

DB 13

河北省地方标准

DB 13/T 3008.5—2024
代替 DB 13/T 3008.7—2018

人力资源服务规范
第5部分：人力资源测评服务

Specification for human resources service—
Part 5: Human Resources assessment service

地方标准信息服务平台

2024-07-15 发布

2024-10-01 实施

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

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。

本部分是DB13/T 3008的第5部分。DB13/T 3008已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本文件代替DB13/T 3008.7—2018《人力资源服务规范 第7部分：素质测评服务》，与DB13/T 3008.7—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将“素质测评服务”部分的名称更改为“人力资源测评服务”；
- 更改了“规范性引用文件”的部分内容（见第2章，2018年版的第2章）；
- 增加了“术语和定义”的部分内容（见3.5、3.6、3.7）；
- 删除了“术语和定义”中的部分内容（见2018年版的3.1、3.3、3.4、3.5、3.6、3.7、3.9、3.10、3.11、3.12、3.13、3.14、3.15、3.16、3.17）；
- 更改了“术语和定义”中的部分内容（见3.4，2018年版的3.8）；
- 更改了“服务机构”的部分内容（见4.1，2018年版的4.1）；
- 更改了“设施设备”的部分内容（见4.3，2018年版的4.3）；
- 更改了“服务内容”的部分内容（见第5章，2018年版的第5章）；
- 增加了“测评工具与方法”的部分内容（见第6章）；
- 删除了“接受客户测评委托”的内容（见2018年版的6.1）；
- 更改了“测评实施流程”的部分内容（见7.6，2018年版的6.6）；
- 更改了“提交测评报告”的部分内容（见7.7，2018年版的6.7）；
- 删除了“服务要求”的内容（2018年版的第7章）；
- 增加了附录A中“知识能力测试实施流程（线上）”“结构化/半结构化面试服务流程（线上）”“行为性面试实施流程”“360度反馈评价流程”（见附录A.2、A.5、A.7、A.14）；
- 更改了“附录A”的部分内容（见附录A，2018年版的附录A）。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅组织实施。

本文件起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、中国北方人才市场、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、河北兴冀人才资源开发有限公司、北京双高国际人力资源集团有限公司。

本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫫、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、范小虎、张哲峰、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、张新、沈志敏、闫华、郭忠良、吴晓军、张华。

本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

- 2018年首次发布为DB13/T 3008.7—2018；
- 本次为第一次修订。

引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设，提升人力资源服务机构服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了修订。

DB13/T 3008拟由10个部分构成。

- 第1部分：基本要求。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务的服务场所、从业人员、规章制度、服务内容、服务要求、数字化建设及服务评价与改进；
- 第2部分：招聘服务。目的在于规范人力资源服务机构开展招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第3部分：高级人才寻访服务。目的在于规范人力资源服务机构开展高级人才寻访服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第4部分：职业指导服务。目的在于规范人力资源服务机构开展职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第5部分：人力资源测评服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进；
- 第6部分：人力资源培训服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务。目的在于规范从事流动人员人事档案管理服务的机构及从业人员、档案管理范围、服务内容、档案统计、档案管理服务信息化、服务评价与改进；
- 第9部分：人力资源服务外包。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第10部分：劳务派遣服务。目的在于规范人力资源服务机构开展劳务派遣服务的基本要求、服务内容、服务流程、时点控制、竞业限制、执行安全保密要求、服务评价与改进。

地方标准信息服务平台

人力资源服务规范

第5部分：人力资源测评服务

1 范围

本文件规定了人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展的人力资源测评服务。

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 人才测评服务业务规范

DB13/T 3008.1 人力资源服务规范 第1部分：基本要求

3 术语和定义

GB/T 30663界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

测评工具 assessment tools

对受测者的特征进行测评的技术载体。

3.2

知识能力测试 knowledge and ability 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人力资源测评方法。

3.3

心理测验 psychological test

根据心理学原理编制人力资源测评工具，对受测者能力和心理特征进行人力资源测评的方法。

3.4

胜任特征 competency

在承担某一任务或角色上，能够区分绩效卓越者和一般者的可测量的个体特征。

注：个体特征主要包括知识、技能、自我概念、社会角色、特质和动机等几个方面。

3.5

行为性面试 behavioral event interview

基于受测者描述的未来某个工作场景或生活经历的具体情况进行追问的面试方法。

3.6

360度反馈评价 360 degree feedback

由与受测者有密切工作关系的人员对受测者进行评价，全面收集关于受测者实际工作表现信息的人力资源测评方法。

注：有密切工作关系的人员包括被评价人的上级、同级、下级、服务对象、自己等。

4 基本要求

4.1 服务机构

服务机构应符合下列要求：

- a) 获得与从事服务相应的资质；
- b) 制定适应人力资源测评服务发展需要的规章制度；

- c) 与开展人力资源测评服务相适应的场所、设施设备和工作人员；
- d) 具备数字化服务及管理能力；
- e) 向客户公开服务项目、服务流程、收费标准及争议投诉流程等相关信息。

4.2 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相关专业知识；
- 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。

4.3 设施设备

设施设备应符合下列要求：

- a) 设有符合要求的测评服务场所，环境安静、明亮、温度适宜，且符合消防安全要求；
- b) 配备必要的办公设施设备，包括但不限于计算机、打印机、监控设备等；
- c) 具有专业数据录入及处理的设备；
- d) 线上测评配备计算机、适用网络、摄像头、服务器等信息化设备；
- e) 线上测评使用的在线考试系统宜具备能支持相应规模的测试人数、拍摄照片、录制视频、识别受测者身份、防作弊等功能。

注：线上测评指运用计算机和互联网开展的人力资源测评服务。

5 服务内容

人力资源测评服务包括但不限于：

- 公开招聘；
- 内部竞聘；
- 后备选拔；
- 人才盘点；
- 高潜人才识别；
- 职业生涯发展；
- 培养发展诊断中的人力资源测评服务。

6 测评工具与方法

人力资源测评工具与方法包括但不限于：

- a) 知识能力测试；
- b) 心理测验；
- c) 面试（包括结构化面试、半结构化面试、非结构化面试、情境性面试、行为性面试等）；
- d) 评价中心技术（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）；
- e) 资历评价；
- f) 360度反馈评价；
- g) 其他测评方法。

7 服务流程

7.1 前期商务沟通

通过前期商务沟通，访谈、调查客户需求，接受测评服务委托。

7.2 拟定测评方案

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

7.3 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。

7.4 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，服务协议内容包括但不限于：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。

7.5 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，内容包括但不限于：指标、计分方法、权重；
- b) 根据测评需求，选择或开发测评工具；
- 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。

7.6 测评实施流程

测评实施流程见附录A，并应注意下列事项：

- a) 测评实施前，对受测者的身份信息进行核对；
- b) 采用适宜手段对测试过程中获得的数据进行分析处理；
- c) 同一职位的评价宜由同一小组负责测试和评分，评价人员由人力资源测评专业人员、业务领域专家或用人单位相关人员担任，并符合相应的回避制度，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；
- e) 对人力资源测评方案、试题、工具、结果和受测者及客户信息等予以保密。

7.7 提交测评报告

测评报告应以书面形式呈现，内容包括但不限于：测评分数、对受测者的评价、使用建议、根据客户需求提供测评过程信息材料。

7.8 材料归档

归档材料，内容包括但不限于：

- 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。

7.9 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。

8 服务评价与改进

服务机构进行人力资源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DB13/T 3008.1的相关规定外，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。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
人力资源测评方法实施流程

A.1 知识能力测试（线下）实施流程

- 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 知识能力测试（线下）。具体流程包括但不限于：
 - a) 确认受测者身份，宣布规则；
 - b) 分发试卷；
 - c) 受测者作答；
 - d) 监督考试并维持考试纪律；
 - e) 回收并密封试卷。
- A.1.5 评卷。具体实施流程包括但不限于：
 - 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 知识能力测试（线上）实施流程

- A.2.1 进行职位分析，确定测评要素和试卷结构。
- A.2.2 编制试题。试题应具有针对性。
- A.2.3 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 计算机配置；
 - b) 试卷导入；
 - c) 布置人力资源测评场地和相关的办公场地。
- A.2.4 知识能力测试（线上）。具体流程包括但不限于：
 - a) 线上模拟测试；
 - b) 线上正式测试。
- A.2.5 评卷。具体流程按照A.1.5执行。
- A.2.6 统计分数并提交成绩报告。

A.3 心理测验实施流程

- A.3.1 根据测评目的，选择恰当的心理测验方法。
- A.3.2 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - 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.3.3 心理测验实施。具体流程包括但不限于：
 - 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. 3.4 数据处理并提交评价报告。

A. 4 结构化/半结构化面试（线下）实施流程

- A. 4.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A. 4.2 编制试题，并附评分参考。
- A. 4.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A. 4.4 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - 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. 4.5 结构化/半结构化面试（线下）实施。具体流程包括但不限于：
 - 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. 4.6 统计分数，提交测评结果。

A. 5 结构化/半结构化面试（线上）实施流程

- A. 5.1 进行职位分析，确定人力资源测评要素，设计评分表。
- A. 5.2 编制试题及评分参考。
- A. 5.3 对评价人员进行培训。
- A. 5.4 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 计算机配置;
 - b) 布置人力资源测评场地和相关的办公场地。
- A. 5.5 结构化/半结构化面试（线上）。具体流程包括但不限于：
 - a) 线上设备调试;
 - b) 线上核验受测者身份，确定面试顺序，宣布规则;
 - c) 评价人员线上提问及评分;
 - d) 根据需要进行视频核验。
- A. 5.6 统计分数。

A. 6 非结构化面试实施流程

- A. 6.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A. 6.2 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A. 6.3 施测准备。具体流程按照A. 5.4执行。
- A. 6.4 非结构化面试实施。具体流程按照A. 5.5执行。
- A. 6.5 提交测评结果。

A. 7 行为性面试实施流程

- A. 7.1 进行职位分析，确定人力资源测评要素和观察要点，设计评分表。
- A. 7.2 编制试题、追问方向和评分参考。
- A. 7.3 对评价人员进行培训。
- A. 7.4 施测准备。具体流程按照A. 5.4执行。
- A. 7.5 行为性面试实施。具体流程包括但不限于：
 - a) 核验受测者身份，确定面试顺序，宣布规则;
 - b) 评价人员提问并追问;
 - c) 评价人员收集、记录面试信息并评分。

A.7.6 统计分数并出具评价报告。

A.8 评价中心实施流程

A.8.1 进行职位分析，确定评价标准。

A.8.2 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.8.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.8.4 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.8.5 评价中心实施。具体流程包括但不限于：

- 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.8.6 形成评价中心综合报告，反馈评价结果。

A.9 无领导小组讨论测评实施流程

A.9.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。

A.9.2 编制讨论题目，内容应包括指导语、讨论主题和讨论步骤。

A.9.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.9.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

- 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.9.5 无领导小组讨论测试实施。具体流程包括但不限于：

- 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.9.6 统计分数，提交测评结果。

A.10 文件筐测验实施流程

A.10.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.10.2 编制测验材料。

A.10.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.10.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

- a) 准备测验材料、答题册、指导语等；
- b) 布置施测场所。

A.10.5 文件筐测验实施。具体流程包括但不限于：

- 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.10.6 统计分数，提交测评结果。

A.11 角色扮演实施流程

A.11.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.11.2 设计角色情境。

A.11.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.11.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

- 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. 11.5 角色扮演实施。具体流程包括但不限于：

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. 11.6 统计分数，提交测评结果。

A. 12 管理游戏实施流程

A. 12.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分方式。

A. 12.2 设计管理游戏。

A. 12.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A. 12.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

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. 12.5 管理游戏实施。具体流程包括但不限于：

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. 12.6 统计分数，提交测评结果。

A. 13 演讲测评实施流程

A. 13.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 13.2 设计演讲题目。

A. 13.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A. 13.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

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. 13.5 演讲测评实施。具体流程包括但不限于：

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. 13.6 统计分数，提交测评结果。

A. 14 360度反馈评价实施流程

A. 14.1 进行职位分析，确定评价指标和评价者权重。

A. 14.2 施测准备。具体流程包括但不限于：

a) 编制评价题目

b) 对受测者进行360度反馈评价目的、评价方式、评价注意事项等培训。

A. 14.3 360度反馈评价实施。具体流程按照7.6执行。

A. 14.4 分析评价数据与信息，出具评价报告。

A. 15 基于大数据的云测评实施流程

A. 15.1 确定测评要素。

A. 15.2 确定测评模型或模块，并在测评系统上生成在线测评问卷。

A. 15.3 选择合格的评价服务人员，进行培训。

A. 15.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

a) 准备测评登录账户和密码；

b) 搭建施测环境，主要包括电脑、网络等。

A. 15.5 基于大数据的云测评的实施。具体流程包括但不限于：

a) 确认受测者身份核验受测者身份，宣布规则；

- b) 受测者在线作答并提交试卷。
- A. 15.6 统计分数，测评系统后台自动计算测评分数，并呈现测评结果。
-

地方标准信息服务平台