需要的学生

- 13.8 如果行规签署学校有理由相信任何留学生无法保护自己免遭严重伤害或利用，和/或无法充分维护自己的个人福利，则行规签署学校必须记录此类情况并确保遵守以下规定：
- 13.8.1 行规签署学校必须与该学生定期会面并交流；
 - 13.8.2 行规签署学校必须判定与该学生的家长或近亲属进行交流是否合适，且必须与合适人选定期交流。在上述任何交流中，行规签署学校都必须确保遵守《1993年隐私保护法》规定的原则；
 - 13.8.3 必要时，行规签署学校必须与其他机构联络该学生的照顾与支持事宜；及
 - 13.8.4 行规签署学校必须判定该学生的生活境况，并在认为学生的生活条件不合适的情况下，为他们提供协助或介绍合适的住处。
- 13.9 如果行规签署学校认为留学生已经受到或可能受到粗暴对待、伤害、虐待或忽视，则必须按照儿童、青少年和家庭服务处（CYF）报告议定书将其关注的问题通知儿童、青少年和家庭服务处，或通知新西兰警方。

16 家庭寄宿

- 16.1 行规签署学校必须具备用于甄选和监督寄宿家庭照顾人和住处的健全程序。行规签署学校和住宿代理均须按照程序行事。这些程序包括但不限于：
 - 16.1.1 确定家庭寄宿不是寄宿机构；
 - 16.1.2 评估家庭寄宿照顾人的合适性；
 - 16.1.3 现场评估住宅设施的合适性；及。
 - 16.1.4 评估家庭寄宿照顾人能否提供安全的身心环境。
- 16.2 行规签署学校或其住宿代理必须建立一个为寄宿家庭照顾人提供援助的系统，并为其提供最切实的建议和信息，帮助他们提高为留学生提供住宿服务的能力。
- 16.3 行规签署学校必须至少每个季度与每位18岁以下的学生会面一次，确保家庭寄宿适合其需要
- 16.4 行规签署学校或其住宿代理必须每年至少拜访两次18岁以下学生的住宿家庭，确保这样的住宿安排适合他们的需要。如果行规签署学校有理由怀疑该住宿安排不合适，则必须进行随访。

17 寄宿机构

- 17.1 经营寄宿机构和/或将留学生安置在寄宿机构的行规签署学校必须具备用于批准寄宿机构的健全程序，行规签署学校和任何住宿代理均须按照程序行事。该程序包括但不限于：
 - 17.1.1 检查是否遵守当地政府的法规；
 - 17.1.2 鉴定负责照管18岁以下留学生的寄宿机构经理或其他负责人以及负责照管18岁和18岁以上留学生的住宿经理；
 - 17.1.3 对宿舍的管理人员和员工是否适合担当有关的工作进行评估；
 - 17.1.4 现场评估住宿设施的合适性；
 - 17.1.5 评估寄宿机构能否提供安全的身心环境；以及
 - 17.1.6 监控并管理任何威胁留学生安全的风险。
- 17.2 经营寄宿机构和/或将留学生安置在寄宿机构的行规签署学校必须监控并管理寄宿机构内发生暴力和虐待的风险。
- 17.3 行规签署学校必须至少每个季度与每位18岁以下的学生会面一次，确保寄宿机构适合他们的需要。
- 17.4 行规签署学校或其住宿代理必须每年至少两次拜访安置18岁以下学生的寄宿机构，确保这样的住宿安排适合他们的需要。如果行规签署学校有理由怀疑该住宿安排不合适，则必须进行随访。
- 17.5 按照本规则此节规定，按照第27.3和27.4条的规定获得主管部门批准的行规签署学校，只能将这些学生安置在持照宿舍。

18 指定照管人

- 18.1 如果留学生的家长指定一位亲属或家庭密友为18岁以下留学生提供住宿，行规签署学校必须：
 - 18.1.1 请留学生的家长（不是代理）签署一份免除校方责任的文件，申明指定的照管人是亲属或家庭密友以及住处是家长为孩子挑选的，但该住处须经过行规签署学校的批准。
 - 18.1.2 在学生入学时，最好在入学之前，前往该照管人的家庭：
 - (a) 查看居住条件是否符合标准；
 - (b) 评估指定的照管人能否为学生提供安全的身心环境；
 - (c) 确定该家庭并非寄宿机构；并
 - (d) 会见指定照管人，与照管人建立联系。
 - 18.1.3 至少每个季度与每位学生会面一次，确保这样的住宿适合学生的需要。
- 18.2 如果学生家长选择的住处是寄宿机构，那么行规签署学校必须遵守上述第17条有关寄宿机构的规定。

19 临时住处

- 19.1 行规签署学校必须落实健全的程序，用于判定临时住处及其监督是否恰当。这些程序包括但不限于：
 - 19.1.1 评估住处的合适性；
 - 19.1.2 确保18岁以下学生将有合适的监管；
 - 19.1.3 确保团体学生将配备适当比例的监督人；以及
 - 19.1.4 监控和处理任何不利于留学生安全的因素。

20 住宿照管人

- 20.1 行规签署学校必须确保始终掌握有关所有住宿照管人的以下信息：
- 20.1.1 全名；
 - 20.1.2 目前的地址与联系电话；
 - 20.1.3 目前的职业；以及
 - 20.1.4 与学生的关系。
- 20.2 行规签署学校必须确保所有住宿照管人完全了解他们向行规签署学校和任何住宿代理承担的义务。

21 警方为18岁以下学生审查住处

- 21.1 为18岁以下学生审查住处时：
- 21.1.1 行规签署学校必须要求新西兰警察局审查寄宿家庭户内所有年满18岁以上的人（不包括其他留学生）；
 - 21.1.2 行规签署学校必须查明新西兰警察局备有相关程序，用于审查寄宿机构的现有员工和即将雇用的员工及定期到寄宿机构工作的合同工；以及
 - 21.1.3 如果行规签署学校认为合适或者符合学校政策，可要求新西兰警察局审查指定的照管人和监督人及/或临时住处的雇员。

7 申诉程序

22 内部申诉程序

- 22.1 行规签署学校必须保证让留学生了解学校有充分、透明和公正的内部申诉程序，并知道如何使用该程序来解决他们的不满。
- 22.2 行规签署学校必须实施各项内部申诉程序，并形成文件，以便处理留学生对违反本规则的情况提出的申诉。
- 22.3 行规签署学校必须在校内显要位置（如学校的布告栏等）张贴有关留学生申诉程序和国际教育申诉处（IEAA）的信息。

23 国际教育申诉处

- 23.1 成立国际教育申诉处（IEAA），是为了受理和裁决留学生、留学生授权的代理或代表所提出的，或主管部门转来的，有关违反本规则的指控。
- 23.2 国际教育申诉处成员的聘任标准将由教育部总监制定。国际教育申诉处成员由教育部总监在征求了各有关团体的意见之后委任。
- 23.3 教育部总监将在咨询国家服务委员会之后制定出聘任国际教育申诉处成员的条款和条件。
- 23.4 国际教育申诉处将以书面形式向主管部门汇报工作：
- 23.4.1 每三个月作一次工作总结；及
 - 23.4.2 每年作一次包括案件说明、数据概要与分析在内的报告。
- 23.5 留学生如果认为行规签署学校所提供的服务与本规则要求不符，应先按照学校内部的申诉程序进行申诉。如果问题得不到解决，再向国际教育申诉处求助。
- 23.6 主管部门将与国际教育申诉处协商并制定出国际教育申诉处受理和裁决留学生申诉的程序。该程序将遵循公平和自然公正的原则并遵守有关的法律规定。
- 23.7 行规签署学校同意遵循国际教育申诉处的程序，并同意按要求向国际教育申诉处提供有关留学生申诉的所有情况。该要求可包括有关事实或情节的法定声明。
- 23.8 对不属于本规则管辖范围的申诉，如有关教育质量和/或质量保证方面的申诉，国际教育申诉处可将案件转给有权处理此类申诉案的有关机构处理。
- 23.9 国际教育申诉处可将调查申诉过程中产生的任何问题转交主管部门或任何其他相关机构。
- 23.10 对有关误导性或欺骗性行为的申诉，国际教育申诉处可决定将案件转给商业委员会或其他监管机构。
- 23.11 国际教育申诉处将根据《新西兰1993年隐私法》处理他们收到的所有个人资料。