

效率、秩序与宜居：即时配送时代城市空间 “三元协同”治理框架构建

熊 鑫

贵州大学公共管理学院，贵州 贵阳

收稿日期：2025年10月9日；录用日期：2025年10月24日；发布日期：2025年11月12日

摘 要

即时配送服务在提升城市商业效率的同时，也对公共空间秩序与社区宜居性带来了新挑战。本文基于协同治理理论，构建了一个由政府、平台与社区三方主体共同参与的治理框架，通过分析三方主体的资源禀赋与角色功能定位，从信息共享、规则共建与行动联动三个维度提出了系统性治理之策。该框架旨在有效平衡效率、秩序与宜居三大价值目标，为即时配送时代下的城市空间治理提供新的理论参考。

关键词

即时配送，公共空间，协同治理，平台经济

Efficiency, Order and Livability: Construction of the “Triadic Synergy” Governance Framework for Urban Space in the Instant Delivery Era

Xin Xiong

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: October 9, 2025; accepted: October 24, 2025; published: November 12, 2025

Abstract

While enhancing urban commercial efficiency, instant delivery services also pose new challenges to public space order and community livability. Based on the collaborative governance theory, this paper constructs a governance framework involving three main stakeholders: government, platforms,

文章引用：熊鑫. 效率、秩序与宜居：即时配送时代城市空间“三元协同”治理框架构建[J]. 电子商务评论, 2025, 14(11): 504-510. DOI: 10.12677/ec.2025.14113465

and communities. By analyzing the resource endowments and role-function positioning of these three parties, the paper proposes systematic governance strategies from three dimensions: information sharing, joint rule-making, and coordinated action. This framework aims to effectively balance the three value goals of efficiency, order, and livability, and provide a new theoretical reference for urban space governance in the era of instant delivery.

Keywords

Instant Delivery, Public Space, Collaborative Governance, Platform Economy

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

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



Open Access

1. 引言

在“建设数字中国”的国家战略指引下，平台经济已深度融入城市居民的日常生活。其中，即时配送平台(Instant Delivery Platforms)作为一种关键业态蓬勃发展，成为城市经济的新增长点，《2024 年中国即时配送行业趋势白皮书》显示，2024 年行业订单规模达 482.8 亿单，同比增长 17.6%，预计到 2030 年将突破千亿单大关[1]。即时配送平台是依托地理位置服务，整合本地线下商户资源，并通过线上平台满足消费者即时性商品与服务需求的 O2O (Online-to-Offline)电子商务模式，其核心特征在于对“分钟级”履约时效的极致追求和通常“3~5 公里”生活圈的高度本地化服务范围，典型代表包括网上外卖、即时零售(如生鲜、药品配送)等。当前即时配送服务中规模居首位的是外卖，根据中国互联网络信息中心(CNNIC)的数据，截至到 2024 年 12 月，我国网上外卖用户规模达 5.92 亿人，较上年增长 4777 万人，占网民整体的 53.4% [2]。

即时配送服务覆盖全国绝大多数市县，数以亿计的用户和数以千万计的商家与骑手，共同构成了一个庞大的社会经济系统，对于人们生产生活和城市发展具有不可忽视的重要意义。然而，其高流动性、强时效性的运营模式，与相对静态的城市物理空间和社会秩序之间产生了一些摩擦。例如，骑手为追求时效而引发的交通违章、车辆乱停乱放带来的市容管理难题，以及配送活动对社区安宁的干扰，已成为典型的“城市病”。这些问题涉及到平台机制、公共空间管理、社区居住环境等多个维度，其影响范围广泛且涉及多方主体。从治理视角看，有效解决这些问题不仅需要政府部门的监管，也需要平台企业的协作，更需要社区组织的参与。这种多主体共同影响的特征，使得协同治理理论成为分析该问题的合适理论基础，该理论的核心要义在于，当公共问题涉及多个相互依赖的行动者，且没有任何单一主体拥有解决问题的全部资源与知识时，通过建立跨部门的制度性合作安排，能够更有效地应对复杂性挑战[3]。

当前关于即时配送的研究已经积累了较为丰富的经验和成果，比如着眼劳动过程与算法权力，深入探究平台如何通过技术手段实现对劳动力的精细化控制，并由此引发的骑手权益保障困境[4][5]；聚焦空间生产与城市影响，对即时配送重构居民日常消费生活空间的逻辑[6]、城市即时配送网络结构等[7]进行探究和分析；立足于规制与治理，构建多种理论治理框架以应对不同现实问题，如郭玮等[8]剖析外卖平台在算法管理模式下侵害劳动者权益的具体表现，参考国际治理实践构建了一个平台用工算法多元治理体系，曲亮等[9]基于对美团外卖骑手的案例研究，构建了一个通过制度填补、协同治理、反垄断规制和多元主体赋权来阻断平台内中等收入人群“滑落”风险的治理机制模型。综上，现有研究虽成果丰硕，但是多从“劳动过程”“空间网络结构”等单一视角切入，缺乏一个整合了“空间冲突”与“多方主体”

的综合性治理框架，未能将空间正义、算法权力与社区微观治理等多个维度统合于一个分析框架内，尤其缺乏对政府、平台、社区三者互动机制的系统性阐释。基于此，本文基于协同治理理论，构建一个整合政府、平台、社区三方主体的系统性分析框架，有助于弥补这一研究薄弱之处，并为优化即时配送时代的城市空间治理提供一个有益的理论参考。

2. 理论基石：三元主体的诉求、资源与角色功能定位

2.1. 即时配送平台：介于效率逻辑与社会责任之间的技术赋能者

平台企业的根本驱动力在于通过精密的算法优化与极致的规模效应，实现运营效率与资本回报的最大化，而市场效率和资本逻辑主导的空间生产模式，会客观导致城市内部服务可及性的结构性分异。比如，为实现订单匹配最快、履约成本最低，算法会将运力、商家推荐等稀缺资源，优先配置到算法价值最高的区域，这使得城市的中心区、高密度居住区等成为服务资源高度富集的区域，而城市边缘区、低密度社区等则因算法价值较低，成为服务响应慢、种类少的区域。在实证结果上，孔宇等[10]利用空间统计方法针对南京市“一主三副”区域研究了外卖服务空间特征，研究表明居住社区尺度的外卖服务密度、外卖服务多样性和外卖服务可达性呈现出梯度式的空间分布模式，均在主城区具有更好的发展；Sanchez-Diaz [11]等基于邮政编码索引区尺度的研究发现，外卖服务可达性越靠近城市中心的区域越高。这一现象在一定程度上触及了空间正义的伦理内核。

另一方面，为满足即时配送的时效要求，大量配送骑手在平台算法系统的严苛调度下高频次使用城市道路资源，这种巨大的系统性压力传导至个体，所引发的交通违规行为、车辆乱停放等现象，不仅影响了城市交通的正常秩序，也对公共安全构成了潜在风险[12]。此外，夜间配送、电动车辆噪音、公共区域聚集等候等行为，会对社区居民的生活安宁造成实质性干扰。这些由配送活动伴生的空间问题，正是平台企业在追求商业价值过程中需要正视和消解的社会成本。

当然，在追求效率的核心逻辑之外，领先的平台企业也日益展现出承担社会责任意识，并通过多种方式回应来自政府与社会的期待，例如，美团对骑手建立“安全分”考核体系、推行静音配送等。这些回应既源于外部监管压力与品牌形象管理的需要，也体现了其作为社会关键行动者对长期可持续发展战略的考量。因此，在协同治理框架中，平台应被定位为治理网络中一个复杂而关键的角色：它既是不可或缺的技术协作者，也是必须被有效规约的责任承担者。需要清醒地认识到，这种协作内含着深刻的权力博弈，平台凭借其技术架构与数据垄断，实质上享有巨大的私人制序能力，即能够为其生态内的行动者制定规则并确保执行。因此，三元协同的过程，在本质上是公共部门试图将平台的私人制序纳入公共治理轨道，并重塑其价值优先序，使之在效率之外，更深入地嵌入安全、公平与正义等公共价值的一场持续的政治过程。

2.2. 政府部门：公共利益守护者与制度供给者的元治理者

政府的根本使命在于维护公共利益，确保社会公平、公共安全与城市的可持续发展。它独占地掌握着公权力、立法与执法权、公共资源的分配权以及无可替代的公共权威。在三元协同的治理网络中，政府的角色必须实现从直接划桨者转向核心掌舵者，这意味着政府不仅是最终的执法者，更是治理体系的顶层设计者、协同平台的搭建者、各方利益的公正协调者，以及在市场与社会失灵时的最终责任承担者。其核心任务在于为协同治理提供稳定的制度环境、清晰的法律框架与坚实的政治保障，并统筹平衡城市发展中效率、秩序与宜居等多重且时常冲突的价值目标。面对平台资本与技术权力可能带来的市场失灵与社会不公，政府负有不可推卸的干预、引导与矫正责任[13]。在即时配送的空间治理场域中，政府有其治理的特殊性与难点：一方面，监管对象具有高度的流动性、即时性和跨区域特征，对传统基于固定场

所和静态规则的监管模式构成挑战；另一方面，平台算法决策过程的“黑箱”特性，使得公共部门难以有效洞察和干预其内部运营逻辑。

2.3. 社区：空间福祉感知者与微观秩序维护者的在地行动者

社区，涵盖了居民、商户、物业管理方等多元利益相关者，是空间上出现冲突时最直接、最敏锐的感受器。其核心诉求在于保障自身的生活品质、社区的环境安宁与财产的稳定价值。然而，社区并非同质化的利益整体，其内部也存在诉求差异，例如，普通居民更看重安宁与秩序，而社区商户则可能更倾向于配送效率与商业便利，这种由于配送服务容忍度与需求不同而导致的分歧使得社区在对外表达统一诉求、形成有效协商力量时往往面临内部整合的困难。社区拥有宝贵的在地性知识，能够洞察公共空间的细微变化与真实痛点，并能够通过社会舆论、组织化反馈和社区自治机制形成不容忽视的集体行动力量^[14]。它不仅是空间福祉最真切的诉求方，也是任何治理方案效果最权威的最终评判者，对服务可及性、环境质量与社区归属感的切身感受，是衡量治理成败的终极标尺。因此，社区不应被简单视为被动的管理对象，还是治理效果的核心评议者与社区微观秩序的积极维护者，充分激发并有效赋能社区的参与潜能，是实现城市精细化、人性化治理不可或缺的关键一环。

3. 框架构建：三元协同治理的核心机制与实施路径

本节旨在提出一个由三大机制构成的、能够推动协同从理念走向常态的闭环系统。

3.1. 以信息共享机制奠定协同治理的数据基石

信息不对称是阻碍协同的重大障碍，构建多层次、制度化的信息共享机制，是打破数据孤岛、实现精准决策的前提。

首先，鼓励平台企业在保障用户隐私与核心商业机密的前提下，以匿名化、聚合化的方式，向政府交通与管理部门开放区域订单热力图、平均通行速度、违规行为高发点位等宏观数据。这些数据将为交通信号灯的智能配时、潮汐车道的科学设置以及重点区域的靶向管理提供决策支持，同时也有助于政府识别公共服务薄弱区，为引导资源均衡布局提供依据。

政府方面应致力于信息的透明化与及时性，通过统一的信息发布平台，向企业和社会公众主动公开城市规划、道路交通管制政策、突发公共事件应急预案等权威信息。此举将极大便利平台优化其调度算法，从整体上提升城市运行的系统效率与安全韧性。

最后，打通社区反馈的便捷化上行通道。通过整合现有的政务热线与移动应用，建立专门针对配送扰民、交通安全等问题的标准化反馈模块，确保微观层面的个体感知与具体问题能够被实时、精准地捕捉并传递至治理中枢，使社区的在地知识真正成为城市治理敏锐的神经末梢。所有这些努力，最终应汇聚于一个城市级的智慧出行或城市运行管理平台，使其成为三方数据交汇、共享与碰撞的枢纽。

3.2. 以规则共建机制塑造多元立约的治理秩序

协同治理的有效运行，依赖于各方共同认可并承诺遵守的规则体系，而非任何单一主体的单向度命令。

规则共建的起点，在于共同协商制定行业标准与行为规范。这需要由行业主管部门牵头，广泛吸纳平台企业、行业协会、法律专家、公共管理学者以及社区居民代表，共同商议制定诸如即时配送服务规范、骑手交通安全与社区行为指引等软法性规范。这个过程本身，就是凝聚价值共识、增进相互理解的关键步骤。

在此基础上，推动治理规则的本地化与精细化至关重要。应在街道党工委和居委会的引导下，推动

物业管理公司、业主委员会、骑手站点负责人以及社区商户代表等主体，共同制定本社区的配送服务管理细则。这一过程本身也要求社区内部，如居民与商户之间，通过协商就核心诉求首先达成共识。这些细则可以涵盖非高峰时段的静音配送要求、指定的装卸货区域、电动车辆的停放管理规定等具体内容，从而将宏观规范转化为解决微观冲突的有效工具。

为确保规则的生命力，可设计一套激励相容的奖惩体系。例如，平台企业可以将骑手的交通守法记录、社区评价反馈与其内部的评级系统和派单优先级动态关联；地方政府则可以将平台在数据共享、合规管理、履行社会责任等方面的表现，纳入其参与政府公共服务项目或获得政策性支持的综合评价体系，从而形成正向的行为引导。

3.3. 以行动联动机制实现从分治到共治的实践闭环

协同治理不仅需信息共享打基础、规则共建定秩序，还需通过行动联动实现“分治”转向“共治”，具体可从以下实践路径推进：

开展常态化的联合巡查与协同治理。可建立由城市管理执法人员、交通警察与平台区域管理员共同参与的定期联合巡查机制，对重点区域的车辆乱停放、骑手交通违章等问题，实现现场发现、平台溯源、教育劝导与依法处置的无缝衔接，从而显著提升执法效能与教育效果。联合巡查可引入数据驱动的新模式，例如，利用平台共享的实时和历史违规数据，精准规划联合巡查的路线、时段和重点对象，实现从“人海战术”到“数据靶向”的转变。

建立清晰高效的应急响应联动流程。针对涉及配送业务的交通事故、极端天气下的订单积压与配送安全、群体性消费纠纷或社区集中投诉等突发事件，预先制定权责明确、流程清晰的应急预案，明确各方的通报责任、协作程序与处置权限，确保在危机情境下能够实现快速响应与有效处置，全力维护公共安全与社会稳定。其中，预案制定可借助平台的算法模拟能力，对不同等级突发事件下可能引发的订单积压量、骑手调度压力进行预测，从而为资源配置和交通疏导方案提供决策支持。

搭建制度化的常态化沟通平台。建立定期召开，层级覆盖从市、区到重点街道的三元协同治理联席会议制度。例如，在街道接到多个关于夜间配送噪音的投诉后，可启动联席会议，邀请交警、城管、平台站点负责人及居民代表共同参与。会上，平台通过后台数据分析噪音高发时段与路线，居民代表提出相应诉求，交管部门则提供周边非机动车道停放管理的建议，最终促成一份社区层面的“夜间配送公约”，并通过平台系统推送给片区所有骑手。联席会议可探索采用线上线下相结合的模式，并利用城市数字孪生模型或共享数据大屏，将空间冲突问题(如噪音投诉点、交通事故黑点)进行可视化呈现，使讨论和决策更具针对性和科学性。这种联动机制可将宏观的框架转化为解决具体问题的微观实践，使得协同治理得以超越临时性、运动式的窠臼，走向制度化、可持续的健康发展轨道。

4. 潜在挑战与理论反思

尽管前文构建了理想的协同治理框架，但其从理论构想到实践落地的过程势必会面临复杂的现实考验。本小节提炼并讨论相关潜在挑战，并通过深入的理论反思，进一步提升该框架的解释力与指导价值。

4.1. 数据主权与隐私保护难题

信息共享机制面临的核心挑战，在于数据开放与安全保护之间的内在冲突。平台企业天然担忧其核心商业数据与算法逻辑的泄露会削弱其竞争优势^[15]，同时社会公众可能关心个人行程轨迹与消费习惯等隐私信息的安全。破解这一难题，需要双管齐下。在技术层面，应大力推动和标准化数据脱敏技术的应用；在制度层面，则需要建立一套精细的数据分级分类授权使用制度，通过具有法律效力的技术协议

与合同文本,明确界定哪些数据可以无条件共享,哪些需要特定授权,哪些严禁共享,从而在保障安全与释放数据价值之间找到动态的平衡点。

4.2. 权责利关系在协同场景下的模糊与界定困境

在多元共治的复杂场景中,当发生交通事故等具体损害时,平台企业、骑手个体、政府部门之间的法律责任划分可能变得异常复杂。特别是骑手作为新型就业形态的从业者,其与平台之间模糊的劳动关系,使其在权利保障上处于弱势地位,可能让事故责任的认定更加困难。这要求必须从顶层设计上加快完善与数字经济和新型就业形态相适应的法律法规体系,清晰界定平台在劳动关系、安全保障、算法伦理等方面的法律义务与社会责任。同时,应积极探索通过推广骑手职业伤害保障、鼓励购买综合性商业保险等方式,构建一个覆盖政府、平台、骑手自身的多层次社会风险分担机制,为协同治理下的责任界定提供清晰的边界,也为体系中最脆弱的行动者提供必要的安全网。

4.3. 多元主体参与中的动力失衡与理论审视

更深层次的挑战在于协同治理理论所内含的理想化预设。本文构建的框架建立在各主体具备理性沟通意愿与平等协商能力的规范基础之上,然而,现实中的协同实践常常因根本性的权力与资源不对称而流于形式。比如,社区在缺乏组织资源、专业知识和有效能力的情况下,其参与很可能被边缘化为一种象征性的咨询,难以对决策产生实质性影响。面对此种状况,还需强化政府“元治理”角色,使其通过精巧的制度设计为社区等弱势方赋能,以平衡权力结构。例如,政府可以通过立法明确保障社区在平台相关决策中的知情权与参与权,设立专项资金为社区聘请独立第三方技术顾问或法律专家,从而能够在与平台的对话中提出更具建设性和说服力的方案。

此外,政府若缺乏足够的数字治理能力、监管决心与战略定力,则可能在平台的技术优势与资本影响力面前陷入监管迷思,难以有效履行其元治理者的职责。平台方面,其参与协同的根本动力,在于认识到建设一个良好的外部运营环境符合其长期商业利益,即将其视为获取“社会许可证”的战略投资。然而,这与其追求短期利润最大化的商业本性之间存在持续的抵抗。

协同治理的理想构建并非一个能够消除所有矛盾的绝对终点,而是一个各方力量持续博弈、并需通过精巧的制度设计不断矫正权力平衡的艰难政治过程。认识到这一点,可以用更清醒、更审慎、更坚韧的态度去推动它的实现,避免陷入天真的理想主义。

5. 结论与展望

本文立足于即时配送所引发的城市空间问题,系统性地论证了构建平台-政府-社区三元协同治理框架的深刻必要性与其内在逻辑可行性。通过深入剖析三方主体的核心诉求与角色定位,明确了它们在平衡效率、秩序与宜居这三大价值中不可或缺的作用,进而设计了一套协同机制理论路径。需指出,本文主要停留于理论框架的构建,其有效性与普适性尚待后续的实证研究与案例分析的检验,且框架对三方主体内部(如政府不同部门之间、平台不同商业模式之间)的差异与矛盾未做进一步区分,未来相关研究可进一步细化。

展望未来,这一研究仍存在其他值得深入探索的理论空间:可进一步解构协同治理中的权力微观物理学,特别是探究算法权力与行政权力在具体治理场景中的相互作用机制;所分析的即时配送流动空间与物理空间的张力,为重新理解城市社会变迁提供了新的视角,后续研究可在此基础上深化对空间政治学的探讨;三元协同治理框架最终需要在时间维度上接受检验,其制度韧性、适应性与演化路径值得进一步探析。

最后,对于政策实践而言,认识到协同治理的动态性与复杂性至关重要,应破除寻找一劳永逸解决

方案的幻想，转而培育一种能够持续学习、动态调整的治理能力。只有在理论认知与实践智慧的双重驱动下，在保障包括一线从业者在内的所有相关方基本权益的基础上，才能在效率、秩序与宜居性之间找到那个动态的、充满生命力的平衡点，共同塑造一个更具韧性、更包容、更公正的未来城市。

参考文献

- [1] 弗若斯特沙利文. 2024 年中国即时配送行业趋势白皮书[R/OL]. 2024-03-26.
<https://xueqiu.com/8353550788/328962397>, 2025-10-17.
- [2] 中国互联网络信息中心. 第 54 次中国互联网络发展状况统计报告[R/OL]. 2024-08-29.
<https://www.199it.com/archives/1776652.html>, 2025-10-17.
- [3] 王玉玲. 多元协同: 平台经济治理的现实困境与优化策略[J]. 东南学术, 2025(3): 185-197.
- [4] 李靖宇, 袁如意, 施成杨. 新就业形态下外卖骑手劳动权益保障的现实困境与优化治理[J]. 知识经济, 2025(28): 46-49.
- [5] 徐娟, 周宇轩. 算法控制与数字劳动: 外卖骑手权益法律保障研究——基于 587 份裁判文书的实证分析[J]. 南海法学, 2024, 8(5): 113-124.
- [6] 李祎杨, 韦一, 肖作鹏. 虚实互动下即时配送消费对空间组织的影响及规划响应[J/OL]. 国际城市规划, 1-15.
<https://doi.org/10.19830/j.upi.2025.440>, 2025-11-10.
- [7] 肖作鹏, 林潇泓, 韩来伟, 等. 北京即时配送行为网络结构识别及对生活圈规划的启示[J]. 北京规划建设, 2024(4): 93-98.
- [8] 郭玮, 李太. 外卖平台用工算法治理的研究框架与思路[J]. 中国人事科学, 2024(11): 74-83.
- [9] 曲亮, 包冰乐. 平台场域内中等收入人群“滑落”风险形成与治理机制——基于美团外卖骑手的案例研究[J]. 管理案例研究与评论, 2024, 17(1): 36-55.
- [10] 孔宇, 甄峰, 张姗姗. 南京市居住社区的外卖服务空间特征与影响因素研究[J]. 地理科学进展, 2025, 44(6): 1227-1238.
- [11] Sanchez-Diaz, I., Altuntas Vural, C. and Halldórsson, Á. (2021) Assessing the Inequalities in Access to Online Delivery Services and the Way COVID-19 Pandemic Affects Marginalization. *Transport Policy*, **109**, 24-36.
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.05.007>
- [12] 冯博, 刘龙. 外卖骑手交通事故风险承担机制的博弈分析与改进[J]. 中国安全科学学报, 2025, 35(S1): 14-20.
- [13] 允春喜, 陈兴旺. 公共服务均等化: 现代政府不可推卸的道德责任[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2010, 12(4): 339-342.
- [14] 黄盼. 社区公共性重构的空间实践逻辑及其路径——基于 H 市老旧小区改造的经验分析[J]. 决策与信息, 2025(4): 58-67.
- [15] 李怡然. 外卖平台“算法取中”: 制度逻辑与规范构造[J]. 上海经济研究, 2024(8): 97-114.