附件：

# 2023年度塔城地区质量状况分析报告

塔城地区质量强区工作领导小组办公室

二〇二三年十一月

### **前 言**

2023年，在自治区党委的坚强领导下，塔城地区坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记关于加快建设质量强国的重要论述，贯彻落实习近平总书记视察新疆重要讲话重要指示精神，完整准确全面贯彻新发展理念，根据自治区党委和政府工作部署，深入开展质量提升行动，全方位推进质量强区建设，质量整体水平持续提升，各族人民质量获得感不断增强，经济发展质量效益明显提高，质量工作迈上新台阶。

为了科学、客观反映地区的质量状况，由塔城地区市场监督管理局牵头，地区质量强区领导小组办公室各成员单位共同参与，编制了《2023年度塔城地区质量状况分析报告》。本报告由产品质量状况、工程质量状况、环境质量状况、服务质量状况、质量投诉与举报、质量发展和质量保障能力及对应存在的问题及对策建议七部分组成。

由于地区质量状况分析报告涵盖的范围广、各行业数据收集有一定难度、编写此报告的规则有待进一步完善，加之编写水平有限，报告中存在的不当之处在所难免，希望社会各方予以指正，以促进编写质量不断提升。

**摘 要**

2023年，塔城地区质量工作紧紧围绕地区社会稳定和长治久安总目标，深入推进质量强区战略，加强全面质量管理,强化质量安全监管，不断完善质量监管和风险监测体系，地区产品、工程、服务和环境质量总体水平稳中有升、服务质量不断改进、质量投诉与举报略有下降，地区年内未发生重大质量安全事件。

一、产品质量状况

全年抽检243家企业的259个批次产品，合格214个批次，工业产品抽检总体合格率82.6%。

食品安全抽检2464批次，不合格63批次，不合格率2.56%。全年未发生食品安全事故,食品安全形势总体稳中向好。

主要畜产品监测总体合格率达到98%以上，应免畜禽免疫密度达到90%以上，重大动物疫病免疫抗体监测合格率总体达到70%以上，无重大畜产品质量事故、无重大动物疫情发生。

药品监督抽检总体合格率100%。化妆品抽检合格率81.81%,合格率同比下降18.19%;医疗器械抽检合格率94.44%,合格率同比上升5.56%。

不断加大特种设备隐患排查治理力度，全年未发生特种设备安全事故。

二、工程质量状况

地区工程质量总体水平稳步提升。报建工程项目质量安全受监率达100%；一次性竣工验收合格率达100%；水利工程质量0投诉，21项水利项目建设正在有序进行。

全地区未发生一起较大及以上工程质量、安全生产事故。

三、环境质量状况

地区环境质量总体向好。排除异常沙尘天气影响，空气质量略有改善；河流、库区水质总体为优，集中式饮水水源地总体水质为优；城市声环境质量较好；未发生重特大突发环境事件。环境保护年度目标完成较好。生态环境质量明显改善。

四、服务质量状况

旅游业随着新疆社会稳定持续向好，游客量、游客总消费大幅增长。旅游投诉维持较低水平。旅游业已经成为拉动消费的重要来源之一。

地区医院整体服务能力、质量稳中有升。分级诊疗制度全面落实；一批医疗卫生方面的惠民政策开始生效；全民体检常态化；农村卫生体系不断完善，健康扶贫全面展开。公共卫生服务水平有效提升，疾病防控扎实有效。

养老服务业建设扎实推进、管理水平不断提高。民政等部门对孤残儿童的救助能力不断提高，儿童福利院的标准化管理趋于常态化。

五、质量发展及质量保障

品牌建设、农业标准化、重点工业领域的建设扎实推进；调结构、去产能初见成效；知识产权工作稳步推进，地理标志产品、商标等不断提升地区产品的市 场竞争力；检验检测体系初具规模、地区检测机构对地方经济建设正发挥着重要的作用。

**目 录**

前言．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．Ⅰ

摘要．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．Ⅲ

一、产品质量状况、存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．1

（一）产品质量状况．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．1

1.工业产品．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．1

2.食品．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．3

3.食用农产品．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．4

4.粮食．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．4

5.畜产品．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．7

6.药品．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．8

7.化妆品及医疗器械．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．． 9

8.棉花.．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．11

9.特种设备质量安全状况．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．13

（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．15

（三）对策及建议．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．18

二、工程质量状况、存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．21

（一）工程质量状况．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．21

1.建筑工程．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．21

2.交通工程．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．22

3.水利工程．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．22

（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．22

（三）对策及建议．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．23

三、环境质量状况、存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．25

（一）环境质量状况．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．25

1.城市空气．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．25

2.水环境．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．26

3.城市声环境．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．28

4.林业生态建设．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．29

（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．30

（三）对策及建议 ．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．30

四、服务质量状况、存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．32

（一）服务质量状况．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．32

1.旅游业．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．32

2.餐饮业．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．33

3.金融服务业．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．33

4.医疗卫生．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．34

5.通信服务业．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．35

### 6.邮政服务．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．36

7.养老服务．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．37

8.供电服务．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．38

（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．39

（三）对策及建议．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．41

五、质量投诉与举报存在的问题及对策建议...................44

（一）质量投诉与举报．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．44

1.“12315”投诉举报平台..................................44

2.违法案件查处．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．45

（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．46

（三）对策及建议．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．46

六、质量发展．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．46

（一）质量发展状况．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．46

1.农产品品牌建设．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．46

2.重点行业质量提升．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．47

3.知识产权．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．48

4.推动高质量发展．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．49

（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．49

（三）对策及建议．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．50七、质量保障能力、存在的问题及对策建议．．．．．．．．．．．．．．．．．51

（一）质量保障能力．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．51

1.计量管理．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．51

2.标准化建设．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．52

3.检验检测．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．53（二）存在的问题及原因分析．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．55（三）对策及建议．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．56

附录．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．．57

一、产品质量状况、存在的问题及原因分析

**（一）产品质量状况**

**1.工业产品**

2023年，全地区对243家企业10类工业产品进行了监督抽查，覆盖生产企业、经营商户、超市及重点区域，产品涉及农资、建材、成品油、食品相关产品、危险化学品等产（商）品，全地区抽检259批次，合格214批次，合格率为82.6%。

（1）抽查结果显示：抽查农用地膜12批次，合格11批次，合格率91.67%；抽查滴灌带89批次，合格56批次，合格率62.92%；抽查烧结砖6批次，合格6批次，合格率100%；抽查路面砖13批次，合格6批次，合格率63%；抽查砌块3批次，合格2批次,合格率67%；抽查食品相关产品11批次，合格10批次，合格率90.9%。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2023年塔城地区产品质量监督抽查情况区域分布表（产品合格率）** | | | | | | | | | | |
| **序号** | **县、市** | **滴灌带** | | | **地膜** | | | **总批次数** | **合格批次** | **总体合格率** |
| **批次数** | **合格批次** | **合格率** | **批次数** | **合格批次** | **合格率** |
| 1 | 塔城市 | 11 | 10 | 90.91% | 1 | 1 | 100% | 12 | 11 | 91.67% |
| 2 | 乌苏市 | 30 | 21 | 70% | 5 | 5 | 100% | 35 | 26 | 74.29% |
| 3 | 沙湾市 | 28 | 13 | 46.43% | 4 | 3 | 75% | 32 | 16 | 50% |
| 4 | 额敏县 | 11 | 5 | 45.45% | 2 | 2 | 100% | 13 | 7 | 53.85% |
| 5 | 托里县 | 4 | 3 | 75% | 0 | 0 | 0.00 | 4 | 3 | 75% |
| 6 | 裕民县 | 2 | 1 | 50% | 0 | 0 | 0.00 | 2 | 1 | 50% |
| 7 | 和丰县 | 3 | 3 | 100% | 0 | 0 | 0.00 | 3 | 3 | 100% |
|  | 合计 | 89 | 56 | 62.92% | 12 | 11 | 91.67% | 101 | 67 | 66.34% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2023年塔城地区产品质量监督抽查情况区域分布表（产品合格率）** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **县、市** | **路面砖** | | | | **烧结砖** | | | | **砌块** | | | | **总批次数** | **合格批次** | **不合格批次** | **总体合格率** |
| **批次数** | **合格批次** | **不合格批次** | **合格率** | **批次数** | **合格批次** | **不合格批次** | **合格率** | **批次数** | **合格批次** | **不合格批次** | **合格率** |
| 1 | 塔城市 | 3 | 1 | 2 | 33% | 2 | 2 | 0 | 100% | / | / | / | / | 5 | 3 | 2 | 60% |
| 2 | 乌苏市 | 6 | 2 | 4 | 33% | / | / | / | / | 1 | 1 | 0 | 100% | 7 | 3 | 4 | 43% |
| 3 | 沙湾县 | 1 | 1 | 0 | 100% | / | / | / | / | / | / | / | / | 1 | 1 | 0 | 100% |
| 4 | 额敏县 | 1 | 1 | 0 | 100% | 2 | 2 | 0 | 100% | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 3 | 1 | 75% |
| 5 | 托里县 | 2 | 1 | 1 | 50% | 2 | 2 | 0 | 100% | 1 | 1 | 0 | 100% | 5 | 4 | 1 | 80% |
| 6 | 裕民县 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
| 7 | 和丰县 | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / | / |
|  | 合计 | 13 | 6 | 7 | 63% | 6 | 6 | 0 | 100% | 3 | 2 | 1 | 67% | 22 | 14 | 8 | 72% |

（2）抽查结果分析：监督抽查工业产品的平均合格率70.3%。其中滴灌带产品合格率62.92%，路面砖产品合格率63%。因此，影响地区总体工业产品合格率的主要因素是监督抽查中的滴灌带、路面砖产品的合格率。

（3）不合格项目分析

滴灌带产品抽检检验不合格项目为:耐拉拔性能和流量均匀性。

产生的影响： 耐拉拔性能是反映滴灌带铺设时的受力性能指标，该项目不符合标准要求容易使滴灌带在铺设过程中产生迷宫变形，从而导致流量不均匀，不能正常使用，起不到节水作用。流量均匀度不合格会在使用中致使作物缺水或是多水的现象发生。

混凝土路面砖不合格项目为：强度等级和吸水率。

产生的影响：强度等级可以反映路面砖的耐久性，吸水率可以反映路面砖的密实性，这些指标不合格就会直接影响路面和地面的承载能力，容易使混凝土路面砖开裂破损，造成路面凹凸不平，对行人和行车造成安全隐患。

**2.食品**

2023年，塔城地区食品安全工作紧紧围绕总目标，践行总目标，严格落实“四个最严”和“四有两责”要求，主动作为，强化组织领导，开展以问题导向式分级食品监督抽查工作。全年未发生食品安全事故,食品安全形势总体向好。

（1）食品安全许可

塔城地区共有食品生产企业136家，今年共办理食品生产许可事项81项（其中：新办取证33家,变更23项，注销9家，延续换证16家），均使用全程网办和电子证书管理。食品小作坊204家。

（2）食品安全抽检

截至2023年10月31日，塔城地区各县（市、包括地区本级）食品安全抽样检测总任务为2536批次，已完成抽样任务2464批次，抽样完成率97.16%，不合格63批次，总不合格率2.56%。其中：食用农产品总计划数1422批次，已完成1386批次，完成率97.5%，不合格45批次，不合格率3.28%。小作坊计划抽检174批次，已完成169批次，完成率97.12%，不合格3批次，不合格率1.77%。学校、托幼、养老福利机构计划抽检301批次，已完成304批次，完成率101%，不合格3批次，不合格率0.98%。

（3）抽检数据分析

不合格食用农产品较为集中的是生姜20批次、香蕉13批次、韭菜4批次、辣椒3批次、甜椒1批次、牛肉2批次、鸡肉2批次，不合格项目集中表现为噻虫胺、吡虫啉和恩诺沙星等项目超标，即农兽药残留超标。餐饮抽检不合格集中表现在阴离子合成洗涤剂残留2批次和大肠菌群超标2批次。

农药残留量超标的可能原因：一是果蔬生长期病虫害较严重，种植过程中需多次施药，施药后采摘间隔期短，加大用药量或未遵守采摘间隔期规定，致使果蔬中容易出现农药残留；二是种植户对农药生产、销售和使用的标准了解熟识度低，不了解标准造成的。

兽药残留量超标的可能原因：一是在养殖过程中为快速控制疫病而违规加大用药量；二是不遵守休药期规定，致使上市销售产品中的药物残留量超标。

大肠菌群超标的可能原因：一是清洁后的餐具没有经过高温消毒；二是餐饮经营者存在对餐饮具碗、筷、盘子等清洁管控不力；三是在清洗过程中有遗留的洗涤剂，未用清水及时冲洗干净。

阴离子洗涤剂超标的可能原因：一是餐饮服务者使用的洗涤剂不合格；二是餐饮服务者清洗餐具不彻底。

**3.食用农产品**

2023年自治区、地区及各县市农产品监管部门，据各自的任务来源，按照相关抽检要求，分别对本地区的食用农产品，包括蔬菜、水果、食用菌、等相关品进行了监督抽检。自治区下达监督抽检任务316个，地、县农业执法部门监督抽检586个样品，监督抽查中不合格样5个，总体合格率为99.75%。

总体情况分析：塔城地区源于植物性、动物性的主要食用农产品在生产、流通领域的质量安全总体水平稳步提升。全地区未发生食用农产品中毒等重大事件。

（1）自治区级食用农产品抽检

**2023年自治区食用农产品抽检结果分析表（塔城地区）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **抽检次数** | **总样品数** | **合格样品数** | **不合格样品数** | **合格率（%）** | **检验累计项目数** |
| 1 | 食用农产品 | 7 | 1308 | 1307 | 1 | 99.99 |  |

自治区农业农村厅在塔城地区实施了专项监督抽检和例行抽样监测工作，共抽检各类食用农产品1308个样品，不合格1个样品，平均合格率99.99%。抽检产品涵盖肉、禽、蛋、奶、蔬菜、食用菌、水产品、水果等。

（2）塔城地区食用农产品抽检

2023年度地区本级及四县三市检测机构全年共对所辖种植生产基地抽检1977个样品，其中，监督抽检586个样品。全年抽检食用农产品涉及蔬菜、水果等2大类食品，不合格5个样品，平均合格率为99.75%。

（3）农药残留快速检测

地区各县市对白菜、绿叶类、豆类、茄果类等蔬菜的10余个品种的58473余样品进行农药残留快速检测，合格率100%。

（4）不合格项目分析

全年共抽检1964个样品，不合格样品5个，为塔城市韭菜，乌苏市普通白菜，沙湾市豇豆，托里县普通白菜，裕民县普通白菜，不合格率0.0025%。

**4.粮食**

2023年对粮食新收获小麦、玉米进行了质量安全调查、品质测报、卫生指标样品采样和检测工作。完成自治区粮食和物资储备局下达转运自治区的小麦采集样品12份。完成自治区粮食和物资储备局下达地州级小麦采集样品73份。完成自治区粮食和物资储备局下达地州级玉米采集样品296份。完成2023年小麦检测57份。

（1）小麦质量分析状况：以小麦GB1351-2008标准中质量指标为检测项目，评价小麦质量状况：通过对57份样品的检测结果，其中质量为一等小麦有54份、二等小麦有3份。2023年总体表明一等以上占比95%，二等以上占比5%，三等以上占比100%。

**塔城地区2023年新收获小麦质量等级统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **地 区** | **一 等** | | **二 等** | | **三 等** | |
| **样品数** | **比率%** | **样品数** | **比率%** | **样品数** | **比率%** |
| 乌苏市 | 15 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 沙湾市 | 13 | 93.8 | 1 | 6.2 | 0 | 0 |
| 额敏县 | 8 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 塔城市 | 13 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |

（2）玉米质量分析状况：以玉米GB1353-2018标准中质量指标为检测项目，评价玉米质量状况：通过对296份样品的检测结果，其中质量为一等玉米有146份、二等小麦有86份。2023年总体表明一等以上占比62.9%，二等以上占比37.0%。三等以上占比100%。

**塔城地区2023年新收获玉米质量等级统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **地 区** | **一 等** | | **二 等** | | **三 等** | |
| **样品数** | **比率%** | **样品数** | **比率%** | **样品数** | **比率%** |
| 乌苏市 | 40 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 沙湾市 | 36 | 90 | 4 | 10 | 0 | 0 |
| 额敏县 | 29 | 76 | 24 | 0 | 0 | 0 |
| 塔城市 | 12 | 32 | 26 | 68 | 0 | 0 |
| 裕民县 | 38 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 托里县 | 29 | 76 | 9 | 24 | 0 | 0 |

**塔城地区2023年小麦质量安全田间监测主要指标统计**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **地 区** | **呕吐毒素** | | **玉米赤霉烯酮** | | **农药残留** | |
| **样品数** | **超标率** | **样品数** | **超标率** | **样品数** | **超标率** |
| 塔城市 | 20 | 未超限 | 20 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 额敏县 | 20 | 未超限 | 20 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 裕民县 | 20 | 未超限 | 20 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 乌苏市 | 20 | 未超限 | 20 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 沙湾市 | 20 | 未超限 | 20 | 未超限 | 7 | 未超限 |

**塔城地区2023年玉米质量安全田间监测主要指标统计**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **地 区** | **呕吐毒素** | | **玉米赤霉烯酮** | | **农药残留** | |
| **样品数** | **超标率** | **样品数** | **超标率** | **样品数** | **超标率** |
| 塔城市 | 10 | 未超限 | 10 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 额敏县 | 10 | 未超限 | 10 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 裕民县 | 10 | 未超限 | 10 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 乌苏市 | 10 | 未超限 | 10 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 沙湾市 | 10 | 未超限 | 10 | 未超限 | 7 | 未超限 |
| 托里县 | 10 | 未超 | 10 | 未超限 | 7 | 未超限 |

2023年新疆塔城国家粮食质量监测站在粮食收获时节开展田间粮食质量安全监测筛查工作，利用进口快检设备对小麦安全卫生指标监测：检测小麦呕吐毒素100份、玉米赤霉烯酮100份、农药残留35份。对玉米安全卫生指标监测：检测玉米呕吐毒素60份、玉米赤霉烯酮60份、黄曲霉毒素60份、农药残留42份。

通过检测筛查塔城地区小麦、玉米未检出超标食安指标，合格率达100％。

**5.畜产品**

2023年，畜牧业生产发展态势良好,无重大畜产品质量事故、无重大动物疫情发生，市场畜禽及产品供给充裕。主要畜产品及兽药饲料等投入品监测总体合格率达到98%以上，应免畜禽免疫密度达到90%以上，集中强制免疫重大动物疫病免疫抗体监测合格率总体达到70%以上。

（1）畜牧业综合生产能力稳中有升。

2023年第三季度全地区牲畜存栏达491.96万头（只），同比增长4.1%。第三季度牲畜出栏276.29万头（只)，同比增长2.9%。肉类、奶类、禽蛋总产分别达到11.06万吨、13.12万吨和1.13万吨，同比分别增长11%、9.8%和7.5%。

（2重大动物疫病强制免疫防控形势总体平稳。

截止目前，口蹄疫牛已免53.79万头、羊202.42万只、猪13.20万头，高致病性禽流感已免各类禽类102.35万羽只，小反刍兽疫已免羊46.17万只；口蹄疫全年完成免疫监测9944头份，总体免疫抗体检测合格率98.45%；高致病性禽流感全年完成免疫监测2472羽，总体免疫抗体检测合格率89.47%；小反刍兽疫全年完成免疫监测1869头份，总体免疫抗体检测合格率100%。

(3)畜产品监督抽检情况

全区开展瘦肉精自检抽样检测12000余份，其中羊7000余份，牛4000余份，猪1000余份；非洲猪瘟抽样检测猪3000余份，检测结果均为阴性，未发现阳性牲畜。

(4)畜产品质量安全监管情况

2023年全地区屠宰检疫家畜肉产品1.65万吨、副产品4017.2吨，家禽肉产品505.9吨，屠宰检疫率、出证率均达100%；畜禽粪污资源化利用率达80%以上，规模化养殖场粪污处理配套设施达100%，大型规模场粪污处理配套设施达到97.7%。

**6.药品**

2023年药品流通环节质量监督抽检共70个批次，覆盖塔城辖区四县三市的17家药品经营单位、8家药品使用单位。其中化学药20个批次、中成药19个批次、抗生素1个批次、中药饮片30个批次。合格率100%（详见表）。

化学药品（包括化学药品、生化药品）、中成药、中药材饮片三大类药品监督抽验的合格率均为100%。

### 表1 塔城地区药品合格率统计比较表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **年度** | **抽样批数** | **总占比（%）** | **合格批数** | **合格率（%）** |
| 化学药 | 2021 | 22 | 33.85 | 22 | 100.00 |
| 2022 | 29 | 44.61 | 29 | 100.00 |
| 2023 | 20 | 28.57 | 20 | 100.00 |
| 抗生素 | 2021 | 1 | 1.54 | 1 | 100.00 |
| 2022 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2023 | 1 | 1.43 | 1 | 100.00 |
| 中成药 | 2021 | 11 | 16.92 | 11 | 100.00 |
| 2022 | 4 | 6.15 | 4 | 100.00 |
| 2023 | 19 | 27.14 | 19 | 100.00 |
| 生化药品 | 2021 | 1 | 1.54 | 1 | 100.00 |
| 2022 | 2 | 3.08 | 2 | 100.00 |
| 2023 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 中药材饮片 | 2021 | 30 | 46.15 | 28 | 93.33 |
| 2022 | 30 | 46.15 | 30 | 100.00 |
| 2023 | 30 | 42.86 | 30 | 100.00 |
| 合计 | 2021 | 65 | 100 | 63 | 96.92 |
| 2022 | 65 | 100 | 65 | 100.00 |
| 2023 | 70 | 100 | 70 | 100.00 |

**7.化妆品及医疗器械**

2023年化妆品监督抽查合格率81.81%，医疗器械监督抽查合格率100%。

（1）化妆品监督抽检

2023年度自治区级共抽检化妆品11个批次，合格率81.81%，2022年度自治区级共抽检化妆品11个批次，合格100%。

**化妆品合格率统计比较表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **年度** | **抽样批数** | **合格批数** | **合格率（%）** |
| 化妆品 | 2021 | 13 | 12 | 92.31 |
| 2022 | 11 | 11 | 100.00 |
| 2023 | 11 | 9 | 81.81 |

**化妆品监督抽检合格率统计比较图**

### （2）医疗器械监督抽检

2023年度自治区级共抽检医疗器械15个批次，合格100%；2022年度自治区级共抽检医疗器械18个批次，合格94.44%，合格率同比上升5.56%；

### 医疗器械监督抽检合格率统计比较表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **年度** | **抽样批数** | **合格批数** | **合格率（%）** |
| 医疗器械 | 2021 | 6 | 5 | 83.33 |
| 2022 | 18 | 17 | 94.44 |
| 2023 | 15 | 15 | 100 |

### **2021年～2023年医疗器械监督抽检合格率统计比较图**

**8.棉花**

塔城地区棉花种植355万亩，相对去年种植面积减少了9.6%，其中棉花主产县市乌苏市174.25万亩、沙湾市171.28万亩，和丰县7.7万亩，托里县约1.77万亩，受今年气候原因我地区棉花平均亩产相对去年有所下降。

截至11月6日，共开工企业144家，累计收购籽棉95.77万吨，预计全年籽棉收购量在145万吨左右。截至目前企业加工皮棉820811包，合计加工净重18.5万吨，已入监管库14.56万吨，预计2023年辖区内企业加工皮棉52万吨左右。

（1）棉花质量分析

塔城地区纤维检验所于2023年10月10日开检，截止2023年11月6日共检验皮棉3390批、合计629145包、检验吨数为141914吨。

①颜色级

加工皮棉白棉类占比98%，其中白棉三级占比55%，白棉四级占比43%，淡点污类占比2%。就目前数据与去年整体数据比较，白棉二级降低了4个百分点，白棉三级降低了25个百分点，而白棉4级却上升了29个百分点，淡点污类占比上升了1个百分点。颜色级指标明显下降。

②长度级

长度平均值29.39mm，相对去年棉花纤维长度平均值提升了0.49mm，其中长度28mm级别占比为24%，29mm级别占比54%，30mm级别以上占比20%。长度平均值和29mm及以上级别占比明显好于去年。

③断裂比强度

棉纤维断裂比强度平均值30.18厘牛/特克斯，相对去年棉花纤维长度平均值提升了1.28厘牛/特克斯，其中S1:很强(≥31.0)占比30%，S2:强(29.0～30.9)占比49%，S3:中等(26.0～28.9)占比21%。断裂比强度平均值整体上升幅度较大，并且S1和S2级别占比明显提高、棉纤维断裂比强度指标要明显优于去年。

④马克隆值

马克隆值A级占比26%，B级占比70%，C级占比4%，棉纤维马克隆值A级占比明显提高，有利于棉纤维纺纱性能。

⑤长度整齐度

长度整齐度平均值82.72，相对去年平均值提升了0.5，数值好于去年，其中高U2(83.0～85.9)占比为42%，；中等U3(80.0～82.9)占比56%。

⑥轧工质量

加工皮棉轧工质量P2（中）档占比98%，P3（差）档占比2%，整体轧工质量相对去年变化幅度不大。

各指标质量综合分析：

棉花颜色级类别占比变化不大，但是白棉级别占比变化较大，尤其是白棉3级占比远低于去年；棉纤维其他物理指标明显要好于去年，棉纤维断裂比强度、长度指标不论是平均值还是29及以上级别占比明显高于去年，尤其是断裂比强度指标上升幅度较大，明显提高了棉纤维的可纺性能。今年棉田喷洒脱叶剂与棉花采收时间的间隔适中，再加上气温偏低棉纤维也没有过成熟，马克隆值A级占比有明显提高，虽然B级占比较多但是平均值在4.5左右所以纤维表面仍然保留较多的天然卷曲状态，在纺纱过程具备较强的抱合力有效提高了成纱质量。

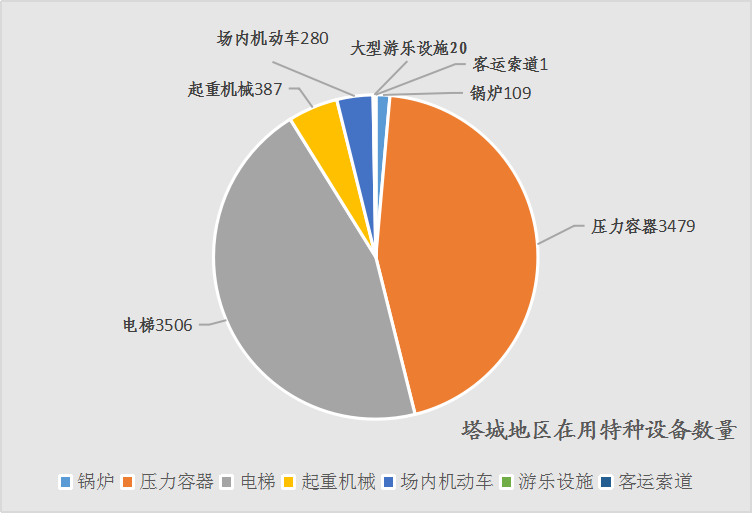
**9.特种设备质量安全状况**

（1）在用特种设备基本情况

2023年，全地区在用特种设备7782台，车用气瓶66704只、液化气瓶119430只，压力管道284条（其中城镇燃气压力管道327.1千米）。

从特种设备种类来看：锅炉109台，压力容器3479台，电梯3506台，起重机械387台，场（厂）内专用机动车辆280台，游乐设施20台，客运索道1条（见下图）。其中，电梯数量最大，占总数的45.05％，其次压力容器占总数的44.71％。特种设备占比最大的是压力容器和电梯，两大类设备均集中分布在南三县（乌苏市、沙湾市、和丰县）。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备种类** | **锅炉** | **压力容器** | **电梯** | **起重机械** | **场内机动车** | **游乐设施** | **客运索道** |
| 设备数量 | 109 | 3479 | 3506 | 387 | 280 | 20 | 1 |
| 占比 | 1.40% | 45.05% | 44.71% | 5.01% | 3.60% | 0.26% | 0.01% |



（2）特种设备监察

开展特种设备安全隐患大排查、大整治，共计检查特种设备使用单位412家，发现问题隐患506条，下达特种设备安全监察指令书132份，立案查处违法案件16起，罚没款26万元。

塔城地区市场监管领域共计检查各类叉车使用单位和出租单位154家次，出动执法人员216人/次，责令限期改正或免于处罚9户，送达《特种设备安全监察指令书》13份。检查电梯安装维保单位29家，电梯使用单位54家，发现各类安全隐患26条，下达《特种设备安全监察指令书》13份，立案3起，处罚款共计3万元，企业落实主体责任共自查隐患16条，已整改16条，有效地消除了电梯安装维保环节存在的安全隐患。完成567名特种设备作业人员报名、考试、发证、复审、补证等工作。

全年未发生特种设备安全事故。

**（二）存在的问题及原因分析**

**1.工业产品主要质量缺陷**

集中在滴灌带、路面砖产品方面，这类产品通病表现为：生产厂家一般规模较小，原材料把关不严，工艺过程质量控制失调，企业生产工艺相对落后，管理粗放，成品验收不严。

（1）针对滴灌带质量抽检缺陷（流量均匀性、耐拉拔性能）来说，主要原因是该类生产企业多为家庭式或小型企业，生产设备落后，工艺稳定性差；企业之间无序竞争、产品净利润率低等原因，导致企业生产端为了降低成本，原料中回收料比例过高，工艺控制未满足标准要求，加之成品验收形同虚设，产品的不合格率偏高。

（2）针对路面砖质量抽检缺陷（强度等级和吸水率不合格）来说，主要原因是企业负责人质量意识淡薄，技术人员水平较弱，对产品的生产、原材料的把控、配比以及养护等关键工艺了解不够，且为了满足市场供不应求的局面，有的甚至刻意降低原材料配方及等级，刻意减少养护时间，满足快速出货变现。目前，路面砖生产企业均为作坊式生产模式，产量有限，设备和场地及人员素质亟待提高。

**2.食品安全的主要缺陷**

（1）食品产业“多、小、散、低”仍是食品安全的短板。存在农村一些食品生产、流通、餐饮企业普遍规模小，安全保障条件，基层食品安全监管力量相对薄弱，经费不足等问题。

（2）企业主体责任意识不强，监督部门联合公治有待进一步加强。食品抽检数据库尚待完善。

（3）加工食品主要问题集中在熏烧烤肉制品、油炸面制品、其他米面制品等方面。主要原因有：食品加工企业规模偏小，卫生条件较差，人员素质普遍偏低，食品安全意识整体不高，特别是受技术条件、人员素质等方面限制，原辅料质量验收把控不严，加工过程质量控制不严、原辅料添加比例失控、成品验收未按规定实施等有关,如:油炸面制品中的铝的残留超标、其他米面制品中的硼砂超标，熏烧烤肉制品中的镉、铬、苯甲酸及其钠盐超标等。

（4）餐饮食品“散、小、乱、差”等问题依然存在。农村地区城乡结合部餐饮业从业人员食品安全意识比较淡薄，整体素质不高，还存在一些风险隐患。

**3.食用农产品、畜产品及相关品的主要缺陷**

（1）农业生产者的农产品质量安全意识不高，对食品安全重视度不够。个别企业存在预防或治疗用抗生素使用不当，导致抗生素残留超标现象。

（2）食用农产品主要不合格项目主要表现为香菜、芹菜中农残氧乐果超标，油白菜的百菌清超标。原因与种植户农药安全使用常识缺乏、食品安全意识淡漠、任意加大或减少用药量，使用高毒、高残留农药；施药技术不到位等有关。

（3）首先养殖者多、养殖规模小、养殖户分散是畜产品安全的短板；其次养殖、屠宰普遍存在“第一责任人”意识不强，对畜产品安全重视度不够，尤其是小、散养殖户的用药、用料方面问题较难解决；最后畜产品食品安全主要问题是兽药残留超标问题较难解决。主要原因有：养殖规模偏小，人员素质普遍偏低，畜产品安全意识整体不高，畜禽有病只管用药治疗，任意加大或减少用药量，不管药物残留问题。如:禽蛋中的恩诺沙星药残超标等。

**4.药品质量主要缺陷**

药品抽检的主要不合格集中在医疗器械类，这些不合格项目反馈出的质量因素为：

（1）生产企业的不合规生产，造成产品不符合标准规定；

（2）行业普遍存在操作不规范的问题；

（3）工艺和原材料等不合格。

**5.棉花质量存在的主要缺陷**

（1）随着新疆棉花目标价格改革工作的深入，棉花市场化进程加快。然而大部分植棉户认识不到不同品种棉花内在品质有很大区别，仍片面追求单产高、衣分高的品种，在棉种选择上重量轻质。

（2）棉花的生长发育和品质的优劣，与当年的气候和田间管理有着密切的关系。2023年春季少雨，夏季高温，部分棉田缺水导致棉铃提前开裂；加上今年光照充足，棉纤维生长迅速，纤维较粗，马值偏高棉纤维柔韧性差，虽然在加工时有利于排出杂质，但对于棉纤维长度、强度都有损耗。

**6.特种设备安全管理方面存在的问题**

（1）企业安全主体责任落实不到位。如：电梯维保单位在维保过程中发现电梯存在严重事故隐患，未及时向当地特种设备安全监督管理部门报告，维保单位虽多次将事故隐患反馈至物业公司，但物业公司未引起高度重视，迟迟未采取有效措施排除事故隐患，致使电梯长时间带“重病”运行。

（2）特种设备安全监管力量薄弱，人机矛盾突出，易引发安全事故。如：沙湾市目前有特种设备使用单位205家，在用特种设备1583台，目前仅有2名在岗特种设备安全监察专干（其中1人为新手），人均须监管100余家特种设备使用单位的近800台设备。

（3）特种设备安全监管领域法律法规、安全知识宣传普及广度和深度不够，宣教形式单一，宣教实效需进一步提高，还没有形成社会共治共建的良好氛围。

**（三）对策及建议**

1.完善质量监管的长效机制、惩戒机制，加强对企业的教育引导，强化企业主体责任意识，规范生产工艺流程，提升产品质量。

2.建立协调联动机制，加大对地区重点行业、薄弱地区的质量安全问题整治力度，狠抓重点产品、重点企业、重点环节、重点区域的整治。加强质量安全执法打假力度，从严查处农资、建材、食品、农产品、畜禽产品等重点产品假冒伪劣案件，对问题企业、问题产品一查到底，决不姑息。

3.强化食品生产流通企业主体责任，紧盯“三小”违法违规生产经营、农村、校园等食品安全突出问题和薄弱环节，加强风险隐患排查，加大重大活动餐饮食品安全保障工作力度，深化明厨亮灶工程。

4.强化食品生产企业、流通领域的监管，完善食品风险监测工作机制，推进食品快检点建设。加快地区食品安全专家库的建设，为食品安全风险评估、食品监督抽检、形势研判提供技术支持。

5.充分利用监督抽检、风险监测数据，以便为优化三级抽检的无缝对接、地区食品安全风险评估、食品安全形势研判提供支持。

6.加强畜产品生产投入品的监管监测力度，进一步加强畜产品生产过程及兽药、饲料和添加剂生产经营环节的监管，严格畜牧业投入品管理。加强屠宰检疫，严厉打击收购、贩卖、私屠乱宰病死畜禽等违法行为。

7.加强药品经营、使用单位从业人员中药材、饮片相关专业技术培训；加强对药品经营使用单位执行GSP的监督检查力度；规范药品经营使用行为；加强对中药材、饮片监督抽验力度，严厉打击制假、售假行为。

8、继续推进新疆棉花目标价格直补政策，依托深化棉花目标价格改革和稳定预期，鼓励棉农种植高品质、高质量的棉花，发展规模化种植、专业化管理的新模式。

9、建议政府加大机采棉品种选育、种植模式、加工工艺方面研究的支持力度，加强机采棉技术攻关，尽快培育出适合塔城地区机采棉种植的品种。

10、制定优惠政策，指导农户和企业规避风险，抱团取暖，集约化种植，建立合作社，形成产业联盟，提高种植、管理效率，降低生产成本，引导棉花市场良性发展。

11、加强农业气象预报，建立健全预防灾害预警机制，防止气象灾害对棉花品质的影响，同时加强气象数据在田间管理的指导应用，不断提高棉花单产，促进棉农增收。

12、打造区域棉花品牌。为企业提供技术服务，发展优质棉花生产基地，提高棉花品质，鼓励企业争创棉花品牌产品；引导塔城地区棉花加工企业完善管理模式，改进生产工艺，品质立牌，科技创牌。

13.深入“特种设备企业主体责任推进年”工作。强化使用单位、安装单位主要负责人安全生产第一责任人意识。督促使用单位建立岗位责任、隐患治理、应急救援等安全管理制度，健全特种设备安全技术档案，加强从业人员安全教育培训，开展特种设备安全隐患自查自纠。

14.加大特种设备安全监察队伍能力提升与培训，采取请进来、送出去的方式加大对基层监察人员培训力度，进一步充实队伍，提升发现和解决实际问题的能力。

15.加强特种设备安全宣传教育。充分利用电视、电台、报纸、网络等各类媒体,采取多种形式进行广泛宣传报道,畅通投诉举报渠道，充分发挥舆论监督作用,形成强大宣传声势,提高社会公众对特种设备安全的认知度、参与度,营造良好社会氛围。

16.加强工业产品质量安全监管。以安全监管为重点、以分类监管为抓手、以智慧监管为支撑，不断提升监管能力和水平。强化执法稽查部门对监督抽查不合格企业的后处理职责，提高监督抽查工作的权威性和有效性。以影响公共安全的危险化学品为重点，在危险化学品领域实施分类监管制度。

二、工程质量状况、存在的问题及原因分析

**（一）工程质量状况**

**1.建筑工程**

建筑工程总体质量可控，建设工程质量通病得到有效控制，全地区未发生一起较大及以上工程质量、安全生产事故。

（1）2023年地区受监工程项目254项。房屋建筑工程受监工程项目204项，面积444万平方米。市政基础工程受监项目50项，累计造价10.4亿元。报建工程项目质量安全受监率达100%。

（2）全年竣工验收66项（其中：房屋建筑工程59项，面积69.5万平方米，市政基础工程7项），一次性竣工验收合格率达100%。

（3）提高质量投诉办结率。全地区受理建设工程质量投诉宗数9起，结案9起，办结率达到100％，结案率与去年基本持平。未接到转办督办案件和未发生工程质量诉讼。全地区建设工程质量通病得到有效控制。

**2.交通工程**

2023年交通工程建设质量、安全生产形势总体保持稳定，全年未发生任何安全生产质量责任事故。工程实体抽检合格率98.1%。

（1）2023年地区交通基础设施建设投资目前完成13.17亿元，其中国省道公路项目建设完成6.37亿元，农村公路项目完成投资6.8亿元；全地区公路建设总里程824.51公里，其中国省道公路项目建设里程205.21公里，农村公路项目建设里程619.3公里。

（2）交通工程建设强化全过程质量控制，质量责任状签订覆盖率达100%。全年抽查工程实体6316点（组），合格率达97.8%。其中路基工程抽查工程实体60测区，合格率100%；路面工程抽查工程实体6256点（组），合格率98.4%。

**3.水利工程**

塔城地区续建、新建水利工程21项，自治区直管项目1项，地区直管项目5项，县（市）管项目15项。年度计划完成投资8.07亿元，已完成投资7.85亿元，完成率97.27%。地区水利工程质量总体水平稳步提升。

全地区未发生一起较大及以上工程质量、安全生产事故。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.各在建工程责任质量行为意识亟待加强，质量通病防治措施仍不到位，部分工程的施工、监理单位的关键岗位人员依然不能到岗履职，现场质量安全管理人员配备不足。

2.县市农村公路项目工程款拨付率较低，影响工程进度同时从业单位质量意识降低；部分公路建设从业单位只重视工程进度，但对中间工序交验、编制相关内业技术资料不够重视；各别国省道项目临时工地试验室建设滞后，部分试验室未按规定建设，软硬件不达标，不能及时全过程检测控制工程实体。

3.质量监督队伍建设存在短板，专业力量不足，尚未形成专业人干专业事的良好氛围。质量监督队伍建设的延续性、传承性、稳定性不足，在水利工程点多线长面广情况下，往往存在顾此失彼，不能兼顾的问题。

4.各县（市）水利工程建设过程中存在专业技术力量不足，专业技术人员水平有待提高。项目法人主体责任意识不高，质量管理体系不健全等问题。

5.部分在建水利项目各参建单位主要负责人频繁变更，主要负责人驻工地现场时间不满足合同要求。专业技术人员水平有待提高。

**（三）对策及建议**

1.严格按照法律法规和强制性标准，加大对工程质量的监督检查力度，切实把加强工程质量监督贯穿于建设全过程。对存在违法违规行为和工程质量不符合强制性标准的工程项目，一经发现限期责令整改，并按照相关的法律法规严肃处理。

2.进一步完善监督手段。强化工程的地基、基础、主体结构、节能工程和竣工验收等关键环节、关键部位的验收控制，认真核查施工资料，通过资料核查和实体抽查的方式监督参建单位行为。

3.严格落实各方主体责任。督促项目建设、施工、监理、勘察、设计五方责任主体依法履行工程质量安全管理职责。特别是加强对施工项目经理和项目总监现场履行职责情况的监督检查。

4.加大施工过程中的检查力度及频率，充分利用从业企业的信用评价管理办法督促规范标准化施工；加大实体及原材料试验检测频率，充分利用公路项目施工冬休期，完善试验室及大临场拌建设，为明年顺利复工做好基础。

5.建议国家、自治区层面多组织开展业务学习和能力培训，提高基层一线水利工作者质量管理综合素质。

6.继续抓好水利工程质量提升工作，进一步完善水利工程质量管理体系和制度，增强水利行业责任意识和质量意识，推进水利工程建设领域诚信体系建设，规范参建单位行为。

7.加强质量监督巡查力度，切实抓好工程建设过程质量监督工作，全面开展监理单位平行检测和第三方检测工作，确保水利工程建设进度、质量、安全生产规范运行。

8.加强责任源头管理。在项目招投标阶段，即对招标文件中涉主要负责人驻工地时间、调换变更等内容进行明确，严格严肃相关违规处罚，在招标文件中注明主要负责同志驻工地时间少于22天、频繁更换主要负责人的行为后果和处罚边界，提高违约成本和合同震慑。

9.建议自治区层面把水利建设质量信息化建设工作推动较好地州的典型经验和具体做法推介出来，让其他地州对照学习、举一反三，有效有力推动本地水利建设质量信息化建设工作纵深发展。

三、环境质量状况、存在的问题及原因分析

**（一）环境质量状况**

地区环境质量总体向好。剔除异常沙尘天气影响，空气质量略有改善;河流水质、集中式饮水水源地总体水质为优;城市声环境质量较好;地区未发生重特大突发环境事件。环境保护年度目标完成较好。生态环境质量总体稳定。

**1.城市空气**

2023年塔城市城市空气质量自动监测系统运行基本正常，塔城市环境监测站每日按时上报空气质量24小时自动监测数据。根据2023年环境空气监测结果，对全市城市环境空气质量状况统计分析如下。

**塔城市2023年空气质量级别**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **天数** | **占全年百分比（%）** | **级别** |
| 属优天气 | 221天 | 73.7 | 一级 |
| 属良天气 | 79天 | 26.3 | 二级 |
| 轻度污染天气 | 0天 | 0 | 三级 |
| 中度污染 | 1天 | 0.3 | 四级 |
| 严重污染 | 0天 | 0 | 五级 |
| 仪器故障及停电 | 18天 |  | / |
| 优良天气合计天数 | 300天 | 99.7 | / |
| 备注 | 2023年11月15日，正常运行301天，其中优良天气300天，沙尘天气1天。 | | |

**塔城市2022年空气质量级别**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **天数** | **占全年百分比（%）** | **级别** |
| 属优天气 | 233天 | 69.1 | 一级 |
| 属良天气 | 97天 | 28.8 | 二级 |
| 轻度污染天气 | 4 | 1.2 | 三级 |
| 中度污染 | 2 | 0.6 | 四级 |
| 严重污染 | 1 | 0.3 | 五级 |
| 仪器故障及停电 | 28 | / | / |
| 优良天气合计天数 | 330 | 97.9 | / |
| 备注 |  | | |

**2.水环境**

（1）地表水水质状况到2023年11月份，全区河流总体水质状况为优。全区8条河流17个水质监测断面中，Ⅱ类优良水质占94.1%，Ⅲ类优良水质占5.9%，无中度及重度污染水质。与上年相比，全区监测河流的总体水质保持稳定。全区河流年均水质类别比例详见表1。

**表1 2022年-2023年河流水质类别以及达标情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **河流名称** | **断面名称** | **2022年均水质类别** | **水质达标比例（%）** | **2023年均水质类别（1月份-11月份）** | **水质达标比例（%）** | **超标因子** |
| 乌拉斯台河 | 三水厂 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 哈拉苏桥 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 预制场 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 额敏河 | 二支河交汇口 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 巴什拜大桥 | Ⅲ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |
| 塔斯提河 | 塔斯提大桥 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 金沟河 | 阿热勒托别 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 玛依托别 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 四棵树河 | 二台子 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 四棵树大桥 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 吉尔格勒特水库出口 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 喀浪古尔河 | 克孜贝提 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 甫克 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 和布克河 | 上游 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 中游 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 下游 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 八音沟河 | 安集海水库入口 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 科克塔勒河 | 科克塔勒水库水坝出口 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |

## （2）集中式饮用水水源地水质

2023年，全区监测的4县、3市集中式饮用水源地总体水质为优，Ⅱ～Ⅲ类水质占100%。与上年相比，总体无明显变化。2022年-2023年集中式饮用水源地水质类别以及达标情况见表2。

**表2 2022年-2023年集中式饮用水源水质类别以及达标情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **县市** | **水源地名称** | **2022年均水质类别** | **水质达标比例（%）** | **2023年均水质类别（1月份-11月份）** | **水质达标比例（%）** | **超标因子** |
| 塔城市 | 塔城市三水厂水源地 | Ⅲ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |
| 塔城市喀拉墩水源地 | Ⅲ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |
| 额敏县 | 额敏县新水厂水源地 | Ⅲ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |
| 乌苏市 | 乌苏市三水厂水源地 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 沙湾县 | 沙湾县巴音沟河水源地 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 裕民县 | 裕民县哈拉布拉水源地 | Ⅱ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 托里县 | 托里县二水厂水源地 | Ⅲ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |
| 托里县三水厂水源地 | Ⅲ | 100 | Ⅱ | 100 | 无 |
| 托里县库普乡水库水源地 | Ⅱ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |
| 和丰县 | 和丰县巴音布鲁克水源地 | Ⅱ | 100 | Ⅲ | 100 | 无 |

**3.城市声环境**

2023年塔城市功能区共监测21点次。各类功能区达标21点次，达标率为100%，与2022年持平。1类区昼间和夜间达标率均为100%，2类区昼间和夜间达标率均为100%，3类区昼间和夜间达标率均为100%，4a类区昼间和夜间达标率均为100%。

2023年，乌苏市各类功能区共监测14点次。各类功能区达标14点次，达标率为100%，与2022年持平。1类区昼间和夜间达标率均为100%，2类区昼间和夜间达标率均为100%，3类区昼间和夜间达标率均为100%，4a类区昼间和夜间达标率均为100%。

**4.林业生态建设**

全地区林地总面积2926.88万亩，全地区森林覆盖率达到12.68%，天然草原面积10550.7万亩，占全区总面积的70%以上，其中可利用草原面积8580.58万亩。公益林面积1192.44万亩。第三轮落实草原补助奖励总面积8071万亩，其中禁牧草原1690万亩，实施草畜平衡管理6381万亩。森林资源保护管理工作进一步加强，林业草原有害生物成灾率为均控制在国家标准以下。自治区级森林公园4个，国家级湿地公园4个，国家沙漠公园3个，国有林场9个，国家级自然保护区2处，野生动物疫源疫病监测站9处。全地区共有护林员1637人。森林资源得到有效保护，野生动植物种群得到恢复，共有野生动物400余种，野生植物106科，56属，1581种，占自治区植物种数的65.4%。

2020-2021年全地区完成自治区下达三北工程15.84万亩，保存率在76%以上，均在国家标准以上。其中：2020年三北工程11.4万亩，保存率76.91%，其中人工造林0.55万亩，退化林修复1.35万亩，封育9.5万亩；2021年三北工程4.44万亩，保存率79.25%，其中：人工造林0.24万亩，退化林修复1.2万亩，封育3万亩。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.受区域性和局地性沙尘天气、机动车尾气等影响，PM2.5、PM10污染物超标现象依然严峻。特别是在3月～5月和12月份尤为突出。

2.随着经济快速发展、汽车保有量增加等原因，城市噪声环境污染的问题依然存在。

3.工业大气污染物排放、不达标燃煤锅炉、秸秆露天焚烧、矿山企业扬尘等方面问题时有发生，要加强管理及执法检查力度。

4.农村污水、垃圾回收处理设施建设滞后，畜禽养殖污染防治工作薄弱，仍然是农村水体、土壤污染的潜在威胁。

5.农林一体化供水设施不完善，绿化成果巩固困难。塔城地区为灌溉林业，造林绿化用水难以得到有效保障，生产季节农林用水矛盾突出。在实施农业节水灌溉后，部分农田没有预留给林带浇水的出水口，原有灌溉系统遭到破坏，造成很多林带一年都浇不上一次水。加之，木材市场疲软，社会资本和群众参与度降低，群众经营林木的积极性下降。林木管护制度不完善且缺乏林木管护补助资金，也制约和影响着造林成果的巩固。

6.果农发展意识不足。广大农民对发展林果业认识不足，思想还比较保守，把林果业当做副业来发展，并没有作为增加经济收入的基础产业而发展，加之种植后管理不到位，造成了特色林果经济效益低下的结果。

**（三）对策及建议**

**1.大气污染防治**

（1）加强环保督察，落实环保主体责任，健全环境损害赔偿和责任追究制度。

（2）突出抓好扬尘污染整治、燃煤综合治理及重点行业污染源治理，加强露天焚烧秸秆管控，加快火电、水泥、石化等重点行业超低排放改造，推动地区空气质量改善。

（3）长期实施城市周边防风固沙林、百万亩生态治理工程建设，持续加大城市景观林带、公园、人工湖等绿化工程建设。

（4）加强各职能部门协作联动，全面治理城市机动车尾气。加强重污染天气监测预警，及时采取应对措施，降低空气污染物对群众身体健康影响。

**2.地表水污染防治**

（1）全面落实河（湖）长制，持续推进重点河流污染治理和生态恢复治理。

（2）加强对工业源、生活源、农业源的管控和治理，重点推进城镇、工业园区污水处理设施、农副产品加工等行业污水处理设施的完善和稳定运行。

（3）推进城乡饮用水水源地保护区规范化清理整治，坚决取缔水源地保护区内违法建设项目和排污口，提高饮用水安全保障水平。

**3.城市环境噪声污染防治**

（1）加大对交通流量大、市中心拥挤路段道路设施提升改造，增加隔声装置或者种植隔声林带。

（2）加强道路及建筑施工监管力度，减少和禁止夜间连续施工而导致噪声污染扰民。

**4.林业生态整治**

持续推进林果提质增效。常态化抓好关键措施落实，按照自治区制定的技术标准，落实好果园清园、疏花疏果、整修修剪、有害生物防治、水肥一体化灌溉等采收技术。强化科技服务，采取集中学习和现场指导等方式做好技术服务指导，组织企业参加各类展会，扩宽林果产业销售渠道。

四、服务质量状况、存在的问题及原因分析

**（一）服务质量状况**

**1.旅游业**

整体形势：2023年1月-10月，塔城地区共接待游客2370.3万人次，同比2022年增长134.1%；实现旅游收入146.46亿元，同比2022年增长142.1%。国家生态旅游示范区1个、全国乡村旅游重点村1个、自治区乡村旅游重点村10个、自治区美丽乡村示范村2个、自治区夜间经济文化和旅游消费集聚区1个、自治区旅游休闲街区1个。

洒店及旅行社:截止到2023年，地区共有旅行社及分社17家。星级饭店18家（其中四星级3家），全区床位数达1.97万张；星级农家乐96家。2023年新建旅游厕所13家座。

景区:截止2023年塔城地区有国家A级旅游景区68家，其中4A景区5家，3A景区56家，2A景区7家。2023年，塔城地区积极打造核心旅游景区，不断完善景区基础设施，积极申报4A级景区5家，其中野果林、松海湾被自治区旅游景区服务质量评定委员会评定为国家4A级旅游景区。

**2.餐饮业**

2023年，全地区餐饮业共取得食品经营许可证2166张。开展餐饮质量安全提升行动，扎实推进餐饮服务单位量化分级管理，其中A级占比23.18%、B级占比59%。完成“明厨亮灶”5121户，占比90.36%，餐饮服务提供者采用“互联网+明厨亮灶”覆盖率达23.59%、学校幼儿园食堂覆盖率达100%，学校食堂实施用餐陪餐制度100%。

**3.金融服务业**

（1）持续做好小微企业金融服务工作。

辖区小微企业贷款余额264.19亿元，较年初增速22.73%，户数1.8万户，较年初增加0.4万户，辖区地方法人银行业金融机构普惠型小微企业贷款余额58.75亿元，增速高于各项贷款增速30.66个百分点，户数0.99万户，较年初增加0.23万户，阶段性实现普惠型小微企业贷款“两增”目标。辖区银行业金融机构普惠型小微企业贷款加权平均利率5.62%，较年初下降0.39个百分点。辖区银行业金融机构小微企业无还本续贷累放金额2.88亿元，无还本续贷余额4.08亿元，小微企业循环贷余额23.75亿元、7218户。

（2）聚焦重点领域、重点行业，推动金融服务提质增效。

辖区14家银行业金融机构绿色信贷融资余额81.88亿元，较去年同期增长53.66亿元。辖区28家高新技术企业贷款余额10.90亿元，今年累计新发放贷款4.44亿元，保险机构提供财产险、责任险、意外险等风险保障金额2.56亿元，支持高新技术企业安全生产经营。辖区21家专精特新企业贷款余额5.12亿元，今年累计新发放贷款2.67亿元。

（3）精准高效抓好各项货币政策工具的落实。

引导辖区金融机构按照“均衡投放，同比多增”的要求，加大对小微企业、绿色发展、乡村振兴等领域信贷支持。截至2023年9月末，辖区金融机构本外币各项存款余额971.16亿元，同比增长10.58%，各项贷款余额745.31亿元，同比增长10.39%。

**4.医疗卫生**

辖区内13家二级以上医疗机构确定为养老服务老年人提供便捷医疗服务的定点医疗机构，开设就医绿色通道。

（1）持续加强临床重点专科建设。

塔城地区临床重点专科8个，其中国家级1个，即乌苏市中医医院内分泌科；自治区级1个，即地区人民医院护理专业；地区级6个，分别是地区人民医院心血管内科、骨科、药剂科、神经外科、重症医学科、眼科和和布克赛尔县蒙医院医院传统疗术科和皮肤病科。自治区重点专病项目5个，即乌苏市中医医院肺胀、盆腔炎、石淋、肺病、心病专病。

（2）加强县医院能力建设。

积极开展三级医院对口支援工作。2023年塔城地区人民医院派驻5名专家；昌吉自治州人民医院派驻5名专家。截至目前，诊疗门急诊 1000余人次，开展手术示教66例次，举办学术讲座或业务培训88次，受益县级医院400余人次，开展会诊49例。下乡义诊活动11次，义诊收益400余人次。加强“千县工程”建设。塔城市人民医院、乌苏市人民医院、沙湾市人民医院入选国家首批“千县工程”建设。

（3）加强智慧医院建设。

13家二级及以上医疗机构均开展了网上预约挂号服务，同时开设了网上现场挂号就诊服务方式，网上预约9.83万人次，网上挂号9.08万人次，网上结账20.7万人次，“一站式”服务人次6.49万人次。地区7家二级综合医院，25个病种纳入日间手术医保结算范围，提高了医疗服务效率，减轻了参保人员负担。

**5.通信服务业**

（1）通信服务基本情况

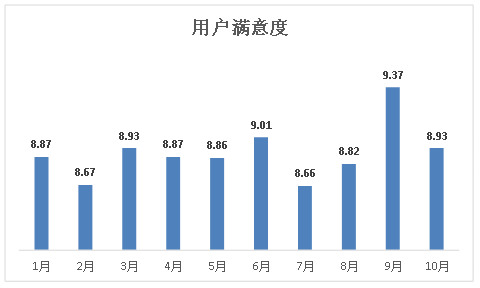
2023年，塔城地区5G基站规划546个（包含室分43个），完成建设546个，开通546个，完成率达到100%；建设开通中存在的各类问题共计16个，已解决16个，解决率达到100%。。

（2）通信服务业扶持举措

中国电信塔城分公司聚焦热难点用户问题，深入排查服务风险，持续开展投申诉专项压降和质差用户修复，不断提升客户真实服务感知，工单处理及时率97.17%，工单接单率为96.99%。

中国移动塔城分公司通过落实“四个三”服务工作机制，推动客户问题集中解决，按月开展“宽带义诊”，收集客户问题354个，现场解决349个，后续针对5个未解决问题逐一整改完毕。2023年政企客户满意度93.45分，截至目前客户投诉处理及时率达93.14%。

中国联通塔城分公司抓实抓细“高品质服务”行动计划，开展四项“用心服务”和四项”满意邀约“，实现高品质服务新突破，截止目前投诉用户响应率100%、解决率95%。



**6.邮政服务**

（1）邮政行业发展情况

全地区共有邮政普遍服务网点124处，村邮站666个。有10个快递品牌（含EMS）入驻塔城地区，共有快递企业65家。其中独立法人企业25家、分支机构40家。共有从业人员1139人，机动车辆372辆。2023年，塔城地区邮政行业业务收入（不包括邮政储蓄银行直接营业收入）累计完成18850.32万元，同比增长27.77%。邮政行业寄递业务量累计完成1988.88万件，同比增长5.10%。

（2）邮政快递业服务质量提升情况。

目前全地区69个乡镇已实现乡乡有网点，666个行政建制村，已通过利用村级电子商务服务站、村党群服务中心、村便民服务中心等村委会现有场所百分百完成村级邮政快递服务站建设，快递服务通达率长期稳定在98%以上。

其中，通过“邮快合作”方式覆盖435个行政建制村，占比65.32%；通过 “快快合作”方式 覆盖131个行政建制村，占比19.67%；通过“快商合作”方式覆盖64个行政建制村，占比9.61%。通过“快递自主”方式覆盖36个行政建制村，占比5.4%。

充分利用邮政自主电商平台新邮寄、邮乐购和其他品牌快递企业寄递渠道，在鲜肉、风干肉、大盘鸡、禧安骄辣椒酱、乌兰乌苏小香薯系列产品上开展广泛合作，为带动全地区农特产品线上发展发挥了积极作用。今年以来，辖区农村地区快递投递64.31万件，村级快递业务量（揽收）5.83万件。

（3）加强邮政用户权益保护，做好邮政业申诉处理。截至目前，通过国家邮政局申诉网、12345政务服务热线、12305消费者申诉热线、地区邮政管理局投（申）公示电话等渠道共受理投（申）诉案件108件,为消费者挽回经济损失28830.68元，消费者满意度100%。

**7.养老服务**

截至2023年10月底，塔城地区共有民政养老服务机构 19 家（其中公办养老服务机构6家，民办养老服务机构 4家，公建民营养老服务机构6家，农村幸福大院3家），共设置床位2949张。2018年底，塔城地区60岁老年人户籍为12.02万人，养老床位数1274张，每千名老人拥有床位数为10.6张，截止2023年11月塔城地区60岁老年人户籍人口为14.4万人，每千名老人拥有床位数为20.5张，比2018年底净增床位9.9张。各养老机构能够按照要求做到内部管理制度健全、生活设施安全到位、老人入住满意，供养机构正常运行，并向标准化服务迈进。

塔城地区大力宣传“五保”老人入住养老政策，依法保护其房屋、宅基地、承包地（草场）等个人或家庭财产的合法性，满足其探亲访友的需求，在全面摸清“五保”供养对象的底数、摸清有意愿入住“五保”老人的底数基础上，采取允许老人试居住、季节性居住、签订集中供养协议书、提高机构的服务的质量等措施，提高60岁以上有意愿的“五保”老人集中供养率和孤儿的收养率。截止目前，全地区有意愿集中供养的“五保”老人199人，已完成集中供养199人，集中供养率100%。孤儿106人，集中收养106人，集中收养率100%。

**8.供电服务**

电力部门着力推动居民“刷脸办电”和小微企业“一证办电”常态化、制度化、规范化。目前已全面实现企业客户“一证办电”。进一步优化“12398”能源监管投诉举报热线的诉求受理、工单转办、结果反馈等工作流程。定期公开典型投诉举报处理情况，召开各类突出问题分析会，落实争议工单调整、恶意诉求甄别、重复问题报备、督办等工作机制，把为民服务的具体做法从耳畔拓展到指尖，提高人民群众的用能获得感、幸福感，确保群众反映的急难愁盼等用能诉求得到了及时高效解决。截止目前受理12398客户诉求3起，处理满意率100%。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.旅游服务企业管理水平不高、服务能力不强。管理人员中真正懂经营、会管理的人不多，探索新的经营模式并实现服务质量和经济效益同步提升的人才少。

2.旅游文化宣传的载体较少，旅游文化挖掘力度不足，尚未形成完整的旅游文化产业链。

3.餐饮业由于小型餐馆、小吃店等占比较高，从业人员整体素质不高，食品安全意识比较淡漠，小、散、乱、差等问题仍然存在。

4.服务业标准化水平不高，社会管理和公共服务能力与内地还有一定差距，营商环境有待优化。

5.个别机构消费者权益保护部门岗位安排不合理，工作协调和管理能力较弱，工作人员配备不充足，无法保障消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性。

6.投诉处理质量有待提升。部分机构在投诉处理过程中浮于表面、流于形式，未深入分析产生问题的原因并进行溯源整改。

7.由于人员不足，监管资源短缺，加强监管联动并促进消费者权益保护监管手段与审慎监管手段融合方面还不足。

8.基层医疗卫生机构信息化建设基础薄弱，对信息化的需求层次低，医疗机构建立远程医疗服务平台配置投入资金缺乏;由于新冠新冠肺炎防控及全民采集核酸工作的原因，导致医共体专家下派及开展诊疗较去年有所减少。

9.通信行业服务还存在“不便、不快、不满意”的关键痛点问题。

10.乡镇邮政网点经营难，乡镇村队合作点人力物力投入和收入不成正比，各企业和乡镇网点经营负担，现有“快递下乡进村”渠道难以长期维持。

11.县（市）邮政快递业安全中心建设缓慢，目前各县（市）均未完成邮政快递业安全中心的人员配备工作。

12.部分县（市）机关、企业事业单位、居民小区存在大门难进等现象，导致寄递企业无法按照用户交寄地址进行按址投递作业，造成邮件、快件投递时限延误或积压。

13.政策扶持、引导的投入力度不够，社会资金办养老服务事业的积极性尚未有效调动起来。由于新建养老机构初期投入大，利润率低，投资回报周期长，存在着一定的运营风险，加之现有的扶持力度与民办养老机构发展先进地区相比仍有一定差距，导致社会资金投入到养老服务体系中的比例偏小。

14.建设管理服务水平有待提升。公办养老机构服务功能单一，服务标准、服务程序还有待规范。民办养老机构管理、服务水平偏低，硬件建设、规范管理、人本服务水平还有待进一步提升。互助老人幸福院规模很小、缺少有力的监管。机构养老服务人员年龄偏大、文化程度偏低、素质参差不齐、缺乏专业护理技能，迫切需要专业化的管理和指导。

15.电采暖负荷接入压力大。塔城地区冬季电采暖需求大，我公司虽对部分台区进行增容、新增布点、推磨倒换，但仍无法满足全量电采暖接入需求，将引起台区重过载、低电压问题出现，需进一步加强管控。

16.“以客户为中心”的服务理念理解落实不深入，专业管理与服务客户之间矛盾较突出，办电隐性环节管控不力，解决客户诉求缺乏及时性，服务水平与客户期望仍有一定差距。

**（三）对策及建议**

1.加强对导游员、星级酒店服务人员等旅游从业人员业务技能培训，规范服务礼仪与服务流程，增加服务意识与服务能力，塑造规范专业、热情主动的旅游服务形象。

2.积极培育旅游市场，构建“吃住行游购娱”全域全时全产业链“大旅游”格局。加强旅游基础设施建设，提升景区景点档次，着力打造旅游大环境和精品路线。

3.大力发展集采摘、体验、观光、休闲、康养、度假于一体的乡村旅游，把旅游业培育成为富民增收的支柱产业。积极开展旅游宣传推介和营销活动，打造特色旅游，提升知名度。

4.完善综合协调机制，促进部门配合，形成合力，加强食用农产品产地准出和市场准入衔接机制，共同推进餐桌污染治理。

5.落实企业主体责任，完善诚信体系，建立“红、黑名单”制度，曝光违法违规企业，对失信行为予以惩戒，形成守信者受益、失信者受损的激励约束机制。

6.落实投诉处理主体责任。督促各银行业金融机构坚持“以人民为中心”的服务理念，高度重视消保体制建设，在与消费者权益保护工作相关的公司治理和组织架构建设方面下功夫，合理配备消费者权益保护部门工作人员，加强内部工作协调和管理能力。

7.督促各银行业金融机构提高思想认识。切实把消费者权益保护工作落实到业务管理制度和业务流程中去，认真对待各种渠道反馈的客户意见和投诉，并进一步落实溯源整改机制，加强对于消费投诉相关方法规程的学习，严格落实投诉处理办法，优化消费投诉处理流程，保住风险底线，营造良好消费者权益保护气氛。

8.完善监督职能，大力推进医联体、医共体建设，加强引进医疗人才，特别是加强县乡医疗资源的有效供给，提升县乡级医疗水平。加强公共卫生和重大疾病预防控制，持续开展全民健康体检工作，加强信息共享机制。

9.各通信行业部门针对营业受理类投诉典型问题按月下县实地调研，通过视频会议组织相关人员进行业务规则、业务受理、系统与流程优化等问题， 做到早发现、早沟通、早解决。

10.提升现场一次性解决客户业务能力，强化执行营业厅及渠道店面管理制度，建立新进营业人员的培训及上岗机制，完善业务稽核流程，有效管控渠道服务投诉。

11.加强客户接触面工作人员的服务意识及责任意识方面的培训，严格履行首问负责制制度。制定激励措施鼓励全员对网络质量进行监督。

12.强化网络覆盖能力，结合部分偏远区域的用户诉求，在网络资源有限的情况下，拆闲补忙，动态调整资源，不断增强偏远区域网络覆盖能力，改善用户感知。

13.强化落实快递业高质量发展。进一步加快补齐农村寄递物流基础设施短板，推进农村地区流通体系优化升级，畅通农产品出村进城、消费品下乡进村的双向流通渠道，更好满足农村生产生活和消费升级，助力乡村振兴。

14.财政补贴和政策支持。受限于农村人口居住分散、快递业务量少等因素，建议对乡镇村级快递网点在从事揽收和投递方面给予财政补贴支持；邮政、商务、农业、交通等相关部门做好沟通，加大政策支持，努力实现村级快递配送服务全覆盖，彻底解决农村快递“最后一公里”和农产品上行“最初一公里”问题。

15.多元参与，鼓励加大扶持社会资金兴办养老机构。按照政策引导、政府扶持、社会兴办、市场推动的原则，采取股份制、民营、公建民营、民办公助、政府补贴、购买服务等多种方式，吸引和鼓励社会资金投资兴办福利性、非营利性的老年公寓、养老院等机构养老服务设施，实现养老机构投资主体多元化和经营主体多元化。

16.高度重视养老事业发展规划，将其列入重要议事日程，不断加强统筹谋划。一是将养老服务事业发展纳入民政事业发展“十四五”规划；二是积极组织养老机构负责人和养老护理员开展管理知识与护理技能培训，努力提升养老服务队伍素质。三是拓展功能，加快街道、乡镇区域性养老服务中心建设。

17.持续整治供电服务突出问题。加强供电服务体系、制度建设，不断增强客户体验和增强人民群众电力获得感，为企业发展营造良好的内外部环境，服务满意率达到99%以上。

18.有序接入电采暖负荷。利用入冬前有效施工期，加快2023年农配网、业扩等项目实施，提升供电能力，解决负荷受限问题，满足用户用电需求。

29.持续加大供电服务监管力度。进一步优化“12345”市长热线答复流程及时限，确保群众反映的用能诉求得到及时高效解决，最大限度的满足人民群众的用电需求。

五、质量投诉与举报存在的问题及对策建议

**（一）质量投诉与举报**

**1.“12315”投诉举报平台**

2023年，塔城地区12315平台接收质量投诉、举报共63件，环比下降57%，同比下降57%。其中，质量投诉55件，环比下降52%，同比下降52%。调解成功率为82.47%，质量举报8件，环比下降74%，同比下降74%，诉转案2件。挽回经济损失501289元，罚没金额12000元。

### 质量类投诉地区分布

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地区 | 接收量（件） | 受理量（件） | 办结量（件） | 按期办结率（%） | 调解量（件） | 调解成功率（%） | 挽回经济损失（万元） |
| 2 | 塔城市 | 21 | 53 | 65 | 100% | 45 | 83.33% | 4.63 |
| 1 | 额敏县 | 12 | 47 | 48 | 100% | 44 | 95.65% | 10.83 |
| 4 | 乌苏市 | 11 | 54 | 58 | 100% | 43 | 81.13% | 3.99 |
| 3 | 沙湾市 | 5 | 57 | 57 | 100% | 45 | 78.95% | 30.29 |
| 7 | 裕民县 | 3 | 6 | 8 | 100% | 5 | 83.33% | 0.2 |
| 5 | 托里县 | 2 | 7 | 10 | 100% | 7 | 100% | 0.02 |
| 6 | 和布克赛尔蒙古自治县 | 1 | 6 | 9 | 100% | 4 | 66.67% | 0.17 |

### 03000003

**2.违法案件查出**

2023年，全地区市场监管系统共办理各类行政执法案件1052起（地区本级5件），其中食品安全案件342起，两品一械案件216起，产品质量案件96起，特种设备案件20起，知识产权案件168起，价格违法案件55起，计量案件49起，无证照案件12起，广告案件35起，不正当竞争案件10起，纤维违法案件5起，认证、检验检测案件9起，侵犯消费者权益案件11起，网络交易案件8起，其他案件16起,罚没款总计524.045万元。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.基层投诉机制作用发挥不明显。

2.消费者对一些投诉混淆了投诉部门，同时各部门还存在推诿现象，容易增加消费者的愤怒，激化矛盾。

**（三）对策及建议**

1.充实基层消费维权服务人员数量，开展《消保法》、《食品安全法》及《产品质量法》等法律法规及相关知识培训，提高其业务能力。

2.通过多种途径（包括电视、电台、微信公众号、发放传单、专题讲座等）提高消费者的维权意识及能力。

3.建立和完善“投诉案件”工作流程和相关制度，明确规定投诉案件的适用条件和适用范围、流转程序、移交方式、落实部门、办结时效、案件反馈、适用法律法规等事项。

4.全力推进落实投诉举报平台整合工作，以提高维权办事效率。

六、质量发展

**（一）质量发展状况**

**1.农产品品牌建设**

（1）积极开展“两品一标”认证工作。截止2023年10月“两品一标”认证产品已达到147个，其中绿色食品认证农产品33个，有机食品农产品112个，种植业农产品地理标志2个，面积76万亩，全国绿色食品原料（小麦、辣椒、番茄）标准化生产基地4个95.8万亩。今年新增额敏县1家企业认证4个绿色食品，绿色食品原料（无刺红花）标准化生产基地15万亩，相关材料已上报，自治区现场检查已完成，等待中国绿色食品发展中心批复。

（2）积极推行食用农产品合格证制度。目前已摸清全地区从事种养殖农产品企业、专业合作社底数，全地区实施合格证生产主体158个（包括生产企业14个、合作社107、家庭农场和大户15个、散户30户），开具合格证主体158个，已贴用合格证张数44968张，带证销售农产品9383.535吨，贴用合格证百分率达100%。

（3）农产品质检体系“扩项”工作。地区本级、乌苏市、沙湾市、托里县、裕民县、塔城市已完成扩项升级现场评审，检测参数分别达317、169、123、90、112项以上，符合地级检测机构198个以上、县级检测机构达90项以上。机构完成累计扩项为75%。

**2.重点行业质量提升**

（1）原材料行业。

积极开展2023年企业标准“领跑者”重点领域征集工作，推荐乌苏钵施然、沙湾广大机械两家企业申请专用设备制造业重点领域，助推地区产品和服务质量高质量发展。开展重点新材料首批次应用示范指导目录修订意见征集工作，凯赛（乌苏）生物材料有限公司和凯赛（乌苏）生物技术有限公司2家企业提出4项新增意见。

（2）装备行业。

积极落实《塔城地区加快先进装备制造业高质量发展的实施意见》，推荐乌苏钵施然申报自治区科研创新平台建设资金支持项目，4MZD-6B型自走式圆捆打包采棉机被认定为2023年自治区首台（套）产品，有效提升企业自主创新能力。推荐乌苏钵施然申报第三批国家高端装备制造业标准化项目，促进企业建立和完善标准体系，加快推动农业机械制造业企业标准化进程。

（3）消费品行业。

制定《2023年塔城地区加快纺织服装产业发展工作方案》《塔城地区纺织服装等劳动密集型产业高质量发展实施方案（2021-2025年）》。组织召开2023年资金审核工作会议三次，审核补贴资金共计45家企业8856.15万元，切实将政策红利转化为企业红利，有效推动纺织服装行业达产增效。

**3.知识产权**

（1）做好学习宣传工作。组织开展知识产权系列宣传活动17场次，宣传横幅、标语、电子屏200余条，塔城新闻联播发稿1期，新媒体平台播放35篇，咨询人数800余人，发放宣传单和宣传手册4300余份，开展以“尊重知识、崇尚创新、诚信守法、公平竞争”为主题的书法征集活动，以“知识产权点燃少年创新”为主题的绘画作品征集活动，共征集到23幅书法作品、126张绘画作品。组织进机关活动1次，进党校2次，进乡镇2次，进企业指导培训12家次，进社区活动4次，进学校活动5次，组织开展线上、线下宣讲咨询20场次，共培训各类人员达5600余人次。

（2）做好知识产权促进运用工作。组织申报优势示范企业12家；组织申报专利密集型产品3家6项；塔城市、乌苏市、裕民县成功申报自治区专利实施项目3家企业，项目资金总额75万元，已到位30万元；沙湾市举行地理标志证明商标申报签约仪式；乌苏市召开知识产权金融服务“政银企”对接座谈会；推荐2家企业申报第二批国家地理标志运用促进重点联系指导名录。

（3）做好知识产权执法保护工作。全地区开展知识产权行政执法行动476次，出动执法检查人员1432人（次），检查商场、超市、集贸市场、个体经营户共985余户（次），共查处知识产权各类案件共168起（商标侵权纠纷案件33起，专利假冒案件8起，标识不规范127起），涉案金额共达19.64万元，罚没款3.45万元。

**4.推动高质量发展**

塔城地区始终把“高质量发展”放在更加突出的位置，深入开展质量提升行动，积极推动质量技术创新，全面加强质量监管，大力推动品牌建设。2023年，地区质量强区办印发《塔城地区2023年质量强区暨质量提升行动工作要点》，对推动高质量发展工作提出具体要求：一是围绕建设现代化产业体系，深化质量提升，增强产业质量竞争力；二是优化质量发展环境，提升质量治理能力水平，助推经济高质量发展；三是强化质量基础设施支撑，提高供给质量水平，推动质量强区建设。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.地区虽有“裕民巴什拜羊、裕民巴什拜羊肉、裕民无刺红花、额敏也木勒白羊”等地理标志商标获得注册认证，但商标品牌使用出现多、乱、杂，品牌品质不一及侵权等现象，这将影响地区农产品品牌形象，影响农民增收。

2.集约化农业、畜牧业产业园建设有待深入推进。

3.工业经济增长乏力，重点规模以上工业企业拉动经济增长不够明显，重点项目推进慢。实体经济尤其重点工业企业发展困难，特别是热电联产企业运行成本居高不下，连年亏损。企业融资难、用工难问题突出，员工流失严重。

4.地区自创的有影响力的商标仍然不多，大部分专利为实用新型专利，创新意识不高。

5.初级加工产品多，科技含量、生产工艺和管理水平落后，经营效益不高，总体发展质量有待进一步提高，标准化、规模化、品牌化发展还存在短板，高质量产品供给能力不高。

6.服务意识和工作效率有待提升。生态、教育、医疗、养老等公共事业发展质量与群众期盼还有较大差距；在营商环境方面，仍然存在准入不准营现象，信息化服务程度不够高。

**（三）对策及建议**

1.大力树立农产品品牌意识，培育有影响力的农产品品牌，逐步改变农产品商标多、乱、杂的局面。

2.通过标准引领，深入推进集约化农业、畜牧业产业园建设，以提高地区农产品的整体竞争力。

3.积极推进八大产业集聚发展，特别是纺织工业园区、石油化工园区、新型制造业等特色产业的高质量发展。

4.继续推进产业结构调整，特别去产能工作，以便优化产业结构，提高地区产品的竞争力，增强企业活力。

5.政府引导，大力宣传知识产权保护、多途径普及知识产权知识、全民参与，从小学生做起，营造专利申请的浓厚氛围，切实用好知识产权方面的奖励办法，提高地区专利的申请质量和数量，为地区经济高质量发展提供不竭动力。

6.切实把质量工作放在事关全局的突出位置，树立质量工作“一盘棋”的思想，加强组织领导，细化质量目标，确保责任到位、措施到位、投入到位、落实到位。

七、质量保障能力、存在的问题及对策

**（一）质量保障能力**

**1.计量管理**

2023年，全地区有法定计量检定机构7个（地级1 个，县级 6个）。建立社会公用计量标准117项，授权检定项目166（地级83，县级83）个，校准项目191（地级106，县级85）个，商品净含量检测项目 10（地级3，县级7）个。其中：地级扩项医用电子体温计和脑电图仪检定装置，这两个强制检定项目2项。县级新增容重器、水分测定谷仪、水表、无创电子血压计等检定装置5项。计量授权企业3个。授权企业（事业）单位最高计量标准24项。做为粮食主产区，近三年塔城地区加大粮食收购计量标准建设力度，新建粮食收购类计量标准3项，覆盖了地磅、天平、谷物水分测定仪、容重器等4类，6个县建立了谷物水分测定仪计量标准，满足了当地粮食收购安全保障的需要，在粮食收购计量标准的建设上走在了各地州的前列。

地区共有计量检定及校准从业人员78人，其中，计量标准二级考评员13人，一级注册计量师8名，二级注册计量师23名。今年新增4人通过注册计量师考核，地区新增一级注册计量师2人、县市新增二级注册计量师2人。

2023年地区共检定强检计量器具总计41916台件，比2022年增长0.57%，其中，贸易结算类36303台占比最大，其次是安全防护类3615，医疗卫生类1656。其分布见图1。非强检7818台件，校准3724台件。

**图1强检计量器具分布图**

**2.标准化建设**

一是起草发《塔城地区市场监督管理局贯彻<自治区关于贯彻《国家标准化发展纲要》的实施意见>的实施办法》，全面推动全地区科技创新、社会管理、自然资源、环境保护等方面的标准制定和实施，为加快建设高质量经济社会发展提供有力支撑。

二是认真落实国家标准化发展纲要、自治区标准化发展实施意见，推动地区高质量发展。地理标志产品塔城巴什拜羊积极申报自治区地方标准制修订项目，目前财政已拨付到账20万元经费，用于塔城巴什拜羊地理标志产品地方标准的制定。

三是加强对强制性标准宣贯及监督检查。协同公安、工信局联合开展电动自行车强制性国家标准实施监督检查，检查电动自行车经销网点72家，电动自行车充电器和电池36家，检查电动自行车品牌19种。对全地区9家机动车检测机构使用的三项强制性标准实施情况进行了监督检查，要求检测机构严格贯彻实施强制性标准。

截至目前，有14家企业在对标达标平台公开声明达到或超过国际标准。对3家企业的3项企业产品标准实施了监督检查，未发现问题。

**3.检验检测**

（1）机构概况

地区现有68个检验检测机构取得检验检测机构资质认定资格(包含1家取得CNAS认证)，检验范围涵盖食品、药品、农产品、水质、纤维、特种设备、环境、建筑工程、机动车、建材、医疗卫生、公安刑事技术等领域。国家级检测机构1个，地级机构10个。从业人员676人。

（2）机构分类

从机构性质看，企业法人单位35家（占比50.0%），事业法人单位 30家（占比45.5%），行政法人单位1 家（占比 1.5 %），其他性质机构2家（占比3.0%）。

从地域分布看，塔城市检测机构数量最多，业务范围最广，其次为乌苏市，第三为沙湾县和额敏县，其他各县占比不大（检验检测机构地域分布见图2）塔城市是地区所在地，事业性机构较多，乌苏市、沙湾县在新疆北坡经济带，工业、农业、服务业发展状况较好，其他各县经济相对落后。

**图2 地区检验检测机构地域分布图**

从机构业务类看，从事机动车检测机构有17家，占比最大，依次为食品药品农产品、建材类、环境类、公安刑事技术类，其他类别的检验检测机构占比不大，其中，特种设备、纤维检验等机构虽占比不大，因其业务的重要性，未向民营机构开放。特种设备、建筑工程涉及安全性检测，在检测机构中占有重要地位。其业务类型分布见图3。

（3）从业人员

2023年，塔城地区检验检测服务业共有从业人员 676人。其中，研究生及以上学历14人，占总人数18.18%；大学本科252人，占37.28 %；专科及以下402人，占59.47%。高级技术职称人员59人，占总人数比重为8.7%；中级技术职称人员 161人，占总人数比重为9.02 %；初级技术职称人员219 人，占总人数比重为32.40 %。

**图3 检验检测机构业务类型分布**

塔城地区检验检测机构体系已初步形成，业务范围随着地区经济的发展处于持续扩张中。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.县级法定计量机构技术能力受到国家强检计量器具工作目录调整、财政投入、一线检定人员不足等影响，能力弱化，不能适应地方经济发展。

2.受地域、经济结构、体制机制等条件制约,检验检测机构能力弱化。大部分机构的业务量与技术人员数量不匹配，检测岗位亟需人员，无法满足本地食品安全、农产品质量安全、特种设备等行业政府监管、企业产品质量提升的需求。民营检测机构规模偏小，特别是高素质的专业技术人员短缺。部分行业如机动车、建筑材料等行业的检测机构重复投资建设，恶性竞争现象突出，不利于检验检测事业健康发展。

3.具有市场竞争力、地方特色的地区地理产品标准、企业标准、团体标准等标准供给不足，影响到地区产品的竞争力；农业标准化有待深入推进。部分服务行业标准化，如小餐饮、集贸市场等商品销售及服务管理标准化程度不高。

4.地区中、小工业产品、食品等制造企业占比较多，企业质量管理受从业人员数量、素质、经费投入、市场占有份额等影响，标准化活动开展质量不高。

**（三）对策及建议**

1.充分发挥地区级检验检测机构的龙头作用，优化整合地区、县市检验检测资源，建设覆盖全疆、区地联合的业务一体化工作站，争取在地域性经济中心或交通枢纽城市建立自治区专业领域分支实验室，通过设备、人员、资源共享，服务地方经济建设。引导民营检验检测机构合理布局，进一步规范其检验检测行为，适应地区经济的高质量发展。推动有条件的重点实验室取得CNAS认证，提升检测机构整体实力。

2.培训专业技术骨干，培养一批专业技术能力突出的检测人员。以开展技能比武、科研课题研究、标准制定等方式为载体，整体提升人员检验检测能力；积极引进高端人才，完善人才培养、人才使用机制，发挥人才在检验检测机构发展的核心地位，为检验机构发展奠定坚实的基础。

3.加强计量基础能力建设，增建社会公用计量标准，5年内达到企事业单位大型实验室业务覆盖率90%以上。持续加大强制检定工作，优化配置涉及安全防护、医疗卫生、贸易结算类标准装置配备。拓展校准业务市场，建立诚信监管体系，组织量值比对，形成全地区计量器具动态监管大平台，为地方经济发展提供技术保障。

4.夯实质量基础，推动高质量发展。利用相关优势特色产业的标准的制定和发布权限，提升我地区特色标准的有效供给，配合农业、建设、生态、服务等部门、行业的标准化加快相关标准的制定、有效推进地区标准化工作较往年大幅度提升，推动我地区经济高质量发展。

附录：《2023年塔城地区质量状况》主要供稿单位

（排名不分先后）

塔城地区发展改革委员会

塔城地区卫生健康委

塔城地区文化体育广播电视和旅游局

塔城地区农业农村局

塔城地区畜牧兽医局

塔城地区住房与城乡建设局

塔城地区水利局

塔城地区交通局

塔城地区生态环境局

塔城地区工业和信息化局

塔城地区民政局

国家金融监管总局塔城监管分局

塔城地区林业和草原局

塔城地区邮政管理局

塔城地区通信管理办公室

塔城地区自然资源局

### 塔城地区应急管理局

塔城海关

人行塔城地区中心支行

塔城电力公司

塔城地区市场监督管理局