



# VISITOR CARE

## Manaaki manuhiri

HUMANITARIAN SUPPORT FOR FOREIGN NATIONALS

## 申請者常見問題解答：

我持短期簽證，而且需要幫助。我該怎麼做？

登入 [www.foreignnationals.services.govt.nz](http://www.foreignnationals.services.govt.nz) 查詢可以取得哪些援助的資訊，並開始申請程序。

我不會說英語，因此無法進入線上程序。我要如何取得協助？

致電 0800 RED CROSS 或發電子郵件至 [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz)。紐西蘭紅十字會有語言翻譯服務可幫助您。

包含的援助有哪些？

在此計畫下，可能提供的協助有：

- 緊急、立即需要的食物與生活物品
- 緊急、立即需要的毯子、熱水袋與基本衣物
- 緊急、立即需要的的非處方藥
- 住宿（包括提供租金、寄宿費用）
- 水電資源（電費、煤氣，不含網路與寬頻連接及服務方案）

不提供現金支付。申請獲核准後，申請者將能從紐西蘭紅十字會或夥伴機構取得代金券。

我能取得的支援是否有額度上限？

可提供的協助依個案決定，所以您可獲得的援助將依您的申請而定。

多快能取得財務援助？

您符合資格接受的所有援助都會得到處理，實物援助也會盡速有效率地提供給您。

援助將持續多久？

有需要的人士可每四周申請一次。您的資格以及您能獲得的協助將以您每次提出的個別申請而定，也因此可能會有所不同。



Working with the  
**New Zealand Government**

## 你們也會幫助我回家嗎？

不會，這項援助不資助機票費用。這項計畫是暫時、過渡性的機制，希望您在其結束之後能夠返家或有其他穩定的援助渠道。

紐西蘭與其他數個國家現已簽立轉機協議，協助雙方的公民返家。欲了解全部詳情，請查詢 [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)。

如果您來自外國，我們建議您聯繫您的大使館了解可取得的援助。您可能也可以登記您的意向，在有關於返回您祖國的航班資訊公佈時收到相關資訊。

如果您需要聯繫您的大使館，紐西蘭外交部網站上有一份名單：  
[www.mfat.govt.nz/en/embassies](http://www.mfat.govt.nz/en/embassies)。

## 我想對紐西蘭紅十字會的服務 / 我的申請表達不滿，我該怎樣做？

如果您對我們的服務不滿意，請告訴我們。我們希望聽到您的反饋，並儘可能解決問題。您可以致電 0800 RED CROSS 或發送電子郵件 [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz) 討論您的情況並確定最適合您的程序。

## 我需要申請什麼文件或證明？

最好的方法是登入 [www.foreignnationals.services.govt.nz](http://www.foreignnationals.services.govt.nz) 開始申請流程，並確定完成申請所需要的內容。

您可能被要求提供一些必要文件（根據您的個人情況可能會有其他要求）其中包括：

- 住宿證明和相關費用（主要承租人、房東或屋主的來信；旅館，酒店或汽車旅館的報價）以及住宿提供者的銀行帳戶詳細資訊
- 水電費的相關證據，例如電力（水電提供商的賬單/聲明）及其銀行帳戶詳細資訊
- 財務狀況證明（銀行對帳單或帳戶資訊）
- 簽證狀態的證明。

## 我已經申請但不符合援助資格，我可以取得任何其他援助嗎？

如果您是紐西蘭公民或居民，您也許可以從社會發展部取得協助。您可以在 [www.msd.govt.nz/what-we-can-do/individuals/index.html](http://www.msd.govt.nz/what-we-can-do/individuals/index.html) 上查詢可能取得的援助。

如果您需要援助，但還沒有被判定符合取得援助的資格，請致電 0800 RED CROSS。我們的訪客關懷 (Visitor Care Manaaki Manuhiri) 團隊也許能進一步協助您。



Working with the  
**New Zealand Government**

不論您國籍為何，都可取得進一步的協助：

- **健康顧慮**

如果您無法與您的醫生通話，可致電健康熱綫獲取免費的建議與資訊。他們可以安排使用您的語言跟您交談。當您的電話接通時，告知您需要口譯員以及您想要使用的語言。致電 0800 611 116。

- **心理健康**

如需心理健康建議，可隨時致電或發簡訊至 1737。所有的服務都是全天候上線，有超過 40 種語言的口譯服務。致電或發簡訊至：1737 或登入 [1737.org.nz](http://1737.org.nz)。

- **簽證協助**

如果您來自外國，而且需要關於您簽證情況的建議，請聯繫紐西蘭移民局：網站 [www.immigration.govt.nz](http://www.immigration.govt.nz)，或致電 0508 558 855。

- **租屋建議**

如果您需要承租人權益的建議，請聯繫租賃服務處：網站 [www.tenancy.govt.nz](http://www.tenancy.govt.nz) 或致電 0800 836 262。

- **公民諮詢局**

公民諮詢局旨在協助人們了解他們的權利與義務。他們為所有人提供免費而獨立的服務。您可以登入他們的網站取得聯繫 [www.cab.org.nz/location/cab-queenstown](http://www.cab.org.nz/location/cab-queenstown)。

- **求職者**

如果您在求職或是有職缺招聘，請聯繫紐西蘭工收局 [www.jobs-during-covid.workandincome.govt.nz/hello](http://www.jobs-during-covid.workandincome.govt.nz/hello)，或致電：0800 779 009（求職者專線）。

您也可以嘗試季節性工作網站 [worktheseasons.co.nz/hello](http://worktheseasons.co.nz/hello)，查詢有關季節性工作機會的資訊。

Go with Tourism 也提供一對一協助，將旅遊業工作者重新派遣至所有產業 / 紐西蘭各地 [www.gowithtourism.co.nz](http://www.gowithtourism.co.nz)。

- **雇員權利**

如果您想要有關雇員權利的建議，聯繫紐西蘭就業局 [www.employment.govt.nz](http://www.employment.govt.nz)，或致電：0800 20 90 20。

- **工資補貼登記與申訴**

如果您認為您的雇主已領取工資補貼而沒有轉給雇員，您應該先與您的雇主溝通。詢問您的雇主是否有將您的姓名列在申請案中，因為他們可以為部分或所有雇員申請補貼。



Working with the  
**New Zealand Government**

如果您不能從僱主那裡得知您是否被列入其申請案中，您可以向社會發展部查詢。  
[msd.govt.nz/form/msd/govt/nz/form.req2?requestType=wage-subsidy-payment-employee-information-request](https://msd.govt.nz/form/msd/govt/nz/form.req2?requestType=wage-subsidy-payment-employee-information-request)。

如果您已與僱主交涉，而：

- 您無法解決您的問題，或
- 您認為您的僱主在補助案中有欺詐行徑，

您可以向紐西蘭就業局提出申訴：[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