

# 中华人民共和国国家标准

GB/T 33667—2017

---

## 高校毕业生就业指导服务规范

Specification of career guidance service for university and college graduates

2017-05-12 发布

2017-12-01 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





## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位：诚通人力资源有限公司、中国北方人才市场、陕西省人才交流服务中心。

本标准主要起草人：肖茵、王鲁生、赵玉、戴雅俐、张卫杰、王守成、杜直前、周荣、陈永利、解廷民、冯维维。



# 高校毕业生就业指导服务规范

## 1 范围

本标准规定了全国普通高等学校(简称高校)毕业生就业指导服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务流程、服务监督评价与改进等内容。

本标准适用于人力资源服务机构(简称服务机构)开展的高校毕业生就业指导服务。

## 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 30663 人才测评服务业务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**高校毕业生 university and college graduates**

按照国家普通高等学校招生计划和研究生计划招收的具有学籍、取得毕业资格的应届和未超过择业期年限的本、专科生和硕士、博士研究生。

### 3.2

**高校毕业生就业指导服务 career guidance for university and college graduates**

人力资源服务机构为帮助高校毕业生形成正确的就业创业观念,提升就业创业能力,促进就业创业而开展的咨询、辅导和培训活动。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 开展高校毕业生就业指导服务的服务机构应有规范高校毕业生就业指导服务的规章制度。

4.1.2 开展高校毕业生就业指导服务的服务机构应采用窗口服务、专员服务、上门服务、电话服务和网络服务方式。

4.1.3 开展高校毕业生就业指导服务的服务机构应通过宣传册、示意图等多种方式介绍服务事项、服务内容和流程,提供引导服务。

4.1.4 开展高校毕业生就业指导服务的服务机构应配备高校毕业生就业指导服务专职、专业人员。

4.1.5 开展高校毕业生就业指导服务的服务机构应对从业人员进行培训,培训内容应包括且不限于以下内容:

- a) 法律法规和政策;
- b) 职业规划知识;
- c) 就业创业心理咨询。

4.1.6 根据高校毕业生需求,有条件的服务机构宜采用移动终端提供个性化、精准化服务。

## 4.2 从业人员

4.2.1 从业人员应符合以下条件:

- a) 熟悉人力资源和社会保障、高校毕业生就业创业相关法律、法规和政策;
- b) 具备人力资源管理和心理学等相关专业知识;
- c) 具有一年以上人力资源工作经历。

4.2.2 服务机构宜聘请人力资源管理领域的专家学者、高校就业创业导师、资深企业管理人员、就业创业成功校友等参与高校毕业生就业创业指导服务。

## 4.3 场地及设施

4.3.1 开展高校毕业生就业指导服务的服务机构的场所和软、硬件设备应符合以下要求:

- a) 设立人工咨询台,开通咨询热线;
- b) 设有咨询室、团体辅导室、培训教室,培训教室配备相应的教学设备;
- c) 设置等候休息区;
- d) 建立高校毕业生就业指导服务信息系统或数据库。

4.3.2 有条件的服务机构宜配备人才测评工具。

## 5 服务内容

高校毕业生就业指导服务应包括且不限于以下内容:

- a) 就业创业政策咨询,包括提供经济、社会文化、就业创业、人力资源和社会保障各方面法律、法规和政策咨询等内容;
- b) 职业倾向分析,包括提供人格特征、求职动机、职业偏好、胜任素质测量等内容;
- c) 职业生涯规划,包括提供自我认知、环境分析、职业定位、目标设计、发展路径指导等内容;
- d) 自主创业辅导,包括提供项目论证、创业计划制定、开业指导、跟踪服务等内容;
- e) 就业创业技能辅导,包括提供信息甄选、简历制作、面试技巧、职场模拟等就业技能训练和企业  
管理、市场营销、商务洽谈等创业技能辅导等内容。

## 6 服务要求

### 6.1 就业创业政策咨询

就业创业政策咨询服务应符合以下要求:

- a) 开展政策咨询时,应指定熟悉经济、社会、文化、高校毕业生就业创业、人力资源和社会保障方面法律、法规、政策的人员;
- b) 开展政策咨询时,应通过印制政策解读手册、开设网络专题或张贴海报等便于高校毕业生获得咨询内容的手段提供服务;
- c) 采取政策宣讲方式时,应提前2个工作日将宣讲材料提交服务对象。

注:服务对象是指高校毕业生及高校。

### 6.2 职业倾向分析

职业倾向分析服务应符合以下要求:

- a) 应根据高校毕业生需求和实际条件配备测评工具时,测评工具应符合 GB/T 30663 的要求;

- b) 服务机构应对服务对象的基本情况、测评数据等信息保密,并按服务协议要求向服务对象反馈测评结果;
- c) 测评结果应在服务协议约定的时间内反馈至服务对象。

### 6.3 职业生涯规划

职业生涯规划服务应符合以下要求:

- a) 服务机构应根据高校毕业生自身特点,结合就业形势为高校毕业生提供指导意见;
- b) 服务机构应以书面形式向服务对象提交指导意见。

### 6.4 自主创业辅导

自主创业辅导服务应符合以下要求:

- a) 服务机构应结合高校毕业生自身条件、社会需求、创业意愿、行业动态、区域特点等情况开展自主创业辅导工作;
- b) 服务机构应对高校毕业生创业计划严格保密;
- c) 服务内容仅限于辅导高校毕业生自主创业,应避免未经高校毕业生同意而利用其创业成果的行为发生。

### 6.5 就业创业技能辅导

就业创业技能辅导服务应符合以下要求:

- a) 服务机构应制定指导大纲和教材,并按按照大纲和教材规定开展指导;
- b) 提供社会实践服务时,服务机构应向服务对象推荐具有合法资质、内部管理规范、安全措施健全的单位;
- c) 服务机构应有完善规范的培训管理制度、安全应急预案;
- d) 服务机构应对培训内容严格把关,根据培训需求实施培训服务;
- e) 服务机构应审核培训讲师资质,建立培训讲师管理制度。

## 7 服务流程

### 7.1 信息发布

服务机构利用互联网平台、移动终端、平面媒体、宣传册、宣讲等多种渠道,发布高校毕业生就业指导服务相关信息。

### 7.2 接洽沟通

与服务对象接洽,应根据服务对象意向,分析服务对象需求,提出有针对性的服务方案。

### 7.3 签订服务项目协议

7.3.1 服务机构应查阅服务对象交来的全部材料,确认服务对象相关信息。

7.3.2 服务机构应与服务对象签订服务项目协议,包括且不限于以下条款:

- a) 协议双方名称、双方地址、联系人、联系方式;
- b) 服务内容;
- c) 服务期限、地点和方式。

## 7.4 服务实施

7.4.1 服务机构应根据服务项目协议制定实施方案,确定项目负责人。

7.4.2 项目负责人应组织项目团队,按方案计划实施。

7.4.3 项目负责人应指定专人跟踪项目进程,及时解决项目实施中存在的问题。

## 7.5 资料归档

服务机构应在服务项目完成后及时将相关资料整理归档。

## 8 服务监督、评价与改进

8.1 服务机构应主动公开服务内容、服务依据、服务程序、服务时限、服务规范、投诉渠道等信息。

8.2 服务机构应采取问卷调查、电话回访、座谈等形式,就服务内容、服务态度、服务效率、服务方式等方面开展服务对象满意度测评,及时评价服务质量。

8.3 服务机构应提供热线电话、网络意见箱、移动应用平台、微信公众号等多种形式的投诉渠道,及时受理服务对象投诉。

8.4 服务机构应明确专门部门负责调查、处理和回复服务对象的投诉。

8.5 服务机构应在5个工作日内把投诉处理情况告知投诉人。

8.6 对于有效投诉,服务机构应制定和实施整改措施。



参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国就业促进法 中华人民共和国主席令第七十号 2007年8月30日公布
- [2] 普通高等学校毕业生就业工作暂行规定 教学[1997]6号 国家教育委员会1997年3月24日发布
- [3] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
- [4] 国务院关于进一步做好普通高等学校毕业生就业工作的通知 国发[2011]16号 2011年5月31日发布
- [5] 国务院办公厅关于做好2013年全国普通高等学校毕业生就业工作的通知 国办发〔2013〕35号 2013年5月16日发布
- [6] 国务院办公厅关于做好2014年全国普通高等学校毕业生就业创业工作的通知 国办发〔2014〕22号 2014年5月9日发布
- [7] 国务院关于进一步做好新形势下就业创业工作的意见 国发[2015]23号 2015年4月27日发布
- [8] 国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见 国办发[2015]36号 2015年5月13日发布
-





中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
高校毕业生就业指导服务规范  
GB/T 33667—2017

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238  
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

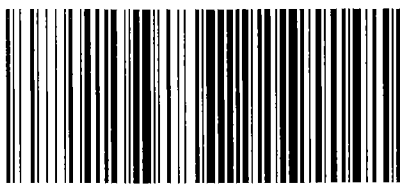
\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字  
2017年5月第一版 2017年5月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-56051 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 33667-2017