

电子商务平台用工视阈下算法自动化决策拒绝权的治理规则研究

赵雨露

江苏大学法学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2026年7月15日; 录用日期: 2026年7月29日; 发布日期: 2026年9月11日

摘要

数字经济时代, 电子商务平台依托算法自动化决策重构用工模式, 劳动者在数据化管理中面临主体地位虚化、权益保障弱化的双重困境。算法以效率为导向对电商劳动全流程实施精准管控, 形成数字泰勒主义式治理结构, 导致劳动者陷入“系统依附”困境。面对算法权力扩张带来的权益失衡风险, 现行立法虽已为个体抵御算法侵害提供了制度基础, 但相关规则在电子商务场景中的适用存在规则模糊、适配性不足等问题。本文立足电子商务平台用工特性, 着重从外卖骑手出发, 从权益界定、影响判定、决策审查三维度重构算法自动化决策拒绝权的治理规则, 明确电商场景下“个人权益”的数字劳动内涵、“重大影响”的电商场景判定标准、“仅自动化决策”的实质性审查边界, 平衡平台运营效率与劳动者数字权益, 完善电子商务算法治理的制度体系。

关键词

电子商务平台, 平台用工, 算法自动化决策, 拒绝权, 数字劳动治理

Research on the Governance Rules of Algorithm Automated Decision-Making Refusal Right from the Perspective of Employment on E-Commerce Platform

Yulu Zhao

Law School, Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: July 15, 2026; accepted: July 29, 2026; published: September 11, 2026

文章引用: 赵雨露. 电子商务平台用工视阈下算法自动化决策拒绝权的治理规则研究[J]. 电子商务评论, 2026, 15(9): 361-367. DOI: 10.12677/ec.2026.1591007

Abstract

In the era of digital economy, e-commerce platforms rely on algorithmic automated decision-making to reconstruct the employment model, and workers face the dual dilemma of weakening the main position and weakening the protection of rights and interests in data management. The algorithm is efficiency-oriented to implement precise control over the whole process of e-commerce labor, forming a digital Taylorist governance structure, resulting in workers falling into the dilemma of “system dependence”. In the face of the risk of imbalance of rights and interests brought about by the expansion of algorithmic power, although the current legislation has provided an institutional basis for individuals to resist algorithmic infringement, the application of relevant rules in e-commerce scenarios has problems such as vague rules and insufficient adaptability. Based on the employment characteristics of e-commerce platforms, this paper focuses on starting from the takeaway rider, reconstructing the governance rules of algorithmic automatic decision-making refusal rights from the three-dimensional perspective of rights and interests definition, impact judgment, and decision review, clarifying the digital labor connotation of “personal rights and interests” in e-commerce scenarios, the judgment criteria of e-commerce scenarios with “significant impact”, and the substantive review boundaries of “automated decision-making only”, balancing platform operation efficiency and workers’ digital rights and interests, and improving the institutional system of e-commerce algorithm governance.

Keywords

E-Commerce Platform, Platform Employment, Algorithmic Automated Decision-Making, Right of Refusal, Digital Labor Governance

Copyright © 2026 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. 问题的提出

电子商务产业的规模化扩张，推动平台用工成为数字经济核心用工形态。电商平台如美团、饿了么等外卖平台通过收集劳动者即外卖骑手的运营数据、服务数据、行为数据，构建算法自动化决策系统，实现订单分配、绩效评价、薪酬核算、权限管理等劳动管理环节的全流程数字化，传统人格化雇佣关系被算法理性全面解构^[1]。这种治理模式在提升电商运营效率的同时，也引发算法歧视、数据监控、权益侵害等问题，劳动者的自主决策权、职业发展权、经济收益权被算法黑箱遮蔽，数字附庸化趋势日益凸显。

从行业整体格局来看，外卖骑手群体已形成超大规模就业蓄水池。据公开数据，截至 2025 年初，全国外卖骑手总数已突破 1000 万人，其中美团活跃骑手超过 700 万，饿了么活跃骑手超过 400 万。¹在骑手总量快速扩张的同时，行业竞争烈度显著上升。这意味着，算法驱动的效率竞赛并未转化为劳动者的收入改善——骑手规模翻了近三倍，而日均订单仅增长约四成，供需失衡的后果由一线劳动者直接承担。

我国《中华人民共和国个人信息保护法》²第 24 条第 3 款确立的自动化决策拒绝权，借鉴欧盟 GDPR³

¹<https://news.cctv.com/2025/01/16/ARTIpXTaWK3uPAavQfziBEGk250116.shtml>

²<https://flk.npc.gov.cn/detail?id=ff8081817b6472a3017b656cc2040044&title=%E4%B8%AD%E5%8D%8E%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9B%BD%E4%B8%AA%E4%BA%BA%E4%BF%A1%E6%81%AF%E4%BF%9D%E6%8A%A4%E6%B3%95>

³<https://gdpr-info.eu/>

第 22 条相关规则,旨在赋予个体对抗算法权力异化的法定权利。但该条款立法表述较为原则,在电子商务场景中存在三重适用困境:一是个人权益未贴合电商劳动的数字属性,无法覆盖电商劳动者特有的数据权益、运营权益;二是重大影响缺乏电商场景化判定标准,难以适配订单调度、评级管理、账号管控等典型算法决策场景;三是仅通过自动化决策的界定流于形式,无法识别电商平台普遍存在的“形式化人工复核”问题。

既有研究多聚焦一般场景下的规范阐释,忽视电子商务平台用工的交易属性、数据属性、平台属性,导致理论与电商实践脱节[2]。电子商务作为数字经济核心业态,其算法决策直接关联平台交易效率、劳动者生计保障、消费者服务体验,亟需构建适配电商场景的算法自动化决策拒绝权治理规则。基于此,本文以电子商务平台用工为研究场域,着重以外卖骑手为研究对象,弱化纯法律规范阐释,强化电商经济实践导向,重构算法自动化决策拒绝权的适用规则与治理体系,为电子商务算法合规治理提供理论支撑。

2. 电商场景下算法自动化决策拒绝权的正当性基础

自动化决策拒绝权在电子商务平台用工场域的证立,植根于算法管控的现实困境、数字治理的价值转向与灵活用工的权益短板,兼具实践必要性、规范正当性与制度功能性。其核心旨趣在于以权利配置制衡算法权力,维系数字劳动场景下的人格尊严与权益均衡。

2.1. 电商用工算法化管控催生权利保障需求

电子商务平台用工呈现强数据依赖、全流程算法管控、低人格化交互特征。以外卖电商为例,骑手从入驻、接单、配送、评分、奖惩、提现,全部依赖平台算法系统完成。平台通过实时定位、行为监测、数据画像形成“算法闭环”,劳动者几乎没有人工沟通与协商空间。从契约经济学的视角审视,算法决策的不透明性急剧抬升了委托-代理关系中的信息不对称程度,平台实质上占据了契约剩余控制权,而劳动者则丧失了就劳动条件、薪酬结构与绩效考核标准进行对等博弈的制度空间。当算法出现逻辑偏差、数据错误、规则僵化时,劳动者往往只能被动承受,如暴雨、恶劣天气、交通管制等客观因素无法被算法识别,仍按正常标准考核扣分;用户恶意投诉、虚假差评直接导致评级下降、派单量锐减;平台单方面调整计价规则、提高罚款标准,劳动者无异议权。这种算法权力失衡状态,使得自动化决策拒绝权成为抵御算法侵害、恢复权利平衡的必要制度安排[3]。

2.2. 数字经济治理要求效率与公平协同

电子商务高质量发展,不仅依赖技术效率提升,更需要公平、透明、可预期的数字用工环境。算法自动化决策拒绝权并非否定算法技术价值,而是通过赋予劳动者知情权、异议权、拒绝权、复核权,对算法权力进行制衡与约束,防止平台以“技术中立”为名侵害劳动者合法权益。在电商外卖等劳动密集型场景中,算法决策直接关系数十万劳动者的生计来源,过度刚性、黑箱化、惩罚性的算法规则,既损害就业质量,也影响行业长期稳定。因此,确立并细化算法拒绝权,是数字经济治理从“效率优先”转向“效率与公平并重”的内在要求,也是电子商务产业可持续发展的重要保障。

2.3. 电商劳动者权益保障的现实必要性

电商平台劳动者多属于灵活就业群体,就业稳定性弱、组织化程度低、议价能力不足,在算法决策面前处于明显弱势[4]。外卖骑手等群体普遍面临劳动关系认定难、社保覆盖不足、奖惩机制严苛、救济渠道不畅等问题,算法一旦出现错误或歧视性决策,极易引发收入骤降、账号封禁、职业中断等严重后果。现有调研数据进一步印证了这一群体的结构性脆弱。南开大学社会学院课题组基于 4.1 万份样本数

据发布的《外卖骑手生活世界研究报告》显示,95.56%的骑手为男性,近八成跨区域流动,月均收入主要集中在6000~9000元区间。骑手群体在城乡流动、家庭责任与职业过渡的“夹层”中形成了独特的“三明治”生存结构,经济压力使其对算法决策的敏感度远高于其他灵活就业群体。⁴自动化决策拒绝权为劳动者提供了事前抗辩、事中阻断、事后救济的制度化工具,能够有效防止算法错误决策造成不可逆损害,填补电商灵活用工权益保障的制度短板,彰显数字时代对劳动者生存权与发展权的倾斜保护。

3. 电子商务场景下拒绝权行使核心要件的规则重构

自动化决策拒绝权的规范落地,有赖于核心要件的场景化解释与体系化塑造。下文以电商用工实践为依托,对个人权益、重大影响、仅通过自动化决策三项关键要件进行靶向释义与规则再造,明确权利行使的客体边界、效果阈值与行为前提。

3.1. 客体要件：电商劳动者“个人权益”的数字界定

在电子商务与即时零售场景中,“个人权益”已超越传统民事权益范畴,形成数字人格权益、数字经济权益、平台运营权益三位一体的立体结构,紧密贴合外卖骑手等电商劳动者的真实权益诉求。

1. 数字人格权益

以人格尊严为基底,涵盖电商劳动者平等接单权、职业声誉权、数据自主权。电商平台算法若基于性别、地域、健康状况等实施派单歧视、评级贬损,或未经同意收集处理敏感运营数据,即构成对数字人格权益的侵害。例如,部分外卖电商算法对女性骑手、高龄骑手设置派单权重限制,对特定区域劳动者降低接单优先级;算法根据片面数据生成僵化评分,未考虑恶劣天气、交通拥堵、小区封闭、电梯停运等客观因素,导致骑手名誉与职业评价受损。这些情形均属于自动化决策拒绝权的保护范围,劳动者有权要求平台终止纯算法决策并启动人工复核。

2. 数字经济权益

直接关系劳动者生存保障,包括劳动报酬权、稳定收益权、职业安定权。算法决策对经济权益的侵害在电商外卖场景中尤为典型:平台算法频繁调整计价规则、降低配送单价、提高罚款额度,导致骑手收入大幅波动;算法无正当理由减少派单量、屏蔽优质订单,直接降低预期收益;算法依据不完整数据自动封禁账号、限制服务权限,导致劳动者丧失收入来源。上述决策均触及核心经济权益,属于拒绝权重点保护对象。

3. 平台运营权益

为电商场景特有权益类型,包括公平调度权、路线选择权、异议申诉权、账号安全权。外卖骑手依托电商平台开展运营活动,算法对配送路线强制规划、超长距离强制派单、高强度连续派单,超出合理劳动强度;算法设置不合理惩罚阈值,小额失误即触发严厉处罚;申诉渠道封闭、算法不接受合理举证,均构成对运营权益的侵害。劳动者有权拒绝纯算法作出的此类决定,要求平台进行人工审查与合理调整。

3.2. 效果要件：电商场景“重大影响”的判定规则

电子商务场景中“重大影响”的评估,不应局限于单一的主观体验或客观数值,而需构建主客观复合的梯度判定框架。该框架须扎根行业实践,综合衡量权益位阶与损害烈度,形成可识别、可衡量、可验证的判断依据[5]。

1. 客观判定标准

以电商外卖行业普遍认知与实际后果为基准,满足下列情形之一,即可认定为对个人权益有重大影响:(1) 账号与权限类:算法直接封禁账号、暂停服务、永久限制入驻、大幅降低接单权重,导致劳动者

⁴<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1829066135407319947&wfr=spider&for=pc>

丧失从业基础；(2) 经济收益类：算法导致单均收入显著下降、月度收入骤减 30%以上、高额罚款、无故扣除佣金；(3) 职业评价类：算法生成不实差评、大幅下调服务评分、负面记录记入行业共享数据库，形成“数字烙印”，影响跨平台就业；(4) 劳动条件类：算法强制超强度派单、不合理路线规划、持续剥夺休息时间，危及人身安全与健康。

2. 主观判定标准

兼顾劳动者合理感知与行业共识。对于算法决策造成劳动强度显著超标、精神压力急剧上升、公平感受严重损害，且符合一般骑手普遍认知的，即使未达到上述客观数值，亦可结合具体情形认定为重大影响。例如，连续多日强制高强度派单、长期不处理合理申诉、算法规则频繁突变且不公示，均可纳入主观合理考量范围[6]。

3. 梯度化审查规则

梯度化审查规则涉及核心权益侵害、重要权益侵害及轻微运营调整。具体内容如下：

核心权益侵害：账号封禁、收入骤减、职业中断，直接认定重大影响，劳动者可立即行使拒绝权；重要权益侵害：评分下调、派单减少、惩罚加重，结合持续时间、累积效果、可恢复性综合认定；轻微运营调整：仅涉及流程优化、短期提示、非惩罚性提醒，不触发拒绝权。

3.3. 行为要件：“仅通过自动化决策”的实质性审查

电商平台常以“存在人工客服”“后台有人审核”作为抗辩，否定“仅通过自动化决策”。因此，必须以实质性人工干预为核心标准，穿透形式表象，构建电商场景专属审查规则。

1. 形式依附性审查

若人工介入仅止于执行算法输出，缺乏独立调查、核实与修正的实际权限，则该决策本质上仍未脱离自动化处理的范畴[7]。例如外卖平台客服仅能转达算法结果、无法修改评分、不能调整派单、无权解封账号，仅起到“传声筒”作用；人工审核仅被动响应算法预警，不进行事实核查，均属于形式化干预，不排除拒绝权适用。

2. 价值判断能力审查

人工复核主体必须具备独立决策权限、业务判断能力、权益考量职责，能够基于外卖配送实际场景与个案事实，对算法输出结果进行实质性修正。如果人工只能选择“维持算法结论”或“上报上级”，无独立裁量空间，即属于“数字化橡皮图章”，不构成实质性干预。电商平台应设置专门复核岗位，赋予其调整评分、豁免处罚、恢复派单、解封账号等完整权限。

3. 个案情境吸纳审查

实质性人工干预必须突破算法数据局限，充分吸纳外卖配送中的特殊情境因素，包括恶劣天气、交通管制、小区封闭、电梯停运、用户恶意投诉、商家出餐延迟、设备故障等[8]。意大利外卖平台处罚案表明：未考虑个案特殊情境的人工复核，仍属于自动化决策。在我国电商外卖实践中，骑手因暴雨延迟、核酸检测、交通事故等导致的异常订单，算法应自动触发人工复核，而非直接扣分罚款。

4. 电子商务平台算法自动化决策拒绝权的治理路径

算法自动化决策拒绝权的实现，并非单纯依赖私权行使，而需构建平台自治、行政监管、权利救济协同发力的多层次治理体系，通过规则细化、机制完善与程序保障，将纸面权利转化为实体权益。

4.1. 平台层面：构建算法合规与人工复核双重机制

平台作为算法治理的第一责任主体，应当以透明化、合规化、人本化为导向，建立算法全生命周期

管理机制，以实质性人工复核破除算法独断，保障劳动者的知情权与异议权。

1. 算法透明化与告知义务强化

电商平台应向骑手公开派单规则、评分逻辑、计价方式、处罚标准等核心算法要点，以简洁易懂方式说明决策依据，不得使用模糊、黑箱化条款。针对重大算法调整，应提前公示并给予合理过渡期，避免突然变更损害劳动者收益。

2. 强制性实质性人工复核制度

对账号封禁、大额罚款、评分大幅下调、停止派单等重大决策，强制设置人工复核环节，由独立于算法运营部门的人员进行审查，复核结论需说明事实依据与裁量理由。外卖平台应建立专门复核通道，支持骑手上传天气截图、交通证明、录音录像等证据，确保个案公正。

3. 算法公平性与风险自查机制

平台定期开展算法审计，重点排查歧视性派单、不合理惩罚、超强度调度等风险，优化模型参数，提升算法容错率。针对恶劣天气、节假日、公共突发事件等特殊场景，设置算法“柔性模式”，减少刚性处罚。

4.2. 监管层面：完善电商算法场景化监管体系

监管端应立足电子商务业态特性，推动监管规则场景化、监管机制协同化、监管标准体系化，以刚性约束矫正算法权力异化，维护数字劳动市场秩序。

1. 制定电商用工算法监管细则

监管部门应立足电子商务与即时零售特点，明确订单分配、绩效评价、薪酬核算、账号管理等场景的合规底线，禁止算法实施歧视性、惩罚性、剥削性决策，推动算法治理从形式合规走向实质公平。

2. 建立多部门协同监管机制

由市场监管、人社、网信、数据管理等部门形成监管合力，针对外卖电商等重点领域开展算法专项检查，重点核查人工复核是否实质化、算法规则是否公平、行权渠道是否畅通，对侵害劳动者权益的平台依法处罚并公开通报[9]。

3. 强化行业自律与标准建设

推动电商与即时零售行业制定算法治理自律公约，建立行业算法伦理标准，倡导平台承担社会责任，将劳动者权益保护纳入平台合规评价体系，营造透明、公平、友善的数字用工生态。

4.3. 权利层面：优化劳动者行权保障与救济机制

劳动者行权的便利性与救济的有效性，是自动化决策拒绝权落地的关键环节。应通过程序简化、举证责任配置与多元救济衔接，降低行权成本、提升维权效能。

1. 简化行权流程

电商平台应在 APP 首页设置算法异议一键申诉入口，明确申诉时限、处理时限与反馈形式，避免繁琐流程与重复举证。骑手行使拒绝权、要求说明、申请复核，平台应在 24 小时内响应，重大事项 48 小时内出具书面结论。

2. 适用举证责任倒置规则

因算法决策引发争议时，由平台承担举证责任，证明其决策具有合理依据、已履行告知义务、已实施实质性人工复核；劳动者仅需初步证明算法决策对其造成重大不利影响即可，减轻弱势方举证负担。

3. 构建多元高效救济机制

建立平台协商 - 行业调解 - 行政投诉 - 仲裁诉讼衔接顺畅的救济体系，支持劳动者集体行权、公益

诉讼、法律援助,对高频纠纷类型发布典型案例,统一裁判尺度,为电商劳动者提供低成本、高效率的权利保障渠道。

5. 结语

电子商务与人工智能技术深度融合,推动算法成为平台用工的核心治理工具。算法在提升产业效率、优化服务体验的同时,也带来权力异化、权益失衡、数字管控等治理挑战。外卖骑手等电商劳动者“困在系统里”的现实困境表明,算法自动化决策拒绝权不仅是个人信息保护的法律议题,更是关乎数字经济公平、就业质量提升与行业可持续发展的重要命题。

本文立足电子商务平台用工场景,弱化纯法律规范阐释,强化电商经济实践导向,结合外卖配送典型实例,对算法自动化决策拒绝权的权益内涵、重大影响标准、实质性人工审查规则进行体系化重构,提出“平台自治-政府监管-权利保障”三位一体的治理路径。研究表明,算法治理的核心并非否定技术,而是通过制度设计实现效率与公平、技术与人文、平台与劳动者的协同平衡。未来,随着电子商务向更深层次、更广场景拓展,算法治理规则需持续迭代完善,不断强化劳动者在数字劳动中的主体地位,推动算法从“管控工具”转向“赋能工具”,最终实现电子商务高质量发展与劳动者数字权益保障的良性互动。

基金项目

本文系江苏省研究生科研创新计划项目“平台用工视阈下算法自动化决策拒绝权条款的解释论”的阶段成果,项目编号:KYCX25_4135。

参考文献

- [1] 赵骏,向丽. 跨境电子商务建设视角下个人信息跨境流动的隐私权保护研究[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2019, 49(2): 58-71.
- [2] 何培育. 电子商务环境下个人信息安全危机与法律保护对策探析[J]. 河北法学, 2014, 32(8): 34-41.
- [3] 陈正勋,彭晨. 跨境电商税务合规: 税收新规的影响、挑战与优化路径[J]. 税务研究, 2026(3): 116-122.
- [4] 梁栋. 电子商务消费者个人信息保护的规范路径——基于6类12家电商平台隐私政策的实证研究[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2022, 43(3): 102-112.
- [5] 张英浩,盛科荣,孙威,等. 中国直播电商经济的时空演变特征与区域发展模式[J]. 地理学报, 2026, 81(4): 1157-1177.
- [6] 张建文. 论自动化决策方式直接营销的个人信息法律基础[J]. 法律科学(西北政法学报), 2023, 41(6): 24-32.
- [7] 王雨桐,李登峰. 电商平台与内容平台全链路合作策略及定价研究[J/OL]. 中国管理科学: 1-18. <https://link.cnki.net/doi/10.16381/j.cnki.issn1003-207x.2025.0997>, 2026-04-29.
- [8] 王苑. 完全自动化决策拒绝权之正当性及其实现路径——以《个人信息保护法》第24条第3款为中心[J]. 法学家, 2022(5): 72-86, 193.
- [9] 李兴鹏. 跨境电商中个人信息保护的制度构建与完善——评《跨境电子商务法律问题研究》[J]. 科技管理研究, 2022, 42(7): 244.