

# 人力资源管理中员工绩效评价体系的构建与优化

郭小羽

国网新疆电力有限公司乌鲁木齐市供电公司 新疆 乌鲁木齐 830000

**摘要：**员工绩效评价体系作为现代企业人力资源管理的核心环节，不仅是衡量员工工作成果、激发组织活力的关键工具，更是连接企业战略目标与个体行为的重要桥梁。然而，在实践中，许多企业的绩效评价体系仍存在指标模糊、过程流于形式、结果应用单一等问题，严重制约了其应有功能的发挥。本文旨在剖析当前体系构建与运行中存在的主要问题，并在此基础上，提出一套科学、动态、闭环的绩效评价体系构建框架。文章进一步从战略对齐、指标设计、流程优化、技术赋能及文化塑造五个维度，详细阐述了体系优化的具体路径，以期为企业构建高效、公平、激励性的绩效管理体系提供理论参考与实践指导。

**关键词：**人力资源管理；绩效评价；KPI；OKR；平衡计分卡；体系优化

## 引言

员工绩效评价体系（EPAS）作为人力资源管理的中枢神经，承担着评估贡献、引导行为、分配资源和促进发展的多重使命。一个设计精良、运行高效的绩效评价体系，能够将组织的战略意图层层分解至每个岗位，使员工清晰地认识到自身工作的价值与方向，从而驱动组织整体效能的提升。然而，现实情况却不容乐观。许多企业的绩效评价往往沦为一年一度的“填表游戏”，评价标准主观随意，评价过程缺乏沟通，评价结果仅与薪酬简单挂钩，甚至引发员工的抵触情绪和内部矛盾。这种“为评而评”的做法，不仅浪费了宝贵的管理资源，更可能对组织文化和员工士气造成不可逆的损害。因此，重新审视并系统性地构建与优化员工绩效评价体系，已不再是人力资源部门的内部事务，而是关乎企业可持续发展的战略性议题。

### 1 当前员工绩效评价体系存在的主要问题

#### 1.1 战略脱节：评价指标与业务目标“两张皮”

许多企业的绩效指标由人力资源部门闭门造车，或简单沿用过往模板，未能与公司最新的战略重点和业务需求紧密挂钩。例如，在企业强调创新转型时，评价体系却依然过度侧重于短期财务指标，导致员工行为与组织期望背道而驰。

#### 1.2 指标设计失衡：重结果轻过程，重定量轻定性

传统的绩效评价过度依赖于量化的财务或产出类指标（如销售额、产量），而忽视了对客户满意度、团队协作、创新能力、学习成长等难以量化但至关重要的软性指标的考量。这种“唯结果论”导向容易催生短视行为，甚至鼓励不道德的业绩造假。

#### 1.3 评价主体单一，过程缺乏沟通

“上级一言堂”式的评价模式仍是主流。这种单向度的评价不仅信息来源单一、视角局限，而且缺乏评价者与被评价者之间的充分沟通。评价往往变成一次性的“审判”，而非持续的对话，导致员工对评价结果缺乏认同感，反馈也难以真正起到改进作用。

#### 1.4 结果应用僵化：与激励和发展脱钩

绩效评价结果常常被简单粗暴地用于薪酬分配，而忽略了其在员工职业发展规划、能力提升培训、岗位轮换等方面的应用。更有甚者，评价结果被束之高阁，未能形成有效的管理闭环，使得整个评价过程流于形式，失去了其应有的价值。

#### 1.5 文化氛围缺失：评价被视为负担而非工具

在缺乏信任、开放和成长型思维的企业文化中，绩效评价很容易被员工视为一种监控和控制手段，而非帮助其成长的支持工具。管理者也因担心引发冲突或耗费精力而不愿进行坦诚的绩效对话，导致评价体系在执行层面大打折扣。

## 2 员工绩效评价体系的构建框架

### 2.1 明确评价目的与原则

体系构建的起点在于回归本源，即清晰界定绩效评价的核心目的。是为了进行薪酬分配？是为了识别和发展人才？还是为了促进战略目标的达成？不同的目的决定了体系设计的根本逻辑。例如，以薪酬分配为主要目的的体系会更侧重于结果的横向比较，而以发展为目的的体系则会更关注纵向的进步和能力的提升。在明确目的之后，还需确立一套贯穿始终的基本原则，如“战略导向”确保体系服务于大局，“客观公正”保障评价的信用与效度，“持续沟通”强调过程的互动性，“发展为本”则突出体系的长期价值。这些原则将成为后续所有设计

工作的指南针。

## 2.2 选择适配的评价方法

世界上不存在放之四海而皆准的“最佳”绩效评价方法，关键在于选择与企业自身特质相匹配的工具组合。对于目标清晰、结果易于量化的传统制造业或销售部门，关键绩效指标法（KPI）依然是有效的选择，它能聚焦于对业务成败起决定性作用的少数关键指标。而对于身处快速变化、创新驱动环境中的科技公司或创意团队，目标与关键成果法（OKR）则更具优势，它通过设定富有挑战性的目标和可衡量的关键成果，鼓励自下而上的参与和跨部门协同<sup>[1]</sup>。平衡计分卡（BSC）则提供了一个更为宏大的视角，通过财务、客户、内部流程、学习与成长四个维度的平衡，确保企业在追求短期业绩的同时，不忘夯实长期发展的根基。360度反馈则适用于对管理者或专业岗位进行全方位的能力评估，通过整合多方视角，描绘出更立体的绩效画像。企业应根据自身需求，灵活选用或组合这些方法。

## 2.3 设计科学的评价指标体系

这是整个构建过程中最为核心也最为复杂的环节。其起点是战略解码，即运用战略地图等工具，将公司顶层的战略意图层层分解，直至落实到每一个具体的岗位。在此基础上，必须进行深入的岗位分析，明确各岗位的核心职责、关键成功因素以及所需的关键能力。随后，结合战略要求与岗位特性，提炼出具体的绩效指标。这些指标必须符合SMART原则，即具体、可衡量、可实现、相关性强且有时限。尤为重要的是，指标设计必须兼顾结果性指标（如销售额、项目完成率）与行为/能力性指标（如客户满意度、团队协作精神），以确保评价的全面性和导向的正确性。最后，根据各项指标对公司战略贡献度的不同，进行合理的权重分配，确保资源和注意力聚焦于最关键的成功领域。

## 2.4 规范评价流程与周期

一个高效的绩效评价体系离不开标准化、规范化的流程支撑。完整的流程应包括年初的目标设定、年中的过程跟踪与中期回顾、年末的正式评价、结构化的绩效面谈以及后续的结果应用等环节。每个环节都应有明确的责任人、时间节点和交付物。同时，评价周期的设定也需体现灵活性<sup>[2]</sup>。对于业绩波动大、市场反应快的岗位，如销售或市场营销，可以采用季度评价；而对于研发、战略规划等长周期项目，则更适合采用半年度或年度评价，并辅以关键里程碑的评审，以适应不同工作的内在节奏。

## 2.5 建立结果应用与反馈机制

评价的终点不是打分，而是应用。必须建立起一个闭环的结果应用机制，确保评价结果能有效转化为具体的管理行动。这包括但不限于：依据绩效等级进行差异化的薪酬激励；将高潜力员工纳入人才梯队进行重点培养；为绩效待改进员工制定个性化的绩效改进计划（PIP）；以及将评价数据用于组织层面的人才盘点和继任规划。与此同时，必须将反馈机制常态化，变年度“审判”为全年持续的对话。管理者应定期与员工就工作进展、遇到的挑战、所需的支持等进行沟通，提供即时、建设性的反馈，使绩效管理真正成为驱动员工成长和组织发展的日常实践。

## 3 员工绩效评价体系的优化路径

构建只是起点，持续优化才是保障体系生命力的关键。优化应聚焦于以下五个维度：

### 3.1 深化战略对齐，实现动态校准

绩效评价体系的生命力在于其与企业战略的同频共振。因此，体系不应是一成不变的静态文件，而应是一个能够随战略调整而动态演进的活系统。企业应设立一个由高层管理者、HRBP（人力资源业务伙伴）和核心业务负责人共同组成的绩效委员会，定期（如每半年）审视现有指标体系的有效性。当外部市场环境或内部战略重心发生重大变化时，委员会应及时对指标库进行增删改查，确保绩效指挥棒始终指向正确的方向。例如，若公司战略从“规模扩张”转向“精益运营”，那么与成本控制、流程效率相关的指标权重就应相应提升，而单纯追求市场份额的指标则需弱化。

### 3.2 优化指标设计，走向“平衡”与“敏捷”

未来的绩效指标设计需要在“平衡”与“敏捷”两个维度上寻求突破。一方面，可以推行“双轨制”指标设计，将绩效目标分为“承诺型指标”和“挑战型/发展型指标”。前者占较大权重（如70%），确保员工完成对组织生存至关重要的基本任务；后者占较小权重（如30%），鼓励员工探索未知、尝试创新，即使失败也不影响其基本绩效评定。这种设计既能守住业务底线，又能激发组织活力<sup>[3]</sup>。另一方面，应积极引入敏捷绩效的理念，将宏大的年度目标拆解为更短周期（如季度）的冲刺目标，并通过高频次的站会、回顾会等形式进行快速反馈和调整。这种敏捷模式尤其适用于VUCA时代下的创新型组织，能够帮助团队在不确定性中快速试错、迭代和进化。

### 3.3 重塑评价流程，强调“持续对话”

彻底摒弃“年终算总账”的陈旧模式，是绩效管理现代化的必然要求。新范式的核心是“持续绩效管理”（CPM）。这意味着，管理者需要将绩效对话融入日常

管理工作中。通过定期举行简短、非正式的一对一会议(1-on-1),管理者可以及时了解员工的工作状态、提供即时反馈、清除障碍并给予支持。而年度或半年度的正式绩效面谈,则应基于全年积累的对话记录,聚焦于长期发展趋势、职业规划和综合能力的深度探讨。这样的面谈不再是冰冷的数字复盘,而是一场关于未来的共创对话,其目的是帮助员工看清自己的成长轨迹,并与管理者共同规划下一步的发展路径。

#### 3.4 拥抱技术赋能,提升管理效能

数字化技术为绩效管理的变革提供了强大的工具支持。部署一体化的HR SaaS平台,可以将目标设定、进度追踪、在线反馈、360度评估、数据分析等功能无缝集成,打破信息孤岛,让整个绩效管理过程变得可视化、数据化和自动化。管理者可以随时查看团队目标的完成情况,员工也能便捷地记录自己的成就和反思。更进一步,人工智能(AI)技术可以辅助进行初步的数据分析,例如,通过自然语言处理技术分析大量的反馈文本,识别出团队的共性优势或潜在风险;或通过机器学习模型,预测高潜力员工的离职风险<sup>[4]</sup>。这些智能洞察能够极大地提升管理决策的科学性和前瞻性,但必须明确的是,技术终究是工具,最终的情感连接、价值判断和深度辅导,仍需由管理者亲力亲为。

#### 3.5 培育绩效文化,打造心理安全环境

再完美的制度,若缺乏适宜的文化土壤,也难以生根发芽。因此,企业必须有意识地培育一种以绩效为导向、以发展为核心、以信任为基础的绩效文化。这首先要求领导层率先垂范,高管们不仅要积极参与到自身的绩效对话中,更要公开、真诚地接受来自下属和同事的反馈,以此向全公司传递“反馈无禁区”的信号。其次,必须对各级管理者进行系统的绩效管理技能培训,特别是如何给予和接收建设性反馈、如何进行发展性辅导、如何处理绩效不佳的员工等核心能力,将他们从“监工”转

变为“教练”。最后,要在组织内大力倡导成长型思维,宣传“失败是学习的机会”、“反馈是礼物”等理念,营造一个允许试错、鼓励坦诚沟通的心理安全环境。只有在这样的文化氛围中,员工才会敢于暴露问题,乐于接受挑战,绩效评价才能真正成为推动个人与组织共同成长的强大引擎。

#### 4 结语

员工绩效评价体系绝非一套冰冷的考核工具,而是一个充满温度的、动态的、旨在激发个体潜能、驱动组织发展的生态系统。其构建与优化是一项复杂的系统工程,需要企业从战略高度进行顶层设计,并在实践中不断迭代和完善。未来,随着工作方式的变革(如远程办公、项目制团队的普及)和新生代员工价值观的演变,绩效评价体系将更加注重灵活性、个性化和人性化。成功的绩效管理,其终极目标不是评判过去,而是共创未来。它要求管理者从“监工”转变为“教练”,员工从“被动接受者”转变为“主动参与者”。唯有如此,绩效评价才能真正回归其本质——成为连接组织与员工、现在与未来的强大纽带,为企业在激烈的市场竞争中构筑起难以复制的人才优势。构建并持续优化这样一个体系,不仅是人力资源管理的专业课题,更是每一位企业管理者的必修课。

#### 参考文献

- [1]高雪恒.人力资源管理中的绩效评价体系构建与优化路径[J].商业2.0,2025,(25):145-147.
- [2]刘英才.人力资源管理中的绩效评价体系构建与优化路径[J].产业创新研究,2025,(14):150-152.
- [3]王凯.人力资源薪酬管理中绩效考核评价指标体系构建研究[J].今日财富,2025,(15):49-51.
- [4]王婧琪,胡炀.企业人力资源管理绩效评价体系的创建探析[J].中国科技投资,2024,(31):149-151.