



# VISITOR CARE

## Manaaki manuhiri

HUMANITARIAN SUPPORT FOR FOREIGN NATIONALS

## 申请人常见问题解答：

**我持短期签证且需要帮助。我应该怎么办？**

访问网站 [www.foreignnationals.services.govt.nz](http://www.foreignnationals.services.govt.nz)，查找有关您可获得何种援助的信息并开始申请。

**我不会说英语，因此我无法进行线上申请。我如何获取本援助？**

致电 0800 RED CROSS 或发邮件至 [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz)。新西兰红十字会将为您提供语言翻译服务。

**援助包括什么？**

本计划下的受助者可能获得：

- 满足急迫需求的食物和家庭用品
- 满足急迫需求的被褥、热水袋和基本衣物
- 满足急迫需求的非处方药物
- 住宿（包括提供租金和寄宿费用）
- 公用事业支出（电器、煤气，不包括网络、宽带连接和套餐费用）

不提供现金资助。一旦申请获批，申请人将从新西兰红十字会或其伙伴机构处获得代金券。

**我受到援助的金额是否有封顶？**

提供何种援助视具体情况而定，因此只有通过申请才能决定您可以得到何种援助。

**多快能得到经济援助？**

任何您有资格获取的援助都将得到处理，如果是实物援助，则将尽可能迅速高效地提供给您。

**援助将持续多长时间？**

有需要的人士需每四周申请一次。您是否符合资格、能够获取何种援助，这都需要根据您的具体申请情况而定，并可能因此而有所不同。



Working with the  
**New Zealand Government**

## 你们会帮助我回家吗？

不，援助不包括资助买机票。本援助是临时的过渡性机制，最终，希望您能够回家或找到其他援助方式。

现在新西兰和一些国家已签订了过渡性协议以帮助各自的国民回家。欲获取完整信息，请访问 [www.immigration.govt.nz/about-us/covid-19/coronavirus-update-inz-response](http://www.immigration.govt.nz/about-us/covid-19/coronavirus-update-inz-response)。

如您来自海外，建议您联系贵国的大使馆以寻求帮助。您也可以登记意向，一旦有您回国航班复航方面的信息即可发送给您。

如果您需要协助以联系您的大使馆，在外交事务和贸易部网站可找到各国大使馆的联系方式：[www.mfat.govt.nz/en/embassies](http://www.mfat.govt.nz/en/embassies)。

## 我想对新西兰红十字会的服务/我的申请提出投诉。我应当怎么做？

如果您对我们的服务不满意，请告诉我们。我们希望听到您的反馈，并尽可能解决问题。您可致电 0800 RED CROSS 或发电子邮件至 [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz) 讨论您的情况并确定最适合您的程序。

## 申请时，我需要什么文件或证明？

建议您最好访问 [www.foreignnationals.services.govt.nz](http://www.foreignnationals.services.govt.nz) 网站开始申请流程，并确认完成申请您需要准备什么。

您可能需要提供的关键文件（根据您的具体情况可能会有其他的要求）包括：

- 有关住宿以及相关支出的证明（主承租人、房东或屋主的信件；旅馆、酒店或汽车旅馆的报价等），以及住宿提供者的银行账户信息
- 公用事业支出的证明，例如电费（公用事业提供商的账单/声明）及其银行账户信息
- 财务状况证明（银行对账单或者账户信息）
- 签证状况证明。

## 我已经提交申请，但我不符合接受援助的资格。我还可以从哪里获取援助？

如您是新西兰公民或居民，您可以从社会发展部获得援助。查询您可以获得何种援助，请访问 [www.msd.govt.nz/what-we-can-do/individuals/index.html](http://www.msd.govt.nz/what-we-can-do/individuals/index.html)。

如果您需要帮助却仍未得到确认自己是否有资格获取本援助，请致电 0800 RED CROSS。我们的访客服务 Manaaki Manuhiri 团队也许能够为您提供更多帮助。

无论您的国籍是什么，您都可以寻求以下帮助：

### • 健康问题

如您无法与自己的医生交流，致电健康热线获取免费建议和消息。他们可以安排用您的母语为您提供服务。电话接通后，请告诉他们您需要何种语言的口译员。致电 0800 611 116。



Working with the  
**New Zealand Government**

- **心理健康**

寻求心理健康方面的建议，随时致电或发短信至 1737。所有服务都是全天候提供的，有 40 多种语言的口译服务。致电或发短信至：1737 或者访问 [1737.org.nz](http://1737.org.nz)。

- **签证支持**

如果您来自海外并且需要咨询您的签证状态，访问 [www.immigration.govt.nz](http://www.immigration.govt.nz) 或致电 0508 558 855 联系新西兰移民局。

- **房屋租赁建议**

如果您需要咨询身为租客的权益，访问 [www.tenancy.govt.nz](http://www.tenancy.govt.nz) 或致电 0800 836 262 联系房屋租赁服务处。

- **公民咨询局**

公民咨询局旨在帮助公众了解自身权利和义务。他们向所有人提供免费、独立的服务。如需联系他们，请访问 [www.cab.org.nz](http://www.cab.org.nz)。

- **求职者**

如您在求职或需招聘，访问 [www.jobs-during-covid.workandincome.govt.nz/hello](http://www.jobs-during-covid.workandincome.govt.nz/hello) 联系新西兰工作和收入局，或致电 0800 779 009（求职者热线）

您也可以访问“季节性工作”网站 [worktheseasons.co.nz/hello](http://worktheseasons.co.nz/hello) 查询有关季节性工作机会的信息。

“Go with Tourism”（与旅游业同行）也提供一对一的协助，并在新西兰各地各行业重新安置旅游从业人员 [www.gowithtourism.co.nz](http://www.gowithtourism.co.nz)。

- **雇员权利**

如果您需要咨询您身为雇员的权利，访问 [www.employment.govt.nz](http://www.employment.govt.nz) 或致电：0800 20 90 20 联系新西兰雇佣局。

- **工资补贴登记及投诉**

如果您认为您的雇主接受了工资补贴却没有发给您，您应当第一时间与其沟通。询问雇主是否将您的名字列入了申请名单，因为他们既可以为部分员工也可以为全体员工进行申请。

如果您无法从雇主处确认您是否在其申请名单上，那么您可以联系社会发展部 - [msd.govt.nz/form/msd/govt/nz/form.req2?requestType=wage-subsidy-payment-employee-information-request](http://msd.govt.nz/form/msd/govt/nz/form.req2?requestType=wage-subsidy-payment-employee-information-request)。



Working with the  
**New Zealand Government**

如您已经与雇主沟通并且：

- 无法解决问题，或者
- 您认为雇主在补贴问题上有欺瞒行为，

您可以向新西兰雇佣局提出投诉 [www.employment.govt.nz/leave-and-holidays/other-types-of-leave/coronavirus-workplace/wage-subsidy-and-leave-support-complaints](http://www.employment.govt.nz/leave-and-holidays/other-types-of-leave/coronavirus-workplace/wage-subsidy-and-leave-support-complaints)。



Working with the  
**New Zealand Government**