E-Commerce Letters 电子商务评论, 2026, 15(11), 106-111
Published Online November 2026 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ecl
https://doi.org/10.12677/ecl.2026.15111215

Hans汉斯

跨境电商平台交易秩序治理与运营效率优化

孟　浩

扬州大学法学院，江苏　扬州

收稿日期：2026年5月20日；录用日期：2026年6月1日；发布日期：2026年11月11日

摘　要

跨境电商平台的交易秩序维护与运营效率提升，是平台规范运营与可持续发展的两大核心命题，二者相互支撑、协同演进。本文以平台整体运营为分析视角，将交易秩序界定为涵盖规则清晰度、执行强度、信任水平三个维度的制度体系，将运营效率拆解为交易周期、纠纷解决率、用户满意度等可测度指标，系统考察二者之间的内在联系与作用机理。研究发现：当前我国跨境电商平台在交易规则体系完整性、主体责任边界清晰度、风险管理机制有效性及管理措施落实程度等方面仍存在明显短板，这些问题在制约交易秩序稳定的同时，也阻碍了运营效率的持续提升。据此，本文提出完善交易规则体系、明确主体责任权利范围、健全风险管理机制、建立长期同步发展机制等对策建议，以推动交易秩序维护与运营效率提升的深度耦合，促进跨境电商平台规范运营与高质量发展。

关键词

跨境电商平台，交易秩序，秩序维护，运营效率，效率提升

Transaction Order Governance and Operation Efficiency Optimization of Cross-Border E-Commerce Platforms

Hao Meng

Law College, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: May 20, 2026; accepted: June 1, 2026; published: November 11, 2026

Abstract

Transaction order maintenance and operation efficiency improvement are two core propositions for the standardized operation and sustainable development of cross-border e-commerce platforms, which are mutually supportive and synergistically evolving. From the perspective of overall

文章引用: 孟浩. 跨境电商平台交易秩序治理与运营效率优化[J]. 电子商务评论, 2026, 15(11): 106-111.
DOI: 10.12677/ecl.2026.15111215

platform operation, this paper defines transaction order as an institutional system covering three dimensions: rule clarity, enforcement intensity and trust level, and decomposes operation efficiency into measurable indicators such as transaction cycle, dispute resolution rate and user satisfaction, so as to systematically examine the internal relationship and mechanism between the two. The study finds that current cross-border e-commerce platforms in China still have obvious shortcomings in the completeness of transaction rule systems, the clarity of main responsibility boundaries, the effectiveness of risk management mechanisms and the implementation of management measures, which restrict the stability of transaction order and hinder the continuous improvement of operation efficiency. Accordingly, this paper puts forward countermeasures such as perfecting the transaction rule system, clarifying the scope of responsibilities and rights of main bodies, improving the risk management mechanism and establishing a long-term synchronous development mechanism, so as to promote the deep coupling of transaction order maintenance and operation efficiency improvement, and boost the standardized operation and high-quality development of cross-border e-commerce platforms.

Keywords

Cross-Border E-Commerce Platforms, Transaction Order, Order Maintenance, Operation Efficiency, Efficiency Improvement

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. 引言

据海关总署统计，2025 年我国跨境电商进出口规模达 2.84 万亿元，比上年增长 4.8%，占同期我国货物贸易进出口总值的 6.2%[1]；截至 2025 年底，全国跨境电商综合试验区已达 178 个，覆盖全国 31 个省(区、市)，累计培育各类跨境电商经营主体超 12 万家[2]。在我国人口结构深度老龄化、劳动力供给与消费需求加快转型的宏观背景下，数字经济与实体经济深度融合成为外贸稳规模、优结构的重要支撑，跨境电商平台的规范化、高效化运营因此具有超越行业本身的宏观意义[1]。数字贸易的发展脚步在持续变快，跨境电商平台也成为连接国内生产和国外市场的重要纽带[2] [3]，平台的运行状态会直接影响跨境贸易的整体发展质量[4] [5]，交易秩序是平台开展各类交易活动的基础条件，交易秩序保持稳定，交易过程中的矛盾就能减少，业务处理的流程也能得到简化，运营中不必要的损耗也会随之降低，运营效率可以体现平台整合资源、推进业务、服务市场的实际能力，高效的运营模式能加快交易速度、优化用户的服务体验、增强平台自身的发展动力，跨境电商平台的交易活动会涉及多个参与主体和多个衔接环节，复杂的交易场景让交易秩序的维护难度变得越来越大，秩序维护工作做不到位，运营流程就会出现受阻的情况，平台的运营效率也会随之下降，所以平台需要在规范交易行为、维护市场秩序的同时，简化运营流程、提升运行速度，找到交易秩序维护和运营效率提升之间的平衡点，本文在分析中结合行业公开统计数据，相关数据均标注来源，重点分析交易秩序维护和运营效率提升同步开展的方式，希望能为平台的长远发展提供一些参考。

从既有研究来看，国内学界已围绕跨境电商形成较为丰富的研究积累。在支付结算与信用管理方面，跨境电商支付中的信用管理挑战得到探讨[6]，区块链技术在支付结算创新中的应用亦被分析[7]。在企业

[1]数据来源：http://tjs.customs.gov.cn/customs/2026-06/16/article_2026061616113889190.html
[2]数据来源：https://www.stats.gov.cn/zt_18555/ztfx/sswjjshfzcjbg/202606/t20260601_1963840.html

经营与财务治理方面，财务风险防控与财务管理策略等问题均有研究涉及[8] [9]。在贸易格局与行业影响方面，跨境电商对国际贸易格局与外贸竞争优势的重塑作用已得到论证[2]-[4]。在区域与制度环境方面，“一带一路”、RCEP 框架下的发展机遇、陶瓷出口与税收征管等问题受到关注[10] [11]。在产业生态与技术赋能方面，制造业转型、市场采购贸易与区块链技术应用等议题均有研究[12]-[14]。总体而言，现有研究多聚焦宏观贸易效应与微观主体经营，对平台内部“交易秩序–运营效率”协同机制的系统分析仍显不足。有鉴于此，本文将“交易秩序”界定为涵盖规则清晰度、执行强度、信任水平三个维度的制度体系，将“运营效率”拆解为交易周期、纠纷解决率、用户满意度等可测度指标，构建二者协同发展的分析框架，以期为平台的规范运营与效率提升提供参考。

2. 跨境电商平台交易秩序与运营效率的内在联系

2.1. 交易秩序是提升运营效率的基础条件

平台上各类交易活动的行为边界和运行标准，需要依靠交易秩序来进行明确划分，这样一来，平台内的经营主体和服务主体都可以按照统一的要求开展活动，规范的交易环境能避免行为不规范、流程混乱、责任权利区分不清带来的矛盾和流程停滞问题，进而从根源上减少重复操作、资源浪费和流程堵塞等情况，平台的采购、仓储、交易、交付、结算这些环节，也能按照预设的流程顺利推进下去，没有稳定的交易秩序，平台的运营工作就会陷入混乱，各种各样的突发问题和矛盾会持续消耗平台的人力和物力资源，提升运营效率的工作也就失去了基本的保障，平台只有先把交易秩序稳定下来，才能扫清提升运营效率的各类障碍，让运营体系朝着更高效、更顺畅的方向发展。

2.2. 运营效率是交易秩序维护的发展方向

平台开展交易秩序维护工作，并不是单纯为了约束参与主体的行为、维持表面上的秩序，最终的目的是通过规范交易环境减少运营中的阻碍，进而提高平台整体的运营效率，实现长期稳定的发展，运营效率得到提升之后，交易的周期会随之缩短，资源的配置会更加合理[15]，服务的质量也会有所提高，这样一来，交易秩序维护的成果才能真正转化为平台的发展收益，运营效率的提升还可以反过来巩固交易秩序的稳定性，高效的运营流程能让规则更好地落地执行，风险的处理会更加及时，交易矛盾的解决也会更加顺畅，所以说，交易秩序维护和运营效率提升并不是相互独立的两项工作，它们可以相互支持、朝着同一个方向发力，只有同步推进这两项工作，平台才能实现健康的发展。

2.3. 二者协同发展是平台长期发展的重要支撑

跨境电商平台如果过度重视交易秩序维护，却忽视了运营效率的提升，运营流程就会变得死板，服务的响应速度也会变慢，平台就很难适应市场的快速变化[16]，反过来，平台如果只追求运营效率的提升，放松了交易秩序的维护工作，就会出现交易混乱、风险频发的问题，平台的市场信誉和长远发展也会因此受到损害，所以平台需要把交易秩序维护融入到全部的运营流程当中，在提升运营效率的同时，加强交易秩序的维护工作，只有这样，平台才能在规范运营的基础上提升发展活力，交易秩序可以为运营效率守住安全的底线，运营效率可以为交易秩序提供发展的动力，二者一起发展，才是平台在行业竞争中立足、实现长远发展的关键[17]。

3. 跨境电商平台交易秩序维护存在的问题

3.1. 交易规则体系不完整，对交易行为的约束效果较差

交易规则是维护交易秩序的重要依据，规则体系的完善程度，会直接影响交易秩序维护的效果，部

分跨境电商平台的交易规则存在覆盖范围小、内容不够详细的问题[6] [15]，比如交易发起、商品定价、履约交付、售后处理这些核心环节的行为规范就不够明确，还有一些特殊的交易场景也缺少对应的规则指导，参与主体的行为缺乏有效的约束依据，另外，部分规则的实际执行效果也比较差，内容表述太过笼统和抽象，很难在实际运营工作中发挥作用，据国家市场监督管理总局数据，2025 年全国 12315 平台共接收网购投诉举报 1506.7 万件，同比增长 14.3%，占投诉举报总量的 56.9%[3] [18]，其中相当部分与交易规则不明确、平台处置标准不统一直接相关。对违规交易行为的约束效果自然就会大打折扣，规则体系存在缺陷，会让平台的交易秩序维护缺少制度上的支撑，各类不规范的交易行为也就很难得到有效制止。

3.2. 主体责任和权利的范围不明确，配合运营的效率较低

跨境电商平台的交易活动会涉及经营主体、服务主体、平台管理方等多个参与方，各方责任和权利的区分情况，会直接影响交易秩序和运营效率，部分平台没有明确不同参与主体在各个交易环节中的权利和责任，仓储管理、物流配送、交易履约、售后争议这些环节的责任归属都显得不够清晰，一旦出了问题，各方就很容易出现相互推卸责任的情况，责任和权利的范围不清晰，不仅会破坏交易秩序的稳定性、引发各类交易矛盾，还会造成运营流程停滞、问题处理拖延的问题，这直接拉低了平台整体的运营效率，让交易秩序维护和运营效率提升的工作都陷入困境[19]。

3.3. 风险管理机制不完善，交易秩序的稳定性缺少保障

交易风险是破坏交易秩序、影响运营效率的重要因素，完善的风险管理机制，是维护交易秩序稳定的重要保障，部分跨境电商平台的风险管理工作存在环节缺失、预警不及时的问题，它们没有建立起覆盖全部交易流程的风险监测系统，对交易过程中可能出现的各类风险，无法做到及时识别和预警[7] [18]，与此同时，风险的处理机制也不够健全，面对已经出现的交易风险，缺少标准化、流程化的处理方案，风险化解的速度比较慢，风险很容易进一步扩大，据中国消费者协会统计，2025 年全国消协组织共受理消费者投诉 2,016,448 件，比上年增长 14.45%[4]，交易风险与售后争议仍是消费者维权的高发领域，反映出平台风险管理与纠纷化解能力有待提升，进而破坏正常的交易秩序，也会影响运营流程的正常推进。

3.4. 管理措施落实不到位，缺少长期有效的管理机制

部分跨境电商平台的交易秩序维护工作，存在重视形式、忽视落实的问题，平台虽然制定了对应的管理措施，但是实际执行过程中缺少有效的监督和落实机制，这些措施很难发挥出实际的作用，另外，平台大多采用被动处理、事后补救的管理方式[20]，一般是问题出现之后才去进行处理，缺少主动预防、提前管控的长期管理机制，管理措施无法落实到位，再加上长期管理机制的缺失，会让平台的交易秩序维护很难保持稳定的效果，违规行为会反复出现，平台的运营效率也无法得到持续提升。

4. 跨境电商平台交易秩序维护与运营效率提升的同步方法

4.1. 完善交易规则体系，打牢秩序维护和效率提升的基础

平台需要结合跨境电商的交易特点，建立一套全面、详细、可以实际执行的交易规则体系[5] [15]，这套规则体系需要覆盖全部交易流程的各个环节，明确各类参与主体的行为标准和操作规范，填补特殊交易场景的规则空白，目前，全国跨境电商主体已超 12 万家，跨境电商产业园区超 1000 个，建设海外

[3]数据来源：https://www.samr.gov.cn/xw/zj/art/2026/art_c669e8b73a21493b913752ca515cc261.html
[4]数据来源：https://news.cctv.com/2026/02/05/ARTIQwtKIESEtnhJvRippz2S260205.shtml

仓超 2500 个、面积超 3000 万平方米[5]，规则体系能否有效覆盖如此庞大的参与主体，直接决定交易秩序维护的成效，从而让所有的交易行为都有明确的规则可以遵循，平台还要优化规则内容的可操作性，把那些笼统抽象的表述去掉，让规则可以真正落地执行，增强对交易行为的约束效果，有了完整的交易规则体系[21]，就可以从源头规范交易行为，减少因为规则缺失带来的矛盾和流程阻碍，这样既能维护交易秩序，也能为运营效率的提升扫清制度方面的障碍。

4.2. 明确主体责任和权利的范围，提高配合运营的效率

平台需要针对各个交易环节的参与主体，清晰划定各方的权利范围和责任归属，制定出标准化的责任权利划分方案，这样一来，经营主体、服务主体、平台管理方都可以明确自身在交易过程中的职责和义务，针对物流延误、商品瑕疵、交易争议这些常见问题，平台还需要明确责任认定的标准和处理的流程，避免出现相互推卸责任的情况，责任和权利的范围一旦明确下来，各方主体就能做好自身的工作、相互配合，交易矛盾和流程阻碍就会大幅减少，这既可以保障交易秩序的稳定，也可以大幅提高平台各个环节的配合运营效率，从而实现交易秩序和运营效率的同步提升。

4.3. 健全风险管理机制，保障交易秩序稳定运行

平台需要建立覆盖全部交易流程的风险管理机制，搭建起主动的风险监测和预警系统[21]，让这个系统可以实时监测交易过程中的各类潜在风险，及时识别风险隐患并发出预警，从而实现风险的提前防控，平台还要制定标准化的风险处理流程，针对不同类型的交易风险，明确处理方式、责任主体和时间要求，以此来提高风险化解的速度，完善的风险管理机制，可以有效防范各类风险对交易秩序的冲击，保障交易活动平稳推进，避免因为风险处理不及时而造成的运营中断问题，从而让平台的运营效率保持在稳定的水平。

4.4. 推动管理措施落地执行，建立长期同步发展机制

平台需要建立管理措施执行的监督机制，保证各项交易秩序管理措施真正落实到位，杜绝形式化的管理工作，平台还要转变管理的思路，从被动补救转向主动预防，把交易秩序维护和运营效率提升深度结合起来，建立一套贯穿全部运营流程的长期同步发展机制，在日常运营工作中，平台需要同步推进交易秩序维护和运营效率提升这两件事，定期梳理交易秩序存在的问题和运营流程中的堵塞点，及时对管理措施和运营方案进行优化调整，这样，交易秩序维护和运营效率提升就可以形成常态化、长期化的同步模式，为平台的长远发展提供持续的动力。

5. 结论

交易秩序维护和运营效率提升，是跨境电商平台发展过程中的两项核心工作，这两项工作相互依靠、同步推进，缺一不可，当前，平台在交易规则、责任权利区分、风险管理、管理措施落实等方面还存在不足，这些问题既限制了交易秩序的稳定，也影响了运营效率的提升[2] [3]，跨境电商平台需要结合自身的运营发展需求，通过完善交易规则体系、明确主体责任权利范围、健全风险管理机制、建立长期同步发展机制，来推动交易秩序维护和运营效率提升深度结合，依靠秩序维护来保障运营安全，依靠效率提升来激发发展活力，只有这样，平台才能在规范有序的环境中实现高效运行，最终实现自身长期发展和行业健康发展的统一。从行业层面看，交易秩序维护与运营效率提升的同步改进，不仅有助于平台实现规范运营与高效发展的双重目标、增强核心竞争力与市场信誉，也有利于净化行业市场环境、提升行业整

[5]数据来源：https://www.news.cn/20240605/6d500137a45f4e19ae7f3dbb74fcfe24/c.html

体运行效率。展望未来，随着数字贸易持续深化，行业对规范化、高效化的要求将不断提高，平台应将秩序维护理念进一步融入全部运营流程，通过细化规则、明确责任权利、实现智能化管理，推动交易秩序与运营效率的深度耦合，更好发挥连接国内外市场的桥梁作用，助力我国跨境电商行业持续升级。

参考文献

[1] 韩思雨. 人口老龄化对经济高质量发展的影响及数字化应对策略[J]. 老龄化研究, 2026, 13(2): 114-121. https://doi.org/10.12677/ar.2026.132014

[2] 刘红军. 电子商务环境下的国际贸易新趋势及对策研究[J]. 商场现代化, 2024(21): 68-70.

[3] 周浩. 全球视野下跨境电商对国际贸易格局的重塑[J]. 中国经贸导刊, 2024(12): 79-81.

[4] 唐永钟. 跨境电商平台发展对我国对外贸易的影响[J]. 上海商业, 2022(9): 33-35.

[5] 蔡勇. 跨境电子商务促进外贸竞争的优势研究[J]. 大众标准化, 2021(9): 66-68.

[6] 王肇旻, 李家军. 跨境电商支付中信用管理的挑战与策略研究[J]. 中国信用, 2026(3): 110-113.

[7] 谢一颖, 卢敏. 基于区块链技术的跨境电商支付结算创新模式分析[J]. 投资与合作, 2024(7): 53-55.

[8] 陈春艳. 中小跨境电商企业财务风险分析及应对[J]. 纳税, 2025, 19(21): 82-84.

[9] 王彤伊. 跨境电商企业财务管理策略研究[J]. 商场现代化, 2024(15): 168-170.

[10] 李年保. 网络经济下跨境电商企业财务管理策略浅析[J]. 华东科技, 2023(3): 93-95.

[11] 王旭然, 何琳. 跨境电商企业财务管理研究[J]. 国际公关, 2022(1): 98-100.

[12] 刘畅. “一带一路”沿线国家跨境电商发展水平对中国农产品进口的影响研究[D]: [硕士学位论文]. 咸阳: 西北农林科技大学, 2025.

[13] 钱远玲. RCEP 背景下跨境电商助力德化陶瓷出口东南亚的策略[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2024(6): 10-14.

[14] 王林霞. RCEP 框架下我国跨境电商发展问题分析及对策探究[J]. 全国流通经济, 2024(15): 76-79.

[15] 李杨. “一带一路”背景下跨境电商税收征管现状及法律建议[J]. 全国流通经济, 2022(31): 16-19.

[16] 及雅婷. 跨境电商对我国制造业转型升级的影响: 基于跨境电商综试区的准自然实验分析[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东师范大学, 2023.

[17] 李思祎. 基于 Bass 模型的市场采购贸易扩散研究[D]: [硕士学位论文]. 广州: 广东外语外贸大学, 2024.

[18] 王飞, 袁菲, 李清晨. 区块链技术开启农产品跨境电商发展新生态[J]. 齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版), 2020(11): 83-85.

[19] 俞莉慧. 跨境电商与产业集聚影响我国外贸发展的机理分析[J]. 商业经济研究, 2024(11): 138-142.

[20] 李茂亿. 跨境电子商务生态系统演化的动力机制研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨商业大学, 2021.

[21] 范晗馨. 人工智能在跨境电商中应用的动因分析与效果评价研究[D]: [硕士学位论文]. 广州: 华南理工大学, 2021.