

# 电商企业远程工作绩效管理面临的挑战及对策

陈英豪, 周蕾蕾

贵州大学管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月8日; 录用日期: 2024年10月11日; 发布日期: 2024年11月13日

## 摘要

随着电子商务的快速发展, 远程工作模式在电商行业中日益普及, 特别是在突发公共卫生事件期间, 许多电商企业迅速转向这种灵活的工作方式。尽管远程工作为员工提供了更大的灵活性和便利性, 但也给企业绩效管理带来了新的挑战。本文旨在探讨电子商务企业中员工远程工作的绩效管理机制, 分析其当前面临的主要挑战, 包括缺乏及时沟通、绩效评估标准模糊以及员工自我管理能力的差异等。同时, 提出了相应的应对策略, 如提升沟通效果和协作效率、完善绩效评估体系以及提升员工自我管理与自我驱动能力。未来, 电子商务企业需不断优化绩效管理策略, 以适应不断变化的工作环境和员工需求, 充分发挥员工能力。

## 关键词

电子商务, 远程工作, 绩效管理, 挑战, 对策

# Challenges and Countermeasures in Remote Work Performance Management of E-Commerce Enterprises

Yinhao Chen, Leilei Zhou

School of Management, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 8<sup>th</sup>, 2024; accepted: Oct. 11<sup>th</sup>, 2024; published: Nov. 13<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the rapid development of e-commerce, the remote working model has become increasingly popular in the e-commerce industry, especially during the public health emergency, and many e-commerce companies have quickly turned to this flexible working method. Although telework provides employees with greater flexibility and convenience, it also brings new challenges to

**performance management. The purpose of this paper is to explore the performance management mechanism of employees working remotely in e-commerce enterprises and to analyze the main challenges currently faced, including the lack of timely communication, vague performance evaluation standards, and differences in employees' self-management ability. Meanwhile, corresponding coping strategies are proposed, such as improving communication effectiveness and collaboration efficiency, improving performance evaluation system, and enhancing employees' self-management and self-driven abilities. In the future, e-commerce enterprises need to optimize their performance management strategies to adapt to the changing work environment and employee needs, and to give full play to employee capabilities.**

## Keywords

**E-Commerce, Remote Work, Performance Management, Challenges, Countermeasures**

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

电子商务是指利用互联网和电子技术开展商业活动，本质是通过电子手段进行商业交易，不再依赖传统的实体店面和面对面的交易。中国是全球最大的电子商务市场，近年来市场规模持续扩大。根据《数字中国发展报告(2023年)》显示，2023年中国电子商务交易额超过46万亿元人民币，比上年增长9.4%，并且预计到2024年，这一数字将继续增长。这显示电子商务正逐渐在刺激消费增长和促进经济发展中占据核心地位[1]。

随着信息技术的迅猛发展，电子商务行业经历了前所未有的变革。根据《中国远程居家办公发展报告》的数据显示，远程工作模式逐渐成为企业的一种重要运营方式，其中互联网/电子商务行业就占据了远程居家办公职位招聘的四分之一份额。关于远程办公，以往的研究表明其有诸多益处，展现出了灵活性与适应性的特点，并且由于具有减少通勤时间和更多工作自主权等优势，远程办公甚至被员工称为“工作福利”[2]。然而，远程办公也可能会导致一些负面结果。如远程工作强度的增加会引起员工负面情绪[3]，加剧工作强化等[4]。结合绩效管理来看，研究发现远程办公强度显著影响工作绩效，并且两者之间呈现先上升后下降的倒U型关系[5]。但对于电子商务企业而言，特别是在实操层面，目前还没有研究涉及。然而，远程工作带来的在绩效管理方面的挑战，已经成为了电子商务企业亟待解决的问题。基于此，本文将探讨电子商务企业中员工远程工作的绩效管理机制，分析其面临的挑战，并提出相应的应对策略。

## 2. 电商企业远程工作绩效管理的重要性

绩效管理对于企业保持其竞争力以及实现长期稳定发展具有至关重要的作用。无论是企业的高层领导还是中层管理人员，都应深化对绩效管理重要性的认识[6]。对于电子商务企业，这一重要性更加突显。因为在电子商务的环境中，快速变化的市场需求和客户期望迫使企业必须保持高效的运营。有效的绩效管理能够帮助企业清晰地设定目标，确保团队成员在同一方向上努力，从而提高整体的工作效率和协作水平。在远程工作中，员工可能会感到孤立，缺乏工作动力，因此，良好的绩效管理机制也应能增强员工的归属感和参与感，激励他们实现更高的工作目标。同时，电子商务企业的成功往往依赖于优秀的客户服务，而绩效管理能够确保员工在关键环节上表现出色，从而提升客户满意度。

### 3. 电商企业在远程工作绩效管理中所面临的挑战

在电子商务行业,远程工作虽提高了员工的工作灵活性以及降低了企业的运营成本。但随着远程工作模式的普及,使得传统的绩效管理方法面临了诸多挑战:

#### 3.1. 缺乏面对面沟通

远程工作虽然为员工提供了灵活性和便利性,但也在一定程度上限制了团队成员之间的即时交流。在传统的办公室环境中,面对面的互动能够促进信息的快速传递和有效沟通。但在远程工作模式下,团队成员往往只能通过电子邮件、即时消息或视频会议进行交流,这种缺乏面对面互动的环境可能导致信息的误解和沟通障碍,特别是在处理复杂项目或需要快速反馈的情况下。例如,当团队需要对某个项目进行紧急调整时,缺乏及时的面对面沟通,信息的传达可能会受到延迟,导致决策的效率下降。此外,非语言沟通的缺失,如肢体语言、面部表情和语气语调,可能使得信息传递更加单向和片面。这种情况下,团队成员难以捕捉到对方的情感状态和真实意图,从而加剧了误解的可能性。不仅会影响工作质量,还可能导致团队成员之间的信任感下降,进一步削弱团队的凝聚力和协作效率[7]。

#### 3.2. 绩效评估标准模糊

在没有明确的工作场所监督的情况下,如何合理评估远程员工的绩效成为一大难题。这种环境使得传统的绩效评估方法面临诸多挑战,这主要是因为管理者无法通过直接观察员工的工作状态来获取信息。往常,面对面的监督和即时的反馈是管理者了解员工工作进展的重要手段,但在远程工作模式下,这种方式受到了限制。远程工作往往缺乏面对面的交流和及时的反馈,导致管理者很难全面了解员工的工作状态、进展和表现。此外,远程工作环境的多样性进一步增加了绩效评估的复杂性。每位员工的工作条件、时间安排和工作节奏可能截然不同,这使得统一的绩效标准难以适用。例如,一些员工可能在家中拥有良好的工作环境和充足的时间,而另一些员工则可能面临家庭事务、环境干扰等问题,这些因素都会影响他们的工作效率和成果。因此,如何在这种多样性中找到合理的评估依据,成为了管理者亟需解决的难题。

#### 3.3. 员工自我管理能力差异

自我管理是指一个人主动调控和管理自我的心理活动和行为过程,是一种自觉管理,即进行自我控制和自我调节。自我管理能够帮助组织建立真正以人为本的企业文化和学习型组织,提高员工的工作积极性,降低离职率、提高忠诚度和组织管理效率[8]。在现代企业中,不同员工的自我管理能力和自我驱动力存在显著差异,这些差异可能直接影响到工作效率和绩效表现。特别是在远程工作环境中,员工面临的挑战更为复杂,因为他们需要具备更强的自我约束力和时间管理技巧,以便有效地安排工作任务和优先级。然而,个体在这些重要能力上的差异往往导致工作效果的显著不同。例如,一些员工能够很好地设定优先级,合理规划工作时间,并主动寻求学习和成长的机会。他们在高压环境下依然能够保持高效的工作表现,持续推动团队目标的实现。这种自我驱动的态度不仅使他们在工作中表现出色,还能激励周围同事,共同营造积极向上的工作氛围。与之相对的,另一些员工则可能缺乏自我激励,容易受到环境干扰,导致工作效率低下,甚至产生拖延现象。这些员工在面对工作任务时,可能缺乏主动性和责任感,常常只满足于完成最低要求,缺乏追求卓越的动力。这种状态不仅影响了他们个人的绩效表现,还可能对团队的整体氛围和协作效果产生负面影响。此外,自我驱动力还会影响员工对工作的投入程度和热情。有些员工对工作充满激情,愿意主动承担额外责任,积极寻求改进工作流程的方法,以帮助团队实现更高的目标。而另一些员工则可能对工作缺乏热情,导致在团队项目中表现消极,甚至影响整个团队的士气和凝聚力。

## 4. 电商企业应对员工远程工作绩效管理的策略

为了应对上述挑战,电子商务企业需要建立一套科学、合理的绩效管理机制,以确保员工在远程工作环境中能够保持高效的绩效表现和良好的工作动力。这一机制不仅应具备灵活性,还需具备针对性和可操作性,以适应快速变化的市场需求和员工的个性化发展需求。以下是一些具体建议,旨在帮助企业构建有效的绩效管理体系:

### 4.1. 提升沟通效果和协作效率

团队应采取多种策略以提升远程工作中的沟通效果和协作效率。可以引入一些在线协作工具(如 Slack、Trello 等),这些工具可以促进团队之间的实时沟通,使得信息流动更加顺畅。通过这些平台,团队成员可以随时分享进展、讨论问题和交换意见,从而避免信息孤岛的形成,提升团队的协作效率。并且,还应鼓励团队成员在讨论时进行实时的想法记录和共享,提升信息的透明度和互动性。其次,建立明确的沟通规范和频率也至关重要。团队可以设定固定的沟通时间,比如每周的例会或项目更新,以确保信息的及时传递。同时,明确各类沟通渠道的使用场景,例如,使用即时消息处理简单问题,而将复杂讨论留给视频会议,这样能够提高沟通的效率和准确性。

此外,团队还可以鼓励非正式的社交互动,帮助成员之间建立更深的联系。可以设立“虚拟咖啡时间”,让团队成员在非工作环境中进行轻松的交流,增进彼此的了解和信任。这种非正式的社交互动能够有效缓解远程工作带来的孤立感,增强团队的凝聚力,提升整体工作满意度和生产力。并且,随着时间的推移,这种深厚的关系会转化为更高效的团队合作,使团队在面对挑战时能够更加团结一致,共同应对各种困难。

### 4.2. 完善绩效评估体系

绩效管理的第一步是设定明确、可衡量的绩效目标。这一过程不仅是绩效管理的基础,也是确保员工能够在工作中发挥最大潜力的重要环节。企业应与员工共同制定 SMART(具体、可测量、可实现、相关、时限性)目标[9]。在这样的目标框架下,员工能够明确自己需要达到的具体成果,并掌握实现这些成果的路径。研究表明,目标的难度与绩效水平之间存在正相关关系,两者的关系曲线表现为逐渐上升的波浪型曲线[10]。这意味着,设定适当的挑战性目标能够激励员工更高效地工作,推动他们不断追求卓越。过于简单的目标可能无法激发员工的潜力,而过于困难的目标则可能导致挫败感。因此,找到一个平衡点至关重要。

此外,传统的绩效评估方式通常依赖于季度或年度考核,这种方式在电商企业所处的这种快速变化的工作环境中显得过于单一和局限。因此,为了更有效地评估员工的表现,企业应采用多元化的评估工具,如 360 度反馈、同行评审和自我评估等。这些工具的运用不仅能够提供更全面的绩效反馈,还能促进员工的自我反思与成长。360 度反馈是一种多元化的评估方式,它允许员工从不同层面的反馈中获取评价,包括来自上级、同事、下属甚至客户的意见。这种全方位的反馈机制能够帮助员工了解自己在团队中的角色与影响力,同时也鼓励他们积极改进自身的工作方式和行为习惯。同行评审作为另一种有效的评估工具,能够增强团队成员之间的沟通与合作。通过相互评估,员工不仅可以获得来自同事的建设性建议,还能激励彼此在工作中保持高标准与积极性。这种方式有助于促进团队的凝聚力和协作效率,同时也营造了一个相互学习和成长的良好氛围。而此自我评估则为员工提供了一个自我反思的机会,使他们能够主动审视自己的工作表现,识别出需要改进的领域和潜在的成长机会。这种自我反思的过程不仅能够提升员工的自我管理能力,还能增强他们对绩效管理的参与感与责任感。通过结合上述的这些多元化的评估工具,企业能够更全面地捕捉员工的绩效表现,进而制定更具针对性的支持与发展策略,帮助员工在远程工作环境中更好地适应与成长,从而提升整体的工作效率和团队表现。

### 4.3. 提升员工自我管理与自我驱动的能力

为了提升员工自我管理和自我驱动的能力,企业可以采取多种策略。首先,企业需要创建一个支持性和鼓励性的工作环境,通过明确目标和反馈机制,帮助员工清晰地理解自己的角色和贡献。再通过定期的绩效评估,帮助管理层识别员工在自我管理和自我驱动方面的优缺点,从而提供针对性的指导和资源,辅助员工制定个人发展计划。工作安排方面,企业可以实施灵活的工作安排,以适应不同员工的工作风格。例如,给予自我激励能力强的员工更多的自主权,让他们在自己认为最有效的环境中工作;而对于需要更多支持的员工,提供结构化的指导和定期的检查,帮助他们更好地管理时间和任务。这样的差异化管理不仅能满足员工的个性化需求,也能提升整体团队的工作效率。对于这方面的挑战,企业也可以发挥培训的作用,以提高员工的自我管理能力,该类型的培训应涵盖时间管理、目标设定和自我激励等内容,帮助员工掌握应对远程工作挑战的有效工具和技巧。此外,通过营造积极向上的工作氛围,激发员工的内在动力,使他们在工作中找到意义和成就感,从而增强自我驱动,提升团队的士气与凝聚力。通过上述策略,企业能够有效解决自我管理和自我驱动能力差异带来的问题,实现更高的工作效率和团队绩效。

## 5. 结语

在电子商务企业中,远程工作的普及为绩效管理带来了新的挑战的同时也为企业提供了创新的机会。通过提升沟通效果和协作效率、完善绩效评估体系、提升员工自我管理与自我驱动能力,企业可以建立起有效的绩效管理机制,从而提升远程员工的工作绩效和满意度。未来,随着远程工作模式的进一步发展,企业需要不断调整和优化其绩效管理策略,以适应新的工作环境和员工需求。这样,企业在激烈的市场竞争中将更具优势,能够吸引和留住优秀的人才。

## 参考文献

- [1] 苏芳. 浅析电商企业账户监管难点及对策[J]. 审计与理财, 2021(4): 51-52.
- [2] Staines, Z. (2023) Work and Well Being in Remote Australia: Moving beyond Punitive “Workfare”. *Journal of Sociology*, **59**, 808-827. <https://doi.org/10.1177/14407833221114669>
- [3] Golden, T.D. (2006) The Role of Relationships in Understanding Telecommuter Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, **27**, 319-340. <https://doi.org/10.1002/job.369>
- [4] 胡玮玮, 金杨华, 王晓倩, 等. 自主-控制视角下远程工作的悖论效应研究[J]. 科研管理, 2021, 42(4): 103-112.
- [5] 史妍. 远程办公强度对工作绩效的影响研究[D]: [硕士学位论文]. 太原: 太原理工大学, 2023.
- [6] 何洋. 企业薪酬绩效管理的优化措施[J]. 经济研究导刊, 2020(34): 8-10.
- [7] Drucker, P. (2007) *The Practice of Management*. Routledge.
- [8] 原志刚. 员工自我管理能力培养和提升建议[J]. 河北企业, 2020(8): 119-120.
- [9] 徐笑君. 外派人员跨文化沟通能力对工作绩效的影响研究: 专业知识学习的中介效应[J]. 研究与发展管理, 2016, 28(4): 87-96.
- [10] 刘云. 目标设置与任务绩效的关系研究[J]. 重庆工商大学学报(西部论坛), 2005, 15(2): 87-91.