

我国预防性平台纠纷治理的实践逻辑 与优化路径

李朝*

摘要:作为平台纠纷治理的主要方式,我国预防性平台纠纷治理发轫于平台在线纠纷解决经验的全球化推广,延展于数智赋能的技术驱动,并契合新时代“枫桥经验”的价值导向。预防性平台纠纷治理围绕“社会效果优先”的治理目标、“平台客服+大众评审”的人员配置、“准司法式”的评审程序以及“内部绩效与外部动员并列”的分类激励展开,但是在实践中存在治理目标为企业利益所俘获、不同纠纷治理方式的关系错置、人员构成不合理且激励杠杆难以维持,以及外部衔接受阻而致孤岛作业等问题。针对这些问题,既要向内强化“目标—执行”的链式监管、理顺不同纠纷治理方式的适用标准、提升解纷主体的纠纷治理能力,也要向外整合衔接协作口径,推进多元化平台纠纷治理的联合作业,拓展预防性平台纠纷治理的适用空间,实现治理效益最优化。

关键词:预防性平台纠纷治理 纠纷治理能力 平台自治 联合作业

一、问题的提出

在信息革命的技术驱动下,数字平台跃升为数字经济的核心载体,“各种基于互联网的商业模式和产业形态重组了社会生产与再生产的各个过程”。^①统计资料显示,2024年全国电子商务交易额为46.41万亿元,全国网络销售零售额为15.52万亿元,数字平台成为全国居民在线交易的主要场所。^②与之相伴,平台纠纷的数量规模、增长速度也日益攀升,大批纠纷溢出平台边界,纠纷成诉率明显上升,呈现出类案多发高发的“高位运行”态势。^③

* 郑州大学法学院副教授

基金项目:河南省高校哲学社会科学创新人才支持计划(2024-CXRC-01)

① 谢富胜、吴越、王生升:《平台经济全球化的政治经济学分析》,《中国社会科学》2019年第12期。

② 参见中华人民共和国商务部全国电子商务公共服务网数据中心:《全国电子商务交易额》,<https://dzswgf.mofcom.gov.cn/sjcx.html>,2025-07-10;中华人民共和国商务部全国电子商务公共服务网数据中心:《全国网上零售额》,<https://dzswgf.mofcom.gov.cn/sjcx.html>,2025-07-10。

③ 参见中国人民大学法学院法律与社会跨学科研究中心课题组:《被制造的过度诉讼:从一类案件的生成机理透视类案多发的深层原因》,《中国应用法学》2024年第3期。

“处于萌芽阶段的矛盾纠纷如同漏斗的顶端,开口最宽,面积最大,范围最广。若在萌芽阶段及时‘掐芽’,则能有效抑制矛盾纠纷产生、激化。”^①平台纠纷数量庞大但多数情节轻微,这也意味着“当交易成本很低或市场发挥了作用的时候,市场较法院而言会是一个更好的决策者”。^②作为超大规模的市场主导者,“互联网平台正在将自身的技术优势、数据优势、算法优势转化成一种前所未有强大的私权力,拓展到规则制定、行为奖惩、纠纷解决等领域”。^③在从网络运营中获益的同时,平台也需要承担相应的纠纷治理义务,抑制和阻断平台纠纷的频繁发生、矛盾升级和诉讼化。

党和政府高度重视企业自治在平台纠纷治理中的正向效应。2021年,中央全面深化改革委员会第十八次会议通过的《关于加强诉源治理推动矛盾纠纷源头化解的意见》将平台纠纷列入重点治理领域,《最高人民法院关于深化人民法院一站式多元解纷机制建设推动矛盾纠纷源头化解的实施意见》进一步提出“构建符合互联网特点的源头治理模式,指导网络平台建立务实有效的纠纷解决机制”,赋权平台建立带有预防性特征的纠纷治理方案。在实践层面上,平台也不再将纠纷治理全部托付于“裁断行为后果”的司法救济,而是有意识地转向“事前对行为的规训与塑造,以及事前对不法与违法行为的阻却”。^④多数平台将纠纷治理纳入目标任务栏,秉承“借鉴域外经验和凸显自身特色”相结合的治理思路,开展纠纷治理的“先行试验”。例如,淘宝、京东等平台皆配置相对完整的自制规范、操作方案和技术指南,积累了纠纷治理的丰富经验。

本文关注的就是这种以“预测+防范”为核心,由平台通过数据预测、规则嵌入、信用惩戒等前置性手段,在引导和疏导端提前介入风险防范和纠纷化解的纠纷治理类型。^⑤笔者将之从经验素材中剥离出来,提炼概括为“预防性平台纠纷治理”。^⑥不同于依托专业法律机构及法律程序化解事后纠纷的“应对性平台纠纷治理”,^⑦预防性平台纠纷治理重心从“被动救济”转向“主动防御”,依托平台自身的组织建制和技术装置,在不消耗司法成本的前提下高效完成预防性治理任务。截至目前,预防性平台纠纷治理已广泛应用于平台纠纷预防和解决的各类场景之中,成为我国平台纠纷治理的主要方式。那么,作为新式的平台纠纷治理类型,预防性平台纠纷治理是如何形成和发展的?其运作逻辑又如何展开?在实践过程和结果方面存在哪些问题?本文将分别对这几组问题作出归纳、解释和回应,并在此基础上探索平台内部优化和外部衔接如何合理展开,为推动预防性平台纠纷治理的高质量发展提供有益方案。

① 黄素梅:《论新时代诉源治理中诉调衔接路径的强化》,《湖南科技大学学报》(社会科学版)2023年第2期。

② [美]尼尔·K.考默萨:《法律的限度——法治、权利的供给与需求》,申卫星、王琦译,商务印书馆2007年版,第20页。

③ 黄文艺、孙喆玥:《论互联网平台治理的元规制进路》,《法学评论》2024年第4期。

④ 齐延平:《数智化社会的法律调控》,《中国法学》2022年第1期。

⑤ 参见邹鹏:《预防性法律制度的内涵诠释及其实践进路展望》,《山东行政学院学报》2023年第2期。

⑥ 纠纷治理具有社会性、整体性和连贯性,覆盖平台纠纷从产生到终结的全过程,将带有预防性特征的纠纷解决方案归入平台纠纷治理范畴较为合适。参见张卫平:《“纠纷治理”与“纠纷解决”:差异、共生与照应》,《现代法学》2024年第1期。

⑦ 应对性平台纠纷治理是纠纷损害产生之后,通过仲裁委员会、人民法院等专业机构,依据专门化的法律制度和程序对加害人进行制裁的权利救济方式。参见黄文艺:《论预防型法治》,《法学研究》2024年第2期。

二、预防性平台纠纷治理的缘起与发展

尽管预防性平台纠纷治理属于新的学术概念,但在平台纠纷治理内部,以预防性为核心特征的治理模式并非全新事物。早期的预防性平台纠纷治理源于平台在线纠纷解决(ODR)对司法诉讼的功能替代,而后又依托数智赋能进行了治理模型的技术变革。进入我国以来,预防性平台纠纷治理在“在地化”过程中获得全新进展,形成带有鲜明中国特色的平台纠纷治理框架。

(一)发轫于平台 ODR 经验的全球化推广

预防性平台纠纷治理始于 ODR 的出现。早在 20 世纪 90 年代,ODR 率先出现在跨境电子商务领域,目标在于模仿替代性纠纷解决方式(ADR)流程的“争议解决渠道并提供在线等效产品”,^①后逐步扩展到全领域平台纠纷治理中。1999 年,马萨诸塞大学的伊森·卡什教授等加入易贝(eBay)的拍卖纠纷在线调解实验项目,通过电子邮件启动调解程序,进行双方信息交换并签署和解协议,实质上“把处理过程和合意内容的确定都委诸当事人自身选择而得以实现”。^②2010 年,eBay 成立内部“解决中心”,为双方自主磋商提供中立的裁决方案。2013 年,欧盟整合解纷资源,“赋予在线预防和化解纠纷平台的合法性,并制定适用于平台纠纷解决共同规则”。^③2016 年,联合国国际贸易法委员会审议通过《在线争议解决技术说明》,将投诉、谈判、调解及仲裁等方式列入程序选用序列,对在线化解纠纷争议的便利化装置及中间人职责等做出说明和解释。

域外 ODR 经验为我国预防性平台纠纷治理的形成提供了参照坐标。随着我国网络规模化、场景化和分散化日趋突出,“平台经营者不再满足于经济目标上的经济管理,而是通过制定平台规则、行使监管权以及处理平台纠纷”。^④2012 年,阿里巴巴旗下的淘宝率先出台《淘宝争议处理规范》,在用户事先授权的前提下对买卖双方存在争议的交易款项归属或资金赔偿作出处置。2017 年,京东制定《京东纠纷处理规则》,提出“京东将基于普通人的判断,根据本规则的规定对买卖双方的纠纷做出处理”。除了平台裁决外,以群体决策为核心的众包裁决也引入我国治理实践中。2013 年,淘宝借鉴 eBay 社区审查论坛负面评价申诉的集体表决模型,设立“用户纠纷判定中心”,公开招募平台用户组建大众评审团。2016 年“闲鱼小法庭”、2021 年“小美陪审团”陆续出现,由平台用户组成的评审团对交易争议进行集体投票,按照投票比例确定过错责任。

(二)延展于数智赋能的技术驱动

预防性平台纠纷治理的发展与数智赋能的技术迭代密切相关。在初始阶段,受制于证据采集、解纷“在场化”及执行能力的影响,预防性平台纠纷治理的范围、适用场景相当有限,在多数场合仅作为应对性平台纠纷治理的“有限替代品”。随着数智革命来临,技术迭代推动了“事实重

^① Fernando Esteban de la Rosa, ADR—Rooted ODR Design in Europe :A Bet for the Future, 5 International Journal of Online Dispute Resolution, 154(2018).

^② [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社 2004 年版,第 60 页。

^③ Aura Esther Vilalta, Rosa Pérez Martell, E—Commerce, ICTs and Online Dispute Resolution: Is This the Beginning of a New Professional Profile?, 2 International Journal of Online Dispute Resolution,151(2015).

^④ 陈全真:《从自治走向共治:平台经济“软硬协同”治理模式的确立及其展开》,《大连理工大学学报》(社会科学版)2023 年第 6 期。

建—异步评审—准强制执行”链条化治理的形成和完善,促使预防性平台纠纷治理应用场景更加丰富。

第一,数智赋能强化电子证据的真实性审查,服务于纠纷事实的在线重建。“电子证据表现为多个独立的信息场,通过聚焦合并可进行‘数字式案件事实重建’。”^①预防性平台纠纷治理依赖电子数据确证纠纷事实,数智赋能有助于电子证据的真实性审查:(1)确保电子证据来源的原生性。凭借区块链技术的不可篡改性,平台从原始来源构建证据登记簿,确证上链标识、存证时间及内容等。(2)确保电子证据流转的完整性。“如果区块链外数据在源头和写入环节能够保证真实准确,那么写入区块链内的电子证据就意味着数据未被篡改。”^②通过数字封存技术,即便存在纠纷治理的场景转换,也不会出现“电子数据在流转过程中被修改、删除或者增加”。^③

第二,数智赋能有利于参与者信息保密,服务于异步评审的公正性。凭借数智赋能进行参与者信息的数字加密,是保证异步评审公正的关键步骤:(1)当事人信息的隐匿性。“数字化争议解决系统提供了与匿名用户合作的手段,在不确认任何一方身份的情况下开展业务和解决争议成为可能。”^④通过不同的识别标志,如加密地址、网络化名、邮件或互联网协议地址等,平台用户皆以匿名身份参与纠纷治理。(2)评审人员的匿名化。“信息社会中,每个人的生活和行为痕迹都可以被转换成相应的数据集”,^⑤通过数智加密“让匿名评审员判断匿名当事人之间的争议”,^⑥确保不同评审人员及评审人员与当事人之间的“必要距离”。

第三,数智赋能支援平台执行的“准强制性”,服务于判定结论的有效性。通过数智赋能,平台有权在用户授权的前提下开展便捷化的“准强制执行”:^⑦(1)争议财产处理。买卖双方交易前签订电子协议,平台将争议财产锁定为托管财产,基于评审结论由智能系统自动将托管资产转移给胜诉方。当然,以匿名评审员决定为基础的资产裁决并不阻断当事人寻求诉讼救济的权利。(2)数字信用惩戒。因超出卖家控制、恶意炒作等导致评价有失公正的,用户可在线提请申诉或控告,平台客服基于信用积分和违规记录的大数据模型判定,删除或屏蔽违规、恶意评价,情况严重时亦可对恶意点评用户作出严格的信用惩戒。

(三)契合新时代“枫桥经验”的价值导向

在我国,预防性平台纠纷治理的发展不能简单理解为 ODR 中国化的场景迁移,而是在进行技术复刻的同时,契合新时代“枫桥经验”的价值导向,接纳我国纠纷治理传统的思想精髓,嵌入我国多元化纠纷预防化解机制的整体布局。

第一,勾勒“服务、依靠和发动用户”的纠纷治理路线图。“‘枫桥经验’……贯彻党的群众路线

① 刘品新:《网络犯罪案件的数字式事实重建》,《人民检察》2021年第19期。

② 伊然:《区块链存证电子证据鉴真现状与规则完善》,《法律适用》2022年第2期。

③ 褚福民:《电子证据真实性的三个层面——以刑事诉讼为例的分析》,《法学研究》2018年第4期。

④ Jeremy Barnett, Philip Treleaven, Algorithmic Dispute Resolution—The Automation of Professional Dispute Resolution Using AI and Blockchain Technologies, 61 The Computer Journal, 404(2018).

⑤ 张樯:《平台官僚制:作为治理主体的平台企业的兴起》,《安徽大学学报》(哲学社会科学版)2023年第6期。

⑥ Aleksei Gudkov, Crowd Arbitration: Blockchain Dispute Resolution, 3 Legal Issues in the Digital Age, 66 (2020).

⑦ 参见邓杰:《论在线仲裁裁决的执行机制》,《武汉大学学报》(哲学社会科学版)2008年第6期。

线,依靠群众、组织群众、发动群众来化解社会矛盾风险的核心内容一直没有变化。”^①预防性平台纠纷治理集中于平台内部,作为治权外包的平台扮演“准政府”的主导角色,^②负责贯彻“服务、依靠和发动用户”的群众路线。其中,众包裁决来自“群众内部不同成员拥有不同的价值认知、动机和倾向性,他们的集合比专家更能作出有效预测”的理论预设,^③与新时代“枫桥经验”的价值导向保持高度一致,也成为民意表达的收集器。例如,闲鱼、美团等平台皆设置大众评审制,“以众包为内核的大众评审实现了更高的有效性和公平性”。^④同时,即便不依赖集体决策的平台裁决,平台也将用户的约定前置化,依赖普通用户的价值倾向、知识水平和思维能力对纠纷事实和过错责任进行辨别和认定。

第二,建立“多元一体”纠纷治理方式的组合结构。在国外,全部纠纷治理方式皆处于比先争优的制度竞争中,以至于有人提出“法院提供的诉讼手段与公民的期望脱节,导致案件远离法院,公民转而寻求其他救济途径”。^⑤在我国,“‘枫桥经验’从未局限于某种单一机制,而是在不同时期强化调解、行政、诉讼、信访等各种机制的综合运用”。^⑥同样,预防性平台纠纷治理方式也处于“多元一体”纠纷治理的组合结构中:一方面,以“多元”为导向开发更为丰富多样的纠纷治理方式,匹配多样化纠纷类型和纠纷治理场景;另一方面,以“一体”为目标约束不同纠纷治理方式之间的合作关系,将不同纠纷治理方式放在合适位置。

第三,形成预防性与应对性纠纷治理的关系互嵌。“ADR在西方国家的出现,有着思想文化层面的重要背景,即对现代法治功能的怀疑性反思,其中也蕴含着西方社会对‘过度法化’的反叛与矫正。”^⑦作为ADR的在线产品,国外将ODR视作“去国家化和社会化”的产物,主张以市场机制主导纠纷治理。与之不同,顺应新时代“枫桥经验”的创新和发展,预防性平台纠纷治理并不单纯依托市场力量,而是将预防性和应对性作为整个平台纠纷治理的“一体两面”。^⑧其中,既尊重平台作为市场力量的自治解纷权,将预防性平台纠纷治理挺到源头和前端,也确保在预防性机制失效时应对性平台纠纷治理有能力谦抑介入,将矛盾纠纷化解于危险最小状态。^⑨

① 曹海军、沈博仟:《“枫桥经验”数智创新:技术平台与群众路线的融合机制研究——以Y市“政务热线+网格”模式为例》,《河南社会科学》2024年第6期。

② 参见胡凌:《平台发包制:当代中国平台治理的内在逻辑》,《文化纵横》2023年第4期。

③ See Jaap van den Herik, Daniel Dimov, Towards Crowdsourced Online Dispute Resolution, 7 Journal of International Commercial Law and Technology, 102(2012).

④ Aleksei Gudkov, Crowd Arbitration: Blockchain Dispute Resolution, 3 Legal Issues in the Digital Age, 72 (2020).

⑤ Colin Rule, Online Dispute Resolution and the Future of Justice, 16 Annual Review of Law and Social Science, 282(2020).

⑥ 彭小龙:《“枫桥经验”与当代中国纠纷解决机制结构变迁》,《中国法学》2023年第6期。

⑦ 顾培东:《国家治理视野下多元解纷机制的调整与重塑》,《法学研究》2023年第3期。

⑧ 参见景汉朝:《新时代“枫桥经验”的基本问题与法治化构建》,《政法论坛》2024年第2期。

⑨ 参见姚辉、阙梓冰:《电商平台中的自治与法治——兼议平台治理中的司法态度》,《求是学刊》2020年第4期。

三、预防性平台纠纷治理的运作逻辑

预防性平台纠纷治理是数字时代平台纠纷治理演进变化而来的“经验事实”。^① 依托平台技术系统,预防性平台纠纷治理也发展出相对完整的组织架构和运行方式。通过海量资料的梳理、归纳和总结,我们从治理目标、人员配置、评审程序以及激励措施 4 个维度切入,^② 全面展示预防性平台纠纷治理的运作逻辑。

(一)“社会效果优先”的治理目标

治理目标是网络平台预防性纠纷治理的前置条件,引导解纷系统追求“最优实践”。^③ 与应对性平台纠纷治理不同,预防性平台纠纷治理依托平台自制规范承揽各种平台纠纷,但其总体目标并不限于纠纷解决的“规范效果”,反而突出纠纷治理的“社会效果”,“迅速而节约费用地处理纠纷,以及与审判相比追求更为‘符合实际的解决’是其共同的目的”。^④

首先,纠纷终结。公正和高效化解争议是预防性平台纠纷治理的首要任务。例如,《美团小美评审公约》提出“保证评价争议、交易争议等判定的公正公平和及时合理”。不同网络平台因其服务内容不同而存在不同的纠纷类型,纠纷终结的标准和方式也有较大差别,如电商平台集中于退货退赔及赔偿损失等,而社交平台聚焦于停止违规、赔礼道歉等。当然,并非所有纠纷都可一次性解决,为了让当事人自觉履行,有时在解纷意见作出后也会再次交涉并进行结论修正。

其次,用户满意。“即使通过某种纠纷解决过程使纠纷得到了最终的解决,但如果一方或双方当事人对解决的内容抱有强烈不满,则该纠纷解决过程恐怕很难说取得了成功”,^⑤ 平台的核心竞争力在于用户体量和黏性,倘若用户无法从平台纠纷治理中获得足量的权利保护且维权成本过于高昂,那么会极大减损平台吸引力,因此用户可否获得良好体验也成为主要目标。例如,《小红书小程序商家争议处理规则》开篇规定“保护小红书平台交易双方当事人的合法权益”,而《抖音电商售后争议处理总则》也将目标定位于“提升商家服务能力,提高消费者体验”。

最后,秩序修复。秩序修复在预防性平台纠纷治理目标序列中处于更高位置,可否通过纠纷治理将平台秩序修复至正常状态,^⑥ 决定着整个交易环境的稳定性与公正性。例如,《淘宝平台争议处理规则》规定,“为了让用户享受到更优质、安全、可信赖的商业环境和交易体验,推动线上线下一体化的协同治理,优化淘宝平台生态体系”。秩序修复目标之所以重要,是因为“同样的纠纷因处理方法的不同,既可能导致当事人之间社会关系不可挽回地彻底破裂,也可能消除敌对情绪和情感上的疙瘩,使当事者恢复友好的社会关系,和好如初”。^⑦ 为了实现秩序修复的目标,平

^① “经验事实”不等同于事物的本质和规律,但从中可发现事物发展变化的内在逻辑。参见臧雷振、徐榕:《从经验事实到科学因果:基于过程的因果机制探索》,《社会科学》2023 年第 7 期。

^② See Thomas W. Malone, Robert Laubacher, Chrysanthos Dellarocas, Harnessing Crowds: Mapping the Genome of Collective Intelligence, MIT Sloan School Working Paper 4732-09, 3(2009).

^③ 参见战旭英:《目标设置与评估的集中化及其指引价值的缺失与重建》,《中国行政管理》2012 年第 7 期。

^④ [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社 2004 年版,第 19 页。

^⑤ [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社 2004 年版,第 28 页。

^⑥ 参见冀洋:《数字经济时代平台秩序的刑法保护限度》,《四川大学学报》(哲学社会科学版)2023 年第 6 期。

^⑦ [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社 2004 年版,第 29 页。

台也接纳了多元主体,以更为丰富的纠纷治理方式进行技术储备。

(二)“平台裁决+大众评审”的人员配置

在准入资格上,“平台裁决和大众评审”的人员配置标准并不相同。其中,平台裁决依靠平台客服,由其承担着应对投诉纠纷、服务管理和监督等任务。例如,美团客服、京东纠纷处理专员既负责交易纠纷的维权事宜,也负责疑难问题的信息反馈、相关服务和产品的优化。在任职条件上,平台对客服学历、沟通能力和业务技能等也有相应要求。与之不同,大众评审员并非平台内部的人力资源,而是从平台用户中筛选的兼职人员,筛选标准有“参与评审的积极态度”“过错是非辨别能力”以及“良好的个人信用”等。例如,《闲鱼小法庭评审员规则》以“闲鱼社区账号注册时长大于等于30天”“近3个月内有不少于1笔成功的闲鱼交易”标示入选用户参与公共事务的态度,以“闲气值大于等于80分”确证入选用户的信用状况,并以模拟考试检测见习评审员的专业辨识能力。

在退出机制上,平台裁决和大众评审的人员配置也有着不同要求。平台客服的退出有离职和转岗两种情形。其中,离职包括平台客服因个人隐私、能力限制及职业发展等因素选择的主动辞职,也包括平台客服无法完成解纷指标在内的关键绩效指标(KPI)考核目标而出现的被动辞退。转岗是由于个体职业规划或者晋升发展而出现的岗位变动。鉴于平台的岗位流动性强和作业强度高,平台客服的岗位更替也比较常见。与之不同,大众评审有主动退出的程序设置但启动频率较低,这与大众评审的弹性管理有关。例如,《闲鱼小法庭评审员规则》规定每天判定类任务上限为4个,投诉类任务上限为30个,但并未规定任务下限,即便评审员长期不参与评审也不影响其任职资格。大众评审退出的常见做法是取消资格,多为评审员滥用权力及行为违规所致。例如,《闲鱼小法庭规则》规定评审员有“无合理理由投票严重偏向一方,导致输家强烈反弹”“未仔细审核双方举证和陈词而随意投票”等情形,将会被降权并取消评审资格。

(三)“准司法式”的评审程序

依托自制规范的设定和解释权,平台获得先行裁判和强制能力的“准司法权”。^①为了维持“准司法权”的有效运行,效仿司法诉讼的程序规范,平台搭建了贯穿案件受理、裁定、执行全过程的“准司法式”评审程序,^②支持预防性平台纠纷治理的分步骤、分阶段展开。

首先,程序启动。(1)案件受理。一方当事人基于纠纷事由提出权利主张,与对方当事人在规定时限内自行协商,在协商未果后转交平台处理。例如,京东在消费者投诉后将纠纷单流转商家,商家看到待处理单据后可自行与消费者协商,但若商家拒绝或不回应,则由平台客服介入。(2)案件分配。平台客服进行形式审核,根据纠纷类型、内容和严重程度及当事人意愿将案件分流至平台裁决和大众评审两个渠道。例如,《美团公约》规定“将根据争议问题的类型、场景等标准筛选可供评审的争议案件”,以此确定平台纠纷的评审形式。

其次,案件审理。无论是平台裁决还是大众评审,案件审理都包括两个环节:(1)取证举证。双方当事人依照平台争议处理规范确定举证责任,并以文字、图片、录音等形式提交证据材料。在举证期限内,任何当事人都可点击查看举证进度并补充证据。例如,小美评审团将举证期限设

^① 参见范如国:《平台技术赋能、公共博弈与复杂适应性治理》,《中国社会科学》2021年第12期。

^② 参见刘鹏飞:《电子诉讼庭审中心主义的程序实现——以借鉴和反思淘宝ODR经验为视角》,《社会科学》2021年第5期。

置为 48 小时,以举证期限截止前最后一次证据提交为准。(2)案件裁定。平台裁决由平台客服以常人思维和认知能力判断证据有效性并作出责任判定。例如,小红书提出“仅能以普通非专业人士的知识和能力对消费者和小程序商家提交的相关证据材料进行鉴别和认定”。与之不同,大众评审团由入库用户组成,根据证据材料进行匿名投票,并以多数票支持方确定评审结论。当然,在纠纷争议较大或可能产生严重后果时评审结论并不生效,仍需平台另行处理。

第三,裁定执行。“与依托于国家司法权之决断力的诉讼不同,替代性争议解决程序不具有‘直接’的强制执行力”,^①平台依托自制规范的执行要求,根据双方和解协议或裁定意见推动执行。执行裁定集中在信誉惩罚和划拨退款两个方面:前者依托平台信用系统,对违规违约行为施以信誉降级、负面标记以及流量减扣等处罚,如闲鱼通过闲气值调控用户待遇,对不同分数区间的当事人采用下架商品、限制主页展示等管控措施;后者依托第三方担保服务,以钱款“滞付”控制交易风险,如淘宝关联支付宝,一旦发生纠纷,钱款划拨即刻停止,直至裁决结束恢复执行。

(四)“内部绩效与外部动员并列”的分类激励

预防性平台纠纷治理中平台客服和大众评审的激励措施各有不同。其中,平台客服依托平台内部的“算法协作”进行任务达标与绩效激励的动态匹配:^②(1)经济激励。“劳动者依托平台通过任务导向的‘按需’合作获取报酬”,^③除了底薪之外,平台根据业绩计算平台客服的绩效奖金。例如,京东以“纠纷单量+满意度”计算个人业绩上限。当然,平台客服职责众多,纠纷治理指标并非个人业绩的全部内容,如天猫 KPI 业务考核指标中除了“投诉维权”之外,还包括“退货比例”“响应时间”等。(2)晋升激励。多数平台都设立了多阶段的客服培养体系,如淘宝设有从基础客服到高阶客服再到管理岗的成长计划,京东也为纠纷处理专员提供同岗晋升和换岗晋升空间。此外,作为新业态劳动者就业安全和职业竞争力的重要标志,^④技能培训也成为绩效激励的重要指标。例如,淘宝、京东等将表现良好的平台客服纳入管培生序列,提供电商服务相关的技能认证。

而大众评审并非平台内部成员,需要多样化的外部动员来确认评审员的个体价值,^⑤激发平台用户参与的主动性,具体包括:(1)物质奖励。“亚马逊评审员中有 49% 的受访者将‘额外收入’列为参与众包裁决的动机”,^⑥我国也有部分平台提供虚拟货币作为报酬。(2)精神荣誉。“把握个人荣誉需要特点,将荣誉激励作为管理的重要手段加以运用,能更好地促进组织发展目标的实现。”^⑦作为象征性符号资本,精神荣誉标示着社会对个体价值的承认度,以榜样力量引导

^① 高薇:《网络空间争议解决的制度分析》,北京大学出版社 2022 年版,第 89 页。

^② 参见束开荣:《算法协作:平台劳动中“技术—组织”的嵌入与常规化实践》,《新闻大学》2024 年第 6 期。

^③ 姜鹏飞、姜良杰、曹敏等:《新就业形态劳动者高质量就业的价值意蕴、现实困境与突破路径》,《中国软科学》2024 年第 S1 期。

^④ 参见于长永、喻贞、叶贝等:《职业技能培训影响劳动力失业风险的代际差异分析》,《兰州学刊》2024 年第 7 期。

^⑤ 参见王辉、金子健、张继容:《激励性技术动员:积分制何以动员村民参与人居环境治理》,《中国行政管理》2024 年第 8 期。

^⑥ Jaap van den Herik, Daniel Dimov, Towards Crowdsourced Online Dispute Resolution, 7 Journal of International Commercial Law and Technology, 103(2012).

^⑦ 李志、朱欣灵:《公共部门员工荣誉激励困境及效果提升研究》,《重庆大学学报》(社会科学版)2017 年第 1 期。

平台用户自愿参评。^①多数平台根据评审员的参评次数、累积经验和正确率等授予等级头衔和荣誉激励。例如,闲鱼小法庭推出的小红花赠送、评审红榜等。(3)兴趣爱好。“金钱和荣誉帮助人们更快行动但无法控制方向,只有心怀兴趣热爱,才可朝着理想目标和方向前进。”^②例如,闲鱼小法庭设有案例库广场、小法庭交流圈及案件交流区等,既可给用户提供娱乐趣事,也会激发用户学习和印证评审知识。在调研中,有闲鱼小法官(FTBL20240415)表示,“我在闲鱼主页下拉就点进去判了几个案子,第二天想去看一下有什么有意思的案件,大概一个多星期每天都去看”。^③无论是出于好奇心驱使还是经验积累、兴趣爱好,都提高了用户参与频率,提升了平台的用户黏性和活跃度。

四、预防性平台纠纷治理实践的问题检讨

客观而论,预防性平台纠纷治理承担着纠纷风险防范和前端化解的重要任务,构筑着“涉网纠纷的第一道防线”,^④在资源调动、人员配置以及操作程式等方面也积累了丰富的经验素材。但仍要检讨的是,既有实践是否贯彻了预防性治理的价值理念和规范要求?又能否满足我国平台纠纷治理的技术标准及权利诉求?在治理过程和结果方面存在哪些问题和疏漏?

(一)治理目标为企业利益所俘获,致使预防性平台纠纷治理的正义性表达缺失

平台纠纷治理是实现数字正义的技术载体。“数字正义的本质是社会公正,而非‘机器正义’”,^⑤更非数字符号裹挟之下平台资本的技术扩张。但是,在实践中,治理目标经常为企业利益所俘获,预防性平台纠纷治理无法有效承载正义性表达。

第一,凸显解纷的效率优先,弱化评审结论的公正输出。“商业的属性在于盈利,平台企业要想持续盈利,须维持良好的商业生态系统,通过制定规则和维护秩序以保证交易安全和公平。”^⑥质言之,平台必须追求最大限度的结果公平,否则“没有公平的效率是不可持久的效率”。^⑦但是,多数平台习惯于“以最短的时间、最小的成本重构消费者对平台的信任度,减少纠纷流入公权力机关的二次成本投入”,^⑧并未依据纠纷事实认定责任过错,而是依托大数据模型预设评审结论的立场和尺度。在有些场合,即便大众评审得出多数人意见,只要当事人态度强硬或反复申

^① 参见王芳、赵雅倩:《劳动模范:劳动荣誉符号的生产、建构与功能审视——来自深圳公交系统的案例分析》,《广州大学学报》(社会科学版)2024年第4期。

^② Thomas W. Malone, Robert Laubacher, Chrysanthos Dellarocas, *Harnessing Crowds: Mapping the Genome of Collective Intelligence*, MIT Sloan School Working Paper 4732-09, 6(2009).

^③ 需要说明的是,2023年11月和2024年4月,笔者对淘宝旗下闲鱼小法庭参与者进行深入访谈,其中包括卖家5人、买家5人以及闲鱼小法官11人,形成访谈笔录21份。本文的资料编码由“访谈笔录的首字母缩写(FTBL)+访谈时间+访谈序号”组成。应学术伦理的要求,本研究所有访谈者均为匿名。

^④ 韩焯尧:《我国非司法ODR的适用与完善——以闲鱼小法庭为例》,《北京工商大学学报》(社会科学版)2020年第5期。

^⑤ 张凌寒:《数字正义的时代挑战与司法保障》,《湖北大学学报》(哲学社会科学版)2023年第3期。

^⑥ 陈全真:《从自治走向共治:平台经济“软硬协同”治理模式的确立及其展开》,《大连理工大学学报》(社会科学版)2023年第6期。

^⑦ 颜晓峰:《处理好效率与公平的关系》,《红旗文稿》2023年第20期。

^⑧ 许庆永:《在线纠纷解决的正义表达》,《华东政法大学学报》2024年第2期。

诉,平台客服也会在不作事实辩驳的前提下进行结论修正,以防止平台纠纷的久拖不决。^①

第二,偏重消除负面社会影响,减损个体权利的平等保护。预防性平台纠纷治理通过调节当事人之间的矛盾纠纷,确认全体用户权利资源的平等配置。^②但是,在实践中只要消费者保持良好交易记录和强大购买力,平台就会不加辨别地与消费者保持立场统一,即便减损商家权利也要快速化解纠纷,从而避免负面影响的持续发酵。例如,拼多多曾长期提供“退款不退货”的售后服务,表面上是极致化地维护买家权利,倒逼卖家提升商品和服务质量,但实际上成为部分买家“薅羊毛”的工具,卖家无从辩解便出现“权利的剥夺”,以至于不少卖家将“退款率”折算为“实际耗损率”,以偷工减料、简化工艺等手段削减成本,维持“退款不退货”的剩余收益。

第三,混淆企业私益与公共利益的关系,支配解纷结论的价值判断。尽管平台声称自己以自治形态承担公共利益的维护功能,以价值中立原则组织和开展平台纠纷治理,但是,实际上“运营商与资本的利益也被隐藏在其所创造的公共利益与公共价值背后”,^③支配着结论生产的价值倾向。例如,闲鱼小法庭在评审前公开当事人的历史交易数据,通过“信用画像”主导评审员对纠纷事实的预设判断。^④与此同时,平台也会凭借数字支配权自裁自决,有倾向性地引导纠纷治理策略、方案和意见的推出,^⑤强化技术资本对网络公共空间的殖民化。例如,淘宝曾将商家的综合体验分值大于等于4.8作为“退款不退货”政策执行的依据,而综合体验分值是通过将品质、物流、售后等8项指标纳入算法黑箱计算所得,极有可能出现“数字技术、数据信息等数字资源的控制者,利用其在技术资源上的优势,成为数字秩序下的强权者,并因其行为造成了实质上的非正义”。^⑥

(二)不同纠纷治理方式的关系错置,无法拆解平台纠纷的复杂结构

平台纠纷规模巨大且类型多样,即便轻微纠纷也可能蔓延扩大化,诱发大规模的网络群体事件。对此,平台提供了多种纠纷治理方式,但实践中不同纠纷治理方式出现关系错置,无法有效拆解平台纠纷的复杂结构。

第一,平台裁决与大众评审的关系混同。平台裁决的特点在于依托客服人员的业务经验将同质化、频发的简单纠纷拦截于内部,而大众评审的优势在于依托集体决策化解复杂疑难、潜在风险较高的纠纷类型,二者具有功能互补关系。但是,平台裁决与大众评审的选用出现关系混同:(1)选用标准的混同。多数平台并未根据不同治理方式的差异化定位进行案件分类。例如,闲鱼将程序选择权交给当事人,而未将纠纷类型、难易程度及潜在风险作为分案依据。(2)大众评审的可信度有限。尽管大众评审采用“一局终裁”,但平台大都设定弹性化的后置管道,如《小美陪审团规则》提出“评审结果将作为平台协助处理用户和商户争议的重要参考”,大幅削弱大众

^① 参见网经社电子商务研究中心:《2025年1月中国电商平台商家投诉数据报告》,http://www.100ec.cn/zt/251ysjtsbg/img/ts.pdf,2025-02-06。

^② 参见常健、符晓薇:《公共政策的公平之度:权利平等与特殊保护》,《文史哲》2009年第3期。

^③ 徐敬宏、袁宇航、沈晓霞:《理解平台资本主义:概念生成、现实表征与公共性隐忧》,《当代传播》2023年第3期。

^④ 参见中国司法大数据研究院课题组、北京市石景山区人民法院课题组:《网络平台纠纷治理的困境及其纾解》,《中国应用法学》2023年第6期。

^⑤ 参见王燕:《社交平台私权力的公私二元规制》,《法商研究》2024年第1期。

^⑥ 谷佳慧:《数字时代正义的内涵变迁及法治保障》,《北方法学》2023年第5期。

评审的权威性。不加区别地运用两种纠纷治理方式,有可能产生两个后果:一是平台裁决无力应对复杂疑难纠纷,会因“能力壁垒”而出现误判或错判;二是大众评审承担超负荷的任务量且可信度不高,限制其在疑难纠纷化解及风险防范上的能动作用,因此处理质量和效果难以保证。

第二,在线调解的实质隐退。“调解不是简单化的纠纷解决问题,而是多种因素各种关系集中体现相互作用的系统工程”,^①在线调解也需要调动平台资源,建立专业化模块,为“合意的获得”创造足够的斡旋空间。^② 尽管不少平台有着在线调解的技术装置,但大都处于实质隐退的状态:(1)将在线调解约等同于先行和解。有些平台将在线调解置于预防性平台纠纷治理的最前端,如京东将受理纠纷单之后的24小时设为在线调解期,却仅由纠纷当事人自行协商,并将调解案件扣除在店铺纠纷率之外。这种做法实际上是将在线调解等同于先行和解。(2)以平台裁决替代在线调解。作为引导当事人自主解决纠纷的制度装置,调解主张“禁止对解决的同意进行强制”,^③即便平台的准强制力也会干扰当事人的利益衡量,但多数平台将在线调解与客服介入后的平台裁决画等号,而忽略了调解结论生成的自愿性、合意性等特征。

(三)人员构成不合理且激励杠杆难以维持,无法调动预防性平台纠纷治理的内生动力

平台客服和大众评审的构成标准不同,但实践中皆有不合理之处:(1)平台客服的解纷能力有限,难以满足平台纠纷治理需求。平台行为具有自利性,“因此对个别纠纷谁对谁错的判定过度耗费精力是不值得的,平息那些强烈不满的买家怒火更加重要,只要防止纠纷未及时、满意地处理而效应外溢即可”。^④ 具而言之,平台客服的有限解纷能力表现在以下两个方面:一是事实辨别能力有限。多数平台主张以普通人的知识水平和能力对证据材料进行鉴别和认定,但数智技术限于证据真实性的查证,平台客服无法借此对电子证据的完整性和可采性等作出辨别,容易出现事实认定的以偏概全。二是过错识别能力有限。作为非专业人士,平台客服不具备严密的法律思维、解纷技巧和判定能力,容易受到平台利益、当事人话语表达技巧等因素的影响,难以对纠纷过错作出公允认定。(2)大众评审高度同质化,无法匹配纠纷类型。大众评审的优势在于评审团队的异质分布,以身份多样化丰富和拓展纠纷治理的视角和方案。^⑤ 但实践中多数平台并未将职业类型、从业经验等列为参照变量,致使评审团队高度同质化,以及评审员专业优势与纠纷类型不相匹配。以闲鱼小法庭为例,有的闲鱼小法官(FTBL20231105)抱怨,“我是卖衣服的,平台给的数码产品案件完全不了解,不知道该怎么评”,甚至出现“相似评语”“套话评审”等不良行为。

在激励措施上,实践中存在如下方面问题:(1)将纠纷治理指标糅入KPI绩效考核本属常规操作,^⑥但存在考核异化风险:一是纠纷治理指标权重占比偏低,易于被其他绩效指标取代。KPI绩效考核中“效益”“运营”等指标占比更高,即便在纠纷治理上表现突出,平台客服也难以享有与

① 窦竹君、霍建云:《民间调解有效性因素刍议——历史传统与现实存在》,《河北法学》2017年第6期。

② 参见张西恒:《论中国专业性社会调解的专业化特色》,《政治与法律》2024年第7期。

③ [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社2004年版,第49页。

④ 周翔:《描述与解释:淘宝纠纷解决机制——ODR的中国经验观察》,《上海交通大学学报》(哲学社会科学版)2021年第4期。

⑤ See Jaap van den Herik, Daniel Dimov, Towards Crowdsourced Online Dispute Resolution, 7 Journal of International Commercial Law and Technology, 99-111(2012).

⑥ 参见陈龙:《“数字控制”下的劳动秩序——外卖骑手的劳动控制研究》,《社会学研究》2020年第6期。

之匹配的绩效待遇。二是重视纠纷治理的结果导向,易于忽略纠纷治理的过程绩效。激励目标过于依赖纠纷结案率,那些阻止风险扩张但并未终结纠纷的治理行动并不在激励范围之内,很可能弱化平台客服的个体积极性,甚至出现边际递减的“棘轮效应”。^① (2)大众评审的激励杠杆难以维持用户的持续参与动力。由于物质奖励力度不足,人们多将参与评视为公益事业而非具有约束力的劳动义务,过于依靠“荣誉和热爱”或许会降低物质成本,但并非总能奏效。^② 例如,闲鱼旨在提供正向激励的“小红花”成为评审员与当事人“隐匿议价”的工具,诸如“支持买/卖家没问题,给我一朵小红花”等言论时有出现。因兴趣爱好参与评审的用户在参与海量纠纷评审之后也容易进入“倦怠期”,陷入“越是经验丰富越不参与评审”的怪圈。

(四)外部衔接受阻,出现预防性平台纠纷治理的孤岛作业

孤岛作业是指不同类型平台纠纷治理之间因缺乏合作机制而出现难以互动交流、资源共享和协同治理的状态。^③ 在我国,预防性平台纠纷治理限于平台内部的内容调整和技术更新,缺少与其他类型平台纠纷治理的衔接配合,致使预防性平台纠纷治理处于孤岛作业状态。

第一,主体关系不明,不同类型纠纷治理机构各自为战。平台凭借其与行政机关、司法机关等外部主体的深度合作,可将未决纠纷牵引至应对性平台纠纷治理的合适位置。但是,在实践中,平台与其他主体的合作关系并不明确。例如,闲鱼交易纠纷的当事人(FTBL20231102)表示,“纠纷发生后我找了闲鱼客服,客服告诉我没有交易记录并建议报警,警察又说这是交易纠纷不属于诈骗”。不同主体在各自管辖范围内独立作业,在平台内部无法解决纠纷时,当事人大都奔走于不同纠纷治理机构之间,最终多数用户选择息事宁人,避免承担更为高昂的维权成本。当然,实践中也出现了部分平台纠纷治理合作项目,如北京市消费者协会的“96315 消费纠纷和解绿色通道”搭建入驻平台的第三方消费纠纷合作和解渠道,但该项目限于平台与消费者协会之间,且仅服务于北京地区消费者,难以在全网大范围复制和推广。

第二,信息传递受阻,不同阶段纠纷治理资源无法共享。平台纠纷治理前端与后端有着各自的信息优势,但多数平台纠纷治理信息皆封闭于“围墙花园”内部,^④信息传递受阻现象突出:(1)前端信息无法向后端传递。前端平台纠纷治理有着纠纷内容、证据材料及解纷争点的完整信息链,而实践中多数前端信息处于区隔状态,后端平台纠纷治理仍需要重新取证质证和收集相关资料。有受访者(FTBL20231101)表示,“没有被告信息法院不给立案,我让平台客服匹配被告身份信息,平台客服非要等法院发立案协查通知才帮助查询”。(2)后端信息难以向前传递。后端信息可为前端平台纠纷治理提供典范指导、释法说理和潜在风险的预告警示,如相似纠纷的已决裁判可指导判断型调解的深入推进。但是,在实践中除了司法建议、案例公布、投诉反馈等有限方式,多数后端信息缺少前置流入平台内部的畅通渠道,可为预防性平台纠纷治理提供的信息支持相对有限。

^① 参见张守文、汤谷良:《突破激励困境:数字情境下企业实现精准激励的机制——基于海尔链群合约的探索性案例研究》,《北京工商大学学报》(社会科学版)2024年第3期。

^② See Thomas W. Malone, Robert Laubacher, Chrysanthos Dellarocas, Harnessing Crowds: Mapping the Genome of Collective Intelligence, MIT Sloan School Working Paper 4732-09, 2-17(2009).

^③ 参见马鸿佳、王亚婧:《制造企业平台化转型如何打破“数据孤岛”?——基于人—数交互理论的混合方法研究》,《管理世界》2024年第4期。

^④ 参见钟祥铭、方兴东:《“围墙花园”破拆:互联网平台治理的一个关键问题》,《现代出版》2021年第5期。

第三,程序衔接不畅,不同环节纠纷治理之间难以有效转换。除了《中华人民共和国电子商务法》的原则性规定外,平台依据自制规范进行纠纷治理,对预防性平台纠纷治理到应对性平台纠纷治理的程序转换并无明确规定。即便涉及程序衔接,不同平台也有不同规定,如闲鱼将“纠纷提交司法机关或向公安机关报案”作为平台解纷程序的中止事由,小红书将“行政机关、消协等机构的调解结论”列入执行序列等。对于溢出平台边界的纠纷,多数平台采取放任态度,既不提供平台之外用户权利救济的程序端口,也不提供不同纠纷治理程序转换的操作指南。实践中,多数当事人依赖小红书等平台用户发布的“普法帖子”自行寻求程序救济,客观上加重了其维权负担,还可能因操作不当而引发新的纠纷。

五、预防性平台纠纷治理的优化路径

面对“平台纠纷不断攀升”和“‘不能成为诉讼大国’的时代使命”的叠加压力,平台必须担负纠纷治理的主体义务。针对当前实践中出现的种种问题,既要给予必要的技术性容错空间,也不能任之蔓延而减损治理效益。基于此,我们有必要在平台纠纷治理的整体框架内,从内部优化和外部衔接两个方面进一步优化预防性平台纠纷治理。

(一)强化“目标—执行”的链式监管,牵引预防性平台纠纷治理沿着公平公正的方向展开

为避免平台自治权力扩张诱发的“治理失能”,^①使得平台在维护自身经济效益的同时合理有序地开展纠纷治理,应将整个治理目标的执行纳入链式监管之中,约束、监督和指引纠纷治理目标设定、过程执行和结论产出,确保预防性平台纠纷治理的公平公正。

第一,目标设定的价值约束。平台有权进行“多重纠纷治理目标的组合执行”,^②但必须遵循特定的价值原则与要求:(1)不同纠纷治理目标并治共存。平台不应突出某个目标的独特价值和意义,而是要坚持自由、平等、效率、公开等多元价值的包容性共存,共同作用于预防性平台纠纷治理的顺利展开。(2)确定权利平等保护的优先位置。不同预防性纠纷治理的目标定位或有差别,但治理行动必须围绕用户权利的平等性展开,为个体权利优先性提供足量保障。^③考虑到不同权利类型之间不存在位阶关系,^④在不同纠纷治理目标存在价值分歧时,应坚持总体上的权利优先性,其他纠纷治理目标服从和服务于用户权利的平等保护。

第二,执行过程的规范审查。预防性平台纠纷治理追求高效与灵活,但并不意味着允许治理过程“‘违法’的或政治不正确”。^⑤相反,整个平台纠纷治理都必须以合规范性为前提,防止治理本身衍生的不确定性风险。^⑥合规范性审查的重点有二:(1)纠纷治理依据的合规与否。预防性

① 参见周莉欣:《电商平台自治法律机制的构建》,《法商研究》2024年第2期。

② 张树吉、颜德如:《社区治理和服务缘何“嵌套”创新——基于职能转移、政策试验与目标执行的分析》,《党政研究》2023年第5期。

③ 参见张新平:《网络平台治理立法的反思与完善》,《中国法学》2023年第3期。

④ 参见刘作翔:《权利平等的观念、制度与实现》,《中国社会科学》2015年第7期。

⑤ 苏力:《关于能动司法与大调解》,《中国法学》2010年第1期。

⑥ 参见杜帆、吴玄娜:《程序公正、不确定性对公共政策可接受性的影响:情感信任、认知信任的中介作用》,《心理科学》2017年第2期。

平台纠纷治理依托的法律法规、自制规范等规范之间也存在种类区分和等级结构。^① 个案纠纷解决须依托多元规范体系展开,倘若以违法违规方式终结纠纷,那么即便当事人认可也须纳入案件纠错序列。(2)纠纷治理程序的公正与否。为保证纠纷治理过程和结果的公平公正,需要平台和监管部门按照正当程序进行双重审查:一方面,平台对重点用户、高风险纠纷进行过程性审查,对存有程序瑕疵的纠纷重新启动审查并说明事由;另一方面,监管部门通过惩戒性干预手段,对平台程序违规行为实施劝诫、警告及惩罚。

第三,结论生成的示范指引。为避免纠纷治理结论的弹性生成,确保相似纠纷相似判定,有必要通过示范指引增强处置结论的稳定性和合理性:(1)规范文本的援用指引。监管部门应在法律法规允许的范围内建立平台纠纷治理的规范索引,如北京市市场监督管理局的《北京市直播带货合规指引》,为常见平台纠纷提供了合规性的操作流程和方法指示。(2)指导案例的参照应用。以纠纷类型、发生频次及辐射范围等为分类标准,监管部门可从已结案件中筛选优质案例,组建类型化的指导案例库,为后续平台纠纷的预防和化解提供标准化的先例示范。

(二)理顺不同纠纷治理方式的适用标准,有效应对平台纠纷的复杂结构

第一,适配不同阶段纠纷治理需求的类型化调解方案。“纠纷在不同阶段的特征将统一成为这类纠纷化解的‘标签’而能得到同质化的处理,从而取得类似同案同判的规模化效应。”^②在预防性平台纠纷治理的不同阶段,我们也应配置相应的类型化调解方案:(1)源头阶段的交涉型调解方案。交涉型调解不强调寻找正确的结论,而是基于纠纷解决“成本—收益”的权衡计算,“把当事者之间的讨价还价尽量限定在判断运行的范围内”。^③位于源头阶段的平台纠纷数量大但尚未形成可推导结论,通过大数据模型对当事人交易记录的精密计算,可以估量期待结果与消耗成本的基准幅度,将调解意见收敛至双方均可接受的点位上。(2)前端阶段的判断型调解方案。判断型调解“把发现法律上是正确的解决作为调解应该贯彻的第一目标”,^④并通过调解实现与审判预期相一致的结果。位于前端阶段的平台纠纷已完成纠纷治理的取证举证,有条件预测可能产生的法律后果,可借此反向推导当事人纠纷解决的最优路径。平台还可委派法律专业人士,帮助当事人形成有关纠纷过错、潜在风险的专业级认定,以更低成本达成“正确的”合意意见。

第二,以纠纷评估为依托的案件分流管理。纠纷评估是根据纠纷类型、复杂程度、涉案金额以及潜在风险等指标对全部纠纷进行类型识别和归类的过程。通过“案件难/易”类型的量化筛选标准,可为平台纠纷的分流管理提供技术保证。基于纠纷评估结论,分流管理主要有三种方式:(1)平台客服的简案速裁。对于大多数结构简单、影响轻微的平台纠纷,应由平台客服作出快速认定,确保用户权益的及时救济。(2)大众评审的繁案精审。众包裁决适用的关键条件就是“问题必须足够的复杂”,^⑤可将纠纷评估认定的少数疑难案件交付大众评审,由其根据相关规范和程序进行判定。(3)评审程序的繁简转换。在纠纷处理过程中出现简案复杂化或疑难化的,通

^① 参见刘作翔:《构建法治主导下的中国社会治理结构:多元规范和多元秩序的共存共治》,《学术月刊》2020年第5期。

^② 许庆永:《在线纠纷解决的正义表达》,《华东政法大学学报》2024年第2期。

^③ [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社2004年版,第61页。

^④ [日]棚濑孝雄:《纠纷的解决与审判制度》,王亚新译,中国政法大学出版社2004年版,第54页。

^⑤ Thomas W. Malone, Robert Laubacher, Chrysanthos Dellarocas, Harnessing Crowds: Mapping the Genome of Collective Intelligence, MIT Sloan School Working Paper 4732-09, 7(2009).

过平台客服自行决定或经当事人申请复审,可将案件转入大众评审程序,以集体智慧强化纠纷处置的公正性,抑制潜在风险的扩张和异化。此外,平台客服限于对大众评审的形式审查,即便评审结论存在瑕疵也无权作出实质变更,而须由成员更换后的评审团进行复审,重新作出判定。

(三)提升解纷主体的纠纷治理能力,巩固预防性平台纠纷治理的可变动效益

将“纠纷拦截于平台内部”需要依托解纷主体的纠纷治理能力。纠纷治理能力既取决于解纷主体的业务技术能力,也受到解纷主体个人意愿的影响。

第一,建立不同类型解纷人员的纠纷治理能力标准。其中,平台客服除了具备沟通交流等基础能力以外,还应具备纠纷治理所需的事实辨别、规范运用、风险预估及防范等专业能力。为达到这个标准,在操作层面上:一方面,在客服选聘时应将纠纷治理能力作为选任标准,同时设置少量解纷专员岗,外聘法律专业人士进行业务监督和指导;另一方面,除了设置入职门槛外,还可将纠纷治理能力纳入平台培训的课程序列,集成案例总结、评审交流、普法宣讲等多种形式,为平台客服提供业务指导。与之不同,大众评审的纠纷治理能力体现于决策团队的异质分布及其带来的评审意见多元化。依据不同评审员的知识背景、从业经历、专业擅长等因素进行聚类分组,使得评审员的身份特征与不同类型纠纷相匹配,从而使其皆有机会发挥各自的专业和经验优势。同时,鉴于普通用户专业知识相对薄弱,平台亦可建立混合模式的众包裁决,由法律专业人士参与评审团队之中,提供法律知识索引,并建议大众陪审员根据“证据驱动的评议”进行投票。^①

第二,形成不同类型解纷人员的专属激励方案。平台客服的激励失效大都源自粗放激励,而精准激励有望消解该风险。“精准激励……强调在设计激励目标、整合激励策略、业绩核算与考核、长期反馈等激励环节做到精准与精确,以实现更好的激励效果。”^②依托预测算法、机器学习等数字技术,可将平台客服在纠纷治理中的业绩量化并纳入精准激励,同时结合不同平台客服的工作习惯、情绪体验及动机变化设定专属的绩效激励计划。^③与此同时,破解大众评审激励难题的关键在于构建合适的“组合激励”^④。与单一化激励相比,“物质+精神+兴趣”的组合激励更利于匹配异质性用户的需求和偏好,激发用户内在动机与外部奖励的协同效应。在具体操作上,通过用户画像精准定位激励目标,依据评审员的身份特征和贡献程度,设计包括福利待遇、声誉头衔在内的个性化组合激励方案。此外,“当正激励由于边际效益递减作用不大时可以采取负激励”,^⑤针对评审员的错审误判等问题,也应以克减福利待遇、取消资格等方式予以处置。

(四)整合外部衔接协作口径,实现多元化平台纠纷治理的联合作业

任何方案都不可能独立完成平台纠纷治理的全部任务,预防性平台纠纷治理也不能停留于平台内部,还要着力改善与应对性平台纠纷治理的衔接协作,实现多元化力量联合作业。

^① See Nancy S. Marder, *Cyberjuries: A New Role as Online Mock Juries*, 38 *University of Toledo Law Review*, 266(2006).

^② 张守文、汤谷良:《突破激励困境:数字情境下企业实现精准激励的机制——基于海尔链群合约的探索性案例研究》,《北京工商大学学报》(社会科学版)2024年第3期。

^③ 参见谢小云、左玉涵、胡琮晶:《数字化时代的人力资源管理:基于人与技术交互的视角》,《管理世界》2021年第1期。

^④ 参见刘征驰、叶宇阳、聂辉华:《“金钱+通证”:一种新型互联网社群协作激励机制——基于“社群货币”的视角》,《经济社会体制比较》2024年第4期。

^⑤ 杨宏力:《负激励理论:产生、模型分析与应用》,《企业经济》2011年第10期。

第一,重塑“合作关系”,实现平台纠纷治理对不同主体的整体性吸纳。不同主体的合作关系是平台纠纷治理一体化的前提,具体步骤有:第一步,以共识性目标确定不同主体的合作关系。不同主体在治理过程的不同阶段有着合作关系的主次之别。例如,平台在源头阶段主导着平台纠纷治理的展开,而在末端阶段主要配合司法机关的证据采集和示范宣传等,必须通过共识性目标的任务分解锁定不同主体的阶段任务和合作安排。第二步,以权责关系将不同主体纳入合作治理空间。权责对等原则是实现多元合作的关键,按照权责关系可将不同主体纳入平台纠纷治理链条的合适位置:^①一方面,平台按照合作目标,行使与自身权限、能力和资源条件相符的纠纷治理权,不能因其他治理机构尤其是公权机构的提前介入而出现权责脱节;另一方面,其他治理机构尤其是公权机构在履行不同合作环节的治理任务时,亦不能以平台自治为由转嫁自身责任。

第二,消除“信息区隔”,推进平台纠纷治理信息的全过程畅通。将平台纠纷治理信息从信息区隔中释放出来,才能实现信息赋能的效益最大:(1)前端信息向后端平台纠纷治理传递。用户与平台之间存在信息委托关系,平台更对用户信息传递承担着信义义务。^②但凡用户提出申请主张,除法律规定的原始合同和交易记录外,在不违反强制性规定及不损害案外人利益的前提下,平台还应提供完整的预防性平台纠纷治理资料,服务于后续纠纷治理的低成本运行。(2)后端信息向前端纠纷治理迁移。为保证后端信息顺畅流向平台内部,除了加强信息公开外,平台也应与其他纠纷治理机构联合建立信息逆流管道,定期邀请市场监督管理机构、司法机构等主体参与平台内部的案例研讨、规范论证和普法宣讲,助力预防性平台纠纷治理的结构优化。

第三,形成“程序合力”,推动不同类型平台纠纷治理的衔接转换。“人类的纠纷、冲突中诚然存在着与诉讼的理性逻辑同构的部分,但也存在着异构的部分”,^③构建贯穿于平台纠纷治理全过程的“程序转换的一般理论”既不现实也无必要,而应聚焦于关键程序的设定和优化:(1)程序转换的操作指引。除了明确不予受理的纠纷类型外,平台自制规范亦应明确已受理案件程序转换的纠纷类型、适用条件及范围,并通过对齐“程序端口”为用户维权提供程序转换的规范化操作方案。(2)程序转换的司法确认。在预防性平台纠纷治理中,调解和仲裁皆属于“私法上的解纷”而非“诉讼上的解纷”。^④程序衔接尊重当事人的自由选择权,同时也可对“标的真实性”“程序正当性”以及“处置结论合法性”进行司法确认,避免私法解纷的恣意化。(3)程序转换的执行合作。平台执行有着低成本、高效能的技术优势,可服务于其他机构纠纷处置意见的公共执行。同时,对已达成调解协议但平台执行不能的处置意见,如“卖家账户余额不足致使无法退款或赔付的”,亦可通过司法确认、财产保全等措施的运用,使得调解协议有机会获得司法强制执行。^⑤

^① 参见门理想、马亮、骆飞:《共识驱动、主体吸纳与开放赋权:合作治理中多元主体关系的再思考》,《治理研究》2024年第1期。

^② 参见杨佳:《网络平台信息信义义务的法理阐释及价值展开》,《财经理论与实践》2023年第4期。

^③ 熊浩:《认真对待情绪:论纠纷化解的感性向度》,《政治与法律》2023年第5期。

^④ 参见范愉:《诉讼与非诉讼程序衔接的若干问题——以〈民事诉讼法〉的修改为切入点》,《法律适用》2011年第9期。

^⑤ 参见顾培东:《国家治理视野下多元解纷机制的调整与重塑》,《法学研究》2023年第3期。

六、结 语

平台纠纷是平台经济的“晴雨表”，平台纠纷治理则是平台治理效果的“风向标”。作为平台纠纷治理的主要方式，预防性平台纠纷治理更是承担着超大负荷的纠纷预防和化解任务。坚持预防性平台纠纷治理，“运用预防性治理手段或措施，将可能发生的矛盾纠纷化解于未发或萌发阶段，避免潜在的风险转化为现实的危害”，^①才有机会实现平台纠纷治理资源从优和均衡配置，最大限度地降低衍生风险和维权成本，维护和修复平台秩序。本文针对预防性平台纠纷治理的系统探讨，就是为了搭建预防性平台纠纷治理的总体方案，更好地引导、动员市场化和社会性力量，拓宽平台纠纷在引导和疏导端化解的可行空间。当然，我国预防性平台纠纷治理处于起步阶段，尚须在治理规范、人员配置、技术标准等方面不断优化和改进，只有这样才能形成更为成熟稳定的治理范式。同时，预防性平台纠纷治理也非万能良药，应对性平台纠纷治理的深入探讨也是不容忽视的议题。

Abstract: As a primary category of platform dispute governance, China's preventive platform dispute governance originated from the global dissemination of platform Online Dispute Resolution experiences, expanded through technology-driven digital and intelligent empowerment, and aligns with the value orientation of the "Fengqiao Experience" in the new era. It revolves around the governance objective of "social effect priority", the personnel configuration of "platform customer service + public jury," the "quasi-judicial" review process, and the classified incentive of "internal performance and external mobilization". However, in practice, there are issues such as governance objectives being captured by corporate interests, misplacement of the relationship between different dispute resolution methods, unreasonable personnel composition and difficulty in maintaining incentive leverage, and isolated operations due to blocked external connections. So it is necessary to strengthen the "objective-execution" chain supervision internally, straighten out the applicable standards for different dispute resolution methods, and enhance the dispute resolution capabilities of the main parties involved in resolution. Externally, it is also necessary to integrate and connect the framework for collaboration, promote joint operations of diversified platform dispute resolution, and thereby expand the scope of application for preventive platform dispute resolution, achieving optimal governance benefits.

Key Words: preventive governance of platform disputes, dispute governance capability, platform autonomy, joint operations

责任编辑 王虹霞

^① 陈光、公衍华：《论预防性治理中价值——工具双重理性关系的平衡》，《云南行政学院学报》2024 年第 4 期。