

ICS 03.080.99
A 20

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1668—2019

人力资源测评工作规范

Specification for human resources assessment

2019-10-15发布

2019-12-15实施

湖南省市场监督管理局 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..... 1

 4.1 测评机构..... 1

 4.2 测评场所..... 2

5 测评准备..... 2

 5.1 项目接洽..... 2

 5.2 报考..... 2

 5.3 命题..... 2

 5.4 试卷管理..... 3

6 测评实施..... 3

 6.1 概述..... 3

 6.2 笔试..... 3

 6.3 面试..... 4

7 测评后期..... 4

 7.1 测评结果交付..... 4

 7.2 测评成绩复核..... 5

 7.3 封存..... 5

 7.4 销毁..... 5

8 安全措施..... 5

 8.1 测评信息安全..... 5

 8.2 预案及巡查..... 5

9 工作评价与改进..... 5

附录 A(规范性附录) 工作人员岗位职责..... 6

附录 B(规范性附录) 人力资源测评方法流程及要求..... 9

参考文献..... 17

前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由湖南省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：湖南省人力资源服务中心。

本标准主要起草人：黄赞佳、胡绍恒、丁兴发、皮阳文、戴小兵、刘剑、雷明伟、曾黎、任剑。

人力资源测评工作规范

1 范围

本标准规定了人力资源测评的基本要求、测评准备、测评实施、测评后期、安全措施、工作评价与改进等内容。

本标准适用于人力资源测评机构（以下简称测评机构）开展的人力资源测评工作。机关、企事业单位可参照执行。

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，仅所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。

GB/T 30663—2014 人才测评服务业务规范

3 术语和定义

GB/T 30663—2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源测评 human resources 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。

3.2

笔试 written test

以书面考试形式为主要手段，对受测者掌握相关知识的程度、运用知识解决问题的能力等进行测评的方式。

3.3

面试 interview

以交流和观察为主要手段，对受测者知识、能力和个性特征等进行测评的方式。

4 基本要求

4.1 测评机构

4.1.1 组织管理

4.1.1.1 测评机构应有适应业务发展的规章制度。

4.1.1.2 测评机构应具备试题库资源和测评专家团队，独立设置考试、题库、咨询、技术支持等工作部门，各部门配备2名以上工作人员，工作部门之间人员不交叉。

4.1.2 人员

测评工作人员应符合以下要求：

- a) 具有大学专科及以上学历；
- b) 具备心理学、管理学、计算机等专业知识；
- c) 拥有实际工作经验；
- d) 特殊岗位应具备相应技能和职称要求。

4.2 测评场所

4.2.1 考点

测评考点应符合以下要求：

- a) 确保交通便利、环境安静、不易受外来干扰；
- b) 设立考务办公室，配备相关考试用品；
- c) 配备安保人员，设置警戒线；
- d) 装置无线电通讯设备屏蔽仪器和实时监控设备；
- e) 设置考点所在地指引路标。

4.2.2 考场

测评考场应符合以下要求：

- a) 确保通风、采光良好，温度适宜；
- b) 保证桌椅和监控设施完备；
- c) 标明考场编号、受测者名单和准考证号；
- d) 设置物品存放处；
- e) 提前布置，检查验收，封闭待考。

5 测评准备

5.1 项目接洽

- 5.1.1 测评委托方（以下简称委托方）提出测评要求并出具公函或介绍信。
- 5.1.2 测评机构了解委托方测评需求，提出相应测评方案。
- 5.1.3 经双方确认测评方案后，测评机构接受委托。
- 5.1.4 双方签订合作协议，明确双方权利义务、保密责任、违约及争议处理办法等。

5.2 报考

- 5.2.1 测评机构或委托方应在报考前向社会发布测评公告，发布信息应包括测评项目、测评科目、报考时间、报考方式、招考岗位、报考条件等相关信息。
- 5.2.2 专项招考和涉密岗位招考的信息发布，按有关规定执行。
- 5.2.3 测评机构应按照规定权限和时间做好资格审核工作。
- 5.2.4 准考证格式由测评机构按照规定权限和要求统一制作。

5.3 命题

- 5.3.1 命题机构应具备命题所需的工作条件。
- 5.3.2 命题人员应具备相关测评知识和命题资历，命题前签订保密责任书，不得参加与命题有关的培

训、咨询及辅导活动。

5.3.3 命题场所应确保安全、保密，配备实时监控设备，实行封闭管理。

5.3.4 命题方式根据测评要求，分为入围命题，委托命题或题库组卷形式，具体要求如下：

- a) 入围命题应集中人员、统一时间、指定地点，完成命题任务；
- b) 委托命题应签订命题协议，委托第三方命题。测评机构不得为同一委托方连续命题三次；
- c) 题库命题应以题库为基础，借助计算机软件系统合成试卷。

5.3.5 命题内容应科学严谨，避免模糊不清、易产生歧义的表述，避免引起民族、政治、宗教、性别歧视等问题。

5.3.6 命题资料、计算机和存储介质应由专人保管，不得外传。

5.4 试卷管理

5.4.1 试卷预定应根据报考人数确定数量，预定信息应加密报送。

5.4.2 试卷印制应保障试题安全，并由专人保管清样、校样、成品及印版等物品。

5.4.3 试卷运输应专人专车，确保至少 2 名保密人员护送。不得启封试卷，不得搭载无关人员和物品。

5.4.4 试卷存放应封闭管理，实时监控，无关人员不得入内，任何单位或个人不得以任何借口擅自拆封。

5.4.5 试卷交接应清点核对试卷和答题卡，检查包装和密封情况，无误后签字确认。

6 测评实施

6.1 概述

测评实施一般包括笔试和面试等方式，测评机构可根据实际情况选择相应的测评方式。

6.2 笔试

6.2.1 环境

6.2.1.1 标准考场应安排 30 个座位，座位间距至少为 80 厘米，特殊情况下考场座位可做相应调整。

6.2.1.2 座位按单人、单桌排列，桌屉清空，课桌上粘贴座位号。

6.2.1.3 考场内部至少设 2 名监考人员，外部酌情设巡考人员若干。

6.2.2 工作人员

6.2.2.1 工作人员一般包括考务工作组负责人、巡考人员、考点负责人、监考人员。

6.2.2.2 工作人员应遵守考务工作纪律和保密规定，接受考前培训和签订保密责任书。

6.2.2.3 工作人员岗位职责见附录 A.1。

6.2.3 流程及要求

笔试流程及要求见附录 B.1。

6.2.4 阅卷

6.2.4.1 环境

阅卷环境应符合以下要求：

- a) 确保安全、封闭、安静，无关人员不得入内；

- b) 应配置监控设备。

6.2.4.2 工作人员

阅卷工作人员应符合以下要求：

- a) 接受业务培训，签订保密责任书；
- b) 不得揭封、撬看受测者姓名和准考证号；
- c) 不得涂改答卷内容，不得将标准（参考）答案、评分标准、试卷和答题卡带出阅卷场所。

6.2.4.3 流程及要求

阅卷流程及要求见附录 B.2。

6.3 面试

6.3.1 方法

测评机构面试方法一般包括结构化面试、半结构化面试、非结构化面试和实际操作测评。

测评机构也可根据实际情况选择文件筐测验、无领导小组讨论、角色扮演、管理游戏和演讲等方法对受测者进行测评。

6.3.2 环境

6.3.2.1 应设置面试、候考、候分等场所。

6.3.2.2 宜配备监控设备，保障测评安全进行。

6.3.2.3 面试期间不得使用与组织实施工作无关的电子设备。

6.3.2.4 面试场所设考官席、监督员席、统分员席、计时核分席和受测者席。

6.3.2.5 候考人员与在考人员、已考人员隔离，并接受考务人员监督。

6.3.2.6 与候考人员接触的考务人员不得进入面试现场。

6.3.3 工作人员

6.3.3.1 工作人员一般包括考务工作组负责人、考点负责人、考官、监督员、统分员、计时核分员、引导员。

6.3.3.2 考官应具备相应技能和职称要求，并通过抽签的方式随机产生。

6.3.3.3 考官小组一般由 7 至 9 名考官组成，其中每个考官小组应设主考官 1 名，外聘考官应占多数。

6.3.3.4 工作人员应遵守面试工作纪律和保密规定，接受考前培训和签订保密责任书。

6.3.3.5 工作人员岗位职责见附录 A.2。

6.3.4 流程及要求

面试流程及要求见附录 B.3~B.8。

7 测评后期

7.1 测评结果交付

7.1.1 测评机构打印纸质版测评成绩单并加盖公章。

7.1.2 测评机构应使用加密异质存储电子版测评成绩。

- 7.1.3 测评机构将纸质版和电子版测评结果送至委托方指定负责人处。
- 7.1.4 测评机构发送电子版测评成绩存储密码短信至委托方保密交接人。
- 7.1.5 委托方按相关要求提取电子版测评成绩。

7.2 测评成绩复核

- 7.2.1 测评机构可根据委托方的复核申请，进行测评成绩复核。
- 7.2.2 测评成绩复核流程一般包括：
 - a) 委托方审查受测者身份证、准考证原件，并整理和收集信息后提交复核申请书；
 - b) 测评机构受理复核申请书后进行成绩核查；
 - c) 测评机构核查测评成绩后，向委托方出具测评复核结果函；
 - d) 委托方通知受测者复核结果。

7.3 封存

- 7.3.1 应集中保存试卷和答题卡，标注测试编号、试卷和答题卡数量以及封存日期。
- 7.3.2 不得擅自调阅、复印、外传试卷和答题卡。
- 7.3.3 试卷封存期应不少于 1 个月，答题卡封存期应不少于 12 个月，特殊情况下可适当调整封存期限。

7.4 销毁

- 7.4.1 核对测试编号，清点试卷和答题卡数量。
- 7.4.2 专人专车，集中运输，统一销毁。

8 安全措施

8.1 测评信息安全

测评机构应确保受测者个人信息、测试内容和测试结果等信息的保密和存储安全。

8.2 预案及巡查

- 8.2.1 测评机构应在测评前对测评场所进行全面勘察并进行安全风险评估，向委托方提交安全预案。
- 8.2.2 测评机构应布置考场并组织专人对考点的消防、用电、应急照明、指示标示、疏散通道、安全出口等进行全面巡查，消除安全隐患。

9 工作评价与改进

- 9.1 通过问卷调查、信息网络、电话调查或面谈等方式，对人力资源测评方法、人力资源测评结果的使用情况、人力资源测评服务等内容征求委托方意见，改进工作质量。
- 9.2 对人力资源测评结果进行跟踪调查，总结经验，完善人力资源测评技术和工具，改进人力资源测评服务质量。
- 9.3 测评机构应及时、妥善处理委托方或受测者投诉。

附录 A
(资料性附录)
个案工作服务记录表格

A.1 笔试工作人员

A.1.1 考务工作组负责人

考务工作组负责人岗位职责如下：

- a) 选聘、培训巡考人员，督促巡考人员遵守考务工作纪律，履行职责；
- b) 检查和指导回收试卷；
- c) 管理备用试卷和答题卡；
- d) 处理违纪违规的考务工作组人员和受测者；
- e) 处理其他突发事件；
- f) 汇总笔试情况。

A.1.2 巡考人员

巡考人员岗位职责如下：

- a) 检查考点环境、考场布置、各项服务设施等情况；
- b) 提醒监考人员填写答题卡袋和试卷袋上相关栏目，登记缺考人员情况；
- c) 防范受测者违纪违规；
- d) 提醒监考人员如实记录考场情况。

A.1.3 考点负责人

考点负责人岗位职责如下：

- a) 选聘、培训监考和安保人员，督促监考和安保人员遵守考务工作纪律，履行职责；
- b) 确保受测者人数与考场规格匹配；
- c) 统筹监督考点的布置工作；
- d) 管控笔试时间；
- e) 维护考点秩序。

A.1.4 监考人员

监考人员岗位职责如下：

- a) 维持考场秩序；
- b) 杜绝与笔试无关人员进入考场；
- c) 领取试卷和答题卡，检查试卷袋密封情况；
- d) 组织受测者进入考场；
- e) 确认受测者身份；
- f) 提醒和督促受测者将笔试无关物品按要求存放；
- g) 分发试卷、答题卡和草稿纸；
- h) 提醒受测者填写姓名、准考证号等信息；

- i) 回收缺考人员试卷和答题卡，记录缺考情况；
- j) 不得宣读试卷，不得对试题内容作任何解释，不得与受测者私下交谈；
- k) 严防试卷、答题卡和草稿纸被带出考场；
- l) 提醒受测者注意笔试时间；
- m) 清点试卷和答题卡。

A.1.5 安保人员

安保人员岗位职责如下：

- a) 巡查考点和考场区域，维护受测者和考官安全；
- b) 遇突发事件时，引导人员疏散。

A.2 面试工作人员

A.2.1 考务工作组负责人

考务工作组负责人岗位职责如下：

- a) 选聘、培训考官、监督员、统分员、计时核分员、引导员，督促考官、监督员、统分员、计时核分员、引导员遵守考务工作纪律，认真履行职责；
- b) 处理违纪违规的受测者；
- c) 处理其他突发事件；
- d) 汇总面试情况。

A.2.2 考点负责人

考点负责人岗位职责如下：

- a) 确认应试人数与考场规格匹配；
- b) 统筹监督考点的布置工作；
- c) 维护考点秩序。

A.2.3 考官

考官岗位职责如下：

- a) 准时到达面试场所，不得擅自离；
- b) 遵守保密规定；
- c) 主考官维持面试秩序，规范和协调考官的工作；
- d) 不得对试题说明解释，不得对受测者暗示；
- e) 不得随意缩减或延长面试时间，不得随意变更面试程序、面试题目和要求；
- f) 对受测者的表现独立打分。

A.2.4 监督员

监督员岗位职责如下：

- a) 监督面试全过程；
- b) 向引导员发出引入下一名受测者的信息；
- c) 汇报违纪违规情况。

A.2.5 统分员

统分员岗位职责如下：

- a) 不得随意篡改受测者面试成绩记录；
- b) 统计成绩。

A.2.6 计时核分员

计时核分员岗位职责如下：

- a) 负责计时、时间控制和提示工作；
- b) 核算成绩。

A.2.7 引导员

引导员岗位职责如下：

- a) 引导受测者进出面试场所；
- b) 提醒受测者禁止携带违禁物品进入面试场所。

附录 B
(规范性附录)
人力资源测评方法流程及要求

B.1 笔试流程及要求

笔试流程及要求见图 B.1。

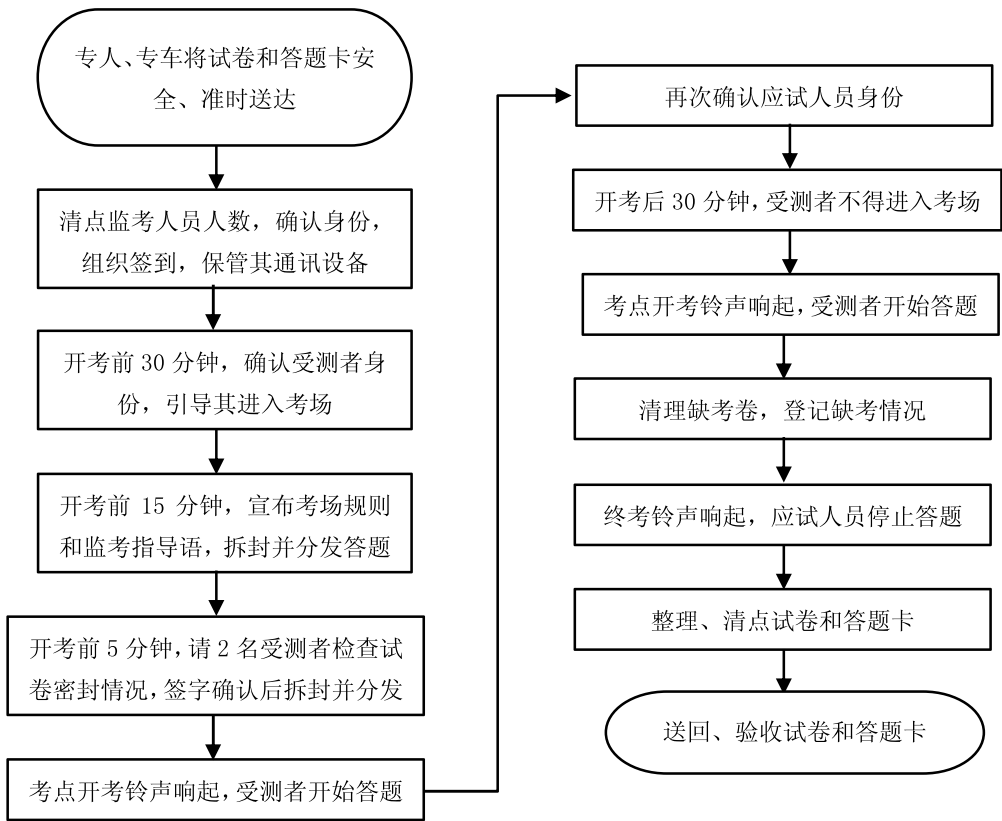


图 B.1 笔试流程及要求

B.2 阅卷流程及要求

阅卷流程及要求见图 B.2。

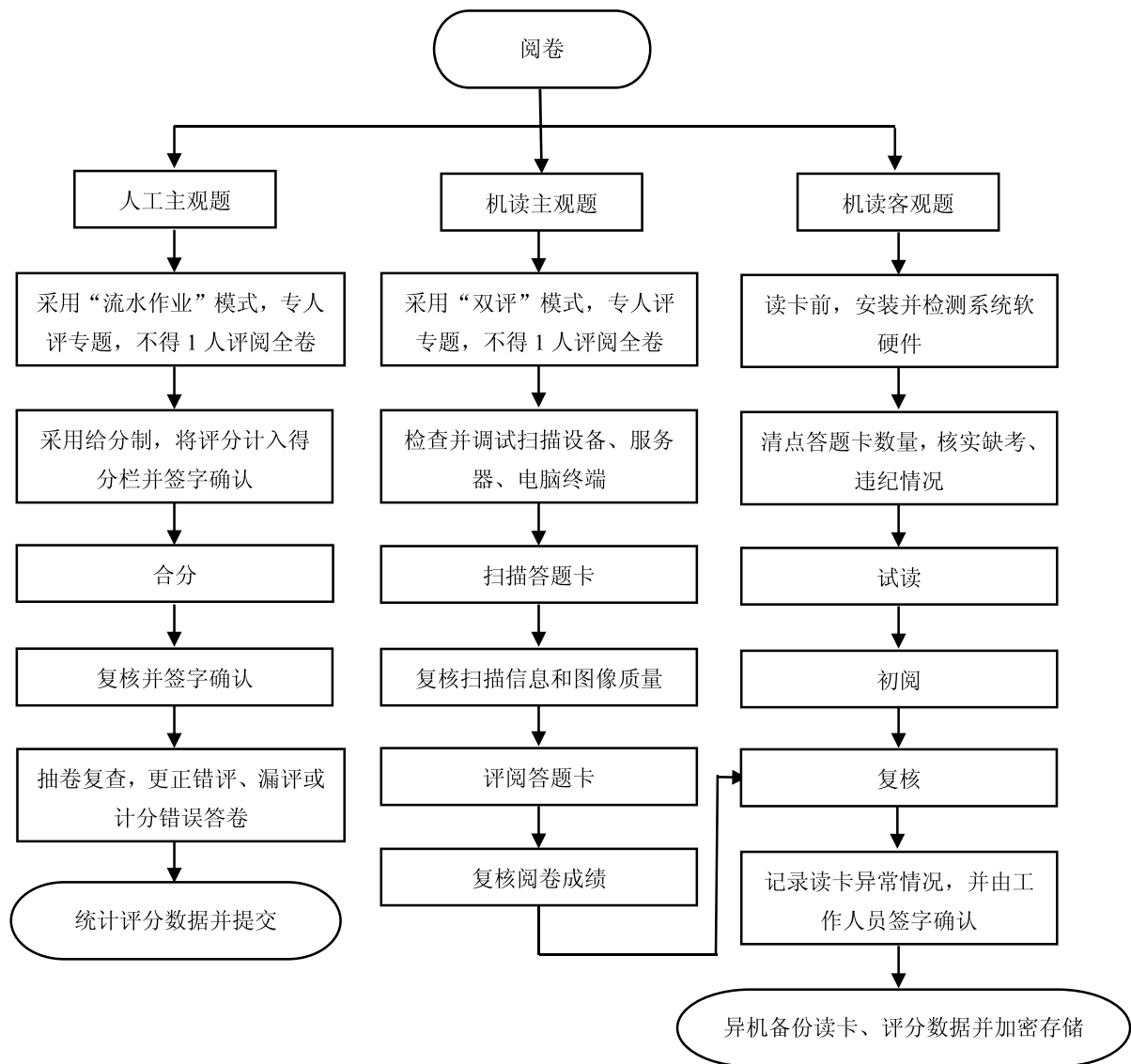


图 B.2 阅卷流程及要求

B.3 结构化、半结构化、非结构化及实际操作等面试流程及要求

B.3.1 结构化面试是指试题构成、人力资源测评要素、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。

B.3.2 半结构化面试是对人力资源测评要素、评价标准、确定评价人员、实施程序和部分试题统一要求的基础上，评价人员基于职位胜任特征和受测者特点向受测者追加提问的面试方法。

B.3.3 非结构化面试没有既定模式、框架和程序，评价人员基于职位胜任特征和受测者特点向受测者提问的面试方法。

B.3.4 实际操作测试包括试题构成、人力资源测评要素、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实际操作测试方法。

B.3.5 面试流程及要求见图 B.3。其中，虚线箭头部分为实际操作的流程方向。

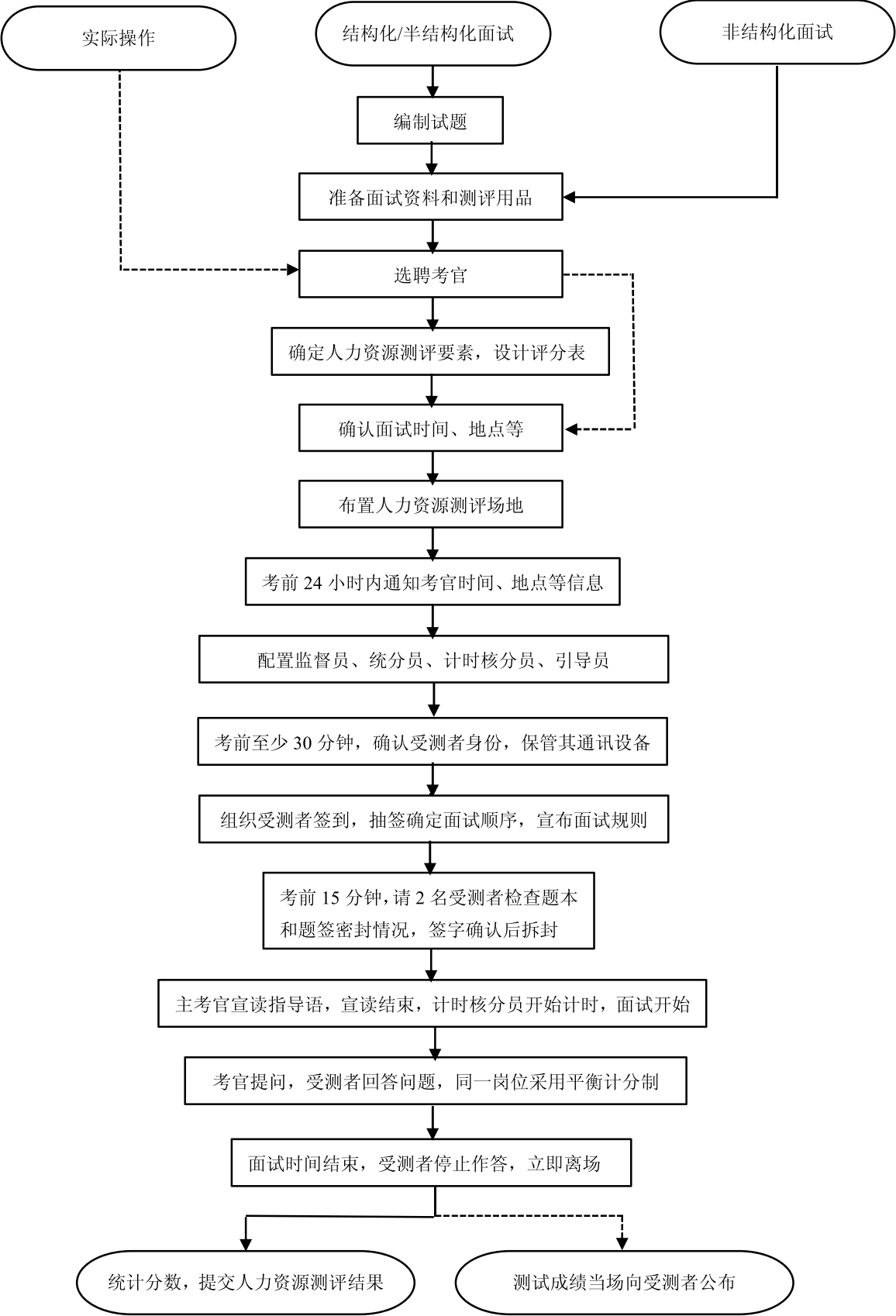


图 B.3 结构化、半结构化、非结构化及实际操作面试流程及要求

B.4 文件筐测验流程及要求

B.4.1 文件筐测验是受测者在规定时间内对给定的与工作有关的文件、报表、信件、电话记录等资料进行处理的人力资源测评方法。

B.4.2 文件筐测验流程及要求见图 B.4。

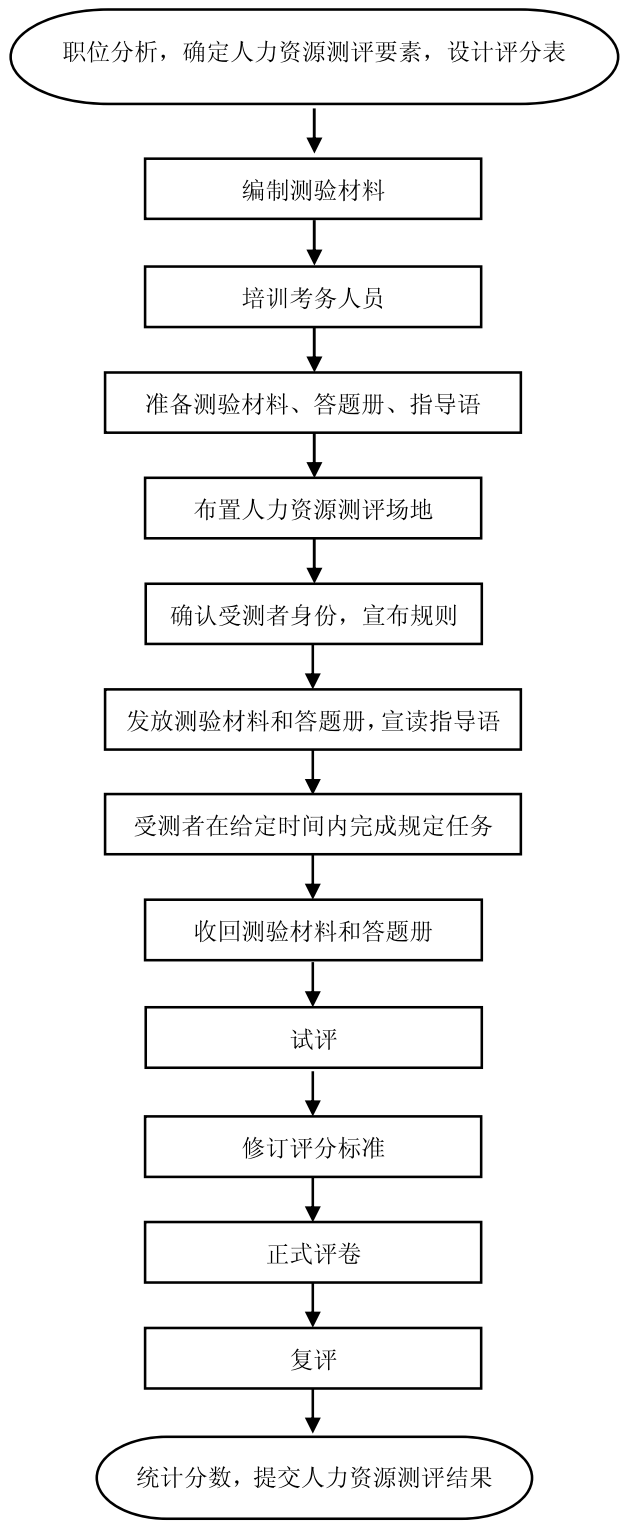


图 B.4 文件筐测验流程及要求

B.5 无领导小组人力资源测评流程及要求

B.5.1 无领导小组讨论是采用情景模拟的方式对一组应试者组成一个临时工作小组，讨论给定的问题，并做出决策的人力资源测评方法。

B.5.2 无领导小组人力资源测评及要求见图 B.5。

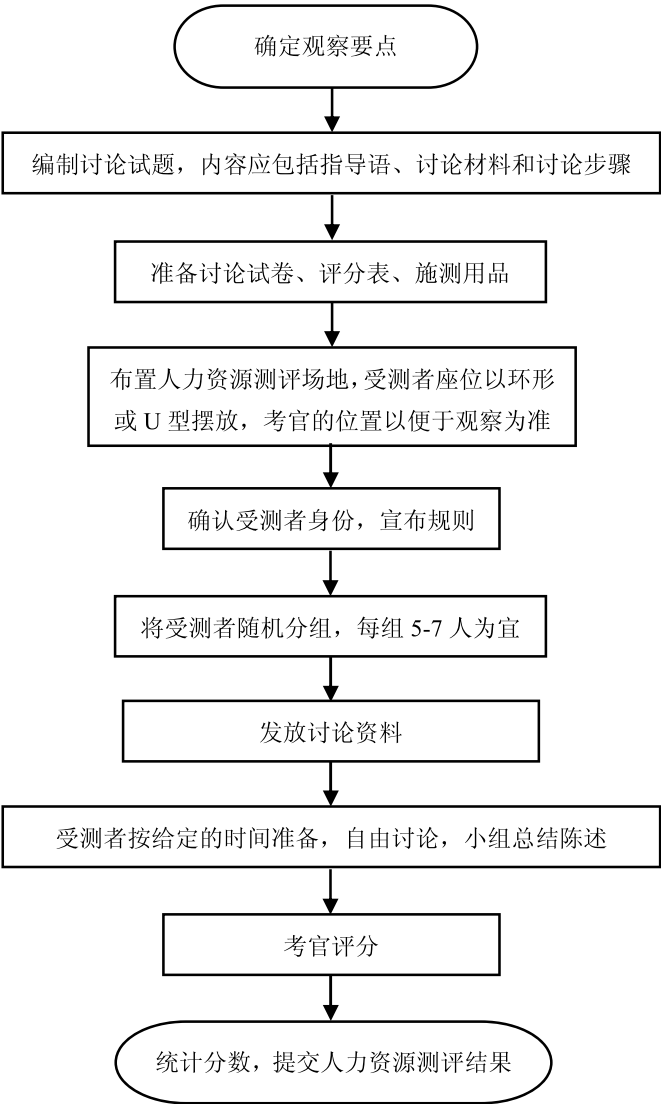


图 B.5 无领导小组人力资源测评流程及要求

B. 6 角色扮演流程及要求

B. 6. 1 角色扮演是受测者在特定情景中通过扮演某一角色来处理问题的人力资源测评方法。

B. 6. 2 角色扮演流程及要求见图 B. 6。

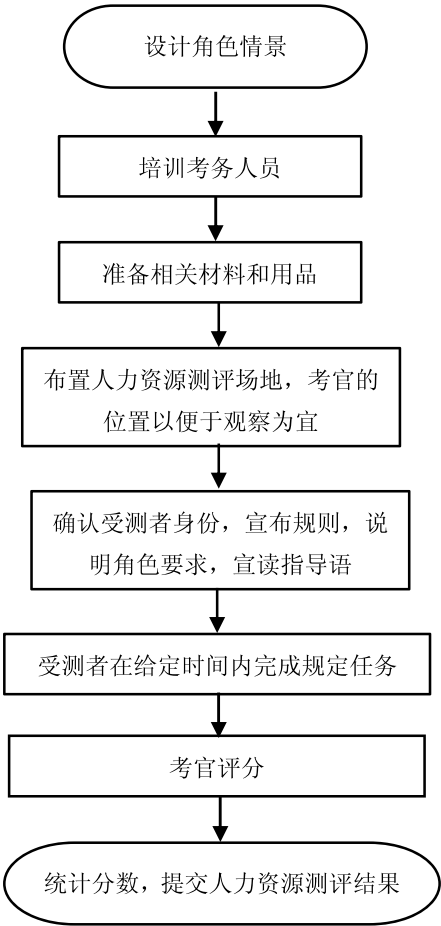


图 B. 6 角色扮演流程及要求

B. 7 管理游戏流程及要求

B. 7. 1 管理游戏是指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力资源测评方法。

B. 7. 2 管理游戏流程及要求见图 B. 7。

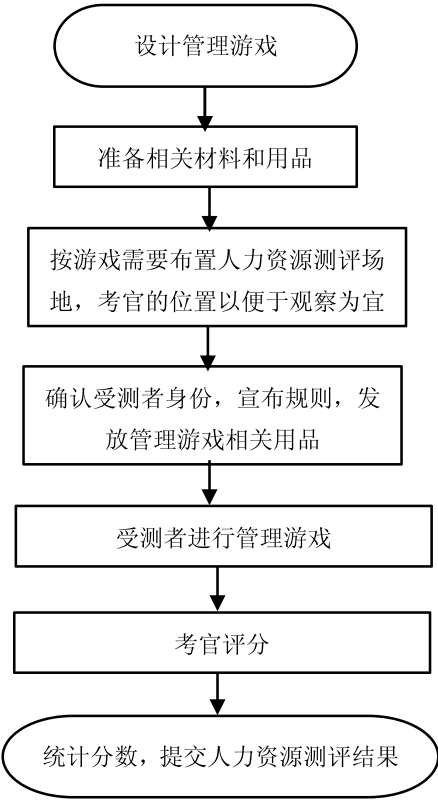


图 B. 7 管理游戏流程及要求

B.8 演讲人力资源测评流程

B.8.1 演讲人力资源测评是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力资源测评方法。

B.8.2 演讲人力资源测评流程见图 B.8。

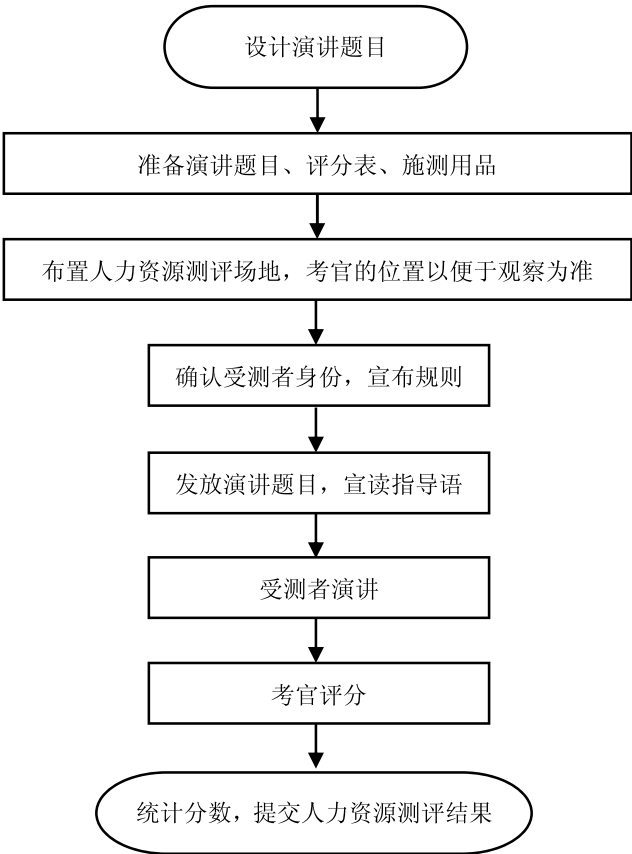


图 B.8 演讲人力资源流程及要求

参 考 文 献

- [1] 《关于分类推进人力资源评价机制改革的指导意见》.
- [2] 《人力资源市场暂行条例》(中华人民共和国国务院令第 700 号).
- [3] 《事业单位人事管理条例》(中华人民共和国国务院令第 652 号).
- [4] 《事业单位公开招聘违纪违规行为处理规定》(中华人民共和国人力资源和社会保障部令第 35 号).
- [5] 《公务员考试录用违纪违规行为处理办法》(中华人民共和国人力资源和社会保障部令第 30 号).
- [6] 《湖南省省直事业单位公开招聘考试操作实务》(湘人社函〔2016〕136 号).
- [7] 《湖南省职业技能鉴定违纪违规行为处理办法(试行)》(湘人社发〔2013〕34 号).
- [8] 《湖南省职业院校职业技能鉴定实施办法》.