

国际学生 —— 收费与退款

本情况说明书是关于**收费与退款**。内容包括对于国际学生在遇到与其所就读的学校就收费与退款产生纠纷时产生的常见问题的解答。

如果我退出所学课程是否能够得到退款？

这取决于您的**书面协议**中的相关条款。如果您在课程开始之前退学，或者甚至在课程开始之后退学，有些教育机构都可以退款，而其他教育机构则不会。您的书面协议中应该写明了您的**权利和义务**。

如果您没有书面协议的副本，请要求您所在的教育机构提供一份。如果您在 2018 年 1 月 1 日之后接受了书面协议，则您有义务保存协议副本。

我的签证被拒签了，我可以获得退款吗？

是的。如果您的学生签证被拒，而且这是您已退学的原因，无论您为何被拒签，您都可以获得退款。

如果您在课程开始之前被拒签，您可以获得扣除手续费（学费的 5% 或 \$500，以两者之中较少的数额为准）以外的课程费用全额退款。

如果您是在课程已经开始以后被拒签的，则您可以获得从您退学之日算起以后的那部分课程的学费退款。

在我开始学习课程之前，我所就读的教育机构可以要求我支付多少学费？

如果您的课程超过 25 周，在开课之前，教育机构不得要求您支付超过学费总额一半以上的费用。您可以选择在开课之前支付一半以上的学费，但您不必这样做。在您接受书面协议之前，教育机构不得接受您的任何款项。

如果您的课程为 25 周或更短时间，教育机构在开课之前可要求您支付全额学费。

无论课程长短，一旦您开始上课，教育机构就可以要求您支付全额学费。

如何避免与教育机构就学费和退款发生纠纷

确保您充分理解您的**书面协议**中关于学费、退款和退学的内容。您的书面协议中必须明确说明您应如何申请退款。以正确的方式申请退款非常重要。通常退款申请必须以书面形式提出，有时教育机构会提供专门的申请表。

如果您所在的教育机构认为您无权获得退款，而您不认同这个决定，则可以通过教育机构的**内部**投诉与申诉流程进行投诉。务必要解释清楚您为何认为教育机构做出了错误的决定，以及您认为自己有权获得退款的原因。

如果您认为教育机构错误地向您收取退学手续费，您也可以使用教育机构的投诉与申诉流程。

联系我们

ombudsman.gov.au
1300 362 072

GPO Box 442
Canberra ACT 2601

检查您的书面协议。

您的书面协议应该写明您所就读教育机构的退款政策以及如何申请退款。

Commonwealth
Ombudsman 提供免费服务

是否已经浏览过我们的视频？扫描以下二维码观看



如果您对申诉流程的结果不满意，并且您仍然认为您所在的教育机构有错，可以就所发生的问题向例如 Commonwealth Ombudsman 等**外部**投诉机构投诉。

我该如何提出外部投诉？

如果您是在**私立教育机构**就读的国际学生，您可在完成所在教育机构的投诉与申诉流程后，向 Commonwealth Ombudsman 投诉。Ombudsman 会负责调查有意向就读、在读或曾经就读的国际学生与其在澳大利亚就读的私立学校、大中专院校或大学（教育机构）之间的问题。您可以在线填写表格或致电 **1300 362 072** 与我们联系。请浏览网站 ombudsman.gov.au 了解更多关于投诉以及联系方式的信息。

如果您是在**公立（政府）教育机构**就读的国际学生或本地学生，可以向相应的[州或地区申诉公署](#)¹投诉。

我还可以获得哪些帮助？

请参见我们网站中[有用链接](#)² 专栏，查找其它可能为您提供帮助的机构名单。

案例分析

Hanne*来自丹麦，到澳大利亚来留学，她向我们的工作人员投诉其就读的教育机构在她退学后不会给她退款。我们要求教育机构提供一份书面协议的副本。教育机构告诉我们，他们与 Hanne 之间没有就其目前退学的课程达成过书面协议。相反，该教育机构依赖的是之前的一份书面协议，与先前提提供的相同课程有关，而 Hanne 也已从该课程退学。在这种情况下，自早先的协议被接受以来，修业期限和课程费用都已发生了变化。因此教育机构不能依据之前的书面协议。我们建议教育机构向 Hanne 支付退款。教育机构接受了我们的建议，并向 Hanne 支付了退款。

Johnathon*来自马来西亚，到澳大利亚来留学，就读于一家教育机构，开始上课后又决定更换课程。按照书面协议的规定，课程开始后，学生不能获得退款。书面协议符合法律规定，因此我们支持教育机构的决定。Johnathon 没有获得退款。

了解更多信息，请参见 ombudsman.gov.au.

请注意：本文件仅供参考。因此，在个案中，本文件信息不应被视为法律意见或可替代法律意见。在法律允许的最大限度内，Commonwealth Ombudsman 对您因依赖本文件而遭受的任何损失或损害不承担任何责任。请参阅 [Federal Register of Legislation](#) 了解所引述法案的最新版本。

¹ <http://www.ombudsman.gov.au/what-we-do>

² <http://www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/overseas-students/useful-links>

*为保护隐私起见，姓名和国家已做更改