

# 标准条款和条件

## 关于本《标准条款和条件》

《2018年海外学生教育培训机构国家行业规范》（《国家规范》）要求我们与海外学生、未来海外学生及学生的父母或法定监护人签订书面协议。

本《标准条款和条件》构成了书面协议的一部分，书面协议包括：

- 本《标准条款和条件》；
- 可能有进一步条件的《入学协议》；并且
- 初始发票和费用表。

在本《标准条款和条件》中，有我们根据《2000年海外学生教育服务法》（ESOS法）制定的政策，以遵照《国家规范》。

## 学习

### 入学要求政策

[《入学和课程要求标准》](#)中概述了入学要求，包括从另一所[联邦政府招收海外学生院校及课程注册登记（CRICOS）](#)院校转到昆士兰州教育部国际处EQI。

如果你直接入读高中课程，但抵达后很明显并未达到课程的学术和/或英语语言要求，则可能需要开始在主流中学就读之前在昆士兰州的政府公立学校修读高中预备课程（HSP）。

如果你入读了HSP，而学习进度却跟不上报读主课学校的要求，我们就可能会：

- 要求你
  - 降级；
  - 再多读一个学期的HSP课程；或者
  - 取消录取。

在迫不得已且符合海外学生最佳教育利益的情况下，作为课程的一部分，海外学生可以通过远程教育政府公立学校学习一门科目。海外学生一次只能通过远程教育学习一门科目。

如果你收到了我们准备取消录取的通知，你可以行使[「上诉政策」](#)一节中列出的权利。

## 出勤政策

到校上课是学生签证的条件。如果你的出勤率达不到要求，我们必须把你报告给有关机构，你的学生签证可能会被注销。

上课期间你应该每天都到校上课。请在学校网站上查清开学和结束日子。

如果在开课日期你没有如期到校，同时你也没有：

- 预先通知我们；并且
- 提供合理或特殊情况证明，

你将被认为注销学籍。

### 缺课

学校将每天都记录你上课或缺课的情况。

如果你哪天不能上课或只能上部分的课，你必须通知学校。请查阅学校网站，了解缺课时如何通知学校。

### 以下情况属于出勤率不达标

如果：

- 你连续 5 天缺勤或更长时间；
- 任一[学校学期](#)中你的出勤率达不到要求课时的 90%；或者
- 我们对你的出勤记录有其他方面的担心，

学校的国际学生管理人员会要求你去见他们，讨论你的出勤记录，并要求你出示缺课证明（例如医生证明）来解释为何缺课。

如果任意学期的出勤率下降到课程上课时间的 85%，我们将会给你、你的父母/法定监护人和/你的内政部批准的监护人（DHA 批准的监护人）一封书面警告。

### 出勤率不合格

如果你的出勤率不到课程课时的 80%，我们将向有关机构书面报告你达不到合格出勤率。我们也有可能酌情不把你上报，如果：

- 你提供合理或特殊情况的证据，解释缺勤的原因；
- 考虑所有情况之后，我们认为有合理理由不上报；并且
- 你的出勤率至少达到 70%（如果出勤率低于 70%，我们必须上报）。

如果你收到我们打算把你上报给有关机构的通知，你可以行使[「上诉政策」](#)一节中列出的权利。

## 行为政策

如果你的行为不合规矩，我们可以注销或吊销你的学籍。这可能会影响你的学生签证。

## 在校内

你必须：

- 积极参与校方活动；
- 为自己的行为和学习负责；
- 尊重校内社区的其他成员，爱护校内环境和公物；
- 与教务人员和其他机构人员合作；并且
- 遵守学校的规定——请查看学校网站，了解学生行为守则及学校的政策和程序。

## 在任何时候

你都必须：

- 遵守澳洲法律和学生签证条件；
- 不酗酒、不吸烟、不滥用处方药物或使用违禁毒品；
- 不做任何危害自身或他人安全的事情；并且
- 不做任何有损自己学校名誉或国际学生名誉的事情。

## 课程进展政策

你必须按照我们的要求和 [《入学和课程要求标准》](#) 的规定在每个学习期间保持合格的课程进度。保持合格的课程进度是学生签证的条件。如果你的课程进度不合格，我们必须报告给有关机构，你的学生签证有可能会被注销。

## 课程长度

你必须在我们发给你的「学籍确认」文件中规定的时间内完成课程。

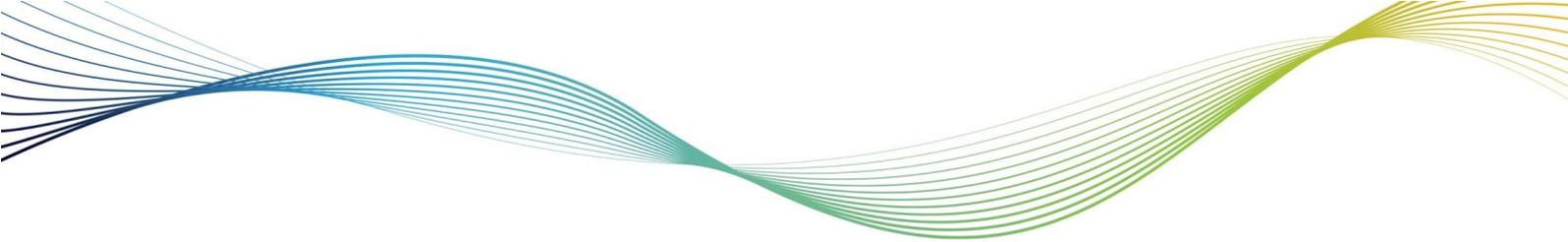
仅在以下情况下，我们才可能延长完成课程的时间：

- 有合理原因或特殊情况；
- 因为你难以取得合格的课程进度，我们减轻了你的课程负担；或者
- 我们批准了推迟学习或休学（请参阅 [「推迟、休学和注消学籍政策」](#) 部分）。

如果课程时间有调整，你必须联系内政部寻求建议，了解对你的签证可能造成的影响，包括是否有必要获得新签证。

## 课程要求

[《入学和课程要求标准》](#) 规定了每一课程需要达到的合格进度标准。



学校会向你解释课程功课和考评。请查阅「昆士兰课程大纲及考核署」网站（<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>），详细了解[课程是如何考核的](#)。

我们不保证你将成功升级或完成整个课程。

## 报告

根据昆士兰州教育部网站 <https://education.qld.gov.au/curriculum/school-curriculum/p-12> 上提供的《P-12 课程评估和报告框架》，学校每学期将向你、你的父母或法定监护人提供书面报告。

## 不合格的课程进度

学校会关注你的科目数量和成绩，确保你能按时完成课程，在你有困难的时候也会帮助你。如果发现你有可能达不到课程进度的要求，学校会采取合适的干预策略，并在足够的时间内通知和帮助你，使你能够达到合格的课程进度。

### 正式干预

如果你的课程进度不合格，校长就会向你和你父母或法定监护人发出书面警告。你将需要见校长，制定出改善表现的计划。

如果你下一学期报告显示你的课程进度仍然不合格，我们会书面通知你，告诉你我们打算以你没有达到合格的课程进度而违反签证要求为理由，把你上报给有关机构。如果我们认为你无法满足课程要求，我们将保留提前通知你的权利。

如果你收到我们打算把你上报给有关机构的通知，你可以行使 [「上诉政策」](#) 一节中列出的权利。

## 推迟、休学、注销学籍政策

任何推迟、休学或注销学籍我们都必须报告给有关机构，这就有可能会影响你的学生签证。

### 由你提出

在令人同情或迫不得已的情形下，你可以申请推迟或休学。

任何时候你都可以注销学籍。无论是哪种情况，你应该：

- 发邮件直接联系我们，[EQInternational@qed.qld.gov.au](mailto:EQInternational@qed.qld.gov.au)，邮件中注明你的名字；
- 在邮件主题一栏，请注明：
  - “申请推迟开始”、“申请休学”或“注销学籍”（视实际情况）；
  - 你学校的名称；并且
- 提供导致推迟或休学的合理或特殊情况的各项证据。

如果你申请推迟或休学，我们会尽快把我们的决定通知你。如果你对我们的决定不满意，你可以行使 [「上诉政策」](#) 一节中列出的权利。

### 由我们提出

我们会向你发出打算暂停你学籍的通知，如果：

- 有合理原因或特殊情况；或者
- 你的行为不合规范（见[「行为政策」](#)一节）。我们还有可能采取必要的其他行为，例如禁止你进入课堂。

如果发生以下任一情形，我们可能向你发出打算注销你学籍的通知：

- 你没能提供或更新所需资料，令我们无法评估你的入学申请或办理课程注册手续；
- 你提供的资料是虚假、误导或不完整的；
- 你违反了学生签证条件或你的学生签证被注销了；
- 没能及时缴付费用（见[「收费和付款政策」](#)一节）；
- 出勤不合格（见[「出勤政策」](#)一节）；
- 行为不守规矩（见[「行为政策」](#)、[「住宿及福祉政策」](#)、[「外出及活动政策」](#)等节）。即使没有先暂停你的学籍，我们也可以注销你的学籍；
- 课程进度不合格（见[「课程进度政策」](#)一节）；
- 如果你是住寄宿家庭的，而我们：
  - 因你的行为举止或情况引致我们担心你或他人的福祉；
  - 确定无法再批准你的食宿、支持或基本福祉方面的安排；或者
- 上文没有提到的其他违反本入学协议的事情。

如果你收到我们打算暂停或注销你学籍的通知，你可以行使[「上诉政策」](#)一节中列出的权利。

## 转学政策

你可以申请在昆士兰州政府学校、非政府学校或其他根据澳大利亚法律注册的为海外学生提供教育的院校之间转学。

新转去的学校也许会收取额外的学费、家庭住宿费或其他非学费用，均视乎你选的学校和课程而定。

在申请转学之前，你应该和学校的国际学生管理人员及学校的指导员交谈并考虑其他学校或学院的报名截止日期。

### 从另一所 CRICOS 注册学校转到 EQI

海外学生可以通过常规的 EQI 申请流程申请从另一所 CRICOS 注册学校转过来。从另一所 CRICOS 注册学校转过来的海外学生必须满足[《入学和课程要求标准》](#)中规定的要求。

### 转到另一所昆州政府学校（内部转学）

我们会批准你外部转学，如果：

- 你提供证明，证实父母或法定监护人支持转学；

- 你提供证明，证实有合理的理由或特殊的情况；
- 我们认为转学是最符合你的利益做法；
- 你的原校和想转去的学校均批准你转学（我们会帮你索取批准）；
- 你没有欠交学费或其他应缴费款；
- 你缴纳我们的管理费。请查阅 EQI 网站 <https://www.eqi.com.au/programs/fees.html> 以了解最新管理费用详情。如果你转学的原因是原来的学校不开设你选的先修课程，你因此要转到另一所昆州政府学校，我们可能会免收管理费；并且
- 你没有在由父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人照顾——两所学校均确认了持续的学生福祉安排。

### 转去非政府学校或其他 CRICOS 注册学校（外部转学）

我们会批准你外部转学，如果：

- 你提供证明，证实父母或法定监护人支持转学；
- 你提供证明，证实你已被另一所学校接收；
- 我们认为转学是最符合你的利益做法；
- 你没有欠交学费或其他应缴费用；并且
- 你没有在由父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人照顾——两所学校均确认了持续的学生福祉安排。

### 拒绝的理由

要求转学将会被拒绝：

- 如果你没能满足上述条件；或者
- 如果我们确信你是在试图逃避因未能达到课程进度要求而将被上报给移民机关。

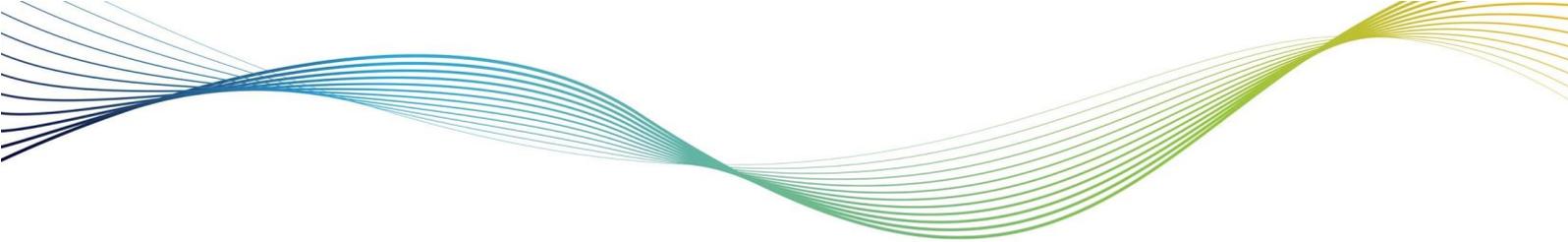
### 如何申请

你应该：

- 填写我们在网站提供的要求转学表格；
- 把表格用邮件寄给 [EQInternational@qed.qld.gov.au](mailto:EQInternational@qed.qld.gov.au)。请在主题一栏注上“要求转学”，邮件内注明你的名字和邮件地址；并且
- 附上证明，证实你满足本节提到的所有要求。

我们会把决定以书面通知发给你：

- 对于要求外部转学：在收齐你的请求和所需文件后 10 个工作日之内；

- 
- 对于要求内部转学：在收齐你的请求和所需文件后 20 个工作日之内。

如果我们批准你转学，会依照澳洲法律给你放行去新学校。如果我们拒绝了你的转学要求，你可以行使 [「上诉政策」](#) 一节中列出的权利。

### **如果我们无法开设你的课程**

如果我们无法开设你报读的课程，我们会安排一个替代课程的位置给你，并负责转学费用。你不一定要接受这个位置。如果你不想接受这个位置，你有权要求退未动用学费 一见 [「退款政策」](#) 一节。

如果我们未能做到这一点，你可以从澳大利亚政府学费保障服务处寻求协助，以找到替代课程，或者如果找不到合适的替代课程，则获得未用学费的退款。学费保障服务处网站 <https://tps.gov.au/> 上有更多信息。

# 生活

## 住宿和福祉政策

### 照看安排

你必须与以下人员同住：

- 父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人；或
- 获准的家庭寄宿提供者；如果你是在中学就读，

即使你在课程结束前年满 18 岁。

你不得擅自变动这些安排，除非事先得到我们的书面准许。

你必须及时向我们报告任何严重或紧急的在福祉方面的威胁。

如果你与 DHA 批准的监护人住在一起为你提供住宿和福祉，我们将就与你的入学和学校教育有关的所有事项（包括福祉事项）与该监护人进行沟通，就好像该监护人是你的父母一样。

如果我们确定你的健康或福祉或他人的福祉可能受到威胁，并且由于任何原因我们不再能够批准你的福祉安排，包括（但不限于）：

- 你违反本协议的行为或不当行为；或
- 出现严重的健康问题或未向我们披露医疗信息，

除非你的父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人在 5 个工作日内接受对你福祉安排的责任，否则我们可能会取消你的注册。我们必须向有关机关报告，我们不再能够批准你的福祉安排，而且你的学生签证可能会受到影响。如果我们根据本部分取消你的注册，则 [「上诉政策」](#) 部分将不适用。

### 联系方式

在抵达澳洲的 7 天之内，你必须把住址告诉我们。如果你的住址有变动，你必须在 7 天之内通知我们新住址。如果没有做到，将可能影响你的学生签证。

同时你必须保证我们一直有你最新的电话号码和邮件地址等联系方式，包括你的父母/法定监护人和紧急联络人的联系方式；若有任何变动，必须在 7 天之内通知我们。

### 在寄宿家庭里的行为

如果你住在寄宿家庭，你必须：

- 尊重寄宿家庭里的每一位成员，爱护寄宿家庭的财物和环境；
- 像家庭成员一样积极参与家庭活动；
- 为自己的行为负责；
- 遵守家庭规则；

- 遵从寄宿家庭为你行为和福祉做出的决定，包括外出和宵禁时间等；
- 有一部手机并在出行时随身携带；并且
- 让寄宿家庭知道你的去向，并且可以随时联系到你。

如果没能达到这些要求，我们可能把你的行为视作不守规矩，并注销或吊销你的学籍，或者取消对你福祉安排的批准。这可能会影响你的学生签证。

### **搬离寄宿家庭**

如果你想到另一个寄宿家庭居住，应该先和学校的寄宿家庭统筹和指导人员商量。在入住寄宿家庭后四周之内，我们一般不会批准换寄宿家庭，除非有特殊情况。

如果我们要把你迁入另一寄宿家庭，一般会提前两周书面通知你。在非寻常的情况下（例如，我们担心你的安全），我们会立刻帮你搬离。

如果你的寄宿家庭暂时不能接待你，我们会帮你安排另一个寄宿家庭让你暂时居住。

### **外出及活动政策**

「**外出及活动政策**」这一节只适用于住在寄宿家庭。

如果你没有遵循本节规定，我们可以把你的行为视作不守规矩，并注销或吊销你的学籍，或者取消对你福祉安排的批准。这可能会影响你的学生签证。

### **课程要求**

你需要参加报读课程包含的所有校内活动，包括出游和校外活动。

### **常规活动**

你必须跟寄宿家庭讨论常规活动，并遵从他们做出的决定。常规活动包括上学放学、校外活动、日常与寄宿家庭外出，日常家庭活动如购物、娱乐、运动、访友及看病。这些不包括在寄宿家庭以外的地方过夜。

### **非常规活动**

你必须事先征得我们的准许才能参加非常规活动。非常规活动包括到寄宿家庭以外的地方旅行（无论是否有寄宿家庭陪同），需要父母同意的运动，休闲和娱乐活动，或者需要由寄宿家庭以外实施监管的活动。

在评估你的请求时，我们会考虑全部有关情况，包括活动的性质、监管安排、你的福祉、年龄及成熟程度等。我们还会考虑你父母、法定监护人及寄宿家庭等各方的意见，但是即使他们都同意，也不一定意味着我们就会批准你的请求。

提出请求时，请填写我们网站上提供外出及活动表格，并把表格交给学校的国际学生统筹人员。

### **不得参加高危活动**

你不可以参加高度危险的活动，即使已征得父母、法定监护人或寄宿家庭的同意，除非该活动获得我们的批准。



“高危活动”指任何本质上就会有增加伤害、疾病或受伤危险的活动。高危活动的例子如含带危险元素的极端运动，水上运动或娱乐活动。

“伤害”是指对人的身体、心理或情感健康有任何重大影响的伤害（包括自我伤害）。

## 交通

你的寄宿家庭可能会要求你使用合适的公共交通或其他安全方式来往返学校或前往校外活动。

你不得乘坐由无牌司机驾驶的车辆。你不得乘坐由学习驾照（L 牌）或预备牌（P 牌）司机驾驶的车辆，除非你有父母或法定监护人和我们的书面准许。

你只有在下列情况下才能驾车：

- 你拥有昆士兰驾照；
- 你的车是在你的名下或你父母或法定监护人名下注册；
- 车子买有全险，包括对肇事司机的保险，并且
- 你已获得你的父母或法定监护人的同意。

如果你有昆士兰的学习驾照，在你父母或法定监护人准许下，你可以跟专业教练学习驾车。

## 医疗政策

### 健康资料

你必须告诉我们所有我们需要知道的有关你身体及精神健康资料，包括你的病史、状况，过敏情况和所有服用药物，这样我们才能向你提供合适的校内支持，以及按照学生签证的要求（如果你是住在寄宿家庭）批准并监督向你提供的支持和福祉安排。你在抵澳之前和留澳期间都必须遵从这个要求。

你必须向我们提供我们要求的所有医疗记录。

我们会保密对待你的医疗资料，但可能会与学校、你的寄宿家庭以及看护你的医护人员共享这些资料，以便向你提供合适的照料。

如果你没有提供健康信息，我们可能会决定无法批准你需要的支持或基本福祉安排。这可能会影响你入学。

请参见 [「私隐政策」](#) 一节。

### 医疗治理

如果你需要医疗或其他健康治理（小病或损伤的常规护理除外），我们会尽最大努力最快地与你父母、法定监护人和寄宿家庭取得联系。

我们也可能在认为合理或对你最有益的情况下：

- 提供或施用非处方或处方药品；并且
- 进行急救。



如果我们认为你需要接受一位医疗人员的治疗，我们会批准我们相信对你最有益处的医疗或其他专业治疗，包括转院、紧急手术、施用药物和药品。为了做到这一点，我们可能会代表你签署接受医疗和其他健康治疗的同意书。

你必须偿还所有我们代表你同意接受的医疗或其他治疗所花的费用。

在「**医疗治理**」这一节内，“我们”包含你的寄宿家庭。

## 保险

海外学生医疗保险（**OSHC**）是帮助海外学生支付医疗和医院护理基本费用的保险，并提供有限的药品福利和救护车服务，这些是你在澳洲可能会用到的。海外学生医疗保险并不支付所有可能的医疗开销。

除非移民机构另有通知，否则你必须购买 **OSHC**，并在学生签证期间一直持有。

我们建议你购买额外健康保险或旅行保险，覆盖可能遇到的医疗费用，包括你万一严重受伤、病倒或死亡后要返回自己国家的费用。

## 其他权益及责任

### 签证

你的学籍附带一个条件，即根据澳洲法律获取并持有学生签证。如果你违反了学生签证条件或你的学生签证被撤销了，我们会向你发出打算注销你学籍的通知（请见「[推迟、休学及注销学籍政策](#)」一节）。

如果你违反这个协定，我们需要把你的违规上报给有关机构。如果你的学籍因某些原因被注销，我们必须要把这个情况上报给有关机构。无论何种情况，你的学生签证都可能被撤销。

如果澳洲法律不要求你一定要持有学生签证才能入读某课程（例如，六岁以下儿童），那么本协议中的必须持有学生签证这一条不适用于你，直到：

- 澳洲法律要求你持有学生签证；或者
- 你取得了学生签证。

### 投诉政策

#### 请先讨论

在向教育部提出客户投诉之前，建议你先联系学校尝试解决问题。如果你对课程、生活安排或福祉有任何问题，则应与国际学生协调员讨论。

如果你对你的国际学生协调员或他们做出的决定有问题，你应该与你的学校校长讨论。

任何会谈你都可以带一位陪同人员一起参加。

#### 投诉程序

我们根据《教育部客户投诉管理框架》（<http://ppr.det.qld.gov.au/corp/governance/Pages/Customer-complaints-management.aspx>）和本《标准条款和条件》来管理客户投诉。

如果你对学校、教育部及其职员或与我们有协议安排提供课程相关服务的教育代理机构的服务或行为不

满意，可以提出正式投诉。使用我们的投诉程序无需缴费。

如果你的投诉的是关于我们的某项决定，而我们的上诉程序又与这项决定有关（见 [「上诉政策」](#) 一节），那么本投诉程序不适用。

你可以通过以下任一方式提出投诉：

- 联系你的学校；
- 在昆士兰州政府 - 投诉与表扬网页 <https://www.complaints.services.qld.gov.au/> 上填写投诉表格；
- 在澳大利亚境内致电 13QGOV（13 74 68）；
- 国外致电+617 3022 0001（UTC +10 小时）；或者
- 前往 QGov 办公室 (<https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>)。

你可以请人帮你书写投诉书（例如你的父母、寄宿家庭提供者或律师）。如果要召开会议讨论你的投诉，你可以和一位支持你的陪同一起出席。

收到投诉后，我们首先会书面通知你，确认我们收到你的投诉，然后会在收到投诉的 10 个工作日之内开始处理。我们会尽快做出裁决，并把结果和理由通知你。

欲了解更多信息，请参见教育部表扬、建议和客户投诉网页 <https://qed.qld.gov.au/contact/customer-compliments-complaints>。

## 上诉政策

你可以就以下我们所作的决定提出上诉（**内部上诉**）：

- 把你上报给有关机构的决定（见 [「出勤政策」](#) 及 [「课程进度政策」](#) 两节）；
- 没有批准你提出的推迟或休学的决定（见 [「推迟、休学及注销学籍政策」](#) 一节）；
- 由我们提出暂停或撤销你学籍的决定（见 [「推迟、休学及注销学籍政策」](#) 一节）；
- 拒绝你转学的请求（见 [「转学政策」](#) 一节）；或者
- 由于你向我们提出正式投诉（见 [「投诉政策」](#) 一节）。

使用我们的上诉程序无需缴费。

## 如何上诉

如果要上诉，你应该在收到我们的决定之后 20 个工作日内提出：

- 请发邮件直接联系我们 [OADG\\_RRI@qed.qld.gov.au](mailto:OADG_RRI@qed.qld.gov.au)，邮件内注明你的名字；
- 邮件主题一栏注上 “Appeal to Assistant Director-General, State Schools - Rural, Remote and International”；以及

- 附上全部有关资料，包括你认为我们应改变决定的原因。

你也可以用信件把上诉寄至 **Assistant Director-General, State Schools – Rural, Remote and International, PO Box 15050, City East Qld 4002**。我们希望你是用电邮联系，以便我们可以尽快处理你的上诉。

你可以请人帮你书写上诉状（例如你的父母、寄宿家庭提供者或律师），如果要召开任何会议讨论你的上诉，你可以和一位支持你的陪同一起出席。

## 裁决

收到上诉状后，我们会书面通知你，并会在收到上诉状的 10 个工作日之内开始处理。我们会尽快做出裁决，并把结果和详细理由书面通知你。

## 仍然不满意？

如果你不满意我们的裁决，你可以在收到裁决后 10 个工作日之内递交一份投诉书（**外部上诉**）给昆士兰调查专员，邮箱：[ombudsman@ombudsman.qld.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.qld.gov.au)，或寄至 Queensland Ombudsman, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001。我们将遵守调查专员做出的任何决定。

如果你有投诉，你还可以在任何时候联系澳洲政府教育部。请注意，教育部只有在其认为我们的行为没有满足《2018 年海外学生教育与培训机构国家行业规范》要求的情况下才会出面干预，而且不会以它的裁决来取代我们的决定。向教育部提出投诉不属于我们上诉程序的一部分。

## 在上诉程序中我们的行动

如果你上诉某项决定，我们会暂停执行该决定，这些决定包括：

- 吊销或撤销你学籍的决定 —— 直至进行我们的内部上诉程序，而且该程序支持我们的决定，除非有涉及你福祉的情情有可原的情形；或者
- 把你上报给有关机构的决定（见「[出勤政策](#)」及「[课程进度政策](#)」两节）—— 直至进行任何外部上诉程序，而且该程序支持我们的决定。

“情有可原的情形”指我们对你或他人的健康、安全或福祉感到担心。

## 如果你不上诉

如果你在规定时间内没有就某项决定提出上诉，该决定将立即生效。

## 隐私政策

在你申请入学和整个注册过程中，我们会收集你的个人资料，包括为履行本协议要收集的资料。有些资料的收集是为了要遵循澳洲法律（如「[2000 年海外学生教育服务法](#)」和「[全国海外留学生教育与培训机构行为规范](#)」）。

我们可能会记录、使用、透露你提供给我们的，有关本协议和我们国际学生课程的个人资料，以便我们实施本协议和管理你的就学事宜，为你开设课程，履行我们对你的照顾责任，并遵守澳洲法律。

在帮你在「昆士兰课程大纲及考评署」注册并建立学生账户时，我们可能会记录、使用和透露你的个人资料。

如果你住在寄宿家庭，在你住宿期间我们会记录、使用和透露你的个人资料用以批准并监督你的住宿安



排、支持和基本福祉事宜。寄宿家庭与我们之间会持续交换你的个人资料信息，包括通过「昆士兰政府学校父母」等安全在线服务。

如果你的入学申请中有提名一家教育中介，在整个注册过程中，我们有可能向你的中介透露你的个人资料，除非你书面通知我们不希望这样做。

我们可能会向联邦政府部门，包括负责管理移民或教育服务的机构，OSHC 保险提供者（如果是由我们代你安排 OSHC），昆士兰政府学校和寄宿家庭提供者透漏你的个人资料。在法律授权或要求之下我们也可能透露你的个人资料。

见「[医疗政策](#)」一节。

关于我们的私隐政策详情，包括如何取阅你存在我们这里的个人资料等，见 <https://qed.qld.gov.au/about-us/rti>。

## Your Passport to Queensland app（你的昆士兰通行证 app）

为了帮助你做好在昆士兰州居住的准备，我们创建了一个名为“Your Passport to Queensland”的 app，可以通过 Apple App Store 和 Google Play 下载。下载并安装该 app，即表示你同意不时更新的《教育部国际出发前迎新信息 App 条款和条件》——可在 EQI 网站 <https://eqi.com.au/for-students/your-passport-to-queensland/terms-and-conditions> 上查看。

## 费用和付款政策

### 费用种类

你必须全额缴付：

- 学费；
- 非学费（如家庭寄宿费和 OSHC 保险费、入学申请相关管理费）；以及
- 本协议列出的其他支出（例如偿还我们代你支付的医疗费）。

你必须保存所有缴纳的学费和非学费的费用的收据。并保留本协议的副本。

### 多少费用？

你的学费和非学费金额由我们决定，通常来说每年都会增加。你的实际费用将取决于你的课程、年级、你居住和学习的地点、开始学习的时间等。和你一样情形的海外学生都将缴付同样金额的费用。

我们在 EQI 网站 <https://eqi.com.au/study-options/fees> 上公布我们的收费表。所有费用均须以澳币缴付。

如果在入学前多次要求修改课程或监护要求，我们可能会收取相应的管理费。

有关非学费费用（非课程和非强制性出游费用）的其他信息，可在你学校的网站上查看。

我们帮你估算的须缴金额均基于本协议制定日期的金额，各款项在本协议附带的「费用详述」中详细列出。

## 发票

在你的课程开始之前，我们会把发票寄给你，如果你是分期付款或有其他费用要缴付的话，学期当中你也会收到发票。

你必须在发票注明的应付日期之前缴清费用。你可以选择课程开始之前多付一些费用。

我们收到的超过发票金额的钱将会被用作缴纳将来费用的存款。未来的费用，包括已收取费用的任何差额，将按相关年度公布的收费标准开具发票。

## 家庭寄宿费

如果你住在寄宿家庭，你必须缴付你课程期间，外加课程前后各一周的寄宿家庭费用。

如果你的课程包括 12 月至 1 月之间的学校假期，你必须缴付该期间的寄宿费或没有住宿期间的宿位保留费。

除了上面说明的以外，你必须缴付我们已经核准的家庭寄宿的寄宿费，不管在此期间你是否住在寄宿家庭（例如，你参加经批准的外出活动而在此期间没有住在寄宿家庭）。

## 没有缴费

如果到期你未缴清学费，我们可能会把未动用的非学费（寄宿费除外）款项来支付学费。

如果到期你都未能缴清费用，我们会注销学籍，你的学生签证就可能会受到影响。

## 退款政策

### 你的权利

如果你没读完整个课程，在以下某种情况下，你可以申请退还部分已经交付的费用。有些学费和非学费款项是不退的。

我们会根据澳洲法律的有关规定退还其他款项。如果你能表明遇到了合理或特殊的情况，我们可能会酌情同意退还其他未动用的费用。

关于海外学生保险（OSHC）的退费，需要联系海外学生保险的提供方。

本协议，以及投诉、上诉和在各种程序中采取行动的权利，都不会影响学生在澳洲消费者法律适用的情况下根据澳洲消费者法律采取行动的权利。

### 退还金额

可退还的金额视乎下列情形而定。

情形	退还金额
签证被拒签。	退还已缴付的学费和非学费，并按澳洲法律要求扣除一下两者中较低额一项： <b>\$500</b> 或按照澳洲法律（「2000 年海外学生教育服务法」、「2014 年海外学生教育服务（退款计算）规定」）。扣除已付学费和非学费总和的 5%。

情形	退还金额
你无须再缴付学费（例如你出示书面证据，证实已成为澳洲永久居民）。	退还未动用的学费。
<b>家庭寄宿</b>	
你提出退出家庭寄宿，并提前至少 14 天递交了书面通知。	退还未动用家庭寄宿费。
你提出退出家庭寄宿，没有提前 14 天递交书面通知。	退还未动用寄宿费，从你递交书面通知的日起 14 天之后开始计算。
退还未使用的寄宿家庭费用（适用于 12 月至 1 月的学校假期）。退款申请表中必须提供 7 晚或以上的批准旅行证明。	退还每周寄宿家庭费和寄宿家庭定金之间的差额。
<b>由我们提出注销或弃约</b>	
我们在你开学之前注销了你的学籍。	退还已付费用（学费和家庭寄宿费）。
我们没能在双方同意的开学日子和地方开设你报读的课程。	根据澳洲法律规定（「2000 年海外学生教育服务法」、 「2014 年海外学生教育服务退款计算」）退还未动用学费。
在你完成课程之前我们终止了该课程。	根据澳洲法律规定（「2000 年海外学生教育服务法」、 「2014 年海外学生教育服务退款计算」）退还未动用学费。
<b>其他注销或弃约</b>	
我们因你违反签证条件而把你上报了，你的「学籍确认」因而被取消（见「 <a href="#">出勤政策</a> 」及「 <a href="#">课程进度政策</a> 」两节）。	退还未动用学费，金额由取消学籍那天起 10 周后开始算。
我们在你开学日之后注销了你的学籍（见「 <a href="#">推迟、休学及注销学籍政策</a> 」一节）。	退还未动用学费，金额由取消学籍那天起 10 周后开始算。
在你开学之后，因你违反签证条件我们注销了学籍。	退还未动用学费，金额由取消学籍那天起 10 周后开始算。
<b>你自己取消学籍</b>	
你在开学日期至少 10 周之前退出课程。	退还已缴款项（学费和家庭寄宿费），扣除因办理退学而产生的合理手续费。
你在离开学日期不到 10 周之前退出课程。	退还未动用费用，金额自我们收到书面通知日起 10 周后开始计算，扣除因办理退学而产生的合理手续费。

情形	退还金额
你在开学之后退出课程，并提前至少 10 周递交书面通知。	退还未动用的学费。
你在开学之后退出课程，没有提前 10 周提出书面通知。	退还未动用费用，金额自我们收到书面通知日起 10 周后开始计算。

### 退款程序

为了获得退款，你必须提交一份填写完整的退款表格（可以到我们的网站下载），并提供支持凭据（如果需要的话）。

如果我们未能开设你所报读的课程，则无需递交退款申请。

### 支付退款

如果是我们未能开设你报读的课程，我们会根据澳洲法律在 14 天之内把未动用学费退还给你。在其余情况下，我们会在收到你填好的要求退款表格之后 28 天内支付退款。

我们可能会从退款金额中扣除所有你欠我们的款项。

所有退款都根据费用类型决定，你不可以用任何退款来抵消另一种费用。

所有退款都以澳币交付给你父母、法定监护人，或根据他们的指示。但是，如果你年满 18 岁，并且当初的费用是你自己缴付的，我们会把退款交给你。

我们会根据你的指示支付退款。如果你需要更改这些指示，请发邮件联系我们：  
[EQInternational@qed.qld.gov.au](mailto:EQInternational@qed.qld.gov.au)。

### 合理或特殊情况

在合理或特殊情况下，我们可能会给予特殊考虑：

在我们认为，合理情形是指：

- 不在你掌控之下或不是你造成的情形；并且
- 该情形会负面影响你的福祉或课程进度（例如疾病、丧亲或创伤性事件）。

我们认定的特殊情形是指能为你的教育带来最大利益的情形。

如果你认为你有合理或特殊情形，你应该尽快通知我们，我们会酌情考虑。你必须提供有关证据。

### 标准条款与细则的改动

我们可能会不时更改这些标准的条款与细则。任何改动对所有海外学生都是一致的。我们会在任何改动生效之前提前 3 个月通知你。

如果改动生效之后你仍继续留在报读课程，我们则视为你同意这些改动。



如果你不同意改动后的条款，你可以在改动生效前任何时间撤销学籍。如果你撤销学籍，我们会退还未动用款项。

## 政策与程序

在本《标准条款和条件》中，有我们根据《ESOS法》制定的政策，以遵照《2018年海外学生教育和培训机构国家行业规范》。这些政策构成了本《标准条款和条件》的一部分。

我们还在EQI网站 [www.eqi.com.au](http://www.eqi.com.au) 上发布支持书面协议管理的其他政策和程序。这些政策和程序不构成本《标准条款和条件》的一部分。