

ICS 03.080.99
A 20

团体标准

T/CQTSHRA 008-2024

人才测评服务业务规范

Specification for personnel assessment service

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会

发布

目 次

前 言..... 11

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 法律与伦理道德..... 3

5 基本要求..... 4

6 服务流程..... 5

7 服务评价与改进..... 8

附 录 A..... 9

附 录 B..... 13

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆云日创心教育科技有限公司、重庆市重点产业人力资源服务有限公司。

本文件主要起草人：黄子华、王军国。

人才测评服务业务规范

1 范围

本文件规定了人才测评服务的基本条件、服务流程、服务要求、服务评估与改进。

本文件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 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 30663-2014 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

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。

3.2

笔试 written test

采用纸笔作答方式进行测评的一种方法。

3.3

心理测验 psychological test

根据心理学原理，编制测评工具，对受测者的能力和心理特征等进行测评的方法。

3.4

面试 interview

是指以交流和观察为主要手段，对受测者的知识、能力和个性特征进行测评的方法。

3.5

评价中心技术 *assessment interview*

采用情景模拟方式，通过小组讨论、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评等方式，对受测者的能力和职位胜任特征等进行测评的方法。

3.5.1

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。

3.5.2

文件筐测验 *in-basket test*

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

3.5.3

角色扮演 *role play*

受测者在特定的情景中通过扮演某一角色来处理问题的人才测评方法。

3.5.4

管理游戏 *management game*

管理游戏是将复杂的测评内容与有趣的游戏结合起来，以完成某种“实际任务”为基础的团队模拟活动，通过活动观察来测评应试者实际管理能力。

3.5.5

演讲测评 *presentation*

指应试者在规定时间内，就给定的主题，独立阐明自己的见解和主张的人才测评方法。包括命题式演讲、即兴式演讲和论辩式演讲等测评方式。

3.5.6

资历评价 *qualification assessment*

资历评价又称履历分析，是指通过对受测者的个人背景、基本信息、工作经历及业绩、生活经历等进行定性或定量分析，来判断其对未来职位适应性的一种测评方法。

3.6

信度 *reliability*

指测评结果的可靠性，也即测验分数的稳定性和一致性程度。

3.7

效度 validity

指测评的正确性。

4 法律与伦理道德

4.1 职业道德规范

4.1.1 爱岗敬业，诚实守信，应对公正，服务群众，奉献社会，素质修养。

4.1.2 严格遵守国家法律法规，遵守人才测评相关的专业伦理规范，如《心理测验管理条例》等。

4.1.3 应在自身能力允许的范围内，依法开展专业心理测评工作，保持科学、客观、中立、诚信，依据自身所受的教育、培训以及相关的测评经历来提供服务。

4.1.4 维护测评服务对象的合法权益，选用经过专业鉴定的或受到广泛认可的高质量人才测评工具。

4.1.5 人才测评实施过程应规范化、标准化，不随意更改流程、简化流程造成测评结果误差，不降低专业标准。

4.1.6 评分、解释步骤合理，保证信息真实准确，避免无充分根据的断言。

4.1.7 提供受测者测评结果时，谨慎解释测评的结果和效能，充分考虑测评结果的局限性、可能的偏差、可能的不良后果，避免给受测者带来伤害。

4.1.8 保护测评对象的个人信息、相关测评数据安全，自觉防止和制止测评数据的滥用和误用。

4.1.9 不宜公开的人才测评内容如评分标准、测评结果等，均应保密。

4.2 伦理规范

4.2.1 非胁迫原则：受测者自愿同意参与测评，并有在测评过程中随时退出的自由。

4.2.2 知情同意原则：充分尊重受测者的知情权，有义务告知受测者测评目的、性质、程序，还要用受测者可以理解的语言向其描述可能的获益、风险。

4.2.3 保护受测者不受伤害原则：有义务尽力消除测评实施过程中可能的影响，保护受测者免受测评带来的身心伤害。

4.2.4 充分报告原则：测评后要及时向受测者提供反馈，让受测者了解测评结果。

4.2.5 保密原则：受测者的个人信息、测评数据测评结果对无关人员要严格保密，如果需作为案例等其他

用途展示必须隐匿任何与个人身份有关的数据信息。

5 基本要求

5.1 服务机构

5.1.1 应依法获得相应执业资质，并按要求到人力资源社会保障行政部门备案。

5.1.2 有与开展业务相适应的场所、设施和专职工作人员。

5.1.3 有适应业务发展需要的章程和管理制度。

5.2 从业人员

5.2.1 专业人员应具备以下基本要求：

- a) 具有心理学、人力资源管理或教育学等相关专业本科及以上学历；
- b) 连续从事人才测评相关工作至少一年；
- c) 具备心理学、管理学、人力资源管理、职业发展等相关专业知识，熟练掌握使用人才测评技术和工具。
- d) 身心健康，具备较好的洞察能力，应变能力、逻辑思维能力及问题解决能力。
- e) 切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

5.2.2 辅助人员应具备以下要求：

- a) 具有心理学、人力资源管理或教育学等相关专业大学专科及以上学历；
- b) 熟悉人才测评服务流程；
- c) 具备心理学、管理学、人力资源管理相关知识；
- d) 身心健康，具有较强的服务意识，耐心细致，善于与人沟通，具备较好的洞察能力；
- e) 切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

5.3 场地及设施

5.3.1 有固定独立的测评服务场所，有测评接待室、个体测评室和团体测评室，室内布局能满足测评服务私密性的需要。

5.3.2 测评服务场所环境安静、整洁，温度适宜，通风良好，光线柔和，隔音。

5.3.3 个体测评室的面积可设置为 $8\sim 15\text{m}^2$ ，团体测评室的面积可设置为 $30\sim 40\text{m}^2$ 。

5.3.4 应配备电话、电脑、复印机、打印机等办公硬件设备。

5.3.5 配备记录测评活动的录音录像设备（征得相关人员同意后使用）。

5.4 管理规范

5.4.1 人员管理规范

5.4.1.1 应对从业人员进行科学的岗位设置，设置专业测评人员、辅助测评人员等岗位职级，分工明确，配合有度。

5.4.1.2 应对从业人员进行法律法规、职业道德、伦理规范，专业知识技能、业务能力方面的培训，提升业务能力。

5.4.2 项目管理规范

应具备完善的工作流程、收费标准、质量管理及客户服务等内容。

5.4.3 人才测评命题管理规范

人才测评中使用的命题，应符合科学化的工作技术、方法和步骤，形成标准的、规范的工作程序，并在实际的工作中加以严格执行。

5.4.4 人才测评工具研发及使用管理规范

5.4.4.1 服务机构在研发新技术人才测评工具时，研发程序应经得起科学检验，统计测量指标合格，并提供使用说明手册。在具体应用时应当严格遵循操作流程，及时调整优化。

5.4.4.2 服务机构使用人才测评工具时，应尊重版权者，明确适用范围、实施程序及测评使用者资格，并严格执行。

5.4.5 人才测评数据库管理规范

服务机构应设立自有独立数据库，以存储相关测评数据、档案资料，并设置包括数据如何收集、如何存储及调阅权限、使用权限、使用范围等内容的规范文件。

5.4.6 人才测评保密管理规范

服务机构应制定明确可执行的保密条例，并对执业人员进行专门培训，确保有关用户信息、测评数据等的保密条例的有效执行。

6 服务流程

6.1 接受委托

6.1.1 服务机构确认客户的资质或身份，向客户出示能够提供人才测评服务的资质证明材料。

6.1.2 服务机构了解客户的人才测评需求，包括人才测评的目的、对象、要求等。

6.1.3 服务机构与客户进行项目协商，接受客户委托。

6.2 设计人才测评设计方案

6.2.1 根据客户需求设计人才测评方案，内容包括但不限于：

- a) 测评要素；
- b) 方法；
- c) 工具；
- d) 时间；
- e) 地点；
- f) 工作人员的职责与分工。

6.2.2 对测评的目标岗位进行工作分析。

6.2.3 构建目标岗位胜任特征模型。

6.2.4 确定人才测评的结构指标。

6.2.5 选择确定测评方法与测评题目。

6.2.6 明确人才测评工具。

6.3 提交测评方案

按照双方约定的时间向客户提交测评方案，征求客户意见并完善修改相关内容。

6.4 签订项目服务协议

服务机构与客户签订服务协议，内容包含但不限于：

- a) 双方的权利和义务；
- b) 保密责任；
- c) 收费标准；
- d) 付款方式及违约责任、争议处理方式等。

6.5 制定人才测评实施方案

6.5.1 时间

各人才测评工具进行的具体日期、时间段规划。

6.5.2 场地

各人才测评工具具体实施的场地安排。

6.5.3 人员配置

人才测评对象人数规模，以及工作人员配备数量。

6.5.4 任务分工

工作人员的分组、具体分工细则。

6.5.5 工作日程

整个测评流程安排。

6.5.6 运作程序及要求

运作的组织架构、流程运转，以及对工作人员的要求。

6.5.7 应急预案

发生紧急情况的防范方案及应对预案。

6.6 选择并培训评价人员

6.6.1 根据人才测评需求，选择评价人员。

6.6.2 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。

6.6.3 事先对测评人员进行人才测评方法和技术等专项培训，内容包括：

- a) 测评流程标准化培训与练习（指导语、时限、常见问题等）；
- b) 测评要素；
- c) 评分标准等。

6.7 测评准备

根据选用测评技术特点准备相关资料设备，内容应包括：

- a) 人才测评试题与评分细则；
- b) 施测相关用品；
- c) 布置人才测评场地；
- d) 主试与被试的分工搭配。

6.8 测评实施

根据人才测评方案进行人才测评，人才测评服务流程可参考附录 A。

6.9 提交测评报告

服务机构应以书面报告形式向客户提交人才测评结果，内容应包括但不限于：

- a) 人才测评数据统计与分析；

- b) 测评分数;
- c) 对受测者的评价;
- d) 管理使用建议等。

7 服务评价与改进

7.1 服务调查及评价

在服务结束后，服务机构应主动通过问卷调查、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。调查的内容可以包括但不限于以下方面：

- a) 对人才测评方法、试题的评价;
- b) 对人才测评实施过程组织的评价;
- c) 人才测评结果的使用情况、相关建议的效用;
- d) 对人才测评服务的改进意见。

7.2 服务改进

对人才测评结果进行跟踪调查，定期回访，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。

7.3 服务机构应及时、妥善处理客户或受测者投诉。

附 录 A
(资料性附录)
人才测评方法实施流程

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，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) 回收试卷，密封保管。

A.1.5 评卷：

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

A.1.6 统计分数，提交笔试成绩。

A.2 心理测评服务流程

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) 准备测验手册、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；
- b) 布置施测场所。

A.2.3 实施测验：

- a) 提供测验题本和指导语；
- b) 受测者按照要求作答；
- c) 若受测者提问，测试人员应按照测验手册规定回答；
- d) 回收测验题本和答题结果。

A.2.4 数据处理并提交评价报告。

A.3 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，以及评分参考。

A.3.3 选择评价人员，进行培训。

A.3.4 施测准备：

- a) 准备面试资料和施测用品；
- b) 布置施测场所，包括面试室和等候室。

A.3.5 实施面试：

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

A.3.6 统计分数，提交面试结果。

A.4 无领导小组讨论测评服务流程

A.4.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。

A.4.2 编制讨论题目，内容应包括指导语、讨论主题和讨论步骤。

A.4.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.4.4 施测准备。小组讨论测评的施测准备包括：

- a) 准备讨论题本、评分表和测试用品；
- b) 布置施测场所。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.4.5 测试实施。小组讨论测评的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则；
- b) 将受测者分组，每组5人~9人；

- c) 发放讨论资料；
- d) 受测者按给定的时间准备；
- e) 受测者个人陈述，自由讨论，评价人员进行评分。

A.4.6 统计分数，提交测评结果。

A.5 文件筐测验服务流程

A.5.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.5.2 编制测验材料。

A.5.3 选择合格的评价人员，并进行培训。实施面试；

A.5.4 施测准备。文件筐测验的施测准备包括：

- a) 准备测验材料、答题册、指导语等；
- b) 布置施测场所。

A.5.5 测试实施。文件筐测验的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，发放材料，宣读指导语；
- b) 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.5.6 统计分数，提交测评结果。

A.6 角色扮演服务流程

A.6.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.6.2 设计角色情境。

A.6.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.6.4 施测准备。角色扮演的施测准备包括：

- a) 准备面试资料和施测用品；
- b) 布置施测场所，包括面试室和等候室。

A.6.5 测试实施。角色扮演的实施流程包括：

- 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.6.6 统计分数，提交测评结果。

A.7 管理游戏服务流程

A.7.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分方式。

A.7.2 设计管理游戏。

A.7.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.7.4 施测准备。管理游戏的施测准备包括：

- a) 准备相关材料和用品；
- b) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。

A.7.5 测试实施。管理游戏的实施流程包括：

- 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.7.6 统计分数，提交测评结果。

A.8 演讲测评服务流程

A.8.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.8.2 设计演讲题目。

A.8.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.8.4 施测准备。演讲测评的施测准备包括：

- a) 准备演讲题目、评分表和测试用品；
- c) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。

A.8.5 测试实施。演讲测评的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，发放演讲题目；
- d) 宣读指导语，受测者演讲，评价人员进行评分。

A.8.6 统计分数，提交测评结果。

A.9 资历评价服务流程

A.9.1 进行职位分析，确定评价的具体内容与指标。

A.9.2 编制资历评价表，确定评分权重和评分方法。

A.9.3 小范围试用，对所得结果进行评估，修订资历评价表。

A.9.4 收集受测者资历信息，信息应真实、全面。

A.9.5 对评价人员进行培训。

A.9.6 评价人员进行评分。

A.9.7 统计分数，提交人才测评结果。

附录 B

(资料性附录)

前沿人才测评工具介绍

B.1 脑潜能测评

潜能是指人所具有的某种潜在能力或内在可能性，这种潜能可以通过意识的能动性和创造性表现出来，通过系统教育以及与环境丰富互动能够优化突触联结通路提高大脑信息的传递速率与存储质量，开发更多脑空间，这种脑神经网络结构就构成了个体潜能差异性的生理基础。

了解自身的潜能特征，一方面可以认知自我的思维特征、学习偏好，先天倾向，从而扬长避短，另一方面也能够通过有意识培训逐渐不断完善自身，悦纳自我。

常见的脑潜能测评：常见的脑潜能测评主要借助脑电波来测取个体相应脑区的脑神经元活跃程度，同时辅以指纹与大脑皮质的关联性探查大脑到神经末梢信号传递衰减情况，并在新型大数据算法、机器学习技术支持下建构常态模型，比对不同个体进行脑潜能分析预测。

可以为青少年教育、专业选择、人才培养、企业招聘、择业创业、保险产业、健康保健等多方面提供科学的建议，并在实际应用中进一步更新数据完善技术模型。

B.2 人脸识别

大脑中存在着专门识别人脸的脑区——梭状回，随着儿童成长，梭状回灰质体积反而在不断增加，人是社会性动物，“相由心生”，作为个体独有生物特征之一的面部往往能够传达出更为精细的情绪浮动、态度价值观，这对于识别交流双方的友好意愿和心理趋向有积极意义，也为通过人脸图像来分析鉴别个体特质属性提供了生物基础。

人脸识别使用摄像机或摄像头采集含有人脸的图像或视频流，并自动在图像中检测和跟踪人脸，进而对检测到的人脸进行脸部识别的一系列相关技术，通常也叫做人像识别、面部识别。

人脸识别过程主要分为图像采集、预处理、特征提取与模式识别，最终形成人脸库的特征向量集合，进而也可通过生理特征总结出人的性别、职业、种族等一系列信息，并将某一职业所具有的相关生理特征进行整合。

可有效地根据人脸数据库的信息进行职业匹配度检测，真正做到人岗匹配，依据大数据提高人才测评的效率。

B.3 声纹

声纹是用电声学仪器显示的携带言语信息的声波频谱。由于发声器官的个性差异性和环境塑造性，语

音中所蕴含的能表征和标识说话人的语音特征也有所不同。

通过声纹分析，可以分析判断说话人的性别、年龄、方言（生活地区）、性格、行事风格等特征。

可根据应试者的声调、语气及语速来与所应聘的职业岗位需要的职业特征来作匹配。

B.4 基因

基因所携带的遗传信息组在人的身高、体重、肤色等生命体征中起决定性作用，在对某些疾病的易感性等方面也成了影响人体健康的内在因素。建立优秀运动员基因库，发现和鉴定可影响运动能力的基因变异体，通过在儿童中开展 DNA 测试，可以挑选和培养适合某种特殊体育项目的运动天才，并根据个人基因特质设置优化训练方法。

未来人才测评在基因水平体现可依据特殊职业能力需求设置相应人才基因库，了解基因表达转换的生理过程，通过与基因库的数据比对进行人员初选。

基因数据与个人健康和生活方式数据整合综合评定，可作为人才筛选晋升、规划培养、EAP 等的辅助技术。

主要应用于招聘选拔、人岗匹配、培训考核、轮岗、择业指导、职业生涯管理等人力资源模块。
