

· 数字经济 ·

平台经济治理：模式、要素与策略



□ 蒋国银 陈玉凤 蔡兴顺 张美娟

[电子科技大学 成都 611731]

[摘要] **【目的/意义】** 平台经济逐渐成为经济发展的主战场, 桥接多元主体, 构筑物理-信息-社会的三元世界, 具有参与对象多元、交互内容复杂、矛盾冲突点多等特征, 为平台经济治理带来了较大挑战, 平台经济治理的研究空间和研究方向亟需探索。**【设计/方法】** 基于平台经济新业态, 本文围绕平台经济治理的研究框架, 从平台经济的治理模式、治理要素以及治理策略进行文献梳理和分析。**【结论/发现】** 结合平台经济治理的顶层设计与现实情境, 展望新发展格局下平台经济治理模式创新、平台经济治理机理探索、中国特色的治理方案落地等研究方向, 可为平台经济规范健康持续发展的相关研究提供理论参考。

[关键词] 平台经济; 治理模式; 治理要素; 治理策略

[中图分类号] F724.6

[文献标识码] A

[DOI] 10.14071/j.1008-8105(2021)-1106

Governance of the Platform Economy: Modes, Elements and Strategies

JIANG Guo-yin CHEN Yu-feng CAI Xing-shun ZHANG Mei-juan

(University of Electronic Science and Technology of China Chengdu 611731 China)

Abstract [Purpose/Significance] Platform economy has become the main battlefield of economy, bridging multiple subjects and building a ternary world of physics, information and society. It has the characteristics of multiple participants, complex interactive content and massive conflict points, which have brought great challenges to the governance of the platform economy. It is urgent to explore a new research direction of platform economy governance. [Design/Methodology] Based on the new business form of the platform economy, this paper systematically combs the relevant literature from three dimensions: the governance mode, governance elements and governance strategies of the platform economy under the research framework of platform economy governance. [Conclusions/Findings] Combined with the top-level design and realistic situation of platform economy governance, this paper looks forward to the mode innovation, the exploration of the mechanisms, and the implementation of the schemes of the platform economy governance with Chinese characteristics under the new development pattern, which can provide theoretical reference for scholars to explore the healthy and sustainable development of the platform economy.

Key words platform economy; governance mode; governance elements; governance strategy

[收稿日期] 2021-08-14

[基金项目] 国家社科重点项目 (21AZD016); 国家自然科学基金项目 (72071031)。

[作者简介] 蒋国银 (1976-) 男, 电子科技大学公共管理学院教授; 陈玉凤 (1996-) 女, 电子科技大学公共管理学院硕士研究生; 张美娟 (1995-) 女, 电子科技大学公共管理学院硕士研究生。

[通信作者] 蔡兴顺 (1996-) 男, 电子科技大学公共管理学院硕士研究生. E-mail: caixingshun1996@163.com.

引言

移动互联网、人工智能、大数据等信息技术成为平台经济发展的重要驱动力,而平台经济也逐步成为新经济创新的重要动力源。近年来,平台型企业大量涌现,根据国家统计局数据,2020年全国网上零售额达11.76万亿元,同比增长10.9%^①。随着新兴信息技术的发展,平台经济的业态和形式越来越多,新业态发展迅猛,各类业态持续活跃。如电商类平台淘宝、京东;生活服务类平台如美团等;旅行服务类如携程、去哪儿等;出行类的滴滴、哈啰等;知识技能类的知乎、TED等。平台替代了中间商、渠道商等主体的地位,实现去中心化,但由于移动化、社交化和智能化等功能深度使用,也凸显社会性与中介性^[1]。

平台经济依托网络平台带来了创新,如共享平台,通过平台进行资源优化配置,具有正外部性影响^[2],也承载多种责任,有着不可避免的风险、声誉、信任等负外部性,如高太山^[3]发现信息对接、行业规范、保障措施等难题。平台生态体系的优化与用户消费环境的再建诉求高涨,为此平台经济成

为学术领域研究的焦点,尤其作为经济、管理、法律等领域的研究热点。关于平台经济的研究越来越多,从前期平台作用于平台经济新业态,聚焦模式与路径,如郝雅立与温志强^[4]等提出共享单车治理研究;后期深化至平台经济再创新,力求实现平台监管与治理,如董成惠^[5]的公共政策视角、李晓方^[6]提出敏捷治理等。

近年来,随着平台经济新业态的不断发展,平台经济的治理问题越来越多,亟待解决。建设规范健康持续发展的平台经济治理体系需深挖治理模式、治理要素及治理策略三大板块内容,力求构建创新高效的治理机制。其一,以治理模式为构架,设定平台经济治理的基调,探索单一主体治理模式与协同治理的适配程度,寻求平台经济治理模式的最优解;其二,以治理要素为导向,填补平台经济治理的架构,解决什么因素影响或促进平台经济治理的问题;其三,以治理策略为保障,树立平台经济治理的旗帜,为新业态下平台经济持续且健康发展保驾护航。通过梳理治理模式、治理要素和治理策略的相关文献进行内容分析与解构,以期探索平台经济治理的研究现状与发展趋势,为今后研究开展提供参考。研究框架如图1所示。

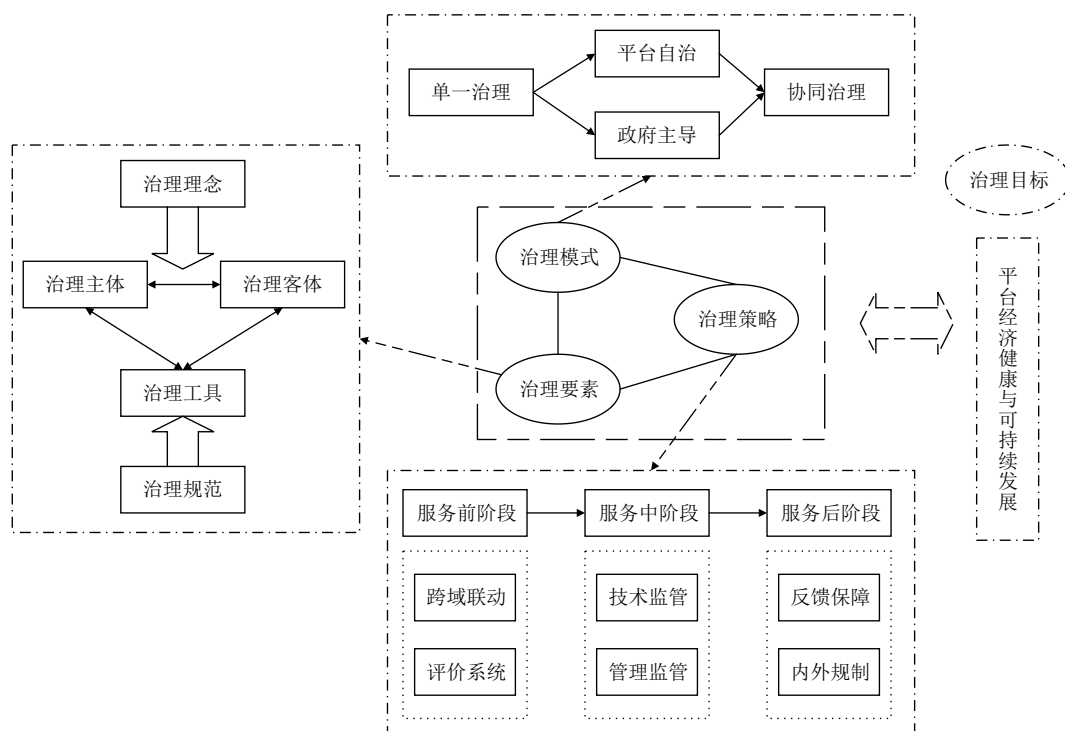


图1 平台经济治理研究框架

一、平台经济治理模式

平台经济新业态的顶层设计推动包容审慎监

管,在支持平台经济创新发展的同时,也要辅以监管,实现平台经济发展方向符合新发展理念,系统构建推动平台经济规范健康可持续发展的治理模

式。现有的平台经济治理模式是从治理主体的参与程度和互动程度出发,分为单一治理、协同治理,凸显治理主体在平台经济治理的重要性^[7]。单一治理模式虽有一定成效,但不足以担当保障平台经济可持续发展的功能,亟需推动治理主体的多元化与协同化,定位各个主体的角色与职能,整合社会系统资源,为平台经济规范健康持续发展保驾护航。

(一) 单一治理模式

1. 以政府为主导

平台经济的健康运行需注重政府的治理实践,强化政府在经济运行过程中的审慎监管。围绕平台经济引发的争议逐渐增大,例如数据滥用、城市管理等问题,平台经济的民主化治理模式诉求高涨^[8]。政府或公共部门在平台经济中存在多重角色,其中监管职责旨在法规的扩散与市场的平衡,同时维护公平并实现规范^[9]。政府监管可以使平台经济运转标准化、规范化,实现公共利益维护和公共秩序稳定的目标^[10]。谭海波与王英伟^[11]认为,相关法律法规的起草与实施、监管部门权力调整、政府信息整合等因素对于政府治理平台经济具有重要意义。然而,新经济业态下政府监管需随着环境、技术的改变对思维与规则进行调整,统筹政府、平台与社会之间的互动关系,实现平台经济背景下监管理念、机制、工具的适应性变化^[12]。

在强化政府监管的同时需“适度”,过度监管将遏制平台经济业态的创新。政府或公共部门可以与平台企业合作促进公共服务的提升,在维护公共效益的基础上解决平台经济发展过程中存在的公平性问题^[13]。平台经济的传统监管模式强调并突出政府的“一刀切”管理,与包容审慎的监管理念相矛盾,自律、统筹、协同监管应大数据背景而生^[14]。

2. 平台自发治理

平台经济的健康发展需以平台自治为基础,落实平台自律。一方面,需以问题为导向,找准治理重点。Tiwana等^[15]基于生态系统视角展开研究,认为平台治理应统筹内生因素与外部环境。然而资源过剩冗余的现状,促使平台经济出现供需不匹配的难题,同时市场结构、竞争策略、公共成本等监管要素也引发关注^[16]。正当互联网和大数据等技术与平台经济方兴未艾之时,平台经济发展过程中社会责任缺失或异化、恶性竞争或利益共谋、对双边用户的不负责任行为缺乏管理等问题凸显,政府无法及时进入平台自留地进行监管。因此,创新平台内部监管、优化内部管理是平台经济治理的重点^[17]。此外,平台过多收集用户数据,时有信息不对称、

算法歧视、大数据杀熟等行为,与国家数字经济发展战略以及相关数据政策相违背,不利于平台经济健康发展^[18]。在开发平台经济的在线监管服务时,必须考虑并解决围绕在线安全性、机密性和用户验证等系列问题,保护用户权益^[19]。另一方面,加强平台主体自律,促进平台经济可持续发展。平台经济可能会面临部分参与者借助平台“搭便车”,通过平台牟取不正当利益等。针对平台经济存在的治理风险,应给予平台一定权力范围的自治,进一步建立起长效、定制的、点对点的监管和保障机制^[20]。因此,为实现自愿性和持续性的监督,使相关参与者能够积极地参与监督、报告和遵守规则,平台需要提升自治能力,实现平台经济的良性监管^[21]。

(二) 协同治理模式

平台经济的健康发展需顺应新经济业态的发展,发挥平台经济多元主体的协同治理作用。

1. 顺应平台经济发展趋势。平台经济是互联网时代的产物,是拉动经济增长的新引擎,随之涌现出的各种协同治理模式发挥了政府、行业组织、经济平台等不同主体的效用,建构了治理共同体,提高了平台经济治理质效。协同治理是平台经济治理的大势所趋,是平台经济健康发展的重要保障^[22]。谭海波和王英伟^[23]从监管策略、信息、行动等层面增强多元主体的整体协同效用,构建了包含政府、平台、企业和社会的多元主体协同监管模式。此外,开放的政府推动数据和技术赋能公民参与,为依托数字技术拓宽政府、社会组织及公众等多方主体合作空间提供契机^[24],推动了有利于利益协调、协作共赢和共担社会责任的平台经济生态系统框架设计^[25]。因此,为了保护多方权益并维持平台经济的可持续发展,避免大数据杀熟等问题,需要推进政府监管、平台自治、消费者参与等协同治理^[26]。

2. 发挥协同治理主体效用。由互联网以及数字技术赋能的平台经济,桥接多方利益相关者参与,为政府、服务提供商、雇主等的共同利益创造了价值,并提供协调治理机制^[27]。Gorwa^[28]、陈少威和范梓腾^[29]针对Facebook等数字平台,强调社会责任的重要性,指出多元主体在平台经济治理过程中需主动承担社会责任,协调多方利益,加强合作性监管、敏捷性监管以及回应性监管,增强平台经济治理质效。赵玉林^[30]、朱志伟和刘振^[31]、骆毅和王国华^[32]主张政府需要在网络治理与制度生态层面转变、数字技术与社会组织监管互构与耦合、应用互联网技术平台创新与协同,构建起集政府导向、企业负责与社会参与三位一体的协同治理格局,完善

基于平台的有效社会监督机制,提升平台经济治理与监管的实效性。对于协同治理的进程而言,信息的开放性与透明性不容忽视,政府需要指导各机构自我转变,使平台经济发展变得更加透明、协作,促进多方参与,并建立问责机制^[33]。王勇和陈美瑛^[34]认为,需进一步从事前准入、事中监控和事后维权与惩戒等阶段对监管与规制进行分工与协同,以完善平台经济治理。

综上所述,数字化转型推动平台经济治理的模式由单一向多元转变,越来越趋向于协同治理与合作治理,认为是对传统治理模式的替代,强调多元主体的参与。现有平台经济治理的相关研究主要还是从平台企业管理着手,以平台为中心,在政策规范的背景下实现平台自治。尽管政府在加强监管,推动平台承担社会责任与协同共治,但实质上平台经济治理仍然是以政府监管为导,平台自治为主。后续研究需要推动平台经济的多中心治理模式,打破数据流通界限,协同多个政府管理部门对平台进行监管,同时实现平台去中心化。与此同时,需要加强平台经济的整体性治理,以公民需求为导向,以数字技术为推力,协调、确定、整合各主体角色的责任与功能,对碎片化的治理问题进行系统性分析,为公众提供整体型服务。此外,需要实现平台经济的综合式治理,实现单一治理模式、协商治理模式与协同治理模式的深度融合。

二、平台经济治理要素

现有研究主要围绕治理主体、治理客体与治理工具三个核心要素展开^[35]。尚子娟等^[36]将治理环境纳入要素体系中,安小米等^[37]、李奇等^[7]对其拓展,进一步丰富治理目标与理念、治理规范、治理资源、治理方式等要素,其中治理方式由工具和规则共同形成^[38]。基于平台经济现实情境,本文主要将其分为治理理念、治理主体、治理客体、治理工具与治理规范五个要素。治理理念推进治理平台经济,促使治理主体、治理客体、治理工具等要素产生变化,要求并推动建构治理要素生态体系^[7]。理清平台经济治理体系、构建治理格局的关键在于识别与挖掘治理要素,实现新发展理念引领的数字经济业态持续创新。在治理理念引导的前提下,梳理治理要素的内在逻辑,构建平台经济治理框架,奠定优化治理策略的基础。

(一) 治理理念

平台经济是数字经济发展的关键板块,其基础

在于信息技术与通讯技术的创新迭代。因此,在互联网新情景下,传统治理理念有待革新。一方面,工业经济时代的治理框架与平台经济发展治理实际不匹配,存在治理理念滞后的特性^[39];另一方面,平台经济治理理念逐渐尝试更新并适应当前情景,然而存在理念断层的现象。现有研究中,伴随国家战略与方针政策的改变,治理理念也相应变动。在顶层设计方面,总体国家安全观、新发展理念、系统观念指导平台经济治理,如实现平台网络信息内容治理^[40]与个人信息保护机制探索^[41]。在落地理念方面,李奇等^[7]对中国治理的系统阐述中,发现治理理念单元囊括整体治理理念、协同治理理念、多中心治理理念、赋权赋能、激活规范等。目前治理理念的特性是多元与丰富的,李志刚和李瑞^[39]发现大数据环境下,共享型互联网平台经济治理过分追求“新”,包括新技术、新模式、新业态等,但也需多角度树立敏捷适应理念。李素丽和徐晓东^[42]关注了平台生态系统理念,提出系统统筹、可持续性、开放融合、以人为本的观念,追求生态圈的互联并关注用户的需求。透明、互动的治理目标与需求,促使相关主体主动参与治理活动,指引治理模式向网络化、整体化转变^[43]。高度概括的宏观理念对治理体系与模式的构建具有强指导性,但也需具体化。在平台经济治理过程中,自由、公正的理念与商业规则也具有重要性^[44]。

(二) 治理主体

传统经济治理的主体是政府,强调对经济的宏观调控。随着平台经济新业态的发展,治理主体趋向于多元化和去中心化,更多的是指平台经济治理的行为者,强调治理过程中的多元主体协同参与,共商共治^[38]。平台经济治理的主体涉及政府、平台企业、服务提供商与消费者等,从多元合作向深度高效参与治理转变。

首先,政府需要发挥单元治理与整体性治理的作用,一方面约束与规范其他治理主体,另一方面健全与维护市场竞争机制,发挥平台经济的市场功能^[45]。针对其他主体出现的问题,政府需转变行政理念,设置相应的管理组织,利用管理机制与市场机制相结合以达成公共目标^[46]。

其次,应发挥平台的市场主体作用,要求企业、用户、提供商等参与平台经济治理与外部政策力量互动^[28]。平台所有者在采用控制机制来影响其他方行使决策权的同时,需从社会、环境和工具价值等方面进行治理以创建可持续的平台经济^[8]。平台、平台企业与用户、平台企业与提供商、平台

提供商与用户共同构成了平台经济治理主体的适用范围,其中用户是平台生态系统赖以生存与发展的重要资源^[47]。最后,平台经济促进了多边联结与互动,对其治理的关键是要强化主体间的互评监督与交互反馈,最大化实现主体间互动的可重复性与质效^[45]。

(三) 治理客体

平台经济治理客体包括数据、服务、交互、意识等要素。首先,数据是平台存在的基础。海量数据资源的高效整合、深度流动、有效增值,而数据多维调动易存在泄露与安全等问题。个人隐私泄露易影响平台形象且降低用户持续性使用意愿^[48]。因此,对平台数据进行治理有利于平台企业的创新^[49],同时,保护用户的数据隐私会提升平台的引流效果^[50]。而数据确权和数据要素市场化是亟待研究的重要方向。其次,服务是平台经济治理聚焦的重点。为避免平台运转中的不确定性因素,完善与治理平台经济生态环境离不开对平台服务风险的洞察与预防^[51]。例如,平台系统安全与稳定诱发的物理客观风险及资源提供的服务质量引发的管理发展风险^[52]。Eyal等^[53]发现,平台提供给需求方的信息越充足,则用户信任度越高,选择平台产品的概率更大。

然后,交互是平台经济实现治理与管理的推力。以平台为载体的经济模式将传统市场情境拓展到“平台—卖家—消费者”的三元市场情境,促进三方共同参与,实现协作消费、共享交互^[54]。Möhlmann^[55]通过调研Airbnb的需求方,发现满意度和再次选择的可能性主要取决于用户自我利益因素,信任、社区归属等对主体交互具有影响。Tussyadiah和Pesonen^[56]认为,如果用户对平台的信任缺失以及对平台熟悉度较低,则与平台的交互率会受重创。与平台交互的反应能力,深刻地影响平台粘性与品牌牢固^[57]。最后,意识反作用于平台经济治理。平台应树立创新意识以匹配内外环境的变化,通过共创意识力求服务提升与效益增加^[58];也需以可持续导向的企业家精神驱动社会责任的内生融合与治理^[59],通过加强权益意识来促进平台经济健康发展^[60]。从意识层面的转变与建设,来真正回应平台经济生态环境与运营系统的治理诉求。

(四) 治理工具

治理工具作为平台经济治理成功与否的重要因素,是治理过程中方法论的反映载体^[37]。现有关于平台经济治理的实现工具,多集中于单一工具的深度应用。在行政工具方面,借助政府主体的行政手

段实现高效管控,创新组织架构,运用高效率的规制工具并加以法律手段,保障行业发展与多元利益的平衡^[46]。借助制度与法律手段创造平台经济公平竞争的氛围,确保市场环境井然有序^[61]。在市场工具方面,汪旭晖和王东明^[54]系统地探讨了市场服务的具体效用。在技术工具层面,分别驱动数据与数字技术,通过赋能与赋权实现平台经济的高效治理。利用人工智能、区块链技术成果搭建平台框架,实现平台经济的高效运转^[62]。借助数字技术搭建网络监管平台,实现数据从企业向公共部门流动共享^[63]。驱动海量结构与非结构化数据,实现平台智能化经营。但也有研究发现,单一治理工具出现保障失灵的问题^[39],多类型工具的融合亟待研究。李志刚和李瑞^[39]强调行政手段、市场手段与新兴技术的综合运用,实现共享型互联网平台经济的动态监管;许获迪^[64]也关注技术、规则、市场等手段实现平台的区块链治理;尚子娟等^[36]综合考查强制型、混合型、资源型工具的质效。

(五) 治理规范

平台经济的影响力在逐渐提升,由此引发的社会问题促使平台与政府都在积极采取措施以规范平台的运营发展^[28]。一方面,平台管理存在制度缺陷和管理漏洞。首先,平台经济涉及多方主体,其信用保障体系和信用机制影响着在线信任^[65]。其次,平台面临着大数据治理与算法管理的挑战,不应忽视伦理与道德问题,必须与政府携手合作,加强监管机构之间的协同效应^[66]。政府需要采取多种控制措施来改变平台经济中非正规经营者的成本与可接受性^[67]。最后,基于平台的制度机制应当健全,包括反馈评价、托管服务、供应商认证和紧急救援等,有利于保护多方利益,建构安全的交易环境^[68]。

另一方面,平台经济治理相关的配套政策和法律亟需完善。在政策方面,丁国峰^[69]针对掠夺性定价、横向合并与独家交易等限制竞争行为,指出需综合运用竞争政策工具调整市场经济秩序,保护竞争和防止垄断,推动执法常态化。Park等^[70]研究发现,为了减少与现有共享经济市场的摩擦,需要促使政府政策合规,并且指导平台运营商与供应商遵守政策。此外,如果平台服务提供商未能如实报告其经济收入,将会导致政府税收受到影响,需要强化纳税申报诚信与政府监管^[71]。在法律层面,蒋大兴与王首杰^[72]认为,法律对共享经济的规制,需从竞争法、知识产权法、税法、劳动法等多方面进行类型化规制与回应,贯彻差异性规制和公共性规制等原则。彭岳^[73]认为,平台经济的多方协议意在规

避法律,容易造成法律适用的隐患,需要加强政府规制,界定主体责任,完善法律体系。

综上所述,有关平台经济治理要素的研究呈现出广泛性与深度性的特点,研究成果与发现大批量涌现,主要围绕理念、主客体、工具与规范等角度展开。理念维度从宏观指导到实际落地、从国家战略思想到学科领域理论,跨越与衍生数字类治理的理念,其中尤为重要的是解决理念相比现实的滞后问题。主体维度从单一的政府、市场(平台与供需双方)等转移到多元主体的协同,伴随复杂的互联网场景更迭,协同共建共享共治愈发重要。客体维度外生角度反映出数据安全、服务建设、主体交互的要素,内缘重视意识,上述要素非有序生成,而是相互交融,但也依着不同的研究背景突出不同重点。工具维度从单一的行政、市场、技术等手段,转向多重手段的融合发挥倍数效力。规范维度从组织体系入手,捕捉管理层的缺陷与漏洞、制度层的政策配套与法律完善等要素,从领导到指挥不断完善,二者在研究治理与优化中不可缺少。目前看来,现有治理要素有序探讨并高效呈现,但现实场景与理论作用相结合的研究有待进一步开展。在后续的研究工作中,可纵向深挖各类要素的重要因子,横向开展治理主体、治理客体、治理工具、治理理念等系统性与整体性研究。

三、平台经济治理策略

平台经济的治理策略以服务演化进程为脉络,分为服务前、服务中及服务后三个阶段,以分析各相关主体的治理实践,优化平台经济治理决策,增强平台经济治理质效。

(一) 服务前阶段的治理策略

一是加强政府跨部门和跨区域联动。传统治理模式垂直管理,存在各自为政、“信息孤岛”等不足。平台经济治理立足于共建共享、共通共联,需要发挥跨部门与跨区域的主体间协同共治。张新红等^[74]认为,平台经济治理会呈现出多元化协同的趋势,并且在该阶段针对平台经济的监管仍然以包容性为主。Chen等^[75]认为,监管对平台经济中的参与主体具有威慑作用,联动政府干预与部门监管设置治理模式,对其进入与退出产生不同的影响。二是构建多方多向评价系统。在线社区与评论系统的普及为加强平台经济中提供方、需求方与平台方之间联系奠定基础,同时也可以依据在线评论揭示多方互动现象,挖掘联系深度,为决策优化提供分析依

据^[76-78]。此外,经济手段可作为激发用户评论倾向的一种手段,使用户所发布评论数量增加,提高平台线上互动性^[79-80]。在线评价不仅可以为潜在用户提供数据参考,识别优质商户,还可以为提供方推动个性化服务以及提高产品质量,更能为平台方管理回复、管理完善助力,也进一步推动着政府跨部门跨区域的协调合作监管,助力平台经济健康可持续发展。

(二) 服务中阶段的治理策略

平台经济治理在服务中阶段的治理策略以监管为推手,现有研究统筹技术性监管与管理性监管双渠道。在技术性监管方面,一是依托互联网、大数据、人工智能等信息技术,以技术监控数据流动,从在线文本信息深挖口碑舆情,绘制平台声誉构建与调适的蓝图。张艳丰等^[81]抓取在线评论信息,以在线评论情感隶属度模糊推理为基石,构建网络口碑监测评估方法。李吉等^[82]针对网络客户评论,构建基于PAD的网络口碑情感强度测度模型。上述研究借助网络技术检测与管控在线评论,实时监控网络口碑舆情并提供科学决策。二是明确选择数据挖掘与预测等技术,实现数据监测并识别预防风险。互联网信息技术促进平台经济治理,通过挖掘、识别、匹配等技术对无序数据有序关联,可以实现实时管控与可视化监测。Mikalef等^[49]认为,应用大数据分析技术与提升信息治理能力是治理的有力武器。

在管理性监管方面,强调多元主体协同治理体系中的政府与平台角色担当,尤其是二者创新性监管的高效率作用。谭海波与王英伟^[11]认为,平台经济业态下平台模式监管冲击传统管理与监管,需要明确政府在平台经济治理中的战略地位。与此同时,从思想层面贯彻包容审慎理念,在行政法视野下指导管理性监管。张效羽^[83]认为,新发展格局下平台经济新业态监管应坚持比例原则与合作治理原则,评估监管的正负作用,并重视平台企业的作用,有效吸收平台企业的意见,实现审慎监管。鉴于此,平台经济治理在服务中阶段需要通过联动多元主体打开平台大数据治理的“黑匣子”^[66]。既需要增强技术性监管的容纳性,融合多类信息技术实现网络口碑与平台声誉的维护,也需要强化管理性监管的创新性,从思想高地到实践场景共建监管体系,促进平台的稳定运行与平台经济的生态维护。

(三) 服务后阶段的治理策略

一方面,基于线上评论反馈完善平台经济治理。平台经济中的平台企业与用户由于价值目标冲突发生矛盾引发价值共毁,为使平台降低负面口碑

以及用户挽回,需对用户反馈等进行管理回复以恢复价值,设计策略与用户达成共识,推动从共毁走向共创^[84-85]。另一方面,提升平台服务质量,完善服务保障。服务质量是用户事后评价平台经济发展的重要标准,针对平台上的价值破坏行为,平台及提供方需意识到服务质量是提升价值的关键,是维持用户信任的基础,建立起完善的服务保障机制,可以迅速回应用户质疑,促进平台忠诚的实现与平台经济系统内多方的价值共创^[86-87]。

此外,界定主体责任,内外部规制约束主体不良行为。需求主体感知平台方与提供方的不合规行为,将会导致负面体验与负面声誉的出现。最终扩大平台经济治理难度与管理成本,不利于价值共创^[86]。模糊主体责任出现的不良行为,可利用经济手段与行政手段双重规制,降低多主体交互过程中的风险感知与价值毁坏。通过经济手段加以惩罚降低其经济收益,增强平台的服务质效。通过公共政策扩建平台经济线上线下合作协调的公共治理模式,运用行政手段实现规制治理^[5]。基于此,平台经济治理过程中的服务后阶段的治理策略,是分析数据实现风险管控—提升服务增强用户体验—界定责任实现行为规制三线联动的综合成效。

综上所述,对平台经济治理策略是以服务演化为脉络,分阶段依据治理现实问题而提出,主要是基于管理结构与数字技术两方面来分析各主体责任划分,强化技术性实时监管,推进法律性规制配套,健全多方多向评价系统,实现政府、提供商、平台企业、用户等多方互动,使平台经济服务全过程建立起系统解决相关平台问题的多元系统治理机制以促进价值共创。而现有研究对平台经济治理策略的研究未成体系,以单一治理要素或固定治理模式开展。且在以服务阶段为脉络时,此阶段的现存问题与影响因素的厘清有待进一步深入。随着平台经济所处的现实场景与政策背景的变化,治理策略的针对性也需强化。因此,在后续研究中,基于现状因地制宜,明晰不同主体面对的差异化治理要素,形成系统性、有目的的治理机制。

四、研究展望

本文系统梳理平台经济治理模式、治理要素与治理策略的相关研究,纵览现有文献,平台经济治理的相关研究呈现出治理模式由单一向多元转变、治理要素由零散瞄准向系统分析转变、治理策略由静态演化向动态演化转变的趋势,但仍存在以下

不足:

1. 缺乏平台经济治理模式创新的研究。尽管平台经济正逐渐走向协同治理,但多数文献还是基于单一或多元主体的浅层次合作而出现碎片化管理,缺少关联场景中约束和联动分析,即缺少治理生态系统层面的考量。

2. 缺乏平台经济治理机理探索。现有研究倾向于商业经济层面的平台监管与治理的效用及困境,局限于平台经济内要素和部分过程分析,未系统地探索平台经济治理机理,尤其是从微观到宏观全景式的深度探索。

3. 缺乏中国特色的治理方案。现有研究力求补齐与强化服务演化进程中的短板与弱项,但没有考虑中国特色的治理情境,尤其是对中国治理方案缺乏兼顾长远的探索。

基于平台经济治理的研究现状,结合现实情境,本文提出以下几个未来研究方向:

1. 打造具有系统性、整体性、协同性的智慧化平台经济治理生态模式。顺应物联网、人工智能、数据挖掘等新技术业态的发展,平台经济治理模式亟需动态调整,建构一种以数字治理为核心、主体互联互通为基础、多种监管治理深度融合的生态化治理模式。发挥平台经济治理的整体性、敏捷性与回应性,构建治理共同体以达成复合式、智慧化监管,完善动态式、预判式的智慧治理。

2. 平台经济治理运行机理深度探索。平台经济治理是处于智联网背景下的一种生态治理,力求微观过程与宏观系统并序实现平台经济从独角兽向瞪羚转变。从微观层面探讨多元主体参与、互动以及协同的动态过程,并对其产生的治理问题进行预警、识别、评估、应对、反馈。从宏观层面研究平台经济智慧治理生态网络的形成和演化机制,拓展研究视角探讨平台经济治理生态系统的构建以及多元主体治理能力的优化。相关研究可以针对不同的现实场景,采用多种方法相结合,深度探讨平台经济治理的运行机理^[88]。

3. 中国情景的治理策略出台。根植于中国现实场景,创新本土化动态治理策略。区别国外平台经济治理,立足中国特色社会主义市场经济的性质与规律,提出平台经济治理策略。基于平台经济的顶层设计,秉持国家战略政策与方针,以新发展理念为指导,打造新发展阶段具有中国特色的平台经济治理体系。因此,对我国平台经济治理策略不能生搬硬套,充分认识平台经济可能出现的失灵风险,需立足于中国实践,创新本土化理论,出台中国情

境的动态治理策略,不断推进平台创新和监管创新协同演进。

注释

① 人民日报海外版. 网络零售市场规模再创新高[EB/OL]. (2021-08-02). http://www.gov.cn/xinwen/2021-01/25/content_5582319.html.

参考文献

- [1] PERREN R, KOZINETZ R V. Lateral exchange markets: how social platforms operate in a networked economy[J]. *Journal of Marketing*, 2018, 82(1): 20-36.
- [2] 余航, 田林, 蒋国银, 等. 共享经济:理论建构与研究进展[J]. *南开管理评论*, 2018, 21(6): 37-52.
- [3] 高太山. 中国分享经济发展面临的挑战及解决路径辨析[J]. *电子政务*, 2017(8): 12-17.
- [4] 郝雅立, 温志强. 共建共治共享:大数据支持下共享单车智能化治理路径[J]. *管理评论*, 2019, 31(1): 249-254.
- [5] 董成惠. 网约车类共享经济监管的理性思考: 公共政策抑或竞争政策[J]. *电子政务*, 2019(8): 63-74.
- [6] 李晓方. 理念、激励与共享经济的敏捷治理: 基于地方政府网约车监管实践的实证分析[J]. *中国行政管理*, 2019(6): 42-48.
- [7] 李齐, 曹胜, 吴文怡. 中国治理数字化转型的系统论阐释: 样态和路径[J]. *中国行政管理*, 2020(10): 44-51.
- [8] MARTIN C J, UPHAM P, KLAPPER R. Democratising platform governance in the sharing economy: an analytical framework and initial empirical insights[J]. *Journal of Cleaner Production*, 2017, 166: 1395-1406.
- [9] HOFMANN S, SÆBØ Ø, BRACCINI A M, et al. The public sector's roles in the sharing economy and the implications for public values[J]. *Government Information Quarterly*, 2019, 36(4): 101399.
- [10] LI L, LI G, LIANG S. Does government supervision suppress free-floating bike sharing development? Evidence from Mobike in China[J]. *Information Technology for Development*, 2020.
- [11] 谭海波, 王英伟. 共享经济业态下政府监管的战略选择——基于战略管理的SWOT-AHP分析[J]. *电子政务*, 2020(9): 84-93.
- [12] 王仁和, 李兆辰, 韩天明, 等. 平台经济的敏捷监管模式——以网约车行业为例[J]. *中国科技论坛*, 2020(10): 84-92.
- [13] GANAPATI S, REDDICK C G. Prospects and challenges of sharing economy for the public sector[J]. *Government Information Quarterly*, 2018, 35(1): 77-87.
- [14] 赵景华, 许鸣超, 陈新明. 分享经济业态下政府监管的差异化策略研究[J]. *中国行政管理*, 2017(6): 75-79.
- [15] TIWANA A, KONSYSKI B, BUSH A A. Research commentary —platform evolution: coevolution of platform architecture, governance, and environmental dynamics[J]. *Information Systems Research*, 2010, 21(4): 675-687.
- [16] RONG K, XIAO F, WANG Y. Redundancy in the sharing economy[J]. *Resources Conservation and Recycling*, 2019, 151: 104455.
- [17] 肖红军, 李平. 平台型企业社会责任的生态化治理[J]. *管理世界*, 2019, 35(4): 120-144+196.
- [18] 蒋国银, 陈玉凤, 蔡兴顺, 等. 平台事件网络舆情传播的影响因素与治理策略研究: 基于WSR的扎根分析[J]. *管理评论*, 2021, 33(5): 184-193.
- [19] DEANE F P, GONSALVEZ C, BLACKMAN R, et al. Issues in the development of e-supervision in professional psychology: a review[J]. *Australian Psychologist*, 2015, 50(3): 241-247.
- [20] PIRACHA A, SHARPLES R, FORREST J, et al. Racism in the sharing economy: regulatory challenges in a neo-liberal cyber world[J]. *Geoforum*, 2019, 98: 144-152.
- [21] PU D, XIE F, YUAN G. Active supervision strategies of online ride-hailing based on the tripartite evolutionary game model[J]. *IEEE Access*, 2020, 8: 149052-149064.
- [22] 胡拥军. 协同治理决定分享经济的精彩未来[J]. *电子政务*, 2017(8): 7-11.
- [23] 谭海波, 王英伟. 分享经济的监管困境及其治理[J]. *中国行政管理*, 2018(7): 20-24.
- [24] EVANS A M, CAMPOS A. Open government initiatives: challenges of citizen participation[J]. *Journal of Policy Analysis and Management*, 2013, 32(1): 172-185.
- [25] LEUNG X Y, XUE L, WEN H. Framing the sharing economy: toward a sustainable ecosystem[J]. *Tourism Management*, 2019, 71: 44-53.
- [26] WU B, CHENG J, QI Y. Tripartite evolutionary game analysis for “deceive acquaintances” behavior of e-commerce platforms in cooperative supervision[J]. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications*, 2020, 550: 123892.
- [27] WILKIN C L, CAMPBELL J, MOORE S, et al. Creating value in online communities through governance and stakeholder engagement[J]. *International Journal of Accounting Information Systems*, 2018, 30: 56-68.
- [28] GORWA R. What is platform governance?[J]. *Information, Communication & Society*, 2019, 22(6): 854-871.
- [29] 陈少威, 范梓腾. 数字平台监管研究: 理论基础、发展演变与政策创新[J]. *中国行政管理*, 2019(6): 30-35.
- [30] 赵玉林. 构建我国互联网多元治理模式——匡正互联网服务商参与网络治理的“四大乱象”[J]. *中国行政管理*, 2015(1): 16-20.
- [31] 朱志伟, 刘振. 重塑与创新: “互联网+”视域下的社会组织监管机制研究[J]. *电子政务*, 2018(2): 37-44.
- [32] 骆毅, 王国华. 利用“互联网+”实现协同治理机制

创新的关键举措研究——以美国“公众专利评审”项目分析为例[J]. 情报杂志, 2015, 34(10): 8-15.

[33] MCDERMOTT P. Building open government[J]. *Government Information Quarterly*, 2010, 27(4): 401-413.

[34] 王勇, 陈美瑛. 平台经济治理中的私人监管和规制[J]. 经济社会体制比较, 2020(4): 62-68.

[35] 魏娜, 黄甄铭. 适应与演化: 中国互联网信息服务治理体系的政策文献量化分析[J]. 中国行政管理, 2020(12): 47-55.

[36] 尚子娟, 薛云利, 郝一博. 基层公共文化服务体系建设治理要素的实证研究——基于整体性治理的视角[J]. 图书馆理论与实践, 2021(4): 17-24+36.

[37] 安小米, 白献阳, 洪学海. 政府大数据治理体系构成要素研究——基于贵州省的案例研究[J]. 电子政务, 2019(2): 2-16.

[38] 董晓辉. 活动理论视角下高校教育数据治理体系构成要素研究[J]. 中国电化教育, 2021(3): 79-87.

[39] 李志刚, 李瑞. 共享型互联网平台的治理框架与完善路径——基于协同创新理论视角[J]. 学习与实践, 2021(4): 76-83.

[40] 周毅. 总体国家安全观视域的网络信息内容治理: 进展、内涵与研究逻辑[J]. 情报理论与实践, 2020, 43(8): 44-50.

[41] 相丽玲, 李彦如. “总体国家安全观”下的我国个人信息保护制度体系探析[J]. 情报理论与实践, 2020, 43(7): 18-23.

[42] 李素丽, 徐晓东. 教育数据资源服务的策略机制和实现路径研究——基于平台生态系统视角[J]. 电化教育研究, 2021, 42(6): 67-73.

[43] 沈费伟, 叶温馨. 基层政府数字治理的运作逻辑、现实困境与优化策略——基于“农事通”“社区通”“龙游通”数字治理平台的考察[J]. 管理科学, 2020, 33(6): 26-35.

[44] 林英泽. 电商平台规则与共享经济发展[J]. 中国流通经济, 2018, 32(1): 85-92.

[45] 刘家明, 耿长娟. 从分散监管到协同共治: 平台经济规范健康发展的出路[J]. 商业研究, 2020(8): 37-44.

[46] 魏小雨. 政府主体在互联网平台经济治理中的功能转型[J]. 电子政务, 2019(3): 46-56.

[47] 阳镇. 平台型企业社会责任: 边界、治理与评价[J]. 经济学家, 2018(5): 79-88.

[48] YI J, YUAN G, YOO C. The effect of the perceived risk on the adoption of the sharing economy in the tourism industry: the case of Airbnb[J]. *Information Processing & Management*, 2020, 57(1): 102108.

[49] MIKALEF P, BOURA M, LEKAKOS G, et al. The role of information governance in big data analytics driven innovation[J]. *Information & Management*, 2020, 57(7): 103361.

[50] 成燕, 梅姝娥, 仲伟俊. 用户隐私风险感知对平台社交账号登录方式选择的影响研究[J]. 中国管理科学, 2020,

28(12): 196-207.

[51] FEATHERMAN M S, PAVLOU P A. Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective[J]. *International Journal of Human-Computer Studies*, 2003, 59(4): 451-474.

[52] HONG J H, KIM B C, PARK K S. Optimal risk management for the sharing economy with stranger danger and service quality[J]. *European Journal of Operational Research*, 2019, 279(3): 1024-1035.

[53] ERT E, FLEISCHER A, MAGEN N. Trust and reputation in the sharing economy: the role of personal photos in Airbnb[J]. *Tourism Management*, 2016, 55: 62-73.

[54] 汪旭晖, 王东明. 市场服务还是企业规制: 电商平台治理策略对消费者信任影响的跨文化研究[J]. 南开管理评论, 2020, 23(4): 60-72.

[55] MÖHLMANN M. Collaborative consumption: determinants of satisfaction and the likelihood of using a sharing economy option again[J]. *Journal of Consumer Behaviour*, 2015, 14(3): 193-207.

[56] TUSSYADIAH I P, PESONEN J. Drivers and barriers of peer-to-peer accommodation stay — an exploratory study with American and Finnish travellers[J]. *Current Issues in Tourism*, 2016, 21(6): 703-720.

[57] JAPUTRA A, EKINCI Y, SIMKIN L. Exploring brand attachment, its determinants and outcomes[J]. *Journal of Strategic Marketing*, 2014, 22(7): 616-630.

[58] 王水莲, 李志刚, 杜莹莹. 共享经济平台价值创造过程模型研究——以滴滴、爱彼迎和抖音为例[J]. 管理评论, 2019, 31(7): 45-55.

[59] 阳镇, 陈劲. 平台情境下的可持续性商业模式: 逻辑与实现[J]. 科学学与科学技术管理, 2021, 42(2): 59-76.

[60] 吴清军, 张艺园, 周广肃. 互联网平台用工与劳动政策未来发展趋势——以劳动者身份判定为基础的分析[J]. 中国行政管理, 2019(4): 116-123.

[61] 贾若凡, 妥建清. 平台经济的治理难点与法律规制[J]. 人民论坛·学术前沿, 2021(4): 100-103.

[62] 梁正, 余振, 宋琦. 人工智能应用背景下的平台治理: 核心议题、转型挑战与体系构建[J]. 经济社会体制比较, 2020(3): 67-75.

[63] 李广乾, 陶涛. 电子商务平台生态化与平台治理政策[J]. 管理世界, 2018, 34(06): 104-109.

[64] 许获迪. 自治与他律: 平台二重性视角下的区块链治理[J]. 改革, 2020(8): 68-82.

[65] 贺明华, 陈文北. 共享经济平台信用机制对持续共享意愿的影响——消费者信任的中介作用[J]. 中国流通经济, 2019, 33(5): 66-80.

[66] BASUKIE J, WANG Y, LI S. Big data governance and algorithmic management in sharing economy platforms: a case of ridesharing in emerging markets[J]. *Technological Forecasting and Social Change*, 2020, 161: 120310.

- [67] WILLIAMS C C, HORODNIC I A. Regulating the sharing economy to prevent the growth of the informal sector in the hospitality industry[J]. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2017, 29(9): 2261-2278.
- [68] LU B, WANG Z, ZHANG S. Platform-based mechanisms, institutional trust, and continuous use intention: the moderating role of perceived effectiveness of sharing economy institutional mechanisms[J]. *Information & Management*, 2021, 58(7): 103504.
- [69] 丁国峰. 共享经济视域下竞争政策的完善路径[J]. *中国流通经济*, 2021, 35(3): 44-53.
- [70] PARK S K, KWAK K T, LEE B G. Policy compliance and deterrence mechanism in the sharing economy: accommodation sharing in Korea[J]. *Internet Research*, 2019, 29(5): 1124-1148.
- [71] BERGER L, GUO L, KING T. Selfish sharing? the impact of the sharing economy on tax reporting honesty[J]. *Journal of Business Ethics*, 2020, 167(2): 181-205.
- [72] 蒋大兴, 王首杰. 共享经济的法律规制[J]. *中国社会科学*, 2017(9): 141-162+208.
- [73] 彭岳. 共享经济的法律规制问题——以互联网专车为例[J]. *行政法学研究*, 2016(1): 117-131.
- [74] 张新红, 于凤霞, 高太山, 等. 中国分享经济发展现状、问题及趋势[J]. *电子政务*, 2017(3): 2-15.
- [75] CHEN Y, HUANG Y, TAN C H. Short-term rental and its regulations on the home-sharing platform[J]. *Information & Management*, 2020, 58(3): 103322.
- [76] FILIERI R, MCLEAY F, TSUI B, et al. Consumer perceptions of information helpfulness and determinants of purchase intention in online consumer reviews of services[J]. *Information & Management*, 2018, 55(8): 956-970.
- [77] YI C, JIANG Z, LI X, et al. Leveraging user-generated content for product promotion: the effects of firm-highlighted reviews[J]. *Information Systems Research*, 2019, 30(3): 711-725.
- [78] AHANI A, NILASHI M, IBRAHIM O, et al. Market segmentation and travel choice prediction in Spa hotels through TripAdvisor's online reviews[J]. *International Journal of Hospitality Management*, 2019, 80: 52-77.
- [79] SUN Y, DONG X, MCINTYRE S. Motivation of user-generated content: social connectedness moderates the effects of monetary rewards[J]. *Marketing Science*, 2017, 36(3): 329-337.
- [80] POCH R, MARTIN B. Effects of intrinsic and extrinsic motivation on user-generated content[J]. *Journal of Strategic Marketing*, 2015, 23(4): 305-317.
- [81] 张艳丰, 李贺, 彭丽徽, 等. 基于情感隶属度模糊推理的网络口碑舆情监测评估实证研究——以手机品牌在线评论数据为例[J]. *图书情报工作*, 2016, 60(23): 119-127.
- [82] 李吉, 黄微, 郭苏琳, 等. 网络口碑舆情情感强度测度模型研究——基于PAD三维情感模型[J]. *情报学报*, 2019, 38(3): 277-285.
- [83] 张效羽. 行政法视野下互联网新业态包容审慎监管原则研究[J]. *电子政务*, 2020(8): 71-81.
- [84] YANG M, ZHENG Z, MOOKERJEE V. Prescribing response strategies to manage customer opinions: a stochastic differential equation approach[J]. *Information Systems Research*, 2019, 30(2): 351-374.
- [85] 谢礼珊, 刘欣, 郭伊琪, 等. 如何从共毁走向共生?——定制化旅游价值共毁和价值恢复对口碑传播的影响[J]. *旅游学刊*, 2020, 35(2): 13-25.
- [86] STHAPIT E. My bad for wanting to try something unique: sources of value co-destruction in the Airbnb context[J]. *Current Issues in Tourism*, 2019, 22(20): 2462-2465.
- [87] STHAPIT E, BJÖRK P. Sources of distrust: Airbnb guests' perspectives[J]. *Tourism Management Perspectives*, 2019, 31: 245-253.
- [88] 田林, 余航. 共享经济外部影响定量研究综述[J]. *管理科学学报*, 2020, 23(9): 1-18.

编辑 朱娜