

# 高速公路企业员工绩效考核优化实践

孙海

江苏宁沪高速公路股份有限公司, 中国·江苏 南京 210000

**【摘要】**本研究聚焦高速公路企业员工绩效考核体系的优化路径, 采用理论分析与实证研究相结合的方法, 系统探讨了绩效考核的改进策略。研究发现, 当前高速公路企业绩效考核体系存在指标设计缺乏战略导向性、执行过程透明度不足、结果应用范围有限等结构性问题。针对这些问题, 研究构建了包含指标体系重构、流程标准化、反馈机制完善和结果应用拓展的系统优化框架。通过在某省级高速公路企业的实践验证, 该框架有效提升了考核体系的科学性和有效性, 显著改善了组织绩效和员工发展。研究不仅为高速公路企业提供了可操作的绩效考核优化方案, 也为交通运输行业的人力资源管理实践提供了有益参考。研究建议未来应持续关注考核体系的动态适应性, 推动绩效考核与数字化转型的深度融合。

**【关键词】**高速公路企业; 绩效考核; 指标体系; 流程优化

在我国高速公路网络快速发展的背景下, 提升运营绩效成为行业高质量发展的关键课题。绩效考核作为企业管理的重要工具, 其科学性和有效性直接影响组织运行效率。然而, 当前高速公路企业的绩效考核体系面临着诸多挑战: 考核指标与战略目标脱节, 难以有效引导员工行为; 评价标准模糊不清, 影响考核的公平性和公信力; 结果应用局限于薪酬分配, 未能充分发挥激励和发展功能。这些问题的存在严重制约了绩效考核在企业管理中应有的作用。本研究基于现代管理理论, 结合高速公路行业特点, 提出了系统化的绩效考核优化方案, 旨在建立科学、公正、有效的考核体系, 为提升高速公路企业的管理水平和市场竞争力提供理论支持和实践指导。

## 1 高速公路企业员工绩效考核现状

高速公路企业现行的绩效考核体系采用分层分类的考核模式, 针对不同层级员工设置了差异化的考核重点。基层员工主要考核业务操作指标, 如收费员考核收费差错率和发卡效率, 养护人员考核路面维护达标率等; 中层管理者侧重部门管理成效, 包括成本节约、业务创新等指标; 高层领导则聚焦战略规划实施和企业整体经营成果。考核指标采用定量与定性相结合的方式, 其中定量指标依托业务系统自动采集运营数据, 定性指标通过360度评估获取。考核周期设置月度、季度和年度三个维度, 形成短中长期相结合的评估机制。

在具体实施过程中, 企业组建了跨部门的考核工作组, 采用多元化的数据采集方式。基层员工的业务数据主要通

过收费系统、养护管理系统等信息化平台自动获取, 而服务态度、团队协作等软性指标则采用主管评价、同事互评等方式收集<sup>[1]</sup>。值得注意的是, 现有考核体系存在若干亟待改进的问题: 一是部分考核指标设计缺乏战略导向性, 未能有效承接企业战略目标; 二是考核过程透明度不足, 存在主观评价偏差风险; 三是考核结果应用场景单一, 主要与薪酬挂钩而忽视人才培养价值; 四是考核机制缺乏动态调整能力, 难以适应行业发展需求。这些问题在一定程度上影响了考核体系的激励效果和管理价值。

## 2 绩效考核优化的必要性与目标

### 2.1 优化的必要性

高速公路企业优化绩效考核体系是提升竞争力的关键举措。当前, 行业竞争日益激烈, 企业需通过更科学的考核机制引导员工聚焦战略目标, 提高运营效率和服务质量。例如, 调整考核指标可促使员工更关注技术创新和服务升级, 从而增强企业可持续发展能力。

此外, 现有考核体系在激励作用上存在不足, 难以有效调动员工积极性。优化后的考核体系应确保评价更公平、透明, 使员工获得合理回报, 增强归属感并降低流失率。清晰的考核标准能为员工提供职业发展指引, 激发其内在动力, 促进个人与企业共同成长<sup>[2]</sup>。

### 2.2 优化目标设定

绩效考核优化的核心目标包括: 一是提升指标科学性: 确保考核指标紧密对接企业战略, 精准衡量员工贡献, 使其明确工作重点, 提高执行效率; 二是增强考核公正性:

规范评价标准与流程，减少主观影响，并加强结果公示，提升员工对考核的认可度；三是深化结果应用：除薪酬分配外，考核结果应联动晋升、培训及职业规划，为员工提供成长通道，实现人才梯队建设；四是提高体系适应性：建立动态调整机制，使考核体系能灵活应对市场变化和政策法规调整，持续支撑企业发展需求。

### 3 绩效考核优化实践措施

#### 3.1 考核指标体系优化

绩效考核指标体系的优化应当立足企业战略目标，采用科学方法进行系统性重构。通过战略解码技术，将企业战略逐层分解为可量化的绩效指标，确保各层级指标与战略目标保持高度一致。在指标筛选过程中，重点保留能够真实反映工作成效的核心指标，如收费差错率、路面平整度等业务指标，同时引入客户满意度、创新提案数等发展性指标。定量指标的设计需建立数据质量管理机制，包括数据采集规范、异常值处理流程等；定性指标则采用行为化描述方式，将抽象概念转化为具体可观测的行为表现。针对不同岗位序列，分别建立差异化的考核指标库：收费岗位侧重服务质量和效率指标，养护岗位关注工程质量和成本控制，管理岗位则着重团队管理和战略执行能力<sup>[3]</sup>。

#### 3.2 考核流程改进

绩效考核流程的优化需要从效率和公平两个维度着手。运用流程再造理论，对现有考核流程进行全面诊断，消除重复审批、冗余环节，建立标准化操作流程。信息化建设是提升流程效率的关键，通过部署智能化的绩效管理系统，实现考核数据的自动采集、实时分析和动态监控。为确保考核的公平性，建立多层次的监督机制：人力资源部门负责流程合规性检查，纪检监察部门开展随机抽查，员工代表参与过程监督。申诉处理机制应当规范透明，明确申诉受理范围、处理时限和结果反馈要求，确保员工的合理诉求得到及时响应。

#### 3.3 反馈与沟通机制完善

有效的绩效反馈应当及时、具体、可操作。建立规范的反馈流程，要求管理者在考核周期结束后规定时间内完成绩效面谈，并提供书面反馈报告。面谈内容应当包含具体事例、改进建议和后续跟踪计划。沟通机制的设计要注重实效性，定期召开绩效分析会，深入探讨绩效差距的根源，制定切实可行的改进方案。组织跨部门的经验分享活

动，促进优秀做法的传播和应用。将沟通效果纳入管理者能力评估体系，确保沟通机制得到有效落实。

#### 3.4 考核结果应用拓展

绩效考核结果的应用应当突破传统的薪酬分配模式，构建多元化的发展通道。将考核结果与人才盘点相结合，识别高潜力员工并纳入继任者计划<sup>[4]</sup>。针对不同绩效水平的员工，设计差异化的培养方案：对绩优员工提供轮岗锻炼、导师指导等发展机会；对绩效待改进员工实施针对性的能力提升计划。职业发展通道应当与考核结果紧密衔接，明确各职级的绩效要求，使员工清晰了解晋升路径和发展空间。定期评估结果应用效果，根据实施情况动态调整应用策略。

### 4 绩效考核优化实践的实施与保障

#### 4.1 实施步骤规划

绩效考核优化工作应当遵循PDCA循环原则，分阶段稳步推进。在准备阶段，组建由人力资源、业务部门和外部专家组成的项目团队，采用问卷调查、现场访谈等方式开展现状诊断。方案设计阶段需要结合企业战略和业务特点，运用平衡计分卡等工具构建完整的考核框架。实施阶段采取“试点-评估-推广”的模式，选择代表性业务单元先行先试，收集反馈意见后优化调整。评估阶段建立包括定量指标和定性评价在内的多维评估体系，通过纵向对比和横向对标全面检验改革成效。

#### 4.2 组织保障机制

绩效考核优化需要强有力的组织保障。成立由总经理担任组长的专项工作领导小组，下设办公室负责日常协调。明确各部门职责分工：人力资源部牵头方案设计和过程督导，业务部门负责指标细化和数据提供，信息技术部保障系统支持。建立周例会制度，及时协调解决跨部门问题。将绩效考核优化工作纳入各部门年度重点工作考核，确保责任落实到位<sup>[5]</sup>。

#### 4.3 专业能力培养

专业能力提升是确保改革落地的基础。针对考核主体，开展指标设计、绩效面谈等专题培训，提升其专业能力。面向全体员工组织多轮次宣贯培训，采用案例教学、情景模拟等方式强理解。邀请行业专家开展标杆企业经验分享，拓展管理视野。建立培训效果评估机制，通过考试、实操等方式检验培训成效，确保学以致用。

#### 4.4 信息系统支撑

信息化建设为绩效考核提供技术保障。开发集数据采集、过程管理、结果分析于一体的智能绩效系统，实现全流程数字化管理<sup>[6]</sup>。系统应当具备移动端应用功能，支持实时查询和互动反馈。运用数据挖掘技术，建立绩效预测模型，为管理决策提供支持。通过系统参数设置确保考核标准统一执行，避免人为偏差。定期升级系统功能，适应管理需求变化。

#### 5 案例分析：某省级高速公路运营公司绩效考核优化实践

某省级高速公路运营公司（以下简称“G公司”）在2022年启动了全面的绩效考核体系改革项目。该公司运营着全省1200公里高速公路网络，员工规模达3500人。改革前，公司面临着收费差错率高居不下、养护成本持续攀升、客户投诉率居高不下等运营管理难题。经过深入调研发现，原有考核体系存在指标设置与战略目标脱节、评价标准模糊、结果应用单一等突出问题。

针对这些问题，G公司组建了由总经理挂帅的专项工作组，历时6个月完成了绩效考核体系的重构。在指标体系优化方面，重点围绕收费、养护、路政等核心业务岗位进行了针对性设计。收费岗位新增“微笑服务达标率”（要求 $\geq 95\%$ ）、“异常情况处置时效”（5分钟内响应）等服务类指标；养护岗位引入“预防性养护占比”（目标值30%）、“材料利用率”（目标值92%）等成本控制指标；管理岗位则强化了“创新项目落地数”、“团队培养合格率”等发展性指标。所有指标均通过战略解码工具与公司“打造全国一流高速公路运营商”的战略目标实现精准对接。

在实施过程中，G公司建立了“三位一体”的考核运行机制：一是开发了智能化的绩效考核信息系统，实现收费数据、养护记录等业务数据的自动采集和实时分析；二是构建了“月度反馈-季度评估-年度总评”的闭环管理流程，每个考核周期结束后7个工作日内必须完成绩效面谈；三是设立了多层次的申诉复核机制，员工对考核结果有异议可在5个工作日内提出申诉，申诉处理小组必须在3个工作日内给予答复。

考核结果的应用实现了多元化拓展：一是与薪酬分配深度挂钩，绩效优秀员工的年度奖金最高可达到平均水平的1.5倍；二是作为人才发展的核心依据，连续两年考核优秀

的员工自动进入后备干部库；三是与培训资源精准对接，针对考核中暴露的能力短板设计专项培养计划。

改革实施一年后，G公司取得了显著成效：收费岗位的差错率从0.5%降至0.2%，微笑服务达标率达到97.5%；养护成本同比下降18%，材料利用率提升至94.3%；客户投诉率下降31%，表扬工单增长42%。在员工发展方面，有28名优秀员工通过新的考核机制获得晋升，45人入选公司后备干部计划。该案例充分证明，科学合理的绩效考核体系能够有效激发组织活力，实现企业效益与员工发展的良性互动。

#### 6 结论与展望

##### 6.1 结论

实践证明，绩效考核体系的优化对高速公路企业具有显著价值：通过重构指标体系、完善评估流程，有效解决了原有考核标准模糊、执行不透明等痛点。科学的考核机制不仅提升了员工积极性，更促进了企业战略目标的实现；这一过程中，组织保障与技术支持发挥了关键作用。值得注意的是，成功的改革需要循序渐进，既要考虑企业实际，又要把握改革力度。

##### 6.2 展望

数字化转型为绩效考核带来新机遇，大数据分析技术的应用将大幅提升考核的精准性与前瞻性。未来考核体系应更加注重创新导向与协同效应；通过设置专项指标，引导组织能力持续升级；行业间的经验交流与最佳实践分享同样重要。随着管理实践的深入，绩效考核必将成为推动企业可持续发展的重要引擎。

#### 参考文献：

- [1] 杨宇楠. 简析新时期国有企业绩效考核及员工激励的创新举措[J]. 东方企业文化, 2023, (S2): 110-112.
- [2] 李东. MT物业管理公司基层员工绩效考核体系优化研究[D]. 西安石油大学, 2023.
- [3] 尹书. 企业人力资源薪酬管理中的绩效考核问题探究与讨论[J]. 商场现代化, 2023, (23): 89-91.
- [4] 杜志豪. 深化国企改革构建完善的薪酬绩效激励体系[J]. 中国商界, 2023, (09): 16-18.
- [5] 苏敏. 浅议企业人力资源管理如何做好员工绩效考核[J]. 商业2.0, 2023, (26): 101-103.
- [6] 张蕊. 企业绩效考核怎么让领导认可员工满意[J]. 中国商人, 2023, (09): 112-113.