

中华人民共和国国家标准

GB/T 30663—2014

人才测评服务业务规范

Specification for personnel assessment service

2014-12-31 发布

2015-07-01 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: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。

人才测评服务业务规范

1 范围

本标准规定了人才测评服务的基本要求、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(以下简称服务机构)开展的人才测评服务。

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 personnel 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人才测评工具,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人才测评的方法。

2.4.1

结构化面试 structured interview

试题构成、人才测评要素、评价标准、时间控制、确定评价人员、实施程序和分数统计等各环节,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

对人才测评要素、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加提问的面试方法。

2.4.3

非结构化面试 unstructured 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、演讲测评等人才测评方法,对受测者的能力和职位胜任特征等进行人才测评的活动。

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人才测评方法。

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人才测评方法。

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人才测评方法。

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人才测评方法。

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人才测评方法。

2.6

资历评价 biodata measurement

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人才测评方法。

2.7

信度 reliability

人才测评的可靠性或一致性程度。

2.8

效度 validity

人才测评的准确性或有效性程度。

3 基本要求

3.1 服务机构

3.1.1 有与开展业务相适应的场所、设施和专职工作人员。

3.1.2 有适应业务发展需要的规章制度。

3.2 人才测评服务从业人员(以下简称从业人员)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。

3.3 场地及设施

3.3.1 有独立的人才测评场地,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 人才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) 人才测评项目管理规范;
- c) 人才测评命题管理规范;
- d) 人才测评项目实施规范;
- e) 人才测评工具研发与使用管理规范;
- f) 人才测评保密管理规范。

4 服务流程

4.1 接受委托

4.1.1 客户指有人才测评需求的用人单位,以及有人才测评需求的个人。

4.1.2 服务机构了解客户的人才测评需求,包括人才测评目的、对象、要求等。服务机构应向客户出示能够提供人才测评服务的资质证明材料。

4.1.3 服务机构确认客户的相应资质或身份,接受客户委托。

4.2 设计人才测评方案

4.2.1 根据客户的人才测评需求设计人才测评方案,内容应包括:

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

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

4.2.2 人才测评方案内容宜包括胜任特征。

4.3 提交人才测评方案

人才测评方案征求客户意见并确认后,向客户提交。

4.4 签订人才测评项目合同书

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

4.5 制定人才测评实施方案

人才测评实施方案内容应包括:

- 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 根据人才测评需求,选择评价人员。

4.6.2 评价人员应由相关领域专家、服务机构专业人员或用人单位相关人员担任。

4.6.3 对评价人员进行人才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) 人才测评试题;
- b) 施测用品;
- c) 人才测评场地。

4.8 实施人才测评

根据人才测评方案和人才测评实施方案进行人才测评,人才测评方法的服务流程应符合附录 A 的要求。

4.9 提交人才测评结果

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

4.10 人才测评项目资料归档

归档资料应包括:

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

5 服务要求

- 5.1 服务机构应向客户公开服务项目、服务流程、收费标准等信息。
- 5.2 服务机构应建立明确的投诉处理流程,并向客户公开。
- 5.3 服务机构应对客户信息及受测者信息和人才测评结果等保密。
- 5.4 服务机构使用的人才测评工具信度与效度应达到心理测量要求。
- 5.5 服务机构应如实、客观地向客户提交人才测评结果。
- 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人才测评。
- 5.10 从业人员应对人才测评方案、试题、工具、结果和受测者及客户信息等保密。
- 5.11 评价人员应根据人才测评要求客观、公正地评价受测者。

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) 对人才测评方法、试题的评价;
- b) 人才测评结果的使用情况;
- c) 对人才测评服务的改进意见。

6.2 对人才测评结果进行跟踪调查,总结经验,完善人才测评技术和工具,不断提高信度与效度,改进人才测评服务质量。

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)
人才测评方法的服务流程

根据客户人才测评需求,选择以下一种或几种人才测评方法对受测者进行人才测评。

A.1 笔试服务流程

A.1.1 进行职位分析,确定人才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) 准备试卷和施测用品。
- b) 布置人才测评场地和相关的办公场地,人才测评场地标识清晰、座位安排合理。
- c) 发放准考证。

A.1.4 实施测试:

- a) 确认受测者身份,核对待考证,宣布规则;
- b) 分发试卷;
- c) 受测者作答;
- d) 回收并密封试卷。

A.1.5 评卷:

- a) 试评;
- b) 修订评分标准;
- c) 正式评卷;
- d) 复评;
- e) 抽查。

A.1.6 统计分数,提交人才测评结果。

A.2 心理测验服务流程

A.2.1 根据人才测评目的,选择恰当的人才测评工具。

A.2.2 施测准备:

- a) 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;
- b) 布置人才测评场地。

A.2.3 实施测验:

- a) 提供测验题本和指导语;
- b) 受测者按照测验要求作答;
- c) 按照测验手册规定回答受测者问题;
- d) 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,确定人才测评要素,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) 准备面试资料和施测用品;
- b) 布置人才测评场地,包括面试室和候考室。

A.3.5 实施面试:

- a) 确认受测者身份,确定面试顺序,宣布规则;
- b) 受测者入场,宣读指导语;
- c) 提问,受测者回答问题,评价人员进行评分。

A.3.6 统计分数,提交人才测评结果。

A.4 半结构化面试服务流程

A.4.1 进行职位分析,确定人才测评要素,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 提交人才测评结果。

A.5 非结构化面试服务流程

A.5.1 进行职位分析,确定人才测评要素,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 提交人才测评结果。

A.6 小组讨论人才测评服务流程

A.6.1 进行职位分析,确定人才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) 准备讨论题本、评分表和施测用品;
- b) 布置人才测评场地,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) 确认受测者身份,宣布规则;
- b) 将受测者分组,每组宜为 5~7 人;

- c) 发放讨论资料；
- d) 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，提交人才测评结果。

A.7 文件筐测验服务流程

A.7.1 进行职位分析，确定人才测评要素，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) 准备测验材料、答题册、指导语等；
- b) 布置人才测评场地。

A.7.5 实施测试：

- a) 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；
- b) 受测者在给定时间内完成规定的任务；
- c) 收回测验材料和答题册。

A.7.6 结果评价：

- a) 试评；
- b) 修订评分标准；
- c) 正式评卷；
- d) 复评。

A.7.7 统计分数，提交人才测评结果。

A.8 角色扮演服务流程

A.8.1 进行职位分析，确定人才测评要素，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) 准备相关材料和用品；
- b) 布置人才测评场地，评价人员的位置以便于观察为宜。

A.8.5 实施测试：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，说明角色要求；
- b) 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，提交人才测评结果。

A.9 管理游戏服务流程

A.9.1 进行职位分析，确定人才测评要素，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) 准备相关材料和用品；

- b) 按游戏需要布置人才测评场地,评价人员的位置以便于观察为宜。

A.9.5 实施测试:

- a) 确认受测者身份,宣布规则,发放管理游戏相关用品;
- b) 受测者进行管理游戏,评价人员进行评分。

A.9.6 统计分数,提交人才测评结果。

A.10 演讲人才测评服务流程

A.10.1 进行职位分析,确定人才测评要素,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) 准备演讲题目、评分表和施测用品;
- b) 布置人才测评场地,评价人员的位置以便于观察为宜。

A.10.5 实施测试:

- a) 确认受测者身份,宣布规则,发放演讲题目;
- b) 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,提交人才测评结果。

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,提交人才测评结果。

参 考 文 献

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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
人 才 测 评 服 务 业 务 规 范
GB/T 30663—2014

*

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

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
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

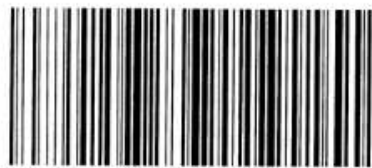
*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2015年1月第一版 2015年1月第一次印刷

*

书号: 155066·1-50342 定价 18.00 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 30663—2014