

# 游客与旅游企业民事诉讼案件的 起因与性质研究

王 银, 孙瑞红, 叶欣梁

(上海工程技术大学 管理学院, 上海 201620)

**摘要:** 文章以游客和旅游企业为研究对象, 整理游客和旅游企业的典型诉讼案例, 采用扎根理论构建了“游客—旅游企业”民事诉讼案件的演变机理模型。研究发现, 潜在对立阶段, 游客与旅游企业存在对旅游信息沟通不及时以及缺乏旅游知识等情况, 致使游客权益受损; 认知介入阶段, 旅游体验不符导致游客的风险感知、信任感发生改变, 引发信任危机; 诉讼意向阶段, 因赔偿认定、赔付主体认定等因素将事件推向诉讼解决的方向; 协商调解阶段, 协商成功也可能继续卷入下一轮的案件中, 协商失败则上升到诉讼阶段。

**关键词:** 旅游纠纷; 旅游企业; 民事诉讼案件; 服务诉求; 演变机理

**中图分类号:** F59 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-5841(2025)04-0087-12

## 引言

旅游业的快速发展带来了显著的经济效益, 但同时也不可避免地引发了多方面的民事诉讼案件。在旅游活动过程中, 文化差异、资源分配不均、服务质量不满、环境保护与开发利用的矛盾等会导致各方面的纠纷和对立, 旅游过程涉及多个利益相关者——包括游客、旅游企业、当地居民和政府等。在快速增长的旅游市场背景下, 各主体之间的互动日益频繁且变化多端, 这使得各方权利与义务、需求与期望往往难以达成一致, 进而引发了旅游民事诉讼案件。在诸多主体中, 游客与旅游企业之间存在的问题尤为突出。游客在享受旅游服务时可能面临信息不对称、服务预期落空等问题, 而企业在追求效益的同时往往需要权衡客户满意度和成本控制。这极有可能导致双方在权益保障、安全责任、合同履行等方面发生严重纠纷。此类事件会影响游客

**作者简介:** 王银 (2000—), 女, 安徽六安人, 2022 级硕士研究生, 研究方向为企业管理; 孙瑞红 (1980—), 女, 山西闻喜人, 博士, 教授, 硕士生导师, 研究方向为邮轮经济, 可持续旅游; 叶欣梁 (1979—), 男, 浙江镇海人, 博士, 教授, 硕士生导师, 研究方向为邮轮经济、旅游风险管理、旅游标准化。

的旅游体验,特别是演变为民事诉讼案件后,会在很大程度上损害旅游目的地和旅游企业的形象和声誉,还可能对当地经济、社会和文化发展产生负面影响。

旅游活动各主体之间存在不和谐或矛盾问题,诉讼形式的出现是私力救济向公力救济转变的重要标志。诉讼形式本身是国家审判机关依据国家的公权力行使国家审判权,对纠纷加以强制解决的一种方式,虽然不是所有的旅游纠纷都会转化为诉讼案件,但诉讼案件必定是从旅游纠纷事件发展而来。据统计,游客与旅游企业之间的民事诉讼问题在所有旅游民事诉讼案件中占据了重要地位。游客与旅游企业之间的旅游纠纷,影响了游客的旅游体验,致使旅游业的诉讼案件频发,不利于整个旅游市场良性发展<sup>[1]</sup>。因此,探讨游客与旅游企业民事诉讼案件的演变过程,合理解决游客与旅游企业间的突出问题,避免诉讼事件,对于提升游客维权意识、规范旅游企业经营、增强市场竞争力以及为政府和立法机构提供法规制定的科学依据具有重要意义。

虽然旅游发展中的游客与旅游企业间的各类问题已经引起学者关注,但探讨多聚焦于服务质量<sup>[2]</sup>、消费者保护、合同违约<sup>[3]</sup>、旅游安全等方面,现有研究多停留在表面现象的描述和个案分析,对于民事诉讼案件背后的深层动因及其演变机制的探讨尚显不足。现有研究缺少对案件从隐形阶段到显形阶段全过程的深度剖析,难以揭示诉讼预警和干预的路径。本文试图填补这一研究GAP,结合冲突阶段理论和隐形冲突理论,采用基于典型诉讼案例的法律文本扎根分析,通过收集和分析旅游业中的典型案例,特别是涉及游客与旅游企业的案例,深入挖掘法律文本背后的深层含义、演变机制和干预路径。通过本研究,我们期望能够为旅游业的健康发展提供新的视角和解决方案。同时,也希望为旅游民事诉讼案件的研究领域贡献新的理论和方法,推动学术界对这一问题进行更深入的探讨。

## 一、文献回顾与理论基础

### (一) 旅游纠纷相关研究

旅游纠纷是指在旅游活动开发与发展过程中,经济分配、文化差异或服务利益受损等因素导致的旅游利益相关者之间的互相对抗活动,旅游纠纷表现为复杂性、长期性与经济利益性<sup>[4]</sup>。目前研究主要集中在旅游纠纷的原因以及解决方面<sup>[5]</sup>。

针对引发旅游纠纷的原因方面,以往学者主要从经济、文化、政治等几个方面展开分析<sup>[6]</sup>。经济原因方面,私人利益<sup>[7]</sup>、资源争夺<sup>[8]</sup>等方面使主体出现社会冲突感<sup>[9]</sup>。文化原因方面,民俗文化与外来文化<sup>[10]</sup>、中西文化差异<sup>[11]</sup>、社会文化认知与偏差等方面会引发旅游社会矛盾。政治原因方面,政府监管不严、沟通方式失效、处理偏私等情况会导致个体因不满情绪或难

以满足诉求而采取对抗性行为。其中文化差异以及经济利益矛盾是造成旅游纠纷的主要原因<sup>[12]</sup>。

有关旅游纠纷的解决问题,有学者提出政府主导、企业参与、社区协作与旅游者监督“四位一体”是较好的应对模式。Ritchie指出,可通过“参与谈判”和“共同决策”的形式协商处理纠纷问题<sup>[13]</sup>; Sautter对旅游过程中的纠纷问题进行了梳理,提出旅游规划过程中不同利益主体之间的“权利—关系”矩阵,尝试协调各种旅游社会问题<sup>[14]</sup>。

对于旅游纠纷的司法解决途径, Rakolobe指出矛盾问题是一般场景下所固有的,是不可避免的,解决旅游纠纷问题的机制有很多种,其中之一就是提交法院,法院为解决纠纷问题提供了一个独立的平台; Pillay提出尽管法律程序是“社会生活的丰富部分”,但对大多数人来说,法律程序并不受到关注。

## (二) 诉讼解决机制

经济的快速发展对旅游业产生巨大推动作用,促使利益格局多元化,同时激发了旅游主体维护权益的意识,使得纠纷解决的需求不断多元化。单一的纠纷解决机制无法满足复杂纠纷的解决和社会主体利益需求的多样化<sup>[15]</sup>。据此,多元纠纷解决机制得以产生并不断发展完善。

诉讼是旅游活动当事人维护权益的常用解决途径。诉讼是争议当事人向人民法院提出诉讼请求,人民法院在当事人和其他诉讼参与人的参加下,依法审理和裁判争议的程序和制度<sup>[16]</sup>,是指公民、法人和组织为维护自身利益而提起的流程<sup>[17]</sup>。诉讼主体是诉讼活动的实施者,在不同诉讼程序中,诉讼主体的组成不同。本文仅分析民事诉讼主体。在民事诉讼中,主要涉及三类角色——原告、被告和法院,它们共同构成了一个类似于等腰三角形的稳固的诉讼结构。原告,即控方,是提起诉讼的一方。被告,或称辩方,是被控告的一方。法院则扮演审判方的角色,负责作出最终的裁决。除了这三方,还有一些其他角色参与并支持诉讼过程,例如原被告的代理人、出庭做证的证人,以及提供专业意见的鉴定人等。在这一过程中,原告和被告及其代理人被统称为诉讼当事人,而其他参与诉讼的人员则被称为诉讼参与者。因此,民事诉讼的主体可以概括为诉讼当事人、审判机关和诉讼参与者这三大部分。

## (三) 理论分析框架

纠纷是主体之间由于一系列潜在矛盾引发的进一步的对立行为<sup>[18-19]</sup>。Pondy和Robbins研究得出此类问题主要由5个阶段组成:潜在对立、认知介入、冲突意向、冲突行为和冲突结果<sup>[20]</sup>。第一阶段为潜在对立阶段,在这个阶段,双方达成了某个或某些可能造成纠纷问题的条件,这些条件成为纠纷发生的必要条件;第二阶段为认知介入阶段,双方的情感和认知发生一定程度的改变,潜在的对立转化为感觉、感知;第三阶段为冲突意向阶段,即认知阶段达到一定的阈值,促使双方做出一定的行为的决策,但行为还未发生,

在这一阶段尚可通过调解等手段阻止行为的发生；第四阶段为冲突行为阶段，双方已经采取例外破坏行为、法律诉讼的行为；第五阶段为冲突结果阶段，这是冲突发生之后带来的可能存在破坏性的结果。朱尧研究以是否有行为发生（破坏性行动）为临界点，将冲突分为显性冲突与隐性冲突，认为隐性冲突作为旅游冲突的一种表现形式，是冲突爆发的“警示灯”。

结合冲突阶段理论以及隐性冲突理论，构建了本文的分析框架，如图1所示。隐形阶段包括利益主体的潜在对立、认知介入以及诉讼意向。在隐形阶段，纠纷是可以低成本解决的。由于诉讼的时间经济成本与维权所得收益之间的差距悬殊，因此大多数游客与企业演变为民事诉讼案件之前都会进行协商调解。综合案例来看，这一步是本文研究隐形转变为显性的“警示灯”，因此纳入隐形阶段的最后一步。显性阶段为民事诉讼阶段，即需要依靠法律手段解决，对旅游企业的声誉会带来更大的影响。

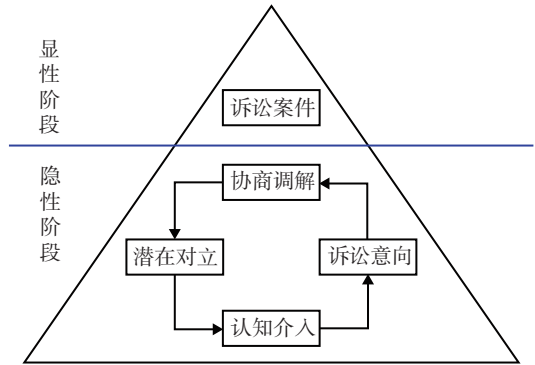


图1 理论分析框架

## 二、研究方法和数据搜集

### （一）研究方法

本文使用扎根理论研究方法，借助质性软件 Nvivo12 完成编码过程。扎根理论要求基于数据研究来发现理论，是一种自下而上建立实质理论的方法<sup>[21]</sup>，适用于面向较新领域的探索性研究。因为现阶段对于游客—旅游企业的民事诉讼案件的演变机理研究尚不完整，因此，本文选择扎根理论研究方法，基于真实的案例资料，进行探索性的研究，有助于获取更为真实且丰富的结论。

### （二）数据搜集

扎根理论研究程序包括：提出问题、研究文献、收集资料、筛选资料、开放式编码、主轴编码、选择性编码、生成模型、饱和度检验。本文以“旅游”为关键词，在上海市高级人民法院搜索相关的旅游民事诉讼案件。文本内容选择“旅游”，时间段选择2014年到2023年，初步筛选得到6023条数据，将这些数据进行收集，包括案号、标题、文书类别、案由、承办部门、级别、结案日期以及文书内容。

选择以“旅游”字段作为全文检索目的，是尽可能多地搜索到与旅游事件相关的案例，保证经过数据处理之后的样本量依然可以反映旅游过程中

的真实情况。本研究仅选择上海市高级人民法院网站, 是因为公开案件内容的城市并不全面, 为保证数据来源的统一性和可参考性, 选择完全公开内容的城市——上海市。为保证案件的全面性, 时间段的选择保证从上海市公开的年份开始, 即 2014 年到现今可以查阅的所有案件。

### (三) 数据处理

综合考虑参与主体、规模、案件过程可获得性、案件代表性等特点, 对 6 023 个样本进行清洗处理。由于二审判决“驳回上诉, 维持原判”的概率能占到 75%, 因此级别选择一级; 筛选掉“撤诉”“移交”“公告”以及重复等无参考意义的案件; 对剩余的案件进行阅读整理, 进一步剔除仅包含“旅游”但与本文研究关系不大的案件, 得出本研究的最终数据 2 985 条。

扎根理论需要保证样本的饱和性, 因此本文通过在扎根的过程中验证饱和性的原则进行, 即按年份按案由进行分层抽样选择案例, 直至连续五个案例不再出现新的概念, 则认为已选案例已经能代表旅游诉讼案件的核心问题。扎根过程的样本信息见表 1。

表 1 案件样本信息

编号	案件时间	企业类型	案由
CT1	2013	旅游发展	生命权、身体权、健康权纠纷
CT2	2021	旅行社	生命权、身体权、健康权纠纷
CT3	2020	旅行社、旅游景区	生命权、身体权、健康权纠纷
CT4	2019	航空国际旅游	生命权、身体权、健康权纠纷
CT5	2021	旅行社	旅游合同纠纷
CT6	2020	海外旅游	旅游合同纠纷
CT7	2019	旅行社	旅游合同纠纷
CT8	2019	旅行社	旅游合同纠纷
CT9	2018	旅行社	旅游合同纠纷
CT10	2018	旅行社	旅游合同纠纷
CT11	2017	旅行社	旅游合同纠纷
CT12	2016	旅行社、旅游开发	生命权、身体权、健康权纠纷
CT13	2016	旅行社、旅游开发	生命权、身体权、健康权纠纷
CT14	2023	旅行社	旅游合同纠纷
CT15	2022	旅行社	旅游合同纠纷
CT16	2021	旅游度假	旅游合同纠纷

## 三、扎根理论分析

### (一) 开放式编码

开放式编码即信息概念化, 目的在于发现概念、提取范畴。在编码过程中, 笔者尽最大可能使用原文, 从而尽可能避免主观性判断。经过开放式编码, 本文得到 98 个概念, 对概念进行整合得到初步范畴 15 个, 如表 2 所示。

表2 开放式编码示例

原始资料语句 (示例)	概念化	开放性编码
原告认为被告在马蜂窝网站上发布的信息与双方签订合同的内容不一致,存在欺诈 (CT6)	行程内容与合同不一致	知情权缺失
被告中旅上海公司作为旅游活动的组织者,未对到对危险项目安全注意事项的告知义务 (CT2)	组织者没有提示注意事项	未尽告知义务
所提供的服务不符合保障人身安全的要求,在原告受伤后也未尽救助义务 (CT5)	未尽救助义务,未保障游客安全	未履行人身安全保障义务
依法成立的合同受法律保护,两原告提供旅游服务的合同相对方应承担相应退款义务 (CT11)	未按合同承担相应退款义务	未履行财产安全保障义务
但现场并未张贴禁止成年人玩耍的警示标志,滑梯附近的工作人员也未对其进行安全提示或者警示阻止 (CT1)	工作人员未进行安全提示和警示	工作人员安全意识不足
被告中旅上海公司作为旅游活动的组织者,未对到对危险项目安全注意事项的告知义务 (CT2)	旅游企业未履行告知义务	旅游企业安全意识不足
原告作为完全民事行为能力人,在乘坐旅游大巴时应佩戴安全带,并将安全带调整至紧扣状态 (CT7)	游客未按要求保护自身	游客安全意识不足
被告(工作人员)通知原告,旅行社经营状况出现问题,导致无法成行,合同约定的行程未成行 (CT8)	合同约定无法履行	旅游体验感降低
原、被告各持己见,致本案调解不能 (CT10)	游客、旅游企业均为自己争取利益	感知到权益受损
因合同约定的行程未成行,被告也未退还已付旅游费 (CT8)	旅游企业未按规定退还费用	违背承诺
对原告受到的人身伤害和经济损失,两被告应承担赔偿责任。原告与两被告多次沟通 (CT5)	意识到利益受损,通过沟通来争取权益	利益受损
请求判令被告赔偿原告因本次事故造成的全部损失 244 025.61 元 (CT3)	游客要求旅游企业赔偿损失	损失赔付不满
本案争议焦点为:一、赔偿责任主体的认定及赔偿责任比例的确定;二、损失范围 (CT1)	旅游企业赔偿责任认定不清晰	赔付主体认定不清
原告与两被告就赔偿事宜协商无果 (CT2)	行动上采取协商	协商处理问题
但原告与两被告多次沟通未果,故原告诉至法院 (CT5)	最终上诉至法院	寻求法律援助
.....	.....	.....

注:由于篇幅过大,仅列出部分试例。

## (二) 主轴编码

主轴编码是将开放式编码的内容进行分类、提炼和整合,根据这些范畴内在的逻辑,将其更紧密地联系在一起。本文根据开放式编码所得到的范畴内涵及内在逻辑进行整合编码,对其进行归类后共形成9个主范畴,归类后的主范畴分别对应到4个隐性阶段。具体编码结果如表3所示。

表3 主轴编码

序号	阶段	主范畴	开放性范畴
1	潜在对立	信息沟通 旅游知识 权益保障	知情权缺失、未尽告知义务 工作人员、旅游企业、游客安全意识不足 未履行人身安全、财产安全保障义务
2	认知介入	旅游体验 风险感知 信任危机	旅游体验感降低 感知到权益受损 违背承诺、利益损失
3	诉讼意向	赔偿认定 赔付主体	损失赔付不满 赔付主体认定不清
4	协商调解	谈判协商	协商处理问题

### (三) 选择性编码

选择性编码是从主范畴中挖掘出核心范畴,理出核心范畴的“故事线”。通过对所有提炼的范畴及进行比较和分析,本文确定了核心范畴为“游客—旅游企业民事诉讼案件演变机理”。如图2,核心范畴的故事线可以概括为:潜在对立阶段,游客缺失对于旅游行程的知情权,旅游企业就行程问题和注意事项未尽告知义务;旅游知识的缺乏带来主体的利益受损,形成旅游纠纷;同时,人身安全以及财产安全的保障问题也是后续进入诉讼阶段的一大隐患。认知介入阶段,旅游行为的某一方未履行旅游行程的安排导致另一方旅游体验感大大降低,主体明显感受到权益受损以及对方违背承诺带来的信任感缺失,使得隐性阶段进一步发酵。诉讼意向阶段,双方因为损失赔付的金额以及赔付主体的认定无法达成一致,旅游纠纷即将发展为民事诉讼案件。协商调解阶段,诉讼案件形成前的最后一阶段,由于诉讼所耗费的成本问题,双方都会选择在此发生之前进行协商调解,若协商可以解决问题,则避免演变成为诉讼案件,对主体的声誉形成一种保障,但也可能成为下一次纠纷的隐性原因;若协商无法解决问题,最终演变为诉讼案件,不得不依靠法律手段进行干预。

### (四) 理论饱和度检验

对所有文本按年份按案由进行分层抽样选择案例,直至连续五个案例不再出现新的概念,则认为已选案例已经能代表本研究的核心问题,建立的模型在理论上达到饱和。

## 四、模型阐释

### (一) 潜在对立阶段

游客参与旅游的过程中存在信息沟通、旅游知识、权益保障这三方面的问题,造成了旅游主体之间的潜在对立。旅游企业与游客制定及签订合同

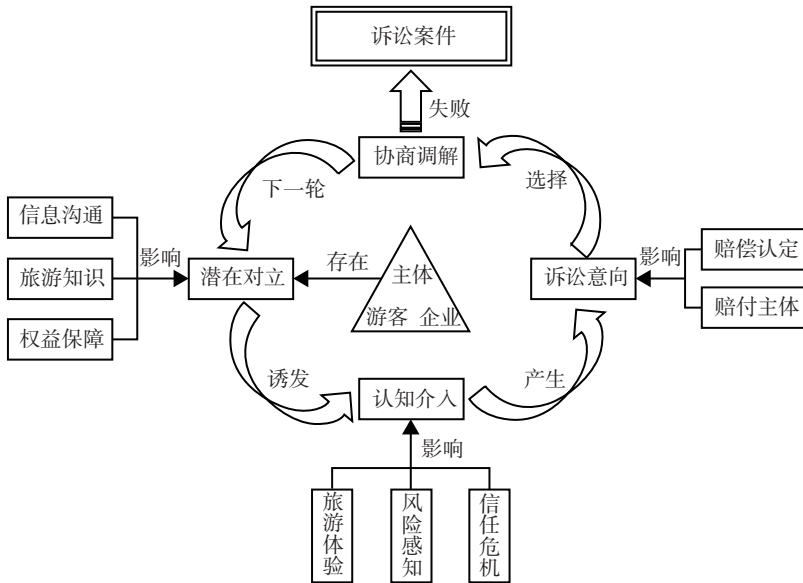


图2 游客与旅游企业诉讼案件演变机理

时，存在对合同的了解情况不对等的情况，游客只能凭借主观判断来分辨合同，旅游企业存在弱化部分条款的情况导致游客的知情权缺失；未尽告知义务在旅游行业中是一个常见的问题，它指的是旅游服务提供者未能向游客提供完整、准确和及时的信息，导致游客的期望与实际体验不符，引发潜在的对立。游客、旅游企业、工作人员亦表现出旅游知识匮乏。旅游知识包括游客对相关部门、旅游企业等利益相关者在旅游发展过程中扮演的角色与作用的了解程度<sup>[22]</sup>。例如，游客作为完全民事行为能力人，在乘坐旅游大巴时应佩戴安全带，并将安全带调整至紧扣状态，但游客因为旅游知识缺乏未能对自身进行保护；旅游企业作为旅游活动的组织者，未尽到对危险项目安全注意事项的告知义务；游客进行危险项目时，现场并未张贴禁止成年人玩耍的警示标志，滑梯附近的工作人员也未对其进行安全提示或者警示阻止。人身安全以及财产安全的保障也是造成游客与旅游企业形成潜在对立的重要因素，如果旅游服务提供者未能采取适当的措施来保障游客的安全，可能会导致游客的不满和信任危机。

## （二）认知介入阶段

认知介入是主体对事件的感知与意识，强调主体心理意识的转变，旅游体验、风险感知和信任危机是影响这一阶段的关键因素。游客感受到了负面的旅游体验，如服务不佳、设施不完善或存在安全隐患，导致他们避免选择相关的旅游服务。游客或旅游企业出现违背诺言的行为使得相对方感受到即将到来的风险，例如旅游企业未能履行合同义务，合同约定的行程未实现，也未退还已付旅游费，主体逐渐感受到权益受到侵害。这些行为加剧了游客

对旅游企业管理体系的不信任。关系型信任是主体对其他利益相关者基于认知与了解的程度上产生的认同,更类似友谊关系,其在中国人情、面子社会中起着很重要的作用<sup>[23]</sup>。旅游企业未履行合同义务使游客对旅游企业信任丧失,颠覆其在游客心中的形象,导致利益相关者之间的关系信任缺失。在旅游体验感降低、旅游风险提高以及关系型信任感缺失多因素刺激下,主体产生极度的负面情绪,游客维权、争权意识苏醒,认知介入阶段形成。

### (三) 诉讼意向阶段

诉讼意向主要包括利益相关者利用自身优势从事消极性对立行为或增权行为,但该阶段游客并未与旅游企业直接发生正面的破坏性互动行为。在诉讼意向阶段,存在两种影响因素。首先最主要的因素是损失赔付的认定问题,双方往往就赔付金额问题无法达成一致。在诉讼意向阶段通常涉及成本与收益的权衡,包括财务成本、时间成本以及旅游体验的潜在收益,游客已付出的成本过高,所认定的赔付金额无法覆盖,可能增加民事诉讼的倾向。其次是赔付主体认定问题,例如是由旅游企业总公司负责还是旅游企业分公司负责,涉及的各旅游企业占比多少等情况,这种信息过载会导致决策瘫痪,从而增加诉讼意向。

### (四) 协商调解阶段

协商调解阶段是旅游纠纷演变为诉讼案件的“警示器”,因为它提供了一个机会来识别和解决问题,防止问题进一步升级。在这个阶段,主体尝试通过协商和调解来解决矛盾问题,双方有机会直接沟通,表达自己的立场和需求。这种沟通有助于双方理解对方的关切点,是解决问题的基础。调解往往涉及第三方,如调解员或调解机构,他们可以提供中立的观点,帮助双方找到共同点和解决方案。协商调解阶段迫使双方评估继续矛盾的潜在风险,包括法律诉讼的成本、时间和声誉损失,这可能促使双方寻求和解。和解成功将阻止事件演变成民事诉讼案件,有利于双方重建信任,但有可能卷入下一轮的案件中;如果协商调解失败,表明纠纷会升级为正式的诉讼,需要更正式的解决途径。

### (五) 民事诉讼阶段

解决纠纷问题的显性阶段可归纳为常规行为和非常规行为。常规行为主要包括寻求政府帮助、寻求社会支持和合法维权行为。寻求政府帮助指公众通过政府信箱、县长信箱、举报热线和到政府相关部门反映情况等向政府相关部门寻求帮助。寻求社会支持指向他人寻求帮助的行为,包括寻求媒体帮助和借助社交平台寻求他人帮助。合法维权行为指公众通过投诉、法律诉讼等法律途径维护自己权利的行为。一般情况下,游客通过采用常规行为向旅游企业或政府表达诉求,一旦政府或企业消极响应诉求,或者无法妥善解决诉求时,游客的风险感知水平将上升,反应随之变得更为强烈,并继续采

取合法维权的行为,通过寻求法律援助来保障自身的利益。至此,诉讼案件从隐形转变为显性,正式上升为民事诉讼案件。

## 五、研究结论与展望

### (一) 研究结论

本研究于旅游纠纷问题情境之中,提出民事诉讼案件演变机理分析框架,凭借冲突理论深入探究民事诉讼案件演变的影响要素。民事诉讼案件历经潜在对立、认知介入、诉讼意向、协商调解、民事诉讼五个阶段。其中,潜在对立、认知介入、诉讼意向阶段构成民事诉讼案件之隐性阶段,此阶段中诉讼意向渐趋成熟;协商调解阶段系旅游纠纷演变为诉讼案件之“警示灯”;民事诉讼阶段则标志诉讼行为确立,步入民事诉讼显性阶段。整体而言,隐性阶段于演变历程中对旅游体验进程施加影响并对旅游目的地发展进程形成阻碍,甚至演变为民事诉讼案件,给旅游目的地经济与社会发展带来负面效应。

往昔研究多聚焦于游客与旅游企业纠纷中的经济利益维度,视角相对单一,难以全面诠释旅游民事诉讼案件的复杂性。本研究将安全保障、信息沟通、心理变化等多元因素纳入考量范畴,基于传统冲突概念与新旅游隐性冲突理论的有机融合,以法律案件为剖析切入点,运用扎根理论构建演变机理模型,为从宏观与系统层面洞悉民事诉讼案件的本质、演变逻辑及其影响因素开辟新径。本研究成果有助于丰富旅游纠纷处理与民事诉讼相关理论体系,且为旅游企业优化运营管理策略、旅游行政管理部门制定政策法规以及游客合理维权提供了理论依据与实践参考。未来研究可进一步基于本模型开展实证检验,并拓展至不同旅游细分领域与文化背景之下,以进一步提升理论的普适性与解释力。

### (二) 管理启示

为了更好地促进旅游行业的可持续发展,游客与旅游企业的关系情况值得研究。厘清民事诉讼案件的演变机理,有助于进一步降低诉讼案件的发生概率,从而增加游客与旅游企业之间的黏性,据此,本文根据不同阶段分别从游客、旅游企业、政府三个方面提出以下建议:

潜在对立阶段,游客在旅游发生之前,合同签订时就保持谨慎的态度,了解自己的权益和责任,以免之后发生对自身不利的情况时据可依;牢记旅游知识,包括人身安全的保障、个人权利的争取。旅游企业应该加强内部培训,提高员工的安全意识和专业素养,提高服务质量;建立健全的应急处理机制,在遇到意外情况时及时采取正确的措施;增强与游客的信息沟通,避免信息不对称带来的潜在问题。政府应该加强游客教育,提升游客的法律意识和旅游理性;加强对旅游企业的监管力度,严格执法,打击欺诈等不良行

为, 维护市场秩序。

认知介入阶段, 游客在遇到问题时应该及时与旅游企业沟通, 寻求解决方案, 避免使问题扩大化; 同时保持冷静和理性, 避免情绪化行为。旅游企业应建立完善的投诉处理机制, 及时对游客的投诉进行回应和处理, 避免因拖延造成游客不满情绪的累积; 积极与游客沟通, 倾听游客的意见和建议, 不断改进和完善自己的产品和服务。政府应建立健全的旅游投诉渠道和机制, 方便游客反映问题和提出建议; 同时, 加强对旅游市场的监督和管理, 维护市场秩序和公平竞争。

诉讼意向阶段, 游客可以通过协商、调解等方式与旅游企业或相关部门进行沟通和解决问题。旅游企业应积极与游客进行沟通和协商, 寻求双方都能接受的解决方案; 同时, 加强内部管理, 提高服务质量, 避免类似问题的再次发生。政府应加强对旅游市场的监管和调解工作, 协调各方利益, 促进问题的解决。

协商调解阶段, 游客应积极参与调解过程, 表达自己的诉求和意见; 保持理性和耐心, 尊重调解结果。旅游企业应积极配合调解工作, 提供必要的证据和信息; 同时, 根据调解结果采取相应的措施进行改进或调整。政府应发挥积极作用, 组织相关部门和人员进行调解工作; 加强对调解过程的监督和引导, 确保调解结果的公正性和有效性。

#### [参考文献]

- [1] 毕玉谦, 吐热尼萨·萨丁. 示范性诉讼: 旅游消费者群体性纠纷救济的制度更新 [J]. 南京师大学报 (社会科学版), 2019 (5): 109 - 119.
- [2] 薛宝琪. 河南省旅游服务质量时空分异及提升对策研究: 基于游客投诉视角 [J]. 地域研究与开发, 2020, 39 (5): 93 - 98.
- [3] 吴煦, 孔德兵. 邮轮公司对旅客人身伤亡的赔偿责任限制: 基于类型结合合同的视角 [J]. 中国海商法研究, 2021, 32 (3): 53 - 60.
- [4] 钟洁, 杨桂华. 西部民族地区旅游社会冲突疏解研究: 基于对四川旅游业发展的考察 [J]. 西南民族大学学报 (人文社会科学版), 2014, 35 (4): 132 - 136.
- [5] 罗振华. 西部地区水电开发项目的社会冲突形成机理研究: 基于扎根理论的质性分析 [J]. 民族学刊, 2021, 12 (6): 46 - 53, 120.
- [6] WANG L, YOTSUMOTO Y. Conflict in tourism development in rural China [J]. Tourism Management, 2019, 70: 188 - 200.
- [7] 李锋. 我国国家公园利益冲突: 类型阐释、生成机理与纾解路径 [J]. 自然保护地, 2023, 3 (4): 11 - 20.
- [8] 李磊, 陆林, 杨钊. 温泉旅游规划中的利益冲突与协调 [J]. 经济地理, 2018, 38 (2): 206 - 212.
- [9] 钟洁, 冯蓉. 论社会冲突理论视角的旅游社会冲突正负双重功能: 基于对西部民族地区旅游业发展的考察 [J]. 民族学刊, 2018, 9 (2): 59 - 64, 117 - 118.

- [10] 施媛媛, 彭璐璐. 神圣性与物质性: 民俗旅游开发与现代转型中的文化冲突 [J]. 复旦学报 (社会科学版), 2021, 63 (4): 97-104.
- [11] 张鹏. 跨文化出境旅游中中西文化冲突及原因探究 [D]. 天津: 天津商业大学, 2015.
- [12] ZEPPEL H. Managing cultural values in sustainable tourism: conflicts in protected areas [J]. *Tourism and Hospitality Research*, 2010, 10 (2): 93-115.
- [13] BRENT R J R. Crafting a value-driven vision for a national tourism treasure [J]. *Tourism Management*, 1999, 20 (3): 273-282.
- [14] SAUTTER E T, LEISEN B. Managing stakeholders a tourism planning model [J]. *Annals of Tourism Research*, 1999, 26 (2): 312-328.
- [15] 崔永东, 葛天博. 司法改革范式与司法学研究 [J]. *现代法学*, 2018, 40 (5): 50-66.
- [16] 张卫平. 民事诉讼法 [M]. 5版. 北京: 法律出版社, 2019.
- [17] 占善刚, 陈哲. 《民法典》实施背景下生态环境损害赔偿诉讼定位研究 [J]. *干旱区资源与环境*, 2021, 35 (3): 8-13.
- [18] 张振华. 社会冲突研究中的概念、分类与量化 [J]. *人文杂志*, 2016 (12): 118-128.
- [19] LEVINGER G, RUBIN J Z. Bridges and barriers to a more general theory of conflict [J]. *Negotiation Journal*, 1994, 10 (3): 201-215.
- [20] 斯蒂芬·罗宾斯. 组织行为学 [M]. 孙建敏, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 1997: 85-92.
- [21] 李贺楼. 扎根理论方法与国内公共管理研究 [J]. *中国行政管理*, 2015 (11): 76-81.
- [22] 乔浩. 浅析卡尔·波兰尼的“嵌入”与“脱嵌”理论 [J]. *中外企业家*, 2016 (19): 259-260.
- [23] 马智胜, 马勇. 试论正式制度和非正式制度的关系 [J]. *江西社会科学*, 2004, 24 (7): 121-123.

## A Study on the Causes and Nature of Civil Litigation Cases between Tourists and Tourism Enterprises

WANG Yin, SUN Ruihong, YE Xinliang

(School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620, China)

**Abstract:** This article takes tourists and tourism enterprises as the research objects, sorts out the typical litigation cases of tourists and tourism enterprises, and adopts the grounded theory to construct the evolution mechanism model of “tourists – tourism enterprises” civil litigation cases. The research finds that in the potential opposition stage, there are situations such as untimely communication of tourism information and lack of tourism knowledge between tourists and tourism enterprises, resulting in the damage to tourists’ rights and interests. In the cognitive intervention stage, the mismatch of tourism experience leads to changes in tourists’ risk perception and trust, triggering a trust crisis. During the litigation intention stage, factors such as compensation determination and the determination of the compensation subject push the event towards litigation resolution. During the negotiation and mediation stage, if the negotiation is successful, the case may continue to be involved in the next round of cases; if it fails, the case may escalate to the litigation stage.

**Keywords:** tourism disputes; tourism enterprises; civil litigation cases; service demands; evolution mechanism