



中华人民共和国国家标准

GB/T 30445—2013/ISO 10667-2:2011

在职人员评估服务 服务提供者要求

**Assessment service for people in work and organizational settings—
Requirements for service providers**

(ISO 10667-2:2011 Assessment service delivery—Procedures and methods
to assess people in work and organizational settings—
Part 2: Requirements for service providers, IDT)

2013-12-31 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 协议签署	4
4 预评估流程	5
5 评估服务交付	7
6 评估服务回访	11
附录 A (资料性附录) 被评估者的权利和义务:指南和期望	12
附录 B (资料性附录) 有关评估工具和技术文件的技术文件的补充信息	14
附录 C (资料性附录) 有关结果分析与解释的补充信息	16
附录 D (资料性附录) 有关评估报告的补充信息	17
参考文献	18

前 言

本标准根据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 10667-2:2011《评估服务交付 工作和机构设置中人员评估的流程和方法 第 2 部分:服务提供商要求》。

本标准作了以下编辑性修改:

将国际标准名称《评估服务交付 工作和机构设置中人员评估的流程和方法 第 2 部分:服务提供商要求》改为《在职人员评估服务 服务提供者要求》。

本标准由全国服务标准化技术委员会心理咨询分委会(SAC/TC 264/SC 1)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:侯非、柳成洋、曹俐莉、杨朔、万福军、李涵、曾毅、王世川、张雨辰。

引 言

0.1 总则

本标准评估服务交付过程提供了一个实证性的、可测量的着眼点,将帮助组织与机构更有效地使用评估工具,以出台更好的聘用政策,开发职员的个人潜能,提升其幸福感,维护和谐劳资关系。本标准将促进规范、适合、公平的评估服务交付。本标准将提升主管部门、其他政府机构和全社会对于评估服务的信任。

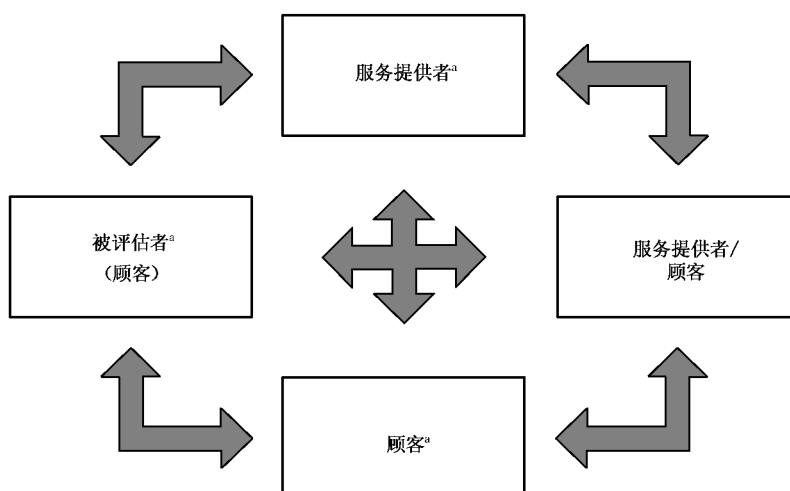
本标准服务提供者提供了一个详细、简明的指导规范,通过以下方式确保所有利益相关者认识到优质评估活动可能达到的潜在效果:

- 定义优质评估活动的流程和方法;
- 确保评估流程一致性;
- 对评估服务质量进行恰当评价。

然而本标准使用者的能力各有不同,对于面向职业领域中个人、团队或机构的评估活动的标准化流程与方法的理解程度与熟悉程度也千差万别。因此,为方便所有使用者并指导其使用,本引言将重点介绍本标准研制目的和框架结构。

0.2 本标准的功能

本标准与接受评估服务的个人、团队和机构关系密切。本标准旨在促进良好实践,并鼓励将顾客和服务提供者之间的工作关系明确化,其功能在于对评估服务交付过程中的服务提供者提供实践指导。本标准不仅描述了在评估服务交付之前、交付过程中和交付之后服务提供者的义务和责任,同时亦提出了被评估者、评估结果接收者等评估服务参与者的权利与责任。图 1 对相关各方在评估服务交付过程中可能存在的相互关系进行了描述。



注：评估服务交付过程中参与各方扮演着不同的角色，他们之间所建立的各种相互关系贯穿评估服务全过程。

此外，某一参与方可能扮演多个角色。例如，被评估者可能是顾客，服务提供者也可能是顾客。在职业规划咨询服务中，被评估者会因购买了服务而成为顾客；同样的，由外部供方为机构提供的评估服务亦可由该机构的内部人力资源工作团队提供。

^a 关于不同角色的定义见“2 术语和定义”。

图 1 评估服务过程中的不同角色

0.3 本标准的目标用户

本标准提供给希望通过提高评估服务的流程性和合作性以确保评估服务效果的服务提供者和顾客使用。服务提供者指工作和机构环境中的评估服务提供者，包括外部服务供应商和作为顾客职员的内外部服务提供者。顾客指为个人或某机构寻求评估服务的个人或机构。

本标准旨在促进良好评估服务实践，鼓励在顾客与服务提供者之间建立标准化的合作关系。在本标准中，附录 A 明确了在评估服务交付中被评估者的权利和责任。

0.4 其他利益相关方

除了服务提供者、顾客和被评估者之外，其他利益相关方包括：

- a) 机构中最终使用评估结果进行战略或运营决策的评估服务参与者，例如利用评估服务开展选拔的招聘经理、利用评估服务制定职务继任计划或进行机构人才管理的人力资源经理、利用评估服务部署兼并或收购的行政经理。
- b) 中介机构或间接用户包括但不限于：
 - 1) 评估流程的开发者或分包商；
 - 2) 猎头、教练、再就业顾问；
 - 3) 许可或认证评估机构；
 - 4) 培训或职业教育项目的评估者；
 - 5) 决策者，例如制定机构评估政策的人力资源经理、参与评估政策与流程制定的工会，以及诸如专业机构、监管部门等的依赖评估结果的外部政策制定者。

0.5 本标准涵盖的评估服务类型

本标准涵盖以下评估服务的流程和方法。

- a) 个人层次评估,例如晤谈、职业指导、深层高级执行力训练、个人职业发展、选拔、晋升规划;
- b) 团队层次评估,例如旨在提升团队整体水平的针对团队精神和表现的评估;
- c) 机构层次评估,例如职员满意度(反映机构水平的数据信息)、由于兼并购或收购导致的企业文化转变、机构业务单位的职员敬业程度。

本标准涵盖就业生涯全周期的评估服务交付。

就业生涯全周期的各环节包括:

- 聘用与选拔;
- 职业规划指导或职业指导;
- 再就业指导;
- 个人发展和培训;
- 晋升计划;
- 职业介绍与退休计划。

0.6 本标准的组织实施

为确保标准的有效性和对于顾客与服务提供者的适用性,评估服务流程可分为以下四个阶段:

- 协议签署阶段;
- 预评估阶段;
- 评估交付阶段;
- 评估服务回访阶段。

本标准为以就业生涯为目的选择服务提供者的顾客提供技术依据,为服务提供者满足顾客选择与需求提供技术支撑。

对于以上四个阶段,本标准分别通过四个独立的章进行了规范(分别是“3 协议签署”、“4 预评估流程”、“5 评估服务交付”和“6 评估服务回访”)。

- a) “协议签署”(第3章)给出了服务提供者的责任与义务,并对服务协议的格式及协议须涉及的内容提出了要求。
- b) “预评估流程”(第4章)的主要内容包括:
 - 1) 确定评估服务的内容和方式,明确评估服务的评价依据,同时预测评估服务将产生的效果;
 - 2) 确定在评估服务交付过程中是否存在需要协调的诉求冲突;
 - 3) 明确评估服务的开展路径,在顾客和服务提供者之间订立书面合同或协议。
- c) “评估服务交付”(第5章)给出了评估服务准备和服务交付各阶段的要求。
- d) “评估服务回访”(第6章)给出了评估完成后的服务要求,包括通过总结评估实施过程以确定评估结果和效果是否与评估需求一致、评估目标是否达成,以及评估流程是否需要改进等。

在职人员评估服务 服务提供者要求

1 范围

本标准为针对个人、团队或机构提供基于职业目的的评估服务的提供者提出了要求和指导，包括：

- a) 在评估流程和工具的选择、整合、实施和评估等方面给予顾客建议，帮助顾客与被评估者及其他利益相关方进行沟通；
- b) 对于评估结果的解释及报告；
- c) 对于评估信息与被评估者个人资料的处理与保护；
- d) 服务提供者及其职员职业能力与道德；
- e) 机构建设决策，例如培训、团队建设、机构文化塑造等。

本标准同时亦包含对于使用评估结果完成以下与职业相关活动的服务提供者的指导，包括但不限于：

- 聘用决策，例如人员聘用、选拔、开发、鉴定、晋升、离职、交接和调动；
- 职业决策，例如应聘、培训、指导、职业康复、介绍建议；
- 团队决策，例如培训开发、团队建设等；
- 机构决策，例如机构优化、文化建设、企业并购等。

本标准未包含专业技术内容。

对于评估服务流程和工具的评价宜以评估服务的目的为基础，并将所使用测量工具的适用性、信度、效度、一致性与规范性，以及被评估者的特殊需求和其他影响评估活动可操作性、可接受性和效果的因素纳入考虑。

注 1：对于顾客的要求可参见 ISO 10667-1。

注 2：关于职业方面的指导示例可参见参考文献。

注 3：关于有关评估工具和技术文件的补充信息可参见附录 B。

鉴于对评估者能力的具体要求取决于具体评估的性质，因此本标准未给出。

注 4：关于有关结果分析与解释的补充信息，可参见附录 C。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

协议 agreement

服务提供者与顾客之间关于服务内容与实施条件等的约定。

注：协议内容通常包括评估服务或产品的详细内容、时长、范围、知识产权归属、费用等。

2.2

评估 assessment

用来测试、评价被评估者(个人或团队)与职业相关的知识、技能、能力与其他特征，以及职业化表现的一系列方法与流程。