

Q/JXY

锦州市仙屿商务有限责任公司企业标准

Q/JXY 002—2025

高考志愿填报咨询服务

2025-08-28发布

2025-09-1实施

锦州市仙屿商务有限责任公司 发布

目 次

目 次	I
前 言	II
引 言	III
高考志愿填报咨询服务	1
1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
3.1. 兴趣探索	1
3.2. 定位推算	1
3.3. 对比策划	1
3.4. 海捞筛选	1
3.5. 量身定制	1
3.6. 辩证排序	2
4. 服务人员资质要求	2
4.1. 基本条件	2
4.2. 专业知识与技能	2
5. 流程规范	3
6. 服务内容与要求	3
6.1. 服务对象	3
6.2. 服务周期	3
6.3. 服务范围	3
6.4. 报名押金与服务费	3
6.5. 退款说明	3
6.6. 责权划分	4
7. 信息管理	4
7.1. 信息采集	4
7.2. 隐私保护与数据安全措施	4
8. 服务质量保障与争议处理	4
9. 附录	5
高考志愿规划师相关资格证书的说明	5

前　　言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由锦州市仙屿商务有限责任公司提出。

本文件由锦州市仙屿商务有限责任公司归口。

本文件起草单位：锦州市仙屿商务有限责任公司。

本文件主要起草人：马余春。

引　　言

为规范高考志愿填报咨询服务流程，提升高考志愿选择的科学性与精准性，结合高考志愿填报中“分数参考、动态研判、个性适配”的核心需求，特制定本文件。

本文件聚焦高考志愿填报全流程中的关键环节，采用人工技术（非AI生成），通过明确“海捞筛选”“定位推算”“对比策划”“量身定制”“辩证排序”等核心术语及操作逻辑，系统梳理从信息筛选、数据推算、专业研判到高考志愿排序、风险规避的具体方法，旨在为考生（以下本文件中又称客户）提供一套可操作、重实效的高考志愿填报指引，助力考生平衡分数优势、个人兴趣与未来发展，科学匹配院校及专业，降低退档风险与就业隐患，最终实现合理、适配的高考志愿（以下本文件中简称志愿）选择。

高考志愿填报咨询服务©本文件自发布日起版权所有、仿冒必究，未经本企业书面授权不允许任何机构企业采纳。

高考志愿填报咨询服务

1. 范围

本文件规定了高考志愿填报咨询服务的服务对象、服务周期和服务范围、人员资质、流程规范、信息质量与来源、隐私保护与数据安全措施、服务质量保障与争议处理、报名押金与服务费、退款说明、权责划分等。

本文件适用于本企业信息咨询服务（高考志愿填报咨询）。

2. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 兴趣探索

兴趣探索：指通过与考生及家长当面交流、沟通，结合其性别优势、学科偏好、日常行为表现、生活体验等信息，引导其梳理潜在兴趣方向、职业倾向及个人偏好的过程，旨在为志愿填报提供个性化参考依据。

3.2. 定位推算

定位推算：指在志愿填报分析中，以当年“一分一段表”中的个人名次排位为基础，结合历年同分段名次对应的分数及同分人数等数据，通过对比、计算，最终推导出适合自身筛选学校和专业的分数范围的过程。

3.3. 对比策划

对比策划：指在志愿填报分析中，通过梳理近3-5年目标专业的动态（如停办、新开情况，有大小年因素以及征集志愿的专业征集状况等），结合相关信息进行对比分析，进而预测该专业未来3-4年的就业需求与创业应用前景，为志愿选择提供策划参考的过程。

3.4. 海捞筛选

海捞筛选：指在志愿填报筛选阶段，通过计算分析历年分数等数据，从大量学校和专业信息中逐步筛选、提炼出符合自身条件的有效信息，并记录整理的过程。

3.5. 量身定制

量身定制：指在志愿填报中，结合招生简章及实际情况，全面核查目标学校及专业的具体要求（如学费标准、性别限制、视力等身体条件限制等），同时关注部分未在简章中明确标注但实际就业中存在的隐性限制（如色弱、色盲、近视可能影响上岗的专业），通过针对性匹配考生自身条件（包括分数、身体状况等），避免因信息疏漏导致退档或未来就业受限，从而为考生量身打造适配的志愿方案的过程。

3.6. 辩证排序

辩证排序：指在志愿填报中，综合考生的分数、兴趣偏好及目标城市等核心因素，运用辩证分析的思路（如平衡分数匹配度与个人意愿、兼顾冲刺可能性与稳妥性等），合理构建“冲、稳、保”的梯度结构，对备选学校及专业进行辩证排序，并标注相关学校及专业对应代码的过程。

4. 服务人员资质要求

4.1. 基本条件

遵守国家法律法规及行业规范，无不良执业记录；具备良好的职业道德，诚实守信，保守考生及家长个人信息和隐私；具备较强的沟通表达能力、耐心及责任心，能清晰解答咨询问题并提供专业建议。

4.2. 专业知识与技能

政策掌握

熟悉全国及服务区域内高考政策，包括志愿设置规则、投档录取流程、加分政策、特殊类型招生（如强基计划、专项计划等）要求；实时更新并掌握当年高校招生计划、录取规则及调整动态。

高校与专业认知

了解各层次高校（如双一流、省重点、应用型院校）的办学特色，优势专业、就业与深造情况。掌握主要专业的课程体系、行业发展趋势、就业方向及适配的考生特质（如兴趣、能力、倾向等）。

数据应用能力

能熟练分析历年录取分数线、位次排名、投档比例等数据，具备基于考生成绩、位次进行志愿匹配的实操能力。

4.3. 资质证明

学历与专业背景

具备本科及以上学历，教育类、管理类、社会学类等相关专业优先；或具备高中学历且有3年以上高考志愿填报指导相关从业经验。

职业认证

需持有本企业或正规机构颁发的“高考志愿规划师”或“生涯规划师”等相关职业技能培训证书（可列举有本企业认可的证书颁发机构）。

每年参加不少于60学时的高考政策、志愿填报技能等专业培训，并取得培训合格年检证明。

4.4. 考核与管理

入职前需通过企业组织的专业知识笔试、案例实操考核及职业素养评估，合格后取得合格证明方可上岗。

定期接受内部考核，每年度1次，考核内容包括政策更新掌握度、高校招生章程、录取规则、客户满意度调查、案例处理规范性等，考核不合格者需暂停服务并参加复训，复训合格后方可重新上岗。

5. 流程规范

兴趣探索→定位推算→对比策划→海捞筛选→量身定制→辨证排序→【系统填报→提交→最终确认】→打印表单→录取查询→补报征集（指发生掉档情况下）。

一次完成全部批次，如提前批，本科批，专科批等。其中系统填报、提交、最终确认的操作由考生自己执行，不得委托服务人员代填，否则，出现一切后果由考生承担。

6. 服务内容与要求

6.1. 服务对象

取得当年本届高考准考证的考生（包括陪同考生的家长及亲友）。

6.2. 服务周期

自本届高考时间结束日起至高校统一招生各批次录取结果完全结束日止。

6.3. 服务范围

接受考生及家长的关于高考志愿填报方面内容咨询，在等待考分公布期间指导考生预先筛选专业和学校，预先划出心愿的大致范围；考分公布后，安排报到，进行正式填报服务流程，可以一对一服务，也可以集群指导，并提供系统录入演示，但不包括系统填报和最终确认的代理；对各批次的录取进度进行跟踪并通知考生，负责征集志愿的协助，免费提供考入高校后的相关咨询。

6.4. 报名押金与服务费

因为正式填报系统开放的时间短，考生多，预约报名者应诚信守约，有必要缴纳报名押金，押金额度500元，可以适当收取咨询服务费，按照考生所在地区、所填的批次多少、分差评估情况、提前预约年限的长短等进行划价，对于老客户会员推荐的考生可以享受优先填报服务并资费给予优惠。

6.5. 退款说明

考生在本届考分公布1-3天前申请解除报名可退回全部押金。当考分公布后，已经安排报到日期，准时报到，正常完成填报指导流程，可退全部押金，若未按时报到押金不退。

在考生填报服务过程中，未进入辨证排序阶段，发生不可抗力特殊情况，客观无法维持填报进行，或服务人员在填报服务过程中出现特殊情况无法维持工作，又因服务人员失误（明显违背招生简章），导致录取落榜，押金及咨询服务费可以全额退回。

在考生咨询过程中因考生与家长发生矛盾等情况离开或不再进行，造成咨询时间损耗，押金不退、咨询服务费可退一半。

对于咨询服务圆满完成无发生错误，不管录取结果及考生想法变化如何，咨询服务费则不退。

6.6. 责权划分

服务人员要认真听取考生及家长的意见，进行合理规划，妥善完成全部填报流程；不准对客户有担保、保证录取等承诺；不准泄露客户隐私信息和填报结果；服务人员有权对自己认为合理规划的方案坚持不修改、不接受家长的无理意见，若家长强烈要求修改，服务人员对造成掉档、滑档、退档等无责任。

考生及家长认真核查服务人员规划的结果，对内容可以提出修改；考生对最终确认的行为自己负责；考生及家长对填报结果要在填报系统关闭前严格保密，泄露后造成的后果自己负责。

若出现符合不退押金和咨询服务费的情形，考生及家长承担一切责任。

7. 信息管理

7.1. 信息采集

预先登记考生的身份证件、准考证信息，保留复印件，记录高考分科成绩、志愿意向、手机号、与考生签订委托协议或出具告知书（纸质或电子版），并有考生及家长明确授权同意签字。

7.2. 隐私保护与数据安全措施

采集考生的隐私信息单独保存档案袋中，放置于企业档案室，由专人负责。线上聊天工具中的隐私信息，记录保留到档案后立即删除。

本文件阐述的是采用人工技术进行的高考志愿填报规范，不适用软件系统、AI系统生成填报和注册客户会员，所以没有对于电子数据的存储安全措施说明。

服务人员不得将客户信息用于营销、转让给第三方（经客户单独授权除外），服务结束后为便于售后答疑核对，其档案可保留5年，到期后企业主动销毁。

8. 服务质量保障与争议处理

制定服务质量评价指标、评价方法、评价周期，建立内部监督机制和外部投诉处理流程。

对从事志愿填报咨询服务的人员要求确保具有相关的职业资格证书；对客户明确服务全流程，做到规范化，如前期沟通、说明方案风险点（分数线大波动的可能性）、讲解方案逻辑、根据客户答疑沟通、调整方案至客户认可、最终形成确认方案，后续跟进录取状态、及时告知客户结果、若出现滑档或退档情况提供征集补报支持。

建立招生数据更新机制，确保使用的本省教育考试院发布的招生计划、历年录取分数线、院校专业代码等信息为最新版本，避免因查询数据错误导致志愿填报失误。

实行内部监督、客户监督、投诉整改，建立服务年志制度，要求服务人员记录每个客户的服务日期、时间、内容、客户反馈，随时接受抽查服务漏洞。

企业随时向客户推送服务质量评价问卷，从专业性、沟通效率、方案满意度、后续跟踪的4个维度收集评价，评分低于80分（满分100分）的服务人员需要跟进整改。

制定《整改通知书》，明确整改责任人与完成时限，整改后需复核确认，确保问题闭环，每年一次进行优化服务流程、加强人员培训，持续提升服务质量。

客户与服务人员出现争议，可以双方协商合情合理解决，上报给企业主管负责人：

如客户未按预定时间准时报到，客户未联络提前通知，客户可说明理由，在时间能允许抽空的情况下，可以安排加班处理；因客户之间发生矛盾造成延误填报流程，对不退押金的处理要求预先让客户确认签字，有加班可能的情况下可以改日加班解决。

9. 附录

高考志愿规划师相关资格证书的说明

本企业颁发的证书名称应为：高考志愿规划师培训证书

其他机构颁发的相关资格证书，必须是本企业列举认可的证书颁发机构。

该证书为企业内部使用，因为高考志愿规划师职业暂时未被列入《国家职业资格目录》，所以不具备国家职业资格效力。下面介绍的是本企业培训证中的内容：

证书编号的编制规则为[PR-颁发年份-序号，如 PR-2025-001]，PR 代表培训证书。

持证人个人信息页为[姓名]、[性别]、[身份证号码]、贴有近期免冠彩色蓝底照片（盖有专用章），横版设计，放置于左侧页，右侧页为发证页应标明有如下内容：

“经本企业依据《高考志愿填报咨询服务 Q/JXY 002-2025 企业标准》，对持证人的专业知识、实操能力及职业素养进行综合考核，确认其已具备高考志愿规划师岗位所需的核心能力，符合技术要求，特授予高考志愿规划师资格。

考核通过范围：

- ①熟练掌握国家及部分省份高考招生政策、录取规则（含平行志愿投档逻辑、同分排序规则等）；
- ②具备高校专业体系解读、录取数据（近 3-5 年投档线、位次）分析与志愿方案制定能力；
- ③掌握考生兴趣测评、职业倾向分析方法，能结合考生分数与需求提供个性化规划建议；
- ④通过本企业组织的专项技术培训（培训时长：60 学时）及理论+实操考核（考核成绩：[XX]分）；
- ⑤承诺遵守《高考志愿规划师职业道德准则》，保障考生信息安全，秉持客观公正服务原则。

在右侧页底部位置标有内容为：

发证企业（盖章）：[本企业全称]

发证日期：[YYYY 年 MM 月 DD 日]

证书有效期：[自发证日起 5 年，每年需参加企业复评，盖有年检章]

重要说明：本证书为本企业岗位能力技术培训证明，仅用于确认持证人在本企业服务范围内的岗位胜任能力，不具备国家职业资格效力，其有效性以本企业相关规定为准。”

以上是对于本企业发行的内部培训证书的说明，对于经本企业认可的其他机构的证书不在本文件中说明。