

Research on the Construction of Evaluation Index System of Health and Wellness Tourism Service Quality

Yueqiang Xiao, Pei Ji, Guiqing Li, Hua Yuan, Huijun Xia

Chengdu University of Information Technology, Chengdu Sichuan

Email: xyq@cuit.edu.cn, 984342155@qq.com, e2001011@163.com, yuhua @cuit.edu.cn, 995606742@qq.com

Received: Nov. 21st, 2019; accepted: Dec. 4th, 2019; published: Dec. 11th, 2019

Abstract

The evaluation of health and wellness tourism service quality is an effective measure to promote the healthy development of health and wellness tourism in the context of global tourism. This article combines scholars' evaluation of tourism service quality and health wellness comfort, relies on the "National Recreational Tourism Demonstration Base" standard, focuses on the core characteristics and goal orientation of health and wellness tourism service, and builds the health and wellness tourism service quality evaluation index system. The Delphi method and the analytic hierarchy process are used to test the indicator system and the consistency of the weights. The results show that in the health and wellness tourism service quality evaluation system: "public service" is the focus of attention; secondly, "environmental quality" and "management services" are equal; again is the "product and service quality" brought by Health and wellness tourism; finally, the related "industry development" of health and wellness tourism can be linked and integrated.

Keywords

Health and Wellness Tourism, Service Quality, Evaluation System, Analytic Hierarchy Process

康养旅游服务质量评价指标体系构建研究

肖月强, 戢培, 李贵卿, 袁华, 夏慧君

成都信息工程大学, 四川 成都

Email: xyq@cuit.edu.cn, 984342155@qq.com, e2001011@163.com, yuhua @cuit.edu.cn, 995606742@qq.com

收稿日期: 2019年11月21日; 录用日期: 2019年12月4日; 发布日期: 2019年12月11日

摘要

康养旅游服务质量评价是全域旅游背景下促进康养旅游健康发展的有效举措。文章结合学者对旅游服务

质量以及康养舒适度等评价研究, 依托《国家康养旅游示范基地》标准, 聚焦康养旅游服务的核心特征与目标导向, 构建了康养旅游服务质量评价指标体系, 并运用德尔菲法和层次分析法对该指标体系作了指标筛选和权重的一致性检验。结果表明, 康养旅游服务质量评价体系中: “公共服务”是重点关注内容; 其次是“环境质量”与“管理服务”并重; 再次是康养旅游所带来的“产品及服务质量”; 最后是康养旅游所能联动与融合的相关“产业发展”。

关键词

康养旅游, 服务质量, 评价体系, 层次分析法

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

大健康时代催生了康养旅游, 人们不仅在旅游中追求更高层次的精神满足, 而且更关注旅游中的健康问题, 包括康复理疗、中医养身、体育运动、气候疗养、文化修心等, 旅游成为大健康时代的幸福产业。目前康养旅游呈现“三避五养”: “三避”就是“避霾、避暑、避寒”, 避霾是人们换气洗肺以躲避雾霾的伤害, 避暑是人们在盛夏寻找清凉宜人的舒适, 避寒是人们在严冬拥抱春天的温暖; “五养”就是“养生、养心、养老、养颜、养疗”, 养生即健康生活, 养心即文明度假、养老即适老闲居、养颜即内外兼修、养疗即身心康复。近几年, 《“健康中国 2030”规划刚要》的提出, 加之人口老龄化的加剧, 康养旅游成为了旅游业冉冉升起的一颗新星, 在近两年更是备受青睐。如果说旅游业是我国经济发展的朝阳产业, 康养旅游则是旅游业未来发展的重要支柱。2012 年到 2017 年间, 全球康养旅游市场收益从 4386 亿美元增长到 6785 亿美元, 2015 年到 2018 年, 我国康养旅游市场收益从 400 亿元增加到 691 亿元。2019 年五一小长假我国旅游收入高达 1176.7 亿元, 旅游人数达到 1.95 亿人次, 旅游实现的收入和旅游人次均达到前所未有的新高度, 预计康养旅游收入将达 829 亿元, 2020 年则至 1000 亿元左右, 我国康养旅游发展如日中天。然而康养旅游的发展很大程度上依赖于服务质量的好坏, 康养旅游服务质量标志着旅游景区环境、基础设施配置、服务人员态度和效率等方面是否到位, 承载着旅游地区经济收入的重大任务, 影响着康养旅游的可持续发展。因此, 为了科学地衡量康养旅游服务质量, 全面审查康养旅游服务质量的优劣, 推动康养旅游更好地发展, 本文结合康养旅游示范区服务质量规范等相关政策文件和 SERVQUAL 模型, 构建了康养旅游服务质量评价指标体系, 并检验了该指标体系的科学性和有效性。

2. 文献回顾

国家旅游局正式颁布了《国家康养旅游示范基地》标准, 标准中正式对康养旅游的概念作出了界定, 认为通过养颜健体、营养膳食、修心养性、关爱环境等各种手段, 使人在身体、心智和精神上都达到自然和谐的优良状态的各种旅游活动的总和即可称为康养旅游。本文在 CNKI 期刊中搜索主题为“康养旅游”的核心以上期刊, 结果显示仅有 6 篇文章。在这 6 篇文章中, 关于森林康养的高达 4 篇, 其余 2 篇分别研究了特色小镇的康养旅游和康养旅游的发展路径。李济任和许东(2018)发表的两篇文章中, 构建了森林康养旅游的开发潜力评价体系[1], 以辽东山区为研究对象, 对森林康养旅游开发潜力进行评价, 得出森林旅游康养侧重于森林康养, 以康养为主要需求动机的旅游形式, 以森林环境质量为主导因素的

结论[2]。李梓雯和彭璐铭(2017)通过对浙江雁荡山国家森林公园的自然地理、景观资源和旅游现状等基本情况的分析,综合评价森林康养旅游的发展条件,结合宜人气候、独特地貌和丰富生物资源等有利条件,打造森林康养旅游;最后提出公园康养旅游发展设想和思路,进而策划环境、情致、运动和理疗四大类型旅游产品[3]。丛丽和张玉均(2016)通过透析国际森林康养旅游的发展经验,探索了森林开发与保护的平衡机制和森林康养旅游的作用机理,结合实证分析论证森林康养旅游的效果,最后提出加强森林康养旅游法律法规研究和探索建立森林康养旅游基地指标体系的建议[4]。任宣羽(2016)围绕康养旅游在旅游发展过程中产生的新旅游形式,进行了初步探讨,提出康养旅游的最终目标是在良好的物候条件基础之上,打造专项度假旅游,从而使游客获得幸福感,而非乡村旅游一般遍地开花;还需进一步的科学论证我国适合康养旅游的地域主要集中在云贵高原片区和秦岭以南片区;康养旅游的需求市场主要是老年人、亚健康人群和追求生活品质的人群[5]。李后强和廖祖君(2015)提出“六度理论”,认为温度、湿度、高度、优产度、洁净度、绿化度这六个维度是衡量某个地区是否适合发展生态康养产业的重要指标,并验证了四川攀西地区在这六个维度上指标良好,适合发展生态康养产业[6]。

对于旅游服务质量的研究主要集中在我国各地区民族旅游、乡村旅游、入境旅游等方面,运用结构方程模型、SERVQUAL模型、模糊数学评价法、层次分析法、IPA分析法等,对游客感知到的旅游服务质量进行满意度评价以及如何提升与控制旅游服务质量。耿裕清和吴泗宗(2016)通过对少数民族地区旅游服务质量的实证研究,建立了民族地区旅游服务质量评价指标模型,并用IPA法对指标体系内的各维度进行了满意度和重要性差异的探索,提出了相应的提升服务质量的建议[7]。陈晓磐和钟永德(2012)以长沙市乡村旅游为例,构建了乡村旅游服务质量评价模型,运用层次分析法和模糊综合评价法测评了餐饮、住宿、交通、接待、娱乐和社区支持服务质量的综合水平[8]。何琼峰和李仲广(2014)运用结构方程模型分析了入境游客感知的服务质量演进特征和影响机制,得出入境游客比国内游客对服务质量更敏感,行业服务和旅游公共服务对入境游客忠诚度影响最大,价格并非主要因素[9]。徐荣林和王建琼(2016)从员工角度出发,以四川九寨沟和黄龙溪为例,运用结构方程模型分析了工作环境、员工生活、工作回报、员工情绪与服务质量之间的关系,证明了员工情绪为中间变量,工作环境直接正向影响服务质量,通过员工情绪间接影响服务质量,而工作回报直接负向影响服务质量,但通过员工情绪间接正向影响服务质量[10]。

综上所述,康养旅游为个人的生活和工作提供了健康保障,为社会的稳步发展奠定了良好基础。康养旅游的服务质量影响着人们的情绪和康养旅游产业的发展,必须对康养旅游服务建立有效的评价体系,以便监督和推动康养旅游的优质发展。

3. 研究方法

通过对相关文献的研究方法回顾,结合旅游服务质量的研究方法,确定了本文的研究方法:

文献研究法:搜集、筛选、整理国内关于康养旅游服务质量的相关文件以及文献资料,梳理出使用频率较多的指标,为康养旅游服务质量指标的选取提供依据。

德尔菲法:搜集整理出指标后,邀请相关领域专家对这些指标进行分类以及三轮重要性打分,筛选出专家意见较一致的指标,初步构成康养旅游服务质量评价体系。

层次分析法:根据专家对康养旅游服务质量指标体系的各层级指标重要性打分,构建判断矩阵,计算各级指标权重并进行一致性检验,保证指标权重的有效性。

4. 康养旅游服务质量指标选取

在“健康中国”背景下,康养旅游相关政策相继出台。继2016年国家颁布《国家康养旅游示范基地》标准,国家对生态康养旅游基础设施建设总投资162,576万元。2017年9月PPP项目提出旅游基础设施

及康养基地建设项目建议书, 建议书中对旅游基础设施和康养基地建设的规模、公共产品或公共服务标准、拟建地点、建设方案、政策支持以及社会效益等方面做了阐述, 为我国康养旅游基础设施建设提供了依据和方向[11]。此外, 我国悠久的历史文化、源远流长的传统中医药资源和技术、俯拾皆是的山川河流村庄、星罗棋布的历史名胜是发展康养旅游得天独厚的优势, 加之老年人群、亚健康、疾病或健康人群对康养旅游活动的主观需求, 康养旅游发展将成为一片蓝海。

所以本文旨在建立一个较全面的评价指标体系, 希望能在将来康养旅游服务质量考核提供参考。

4.1. 康养旅游指标体系构建的原则

全面系统性原则: 既要全面系统地反映康养旅游服务质量的总体特征, 又要避免同层级指标间的交叉重叠, 各级指标层次分明, 相互支撑, 能保持评价体系的整体性。

综合效益性原则: 对康养旅游服务质量的评价不仅要考虑该体系在实际应用中的实用性, 还要考虑生态、社会和经济等方面的综合效益。

科学度量性原则: 指标的选择应尽可能考虑数据的可获得性和指标的可度量性, 以专家学者采用过的评价指标为标准, 优先选择在官方数据统计中出现的相应指标。

4.2. 康养旅游服务质量指标选择依据

为了系统、全面、科学地选择康养旅游服务质量评价指标, 本文整合与参考了以下规划和标准:

《“健康中国 2030”规划纲要》, 《“十三五”健康老龄化规划》, 《国家全域旅游示范区验收标准》(试行), 《国家生态旅游示范区建设与运营规范》GB/T26362-2010, 《国家康养旅游示范基地》LB/T051-2016, 《旅游度假区等级划分》GB/T26358-2010, 《导游服务质量》GB/T15971-1995, 《绿色旅游景区》LB/T015-2011, 《旅店业卫生标准》GB9663, 《旅游资源分类、调查与评价》GB/T 18972-2003 等。

4.3. 学者关于康养旅游相关指标选取

如表 1, 本文收集与参考其他学者对康养旅游、旅游服务质量、中国康养旅游目的地、旅游服务体系、森林康养评价体系、生态康养体系、导游服务质量体系、旅游环境质量评价体系、老年旅游服务质量评价体系、区域旅游服务标准体系等指标内容, 加以归纳所有指标来源。

Table 1. Source of quality evaluation indicators for health and wellness tourism service

表 1. 康养旅游服务质量评价指标来源

资料来源	评价指标	测量内容
李济任、许东 (2018)	森林康养旅游评价指标体系	旅游康养价值、旅游资源附属、资源附加价值、康养环境质量、环境多样性、环境稳定性、开发建设的区位特点、产品与服务等[2]
周子平、劳国炜 (2018)	旅游服务质量评价指标	服务设施、服务响应、服务保障、服务关怀、人文氛围、游览环境等 [12]
李岩等(2018)	康养旅游资源定量评价指标	康养文化、美感价值、康养价值、养生资源、康养基础设施、影响效应、生态环境、康养食宿、康养社会活动等[13]
祝向波(2017)	中国康养旅游目的地的“七度评价体系”	气候舒适度(气候舒适度 I, GB27963-2011)、海拔高度、空气洁净度(空气质量指数(AQI)GB3095-2012)、优产度、生态环境优良度(生活环境质量指数(EQI)HJ192-2015)、矿养度、和谐度(地理区位、道路交通、康养文化、社会治理、旅游配套设施)等[14]

Continued

胡春华(2018)	生态康养旅游指标体系	生态康养环境(自然环境、人文环境)、生态康养产品与活动(生态康养旅游资源、生态康养旅游产品体系、生态康养旅游活动)、生态康养设施与服务(旅游基础设施、旅游服务实施、健康医疗设施、康养医疗设施)、生态康养管理(专项规划、产业融合度、管理机制)、生态康养管理(培训与教育、生态康养旅游成效)等[15]
徐慧慧(2014)	导游服务质量评价体系	知识服务、技术服务、情绪服务、美学服务、关怀服务等[16]
李有绪、陈秋华(2015)	森林旅游服务质量评价体系	住宿、餐饮、接待、交通、游憩、基础服务等[17]
魏钰彤(2014)	旅游环境质量评价体系	自然生态环境、旅游资源环境、社会及基础设施环境、旅游服务环境等[18]
王丹(2018)	老年旅游服务质量评价体系	导游服务、餐饮服务、购物服务、交通服务、住宿服务、景区游览服务、休闲娱乐服务、社会公共服务等[19]
黎志峰(2012)	区域旅游服务标准体系	旅游舒适性、旅游方便性、商品质量、地方特色性、安全应急设施、卫生条件、指引标志等[20]

5. 康养旅游服务质量指标体系构建

依据评价指标体系构建的全面系统性原则、综合效益性原则和科学度量性原则, 本文在梳理相关政策文件和查阅相关文献资料的基础上, 结合国家康养旅游示范基地标准和 SERVQUAL 模型, 初步确定了康养旅游服务质量指标体系。

5.1. 评价指标的归纳

收集各种标准和文献中对康养旅游服务质量相关内容的评价, 请三位专家对这些指标分别进行分类, 然后对三位专家分类内容相同和相似指标予以保留并命名, 对三位专家持异议的指标开展讨论, 意见最终能达成一致的予以保留并命名, 实在无法达成一致且认为指标不重要的内容予以删除, 通过筛选后形成“康养旅游服务质量评价指标专家调查表”。

5.2. 全面性和重要性的评价

向 20 位专家发放设计好的“康养旅游服务质量评价指标专家调查表”, 请专家们对指标全面性进行评价, 对指标的重要性进行打分, 就不合理之处提出修改意见。为了避免比较的主观性, 本研究请各位专家分三轮分别进行匿名背对背打分, 并将结果录入 SPSS 软件。

5.3. 评价指标的筛选

运用 SPSS 软件计算平均值, 标准差和均值标准误, 剔除平均值低于 3.00, 标准差大于 1.00, 均值标准误大于 0.2 的不合理指标, 经过筛选后得出指标总数为 69 项, 最终确定康养旅游服务质量评价体系, 详见表 2。

5.4. 指标体系构建

该指标体系总共包含了三级指标。考虑到康养旅游是建立在客观环境质量基础上的和康养旅游产品的独特性, 将康养旅游资源环境质量、康养旅游产品及服务质量、康养旅游公共服务、康养旅游综合管理服务, 以及康养旅游产业发展五个维度纳入一级指标范畴。在一级指标的基础上进行划分, 将五个一级指标分为自然养生资源环境、人文养生资源环境、资源特性、产品特性、产品服务特性、区位条件、旅游服务基础设施、康养医疗服务基础设施、旅游服务、康养医疗服务、服务保障、管理组织机制、教

育与培训、康养旅游人才质量和产业联动融合度这 15 项二级指标,最后在遵循可操作性和实用性原则将二级指标细分为 69 项三级指标,详见表 2:

Table 2. Health and wellness tourism service quality evaluation index system and weight
表 2. 康养旅游服务质量评价指标体系及权重

一级指标(目标层)	二级指标(准则层)	三级指标(指标层)	总体权重	
P1 康养旅游资源 环境质量(0.188)	Q1 自然养生资源环境 (0.710)	Q11 环境温度(0.064)	0.009	
		Q12 环境湿度(0.043)	0.006	
		Q13 空气洁净度(0.281)	0.038	
		Q14 环境噪声(0.097)	0.013	
		Q15 环境水质(0.246)	0.033	
		Q16 负氧离子浓度(0.268)	0.036	
	Q2 人文养生资源环境 (0.290)	Q21 中医药养生文化(0.458)	0.025	
		Q22 宗教养生文化(0.062)	0.003	
		Q23 民族民俗养生文化(0.315)	0.017	
		Q24 休闲养生文化(0.165)	0.009	
		Q3 资源特性(0.567)	Q31 康养旅游资源丰富性(0.258)	0.025
			Q32 康养旅游资源独特性(0.637)	0.061
Q33 康养旅游资源融合性(0.105)	0.010			
P2 康养旅游产品 及服务质量(0.169)	Q4 产品特性(0.323)	Q41 康养旅游产品合理化(0.12)	0.007	
		Q42 康养旅游产品品质化(0.65)	0.035	
		Q43 康养旅游产品生态化(0.128)	0.007	
		Q44 康养旅游产品养生化(0.102)	0.006	
	Q5 产品服务特性(0.110)	Q51 产品服务人员专业化(0.441)	0.008	
		Q52 产品服务需求化(0.303)	0.006	
		Q53 产品服务特色化(0.152)	0.003	
		Q54 产品服务体系化(0.104)	0.002	
P3 康养旅游公共 服(0.341)	Q6 区位条件(0.348)	Q61 对外交通便捷性(0.281)	0.033	
		Q62 各景点间差异性(0.584)	0.069	
		Q63 各景点间距离(0.135)	0.016	
	Q7 旅游服务基础设施 (0.241)	Q71 交通服务设施(0.390)	0.032	
		Q72 休息服务设施(0.038)	0.003	
		Q73 导向标志服务设施(0.204)	0.017	
		Q74 安全卫生服务设施(0.154)	0.013	
Q75 厕所服务设施(0.107)	0.009			
Q76 智慧通讯服务设施(0.061)	0.005			
Q77 无障碍服务设施(0.045)	0.004			

Continued

		Q81 医疗卫生服务设施(0.504)	0.030
	Q8 康养医疗服务基础设施(0.173)	Q82 医疗救护服务设施(0.296)	0.017
		Q83 医疗保健服务设施(0.121)	0.007
		Q84 适老健康支持设施(0.079)	0.005
		Q91 旅游餐饮服务(0.408)	0.017
		Q92 旅游住宿服务(0.057)	0.002
	Q9 旅游服务(0.121)	Q93 旅游交通服务(0.082)	0.003
		Q94 旅游游览服务(0.247)	0.010
		Q95 旅游购物与娱乐服务(0.083)	0.003
		Q96 旅游信息服务(0.124)	0.005
		Q101 康养咨询服务(0.107)	0.003
	Q10 康养医疗服务(0.077)	Q102 医养结合服务(0.607)	0.016
		Q103 医疗救护服务(0.286)	0.008
		Q111 完善的旅游管理机构制度(0.036)	0.0005
		Q112 合理的康养旅游产品价格(0.056)	0.0008
		Q113 有安全保障的康养旅游基础设施(0.353)	0.005
	Q11 服务保障(0.040)	Q114 满足顾客个性化需求(0.073)	0.001
		Q115 恰当的健康安全提示(0.23)	0.003
		Q116 服务诚信(0.158)	0.002
		Q117 服务周到(0.094)	0.001
		Q121 管理服务组织机构(0.502)	0.080
		Q122 管理服务制度建设(0.285)	0.045
	Q12 管理组织机制(0.845)	Q123 营销服务策划管理(0.153)	0.024
		Q124 信息服务管理(0.060)	0.010
		Q131 康养旅游服务人员知识技能培训(0.833)	0.024
	Q13 教育与培训(0.155)	Q132 康养旅游宣传教育(0.167)	0.005
		Q141 康养旅游顾问人才(0.310)	0.027
		Q142 康复理疗保健技能人才(0.094)	0.008
		Q143 中医药养生保健人才(0.183)	0.016
	Q14 康养旅游人才质量(0.750)	Q144 康养地产运营管理人才(0.179)	0.015
		Q145 食品营养卫生管理服务人才(0.145)	0.012
		Q145 康养旅游企业管理人才(0.090)	0.008
		Q151 与当地文化产业的融合度(0.417)	0.012
		Q152 与当地绿色有机农业的融合度(0.163)	0.005
		Q153 与当地观光业的融合度(0.063)	0.002
	Q15 产业联动融合度(0.250)	Q154 与当地养老产业的融合度(0.181)	0.005
		Q155 与当地度假产业的融合度(0.103)	0.003
		Q156 与当地医疗业的融合度(0.074)	0.002

6. 基于层次分析法的指标权重确定与科学性评价

为检验该指标体系的科学性和有效性,采用层次分析法计算各项指标的权重。首先对每一层级指标分别进行两两相互比较,对其相对重要性打分从而构建判断矩阵。然后对各层级判断矩阵进行归一化处理,计算各项指标权重并进行一致性检验。

6.1. 构建判断矩阵

本文将康养旅游服务质量评价体系作为总体目标层 G,将 5 个一级指标作为目标层,将 15 个二级指标作为准则层,将 69 个三级指标作为指标层。然后邀请专家参照 T.L. Saaty 设计的判断矩阵比率标度表,将每一层指标两两比较,进行重要性打分,得出 25 个判断矩阵。

6.2. 指标权重的确定

利用判断矩阵的归一化处理将主观的打分量化成客观的数据,然后利用 SPSS 软件对每一个判断矩阵进行归一化处理。首先根据公式(1)计算出判断矩阵每一行的几何平均数,然后将各行几何平均数相加得到总的几何平均数,分别将每一行的几何平均数除以该判断矩阵总的几何平均数得到每层级指标在相应层级的指标权重。最后将各层级指标权重横向分别相乘,得到指标体系各指标的总权重,计算出的各项权重参见表 1,判断矩阵权重计算公式如下:

$$\bar{W}_i = \sqrt[n]{pi1 * pi2 * pi3 * \dots * pin} \quad (1)$$

$$\bar{W}_i = \bar{W}_i / \sum_{i=1}^n \bar{W}_i \quad (2)$$

$$w_i = W_{pi} * W_{qij} * W_{pijk} \quad (3)$$

其中, \bar{W}_i 表示判断矩阵每一行几何平均数, i 表示判断矩阵第 i 行, n 表示判断矩阵第 n 列, W_i 表示判断矩阵中各层级指标权重, w_i 表示各项指标的总权重, W_{pi} 表示目标层各项指标权重, W_{qij} 准则层各项指标权重, W_{pijk} 指标层各项指标权重。

在得出的康养旅游服务质量评价指标权重表中可见,对一级指标的权重进行递减排序可得:康养旅游公共服务、康养旅游资源环境质量、综合管理服务、康养旅游产品及服务质量、康养旅游产业发展。由此可见,在康养旅游服务质量中,公共服务是评价的重点关注对象,其次是环境质量与管理并重,再者是康养旅游所带来的特色产品与服务,最后是康养旅游所能联动与融合的相关产业发展。对三级指标的总权重进行递减排序可得排在前六位的分别为:管理服务组织机构、各景点间差异性、康养旅游资源独特性、管理服务制度建设、空气洁净度、负氧离子浓度。由此可见,康养旅游服务质量与当地组织机构的管理,当地关于康养旅游资源的独特性与差异性息息相关。

6.3. 一致性检验

专家评分属于主观意见,一致性检验用于检测判断矩阵的逻辑一致性,提升本文计算的权重的可信度。假设 CR 为判断矩阵的一致性检验系数, CR 的值越趋于 0,判断矩阵的逻辑一致性越好,当 $CR = 0$ 时,我们认为判断矩阵逻辑一致,一致性检验系数 CR 计算见公式(3)和(4)

$$CR = CI/RI \quad (3)$$

$$CI = \lambda_{\max} - n/n - 1 \quad (4)$$

其中, n 为判断矩阵的阶, λ_{\max} 为判断矩阵的最大特征根, RI 可查表(1-9 标度随机一致性指标 RI)得到。

通过计算,本文所有判断矩阵的逻辑一致性系数均小于 0.1 并且趋于 0,通过一致性检验,表明专家对本文所构建的康养旅游服务质量评价指标体系的判定是可信的。

7. 结语

本文尝试建立一个全面而系统的康养旅游服务质量评价指标体系,考虑到康养旅游的特质——健康和养生,将康养环境列入指标体系,并且将康养旅游的产品和相关服务活动亦归入考核范畴,然后旅游服务质量常规的基础设施与服务、管理和产业发展都列入第一级指标。通过德尔菲法和层次分析法对三层指标进行打分赋权和计算权重,得出康养旅游公共服务(0.34)权重最大(区位条件、旅游服务基础设施、康养医疗服务基础设施、旅游服务、康养医疗服务、服务保障);康养旅游资源环境质量(0.188)权重第二(自然环养生资源环境、人文养生资源环境);康养旅游综合管理(0.188)权重并列第二(管理组织机制、教育与培训);康养旅游产品及服务质量(0.169)位于第三位(资源特性、产品特性、产品服务特性);康养旅游产业发展(0.114)排在最末位(康养旅游人才质量、产业联动融合度)。而对三级指标的总体权重进行递减排序可得管理服务组织机构排在第一位,其次分别是各景点间差异性、康养旅游资源独特性、管理服务制度建设、空气洁净度、负氧离子浓度。由此可见,在康养旅游服务质量体系中,管理服务组织机构的清晰划分影响着整个管理和服务体系的质量,旅游地的服务特色是提升当地康养旅游的关键,康养旅游自然资源是康养旅游服务优质体验的基础。

康养旅游服务质量指标体系是中国在发展全域旅游背景下,立足和服务于健康中国 2030,旨在提高康养旅游业的更快更好发展,一个完善的指标体系必将为今后康养旅游服务质量评价提供重要借鉴。由于康养旅游服务质量评价是依托《国家康养旅游示范基地》标准,在借鉴旅游服务质量、康养舒适度、康养资源、康养人才与康养产业等指标基础上建立起来的指标体系,因此必将在未来指导康养旅游实践方面起到重要参考作用。

基金项目

国家社科基金项目:全域旅游投融资模式创新的理论框架与推进模式研究(17BJY149);四川省科技厅软科学项目:气候舒适与运动休闲对老年知识员工职业健康的影响研究(18RKX0682);四川省科技厅软科学项目:四川全域旅游投融资模式创新的理论框架与推进路径研究(2019Z022);四川省教育厅项目:智慧养老自主选择:健康可行能力与公共福利匹配视角(17SA0022)。

参考文献

- [1] 李济任,许东.基于 AHP 与模糊综合评价法的森林康养旅游开发潜力评价——以辽东山区为例[J].中国农业资源与规划,2018,39(8):135-142.
- [2] 李济任,许东.森林康养旅游评价指标体系构建研究[J].林业经济,2018,3(3):28-34.
- [3] 李梓雯,彭璐铭.依托国家森林公园发展森林康养旅游的探讨——以浙江雁荡山国家森林公园为例[J].林产工业,2017,44(11):56-59.
- [4] 丛丽,张玉均.对森林康养旅游科学性研究的思考[J].旅游学刊,2016,31(11):6-8.
- [5] 任宣羽.康养旅游:内涵解析与发展路径[J].旅游学刊,2016,31(11):1-3.
- [6] 李后强,廖祖君.生态康养看攀西——以“六度理论”为衡量指标打造同心圆圈层发展体系[J].当代县域经济,2015(4):26-29.
- [7] 耿裕清,吴泗宗.民族旅游服务质量满意度与重要性评测与研究[J].贵州民族研究,2016,37(181):171-175.
- [8] 陈晓馨,钟永德.乡村旅游服务质量评价研究——以长沙市周边乡村旅游为例[J].中国农学通报,2012,28(35):311-316.
- [9] 何琼峰,李仲广.基于入境游客感知的中国旅游服务质量演进特征和影响机制[J].人文地理,2014,129(1):154-160.
- [10] 徐荣林,王建琼.基于员工视角的景区旅游服务质量实证研究[J].旅游科学,2016,30(4):86-94.
- [11] 何莽.基于需求导向的康养旅游特色小镇建设研究[J].北京联合大学学报(人文社会科学版),2017,15(2):41-47.

-
- [12] 周子平, 劳国炜. 基于游客感知的古村落旅游服务质量评价指标体系的构建[J]. 广西广播电视大学学报, 2018, 29(4): 47-52.
- [13] 李岩, 孟娜, 付秀梅. 基于 AHP 法康养旅游资源定量评价研究——以青州市为例[J]. 济宁学院学报, 2018, 39(5): 36-39.
- [14] 祝向波. 攀枝花市康养旅游资源评价与开发研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 成都理工大学, 2017.
- [15] 胡春华. 生态康养旅游指标体系的构建与实证研究——以曾家山旅游区为例[D]: [硕士学位论文]. 成都: 成都理工大学, 2018.
- [16] 徐慧慧. 旅游法背景下导游服务质量评价体系的重构研究[J]. 延安大学学报, 2014, 36(3): 66-69.
- [17] 李有绪, 陈秋华. 城郊森林旅游服务质量评价研究——以福州市国家森林公园为例[J]. 林业经济, 2015(1): 70-74.
- [18] 魏钰彤. 朗乡镇旅游环境质量评价及规划对策研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨工业大学, 2014.
- [19] 王丹. 旅游目的地老年旅游服务质量评价研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 郑州大学, 2018.
- [20] 黎志锋. 区域旅游服务标准体系的构建与评估[D]: [硕士学位论文]. 广州: 华南理工大学, 2012.