

投訴流程

您向iStudent Complaints提交投訴

我們會通過電子郵件或
郵寄方式確認

或

如果投訴不是合同或財務爭議，
我們會將投訴轉交給NZQA

調查

- 向您收集額外的資訊
- 必要時，安排語言協助
- 審查投訴
- 聯繫相關留學機構，告知對方投訴情況，討論已經展開的調查進度

結果

- 您撤回投訴
- 您和留學機構可以雙方自行解決爭端

談判

- 我們會協助您和留學機構談判，促使雙方達成一致解決方案

結果

- 談判或調解過程中達成協議

調解

- 如果爭議雙方早期都無法達成協議，我們會安排雙方進行調解

結果

- 審裁員作出決定

審裁

- 如果透過調解仍然無法和解，投訴就會提交給審裁員進行評審，審裁員會作出具有約束力的裁決