



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

人才测评服务规范

Specification for human resources assessment service

(报批稿)

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	3
4 服务流程	3
5 服务要求	5
6 服务评价与改进	5
附录 A（规范性附录） 测评方法的服务流程	6
参考文献	10

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：全国人才流动中心、中国人事科学研究院、北京双高人才发展中心、北京首经技术培训中心。

本标准主要起草人：陈军、袁方、马庆霞、杨凡、张再青、董志超、佟亚丽、周永祯、曹磊、李华、朱国成、王瑛、孙超、赵艳。

人才测评服务规范

1 范围

本标准规定了人才测评服务业务的基本要求、服务流程、服务要求及服务评价与改进。

本标准适用于人力资源服务机构（简称服务机构）开展的人才测评服务业务。政府所属的公共就业和人才服务机构可根据公共服务的要求，开展职业素质测评。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

人才测评 human resources assessment

通过定性和定量的方法，对受测者的知识、能力和心理特征等进行测量和评价的活动。

2.2

笔试 written test

对受测者掌握相关知识的程度、运用知识解决问题的能力进行测试的方法。

2.3

心理测验 psychological test

根据心理学原理编制测评工具，对受测者能力和心理特征进行测量和评价的方法。

2.4

面试 interview

以交流和观察为主要手段，对受测者的知识、能力和个性特征等进行测评的方法。

2.4.1

结构化面试 structured interview

试题构成、测评要素、评价标准、时间控制、确定评价人员、实施程序和分数统计各环节，按统一标准进行规范化设计和执行的面试方法。

2.4.2

半结构化面试 semi-structured interview

对测评要素、评价标准、确定评价人员、实施程序和部分试题统一要求的基础上，评价人员基于职位胜任特征和受测者特点向受测者追问的面试方法。

2.4.3

非结构化面试 non-structured interview

没有既定模式、框架和程序，评价人员基于职位胜任特征和受测者特点向受测者提问的面试方法。

2.5

评价中心技术 assessment center

采用情景模拟方式，综合运用小组讨论测评、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评等测评方法，对受测者的能力和职位胜任特征等进行测评的活动。

2.5.1

小组讨论测评 group discussion

受测者围绕给定问题展开讨论并做出结论的测评方法。

2.5.2

文件筐测验 in-basket test

受测者在规定时间内对给定的与工作有关的文件、报表、信件、电话记录等资料进行处理的测评方法。

2.5.3

角色扮演 role play

受测者在特定情景中通过扮演某一角色来处理问题的测评方法。

2.5.4

管理游戏 management game

受测者以游戏的形式，就给定的材料、工具，完成某项以“实际任务”为基础的模拟活动的测评方法。

2.5.5

演讲测评 presentation

受测者在规定时间内，就给定主题独立阐明自己见解和主张的测评方法。

2.6

资历评价 experience appraisal

通过分析受测者的个人基本信息、工作经历与业绩等，评价其职位适应性的测评方法。

2.7

信度 reliability

测评的可靠性或一致性程度。

2.8

效度 validity

测评的准确性或有效性程度。

3 基本要求

3.1 机构资质

政府所属的公共就业和人才服务机构，以及依法获得主管部门颁发《人力资源服务许可证》的其他人力资源服务机构。

3.2 人才测评服务从业人员（简称从业人员）基本条件

从业人员应具备以下基本条件：

- a) 具有大学专科及以上学历；
- b) 持有人力资源服务从业人员职业资格证书；
- c) 具备心理学、管理学、人力资源管理等相关专业知识；
- d) 熟练掌握使用人才测评技术和工具，能规范地实施人才测评。

3.3 场地及设施

3.3.1 有独立的测评场地，环境安静、整洁、宽敞、明亮，通风良好、温度适宜。

3.3.2 应配备电话、计算机、复印机、打印机等。

3.3.3 测评场地宜配备音频、视频等设备。

3.4 管理规范

服务机构应有完善的管理规范，内容包括：

- a) 人员管理规范；
- b) 测评项目管理规范；
- c) 测评命题管理规范；
- d) 测评项目实施规范；
- e) 测评工具研发与使用管理规范；
- f) 测评保密管理规范。

4 服务流程

4.1 接受委托

4.1.1 客户确认

服务机构应主动向有测评需求的用人单位或个人出示能够提供测评服务的资质证明材料，并确认用人单位或个人的相应资质或身份。用人单位或个人统称为客户。

4.1.2 了解客户测评需求

服务机构了解客户的测评需求，包括测评目的、对象、要求等，接受客户委托。

4.2 设计测评方案

4.2.1 根据客户的测评需求设计测评方案，内容应包括：

- a) 测评要素；
- b) 测评方法；
- c) 测评工具；
- d) 测评时间；
- e) 测评场地。

测评方法包括：笔试、心理测验、结构化面试、半结构化面试、非结构化面试、小组讨论测评、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评、资历评价。测评方法服务流程见附录A。

4.2.2 测评方案内容宜包括胜任特征。

4.3 提交测评方案

测评方案征求客户意见并确认后，向客户提交。

4.4 签订测评项目合同书

服务机构与客户应签订测评项目合同书，明确双方权利义务、保密责任、违约及争议处理办法等。

4.5 制定施测方案

施测方案内容应包括：

- a) 人员配置；
- b) 任务分工；
- c) 工作日程；
- d) 运作程序及要求；
- e) 应急预案。

4.6 选择并培训评价人员

4.6.1 根据测评需求，选择评价人员。

4.6.2 评价人员可来自用人单位和服务机构，还可由相关领域专家担任。

4.6.3 对评价人员进行测评方法和技术等培训。

4.7 施测准备

施测准备的内容应包括：

- a) 测评试题；
- b) 施测用品；
- c) 测评场地。

4.8 实施测评

根据测评方案和施测方案进行测评，测评方法的实施应符合附录A的相应要求。

4.9 提交测评结果

服务机构应以书面报告形式向客户提交测评结果，内容应包括测评分数、签字盖章。还可包括对受测者的评价、管理使用建议等。

4.10 测评项目资料归档

归档资料可包括：

- a) 项目人员名单；
- b) 受测者名单；
- c) 测评方案；
- d) 测评项目合同书；
- e) 测评试题；
- f) 测评结果。

5 服务要求

- 5.1 服务机构应主动向客户公开服务项目、服务流程、收费标准等资料。
- 5.2 服务机构应建立明确的投诉处理流程，并主动向客户公开。
- 5.3 服务机构应保守客户及受测者的信息和测评结果等工作秘密。
- 5.4 服务机构使用的测评工具信度与效度应达到心理测量要求。
- 5.5 服务机构应及时、客观地向客户提交测评结果。
- 5.6 服务机构应及时处理客户反馈的问题。
- 5.7 从业人员着装应端庄、大方、整洁。
- 5.8 从业人员应规范用语，保持热情的服务态度。
- 5.9 从业人员应按照服务流程和服务标准实施测评。
- 5.10 从业人员应保守测评方案、试题、工具、结果和受测者及客户信息等工作秘密。
- 5.11 评价人员应根据测评要求客观、公正的评价受测者。

6 服务评价与改进

- 6.1 通过问卷调查、信息网络、电话调查或面谈等方式，征求客户意见，改进服务质量。调查的内容宜包括：
 - a) 对测评方法、试题的评价；
 - b) 测评结果的使用情况；
 - c) 对测评服务的改进意见。
- 6.2 对测评结果进行跟踪调查，总结经验，完善测评技术和工具，不断提高信度与效度，改进测评服务质量。
- 6.3 服务机构应及时、妥善处理客户或受测者投诉。

附 录 A
(规范性附录)
测评方法的服务流程

根据客户测评需求，选择以下一种或几种测评方法对受测者进行测评。

A.1 笔试服务流程

- A.1.1 进行职位分析，确定测评要素和试卷结构。
- A.1.2 编制试题，制定评分标准。
- A.1.3 施测准备。
 - A.1.3.1 准备试卷和施测用品；
 - A.1.3.2 布置测评场地和相关的办公场地，测评场地标识清晰、座位安排合理；
 - A.1.3.3 发放准考证。
- A.1.4 实施测试。
 - A.1.4.1 确认受测者身份，核对准考证，宣布规则；
 - A.1.4.2 分发试卷；
 - A.1.4.3 受测者作答；
 - A.1.4.4 回收并密封试卷。
- A.1.5 评卷。
 - A.1.5.1 试评；
 - A.1.5.2 修订评分标准；
 - A.1.5.3 正式评卷；
 - A.1.5.4 复评；
 - A.1.5.5 抽查。
- A.1.6 统计分数，提交测评结果。

A.2 心理测验服务流程

- A.2.1 根据测评目的，选择恰当的测评工具。
- A.2.2 施测准备。
 - A.2.2.1 准备测验题本、答题卡、测验指导语或计算机及相关软件等，测验指导语应简明、清晰、易懂且有礼貌；
 - A.2.2.2 布置测评场地。
- A.2.3 实施测验。
 - A.2.3.1 提供测验题本和指导语；
 - A.2.3.2 受测者按照测验要求作答；
 - A.2.3.3 按照测验手册规定回答受测者问题；
 - A.2.3.4 回收测验题本和答题卡。
- A.2.4 数据处理并提交评价报告。数据处理和结果解释应遵照测验手册要求，评价报告内容应通俗易懂。

A.3 结构化面试服务流程

- A.3.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A.3.2 编制试题。试题应附评分参考。
- A.3.3 对评价人员进行培训。
- A.3.4 施测准备。
 - A.3.4.1 准备面试资料和施测用品；
 - A.3.4.2 布置测评场地，包括面试室和候考室。
- A.3.5 实施面试。
 - A.3.5.1 确认受测者身份，确定面试顺序，宣布规则；
 - A.3.5.2 受测者入场，宣读指导语；
 - A.3.5.3 提问，受测者回答问题，评价人员进行评分。
- A.3.6 统计分数，提交测评结果。

A.4 半结构化面试服务流程

- A.4.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A.4.2 编制试题。试题应附评分参考。
- A.4.3 对评价人员进行培训。
- A.4.4 施测准备。面试施测准备参考A.3.4。
- A.4.5 实施面试。面试实施流程参考A.3.5。
- A.4.6 提交测评结果。

A.5 非结构化面试服务流程

- A.5.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A.5.2 对评价人员进行培训。
- A.5.3 施测准备。面试施测准备参考A.3.4。
- A.5.4 实施面试。面试实施流程参考A.3.5。
- A.5.5 提交测评结果。

A.6 小组讨论测评服务流程

- A.6.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。
- A.6.2 编制讨论试题。试题内容应包括指导语、讨论材料和讨论步骤。
- A.6.3 对评价人员进行培训。
- A.6.4 施测准备。
 - A.6.4.1 准备讨论题本、评分表和施测用品；
 - A.6.4.2 布置测评场地，受测者座位以环形或U形摆放，评价人员的位置以便于观察为宜。
- A.6.5 实施测试。
 - A.6.5.1 确认受测者身份，宣布规则；
 - A.6.5.2 将受测者分组，每组宜为5—7人；
 - A.6.5.3 发放讨论资料；

A. 6.5.4 受测者按给定的时间准备，自由讨论，小组总结陈述，评价人员进行评分。

A. 6.6 统计分数，提交测评结果。

A. 7 文件筐测验服务流程

A. 7.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 7.2 编制测验材料。

A. 7.3 对评价人员进行培训。

A. 7.4 施测准备。

A. 7.4.1 准备测验材料、答题册、指导语等；

A. 7.4.2 布置测评场地。

A. 7.5 实施测试。

A. 7.5.1 确认受测者身份，宣布规则，发放测验材料和答题册，宣读指导语；

A. 7.5.2 受测者在给定时间内完成规定的任务；

A. 7.5.3 收回测验材料和答题册。

A. 7.6 结果评价。

A. 7.6.1 试评；

A. 7.6.2 修订评分标准；

A. 7.6.3 正式评卷；

A. 7.6.4 复评。

A. 7.7 统计分数，提交测评结果。

A. 8 角色扮演服务流程

A. 8.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 8.2 设计角色情景。

A. 8.3 对评价人员进行培训。

A. 8.4 施测准备。

A. 8.4.1 准备相关材料和用品；

A. 8.4.2 布置测评场地，评价人员的位置以便于观察为宜。

A. 8.5 实施测试。

A. 8.5.1 确认受测者身份，宣布规则，说明角色要求；

A. 8.5.2 宣读指导语，受测者在给定时间内完成规定的任务，评价人员进行评分。

A. 8.6 统计分数，提交测评结果。

A. 9 管理游戏服务流程

A. 9.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分方式。

A. 9.2 设计管理游戏。

A. 9.3 对评价人员进行培训。

A. 9.4 施测准备。

A. 9.4.1 准备相关材料和用品；

A. 9.4.2 按游戏需要布置测评场地，评价人员的位置以便于观察为宜。

A. 9.5 实施测试。

A. 9.5.1 确认受测者身份，宣布规则，发放管理游戏相关用品；

A. 9.5.2 受测者进行管理游戏，评价人员进行评分。

A. 9.6 统计分数，提交测评结果。

A. 10 演讲测评服务流程

A. 10.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 10.2 设计演讲题目。

A. 10.3 对评价人员进行培训。

A. 10.4 施测准备。

A. 10.4.1 准备演讲题目、评分表和施测用品；

A. 10.4.2 布置测评场地，评价人员的位置以便于观察为宜。

A. 10.5 实施测试。

A. 10.5.1 确认受测者身份，宣布规则，发放演讲题目；

A. 10.5.2 宣读指导语，受测者演讲，评价人员进行评分。

A. 10.6 统计分数，提交测评结果。

A. 11 资历评价服务流程

A. 11.1 进行职位分析，确定评价的具体内容与指标。

A. 11.2 编制资历评价表，确定评分权重和评分方法。

A. 11.3 小范围试用，对所得结果进行评估，修订资历评价表。

A. 11.4 收集受测者资历信息，信息应真实、全面。

A. 11.5 对评价人员进行培训。

A. 11.6 评价人员进行评分。

A. 11.7 统计分数，提交测评结果。

参 考 文 献

- [1] DuaneP. Schultz 著. 时勘译. 《工业与组织心理学》. 北京. 中国轻工业出版社. 2004 年 8 月
 - [2] 郑日昌主编. 心理测验与评估. 北京. 高等教育出版社. 2005年12月
 - [3] 胡月星, 梁康主编. 现代领导人才测评. 北京. 国家行政学院出版社. 2004年7月
 - [4] 赵洪俊主编. 中国领导人才能力测评技术参考手册. 北京. 新华出版社. 2006年1月
 - [5] 中国心理学会. 心理测验管理条例. 2008年10月
 - [6] 中国心理学会. 心理测验工作者职业道德规范. 2008年10月
-