

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 38177-2013

DB11

北京市地方标准

DB11/T 494.7—2013
代替 DB11/T 494.8—2007

人力资源服务规范 第7部分：素质测评服务

Standard of human resources service—

Part 7: Personal quality assessment service

2013 - 06 - 21 发布

2013 - 10 - 01 实施

北京市质量技术监督

发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	3
5 服务内容.....	3
6 工作流程.....	3
7 服务评价与改进.....	4
附录 A（资料性附录）测评方法实施流程	5
参考文献.....	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

DB11/T 494 《人力资源服务规范》分为12部分：

第1部分：通则；

第2部分：一般性求职招聘服务；

第3部分：招聘洽谈会；

第4部分：信息网络服务；

第5部分：高级人才寻访；

第6部分：职业指导服务；

第7部分：素质测评服务；

第8部分：培训服务；

第9部分：咨询顾问服务；

第10部分：流动人员人事档案管理服务；

第11部分：人力资源外包服务；

第12部分：劳务派遣。

本部分为DB11/T 494 的第7部分。

本部分代替了DB11/T 494.8—2007《人才服务规范第8部分：人才素质测评》，除编辑性修改外，主要变化如下：

——修改了标准排序：“第8部分”修改为“第4部分”；

——修改了标准名称：《人才素质测评》修改为《素质测评服务》；

——增加了术语和定义：人才盘点、笔试、心理测验、无领导小组讨论测评、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评；

——删除了术语和定义：“量表”；

——增加了“2 规范性引用文件”和“7 服务评价与改进”。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出。

本部分由北京市人力资源和社会保障局归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分主要起草单位：北京人力资源服务行业协会。

本部分参与起草单位：北京市人才服务中心、北京市双高人才发展中心、住房和城乡建设部人力资源开发中心、北京诺姆四达人力资源测评咨询服务有限公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、王美贤、董小华、邓丹宇、马庆霞、苏永华、周玉芳。

本部分于2007年8月13日首次发布。

本部分为第一次修订。

人力资源服务规范 第 7 部分：素质测评服务

1 范围

本部分规定了素质测评服务的基本要求、服务内容、工作流程、服务评价与改进。
本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展素质测评服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB11/T 494.1—2013 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

素质测评 personal quality assessment

综合运用定量与定性的方法，对受测者的知识、能力、职业倾向和心理素质等进行测量和评价的活动。

3.2

测评工具 assessment tools

对受测者的特征进行测评的技术载体。

3.3

人才盘点 talent inventory

对组织全体或部分群体的人力资源效能的摸底测评。

3.4

常模 norm

用于比较和解释测评结果的参照点。

3.5

信度 reliability

测评的可靠性或一致性程度。

3.6

效度 validity

测评的准确性或有效性程度。

3.7

笔试 written examination

采用纸笔作答方式进行测评的一种方法。

3.8

心理测验 psychological test

应用测评工具对受测者的认知能力、潜能、气质、性格、态度、兴趣、心理健康等进行测评的一种方法。

3.9

结构化面试 structured interview

试题结构、测评内容、方式、评价人员组成、实施程序、评分标准及结果等按统一标准和要求进行测评的面试方法。

3.10

非结构化面试 unstructured interview

没有既定的模式、框架和程序，评价人员向受测者提出问题，内容取决于其本身的关注点和受测者特点的一种面试方法。

3.11

无领导小组讨论测评 no leadership group discussion evaluation

受测者围绕给定的问题展开讨论并做出结论的一种测评技术。

3.12

文件筐测验 in-basket test

受测者在规定时间内对与工作有关的文件、报表、信件、电话记录等资料进行处理的一种测评技术。

3.13

角色扮演 role play

受测者在一种特定的情境中扮演某一角色，去处理问题和矛盾的一种测评技术。

3.14

管理游戏 management game

完成某项实际工作任务为基础的标准化模拟活动。

3.15

演讲测评 speech evaluation

在规定时间内，受测者就给定主题独立阐明自己的见解和主张的一种测评技术。

3.16

评价中心 assessment center

采用情景模拟方式，综合运用多种评价方法，对受测者的能力素质和胜任特征等进行评价的活动。评价中心采用的方法包括：无领导小组讨论测评、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评等。

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备下列条件：

- a) 了解和掌握心理学、管理学及人力资源管理专业知识；
- b) 具备应用测评工具和方法的专业技能；
- c) 具有良好的沟通、观察、分析判断等能力；
- d) 切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

4.2 设施设备

设施设备应符合下列要求：

- a) 设有固定的测评服务场所，测评室面积不少于 20 m²；
- b) 具有专用计算机软件；
- c) 具有记录素质测评活动的录音录像等设备；
- d) 具有专业数据录入及处理的读卡器、标准化答题卡、面试计时器等设备。

5 服务内容

素质测评服务包括公开招聘测评服务、内部竞聘测评服务、后备人才选拔测评服务、人才盘点测评服务、员工职业生涯发展测评服务、培训诊断测评服务、素质测评咨询服务等内容。

注：素质测评咨询服务包括任职资格体系构建、胜任力模型构建、员工职业发展通道建设。

6 工作流程

6.1 接受客户测评委托

通过访谈、调查了解客户需求。

6.2 拟定测评方案

依据客户需求拟定测评方案。内容包括：测评要素、方法、工具、时间、地点，以及工作人员职责与分工等。

6.3 提交测评方案

向客户提交测评方案，征求客户意见并完善相关内容。

6.4 签订测评服务协议

双方确认测评方案后，应与客户签订测评服务协议，明确双方的权利和义务、收费标准、付款方式及违约责任、争议处理办法等。

6.5 测评准备

测评前应做好如下工作：

- a) 针对测评内容制定测评标准，内容包括：指标、权重、常模等；
- b) 根据测评需求，选择或开发测评工具，内容包括：量表、题本、软件系统等；
- c) 设计测评实施流程；
- d) 组建测评小组，确定小组成员和职责、分工，并对成员进行测评前培训；
- e) 完成测评场所布置及测评材料的准备工作。

6.6 测评实施

测评实施流程可参照附录A的要求，并应注意下列事项：

- a) 测评实施前，应对受测者的真实身份进行确认；
- b) 采用信息化技术手段对测试过程中获得的数据进行分析处理；
- c) 同一职位的评价由同一小组负责测试和评分，确保对受测者评价的客观、公正；
- d) 建立项目日志，详细记录提供服务过程中的相关事宜。

6.7 提交测评报告

测评报告应以书面形式呈现，内容包括：测评分数、对受测者的评价、使用建议等。

6.8 材料归档

归档材料包括下列内容：

- a) 客户资料；
- b) 测评方案；
- c) 测评服务协议；
- d) 测评小组成员名单；
- e) 受测者名单及相关证明材料；
- f) 测评试卷；
- g) 测评报告；
- h) 满意度调查表；
- i) 项目日志；
- j) 其他材料。

6.9 跟踪服务

根据客户的需求，就测评结果的后续应用提供咨询服务。

7 服务评价与改进

服务机构进行素质测评服务应建立项目评价机制，测评项目的服务评价与改进除符合DB11/T 494.1—2013第7章的要求外，还应满足下列要求：

- a) 对测评项目进行全面总结；
- b) 进行信度与效度分析，完善测评技术工具，改进测评质量。

附 录 A
(资料性附录)
测评方法实施流程

A.1 笔试工作流程

- 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。试题应具有针对性。
- A.1.3 施测准备。笔试的施测准备包括：
 - a) 准备试卷和施测用品；
 - b) 布置施测和办公场所，场所标识清晰，场内座位安排合理。
- A.1.4 测试实施。笔试的实施流程包括：
 - a) 确认受测者身份，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。评卷的实施流程包括：
 - a) 试评；
 - b) 校正评分标准；
 - c) 正式评卷；
 - d) 复评；
 - e) 抽查。
- A.1.6 统计分数并提交成绩报告。

A.2 心理测验工作流程

- A.2.1 根据测评目的，选择恰当的心理测验方法。
- A.2.2 施测准备。心理测验的施测准备包括：
 - 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 测验实施。测验实施应严格遵守测验手册的规定，流程包括：
 - a) 提供测验题目和指导语；
 - 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) 回收答题结果。
- A.2.4 数据处理并提交评价报告。

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，并附评分参考。
- A.3.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.3.4 施测准备。面试的施测准备包括：

- a) 准备面试资料和测试用品；
- b) 布置施测场所，包括面试室和候测室。

A.3.5 面试实施。面试的实施流程包括：

- 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，提交测评结果。

A.4 非结构化面试工作流程

A.4.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.4.2 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.4.3 施测准备。面试施测按A.3.4执行。

A.4.4 面试实施。面试实施按A.3.5执行。

A.4.5 提交测评结果。

A.5 无领导小组讨论测评服务流程

A.5.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。

A.5.2 编制讨论题目，内容应包括指导语、讨论主题和讨论步骤。

A.5.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.5.4 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.5.5 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.5.6 统计分数，提交测评结果。

A.6 文件筐测验服务流程

A.6.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.6.2 编制测验材料。

A.6.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.6.4 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.6.5 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.6.6 统计分数，提交测评结果。

A.7 角色扮演服务流程

- A.7.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A.7.2 设计角色情境。
- A.7.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A.7.4 施测准备。角色扮演的施测准备包括：
 - 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。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.7.6 统计分数，提交测评结果。

A.8 管理游戏服务流程

- A.8.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分方式。
- A.8.2 设计管理游戏。
- A.8.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A.8.4 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.8.5 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.8.6 统计分数，提交测评结果。

A.9 演讲测评服务流程

- A.9.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A.9.2 设计演讲题目。
- A.9.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A.9.4 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；
 - b) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。
- A.9.5 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；
 - b) 宣读指导语，受测者演讲，评价人员进行评分。
- A.9.6 统计分数，提交测评结果。

A.10 评价中心服务流程

- A.10.1 进行职位分析，确定评价标准。
- A.10.2 设计评价方案，包括评价中心的评价方法组合、时间安排、人员组织。
- A.10.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A.10.4 施测准备。根据所选择的评价方法进行相应的准备，包括测验材料、题本、评分表、测试用品、场所等。

A. 10.5 评价中心实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则；
- b) 根据所选择的评价方法进行测试实施；
- c) 评价人员按照评价方法进行评分。

A. 10.6 形成评价中心综合报告，反馈评价结果。

参 考 文 献

- [1] 《北京市人才市场管理条例》 1997年10月16日 北京市人民代表大会常务委员会公告第102号
 - [2] 《北京市劳动力市场管理条例》 1998年7月31日 北京市人民代表大会常务委员会公告第5号
-