

2023 下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 41 期

一、总体满意度结果

2023 下半年长江船东满意度为 91.0 分，优秀等级，同比下降 0.1 分。上游区域满意度为 91.4 分，同比下降 0.4 分；中游区域满意度为 90.9 分，同比上升 0.1 分；下游区域满意度为 90.6 分，同比下降 0.2 分；均为优秀等级。

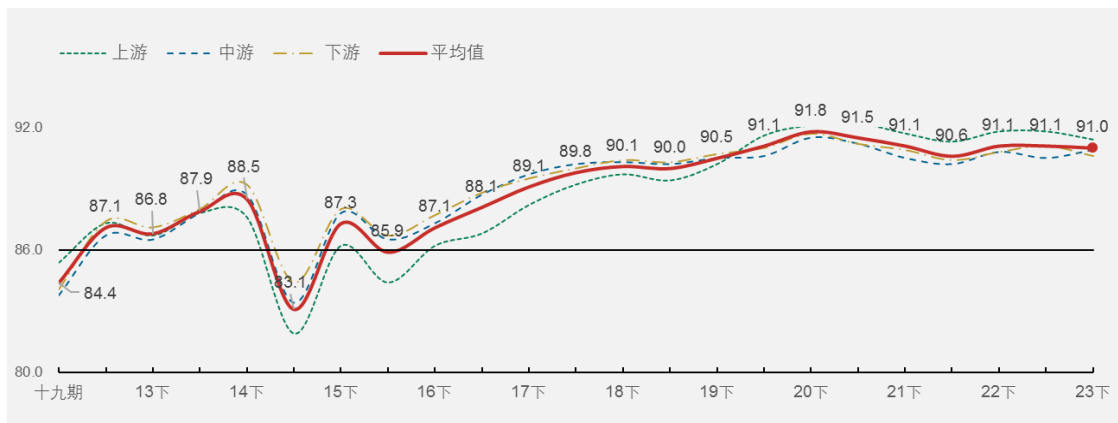


图 1 长江船东满意度走势图

二、一级指标测评结果

“运输市场管理”89.4 分，良好等级；“海事和通信管理”91.0 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。

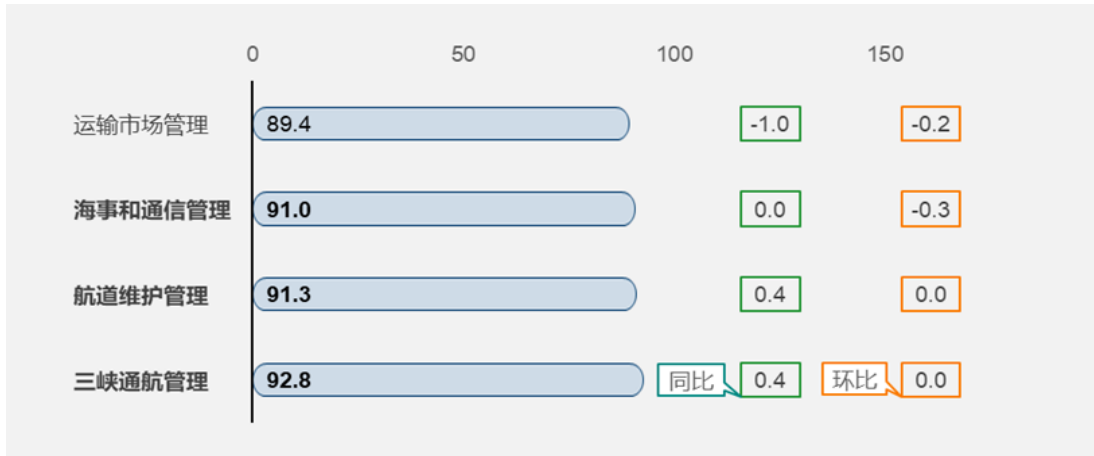


图2 一级指标满意度同环比图

三、二级指标测评结果

(一) 运输市场管理

“宏观管理与调控”82.4分，“市场经营行为监管”87.7分，均为良好等级；“运政行政许可与服务”90.7分，“经营资质核查与监督”90.0分，“市场监测与服务”90.9分，“运政行风廉政”94.0分，均为优秀等级。

“宏观管理与调控”同比下降2.8分，下降明显；“市场经营行为监管”同比下降3.5分，下降明显。

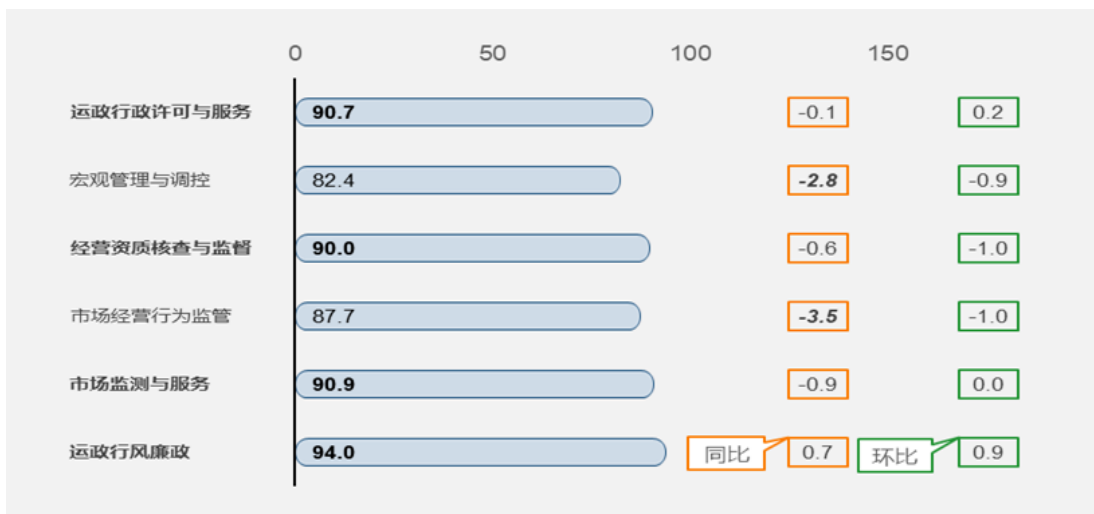


图3 运输市场管理二级指标满意度同环比图

(二) 海事监督和通信管理

“船舶综合执法” 83.9 分，“船员管理与考试”89.9 分，均为良好等级；“通航秩序维护”91.3 分，“海事应急搜救”94.0 分，“海事行政许可与服务”92.0 分，“海事行政收费”91.0 分，“通信管理与信息服务”92.3 分，“引航服务”91.0 分，“船公司管理”91.4 分，“海事行风廉政”92.1 分，均为优秀等级。

“船舶综合执法” 同比下降 1.8 分，“船员管理与考试”同比下降 1.6 分；“船舶综合执法”环比下降 1.7 分。

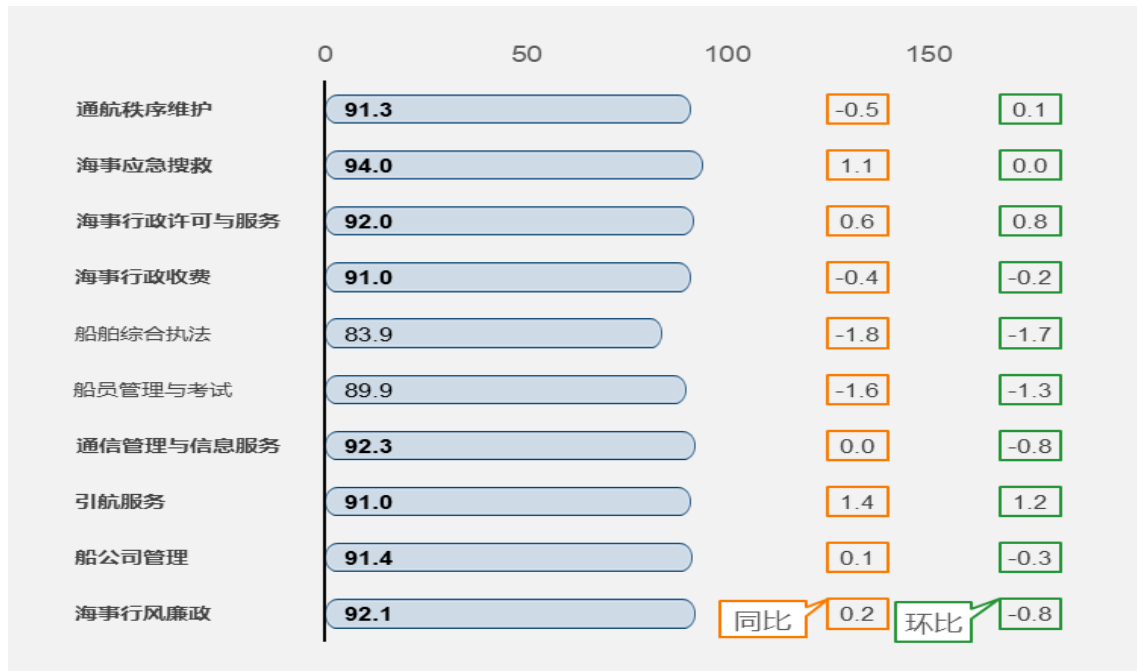


图 4 海事监督和通信管理二级指标满意度同环比图

（三）航道维护管理

“航道管理与维护” 88.6 分，良好等级；“航标维护管理”90.9 分，“碍航应急处理”93.4 分，“航道建设服务”90.1 分，“航道信息发布”90.9 分，“航道行风廉政”93.0 分，均为优秀等级。

“碍航应急处理” 同比上升 1.8 分。“航标维护管理”环比下降 1.4 分。

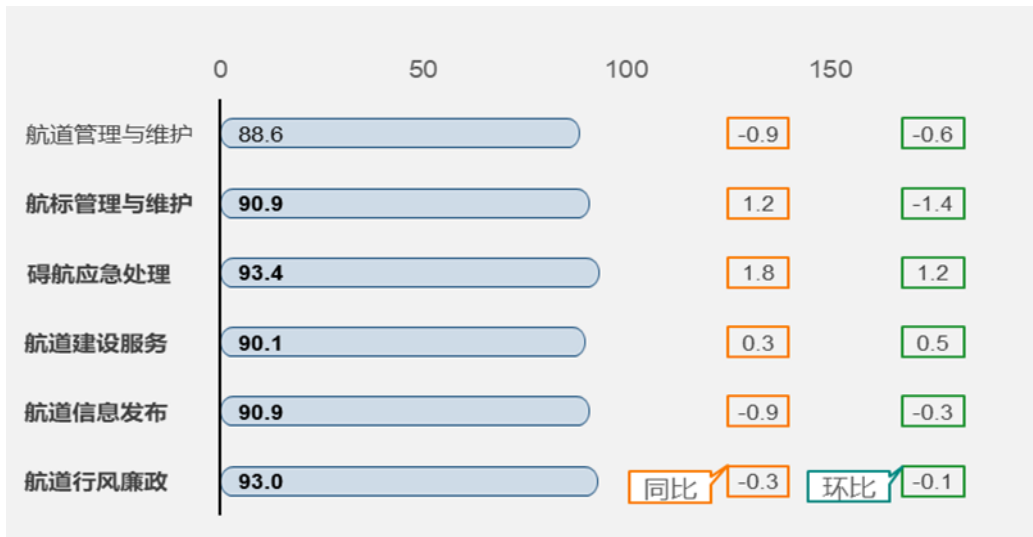


图 5 航道维护管理二级指标满意度同环比图

(四) 三峡通航管理

“三峡通航设施维护” 93.0 分，“三峡通航秩序维护”93.2 分，“过闸船舶安检和应急”92.7 分，“船舶过闸管理与服务”91.8 分，“船舶通航效率”90.0 分，“三峡通航信息服务”94.0 分，“三峡通航行风廉政”93.8 分，均为优秀等级。

“船舶过闸管理与服务” 环比下降 1.2 分。

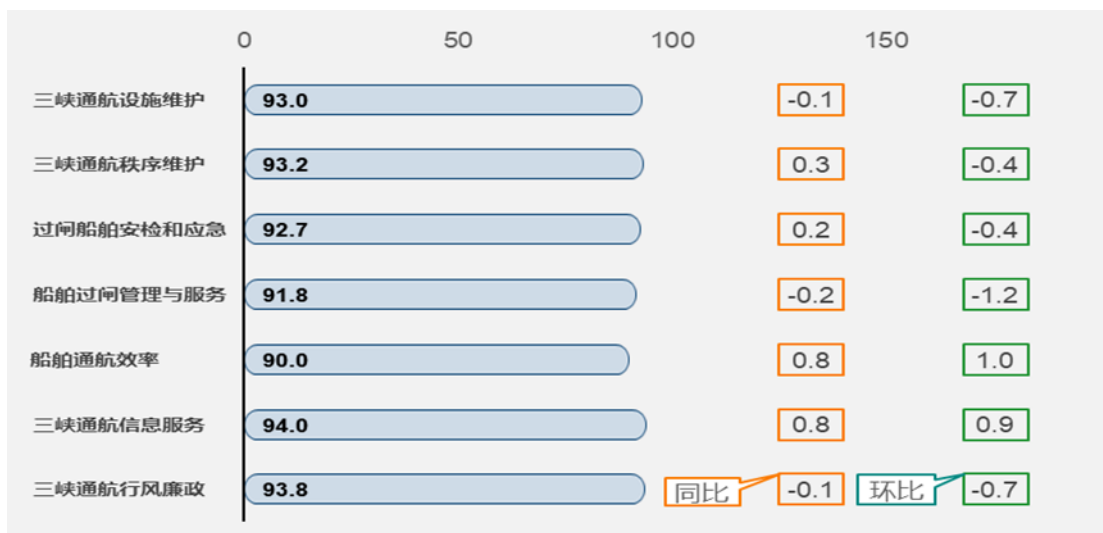


图 6 三峡通航管理二级指标满意度同环比图

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。