



中华人民共和国国家标准

GB/T 32932—2016

留学中介服务规范

Specification for overseas education agency service

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 留学中介机构	1
5 服务流程	3
6 服务交付	3
7 意外情况处置	7
8 留学服务质量评价	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本标准起草单位:中国教育国际交流协会、北京留学服务行业协会、金吉列出国留学咨询服务有限
公司。

本标准主要起草人:张世杰、印凯、桑澎、朱燕民、冉维一、柴琳、胡烨。

留学中介服务规范

1 范围

本标准规定了留学服务过程中留学中介机构、服务流程、服务交付、意外情况处置、留学服务质量评价的要求。

本标准适用于留学中介机构提供的与留学服务相关的活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 32933 留学服务术语

3 术语和定义

GB/T 32933 界定的术语和定义适用于本文件。

4 留学中介机构

4.1 基本要求

4.1.1 留学中介机构应建立完善的企业规章制度,建立诚实守信经营的企业文化,并依照相关行业规章和组织守则开展经营活动。

4.1.2 留学中介机构应根据留学服务内容科学合理地配置人员。

4.1.3 留学中介机构应具备固定的办公场所,设置完善的服务设施,为顾客提供服务引导和提示。

4.2 服务管理

4.2.1 国(境)外合作方评估

留学中介机构应定期对国(境)外合作方进行关于资质、提供服务的能力、教育及安全设备、人员配备及构成等方面的评估,及时中止与不合格国(境)外合作方的合作,降低留学风险。

4.2.2 培训

4.2.2.1 留学中介机构应建立完善的职业培训体系,提高留学服务人员的职业能力,使之具备留学服务工作所需的职业道德、知识和技能。

4.2.2.2 留学中介机构应对留学服务人员开展岗前、岗中培训,具体培训内容包括:

- a) 国家相关法律法规;
- b) 留学政策、行业动态及留学业务知识;
- c) 行为规范、工作技能及沟通技巧。