

自费出国留学中介服务机构认证标准及指标说明

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
1. 定位与目标 (10分)	1.1 定位与目标 (4分)	1.1.1 机构定位 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 有明确的发展定位，其定位准确、合理，符合国家、地方和机构自身发展的要求，与机构的资源、能力和未来发展空间配套，具有科学性和长远性。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有较为明确的发展定位，其定位基本准确、合理，符合国家、地方和机构自身发展的要求，与机构的资源、能力和未来发展空间基本配套。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 没有明确的发展定位，或对定位的描述模糊，缺乏合理性、清晰度，定位不符合或违背国家、地方发展的相关要求，缺乏与机构自身资源、能力和未来发展空间的配套性。(0分)
		1.1.2 发展目标 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 有明确的总体发展目标和层次分明的阶段性发展目标，目标的分解和表述清晰、合理、可行，具有长远性、连贯性及相对的灵活性和调节度。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有总体发展目标和阶段性发展目标，目标的分解和表述基本合理、清晰、可行，各阶段发展目标基本具备连贯性和阶段性。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 没有总体发展目标和阶段性发展目标，或所制定的目标模糊、不切实际，缺乏合理性、可行性和现实性，各阶段目标之间缺乏连贯性、发展性。(0分)
	1.2 发展规划 (6分)	1.2.1 规划内容 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 有明确的发展规划，规划对机构短期和中长期发展战略有公开陈述，与机构发展定位和目标适配，切合实际，具有可行性和发展性。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有发展规划，规划对阶段性发展战略有公开陈述，与机构发展定位和目标基本适配、切合实际，具有一定的可行性和发展性。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 没有制定发展规划，或者制定的规划陈述模糊、缺乏逻辑性，与机构发展定位和目标不适配、脱离实际，无法实现或不具备可行性。(0分)
		1.2.2 规划执行 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 规划配套有清晰的实施方案和工作计划，对规划执行的时间、阶段、责任人、推进步骤、主要活动等有明显要求，注重跟踪研究并适时调整规划执行方案。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 规划配套有实施方案和工作计划，对规划执行的时间、阶段、责任人、推进步骤、主要活动等有明显要求，能根据实际情况适时调整规划执行方案。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 没有制定规划或规划没有配套实施方案和工作计划。或者虽然有相应的实施方案和工作计划，但不符合规划的配套实施要求、方案和工作计划不明确、不具可行性，难以实施。(0分)
		1.2.3 服务宗旨 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 规划对服务宗旨有明确阐述。服务宗旨与国家、地方政策法规一致，能较好地服务于国际化人才培养，重视申请人合法权益保护，诚实守信，重视服务规范和质量提升。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 规划对服务宗旨有明确阐述。宗旨符合国家、地方政策法规要求，服务于国际化人才培养，能遵守诚实守信原则和规范发展原则，保护申请人合法权益。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 规划对服务宗旨没有明确阐述。或者所阐述的宗旨不符合国家、地方政策法规要求，未体现服务原则和规范化发展方向。(0分)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
2. 资源与设置 (20分)	2.1 人员 (10分)	2.1.1 人员结构 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 拥有规模、结构合理、相对稳定的包括教育、外语、法律、财务和外籍留学顾问等专业人才的员工团队。大部分从业人员具备相应的从业资质、专业知识和从业经验或海外留学经历，能够持证上岗、挂牌服务。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 从业人员数量和结构相对合理，能够基本满足机构发展要求。部分从业人员具备相应的从业资质、专业知识和从业经验。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 从业人员数量、结构与机构发展不匹配，缺乏专业性，大部分无从业资质、从业经验，无专业背景和专业知识。(0分)
		2.1.2 业务分工 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 能够根据业务分类和发展需求，进行业务岗位设置和分工。岗位设置和分工明确、合理，能够充分满足业务需求。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 能够根据实际需求和现实条件，对从业人员做出业务分工。分工基本明确，能够保证机构的日常运行和业务开展。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 对从业人员的业务分工不明确、缺乏合理性和制度性，责权不明，难以落实到位，影响了机构的运行效率。(0分)
		2.1.3 专业发展 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> 重视从业人员专业发展和培训，建立了完善的内外部培训机制，专业发展和培训计划能得到有效实施和保障。能根据业务发展需求，不断改进培训计划，提升从业人员的专业素质和能力。(4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本能够根据业务发展需求为从业人员提供专业培训和留学政策、资讯等短期培训，培训基本能够达到一定效果，对从业人员的专业发展和能力提升有一定促进作用。(2.4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 不重视从业人员专业发展和培训，未能将员工个人发展与业务发展和机构发展结合起来，未能建立培训机制。(0分)
	2.2 财务 (6分)	2.2.1 财务体系 (1分)	<ul style="list-style-type: none"> 有健全、透明、公开的财务管理体系，能很好地按照有关法规进行会计核算、接受财务审计，并根据审计结果进行整改。(1分) 	<ul style="list-style-type: none"> 建立了基本的财务、会计和资金管理体系，能按照有关法规进行会计核算、接受财务审计。(0.6分) 	<ul style="list-style-type: none"> 财务、会计和资金管理体系混乱或欠缺，不能按照有关法规进行会计核算、接受财务审计。(0分)
		2.2.2 财务状况 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 年度财务收入状况良好，备用金和纳税执行情况良好，净资产为正并可保证可持续发展的目标得以实现。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 年度财务收入基本持平，备用金和纳税执行情况基本达到要求，净资产为正。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 年度财务收入亏损，备用金和纳税执行情况无法达到要求，净资产为负。(0分)
		2.2.3 服务收费 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 有公开透明的收费价格体系，符合国家规定，能根据协议提供与收费价格相当的优质服务；有公开的收费与退费制度，及时开具合法、有效的票据，做到按协议及时退费，不多收费、乱收费；遵守国家外汇管理规定，外汇管理制度完善。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 收费公开透明，符合国家相关规定；有收费与退费制度，能开具合法、有效的票据，做到按协议退费，不多收费、乱收费；遵守国家外汇管理规定，有外汇管理制度。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 没有公开、透明的收费标准，收费不符合国家相关规定；无收费与退费制度；有票据造假、多收费、乱收费、不按协议退费等现象；无外汇管理制度，外汇管理混乱。(0分)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
2. 资源与设置 (20分)	2.3 设施设备 (4分)	2.3.1 办公场所及设施 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 机构自有或租赁有稳定的办公场所，经营场所与注册地址一致；办公环境适宜、设施设备先进，配套有完善的辅助性设施和场地，能在服务过程中高效发挥作用。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 自有或租赁有办公场所，经营场所与注册地一致；办公环境、设施设备能满足业务开展的基本需求，在服务过程中发挥作用。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 租赁办公场所，经营场所与注册地不一致；办公环境、设施无法满足基本业务需求。(0分)
		2.3.2 固定资产 (1分)	<ul style="list-style-type: none"> 有完善、公开、透明的固定资产管理制度，并能得到有效执行。(1分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有公开的固定资产管理制度，能基本保证制度的执行和实施。(0.6分) 	<ul style="list-style-type: none"> 无固定资产管理制度，固定资产管理混乱，缺乏透明性。(0分)
3. 组织与管理 (20分)	3.1 规范与管理 (7分)	3.1.1 组织、制度与规范 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 部门和岗位设置科学合理，有健全的财务、人事、业务管理制度。使用教育部和工商总局联合发布的标准合同示范文本，合同管理、档案管理、年度业务统计、学历审核等工作规范有序，无违规记录和差错。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 部门和岗位设置基本合理，有相关管理制度，无挂靠、承包或转包的经营行为。使用教育部工商总局联合发布的标准合同示范文本，合同管理、档案管理、年度业务统计、学历审核等工作较为规范，无违规记录或重大差错。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 相关管理制度不健全、管理不规范，存在挂靠、承包或转包的经营行为。未使用教育部工商总局联合发布的标准合同示范文本合同管理、档案管理、学历审核等工作不够规范，有违规记录和差错。(0分)
		3.1.2 管理与运行 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> 按照企业章程规范经营，建立了高效的内部管理和日常运行机制，信息公开透明，并能与国内分支机构、境外联络处、客户等建立良好的沟通机制。工作流程实施信息化管理，建立了客户管理系统化系统(CRM)。(4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 按照企业章程规范经营，内部管理和运行机制、外部沟通机制基本平稳有效，信息健全、公开。工作能做到流程化管理。(2.4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 存在违反企业章程规范经营现象，内部管理运行缺乏有效性、合理性，未建立有效的外部沟通机制，信息不对称、不透明。(0分)
	3.2 质量控制 (9分)	3.2.1 员工考评 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 有完善的员工考评和激励机制、科学有效的评价标准和办法，能有效通过评价为员工发展服务。对各类从业人员履职情况定期考核并提出改进措施。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 制定有系统的员工考评制度、标准和办法，能在日常运行中使用标准和办法对员工进行考核和评价。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 未建立完整有效的员工考评体系，考评办法和标准缺乏公平性和有效性，难以起到应有的效用。(0分)
		3.2.2 业务与活动测评 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 对咨询服务、入学申请、签证服务、出国前培训、境外服务、个性化指导等主要业务建立了数据收集、分析和跟踪研究机制。业务活动的流程化和信息化管理与业务监控配套良好，院校申请成功率$\geq 90\%$。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 对咨询服务、入学申请、签证服务、出国前培训、境外服务、个性化指导等主要业务活动建立了基本的管理和质量监控制度，院校申请成功率$\geq 85\%$。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 业务活动未成体系，业务开展缺少计划和流程管理，对业务活动的质量监控不足，院校申请成功率和签证成功率$< 85\%$。(0分)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
3. 组织与管理 (20分)	3.2 质量控制 (9分)	3.2.3 服务质量评价 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 设立有客服部门, 对消费者提供咨询服务; 有完善的服务质量监控机制, 能定期对消费者和境内外合作方进行满意度调查, 对留学规划、收费、档案管理、宣传的真实性以及承诺与实现等进行自我评价和改进。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 设立有专门的部门或岗位对消费者提供咨询服务; 初步建立了质量监控机制, 能对消费者和境内外合作方定期进行质量和满意度调查。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 没有专门提供消费者咨询服务的岗位或部门; 没有内部质量监督机制, 对服务质量缺乏重视和有效改进措施。(0分)
		3.2.4 风险控制 (1分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 对各项业务活动和服务流程制定了明确的风险控制和评估办法, 制定了处理紧急情况的预案, 能有效预防潜在风险、把风险控制最小范围内。(1分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 有风险控制意识和基本的处理和风险控制风险的办法, 有处理紧急情况的预案, 基本能实现防范和控制风险。(0.6分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 没有风险防范和控制意识, 缺少风险控制的相关制度和办法, 缺乏应急能力和预案。(0分)
	3.3 反馈机制 (4分)	3.3.1 投诉和反馈 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 投诉和反馈机制健全, 有专门接受和处理投诉的部门, 由专人负责, 建立了专业、快速、高效的投诉受理渠道和制度, 能够根据投诉内容, 对相关业务和服务做出必要的改进。投诉及时反馈率为 100%, 投诉结案率 $\geq 95\%$, 客户对投诉和反馈处理的满意度 $\geq 90\%$。(4分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 有接受和处理投诉的部门或专人, 制定有投诉受理制度, 投诉受理渠道基本畅通, 能够在一定时间内有效完成投诉处理。投诉及时反馈率 $\geq 90\%$, 投诉结案率 $\geq 90\%$, 对投诉和反馈处理的满意度 $\geq 70\%$。(2.4分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 没有专人或部门负责接受和处理投诉, 缺少透明的投诉渠道和制度, 客户难以得到有效的反馈。(0分)
4. 业务与服务 (30分)	4.1 业务活动与业务能力 (8分)	4.1.1 业务构成 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 以自费出国留学为核心业务, 办理国家或地区在 5 个以上, 正式签订合作协议的境外合作院校不低于 10 所, 境外国际组织或教育机构不低于 2 个; 业务涵盖高等教育、中等教育等领域, 并与境外教育机构建立了长期稳定的合作关系。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以自费出国留学为核心业务, 办理国家或地区在 5 个以下, 正式签订合作协议的境外合作院校未达到 10 所, 境外国际组织或教育机构不超过 2 个; 业务涵盖高等教育、中等教育等领域。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 业务重点不突出, 内部自费出国留学服务体系尚未完全建立; 业务数量和质量难以达到基本要求; 未与境外学校或教育机构建立稳定的合作关系。(0分)
		4.1.2 业务范围 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 业务范围全面、系统, 涵盖咨询、入学申请、签证、出国前培训、境外服务、就业指导等业务范围; 或在某些核心业务方面经验丰富、运行高效、专业性突出。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 业务范围涉及咨询、入学申请、签证、出国前培训、境外服务、就业指导等常规业务, 积累了一定的经验, 运行相对平稳, 具有一定的专业性。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 出国留学业务薄弱, 业务范围和质量难以达到基本的要求, 单一性业务服务未能体现专业化操作, 业务相对不稳定。(0分)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
4. 业务与服务 (30分)	4.1 业务活动与业务能力 (8分)	4.1.3 业务能力 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 具有业务拓展与创新能力,业务发展具有长效性与发展性;建有工商部门备案网站并能及时更新、维护;接待、对外联络、个性化服务、信息公开等常规服务均有明确的流程、专项对接部门或人员;提供增值服务,。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有一定的业务拓展能力和创新意识;有工商部门备案网站运行;接待、对外联络、个性化服务、信息公开等常规服务的流程清晰、便于操作;。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 业务能力较弱,缺乏拓展和创新意识;没有工商部门备案网站;常规服务未建立清晰明确的流程。(0分)
	4.2 服务诚信 (10分)	4.2.1 诚信经营 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> 签署了《全国留学服务诚信公约》,承诺诚信经营,并能做到有效履行;机构承诺并能做到以学生客户和消费者为中心,不隐瞒、不造假、不欺诈,切实保护消费者利益;承诺并能做到对国内教育系统以及境外教育机构全面、深入的了解,承诺只使用被教育机构授权的材料或标识,能切实做到维护教育机构的知识产权。(4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 签署了《全国留学服务诚信公约》,承诺诚信经营,基本能履行承诺;机构承诺并基本能做到不隐瞒、不造假、不欺诈;承诺并基本能做到只使用被教育机构授权的材料或标识,有维护合作方知识产权的意识。(2.4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 未签署《全国留学服务诚信公约》,缺乏诚信经营和长远发展意识;存在隐瞒、造假、欺诈等行为;有损害消费者利益或教育机构声誉的行为。(0分)
		4.2.2 信息公开与真实性 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 网站、广告宣传以及提供给学生的信息准确、真实、有效,能够如实展示机构的实力和能力,不夸大、不造假;相关服务内容和信息公开透明、便于使用和查询。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 网站、广告宣传以及提供给学生的信息真实,能够如实反映出机构的实力和能力,基本能做到不夸大、不造假;相关服务内容和信息公开透明。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 网站、广告宣传以及提供给学生的信息存在不真实,夸大、造假等现象,难以反映机构的实力和能力;相关服务内容和信息数据不公开、不透明。(0分)
		4.2.3 服务一致性与透明性 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 承诺并能有效保持与服务协议的一致性;各个服务环节透明度高,便于查询和使用,并能与相关环节和业务保持高度的一致性。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本能按照服务协议履行服务职能;服务过程相对透明,基本能做到与相关业务环节保持一致。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有未按照协议提供服务的现象;服务过程存在隐瞒、欺骗,与相关业务环节存在矛盾或不一致的情况。(0分)
	4.3 利益相关方参与度 (8分)	4.3.1 学生与家长参与度 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> 能够及时将服务流程、收费标准、进展信息等反馈给学生及家长,确保学生、家长对服务项目的理解和配合;确保在双方共同参与基础上做出客观、合理的留学规划;确保及时申请院校并向学生、家长通报办理进展;保留近3年客户满意度记录。(5分) 	<ul style="list-style-type: none"> 能基本保证学生、家长对服务项目的全程参与和知情;做到在双方共同参与基础上制定留学规划;基本能做到及时申请院校并向学生、家长通报办理进展。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 学生、家长对服务项目、流程、收费等情况缺乏的知情权,双方信息不对称;学生、家长对留学规划缺少参与;机构无办理进展通报流程或通报不及时。(0分)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
4. 业务与服务 (30分)	4.3 利益相关方参与度 (8分)	4.3.2 相关院校参与度 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 与合作院校或机构签订有合同或协议,对双方合作、各自职责、服务质量等有明确陈述;与合作院校保持良好的日常联络,确保及时沟通;确保向院校提供的学业记录、财力证明、学生个人陈述等各类信息资料准确、真实、有效,无虚拟或造假现象;保留近3年合作院校满意度记录。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 与合作院校或机构签订有合同或协议,对双方合作、各自职责、服务质量等有清晰陈述;基本能保持与合作院校的日常沟通;能够向院校提供学业记录、财力证明、学生个人陈述等材料,无虚拟或造假现象;有合作院校满意度记录。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 在与院校合作过程中,对双方各自职责、服务质量等没有明确陈述;缺少与合作院校的日常沟通机制;向院校提供的学业记录、财力证明、学生个人陈述等材料不规范,存在虚拟或造假现象。(0分)
	4.4 特色经营 (4分)	4.4.1 特色项目或服务 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 能根据自身的资源优势提供特色服务,或者在企业文化、经营、外联、流程及管理、业务、创新、专业化运作、服务等方面有自身独创的特色,并对同行机构有一定的参考价值。(需提交特色项目自我陈述)(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 在组织制度、企业文化、经营、外联、流程及管理、业务、创新、专业化运作、服务等方面有一定的特色和发展空间。(需提交特色项目自我陈述)(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 在内部管理、经营、业务、服务等方面没有突出特色。(0分)
		4.4.2 品牌项目 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 有得到社会和消费者高度认可、具有一定知名度的品牌项目,项目具有长期性和发展性,对机构质量提升和引领行业发展有积极的推动作用。(需提交品牌项目自我陈述)(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有得到社会和消费者认可的品牌项目,项目对机构质量提升起到了积极的推动作用。(需提交品牌项目自我陈述)(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 没有品牌项目。(0分)
5. 行业影响与社会评价 (20分)	5.1 行业参与度 (9分)	5.1.1 加入行业组织并参与行业活动 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> 关注行业发展动态,加入行业组织并履行会员义务,积极参加或主动配合行业组织相关活动;自觉遵守行业标准和纪律、自觉接受行业监督。(5分) 	<ul style="list-style-type: none"> 关注行业发展动态,加入行业组织,能够配合参加行业活动;能够遵守行业标准和纪律、接受行业监督。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 缺乏同行交流和互动,未加入行业组织,或者加入行业组织但对行业活动不参与、不关注;脱离行业组织和活动,游离于行业纪律和监督之外。(0分)
		5.1.2 按时缴纳会费 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> 能够主动、积极、按时交纳会费。(4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本能够按时交纳会费,做到不拖延。(2.4分) 	<ul style="list-style-type: none"> 已加入行业组织,但拖延或未按时交纳会费;机构未加入行业组织。(0分)
	5.2 行业贡献度与影响力 (4分)	5.2.1 行业贡献度 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 对行业发展具有强烈的使命感,积极致力于提升行业质量和声誉;积极赞助行业活动、公益活动,设立奖学金、基金等;努力为行业发展提供支持。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 对行业发展具有一定的使命感,重视和自觉维护行业声誉;积极参与赞助、公益等活动;努力支持行业发展。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本不参加或较少参加行业活动,对行业发展无贡献。(0分)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分等级		
			优秀	合格	不合格
5. 行业影响与社会评价 (20分)	5.2 行业贡献度与影响力 (4分)	5.2.2 行业影响力 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 行业认可度高,在行业内具有一定的号召力和影响力,能够引领行业发展;媒体对其行业引领作用和品牌业务的影响力有相关报道,并构有一定的借鉴意义;成功经验得到了行业组织认可,并作为优秀案例在行业内推广和学习。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 得到同行认可,在一定范围内被同行知晓或了解;媒体对机构的相关报道或经验总结,能够给同行提供一定的借鉴;机构的相关经验得到了行业组织的认可和推荐。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 在行业内不被认可,或不被知晓;未得到行业组织的认可。(0分)
	5.3 社会声誉与社会评价 (7分)	5.3.1 社会声誉 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 具有良好的社会声誉和影响力;有较高的社会公信力,无主流媒体不良记录或评价。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 社会声誉无主流媒体不良记录或评价,具有一定的社会公信力。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 主流媒体上有不良记录或评价,社会声誉负面评价较多。(0分)
		5.3.2 获奖及荣誉 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> 得到主管部门和行业组织的高度认可,近5年连续3年获得过政府、行业、国际组织或其他社会组织颁发的奖项或荣誉。(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 得到主管部门和行业组织的认可,曾获得过政府、行业、国际组织或其他社会组织颁发的奖项或荣誉。(1.2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 主管部门或行业组织对机构的评价度不高,未曾获得过政府、行业、国际组织或其他社会组织颁发的奖项或荣誉。(0分)
		5.3.3 社会满意度 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> 设立了专门的消费者满意度和境外合作院校满意度调查系统,能定期进行满意度调查分析;消费者对留学规划、收费标准、档案管理、承诺与实现等核心指标的满意度$\geq 90\%$;合作院校或机构对参与度、知情权、知识产权保护及相关合作业务的满意度$\geq 90\%$。(3分) 	<ul style="list-style-type: none"> 能定期对消费者满意度和境外合作院校满意度进行调查和分析;消费者对留学规划、收费标准、档案管理、承诺与实现等核心指标的满意度为70%-90%;合作院校或机构对参与度、知情权、知识产权保护及相关合作业务的满意度为70%-90%。(1.8分) 	<ul style="list-style-type: none"> 有消费者满意度和境外合作院校满意度调查,但满意度低于70%;或者机构没有进行过相关满意度调查。(0分)