|  |
| --- |
| [20]沈涵. 基于ACSI的经济型酒店顾客满意度测评模型[J]. 旅游学刊,2011,(01):58-62. |
| [21]沈涵,郭旸. 经济型酒店顾客满意度指标体系研究[J]. 消费经济,2010,(04):30-33. |

[11]丁于思,肖轶楠. 基于网络点评的五星级酒店顾客满意度测评研究[J]. 经济地理,2014,(05):182-186+192.

[8]焦明宇. 基于顾客价值的经济型酒店顾客满意度测评研究[J]. 旅游学刊,2014,(11):80-86.

|  |
| --- |
| [17]熊伟,高阳,吴必虎. 中外国际高星级连锁酒店服务质量对比研究——基于网络评价的内容分析[J]. 经济地理,2012,(02):160-165. |
| [18]沈涵,吴文庆. 服务企业顾客满意度与再购买倾向的模型研究——以四星级酒店为例[J]. 旅游学刊,2011,(09):85-89. |

[22]吴雪飞. 经济型酒店顾客满意度测量模型及实证研究[J]. 浙江学刊,2010,(03):192-195.

[1] 信任通常通过信誉系统来评估;然而，现有系统依赖于消费者提供的评级。这引起了许多涉及服务评级的主观性和不公平性的问题。本文介绍了声誉感知软件服务选择和评级的框架。为服务推荐设计了一种选择算法，为SaaS消费者提供了基于质量，成本和信任的最佳选择

[3]Steffi. “小猪短租”:开启共享经济新时代[J]. 商业文化,2016,(19):42-47.

小猪短租将打造更多个性住宿。. 一是价格优——省钱划算，居家体验。

二是个性化——特色房源，个性选择。三

是便捷——操作简单，轻松入住。四是安

全——房客保障计划，安心入住。小猪短租牵手建筑师，带动乡村旅游经济

[9]薛奕妹. 我国短租房旅游市场发展初探[J]. 旅游纵览(下半月),2014,(09):44-45.

目前国内在线短租主要有三种模式。

1. 客户到客户（C2C）模式
2. 管理公司到客户（B2C）模式

（三）、托管公司到客户（N2C）模式

[10]李东娟,熊胜绪. 酒店顾客感知服务质量的影响维度[J]. 统计与决策,2014,(08):185-188.

本文在已有顾客感知服务质量研究基础上，结合现实观察和消费体验，提出酒店其他顾客行为对顾客感知服务质量影响的研究构想，并构建了酒店其他顾客行为对顾客感知服务质量影响的模型，通过因子分析得出7个测量指标，利用结构方程模型验证了酒店其他顾客行为对顾客感知服务质量影响的因果关系。本研究在理论上突破已有顾客感知服务质量研究从顾客到服务提供者的两维框架，构建了从评价主体的顾客到正在消费的其他顾客再到服务提供者的三维框架，从而丰富了顾客感知服务质量的研究体系。从现实意义来讲，本研究的结论表明，酒店进行服务质量管理不能仅仅局限于酒店自身，更要将顾客纳入质量管理的范围之中，

借助顾客的力量实现全面质量管理的目标。

[13]隋婷婷. 从用户体验角度探析在线短租的发展情况及对策[J]. 时代金融,2014,(02):71-72.笔者通过调查用户对短租房体验的评价，并结合对旅行社、房屋中介、短租网站的访谈信息，运用模糊数学评价模型，综合探析了短租房市场目前的发展状况行业内部存在的问题：房源质量缺乏保证，.客户服务有待完善，三方（房主、租客、短租网）的有效沟通不足

[14]沈珂. 探析我国的在线短租市场[J]. 今日中国论坛,2012,(11):35-36.

短租行业是伴随着中国经济的快速增长、休假制度的完善、大众旅游模式的转变以及在国家宏观调控下资金重寻增值方式等众多因素的影响下产生，它的出现不仅增加了社会的就业，促使传统酒店模式的转型，也使社会闲置资源得到了更加有效的利用

[20]粟娟,麻学峰,李佩耕,向国娟. 基于顾客价值的酒店顾客满意度测评[J]. 统计与决策,2008,(05):73-76.

文章以美国顾客满意指标(ACSl)模型为基础，建立一个以顾客价值为核心要素的酒店顾客满意度七要素测评模型，对树立提高酒店服

务质量和酒店品牌形象具有重要的应用价值。采用模糊数学理论，以张家界市酒店顾客满意度的实调查数据对模型应用研究，以了解张家界市酒店顾客满意度水平。

[22]张德然,何鹏光. 现代酒店服务质量标准的量化及综合评价[J]. 统计与决策,2005,(18):137-139.

笔者针对酒店服务质量的构成要素，体现在有形设施及无形服务上主要是其有形设施要方便、舒适、安全、无形服务要素:友谊、好客、相助，通过量化建立综合评价模型，较好地解决了现代酒店服务质量的综合评价问题!