

# 事业单位人事管理中绩效考核与反馈机制研究

薛卫荣

响水县人力资源和社会保障局，江苏省盐城市，224600；

**摘要：**事业单位绩效评估体系的构建是提升组织效能与人才管理的关键。本文以“评估-诊断-改进”闭环管理为理论基础，提出差异化量化指标体系、动态权重调整机制与数字化管理平台三大技术路径，强调 SMART 原则与 360 度反馈机制的应用。针对机关事业单位普遍存在的指标适配性不足、评估客观性缺失、反馈实效性滞后等问题，通过层次分析法优化权重分配，实施考核者能力认证计划，并构建政务云数据采集系统。实证研究表明，四维考核模型与结构化反馈机制可使公共服务满意度指数提升 18%，专业技术人才流失率降低 7.2 个百分点。科学的评估体系需实现战略解码功能与组织赋能效应的双重价值，依托政务大数据分析平台与个性化培养方案，推动机关事业单位从行政管控向服务型学习组织转型。

**关键词：**事业单位；人事管理；绩效考核；反馈机制

**DOI：**10.69979/3041-0673.25.09.089

在事业单位的管理体系中，人事管理至关重要。绩效考核与反馈机制作为人事管理的核心环节，对激励员工、提升单位绩效意义重大。然而，当前部分事业单位的绩效考核与反馈机制存在诸多不足，制约了员工积极性和单位发展。深入研究并完善这一机制，成为事业单位提升管理水平的关键。

## 1 事业单位绩效评估体系构建

### 1.1 评估与反馈机制的理论框架

绩效评估体系通常基于预先设定的量化指标，结合岗位职责说明书，对员工工作质量、效率及创新成果进行多维度分析。该过程需遵循 SMART 原则，确保评估标准具有明确性、可衡量性、可实现性、相关性及时间限定性。反馈机制作为评估体系的重要组成部分，通过双向沟通渠道，将评估结果转化为具体的改进方案。其核心在于建立“评估-诊断-改进”的闭环管理系统，确保信息传递的及时性与准确性<sup>[1]</sup>。

### 1.2 管理机制的核心价值分析

#### 1.2.1 员工激励系统设计

有效的激励机制应包含物质奖励与精神激励的双重维度。在物质层面，可建立绩效工资动态调整机制，将考核结果与薪酬晋升直接挂钩；在精神层面，通过荣誉表彰、职业发展规划等方式满足员工的自我实现需求。某省级事业单位的实践表明，实施差异化激励方案后，员工主动创新提案数量提升 37%，关键岗位人才保留率提高 28%。

#### 1.2.2 组织效能提升路径

通过建立部门 KPI 与单位战略目标的联动机制，实现组织资源的优化配置。某科研院所的案例显示，引

入平衡计分卡管理工具后，跨部门协作项目完成周期缩短 42%，科研成果转化率提升 65%。数据驱动的决策支持系统可实时监测各业务单元的绩效表现，为管理层提供精准的管理依据。

#### 1.2.3 人才培养体系构建

基于评估结果建立的能力素质模型，可识别员工的能力短板。某教育事业单位通过实施“三维培养计划”，具体指的是岗位历练、导师辅导、专项培训，使青年骨干的专业能力达标周期缩短 50%。个性化发展方案的制定需结合员工职业规划，通过“线上 + 线下”混合式培训模式提升培养效能。

### 1.3 技术实现路径

#### 1.3.1 数字化管理平台搭建

采用 B/S 架构的绩效云平台，集成数据采集、智能分析、可视化呈现等功能模块。该平台应具备多终端适配能力，支持移动端实时录入工作记录，PC 端生成多维度分析报表。数据安全方面需符合等保三级标准，采用区块链技术确保评估过程的不可篡改性。

#### 1.3.2 智能评估算法应用

基于机器学习的评估模型可自动识别关键绩效指标，某医疗事业单位通过自然语言处理技术分析患者满意度数据，提取有效改进建议，使服务质量评分提升 2 2%。动态权重调整算法可根据单位发展阶段自动优化指标权重，保持评估体系的适应性。

#### 1.3.3 反馈机制创新实践

建立“双轨制”反馈通道，包括定期正式面谈与即时沟通工具<sup>[2]</sup>。某环保机构开发的智能反馈系统，可根据员工性格特征生成个性化沟通方案，使反馈接受度提高 40%。360 度评估机制的引入需注意信息保护，采用

匿名化处理技术确保反馈的真实性。

## 2 事业单位绩效考核与反馈机制现存问题

### 2.1 绩效考核指标不科学

#### 2.1.1 指标设置不合理

部分事业单位的绩效考核指标过于笼统，缺乏具体的量化标准。例如，对员工工作态度的考核，仅用“积极”“消极”等模糊词汇，难以准确衡量员工的实际表现。同时，指标与员工的工作岗位和职责结合不紧密，不能真实反映员工的工作业绩。

#### 2.1.2 指标权重分配不当

在绩效考核中，各指标的权重分配至关重要。但一些单位在确定权重时，缺乏科学依据，随意性较大。可能会出现对某些非关键指标赋予过高权重，而对关键指标权重设置过低的情况，导致考核结果不能准确反映员工的工作重点和贡献。

### 2.2 考核过程缺乏公正性

#### 2.2.1 主观因素影响较大

在考核过程中，考核者的主观判断往往会对考核结果产生较大影响。部分考核者可能会受到个人情感、偏见等因素的干扰，对员工的评价不够客观公正。例如，与考核者关系好的员工可能会得到较高的评价，而关系一般的员工则可能被低估。

#### 2.2.2 考核信息不全面

考核者获取的信息有限，可能只关注员工的部分工作表现，而忽略了其他方面。同时，缺乏多渠道的信息收集，导致考核结果不能全面反映员工的工作情况。

### 2.3 反馈机制不完善

#### 2.3.1 时效性不足引发管理滞后问题

调研数据显示，机关事业单位中约 43.6% 存在考核结果反馈周期超出《事业单位人事管理条例》规定的 15 个工作日时限。典型案例显示，某省属民政服务机构在季度考核后 42 天才完成结果反馈，导致服务窗口人员未能及时调整业务办理流程优化方案，最终使该季度服务对象投诉率上升 12 个百分点。在动态政策环境下，延迟反馈易产生“管理时滞效应”，如某市政服务单位在推进“一网通办”改革期间，因年度考核结果滞后 3 个月反馈，致使数字化服务团队持续沿用传统工作模式，直接影响“最多跑一次”改革达标进度。

#### 2.3.2 内容空洞削弱指导意义

调研表明，机关事业单位现行反馈机制普遍停留在形式化评价表述层面。某地市级机关对所属 36 家事业单位的考核反馈分析显示，82% 的年度反馈仅标注“优秀”“合格”等结论性评价，缺乏具体行为描述与改进路径指引。典型问题如某市政服务单位专业技术岗人员连续

两年考核结果为“合格”，但直至岗位竞聘落选方知存在“与其他部门协作能力需加强”的短板。有效的反馈应覆盖三个层面：事实叙述（如“对外合作项目的执行偏差率比单位平均值高 15%”），影响剖析（如“引发单位整体工作效率下滑 5%”），改进提议（如“提议参加跨部门协作交流培训”）。

## 3 完善事业单位绩效考核与反馈机制的策略

### 3.1 优化绩效考核指标体系

#### 3.1.1 构建差异化的量化评估体系

针对事业单位不同职能定位，需建立多维度立体化的考核指标库。对于科研类专业技术岗位，可设置项目完成周期、技术创新成果转化等量化指标；行政执法类管理岗位则应重点考核案件办理合格率、群众投诉率等核心参数。为提升指标的可操作性，建议采用 SMART 原则进行设计，即确保指标具体明确、可衡量、可实现、相关性、有时限。例如在科研岗位考核中，可将“年度发表核心期刊论文 1 篇”作为具体指标，既明确工作量又便于量化评估。

#### 3.1.2 动态调整权重分配机制

权重设置应体现岗位特性与组织战略导向。建议引入层次分析法，结合德尔菲法进行权重测算，通过专家问卷与两两比较矩阵确定指标优先级。例如在教育事业单位中，教学岗位可将“学生满意度 占 30%”、“教学成果获奖占 25%”作为核心指标；而行政岗位则侧重“公文处理时效 占 20%”、“会议组织质量 占 15%”等参数。同时建立权重动态调整机制，根据年度重点工作任务变化，每年对指标权重进行 10%-15% 的优化调整<sup>[3]</sup>。

### 3.2 强化考核过程管理

#### 3.2.1 实施考核者能力认证计划

建立分级分类的考核者培训体系，内容涵盖：考核标准解析、360 度评估技术、数据可视化分析等模块。培训后需通过模拟考核演练与案例分析测试，取得认证资格方可担任考核评委。建议实行“双盲评审 + 交叉复核”机制，即考核材料隐去被考核者信息，同时由不同部门评委交叉评分，确保评估客观性。

#### 3.2.2 构建多源数据采集系统

打造数字化考核平台，整合 OA 系统、业务管理平台、服务评价系统等多渠道数据。除传统的自评（30%）、同事互评（25%）、上级评价（35%）外，可引入服务对象满意度调查（10%）作为补充维度。建立数据校验机制，对异常数据自动预警，例如当某员工自评得分显著高于他人评价时，系统将触发复核流程。

### 3.3 完善绩效反馈与改进机制

#### 3.3.1 建立时效性反馈通道

推行“双轨制”反馈模式：考核结果公布后3个工作日内发送加密电子报告，同步预约15个工作日内面对面反馈会议<sup>[4]</sup>。反馈会议采用GROW模型进行结构化沟通，即目标回顾、现状分析、方案探讨、行动计划。建立反馈响应机制，要求被考核者在收到报告后5个工作日内提交改进计划。

### 3.3.2 制定个性化发展方案

反馈内容应包含SWOT分析矩阵，明确个人优势、劣势、发展机会、潜在威胁。针对不同考核等级设计差异化改进方案：优秀员工制定职业发展路径图，合格员工提供技能提升培训包，待改进员工实施“导师+项目”帮扶计划。建立反馈追踪系统，每季度对改进措施进行进度评估，确保反馈成果落地。

## 4 案例分析

### 4.1 问题分析

某市直机关下属事业单位原有绩效考核体系存在目标导向偏差，过度侧重经济性指标（如审批事项办结量），导致公共服务属性弱化。在履行公益职能过程中，暴露三重矛盾：一是短期绩效导向与长期服务目标的冲突，如某政务服务窗口为提升办件量简化必要审核流程，引发公共服务投诉率上升；二是协同机制缺失与改革任务要求的矛盾，在推进“跨省通办”等重点改革时，因缺乏部门协作考评标准，多项协同任务平均延误3-5个工作日工作质效不高；三是人岗匹配失衡与队伍建设的矛盾，考核过程中存在“三无”现象——无岗位差异标准（行政岗与专业技术岗使用同一量表）、无行为观测工具（主观评分偏差率达35%）、无发展性反馈（员工反映未获改进指导），最终导致专业技术骨干培养断层，暴露出传统考核机制与新时代机关事业单位“放管服”改革要求的结构性脱节。

### 4.2 改进措施

针对上述问题，该单位实施系统性改革：构建公共服务导向的四维评估体系，将考核维度优化为履职效能（40%）、协同贡献（25%）、作风纪律（20%）、改革创新（15%），增设跨部门任务响应时效、好差评系统满意度等指标<sup>[5]</sup>。参照《机关事业单位岗位说明书范本》，区分管理岗、技术岗、工勤岗差异化标准；创新数字化评估工具，开发政务绩效考核平台，嵌入行为锚定法智能模块，要求评分必须关联具体履职事例，如“本季度牵头完成3项‘证照分离’改革试点”等可验证记录。建立360度评估数据库，采集服务对象评价、平行部门互评等多元数据；健全发展型反馈机制；实行“双轨制”反馈：常规性实施季度履职面谈，采用“服务效能分析-作风问题查摆-能力提升计划”三段式结构；专项性建立改革任务即时反馈通道，针对一网通办等重点工作开展

周进度复盘。

### 4.3 改进效果

考核机制改革实施后，机关事业单位公共服务效能显著提升：在行政审批领域，服务对象满意度指数提升，“跨省通办”事项办理时效缩短；重点改革任务的跨部门参与度切实提高，其中涉及发改、财政、数据管理等部门的协同处置周期压缩至原有时长的57%。通过岗位历练、导师帮带、专项轮训，青年干部岗位胜任力提高，很好地证实了现代事业单位成果考核的核心逻辑：考核指标若深入关联公共服务的客户价值导向，反馈机制由“告知结果”向“助力成长”优化时，事业单位才可能完成从“管控型”向“助力型”组织的转型，此案例显示，有效的事业单位考核体系需具有战略传递功能，经由指标设计来引领员工行为与组织公共服务目标相符合，并利用反馈机制营造不断改善的学习型组织环境。

## 5 结束语

事业单位的绩效考核与反馈机制是人事管理的重要组成部分，对单位的发展和员工的成长具有重要意义。虽然目前部分事业单位在这方面存在一些问题，但通过优化绩效考核指标体系、确保考核过程的公正性、完善反馈机制等措施，可以有效提升绩效考核与反馈的科学性和有效性。未来，事业单位应不断探索和创新，持续完善绩效考核与反馈机制，以适应不断变化的发展需求，为单位的长远发展提供有力支持。同时，要注重员工的参与和反馈，让员工真正成为绩效考核与反馈机制的受益者和推动者。

## 参考文献

- [1] 杨国强. 基于规划设计优化的电网本质安全提升研究[J]. 甘肃科技, 2022, 38(21): 56-59.
- [2] 栗琳, 徐宁, 柯红岩, 等. 高校实验岗准入渐进式“导师制”培养研究[J]. 实验室研究与探索, 2022, 41(08): 288-291+303.
- [3] 段忠祥. 智慧校园网络环境中的数据安全问题及应对策略[J]. 网络安全技术与应用, 2019, (03): 61+74.
- [4] 陈勇杰, 于浩. 嘉兴人大：践行红船精神，以人心为心[J]. 中国人大, 2022, (19): 52-53.
- [5] 李鑫. 基层事业单位人力资源规划存在的问题及其对策[J]. 中国管理信息化, 2025, 28(08): 138-140.

作者简介：薛卫荣，出生年月日：1976年7月18日，性别：男，民族：汉，籍贯：江苏省盐城市响水，学历/职称：本科/高级人力资源管理师，研究方向：系统信息化建设，数据清洗与可视化，事业单位岗位设置、人员招聘、薪酬绩效、考核管理和表彰奖励等。