

### 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1800 QSTUDY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1800 QSTUDY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

