



加州之光留学生境外服务介绍

服务类型	服务项目	服务介绍/流程——基础	服务介绍/流程——定制
紧急服务	24小时紧急服务		服务介绍：学生拨打24小时紧急服务热线，服务专员首先会在电话中向学生了解情况，给予指导。 如需现场援助，服务专员1个小时左右到达学生身边，协助处理相关事宜。 服务流程：学生有需求时拨打美国紧急服务热线电话，服务专员了解情况后，结合事实情况及学生需求，给予专业的处理意见；如学生有现场援助的需求，上报至主管，主管根据学生所处环境进行人员调配，人员以就近原则安排，被调配人员必须第一时间抵达现场协助处理
	就医指导		服务介绍：学生有就医需求时，可电话联系服务专员，服务专员将根据学生的身体情况和所处环境，推荐学生到合适的就医点进行就医，帮助学生得到最合理、最及时的治疗。 服务流程：学生联系服务专员，服务专员详细了解学生的身体状况，根据学生所反馈的情况，推荐学生去到合适的就医点就医，并跟进学生就医情况，进行备案。
	治疗陪护		服务介绍：学生可随时电话联系服务专员，根据学生的身体情况，专人一对一陪同学生就医，帮助学生处理相关手续并在这过程中给予贴心照顾 服务流程：学生联系服务专员，服务专员详细了解学生的身体状况后，第一时间向主管汇报，主管将根据就近原则，指派专员第一时间抵达学生所在处，开车护送学生进行就医，陪同学生完成初诊后，再护送学生回到住处。专员在完成向后向公司反馈，并向上海总部提交报告，由上海总部服务专员联系家长，反馈情况。
	法律咨询指导		服务介绍：学生可随时电话联系服务专员，根据学生的具体情况，给予专业的法律咨询建议。 服务流程：学生联系服务专员，服务专员详细了解学生的具体情况后，第一时间向主管汇报，并对接法律顾问，给予学生专业的法律咨询建议。完成后向公司反馈，并向上海总部提交报告，由上海总部服务专员联系家长，反馈情况。
	在校学生线上交流	服务介绍：从学校的氛围、专业特点等不同方面给学生做介绍，解答学生和家长心中疑问，让学生还未出国就对未来将会面临的情况做到未雨绸缪 积极面对。 服务流程：服务合同签订后，根据学生的基本信息，上海总部与美国服务专员 / 进行信息对接，告知学生的就读学校及专业，美国服务专员筛选出对应学校和专业的在读学生。确定人员后，告知上海总部，由上海总部与国内学生确定交流时间，与美国的在读生进行一对一线上交流。	
	入学登记陪同	/	服务介绍：专人一对一陪同学生办理报到手续，令学生方便快捷的完成入学登记，增加学生的信心，减轻学生的压力，帮助学生更好的开启留学生涯。 服务流程：美国服务顾问根据订单预约的时间，准时抵达约定地点，与学生取得联系，并核实学生身份信息后，全程陪同并协助学生完成入学报到，完成当天日程后将学生护送至指定安全地点，向公司反馈办理情况。

服务类型	服务项目	服务介绍/流程——基础	服务介绍/流程——定制
学习服务	学校内部考察	/	服务介绍：专人一对一带领学生对学校进行实地参观，介绍校内建筑物的位置及用途，介绍学校的历史人文。让学生更进一步的加深对于学校的印象，更快熟悉校园，更有融入感和归属感。 服务流程：美国服务顾问根据订单预约的时间，准时抵达约定地点，与学生取得联系，核实学生身份信息后，带领学生对学校进行实地考察，介绍学校背景（地理位置、历史人文）、学校建筑情况（图书馆/停车场/食堂/教学楼等）。顾问必须将学生所在学院/专业的情况进行完整介绍，针对性的对学生的问题进行解答。完成当天日程后，将学生护送至指定安全地点，向公司报告完成结果。
	学校周边考察	/	服务介绍：专人一对一带领学生考察学校周边环境，向学生介绍学校附近的书店、餐厅、休闲场所、出行方式以及交通信息等。让学生更快熟悉环境，在完成自己学业的同时，丰富自己的课余生活。 服务流程：美国服务顾问根据订单预约的时间，准时抵达约定地点，与学生取得联系，核实学生身份信息后，带领学生参观学校周边环境，介绍周边生活配套情况，包括购物商场、超市、便利店、餐厅、打车地点、公交地铁站、停车场等。陪同学生过程中，针对性的对学生的问题进行解答。完成学校周边考察后，将学生护送至指定安全地点，向公司报告完成结果。
	学业日常反馈	服务介绍：学习顾问定期联系学生了解其真实学习情况，包括学生上课的出勤率，作业完成情况，课程学习进度等，给学生答疑解惑，指导学生的学习方向。避免学生因为一些生活或者学习上的小问题，导致不良习惯的养成，从而影响学习。 服务流程：国内的服务专员向家长预约反馈时间，将时间以及家长的要求以订单形式提供美国学习顾问。由美国学习顾问根据服务订单上的内容，结合家长的要求，联系学生，获取学生在校的整体学习情况。完成沟通后填写反馈表给到国内的服务专员，由国内的服务专员向家长介绍孩子的学业日常情况	服务介绍：学习顾问定期联系学生了解其真实学习情况，包括学生上课的出勤率，作业完成情况，课程学习进度等，给学生答疑解惑，指导学生的学习方向。避免学生因为一些生活或者学习上的小问题，导致不良习惯的养成，从而影响学习。 服务流程：国内的服务专员向家长预约反馈时间，将时间以及家长的要求以订单形式提供美国学习顾问。由美国学习顾问根据服务订单上的内容，与学生联系，预约沟通时间和地点，结合家长的要求，获取学生在校的整体学习情况。完成沟通后填写反馈表给到国内的服务专员，由国内的服务专员向家长介绍孩子的学业日常情况
	学习成绩反馈	服务介绍：根据学生每科的期末考试成绩，出具一份完整具体的学习情况报告，包括每门课程的分数的所包含的意义，以及学生在以后需要花时间去努力学习的方向和方法，帮助学生更好的发展。 服务流程：国内的服务专员向家长预约反馈时间，将时间以及家长的要求以订单形式提供给美国学习顾问。由美国学习顾问根据服务订单上的内容，结合家长的要求，获取学生的成绩单信息，分析成绩结果并根据学生情况制定新学期的学习计划；完成沟通后填写成绩反馈报告，给到国内的服务专员，由国内的服务专员向家长介绍孩子的学习成绩情况。	/
	心理辅导&反馈	服务介绍：家长提前与服务专员约定时间，服务专员安排心理辅导顾问与学生进行电话沟通，了解学生生活及心理状态后形成报告，提交家长并向家长反馈沟通细节，避免学生因为缺乏交流而引起一些不必要的问题 服务流程：国内的服务专员向家长预约反馈时间，将时间以及家长的要求以订单形式提供给美国服务专员。由美国服务专员根据服务订单上的内容，与学生预约时间，并安排心理辅导顾问与学生电话沟通，帮助学生进行心理问题疏导，给予专业的建议。全程交谈内容都将详细记录，制作心理辅导反馈报告提交至国内并归档，由国内的服务专员向家长介绍孩子的心理辅导情况	服务介绍：家长提前与服务专员约定时间，服务专员安排心理辅导顾问与学生进行1—2小时的沟通，了解学生生活及心理状态后形成报告，提交家长并向家长反馈沟通细节，避免学生因为缺乏交流而引起一些不必要的问题 服务流程：国内的服务专员向家长预约反馈时间，将时间以及家长的要求以订单形式提供给美国服务专员。由美国服务专员根据服务订单上的内容，与学生预约时间及地点，并安排心理辅导顾问与学生见面沟通，交流时间控制在1到2小时之间，帮助学生进行心理问题梳理，给予专业的辅导。全程交谈内容都将详细记录，制作心理辅导反馈报告提交至国内并归档，由国内的服务专员向家长介绍孩子的辅导情况。

服务类型	服务项目	服务介绍/流程——基础	服务介绍/流程——定制
	选课辅导	服务介绍：通过提前了解学生在美国就读学校所读专业，SAT和托福成绩等信息，结合学生兴趣、专业特性以及未来发展方向，参考教授历来打分数据，替学生预选好相应课程；学生到达美国后，线上提供预选的课程清单以及参考数据，合理建议学生选择相应课程，帮助学生选到合适的课程，顺利的度过新生阶段并取得更好的成绩，为接下来的学习打好基础。 服务流程：美国学习顾问根据订单上学生就读学校所选专业及其它相关信息等，针对学生及教授进行全面分析，参考院校内部教授历史打分记录，为学生预选课程及教授名单。学生到达美国后，顾问联系学生将预选课程及教授名单发给学生。	服务介绍：提前了解学生在美国就读学校所读专业，SAT和托福成绩等，根据学生兴趣、专业特性以及未来发展方向，参考教授历来打分数据，替学生预选好相应课程；学生到达美国后，专人一对一协助学生操作学校选课平台，提供预选的课程清单以及参考数据，合理建议学生选择相应课程，帮助孩子选到合适的课程，顺利的度过新生阶段并取得更好的成绩，为接下来的学习打好基础。 服务流程：美国学习顾问根据订单上学生就读学校所选专业及其它相关信息等，针对学生及教授进行全面分析，参考院校内部教授历史打分记录，为学生预选课程及教授名单。学生到达美国后，顾问联系学生约定辅导时间，准时抵达约定地点，确认学生身份后陪同学生共同完成选课。选课过程中顾问针对学生进行选课技巧培训，让学生在完成这一次辅导后能全面了解选课的技巧。完成辅导后，顾问向公司反馈结果。
	补课老师推荐	服务介绍：根据所了解到的学生学习情况，以及学生本人需求和意愿，推荐补课老师，为学生提供系统化的补课，帮助学生更好的完成课业学习。 服务流程：美国学习顾问根据学生的需求，为学生挑选适配的补课老师。	/
	实习推荐&安排	服务介绍：根据学生的学习情况以及所学专业，结合学生的特长和兴趣所在，提供美国加州地区合适的实习岗位信息供学生选择。帮助学生丰富社会实践经验，丰富简历，为未来职业发展添砖加瓦。 服务流程：学生与美国学习顾问对接，告知需求，顾问根据需求获取学生的全面信息，并根据学生的情况提供2—3个帮助学生未来职业发展的实习岗位推荐。	服务介绍：根据学生的学习情况以及所学专业，结合学生自己的特长和兴趣所在，提供美国加州地区合适的实习岗位信息供学生选择，并给予面试技巧指导。帮助学生丰富社会实践经验，丰富简历，为未来职业发展添砖加瓦。 服务流程：学生与美国学习顾问对接，告知需求，顾问根据需求获取学生的全面信息，并根据学生的情况提供2—3个帮助学生未来职业发展的实习岗位推荐。提供信息后与学生约定时间和地点，根据约定的时间和地点与学生当面沟通，介绍每个实习岗位的情况，并进行面试指导。完成沟通后向公司反馈情况，并跟踪学生情况到学生入职为止。
	接机	/	服务介绍：专职华人司机手持接机牌欢迎学生的到来，专车专人将学生安全的送达目的地，让学生在踏入美国第一步的时候，就享受到安全舒适的服务。 服务流程：美国服务专员根据订单，安排接机的司机及车辆，接机的司机及车辆必须提前到达机场等候学生。接到学生后与学生确认身份信息，确认无误后为学生全程搬运行李，并将学生送到订单显示的指定地点，协助学生安顿，并向国内家长报平安。完成服务后向公司反馈结果。
	办理手机卡	服务介绍：根据学生的实际情况，包括平时经常活动的所在区域，日常使用较多的联络方式，来推荐相应的运营商和套餐供学生选择，并解答相关疑问。 服务流程：服务专员根据订单，与学生线上联系，将运营商及套餐种类等相关材料提供给学生，并告知学生如何使用，解答相关疑问。	服务介绍：根据学生的实际情况，包括平时经常活动的所在区域，日常使用较多的联络方式，来推荐相应的运营商和套餐供学生选择；学生到达加州后，专人一对一带领学生去营业厅办理手续，解答相关疑问。 服务流程：美国服务专员根据订单，与学生取得联系，约定办理时间及接送地点，并推荐合适的运营商及套餐种类，告知学生准备资料。根据指定时间和地点，与学生见面后，检查学生资料是否齐全，带领学生去指定营业厅，协助学生办理手机卡并开通，告知学生如何使用。完成后送学生回指定安全地点，并向公司反馈结果，将学生手机号进行备注存储，以便公司存档，更好的为学生进行后期相关服务。

服务类型	服务项目	服务介绍/流程——基础	服务介绍/流程——定制
	银行开户	服务介绍：根据学生情况和需求，推荐银行卡，方便学生的生活所需。 服务流程：服务专员根据订单，与学生线上联系，将合适的银行及银行卡种类等相关介绍材料线上提供给学生，并告知学生如何使用，解答相关疑问。	服务介绍：根据学生情况和需求，推荐银行卡；学生到达加州后，专人一对一带领学生去银行办理。 服务流程：美国服务专员根据订单，与学生取得联系，约定办理时间及接送地点，并推荐合适的银行，告知学生准备资料。根据指定时间和地点，与学生见面后，检查学生资料是否齐全，带领学生去指定银行，协助学生办理银行卡，告知学生如何使用。完成后送学生回指定安全地点，并向公司反馈结果。
	购买生活和学习用品	/	服务介绍：专人一对一带领学生购买生活和学习用品，协助学生了解居住地点周边地区的购物信息，指导学生在美国的生活方式。 服务流程：美国服务专员根据订单，与学生取得联系，约定时间及接送地点，陪同学生购买所需用品，告诉学生生活购物中需注意哪些问题，完成购物后送学生回指定安全地点，并向公司反馈结果。
	生活常识咨询课	/	服务介绍：专人一对一向学生介绍美国加州当地的生活习俗、文化、社会制度、法律以及其他必须要了解的生活常识，让学生更好的融入当地生活，避免因文化、习俗差异等引起不必要的麻烦，导致严重后果。 服务流程：美国服务顾问根据订单，联系学生约定授课时间和地点，根据课程内容向学生讲解美国当地文化、社会制度、法律、生活习俗等，并解答学生的疑问。完成指导后向公司备案结果。
	个人安全指导课	/	服务介绍：专人一对一向学生进行安全知识指导，例如出行交通需要注意的问题、与不同人群沟通时需要注意的地方、自我保护意识的提高等。 服务流程：美国服务顾问根据订单，联系学生约定授课时间和地点，根据课程内容向学生讲述美国安全问题，并解答学生的疑问。完成指导后向公司备案结果。
	寄宿家庭推荐/陪同安排	服务介绍：根据学生的需求及入学的地区，寻找优质寄宿家庭。学生到达加州后，将寄宿家庭详情提供给学生，帮助学生选定寄宿家庭，舒心入住。 服务流程：美国服务专员根据订单信息，预先为学生选定2—3家寄宿家庭，与学生线上介绍寄宿家庭情况，将相关材料提供给学生参考，指导学生签订合同。	服务介绍：根据学生的需求及入学的地区，寻找优质寄宿家庭。学生到达加州后，将学生寄宿家庭详情提供给学生，并专人一对一带领学生探访。最终选定寄宿家庭后，帮助学生舒心入住。 服务流程：美国服务专员根据订单信息，预先为学生选定2—3家寄宿家庭，线上向学生介绍寄宿家庭的情况，并将相关材料提供给学生参考。学生选定寄宿家庭后，服务专员陪同学生到寄宿家庭进行考察，确定选择后协助学生签订合同，并安排学生入住。完成后向公司反馈结果。
	校外住宿推荐/陪同安排	服务介绍：根据学生的需求及入学的地区，替学生筛选出安全舒适、性价比高的房源。学生到达加州后，将推荐房源的详情提供给学生选择，并指导学生签订合同。 服务流程：美国服务专员根据订单信息，预先为学生选定2—3处校外住宿公寓/房间，与学生线上介绍住宿条件，将相关材料提供给学生参考，指导学生签订合同。	服务介绍：根据学生的需求及入学的地区，替学生筛选出安全舒适、性价比高的房源，并对周边环境进行实地考察。学生到达加州后，将推荐房源的详情提供给学生选择，专人一对一带领学生看房、了解周边环境，并签订合同。 服务流程：美国服务专员根据订单信息，预先为学生选定2—3处校外公寓或房间，线上向学生介绍住宿条件，并将相关材料提供给学生参考。学生选定房源后，服务专员陪同学生对房源进行实地考察，确定选择后协助学生签订合同，并安排学生入住。完成后向公司反馈结果。

服务类型	服务项目	服务介绍/流程——基础	服务介绍/流程——定制
生活服务	房屋清洁	/	服务介绍：学生提前预约，根据学生预约时间及需求，派专人对学生的住所进行全面清洁打扫，为学生创造良好的生活环境。 服务流程：学生联系美国服务专员，预约房屋清洁的时间，并告知具体需求。服务专员根据学生预约时间及需求，派专人对学生的住所进行全面清洁打扫，完成打扫后拍照向公司反馈。
	搬家安排/陪同搬家	服务介绍：学生提前预约，根据学生预约时间及需求，公司替学生安排好专业的搬家公司，帮助学生去新的住所。 服务流程：学生提前预约，根据学生预约的时间及需求，服务专员安排当地的搬家公司后，将相关信息提供给学生。	服务介绍：学生提前预约，根据学生预约时间及需求，美国服务专员安排好专业的搬家公司后，在搬家当天提前到达学生住所，安排打包装车以及运输的整个过程，学生省心省力，轻轻松松的去到新的住所。 服务流程：学生提前预约，根据学生预约的时间及需求，美国服务专员安排当地的搬家公司。服务专员搬家当天提前两小时到达学生住处，帮助学生安排、监督搬家公司的搬家过程。完成搬家后服务专员向公司反馈结果。
	驾校教练推荐/安排	服务介绍：根据学生需求，向学生推荐一对一授课的华人教练，帮助学生在最短的时间内考出驾照。 服务流程：学生向美国服务专员提出考驾照的需求，服务专员筛选出离学生最近、授课最方便的驾校教练联系方式提供给学生选择	服务介绍：根据学生需求，为学生安排一对一授课的华人教练，并提供驾照考试时所涉及题目做练习，帮助学生在最短的时间内考出驾照，服务跟进至学生考出驾照为止。 服务流程： 1.学生向服务专员提出考驾照的需求，服务专员安排培训时间及驾校教练，根据预约的时间准时抵达学生住处，送学生去考试地点参加培训，华人教练进行教学指导。 2.根据学生的需求，服务专员与学生预约时间地点，为学生送去驾考笔试复习材料，并跟进学生学习情况。根据学生学习情况，帮助学生预约考试时间，确定考试时间后，于当日准时抵达约定地点，送学生去参加考试；等待学生考试完毕后护送学生返回指定安全地点。完成后向公司反馈结果。
	购车咨询/陪同购车	服务介绍：根据学生的预算以及需求，提供优质新车以及二手车资源（包括车况、车行地址、参考价等信息），指导学生签订购车合同，协助完成购车流程。 服务流程：学生向美国服务专员提出购车需求，服务专员根据学生需求预选车辆提供学生选择，学生选定车辆后，电话指导学生签订购车协议并提车。	服务介绍：根据学生的预算以及需求，提供优质新车以及二手车资源，专人一对一带领学生协助学生签订购车合同，为学生把控每项环节，协助完成购车流程。 服务流程：学生向美国服务专员提出购车需求，服务专员根据学生需求预选车辆提供学生选择，学生选定车辆后，服务专员与学生预约购买时间。根据预约时间，准时抵达约定地点，接学生去车行，协助学生验车，保证车子质量没有问题后，协助学生签订购车协议并提车。完成后向公司反馈结果。
	汽车保险推荐&安排	服务介绍：专人一对一协助学生定制汽车保险，办理汽车保险，免去学生复杂的选择和理解保险内容的过程。 服务流程：美国服务专员根据学生的需求，预选合适的汽车保险套餐，线上推荐给到学生，学生选定后，服务专员为学生购买汽车保险，安排保险合同寄送。	/

服务类型	服务项目	服务介绍/流程——基础	服务介绍/流程——定制
	汽车维修租赁咨询/维修租赁陪同	服务介绍： 1.维修：学生可随时电话联系服务专员，告知车辆故障情况，顾问主推华人经营的汽车维修店，沟通无障碍，让学生可以清楚的了解到自己的车子问题出在哪里。 2.租车：学生可随时电话联系服务专员，根据学生需求，给予学生租车建议，让学生安心。 服务流程： 1.维修：学生车子出现故障，联系服务专员，服务专员了解具体情况后，指导学生到专业的汽车维修店修理。 2.租车：学生有相应需求，电话联络服务专员，服务专员根据学生需求，给到学生合理的租车建议，并指导其租车过程中需要注意的问题。	服务介绍： 1.维修：学生可随时电话联系服务专员，告知车辆故障情况，顾问主推华人经营的汽车维修店，沟通无障碍，让学生可以清楚的了解到自己的车子问题出在哪里；并专人一对一陪同学生，协助其处理汽车维修的相关事宜。 2.租车：学生可随时电话联系服务专员，根据学生需求，给予学生租车建议，并专人一对一协助学生完成整个租车流程，提供贴心服务。 服务流程： 1.维修：学生车子出现故障，联系服务专员，服务专员了解具体情况后，向主管汇报，主管协调就近人员第一时间赶到学生身边，协同处理。完成后向公司反馈结果。 2.租车：学生有相应需求，电话联络服务专员，服务专员根据学生需求，提供合理的租车建议，约定办理租车的的时间和地点；服务专员于当日准时接学生，并陪同协助学生完成租车手续。
	旅游策划	服务介绍：根据家长和学生的具体时间及需求，制定推荐合适的旅游线路，让家长看孩子的同时也能领略到加州或者美国的风光 同时可以替学生和家長预定相关旅行团、机票、车票、门票等（费用自理）。 服务流程：学生/家長向美国或上海的服务专员提出需求，服务专员收集信息，包括预定的旅游时间段，预想参观的地区景点等；根据所收集到的信息制定详细的旅游计划，包括游玩景点、住宿推荐、路线安排等（如需由公司代订旅游计划中的旅游团、住宿、交通等，仅代收所产生的实际费用）。	/

美国：159 E Oak Ave #208 Arcadia CA 91006
上海：上海市长宁区中山西路933号虹桥银城大厦2007
官网：<http://www.califoru.com/>