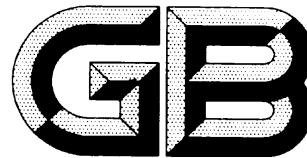


ICS 点击此处添加 ICS 号  
点击此处添加中国标准文献分类号



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 职业生涯规划服务规范

Specification for career planning service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

2014年12月15日版本

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 基本要求 .....	2
4 服务内容 .....	3
5 服务流程 .....	4
6 服务评价与改进 .....	5
参考文献 .....	6

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2009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/TC292）归口。

本标准起草单位：北京首经技术培训中心、国务院发展研究中心公共管理与人力资源研究所、中国职业技术教育学会、航天人才开发交流中心。

本标准主要起草人：王瑛、孙超、李兰、张元、刘彦君、卢杨、梁宗芳、杨德民、樊召锋、李华、王智、曲璐明。

# 职业生涯规划服务规范

## 1 范围

本标准规定了职业生涯规划的服务技术、服务要求、服务内容、服务流程以及服务评价与改进。  
本标准适用于人力资源服务机构（简称服务机构）开展的职业生涯规划服务业务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**职业生涯** *occupation career*

个人一生中的工作经历，特别是职业、职位的变动及工作理想实现的整个过程。

### 2.2

**职业能力** *career competency*

个人从事某项职业的知识、技能、经验的综合。

### 2.32.32.3

### 3 基本要求

#### 3.1 服务机构

指取得独立法人资质，并依法注册从事职业生涯服务的相关机构。

#### 3.2 从业人员

##### 3.2.1 从业人员分类

从业人员分为专业人员和辅助人员：

- a) 专业人员一般包括：职业规划咨询师、职业规划讲师、职业教练、职业规划课程研发人员等；
- b) 辅助人员一般包括：职业测评人员、服务运营人员、教学辅助人员等。

##### 3.2.2 专业人员基本条件

提供专业咨询服务的专业人员，应具备以下能力：

- a) 本科及以上学历；
- b) 熟悉相关国家法律规范并遵守职业道德操守；
- c) 熟练掌握职业生涯规划相关理论和应用技术；
- d) 具备评估、分析客户的能力及设计、开展职业生涯规划服务的能力；
- e) 具备人力资源市场分析与就业政策分析的能力。

##### 3.2.3 辅助人员基本条件

从事辅助的人员，应具备以下能力：

- a) 大专及以上学历；
- b) 熟悉相关国家法律规范并遵守职业道德操守；
- c) 熟悉职业生涯规划基本理论知识；
- d) 良好的沟通表达能力；
- e) 协助开展职业生涯规划服务的能力。

##### 3.2.4 专业培训

职业生涯规划服务机构应定期组织从业人员接受专业培训，内容应包括：

- a) 知识培训，内容宜涵盖社会文化知识、个人成长发展知识及组织管理知识等；
- b) 实际操作能力培训，内容宜涵盖职业素养、服务管理能力和专业技能应用等。

#### 3.3 服务场地

应具备独立的职业生涯规划洽谈室，环境安静、整洁、宽敞、明亮，隔音、通风良好，温度适宜并达到安全性的要求。

#### 3.4 设备设施

应具备进行职业生涯规划服务过程中所必需的办公设施及网络通讯环境和设备。

#### 3.5 数据库

##### 3.5.1 数据库的建立

应建立职业生涯规划服务信息数据库，内容宜包括但不限于：

- a) 职业生涯规划服务方的基本信息；
- b) 职业生涯规划被服务方的基本信息；
- c) 职业生涯规划服务方案；
- d) 职业生涯规划服务反馈与评价。

### 3.5.2 数据库的文件归档

应将数据文件进行分类归档储存，内容应包括：

- a) 文书文件应进行归档保存，分类编号，整理立卷；
- b) 电子文件归档数据应保存在安全的存储设备上。

### 3.5.3 数据库的更新备份

数据库应定期进行更新和备份，对数据严格管理，不得泄露、遗失。

## 4 服务内容

### 4.1 信息收集服务

#### 4.1.1 个人客户信息收集

对个人客户信息进行收集，内容包括但不限于：

- a) 基本信息；
- b) 兴趣爱好；
- c) 价值判断；
- d) 服务目标。

#### 4.1.2 企业客户信息收集

对企业客户信息进行收集，内容包括但不限于：

- a) 企业基本信息；
- b) 企业人才发展战略；
- c) 企业文化。

### 4.2 环境分析服务

#### 4.2.1 个人客户服务环境分析

根据客户需求进行环境分析，宜包括：

- a) 客户家庭环境；
- b) 客户工作环境；
- c) 劳动就业市场环境；
- d) 就业政策趋势等。

#### 4.2.2 企业客户服务环境分析

根据需要进行企业内部和外部环境分析，宜包括：

- a) 企业内部环境分析，如企业性质、规模、战略、内部员工信息分析等；

- b) 企业外部环境分析，如行业发展分析、劳动市场环境分析及国家就业政策分析等。

### 4.3 职业测评服务

以特定的理论为基础，通过设计问卷、抽样、统计分析、建立常模等方法了解与个人职业相关的兴趣、能力等方面的内容。测评服务内容宜包括：

- a) 职业兴趣测评；
- b) 事业驱动力测评；
- c) 职业能力倾向测评；
- d) 职业适应性测评；
- e) 人格测验。

### 4.4 职业咨询服务

运用心理学、职业心理学、社会学等多学科知识，提供求职、就业、创业指导、人才素质测评、职业生涯规划、职业心理咨询等相关业务的专业咨询服务。

### 4.5 职业培训服务

针对准备就业和已经就业的人员，以开发其职业技能为目的而进行的技术业务知识和实际操作能力的教育和训练。

针对特殊人员，应进行管理者层级的培训。

### 4.6 职业生涯报告撰写服务

#### 4.6.1 个人客户职业生涯规划报告

个人客户职业生涯规划服务测评报告宜包括：

- a) 基本信息，包括客户年龄、教育背景、职业经历等内容；
- b) 职业测评结果，包括客户的职业兴趣、职业能力、职业适应性等内容；
- c) 职业生涯发展建议，包括客户职业定位、职业能力提升计划、职业发展路径、职业培训建议等。

#### 4.6.2 企业客户职业生涯规划报告

企业客户职业生涯规划服务报告内容宜包括：

- a) 企业基本信息，包括企业性质、规模、岗位信息等；
- b) 企业环境分析，包括企业内部环境分析和企业外部环境分析；
- c) 员工职业测评报告；
- d) 企业职业变动规划，包括员工职业发展路径等；
- e) 企业职业规划建议，包括员工培训计划建议等。

## 5 服务流程

### 5.1 需求调查

通过信息收集、环境分析，了解客户基本信息及职业生涯规划服务的需求预期。

### 5.2 签订服务协议

与客户签订职业生涯规划服务协议，明确双方权利义务，告知客户开展职业生涯规划服务的目标、任务、预期结果等相关事宜并注意规划过程中的个人隐私与单位相关信息保密。

### 5.3 制定服务方案

根据客户需求制定职业生涯规划服务方案。

### 5.4 服务方案实施

依照制定方案，实施职业测评，开展职业生涯规划服务。具体内容详见第4部分。

### 5.5 撰写报告

结合服务实施效果，撰写客户职业生涯规划报告，协助个人或企业进行职业规划。

### 5.6 服务结束

5.6.1 根据协议妥善处理服务结束时期的相关事项，解除双方权利义务关系；

5.6.2 妥善处理反馈信息，更新服务信息数据库。

## 6 服务评价与改进

### 6.1 服务反馈

职业生涯规划服务结束后，服务机构应主动以书面或电子通讯等方式获得客户的反馈信息，并依据反馈信息进行相应改进。

### 6.2 意见投诉

服务机构应建立完备的客户投诉流程，认真了解客户的意见，并妥善处理客户投诉。



### 参 考 文 献

- [1] 葛玉辉主编，《职业生涯规划管理实务》，北京：清华大学出版社，2011.1
  - [2] 杨河清主编，《职业生涯规划》，北京：中国劳动社会保障出版社，2006.2
  - [3] [美]里尔登著，《职业生涯规划（第3版）》，北京：中国人民大学出版社，2010.4
  - [4] 曹鸣岐，《职业生涯规划（第2版）》，北京：高等教育出版社，2012.6
-