

# 2023 上半年长江船东满意度测评结果

长江航运发展研究中心

总第 40 期

## 一、总体满意度结果

2023 上半年长江船东满意度为 91.1 分，优秀等级，同比上升 0.5 分。上游区域满意度为 91.8 分，同比上升 0.5 分；中游区域满意度为 90.5 分，同比上升 0.3 分；下游区域满意度为 91.1 分，同比上升 0.7 分；均为优秀等级。

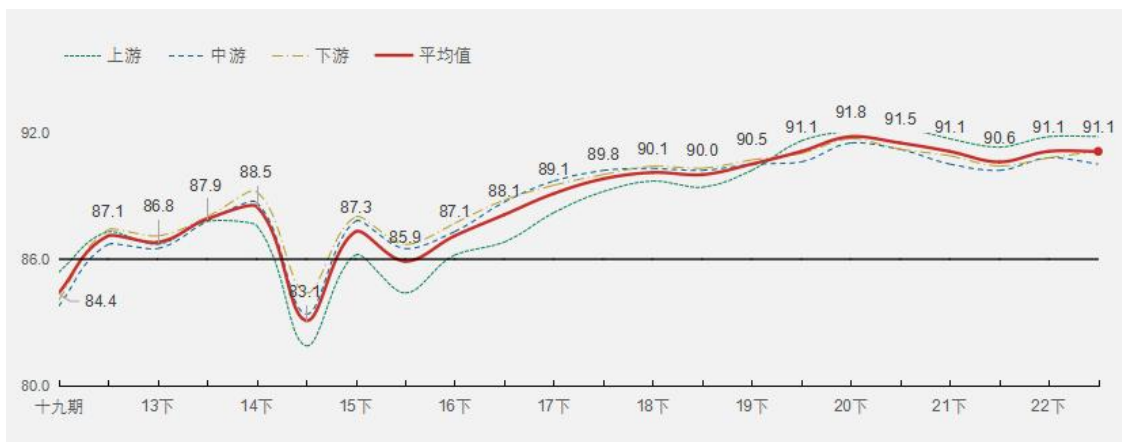


图 1 长江船东满意度走势图

## 二、一级指标测评结果

“运输市场管理” 89.6 分，良好等级；“海事和通信管理” 91.3 分，“航道维护管理” 91.3 分，“三峡通航管理” 92.8 分，均为优秀等级。

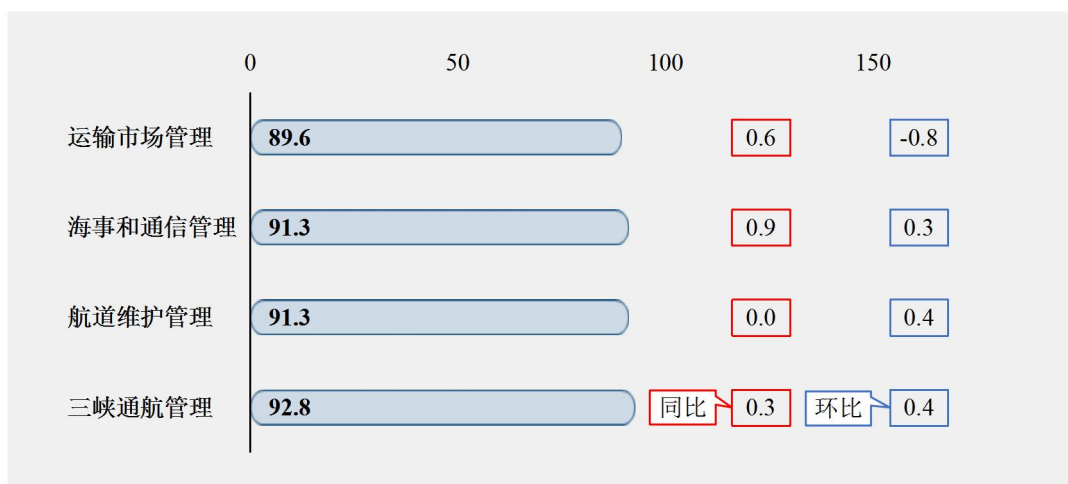


图 2 一级指标满意度同环比图

### 三、二级指标测评结果

#### (一) 运输市场管理

“宏观管理与调控” 83.3 分，“市场经营行为监管” 88.7 分，均为良好等级；“运政行政许可与服务” 90.5 分，“经营资质核查与监督” 91.0 分，“市场监测与服务” 90.9 分，“运政行风廉政” 93.1 分，均为优秀等级。

“经营资质核查与监督” 同比上升 2.1 分，上升明显；“运政行风廉政” 同比上升 1.5 分。“宏观管理与调控” 环比下降 1.9 分；“市场经营行为监管” 环比下降 2.5 分，下降明显。



图3 运输市场管理二级指标满意度同环比图

## (二) 海事监督和通信管理

“船舶综合执法” 85.6分，“引航服务” 89.8分，均为良好等级；“通航秩序维护” 91.2分，“海事应急搜救” 94.0分，“海事行政许可与服务” 91.2分，“海事行政收费” 91.2分，“船员管理与考试” 91.2分，“通信管理与信息服务” 93.1分，“船公司管理” 91.7分，“海事行风廉政” 92.9分，均为优秀等级。

“海事行政许可与服务” 同比上升 2.0分，上升明显；“船舶综合执法” 同比上升 1.7分；“船公司管理” 同比上升 1.6分；“海事行风廉政” 同比上升 2.1分，上升明显。

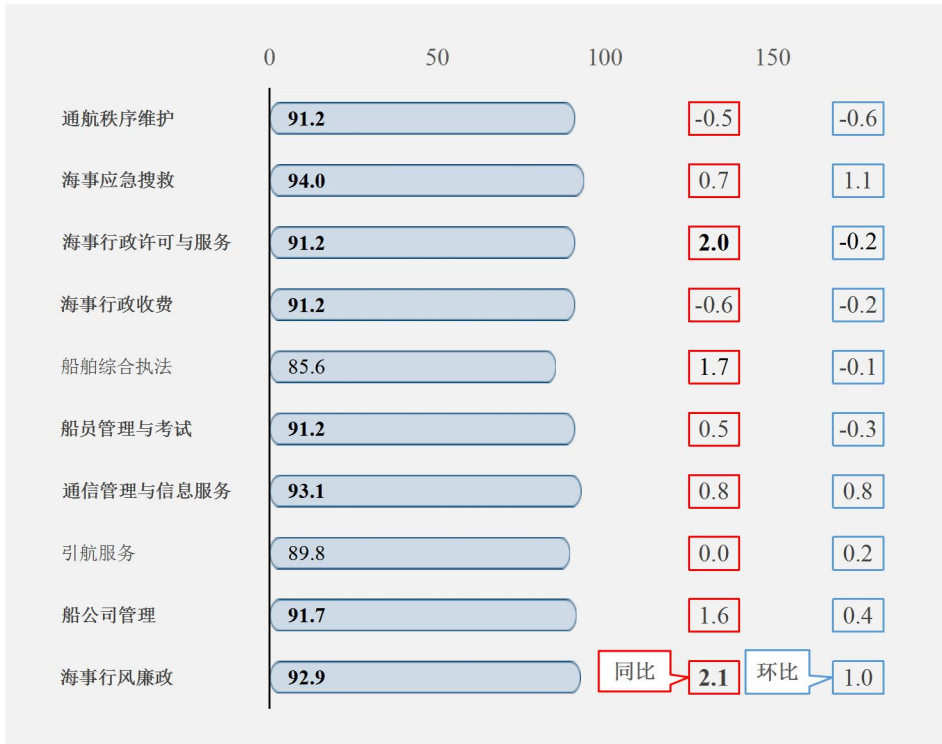


图4 海事监督和通信管理二级指标满意度同环比图

### (三) 航道维护管理

“航道管理与维护” 89.2分，“航道建设服务” 89.6分，均为良好等级；“航标维护管理” 92.3分，“碍航应急处理” 92.2分，“航道信息发布” 91.2分，“航道行风廉政” 93.1分，均为优秀等级。

“航标管理与维护” 环比上升 2.6分，上升明显。

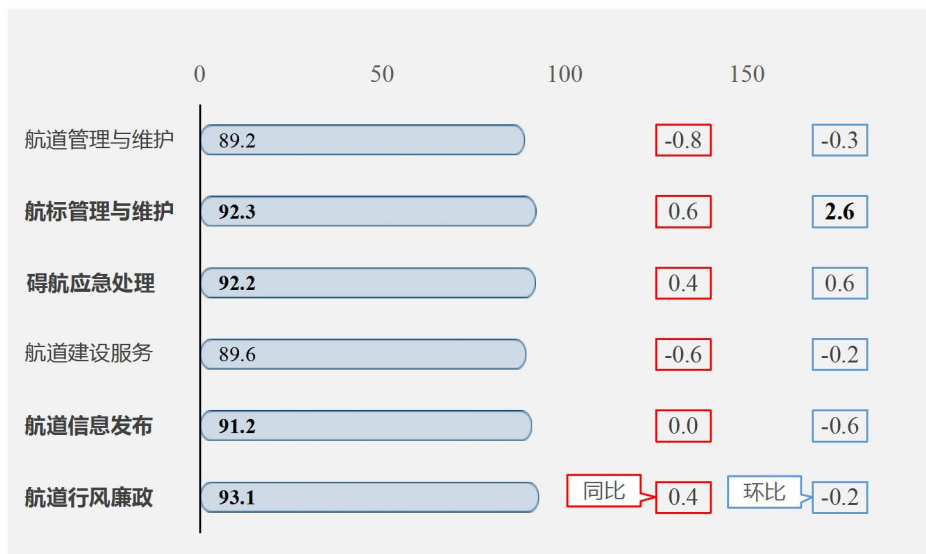


图5 航道维护管理二级指标满意度同环比图

#### （四）三峡通航管理

“船舶通航效率” 89.0 分，为良好等级；“三峡通航设施维护” 93.7 分，“三峡通航秩序维护” 93.6 分，“过闸船舶安检和应急” 93.1 分，“船舶过闸管理与服务” 93.0 分，“三峡通航信息服务” 93.1 分，“三峡通航行风廉政” 94.5 分，均为优秀等级。

“三峡通航设施维护” 同比上升 1.7 分，“船舶过闸管理与服务” 同比上升 1.6 分。

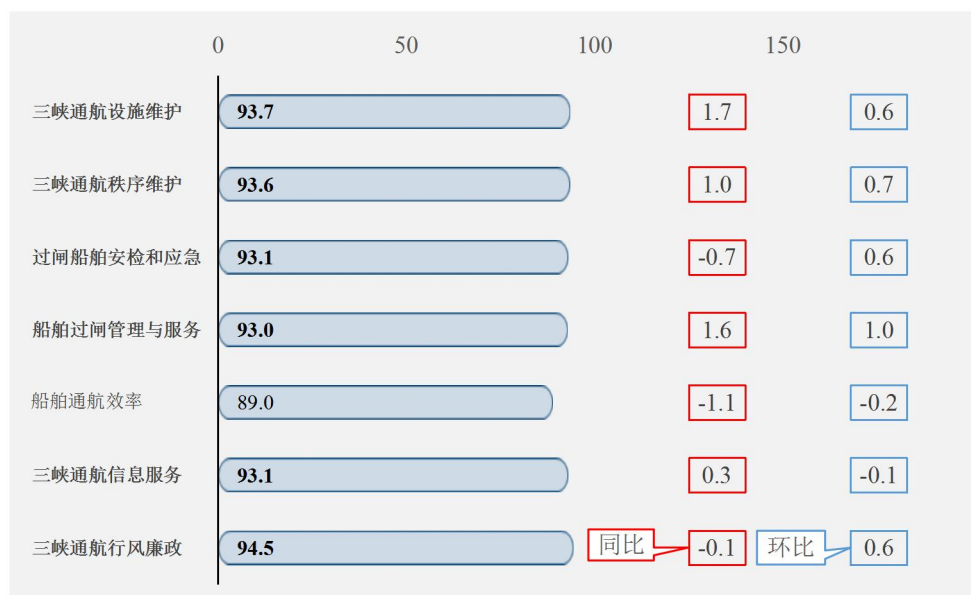


图 6 三峡通航管理二级指标满意度同环比图

#### 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、环比变化大于或等于 2 分。