

# 员工赋能： 通过提升员工参与度实现绩效转型



系列文章之一：通过提升食品饮料行业的运营韧性赋能增长



## 系列文章： 通过运营韧性赋能增长

食品饮料行业是欧洲经济中的重要支柱产业之一。然而，当前该行业正面临多重挑战，包括不断演进的法规与合规环境、日益迫切的数字化转型需求、愈发复杂的供应链风险，以及快速推进创新落地的现实压力。

dss+ 通过全面梳理并解读这些挑战及其对生产造成的影响，同时揭示其中蕴藏的全新机遇。本系列共六篇文章，旨在面向企业高管层深入剖析行业前沿议题，探讨切实可行的解决方案与落地路径。

我们的目标是探索经验验证有效的战略与运营韧性实践，帮助食品饮料企业不仅能够在高度不确定的市场环境中生存下来，更能实现增长并建立竞争优势。

### 本系列文章包含以下主题：

1. **通过运营韧性赋能增长：** 如何在复杂多变的监管环境中实现稳健发展；
2. **供应链韧性：** 有效降低风险，保障生产的连续性与成本效率；
3. **拥抱数据驱动的数字化转型：** 充分利用数据与技术全面提升运营效率；
4. **食品饮料行业运营效率的未来：** 精益、敏捷与数字化转型的深度融合；
5. **员工赋能：** 通过提升员工参与度实现绩效转型；
6. **持续改进思维：** 打造并培育不断精进的企业文化。

自动化、人工智能等新兴技术的快速引入，为食品饮料企业提升运营效率和整体绩效提供了有力工具。但技术本身并非“万能解药”，企业还必须赋能员工，使其具备有效使用这些工具的能力。随着企业逐步引入先进制造设备、AI 驱动的需求预测、数字化库存管理，乃至面向消费者的自助服务终端，各层级员工都需要不断提升并拓展自身技能。

除技术因素外，员工对职业成长和工作意义的期待也在持续提高。食品饮料行业的一线员工中，Z 世代和年轻的千禧一代占比较高，他们对工作环境和机会往往有着不同于以往的期望。相关调查显示，若企业未能提供技能提升机会，79% 的 Z 世代员工和 75% 的千禧一代员工会考虑寻找新的工作。<sup>1</sup> 此外，后疫情时代工作态度的变化、食品饮料行业劳动力短缺，以及多元化与包容性等议题，也在不同程度上影响着员工的参与度和积极性。

领先企业已经认识到，问题并不仅在于弥补技能缺口，更在于理解员工参与度与业务绩效之间在文化和运营层面的内在联系。从更深层次看，员工参与度是企业实现合规运营、提升供应链韧性、推动敏捷与精益制造，并顺利实施数字化转型的重要基础。

那么，企业应如何制定技能提升计划，以同时推动员工参与度和业务绩效，并将新技术带来的冲击转化为企业的竞争优势？

在实施这一战略时，有哪些关键思考点值得关注？目前有哪些现实案例能够直观体现这种做法所带来的实际成效？



“

若企业未能提供技能提升机会，79% 的 Z 世代员工和 75% 的千禧一代员工会考虑寻找新的工作。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.seismic.com/blog/millennials-gen-z-demand-skill-development/>

## 保持投入，充满动力，随时就绪！

要实现由员工驱动的绩效提升，就不能仅将参与度视为一项人力资源指标，而应将其看作推动运营成功的关键因素。参与度高的员工更加专注、主动，也更重视质量与效率。在食品饮料这样员工流动率较高的行业，保持员工的积极性和忠诚度，能够显著提升一线运营的稳定性和生产效率。真正投入工作的员工，更可能主动提出优化生产流程、减少浪费的建议，或想出在高峰时段加快服务效率的有效办法。这种来自一线持续改进，只有在员工受到激励、并且确信自己的想法会被重视的文化环境中才会发生。这不仅将激发一线现场的创新活力，还能与精益、敏捷运营等正式改进举措形成有力互补。

员工参与度同样对运营绩效产生直接影响。当员工感到被尊重、信息透明，并能参与相关决策时，往往会在岗位职责之外多走一步。

在制造工厂、配送中心或餐厅后厨，投入的员工更容易及早发现问题、提出改进建议，并始终保持较高的安全和质量标准。在一个一次失误就可能造成原料报废或客户差评的行业，这种细致和责任感尤为关键，而忽视它的代价也非常高昂。盖洛普的最新研究<sup>2</sup>显示，全球只有约 23% 的员工真正投入工作<sup>2</sup>，意味着多达 77% 的员工处于低投入状态。由此带来的全球经济损失，估计已高达每年 8.8 万亿美元。<sup>3</sup>

研究还表明，高参与度团队能够带来显著更好的业务结果。与低参与度团队相比，员工参与度处于领先水平的团队，其利润率可提升 23%，员工流动率至少降低 18%，生产率提高 14%<sup>3</sup>。这意味着更低的缺勤和离职率，更少的运营波动，以及更低的招聘与培训成本。当员工理解并真正认同企业使命和运营目标时，其日常决策会自然支持企业的关键目标，如减少停机时间、提高产出率和改善客户体验等。尤其值得注意的是，那些能够清晰阐述“为什么要这样做”，并让员工参与目标制定的领导者，更容易获得员工的认同，使一线员工成为战略执行的合作者，而不是被动的执行者。

<sup>2</sup> <https://www.gallup.com/workplace/321725/gallup-q12-meta-analysis-report.aspx>

<sup>3</sup> <https://www.forbes.com/sites/karadennison/2024/07/16/gallup-says-88-trillion-is-the-true-cost-of-low-employee-engagement/>

<sup>4</sup> [https://www.consultdss.com/content-hub/general-mills/?utm\\_source=BusinessReporter&utm\\_medium=link&utm\\_campaign=FB\\_GTM\\_A5\\_article\\_series\\_2025](https://www.consultdss.com/content-hub/general-mills/?utm_source=BusinessReporter&utm_medium=link&utm_campaign=FB_GTM_A5_article_series_2025)

## 案例研究

### 通过提高员工参与度提升安全绩效

提升员工参与度不仅关乎效率和士气，也是改善安全绩效的重要手段。dss+ 的核心服务之一——安全文化转型，正是基于“高水平的员工参与度能够带来更安全的行为和更好的安全结果”这一理念。基于我们在文化转型项目中的长期经验可以看到，当企业的安全文化成熟度逐渐提升，即在 dss+ 布莱德利曲线™ 上迈入“主动管理”和“团队互助”阶段，其关键安全指标往往也会显著改善。

在安全文化的最高成熟阶段，员工会主动相互提醒和照顾，事故率趋近于零，安全管理也因此具备长期可持续性。例如，在食品饮料行业中，一家全球领先的食品生产企业与 dss+ 合作推进“零损失”安全文化建设，六年内工伤事故下降了 52%，可记录事故率从 2.2 降至 0.774，创下公司历史最佳安全纪录。该公司的目标是通过不断改进，将事故率进一步降至 0.5 以下。

这些成果充分说明，当员工真正投入并主动承担安全责任时，生命安全能够得到有效保障。而从长远来看，安全水平的提升最终会转化为更稳定的运营表现和更优的整体业务成果。

## 赢得竞争优势

员工赋能能够带来实实在在的回报。食品饮料企业已通过多种方式赋能员工，并取得了明显成效。以星巴克为例，2023 年其在美国和加拿大的员工流动率降至 58%，2024 年进一步降至 49%，<sup>5</sup> 显著低于快餐行业通常 70%–80% 的平均水平，根据美国餐馆协会和美国劳工统计局的数据，许多快餐品牌的员工流动率甚至超过了 100%。星巴克通过“大学成就计划”、学费报销以及内部职业发展通道，打造了一支更加稳定、适应性更强的员工队伍，使其更愿意接受新技术和新的工作方式。



作为全球最大的食品饮料企业之一，百事公司同样认识到，一线员工获得成长机会是企业持续发展的关键。百事针对超过 10 万名制造和配送岗位的一线员工推出了全面的技能提升项目，为其免费提供从完成高中学业、数字技能课程到大学学位在内的多种学习机会。<sup>6</sup> 这一投入不仅帮助百事建立了内部人才储备，也向员工清晰传递了公司对其职业发展的长期承诺。相应地，百事获得了更高的员工留任率，以及一支能够快速适应工厂新技术的高技能队伍。

这些案例清楚地表明，员工参与度与绩效提升之间存在直接联系，并为食品饮料行业的管理者提供了可借鉴的实践经验，无论其运营的是食品工厂、连锁餐厅，还是配送网络。通过内部培养具备技术能力的员工，企业可以建立一支既理解技术、也理解业务的储备人才队伍，从而在劳动力紧张的市场环境中减少对外部招聘的依赖，并避免企业经验和知识的流失。在食品饮料行业，快速培训现有员工熟练使用新的数字化工具，能够显著提升效率和灵活性，从而形成明确的竞争优势。

“

**文化是连接战略与执行的粘合剂。具体而言，这需要领导行为、沟通机制和价值观共同作用来提升员工参与度。**

## 重视领导力

打造绩效驱动型文化，意味着营造一种有效的工作环境，使员工不仅有动力达成并超越目标，也能够获得实现这些目标所需的支持。文化是连接战略与执行的粘合剂。具体而言，这需要领导行为、沟通机制和价值观共同作用来提升员工参与

<sup>5</sup> <https://www.starbucks.fr/sites/starbucks-fr-pwa/files/2024-10/2023-Starbucks-Global-Impact-Report.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.aspeninstitute.org/publications/case-study-upskilling-for-career-mobility-at-pepsico/>

我们通过应用一种植根于日常运营流程的结构化领导者指导模型，帮助企业推动思维方式和行为的转变，实现可持续的改进。该方法借鉴苏格拉底提问法，鼓励领导者和一线团队开展深入反思、提出关键问题，并对结果主动承担责任。

这一方法论能助力企业沿着 dss+ 布莱德利曲线™ 不断进阶——从“被动反应”或“依赖规则”走向“团队互助”的文化阶段，在最后这一阶段，团队成员对彼此负责，绩效由集体共同推动。

构建这样的文化，需要各级领导有意识地持续投入。管理者应当践行开放沟通，定期给予反馈和认可，并让员工参与相关决策。如果生产线员工发现问题，应当能够放心提出。一些企业通过建立正式机制，确保员工的声音能够被听见。重视一线意见的领导者，会努力营造充满信任和参与感的企业文化，从而促使员工为实现绩效目标多走一步。这也让原本抽象的指标变成团队共同的使命，使员工清楚看到自身努力所带来的直接影响，从而进一步增强参与度。



### 这是一项战略投资

要通过员工参与度来提升绩效，领导者需要像对待其他资本投入一样，将其视为一项长期的战略投资。这意味着要为员工参与度设定明确目标，并持续跟踪相关指标，如参与度调查得分、人均培训时长以及内部晋升比例。同时，让管理者对团队的参与度负责，并不断进行对标分析和经验分享，也有助于确保目标落实。正如我们会监控产能或浪费率一样，持续关注员工参与度及其与运营指标之间的关系，可以帮助企业明确改进的重点方向。

最后，需要认识到，提升员工参与度和技能并非一次性项目，而是一个长期过程。劳动力结构和技术环境将持续变化，真正能够蓬勃发展的企业，是那些将学习、发展和认可融入运营、形成持续循环的企业。这样不仅能够充分释放现有员工的潜力，也会吸引渴望成长的人才加入，从而形成良性循环。

总而言之，食品饮料行业运营绩效的提升，不仅取决于设备和指标，也同样取决于员工的认同与投入。将员工视为真正的合作伙伴，食品饮料行业的领导者才能实现既有成效、又可持续的运营转型。通往效率和创新的道路，始终离不开一支被充分赋能的团队。

一支被赋能的一线队伍，就是企业的竞争优势。提升技能、激发参与度，不只是人力资源工作，而是下一阶段转型的关键战略。

“

真正能够蓬勃发展的企业，是那些将学习、发展和认可融入运营、形成持续循环的企业。

## 作者



马科斯·萨拉 (Marcos Salla)  
dss+ 农业、食品饮料和消费品行业全球总监  
marcos.salla@consultdss.com



## 关于 dss+

dss+ 作为一家领先的运营管理咨询服务提供商，以拯救生命和创造可持续发展的未来为宗旨。

dss+ 有着多年的咨询经验，勇于创新，以满足客户不断变化的需求。我们帮助企业建立组织和人员能力，管理风险，实现可持续发展和 ESG 目标，并更负责地运营。

dss+ 凭借深厚的行业和管理专业知识以及多元化的团队，通过将企业发展与可持续发展目标紧密结合，不断开发符合中国市场需求的解决方案，提供包括企业运营风险管理、卓越运营管理、创新与研发、环保以及数字化等解决方案，帮助合作伙伴实现一流的安全业绩和卓越的可持续运营。

更多信息请访问网站 [www.consultdss.com](http://www.consultdss.com)

