



# 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、曹磊、李华、宋函成、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、试题构成、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。

#### 2.4.3

**非结构化面试 unstructured interview**

没有固定程序、框架和程序,评价人员基于对被测者特征和评价标准,与被测者进行了长时间的自由交流。

#### 2.5

**评估中心技术 assessment center**

采用情景模拟测试,综合应用心理测验、面试和角色扮演等多种测评手段,对测评对象在多种工作情景中的表现进行评价。

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、报告、信件、备忘录、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 场地及设备

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。

3.3.1 有独立的人才测评场地,环境安

3.3.2 应配备电话、计算机、复印机、打

3.3.3 人才测评场地宜配备音频、视频

### 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

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

## 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,改善服务质量。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) 发放试卷。

**A.1.4** 实施测试:

- a) 确认受测者身份,核对准考证,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

- 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) 施测

- 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](http://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