

### 1. 1800 QSTUDY là gì?

1800 QSTUDY (+61 1800 778 839) là một dịch vụ hỗ trợ dành cho học sinh quốc tế đang học các Chương trình Học sinh Quốc tế (International Student Programs – ISP) tại các trường học ở Queensland.

Dịch vụ này nhằm đảm bảo quý vị và những người đại diện được ủy quyền của mình luôn được sự hỗ trợ và giúp đỡ 24 trên 24 mỗi ngày, bảy ngày trong tuần. Điều này bao gồm dịch vụ khẩn cấp sau giờ làm việc và quy trình quản lý sự cố.

### 2. Những ai sẽ sử dụng dịch vụ 1800 QSTUDY?

Dịch vụ 1800 QSTUDY sẽ bắt đầu phục vụ tất cả học sinh quốc tế học tại các trường ISP từ Học kỳ 1, 2019.

Học sinh tham gia các Chuyến Du học ngắn (Study Tour) có những sắp xếp riêng. Người hướng dẫn của quý vị sẽ giải thích quy trình hỗ trợ cơ bản cho quý vị. Để biết thêm chi tiết vui lòng liên lạc Nhóm Study Tours qua số 3513 5708 hoặc EQIstudytours@qed.qld.gov.au

### 3. Khi nào tôi nên sử dụng dịch vụ 1800 QSTUDY?

Trong giờ học, quý vị vẫn liên hệ trực tiếp với trường khi cần sự giúp đỡ và hỗ trợ. Những lúc cần giúp đỡ hay báo cáo một vấn đề gì và nhà trường đóng cửa, quý vị nên gọi 1800 QSTUDY thông thường vào những giờ sau đây:

- Thứ hai tới Thứ sáu – trước 9 giờ sáng và sau 3 giờ chiều
- Cuối tuần (Thứ bảy và Chủ nhật) – 24/24
- Các kỳ nghỉ hè và ngày nghỉ lễ công cộng – 24/24.

Nhà trường quý vị sẽ có tin nhắn thân thiện qua số điện thoại bàn hay lưu động của trường trong những ngày nhà trường đóng cửa để nhắc nhở quý vị hãy liên lạc dịch vụ 1800 QSTUDY nếu cần bàn bạc vấn đề gì.

### 4. Ai có thể gọi 1800 QSTUDY?

Học sinh quốc tế đang học các Chương trình Học sinh Quốc tế có thể sử dụng 1800 QSTUDY ngoài giờ học. Thành viên trong gia đình, giám hộ hợp pháp, đại diện của học sinh hoặc những người khác cũng có thể gọi dịch vụ này về những vấn đề liên quan đến học sinh nếu họ là một trong những người có tên trong danh sách được quyền liên lạc.

### 5. Tôi có thể kiểm tra ai là người liên lạc trong trường hợp khẩn cấp của tôi bằng cách nào?

Khi ghi danh với EQI quý vị được yêu cầu điền cử người được quyền đại diện cho mình, để nói chuyện về các vấn đề liên quan đến quý vị và là người được thông báo khi có sự cố xảy ra ảnh hưởng đến quý vị.

Nếu không rõ những người liên lạc trong trường hợp khẩn cấp của mình là ai, quý vị có thể hỏi nhà trường của mình. Nếu muốn thay đổi người liên lạc trong trường hợp khẩn cấp, cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của học sinh phải thông báo nhà trường để họ cho phép điều này xảy ra.

### 6. Trong trường hợp khẩn cấp trước tiên nên gọi ai – nhân viên của trường hay 1800 QSTUDY?

Các trường hợp khẩn cấp bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn, các tình huống có nguy cơ tức thì cho sức khỏe và tánh mạng, các tình trạng nghiêm trọng, tai nạn và thương tích nặng. Trong các trường hợp khẩn cấp, luôn luôn gọi 'Ba số không' hoặc 000 để được giúp đỡ ngay tức thì. Ba số không là số điện thoại khẩn cấp ở Úc để gọi cảnh sát, đội cứu hỏa hay xe cứu thương. Chỉ dùng số điện thoại này trong trường hợp khẩn cấp.

Khi nào an toàn quý vị cũng cần gọi cho trường trong giờ làm việc hoặc 1800 QSTUDY để thông báo cho chúng tôi về việc này. Khi gọi, hãy cho nhân viên phục vụ khách hàng biết cuộc gọi liên quan đến một tình trạng nguy kịch và quý vị cần được giúp đỡ ngay lập tức.

### 7. Tôi nên sử dụng dịch vụ 1800 QSTUDY trong những trường hợp nào?

Dưới đây là một vài trường hợp ví dụ mà có thể quý vị cần sử dụng dịch vụ ngoài giờ làm việc của trường:

1. Tôi đang lạc đường ở sân bay, trong thành phố hay tại chỗ đang ở hiện tại
2. Tôi không liên lạc được với gia đình homestay, cha mẹ hay giám hộ của mình
3. Tôi nghĩ mình đang gặp nguy hiểm và cần sự giúp đỡ ngay lập tức
4. Tôi đã bị tai nạn và hiện đang được điều trị.

### 8. Dịch vụ 1800 QSTUDY có thể giúp tôi với vấn đề về homestay không?

Có, dịch vụ 1800 QSTUDY có thể giúp với các vấn đề về homestay và cũng có thể cung cấp sự hỗ trợ cho chủ nhà homestay của quý vị. Nếu vấn đề an sinh hay an toàn của học sinh gặp nguy hiểm, một nhân viên hỗ trợ sẽ đến gặp em và sắp xếp một chỗ ở homestay khác trong trường hợp khẩn cấp.

### 9. Nếu tôi không biết nói tiếng Anh thì sao?

Dịch vụ 1800 QSTUDY cung cấp dịch vụ thông dịch được công nhận và miễn phí cho hầu hết các ngôn ngữ. Các ví dụ bao gồm tiếng Hoa, tiếng Nhật, tiếng Đức, tiếng Ý và tiếng Hàn.

### 10. Tôi vẫn có thể trực tiếp liên lạc nhà trường không?

Có, quý vị vẫn nên liên lạc nhà trường trong giờ học bình thường là từ 9 giờ sáng đến 3 giờ chiều Thứ hai đến Thứ sáu. Hãy lưu giữ các số liên lạc và giờ làm việc bình thường của nhà trường. Trong những lúc khác hãy liên lạc 1800 QSTUDY.

### 11. Tôi có thể gọi số 1800 QSTUDY (1800 778 839) từ nước ngoài hoặc từ một số điện thoại lưu động có dịch vụ chuyển vùng quốc tế (roaming) không?

Có, quý vị có thể gọi số 1800 QSTUDY từ bất cứ một quốc gia nào. Để gọi dịch vụ từ nước ngoài quý vị cần gọi số + 61 1800 778 839. Các cú gọi từ điện thoại bàn ở Úc hoặc từ một số di động địa phương được

miễn phí. Quý vị có thể bị tính phí nếu gọi từ nước ngoài hoặc sử dụng dịch vụ chuyển vùng quốc tế ở Úc.

## 12. Chuyện gì xảy ra khi tôi gọi dịch vụ 1800 QSTUDY? Ai sẽ nói chuyện với tôi?

Khi gọi đến dịch vụ 1800 QSTUDY, một nhân viên hỗ trợ khách hàng sẽ giúp quý vị qua điện thoại để đảm bảo quý vị được sự hỗ trợ phù hợp nhất:

- Nhân viên hỗ trợ khách hàng sẽ là người giúp đỡ quý vị với các tình huống không nghiêm trọng, như các câu hỏi thông thường về việc học tập hoặc sinh sống ở Queensland.
- Các thắc mắc không nghiêm trọng về chương trình học sẽ được chuyển qua cho trường quý vị và họ sẽ trả lời các thắc mắc này trong giờ học.
- Bất kỳ sự cố nào ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an lạc của quý vị sẽ được xử lý ngay lập tức bởi dịch vụ 1800 QSTUDY. Ví dụ, nếu quý vị mất tích hay đi lạc, việc đi lại bị đình trệ hoặc cần trình báo một vấn đề quan trọng về homestay hay cá nhân.
- Các sự cố có thể được gửi đến nhân viên hỗ trợ của Bộ Giáo dục để họ trực tiếp đến gặp và giúp quý vị tại ngay địa điểm hoặc với sự cố đó. Các nhân viên này làm việc tại các cơ sở gần trường EQI của quý vị.
- Nếu gọi để báo về một trường hợp khẩn cấp, quý vị sẽ được yêu cầu cúp máy và gọi 'Ba số không' hoặc 000 ngay lập tức. Các trường hợp khẩn cấp bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn, các tình huống có nguy cơ tức thì cho sức khỏe và tánh mạng, các tình trạng nghiêm trọng, tai nạn và thương tích nặng.

Ba số không là số điện thoại khẩn cấp ở Úc để gọi cảnh sát, đội cứu hỏa hay xe cứu thương. Chỉ gọi 000 trong trường hợp khẩn cấp. Khi nào an toàn, quý vị cũng nên gọi để báo cáo việc này cho nhà trường hoặc 1800 QSTUDY.

## 13. Khi gọi dịch vụ 1800 QSTUDY tôi cần cung cấp thông tin gì?

Khi gọi dịch vụ, nhân viên sẽ hỏi tên quý vị và lý do cho cuộc gọi. Nếu là trường hợp khẩn cấp và tình trạng nguy kịch, quý vị cần cho biết điều này ngay lập tức để nhân viên hỗ trợ khách hàng có thể giúp quý vị. Sau đó nhân viên sẽ hỏi nếu quý vị hay bất cứ ai khác có đang gặp nguy hiểm không. Nguy hiểm là một tình huống nào đó có thể làm quý vị bị tổn thương hoặc có thể ảnh hưởng đến sức khỏe thể chất hay tinh thần hay sự an lạc về mặt xã hội của quý vị ngay tức thì hay trong tương lai.

## 14. Tôi có thể sử dụng các dịch vụ tư vấn qua 1800 QSTUDY không?

Khi quý vị gọi 1800 QSTUDY, nhân viên sẽ hỏi lý do cho cuộc gọi trước khi chuyển đường dây đến một nhân viên hỗ trợ và người này sẽ xem xét cách nào tốt nhất để giúp quý vị. Nếu xét thấy quý vị đang trong tình trạng nguy hiểm thì nhân viên sẽ bắt đầu thủ tục trong tình trạng nguy kịch. Đối với các tình huống không nguy kịch, như thắc mắc về trường học, đi lại hoặc những vấn đề liên quan đến địa phương, các câu hỏi sẽ được chuyển qua cho nhà trường hoặc cơ quan phù hợp nhất để giúp quý vị.

## 15. Làm sao cha mẹ và giám hộ tôi biết về sự cố ảnh hưởng tôi?

Những người có tên trong danh sách được quyền liên lạc sẽ được thông báo bằng điện thoại hay email nếu sự cố được trình báo có liên quan đến quý vị.

## 16. Hiện có những phương sách nào để bảo vệ quyền riêng tư của tôi?

Chúng tôi hiểu và đánh giá cao tầm quan trọng của vấn đề an ninh thông tin và bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi thu thập thông tin về quý vị khi quý vị làm đơn ghi danh và trong suốt quá trình ghi danh, để

chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ cho quý vị. Chúng tôi cần những thông tin này để thực hiện đúng nghĩa vụ của chúng tôi theo luật pháp Úc, như Education Services for Overseas Students Act 2000 (Đạo luật Dịch vụ Giáo dục dành cho Học sinh Sinh viên Nước ngoài 2000) và National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018 (Quy tắc Hành nghề Giáo dục và Đào tạo Quốc gia 2018).

Chúng tôi có thể lưu giữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân được quý vị cung cấp cho chúng tôi theo hợp đồng của quý vị để chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ và làm thủ tục ghi danh, hoàn thành bốn phần chăm sóc quý vị và tuân thủ theo luật pháp Úc.

Chúng tôi có thể lưu giữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân cho mục đích đăng ký hồ sơ quý vị với Queensland Curriculum and Assessment Authority (Cơ quan Giáo trình và Thẩm định Queensland) để mở một hồ sơ học sinh cho quý vị.

Nếu sống với một gia đình homestay, chúng tôi sẽ lưu giữ, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho mục đích phê chuẩn và theo dõi vấn đề chỗ ở, hỗ trợ và an sinh cho thời gian quý vị sống với gia đình homestay. Sẽ có sự liên tục trao đổi thông tin cá nhân của quý vị giữa gia đình homestay và chúng tôi, bao gồm qua các dịch vụ trực tuyến an toàn như Q Parents.

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho các cơ quan Chính phủ Liên bang bao gồm các cơ quan đảm trách việc thực hiện các dịch vụ di trú hoặc giáo dục, các nhà cung cấp bảo hiểm y tế cho sinh viên nước ngoài OSHC (nếu chúng tôi sắp xếp mua bảo hiểm OSHC cho quý vị), các trường Công lập Queensland và các gia đình homestay. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cá nhân khi được phép hay quy định bởi pháp luật.

## 17. Các cuộc gọi đến 1800 QSTUDY có được ghi âm không?

Các cuộc gọi được ghi âm để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Quý vị có thể yêu cầu việc ghi âm được tắt ở bất cứ giai đoạn nào của cuộc gọi.

## 18. Trường tôi đang làm gì để chuẩn bị cho dịch vụ 1800 QSTUDY?

Nhà trường sẽ giải thích về những thay đổi và trả lời bất cứ câu hỏi nào của quý vị về 1800 QSTUDY. Quý vị sẽ được cung cấp một thẻ khẩn cấp bao gồm các chi tiết liên lạc của 1800 QSTUDY để dùng sau giờ làm việc mà quý vị nên giữ trên người.

Nếu sống với một gia đình homestay thì họ cũng được cho biết về dịch vụ 1800 QSTUDY và được yêu cầu để những chi tiết liên lạc mới ở trong nhà của họ sao cho dễ thấy.

## 19. Đại diện của tôi có thể giải thích những thay đổi này cho tôi không?

Có, các đại diện được công nhận của EQI đã được thông báo về những thay đổi này và có thể trả lời bất cứ câu hỏi nào của quý vị về dịch vụ 1800 QSTUDY.

## 20. Làm thế nào để tìm hiểu thêm về 1800 QSTUDY?

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về dịch vụ 1800 QSTUDY bằng cách gọi điện thoại hoặc gửi email:

Email: 1800Qstudy@qed.qld.gov.au

Điện thoại: 1800 316 540

