

# 2021 下半年长江船东满意度测评结果

## 一、总体满意度结果

2021 下半年长江船东满意度为 91.1 分，优秀等级，同比下降 0.7 分。上游区域满意度为 91.7 分，同比下降 0.4 分；中游区域满意度为 90.5 分，同比下降 1.0 分；下游区域满意度为 90.9 分，同比下降 0.8 分；均为优秀等级。

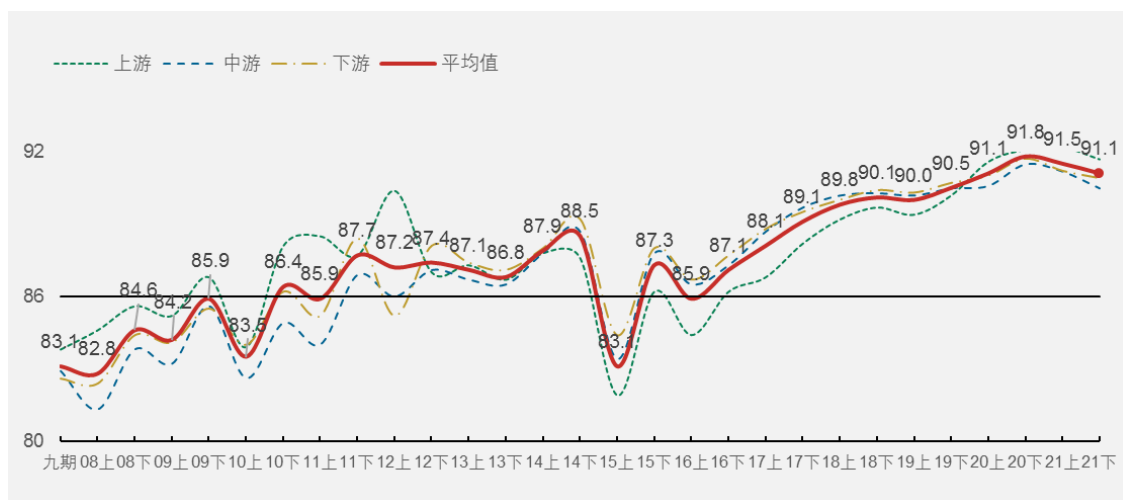


图 1 长江船东满意度走势图

## 二、一级指标测评结果

“运输市场管理” 90.3 分，“海事和通信管理” 90.5 分，“航道维护管理” 91.6 分，“三峡通航管理” 92.1 分，均为优秀等级。



图2 一级指标满意度同环比图

### 三、二级指标测评结果

#### (一) 运输市场管理

“宏观管理与调控”87.2分，良好等级；“市场经营行为监管”88.8分，良好等级；其它4个二级指标为优秀等级。“市场经营行为监管”同比下降2.2分，下降明显。“市场经营行为监管”环比下降1.6分。



图3 运输市场管理指标综合满意度同环比图

#### (二) 海事监督和通信管理

“船舶综合执法”84.3分，良好等级，其它9个二级指标均为优秀等级。“船舶综合执法”同比下降4.2分，下降明显。“船舶综合执

法”环比下降 2.9 分，下降明显；“通信管理与信息服务”环比下降 2.0 分，下降明显。



图 4 海事监督和通信管理二级指标满意度同环比图

### （三）航道维护管理

“航道建设服务” 89.8 分，良好等级；其它 5 个二级指标均为优秀等级。



图 5 航道维护管理二级指标满意度同环比图

### （四）三峡通航管理

“船舶通航效率” 89.2 分，良好等级；其它 6 个二级指标均为优秀等级。“船舶通航效率”同比下降 2.7 分，下降明显；“船舶过闸管理与服务”同比下降 1.8 分。“船舶通航效率”环比下降 2.1 分，下降明显。



图 6 三峡通航管理二级指标满意度同环比图

### 简要说明：

满意度等级划定标准为：90 分以上（含 90 分）为优秀等级，80 分至 90 分（含 80 分）为良好等级，70 分至 80 分（含 70 分）为一般等级，70 分以下为较差等级。对明显上升或明显下降设定的标准为：满意度同比变化大于或等于 2 分。