

1. 1800 QSTUDY란 무엇인가요?

1800 QSTUDY(+61 1800 778 839)는 유학생 프로그램 (ISP)이 있는 퀸스랜드 주 학교에서 공부하는 유학생들을 위한 지원서비스입니다.

이 서비스를 통해 여러분과 여러분을 대표하는 개인들은 연중 무휴 24 시간 지속적인 도움과 지원을 받을 수 있습니다. 이 서비스에는 학교 운영 시간 외에 제공되는 긴급 서비스 및 사고 관리 절차도 포함됩니다.

2. 1800 QSTUDY 서비스는 누가 이용할 수 있나요?

1800 QSTUDY서비스는 2019년 1학기부터 유학생 프로그램을 제공하는 학교에서 공부하는 모든 유학생들에게 열려 있습니다.

스터디 투어 학생들에게는 다른 지원서비스가 제공됩니다. 인솔자가 여러분에게 적용되는 지원서비스에 대해 자세히 설명해 줄 것입니다. 문의 사항은 스터디 투어 팀에게 3513 5708, 또는 EQIstudytours@qed.qld.gov.au로 연락주시기 바랍니다.

3. 1800 QSTUDY 서비스는 언제 이용해야 하나요?

학교 운영 시간 동안에는 학교에 직접 연락해서 도움과 지원을 받게 됩니다. 방과 전후에 지원이 필요하거나 신고 사항이 있다면, 주로 다음 시간대에는 1800 QSTUDY에 연락하세요:

- 월요일부터 금요일 - 오전 9시 이전 / 오후 3시 이후
- 주말 (토요일과 일요일) - 24시간
- 방학 및 공휴일 - 24시간.

방학, 공휴일과 학교가 닫는 시간에 학교에 전화를 하시기 되면 미리 녹음된 음성메세지를 통해 1800 QSTUDY 서비스 이용에 대한 정보를 받으시게 됩니다.

4. 1800 QSTUDY에 누가 전화할 수 있나요?

유학생 프로그램 학생들은 방과 후 1800 QSTUDY서비스를 이용할 수 있습니다. 여러분의 가족, 법적 가디언, 유학원 또는 기타 개인들도 여러분의 승인된 연락처라면, 여러분에 대한 문제나 염려가 있을 경우 이 서비스에 전화할 수 있습니다.

5. 저의 긴급 연락처가 누구인지 어떻게 확인할 수 있나요?

EQI에 등록할 때, 여러분을 대신해서 여러분에 관련된 문제를 상의하고, 여러분에게 문제가 발생할 경우 그러한 사실을 통보받을 수 있는 개인들을 선정하도록 되어 있습니다.

여러분의 긴급 연락처가 누구인지 확실하지 않다면 학교에 연락해서 알아보세요. 여러분의 긴급 연락처를 바꾸고 싶으면, 여러분의 부모님이나 법적 가디언이 반드시 학교에 연락해서 그것을 승인받아야 합니다.

6. 위급 상황시 학교 교직원이나 1800 QSTUDY 중 누구에게 알려야 하나요?

위급 상황에는 건강과 생명에 즉각적인 위협을 주는 상황, 중병, 사고 및 중상 등이 포함됩니다 (단, 여기에 국한되지 않습니다). 긴급 상황이 발생하면, 항상 '000'번에 전화해서 즉시 도움을 청하도록 하세요. 000번은 호주에서 경찰, 소방관 또는 응급차가 필요한 경우 이용하는 위급 구조 번호입니다. 이 번호는 위급 상황시에만 사용해야 합니다.

상황이 괜찮아진 후에는, 수업 시간에는 학교, 방과 후에는 1800 QSTUDY에게 전화를 걸어 상황을 알려주어야 합니다. 전화해서 고객 서비스 직원에게 여러분에게 중대한 사건이 발생했고, 즉각적인 도움이 필요하다고 알려주세요.

7. 어떤 상황에서 1800 QSTUDY서비스를 이용할 수 있죠?

예를 들면, 방과 후 아래와 같은 상황에서 저희 서비스를 이용하실 수 있습니다.

- (1) 공항, 시내에서 길을 잃거나 자신의 현재 위치를 모를 때
- (2) 홈스테이 가족, 부모님, 가디언과 연락이 안 될 때
- (3) 몸을 다칠 위험이 있고 즉시 도움이 필요할 때
- (4) 사고가 나서 병원 치료를 받고 있을 때.

8. 1800 QSTUDY가 제 홈스테이 문제를 도와줄 수 있나요?

예. 1800 QSTUDY는 홈스테이 문제를 도와드리고 여러분 홈스테이 가족에게 도움을 제공할 수도 있습니다. 여러분의 안전이나 복지가 위협받는다면, 지원 담당자가 여러분을 직접 방문해서 긴급 홈스테이 숙소를 마련해줄 것입니다.

9. 제가 영어를 할 수 없으면 어떻게 되나요?

1800 QSTUDY는 대부분의 언어에 대해 무료로 정식 통역사 서비스를 제공합니다. 대표적인 언어는 중국어, 일본어, 독일어, 이탈리아어 및 한국어입니다.

10. 제 학교에 직접 연락해도 되나요?

예. 학교 운영 시간 (주로 월요일부터 금요일까지 오전 9시부터 오후 3시) 중에는 학교에 직접 연락하세요. 여러분 학교의 연락처와 정상 운영 시간을 기록해 두세요. 학교 비운영 시간대라면, 모든 연락은 1800 QSTUDY로 하세요.

11. 1800 QSTUDY 전화번호 (1800 778 839)를 해외에서 또는 휴대폰 로밍으로 전화해도 되나요?

예. 1800 QSTUDY 번호는 어느 나라에서도 이용할 수 있습니다. 해외에서 이 번호로 전화할 경우, 반드시 + 61 1800 778 839를 이용해야 합니다. 호주 국내 일반전화나 호주 휴대폰 전화로 전화할 경우, 통화는 무료입니다. 해외에서 또는 호주내에서 로밍 서비스를 이용할 경우, 통화료가 부가될 수 있습니다.

12. 1800 QSTUDY를 걸면 어떻게 되나요? 누가 전화를 받나요?

1800 QSTUDY로 전화하면, 고객 지원 직원이 전화를 받아서, 여러분이 적절한 지원을 받을 수 있도록 도와드릴 것입니다:

- 유학 생활에 대한 일반 문제들 (퀸스랜드에서 유학 또는 생활에 관한 정보 등)에 대한 도움은 고객 지원 직원이 제공할 것입니다.
- 여러분의 학업에 대한 일반 문제들은 여러분의 학교에 전달되어, 학교 운영 시간 중 여러분에게 도움을 드릴 것입니다.
- 여러분의 안전 및 복지에 관련된 모든 문제들은 1800 QSTUDY에 의해 즉시 처리될 것입니다. 예를 들어, 여러분이 실종되거나, 길을 잃거나, 교통 지체 또는 중요한 개인 문제나 홈스테이 문제 등이 포함됩니다.
- 여러분의 사건들은 교육부내 지원 직원들에게 전달되어 여러분이 있는 곳에서 또는 사건 현장에서 직접 일대일로 여러분에게 도움이 제공될 수 있습니다. 이러한 지원 직원들은 여러분의 EQI 학교 인근에 배치되어 있습니다.
- 여러분의 신변에 위험이 가는 위급 상황에 대해 전화하는 경우, 여러분은 전화를 끊고, 즉시 000번에 다시 신고할 것을 요청받을 것입니다. 이러한 위급 상황에는 건강과 생명에 즉각적인 위험을 주는 상황, 중병, 사고 및 중상 등이 포함됩니다 (단, 여기에 국한되지 않습니다).

000번은 호주에서 경찰, 소방관 또는 응급차가 필요한 경우 이용하는 위급 구조 번호입니다. 이 번호는 위급 상황시에만 사용해야 합니다. 안전하다고 생각될 경우에는, 학교 운영 시간 중에는 학교에, 그렇지 않은 시간에는 1800 QSTUDY에 신고해 주세요.

13. 1800 QSTUDY에 전화하면, 제에게 어떤 정보를 물어보나요?

전화가 연결되면, 우선 여러분의 이름과 전화를 건 이유를 물어볼 것입니다. 긴급 상황과 중대 사건의 경우, 즉시 이러한 정보를 알려야 고객 지원 서비스가 신속하게 여러분을 도울 수 있습니다. 본인 또는 다른 사람이 위험에 처해있는지 질문을 받을 것입니다. 위험은 여러분의 건강을 해할 수 있고, 신체적, 정신적, 사회적 웰빙에도 즉시 또는 미래에 영향을 줄 수 있습니다.

14. 1800 QSTUDY를 통해 상담 서비스도 받을 수 있나요?

1800 QSTUDY에 전화하면, 여러분의 전화 이유를 물어볼 것이고, 그에 따라 여러분에게 필요한 서비스를 알아볼 지원 직원에게 전화를 연결시켜 드릴 것입니다. 여러분이 위험에 처했다고 판단되면, 직원은 이에 따른 긴급 지원을 개시할 것입니다. 위험하지 않은 상황이라면 (학교, 교통, 및 지역내의 활동 등), 여러분의 문의는 여러분의 학교나 알맞은 도움을 제공할 수 있는 곳으로 연결됩니다.

15. 제 부모님이나 법적 가디언은 저에게 관련된 사건에 대해 어떻게 알게 되나요?

여러분이 보고된 사건에 연루된다면, 그 사실이 여러분의 승인된 연락처로 기록된 개인들에게 전화 또는 이메일로 통보될 것입니다.

16. 제 프라이버시를 보호받기 위해 어떤 조치가 취해지나요?

저희는 여러분의 프라이버시가 보호되고, 정보의 보안이 유지되는 것이 중요하다는 것을 잘 이해하고 있습니다. 학교 등록 시 그리고 학업 중 저희는 여러분에 대한 개인 정보를 수집해서 여러분에게 다양한 서비스를 제공하는데 사용합니다. 이러한 개인 정보들이 Education Services for Overseas Students Act 2000 (국제 학생들을 위한 교육 서비스법 2000) 및 National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018 (국제 학생들 대상 교육 및 트레이닝 제공업체를 위한 전국 관행 수칙) 등의 호주법규에 따른 저희의 의무를 준수하기 위해 필요합니다.

저희는 저희가 서비스를 제공하고, 여러분의 입학을 관리하고, 저희의 책임을 다하고, 호주 법규를 준수하기 위해, 여러분의 동의 하에 여러분이 저희에게 제공한 개인 정보를 기록, 사용 및 공개할 수 있습니다.

저희는 여러분의 학생 계정 개선을 위해 Queensland Curriculum and Assessment Authority (QCAA 퀸스랜드 교육과정 평가청)에 여러분을 등록하기 위한 목적으로 여러분의 개인 정보를 기록, 사용 및 공개할 수 있습니다.

여러분이 홈스테이 가족에 거주하고 있다면, 저희는 여러분의 숙소 승인 및 관리, 홈스테이 기간 중 일반적인 지원 및 복지 관리를 위한 목적으로 여러분의 개인 정보를 기록, 사용 및 공개할 수 있습니다. Q Parents와 같은 안전한 온라인 서비스를 통해 홈스테이 가족과 저희 간에 지속적으로 여러분 개인 정보가 교환될 것입니다.

저희는 이민 또는 교육 서비스를 집행하는 연방 정부 부서, OSHC 제공업체 (저희가 OSHC를 추천하는 경우), 퀸스랜드 공립학교들 및 홈스테이 가족들에게 여러분의 개인 정보를 제공할 수 있습니다. 저희는 법적으로 요구될 경우, 여러분의 개인 정보를 공개할 수 있습니다.

17. 1800 QSTUDY의 통화 내용은 녹음됩니까?

통화 내용은 서비스 수준 관리를 위해 녹음됩니다. 통화 중 언제든지 여러분의 통화 녹음 기능을 취소해 달라고 요청할 수 있습니다.

18. 제 학교에서는 1800 QSTUDY 서비스 준비를 위해 어떤 노력을 기울이고 있나요?

여러분의 학교는 변경 사항을 여러분에게 설명드리고, 1800 QSTUDY에 대한 여러분의 의문 사항에 답변을 드릴 것입니다. 여러분은 학교 운영 시간 외 1800 QSTUDY 긴급 연락처 카드를 받게 됩니다. 이 카드는 항상 소지하고 다니세요.

여러분의 홈스테이 가족도 역시 1800 QSTUDY 서비스에 대해 통보를 받고, 홈스테이 가족 내에 새로운 연락번호를 배치할 것을 요청받습니다.

19. 제 유학원이 이러한 변동 사항을 저에게 알려주나요?

예. EQI 등록 유학원들은 이러한 변동 사항에 대해 통보를 받았고, 1800 QSTUDY 서비스에 대한 여러분의 문의에 대답을 드릴 수 있을 것입니다.

20. 1800 QSTUDY에 대해 더 자세히 알아볼 수 있나요?

전화나 이메일로 1800 QSTUDY 서비스에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

이메일: 1800Qstudy@qed.qld.gov.au

전화: 1800 316 540

