

平衡计分卡的事业单位绩效评价体系构建

杨 洋

沂南县科技创新服务中心 山东 临沂 276300

摘要：平衡计分卡为事业单位绩效评价提供了科学且系统的框架。本文首先阐述构建原则，包括战略导向、全面性、可操作性、动态性。接着从财务、客户、内部业务流程、学习与成长四个维度设计具体指标。然后说明实施步骤，涵盖前期准备成立小组、明确目标、开展培训宣传；体系构建设计指标、确定权重、制定标准；试运行挑选试点、收集分析数据、总结经验；全面实施正式评价、定期评估反馈、持续改进提升，为事业单位绩效评价提供全面指导。

关键词：平衡计分卡；事业单位；绩效评价；体系构建

引言

在新时代背景下，事业单位面临着提升公共服务质量和运营效率的双重挑战。基于平衡计分卡的绩效评价体系作为一种综合管理工具，通过战略导向、全面性、可操作性和动态性原则，为事业单位提供了一种多维度的绩效评估方法。本文旨在探讨如何构建一个科学、系统且符合事业单位特点的绩效评价体系，通过财务、客户、内部业务流程、学习与成长四个维度，实现战略目标与日常运营的有效对接，推动事业单位持续改进和创新发展。

1 基于平衡计分卡的事业单位绩效评价体系构建原则

一是战略导向原则，绩效评价体系必须与事业单位的战略目标深度融合，通过将战略目标细化为具体、可衡量的绩效指标，确保所有工作均围绕战略目标有序推进，使绩效评价成为战略实施的重要支撑工具。二是全面性原则，需从财务、客户、内部业务流程、学习与成长四个核心维度系统设计绩效指标。财务维度反映资源使用效率与经济责任履行情况；客户维度聚焦服务对象需求满足程度及满意度；内部业务流程维度关注核心业务环节的优化与效率提升；学习与成长维度强调组织能力建设与可持续发展潜力。三是可操作性原则，指标设计需兼顾科学性与实用性，确保数据采集渠道畅通、计算方法规范、评价流程简洁。指标应基于现有管理基础和数据条件设定，避免因过度追求理论完美而忽视实际执行难度，同时需明确数据来源、责任部门及评价周期，为绩效评价提供可落地的操作指南^[1]。四是动态性原则，绩效评价体系需建立动态调整机制，根据事业单位内外部环境变化、政策导向调整及战略目标迭代，及时优化指标权重、更新评价标准、完善评价方法，确保评价体系始终与组织发展阶段相匹配，持续发挥引导改进、激励约束的作用。

2 基于平衡计分卡的事业单位绩效评价指标设计

2.1 财务维度指标设计

预算执行情况指标通过预算收入完成率与预算支出执行率两项具体指标进行量化评估。预算收入完成率反映事业单位年度预算收入目标的达成程度，体现其资源筹措能力；预算支出执行率则衡量实际支出与预算安排的匹配度，揭示资金使用效率与执行控制水平。成本控制指标包括单位业务成本与人均成本两项。单位业务成本通过核算单位提供公共服务或完成特定任务所产生的直接与间接成本总和，反映资源利用效率；人均成本则通过总成本与在职人员数量的比值计算，衡量人力投入产出效益，二者共同构成事业单位成本管控能力的评价依据。财务合规性指标以财务审计合格率为核心，通过第三方审计机构对事业单位财务制度执行、资金使用规范、会计凭证完整性等方面的审查结果，评价其财务管理的合规程度与风险控制水平。上述指标体系通过定量与定性相结合的方式，系统反映事业单位在财务维度上的资源统筹能力、成本管控水平及规范运作程度，为优化资源配置、提升管理效能提供数据支撑，同时确保财务活动符合国家法律法规及内部管理制度要求，强化经济责任审计与绩效评价的联动机制。

2.2 客户维度指标设计

(1) 服务满意度，可通过定期开展问卷调查，系统收集服务对象对事业单位服务质量的综合评价。该指标涵盖服务态度、服务效率及服务效果三大维度，服务态度关注服务人员在与服务对象交互过程中展现的礼貌、耐心与专业性；服务效率衡量服务流程的顺畅度及问题解决的及时性；服务效果则评估服务最终达成的成果与预期目标的契合度。(2) 服务投诉率，通过统计特定周期内服务对象的投诉数量，直观反映事业单位服务过程中存在的缺陷与不足。该指标不仅揭示服务流程中的具体

问题点,还为后续改进措施的制定提供明确方向,促使事业单位有针对性地优化服务流程、提升服务质量^[2]。(3)社会影响力,通过量化媒体报道数量与社会荣誉获得情况两大方面进行综合评估,媒体报道数量体现社会各界对事业单位工作的关注度与认可度,反映其在公共事务中的参与度与贡献;社会荣誉获得情况则直接彰显事业单位在行业内的地位与影响力,包括获得的奖项、称号及社会赞誉等。

2.3 内部业务流程维度指标设计

业务流程效率是核心考量要素,可借助业务办理时间、业务处理准确率等具体指标来评价,业务办理时间能直接体现流程顺畅程度,时间越短意味着流程设计越合理、执行效率越高,业务处理准确率则反映出流程执行的精准度,准确率越高表明流程控制越严格、错误率越低,进而保障整体业务高效运行;服务质量是另一关键指标,通过服务标准达标率进行量化评估,该指标用于衡量事业单位提供的公共服务是否严格依照既定服务标准与规范,达标率越高,说明服务质量越稳定可靠,越能契合公众需求,且服务标准制定要结合行业规范与公众期望,以保证评估体系科学合理;创新能力是事业单位持续发展的关键驱动力,其评估涵盖新服务项目开发数量与业务流程改进次数两方面,新服务项目开发数量能反映事业单位在业务拓展与创新上的活跃度,数量越多创新能力越强,越能紧跟时代满足多元化需求,业务流程改进次数则体现事业单位在流程优化上的持续努力,改进次数越多说明其不断寻求效率提升与服务优化空间,致力于构建更高效灵活的内部运营体系。

2.4 学习与成长维度指标设计

一是员工满意度,通过开展员工满意度调查,收集员工对工作环境、薪酬福利、职业发展等关键方面的反馈,以此反映事业单位对员工关怀和支持的实际程度。员工对工作环境的满意度涉及办公条件、团队氛围等,对薪酬福利的满意度关乎薪资水平、福利政策等,对职业发展的满意度则体现在晋升机会、技能提升等方面,这些反馈能为优化管理提供依据。二是员工培训与发展,借助员工培训覆盖率、员工培训满意度等具体指标进行衡量。员工培训覆盖率体现事业单位组织培训的广泛程度,覆盖人数越多,表明对员工能力提升的重视程度越高;员工培训满意度则反映员工对培训内容、培训方式、培训效果等方面的认可程度,满意度越高,说明培训越能满足员工需求,投入产出效果越好。三是信息化建设水平,通过信息系统使用率、数据准确性等指标进行评价^[3]。信息系统使用率反映员工对信息系统的依赖程度和使用频率,

使用率越高,说明信息系统在业务操作和管理决策中的作用越显著,数据准确性体现信息系统所提供数据的可靠程度,数据越准确,越能为事业单位的战略规划和日常运营提供有力支持。

3 基于平衡计分卡的事业单位绩效评价体系实施步骤

3.1 前期准备阶段

第一,要成立绩效评价小组,该小组由单位领导、相关部门负责人以及专家共同构成。单位领导能从宏观层面把握方向,相关部门负责人熟悉具体业务运作,专家则提供专业理论支持与实践经验指导,三方协作负责绩效评价体系的构建与后续实施工作,确保体系设计的科学性与可操作性。第二,明确战略目标是关键环节。事业单位需依据自身使命和愿景,确定长期战略目标。长期战略目标为事业单位指明发展方向,随后要将其细化为短期行动目标。短期行动目标更具可执行性,能够将长远规划转化为具体的、阶段性的任务,便于各部门和员工明确工作重点与努力方向,保证战略目标能够逐步落地实现。第三,开展培训与宣传工作不可或缺。对全体员工进行平衡计分卡理论和绩效评价体系的培训,通过系统讲解,让员工了解平衡计分卡的原理、方法以及绩效评价体系的构成、运行机制等,提高员工对绩效评价的认识和理解程度,使其明白绩效评价与自身工作的紧密联系,同时要加大宣传力度,利用单位内部的各种宣传渠道,广泛传播绩效评价的相关信息,营造良好的绩效评价氛围,让员工从心理上接受并积极参与到绩效评价工作中。

3.2 体系构建阶段

在基于平衡计分卡的事业单位绩效评价体系构建中,设计指标体系是首要任务,需依据前期准备阶段明确的战略目标及分解后的短期行动目标等工作成果,紧密贴合平衡计分卡的财务、客户、内部业务流程、学习与成长四个维度,并结合事业单位具体业务特点和职能定位,构建出全面且具有针对性的绩效评价指标体系,确保涵盖反映事业单位各方面绩效表现的关键指标,实现评价的全面性与无遗漏。确定指标权重也极为关键,要采用科学合理的方法,为已设计好的各指标确定恰当权重,权重体现了不同指标在整体绩效评价中的重要程度,合理确定权重可突出重点指标,使评价结果更精准地反映事业单位实际绩效状况,保障评价结果的准确性与可靠性^[4]。制定评价标准是体系构建的关键环节,应根据各指标特点和事业单位实际情况,为每个指标制定具体、明确且可操作的评价标准,该标准需有清晰的等级划分和对应的评分细则,确保评价人员能依据统一标准打分,

避免主观随意性,保证评价结果的客观性与公正性,为后续绩效评价工作提供坚实依据。

3.3 试运行阶段

一要慎重挑选试点部门,需综合考量各部门业务类型、工作复杂程度、人员规模等因素,所选部门应能涵盖事业单位主要业务范畴,其运行状况可在一定程度上反映整体情况,以此检验绩效评价体系在不同业务场景下的可行性与有效性,为后续全面推广积累经验。二是在试点运行期间,要建立科学合理的数据收集机制,定期收集试点部门与财务、客户、内部业务流程、学习与成长等各维度绩效评价指标相关的关键数据。收集到数据后,运用专业分析方法和工具进行深入分析与评估,了解体系实际运行效果,发现指标设置不合理、数据收集不准确、评价标准不清晰等问题,并针对这些问题及时调整和优化绩效评价体系。三是根据试点运行结果全面总结经验教训,梳理和提炼体系运行中成功的做法与有效措施,深入剖析存在的问题与不足,在此基础上进一步完善体系,使其更加完善成熟,随后在全单位范围内推广实施,让全体员工在统一科学的绩效评价框架下开展工作,推动事业单位整体绩效提升。

3.4 全面实施阶段

第一,要正式实施绩效评价,在全单位范围内全面推行基于平衡计分卡的绩效评价体系,明确各部门、各岗位在体系中的职责与任务,制定详细的实施计划和时间表,确保各项工作严格依照评价体系的要求有序展开,使绩效评价贯穿于事业单位日常运营的各个环节,涵盖从战略规划到具体业务执行的各个层面,保证评价的全面性和系统性。第二,开展定期评估与反馈工作。建立定期评估机制,按照既定的时间周期,对绩效评价体系的运行状况进行全面评估。评估内容包括指标的合理性、数

据收集的准确性、评价标准的适用性以及评价结果的公正性等方面,同时广泛收集各部门和员工的反馈意见,了解他们在体系运行过程中遇到的问题和困难^[5]。第三,进行持续改进与提升。依据定期评估和反馈的结果,对绩效评价体系进行有针对性地改进和优化。根据事业单位内外部环境的变化,及时调整评价指标和权重,完善评价标准和方法,确保绩效评价体系能够适应事业单位的发展需求,始终保持科学性和有效性,为事业单位的战略目标实现提供有力支撑。

结语

综上所述,基于平衡计分卡构建事业单位绩效评价体系是一项具有深远意义与实用价值的工作。通过遵循战略导向、全面性、可操作性和动态性等原则,科学设计四个维度的指标,历经严谨的实施步骤,能够使该体系更加贴合事业单位实际。这不仅有助于提升事业单位的管理水平和运营效率,更能推动其持续改进与创新发展,更好地履行社会责任,为社会提供更优质、高效的公共服务,实现社会效益与自身发展的有机统一。

参考文献:

- [1]李慧霞,史科成,赵丽萌.基于平衡计分卡的地质事业单位预算绩效评价研究[J].中国乡镇企业会计,2025(13):70-72.
- [2]高文华.基于平衡计分卡的事业单位预算绩效管理评价模型研究[J].中国经贸,2025(20):170-172.
- [3]庞硕.平衡计分卡运用于行政事业单位绩效评价研究[J].中外企业家,2025(6):100-102.
- [4]胡梦霞.平衡计分卡在事业单位绩效评价中的应用[J].商业故事,2023(10):136-138.
- [5]耿天玲.平衡计分卡在事业单位项目支出预算绩效评价体系中的应用研究[J].财富生活,2022(20):162-165.