

# AI 技术在人力资源绩效管理中的应用与挑战

## ——以苏州民营企业为例

张清扬

西交利物浦大学 商学院, 江苏 苏州 215000

DOI: 10.61369/TACS.2025080046

**摘要：** 本文围绕 AI 技术在苏州民营企业人力资源绩效管理中的应用问题进行了比较系统地研究。阐述了 AI 技术在人力资源绩效管理中应用的意义，分析了应用人工智能技术所面临的挑战，探索了行之有效的应用策略，旨在为推动人力资源绩效管理改革、推动企业健康发展提供一些有价值的借鉴和参考。

**关键词：** AI 技术；人力资源绩效管理；创新应用

### The Application and Challenges of AI Technology in Human Resource Performance Management - A Case Study of Private Enterprises in Suzhou

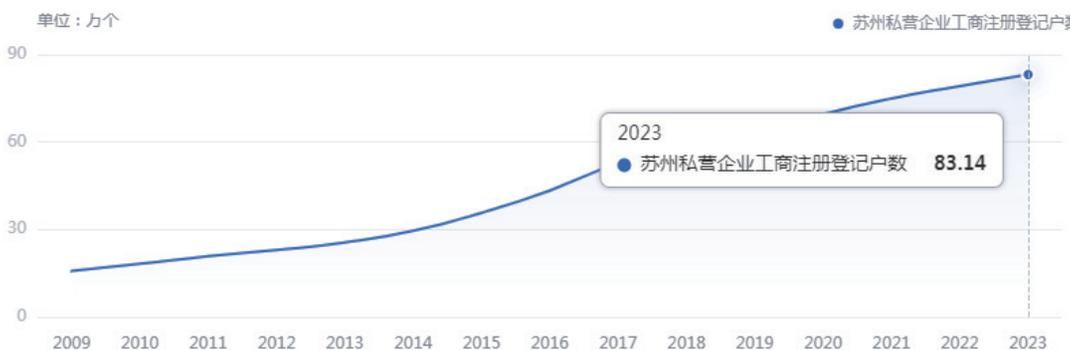
Zhang Qingyang

Business School of Xi'an Jiaotong-Liverpool University, Suzhou, Jiangsu 215000

**Abstract：** This paper conducts a relatively systematic study on the application of AI technology in human resource performance management of private enterprises in Suzhou. It elaborates on the significance of the application of AI technology in human resource performance management, analyzes the challenges faced in applying artificial intelligence technology, and explores effective application strategies. The purpose is to provide valuable references for promoting the reform of human resource performance management and facilitating the healthy development of enterprises.

**Keywords：** AI technology; human resource performance management; innovative application

随着人工智能技术飞速发展，它被广泛地应用在社会各个领域，并且发挥着越来越重要的作用<sup>[1]</sup>。特别是人力资源绩效管理方面，AI 技术凭借其强大的功能，能够为企业提供更加精准、有效的评估手段。作为中国经济发达地区之一，苏州民营企业数量众多，根据数据调查得知，截至 2023 年，苏州民营企业工商注册登记户数为 83.14 万户。这些民营企业在快速发展的同时，也在人力资源绩效管理方面面临诸多难题。积极探索 AI 技术在人力资源绩效管理中的应用，对于提升苏州民营企业管理水平，推动其持续发展具有重要理论和实践意义。



## 一、AI 技术在人力资源绩效管理中的应用的意义

AI 技术在人力资源绩效管理中应用具有重要的现实意义，具体表现在以下几个方面。

### (一) 提升绩效评估的准确性

在以往的绩效评估中，主要依靠人工方式，以主管的主观评价为主<sup>[2]</sup>。然而，这种评估方式容易受到主观因素的影响，导致评估结果缺乏准确性和公平性。而运用人工智能技术，通过收集和

作者简介：张清扬（2004.03—），女，新疆乌鲁木齐人，西交利物浦大学商学院人力资源管理专业大四学生；研究方向：企业人力资源管理。

分析员工的各项数据，如行为数据、团队协作率、任务完成情况等，能够有效减少人为因素的干扰，从而提升评价结果的准确性和客观性。

### （二）实现动态监控和持续反馈

通过运用人工智能技术，企业能够对员工的绩效以及动态表现进行实时监控<sup>[3]</sup>。这种动态监管机制能够帮助企业管理者实时了解员工的工作进展和状态，及时发现潜在问题，并对其进行针对性地指导和管理，从而有效提升工作实效。同时，持续反馈功能也能够帮助员工充分全面了解自身存在的问题和不足，进而进行有效改正，提升自身的工作效率和技能水平。

### （三）提升管理效率

绩效评估是一项烦琐、复杂且耗时较长的工作，尤其是企业员工数量较多时，绩效评估工作更加难以顺利开展<sup>[4]</sup>。而在人工智能技术的助力下，借助其强大的数据收集和分析功能，能够自动生成绩效报告，不仅极大地降低人力资源部门的工作压力，减少资源浪费，同时还能提升工作效率和质量，使管理者有更多的时间和精力投入到其他工作领域之中，进一步为企业实现健康、持续发展奠定基础。

### （四）形成多维度评价体系

基于人工智能技术赋能的智能评价系统，能够整合来自不同渠道、不同维度的数据，如团队协作情况、培训学习记录、客户满意度等，从而形成多维综合评价体系<sup>[5]</sup>。这一评价系统能够从多个维度、多个层面评价员工，有效避免单一评价指标的片面性，同时还应充分体现员工的综合能力和贡献，有助于帮助企业发现不同类型的人才，为企业实现持续发展提供助力。

## 二、AI 技术在人力资源绩效管理中的挑战

AI 技术在人力资源绩效管理中应用面临困难与挑战，比较突出的有以下几点。

### （一）数据隐私与安全问题

员工绩效评估工作往往涉及大量敏感数据，比如说考勤信息、工作行为、客户满意度等，这些数据一旦发生泄漏，不仅会对企业的正常运营和发展产生一定影响，也会对客户合法权益造成一定损害<sup>[6]</sup>。AI 系统在收集和分析这些敏感数据时，也应严格遵守相关法律法规，在保护员工隐私的同时，避免发生数据泄露、滥用等情况。对此，企业有必要构建完善的数据管理和安全保障体系，提升数据保护水平和管理能力。

### （二）技术与算法偏见

基于人工智能技术的评价效果十分依赖数据质量。若数据质量较低，存在不完整、不准确等情况，将会对最终的智能评估系统结果产生影响，从而产生不正确的绩效评价结果<sup>[7]</sup>。除此之外，数据本身也会存在一定的“偏见”，比如说某些群体往往因为固有偏见而被严重低估，导致部分数据不准确，从而影响生成不正确的绩效评价结果。对此，企业应重视数据治理，定期审查和优化数据来源与算法模型，确保数据准确和算法透明。

### （三）实施与维护成本

尽管人工智能技术在人力资源绩效管理中应用能够为企业带来诸多好处，但其高昂的实施和维护成本也使很多企业面临困境<sup>[8]</sup>。尤其是一些中小企业，它们的资金预算有限，这使得引入 AI 系统面临更大的挑战。初期的软件开发、硬件投入以及后续的软件升级等都需要花费企业大量的成本。另外，随着人工智能技术的飞速发展，企业还需要不断革新相关设备和完善算法模型，这也会给企业造成一定的经济负担。如何在有限的资金预算中选择更为适合自身需要的解决方案，成为企业引入人工智能绩效评估系统时需要重点考虑的问题。

### （四）企业文化与员工信任

AI 绩效评估是一种新兴的企业管理模式，可能会面临员工的不信任和抵触<sup>[9]</sup>。一方面，部分员工担心该系统难以理解工作的复杂性和创新性，导致评估结果并不准确和科学。另一方面，员工较为担心被过度监控，自身的隐私权遭到侵害。解决此类问题，企业在引入 AI 绩效评估系统时，需要与员工进行深入沟通，向他们阐述 AI 系统的评估逻辑、工作模式以及数据使用规则，消除误解，避免抵触、不信任等不良情绪的产生。

## 三、AI 技术在人力资源绩效管理中的创新应用策略

针对 AI 技术在人力资源绩效管理中应用面临的诸多挑战，应紧跟时代发展趋势，通过多种方式和手段，将 AI 技术在人力资源绩效管理中的作用充分发挥出来。

### （一）构建完善的数据安全管理体系

针对数据隐私与安全问题，企业应从管理和技术两个层面着手，制定科学有效的敏感数据保护策略<sup>[10]</sup>。首先，从管理层面来讲，企业应构建科学合理的数据使用规范和健全的数据管理制度，明确数据的访问、操作、传输等环节的流程，并定期开展数据安全审计，及时发现潜在安全隐患，并对其进行有效处理。除此之外，还应做好员工数据安全意识教育，通过定期开展专题讲座、开展培训班等方式，强化员工数据安全意识，使他们充分认识到数据保护的重要性，并掌握基本的安全操作技能，从而有效避免因人为错误而引发的数据安全问题。其次，从技术层面来讲，企业应运用多种先进的技术手段，如数据加密技术、访问控制技术、防火墙技术等，确保敏感数据在存储、传输以及收集等过程中的安全性。同时还可以引入区块链技术，以此增强数据的不可篡改性和透明度，从而提升敏感数据的安全性和可靠性。可以说，通过以上举措，企业能够有效应对数据隐私与安全问题，为人工智能技术在人力资源绩效管理中的应用奠定坚实基础。

### （二）优化算法模型，确保公正、公平

为了确保绩效评估结果准确、客观，应定期优化算法模型，以此确保评估结果公平、公正。首先，应构建完善的数据治理机制，确保相关数据准确、完整。这需要工作人员对历史数据进行筛选和清洗，剔除一些带有“偏见”的数据。其次，算法的设计和运行应尽量做到公开和透明，避免使员工对其产生误解。可以通过引入第三方检测机构对绩效评估算法模型进行审查和评估，

确保其具备科学性和公正性。其三，采取模拟测试与实际相结合的方式，不断对算法模型进行调整和优化，使其能够真实、全面地反映员工的综合能力和贡献。企业还应引导人力资源部门与技术部门紧密合作，构建紧密的合作关系，构建更加符合企业需要的绩效评估系统。

### （三）选择适合的 AI 工具，平衡成本与效益

在人工智能技术应用过程中，企业还需要关注实施与维护成本问题。为了确保 AI 绩效评估系统能够为企业创造更多价值，企业应根据自身发展需要，结合自身财务情况，精心选择适合自身需要的 AI 工具组合。在选择过程中，需要在长期收益和短期投入之间找到平衡点。具体来讲，对于那些资金有限的中小型企业，可以根据自身发展需要，优先考虑采用价格实惠、操作简单的标准化 AI 绩效评估工具，这类工具运营成本较低，操作简单，易于上手；针对那些预算充足、技术实力深厚的企业，可以选择定制化的 AI 解决方案。根据企业的组织架构和业务流程，制定更为科学合理的绩效评估系统。与此同时，企业还需做好智能评估系统维护工作，持续关注工具的功能升级和版本优化，并且定期对其进行评估，确保 AI 绩效评估系统始终具有先进性和实用性，与企业战略目标保持同向同行。

### （四）构建沟通机制和培训体系，提升员工的认可度

应对企业文化和员工信任问题，一是企业应构建透明的沟通机制。通过采取线上、调查问卷、面对面等方式，与员工进行深入沟通，消除他们对 AI 绩效评估系统的误解，提升对该系统的信任度和认可度。二是企业应构建培训体系。定期或不定期向员工进行专项培训，帮助他们了解和掌握 AI 绩效评估系统的使用。例

如，苏州某工业园区为半导体企业定制“设备运维特训营”，特别为其配备 VR 模拟系统，该系统能够模拟多种故障情境，并且在培训后参与 AI 绩效评估，向员工解释 AI 评分逻辑，消除疑虑。企业可以定期组织相关培训和交流活动，向员工介绍 AI 绩效评估系统的评估逻辑和数据使用规则，消除员工的顾虑。三是建立健全员工参与指标设计和反馈机制。千方百计提高员工对 AI 绩效评估系统的了解程度，以实现其对绩效评估的合情合理合法有效监督。

### （五）结合企业发展战略，开发个性化 AI 绩效评估系统

不同企业的发展战略和绩效管理需求存在一定差异。企业应结合自身发展目标，根据自身情况，开发个性化 AI 绩效评估系统。以苏州民企——圣源复·鲸致生活为例，该企业针对高端家政服务场景，开发了“日式深度清洁”AI 评估系统。该系统聚焦服务标准化与人才标准化，借助人工智能技术，全面分析保洁师的工作轨迹、清洁效率等数据，结合用户反馈自动生成360°的绩效画像。该系统不仅让保洁师的绩效评估更精准，还为家政服务的品质提升提供了有力支撑。

综上所述，在新时代，AI 技术在人力资源绩效管理中应用具有重要的现实意义，能够为苏州民营企业提供更加准确、科学的评估手段，为其未来实现全面发展奠定坚实基础。在应用人工智能技术过程中，企业也应认真解决数据隐私与安全、技术与算法偏见等问题，切实建立健全优化算法模型、数据安全管理体系，用心选择好适用的 AI 工具等，真正将 AI 绩效评估系统的作用充分发挥出来，从而为企业实现持续健康发展提供强大助力。

## 参考文献

- [1] 魏浩. 探析人工智能时代企业人力资源绩效管理创新发展思路 [J]. 投资与创业, 2024, 35(23): 85-87. DOI: CNKI: SUN: TZCY. 0. 2024-23-029.
- [2] 李爱英, 黎健. 企业人力资源管理创新与组织绩效的关系研究 [J]. 现代企业文化, 2024, (34): 139-141.
- [3] 陈冬扬. 数字经济时代背景下企业人力资源创新绩效管理策略探究 [J]. 产业创新研究, 2024, (19): 148-150.
- [4] 王梓涵. 数据时代企业人力资源绩效管理创新探讨 [J]. 商场现代化, 2024, (22): 98-100.
- [5] 牛津. AI 大模型环境下中小企业人力资源绩效管理技术的优化 [J]. 大众投资指南, 2024, (13): 126-128.
- [6] 章静. 大数据背景下的人力资源绩效管理创新研究 [J]. 中小企业管理与科技, 2024, (06): 147-149. DOI: CNKI: SUN: ZXQY. 0. 2024-06-049.
- [7] 朱宝强. 数字化技术背景下人力资源绩效管理模式创新策略 [J]. 商场现代化, 2024, (05): 87-89.
- [8] 卿涛, 徐险峰, 罗键, 等. 人力资源管理 [M]. 西南财经大学出版社: 202212: 423.
- [9] 蒋春燕, 蒋昀洁, 孙甫丽. 组织设计与工作分析 [M]. 南京大学出版社: 202110: 262.
- [10] 赖婧婷, 李卉欣. 区块链技术在企业人力资源绩效管理中的应用模式探究 [J]. 中国集体经济, 2021, (25): 126-127. DOI: CNKI: SUN: ZJTG. 0. 2021-25-062.