

# 績效面談與申訴

## 7.x/8.x 版本功能應用簡介

「績效面談與申訴」 加值功能，支援 a+PMD 6.8 以上版本

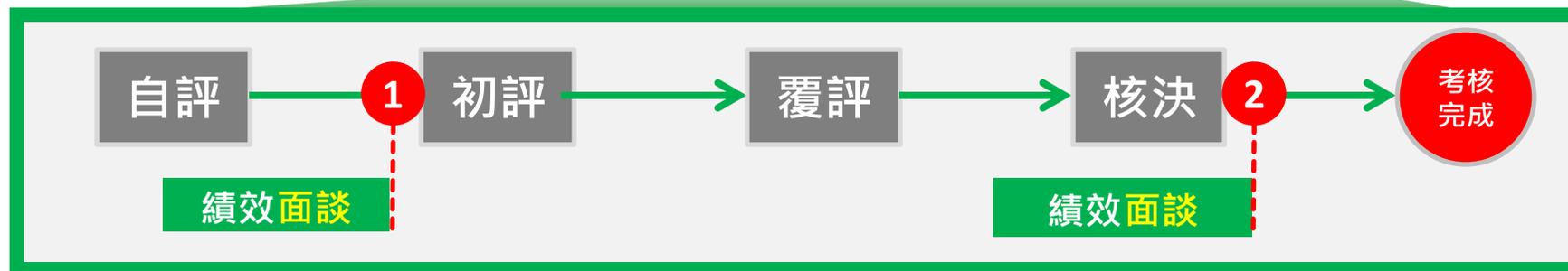
# 產品化功能 v.s. 客製化功能

依需增購“免客製”的產品化增值功能，即可擴大運用育碁「a+PMD 績效發展系統」更多彈性整合功能，發揮系統更廣泛的應用效益！

項目	產品化功能	“ 客製 ” 化功能
應用	設定較彈性	設定較單一
功能	功能考慮較完整	功能僅考慮專案應用
費用	費用較低	成本較高
速度	速度較快	時間長、風險高
版更	版更精進易升級	需依專案需求版更
維護	好維護	維護複雜

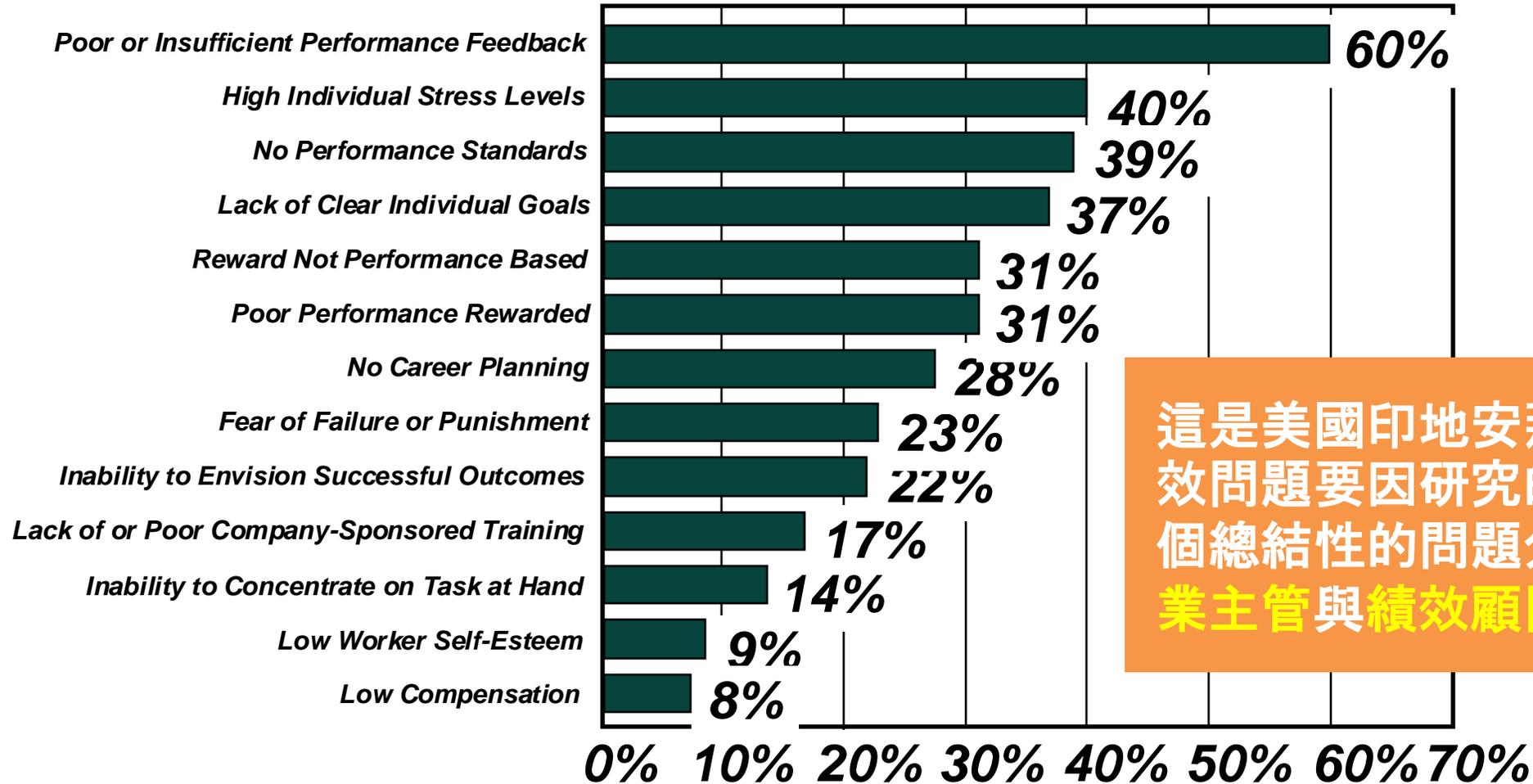
# 績效 互動與回饋 工具應用

階段	期間			期中正式評核/期末評核	
功能	績效 筆記	績效 進度報告	績效 動態	加 值 績效 面談	加 值 績效 申訴
應用/時機	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常績效表現紀錄</li> <li>可於期中/期末考核時引用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受評人逐月向主管回報進度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可發布績效筆記/進度報告</li> <li>以動態通知主管</li> <li>主管可回饋互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初評前/成績確認前針對結果進行總結性評量與回饋。</li> <li>可開放員工先填寫/由初評主管直接填寫呈報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供合理且制度化的事後申訴機制。</li> <li>管理人員獨立處理，確保受評人權益。</li> </ul>



# 造成企業與組織績效不好的主要原因

## 【Primary Causes of Poor Performance】

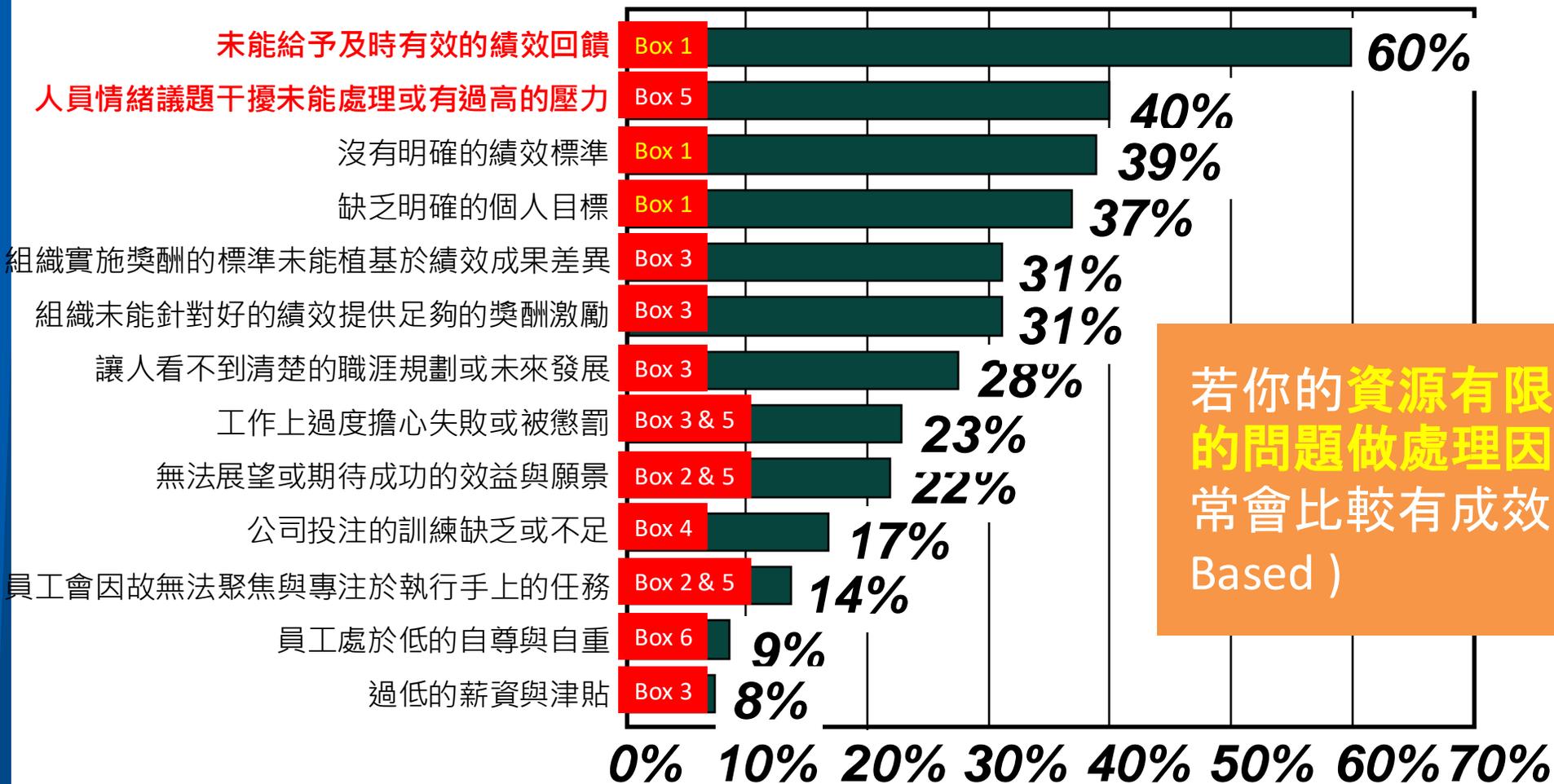


這是美國印地安那大學針對組織績效問題要因研究的大略整理：一個總結性的問題分析，可以幫助事業主管與績效顧問比較應用

資料來源：ISPI 2013 Mon PM Session: Performance Goals & Feedback at Three Levels! Closing the Human Performance Gap The Conference Board 1994

# ( 續上 ) 以您自己或轄管單位最關鍵的議題，是否相符？提醒？

## 【Primary Causes of Poor Performance】



若你的資源有限，可以從最常見的問題做處理因應(賭大的)，通常會比較有成效... (Research Based )

資料來源：ISPI 2013 Mon PM Session: Performance Goals & Feedback at Three Levels! Closing the Human Performance Gap The Conference Board 1994

# Feedback 幫助員工成長也增進價值感，但...

- \_\_\_\_\_%員工，陳述或認為他們每年僅收到主管一次回饋或認可，甚至根本沒有收到...  
( Engagement issue )
- 主管對於此challenge 的回應是  
\_\_\_\_\_



The number one reason feedback falls off the radar  
- we're too busy.

## 第 1 章

## 績效面談

- 提供績效面談制度管理工具，完善面談追蹤與管理機制，降低員工的情緒干擾。
- 提供績效制度申訴管道，方便受評人可對於評核過程與結果進行意見陳述；並提供管理者回覆、申訴者再確認機制，確保績效申訴有效性與公正性。



# 《績效面談》 · 情境/功能/應用效益

## 第2名

“員工的情緒干擾”  
為影響組織績效的第二名

by 印第安納大學的調查

- 各企業依績效管理制度，可建議或強制主管與員工進行一對一績效面談；
- 良好的面談管理機制，讓主管和員工更深入瞭解，有助彼此持續成長，落實對員工的輔導與尊重，減少情緒問題對員工與組織績效的隱性影響。

## 系統功能

- 提供績效流程中初評**主管可自行填寫**、或**請受評人填寫面談紀錄**。
- 完成時間點可設定為**初評送出前**、或**成績送出前**，可選擇是否強制執行填寫面談紀錄，如系統設定強制執行面談紀錄，則未完成不可送出。
- 提供面談執行狀況**統計數字與圖表**。

## 應用效益

- 提供績效面談制度管理工具，**完善面談追蹤與管理機制**，**降低員工的情緒干擾**。
- 配合企業行政作業需求，提供強制/非強制，多種強制時間點...等，**企業可依制度需求與演變**，**在同一系統的不同年度/專案中，彈性選擇應用**。
- 制度建立與系統紀錄，**也可以減少非志願性離職員工的勞動爭議與法律訴訟**。

# 多種績效作業皆可開啟**績效面談**功能

育荖70旗艦 > 育荖70旗艦 > 專案: 評核專案(申訴+面談)1 > 作業: 期中檢討1(非強制面談) > 1.作業

## 期中檢討1(非強制面談)

設定

作業階段

作業期間 2016/04/01~2023/12/31

自評期間 2016/04/01 ~ 2023/12/31

考評期間 2016/04/01 ~ 2023/12/31

## 績效面談設定

績效面談

完成期限\* 初評送出前

強制面談

重設 儲存

## 設定

評核設定

分數與評等同步

初評設定會籤

批次評核排名

績效面談

完成期限 初評送出前

強制面談

申訴

成績查閱

完成期限為面談開始~最遲需送出的時間點。

- **初評送出前**:初評主管未送出談時,初評主管無法送出評核,
- **成績確認前**:初評主管未送出面談時,已完成評核得受評人無法送出成績,若原先設定為成績確認前,當有受評人作業進度為初評(含之後),此設定值無法再調整
- **期中/期末評核作業、新人考核作業、延長考核作業**皆可開啟績效面談。

# 初評主管填寫面談

專案(申訴+面談)

搜尋待完成績效評核作業

邀約員工自填面談

待審績效作業 待審會簽作業 批次評核 核算專案批次評核 待填面談

已選取 0 筆

關鍵字  共 2 筆

<input type="checkbox"/> 受評人	專案名稱	作業名稱	目標歸屬部門	受評人填寫
<input type="checkbox"/> 邱彥廷	評核專案(申訴+面談)	期中檢討2	管理部	未完成
<input type="checkbox"/> 陳靈菲	評核專案(申訴+面談)	期中檢討2	新人部門	未提出

0 筆

匯出

- 初評主管可於作業開啟後，進行績效面談。
- 主管可先邀請員工進行面談後勾選指定員工，點選邀約員工自填面談。

# 初評主管填寫面談(續)

### 填寫面談

受評人  邱彥廷 副理	目標歸屬部門 管理部 主管：林台彥	專案名稱 評核專案(申訴+面談)	作業名稱 期中檢討1(非強制面談)
--	-------------------------	---------------------	----------------------

### 績效面談

已面談  是  否

日期  地點

### 面談內容 \*

自評： 邱彥廷 2019/08/27 16:48

團隊合作 有確實可以做到,協助同仁處理問題

初評： 李冠宇

- 初評主管填寫是否已面談；面談日期、地點與內容。

- 如員工已完成填寫，會顯示員工填寫內容。

# 管理者查看面談儀表板

aEnrich | aEnrich組織 | dmin

訓練計劃 | 關鍵字

aEnrich組織 > aEnrich組織 > 專案: 評核專案(申訴+面談) > 作業: 期中檢討1(非強制面談) > 5.執行與管理

1. 作業  
2. 評核方式  
3. 簽核流程  
4. 分配群組  
**5. 執行與管理**  
6. 成果

● 開啟

完成作業

關閉

### 執行狀況

31 人  
受評人  
⚠ 已離職 1 人  
隸屬多部門 10 人

作業進度: 51.61% 完成率

成績確認: 48.39% 完成率

**面談: 61.29% 完成率**

群組: --% 完成率

全部 | 完成 | 未完成 | 成績確認

通知 >

已選取 0 筆

共 31 筆

<input type="checkbox"/>	受評人員	部門	在職	考核表	作業進度	簽核者	面談完成
<input type="checkbox"/>	 林台彥 1010405   專案經理	管理部	是	考核表	成績確認		是

# 管理者查看面談統計結果

aEnrich 育昇70旗艦 dmin

訓練計劃 關鍵字

育昇70旗艦 > 育昇70旗艦 > 專案: 評核專案(申訴+面談) > 作業: 期中檢討1(非強制面談) > 6.成果

統計中

1. 作業  
2. 評核方式  
3. 簽核流程  
4. 分配群組  
5. 執行與管理  
6. 成果

● 開啟  
完成作業  
關閉

### 人數分佈統計

暫無資料或資料統計中

### 面談結果統計

- 已面談 17 人
- 未面談 3 人
- 未回覆 11 人

### 受評人清單

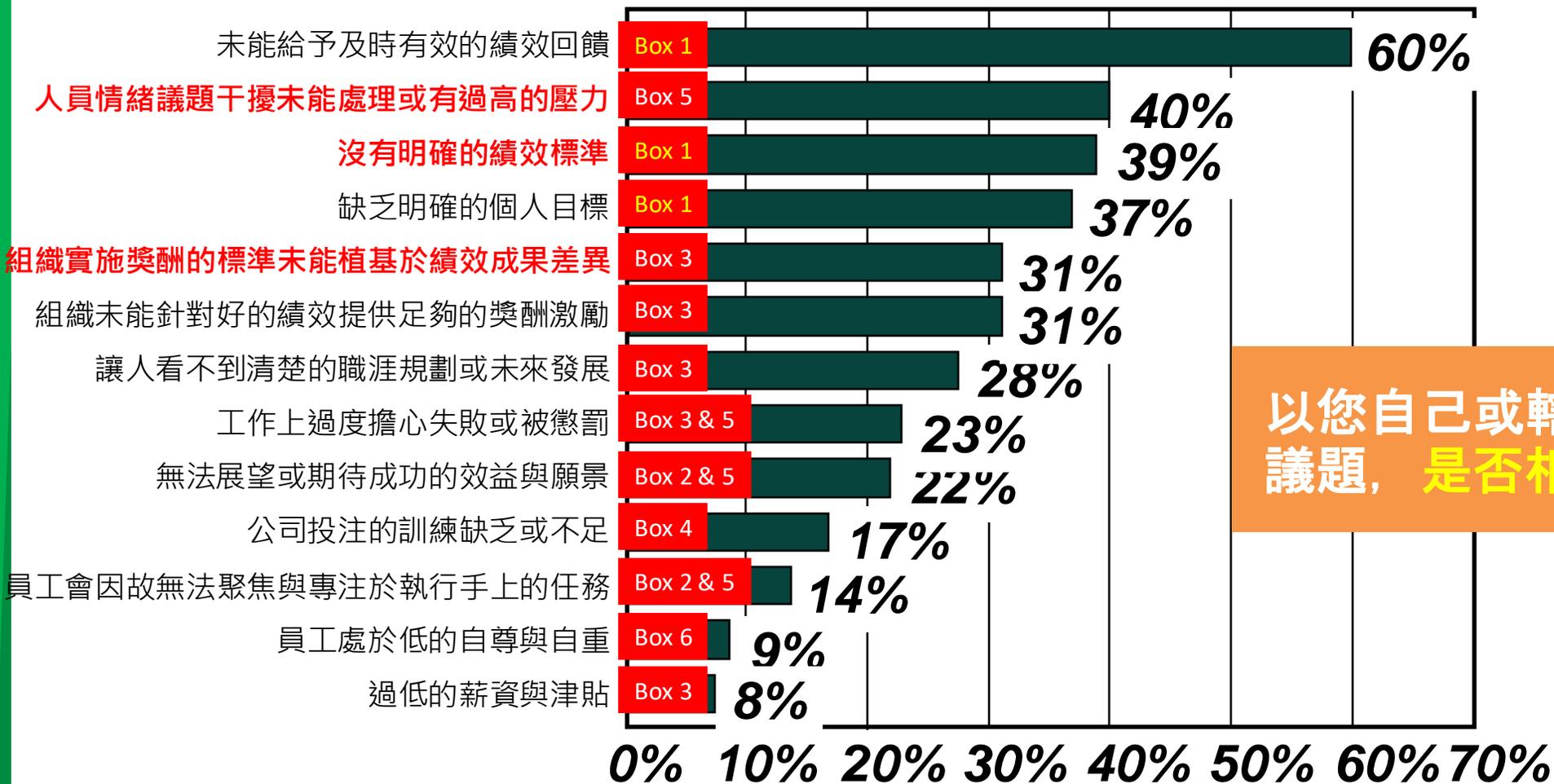
關鍵字 共 17 筆

員工編號	姓名	部門	職稱	在職	作業進度	面談完成
1010405	林台彥	管理部	專案經理	是	成績確認	已面談
1010609	林美雲	人力發展處	業務	是	成績確認	已面談
1020609	曾雅芳	行銷企劃部	副理	是	成績確認	已面談
1020630	劉怡萱	管理部	專員	是	未開始	已面談
1021003	邱彥廷	管理部	副理	是	未開始	已面談
1021004	曾雅琪	活動行銷課	行銷主任	是	成績確認	已面談
1021125	曾雅婷	系統研發課	測試工程師	是	成績確認	已面談
1021201	謝宗翰	系統研發部	系統分析師	否	成績確認	已面談
1030101	李冠宇	系統研發課	高級工程師	是	成績確認	已面談
1030102	楊詩涵	系統研發部	高級工程師	是	成績確認	已面談
1030106	蔡雅筑	管理部	財務長	是	未開始	已面談
1030112	陳家豪	行銷企劃部	高級工程師	是	成績確認	已面談
1080302	陳麗菲	行銷企劃部	行銷專員	是	成績確認	已面談
1080702	黃齊	新人部門		是	未開始	已面談
1080720	林巧巧	系統研發課	系統分析師	是	成績確認	已面談
1080721	黃心怡	系統研發課	系統分析師	是	成績確認	已面談
1090102	林奕華	測試部門		是	初評	已面談

顯示筆數 20

# 造成企業與組織績效不好的主要原因

## 【Primary Causes of Poor Performance】

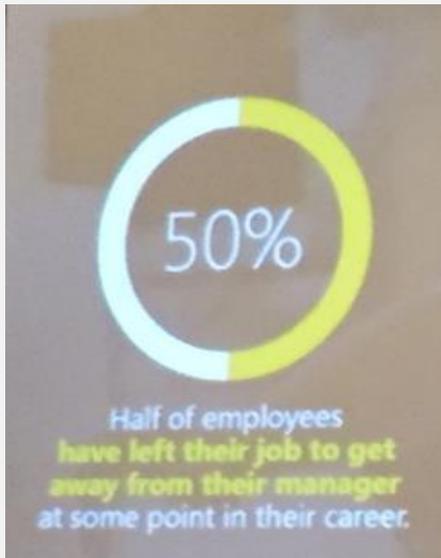


以您自己或轄管單位最關鍵的議題，是否相符？提醒？

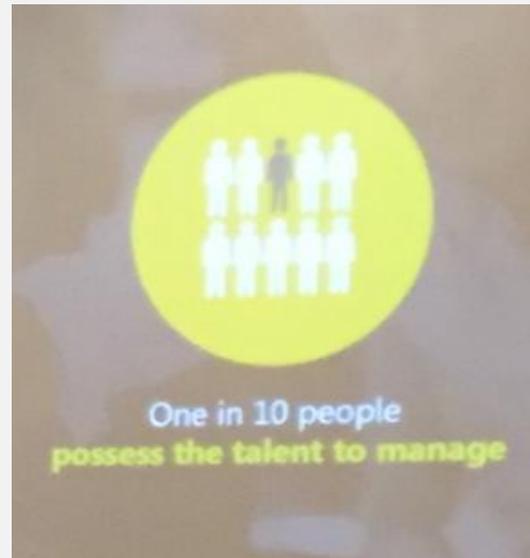
資料來源：ISPI 2013 Mon PM Session: Performance Goals & Feedback at Three Levels! Closing the Human Performance Gap The Conference Board 1994

# 帶人主管的重要性；然而...(focus on developing leaders)

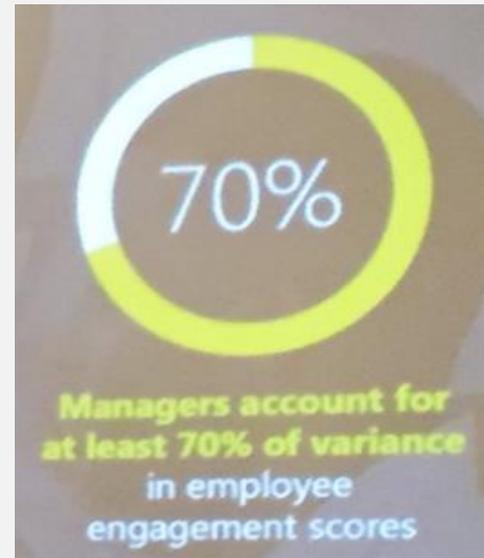
\_\_\_\_\_ %  
員工離開公司是  
因為**不想跟他的主管  
共事?**



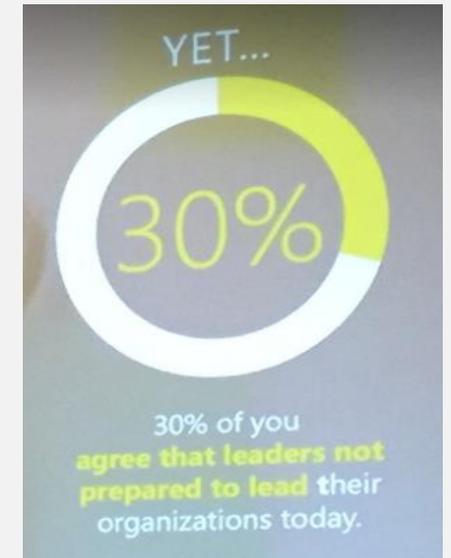
\_\_\_\_\_ %  
在未發展前，有多少  
人本身就具備有帶人的  
**管理天賦?**



\_\_\_\_\_ %  
帶人主管對於員工的  
**engagement** 有多少  
影響?



\_\_\_\_\_ %  
現職主管/leader，  
**並未準備好帶領他的  
團隊?**



Source : SU211 -Presented by Hawley Kane, Saba(Halegon) in ATD ICE 2019

# 《績效面談》 · 情境/功能/應用效益

# 30%

“現職主管/leader”  
未準備好帶領其團隊

by 美國調查

- 如美國調查，現職主管有30%並未準備好帶領其團隊；可見並非每個現職主管，都能在管理角色做到理想；除了**績效面談的機制與記錄管理**，若同時提供員工**申訴機制**，可以**落實對員工的尊重**，**減少情緒問題對員工與組織績效的隱性影響**。
- 註 1：提供申訴機制的企業，一個年度通常僅有個位數的申訴案件...)
- 註 2：“員工的情緒干擾”為影響組織績效的第二名 \_ by 印第安納大學的調查

## 系統功能

- 績效作業可設定**申訴期間**，員工可於期間內提出申訴
- 提出申訴後系統會**寄送信件提醒管理者**。
- 管理者可對於收到的**申訴進行回覆**，回覆結果可再次由申訴者確認回覆。

## 應用效益

- 提供績效制度申訴管道，**方便受評人可對評核過程與結果進行意見陳述**。
- 提供管理者回覆、申訴者再確認機制，**確保績效申訴有效性與公正性**。
- 也可以間接的盤點與了解現職帶人主管的管理狀態。
- 主管會多些同理心與落實績效管理公平性，管理能力可自我提升，**企業文化/形象佳**。

## 第 2 章

# 績效申訴



# 多種績效作業皆可開啟**績效申訴功能**



- 期中/期末評核、新人考核、延長考核作業皆可開放申訴功能。
- 開放後當受評人可查閱評核成績後，即可在申訴期間內提出申訴。



註：

- 申訴原為不啟用，管理者可隨時改為啟用；
- 但申訴啟用後，若有受評人作業進度為【成績確認】將無法改為不啟用。

# 申訴設定 · 啟用、申訴說明與申訴期間

申訴設定

申訴

申訴說明  
若您對績效評核過成有問題,可提出申訴

申訴期間 成績送出後 90 天內

回覆確認期間 60 天內

回覆確認期間僅提醒使用，申訴者可在回覆確認期間完成確認(接受或不接受)；超過回覆確認期間，未確認的申訴者還是可以完成確認

- 啟用後，進一步編輯「申訴說明」、「申訴期間」及「回覆確認期間」等設定。

「回覆確認期間」僅提醒使用  
申訴者可在回覆確認期間完成確認(接受或不接受)；  
超過回覆確認期間，未確認的申訴者還是可以完成確認。

# 受評人提出申訴

- 可於我的紀錄\績效評核紀錄或個人績效作業內提出申訴/查閱申訴回覆。

個人中心

知識中心

主管中心

動態中心

aEnrich組織 > aEnrich組織 > 個人中心 > 查詢

主頁

任務 55

儀錶板

查詢

設定

課程

訓練紀錄  
可查閱指定期間內，個人上課學習的情況

證照

適用證照  
查詢適用證照，應訓、回訓的需完成項目與完成進度

證照紀錄  
查詢已取得的證照

人力發展

職務訓練狀況  
查詢訓練與認證項目的學習狀況

學習發展路徑  
查詢適用的學習發展路徑

評鑑

績效紀錄  
可查閱各期個人績效評核成績與評述

申訴紀錄  
可查閱個人績效申訴紀錄

活動

正式考試紀錄  
查詢正式考試成績

資源閱讀紀錄  
查詢教材型學習資源的閱讀紀錄

KPI與OKR執行成果追蹤

設定績效目標，為績效表現依據。 期中檢討1(非強制面談) 82.3/A

設定績效目標，為績效表現依據。 期中檢討2 84/A

下半年的目標執行 核算作業

查閱評核表

申訴

## 評核作業

作業狀態	作業名稱	作業進度	自評期間		
開啟	<a href="#">期中檢討1(非強制面談)</a>	成績確認	2016/04/01~2023/12/31	查閱評核表	查詢申訴
開啟	<a href="#">期中檢討2</a>	成績確認	2017/10/01~2023/12/31	查閱評核表	申訴

# 管理者回覆

## 申訴通知

● 啟用 | 發送方式：郵件



## 申訴回覆通知

● 啟用 | 發送方式：郵件



aEnrich組織 > aEnrich組織 > 績效中心 > 績效申訴

績效考核專案

新人考核專案

個人發展專案

核算專案

績效申訴

紀錄與報表

設定

## 總覽

### 歷年總計

6

本週

1

本月

1

今年

1

### 回覆狀況



● 已回覆：4

### 回覆確認狀況



● 未確認：2

● 接受：2

未回覆 | 前往搜尋



林台彥

2019/08/30



對 評核專案(申訴+面談) | 期中檢討1(非強制面談) (2016/04/01~2023/12/31)



陳宜庭

13 分鐘前

對 評核專案(申訴+面談) | 期中檢討1(非強制面談) (2016/04/01~2023/12/31) 提出申訴

當管理者收到申訴通知信件，可進入系統進行申訴回覆。

# 編輯回覆

### 回覆申訴

受評人  <b>陳宜庭</b> 專案經理	目標歸屬部門 <b>系統研發部</b> 主管：陳宜庭	專案名稱 <b>評核專案(申訴+面談)</b>	作業名稱 <b>期中檢討1(非強制面談)</b>
---	----------------------------------	----------------------------	-----------------------------

申訴的處理, 各家企業因管理文化與制度不同而有不同, 系統提供績效管理員將完整的處理過程, 內容, 結論; 可以多媒體的方式, 編輯留在系統中, 當作正式回覆, 也落實管理。

申訴者： **陳宜庭** 10 分鐘前

主管考核時，今年度部門主管異動，**新到任主管不熟悉本部門業務，也不熟悉系統操作**，導致考核時間延誤。希望能參考前任主管意見，重新調整總分。

回覆者： **李冠宇**

已了解考核延誤狀況，**確認該主管考核時有洽詢前任主管共同討論**，下一次考核會盡早執行，避免延誤。

# 查看已回覆申訴與是否確認接受

### 檢視申訴

受評人  陳宜庭 專案經理	目標歸屬部門 系統研發部 主管：陳宜庭	專案名稱 評核專案(申訴+面談)	作業名稱 期中檢討1(非強制面談)
--	---------------------------	---------------------	----------------------

**接受**

申訴者： 陳宜庭 18 分鐘前

主管考核時，今年度部門主管異動，**新到任主管不熟悉本部門業務，也不熟悉系統操作**，導致考核時間延誤。希望能參考前任見，重新調整總分。

回覆者： 李冠宇 5 分鐘前

已了解考核延誤狀況，**確認該主管考核時有洽詢前任主管共同討論**，下一次考核會盡早執行，避免延誤。

申訴紀錄僅員工個人與績效承辦人/績效管理員可查閱，不提供主管查閱。



## 產品需求單

歡迎立即線上填寫  
我們將儘速為您服務！



育碁官網



a+HCM產品



客戶證言



台北 總公司

電話：02-2517-8080

地址：台北市大安區建國南路二段276號10F

**New ! 2023/7/17 擴大遷入!**

台南 辦公室

電話：06-2378103 分機 721

地址：台南市東區東門路2段297號6樓之1