

1. 什么是1800 QSTUDY服务?

1800 QSTUDY (电话: +61 1800 778 839) 是一项支持服务, 提供给昆士兰州国际学生项目(International Student Programs, ISP)学校的国际学生。

本服务确保您和您的授权代表能够每周7天、每天24小时获得支持和帮助, 包括非工作时间紧急服务和事件管理。

2. 谁可以使用1800 QSTUDY服务?

自2019年第一学期起, 所有ISP学校的国际学生均可使用1800 QSTUDY服务。

对游学学生另有安排。您的监护人会向您解释为您准备的支持程序如需了解更多信息, 请联系游学部门: 拨打3513 5708或发送电子邮件到EQIstudytours@qed.qld.gov.au

3. 应何时使用1800 QSTUDY服务?

上课时间内请直接联系学校以获取帮助和支持。如果需要在非上课时间获得帮助或报告问题, 应联系1800 QSTUDY服务, 非上课时间通常指:

- 周一至周五 — 下午3点至次日上午9点
- 周末 (周六、周日) — 全天
- 学校假期和公众节假日 — 全天

在非上课时间, 您的学校固定电话或移动电话会设有录音留言, 提醒您如需讨论问题, 请联系1800 QSTUDY服务。

4. 谁能致电1800 QSTUDY服务?

国际学生项目的学生可以在非上课时间使用1800QSTUDY服务。学生的家人、法定监护人、中介或其他人员, 只要被列为授权联系人, 也可以就与学生有关的问题致电该服务。

5. 怎样查看自己的紧急联系人是谁?

当您在昆士兰教育部国际处 (EQI)注册时, EQI会要求您指定授权人员。他们将授权代表您, 提出与您有关的问题, 并在您遭受事件影响时获得通知。

如果不确定自己的紧急联系人是谁, 您可以请学校查看。如果想更换紧急联系人, 您的父母或法定监护人必须通知学校并授权做出更改。

6. 如遇紧急情况, 我应该先联系谁—学校职工还是1800 QSTUDY服务?

紧急情况包括但不限于对健康和生命造成直接风险的情况、严重疾病、事故和重大伤害。紧急情况发生时, 您应首先拨打000获得即时援助。000是澳大利亚警察、火警和救护车的紧急求助号码。只能在紧急情况下拨打000。

如果情况安全, 您也应在上课时间联系学校或1800 QSTUDY服务通知我们。拨打电话时, 请告诉客服人员您的电话是关于紧急事件, 需要立刻获得援助。

7. 我应该在哪些情况下使用1800QSTUDY服务?

以下是您可能需要在非上课时间使用本服务的例子:

1. 我在机场、市区或当前所在地迷路了
2. 我无法与寄宿家庭、父母或监护人取得联系
3. 我认为自己可能有受伤害的风险, 需要紧急援助
4. 我发生了事故, 正在接受医治。

8. 1800 QSTUDY服务能帮我解决寄宿家庭问题吗?

能。1800 QSTUDY服务可以帮您解决寄宿家庭问题, 也可以给您的寄宿家庭提供支持。如果您的福祉或安全受到威胁, 支持人员会联系您, 并且可以为您安排紧急寄宿安置。

9. 如果我不会说英语怎么办?

1800 QSTUDY服务免费提供符合标准的口译服务, 包括大部分语言。例如中文、日语、德语、意大利语和韩语。

10. 我还可以直接联系学校吗?

可以。您仍应在上课时间联系学校, 通常是周一至周五的上午9点至下午3点。请记住学校的联系方式和一般上课时间。任何其他时间请致电1800 QSTUDY服务。

11. 我可以在海外或用手机呼叫漫游拨打1800 QSTUDY服务电话(1800 778 839)吗?

可以。可以从任何国家拨打1800 QSTUDY服务电话。在海外致电1800 QSTUDY服务, 须拨打+ 61 1800 778 839。若使用澳大利亚固定电话或本地手机, 则可免费通话。若使用澳大利亚固定电话或本地手机, 则可免费通话。如果您在海外或使用手机呼叫漫游致电, 可能会收取费用。

12. 致电1800 QSTUDY服务后会出现什么情况? 谁会与我通话?

如果您致电1800 QSTUDY服务, 客户支持人员会协助您, 确保您得到最合适的支持:

- 客户支持人员会协助处理非紧急事件, 如解答关于在昆士兰州学习和生活的一般问题。
- 关于学校项目的非紧急问题会转交给您所在的学校, 学校会在上课时间解答您的疑问。
- 1800 QSTUDY服务会立刻解决任何影响您福祉的事件。例如, 您失踪或迷路、旅行延误或要报告有关寄宿家庭或个人的重要问题。
- 事件可能会转交给教育部(Department of Education)支持人员, 以在您所处之地或事件发生地提供面对面协助。这些支持人员就在您的EQI学校附近。
- 如果您打电话报告紧急情况, 我们会请您立刻挂断电话并拨打000。紧急情况包括但不限于对健康和生命造成直接风险的情况、严重疾病、事故和重大伤害。

000是澳大利亚警察、火警和救护车的紧急求助号码。只有发生紧急情况时才能拨打000。紧急情况缓解后, 您也应向学校或1800 QSTUDY服务报告事件。

13. 致电1800 QSTUDY服务时我需要提供哪些信息?

致电时，1800 QSTUDY服务会询问您的姓名和致电原因。如发生紧急情况或重大事件，应立即说明情况，以便客户支持人员为您提供帮助。支持人员会询问您或其他人是否面临风险。风险是指某些可能立即或将来可能伤害到您，或影响您的健康、身体、心理或社会福祉的事件。

14. 我可以通过1800 QSTUDY服务获得咨询服务吗?

致电时，1800 QSTUDY服务会首先询问您的致电原因，之后会转接支持人员，评估应如何为您提供最佳支持。如果认为您面临风险，支持人员会启动紧急应对措施。对于非紧急情况，比如关于学校、旅游或该区域活动的问题，则会转交给学校或能为您提供最合适帮助的人员。

15. 父母或法定监护人如何得知影响我的事件?

如果上报事件涉及到您，您的授权联系人会收到电话或电子邮件通知。

16. 采取哪些措施保护我的隐私?

我们理解并尊重信息安全和保护您隐私的重要性。在您申请注册及注册过程中，我们会收集您的个人信息，以便我们为您提供服务。我们收集某些信息是为了履行澳大利亚法律规定的义务，如《2000年海外学生教育服务法案》(Education Services for Overseas Students Act 2000)和《2018年海外学生教育和培训提供者国家行为守则》(National Code of Practice for Providers of Education and Training to Overseas Students 2018)。

我们可能会记录、使用和披露您提供的与协议相关的个人信息，以便管理我们的服务和您的注册，履行注意义务并遵守澳大利亚法律。

我们可能会记录、使用和披露您的个人信息，以便帮您向昆士兰课程和评估局(Queensland Curriculum and Assessment Authority)注册，并开设学生账号。

如果您住在寄宿家庭，我们会记录、使用和披露您的个人信息，以核实并监督您在寄宿期间的食宿、支持和一般福祉。寄宿家庭会一直与我们交换您的个人信息，包括通过Q Parents等在线安全服务。

我们可能会向联邦政府机构披露您的个人信息，包括负责管理移民或教育服务的机构、提供海外学生健康保险(OSHC)的机构（如果由我们为您安排OSHC）、昆士兰州立学校和寄宿服务提供方。我们还可能在法律授权或要求的情况下披露您的个人信息。

17. 与1800 QSTUDY服务的通话会被录音吗?

为了保证服务质量，通话会被录音。通话期间，您可以随时要求停止录音。

18. 学校正为1800 QSTUDY服务做哪些准备?

学校将向您解释这些变化并回答您关于1800 QSTUDY服务的任何问题。您会收到一张印有1800 QSTUDY服务联系方式的非工作时间紧急联络卡，您应随身携带这张卡片。

如果您住在寄宿家庭中，寄宿家庭也已收到关于1800 QSTUDY服务的通知，并且应按要求在家里写明新的联系方式。

19. 我的中介可以给我解释这些变化吗?

可以。EQI认证中介已得知这些变化，应该能够回答您关于1800 QSTUDY服务的任何问题。

20. 怎样获取更多关于1800 QSTUDY服务的信息?

您可以通过电话或电子邮件获取更多关于1800 QSTUDY服务的信息：

邮箱：1800Qstudy@qed.qld.gov.au

电话：1800 316 540

