

最新物业沟通工作总结 物业工作总结 结(模板9篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇一

xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成xxxx物业服务中心的组建工作。

(四)完成xxxx小区的开荒工作。

(一) 全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手

续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修 1732 例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位 23 个，收取临时停车费共计 元。

(一)xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事

件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了xxxx的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五)处理水浸事件30余起。

(六)业主投诉保洁工作1起。

(一)顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二)在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处

理业主报修的各项事宜。

(三)定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四)完成电梯机房门上锁的工作。

(五)做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

(六)完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七)每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

(一)较好的完成了进房工作的开展。

(二)严格控制了服务中心的日常开支。

(三)完成每月的员工考勤并上报公司。

(四)按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

(一)工程方面 由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

(二)道路的规划设计 由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便 由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷

凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇二

20xx年，我增强学习，学习治，学习公司和部的工作精神、制度规定与工作纪律，进步本身的治思想觉悟，在思想、工作上与公司和部保持一致，坚决抱负信念，建立正确的世界不雅、人生不雅和代价不雅。在工作上培养吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和工作风格，屈服部领导的，认真做好本职工作。同时，尽力学习文化，学习注塑、涂装工艺知识和技能，进步本身的业务工作程度，坚持“千锤百炼，一丝不苟”的原则，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好，包管注塑车间和涂装车间生产工作的正常开展。

我的本职工作是负责注塑车间模具维修人员、工艺技巧人员绩效治理、日常工作治理、部门筹划治理、品质非常治理、新产品开拓治理和涂装车间工艺技巧人员绩效、日常工作治理，这些工作都诗司和部的紧张工作，我始终增强本身的责任性，肩负起本身的职责，勤奋尽力，认真做好工作。我主要做到二点：一是深入车间，增强与车间的联系，全面控制两个车间的环境，使本身所做的工作可以或许相符车间实际，匆匆进两个车间的成长。二是做到多思考、多钻研，对车间存在的问题，仔细揣摩，能找出办理的法子，宁可本身多费力，也要确保车间生产工作的正常开展。

我在工作中存在的`不够问题主要是有时工作忙的时候，全面性不敷，工作有忽略，工作精细化还不敷。这些存在的不够问题必要在往后工作中加以改进和进步。

在新的20xx年，我要增强学习，进步本身的执行力，加倍熟悉车间业务，尽力把本身的工作做好。我要通过本身的耐劳勤奋工作，通过本身做出的优异造诣，匆匆进团队的发展。我要以团队的必要作为本身工作的目标，加强本身对团队的

向心力，要对本身高标准、严要求，争做团队职工的楷模。我希望团队多给我工作任务，支持我撒手勇敢工作，为团队供献出本身的每一分聪明才智与辛勤汗水。

20xx年，我认真尽力工作，固然完成了任务，取得了必然的工作造诣，然则与公司 and 部的要求相比，照样必要继承尽力和进步。往后，我要继承增强学习，尽力实践，勤奋耐劳，做好本职工作，进步工作效率与工作质量，为公司持续快速成长做出应有的尽力与供献。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇三

- 1、言出必行。如不能做到必须及时解释或道歉。
- 2、奖罚公平，奖有理，罚有因。在纪律方面不能有特例，更没有私情。我不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和主管的权威，伤害整个团队的感情，除非你只想要一个孤胆英雄而非一个高效的团队。对于处罚也不能搞一刀切，或简单的罚款了事，必须根据员工对错误的认识程度及态度来决定，并且让员工清楚地知道，为什么受到惩罚。
- 3、公开表扬你的员工，及时肯定员工的进步。
- 4、尽量不要指责你的员工。一个在批评中的人，心情会很暗淡的。带着暗淡的心情上班，会有好的效率吗？如果你的员工错，要清楚地告诉她错在哪，应该怎样改正，而不是一味的指责。
- 5、培训并激励你的员工，让其得与进步。
- 6、培养员工的责任感。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇四

- 1、完成xx楼宇门整修、换锁，消防管道止回阀维修、逛到漏水维修。
- 2□xx大厦、商务楼东井盖焊制安装、商务楼下水道疏通。
- 3、安装好xx小区1#商场x户商户供水管道。
- 4□xx东墙栏杆修补.。
- 5、安装好xx公寓太阳能管道。
- 6□xx小区南墙栏杆更换。
- 7、安装好xx花园减速带。
- 8□xx小区路灯杆加固。
- 9□xx办公室东栏杆加固、安装围挡铁皮。
- 10、焊制垃圾车三辆。
- 11、机械组团楼顶栏杆焊接修理。
- 12、积极参加公司组织的集体活动，认真完成了xx水系□xxx□xx□xx的卫生清理工作。

目前各小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

- 1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到；
- 3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整；

4、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

6、和各部门工作衔接还不是很完美。

1、计划：主要对20xx年全年的工作做一个计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

4、落实：计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

以上就是我20xx年一年的工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！最后真诚的期望以后的物业维修工作中，在领导的带领下，在同事的帮助下，齐心协力把xx市xx物业公司维修工作做到更完美，争取更上一个台阶。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇五

运用行之有效的沟通技巧，实施积极有效的人际沟通，能够把优质的服务落实到实处，减少物业管理中的冲突和纠纷，提高物业管理满意度，促进整个行业的健康有序的发展。下面本站小编整理了物业与业主沟通技巧，供你阅读参考。

换位思考是指人的一种心理体验过程，将心比心，设身处地为他人着想，这是达成良好沟通不可缺少的心理机制。它客观上要求我们将自己的内心世界，如情感体验、思维方式等与对方联系起来，站在对方的立场上体验和思考问题，从而与对方在情感上得到沟通，为增进理解奠定基础。在物业管理实践中，换位思考是化解层出不穷的矛盾冲突时最常用的沟通技巧。物业人员和业主发生矛盾时，物管人员要换位思考，站在业主的角度去思考问题，体会业主的心情，并且引

导进行换位思考，去体谅物管人员的难处，理解与之有矛盾的做法，从而解决纠纷。

如某中档小区，开发商为保持楼盘外观的美观，曾与物业公司签约规定，任何人不得封闭阳台。但开发商与业主的销售合同书上并未明确此条款，因此当业主想封闭阳台遭拒绝时，迁怒于物业，许多业主联合起来拒交物业服务费。物业公司并没有采取与业主对立的办法，而是从业主角度去考虑，尽可能地去了解业主行为的动机。通过多次到实地调查研究，发现由于该城市的风沙较大，不封闭阳台，的确会给业主的生活和安全造成不便和隐患。但开发商认为允许封闭阳台，会影响外墙的美观。物业公司经过再三斟酌，认为应该从实际出发，以人为本，要把给业主留下安居环境作为首要因素来考虑。通过与开发商的反复协商，最终达成共识，阳台可以封，但要统一规格、材料等，既满足业主要求，又不影响外墙的美观。而业主也认识到物业当初禁止封闭阳台，是与开发商的约定，也是从维护小区整体外观的角度去考虑的，也是为了广大业主的利益。经过换位思考后，双方消除误会，握手言欢。

多管齐下，意思是指单凭一方或一己之力，很难解决问题，若汇聚各方力量、多人之力，问题就会迎刃而解。俗话说“一个好汉三个帮”，有时光靠物管人员的努力，并不能解决与业主的纠纷，需要借助社区、业委会、政府主管部门等第三方力量，共同协作，把问题解决。第三方相对物管人员和业主两方，因为没有利益冲突，所以更容易客观看待事情，从中立的角度分析双方的过错得失，有利于公平、公正地解决问题。在实际沟通过程中，多管齐下不仅指借助第三方力量，还指灵活运用其他的力量，如业主家中明事理的家人，与业主相熟的其他物管人员等。

如某物管人员小王，接到业主的投诉，称他所在的居民楼，有人在楼梯拐角处放煤炉烧水，污染空气，也影响过往通行。小王找到煤炉的主人李先生核实情况，请他遵守《业主规

约》，不要为了自己方便，就将煤炉这样的私人物品，放在公共的区域里，影响整体环境。李先生丝毫不理睬小王的话，还是将煤炉放在老地方，于是小王接连去了李先生家三次，苦口婆心地请李先生尊重相邻业主的权益，可李先生非常固执，执意要将煤炉放在那里。李先生不讲理，可问题还是要解决，于是小王想到请李先生有交情的保洁员小胡出面，和李先生沟通，劝他把煤炉拎回家。然后小王又请李先生的母亲帮忙做他的思想工作，李先生是孝子，又讲兄弟义气，经过多方面努力，问题得以解决。多管齐下，是非常积极的沟通技巧，一条路走不通，想方设法从其他方面入手，寻求缓解人际矛盾的各种力量，共同解决纠纷，促进小区和谐。

恰如其分，就是恰处中间，既不过分，亦非不及，指办事或说话正合分寸。恰恰相反如其分，不多一分，不少一分，对分寸掌握得当，才能化解潜在的危机，巧妙处理各种突发的事件。物业管理实践中的人际沟通，是一门复杂的艺术，人与人之间的交往，有利益的驱动，更有情感的联系。物管人员与业主建立深厚的感情，业主信任物管人员，物管人员关心业主，但并不意味着可以不讲原则，有时还必须做到公私分明，否则做事始终考虑人情，而不考虑原则，就会打乱物管的秩序，影响管理的效率。

如业主张先生与物管人员关系一向很好，物业公司搞活动需要帮忙时，他都出了很多力。但当他提出想在家中饲养一条大蟒蛇时，物管人员坚决反对，因为《业主规约》里有具体规定，业主不能在家中饲养一些有危险性的动物。若张先生家中有蟒蛇，哪天忘记关门，蟒蛇游出来，就会给其他业主带来很大的威胁。张先生认为物管人员太不够意思，一点不通融，物管人员向他说明情况，并表示如果不违反规定，张先生有任何困难，物管人员都会给予最热忱的帮助。张先生最终理解了物管人员的做法，恢复了与他们的良好关系。人情归人情，原则性的问题不能通融，不能模糊了界限，要做到恰如其分。

委曲求全是指为了求全，忍受一时的委屈。委曲即勉强、即忍让、即迁就。全即全部、即整体、即大局。老子说过“曲则全，就是后退，谦让，退一步“海阔天空”的意思。物业管理，管理的是物业，服务的是人，天天与人打交道，是一项复杂而艰辛的工作。物管人员提供服务，与业主抬头不见低头见，一点委屈都不能承受，就会与业主关系搞僵，不利于企业长期的发展。古语云“小不忍则乱大谋”，现实生活中，物管人员欧打业主，与业主积怨甚多，都是不能委屈自己，终难以求全。物管人员为业主排忧解难时，有时会遇到有苦难言的情况，为了企业的形象，为了良好的口碑，应该掌握委曲求全的沟通技巧，以一己的忍让，换得业主的满意。

如某业主家中沐浴器出水太小，请物业维修人员上门察看是否水管有问题。维修人员一时查不出原因，业主要求再查，还是没有查出问题。于是业主十分恼火，突然打开沐浴器，浇了维修人员一身水。维修人员一声不响地重新检查沐浴器，发现问题的症结，业主的沐浴器使用时间过长，锈渍堵塞了出水眼。维修人员为业主解决问题后，全身湿淋淋地离开业主家，虽然心里很委屈，但选择了冷静克制。如果当时维修人员受不了气，与业主激烈争吵，或是收拾工具，表示不修了，势必引起业主更大的愤怒，对物管人员产生敌对心理。

以退为进，是指以暂时的退让，取得更大的进展。有时针锋相对，并不是解决冲突问题的最好办法，适度的退让，反而有利于沟通。不争一时意气。避其锋芒，等业主冷静下来，再去进一步沟通，并且相信问题一定能圆满解决，运用“以退为进”的沟通技巧，表现了物管人员处理问题的智慧耐心和信心。

如某高层住宅电梯发生故障，物业公司领导立即赶到现场，按照事先先制定的紧急预案组织的关人员进行抢修。经过50分钟的紧急处置，电梯故障得以排除。当困的3位业主走出电梯时，物业领导向他们解释故障发生原因，并真诚地道歉，安抚他们的情绪。但业主们却不领情，破口大骂，认为物业

失职，还要向媒体投诉。这时物业公司领导说什么，业主也听不进去，说一句回十句，强作沟通，反而会激起业主更大的反感。物业领导审时度势，觉得还是冷处理较好，业主正在气头上，即便努力沟通，效果也是事倍功半，不如以退为进，等到第二天再向业主致歉。第二天领导派人送了水果篮给3位业主，并以卡片的形式向业主说明物管人员对电梯的维护保养工作是到位的，电梯故障是突发情况，让业主受惊了，表示歉意，而业主的气消了，也认为当时自己太冲动，口不择言，对物管人员太苛刻。双方冰释前嫌，关系比以前更加融洽。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇六

1、物业公司提前与营销部沟通协调落实具体工作，满足开盘方案中营销部对物业公司提出的各项配合要求。物业公司在开盘前期召开了活动保障动员大会，制定了详细的保障方案，清洁、安保人员和物料均按照营销部要求执行，在活动前两日全部得到落实。

2、活动方案中营销部只明确了开盘当日的人员保障数量，而忽略了对开盘前一天的相关事项准备工作及广场周边环境的布置，对前一天的可能会出现突发现象过于乐观的评估，考虑不够细致，人员、物料配备欠缺，导致29日晚物业公司临时从外公司外请10名安保人员于来到公司协助维持主入口秩序、部分路口想要封闭时无物料可用。

事件回放：29日上午8时物业安排人员用警戒带将主入口全部封闭，禁止客户人员、车辆进到社区内，安排保洁人员对外围区域进行地毯式的清洁。约10时主入口处及路面两侧聚集了近20辆的客户车辆在排队等候，且陆续还有客户车辆过来排队，高峰期时达36辆客户车辆在排队。物业公司见此情形再次要求营销部对主入口路段及人行道用铁马进行封闭（此前物业多次提出要对主入口、地下车库口、1栋旁沥青路段进

行封闭，但未予以采纳），最终约在16时抽调了15个铁马来封闭。

之多，且陆续仍有人员车辆过来主入口处等候。经走访了解均为营销代理公司人员通知客户提前过来排队，而且现场还有近10名销售人员在陪同客户排队。物业及时将此现象与营销部沟通，建议劝走等候排队客户和劝说销售人员不要再电话通知客户过来排队，但效果不佳。

活动广场区域清场后仍有部分营销人员已各种名义借口利用工作之便用私家车带客户进到社区内。30日凌晨大批客户在未得到正式通知情况下蜂拥至主入口铁马处等候进入，但真正的入场排队等候的时间无从悉知亦无人告知，在主入口维持秩序的安保人员压力重重。

事件回放：01时40来分时在主入口等候的客户见到社区里有人在广场排队认为受到欺骗和认为是在暗箱操作，情绪开始激动将主入口处铁马推倒冲进广场处排队。当发现这些提前进来的100多号人员竟然是请来的学生后，更是情绪失控，开始谩骂、围攻我公司安保人员，给该工作人员施加压力，一直吵闹到凌晨6：30才罢休。对于冲开铁马这一突发情况，物业公司及时通知白班安保人员迅速集结赶到现场来维持秩序，并与派出所取得联系协调派出所派出了一台警车、两部摩托车六个警力及时赶到在现场，协助我司安保控制整个现场秩序。

现场秩序控制稳定后销售中心派发了300个的临时号码，期间两家销售代理公司人员仍然持续打电话通知客户过来排队拿号，以至于排队拿号的人越来越多300百个临时号不够派。代理公司在安排客户排队时两家代理公司人员发生激烈争吵和推撞现象，引起众多客户的不满，所幸局势在警察的控制下事态没有进一步升级。

事件回放：30号上午约10时对客户开始核对资料准备进入等

候区。在放行区重新核对客户资料发现许多排队领取的号码与认筹单上登记的号码不一致和重复使用排队号码的现象，不具备进入销控区选房资格，导致客户与我公司工作人员发生激烈争吵和肌体冲突（事后了解是部分营销代理公司人员将客户排队领取的号码重复使用和有部分号码莫名流出到代理公司人员手中）。

不足之处：

1、整个活动是由公司掌控，自己员工把关，每个环节都是一环扣一环的，就是因为缺乏必要的及时有效的沟通才导致审核处、放行岗位工作压力重重。

户拉到龙光地产认筹购房，公开叫喊凭在佳境康城的认筹单到龙光地产认筹，并允诺2个点的优惠和报销的士车费。

3、整个活动过程中，两家代理公司的销售人员发生争吵次数多过我公司工作人员与客户发生的争吵次数。

4、代理公司的个别销售人员有出售排队号的现象。

1、思想：危机意识不强，对于困难思想准备不足，导致应急预案缺失

此次开盘物业有考虑到异常情况下的应急预案，但营销部没予以采纳。营销部没有站在客户角度上考虑可能出现的情况，当出现非常情况时，拿不出应对的其他方案，而不是等危机出现时被动应对，猝不及防。活动开展前期应提前预示可能出现的风险，提前加强应对措施。

2、行动：当出现客户人员冲闯现象，在广场聚集情绪失控场面时，公司在场的所有工作人员应该要果断的站出来维持秩序，主要负责人应果断拿出意见和措施安抚客户，而不是在等领导指示或站一旁围观。

3、组织：经过这段洗礼，暴露出营销部与公司其他各部门协调工作的整合力有待加强，部门与部门之间的沟通明显脱节或者说是信任，对大型活动的统筹策划经验明显不足，对突发事件的处置能力明显欠缺。

此次开盘尽管销售结果满意，但过程曲折，以后的开盘活动，公司应从思想准备（危机意识）；行动准备（应急预案）；组织准备（部门间及时有效的沟通）三方面全力保证活动顺利进行。

此次开盘过程，从现场秩序维持、管控来看，外请公司保安员和自己公司的保安员相比较，在责任心和整体表现方面存在明显的差异，尤其是在处理突发事件时外请安保的责任心和主动性相当的欠缺。从长远着想，建议公司自己的安保队伍应当随时保持人员充沛状态。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇七

对员工的态度如何，对业主的态度如何，关系到沟通是否顺畅，决定和影响着我们工作业绩的优劣和工作氛围的好坏。专家们曾对沟通的方式、沟通的类型等作了多种论述，但笔者认为，不论什么方式的沟通，归根结底就是彼此了解情况，互通信息，目的是取得思想和认识的统一。沟通大体可分为两个方面，一是企业内部的沟通，二是企业外部的沟通。

企业内部的沟通属于企业管理的范畴，在企业内部，员工因为工作分工的不同，员工所拥有的知识和信息是不一样的，通过沟通实现信息共享，互通有无，可以丰富各自的信息库。在企业内部，这种沟通方式，可以是多种多样的。如召开公司大会、工作例会、座谈会、考核谈心、登门拜访等，都是沟通的基本形式。企业内部的沟通是非常重要的，物业经理人必须让公司所有员工了解企业的战略规划、经营理念、经理目标和文化内涵，以此增强凝聚力。在企业内部，无论是

员工之间、干群之间、部门之间，没有根本的利害冲突。大家地位是平等的，只有分工不同。企业管理者和员工之间要互相尊敬、互相关心、互相支持、互相理解、互相信任，致力于创造充满亲情，富有人性的工作环境。人人都能够心情舒畅地工作，这样就能够克服和解决工作推诿、扯皮、沟通不畅的缺点，就能够做好我们的工作。反之，如果态度不端正，就无法沟通，更谈不上团结一致和互相配合，更谈不上内部的和谐。

当今的商业社会里，各类竞争蜂拥而至，没有一成不变的事物，也没有放之四海而皆准的恒定对策。要提升服务品质，提升企业的核心竞争力，就必须具有随着市场、业主的不同，而灵活应变的决策能力。当我们做决策或解决难题时，应当借助于沟通的平台，如利用公司的工作例会、管理评审会、合同评审会、座谈会的方式进行沟通和交流。“头脑风暴”无疑是一种好的沟通形式，在开会讨论问题时，大家没有一个成熟的决策方案，但在大家七嘴八舌、各抒己见、积极争议甚至争吵一番后，有时会心头一震、眼前一亮，脑海中会闪现出一种方法和思路。这说明在沟通中，人们各种看法的碰撞，撞出了原来谁都没有的新思路。这种沟通可以说是创新型沟通，就是在沟通中激发出解决问题的新灵感、新观念、新思想和新方法，这也是沟通的最高境界。

在企业内部沟通中，创新型沟通其实也是一种领导方法。作为一名职业经理人和管理人员，每个人的知识和能力都是有限的，在决策和解决困难时，应注意采取沟通的方式，广泛听取大家的意见和建议。集思广益，才能找到解决问题的最佳方案，解决工作中遇到的各种困难。这样做不仅可以把事情做对做好，同时还能够调动大家的积极性和创造性，造就员工的团队精神和成就感，营造团结向上的企业文化。

企业外部沟通是常用的一种对外联系方式，大体可分为一般社会关系沟通和特殊关系沟通。

一般社会关系的沟通是指企业与政府机构、金融机构、公安部门、公用事业单位、合作伙伴、代理商、供应商等的沟通。这种沟通重在了解和掌握市场动向，商业信息，加深互相了解，据此来调整和规范自己的商业行为，同时赢得社会力量对物业管理的理解和支持。

特殊关系沟通，是指企业与业主之间的沟通。这种沟通，特殊性就在于沟通对象是不确定的个体，沟通是经常的、无所不在的。与业主之间的沟通也有两种，一是服务型沟通，二是补救型沟通。服务型沟通，侧重在服务上，以顾客为关注焦点，我们要懂得比业主多，想得比业主远，主动走访业主，了解业主的需求，随时帮助业主解决困难，赢得业主的信赖。我们还可以通过召开业主座谈会、组织社区文化活动等方式，与业主在娱乐之中沟通，让业主感受到服务的价值，感受到惊喜。补救型沟通，侧重在清除误会和隔阂，像救火一样是当务之急。误会将造成与客户间的隔阂。误会时间越长，隔阂越深，工作起来越难以有效合作，工作所蒙受的损失就越大。日常工作中，因员工的素质不同、业主素质不一样及业主所处的具体环境不同，我们时常会发生与业主误会或冲突的事情。当误会或冲突出现时，我们要满怀诚意和耐心，多进行沟通，在思想上崇尚“和为贵”，不与客户论输赢，和颜悦色待人，和风细雨理事，以平和心态消除与业主的误会和隔阂，化解与业主间的矛盾。

沟通无限，沟通是方法、是手段，更是创新。只要思想观念端正，并且巧妙地利用沟通的方式和方法，就一定能够做好物业服务工作，就一定能够提升物业管理的服务质量，就一定能够打造自己的服务品牌，实现物业管理的可持续性发展，为创造社会主义和谐社会做出新贡献。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇八

儿科医生医患沟通技巧医患沟通是医患关系建立后实现医患

双方共同参与疾病诊治、恢复健康的重要环节，它贯穿于医疗全过程。实施有效的医患沟通有利于医疗质量提高，有利于和谐医患关系的建立，有利于化解或消灭医疗纠纷，有利于推动医疗卫生事业的可持续发展。儿科是医疗纠纷的高发部门，患儿年龄小、怕生、怕痛，医疗过程中不配合，故掌握如何与患儿及家属们进行有效医患沟通对儿科医生来说极为重要。现就我儿科工作中的医患沟通技巧总结如下。

用口沟通是主要沟通方法，主要通过口的语言交流来实现沟通。沟通者要具备很好的交谈艺术，交流中语气平和，语言简单易懂，语调亲善，多使用些儿话语音。交流时适时提问、恰当引导、适时应和、适时语言重复，对患儿多夸奖、多鼓励、多呵护。不管是与患儿沟通还是与家属沟通均需使用恰当的称呼，如称患儿为“小宝宝”、“小乖乖”、“小帅哥”、“小妹妹”等。另外，交谈多用“我们”开头，以强调同伴意识。

有这样一个案例，某医生被患者投诉不负责、十分冷漠。院方在处理此问题的过程中发现，患者在投诉中反复强调：“在整个接诊的过程中，医生都没有抬头看过我一眼，居然把处方开出来了。”院方查看病历，发现医生记录了患者的主诉要点，用药非常对症，从诊断病情到开出处方都是正确的，这说明医生是认真负责的。患者要投诉就是因为医生“看都不看我一眼”。在医疗服务中“看一看”确实是重要的，因为眼睛是心灵的窗口，目光接触也是一种有效的沟通，当医生注视着患儿及焦急的家属时，可用眼神向其传递同情、鼓励、温馨和关爱，沟通就这样得以完成。

沟通时，医务人员要善于用耳倾听，这是获取患儿相关信息的主要来源。倾听时，要全身心地投入，不要无故打断患儿及家属的叙述，因为他们在这一时间内迫切希望被医生重视与理解，恰当地给予其反馈信息，鼓励和引导沟通。医务人员在与患儿及家属进行沟通时，若不注意认真倾听他们的诉说，注意力不集中，边交流边东张西望或看书、翻报，甚至

与其他人搭话等，这都会给他们以错觉，以为医生对他们的谈话不重视，就会对医生缺乏信任，于是有些信息不能完全表达出来，从而使资料收集不完整。倾听并不是只听对方所说的词句，还应注意其说话的音调、流畅程度、选择用词、面部表情、身体姿势和动作等各种非语言性行为。倾听还要注意整体性和全面地理解对方所表达的全部信息，仔细体会“弦外音”，以了解对方的主要意思和真实内容。

特定的含义，都会对患者产生情绪影响。往往一个搀扶动作，一个亲拍肩膀的鼓励，一套动作轻柔标准有序的检查手法，都会拉近与患者的距离，增进与患者的感情，增加患儿及家属对医生的信赖，同时也减少了医疗纠纷的发生。在沟通时，医生还要做到用耳不离手，用手执笔记录交流中流露出的重要病史信息，这样才能让患儿家属感受到医生对他们所提供信息的重视；用手执笔勾列、图示，想告知家属的那些深奥难懂的医疗内容，这样才能让患儿家属感受到自己真正意义上共同参与了医疗。用手沟通时，需注意把握好沟通时的肢体语言分寸，自然而不失庄重，严谨又充满温情，愉悦但不夸张，恰到好处地传达医务人员的交流信息和丰富的人文精神，同时注意患儿及家属的接受心理和审美感受，使交谈更富有感染力，使医患沟通更富有成效。

疾病是医生和患者共同的敌人，医生和患者的心应是紧密相连的，只有双方同心协力才能驱除疾病，恢复健康。作为一个儿科医生，在与患儿及家属沟通时更需做到用心沟通，要有父母般的关心、爱心、细心、责任心、同情心，使患儿从心灵上及家属从内心深处认可你这个医生，愿与你真心沟通，同心战胜疾病。所以，用心沟通是一种无形的极为有效的沟通技巧，它为进一步沟通起了不可估量的作用。

微笑是人际交往中的“润滑剂”，是人们相互沟通、相互理解、建立感情的重要手段。有了微笑，人类的感情就沟通了，正因如此，所有行业的服务规范中都列出了微笑服务的要求，医疗服务尤其是儿科医疗服务当然也不例外。在儿科，微笑

沟通处处可用。如首诊患者医生可用轻轻地、和蔼的微笑表示热情；对遇到受到疾病折磨而痛苦不堪的患者，医生可流露温馨、真诚的微笑表示同情关爱；在对疾病进行诊断治疗时，医生可以展现出自信、坚定的微笑鼓励患儿在疾病痛苦面前坚强起来，并与医生积极配合；在患儿及家属能主动积极配合检查治疗，疾病也迅速康复时，医生可给予赞许、鼓励的微笑表示赏识；在医疗中医生出现了某些失误、某种“回天乏术”的无奈时，除了在语言中向患者及其家属做出必要的说明、解释、坦诚自己的内疚和无奈之外，不要忘记表示歉意、请求宽容与谅解的微笑以获得相互理解。可见，微笑沟通是医者仁爱之心自然流露的过程，是润滑医患摩擦的有效途径。

情感沟通最易感化患儿及家属，能使他们真心与医生沟通，是医生“视患者如亲人”的真正体现。交流时刻以同情、真诚、博爱、尊重来最大限度给予患儿及家属亲切感、信任感，从而可折射出医生的修养与人性，使患方感觉到医生的可敬可信。具体可通过与患儿交朋友及做游戏，与家属谈心及拉家常，了解患儿的生活习惯、学习、爱好等来进行沟通。

“救死扶伤，消除患者疾苦”是医者的天职。医生要背负起治病救人的责任与患方进行沟通，使他们能感受到有生命希望，有健康依托。作为儿科医生更要有严谨的工作作风，细心的工作方法，极强的责任感来“救”，来“扶”，来沟通。这样才是真正意义上的责任沟通，患方才能安心、放心的接受治疗。

总之，儿科患儿的特点造就了儿科医患沟通艺术的高深多样，实现儿科有效医患沟通不但要求儿科医生要运用语言交谈沟通技巧，还要学会用眼神、倾听、手势手法、微笑表情等躯体语言来沟通，同时还要学会带着责任心、有情感的进行沟通。

物业沟通工作总结 物业工作总结篇九

运用卓有成效的交流窍门，施行活跃有效的人际交流，能够把优异的效劳落实到实处，削减物业办理中的抵触和胶葛，进步物业办理满足度，推进悉数职业的健康有序的开展。

一、换位思考

换位思考是指人的一种心思领会进程，设身处地，设身处地为别人着想，这是达到杰出交流不可短少的心思机制。它客观上请求咱们将自个的内心世界，如情感领会、思想方法等与对方联络起来，站在对方的态度上领会和思考疑问，从而与对方在情感上得到交流，为增进了解奠定基础。在物业办理实践中，换位思考是化解层出不穷的对立抵触时最常用的交流窍门。物业人员和业主发作对立时，物管人员要换位思考，站在业主的视点去思考疑问，领会业主的心境，而且引导进行换位思考，去体谅物管人员的难处，了解与之有对立的做法，从而处理胶葛。

如某中档小区，开发商为坚持楼盘外观的漂亮，曾与物业公司签约规则，任何人不得关闭阳台。但开发商与业主的出售合同书上并未清晰此条款，因而当业主想关闭阳台遭回绝时，迁怒于物业，许多业主联合起来拒交物业效劳费。物业公司并没有采纳与业主对立的做法，而是从业主视点去思考，尽可能地去了解业主做法的动机。通过屡次到实地调查研究，发现由于该城市的风沙较大，不关闭阳台，确实会给业主的日子和安全形成不方便和危险。但开发商以为答应关闭阳台，会影响外墙的漂亮。物业公司通过一再酌量，以为应当从实践出发，以人为本，要把给业主留下安居环境作为首要因从来思考。通过与开发商的重复洽谈，终究达到一致，阳台能够封，但要统一规格、材料等，既满足业主的请求，又不影响外墙的漂亮。而业主也认识到物业最初禁止关闭阳台，是与开发商的约好，也是从保护小区全体外观的视点去思考的，

也是为了广阔业主的利益。通过换位思考后，两边消除误会，握手言欢。

二、多管齐下

多管齐下，意思是指单凭一方或一己之力，很难处理疑问，若会聚各方力气、多人之力，疑问就会方便的处理。俗话说“一个好汉三个帮”，有时光靠物管人员的尽力，并不能处理与业主的胶葛，需求凭借社区、业委会、政府主管部门等第三方力气，一起协作，把疑问处理。第三方相对物管人员和业主两方，由于没有利益抵触，所以更简单客观看待作业，从中立的视点分折两边的差错得失，有利于公正、公正地处理疑问。在实践交流进程中，多管齐下不仅指凭借第三方力气，还指灵活运用别的的力气，如业主家中明事理的家人，与业主熟悉的别的物管人员等。

如某物管人员小王，接到业主的投诉，称他地点的居民楼，有人在楼梯角落处放煤炉烧水，污染空气，也影响过往通行。小王找到煤炉的主人李先生核实状况，请他遵守《业主规约》，不要为了自个方便，就将煤炉这么的私人物品，放在公共的区域里，影响全体环境。李先生丝毫不答理小王的话，仍是将煤炉放在老地方，所以小王连续去了李先生家三次，苦口婆心地请李先生尊敬相邻业主的权益，可李先生非常顽固，固执要将煤炉放在那里。李先生不讲理，可疑问仍是要处理，所以小王想到请李先生有友谊的保洁员小胡出头，和李先生交流，劝他把煤炉拎回家。然后小王又请李先生的妈妈协助做他的思想作业，李先生是孝子，又讲朋友义气，通过多方面尽力，疑问得以处理。多管齐下，是非常活跃的交流窍门，一条路走不通，想方设法从别的方面下手，寻求减轻人际对立的各种力气，一起处理胶葛，推进小区调和。

三、恰如其分

恰如其分，即是恰处中心，既不过火，亦非不及，指办事或

说话正合尺度。恰恰相反如其分，不多一分，不少一分，对尺度把握妥当，才干化解潜在的危机，奇妙处理各种突发的事情。物业办理实践中的人际交流，是一门杂乱的艺术，人与人之间的往来，有利益的驱动，更有情感的联络。物管人员与业主树立深沉的感情，业主信赖物管人员，物管人员关怀业主，但并不意味着能够不讲准则，有时还必须做到公私分明，不然干事一直思考情面，而不思考准则，就会打乱物管的秩序，影响办理的功率。

如业主张先生与物管人员联系一贯极好，物业公司搞活动需求协助时，他都出了很多力。但当他提出想在家中养殖一条大蟒蛇时，物管人员坚决对立，由于《业主规约》里有具体规则，业主不能在家中养殖一些有危险性的动物。若张先生家中有蟒蛇，哪天忘掉关门，蟒蛇游出来，就会给别的业主带来很大的危胁。张先生以为物管人员太不够意思，一点不通融，物管人员向他阐明状况，并表明假如不违反规则，张先生有任何艰难，物管人员都会给予最热忱的协助。张先生终究了解了物管人员的做法，恢复了与他们的杰出联系。情面归情面，准则性的疑问不能通融，不能含糊了边界，要做到恰如其分。

四、逆来顺受

逆来顺受是指为了求全，忍耐一时的冤枉。牵强即牵强、即忍让、即姑息。全即悉数、即全体、即全局。老子说过“曲则全，即是撤退，推让，退一步“放言高论”的意思。物业办理，办理的是物业，效劳的是人，每天与人打交道，是一项杂乱而艰辛的作业。物管人员供给效劳，与业主抬头不见垂头见，一点冤枉都不能接受，就会与业主联系搞僵，不利于公司长时间的开展。古语云“小不忍则乱大谋”，现实日子中，物管人员欧打业主，与业主积怨甚多，都是不能冤枉自个，终难以求全。物管人员为业主排忧解难时，有时会遇到有苦难言的状况，为了公司的形象，为了杰出的口碑，应当把握逆来顺受的交流窍门，以一己的忍让，换得业主的满

足。

如某业主家中沐浴器出水太小，请物业修理人员上门观察是否水管有疑问。修理人员一时查不出因素，业主请求再查，仍是没有查出疑问。所以业主非常动火，俄然翻开沐浴器，浇了修理人员一身水。修理人员一言不发地从头查看沐浴器，发现疑问的症结，业主的沐浴器使用时间过长，锈渍阻塞了出水眼。修理人员为业主处理疑问后，全身湿漉漉地脱离业主家，尽管心里很冤枉，但挑选了镇定抑制。假如其时修理人员受不了气，与业主剧烈争持，或是拾掇东西，表明不修了，必然引起业主更大的愤恨，对物管人员发作敌对心思。

五、以退为进

以退为进，是指以暂时的让步，获得更大的发展。有时针锋相对，并不是处理抵触疑问的最佳方法，适度的让步，反而有利于交流。不争一时意气。避其锋芒，等业主镇定下来，再去进一步交流，而且信任疑问一定能圆满处理，运用“以退为进”的交流窍门，体现了物管人员处理疑问的智慧耐性和决心。

如某高层住宅电梯发作毛病，物业公司领导当即赶到现场，依照事前先拟定的紧迫预案安排的关人员进行抢修。通过50分钟的紧迫处置，电梯毛病得以扫除。当困的3位业主走出电梯时，物业领导向他们解说毛病发作因素，并真诚地抱歉，安抚他们的心情。但业主们却不承情，破口大骂，以为物业渎职，还要向媒体投诉。这时物业公司领导说什么，业主也听不进去，说一句回十句，强作交流，反而会激起业主更大的恶感。物业领导审时度势，觉得仍是冷处理较好，业主正在气头上，即使尽力交流，作用也是得不偿失，不如以退为进，等到第二天再向业主致歉。第二天领导派人送了水果篮给3位业主，并以卡片的形式向业主阐明物管人员对电梯的保护养护作业是到位的，电梯毛病是突发状况，让业主受惊了，表明歉意，而业主的气消了，也以为其时自个太冲动，口不

择言，对物管人员太严苛。两边冰释前嫌，联系比以前更加和谐。