

2024 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 42 期

一、总体满意度结果

2024 上半年长江船东满意度为 91.1 分，优秀等级，环比上升 0.1 分。其中，上游区域满意度为 91.4 分，环比持平；下游区域满意度为 91.1 分，环比上升 0.5 分；中游区域满意度为 90.7 分，环比下降 0.2 分，均为优秀等级。

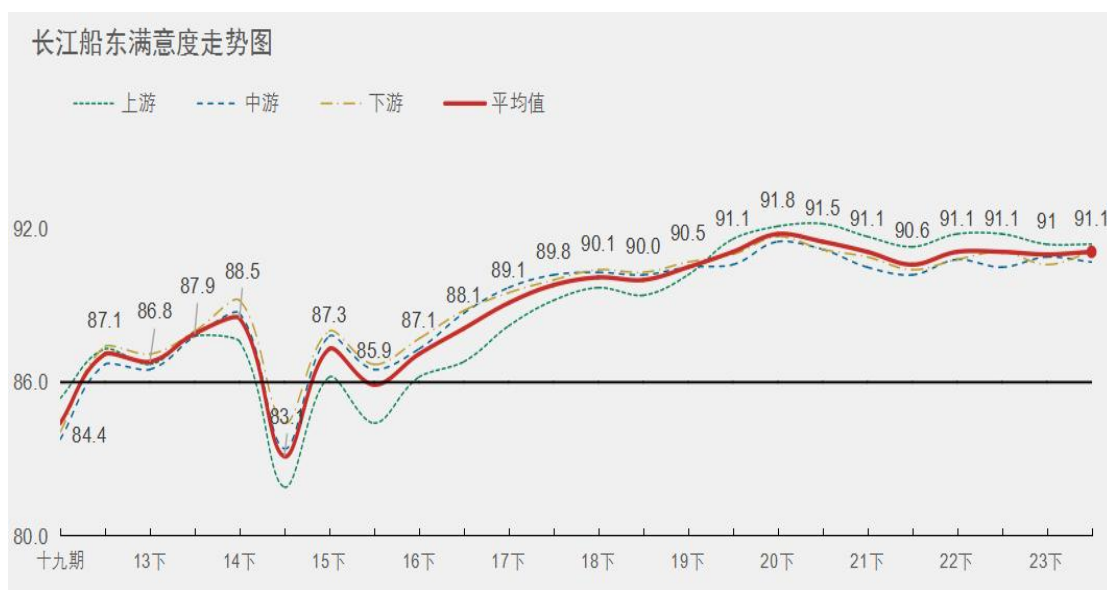


图 1 长江船东满意度走势图

二、一级指标测评结果

“三峡通航管理”92.6 分，环比下降 0.2 分；“航道维护管理”91.5 分，环比上升 0.2 分；“海事和通信管理”90.9 分，环比下降 0.1 分，均为优秀等级；“运输市场管理”89.7 分，环比上升 0.3 分，良好等级。

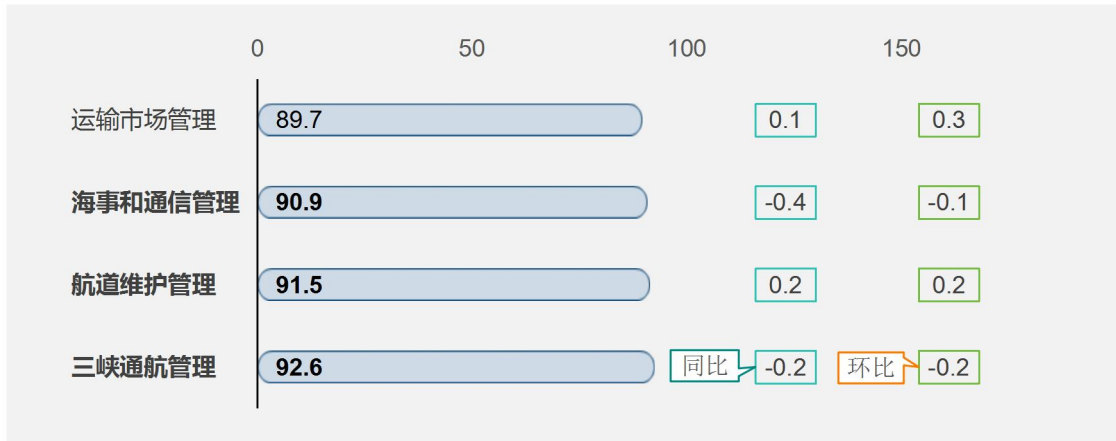


图2 一级指标满意度同环比图

三、二级指标测评结果

(一) 运输市场管理

“运政行风廉政”93.3分，“市场监测与服务”91.0分，“运政行政许可与服务”90.0分，均为优秀等级；“市场经营行为监管”89.9分，“经营资质核查与监督”89.5分，“宏观管理与调控”84.0分，均为良好等级。

“市场经营行为监管”环比上升2.2分；“运政行政许可与服务”环比下降0.7分，“运政行风廉政”环比下降0.7分。



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

“海事应急搜救”93.0分，“海事行风廉政”91.9分，“通信管理与信息服务”91.7分，“船公司管理”91.5分，“海事行政许可与服务”91.4分，“通航秩序维护”91.2分，“海事行政收费”91.2分，“船员管理与考试”91.0分，“引航服务”91.0分，均为优秀等级；“船舶综合执法”84.3分，为良好等级。

“船员考试与管理”环比上升 1.1 分；“海事应急搜救”环比下降 1.0 分。

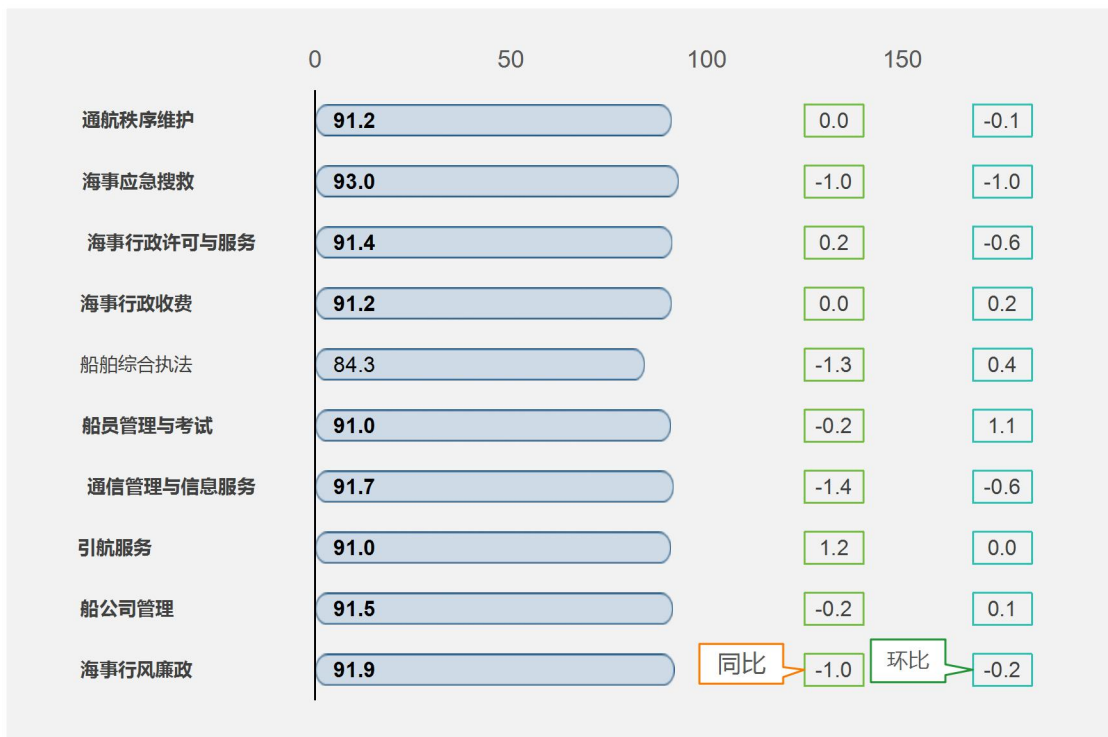


图 4 海事监督和通信管理二级指标满意度同环比图

（三）航道维护管理

“航道行风廉政”93.2分，“碍航应急处理”92.3分，“航标维护管理”92.2分，“航道管理与维护”91.1分，“航道信息发布”90.5分，“航道建设服务”90.1分，均为优秀等级。

“航道管理与维护”环比上升 2.5 分；“碍航应急处理”环比下降 1.1 分。

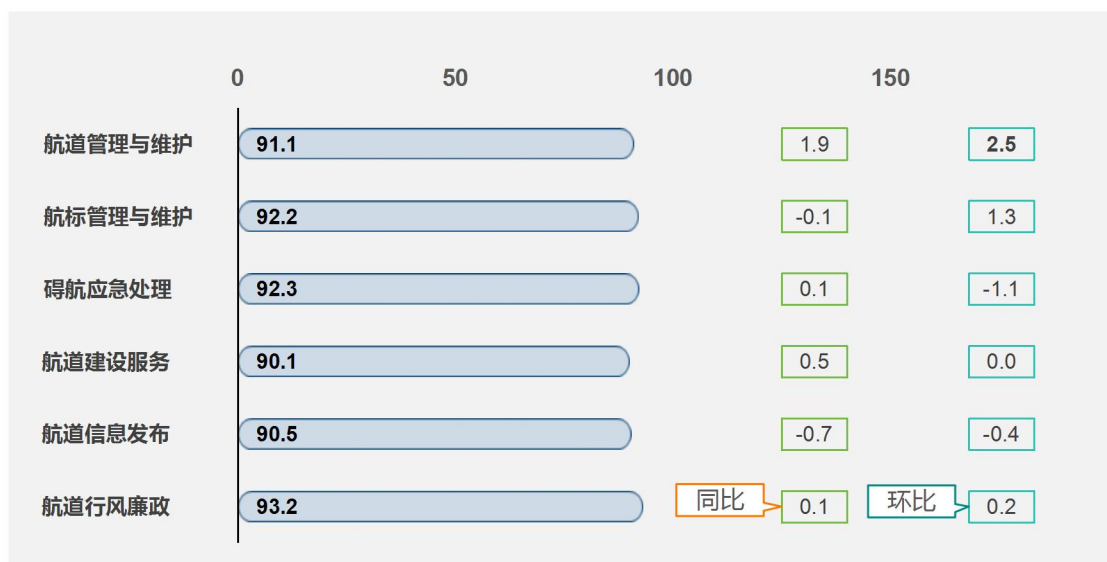


图 5 航道维护管理二级指标满意度同环比图

(四) 三峡通航管理

“三峡通航行风廉政”94.3 分，“三峡通航秩序维护”93.3 分，“三峡通航信息服务”93.3 分，“三峡通航设施维护”93.0 分，“过闸船舶安检和应急”92.8 分，“船舶过闸管理与服务”90.9 分，“船舶通航效率”90.4 分，均为优秀等级。

“三峡通航行风廉政”环比上升 0.5 分；“船舶过闸管理与服务”环比下降 0.9 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。