

中国国家公园社区满意度预警体系的构建

——以普达措国家公园为例

罗伊玲¹ 刘亚彬²¹

(1. 昆明学院 旅游学院, 云南 昆明 650214;

2. 云南省特殊教育职业学院, 云南 昆明 650500)

【摘要】: 社区发展是中国国家公园的五大功能之一, 及时掌握社区居民的需求变动并制定合理的发展政策是践行国家“五位一体”总体布局的工作重点之一。基于 ACSI 的 6 大变量指标及社区访谈数据, 构建了国家公园社区对补偿政策和社区发展政策的满意度指标体系。针对普达措国家公园 9 个社区 87 户家庭, 抽取了 7 个最受居民关注的满意度指标。运用模糊数学法核算社区总体和单项满意度数值及其预警区间, 结果表明目前社区对国家公园社区发展和补偿政策基本满意, 但对社区经营的能力培训和参与特许经营满意度已进入黄色预警区。最后, 构建了国家公园社区满意度预警机制, 提出了国家公园社区发展的工作重点。

【关键词】: 中国国家公园 居民满意度 满意度预警 社区发展

【中图分类号】: F590.3 **【文献标识码】:** A **【文章编号】:** 1671-4407(2020)10-123-06

0 引言

党的十九大报告明确提出了建立以国家公园为主体的自然保护地体系。国外的成功案例给了中国经验借鉴, 但由于各国在政治、文化、经济等方面都存在差异, 使得国家公园管理既有普遍性也存在个性。由于中国国家公园周边存在着大量世居贫困社区, 因此促进社区脱离贫困、参与发展是中国国家公园体制建设的重要目标。普达措是中国大陆最早试运行的国家公园, 近十余年的建设、经营, 为公园社区带来了经济实惠, 取得阶段性成效。但随着国家公园和社区的发展, 居民有了新的发展诉求。同时, 国家关于具体执行方案、国家公园管理部门的设置和职能权限, 以及相关的社区发展和社区特许经营的模式和途径尚未出台。构建国家公园社区满意度检测和预警系统有助于国家公园管理部门实时监测社区居民的需求和不满情绪变动, 提升居民对政府工作的理解和信任, 保障社会的稳定。同时也为目前和未来的社区发展政策的制定提供及时可靠的依据。因此建立社区居民满意度的检测预警体系, 对于研究和构建国家公园社区扶贫与发展是十分重要和必要的。

2006—2018 年间, 普达措国家公园投入涉及生态旅游补偿的三类社区 9 个社区均已不再是精准扶贫对象(2018 年九龙为最后一个脱贫社区)。社区扶贫与发展工作已经取得了阶段性成效, 但随着时间的推移, 社区居民需求的增长和外部环境的改变, 社区发展面临着新的挑战: 一是三类补偿区补偿政策的不同造成的争议; 二是社区参与旅游经营受限引起不满; 三是生态红线的划定

作者简介: 罗伊玲, 博士, 副教授, 研究方向为国家公园生态旅游与社区发展研究。E-mail: 389855308@qq.com。

基金项目: 国家自然科学基金“西南生态脆弱区河流保护空间确定研究——以四川省为例”(4171111); 国家文化和旅游部人事司旅游业青年专家培养计划“基于顾客感知价值视角的西南人口极少民族地区扶贫旅游需求的实证研究”(TYETP201556); 云南省教育厅科学研究基金项目“云南边远人口较少民族地区创新性旅游扶贫模式研究”(2015C077Y)。

使得普达措门票减半,企业已无力承担社区每年 1733.44 元的补偿款;同时,每年政府主管部门还需面临着近 200 多次与社区的调解协商,政府压力巨大。

作为中国大陆第一个按照国际要求建设的国家公园,普达措十余年间摸索前行,其社区居民的心理和需求也在此过程中不断地成熟和变化,因此具有研究的典型性。本文的研究不仅旨在解决普达措社区目前面临的问题,也可为其他国家公园的社区发展政策提供借鉴经验。

美国顾客满意度指数(American customer satisfaction index,ACSI)模型由密歇根大学的 Fornell 等^[1]于 1994 年提出,1999 年,ACSI 被运用到民众对政策满意度的测量中,范围扩大到政府部门、非政府组织及行政部门中,2013 年 ACSI 监测评价扩大到美国的 26 个政府重要部门^[2]。目前已成为美国联邦政府改进政务和企业服务的主要参考指标^[3]。ACSI 以消费者行为理论为指导依据,由 6 个变量构成,以顾客满意度为目标变量,以感知质量、感知价值、顾客期望为原因变量,以顾客忠诚、顾客抱怨为结果变量,用以测评顾客实际感受与预期质量的差距^[1-2,4-5]。

鉴于美国顾客满意度模型功能较稳定且得到各国认可和长期使用,本文借鉴 ACSI 的变量指标和预警机理构建国家公园生态旅游扶贫的居民满意度预警模型。

1 相关研究进展

1.1 国家公园社区问题

国家公园与社区重合的问题并不是中国特有,全世界近 50%的国家公园是建立在原有社区的^[6],美国早期的处理方式是强制社区整体迁移,随着国家公园建设的日趋完善,对社区的管理模式从消极和排斥社区到重视社区权益^[7],开始探索保护地与社区间共建的部落公园^[8](美国国家公园类型之一)。King^[9]提出国家公园的居民并不抵制国家公园的发展,冲突的原因是居民的权益未受重视,应重视原住民生存权利并给予参与国家公园发展的机会。Hannah^[10]提出了国家公园社区需要进行能力建设,以确保社区能够有效地参与该区域的决策和保护,规避社区与公园的冲突。学者们提出社区居民应该参与到国家公园管理中来,获得合理的利益分配以发挥生态保护的核心力量。利益相关者特别是当地利益相关者有意义地参与社区,是成功管理保护区的关键因素^[11-12]。Boissière 等^[13]强调了地方社区参与保护的必要性,承认他们在决策过程中的权利并引入激励措施。

Adhikari 等^[14]探讨了越南 Ba Be National Park 旅游收入与生态多样性保护的补偿分配问题,认为财政奖励可以刺激当地人参与生物多样性保护,一些学者提出国家公园的建立对周围社区产生的影响需要通过社区参与和生态补偿来缓解^[15-18]。关于国家公园社区的国内相关研究目前共 42 篇,研究始于 2000 年,2016 年后研究呈上涨趋势。但相对于国家公园的 9952 篇研究文献,只占到了 0.4%左右。学者们更多关注于生态补偿保护的问题^[19]。42 篇文献主要围绕参与意愿调查^[20-23]、利益相关者^[24-26]、参与机制研究^[27-29]、社区居民的感知调查^[21-23]等方面展开。随着中国国家公园的建设,社区问题也开始变得清晰,学者们相继提出了针对国家公园发展的引导机制、组织机制、保障机制及评估机制^[29];提出在国家公园的社区治理中,政府应保持与其他利益相关者地位平等,构成伙伴合作关系^[26]。

目前尚未有相关文献研究社区居民的满意度检测与预警,给予了本文相应的研究空间。

1.2 ACSI 相关研究

从 20 世纪 80 年代开始,瑞典、美国等国家就开始从国家层次上,建立居民满意度指数体系作为检测企业满足客户心理感知的重要指标^[30-32],具有良好预警功能。Fornell 等提出的 ACSI 模型是一种因果关系模型(图 1),用来描述在前置因子感知质量、顾客期望、感知价值的综合作用下,顾客满意度的真实情况,并对由此带来的顾客抱怨、顾客忠诚度进行预测^[1,33]。其中感知质量表

示顾客对近期产品与服务的感知与评价^[31, 32, 34-37];感知价值是指相对于价格, 顾客对产品与服务的感知水平;顾客期望指居民对厂商未来产品和服务的预期^[4, 38]。赵平 1995 年首次将 ACSI 概念引入中国^[2-3], 国内第一篇相关研究为 1996 年张英志^[39]对 ACSI 的介绍及对国内产品质量监控的思考。以顾客满意度指数为关键词的相关文献从 1996 年至今共 324 篇, 其中关于 ACSI 的研究共 184 篇, 占 57%。2008 年为对 ACSI 介绍和综述性研究到借鉴推广研究的分界点, 保持着研究热度。1999 年欧洲消费者满意度指数模型 ECSI 在 ACSI 的基础上构建, 模型中加入了企业形象满意度指数, 去除了顾客抱怨^[40], 并对 12 个欧盟国家进行了测评^[41]。1999 年清华大学中国企业研究中心构建的 CCSI 模型, 加入了产品形象潜变量, 并于 2001 年在全国范围内进行了两次较大规模的消费者满意度指数试点调查^[42]。国内学者相关研究起始于 2000 年, 至 2005 年只有 8 篇, 更多的研究还是选择使用 ACSI, 说明了 ACSI 的广泛性和有效性。相关研究中关于预警的研究占 6%, 研究涉及轿车、医疗、旅游、电信行业^[43-47], 虽然研究处于初级阶段, 但说明了学者们对于 ACSI 的预警特征的关注和研究。

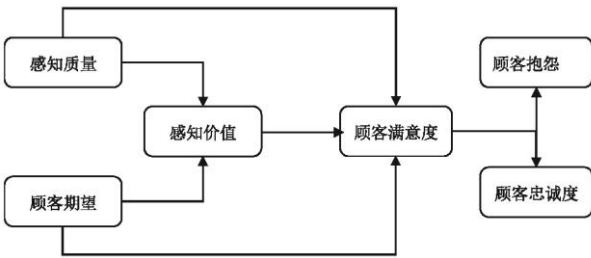


图 1 美国顾客满意度模型 (ACSI)

综上所述, ACSI 虽然发起于美国, 研究对象源于顾客, 但经过各国长期的借鉴使用, 其潜变量指标的实用性和指标之间的制约与促进关系都得到了时间和多案例的验证, 也获得了政府对民众满意度测评的验证。因此适用于本文对国家公园社区居民对社区扶贫致富及未来发展政策的满意度研究。

2 研究思路与理论借鉴

国家公园社区居民对政府关于社区治理的满意度是监测政策制定和执行是否完善的关键。构建我国国家公园社区满意度测评模型, 可为我国的社区脱贫致富政策制定提供科学依据, 并且可以促进国家公园原住民和国家公园、政府的良性互动, 改善三者之间的关系。

2.1 国家公园社区发展政策居民满意度模型

借鉴 ACSI 模型的构建原理和构建因素, 将顾客对产品和服务的满意度视为社区居民对普达措国家公园生态旅游扶贫政策和机制的满意度, 顾客的忠诚度视为社区居民对政府和企业的支持度和信任度。美国政府满意度测评中去除了感知价值项, 源于政府项目对民众提供的服务基本为免费。但国家公园的社区政策最重要的一条是对原住民生产生活限制而做出的相应补偿, 因此感知价值依旧存在, 转化为社区居民对“获得”的部分和“付出”的部分的利益权衡。并构建模型如图 2 所示。

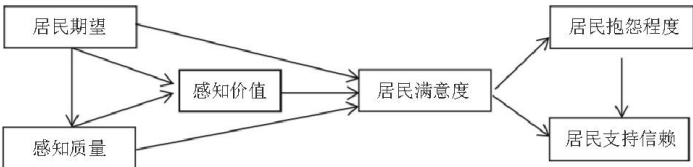


图 2 国家公园生态旅游扶贫居民满意度模型

在 ACSI 模型中,居民满意度作为最终目标变量处于一个彼此影响制约的因果关系中,原因变量为居民期望包括国家公园管理局制定的社区政策的总体预期和社区补偿参与项目的预期、居民感知质量和感知价值;结果变量为居民抱怨程度和居民支持信赖^[2];抱怨程度与忠诚度之间的关系随着抱怨处理的有效性呈正或负相关。

2.2 国家公园社区满意度评价体系构建

ACSI 模型是一个多维度满意度评价体系,按照 ACSI 模型提供的潜变量指标和本研究前期社区访谈获得的反馈,构建了国家公园社区满意度的 5 个潜变量(居民期望:合理预期期望;感知质量:社区政策感知质量和社区服务感知质量;感知价值:对“获得”与“付出”的利益权衡;居民抱怨:正式或非正式抱怨的程度;社区信任:对政策变化的承受能力和支持力度),以及对应构建国家公园社区满意度指标体系,如表 1 所示。

表 1 国家公园社区发展政策居民满意度指数模型

5 项变量对应指标	一级指标	二级指标(问卷具体问题)
	政府决策 GD	社区整体政策 GD ₁
	社区生态旅游补偿 EC	生态旅游补偿金额度 EC ₁
		生态旅游补偿金协商机制 EC ₂
		生产生活资料补贴 EC ₃
	社区环境治理 EG	社区环境整治 EG ₁
		公共设施建设 EG ₂
	就业与能力发展 ECD	参与旅游服务就业 ECD ₁
		参与旅游企业经营管理 ECD ₂
		旅游管理服务培训 ECD ₃
		自主经营能力培训 ECD ₄
	教育 ED	对下一代培养与关注 ED ₁
	参与经营 PM	社区特许经营 PM ₁
	发展观念 DC	观念提升宣传教育 DC ₁
	生活质量 QL	生活质量提高 QL ₁
	生态环境 EE	生态环境改善 EE ₁

但 ACSI 获得的信息是调查对象满意度的最终评价结果,评价过程较为复杂和耗时,难以及时地观测到满意度的变化并做出相应的政策修正,有可能导致社区居民的不满与抱怨,甚至爆发冲突。为了提供及时的响应数据,本文针对以上指标中抽取出满意度

目标变量中最受关注的指标做进一步的实时预警检测,以便政府与企业及时监测和调控国家公园社区的发展工作。

3 社区居民满意度预警指标确定与数据处理

3.1 社区居民满意度预警指标确定

(1) 建立评价因素集。

本文对普达措国家公园三类社区 9 个社区的居民发出调查问卷 120 份,有效回收问卷 109 份(抽样情况见表 2,问卷入户后随机发放)。选取的评价因素集以社区发展政策居民满意度指标体系为基础,进一步参考社区发展途径的组成要素、专家访谈建议,以及从普达措社区居民对目前国家公园社区补偿及发展政策的满意度。

表 2 普达措国家公园社区问卷抽样情况

补偿区划	社区	户数(户)	抽样户数(户)
一类区	落茸	33	6
	基吕、霞浪、次吃顶	80	8
二类区	九龙村	362	36
	移民村	23	2
	红坡二社	110	11
	红坡三社	90	9
三类区	尼汝	173	17
合计		871	87

调查问卷因子中筛出了最受重视的 7 个评价指标,重构满意度评价集 $I=\{I_1, I_2, \dots, I_7\}$, 分别对应社区环境整治 EG_1 、生态旅游补偿金额度 EC_1 、参与旅游服务就业 ECD_1 、社区整体政策 GD_1 、社区特许经营 PM_1 、对下一代培养与关注 ED_1 、自主经营能力培训 ECD_4 。从 7 个抽取指标中也可以看出,社区居民目前对于自身发展比较重视,补偿金不再是社区唯一的需要。

(2) 建立满意度集。

将社区居民的满意度定义为 5 个级:很不满意、不满意、一般、满意和很满意。其满意度集 $Q=\{\text{很不满意、不满意、一般、满意和很满意}\}$, 满意程度为 1~10 分,其中两分为一个级别。

(3) 建立权重集。

为了真实地反应社区的满意度,因素权重放弃了德尔菲法,完全依据社区问卷及深度访谈结果来核算。根据每个指标的重要程度用相应的权重系数来表示,组成评价权重集合为 $W=\{W_1, W_2, W_3, \dots, W_i\}$, 且权重之和为 1。权重集的建立,是从普达措国家公园社区居民填写的有效问卷中,将确定的 7 个指标项剥离出来单独计算,对各个因素线性化值进行平均数、权重分析得到各指标的权

重系数, 如表 3 所示。

(4) 社区居民满意度因素分项及合项预警值测算。

①社区居民满意度分项因素的预警值分析。

表 3 普达措国家公园生态旅游扶贫居民满意度调查表

指标含义	权重
对社区环境整治的满意度	0.09
对社区生态旅游补偿金额度的满意度	0.18
对参与旅游服务就业的满意度	0.11
对社区整体政策的满意度	0.12
对社区特许经营的满意度	0.21
对社区下一代培养和关注的满意度	0.11
对自主经营能力培训的满意度	0.18

由于满意度集是一种模糊概率评价, 选取因素集的不同满意度评价集(I)乘以抽样数建立隶属度矩阵(K), 从而可计算得到: 分项因素预警集(m)=隶属度矩阵(K)×满意度评价集(I)。获得各因素模糊评价矩阵:(m)={7.89, 6.52, 6.55, 6.41, 6.31, 7.64, 7.91}。各因素模糊矩阵即为各因素预警集, 得出社区居民满意度因素分项的预警值: 对社区环境整治的满意度预警值为 7.89、对社区生态旅游补偿金额度的满意度预警值为 6.52、对参与旅游服务就业的满意度预警值为 6.55、对自主经营能力培训的满意度预警值为 6.41、对参与社区特许经营的满意度预警值为 6.31、对社区下一代培养和关注的满意度预警值为 7.64、对社区整体政策的满意度预警值为 7.91。

②社区居民满意度因素合项预警值分析。

居民满意度因素合项预警值(M)=权重集(W)×社区居民满意度分项指标的预警值集(m), 计算得: $M=W \times m = \sum_{i=1}^n w_i \times m_i = 6.9627$, 即社区居民满意度因素合项预警值为 6.9627。

3.2 社区居民满意度预警区间的确定

(1) 社区居民满意度因素预警区间。

首先, 确定满意度分项因素预警中心值, 利用 Matlab 工具计算出分项因素的均值、标准差, 如表 4 所示。然后根据三西格玛理论可以计算得到分项因素的预警区间, 如表 5 所示。良性状态为绿色区域, 说明社区居民目前较为满意; 准劣性状态为黄色预警区域, 表明居民对目前的扶贫政策与机制已经出现不满情绪, 但还可以忍受, 需要做出相应调整。劣性状态为红色警报区域, 一旦进入此区域则说明居民已经无法忍受, 政策和机制需立即变革。

表 4 各项指标的均值及标准差

指标	均值	标准差
对社区环境整治的满意度	7.85	0.21
对社区生态旅游补偿金额度的满意度	6.34	0.20
对参与旅游服务就业的满意度	6.47	0.19
对自主经营能力培训的满意度	6.71	0.24
对社区特许经营的满意度	6.84	0.20
对社区下一代培养和关注的满意度	7.77	0.19
对社区整体政策的满意度	7.81	0.18

表 5 各项指标的预警区间

状态指标	良性状态	准劣性状态	劣性状态
对社区环境整治的满意度	(7.64, 10]	(7.22, 7.64]	[0, 7.22]
对社区生态旅游补偿金额度的满意度	(6.14, 10]	(5.74, 6.14]	[0, 5.74]
对参与旅游服务就业的满意度	(6.28, 10]	(5.90, 6.28]	[0, 5.90]
对自主经营能力培训的满意度	(6.47, 10]	(5.99, 6.47]	[0, 5.99]
对社区特许经营的满意度	(6.64, 10]	(6.24, 6.64]	[0, 6.24]
对社区下一代培养和关注的满意度	(7.58, 10]	(7.20, 7.58]	[0, 7.20]
对社区整体政策的满意度	(7.63, 10]	(7.27, 7.63]	[0, 7.27]

(2) 社区居民满意度的合项预警区间。

社区居民满意度的合项预警区间利用均值、标准差, 根据三西格玛理论计算出社区居民满意度的合项预警界限, 结果如表 6 所示。

(3) 结论。

表 6 居民满意度的合项预警区间

均值	标准差	良性状态	准劣性状态	劣性状态
----	-----	------	-------	------

7.41	0.45	(6.96, 10]	(6.06, 6.96]	[0, 6.06]
------	------	------------	--------------	-----------

从计算结果可见,社区居民满意度因素合项预警值为 6.9627,处于良性状态内,说明目前阶段普达措国家公园社区居民对社区补偿及发展政策总体基本满意,但是数值十分接近 6.96 的准劣性状态值,也需实时监控并做出相应调整。在 7 项预警值维度当中,对自主经营能力培训的满意度和对社区特许经营的满意度两项已经进入了准劣性状态,即进入了黄色预警区。

根据普达措社区居民满意度的综合预警界线、单项指标预警界线分析,可将准劣性状态值作为社区居民满意度预警区间,当满意度调查值进入预警区间时需及时做出政策调整,响应居民诉求。当预警值处于劣性状态时务必进入社区发展政策重构阶段。针对普达措社区居民满意度结果,社区对参与社区特许经营的满意度预警值为 6.31、对自主经营能力培训的满意度预警值为 6.41,均已进入准劣性状态,也就是进入了黄色预警期间,必须马上引起重视,否则会彻底进入劣性状态,从而引起社区居民不满,发生暴力抵制或者其他过激行为。

4 中国国家公园社区发展满意度预警机制构建建议

4.1 建立有效社区满意度预警机制

中国国家公园社区满意度预警机制(图 3)需在国家公园社区、政府和特许经营企业三方利益主体的共同参与下,建立公平有效的专业第三方评估机构,定期检测社区满意度预警值变化,第三方评估机构的组建必须保证公平公正性与专业权威性。当检测数值处于绿色预警区(良性状态)则保持平衡发展;进入黄色预警区(准劣性状态)应及时针对预警单项指标做出政策调整;一旦进入红色预警区(劣性状态)则需要利益三方共同商议重构国家公园社区发展政策。预警指标的抽取同样需要在社区满意度调查中及时修正,以保证预警值的准确有效。

4.2 国家公园社区发展政策调整重点

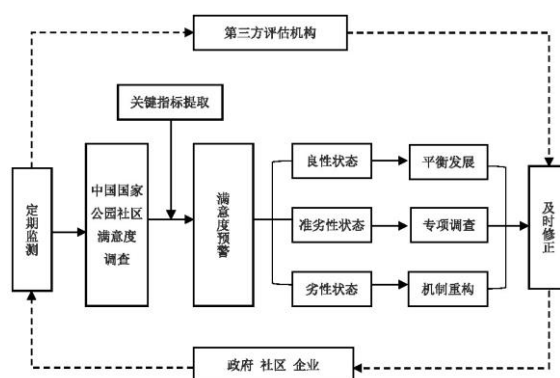


图 3 中国国家公园社区满意度预警机制图

目前伴随国家对于精准扶贫的大力投入,大量乡村脱离贫困走上了乡村振兴发展之路。农村社区居民的需求随之发生变动,自我发展、自我振兴已经成了新时期农村社区的需求。由本文第三部分调查结果同样可见,目前社区对自身参与经营能力的培养和参与特许经营表现出了不满与期望,因此在国家公园社区发展政策中应注重居民能力的技能培训和意识能力的培养与教育,同时在国家公园的各类旅游经营中给予社区参与特许经营的机会。如社区传统民俗及饮食特许经营、国家公园生态旅游区自然向导、村落文化向导的特许经营等。但社区同样需要肩负着传统村落和传统文化保护和坚守的义务与责任,保持国家公园自然与文

化的原真性。社区特许经营需经过培训认证和公开竞争机制,制定严格的经营年限和经营责任。获取特许经营的社区居民家庭和个人需在经营期内扣除或减少社区补偿金,以激励居民走上自我振兴之路,与国家公园共发展共命运。

当然,国家公园社区满意度预警检测需定期监测居民满意度的变化。新增的需求会改变原有的需求结构,因此定期调整和核实社区居民满意度的指标组成也是一项重要且必要的工作。满意度监测是一个长期的工作,也需给予社区居民一个需求申诉的机构和途径,以便及时准确地掌握社区居民的心理变化过程,发现潜在的问题。并及时做出相应的政策调整,保障社区平稳发展以及国家公园建设工作的顺利开展。

参考文献:

[1]Fornell C,Johnson M,Anderson E W,et al.The American customer satisfaction index:Nature,purpose,and findings[J].Journal of Marketing,1996,60(4):7-18.

[2]何大义,刘建生.构建中国顾客满意度指数(CCSI)的设想[J].世界标准化与质量管理,2000(10):7-10.

[3]Knutson B J,Singh A J,Yen H H,et al.Guest satisfaction in the U.S.lodging industry using the ACSI model as a service quality scoreboard[J].Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism,2004,4(3-4):97-118.

[4]Ivanov V I,Joseph K,Wintoki M B.Disentangling the market value of customer satisfaction:Evidence from market reaction to the unanticipated component of ACSI announcements[J].International Journal of Research in Marketing,2013,30(2):168-178.

[5]Sun K A,Kim D Y.Does customer satisfaction increase firm performance?An application of American customer satisfaction index (ACSI)[J].International Journal of Hospitality Management,2013,35:68-77.

[6]沈兴菊,Huang R.国家、民族、社区——美国国家公园建设的经验及教训[J].民族学刊,2018(2):65-71,121.

[7]王辉,孙静.美国国家公园管理体制进展研究[J].辽宁师范大学学报(社会科学版),2015(1):44-48.

[8]廖凌云,杨锐.美国国家公园与原住民的关系发展脉络[J].园林,2017(2):28-31.

[9]King B.Conservation geographies in sub-saharan africa:The politics of national parks,community conservation and peace parks[J].Geography Compass,2010,4(1):14-27.

[10]Hannah R.Contractual national parks and the Makuleke community[J].Human Ecology,2001,29(2):135-155.

[11]Organ J,Decker D J,Baik D B,et al.Collaboration for community-based wildlife management[J].Urban Ecosystems,2005,8(2):227-236.

[12]Zingerli C.Colliding understandings of biodiversity conservation in Vietnam:Global claims,national interests,and local struggles[J].Society and Natural Resources,2005,18(8):733-747.

[13]Boissière M,Sheil D,Basuki I,et al.Can engaging local people's interests reduce forest degradation in

Central Vietnam[J].Biodiversity and Conservation,2009,18(10):2743-2757.

[14]Adhikari R,Kindu M,Pokharel R,et al.Financial compensation for biodiversity conservation in Ba Be National Park of northern Vietnam[J].Journal for Nature Conservation,2017,35:92-100.

[15]Reimann M,Lamp M L,Palang H.Tourism impacts and local communities in Estonian national parks[J].Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism,2011,11(sup1):87-99.

[16]Michler L M,Treydte A C,Hayat H,et al.Marginalised herders:Social dynamics and natural resource use in the fragile environment of the Richtersveld National Park,South Africa[J].Environmental Development,2019,29:29-43.

[17]Cao H H.Evolution mechanism of ecological compensation and its stable strategy research[J].IEEE,2013.DOI:10.1109/ICIII.2013.6703208.

[18]Moore S A,Rodger K,Taplin R H.Developing a better understanding of the complexities of visitor loyalty to Karijini National Park,Western Australia[J].Tourism Management,2017,62:20-28.

[19]曹洪华,景鹏,王荣成.生态补偿过程动态演化机制及其稳定策略研究[J].自然资源学报,2013(9):1547-1555.

[20]高燕,邓毅,张浩,等.境外国家公园社区管理冲突:表现、溯源及启示[J].旅游学刊,2017(1):111-122.

[21]肖景义,付妍,张嘉昱,等.社区居民旅游开发影响感知与态度测评研究——以青海喇家国家考古遗址公园为例[J].青海师范大学学报(哲学社会科学版),2018(3):20-25.

[22]程绍文,张晓梅,胡静.神农架国家公园社区居民旅游感知与旅游参与意愿研究[J].中国园林,2018(10):103-107.

[23]程绍文,张捷,徐菲菲,等.自然旅游地社区居民旅游发展期望与旅游影响感知对其旅游态度的影响——对中国九寨沟和英国NF国家公园的比较研究[J].地理研究,2010(12):2179-2188.

[24]王晓梅.鄱阳湖国家湿地公园的开发和保护对周边社区利益的影响及对策研究[D].南昌:南昌大学,2014.

[25]张进伟.云南省国家公园与社区旅游利益分配制度必要性研究[J].经济研究导刊,2012(34):163-164.

[26]梁慧,邓毅.中国国家公园旅游社区多元利益相关者治理:基于信任框架[J].湖北经济学院学报,2018(1):60-69.

[27]张琼锐,王忠君,黄涛.保护区生态旅游发展的社区参与模式探索——对九寨沟自然保护区和马索拉国家公园的比较研究[J].安徽农业科学,2017(14):159-161,177.

[28]闫水玉,孙梦琪,陈丹丹.集体选择视角下国家公园社区参与制度研究[J].西部人居环境学刊,2016(4):68-72.

[29]杨金娜,尚琴琴,张玉钧.我国国家公园建设的社区参与机制研究[J].世界林业研究,2018(4):76-80.

[30]程杰,宋若瑜,李京元.基于模糊综合评价的银行顾客满意度预警研究——以某上市银行为例[J].中国集体经

济, 2010(25):78-79.

[31]周晓辉. 基于统计过程控制的顾客满意度预警模型[J]. 统计与决策, 2014(17):29-31.

[32]宋先道. 具有预警功能的顾客满意度数学模型研究[J]. 武汉理工大学学报, 2007(7):168-173.

[33]Dani V.Measuring customer satisfaction for F&B chains in pune using ACSI model[J].Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2014, 133:465-472.

[34]郑宇晨, 吕王勇. 基于 logistic 模型的证券公司客户流失预警分析[J]. 郑州航空工业管理学院学报, 2016(5):80-88.

[35]张晓玲, 孙斐. 基于扩散指数模型的游客满意度监测与预警研究[J]. 江苏商论, 2018(11):51-53.

[36]张晓玲, 王媛. 游客满意度监测与预警指标体系的构建[J]. 商业经济, 2018(10):19-20, 66.

[37]张晓玲, 倪月犁. 游客满意度预警系统的构建[J]. 中国商论, 2018(30):160-161.

[38]Jang B, Abubakari A, Kim N. Development of a model driven ACSI conformance testing for IEC 61850-Based IED[J]. Smart Grid and Renewable Energy, 2018, 9(10):215-236.

[39]张英志. 美国评价顾客满意度的指数[J]. 质量与可靠性, 1996(6):42-43.

[40]刘新燕, 刘雁妮, 杨智, 等. 构建新型顾客满意度指数模型——基于 SCSB、ACSI、ECSI 的分析[J]. 南开管理评论, 2003(6):52-56.

[41]孙聚兴, 赵玉娇. 新型顾客满意度指数模型探析——基于 SCSB、ACSI、ECSI 模型[J]. 现代交际, 2010(5):105-106.

[42]陈秀玲. 基于 ACSI 模型的主题公园节庆活动游客满意度指数研究[D]. 上海:上海师范大学, 2018.

[43]周伟忠, 沈杰. 中国顾客满意理论研究述评[J]. 江苏商论, 2010(6):12-13.

[44]简明, 易丹辉. 构建中国顾客满意度指数(CCSI)测评体系的思考[J]. 中国质量, 2001(8):10-12.

[45]金勇进, 王华. 中国顾客满意度指数体系的构建[J]. 统计与信息论坛, 2005(2):5-9.

[46]宋明顺, 万华英, 潘晓明, 等. 顾客满意度指数与质量指数的异同分析[J]. 世界标准化与质量管理, 2001(4):18-20.

[47]许永龙. 构建中国顾客满意度指数(CCSI)测评体系面临问题的探讨[J]. 理论与现代化, 2001(1):48-50.