

1. 書面協議

適用於代理商與學校

與您的合作夥伴簽訂書面協議。
這有助於釐清相互理解、保護責任，並維持優質服務。

2. 合作夥伴選擇

適用於代理商與學校

在見過關鍵決策者（親自或線上）後選擇合作夥伴；合作夥伴應可靠，並獲得相關機構或當局的認證或隸屬，以確保不同市場的信譽與明確性。
代理商宜與隸屬於 GAELA 聯盟認可之國家或國際協會的學校合作，而學校則宜與隸屬於國家 FELCA 協會的代理商合作。
這有助於建立信任並確認可靠性，避免溝通不良與低品質的合作關係。

3. 學生需求

適用於代理商

根據學生的需求與個人背景，選擇合適的學校。
這能為學生提供更個人化的體驗，進而提升學習成果與滿意度。

適用於學校

在確認報名之前，或透過定期更新，向代理商提供班級中的國籍組成、平均年齡，以及班級程度名額是否可用等資訊。
這有助於代理商為學生提供適切建議，並安排合適的課程分班。

4. 告知並協助學生為海外體驗做好準備

適用於代理商

向學生說明目的地國家的情況、主要文化差異、預期行為規範，以及在所選住宿中應有的行為方式；若學生在課程開始前或課程期間感到焦慮或不知所措，應提供情緒支持，或轉介至相關支援服務。

適用於學校

學生抵達後，應提供完整的迎新說明，內容包括學校規範、支援服務、當地習俗與文化規範。並應清楚說明如何在新的文化環境中表現尊重，以及在所選住宿中應有的行為方式。對於需要額外情緒或社交支持的學生，學校亦應提供並維持可及的學生福利與諮詢服務。
這種共同的事前準備與持續支持，對學生的福祉至關重要，有助於他們更快適應、避免誤解、在日常生活中更有自信，並從國際學習經驗所帶來的學術、文化與個人成長機會中獲得最大收穫。



5. 學生資訊

適用於代理商

應儘早與學校分享學生的重要個人資訊，例如護照或身分證號碼、聯絡方式（如手機號碼與電子郵件地

址）、家長同意書、身心障礙或健康狀況、處方藥物（附處方影本），以及旅遊保險保單資料。表格也

應讓學生能註明其性別與偏好使用的姓名。

適用於學校

告知代理商完成學生申請與建檔所需的全部資料。

這些資訊有助於學校與代理商迅速溝通、提供個別化支持、維護安全，並在學生於海外期間符合法律要

求。

6. 緊急聯絡資訊

適用於學校

向代理商提供學校的 24 小時全年無休緊急聯絡電話，並在可能情況下提供接送服務公司的緊急聯絡電

話。學校的緊急聯絡電話應列於所有相關文件上。

適用於代理商

將學校與接送服務公司（若已預訂該服務）的 24 小時全年無休緊急聯絡電話，以及代理機構本身的 2

4 小時全年無休緊急聯絡電話提供給學生。

代理機構的緊急聯絡電話也應列於所有相關文件上。如有任何航班延誤或取消，應儘快通知學校。

這可確保學生安全，並在緊急情況下迅速應對，建立信任與安全感。

7. 機場接送

適用於學校

如有需要，應安排往返機場的接送服務，特別建議提供給青少年學生。並在可能情況下，向代理商與學

生提供司機及接送公司的手機號碼。

若學生未預訂接送服務，則應提供前往住宿地點或學校的交通指引。

這有助於學生順利安排抵達與離境事宜，減輕壓力並提升整體體驗。

8. 旅遊保險

適用於代理商

建議學生投保旅遊保險，並鼓勵選擇涵蓋取消費用的保單；同時應儘早向學校提供保單資料與保單號

碼。

這可在學生於海外遇到不可預見事件時，提供財務與醫療上的保障。



9. 滿意度追蹤

適用於代理商

應於第一週確認學生對課程與住宿是否滿意，其後至少每月一次，以及課程結束時再次確認。如有任何問題，應立即向學校反映。

適用於學校

若學生於第一天未到校，或發生重大問題，學校應通知代理商。如有需要，學校也可每月向代理商提供簡短更新。

這有助於及早主動處理問題，提升學生福祉並避免不滿情況發生。

10. 學業進度

適用於學校

應每週追蹤學生在課堂中的學習進度，並於需要時將學生調整至適當程度的班級。這可確保學生的學業成長，並提供適切挑戰，以優化學習成效。

11. 教師資格

適用於學校

聘用具認證與合格資格的教師至關重要，雖然各國對資格的要求可能不同。學校應依據國家法規與公認

的產業標準運作，在保持彈性的同時維持品質要求。

持有品質認證標章的機構，也必須確保教師具備適當資格。

這有助於維持高水準教學品質，並支持優質教育的一致性提供。

12. 住宿安排

適用於代理商

協助學生選擇最符合其需求的住宿類型，例如寄宿家庭（未成年學生須經警方背景查核）、學生宿舍、合租／私人公寓等。

適用於學校

提供高品質的住宿選項，例如寄宿家庭（未成年學生須經警方背景查核）、學生宿舍、合租／私人公寓

等；若發生與住宿有關的客觀問題，也應協助學生處理。

這可提供安全且舒適的生活環境，對學生的福祉極為重要。



13. 課後活動

適用於代理商與學校

應認知到，規劃完善的課後活動是整體學習體驗中不可或缺的一部分。這有助於學生在課堂之外進行語言練習與文化融入，進一步提升整體體驗。

14. 回饋意見

適用於代理商與學校

應於課程結束時發送回饋問卷，並與合作學校／代理商分享相關回覆。

適用於學校

學校應設有申訴處理程序，並在學校所在地法律有要求時，設置調解人機制。這有助於蒐集寶貴意見，以持續改進並衡量學生滿意度，也能協助遇到困難的學生

***These guidelines have been drawn up
for agents and for schools by
FELCA, the Federation of Associations of Education and Language Consultants,
and
GAELA, the Global Alliance of Education and Language Associations.***

END