# 新形势下电力企业信访维稳工作存在的问题及对策建议思考

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-02-27

*新形势下电力企业信访维稳工作存在的问题及对策建议思考电力企业随着我国社会经济的快速发展也逐渐进入到了一定的发展阶段，长期以来，信访维稳工作都是电力企业管理工作中的重要内容，并且是维护电力，期望定发展以及推动企业和电网可持续发展的关键，因此，...*

新形势下电力企业信访维稳工作存在的问题及对策建议思考

电力企业随着我国社会经济的快速发展也逐渐进入到了一定的发展阶段，长期以来，信访维稳工作都是电力企业管理工作中的重要内容，并且是维护电力，期望定发展以及推动企业和电网可持续发展的关键，因此，需要加大对电力企业信访维稳工作的重视力度。鉴于此，本文就新时期电力企业信访维稳常见问题及对策展开探讨，以期为相关工作起到参考作用。

一、新时期电力企业信访维稳的背景和目的最近这些年，伴随着国有企业改革工作的持续推进，电力企业也受到了一些新政策的影响，在此现状之下，要想推动电力企业的发展并且不断提升电力企业的管理水平，就需要做好电力企业的变革工作。电力企业在受到内在变化以及外部环境的影响下，势必会激发多年以来积聚的问题，从而对一些个人利益以及集体利益产生影响。在多种矛盾相互胶质的作用下，就会威胁到电力企业的稳定发展，并且新的矛盾也会随之出现，信访维稳工作也将呈现出一些新的特点，以下是信访维稳工作的一些明显变化：信访问题的突发性逐渐提升。在新形势影响下，一些以前不是问题的问题很有可能转化为关键的影响因素，从而使得信访行为的突发性提升。信访问题的传播性逐渐增强。目前，信息网络的特点已经在各个层面逐渐体现出来，一些看似很小的问题，有可能逐渐被网络放大，并且在短时间内快速传播，从而引发蝴蝶效应。舆论影响是人们必须要考虑的问题，目前社会各界对国有企业的重视力度逐渐提升，一旦信访问题处理不当，就会成为关注的重点，因此带来不必要的麻烦。

二、新时期电力企业信访维稳工作的重要问题

（一）信访维稳工作人员对信访工作重要性认识不够

在很长一段时间内，尽管企业注重信访维稳工作的重要性，但是很多电力企业并没有针对其开展一系列的工作，同时也未能建立完善的信访机制。工作人员的工作理念也没有转变过来，很多用户提出的问题，不能及时得到解决。然而，随着我国民众法律意识的不断提升，这问题不能得到及时解决的情况下，就会通过媒体以及采取上访的方法，这样一来，会对电力企业的正常运行产生影响。再加上如今对电力企业信访工作的重要性，缺乏相应的认识，信访工作甚至是由其他岗位的工作人员兼职完成的，不能实际解决民众反映的问题，激化了上访人员与工作人员之间的矛盾，严重破坏了电力企业的形象。

（二）电力企业供电质量不达标

居民用电量由于受到人们不断提升在生活水平的影响也呈现出了逐年增长的趋势，很多地区的電线老化问题严重，需要对其进行更新。在节假日外出务工人员返乡的高峰期或者用电高峰期，一些地区的用电质量问题比较明显，电压不稳定现象给居民带来了一定的困扰我想知道，并且每年电力企业的电路网络改造项目受限，很难在短时间内解决质量方面的问题。因此，每一年都会出现农户个人以及村电代表上访的现象，这些问题也就是电力企业信访工作中所反映的关键问题。尽管问题的矛盾冲突，但是如何更加高效的处理好这一问题是需要电力企业重点关注的问题。

（三）电力企业网络维稳问题突出

信息传播在网络快速发展的时代背景下，对电力企业信访工作影响力的扩大发挥着关键作用。尤其是对于年轻的信访群体而言，在一些电力问题得不到解决的情况下，他们会借助网络发布相应的信访内容，这些行为会引起大量的评论和转发，从而产生不可估量的影响。更严重者，不法分子会借助这些信息，一旦问题被放大，其后果不堪设想，即便电力企业参与处理，也会加剧处理难度。对于整个网络信访工作而言，不仅监控难度大，而且具有一定的不可预知性，无法对信访问题或者是信访人是否借助网络进行传播信息予以预估。

（四）电力企业信访问题的过程控制较难

处理信访问题是一个比较严肃的问题，应该做好相应的调查研究工作，而且回复问题的时间也具有不确定性，一旦再对问题进行调查研究的过程中与相关部门的沟通不当，就很难控制信访人员的情绪，引发越级上访现象或者产生激烈的行为。此外，个别情况下存在信访者不满信访工作实施的现象，这样一来就会提升重复上访的几率。由此可见，在新时期电力企业信访部门应该做好信访维稳的过程控制工作，争取对于这一环节的工作做到良好沟通以及合理控制，为信访问题的合理解决提供良好的环境。

三、新时期电力企业信访维稳工作常见问题的对策

（一）重视电力企业信访维稳工作人员的思想动态

改革工作的实施在伴随机遇的同时也需要面临一系列的挑战，因此，电力企业的工作人员应该从思想上对这一状态加以重视。由于电力企业的信访工作人员有限，一些信访管理人员缺乏对信访维稳工作的重视力度，无法及时解决信访过程中存在的一些问题。因此，在对信访工作人员进行培训的时候，应该根据他们的实际情况落实针对性的培训工作，并且要结合目前存在的焦点以及热点问题，来有效提升职工对信访工作的重视力度。电力企业信访我也忘工作人员在具体实施工作的过程中，对上访人员应该秉承耐心的态度，仔细分析他们所反映的问题，尽可能找到高效的解决方法，做到当机立断。对于很难在当场解决的问题，需要及时和上访者进行沟通，并且找到恰当的解决方案，从而在根本上有效确保信访维稳工作的质量。此外，对于一些存在工资变化或者岗位变动的员工，应该给予相应的人文关怀以及对应的心理辅导，让员工切身感受到企业的重视。在一定的情况下，需要更高级别的管理者与其直接进行访谈，从而对员工给予相应的帮助。

（二）对电力企业同质化信访问题形成完善的信访维稳制度

在电力企业信访维稳工作中，民众电压质量问题以及电线老化问题比较常见，并且在电力企业信访维稳工作中占据着较大内容。面对这些问题，需要建立一套简单高效的处理机制，在此基础之上严格遵循分析，研究以及处理的程序，及时做好沟通工作，最大限度降低出现越级上访以及重复上访的可能性。农网改造这种历史遗留下来的问题，与电力企业的项目跟进情况和国家的政策息息相关，要想和民众进行有效的沟通并且给民众合理的解释，就需要信访我又忘工作人员掌握一定的信息量，例如，需要了解所在地区是否被列入到改造范围，何时实施改造工作等相关信息，如果这一区域不在计划改造的范围之内，就应该给民众充分合理的解释。这些问题的解决都可以通过一个固定的模式来完成，这样一来，不仅能够压缩工作量，同时还会有效提升信访维稳工作的处理质量。信访工作人员是实现信息沟通的关键，决定着用户和企业能否和谐相处，并且直接影响着问题的解决效果，同时也能够从根本上直接减少问题的发生几率。

（三）引导电力企业员工和群众运用正确途径反映问题

对群众反映信访问题的解决途径进行积极的引导以及合理管控，在信访工作中具有非常重要的意義，不仅能够使企业和员工及时获取群众的反馈信息，同时还能够有效避免无序上访问题的出现，企业信访维稳工作人员应该用认真的态度有效解决实际工作中的各种问题，并且代表企业给予信访人员相应的关怀，借助正确途径积极帮助信访人员解决实际问题。对于正处在改革阶段的电力企业，相关工作人员需要加大对电力法规的宣传力度，并且要积极和广大用户进行协调沟通，规范信访工作途径，新房过程中产生的误会，推动信访工作朝着良性的方向发展。与此同时，信访部门还需要加大与其他部门之间的沟通力度，对信访维稳工作有效落实的重要性进行宣传，使员工以及群众正确认识信访工作。

（四）做好网络舆情的监控

网络的快速发展要求信访工作也应该跟上形势的变化，因此，需要将网络舆情监控和信访维稳工作有效结合起来。网络舆情监控的顺利实施，能够及时发现存在于网络中的不利言论，并且有相关单位及时采取对应的措施予以制止，以免引发一些不必要的问题。当信访维稳工作中的问题曝光于网络媒体中的时候，为了能够及时解决问题，并且做好相应的管控工作，就应该借助舆情监控的力量，尽可能地争取主动权。如今，随着信访人群逐渐朝着年轻化的方向发展，加大了信访问题曝光在网络媒体中的可能性，因此，信访人员应该不断强化自身对网络舆情监控方面的知识，确保其具备应对网络敏感性问题的解决能力，在必要的时候，甚至能够向媒体主动曝光问题，并且借助合理有效的网络管控措施，扭转对企业带来的不利影响。

（五）强化信访工作的沟通力度

对于信访维稳工作的实施而言，稳定来访者的情绪是关键。通常情况下，一些来访者都有怨愤的情绪，在处理问题方面，可能会存在偏激思想，这时候，一杯热茶能抵得过千言万语，不仅能够让造访者感受到尊重，同时还可以建立良好的沟通前提。对于一些信访工作的处理来说，良好的沟通技巧非常关键，面对来访者的时候，需要认真倾听他们的诉求，并且要做好相应的记录，以此来增加双方的信任感。在沟通的过程中，需要做到坦诚相待，严禁出现假承诺，乱承诺的行为。沟通并不意味着需要马上解决问题，而是为了更加顺畅地解决问题做铺垫，信访人员在处理问题的过程中，可以向信访者随时反映问题的进展情况，这样一来，有利于平复造访者的情绪，并且也能够体现出对造反者的重视。沟通过程中也包含了信访维稳工作过程控制方面的问题，将信访维稳工作的问题处理控制在相应的范围内，能够最大限度提升该项工作的处理水平。

四、结语

综上所述，电力企业正处于不断发展的阶段，在此过程中，该项工作面临着一系列的挑战，因此，要求电力企业的信访工作团队具备一定的专业素质，在机遇和挑战并存的时期，要改变传统观念，高效落实信访维稳工作，以此来最大限度满足群众的需要，尽可能的协调好群众，员工和电力企业之间的关系，维护电力企业的良好形象，推动电力企业的健康稳定发展。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！