

Research on the Improvement Path of Tourism Service Function of Lhasa City Bus under Tourist Satisfaction

Shuilin Li Lin Liu Xiaobin Ma Yuling Zeng Xudong Guo

School of Tourism and Foreign Languages, Tibet University, Lhasa, Tibet, 850000, China

Abstract

In the context of the era of popular tourism, tourism transportation is becoming increasingly important. As one of the transportation tools, urban public transportation is indispensable in the tourism process. With the rapid development of the social economy, private cars are becoming more and more common. Traffic congestion, lack of parking spaces, and ecological environment pollution have become the norm. Therefore, urban public transportation can be one of the important ways to alleviate traffic congestion and improve the urban ecological environment. In recent years, with the continuous development of the economy in Lhasa, the population has increased, especially during the peak tourism season, with a large number of tourists and a sudden increase in traffic flow, resulting in severe congestion. Although relevant departments of the Lhasa municipal government have increased the number of urban buses and stations, they still cannot solve the traffic congestion, and the urban bus function in Lhasa is limited to transportation, with limited provision of other service functions. The paper takes the tourism service function of urban public transportation in Lhasa as the research object, and takes tourist satisfaction as the research perspective. Data is collected through questionnaire surveys, on-site interviews, and other methods. The SPSS data analysis method is used for data analysis and induction, and research conclusions and prospects are proposed for the existing problems.

Keywords

city bus; tourist satisfaction; tourism service

游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能提升路径研究

李水林 刘林 马晓彬 曾宇玲 郭旭东

西藏大学旅游与外语学院, 中国·西藏 拉萨 850000

摘要

在大众化旅游时代的背景下, 旅游交通工具越来越重要, 城市公交作为交通工具之一, 在旅游过程中不可或缺, 随着社会的快速发展, 私家车越来越普遍, 交通拥堵, 缺少停车位, 生态环境污染等已成为常态, 因此城市公交可以作为缓解交通拥堵和改善城市生态环境的重要方式之一。近些年, 随着拉萨市经济不断发展, 人口数量增多, 特别是旅游旺季, 游客数量众多, 交通车流量骤增, 拥堵严重, 虽然拉萨市政府相关部门增加了城市公交数量和站点, 但仍然无法解决交通拥堵, 且拉萨市城市公交功能局限于运输, 其他服务功能提供有限。论文以拉萨市城市公交的旅游服务功能为研究对象, 以游客满意度为研究视角, 通过问卷调查, 实地访谈等方法收集数据, 运用spss数据分析法进行数据分析和归纳, 针对所存在的问题提出研究结论与展望。

关键词

城市公交; 游客满意度; 旅游服务

1 概述

1.1 研究背景

随着人们消费水平的不断提高, 旅游逐渐成为人们生活的一部分。所谓旅游, 基本由吃住行游购娱六个方面组成, 其中行指的便是交通, 而城市公交是影响城市旅游的重要因素之一。首先, 城市公交是一个城市旅游业发展的充要条件, 一个地区旅游业发展的快慢首先要看当地城市公交系统的完善情况和能提供旅游服务功能的多少, 城市公交系统建设

好了当地旅游发展才会提速; 其次, 城市公交是推动当地旅游地经济发展的重要力量, 游客和当地居民的出行都离不开对城市公交的依赖, 所以一个地区要想做好旅游业首先得完善好当地的城市公交。

拉萨市近年来旅游业发展迅速, 交通设施的完善也比较快, 但是其中大多数的交通设施是为了满足当地居民的基本生活需求, 还不能为游客提供相关的旅游服务, 存在着一些明显的问题, 如公交车上翻译语言种类的缺少、公交车景区旅游专线和公交车上地区特色知识宣传的缺少等。这些问题在一定程度上降低了拉萨市城市公交的旅游服务功能性, 从而阻碍了拉萨市旅游业的发展, 如果这些问题得到了改善, 那么拉萨市现有交通的旅游服务功能将得到提升, 进而

【作者简介】李水林(2001-), 男, 中国湖南衡阳人, 在读本科生, 从事旅游管理研究。

满足游客的相关需求和提升游客的忠诚度。此外，拉萨市现有交通状况的改善和旅游服务功能的提升会缓解游客和当地居民的矛盾，提高游客的满意度。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

随着人们的消费水平和观念的不断改变，加上人均可支配收入和国家政策对假期的延长，旅游越来越成为一个地区发展的重要因素，而城市公交是旅游城市的重要组成部分具有服务旅游的特点，是旅游发展的重要基础，影响着游客的旅游满意度和忠诚度。近年来随着西藏文旅局在各类平台的宣传和“冬季游”政策的推出，吸引着越来越多的游客来到拉萨市进行旅游，使得拉萨市的旅游业快速发展，现有城市公交的旅游服务无法满足游客的需求。因此，结合调查问卷和提升路径的方案，可以提升游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能，推动拉萨旅游业的发展。近年来，国内已经有不少学者对此方面有了一定的研究，但有关拉萨市的相关研究较少，本研究以游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能提升为研究主题，将城市公交的旅游服务功能和游客满意度联系起来，对此领域的研究内容进行了一定的补充。

1.2.2 实践意义

为了满足游客的需求，快速提高拉萨市旅游业发展的步伐，让拉萨市与国内服务质量更高的旅游行业接轨，并充分利用拉萨市现有的有利资源，我们选择研究如何提高游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能。不仅会给游客带来更好的旅游体验，也会让游客们体会到拉萨的魅力，还能增加拉萨市的知名度，让拉萨市的旅游服务提升一个档次，从而一定程度上推动拉萨市旅游业面向国内市场。对于游客来说，提升拉萨市城市公交的旅游服务功能可以为游客带来更好的旅游体验，进而让游客加深对拉萨的印象，加强游客的“重游意愿”；对于拉萨市当地居民来说，提升拉萨市城市公交的旅游服务功能可以丰富当地旅游服务产业种类，为当地居民增加了更多的就业机会和经济收入等。本课题从研究拉萨市城市公交的旅游服务功能提升路径着手，提出提升城市公交旅游服务功能的相关策略，具有一定的实践和意义。

2 研究综述

论文通过中国知网、维普资讯网、万方期刊等相关学术网站对“城市公交与游客满意度”“城市公交的服务功能”“游客满意度”等关键词进行检索，通过对国内外相关学者的研究进行了大致统计，从2000年到目前为止，大致有2000篇文献具有相关内容，我们筛选了其中一些近年的优秀文献进行了归纳总结。

2.1 国内研究综述

2.1.1 城市公交

翟丽蓉（2017）^[1]提出慢旅游模式下的旅游业需要城

市公交为其慢行系统提供条件。卢宇等^[2]（2014）提出城市公交是国民经济和社会发展中具有全局性和先导性影响的基础性产业。张卓爽^[3]（2019）城市公交是满足人民群众基本出行的公共服务产品，在城市发展中具有基础性、公益性，是交通运输服务业的重要组成部分，与人民群众生产生活息息相关。黄青^[4]（2018）提出城市公交作为城市的主要交通工具，具有高运载率、平稳、准点、安全、节能环保等特点，有效缓解了交通拥堵现象，并随着城市外延的扩大，带动了城市的经济发展。

2.1.2 城市公交的服务功能

国内如邱薇（2015）^[5]经过对玉溪市城市公交线路的分析得出城市公交是与人民群众生产生活息息相关的重要基础设施，大力发展城市公交，实施公交优先战略，是解决城市交通问题的最有效方法之一。

2.1.3 游客满意度

周文丽、张海玲（2022）^[6]采用 Bootstrapping 的方法对游客满意度的中介效应加以验证，得到游客满意度是游客服务质量感知和游客行为意向的中介变量，对游客游后行为影响强烈。董观志等（2010）^[7]提出游客满意度是影响游客量的关键因素；李瑛（2008）^[8]游客满意度是游客对目的地的期望和到目的地后的实际感知相比较后，所形成的愉悦或失望的感觉状态，在目的地管理及营销中具有重要作用。

2.2 国外研究综述

2.2.1 城市公交

DuQiang 等（2023）^[9]提出城市公交在世界范围内正处于加速建设阶段，对现有的出行方式有着重要影响；LiuBo 等（2023）^[10]认为城市公交是现代城市交通系统的重要组成部分；LiuBing 等（2023）^[11]提出城市公交中的乘客流量异常检测对于管理激增的需求和控制网络至关重要。

2.2.2 城市公交的服务功能

东京、巴黎、伦敦、新加坡、中国香港、首尔、斯德哥尔摩、哥本哈根是世界闻名的八大公交都市，这些城市的公交分担率均高达60%及以上，他们的共同特点是：以高快速路引导产业布局、以快速公交走廊引导人居集聚，以公交车站打造城市开发中心；采取全方位的公交优先政策（如财政补贴、城市公交换乘优惠、公交专用道等），保证城市公交的优先发展；采取包括限制小汽车过快发展、引导小汽车合理使用的管理措施。

2.2.3 游客满意度

国外如 Zolfaghari（2015）^[12]等提出游客满意度源于服务和体验质量属性，并影响游客保留率，因此满意度及其决定因素对管理者至关重要；WangCongHao（2023）^[13]提出游客满意度对提高旅游目的地服务质量和管理水平具有重要意义。

国内外许多地方对此方面有着不少的研究而拉萨市对此方面的研究却十分的少，所以这对拉萨市旅游业的发展有

着一定的阻碍，不利于充分发挥拉萨市旅游资源对经济发展的拉动作用。

3 概念界定及相关问题

3.1 城市公交

城市公交泛指在城市区域内采取定线运行的公共汽车等交通出行工具，本研究的城市公交更加指向公交车。王世明（2021）^[14]认为城市公交是城市发展的基础，也是城市化进程推进的载体，城市公交的发展关乎整个城市公共服务系统的运作。张玉红（2020）^[15]认为城市公交是公共交通系统的重要组成部分，是城市发展的基础设施，同时成为连接城市经济技术。和劲松（2018）^[16]认为城市公交是城市公共交通的简称，是一个城市的文明窗口，代表着一个城市的形象，是各级地方政府提供公共服务水平的重要表现。

关于城市公交，笔者认为城市公交是城市交通系统的重要组成部分，为城市的正常运行和发展提供了交通保障，是城市发展的重要基础设施。

3.2 游客满意度

游客满意度一般来说是游客对旅程中相关活动的综合性评分，万绪才等（2004）^[17]将游客满意度定义为游客对旅游地的旅游景观，基础设施，旅游环境和社会服务等方面满足其旅游活动需求程度的全面评判，李智虎（2003）^[18]认为游客满意度是旅游目的地的服务营销核心，是游客需要得到满足后的愉悦感。

关于游客满意度，笔者认为，游客满意度是游客对所旅游城市各种方面所产生的感觉并作出的综合性评判。

4 游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能提升路径研究设计

4.1 研究区域和对象

拉萨市位于青藏高原，是西藏自治区的省会，相比于其他省的省会，拉萨市拥有特殊的地理位置和生态环境，经济发展也相对比较落后，拉萨市有着许多的旅游资源，本研究以拉萨市相关知名景区附近的公交站点为研究区域，如布达拉宫、八廓街、罗布林卡、拉鲁湿地等景区，以拉萨市城市公交为研究对象展开研究。

4.2 研究设计（问卷设计）

本研究的调查问卷是在借鉴相关文献的问卷设计的基础上，结合本研究的目的和特征形成的，问卷采用李克特五级量表，大致分为两部分，第一部分是游客基本资料，第二部分是游客对拉萨市城市公交的满意度，分别是城市公交的便捷性，城市公交的舒适性和城市公交的安全性。选项为“很不满意”“不满意”“一般”“满意”“很满意”，分值为1~5分，由被访问者进行打分，最后算总分，分数越高，表示满意程度越高。调查问卷问题见表1。

4.3 数据采集

问卷调查主要面向拉萨市市区内景区附近公交站点的

游客进行，总计发放问卷140份，回收140份，有效问卷120份，有效率85%，调查方式，部分问卷是由笔者本人在景区附近的公交站点进行发放，剩下的问卷是在网上运用线上问卷的方式由被访者进行替填写。线上线下两种方式相结合，效果较好，除问卷调查外，还对拉萨市近年来的交通发展情况进行了解，掌握拉萨市城市公交的相关情况。

表1 调查问卷问题

维度	序号	问题	问题参照来源
便捷性	1	车站设置情况	部分参考王叶子（2022）拉萨市公交服务质量提升研究和陈逊（2023）温州市瓯海区旅游交通发展对策研究
	2	前往火车站或机场的便捷度	
	3	支付方式	
	4	车辆发车频次	
	5	出行信息服务	
	6	旅游专线安排情况	
	7	站点覆盖率	
舒适性	8	车内温度	部分参考王叶子（2022）拉萨市公交服务质量提升研究和陈逊（2023）温州市瓯海区旅游交通发展对策研究
	9	车内拥挤程度	
	10	运行平稳	
	11	线路交通是否拥堵	
安全性	12	登车乘车秩序	部分参考王叶子（2022）拉萨市公交服务质量提升研究和陈逊（2023）温州市瓯海区旅游交通发展对策研究
	13	安全设备配备情况（如灭火器，破窗锤等）	
	14	司机驾驶技术	
	15	公交车新旧程度	

5 实证研究：游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能提升

5.1 样本特征统计分析

从收集的数据中可以体现出样本的随机性较好，包括不同性别，不同职业，不同月收入，不同使用城市公交次数的游客。男女比例偏向于女性，但差距不大，有较强的代表性，游客职业以学生为主，占67.8%，游客年龄集中在19~30岁，占73.6%，游客月收入水平多为0~1000元和1000~3000元分别占58.7%和18.2%，收入较低，使用城市公交次数集中在5次以上占68.9%，3~5次占22.3%，可以看出游客使用城市公交次数较多。样本特征统计表见表2。

5.2 问卷信效度

本研究的问卷运用 cronbach α 系数来检验填写问卷者对拉萨市城市公交的旅游服务功能所回复数据的信度。

5.2.1 信度分析

信度（reliability）即可靠性，它是指采用同样的方法对同一对象重复测量时所得结果的一致性程度。它可以反映问卷数据和相关问卷选项的真实性，cronbach α 系数是用来评价问卷的标准，cronbach α 系数的值在0~1之间，值

越接近于 1，问卷的信度越高，结果真实性越高，一般来说 cronbach α 系数大于 0.6 是可以接受的，处于 0.7~0.8，说明问卷具有比较好的使用价值。

表 2 样本特征统计表

名称	选项	频数	百分比 (%)
性别	男	55	45.5
	女	66	54.5
年龄	0~18 岁	24	19.8
	19~30 岁	89	73.6
	31~50 岁	8	6.6
	50 岁以上	0	0
职业	农民	0	0
	工人	6	5
	公务员	17	14
	学生	82	67.8
	个体户	6	5.0
	公司职工	7	5.8
	其他	3	2.5
月收入	0~1000 元	71	58.7
	1000~3000 元	22	18.2
	3000~5000 元	13	10.7
	5000 元以上	15	12.4
使用城市公交次数	0~1 次	2	1.7
	1~3 次	9	7.4
	3~5 次	27	22.3
	5 次以上	83	68.9

本研究采用 SPSS 来分析问卷信度，结果见表 3，构成量表的三个维度 cronbach α 系数分别为 0.809, 0.787, 0.890。全部的测量问题 cronbach α 系数为 0.802，说明本量表具有较高的信度水平，问卷具有较高的真实性和一致性。

5.2.2 效度分析

效度分析是运用因素分析等方法进行数据分析研究，参照 KMO 值，方差解释率等进行分析，来检验所得问卷数据的效度性，KMO 值是主成分分析的检验指标。一般来说，KMO 值大于 0.6 以上可以接受，0.6~0.7 比较好，0.7~0.8 良好，0.9 以上非常适合。从表 4 可以知道，本研究关于拉萨市城市公交的旅游服务功能的提升路径研究问卷量表 KMO 值 0.712，大于 0.6，数据有效性较高，而 Bartlett 球形检验值显著性平小于 0.01，小于 0.005，符合要求，证明本量表具有比较好的效度。

表 4 2KMO 值和 Bartlett 球形检验

KMO 取样适切性量数。		.712
巴特利特球形度检验	近似卡方	988.076
	自由度	120
	显著性	<.001

本研究对游客满意度下拉萨市城市公交的旅游服务功能提升的三个维度进行分析得到，各方差累计之和大于 60%，且每个维度内题项因子载荷大于 0.6，证明 16 个题项的量表效度比较高。表 5 是拉萨市城市公交的旅游服务功能满意度的分析结果，各题项的满意度近似卡方值均大于 0.6，证明 16 个题项的可信度较高。

表 3 Cronbach α 系数信度分析

名称	校正项总计项目相关性 (CITC)	各维度 Cronbach α 系数	项已删除的 α 系数	总 Cronbach α 系数
车站设置情况	0.527	便捷性 (0.809)	0.786	0.802
站点覆盖率	0.530		0.786	
前往火车站或机场的便捷度	0.616		0.770	
支付方式	0.481		0.795	
车辆发车频次	0.466		0.796	
出行信息服务	0.581		0.777	
旅游专线安排情况	0.609		0.772	
车内温度	0.563	舒适性 (0.787)	0.756	
车辆运行平稳	0.725		0.749	
车内拥挤程度	0.544		0.759	
司机服务态度	0.514		0.680	
线路是否拥堵	0.505		0.761	
登车乘车秩序	0.678	安全性 (0.898)	0.837	
安全设备	0.660		0.848	
司机驾驶技术	0.686		0.891	
公交车的新旧程度	0.620		0.890	

标准化 cronbach α 系数: 0.802

表 5 结构效度分析汇总表

题项	因子		
	1	2	3
6. 车站设置情况	0.664		
6. 站点覆盖率	0.675		
6. 前往火车站或机场的便捷度	0.745		
6. 支付方式	0.625		
6. 车辆发车频次	0.610		
6. 出行信息服务	0.717		
6. 旅游专线安排情况	0.739		
7. 车内温度		0.714	
7. 车辆运行平稳		0.859	
7. 车内拥挤程度		0.708	
7. 司机服务态度		0.688	
7. 线路是否拥堵		0.704	
8. 登车乘车秩序			0.921
8. 安全设备			0.909
8. 司机驾驶技术			0.835
8. 公交车的新旧程度			0.834
旋转后的特征根植			23.849
旋转后的方差解释率 (%)			54.969
旋转后的累计方差解释率 (%)			62.128

5.3 调研结果分析

5.3.1 游客对拉萨市城市公交便捷性的满意程度

游客对拉萨市城市公交便捷性的满意程度具体见表 6。

表 6 游客对拉萨市城市公交便捷性的满意程度描述统计

	N	最小值	最大值	平均值	标准差
b1 设置	120	1.00	5.00	3.7833	.80108
b2 覆盖率	120	1.00	5.00	3.7250	.81954
b3 便捷度	120	1.00	5.00	3.6750	.83175
b4 支付方式	120	1.00	5.00	3.7667	.88625
b5 频次	120	1.00	5.00	3.7833	.77982
b6 信息服务	120	1.00	5.00	3.7417	.90280
b7 专线	120	1.00	5.00	3.7750	.81439
有效个案数 (成列)	120				

游客对拉萨市城市公交便捷性的满意程度维度设有 7 个问题，其中均值最高的是公交站点设置，均值为 3.78，说明拉萨市交通管理部门对城市公交的旅游功能和基础设施建设还是比较重视的，因为拉萨市是一个比较依靠旅游业发展的旅游城市，游客人数多，对城市公交的需求量较大，为了方便游客的出行，所以公交站点设置的较多。均值最低的是前往火车站或机场的便捷度，均值为 3.67，侧面说明，拉萨市公交站点虽然多，但优化不好，公交线路不太完善，前往火车站或机场的便捷度低，这大大影响了游客的乘车体验。综合来说，游客对拉萨市城市公交的便捷性比较满意，均值都在 3 分以上。

5.3.2 游客对拉萨市城市公交舒适性的满意程度

游客对拉萨市城市公交舒适性的满意程度描述统计具体见表 7。

表 7 游客对拉萨市城市公交舒适性的满意程度描述统计

	N	最小值	最大值	平均值	标准差
c3 车内温度	120	1.00	5.00	3.7833	.80108
c4 拥挤程度	120	2.00	5.00	3.7917	.65972
c5 服务态度	120	1.00	5.00	3.9083	.72176
c6 运行平稳	120	1.00	5.00	3.8750	.68061
c7 交通线路	120	3.00	5.00	4.0583	.62572
有效个案数 (成列)	120				

游客对拉萨市城市公交舒适性的满意程度维度设有 5 个问题，其中均值最高的是交通线路，均值为 4.05，说明拉萨市城市公交的线路运行稳定，说明拉萨市相关交通管理部门对城市公交线路的规划较好，也侧面反映出来拉萨市交通相关部门对储备公交线路比重视其中均值最低的是车内温度，均值为 3.78，说明城市公交系统没有注重细节，忽略了游客初次来到拉萨对天气的不了解因素，降低了游客的满意度和体验感，驾驶员应该提前了解天气情况为游客提供合适的车内温度，让游客有更好的乘车体验。总的来说，游客对拉萨市城市公交舒适性比较满意，4 项问题均值都在 3 分以上。

5.3.3 游客对拉萨市城市公交安全性的满意程度

游客对拉萨市城市公交安全性的满意程度描述统计具体见表 8。

表 8 游客对拉萨市城市公交安全性的满意程度描述统计

	N	最小值	最大值	平均值	标准差
d2 乘车秩序	120	3.00	5.00	4.0833	.60228
d3 安全设备	120	3.00	5.00	4.0583	.62572
d4 驾驶技术	120	3.00	5.00	4.0167	.56484
d5 新旧程度	120	3.00	5.00	4.0333	.51748
有效个案数 (成列)	120				

游客对拉萨市城市公交安全性的满意程度维度设有 4 个问题，由于拉萨市相关交通管理部门对安全的重视程度高，安全意识宣传到位，所以本维度四个问题的均值都在 4 分以上，这也说明了拉萨市城市公交的安全性高，值得游客去选择和信赖，游客的安全可以得到充分的保证，也就改善了游客的旅游体验，从而提升对拉萨市城市公交的满意程度。

6 研究结论与对策建议

6.1 研究结论

论文结合国内外相关城市公交及旅游服务质量的成果，以拉萨市城市公交的旅游服务功能为研究对象，找出拉萨市城市公交的旅游服务功能所存在的问题和不足，以游客满意度为研究视角，借鉴相关学者的问卷维度，设计问卷，采用

问卷发放和实地访谈的方法获取研究数据,再用 spss 对数据进行分析,结合数据分析最后得出以下结论:

拉萨市城市公交旅游服务质量还未达乘客的心理预期,在候车时间,服务态度和服务质量等方面存在问题,拉萨市城市公交应该从游客满意度的角度下为旅客提供服务,应该对候车时间,司机服务态度和服务质量等方面进行改进和提升路径研究。

6.2 对策建议

对游客满意度下拉萨市城市公交旅游服务功能的提升路径的三个维度进行比较和分析,以便于了解游客的满意度情况,从而提出实际可行的发展和改善建议,通过对三个维度分别进行探讨,发现便捷性维度的分值最低,游客对拉萨市城市公交的便捷性满意度较低,其他两个维度中,均值最低的分别是车内温度和司机驾驶技术。针对以上数据,具体给出建议如下。

首先,增加发车频率,优化城市公交线路,缩短候车时间。游客来拉萨旅游的时间本就较短,如果在候车上花费更多时间就会降低游客的满意度,增加发车频率可以直接缩短候车时间,优化城市公交线路,让游客少的公交线路或者途径相同景区的线路可以联络起来,游客少的线路发车频次减少,游客多的线路发车频次增加,灵活改变,间接缩短候车时间。游客多的景区,如布达拉宫和大昭寺等热门景区可以适当增加发车频次,其他相关较冷门的旅游景区适当减少发车频次,采取错峰发车,一定程度上缩短游客的候车时间。

其次,培训城市公交司机,改善服务态度,提高服务质量。司机的服务态度会影响游客的服务体验,进一步影响游客满意度,对拉萨市旅游业的发展不利,对城市公交司机进行培训,不仅要提升公交司机的驾驶技术,还要让公交司机在培训中让司机学习如何更好地为游客服务,注意服务细节,改善他们的服务态度,提高服务质量,进而提升游客的服务体验,让游客更加满意。

再次,加强基础设施建设(如安全设备的配备和维护)。在安全性维度中,均值最低的是公交车的安全设备配备情况,说明拉萨市城市公交的投入时间长和车辆更新周期较长,城市公交的老化导致安全设备的缺失会引起一定的安全隐患,如若发生安全事故,游客在逃离时缺少安全设备,这会使游客的人身安全得不到保障,会影响游客的乘车体验,进而影响游客对拉萨市城市公交的满意度。拉萨市政府及相关交通部门应该对城市公交的更新周期做好明确的规范要求,定时安排人员对城市公交车辆做好维护,保证安全设备不丢失,为游客提供人身保障。

最后,增加机场和火车站专线。游客来拉萨市旅游大多乘坐飞机和火车,抵达拉萨市后一般都前往市区内选择酒店居住,而拉萨市的机场和火车站都距离市区较远,因此设置机场和火车站专线,会大大提升游客前往拉萨市的便捷

度,改善游客的乘坐体验,提升游客的满意度。

参考文献

- [1] 翟丽蓉.慢旅游模式下桂林市公交系统旅游功能优化研究[J].南宁职业技术学院学报,2017,22(1):74-78.
- [2] 卢宇,柳学信,范合君.北京市公交企业补贴机制研究[J].武汉理工大学学报(社会科学版),2014,27(5):816-823.
- [3] 张卓爽.广州市公交运营安全管理研究——基于2015年-2018年交通事故分析[D].广州:华南理工大学,2019.
- [4] 黄青.中等城市公交安全管理研究——以泉州市为例[D].2018.
- [5] 邱薇.中小型城市公交服务系统研究与设计——以玉溪市为例[D].重庆:重庆交通大学,2015.
- [6] 周文丽,张海玲.民族文化旅游景区服务质量感知对游客行为意愿的影响研究——游客满意度的中介效应[J].武汉商学院学报,2022,36(1):5-12.
- [7] 董观志,刘萍,梁增贤.主题公园游客满意度曲线研究——以深圳欢乐谷为例[J].旅游学刊,2010,25(2):42-46.
- [8] 李瑛.旅游目的地游客满意度及影响因子分析——以西安地区国内市场为例[J].旅游学刊,2008,140(4):43-48.
- [9] Du Qiang, Huang Youdan,Zhou Yuqing, Guo Xiqian,Bai Libiao. Impacts of a new urban rail transit line and its interactions with land use on the ridership of existing stations[J].Cities,2023.
- [10] Liu Bo, Ji Jie, Chen Jian, et. al. Quantitative Vfm evaluation of urban rail transit PPP projects considering social benefit[J]. Research in Transportation Business & Management,2023.
- [11] Liu Bing, Ma Xiaolei, Tan Erlong, Ma Zhenliang. Passenger flow anomaly detection in urban rail transit networks with graph convolution network-informer and Gaussian Bayes models.[J]. Philosophical transactions. Series A, Mathematical, physical, and engineering sciences,2023(2254).
- [12] Zolfaghari Alireza. Choi Hwansuk Chris.Elevating the park experience: Exploring asymmetric relationships in visitor satisfaction at Canadian national parks[J]. Journal of Outdoor Recreation and Tourism, 2023.
- [13] Wang Cong;Hao Yuanyuan.Empirical analysis of tourist satisfaction of leisure farms: evidence from Qing Jing Farms, Taiwan[J]. Humanities and Social Sciences Communications,2023(1).
- [14] 王世明.城市公交成本规制的现状及问题探讨[J].纳税,2021, 15(25):187-188.
- [15] 张玉红.城市公交网络抗毁性研究[D].重庆:重庆大学,2020.
- [16] 和劲松.运用互联网+深化城市公交市场化改革研究[D].重庆:重庆大学,2018.
- [17] 万绪才,丁敏,宋平.南京市国内游客满意度评估及其区域差异性研究[J].经济师,2004(1):246-247.
- [18] 李智虎.谈旅游景区游客服务满意度的提升[J].企业活力,2003 (4):39-41.