

ICS 03.080.99

A 20



中国智慧工程研究会标准

T/WEAXXX-2023

人才测评服务导则

Guidelines for Talent Evaluation Services

2023-10-28 发布

2024-01-28 实施

中国智慧工程研究会 发布

前 言

根据《关于发布2023年中国智慧工程研究会标准研编计划的通知》的要求，导则编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内外标准，并在广泛征求意见的基础上，编制了本导则。

本标准共包括7章，范围、术语和定义、基本条件、服务流程、测评管理、服务要求、服务质量评价。

本导则由中国智慧工程研究会负责管理，由中国智慧工程研究会职业发展规划工作委员会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送解释单位（地址：北京市丰台区辛庄南路东方毅大厦，邮编：100074，邮箱：cnzhwyh@126.com）。

本标准主编单位：中国智慧工程研究会职业人才测评专业委员会
北京沃尔德技术培训中心

本标准参编单位：西南交通大学
中城科数（北京）智慧城市规划设计研究中心
中国智慧工程研究会职业发展规划工作委员会
中国智慧工程研究会企业能力建设教育工作委员会
北京软数信息技术研究院
北京佰标技术服务中心
常州路航轨道交通科技有限公司

本标准主要起草人：林建辉 段志强 廖龙英 张强 王娟 李东岩 李喜刚

本标准主要审查人：段祥明 易彩 马战武 闫强 王辉 曹玉强 单超

目 次

1 范围·····	1
2 术语和定义·····	2
3 基本条件·····	4
4 服务流程·····	5
5 测评管理·····	6
6 服务要求·····	7
7 服务质量评价·····	8
附录：(资料性附录)《人才测评服务合同书》(范本)·····	9
本标准用词说明·····	13
引用标准名录·····	14

1 范围

本导则规定了人才测评服务的基本条件、服务流程、测评管理、服务要求、服务质量评定等内容。本标准适用于全国从事人才测评服务机构。

2 术语和定义

2.1 人才测评 Human resources assessment

根据一定目的综合运用定量与定性方法，对人才的德、智、能、绩、勤、体等进行客观、准确评价的一种活动。

2.2 人才测评机构 Human resources assessment agency

接受相关方委托，运用测评技术和手段对人才进行客观评价的专业服务机构。

2.3 测评工具 Assessment tools

用于评估个体能力、特质和倾向的工具，可以是问卷、测验、测试等形式。

2.4 常模 Norm

用于比较和解释测评结果的参照点，是一组标准化样本测评分数的分布，包括平均数和标准差。

2.5 测评师 (Assessor)

具备相关专业知识和技能，负责执行测评任务，包括评估、数据收集、解释和报告等工作。

2.6 测评对象 (Assessee)

参与测评的个人或团体，如应聘者、员工、学生等。

2.7 测评过程 (Assessment Process)

包括选择合适的测评工具、设定测评任务、进行数据收集、分析和解释结果等一系列操作。

2.8 测评报告 (Assessment Report)

根据测评结果生成的书面或电子形式的报告，包括个体的测评结果、解释和发展建议。

2.9 个体差异 (Individual Differences)

指不同个体在能力、特质、兴趣等方面存在的差异，是测评的基础。

2.10 测评效度 (Assessment Validity)

测评工具是否测量到所期望的特质或能力的度量精确程度。

2.11 测评信度 (Assessment Reliability)

测评工具的稳定性和一致性，即在不同时间和场合下得出相似结果的能力。

2.12 发展建议 (Development Recommendations)

根据测评结果为个体提出的改进和发展的建议和指导。

2.13 测评标准化 Assessment standardization

对测评标准、测评内容、测评流程、测评方式方法、测评环境、测评结果解释及应用等进行统一规范的过程。

3 基本条件

3.1 专业资质

测评服务机构应具备相关的专业资质和认证，以确保其有能力进行有效的测评工作。这可能包括拥有心理学或相关领域的专业认证和资质。

3.2 测评工具和方法的科学性

测评工具和方法应该有科学的依据，并经过测评和验证。测评工具的可靠性和有效度应该得到充分的验证。

3.3 客户定制化

测评服务应该能够根据客户的具体需求进行定制，以满足不同行业和组织的要求。

3.4 培训和认证

测评服务机构的员工应该接受专业培训，并且持有相关测评工具的认证，以确保他们有能力正确地使用测评工具和方法。

3.5 结果解释和建议

测评服务机构应该能够向客户提供清晰、详细的测评结果，并在需要时提供解释和建议，以帮助客户更好地理解 and 利用测评结果。

3.6 质量控制

测评服务机构应该有有效的质量控制措施，以确保测评结果的准确性和可靠性。

3.7 持续改进

测评服务机构应该不断改进其测评工具和方法，以跟上最新的科学和技术进展，并提高其服务的质量和效果。

4 服务流程

4.1 制定方案

根据客户需求,进行专业性和可行性分析,制定合理适用的人才测评服务方案。

4.2 签订合同

与客户签订《人才测评服务合同书》(范本参见附录),明确双方的权利和义务,包括合同的变更、终止和违约责任等条款。

4.3 测评准备

与客户共同对测评需求进行分析,拟定测评标准,并根据客户需求和测评标准选择或开发合适的测评工具,如命题、制作测评的材料等。

4.4 测评实施

完成各种测评工具的测试任务,采用科学的技术手段对测试过程中获得的数据进行分析处理,并根据测试数据给出测评结果报告。

4.5 测评结果反馈

向客户反馈测评结果,并协助委托方正确地使用测评结果。

4.6 测评结果应用咨询

根据客户的实际情况,就测评结果的后续应用提供专业化的服务。

5 测评管理

5.1 对象确认

5.1.1 人才测评服务机构应主动向客户出示自身能够提供测评服务的资质证明材料。

5.1.2 人才测评服务机构与客户签订服务合同时，应核查该单位的营业执照、组织机构代码证，或单位注册文件资料，并留存相关证件复印件备查。

5.1.3 人才测评服务机构对被测者进行测评时，应核准、查实该人员的真实身份，并取得有效证据。

5.2 测评记录

人才测评服务机构在提供服务过程中，应当做好服务活动的记录并整理归档，服务活动的记录应包括：

- a) 客户的合法经营证明资料。
- a) 与客户签订的《人才测评服务合同书》。
- c) 被测者身份证明等各类证件(含复印件)等相关资料。
- d) 与客户或被测者往来确认重要事项的备案资料。
- e) 测评服务满意度调查表。
- f) 服务质量投诉处理意见表。
- g) 其他相关的证据性记录。

6 服务要求

6.1 诚信服务

- 6.1.1 保障客户与被测者的合法权益。
- 6.1.2 保持客观的立场，对被测者一视同仁，公平对待。
- 6.1.3 采用科学的测评工具及方法。
- 6.1.4 客观、真实地提供测评信息和测评结果。
- 6.1.5 明码标价，公平竞争。
- 6.1.6 明示服务承诺，并严格兑现。
- 6.1.7 主动向客户公开服务流程和投诉处理流程。
- 6.1.8 对人才测评中使用的技术资料保密。
- 6.1.9 对客户及被测者的信息和测评结果保密。

6.2 服务质量

- 6.2.1 工作人员应严格按照合同约定提供优质服务。
- 6.2.2 工作人员应根据人才测评服务流程和服务标准进行操作。
- 6.2.3 工作人员着装应端庄、大方、整洁。
- 6.2.4 工作人员应规范用语，保持热情的服务态度。
- 6.2.5 工作人员应耐心听取客户提出的疑问，并提供专业性的解答。
- 6.2.6 工作人员应认真对待客户反馈的问题，给予及时处理。

6.3 投诉机制

- 6.3.1 人才测评服务机构应设立专门的客服部门，并配备专人处理客户投诉。
- 6.3.2 人才测评服务机构应建立明确的投诉处理流程，并对客户履行告知义务。
- 6.3.3 客户或被测者与人才测评专业人员产生争议时，可向其所在人才测评服务机构进行投诉。
- 6.3.4 客户或被测者与人才测评服务机构产生争议时，可向相关主管部门进行投诉。
- 6.3.5 人才测评服务机构应及时、妥善处理客户投诉，不得推卸责任。

7 服务质量评价

人才测评服务的规范和服务质量评价是确保人才测评过程公正、客观和可信赖的关键步骤。以下是一些常见的人才测评服务规范和服务质量评价标准，可以根据具体情况进行调整和拓展。

7.1 透明度和公平性

测评机构应公开测评流程、标准和方法，确保测评过程透明。所有候选人应在相同的条件下接受测评，确保公平性。

7.2 保密性

测评结果和个人信息必须得到保护，只有授权人员可以访问。候选人的数据应当按照相关法律法规进行处理和存储。

7.3 数据可信度

测评工具和方法必须具备高度的可靠性和效度，以确保测评结果的准确性。数据采集过程应该避免潜在的偏见和失真。

7.4 反馈和解释

测评机构应提供候选人和客户关于测评结果的明确解释和反馈。候选人应有机会提出疑虑或异议，并得到妥善处理。

7.5 合法合规

测评服务必须遵守所有适用的法律法规，包括数据隐私法和反歧视法。测评过程中不得涉及任何歧视性或非法的行为。

7.6 持续改进

测评机构应不断监督和改进其服务质量，以适应不断变化的需求和最新的研究成果。

7.7 客户满意度

客户应被要求提供反馈，以评估测评服务的满意度，并进行改进。

7.8 公众信任

测评机构应建立和维护良好的声誉，以增加公众对其服务的信任。

附 录: (资料性附录)

《人才测评服务合同书》(范本)

(委托方)甲方:

(提供服务方)乙方:

根据中华人民共和国有关法律规定,甲、乙双方经充分协商,就甲方委托乙方为甲方提供人才测评项目达成如下一致意见:

1 服务范围

根据甲乙双方的沟通结果,结合测评项目服务的相应规范,乙方在项目期限内为甲方提供如下服务内容:对甲方 _____ (岗位名称)候选人运用进行评估,每次测评完成后,乙方向甲方提供个人测评报告每人一份,包含个人特征描述,推荐意见及培训发展建议等。乙方需在甲乙双方约定的时间内根据甲方需求完成对测评人员的反馈工作。乙方将在本合同规定的条件下向甲方提供服务,为了保证被测者与甲方的利益,乙方保证为甲方提供的顾问必须接受过相应的培训,具备相应的能力,并在项目执行过程中严格参照国际心理测验操作使用行为准则。甲方参与测评项目的人员也应在项目执行过程中认可并遵循该准则。

2 甲方的整体责任

2.1 甲方应提供乙方为完成合同工作所需的有关资料以及各种接口文件。

2.2 甲方应指定项目组织与商务负责人,分别负责项目执行期间的日常管理、项目联系与协调管理。

2.3 甲方应按期支付合同款项,如果由于甲方的原因而引起支付进度拖延,甲方应按特殊条款的规定向乙方支付延期付款利息。

3 乙方的整体责任

3.1 乙方应遵从条款“1.服务范围”中的服务内容开展服务工作,并细心认真地在规定时间内完成合同规定的任务。

3.2 乙方保证根据合同提交给甲方满足合同要求的服务。

3.3 乙方应指定项目组织负责人,分别负责项目执行期间的日常管理。

4 保密

4.1 除为执行本合同的需要以及合同中已有明确规定外,合同双方的任何一方在未

得到对方的书面同意前,不得将合同本身和合同中的任何内容以及对方在合同准备以及执行过程中提交的任何文件和资料泄露给第三方。合同双方及各自子公司和关联公司均应对涉及双方业务的任何信息或商业事务、商业秘密、技术、研发、定价、员工信息或本合同的条款予以保密,且不得进行披露或复制为本合同规定或法律要求之外的意图而使用该等信息。

4.2 若合同一方泄露了本合同的保密信息,该泄露方应向另一方承担全部赔偿责任。

5 知识产权

5.1 除本合同中明确规定外,乙方对所提供的测评工具及咨询服务内容享有所有权。

5.2 如果在本合同项下为履行合同专为甲方独立自主开发的智力成果,有关知识产权应归甲方所有,乙方不得用于其他商业用途。

5.3 如果在本合同项下为履行合同所开发的智力成果,是利用乙方自有知识产权的智力成果或乙方所代理的第三方具有知识产权的智力成果开发的,且有关知识产权归乙方拥有,则甲方应拥有在乙方内部的使用权,但不得用于其他商业用途。

5.4 乙方保证有按照合同的规定向甲方提供技术和服务的权利和许可,同时保证甲方在按照合同的规定行使使用上述技术和服务的权利时不会侵犯任何第三方的知识产权。

6 争议的解决

6.1 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,双方应通过友好协商解决。

6.2 如果在开始谈判 30 天后协商不成,本合同任何一方均有权将争议提交上海仲裁委员会按该会届时有效的仲裁规则仲裁解决。该仲裁裁决为终局,对双方均有约束力。

7 违约责任

7.1 由于乙方单方面未履行本合同所约定服务内容而造成项目延期,乙方应支付违约金,违约金金额最高不超过此合同中测评咨询服务的费用总和。

7.2 由于甲方单方面未履行本合同所约定服务内容而造成项目延期,甲方应支付乙方违约金。

8 不可抗力

8.1 如果甲乙任何一方由于不可抗力原因而延迟或未能履行本合同项下的义务,不可抗力对本合同的履行产生影响,则受不可抗力影响的一方不因此承担责任。在上述事态持续时,未受影响的一方有权暂停履行其义务。

8.2 如果不可抗力导致本合同的履行成为不可能，则任何一方提前 15 天书面通知对方，即可解除本合同。

8.3 本条所称“不可抗力”是指不能预见、不能避免、无法克服的客观事件，包括但不限于自然灾害、政府指令等。

9 合同生效及其他

9.1 本合同经双方各自授权代表签字并加盖双方公章后正式生效，直至双方均已履行完合同规定的全部责任和义务为止。

9.2 本合同期满后，双方的未了债权不受合同期满的影响，债务人应对债权人继续完成未了债务。

9.3 依据本合同规定提供的所有书面通知，均应以提供回执、预付邮费的挂号信函或公证信函，或以隔夜快递的方式，寄至本合同中规定的地址或一方以书面形式指定的其他地址。

甲方联系地址：____，联系人：____，电话：____，电子邮箱：____；

乙方联系地址：____，联系人：____，电话：____，电子邮箱：____。

9.4 双方之间的关系应始终为独立签约人关系。任何一方均不得声称其为对方员工、合伙人或合资伙伴，且任何一方均无权代表对方或以对方名义承担或创设任何义务，或以对方名义实施其他行为。

9.5 甲、乙双方未经对方事先书面同意，任何一方均不得转让本合同或其任何部分。

9.6 本合同中的条款标题仅为参考之便，不构成本合同的组成部分，且不得影响本合同的解释。

9.7 本合同正本一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

10 合同的生效和期限

本合同自甲乙双方授权代表签字并加盖单位公章之日起正式生效，有效期自年____月____日始至____年____月____日止。

11 补充条款

经甲乙双方协商一致，在不违反有关法律、法规的前提下，订立的补充条款为本合同不可分割的一部分，本合同补充条款与正文条款不一致的，以补充条款为准。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，可采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准目录

- 1、《人才测评服务规范》DB31/T 571—2011
- 2、《人才测评服务业务规范》GB/T 30663—2014