

2018 下半年长江船东满意度测评结果

本期满意度 90.1 分，同比上升 1.0 分，五个一级指标同比全部上升。主因在于长江航运各级行政管理部门主动作为，始终坚持围绕通航保障中心、服务经济社会，以市场主体诉求为导向，采取有力措施，不断提高改善行政管理能力和服务能力。

一、总体满意度结果

2018 下半年长江船东满意度为 90.1 分，优秀等级，同比上升 1.0 分。上游区域满意度为 89.7 分，良好等级，同比上升 1.5 分；中游区域满意度为 90.3 分，优秀等级，同比上升 0.6 分；下游区域满意度为 90.4 分，优秀等级，同比上升 0.9 分。

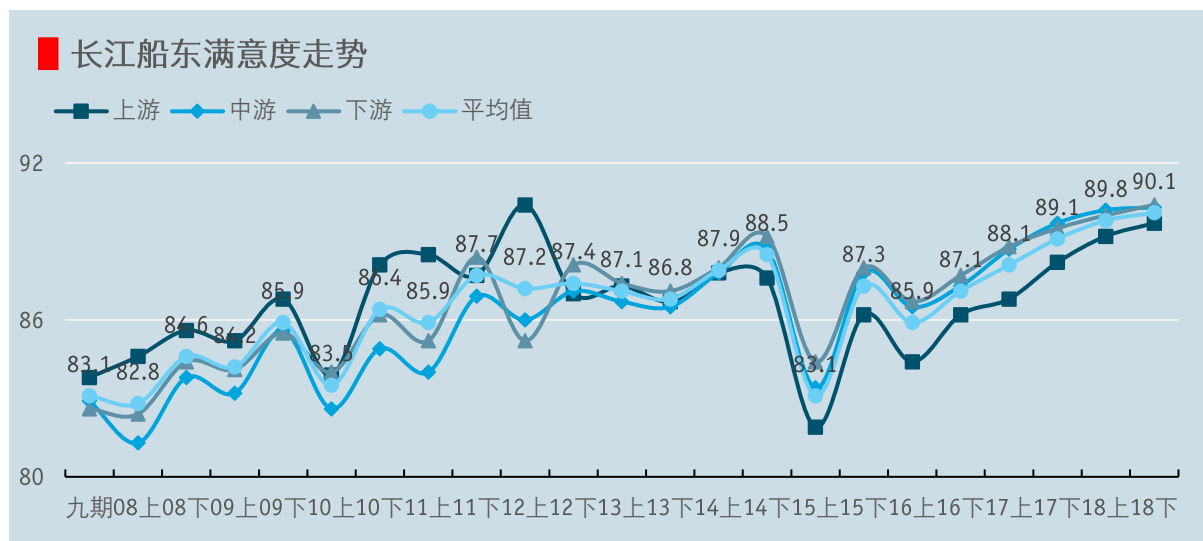


图 1 长江船东满意度走势图

二、一级指标测评结果

“三峡通航管理” 91.2 分，优秀等级；“治安消防管理” 91.1 分，优秀等级。“运输市场管理” 89.9 分，“海事和通信管理” 89.9 分，“航

道维护管理” 89.0 分，均为良好等级。

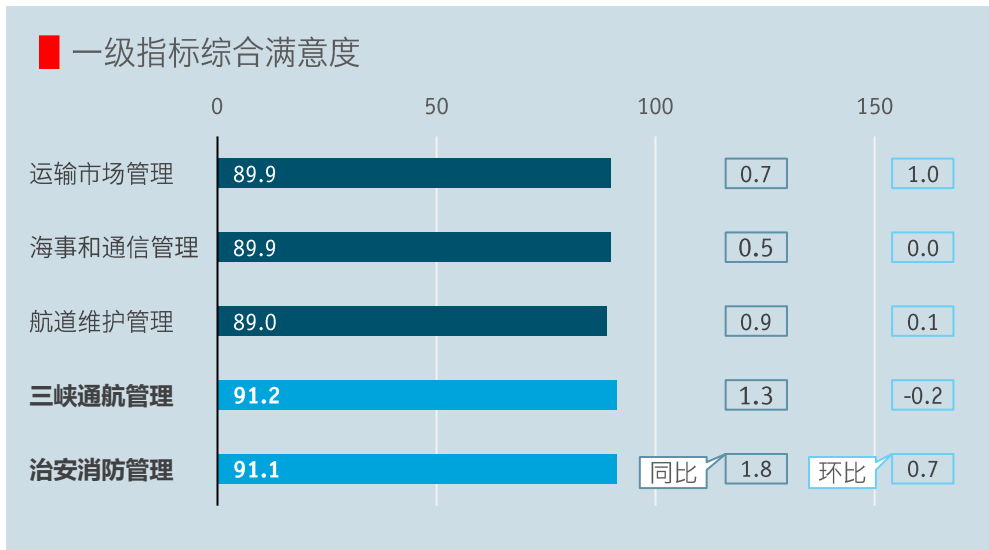


图 2 一级指标满意度同环比图

三、二级指标测评结果

(一) 运输市场管理

“运政行政许可与服务” 90.7 分，优秀等级；“运政行风廉政” 91.6 分，优秀等级，其他二级指标均为良好等级。“市场经营行为监管” 同比上升 2.2 分、环比上升 3.3 分，上升明显。“宏观管理与调控” 分值相对较低。

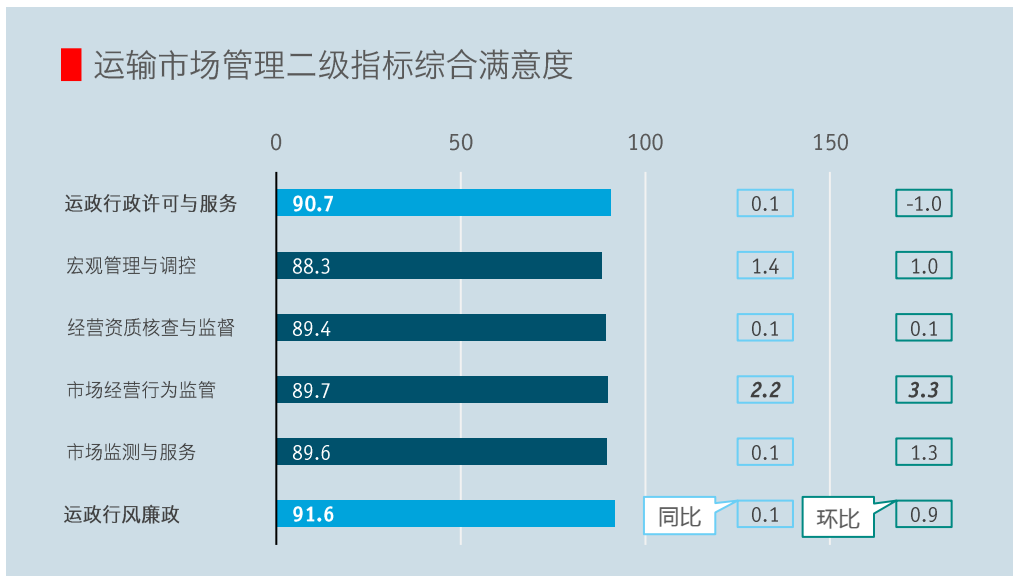


图 3 运输市场管理指标综合满意度同环比图

（二）海事监督和通信管理

“通航秩序维护”91.0分、“海事应急搜救”91.9分、“海事行政许可与服务”91.6分、“通信管理与信息服务”90.9分、“船公司管理”90.7分，均为优秀等级，其他二级指标为良好等级。“通航秩序维护”同比上升2.4分，上升明显。“海事行风廉政”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

“碍航应急处理”90.0分，优秀等级，其他二级指标均为良好等级。“航标管理与维护”同比上升1.8分，“航道建设服务”同比上升1.8分，“航道行风廉政”同比下降0.9分。

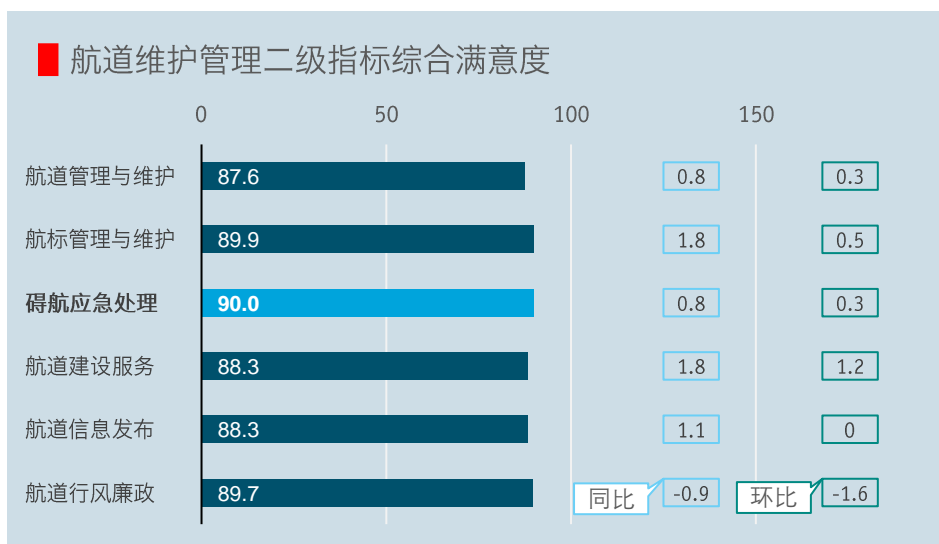


图5 航道维护管理二级指标满意度同环比图

(四) 三峡通航管理

“船舶通航效率” 88.5 分，良好等级，其他所有二级指标均为优秀等级。“三峡通航秩序维护” 同比上升 2.4 分，上升明显；“船舶过闸管理与服务”同比上升 3.3 分，上升明显。

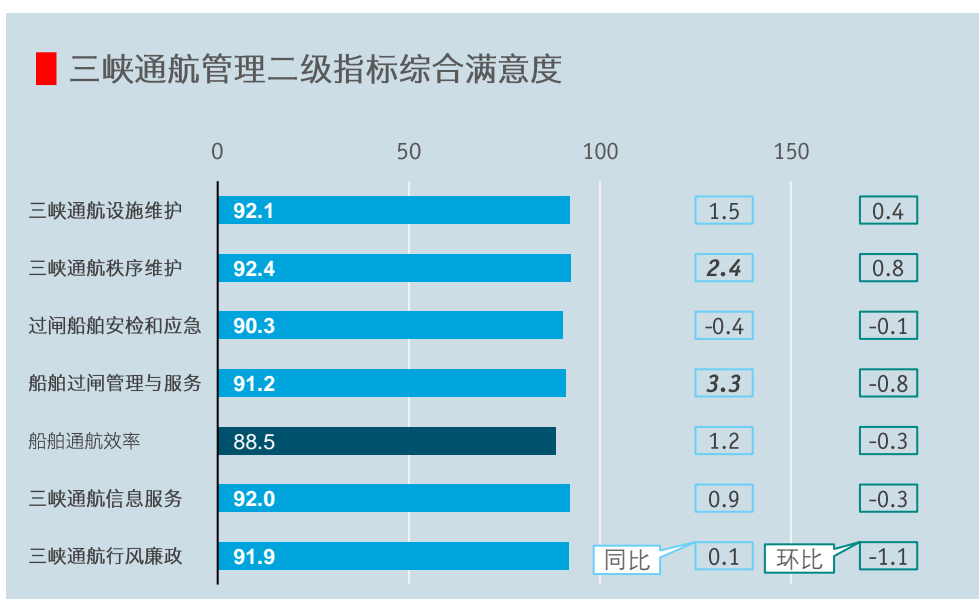


图6 三峡通航管理二级指标满意度同环比图

(五) 治安消防管理

所有二级指标均为优秀等级。“消防检查与指导”同比上升 2.6 分，上升明显，“公安信息服务”同比上升 3.1 分，上升明显。“消防检查与

指导”环比上升 2.2 分，上升明显。



图 7 治安消防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。