

# 投诉流程

您向iStudent Complaints提交投诉

我们会通过电子邮件或  
邮寄方式确认

或

如果投诉不是合同或财务争  
议，我们会将投诉转交给NZQA

## 调查

- 向您收集额外的信息
- 必要时，安排语言协助
- 审查投诉
- 联系相关留学机构，告知对方投诉情况，讨论已经展开的调查进度

## 结果

- 您撤回投诉
- 您和留学机构双方自行解决争端

## 谈判

- 我们会协助您和留学机构谈判，促使双方达成一致解决方案

## 结果

- 谈判或调解过程中达成协议

## 调解

- 如果争议双方早期都无法达成协议，我们会安排双方进行调解

## 结果

- 审裁员作出决定

## 审裁

- 如果通过调解仍然无法和解，投诉就会提交审裁员评审，审裁员会作出具有约束力的裁决