E-Commerce Letters 电子商务评论, 2026, 15(11), 579-585
Published Online November 2026 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ecl
https://doi.org/10.12677/ecl.2026.15111275

Hans汉斯

# 协同治理视阈下电商平台售后纠纷处置中的平台自治与社区共治研究

**王佳昊，潘修华**

南通大学商学院(管理学院)，江苏 南通

收稿日期：2026年5月28日；录用日期：2026年6月9日；发布日期：2026年11月18日

## 摘 要

**随着我国电子商务交易规模不断扩大，但随之相伴的是售后纠纷投诉量长期居高不下。传统政府行政监管模式在处理高频、零散、跨地域问题时面临适用性挑战，需要多种治理方式协同配合。以协同治理理论为分析基础，本文认为，电商平台售后纠纷处置正经历从“单一监管”向“平台自治 + 社区共治”的范式转型。这一转型的内在逻辑在于：平台依托数据与技术优势，能够实现高效自治；用户通过大众评审等机制，可从被动的消费者转变为积极参与的共治者；政府则从直接介入纠纷处理，转向规则制定、监督引导与制度激励。系统阐释这一转型的制度基础、运作机理与现实路径，以期为完善电商平台售后纠纷的协同治理体系提供学理支撑与实践参考。**

## 关键词

**协同治理，电商平台，售后纠纷，平台自治，社区共治**

# A Study on Platform Autonomy and Community Co-Governance in the Handling of After-Sales Disputes on E-Commerce Platforms from the Perspective of Collaborative Governance

**Jiawu Wang, Xiuhua Pan**

Business School (Management School), Nantong University, Nantong Jiangsu

Received: May 28, 2026; accepted: June 9, 2026; published: November 18, 2026

文章引用: 王佳昊, 潘修华. 协同治理视阈下电商平台售后纠纷处置中的平台自治与社区共治研究[J]. 电子商务评论, 2026, 15(11): 579-585. DOI: 10.12677/ecl.2026.15111275

## Abstract

**As the scale of e-commerce transactions in China continues to expand, the number of after-sales disputes and complaints has remained persistently high. Traditional government administrative supervision models face challenges in addressing frequent, scattered, and cross-regional issues, necessitating coordinated efforts among multiple governance approaches. Based on collaborative governance theory, this paper argues that the resolution of after-sales disputes on e-commerce platforms is undergoing a paradigm shift from "single regulatory oversight" to "platform autonomy plus community co-governance." The underlying logic of this transformation lies in the following: platforms leverage their data and technological advantages to achieve efficient self-regulation; users, through mechanisms such as public review systems, transition from passive consumers to active participants in co-governance; and governments shift from direct involvement in dispute resolution to rule-making, supervision, guidance, and institutional incentives. This study systematically elaborates on the institutional foundations, operational mechanisms, and practical pathways of this transformation, aiming to provide theoretical support and practical reference for improving the collaborative governance system for after-sales disputes on e-commerce platforms.**

## Keywords

**Collaborative Governance, E-Commerce Platforms, After-Sales Disputes, Platform Autonomy, Community Co-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. 引言

目前数字平台已深度嵌入社会经济运行的各个领域，也成为公众在线交易的核心载体。2024 年全国电子商务交易额达 46.4 万亿元 [1]，全国网络销售零售额为 15.5 万亿元 [2]，数字平台已然成为全国居民在线交易的主要场所。而市场规模持续扩张的另一面是平台纠纷数量规模的同步攀升，例如 2025 年全国市场监管部门共受理投诉 2036.6 万件，同比增长 9.3%，投诉总量首次突破 2000 万件，其中售后服务投诉量已连续三年排在问题首位 [3]。这不仅体现了公众维权意识的不断上升，更凸显出部分商家对售后保障的重视程度仍然不足，未能满足广大消费者的基础服务诉求。

与传统民事纠纷相比，在线纠纷具有自身特殊性，如纠纷金额不大、交易双方距离远，传统纠纷处理方式在处理电商平台在线纠纷时面临一定适配性挑战[1]。面对繁杂且持续增长的售后纠纷问题，以政府行政监管为核心的纠纷解决路径与平台治理各有侧重。政府的核心职责是明确是非边界、划定底线与红线并维护市场环境的健康运行。而对于电商平台现实运行中的各种细节，由于生活场景复杂与个体纠纷庞杂，政府监管侧重于宏观规则与底线守护，而平台在微观交易的信息获取和处置效率上形成了有益的补充。因此，在发挥政府监管作用的同时，平台自治与社区共治的重要性日益凸显。2018 年通过的《中华人民共和国电子商务法》[4] (以下简称《电子商务法》)第七条规定了电子商务领域的协同管理体系，明

[1] https://dzswgf.mofcom.gov.cn/news_attachments/edaa82d0267dff264ea2269bf1260712ce54e3ae.pdf
[2] https://www.cac.gov.cn/2025-07/28/c_1755417344368120.htm
[3] https://www.samr.gov.cn:8080/xw/zj/art/2026/art_c669e8b73a21493b913752ca515cc261.html
[4] http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/lfzt/rlyw/2018-08/31/content_2060827.htm

确要求建立由政府部门、行业组织、电子商务经营者以及消费者共同参与的市场治理框架。这也为电商平台售后纠纷处置从以行政监管为主向多元协同治理转型奠定了法律基础。现实中，电商平台逐渐发展出以平台内部规则处置与用户参与判决相结合的纠纷解决机制。本文将其归纳为“平台自治 + 社区共治”模式——其中“平台自治”指电商平台依据用户协议与平台规则对交易纠纷进行的内部管理和按规处置，“社区共治”指平台用户以网络社区成员的身份，通过大众评审、信用评价及在线协商等方式参与纠纷裁决的过程。现有研究多聚焦于平台自治或社区共治的单独一项，对二者融合机制的整合性分析尚不充分；与此同时，协同治理理论在电商售后纠纷领域的应用有待进一步展开。据此，本文系统考察该模式在电商平台售后纠纷处置中的运作机理与实现路径，以期为相关研究提供新的分析视角与实践参考。

## 2. 传统监管模式面临的困境及成因

### 2.1. 交易形态隐蔽化

随着数字化交易场景的拓展，算法推荐、自动续订等新型交易形态层出不穷，在提升交易便利的同时，也使交易行为的隐蔽性、碎片化和迭代速度显著增强。例如，部分平台以“首月免费”或极低价折扣吸引用户开通服务，但取消入口设置相对隐蔽，可能导致部分用户在不知情中被持续扣费。此类行为技术门槛较高，消费者留存证据存在一定难度。

从技术层面看，电商平台依托算法规则和界面设计对交易流程进行自主编排，相关规则的展示方式、默认选项的设置以及关键信息的提示强度均由平台自行决定，消费者在信息获取上处于相对被动的位置。从商业逻辑层面看，部分平台通过复杂的服务条款和自动续费机制延长用户使用周期和提升用户粘性，这种商业模式客观上增加了交易行为的隐蔽程度。从治理层面看，新型交易形态迭代速度快，规则调整较为频繁，而消费者对规则变化的信息获取渠道有限，进一步加剧了信息不对称。

### 2.2. 消费者举证困境

现实中，消费者在个人信息泄露、商品毁损等纠纷中普遍面临举证难、索赔难的问题，且常遭遇平台、商家、物流等多方互相推诿[2]。与此同时，维权过程涉及多方主体，环节较多、成本较高，使得部分消费者的维权诉求难以得到及时响应。

困境成因主要在于两个方面。一方面，平台凭借数据控制优势掌握了交易全流程数据，但在数据管理的透明度和内部治理机制上存在不足，尚未形成规范化的数据开放与共享规则。另一方面，电子商务的跨地域性与属地监管体制之间存在着结构性特点。电子商务在业务上往往不受行政边界的地理限制，而监管资源按属地原则配置。消费者异地维权时，需要在多个辖区监管部门之间进行信息传递与协调。

## 3. 协同治理：平台自治与社区共治的融合机制

### 3.1. 理论基础

协同治理理论主张，政府应与社会、市场以及公民等多元力量一同形成协作网络，通过对话协商、资源共享、行动协同与责任共担，实现超越单一主体的治理绩效。其核心要素包括治理主体多元性、子系统协同性、动态互动性以及共同规则制定。就电商平台售后纠纷治理而言，这意味着政府、平台、商家、用户及行业组织需在规则制定、纠纷处置与信用建设中形成有机的协商合作网络，以形成与行政监管各有侧重、相互补充的治理格局。《电子商务法》第七条确立的协同管理体系，正是这一理论的制度体现。

协同治理指明了多元协作的总体方向，而“平台自治 + 社区共治”正是这一方向在售后纠纷中的具体呈现。其内在机理，可由委托代理理论与网络治理理论予以揭示。在委托代理视角下，用户(委托人)将

部分交易秩序维护与纠纷处置权让渡于平台(代理人)，但双方目标存在一定张力：平台往往倾向于通过简化程序提升效率，而用户则更关注裁决公平。这一张力决定了单纯的平台自治难以兼顾公平与效率，因而需要社区共治作为制衡。同时，网络治理理论从多中心治理视角揭示，政府、平台及评审团等节点通过资源依赖与信任互惠形成动态权力平衡，这进一步解释了社区共治何以能够嵌入平台纠纷处置流程，以及政府何以从直接干预转向规则供给与协调者角色。两种理论从不同侧面揭示了“平台自治 + 社区共治”模式的内在逻辑。

## 3.2. 多元主体的协同角色

### 3.2.1. 平台自治：信息、效率与规则制定的三重优势

平台自治在电商平台售后纠纷处置中发挥着关键作用，本文所称的“平台自治”借鉴了学界关于“平台自我规制”的既有研究，特指平台经营者自行制定规则并依据这些规则对用户实施管理、裁决内部纠纷的权力运行体系[3]。平台作为连接商户和消费者的中介桥梁，对维护自身声誉和平台运营生态具有天然的内在动力。一个充满欺诈、纠纷不断的平台必然会失去广大用户信任，最终逐步被淘汰。

平台自治在纠纷处置中展现出多方面的制度优势：其一，信息优势。平台能够获取微观交易数据和争议信息，便于实时监控交易行为。这种全流程、全要素的数据覆盖形成了与政府监管不同的信息优势，能够使平台在纠纷初期快速锁定事实、缩短处置周期并降低举证依赖，将大量轻微纠纷化解于行政介入之前。其二，效率优势。依托于对微观交易数据的掌握，平台能够快速识别异常交易并即时处置。部分平台已建立起自动化处理与信用评价机制，使大量常规纠纷无需人工介入即可解决。不仅提升了纠纷处置效率、降低了治理成本，也有效缓解了行政监管的压力。其三，规则制定优势。平台有权制定规矩，可以通过规则制定、行为奖惩以及纠纷解决等方式对平台内交易行为进行有效管理。这使其能够主动塑造平台内交易秩序，形成透明且可执行的内部规则体系。

### 3.2.2. 社区共治：用户从“消费者”到“社区共治者”的身份跃迁

虽然平台自治在效率和信息方面具有优势，但电商平台的内部纠纷解决机制常因主体的中立性和专业性受到质疑[4]，而社区共治的现实动因正源于此。社区共治的核心要义在于，将用户从消费行为的被动参与者逐步转变为纠纷处置规则的共同制定者与参与者，从而回应纠纷处置中的公平性与参与性问题。

用户身份的跃迁主要通过以下方式实现：首先，参与裁决。当下的部分平台已探索建立用户评审机制，将纠纷处置权部分让渡给用户社群，努力发挥用户个体力量。此类促进参与的机制使用户从旁观者转变为裁决的直接参与者，不仅减轻了平台的处置压力，也增强了纠纷调解结果的可接受性。其次，参与反馈。消费者通过评价、打分等方式逐步形成信用评价体系，反向激励商家改进并优化自身服务；在此基础上，平台企业可依据历史交易记录对平台卖家声誉进行赋分，以进一步激励其诚信经营[5]。最后，培育信任文化，随着参与程度不断加深，用户慢慢建立起对平台规则的认可感和对交易安全的信任感，形成交易与反馈的良性循环并不断强化。

### 3.2.3. 政府角色转型：从直接干预到制度供给与底线守护

在“平台自治 + 社区共治”模式中，政府部门的角色经历了职能分层与价值升级，在保留原有职责的基础上，增加了制度供给、激励引导与兜底保障等新职能。政府逐步从具体纠纷的直接处理中实现职能升级，转而承担起更具基础性、激励性与托底性的三重职能，逐步地实现从“划桨”到“掌舵”再到“护航”的递进式转换。

一是作为规则设定者，政府通过立法划定平台治理的底线与边界。监管重心在于基础制度建设，明

确行为红线，为平台自治提供法理约束。2025 年出台的《网络交易平台规则监督管理办法》[5]，即在《电子商务法》基础上细化平台规则的制定与执行规范，明令禁止强制“仅退款不退货”、强制运费险、强制促销等行为，为平台自治划出不可逾越的底线。二是作为容错激励者，政府为平台治理探索保留必要的制度弹性与试错空间，有关部门秉持包容审慎原则，通过创新试点、行政指导及合规免罚等柔性机制，降低平台合规探索的制度风险，激发其主动提升治理效能。建立平台轻微违规容错清单，对符合条件的免予处罚，同时鼓励平台在前沿领域先行先试。这种以激励替代惩戒的逻辑，推动平台从被动合规走向主动治理，为协同治理注入持续的内生动力。三是作为兜底保障者，在自治与共治机制失灵时履行最终救济责任。平台自治与社区共治虽能化解大多数常规纠纷，却难以覆盖重大侵权、系统性风险等复杂情形。此时，政府须回归终端裁决与公共执法角色，通过行政调解、行政处罚与司法衔接等机制，守住权利救济的最后防线，确保协同治理体系稳健运行。

### 3.3. 纠纷处置的纵向分层机制

在协同治理的实践中，电商平台售后纠纷处置已形成一套纵向分层的递进式机制。该分层处置的核心逻辑在于根据纠纷的复杂程度、争议金额及社会影响，将投诉科学划分层次，匹配差异化处置策略。

平台利用智能技术对初期纠纷进行 AI 前置处置，实现大量常规纠纷的快速响应与自动处理。AI 无法解决的纠纷则转入平台客服人工处置程序；若平台客服仍难以裁决或需要增强公正性，则启动社区大众评审，由多位评审员结合交易双方的信用记录与历史行为进行投票判断。如果平台内部渠道仍无法解决纠纷，则根据消费者需求，最终由市场监管部门、消协等行政调解力量及司法力量介入，作为权利救济的最后保障。这一分层机制将多数轻微纠纷化解在前端，仅将少数复杂争议递送至后端，有效缓解了行政与司法资源的压力。

这一分层机制的顺畅运行，离不开信用体系与政企数据协同的技术支撑。如在 AI 前置处置阶段，系统依据用户的信用评分自动区分可信退款与潜在风险，实现差异化处理；在社区大众评审环节，评审员可查看交易双方的过往行为记录，增强裁决的客观性。同时，平台与监管部门之间的数据共享，使订单、物流及维权记录等关键信息得以互通，从而快速查明纠纷事实，避免消费者跨区域反复举证。

## 4. “平台自治 + 社区共治”模式的优化路径

### 4.1. 明确法律地位并完善自治程序规范

针对平台裁决权缺位、用户程序保障不足及自动化处置透明度欠佳等问题，应在《电子商务法》第七条协同管理体系框架下，进一步完善各主体的法律地位与责任边界。有学者指出，当前平台纠纷解决机制未考量平台管理权力的公共性已延伸至公共领域，平台处罚行为已不宜视为传统合同履约行为[6]。为此，应赋予平台在合理范围内的纠纷裁决权，明确其必须遵守的程序规范与救济机制，特别是对“仅退款”等自动化规则应设置异议复申通道和人工复核程序，避免算法误判损害各方权益。同时，应鼓励平台定期地公开规则调整的统计数据和典型案例，提升治理透明度，增强用户对平台自治的认可度、信任度。对于如恶意索赔、滥用“仅退款”等不良行为，应建立政府、平台以及司法跨部门联合识别和处置机制，提高违规违法成本。

### 4.2. 完善社区共治的用户参与机制与评审规则

以闲鱼“小法庭”、美团“小美评审团”为代表的社区共治实践已积累有益经验，但评审员资质能力、决策透明程度和申诉救济机制仍存在一定可优化空间。应鼓励平台不断健全大众评审机制：一是设

[5]https://www.samr.gov.cn/zw/zfxxgk/fdzdgknr/fgs/art/2026/art_85b474fc5a08494bb60ca6a280b98d7d.html

置合理的评审员遴选标准和配套培训体系，促进评审员综合能力与素质的整体提升。具体而言，可建立评审员资格准入制度，即要求注册满一定期限、信用分高于规定阈值且无违规记录的用户方可参与申请；针对入选评审员进行在线专项培训，内容包括证据辨别、公平裁决原则等，并设置模拟评审测试来进行二次筛选。同时，建立评审员分级制度，根据参与次数与裁决准确率授予不同等级并给予对应的嘉奖。二是建立评审结果的监督和复议制度，保障社区共治在充分发挥参与优势的同时不偏离公平公正的核心价值。此外，需明确评审员的责任豁免范围，只要评审员非出于恶意或重大过失，其个人不承担裁决后果，责任依照平台依规则承担。三是应当明晰大众评审的决策权限和适用范围，确保重大复杂纠纷仍保留必要的专业审查通道，以兼顾合法性、专业性与共治效率。例如，当争议金额超过一定金额、涉嫌网络欺诈等案件，应自动排除出大众评审范围，转交平台专业客服或外部仲裁机构处理。

### 4.3. 推动跨平台信用信息互联互通

十部门联合印发的意见已为信用信息共享搭建了制度框架，下一步应重点推进跨平台信用信息的互联互通，探索建立统一的信用评价互认与数据交换机制。一方面，要建立对不良商家或恶意用户的联合惩戒措施，让“一处失信、处处受限”的治理理念在跨平台生态中扎根下去。另一方面，对利用 AI 技术伪造证据等新型欺诈行为，需建立跨平台的联动识别和防范体系，提升电商平台联合治理能力。然而，跨平台信用信息的互联互通必然涉及数据安全与个人隐私保护的现实问题，需要在效率和安全之间找到平衡点。为此，可探索引入“数据沙盒”等创新监管工具。数据沙盒是一种受控、匿名且有时限的安全环境，允许平台与监管部门在不泄露原始个人信息的前提下，共享脱敏之后的纠纷数据与信用记录，以验证跨平台信用模型的有效性。在此框架内，可在遵守现行个人信息保护法律的基础上，识别出最优的数据交换字段、加密方式及访问权限，进而形成标准化的跨平台信用接口。

### 4.4. 建立政企数据协同的标准接口

打通政企数据协同的技术壁垒，是提高电商平台纠纷处置效率的关键环节。应推动制定全国统一的电商平台数据接口标准，以规范交易日志、投诉信息等关键信息的共享格式与传输协议，为分级分类处置、风险预警与类案分析提供坚实的数据基础。同时，还应制定政府相关信用数据的采集、交换和存储标准，完善电子签章等服务体系[7]，形成覆盖电商与政务领域的信用数据治理闭环。在推进数据共享的同时，也要同步强化数据安全与个人信息保护建设，通过权限管控、用途追溯等方法，有效防范数据滥用风险。

### 4.5. 强化预防性治理导向

平台经济售后纠纷治理的最终方向，是从“被动救济”逐步转向“主动防御”。政府应积极联合行业协会制定具有强制效力的自律规范指引，明确平台在数据共享、规则透明等方面的基本义务[8]。在分层分级化解海量纠纷的基础上，要系统化归纳、整合易引发纠纷的情形与特征，对重点人群进行分类标识，并针对不同类别制定相应的化解策略与措施，以实现行政资源的合理化配置。更为重要的是，平台应建立规则调整前的风险评估与公示机制，将预防性思维贯穿于规则制定与迭代的全过程。

## 5. 结论

电商平台售后纠纷治理正处在从政府单向监管向“平台自治 + 社区共治”转型的演进过程中。这一转型的内在逻辑在于：面对碎片化、高频化与跨地域的网络交易纠纷，平台凭借数据与技术优势展现出源头治理能力，社区共治则通过用户赋能为纠纷处置注入公平性与信任感，与传统行政监管形成功能的互补。这一逻辑亦可延伸至智慧养老社区 O2O 电商，如在老龄化与“互联网 + 养老”政策驱动下，以

社区主导型平台整合、电商平台嵌入式合作和第三方专业服务联盟等模式整合资源，并围绕盈利可持续性、服务标准化、数字鸿沟与人才支撑等困境，从模式定位、运营能力和政策生态三方面协同优化，促进服务规范化与可持续发展[9]。

可持续的协同治理体系需在纠纷处置流程与制度支撑条件上同步发力。在纠纷处置流程上，已形成“AI 前置处置–平台客服介入–社区大众评审–行政司法兜底”的分层递进机制，将多数轻微纠纷化解于前端，仅让少数复杂争议进入后端，从而有效缓解行政与司法资源压力。在制度支撑上，则需推动跨平台信用信息互联互通、建立政企数据协同标准接口等措施，以此打通信息壁垒、统一裁判尺度，实现风险前置干预，形成覆盖纠纷全生命周期的闭环治理网络。

电商平台售后纠纷的协同治理是一项长期且复杂的系统工程，唯有政府、平台、用户及社会各方在制度创新、技术赋能与信任共建中持续探索，才能真正实现“纠纷化解在平台，矛盾解决在萌芽”的治理愿景，为我国平台经济高质量发展与数字社会和谐稳定提供坚实的制度保障。

## 基金项目

2025 年江苏省研究生科研与实践创新计划项目(KYCX25_3656)。

## 参考文献

[1] 蒋忠中, 蒋志宁, 何娜. 平台裁决还是专家评审?——电商平台在线纠纷解决机制研究[J]. 中国管理科学, 2026, 34(1): 178-189.

[2] 熊艳, 曾璋勇. 电商平台责任与消费者权益的关系探讨[J]. 商业经济研究, 2019(22): 103-105.

[3] 高俊杰. 电商平台自我规制的社会公权力属性及问责路径[J]. 法制与社会发展, 2025, 31(6): 187-202.

[4] 王朕. 电商平台纠纷解决中的信任机制研究[J]. 物流科技, 2026, 49(2): 47-49, 59.

[5] 张其林, 汪旭晖. 跨境电商平台交易纠纷的治理模式研究——基于治理需求和治理供给匹配的视角[J]. 中国工业经济, 2021(12): 166-184.

[6] 唐俊麒. 平台惩戒性管理行为的救济机制研究——场景化的“权力-权利”平衡[J]. 财经法学, 2025(4): 147-161.

[7] 金灏. B2C 电子商务中的信用风险及对策[J]. 物流技术, 2013, 32(23): 51-52+55.

[8] 俞金香, 齐润发. 消费者个人信息保护法律制度的优化——以电商平台经营者与消费者的博弈为视角[J]. 西南石油大学学报(社会科学版), 2021, 23(5): 85-92.

[9] 张玲君. 面向智慧养老社区的 O2O 电商服务整合模式与优化策略研究[J]. 老龄化研究, 2026, 13(2): 195-201. https://doi.org/10.12677/ar.2026.132022