

工程项目管理中的沟通与协调机制研究

李恩平

成都建工第八建筑工程有限公司，四川 成都 610000

摘要：在工程项目的管理过程中，沟通与协调机制是确保项目顺利推进、实现预期目标的关键要素。本文将深入探讨工程项目管理中沟通与协调的重要性，剖析现存问题，提出针对性的优化策略，并结合实际案例展示策略实施效果，旨在为提升工程项目管理水平提供理论支持与实践参考。工程项目管理作为一个复杂的系统工程，涉及众多参与方和多样的任务环节。随着项目规模的不断扩大、技术复杂度的持续攀升，有效的沟通与协调成为项目很成功的关键。

关键词：工程项目管理；沟通机制；协调机制；项目目标

DOI:10.63887/jeti.2025.1.3.9

引言

据权威调查数据显示，约 60%的工程项目出现进度延误、成本超支以及质量问题，都与沟通不畅或协调不当密切相关。在大型基础设施建设、房地产开发等各类项目中，从规划设计到竣工验收，各阶段都需要不同专业团队、部门以及利益相关者之间紧密配合。若沟通与协调出现障碍，信息传递就会受阻，工作衔接容易脱节，进而引发各种矛盾冲突，严重影响项目的整体效益。因此，深入研究并建立科学有效的沟通与协调机制，对工程项目管理领域的发展至关重要，不仅有助于提高项目的执行效率，还能促进资源的合理配置，保障项目目标的顺利实现。

一、工程项目管理中沟通与协调的重要性

（一）保障信息流通

工程项目各参与方之间信息的及时、准确传递至关重要。设计方需要将设计意图、技术要求传达给施工方；施工方要把施工进度、现场问题反馈给监理方和业主方；监理方则需对工程质量、安全等方面的信息进行收集和汇报。在实际操作中，良好的沟通机制能有效打破信

息壁垒。例如，在某跨海大桥建设项目中，项目团队搭建了统一的信息管理平台，各方人员都能实时上传和获取项目相关信息。设计方在平台上发布了桥梁关键部位的设计变更信息，施工方迅速接收并调整施工方案，避免了因信息滞后导致的施工错误，减少了返工成本，保障了项目按计划推进^[1]。

（二）促进团队协作

工程项目团队成员来自不同专业背景，有着不同的职责分工。有效的沟通与协调能够增强团队成员之间的理解与信任，使大家明确共同目标，更好地协同工作。在日常工作中，通过定期的沟通会议、技术交流等方式，团队成员可以分享各自的专业知识和实践经验。在某大型商业综合体项目中，建筑结构团队、机电安装团队和装修团队通过建立密切的沟通机制，在施工过程中相互配合。建筑结构团队提前为机电安装团队预留好管线孔洞，机电安装团队完成工作后及时通知装修团队进场施工，各团队之间紧密协作，提高了项目的整体施工效率，缩短了项目工期。

（三）化解矛盾冲突

在工程项目实施过程中，由于各方利益诉求不同，矛盾冲突难以避免。业主方希望项目

尽快完成并控制成本；施工方关注施工利润和施工难度；设计方则更注重设计方案的完整性和创新性。当这些利益诉求发生冲突时，良好的沟通与协调机制能够为各方提供一个交流平台。例如，在某旧城改造项目中，施工方为了降低成本，提出使用一种价格较低但质量稍次的建筑材料，业主方和监理方对此表示反对。通过沟通协调会议，各方充分表达了自己的观点和理由。最终，施工方认识到质量的重要性，放弃了原方案；业主方也考虑到施工方的成本压力，同意在其他方面给予一定的成本补偿，成功化解了矛盾，保障了项目的顺利进行^[2]。

二、工程项目管理中沟通与协调存在的问题

（一）沟通渠道不畅通

在部分工程项目中，沟通渠道存在明显缺陷。一方面，信息传递层级过多。在一些大型工程项目中，基层施工人员发现问题后，需要先向班组长汇报，班组长再向项目经理汇报，项目经理还要向更高层级的部门经理汇报，经过层层传递，信息到达决策层时往往已经滞后，错过了解决问题的最佳时机。另一方面，信息管理系统不统一。设计方、施工方和监理方可能使用不同的信息管理系统，数据格式不兼容，导致信息共享困难。在某市政道路建设项目中，设计方使用专业设计软件绘制图纸，施工方的项目管理软件无法直接读取这些图纸信息，需要进行格式转换，不仅浪费时间，还容易出现数据丢失或错误，影响了施工进度和质量。

（二）沟通方式不合理

沟通方式不当也是工程项目管理中常见的问题。部分人员在沟通时缺乏技巧，态度强硬，容易引发矛盾。比如，在施工现场，监理人员发现施工人员存在违规操作行为时，若只是严厉斥责，而不耐心解释规范要求和安全隐患，施工人员可能会产生抵触情绪，不利于问题的解决。此外，沟通方式未能根据不同的沟

通对象和场景进行调整。在与技术专家沟通时，使用过于简单、通俗的语言可能无法准确传达技术要点；而在与非专业人员沟通技术问题时，过多地使用专业术语则会让对方难以理解，导致沟通效果不佳^[3]。

（三）协调机制不完善

工程项目涉及多个参与方，协调机制不完善会导致各方行动不一致。在项目执行过程中，缺乏明确的协调流程和责任划分。当出现问题时，各方往往相互推诿责任。例如，在某水利工程项目中，由于施工方和设备供应商之间没有明确设备安装调试的责任界限，当设备出现故障影响施工进度时，施工方指责设备供应商设备质量有问题，设备供应商则认为是施工方操作不当所致，双方僵持不下，严重影响了项目进度。同时，缺乏有效的协调平台和沟通机制，各方之间无法及时进行有效的协商和沟通，进一步加剧了矛盾冲突^[4]。

三、工程项目管理中沟通与协调机制的优化策略

（一）构建多元化沟通渠道

建立多元化沟通渠道是提高沟通效率的关键。一方面，利用现代信息技术搭建线上沟通平台。例如，采用项目管理软件，如BIM协同管理平台，各参与方可以在平台上实时共享项目模型、图纸、进度计划等信息，实现信息的实时更新和同步。施工人员可以通过手机APP随时查看最新的施工图纸，发现问题及时在平台上反馈，相关人员能够迅速收到并处理。以某大型商业综合体项目为例，在项目建设过程中，使用了BIM协同管理平台。在进行机电安装时，施工人员通过手机APP查看施工图纸，发现按照现有设计，部分管道安装位置与建筑结构存在冲突。施工人员立即在平台上标记问题并反馈，设计人员在收到信息后，迅速对模型进行调整，重新出具图纸，并同步更新到平台上。由于沟通及时，避免了因施工错误导致

的返工，节约了时间和成本^[5]。

另一方面，结合线下沟通方式。定期组织项目例会、专题研讨会等面对面沟通活动。在项目例会上，各方可以汇报项目进展情况，提出问题并共同商讨解决方案；在专题研讨会上，针对技术难题、质量问题等进行深入讨论，充分发挥各方的专业优势。在某跨海大桥建设项目中，项目团队每周召开项目例会。在一次例会上，施工方提出由于近期天气恶劣，海上施工难度加大，可能会影响施工进度。监理方、业主方以及设计方共同商讨，决定调整施工计划，合理安排施工时间，并增加一些必要的安全保障措施。同时，针对施工过程中遇到的技术难题，组织了多次专题研讨会。在研讨会上，各方专家各抒己见，最终确定了切实可行的技术方案，确保了项目的顺利推进。通过线上线下的相结合的方式，确保信息传递的全面性和准确性。

（二）提升沟通技巧与能力

加强项目团队成员的沟通技巧培训至关重要。培训内容应涵盖清晰表达观点、有效倾听、非语言沟通等方面。例如，通过角色扮演、模拟沟通场景等方式，让团队成员在实践中学习如何准确表达自己的想法，避免模糊不清或产生歧义。同时，教导成员学会倾听他人的意见和建议，尊重他人的观点。在沟通时，注意观察对方的表情、语气等非语言信息，更好地理解对方的意图。此外，要求团队成员根据沟通对象的背景和需求，选择合适的沟通方式和语言。对于技术人员，可以使用专业术语进行深入交流；对于非专业人员，则采用通俗易懂的语言解释复杂问题。

在某地铁建设项目中，项目团队对成员进行了系统的沟通技巧培训。在一次施工过程中，技术人员小李发现一处施工工艺可能会影响工程质量，需要与施工班组进行沟通。小李在沟通前，先了解了施工班组人员的技术水平和工作习惯。在沟通时，他没有直接使用专业术

语，而是用通俗易懂的语言向施工人员解释了问题所在，比如“这个地方如果按照现在的做法，可能会导致后期漏水，影响地铁的正常使用”。同时，小李认真倾听施工人员的意见，尊重他们的经验。施工人员提出了一些实际操作中的困难，小李根据这些反馈，调整了改进方案。由于沟通方式得当，施工人员迅速理解并接受了改进建议，保证了工程质量。

（三）完善协调机制

完善协调机制需要从多个方面入手。首先，明确各方的职责和利益关系。在项目启动阶段，制定详细的合同条款和项目管理手册，明确规定各方在项目中的权利和义务，以及出现问题时的责任划分。例如，在施工总承包合同中，明确施工方、分包方、供应商之间在工程质量、进度、成本等方面的责任界限。在某高层住宅建设项目中，合同条款详细规定了施工方、门窗分包方和门窗供应商的责任。如果门窗出现质量问题，经鉴定是供应商提供的产品质量不合格，则供应商承担更换和赔偿责任；若是分包方安装不当造成的，分包方负责整改并承担相应损失。这样明确的责任划分，避免了出现问题时各方相互推诿。

建立专门的协调机构或小组。由项目经理担任组长，成员包括各参与方的代表。当出现矛盾冲突时，协调小组及时介入，组织各方进行协商。在协商过程中，按照公平、公正的原则，综合考虑各方利益，制定合理的解决方案。在某市政道路改造项目中，施工方和周边商户因施工噪音和交通管制问题产生了矛盾。商户认为施工噪音影响了生意，交通管制导致顾客难以到达。项目协调小组得知后，迅速组织施工方、商户代表进行协商。协调小组充分听取了双方的诉求，综合考虑项目进度和商户利益，最终制定了合理的解决方案：施工方调整施工时间，在白天噪音敏感时段进行低噪音作业，夜间尽量不进行噪音较大的施工；同时，与交通管理部门沟通，优化交通管制方案，设置合

理的临时通道，方便商户和顾客通行。通过协调小组的努力，矛盾得到妥善解决。

结论

在工程项目管理里，沟通与协调机制贯穿全程，是项目成功的关键。它能保障信息流通、推动团队协作、化解矛盾，助力项目按时高质量交付，实现经济与社会效益。但当下，工程项目管理在沟通协调方面存在沟通渠道不畅、方式不合理、协调机制不完善等问题，阻碍项

目推进。构建多元化沟通渠道、提升沟通技巧与能力、完善协调机制等策略，可有效解决这些问题。多元化渠道打破信息壁垒，提升沟通技巧增进团队理解信任，完善协调机制明确各方责任，保障项目顺利开展，实际案例已证实其可行性与有效性。

未来，随着工程项目规模和复杂度增加，沟通与协调机制愈发重要。项目管理者应重视其建设完善，不断探索创新，以适应行业发展新趋势，为项目成功实施筑牢根基。

参考文献

- [1]王军堂,周书院.现代工程项目管理中的沟通协调机制探究[J].学习月刊,2013,(16):92-93.
- [2]刘慧源.项目管理理念在建筑工程质量管理中的应用[J].建材发展导向,2025,23(08):112-114.
- [3]徐倩,张尚,郭丽萍,等.工程项目参与方沟通有效性影响因素研究综述[J].项目管理技术,2025,23(02):58-67.
- [4]杨芝茗.企业管理沟通的影响因素及对策研究[J].现代商业,2024,(15):93-96.
- [5]赵科利,王伟康.铁路桥梁绿色施工环境影响评价及其应用[J].价值工程,2024,43(35):124-127.