



# 人工智能在人才测评中的应用

精准构建, 科学支撑

SHL

# 为在测评中应用AI 引入透明度与严谨性

人工智能 (Artificial Intelligence, AI) 已不再是面向未来的概念, 而是人力资源领域的当务之急。随着企业在弥合员工技能缺口、缩短招聘到岗周期、打造面向未来的敏捷团队等领域所面临的压力日益增大, 组织正转向AI试图寻找答案。

人工智能正在重塑人才测评格局, 为优化人才决策、提升候选人体验、推动员工全生命周期创新提供变革性机遇。

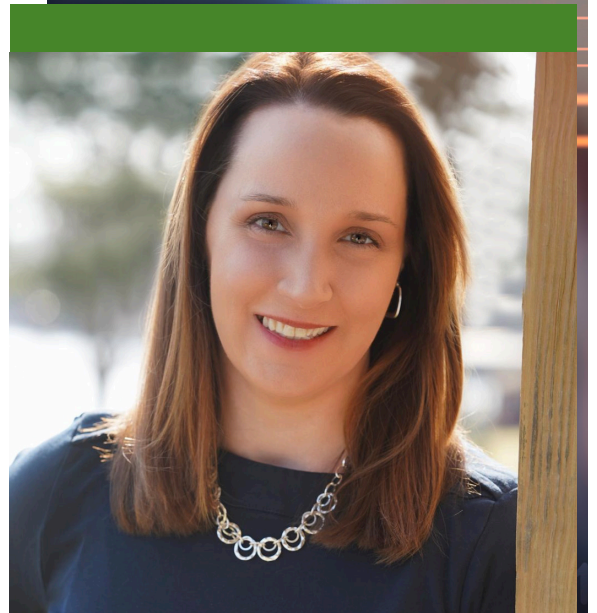
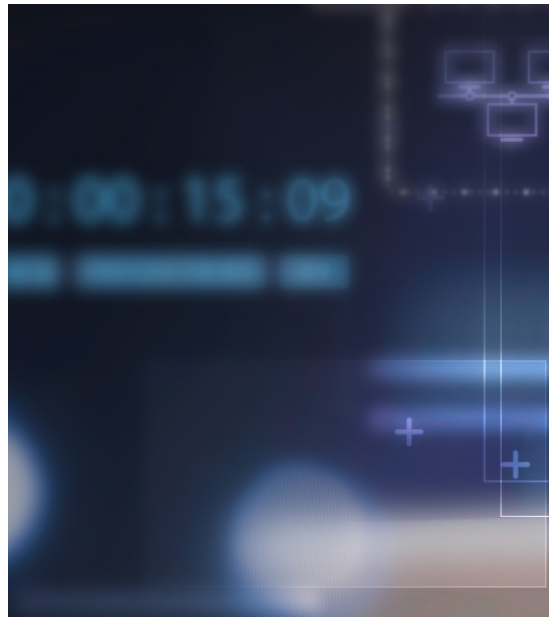
然而, 盲目采用AI工具导致市场充斥着不透明的算法和未经充分证实的宣传。对人力资源高管而言, 选择正确的人工智能合作伙伴至关重要——这意味着“进步还是风险”的分水岭。

SHL可为您提供清晰可信的解决方案。我们积极拥抱变革, 运用人工智能为客户、企业及员工创造更智能高效的可行方案。国际顶尖行业分析师Josh Bersin褒奖SHL为“人工智能开拓先锋企业”, 高度认可我们将创新潜力与科学严谨性完美结合。这一认可不仅彰显我们已取得的成就, 更预示着在人才测评领域塑造人工智能未来的无限可能。

SHL测评解决方案旨在加速招聘进程、提升员工队伍智能水平、优化内部流动机制, 同时恪守人力资源团队应谨遵的公平性、透明度与合规性标准。

我们积极拥抱由AI驱动人才测评变革的潜力, 并通过历经验证的方法论、伦理保障机制及可解释性结果, 捍卫变革的完整性。

本文旨在阐述SHL在测评领域践行透明化人工智能的策略, 涵盖: 人才管理各类解决方案内容、运作机制, 以及其对当下人力资源团队与组织领导者的重要意义。



Sara Gutierrez  
SHL 首席科学家

# 人力资源格局：紧迫性与复杂性并存

当今的人力资源领导者正承受着前所未有的压力。从数字化转型到经济不确定性，各行业变革速度之快使得预测招聘需求、发掘内部人才以及弥合日益扩大的人才技能缺口变得比以往任何时候都更具挑战。与此同时，欧盟《人工智能法案》和《纽约州第144号地方法规》等新规的颁布，正对人工智能驱动的各类人才工具本身的公平性和透明度提出更高要求。

与此同时，内部人力资源团队往往人手不足，在资源减少的情况下还被要求完成更多工作，且需要与更多业务部门的利益相关者开展协作。在这种背景下，人工智能虽然具备明显优势，但唯有审慎部署方能发挥其价值。

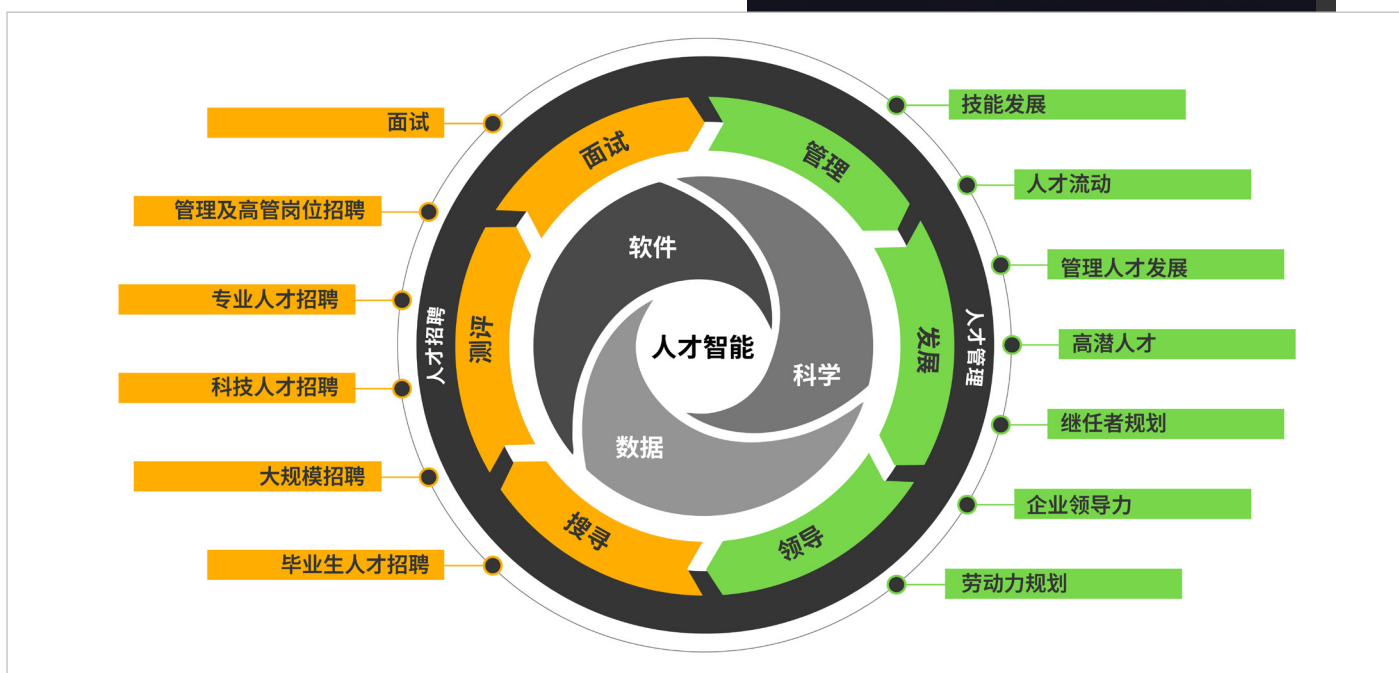
当前挑战已不再是是否采用人工智能，而是在于如何负责任且高效对其进行应用——这正是SHL的价值所在。

## SHL人才智能解决方案

SHL测评解决方案提供切实可行的洞察，且支持重复运用于整体人才生命周期的各类场景。

## 人才测评的转折点

- 企业劳动力演变推动着更快速、智能且更包容多元的招聘需求
- 人力资源部门面临着弥合既有人才技能缺口、扩大招聘规模并确保对公平性的日益增长诉求的重重压力
- 人才测评与客观数据是员工全生命周期公平决策的核心支撑
- 人工智能正在重塑人才测评、激励与培养模式
- 测评中采用人工智能是推动生产力、公平性与创新的催化剂，而非威胁
- 人才测评解决方案、工作流程及决策中的人工智能应用需具备透明度和可解释性，方能赢得候选人、员工、领导者及组织机构的信任



### 人工智能在人才测评中的定义

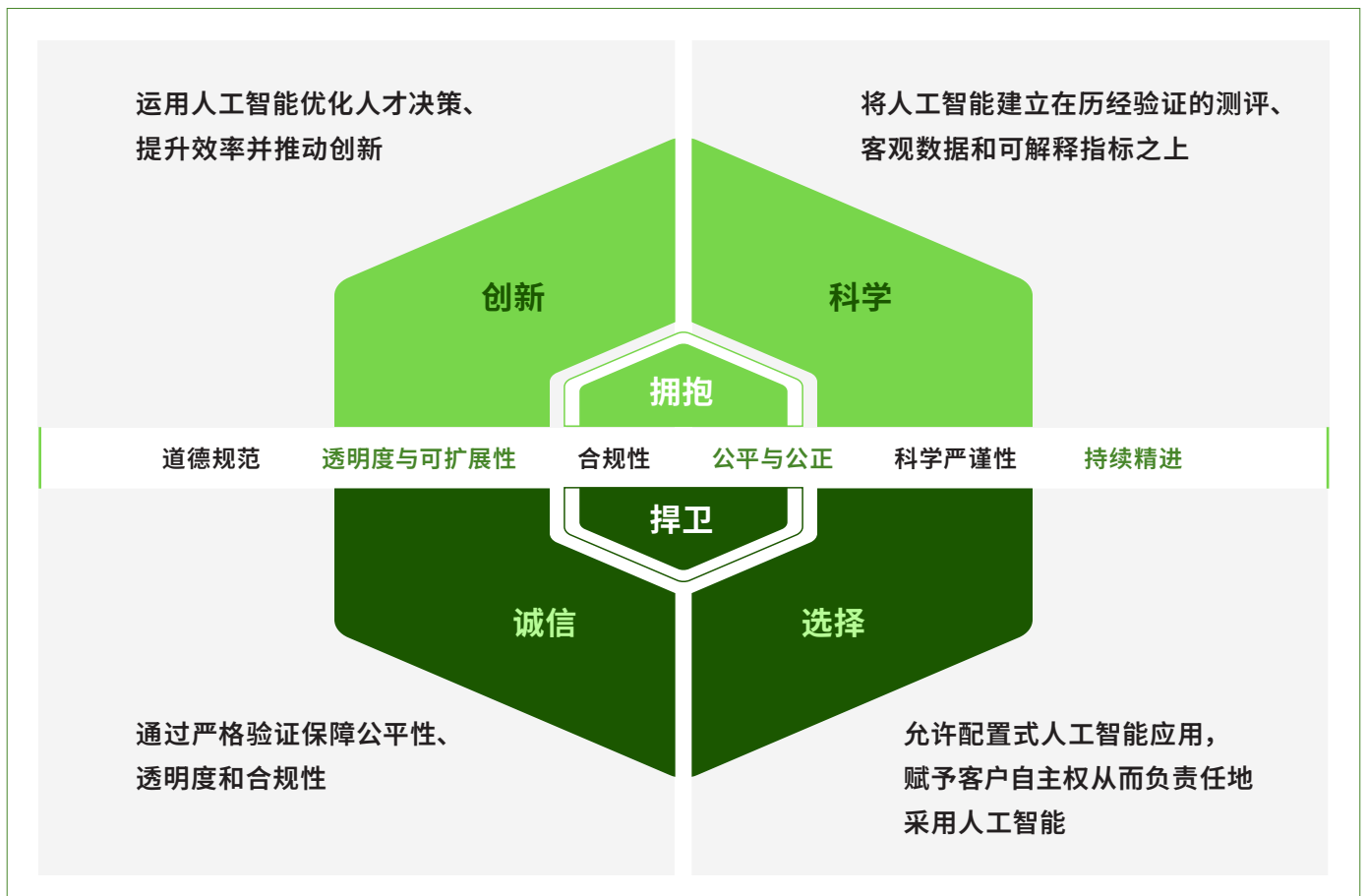
人工智能涵盖一系列先进技术，包括：自然语言处理 (natural language processing, NLP)、机器学习 (machine learning, ML)、生成式人工智能和预测分析。上述工具使组织能够分析海量数据、自动化重复性任务，并生成可操作的洞察，从而提升决策质量和运营效率。

### SHL对人工智能的理念：拥抱与捍卫

我们坚信人工智能应当提升而非取代人类决策。我们的理念很简单，即拥抱人工智能作为创新力量，同时捍卫人才决策必须奠基的完整性、公平性与科学严谨性。

这种双重承诺使得SHL与众不同。当其他人力资源管理服务商依赖自我申报或推断的技能数据时，我们以历经验证的客观测评数据为基础构建AI模型；当其他公司仅能提供黑箱算法时，我们确保测评工具和工作流程具备可解释性与可查证性；当其他机构推行一刀切方案时，我们提供模块化选项，使得客户能按自身节奏、遵循合规标准逐步采用AI技术。

### SHL以人为本的人工智能测评方法



# 实际应用：全球人力资源团队运用 SHL 人工智能技术的实际案例

跨行业与地域的人力资源团队正广泛采用SHL人才测评解决方案，其内置强大且历经验证的人工智能技术，可解决实际问题并产生可量化的成果。

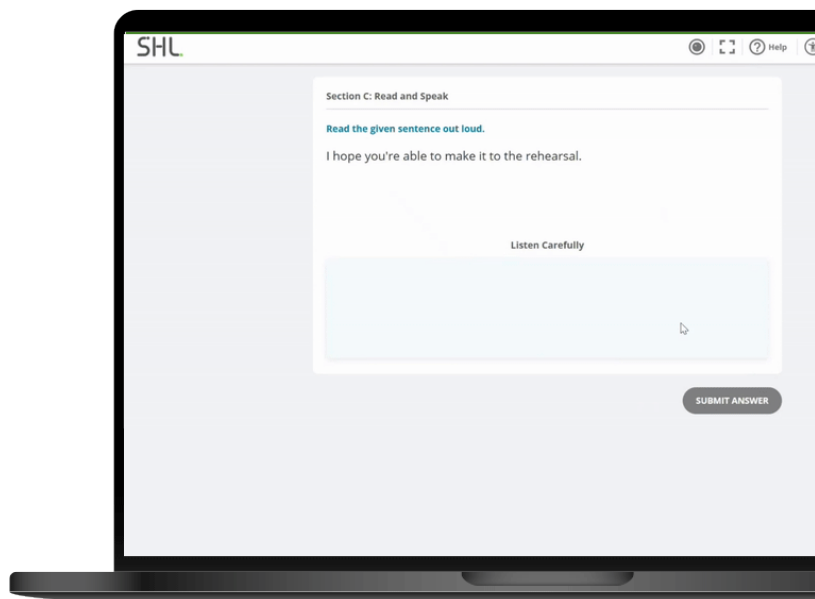
以 **SVAR** 和 **WriteX** 为代表的人工智能驱动测评工具，正重塑呼叫中心和零售等行业——这些行业普遍重视对从业者口头与书面沟通能力进行快速精准的评估。借助AI评分，企业能显著缩短招聘周期并提升运营效率。

某跨国业务流程外包公司采用SHL SVAR工具后，将招聘周期缩短60%，节省逾一万小时招聘工时，合格候选人数量翻倍。这款AI驱动工具兼具速度、公平性与可扩展性，完美契合现代招聘需求。

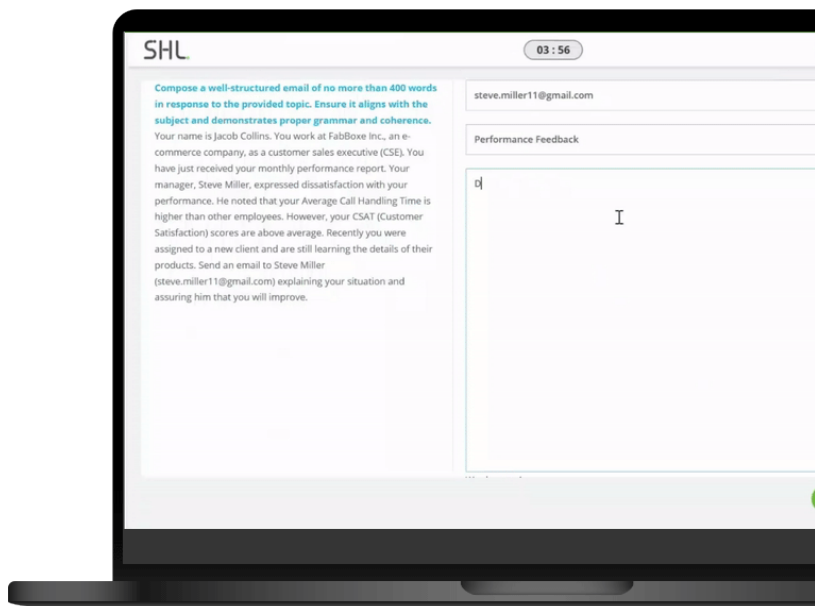
我们近期为SVAR新增自由发言打分功能，通过评估真实情境下候选人的即兴沟通，更精准地洞察候选人的语言能力与整体沟通效能。

SHL还运用AI自动化处理耗时任务（如：为测评进行打分、面试记录整理），释放招聘人员处理行政类事务所花费的精力，并能专注于更具战略性的工作。

众多企业正采用我们的AI增强型**智能人才面试解决方案**（Smart Interview Professional），助力招聘方更高效地设计面试流程。该系统将岗位描述与相关任务所涉及的人才技能相互映射，实时为面试官生成定制化面试指南，提升候选人体验，并提供更具参考价值的对比分析。这不仅增强了面试的一致性，更减轻了行政事务负担，使团队能更专注于做出高质量的招聘决策。



SVAR: 基于人工智能的口语能力测评系统



WriteX: 基于人工智能的写作测评系统，可评估候选人沟通风格与写作技能

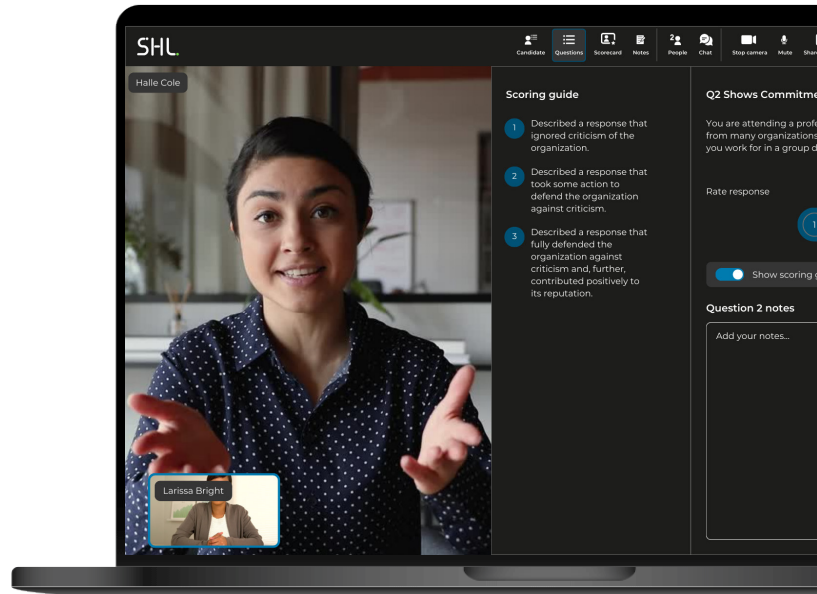
在企业内部人才管理方面，SHL **人才流动解决方案** (Talent Mobility) 正助力企业识别员工真实技能，并根据其发展潜力而非现任岗位匹配全新职业机遇。通过将人工智能应用于历经验证的测评数据，人力资源团队正推动更具包容性的内部流动决策，精准聚焦关键技能培养，并降低不必要的员工流失率。

作为SHL实验室创新计划的重要组成部分，我们正积极布局未来。我们即将推出的对话式人工智能助手SHL Genie将赋予人力资源领导者全新的人才数据交互方式——用户可通过自然语言提问，例如：“目前销售团队存在哪些技能缺口？”或“哪些岗位面临流失风险？”，即可实时获取清晰的数据洞察。

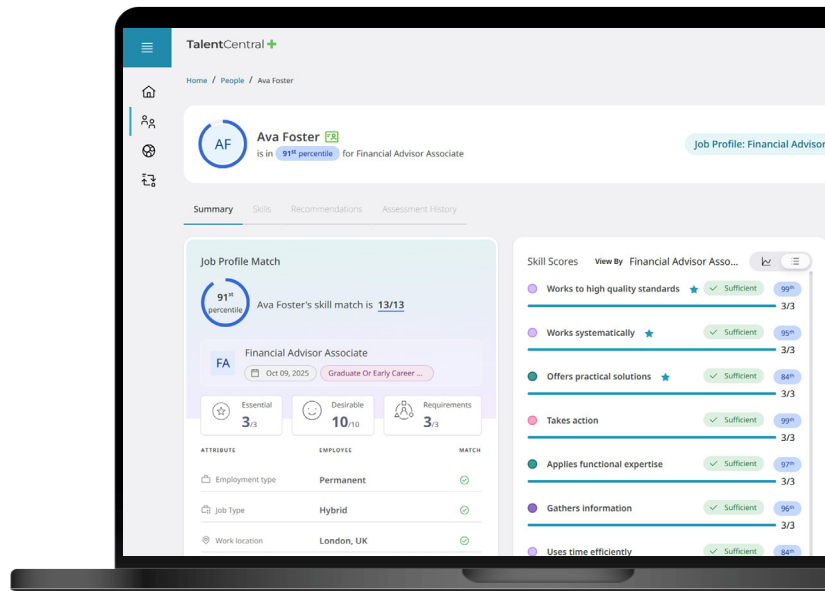
同时我们理解，不同组织在人工智能应用进程中处于不同阶段。有些企业可能尚未准备好将人工智能整合到所有人才流程中，甚至完全不考虑采用。因此，我们优先开发兼具灵活性与可控性的产品，使得客户能根据需求自由启用或停用人工智能功能。这种灵活性确保我们的工具既能高效运作，又能符合多样化且不断演变的法律标准。同样，我们全新的监考功能亦秉承这一原则设计，支持客户根据具体需求和合规要求定制体验。

通过运用人工智能，企业可提升预测效度，借助先进算法识别最可能胜任特定岗位的人才。SHL模块化方案既谨遵对各类隐私与数据法规的合规或法律要求，又兼顾广大客户对人工智能应用的不同准备程度，确保组织能根据自身独特需求和监管环境灵活运用人工智能。这将带来更优质的招聘决策和更强劲的组织绩效。

当将上述应用与审慎监管及道德规范相结合时，企业便能驾驭人工智能的力量，从而打造更快速公平且高效的人才衡量及评价体系。SHL始终屹立在这场变革的前沿，致力于推动科学进步，确保人工智能成为推动行业积极变革的动力。



SHL智能人才面试：运用基于AI的平台创建并实施结构化面试，测评人才



SHL人才流动解决方案：依托AI匹配技术的技能导向型方案，助力员工对接内部发展机遇与成长路径

# 人工智能带来的关键机遇

人才测评的未来在于技术、数据与人类洞察力的交汇点。当企业努力应对日益复杂的人才格局时，SHL构想出了一个由人工智能与创新解决方案无缝协作的世界，旨在提升每项人才决策的质量。这一愿景涵盖六大变革支柱：

## 1. 人才智能平台

未来的人才智能需要一套贯穿员工整体生命周期的统一视图。SHL人才流动解决方案是第一步，助力企业就人员调动、技能再培养和岗位重新部署做出明智决策。

未来，人工智能驱动的生态系统将实时识别既有人才技能缺口、预测劳动力趋势并预判新兴需求。通过将此类洞察与人类专业知识相结合，企业可从静态劳动力模型转向敏捷的数据驱动策略，确保在正确的时间将正确的人才部署到正确的位置。

## 2. 人类与人工智能协作

人工智能应增强而非取代人类决策。SHL正在开发能够简化复杂性、提供可操作洞察并支持预测性人力规划的工具。

SHL AI就绪度模型揭示了有效运用AI工具所需的可量化技能与能力，从而区分出真正能驾驭技术的群体抑或是仅有粗浅接触的群体。

此外，对话式助手SHL Genie正是这种协作模式的典范——确保人类始终处于核心地位，同时借助AI加速更智能且更具影响力的决策过程。

## 3. 创新测评形式

SHL正突破传统测评模式，探索沉浸式人工智能驱动体验，包括：角色扮演模拟、实时问题解决以及人工智能虚拟助手，以期优化面试流程。

上述创新不仅能更深入地挖掘候选人潜力，还能为参与者创造更具吸引力且公平的体验，同时更极大程度把人力资源团队从行政性事务中解放出来，专注于更高价值的工作。

## 4. 人工智能作为合规赋能者

随着法规不断演变，SHL致力于打造符合伦理、安全可靠、透明可追溯且可解释的人工智能。通过与法律专家、监管机构及技术供应商建立合作伙伴关系，我们的解决方案始终与《欧盟通用数据保护条例 (GDPR)》和《欧盟人工智能法案》等全球标准保持一致。

合规性深深根植于技术底层，确保组织在满足不断变化的法律和道德义务的同时，自信运用人工智能技术。

## 5. 值得信赖的合作伙伴关系

SHL致力于与研究机构、行业组织及具有前瞻性的机构建立合作伙伴关系并开展未来协作，共同通过科学严谨且负责任的方式推动人工智能驱动的人才测评发展。招聘领域的人工智能未来并非由单一参与者塑造，而是需要各方共同努力构建公平、最小化偏见且符合全球不断演进标准的人工智能系统。SHL期待与志同道合的组织和伙伴携手并进，确保人工智能不仅提升效率与创新力，更能增强透明度与责任担当。

## 6. SHL内部创新

人工智能也在重塑SHL自身。通过将人工智能融入运营流程，我们赋能团队更快获取商业洞察、优化工作流程，并确保产品交付维持始终如一的高品质。

这种内部创新使我们能够更高效地服务全球广大客户，同时持续优化自身运营模式。

# 运用最佳实践应对风险与挑战

人工智能融入人才测评领域带来了变革性机遇，同时也引发针对伦理、法规及实践层面的挑战。在SHL，我们通过一套完善的最佳实践框架直面相关风险，确保各项人工智能驱动的方案公平公正、合法合规且科学严谨。

## 人工智能的伦理道德：确保公平与透明

人工智能模型可能无意中延续偏见，引发对公平性和透明度的担忧。为缓解此问题，SHL采用行业领先实践，优先保障公平性与可解释性：

- **多样化且经审核的数据集**：SHL构建由多位独立专家打分员评级的多元化数据集，评分员定期审核数据集以确保准确性与公平性。这些数据集构成了我们训练人工智能模型的基础。
- **可解释的AI评分**：我将AI系统与人类专家评分进行校准，清晰呈现候选人的回答具体如何影响最终得分。这确保了透明度，并建立候选人与客户间的信任。
- **全面文档记录**：SHL科学与AI团队协作记录并审核AI模型，为客户提供技术洞察，增强其对测评信度的信心。

## 谨遵监管标准

快速变化的监管环境（包括：《欧盟人工智能法案》等新法规的出台）为在人才测评中使用人工智能的企业带来了另一重大挑战。应对这些标准需要保持警惕并具备适应能力。

SHL采取主动姿态，持续监测新兴法律法规，并调整服务方案以确保我们的解决方案满足当前及未来的合规要求。

我们的合规承诺不仅限于内部实践，更致力于赋能客户自信履行其法律与监管义务。SHL测评体系严格遵循行业公平性与数据隐私标准，提供可辩护的解决方案以降低风险并提升可信度。客户可自主配置启用某些人工智能功能，在自身环境中按需推进部署进程。

## 可靠性、有效性与科学严谨性

SHL在人工智能驱动测评领域的领导地位，奠基于我们对科学严谨性的坚定承诺。凭借数十载构建有效测评工具的经验，我们将同样高标准践行于人工智能解决方案，确保其提供可靠且具有实际意义的结果。

我们的实践标准参照全球公认的指南制定，包括：英国心理学会（British Psychological Society）、欧洲心理学家协会联合会（European Federation of Psychologists' Associations）及美国平等就业机会委员会（U.S. Equal Employment Opportunity Commission.）制定的规范。相关基准指导着每项AI评分测评的验证流程，确保其准确性、公平性与预测可靠性。此外，SHL实施先进保障措施以领先市场需求，持续提升工具质量。

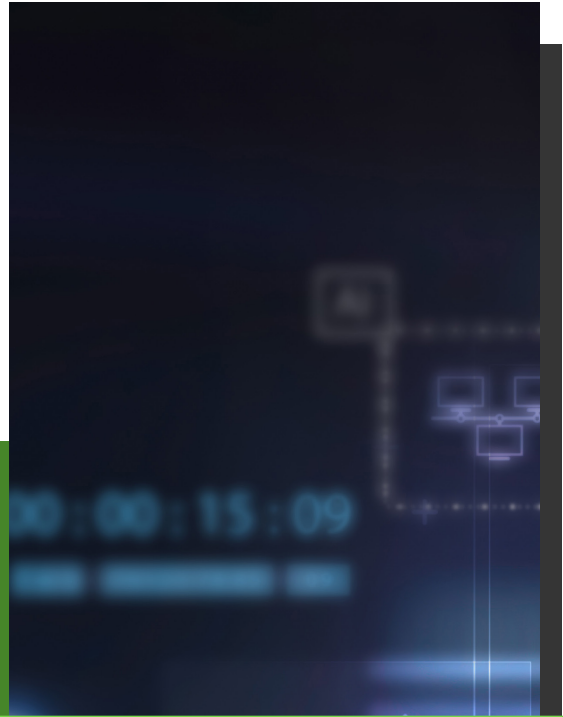


## 前路漫漫

SHL将持续投入下一代人工智能驱动的人才解决方案。从反映现实挑战的沉浸式模拟与角色扮演，到支持人力资源团队优化招聘流程的虚拟助手，我们致力于提供毫不妥协的创新方案。

我们同时应对新兴风险，例如：测评中生成式人工智能的滥用问题——通过开发抗操纵的测评形式，并整合增强型监考功能。我们的目标不仅是提升测评工具的洞察力，更要确保其安全性、公平性与可辩护性。

简而言之，SHL助您快速行动，同时确保安全。您可自主掌控人工智能在流程中的应用场景与方式，而我们将全程支持您的合规运营。



### 人力资源领导者应向人工智能供应商提出的关键质询

人工智能正在重塑招聘与人才决策，但并非所有供应商都以同等严谨、负责和透明的态度构建解决方案。人力资源领导者应透过喧嚣表象，准备提出关键质询。

在将人才决策托付给人工智能供应商前，我们建议您提出以下核心问题：

- 能否用招聘经理、监管机构或求职者都能理解的语言，解释贵方人工智能模型的运作机制？
- 您的测评工具是否经过验证，确保在不同人群中具备公平性和预测准确性？
- 使用者能否启用或禁用特定AI功能，以满足当地法律或文化要求？

- 如何确保符合《欧盟人工智能法案》或《通用数据保护条例》等相关法规？
- 测评方案是否能够成功经受法律和监管审查？
- 洞察基于真实数据还是数字化猜测？
- 能否提供技术文档说明AI在产品中的应用机制？
- 是否已配备经验证的工具与数据集支撑产品？

在SHL，我们对上述每个问题都给出肯定答复。我们自豪地融合科学严谨性、兼顾伦理道德的人工智能与数十年的验证数据，助力企业负责任地大规模优化人才决策。

# 值得信赖的人工智能, 重塑人力资源的未来

随着人工智能持续变革人才测评行业, SHL始终坚定践行双重承诺: 既拥抱人工智能为未来带来的创新潜力, 又捍卫现有解决方案的完整性。通过有意识地应对挑战, 并将最佳实践融入运营的每个环节, 我们正为符合伦理、高效且科学严谨的人工智能驱动测评树立行业标杆。

我们的“拥抱与捍卫”策略正是这种平衡的体现: 一方面运用人工智能推动创新, 帮助企业革新人才测评、激励与培养的方式, 同时优化内部流程以提升效率、精准度和可扩展性; 另一方面, SHL积极守护测评体系的完整性, 通过防范大型语言模型作弊等威胁, 确保符合不断演变的监管环境。

## SHL最佳实践: 对追求卓越的坚定承诺

在SHL, 我们践行最佳实践的方式体现了对符合伦理道德规范的人工智能解决方案的坚定承诺:

1. **公平与公正:** 通过多元化且经过审查的数据集, 确保人工智能模型在所有人群中产生公平结果。
2. **可解释性与透明度:** 清晰详尽地阐释人工智能模型运作机制, 使客户能够理解并信赖我们的解决方案。
3. **法规合规:** 主动监测新兴法规, 确保合规运营, 助力客户从容应对不断变化的法律环境。
4. **科学严谨性:** 所有SHL测评均遵循全球公认的有效性与可靠性基准, 提供高质量且可信赖的结果。
5. **持续创新:** 从开发抗操纵的新题型到增强监考能力, 我们始终领先于行业风险, 同时提升候选人体验。

通过将上述原则积极融入各类解决方案, SHL确保不仅满足行业标准, 更努力精益求精以超越标准, 提供兼具变革性、可靠性与公平性的AI驱动测评解决方案。

展望未来, SHL的愿景始终清晰: 引领行业开发AI赋能的测评工具, 在提升人才决策质量的同时, 恪守公平性、透明度与科学严谨性的最高标准。无论是拥抱前沿创新的无限可能, 抑或是捍卫现有工具的完整性, SHL都具备独特优势, 助力企业驾驭人工智能的复杂性, 充分释放员工潜能。让我们携手共创未来——力争使人工智能成为人才测评领域推动向善的力量, 为企业和个人创造深远价值。

机遇显而易见, 风险  
真实存在, 合作伙伴的  
选择至关重要。  
携手SHL, 在创新与  
诚信之间取得双赢,  
助力个人、团队及  
组织的未来持续成功。



SHL提供备受信赖的人才智能解决方案,赋能组织更具信心地制定数据驱动的人才决策。依托40余年专业经验,SHL创新测评解决方案集结历经实践验证的行为科学、预测分析和透明的人工智能技术,在招聘、发展和内部流动等整体人才生命周期的各个环节交付切实可行的客观洞察。我们帮助企业领导者衡量技能和潜力,释放绩效,驱动人才以推动变革。