

Simplified Chinese | 简体中文

海外学生课程标准条款和条件

昆士兰州教育部，以昆士兰州教育部国际处（Education Queensland International）的名义开展业务。

CRICOS 机构代码：00608A。

ISP 标准条款和条件 - 自 2025 年 7 月 14 日起生效。

© 昆士兰州（教育部），2025 年

目录

1. 学习.....	4
1.1.入学资格条件	4
1.2. 出勤率	4
1.3. 行为表现	5
1.4. 课程学习进度	6
1.5. 推迟入学、休学和取消学籍	7
1.6. 学籍变更申请	9
1.7. 转校.....	10
2. 日常生活	14
2.1. 住宿和照护.....	14
2.2. 照管.....	14
2.3. 旅行和活动.....	17
2.4. 医疗.....	18
3. 其他权利和责任	20
3.1. 签证.....	20
3.2. 投诉.....	20
3.3. 申诉.....	21
3.4. 隐私.....	23
3.5. “你的昆州护照”应用程序	24
3.6. 费用及付款.....	24
3.7. 退款.....	26
3.8. 合情合理的特殊情况	28
3.9. 标准条款和条件的变更.....	29
3.10. 政策和程序.....	29

关于本《标准条款和条件》

《2018 年海外学生教育与培训机构国家行业规范》（*National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018*，以下简称《2018 年国家规范》）要求我们与海外学生、有意向来留学的海外学生及其父母或法定监护人签订书面协议。

本《标准条款和条件》构成我们与你之间的书面协议的一部分，该协议包括：

- 本《标准条款和条件》；
- 你的《入学协议》（Enrolment Agreement）（可能包含进一步条件）；以及
- 你的首付账单（Initial Invoice）和费用明细（Statement of Fees）。
- 本《标准条款和条件》中包含我们根据《2000 年海外学生教育服务法》（*Education Services for Overseas Students Act 2000*，简称 ESOS）制定的政策，以遵守《2018 年国家规范》。

在本《标准条款和条件》中：

- “协议”是指我们与你之间达成的书面协议，包括本《标准条款和条件》、你的《入学协议》以及你的首付账单和费用明细；
- “我们的”和“我们”包括昆士兰州教育部国际处（EQI）、你的学校以及在某些情况下（如相关章节所述）你的住宿提供者；以及
- “你”是指签订本协议的海外学生。

1. 学习

1.1. 入学资格条件

《入学和课程要求标准》（[Entry and course requirement standards](#)）概述了入学资格条件，包括从另一所在联邦政府注册招收海外学生院校及课程（[Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students](#)，简称 CRICOS）转至 EQI 学校时必须满足的条件。

如果你直接入读中学课程，但之后显然未达到课程所需的学术和/或英语语言要求，你可能需要在昆士兰州公立学校或 EQI 认可的海外学生英语强化课程（English Language Intensive Course for Overseas Students，简称 ELICOS）的授课机构就读中学预备课程（HSP）。

如果你报读了 HSP 或 ELICOS 课程，但学习进度仍未达到入读中学课程所需的程度，我们可能会：

- 要求你入读较低年级；
- 要求你再接受一学期的 HSP 或 ELICOS 课程学习；或者
- 在上述选项不合适的情况下，出具“no further offer”（结束录取）通知。

如果收到“结束录取”的通知，你有权提出投诉，具体流程参见第 3.2 节：[投诉](#)。

1.2. 出勤率

到校上课是你学生签证的条件。如你的出勤率不达标，我们必须向有关部门报告，例如向内政事务部（Department of Home Affairs，简称 DHA）报告，届时你的学生签证可能会被取消。

你应该每天到校上课。查看学校网站了解上课和放学的时间。

如果你未能在《入学协议》中写明的课程开始日期到校，且未能提前通知我们并提供合情合理的特殊情况证明，你将被视为已取消学籍。

1.2.1. 缺课

学校将记录你每天上课的出勤情况。

如果你某天无法来上课或可能需要迟到早退，则应该通知学校。请查看学校网站，了解如何向学校请假的信息。

1.2.2. 有出勤率不达标的风险

如果：

- 连续缺课三天以上，且未经学校批准而停学（休学）；

- 在任何半学年 ([school semester](#), 即一月至六月和七月至十二月) 期间, 你的出勤率下降到课程要求到校上课时间的 90%; 或者
- 我们对你的出勤记录还有其他疑虑,

你的学校将要求与你会面, 讨论你的出勤记录并给你机会提供为何缺勤的证据 (例如医疗证明)。如果你的出勤率因合理的特殊情况而受到影响, 可能会按照休学处理, 具体请参阅第 1.5 节: [推迟入学、休学和取消学籍](#)。

1.2.3. 出勤率不达标

如果你在任何半学年的出勤率降至课程要求到校上课时间的 90% 至 85% 之间, 我们将向你和你的父母/法定监护人或 DHA 批准的监护人发出书面通知。

如果你的出勤率未达到至少为课程要求到校上课时间的 80%, 我们将向你发出书面通知, 告知你我们将向有关部门报告你的出勤率未能达标。出现以下情况, 我们可能会酌情不向有关部门报告:

- 你提供证据证明你的缺勤情况是出于合理的特殊原因;
- 在考虑了所有情况后, 我们认为不报告是合理的选择; 并且
- 你的出勤率至少为 70% (如果你的出勤率低于 70%, 则我们必须向有关部门报告)。

如果你收到我们有意向向有关部门报告你出勤率情况的通知, 你有权进行申诉, 具体流程请参阅第 3.3 节: [申诉](#)。

1.3. 行为表现

如果对你的行为表现不满意, 我们可能会取消你的学籍。这可能会影响到你的学生签证。

你必须:

- 积极参与学校活动;
- 对自己的行为和学习负责;
- 尊重学校社区的其他成员并保护校园环境和财物;
- 配合员工和其他管理人员的工作;
- 遵守学校的学生行为准则以及学校政策和程序;
- 遵守澳大利亚法律法规和学生签证的条件;

- 遵守本协议所列的各项条件；
- 不饮酒、不吸烟/电子烟、不滥用处方药或使用非法药物；
- 不做任何危及自己或他人安全的事；并且
- 不做任何可能损害学校或海外学生课程声誉的事情。

在本行为表现章节中，“我们”包括为你提供住宿的个人或机构（在我们照管你的情况下）。

1.4. 课程学习进度

你必须按照我们以及[《入学和课程要求标准》](#)的要求在每个学习周期或同等时期（半学年）保持课程学习进度达标。保持课程学习进度达标是你学生签证的一项条件。如果你的课程学习进度无法达标，我们必须向有关部门报告，而且你的学生签证可能会被取消。

1.4.1. 课程时长

你必须在我们发送给你的《注册确认书》（Confirmation of Enrolment）中规定的时间内完成课程学习。

只有在以下情况下，我们才会延长你完成课程学习的时间：

- 有证据表明存在合情合理的特殊情况；
- 由于你在满足课程学习进度方面遇到困难，我们减少了你的课业负担；或者
- 我们批准你推迟入学或休学（参见第 1.5 节：[推迟入学、休学和取消学籍](#)）。

如果课程时长有所调整，你必须联系 DHA 并就你签证可能受到的影响寻求建议，包括是否需要申请新的签证。

1.4.2. 课程要求

我们的[《入学和课程要求标准》](#)中列出了每门课程学习进度达标需要满足的要求。

你的学校将就你的课业和考评向你提供建议。请访问昆士兰教学大纲和考评局（Queensland Curriculum and Assessment Authority）网站（<https://www.qcaa.qld.edu.au/k-12-policies/student-assessment>），获取有关如何考评课程（[how courses are assessed](#)）的信息。

我们不能保证你一定能够升入课程的下一个阶段或完成你入读的课程。

1.4.3. 学业报告

学校将根据《学前教育至 12 年级课程考评和报告框架》（[K-12 curriculum assessment and reporting framework](#)）每半年向你和你的父母或法定监护人提供书面报告，该报告框架可在昆士兰州教育部网站上查阅。注册课程长度低于半年的学生将收到学期报告。

1.4.4. 课程学习进度不达标

你的学校将监督你的课业强度和成绩，以确保你按时完成课程，并在你遇到困难时为你提供帮助。学校将实施适当的干预措施来确定你是否有无法满足课程学习进度要求的风险，且及时通知并协助你，从而帮助你的课程学习进度达标。尽管学校将尽最大努力实施这些干预措施来帮助你达到课程进度要求，我们无法就考评结果达标向你做出保证。

正式干预

如果你的课程学习进度未能达标，学校校长将向你和你的父母或法定监护人发出书面通知。你将需要与校长会面以制定提高你成绩的计划。

如果下一个学习周期（半学年）报告表明你的课程学习进度仍然不达标，且未提供任何合情合理的特殊情况证据，我们将发出书面通知，告知你我们将向有关部门报告你违反了签证条件中课程学习进度达标的要求。

如果你收到我们准备向有关部门报告的通知，你有权提出申诉，具体流程请参阅第 3.3 节：[申诉](#)。

1.5. 推迟入学、休学和取消学籍

如果你有任何推迟入学、休学或取消学籍的情况，我们必须向有关部门报告，且你的学生签证可能会受到影响。如果有任何推迟入学、休学或取消学籍的情况，你应该联系 DHA 讨论你的签证相关事宜。

1.5.1. 由你提出推迟入学、休学或取消学籍的情况

如果有合情合理的特殊情况，你可以申请推迟入学或休学。

你可以随时取消自己的学籍。在每种情况下，你都应该：

- 通过电子邮件直接联系我们：EQInternational@qed.qld.gov.au，并在电子邮件中注明你的姓名；
- 请在电子邮件的主题栏中包含以下信息：
 - 根据情况标明：“application to defer commencement”（申请推迟入学）、“application to suspend studies”（申请休学）或“cancellation of enrolment”（取消学籍）；
 - 你学校的名称；并且

- 填写推迟入学、休学或取消学籍表格；并且
- 为推迟入学或休学提供合情合理的特殊情况证据。

如果你申请推迟入学或休学，我们将尽快通知你我们的决定。如果你对我们的决定不满意，你有权提出申诉，具体流程请参阅**第 3.3 节：申诉**。

你可能有权获得剩余学费退款，详情请参阅**第 3.7 节：退款**。

1.5.2. 由我们提出推迟入学、休学或取消学籍的情况

如存在与你身心健康相关的特殊情况，我们可能会通知你我们有意向安排你休学。

如果发生以下任何情况，我们可能会以书面形式通知你我们有意向安排你休学或取消你的学籍：

- 在用于评估你的入学申请或管理你的学籍注册的文件中未能披露或更新相关信息；
- 向我们提供虚假、误导或不完整的信息；
- 违反你的学生签证条件或学生签证被注销；
- 未能缴纳费用（参见**第 3.6 节：费用和付款**）；
- 出勤率不达标（参见**第 1.2 节：出勤率**）；
- 有不当行为（参见**第 1.3 节：行为表现**、**第 2.1 节：住宿和照护**、**第 2.2 节：照管**以及**第 2.3 节：旅行和活动**）；
- 课程学习进度不达标（参见**第 1.4 节：课程学习进度**）；
- 未能对我们取消对你的照管的意向而作出回应（参见**第 2.1 节：住宿和照护**，以及**第 2.2 节：照管**）；
- 你在上述情况之外的其他情况下违法了本协议。

如果你收到我们有意向安排你休学或取消你学籍的通知，你有权提出申诉，具体流程请参阅**第 3.3 节：申诉**。

你可能有权获得剩余学费退款，详情请参阅**第 3.7 节：退款**。

“特殊情况”是指我们对你或他人的健康、安全或照管表示担忧。

1.6. 学籍变更申请

你学籍的任何变化都称为学籍变更。学籍变更可能包括课程类型或时长、就读年级或就读的昆士兰州公立学校发生变化。

1.6.1. 由我们提出学籍变更的情况

我们可能会在必要时通知你我们有意向更改你的学籍（例如，当昆士兰州立学校学期日期发生变化，且你的学籍受到影响或我们延长或更改你的学籍时）。另请参阅第 1.4 节 [课程学习进度](#)，以及第 1.5 节：[推迟入学、休学和取消学籍](#)。

如果发生以下任何情况，我们可能会安排变更你的学籍，将你转学至另一所根据澳大利亚法律注册为海外学生提供教育的昆士兰州公立学校（更换学校），具体费用由我们承担：

- 在并非是你过错且你目前的学校没有其他选择时，我们必须更改你的住宿和照管安排。请参阅第 2 节：[日常生活](#)；
- 如果你在申请中要求的必修科目不再有名额，我们可能会安排你就读另一所昆士兰州公立学校。

1.6.2. 由你提出学籍变更的情况

你可以向我们申请变更学籍。这些申请须经我们批准，但我们不保证会批准。

你可以申请学籍变更，要求转学至另一所根据澳大利亚法律注册为海外学生提供教育的昆士兰州公立学校（更换学校）。

根据所要求的变更类型，可能会收取额外的学费、住宿费或其他非学费类费用。

在申请之前，你应该与你的学校沟通，并考虑任何可能影响你学籍变更的相关入学和照管要求、截止日期或名额限制。

如满足以下条件，我们将批准你的学籍变更申请：

- 你提供证据证明你的父母或法定监护人支持这一变更；
- 你提供证据证明有合情合理的特殊情况；
- 你没有尚未支付的学费或欠我们其他费用；
- 你会向我们支付管理费。访问 EQI 网站 (<https://eqi.com.au/apply-now/fees>)，了解当前管理费的详情；
- 如需更换学校，则：

- 转学申请已获得你现在的学校和将转入的学校的批准（我们将为你寻求该批准）；
- 你不受父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人的照护，并且两所学校都确认了持续的照管安排。

1.6.3. 拒绝学籍变更的理由

如果出现以下情况，学籍变更可能会被拒绝：

- 上述要求未得到满足；或
- 对于更换学校，你无法提供证据证明合情合理的特殊情况，且你现在的学校和/或将转入的新学校不批准你的转学申请；或者
- 我们认定你正试图避免我们因你出勤率或课程学习进度未达标而向移民局报告；或者
- 仍在接受纪律处分和/或需面对的后果的过程中。

1.6.4. 申请方式

你应该：

- 填写我们网站上提供的学籍变更申请表；
- 将表格通过电子邮件发送至：EQInternational@ged.qld.gov.au，并在电子邮件的主题栏中注明“variation of enrolment request”（学籍变更申请），并在电子邮件中注明你的姓名；并且
- 提供证据证明你满足本节列出的所有要求。

我们将在收到你的请求和所有相关信息后的 20 个工作日内以书面形式通知你有关你学籍变更申请的决定。

如果我们批准你的学籍变更申请，我们将向你提供一份新的协议。如果我们拒绝你的申请，你有权提出申诉，具体流程请参阅第 3.3 节：[申诉](#)。

1.7. 转校

你可以申请转学到私立学校或其他根据澳大利亚法律注册为海外学生提供教育的机构。

根据所选学校和课程的不同，新学校可能会收取额外的学费、住宿费或其他非学费类费用。

在申请之前，你应该与你现在的学校沟通并考虑其他学校或教育机构的相关报名截止日期。

1.7.1. 从另一家 CRICOS 注册教育机构转至 EQI 所属学校

你可以通过常规 EQI 申请流程申请从另一家 CRICOS 注册教育机构（你现在的教育机构）转至 EQI 所属学校。

从其他教育机构转来时，你必须：

- 满足[《入学和课程要求标准》](#)中列出的要求；
- 你在当前教育机构注册的第一个学校课程已学满六个月；而且
- 提供书面材料，证明你的父母或法定监护人支持你转校。

如果你在当前教育机构注册的第一个学校课程尚未学满六个月，则仅在你满足[《入学和课程要求标准》](#)中列出的要求且有以下任何一种情况发生时，我们才会考虑批准你转校：

- 你当前的教育机构或你注册的课程已注销；或
- 你当前的教育机构的注册状态受到了 ESOS 监管机构的整改处罚措施的影响，导致你无法在当前教育机构继续课程学习；或者
- 你当前的教育机构已同意你转校并在教育机构注册和海外学生管理系统（Provider Registration and International Student Management System，简称 PRISMS）中记录了转校的生效日期和原因；或者
- 你的政府担保方认为这一变更符合你的最佳利益，并已为这一变更提供了书面支持。

1.7.2. 从 EQI 下属教育机构转校至私立学校或其他 CRICOS 注册的教育机构

如果出现以下情况，我们将批准你的转校请求：

- 你提供证据证明你的父母或法定监护人支持你转校；
- 你提供新的学校或教育机构提供的入学录取证明；
- 你没有尚未支付的学费或欠我们其他费用；以及
- 你不由父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人来照护，并且涉及转校的两所学校都确认了持续的照管安排。

1.7.3. 拒绝转校的理由

如果出现以下情况，转校申请将被拒绝：

- 上述要求未得到满足；或
- 我们认定你正试图避免我们因你出勤率或课程学习进度未达标而向移民局报告。

1.7.4. 申请方式

你应该：

- 填写我们网站上提供的转校申请表；
- 将表格通过电子邮件发送至：EQInternational@ged.qld.gov.au，并在电子邮件的主题栏中注明“school transfer request”（转校申请），并在电子邮件中注明你的姓名；并且
- 提供证据证明你满足本节列出的所有要求。

我们将在收到你的申请和所有必要信息后的 10 个工作日内以书面形式通知你我们的决定。

如果我们批准你的转校申请，我们将根据澳大利亚法律的规定将你转至新的学校或教育机构。如果我们批准了你转校至私立学校或其他 CRICOS 注册机构的申请，你应该联系移民局，咨询是否需要申请新的学生签证。

如果我们拒绝你的申请，我们将以书面形式通知你拒绝申请的原因，并告知你根据**第 3.3 节**，你是否有提出**申诉**的权利。在你有权上诉的前提下，我们将不会在 PRISMS 系统中确认你转学被拒绝的状态，直至出现以下情形：

- 你未在 20 个工作日内进行投诉或申诉；
- 投诉和申诉程序已完成，但我们依然决定拒绝你的转校申请；或
- 你撤回投诉和申诉。我们将保留你提出的任何转校申请、我们对申请的评估以及我们的决定的记录，保留期限自你终止在校生身份起为期两年。

1.7.5. 如果我们无法提供你选择的课程

如果我们无法提供你选择的课程，我们将以书面形式通知你。我们可能会安排你就读其他课程，费用由我们承担。你没有义务接受该安排。如果你不接受该安排，你有权得到学费未动用部分的退款，具体请参阅**第 3.7 节**：[退款](#)。

如果我们未能作出这些安排，你可以向澳大利亚联邦政府学费保障服务处（Australian Government Tuition Protection Service）寻求帮助，以寻找替代课程，或者在找不到合适的替代课程的情况下得到学费未动用部分的退款。更多信息请访问学费保障服务网站：<https://tps.gov.au/>。

2. 日常生活

2.1. 住宿和照护

2.1.1. 照护安排

你必须：

- 与父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人同住；或者
- 在你已就读中学的前提下，接受我们的照管并与我们批准的住宿提供者（例如寄宿家庭）同住；或者
- 如果你在完成课程学习之前年满 18 岁，则当你年满 18 岁时，必须将住宿安排的任何变更通知 EQI。

除非我们书面批准，否则你不得更改这些安排。对于年满 18 岁的学生，EQI 不对其住宿和照管负有法律责任。因此，如果学生选择在私人住所居住，EQI 不承担任何责任或义务。

如果你与 DHA 批准的监护人同住，并由其负责你的住宿和照护，我们将视该监护人如同你的父母，就你入学和上学的所有事宜（包括照管事宜）与其进行沟通。

2.1.2. 联系方式

你必须在抵达澳大利亚后七天内告知我们你在澳大利亚的居住地址。如你的居住地址如有任何变更，则必须在七天内通知我们，否则可能会影响你的学生签证。

你还必须告知我们你当前的电话和电子邮件联系方式，包括你的父母/法定监护人和紧急联系人的联系方式，并且必须在任何变更后七天内通知我们。

2.2. 照管

你如果在我们的照管之下，且居住在我们批准的住宿环境中，则本章节适用。如果你与父母、监护人或 DHA 批准的监护人同住，则本章节不适用。

你必须确保将你的行程安排在《合适住宿和照管确认》（Confirmation of Appropriate Accommodation and Welfare）通知的起始和终止日期内。

如有任何对你的日常安全构成严重或紧急危险的情况，你必须立即向我们报告。

2.2.1. 学生住宿的行为表现

如果你在我们批准的住宿提供者处居住，则必须：

- 尊重所有家庭成员、其财物和家庭环境；
- 作为家庭成员积极参与日常活动；
- 对自己的行为负责；
- 遵守适用于你住宿安排的规则或法律；
- 遵守学校或住宿提供者作出的关于你的日常活动和高风险活动的决定（参见第 2.3 节：[旅行和活动](#)）；
- 配备移动电话并随身携带；并且
- 随时告知住宿提供者你的行踪，并确保他们可以随时联系到你。

如果你未能达到这些要求，我们可能会认为你的行为是违反本协议的不良或不当行为，且我们可能会撤回对你的照管安排的批准。这可能会影响到你的学生签证。

2.2.2. 住宿安排的变更

为确保你在我们学校学习期间继续有合适的住宿并得到相应的照管，我们会考虑对你的住宿安排做出变更。

由你要求变更住宿安排：

如果你想居住在其他住宿提供者处，则应该与你学校负责协调住宿的人员和学校辅导员联系。

请注意：

- 除非有特殊情况，否则我们不会在你刚入住后的四周内批准新的住宿安排；
- 可能会向你收取额外的非学费类费用；并且
- 可能需要遵循提前通知或等待期的规定。

如果你想与父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人同住，你必须提前两周通知我们以安排照管安排变更。

我们安排你变更住宿：

我们可能需要让你搬到其他住宿提供者那里居住，我们通常会提前至少两周以书面形式通知你。在下列情况下，我们将免费安排你变更住宿：

- 有特殊情况（例如，如果我们担心你的安全），我们可能会安排你变更住宿；
- 如果你的住宿提供者暂时无法为你提供住宿，我们将安排你临时在其他提供者那里居住。

如有以下情况，我们可能需要安排你到其他住宿提供者那里居住，且费用由你承担：

- 你有违反本协议的不当行为；和/或
- 你未向我们披露你的医疗信息，导致我们确定无法适当满足你的需求。

2.2.3. 取消我们对你的照管

如果我们因任何原因无法继续批准你的照管安排，我们可能会通知你拟取消我们对你的照管，这些原因包括但不限于：

- 我们确定你的健康或福祉或他人的健康或福祉可能面临风险；
- 你有违反本协议的不当行为；和/或
- 出现严重的健康问题或你未向我们披露某些医疗信息。

如果我们取消对你的照管，我们可能向有关部门报告你的情况，除非：

- 你的父母、法定监护人或 DHA 批准的监护人在五个工作日内接受对你的照管责任；或者
- 你在五个工作日内提名住宿提供者，且我们将其作为我们的照管安排予以考虑和批准。

如果你不满足上述要求，我们将向有关部门报告，同时：

- 我们可能会授权、协助和安排护送（如有需要）你返回所属国，以便将你的照管安排从我们这里转移至你的父母或法定监护人；
- 你必须向我们偿还将你送回父母或法定监护人处所产生的所有相关费用；
- 如果你有已付但尚未动用的学费，我们可能会用这些资金来抵扣这笔费用；
- 我们必须告知有关部门我们不再能批准你的照管安排，而且你的学生签证可能会受到影响；以及
- 如果我们因本章节的原因而向有关部门报告，则[申诉](#)章节中列出的权利将不适用。

2.3. 旅行和活动

如果你接受我们的照管并居住在我们批准的住宿环境中，则本旅行和活动章节适用。

如果你不遵守本章节的规定，我们可能会认为你有不当行为，并可能取消你的学籍，或者我们可能会撤回对你照管安排的批准。这可能会影响到你的学生签证。

2.3.1. 课程要求

你需要参加与课程要求相关的所有学校活动，包括但不限于需旅行前往的出游和校外活动。

2.3.2. 日常活动

你必须与住宿提供者讨论日常活动事宜并遵守他们的决定。日常活动包括但不限于往返学校或参加校外活动、与住宿提供者的日常出行，以及购物、娱乐、体育运动、探访朋友和医疗保健看诊等常规家庭活动。但日常活动不包括在住宿提供者的住所外其他地方过夜。

2.3.3. 高风险活动

即使获得了父母、法定监护人或住宿提供者的许可，在没有获得的我们批准的情况下，你仍不得从事高风险活动。

“高风险活动”是指任何本质上会增加伤害、疾病或受伤风险的活动，无论该活动是否在受控环境中并在适当的监督下进行。高风险活动的例子包括极限运动、水上活动、具有危险元素的娱乐活动、持学习驾照或实习驾照驾驶车辆或与此类驾照持有者一起驾驶，以及过夜旅行。

“伤害”是指对一个人的身体、心理或情感健康造成的任何重大有害影响（包括自残）。

对于任何高风险活动，你必须获得我们的许可才能参加。这包括离开住宿提供者住所的过夜旅行（无论是否由住宿提供者陪伴）、需要父母同意才能参加的娱乐活动或需要在住宿提供者以外的其他人士监督下进行的的活动。

在评估你的申请时，我们将考虑所有相关情况，包括活动性质、所涉及的风险、监督安排、你以往的经验、培训或资质、你的安全以及你的年龄和阅历。我们可能还会考虑你的父母、法定监护人和住宿提供者的意见，但即使他们同意，我们也不一定给予许可。

如需申请许可，请填写我们网站上的旅行和活动表格并提交给你的学校。在做出任何安排之前，请参考第 1.2 节：[出勤率](#)，以及第 1.4 节：[课程学习进度](#)。

2.3.4. 交通

你的住宿提供者可能会要求你使用合适的公共交通工具或其他安全的方式往返学校或参加校外活动。

如果你持有昆士兰州学习驾照，你可以在我们许可且你父母或法定监护人许可的情况下参加驾驶课程。如需申请许可，请填写我们网站上的旅行和活动表格并提交给你的学校。

2.4. 医疗

2.4.1. 健康信息

在你的入学申请中，你必须披露我们需要知道的一切信息，以便我们为你的身心健康提供支持。这包括你的医疗病史、现有病症和过敏情况（包括这些情况的应对方法和严重程度），以及你使用的所有药物（包括如何使用和管理这些药物）。我们需要这些信息是为了在学校和居家环境中（如果你在住宿提供者那里居住）为你提供相应的支持，并根据你的学生签证要求批准和监督你所需的支持和一般照管安排。我们可能会寻求你父母或法定监护人的许可来为你用药并管理你的药物，特殊情况除外（参见第 2.4.2 节：医学治疗）。

你必须向你的医疗保健专业人员寻求有关在课程学习期间持续获得处方药的建议（包括但不限于访问 <https://www.tga.gov.au/>，查看澳大利亚联邦政府治疗用品监管局（Australian Government Therapeutic Goods Administration）的信息，以了解你的药物是否受到监管以及在此规定下应如何对所涉病症进行持续治疗）。这适用于你抵达澳大利亚之前和在澳居住期间。

你必须提供我们所要求的任何医疗记录。

我们将对你的健康信息保密，但可能会与学校、你的住宿提供者以及照护你的任何医疗保健专业人士分享，以便为你提供相应的照管和服务。

如有你未能披露的任何医疗病症（无论之前确诊与否），且我们确定无法满足你的相应需求，我们可能会取消对你的照管，请参阅第 2.1 节：住宿和照护。这可能会影响你的学籍。

关于任何健康指示的管理，我们将遵循澳大利亚政府指令（请参见：<https://www.health.gov.au/>）。

为了防止传染病的传播，我们可能会记录、使用并向其他政府机构、组织和个人披露你的个人信息和病历。

另请参阅第 3.4 节：隐私。

2.4.2. 医学治疗

如果你需要医疗或其他保健服务（轻微疾病或受伤后的常规护理除外），我们将尽最大努力尽快联系你的父母、法定监护人、你提供的替代联系人和住宿提供者。

在特殊情况下，如果我们认为合适且符合你最佳利益，我们可能会：

- 提供或为你使用处方药或非处方药；以及

- 实施急救。

特殊情况包括我们认为你需要医疗保健专业人员治疗，但我们无法获得你父母或法定监护人的许可。我们可能会授权我们认为符合你最佳利益的任何医学和其他专业治疗。这包括医院转院、紧急手术以及给药。为此，我们可能会代表你签署医疗和其他健康处理程序的同意书。

你必须向我们偿还我们代表你授权的医疗或其他治疗相关的所有费用。

在本**医疗**章节中，“我们”包括你的住宿提供者。

2.4.3. 保险

海外学生医疗保险（Overseas Student Health Cover，简称 OSHC）是帮助海外学生在澳大利亚期间支付医疗和医院诊疗基本费用的保险，并且为你可能需要的药物和救护车服务报销部分费用。OSHC 并不涵盖你可能产生的所有医疗费用。

除非移民局另有建议，否则你必须在学生签证有效期内购买并保持 OSHC 有效。

我们建议你购买额外的医疗保险或旅行保险，以更全面地涵盖你可能产生的医疗费用，包括在受重伤、疾病或死亡时返回所属国的费用。

3. 其他权利和责任

3.1. 签证

只有在根据澳大利亚法律获得并持有学生签证后，你才能正式入学。如果你违反学生签证条件或你的学生签证被取消，我们可能会通知你我们有意向取消你的学籍，具体请参阅第 1.5 节：[推迟入学、休学和取消学籍](#)。

如果你违反本协议，我们可能需要向有关部门报告该违规行为。如果你的学籍因任何原因被取消，我们必须向有关部门报告。在每种情况下，你的学生签证都可能会被取消。

如果澳大利亚法律不要求你持有学生签证才能参加课程学习（例如，未满六岁的儿童），则在以下情况（以较早发生的为准）发生之前，你无需履行本协议规定你持有学生签证的义务：

- 澳大利亚法律要求你持有学生签证；或
- 你获得了学生签证。

3.2. 投诉

3.2.1. 投诉前的沟通

在你提交投诉之前，我们鼓励你先联系学校，尝试解决你的问题。如果你对课程、生活安排或你安全和福祉有疑虑，你应该先与学校沟通。

如果你对学校教职员工或他们做出的决定有意见，你应该与学校校长沟通。

在进行任何讨论时，你都可以带一名支持人员为你提供帮助。

3.2.2. 投诉流程

我们根据教育部的投诉和不满处理政策（参见 <https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/complaints-and-grievances-management-policy>）和本文的标准条款和条件来处理客户投诉。

如果你对学校、教育部及其员工、我们的教育中介或与我们合作提供课程相关服务的任何相关方的服务或行为不满意，则可以提出正式投诉。我们不会就你使用我们的投诉流程而收取费用。

你可以通过以下方式投诉：

- 联系你的学校；
- 填写昆士兰州政府投诉和表扬网页上的表格：<https://www.qld.gov.au/contact-us>；（包括如何使用口译服务在内的更多信息，请访问：<https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>）
- 在澳大利亚境内拨打 13QGOV（13 74 68）；
- 在澳大利亚境外请拨打 +617 3022 0001（时区为 UTC+10 小时）；或
- 前往昆士兰州政府服务办公室（如需地址请访问 <https://www.qld.gov.au/about/contact-government/contacts/government-service-offices>）。

你可以寻求帮助来起草书面投诉（例如，寻求你的父母、住宿提供者或律师的帮助），并且可以在我们与你的讨论你的投诉的任何会议上带一名支持人员来帮助你。

我们将以书面形式确认收到你的投诉，并在收到你的投诉后 10 个工作日内启动我们的投诉解决流程。我们将尽快做出决定并告知你结果和理由。

如需了解更多信息，请参阅教育部的表扬和投诉网页（<https://qed.qld.gov.au/contact/compliments-complaints>）。

3.3. 申诉

如果你对我们的以下决定不满意，你可以对该决定提出申诉（内部申诉）：

- 向有关部门报告你的情况（参见第 1.2 节：[出勤率](#)，以及第 1.4 节：[课程学习进度](#)）；
- 不按照你的要求推迟你的入学时间或批准你休学（请参阅第 1.5 节：[推迟入学、休学和取消学籍](#)）；
- 由我们安排你休学或取消你的学籍，（请参阅第 1.5 节：[推迟入学、休学和取消学籍](#)）；
- 不允许你将学籍变更至昆士兰州的另一所公立学校（请参阅 [1.6](#) 学籍变更申请第 1.6 节）；
- 拒绝你的转校请求（请参阅第 1.7 节：[转校](#)）；或
- 关于你投诉的结果（请参阅第 3.2 节：[投诉](#)）。

我们不会就你使用我们的申诉流程而收取费用。

3.3.1. 如何进行申诉

如需申诉，你应在收到我们的决定通知后 20 个工作日内：

- 通过电子邮件直接联系我们：OED.DEI@qed.qld.gov.au，并在电子邮件中注明你的姓名；
 - 在电子邮件的主题栏中注明“Appeal to Internal Appeal Review Officer”（向内部申诉审查员进行申诉）；并且
 - 包括所有相关信息，包括你认为我们为何应该改变我们的决定。

你也可以通过邮政信件的方式向我们提出申诉，地址为：EQI Appeals, PO Box 15050, City East Qld 4002。为使申诉尽快解决，建议优先使用电子邮件与我们联系。

你可以请他人协助起草书面申诉（例如你的父母、住宿提供者或律师），并且可以携带一名协助人员陪同参加申诉讨论会议。

3.3.2. 决定

我们将对你就与我们、我们的教育中介或与我们有协议为你提供课程或相关服务的任何相关方的往来而向我们提出的任何申诉作出回应。我们将以书面形式确认收到你的申诉，并在收到你的申诉后的 10 个工作日内启动申诉审理程序。你将有机会以极少的费用甚至免费正式陈述你申诉的内容。

我们将尽快做出决定，并以书面形式告知你结果和具体理由。

如果我们认为你的申诉内容成立，我们将立即执行新的决定，采取新决定所要求的任何行动，并将该行动告知你。

3.3.3. 对申诉结果不满意？

如果你对我们的决定不满意，你可以通过电子邮件或邮政信件向昆士兰州申诉专员公署（Queensland Ombudsman）提出投诉（**外部申诉**），电子邮箱为：ombudsman@ombudsman.qld.gov.au，邮寄地址为：Queensland Ombudsman, GPO Box 3314, Brisbane Qld 4001。你必须在收到不满意的内部申诉结果后 10 个工作日内通过电子邮件 OED.DEI@qed.qld.gov.au 通知我们你已提交外部申诉并提供证据。如果你决定在此时限范围内不提交外部申诉，则也必须通知我们。如果你未能通知我们，将被视为未提出外部申诉，则我们将根据内部申诉结果进行处理。

如果你决定提交外部申诉且申诉成功，我们将接受昆士兰州申诉专员公署提出的任何建议。请注意，在大多数情况下，昆士兰州申诉专员公署会考虑我们的决定是否基于我们的政策和程序，结果-不一定会更改我们原来的决定。

3.3.4. 我们在申诉过程中采取的行动

如果你对某项决定提出申诉，我们在完成下述程序之前，将不会执行该决定：

- 对于休学或取消学籍的决定——在我们的内部申诉程序结束且该程序最终支持我们的决定之前，我们不会执行该决定，除非有与你的照管安排相关的特殊情况，我们可能采取行动，根据第 2 节：[日常生活](#)的规定，取消对你的照管；或者
- 对于向有关部门报告你情况的决定（参阅第 1.2 节：[出勤率](#)，以及第 1.4 节：[课程学习进度](#)）——在任何外部申诉程序结束且该程序最终支持我们的决定之前，我们不会执行该决定。

“特殊情况”是指我们对你或他人的健康、安全或照管表示担忧。

3.3.5. 如果你不进行申诉

如果你未在规定时间内对我们的决定提出申诉，则该决定将立即生效。

3.4. 隐私

我们会在你申请入学时以及课程学习期间收集你的个人信息，包括我们在履行本协议时获得的信息。

我们需要收集部分此类信息，以履行澳大利亚法律规定的义务。这些法律包括但不限于《2000 年海外学生教育服务法》、《2018 年国家规范》和《2006 年教育一般规定法》。

我们可能会记录、使用和披露你根据本协议和我们的海外学生课程项目而向我们提供的个人信息，以便我们执行本协议并管理你的学籍、向你提供课程教学、履行我们对你的照管义务并遵守澳大利亚法律。我们可能记录、使用或披露你的个人信息的情况包括：

- 为你在昆士兰教学大纲与考评局注册并开设学生账户；
- 将信息输入教育机构注册和海外学生管理系统（PRISMS）；
- 出于与你的教育和签证相关的目的，与联邦教育部和内政事务部分享你的信息，包括在需要时报告你的情况；
- 与联邦和昆士兰州政府机构、OSHC 保险公司（如果由我们来为你安排 OSHC）、昆士兰州立学校、学费保障服务（TPS）、EQI 认可的英语强化课程（ELICOS）教育机构（如果你入读了该课程）、其他 CRICOS 注册教育机构（如果你要求转校）和假日探索旅行项目（Holiday Adventure Program）旅游服务机构（如果你要求参加此旅行项目）分享信息；

- 针对你的任何不当行为采取我们得到授权或被要求采取的任何行动；
- 如果你在住宿提供者那里居住，则使用你的信息来批准你的住宿安排，告知住宿提供者你的详细信息并监督你的住宿、签证合规情况（例如监督你的出勤率、课程学习进度和任何其他签证不合规情况），以及为你提供支持和总体照管；
- 如果你在住宿提供者那里居住，作为我们、你的住宿提供者、你的学校和你的父母之间持续交换信息的一部分，包括通过 QParents 等安全的在线服务来分享信息；以及
- 如果你在申请入学时指定了教育中介，我们、你的中介和你的父母之间可能会分享你的个人信息，包括有关签证合规性（例如监督你的出勤率、课程学习进度和任何其他签证不合规情况）、不当行为、支持和总体照管的信息，除非你以书面形式通知我们不要这样做。

每份收集个人信息的表格上都会提供隐私声明。这些声明可能有所不同，并提供附加信息，说明我们如何收集、记录、使用和披露你在该表格上向我们提供的个人信息。

另请参阅第 2.4 节：[医疗](#)，该章节提供了有关我们如何收集、记录、使用和披露你的医疗信息的更多详细信息。

有关我们的隐私政策的更多详细信息，包括如何访问我们持有的有关你的个人信息，请访问 <https://ged.qld.gov.au/about-us/rti>。

3.5. “你的昆州护照”应用程序

为了帮助你为在昆士兰州生活和学习做好准备，我们创建了一款名为“你的昆州护照”（Your Passport to Queensland）的应用程序，你可以通过 Apple App Store 和 Google Play 下载。下载并安装该应用程序即表示你同意教育部国际处的出发前指导信息应用程序（Department of Education International Pre-Departure Orientation Information App）的条款和条件，具体信息可在 EQI 网站上查看：<https://eqi.com.au/student-support/app/terms-and-conditions>。

3.6. 费用及付款

3.6.1. 费用种类

你必须全额支付以下费用：

- 学费；
- 非学费类费用（例如住宿费、OSHC 保险费以及与入学相关的管理费）；以及
- 本协议规定的其他费用（例如，偿还我们为你垫付的医疗费用）。

你必须保留所有学费和非学费类费用的收据。你还需负责保留我们提供的本协议的副本。

3.6.2. 学费金额

你的学费和非学费类费用由我们决定，而且通常每年会有所增加。你实际需支付的费用取决于你的课程、年级、居住和学习地点以及你开始课程的时间。所有与你情况相同的海外学生都将支付相同的费用。

我们在 EQI 网站上公布我们的收费标准（学费和非学费类费用）：<https://eqi.com.au/apply-now/fees>。所有费用必须以澳元支付。学校还可能收取额外的学费（例如，如果你要求参加专业课程学习）和非学费类费用（例如，校服）。请参阅你学校的网站以了解更多信息。我们根据本协议签署之日的收费标准估算出你应支付的学费和非学费类费用总额，并在《入学协议》所附的《费用明细》中列出。

如果你在开学前要求多次修改你的课程详情和/或照管安排（包括但不限于学籍变更），则可能会被收取管理费。

3.6.3. 账单

我们将在课程开始前向你发送学费和非学费类费用的账单（invoice）。如果分期支付费用或需支付其他费用，我们还将课程期间发送账单。

你必须在账单指定的日期之前按账单金额支付。你不需要支付超过账单金额的费用，但如果你希望多付，则可以在课程开始之前支付。

收到的任何超过账单金额的款项将用作抵扣未来的费用。未来的费用（包括已收到费用的任何差额）将按照相应年份公布的收费标准开具账单。

为了降低网络犯罪和金融诈骗的风险，你有责任确保将款项支付到账单上指定的正确且经过验证的银行账户，且你必须通过账单上指定的方法尽职尽责地验证这些账户信息。

3.6.4. 住宿费

如果你将在住宿提供者处居住，则必须支付整个课程期间的住宿费以及课程开始前和结束后各一周的住宿费。

如果你的课程包括 12 月至 1 月的学校假期，你必须支付学校假期期间的住宿费或不在住处的住宿保留费。

除上述情况外，无论你在相关时段是否实际入住获批住宿提供者的住处（例如，当你在获准旅行期间未在那里居住时），你都必须支付该时段的住宿费。

3.6.5. 未能支付费用

支付费用时应预留足够的时间，以便资金在付款截止日期之前结清，且你必须向我们提供付款证明。如

果未全额支付，你可能会在付款截止日期之后收到逾期通知。如果你未能按时支付费用，我们可能会取消你的学籍，且你的学生签证可能会受到影响。

我们可能会用已付但尚未动用的非学费类费用（住宿费除外）来抵扣未支付的费用。

3.7. 退款

3.7.1. 你的权利

如果你未能完成课程学习，你可以在下述特定情况下申请退还部分已支付的费用。我们收取的部分学费和非学费类费用是不可退还的。

我们还将支付澳大利亚法律规定的任何其他退款。如果证明你有合情合理的特殊情况，我们可能会酌情同意退还其他尚未动用的款项。

申请退款时请注意：

- 有关学费和非学费类费用（OSHC 保险费、寄宿家庭住宿保留费或职业教育与培训（VET）机构费用除外）的退款申请应提交给我们（无论这些费用当初是直接向我们支付还是通过代表我们收取费用的中介来支付的）；
- 有关 OSHC 保险费的退款申请应提交给你的 OSHC 医疗保险机构处理；以及
- 有关寄宿家庭住宿保留费和 VET 机构费用的退款申请应提交给你的学校。

本协议以及根据各种程序对决定和行动提出投诉和申诉的权利，不影响学生根据澳大利亚消费者法律（如果适用）采取行动。

3.7.2. 退款金额

你的退款金额取决于下列情况。

具体情况	退款金额
入学学生的签证被拒，或者在该学生受监护人签证（590 类别）持有人照护和照管的情况下，该陪同成年人的签证被拒。	退还已支付的学费和非学费类费用，但根据澳大利亚法律（《2000 年海外学生教育服务法》、《2024 年海外学生教育服务（退款计算）法律文书》）的规定，需扣除 500 澳元或已支付的学费和非学费类费用金额的 5%（以较小金额为准）。

你不再需要缴纳学费（例如，你提供书面证据证明你已成为澳大利亚永久居民）。	退还尚未动用的学费。
--------------------------------------	------------

寄宿家庭计划	
你退出寄宿家庭计划并提前至少 14 天给予书面通知。	退还 EQI 已向你的寄宿家庭提供者支付的尚未动用的住宿费。
你退出寄宿家庭计划但提前不到 14 天给予书面通知。	退还 EQI 向你的寄宿家庭提供机构支付的尚未动用的住宿费，日期按你发出书面通知之日起 14 天后开始计算。
退还尚未动用的寄宿家庭费用（适用于 12 月至 1 月学校假期期间的费用）。退款申请表必须附上已获批七晚或以上旅行的证明。	退还每周住宿费和每周住宿保留费之间的差额。
我们取消或违约	
我们在你开始课程学习之前取消你的学籍。	退还已支付的费用（学费和住宿费）。
我们未能在约定的开始日期及约定地点为你提供课程教学。	根据澳大利亚法律（《2000 年海外学生教育服务法》、《2024 年海外学生教育服务（退款计算）法律文书》）的规定退还尚未动用的学费。
我们在你完成课程学习之前停止提供该课程。	根据澳大利亚法律（《2000 年海外学生教育服务法》、《2024 年海外学生教育服务（退款计算）法律文书》）的规定退还尚未动用的学费。
其他取消或违约	
因我们已举报你违反了签证条件而取消你的入学确认书（见第 1.2 节： 出勤率 ，以及第 1.4 节： 课程学习进度 ）。	退还尚未动用的学费，具体从学籍取消之日起 10 周后开始计算。
我们在你的开学日期后取消你的学籍（请参阅第 1.5 节： 推迟入学、休学和取消学籍 ）。	退还尚未动用的学费，具体从学籍取消之日起 10 周后开始计算。
我们由于你违反了学生签证条件而在你入学后取消你的学籍。	退还尚未动用的学费，具体从学籍取消之日起 10 周后开始计算。

昆士兰州教育部，以昆士兰州教育部国际处（Education Queensland International）的名义开展业务。CRICOS 机构代码：00608A。

ISP 标准条款和条件 - 自 2025 年 7 月 14 日起生效。

© 昆士兰州（教育部），2025 年

你决定退出课程	
你在开课前至少 10 周退出课程。	退还已支付的费用（学费和住宿费）。将收取管理费以抵扣因退出而合理产生的费用。
你在开课前不到 10 周退出课程。	退还尚未动用的费用，具体从书面通知之日起 10 周后开始计算。将收取管理费以抵扣因退出而合理产生的费用。
你在课程开始后退出课程，并提供了至少 10 周的书面通知。	退还尚未动用的学费。
你在课程开始后退出课程，并提供了少于 10 周的书面通知。	退还尚未动用的学费，具体从书面通知之日起 10 周后开始计算。

3.7.3. 退款流程

如需获得退款，你必须提交填妥的退款申请表（可在我们的网站上获取）并在有需要的情况下提供支持证据。

如果我们未能为你提供课程，你无需申请退款。

3.7.4. 退款支付

如果我们未能为你提供课程，我们将根据澳大利亚法律要求在 14 天内退还尚未使用的学费。其他情况下，我们将在收到你填妥的退款申请表（如果需要退款申请表）后 28 天内支付任何退款。

我们可能会从我们需支付给你的任何退款中扣除你欠我们的任何款项。

所有退款均由费用类型决定，你不得将任何退款金额用于抵充其他费用的欠款。

所有退款将以澳元支付给你的父母、法定监护人或按照他们的指示进行支付。但是，如果你年满 18 岁并且亲自支付了费用，我们将向你支付退款。

我们将按照你提供的付款指示支付所有款项。如果你需要更新付款指示，请通过 EQInternational@qed.qld.gov.au 与我们联系。

3.8. 合情合理的特殊情况

你可以提供证据证明有可能影响你学习的合情合理的特殊情况，我们将根据本协议，用我们的专业判断能力就每个案例的具体情况来进行评估。

合情的情况是指对你产生负面影响的情况，且我们评估为：

- 不在你的控制范围内；并且
- 对你的身心健康或课程学习进度造成不利影响（疾病、丧亲或创伤等事件可能属于此类情况）。

合理的情况是你希望我们考虑的、符合你最佳教育利益的情况。

本协议规定，既不合情也不合理的情况包括：

- 由你自己的行为造成或在你控制范围内的情况；
- 你做出的违反本协议或你签证条件的安排；以及
- 由于你未支付费用而导致我们做出的决定。

如果你认为存在合情合理的特殊情况，你应该尽快告知我们，我们会考虑你的处境。你必须提供相应的证据。

3.9. 标准条款和条件的变更

我们可能会不时修改这些标准条款和条件。任何变更对所有海外学生都适用。在任何变更生效前，我们将提前至少三个月通知你。

你在变更生效后参加课程学习将被视为你同意该变更。

如果你不同意这些变更，则可以在变更生效之前随时取消你的学籍。如果你取消自己的学籍，我们将退还所有尚未动用的费用。

3.10. 政策和程序

为了遵守《2018 年国家规范》，这些标准条款和条件符合《2000 年海外学生教育服务法》的规定。这些标准条款和条件应与我们的《海外学生课程 500 子类别学生签证政策》

(<https://ppr.qed.qld.gov.au/pp/international-student-programs-subclass-500-schools-visa-policy>)

结合阅读。

所有用于支持该协议管理的政策和程序均可通过政策和程序登记网站查阅，网址：

<https://ppr.qed.qld.gov.au/>。