

乡村避暑老年游客满意度研究

姚兆斌¹, 高 勇², 詹 敏³, 张建国⁴

(1. 浙江农林大学 国际空间生态与生态系统生态研究中心, 浙江 临安 311300; 2. 瑞典皇家理工学院, 斯德哥尔摩 se-10044; 3. 浙江省天目山国家级自然保护区 管理局, 浙江 临安 311300; 4. 浙江农林大学 旅游与健康学院, 浙江 临安 311300)

摘要: 老年避暑游客成为旅游市场中不可忽视的群体, 有重要的社会意义。游客满意度影响游客对目的地的形象感知而对旅游地的发展产生重要影响。对此, 以浙江省临安市西天目村为研究地, 通过对老年避暑游客进行问卷调查获取一手数据, 采用模糊层次分析法 (FAHP) 对旅游地六要素的游客满意度进行计算, 得出满意度顺序为住宿 > 饮食 > 交通 > 环境 > 购物 > 康体娱乐, 游客对旅游地总体满意度评价“一般”的结论。在对六要素各因子层进行分析之后, 建议针对性地完善老年人康体娱乐等基础设施, 提高服务水平, 美化建筑周边环境, 同时注重避暑地的卫生工作及投诉渠道建设, 加强具有吸引力的品牌产品。表 2 参 18

关键词: 避暑; 老年游客; 满意度; 西天目村; 农家乐

中图分类号: S718.5; F592 文献标志码: A 文章编号: 2095-0756(2011)06-0949-06

Research on satisfactory degree of senior summer tourists

YAO Zhao-bin¹, GAO Yong², ZHAN Min³, ZHANG Jian-guo⁴

(1. International Research Center of Spatial Ecology and Ecosystem Ecology, Zhejiang A & F University, Lin'an 311300, Zhejiang, China; 2. Royal Institute of Technology (KTH), Stockholm se-10044, Sweden; 3. Management Office, National Nature Reserve of Mount Tianmu, Lin'an 311300, Zhejiang, China; 4. School of Tourism and Health, Zhejiang A & F University, Lin'an 311300, Zhejiang, China)

Abstract: Senior summer tourists have become a none-ignorable group in the tourist market, which also have an important social significance. Tourists' satisfaction will affect their impressions of the destination and consequently affect the development of the tourism. Village Xi Tianmu, Lin'an of Zhejiang Province was chosen as the site for study, the first-hand data were collected through surveying with senior summer tourists, then fuzzy analytic hierarchy process (FAHP) was taken to evaluate the six elements of the tourists' satisfaction. The general conclusion of the overall satisfaction to the tourism according to satisfaction order is accommodation > food > transportation > environment > shopping > entertainment. Based on the analysis of the six elements, the authors propose the following suggestions, namely, improving the infrastructure for the senior tourists, improving the service levels and the environments, enhancing the sanitary work, feedback system and brand building. [Ch, 2 tab. 18 ref.]

Key words: summer resort; senior summer tourists; satisfactory degree; Xitianmu Village; agritainment

2009年, 中国60岁以上老年人口为1.67亿, 占总人口的12.5%。“十二五”期间, 全国老年人口将突破2亿, 老年人口占总人口比例将超过15.0%^[1], 老龄化日趋严重。闲暇时间增加, 固有的“乡土情结”以及交通条件的改善和经济基础等客观因素, 为“积极老龄化”创造了条件; 生活和消费观念的

收稿日期: 2011-01-11; 修回日期: 2011-04-20

基金项目: 浙江省旅游科学研究项目(ZJLYY13)

作者简介: 姚兆斌, 硕士, 从事生态旅游研究。E-mail: yaozb_44@163.com。通信作者: 张建国, 副教授, 博士, 从事生态旅游研究。E-mail: zhangjianguo2004@163.com

转变,老年人主观上从需求层次的生理需要到“自我实现”的需要,追求的目标逐渐转移到心理和精神方面。例如:含德国在内8个旅游输出国均有16%~33%不等的旅游者年龄超过60岁或55岁^[2]。乡村避暑旅游是乡村旅游和避暑旅游的结合体,是指游客在每年夏季(即6~8月)到乡村地区,不仅利用乡村的气候资源消暑纳凉,度假休闲,健身疗养,而且以特有的乡村人居环境、乡村民俗(民族)文化、乡村田园风光、农业生产及自然环境为基础的旅游活动,即以具有乡村性的自然和人文客体为旅游吸引物的旅游活动^[3]。乡村避暑旅游作为一种新兴的老年旅游产品,在中国发展迅速。在竞争日趋激烈的旅游市场环境下,顾客满意度直接决定旅游目的地竞争力的高低,对于旅游目的地的旅游行业尤其重要。相关研究表明:100个满意的顾客会带来25个新顾客;获得一位新顾客的成本是保持一位老顾客成本的5倍^[4]。国外学者在旅游地对老年居民的影响和老年旅游者的具体行为等方面有较多研究,如Tomljenovic等^[5]的关于旅游对老年居民的影响研究,Fleischer^[6]对老年旅游保障的研究,Kim^[7]针对老年旅游者满意度提出的旅客容量管理研究和Lee等^[8]对游客满意度管理的研究等。国内研究多集中在对老年旅游市场的特点与开发策略^[9],发展老年市场的可行性与举措^[10]和老年人旅游行为和感知等^[11]方面研究。对游客满意度的研究尚处于起始阶段,主要立足于旅行社的服务评估对游客满意度影响研究^[12],游客满意度的测评模型等^[13-15],而对老年人避暑旅游满意度的研究涉及不多。鉴于此,本研究尝试对乡村避暑老年游客满意度进行研究,不仅在理论上将会丰富国内对老年人避暑旅游的理论研究成果,而且在实践上有针对性地提出相应对策和建设性意见,对国内其他相似类型的以避暑为主要特色的旅游景区给予指导。

1 研究设计

1.1 研究地概况

历史悠久的宗教名山——天目山位于浙江省临安市境内,面积为4 300 hm²,地理位置为30°18′30″~30°25′37″N, 119°23′11″~119°29′11″E,属温暖湿润的亚热带季风气候。具有特色的山区动植物资源和极具开发价值的自然风光,较高的空气负离子浓度,资源品味高,特色强,垄断性强,是世界级的旅游资源,符合当今和未来时尚旅游的需要。西天目山附近乡村依托天目山景区的优美风景,凉爽、舒适的气候,利用城乡间的级差地租,有上百家自发性“农家乐”,拥有床位5 000多张,也是对景区接待设施的一种有效补充。

1.2 问卷设计

以临安西天目村老年避暑游客(旅游的季节性限制明显)作为研究对象,采取问卷调查的方式。问卷包括游客的基础资料:居住地、年龄、性别、文化程度、职业、月收入及婚姻状况等7个变量;游客对旅游地的评价包括“吃、住、行、游、购、娱”六要素的24个因子,用李克特量表(five-point Likert scale),分值为1~5,分值越高表示游客评价价值越高。于2010年8月5~7日随机抽取了西天目村的100名老年避暑游客,回收有效问卷为74份(反馈率为74%),其中15份是采用访谈的开放式评价以弥补定量问卷调查方法的缺点。为了使研究的视角始终着落在游客,调查中没有涉及相关利益主体,如农家乐经营者和天目山管理局以及旅游公司。

1.3 研究方法

运用SPSS 10.0软件分析客源地结构与特征,人口学特征(性别、年龄、职业、月收入、文化),行为决策(信息来源和出游喜好)等方面。采用模糊综合评价方法评价满意度指标,六要素作为项目层指标,然后对各要素选定一些因子作为因子层指标。 U_{ij} 表示第*i*个项目层指标的第*j*个因子指标, W_{ij} 表示第*i*个项目层第*j*个测评因子指标权重。 U_i 表示项目层指标, W_i 表示第*i*个项目层指标的权重;设定 $\sum_{i=1}^n W_i=1$ ($j=1,2,\dots,n$), $\sum_{i=1}^n W_{ij}=1$ ($i=1,2,\dots,6$),权重采用专家打分法求得,项目层各因子的评价隶属度,采用模糊统计方法求得。

一级模糊评价:以第一个项目层 U_i 为例, U_i 各因子模糊综合评价矩阵为 $B_i=W_iR_i$ 。其中: $W_i=(W_{i1}, W_{i2})$, $R_i=(R_{i1}, R_{i2})$ 。 W_{i1} 和 W_{i2} 代表风味佳肴、饮食卫生等因子在项目层 U_i 饮食的满意度评价中权重。 R_{i1} 和 R_{i2} 等分别代表这些因子的隶属度。则模糊综合评价集为 $B_i=W_iR_i$ 。二级模糊评价:根据一级模糊

综合评价结果, 可得出二级综合评判集 $B=WR$, $W=(W_1, W_2, \dots, W_6)$, $R=(B_1, B_2, \dots, B_6)$ 。则游客满意度 $T=HB$, 即可算出游客满意度的综合得分, 其中 H 为游客满意度的评价集(很满意, 较满意, 一般, 较不满意, 不满意)相对应的标度分值(5, 4, 3, 2, 1)。

2 研究结果

2.1 游客基本资料分析

本次有效问卷中, 男性占 52.7%, 女性占 47.3%, 与余颖等^[16]的研究男女比 75.4:24.6 差异较大。从距离来看, 老年游客明显集中于杭州、上海和江苏等, 中短途的旅游者较多, 呈距离衰减规律, 即 54% 的老年游客来自浙江省, 包括杭州、宁波、金华、嘉兴、绍兴等, 其中杭州占全省游客的 80%。省外游客多来自于上海、南京、江苏、无锡、长沙、广州等较富裕的省市以及相邻省市, 其中上海为 67.6%, 其次江苏为 23.5%。从年龄段来看, 71~80 岁年龄段(41.9%)多于 61~70 岁年龄段(32.4%), 81 岁以上也不少, 占 16.2%, 其余 9.5% 为 50~60 岁年龄段。究其原因, 由于乡村避暑旅游性质和中国城乡结构, 并且老年人的身体素质等决定。随着平均寿命增长, 50~60 岁年龄段相对还是较年轻, 继续在社会上工作而使出游比例少, 由于 60~80 岁有经济基础, 体力尚可, 因而对乡村避暑旅游要求较高。

从学历结构上看, 大专或本科约占半数, 达到 47.3%; 高中(中专或职高)31.1%, 高中以下 16.2%, 研究生也有 5.4%。从职业构成看来, 科教文卫和政府机关比例较高, 各占 34.7% 和 27.0%, 其次是工人、企业经营者及其他, 几乎没有农民出游。从月收入来看, 被调查游客月收入多在 1 000 元以上, 集中于 2 000~3 000 元和 3 000~5 000 元的中高等层次, 分别占 31.1% 和 24.3%, 5 000 元以上也占不少, 为 18.9%。与胡平^[17]所得出的高学历远出游, 高职位远出游, 高收入远出游的结论一致。

老年游客多选择和老伴或好友结伴一起出游, 休闲活动有很高的趋同性, 不外乎中午看书读报、听广播、看电视、打麻将、聊天等活动。对老年旅游持赞同或非常赞同意见的占 95.9%, 只有极少数认为或由于身体因素, 持中立态度。资金问题是老年人出游的最大阻碍, 其次是体力, 也有表示不喜欢陌生环境。而对避暑度假中关注的因素依次是景观环境、住宿条件、餐饮、交通、价格和安全, 对娱乐设施特别是主人服务等选项几乎无人问津。

老年旅游者信任较为传统的宣传途径。调查结果显示: 老年旅游者主要通过亲友同事(64.9%)介绍得知此次旅游信息的, 而电视报纸新闻媒体、旅游宣传单、网络等宣传手段效用不大。

2.2 因子评价

首先用 SPSS 10.0 统计分析软件对 74 份有效问卷的满意度得分进行了汇总, 得到的各项因子满意度值。从表 1 看: 满意度值为 2.56~3.52, 属于一般满意度, 没有一个因子是属于高满意度值。由一级评价结果可以看出, 如果按最大隶属度原则, 六要素一级评判的综合评价等级均为“一般”, 因为从得分情况可以看出, 各项目层分值最高的皆位于满意度一般的级别上(表 2)。其中六要素的满意度排名依次为 $T_2 > T_1 > T_3 > T_4 > T_5 > T_6$ 。根据二级模糊综合评价结果(表 2), 得出旅游地游客总体满意度 $T=HB$ ($H=5, 4, 3, 2, 1$)=0.038 1×5+0.193 7×4+0.587 1×3+0.135 9×2+0.053 4×1=3.052 0。5 分制量表中, 该得分约位于满意度一般的级别上。而按最大隶属度原则来看, 整体满意度得分最高的是 0.587 1, 位于“一般”的等级上, 两者综合, 说明旅游地游客总体满意度一般。因此, 本研究的评价是旅游地总体状况不容乐观。利用六要素的满意度得分和项目权重, 把评价项目分成 4 类。

第一类: 满意度较高, 重要性较高, 主要为 U_1 和 U_2 。在所有被评价的要素中, 饮食和住宿这 2 个方面做得最好, 满意度较高。但是也存在一些问题, 如餐饮的花色品种比较单调, 缺少变化; 从业者服务水平不高, 服务人员缺少培训(旺季时, 通常会请亲戚朋友或邻居帮忙), 存在无健康证上岗的情况; 对“饮食卫生”的满意度较低。如老年避暑游客长时间的居住, 基本是自己打扫卫生, 所以“客房卫生”和“客房服务”的得分较高。但住房的数字电视操作程序太复杂, 对老年游客造成不便。

第二类: 满意度较高, 重要性较低。主要为 U_3 , 西天目村的交通条件较好, 但存在一些不能满足需要的地方。在避暑旅游高峰期, 虽然开设了上海和杭州通往天目山专线, 每天一班, 但仍不能满足游客需求。于潜镇到天目山的公交路线为私营, 发车不准时, 导致“交通便利”的满意度值仅为 2.93。

第三类: 满意度较低, 重要性较低。康体娱乐设施(U_5)和购物(U_6)这 2 个方面满意度较低。农家乐

表1 指标因子满意度评价

Table 1 Indexes of tourism satisfactory degree evaluation

评价指标 U_j	权重 W_j	满意度 T	评价指标 U_j	权重 W_j	满意度 T
饮食风味 U_{11}	0.500 0	3.20*	风景质量 U_{42}	0.235 8	2.90
饮食卫生 U_{12}	0.500 0	3.25*	声音感知 U_{43}	0.125 2	3.11*
住宿环境 U_{21}	0.329 8	3.42*	嗅觉感知 U_{44}	0.158 1	3.00*
客房服务 U_{22}	0.163 1	3.52*	解说系统 U_{45}	0.143 0	2.70
客房卫生 U_{23}	0.145 5	3.01*	本土人文 U_{46}	0.169 0	3.14*
住房特色 U_{24}	0.106 3	3.22*	商品特色 U_{51}	0.200 9	2.90
安全保卫 U_{25}	0.100 4	3.25*	商品质量 U_{52}	0.287 9	2.97
主客交流 U_{26}	0.209 4	3.24*	商品纪念 U_{53}	0.110 2	2.77
客客交流 U_{27}	0.245 5	3.39*	商品价格 U_{54}	0.276 6	2.93
交通便利 U_{31}	0.390 0	2.93	生活品购买便利 U_{55}	0.124 3	2.88
交通价格 U_{32}	0.310 0	3.15*	康体娱乐种类 U_{61}	0.549 8	2.56
景区票价 U_{41}	0.169 0	2.78	康体娱乐数量 U_{62}	0.450 2	2.95

说明：*表示满意度在一般水平之上。

表2 模糊综合评价结果表

Table 2 Results of fuzzy and overall evaluation

评价指标 (项目层 U_i)	权重 W_i	评价隶属度 R_{ij} (一级模糊综合评价得分 B_i)					满意度 T
		不满意(1)	较不满意(2)	一般(3)	较满意(4)	非常满意(5)	
饮食 U_1	0.197 7	0.040 0	0.040 0	0.670 0	0.205 0	0.055 0	3.225 0
住宿 U_2	0.185 0	0.017 5	0.114 5	0.471 9	0.344 4	0.054 9	3.314 3
交通 U_3	0.161 9	0.109 0	0.138 3	0.423 7	0.284 5	0.040 7	2.998 2
环境 U_4	0.285 3	0.054 4	0.149 2	0.655 1	0.125 4	0.022 8	2.933 7
购物 U_5	0.075 2	0.021 1	0.167 4	0.741 5	0.044 6	0.030 6	2.911 8
康体娱乐 U_6	0.095 0	0.079 0	0.308 5	0.590 5	0.044 5	0.018 0	2.735 5
U 二级模糊综合评价得分 B		0.053 4	0.135 9	0.587 1	0.193 7	0.038 1	

的“乐”，只是简单的把城里的扑克和麻将放农家家里玩，娱乐设施种类少，满意度为所有因子中的最低，远未达到交流和消费的目的，这会导致避暑旅游者的重游率下降和逗留时间缩短。老年游客最多的活动就是茶余饭后在马路上散步，但是由于马路到景区大门距离没有遮光，活动时间只能局限在清晨和傍晚。商品特色、质量、纪念意义、价格及购买便利程度评价均较低，尤其是具有纪念意义的旅游商品。天目山地区旅游商品种单调，主要为笋干、山芋、鸡蛋等农产品，未形成自己的品牌，且价格不统一，甚至故意抬高价格。这需要实施规范化的管理，以促进旅游景区的发展。对于大部分生活用品，老年游客都是自己准备，但日常生活所需要的针线等小物品还需要得到镇上购买，极不方便。

第四类：满意度低，重要性较高，主要表现在环境方面(U_4)。天目山地区的大背景自然环境优美，而且夏天气候凉爽，少有蚊子，这是吸引避暑老年游客的最大因素之一，“声音感知”和“嗅觉感知”的满意度值较其他高。地处天目山国家级自然保护区外围的农家乐开发区域的环境保护不太好，如农家乐生活污水直接排放厨房临近河流，向河流倾倒垃圾，柴火做饭污染空气；马路沿线的垃圾未能及时清运产生异味；藻天线公路由于农用三轮车排放浓烟和噪音污染等致使环境质量下降。另外，虽然游客对于本土文化的评价较高，但访谈中，一些游客反映公司职工有辱骂游客和当地村民不孝敬父母等不良现象。在安全方面，游客抱怨村民养狗太多并出现乞讨现象，马路上的车速太快，对景区的避暑度假消费环境产生一定的消极作用。

3 讨论

分析表明：77.0%被调查老年游客曾到过天目山，宜人的气候是其一大品牌，但是天目山国家级自然保护区未能重视环境保护，以致对旅游地满意的老年消费者仅占27.0%，70.2%都只是给予一般的评价，这将降低重游率。但是从另一方面来看，仅有4.1%游客明确表示不会重游此地，也反映了老年游客的特点，即对旅游地具有浓厚的情感色彩，忠诚度较高，这也给当地旅游业一个自我提升和改进的机会。旅游六要素中，当地农家乐的餐饮与住宿选项是老年旅游者满意度较好，也说明农家乐经营初级阶段的主导产品比较成功。

针对以上分析，我们提出如下建议：①丰富娱乐体验项目，使老年游客能够“留得下，住得久”。西天目村“农家乐”的发展阶段正如成都市早期从第1阶段向第2阶段发展的过程^[18]，属于游客愉悦经历的体验经济农家乐。农家乐应该为“积极老龄化”创造参与活动和学习的一切可能机会和条件，改变当前住宿和吃饭等单一服务，举办当地特色活动，如制作笋干、加工山核桃，摘茶叶，养蜜蜂、参观天目日本鸡放养场，品尝和购置绿色食品等活动；开设自助式乡村大舞台等项目，老年游客在自娱自乐的同时，也可为当地旅游增添一道风景线；建设老年人活动中心、公共图书馆等项目，促进与当地老年群体的交流，不仅可以抓住老人的心理，使他们享受避暑每一天，也可延长度假时间。②充分发挥当地农家乐协会的作用，增添生活服务设施，提升服务技能，使老年游客的避暑度假生活更加便利。对旅游从业者组织培训，包括针对老年人的服务技能培训；对家用电器(空调、电扇、电视机、微型计算机)定期进行维护和检修，保障正常运转；设立村医务室建立医疗保健站和急救中心，能解决一般的临时急救，及提供常用药品；开办流动超市、理发店和小电器维修点等；当地政府应加强扶持，夏季增加到景区的汽车班次；与政府和天目山景区沟通，开放停车场到禅源寺与太子庵等部分景区，或是提供月票，给老年人晨练与傍晚健康体检的场所，如林中散步、集体体操或打太极，纳凉吸氧；在马路沿线适当设置休息凳椅。③加强游客信息管理，提供有效服务。对客户资料和信息进行入库管理，了解客户信息(需要、偏好、购买行为和价格敏感性等)，更好地向每个客户提供个性化的服务。④挖掘区域文化内涵，丰富旅游产品内容。当前，旅游产品开发仅停留在自然景观和避暑气候等单一现状，应该充分挖掘天目山作为有着悠久历史文化名山的底蕴，更深层次、多元化开发旅游产品。通过深入挖掘地方特产、乡村居民、生活传统、风俗节庆、民间传说、乡土建筑、历史文化等元素，创造一个属于天目山的独特的差异化的形象，提升知名度。⑤加强环境卫生管理，优化避暑度假环境。在农家乐前庭栽植绿色植物等阻隔来往车辆的噪音，创造静谧空间；在旅游旺季加强环境卫生工作，以提高环境品质。⑥建立完备的风景区经营公司的监督体系，积极处理消费者投诉，提升旅游地形象。游客对旅游地不满意会做出各种反应，如向亲朋好友抱怨、向旅游企业或者管理部门投诉等，当游客抱怨或者投诉得不到妥善解决，会产生坏的“口碑”效应，影响旅游地的形象和声誉。相反，如果能够得到及时满意的处理，抱怨游客会转向“满意”甚至“忠诚”。因此，旅游地应热情接待并耐心倾听游客的抱怨或者投诉，并尽快采取措施加以解决。此外，为了方便和鼓励游客投诉，应开设投诉接待中心、投诉热线或者800免费电话，为不满意游客创造便利的抱怨或者投诉的环境。

总之，旅游目的地最主要的挑战就是通过减少游客觉察到的风险来管理服务，将游客满意度看成是塑造目的地形象的驱动力。因此，需要用各种方式来增加游客的期望值，同时在这些方面加大投入，使游客在实际的旅游体验中对这些期望值得到满足。旅游产品的核心是旅游服务功能的提供，强调规范化服务，针对性地提供个性化的服务，建立并不断完善有效的服务质量信息系统。

本研究对旅游地老年避暑游客满意度调查的因子选择具有一定的主观性，调查对象老年游客对选项偏向于中庸选择，定量的问卷调查不能完全反映问题，而且本研究针对一个特定目的地展开调查并得出结论，未考虑竞争对手的情况，尚需更多实践来验证。况且满意度评价本身是一个动态过程，随着社会的发展及顾客消费行为的不断变化，对老年游客满意度的评价理论体系也必将不断加以改进和完善。

参考文献：

- [1] 全国老龄工作委员会办公室. 2009年度中国老龄事业发展统计公报[EB/OL]. 2010-12-11. <http://cn.chinagate.cn/>

- population/2010-07/13/content_20488737_5.htm.
- [2] DANN G M S. Senior tourism [J]. *Ann Tour Res*, 2001, **28** (1): 235 – 238.
- [3] 何景明, 李立华. 关于乡村旅游概念的探讨[J]. 西南师范大学学报: 人文社会科学版, 2002, **28** (5): 125 – 128.
HE Jingming, LI Lihua. A study on the conceptions of rural tourism [J]. *J Southwest Norm Univ Humm Soc Sci Ed*, 2002, **28** (5): 125 – 128.
- [4] DANN G M S, SEATON A V. Slavery, contested heritage and thanatourism [J]. *Int J Hosp & Tour Adm*, 2001, **2**(3/4): 1 – 29.
- [5] TOMLJENOVIC R, FAULKNER B. Tourism and residents in a sunbelt resort [J]. *Ann Tour Res*, 2000, **27** (1): 93 – 114.
- [6] FLEISCHER A. Tourism constraints among Israeli seniors [J]. *Ann Tour Res*, 2002, **29** (1): 106 – 123.
- [7] KIM H B, HEO C. Impacts of dining-out motives on the customers choice behavior of restaurants: an empirical examination of foreign-chain restaurant [J]. *J Tour Sci*, 1999, **21** (2): 207 – 218.
- [8] LEE J O, THOMSON K J. *The Promotion of Rural Tourism in Korea and Other East Asia Countries: Policies and Implementations* [R/OL]. 2011-01-09. <http://linkbc.ca/torc/downsl/Rural%20Tourism%20Promotion%20in%20Korea.pdf>.
- [9] 崔容. 我国老年旅游市场开发研究[J]. 绵阳师范学院学报, 2007, **26** (12): 26 – 31.
CUI Rong. Research on the development of tourism market for the aged in China [J]. *J Mianyang Norm Univ*, 2007, **26** (12): 26 – 31.
- [10] 张雪华. 论发展老年旅游业[J]. 广西经济管理干部学院学报, 2000, **12** (3): 30 – 32.
ZHANG Xuehua. Discussing about developing elderly people's tourism [J]. *J Guangxi Econ Manage Cadre Coll*, 2000, **12** (3): 30 – 32.
- [11] 黄英. 我国老年人出游条件与旅游行为探讨[J]. 湖南财经高等专科学校学报, 2006, **22** (5): 95 – 97.
HUANG Ying. On traveling conditions and tourism behaviors of Chinese aged citizens [J]. *J Hunan Financ Econ Coll*, 2006, **22** (5): 95 – 97.
- [12] 沈向友. 旅行社服务质量与游客满意度影响因素分析[J]. 旅游学刊, 1999, **14** (5): 25 – 30.
SHEN Xianyou. Analysis of factors influencing service quality in travel agent and tourist satisfaction [J]. *Tour Trib*, 1999, **14** (5): 25 – 30.
- [13] 连漪, 汪侠. 旅游地顾客满意度测评指标体系的研究及应用[J]. 旅游学刊, 2004, **19** (5): 9 – 13.
LIAN Yi, WANG Xia. A case study and application of customer satisfaction evaluation system in tourist destinations based and TDCSI [J]. *Tour Trib*, 2004, **19** (5): 9 – 13.
- [14] 汪侠, 顾朝林, 梅虎. 旅游景区顾客的满意度指数模型[J]. 地理学报, 2005, **60** (5): 807 – 816.
WANG Xia, GU Chaolin, MEI Hu. Tourist attraction customer satisfaction index model [J]. *Acta Geogr Sin*, 2005, **60** (5): 807 – 816.
- [15] 王群, 丁祖荣, 章锦河, 等. 旅游环境游客满意度的指数测评模型: 以黄山风景区为例[J]. 地理研究, 2006, **25** (1): 171 – 181.
WANG Qun, DING Zurong, ZHANG Jinhe, *et al.* Study on the model of tourist satisfaction index about tourism environment: a case study of Huangshan Mountain [J]. *Geogr Res*, 2006, **25** (1): 171 – 181.
- [16] 余颖, 张婕, 任黎秀. 老年旅游者的出游行为决策研究: 以江西省老年旅游市场为例[J]. 旅游学刊, 2003, **18** (3): 25 – 28.
YU Ying, ZHANG Jie, REN Lixiu. A research on traveling behavior of senior tourists: taking the senior tourists market in Jiangxi Province as an example [J]. *Tour Trib*, 2003, **18** (3): 25 – 28.
- [17] 胡平. 老年人旅游发展八大趋势[N]. 中国旅游报, 2004-06-02(19).
- [18] 何景明. 成都市“农家乐”演变的案例研究——兼论我国城市郊区乡村旅游发展[J]. 旅游学刊, 2005, **20** (6): 71 – 74.
HE Jingming. On the development of rural tourism in China's urban suburbs: a case study on the evolution of Nongjiale in Chengdu [J]. *Tour Trib*, 2005, **20** (6): 71 – 74.