

电商平台人力资源管理中激励与约束机制的协调研究

陈 枚

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2025年9月8日; 录用日期: 2025年9月22日; 发布日期: 2025年10月11日

摘 要

电商平台作为数字经济的核心载体, 其人力资源管理效能直接影响企业竞争力。激励与约束机制的协调配置是人力资源管理的关键环节, 关系到员工积极性发挥和组织目标实现。通过深入分析电商平台人力资源特征, 探讨激励与约束机制的内在逻辑关系, 识别机制协调中的核心问题, 构建科学合理的协调框架, 提出针对性的优化策略, 为电商平台提升人力资源管理水平提供理论指导和实践参考。

关键词

电商平台, 人力资源管理, 激励机制, 约束机制, 协调机制

Research on the Coordination of Incentive and Restraint Mechanisms in Human Resource Management of E-Commerce Platforms

Mei Chen

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: September 8, 2025; accepted: September 22, 2025; published: October 11, 2025

Abstract

As a core component of the digital economy, e-commerce platforms rely heavily on the effectiveness of their human resource management, which directly influences corporate competitiveness. The

coordinated configuration of incentive and restraint mechanisms serves as a critical link in human resource management, impacting both employee motivation and the achievement of organizational goals. By conducting an in-depth analysis of the characteristics of human resources in e-commerce platforms, this study explores the intrinsic logical relationship between incentive and restraint mechanisms, identifies core issues in their coordination, constructs a scientifically sound coordination framework, and proposes targeted optimization strategies. The findings aim to provide theoretical guidance and practical references for enhancing human resource management in e-commerce platforms.

Keywords

E-Commerce Platforms, Human Resource Management, Incentive Mechanisms, Restraint Mechanisms, Coordination Mechanisms

Copyright © 2025 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

近年来,随着数字经济的蓬勃发展,人力资源管理中激励与约束机制的协调问题受到学术界和实务界的广泛关注。黄克诚(2024)强调以人为本理念在人力资源管理中的重要作用,为激励机制设计提供了价值导向[1]。徐云飞(2023)针对年轻员工群体,深入探讨了激励约束机制的构建思路,揭示了不同员工群体的差异化需求特征[2]。吴爱萍(2022)通过案例分析方法,系统研究了国有企业激励机制的实施效果与优化路径[3]。陈香瑜(2023)聚焦绩效考核与激励机制的内在关联,为机制协调提供了重要参考[4]。杨亚军等(2022)从治理机制角度出发,探索了现代组织管理中的机制创新应用[5]。

不过现在已有的研究大多集中在传统企业或者特定行业,针对电商平台这一新兴业态的激励约束机制协调研究比较欠缺,电商平台有着业务节奏快、人才结构复杂、竞争激烈等明显特征,传统的激励约束机制很难完全适应其发展的需求,尤其是在机制协调方面,普遍存在目标导向不一致、强度配置不均衡、适用对象缺乏差异化等关键问题。

基于此,本文要深入分析电商平台人力资源管理中激励与约束机制的协调机理,识别机制协调当中的核心问题,构建科学合理的协调框架,并且提出有针对性的优化策略,为电商平台提升人力资源管理效能提供理论指导和实践参考。

2. 电商平台人力资源管理中激励与约束机制的理论基础

2.1. 电商平台人力资源管理特征分析

电商平台属于典型的互联网企业,其人力资源管理有着鲜明特征。人才结构呈现高度专业化与多元化特点,技术研发人员得具备深厚互联网技术背景,运营推广人员需拥有敏锐的市场洞察力,客服人员要有良好的沟通协调能力,各岗位对专业技能要求差异巨大。工作节奏快且压力大成为电商平台的常态,电商平台面临着激烈的市场竞争,需要快速响应市场出现的各种变化,员工经常要面对紧急项目和高强度工作任务。绩效评估具有强烈的结果导向性特征,平台更注重业务指标的实际完成情况,像销售额、用户增长率、转化率等量化指标,这种评估方式直接影响员工工作方式和职业发展。员工流动性在电商平台相对比较高,由于行业竞争异常激烈,优秀人才往往会面临更多的选择机会,同时工作压力也可能

导致员工主动选择离职。

2.2. 激励机制的作用机理与类型划分

激励机制在电商平台人力资源管理里起着核心作用，通过满足员工不同层次需求来调动工作积极性，从作用机理角度看，激励机制借助建立行为与回报之间的关联，引导员工把个人目标和组织目标相互结合，当员工觉得付出努力能够获得对应回报，且这种回报契合其内在需求的时候，就会产生持续不断的工作动力。

在类型划分方面，电商平台的激励机制主要涵盖物质激励和精神激励这两大类别，物质激励包含基本薪酬、绩效奖金、股权激励、福利待遇等有形回报，基本薪酬体现员工的基础价值，绩效奖金和工作成果直接挂钩，股权激励将员工利益与企业长远发展相绑定，福利待遇提供生活保障和工作便利，精神激励则包括职业发展机会、工作自主权、团队认同感、成就感等无形回报，职业发展机会为员工提供成长进步的空间，工作自主权满足员工对工作的掌控需求，团队认同感增强员工在团队中的归属感，成就感提升员工的工作满意程度。

2.3. 约束机制的功能定位与实施方式

约束机制在电商平台人力资源管理里承担着规范员工行为、防范各类风险的重要功能，它主要是通过建立明确的行为标准以及相应的惩罚措施，来确保员工行为符合组织要求、维护企业正常运营秩序。

从功能定位角度看，约束机制具备预防性和纠正性这两重作用：预防性功能是通过建立完善的制度体系和监督机制，在问题发生之前进行有效预防；纠正性功能则是针对已经出现的不当行为，通过相应的处罚措施进行纠正和起到警示作用。

在实施方式方面，电商平台的约束机制主要涵盖制度约束、监督约束和文化约束这三种形式：制度约束是通过建立详细的规章制度、工作流程和行为准则，为员工行为提供明确的指导；监督约束是通过建立多层级的监督体系，对员工行为进行实时监控和定期检查；文化约束是通过培育积极向上的企业文化，形成内在的行为自律机制。

3. 电商平台激励与约束机制协调的现状与问题诊断

3.1. 电商平台激励机制运行现状及效果评估

目前电商平台在激励机制的设计和实施上已构建起相对完整体系，不过在实际运行当中依旧存在不少问题。在物质激励这一块，大多数电商平台构建了以基本薪酬为基础、绩效奖金为主导的薪酬体系，基本薪酬水平普遍高于传统行业，体现对人才重视，绩效奖金和业务指标紧密挂钩，激励员工追求更好业绩表现，部分头部电商平台还推出股权激励计划，将核心员工利益与企业长期发展相绑定。

然而，物质激励在实施过程里也暴露了一些问题：首先是薪酬结构不够合理，绩效奖金占比过高致使员工收入波动较大，增加生活压力；其次是绩效评估指标过分注重短期业务结果，忽视过程管理和长期价值创造，可能引导员工采取短视行为；再次是股权激励覆盖面相对有限，主要集中在高管和核心技术人员，普通员工难以享受企业发展红利。

在精神激励方面，电商平台普遍重视员工职业发展，建立了相对完善的培训体系和晋升通道，许多平台为员工提供内部转岗机会，支持员工探索不同职业方向，同时扁平化的组织结构赋予员工更多工作自主权，有助于激发创新活力。

3.2. 电商平台约束机制实施现状及作用分析

电商平台约束机制建设情况相对比较完善，已经形成多层次且全覆盖的约束体系。在制度约束层面，

平台普遍都建立起完整的规章制度体系，涵盖员工手册、工作流程以及行为准则等，这些制度针对员工工作行为、职业操守和保密义务等方面，均作出较为明确的规定内容，同时针对不同岗位的特殊要求状况，还专门制定了相关的管理办法举措，例如技术人员的代码管理规范、销售人员的客户关系管理要求等。

在监督约束方面，电商平台构建起多维度的监督体系模式：直线管理监督是通过层级管理来实现日常工作监督，职能部门监督是借助人力资源、财务及审计等部门达成专业监督，技术系统监督则利用各种信息系统开展自动化监督，这种全方位的监督体系能够及时发现并纠正员工的不当行为。

不过，约束机制在实施过程当中也存在一些问题：制度约束方面，部分制度条款过于笼统模糊，缺乏具体操作指导，导致员工实际工作难以准确把握，同时制度更新滞后，难以适应业务快速发展的实际需要；监督约束方面，过度监督可能会影响员工工作体验，降低员工工作满意度，技术监督虽高效但可能缺乏人性化考虑，给员工造成一定心理压力。在文化约束方面，电商平台普遍重视企业文化建设工作，通过各类活动和宣传手段强化价值观认同，然而文化约束效果往往需要长期积累，短期内难以发挥显著作用。

3.3. 激励与约束机制协调中的关键问题识别

电商平台在协调激励与约束机制方面面临多重挑战。截至 2025 年，全球 63% 的企业因绩效考核周期设计不合理导致员工主动离职率上升，其中技术密集型行业流失率高达 21%¹。

首要问题是激励与约束机制目标导向不一致。激励机制过度强调销售额、转化率等短期业绩指标，而约束机制更多关注合规性和风险控制。智联招聘 2024 年调研显示，中国职场人薪酬满意度指数仅为 2.47，反映出员工在追求业绩与遵守合规之间难以平衡。

其次是激励与约束机制强度配置失衡。某电商平台推行双月考核，运营团队 6 个月内离职率激增 18%。关爱通研究院调研显示，仅 56.4% 的企业认为员工对企业福利感到满意，证实了激励配置的不合理性。

第三个问题是机制适用对象缺乏差异化。不同代际员工对考核周期诉求分化明显，但 58% 企业仍采用统一年度考核，这种“一刀切”模式忽视个体差异。

最后是动态调整机制不完善。电商行业变化频繁，但现有机制调整能力不足，缺乏定期评估和快速响应机制。

失衡成因包括组织层面过度强调增长速度和管理层面理念能力局限。影响体现在员工压力过大、人才流失率上升、长期竞争力受损。2024 年仅 31.8% 的职场人成功涨薪，反映了机制设计亟待优化²。

3.4. 机制协调失衡的成因及影响分析

激励与约束机制协调失衡的原因是复杂多样的，既包含组织层面存在的因素，也涉及管理层面相关的因素。从组织层面来分析，电商平台快速发展的模式是造成机制失衡的重要缘由，为了抢占市场份额，平台常采用激进发展策略，过度强调业务增长速度，直接影响激励机制设计导向，与此同时，组织结构的快速扩张给人力资源管理带来挑战，管理层难以及时构建完善约束体系匹配激励机制强度。

从管理层面来考量，管理理念和管理能力的局限性是机制失衡的直接因素，一些管理者缺乏系统人力资源管理思维，习惯采用简单粗暴管理方式，要么过度依赖激励，要么过度依赖约束，缺乏统筹协调的能力，并且管理者对员工需求认知不够准确，设计的激励和约束措施与员工实际需求存在偏差。

机制协调失衡给电商平台带来多方面负面影响：在员工层面，失衡机制可能使员工工作压力过大，

¹<https://www.ihr360.com/hrnews/202502275449.html>

²<https://www.100ec.cn/detail--6646369.html>

影响身心健康和工作质量，同时员工可能对组织产生不信任感，降低工作投入度和组织承诺；在组织层面，机制失衡可能导致人才流失率上升，增加招聘和培训成本，还可能引发合规风险，影响企业声誉和可持续发展；在绩效层面，虽短期内能实现业务指标快速增长，但长期看可能损害组织创新能力和竞争优势。

4. 电商平台激励与约束机制协调的优化策略

4.1. 构建多元化协调的激励体系

电商平台得抛弃单一化激励模式，去构建多元化、个性化激励体系。在物质激励上，要优化薪酬结构设计，提高基本薪酬在总薪酬中比重，降低员工收入不确定性，同时建立更科学的绩效评估体系，把短期业绩指标和长期发展目标结合起来，引导员工关注可持续发展，还要扩大股权激励覆盖范围，让更多员工分享企业发展成果，增强归属感和责任感。

在精神激励方面，应建立更完善职业发展体系，为不同类型员工设计含管理序列和专业技术序列的差异化发展路径，加强员工能力建设，提供丰富培训机会和学习资源，支持员工全面发展，同时优化工作环境和方式，给予员工更多工作自主权，激发创新活力。

针对不同群体差异化需求，建立分层分类激励机制：对技术人员重点强化技术成果激励和职业发展激励，对销售人员注重业绩激励和团队激励，对管理人员突出责任激励和成就激励，通过精准激励设计最大化激发各类员工工作潜能。

4.2. 完善精准化导向的约束体系

电商平台得去建立更为精准且人性化的约束体系。在制度约束层面，要完善制度体系系统性与操作性，保证制度条款清晰明确，以便员工理解与执行，要构建制度动态更新机制，并及时依照业务发展和环境变化调整相关制度，同时加强制度宣贯和培训，让员工充分了解掌握相关要求。

在监督约束方面，要优化监督方式和手段，避免过度监督给员工带来负面影响，需建立基于信任的监督机制，对表现优秀、诚信度高的员工适当减少监督频度，同时改进监督技术和方法，提升监督科学性与有效性。

在文化约束领域，要加强企业文化建设，培育积极向上的价值观念和行为准则，通过各类文化活动和宣传教育增强员工文化认同感和行为自觉性，同时促进文化和制度融合，让文化约束成为制度约束有效补充。

4.3. 建立动态平衡的协调机制

电商平台得建立起动态平衡的协调机制，保证激励与约束机制能随内外部环境变化及时调整。要建立定期评估机制，对激励与约束机制实施效果做系统评估，及时发现问题并加以改进；需建立快速响应机制，面对外部环境重大变化和内部需求显著变化，能快速调整机制设计；同时要建立员工反馈渠道，及时了解员工对激励与约束机制的意见和建议，以作机制优化依据。要构建协调平衡的决策体系，制定重要激励和约束措施时，充分考虑两者协调性和平衡性，还得建立跨部门的协调机制，确保人力资源、业务、财务等相关部门统筹考虑，形成合力。

5. 结语

电商平台人力资源管理中激励与约束机制的协调是一个系统性工程，需要统筹考虑平台特征、员工需求和组织目标。通过构建科学的协调框架，实现激励与约束的有机统一，能够有效提升员工工作效能，

促进组织目标达成。电商平台应根据自身发展阶段和业务特点,持续优化激励与约束机制的协调配置,建立健全动态调整机制,为企业可持续发展提供有力的人力资源保障。未来研究应进一步关注数字化背景下激励与约束机制的创新发展,探索更加精准高效的协调模式。

参考文献

- [1] 黄克诚. 以人为本理念在国企人力资源管理中的应用研究[J]. 中国集体经济, 2024(9): 129-132.
- [2] 徐云飞. 关于建立事业单位年轻员工激励约束机制的思考[J]. 活力, 2023, 41(21): 103-105.
- [3] 吴爱萍. 国有企业人力资源管理激励机制研究——以 A 公司为例[J]. 产业创新研究, 2022(23): 165-167.
- [4] 陈香瑜. 企业人力资源管理中的绩效考核与激励机制探讨[J]. 商场现代化, 2023(22): 69-71.
- [5] 杨亚军, 范阳东, 许咏怡. 科技创新治理三种机制在现代医院管理中的应用研究[J]. 中国医院, 2022, 26(8): 32-34.