HNPR-2021-11006

湖南省人力资源和社会保障厅文件

湘人社规〔2021〕7号

关于规范人力资源测评服务行为的指导意见

各市州人力资源和社会保障局、湖南省人力资源服务协会、中国（长沙）人力资源服务产业园：

近年以来，我省人力资源测评业务需求增加，但由于立法较为原则，人力资源测评服务出现了未按照规定备案、超越业务范围、服务行为不规范、服务质量不高等问题。为促进我省人力资源测评业务的健康发展，规范人力资源测评服务行为，确保人力资源测评的权威性、公平性和严肃性，根据《中华人民共和国就业促进法》《人力资源市场暂行条例》（国务院令第700号）《人才市场管理规定》等规定，现就规范我省人力资源测评服务提出如下指导意见：

一、依法推进许可备案，加强源头治理

根据《人力资源市场暂行条例》规定，经营性人力资源服务机构从事职业中介活动的，应当依法向人力资源社会保障行政部

门申请行政许可，取得人力资源服务许可证。经营性人力资源服

务机构开展人力资源测评等人力资源服务业务的，应当自开展业

务之日起15日内向人力资源社会保障行政部门备案。各许可和备案机关要按照法律法规规定，结合本地实际，细化许可和备案的条件、程序，依法实施许可和备案。

各许可和备案机关对获得行政许可和备案的经营性人力资源服务机构，要在下发行政许可和备案证30日内，通过互联网等平台，向社会公告相关信息，并将许可和备案信息上报省人社厅人力资源流动管理处。

二、强化测评业务指导，规范服务行为

人力资源测评是根据一定目的，综合运用定量与定性等多种方法，对人才的德、智、能、勤、绩进行客观准确评价的一种社会活动。人力资源测评的本质是对人才的评价。

（一）着力提升人力资源测评专业服务能力。鉴于人力资源测评业务属于人力资源服务高端形态，各测评机构要有开展人力资源测评业务的专业人才，专业人才的专业背景，包括心理学、人力资源管理、管理学等相关专业。要有开展人力资源测评业务的相关规章制度，包括服务标准、服务流程、服务台账、安全保密检查等管理制度。要严格过程管理与控制，建立行之有效的命题质量监控与评价标准体系。

（二）加强人力资源测评保密管理。人力资源测评机构与服务单位应当签订保密协议，明确双方的保密义务，明确保密信息范围和保密期限。保密信息范围包括：试卷、评分标准、参考答案，命题指导意见，命题专家信息，考生信息和其它有关考试与命题的非公开信息。要指导各测评机构按照湖南省地方标准DB43/T1668-2019《人力资源测评工作规范》（具体见附件）规定，规范测评服务行为。

（三）人力资源服务机构接受用人单位委托开展其他人力资源测评服务，应向客户公开服务项目、服务流程、收费标准等信息；应建立明确的投诉处理流程，并向客户公布；应严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》等法律法规的有关规定，不得将保密试卷等信息披露给任何第三方，也不得在保密期限内参加或举办任何有关该次考试的补习、辅导活动。应如实、客观地向客户提交人力资源测评结果；不得采取欺诈或者其他不正当手段，不得以服务为名牟取不正当利益，不得与用人单位串通侵害测评对象合法权益。

（四）加强服务台账管理。人力资源服务机构应当加强对人力资源测评台账资料的归档保管，及时将每一个测评项目从委托合同、考试报名、命题制卷、阅卷评分、成绩发布等全流程资料归档备查。服务台账保存期限不低于3年。

三、采取有效措施，加强事中事后监管

全省各级人社部门要切实采取有效措施，加强对人力资源服务的事中事后监管。

（一）强化人力资源服务日常监管制度。按照“谁许可，谁负责”原则，对许可和备案的人力资源服务机构加强日常监管，主动上门进行服务，开展政策宣讲和业务指导，督促其规范经营。要在年度经营报告核验中及时发现问题，对发现违反人力资源服务有关规定的行为，要责令其限期改正。

（二）建立人社系统内部监管合作机制。许可备案机关查实人力资源服务机构有违法行为，对经责令改正拒不改正，需依法进行行政处理、行政处罚的，许可备案机关可将查实的证据材料及责令改正文书移送劳动保障监察机构，劳动保障监察机构依法对违法行为进行行政处理、行政处罚。

（三）建立省级层面违法信息发布制度。各许可和备案机构要及时向省人社厅人力资源流动管理处报告人力资源服务机构的违法违规信息以及因服务带来重大社会影响的舆情事件，形成监管信息，集中在省人社厅官网上予以发布，供社会予以查询。

（四）推进执法模式创新，整合部门执法合力。省厅将继续联合省市场监督管理局，推行“双随机，一公开”执法模式，对全省开展人力资源服务业务的企业进行部门合作监管，对在开展业务过程中出现违法违规问题的机构，在全省社会信用体系平台中按《国务院办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》（国办发〔2020〕49号）及省政府有关配套规定，予以失信惩戒。

（五）强化责任追究。在人力资源测评过程中，对违反考试工作纪律或因渎职造成严重事件的人力资源服务机构或个人，按考试纪律和保密工作规定严肃处理，依法追究法律责任。

四、提升行业自律，促进市场健康有序发展

行业自律是促进人力资源市场健康有序发展的重要手段，行业协会是行业自律的重要建设者和推动者，因此，要充分发挥行业协会作用，要逐步在人力资源服务行业准则、服务标准、服务行为规范以及市场退出等方面形成市场调节机制，促使行业自律。

（一）推荐规范的服务协议文本。行业协会要制订人力资源测评服务协议示范文本，明确约定人力资源服务机构和用人单位的责任划分，保障双方合法权益。

（二）建立行业从业人员培训考核制度，进一步提升人力资源机构专职管理人员在人力资源专业化服务方面的水平。

（三）形成行业优胜劣汰机制。行业协会要督促会员单位遵守法律法规、行业标准规范，探索行业谴责和通报制度，公开公示经营规范的人力资源服务机构，形成市场的优胜劣汰机制，维护市场公平竞争，促进市场健康有序发展。

本意见自2021年6月1日起实行，有效期五年。

附件：湖南省地方标准DB43/T1668-2019《人力资源测评工作规范》



湖南省人力资源和社会保障厅

2021年5月12日

（此件主动公开）

（联系单位：人力资源流动管理处）

湖南省人力资源和社会保障厅办公室 2021年5月13日印发