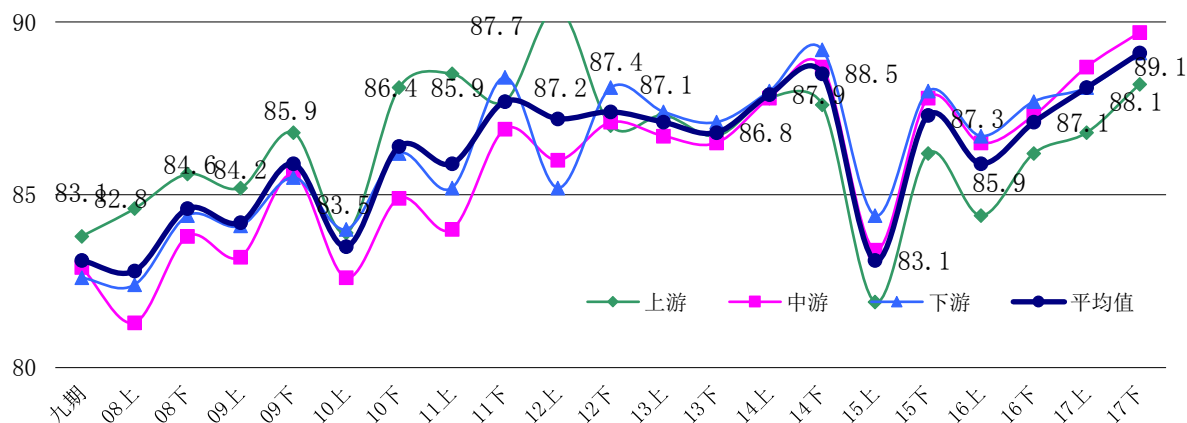


2017 下半年长江船东满意度测评结果

2017 下半年长江船东满意度为 89.1 分，同比上升 2.1 分，环比上升 1.0 分，良好等级。上游区域满意度为 88.2 分，同比上升 2.1 分，环比上升 1.4 分，良好等级；中游区域满意度 89.7 分，同比上升 2.5 分，环比上升 1.0 分，良好等级；下游区域满意度 89.1 分，同比上升 2.1 分，环比上升 1.0 分，良好等级。趋势如图 1 所示。

图1: 长江船东满意度走势图



一级指标“运输市场管理”89.2分，“海事和通信管理”89.4分，“航道维护管理”88.1分，“三峡通航管理”89.9分，“治安消防管理”89.3分，均处于良好等级。一级指标满意度同环比情况见表1。

一级指标	16 年下	17 年上	17 年下	同比	环比
运输市场管理	86.0	87.4	89.2	↑3.2	↑1.8
海事和通信管理	86.7	88.0	89.4	↑2.7	↑1.4
航道维护管理	87.0	87.5	88.1	↑1.1	↑0.6
三峡通航管理	88.0	89.1	89.9	↑1.9	↑0.8
治安消防管理	88.4	88.9	89.3	↑1.9	↑0.4

一级指标区域满意度，“运输市场管理”上中下游区域满意度分别为 88.5 分、90.1 分、89.1 分。“海事和通信管理”上中下游区域满意度分别为 88.4 分、89.8

分、89.9分，“航道维护管理”上中下游区域满意度分别为86.4分、88.4分、89.4分。“治安消防管理”上中下游区域满意度分别为88.9分、89.8分、89.1分。一级指标区域满意度同比与环比情况见表2。

一级指标区域满意度同环比表 2						
一级指标	区域	16年下	17年上	17年下	同比	环比
运输市场管理	上游	84.7	86.6	88.5	↑3.8	↑1.9
	中游	86.6	88.2	90.1	↑3.5	↑1.9
	下游	86.4	87.3	89.1	↑2.7	↑1.8
海事通信管理	上游	86.0	86.7	88.4	↑2.4	↑1.7
	中游	87.0	88.6	89.8	↑2.8	↑1.2
	下游	87.2	88.8	89.9	↑2.7	↑1.1
航道维护管理	上游	85.7	85.9	86.4	↑2.8	↑2.6
	中游	87.1	87.7	88.4	↑1.3	↑0.7
	下游	88.3	88.9	89.4	↑1.1	↑0.5
三峡通航管理	上游	87.2	87.5	88.9	↑1.7	↑1.4
	中游	88.4	89.8	90.4	↑2.0	↑0.6
	下游	----	----		----	----
治安消防管理	上游	88.2	87.9	88.9	↑0.7	↑1.0
	中游	88.3	89.3	89.8	↑1.5	↑0.5
	下游	88.8	89.4	89.1	↑0.3	↓-0.3

二级指标中，13项指标处于**优秀等级**：“运政行政许可与服务”90.6分、“运政行风廉政”91.5分，“海事应急搜救”91.4分、“海事行政许可与服务”91.1分、“海事通信管理与信息服务”90.0分，“航道行风廉政”90.6分，“报警与应急处理”90.1分、“三峡通航设施维护”90.6分、“三峡通航秩序维护”90.0分、“过闸船舶安检和应急”90.7分、“三峡通航信息服务”91.1分、“三峡通航行风廉政”91.8分。其他23项指标处于**良好等级**，**满意度居前**：“市场监测与服务”89.5分、“海事行政收费”89.8分、“碍航应急处理”89.2分、“水上治安秩序维护”89.8分等等。**满意度相对居后**：“船舶综合执法”85.7分、“航道建设服务”86.5分。二级指标满意度同环比情况见表3。

二级指标满意度同环比表 3

一级	二级	16下	17上	17下	同比	环比	一级	二级指标	16下	17上	17下	同比	环比
海事 监督和 通信 管理	通航秩序维护	87.6	88.7	88.6	↑1.0	↓-0.1	运输 市场 管理	运政行政许可与服务	88.7	90.1	90.6	↑1.9	↑0.5
	海事应急搜救	89.3	90.3	91.4	↑2.1	↑1.1		宏观管理与调控	82.2	82.3	86.9	↑4.7	↑4.6
	海事行政许可与服务	85.2	90.4	91.1	↑5.9	↑0.7		经营资质核查与监督	86.7	88.1	89.3	↑2.6	↑1.2
	海事行政收费	84.9	87.3	89.8	↑4.9	↑2.5		市场经营行为监管	83.2	86.1	87.5	↑4.3	↑1.4
	船舶综合执法	---	83.8	85.7	---	↑1.9		市场监测与服务	86.9	88.3	89.5	↑1.4	↑1.2
	船员管理与考试	86.2	86.9	89.1	↑2.9	↑2.2		运政行风廉政	87.8	89.3	91.5	↑3.7	↑2.2
	通信管理与信息服务	87.0	89.1	90.0	↑3.0	↑0.9	航道 维护 管理	航道管理与维护	85.5	85.6	86.8	↑1.3	↑1.2
	引航服务	85.9	87.6	89.1	↑3.2	↑1.5		航标管理与维护	86.7	87.8	88.1	↑1.4	↑0.3
	船公司管理	87.9	88.2	89.5	↑1.6	↑1.3		碍航应急处理	88.9	88.8	89.2	↑0.3	↑0.4
	海事行风廉政	86.3	88.0	89.1	↑2.8	↑1.1		航道建设服务	---	86.7	86.5	---	↓-0.2
						航道信息发布		86.3	86.3	87.2	↑0.9	↑0.9	
						航道行风廉政		88.1	89.9	90.6	↑2.5	↑0.7	
三峡 通航 管理	三峡通航设施维护	87.7	90.0	90.6	↑2.9	↑0.6	治安 消防 管理	水上治安秩序维护	87.9	89.8	89.8	↑1.9	↔0.0
	三峡通航秩序维护	88.3	90.1	90.0	↑1.7	↓-0.1		水上刑事犯罪管控	89.7	90.1	89.3	↓-0.4	↓-0.8
	过闸船舶安检和应急	87.3	88.6	90.7	↑3.4	↑2.1		报警与应急处理	88.7	89.9	90.1	↑1.4	↑0.2
	船舶过闸管理与服务	88.3	87.0	87.9	↓-0.4	↑0.9		消防检查与指导	87.2	87.4	88.1	↑0.9	↑0.7
	船舶通航效率	87.0	86.9	87.3	↑0.3	↑0.4		公安信息服务	87.4	87.8	88.6	↑1.2	↑0.8
	三峡通航信息服务	87.6	90.9	91.1	↑3.5	↑0.2		安保反恐检查与指导	88.6	88.2	89.1	↑0.5	↑0.9
	三峡通航行风廉政	90.0	90.6	91.8	↑1.8	↑1.2		长航公安行风廉政	89.6	88.7	90.0	↑0.4	↑1.3
	-----	---	---	---	---	---							
-----	---	---	---	---	---								