

【公司治理】

# 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

张其林 汪旭晖

**【摘要】**跨境电商平台交易兼具跨区和跨境双重特征,二者分别诱发了交易过程中的信息不对称与制度差异性,从而加剧了交易纠纷的发生频率和裁决难度。现有研究大多采用技术治理机制和制度治理机制解决以上问题。本文基于治理需求和治理供给匹配的视角,演绎出以“技术治理机制降低信息不对称与制度治理机制消除制度差异性”为特征的“对症下药式”正位治理模式和以“制度治理机制规制信息不对称与技术治理机制规避制度差异性”为特征的“对症下药式”错位治理模式。通过深入分析发现,正位治理模式立足纠纷起源,追求公正,可以彻底解决纠纷,而错位治理模式扎根现实症结,追求效益,可以快速解决纠纷;前者推动治理体系向行政管理转移、治理特征向刚性治理转向、治理逻辑向合规逻辑转换,而后者推动治理体系向市场治理转移、治理特征向柔性治理转向、治理逻辑向合意逻辑转换,二者的相互补充、相互替代、协同互动构成了治理模式的演进动力。本文的研究既为跨境电商平台交易纠纷治理提供了崭新的视角和有益的实践指导,也在理论上揭示了网络治理模式的多维结构,深化了技术治理机制和制度治理机制之间的关系认知,推动了国际制度理论与公共治理理论的进一步发展。

**【关键词】**跨境电商;跨区交易;跨境交易;正位治理;错位治理

**【作者简介】**张其林,东北财经大学工商管理学院,副教授,管理学博士;汪旭晖(通讯作者),东北财经大学工商管理学院,教授,博士生导师,管理学博士,电子邮箱:xhwang666@126.com。

**【原文出处】**《中国工业经济》(京),2021.12.166~184

**【基金项目】**国家自然科学基金青年项目“价值共创过程中的权利分割机制研究:平台企业和平台卖家互动视角下平台型电商的权利配置与激励效应”(批准号71902021);国家自然科学基金面上项目“消费者如何处理复杂信息?平台型电商情境下信号的超载、冲突、噪声对买家决策的影响”(批准号71972030);教育部人文社会科学青年项目“平台卖家违规行为对平台型电商声誉的影响机制及矫正措施研究”(批准号18YJC630247)。

## 一、问题提出

近年来,跨境电商平台已经成为创新驱动发展的重要引擎和“大众创业、万众创新”的重要渠道(来有为和王开前,2014;马述忠等,2019)。发展跨境电商平台交易,不仅能够带动社会就业、推动经济增长,而且能够升级消费结构、解决民生问题,还能够开辟市场空间、掌握国际贸易话语权,为中国有效应对国际贸易竞争与稳步推进“一带一路”倡议提供内在动力和关键支撑(来有为和王开前,2014;韩剑等,2019)。2021年《政府工作报告》将“发展跨境电商等

新业态新模式,支持企业开拓多元化市场”作为年度重点工作。但是,作为一种新兴的电子商务模式,跨境电商平台的发展并非一帆风顺,在繁荣的表象之下潜藏着一些隐忧。受限于地理距离和关境差异,跨境电商平台的交易双方既难以在交易前就商品标准、服务标准等达成协议,也难以在交易后就问题认定、责任分担等达成共识,从而导致交易纠纷频发,制约了跨境电商平台的进一步发展(方旭辉,2017;黄文,2017;Mou et al.,2019)。

目前,关于如何治理跨境电商平台交易纠纷已

引起了学者们的关注,主要集中在如下两个方面:一是部分学者探索了如何改善现有的平台运营机制如声誉管理、信息展示等,以预防交易纠纷(Mou et al., 2019; Luo et al., 2020);二是部分学者探究了如何建立全新的网络解决方式,如在线调解、在线审判等,来处理交易纠纷(方旭辉, 2017; 胡晓霞, 2019)。但是,这些研究主要考察了个别治理策略的作用机理和治理效果,缺乏对跨境电商平台交易纠纷治理模式的全面解剖,不仅难以据此构建统一的理论框架,也无法为治理交易纠纷提供有效的指导。

实际上,跨境电商平台交易纠纷具有不同于传统跨境交易纠纷和境内电商平台交易纠纷的特征:一方面,不同于传统跨境交易主要集中在企业与企业之间的贸易,跨境电商平台交易情境下的消费者直接参与跨境交易环节,使之呈现出小批量、高频次、商品种类多、来源地广泛等特点(关利欣等, 2015; 李芳等, 2019),因此,买卖双方主动预防交易纠纷的动机将会受到规模不经济的抑制,导致交易纠纷的发生频率较高;另一方面,不同于境内电商平台交易过程中的买卖双方处于相同的关境,跨境电商平台交易情境下的买卖双方处于不同的关境,使得二者基于不同的规章制度裁决交易纠纷,导致交易纠纷的裁决难度较大(Steennot, 2016)。可见,跨境电商平台交易纠纷具备独有的特征,直接沿用传统跨境交易或境内电商平台交易的治理模式,将不可避免地遭遇“水土不服”。而且,平台治理领域、治理机制领域和国际制度理论的研究还难以为跨境电商平台交易纠纷治理模式的建构提供理论支撑与实践指导。

(1)根据平台治理领域的研究(汪旭晖和张其林, 2016; 肖红军和李平, 2019),跨境电商平台交易纠纷适合采用网络治理模式。但是,现有研究大多将科层治理模式、网络治理模式、市场治理模式视作单维结构的连续变量(Williamson, 1991; 庄贵军, 2012),没有揭示治理模式的细分维度与内部结构,使之难以为跨境电商平台交易纠纷治理模式的建构提供可借鉴的理论参照与实践指导。尽管一些研究关注网络治理模式的建构(汪旭晖和张其林, 2016; 王节祥等, 2018),但是,这些研究更多是对现实治理模式进行事后总结,并未考察如何通过治理机制的设计助推

治理模式的形成。以上研究缺口不仅导致网络治理模式的理论基础不扎实,也在很大程度上制约了其应用广度。特别是,跨境电商平台交易尚处于起步阶段,无法为交易纠纷治理模式的总结与提炼提供充足的案例和数据,而治理模式缺位加剧的交易纠纷与不确定性又进一步制约了跨境电商平台交易的发展,使之陷入恶性循环。为此,从理论层面厘清跨境电商平台交易纠纷治理模式的构成维度和建构过程,对于完善网络治理模式的理论基础与实践应用乃至破解跨境电商平台交易的发展困局至关重要。

(2)根据治理机制领域的研究,技术治理机制与制度治理机制的融合是未来治理机制的演进方向(郑智航, 2018; 张新平, 2020),这些研究主要从如下两个方面考察二者的融合:一方面,从宏观理论层面分析两者的优势互补与互动融合(郑智航, 2018; 张新平, 2020);另一方面,从微观实践层面归纳两者的混合策略与内在机理(高薇, 2014; 汪旭晖和张其林, 2016)。但是,这些研究更多地提供了理论可能方向与实践可行走向,却没有系统剖析技术治理机制和制度治理机制在治理模式当中的具体安排,导致相关结论难以为跨境电商平台交易纠纷治理模式的建构提供有针对性的实践指导。

(3)根据国际制度理论的研究(王明国, 2013; 田野, 2013),现有文献大多以国家为研究对象,普遍将跨境交易双方之间的关系视为两个国家之间关系的延伸,使得跨境交易双方主要依从国家之间签署的贸易协定处理交易纠纷。但是,国际制度理论应用于跨境电商平台交易纠纷的治理实践时面临如下两方面的困境:一方面,跨境电商平台交易是一种零售交易,具有小批量、高频次等特点(关利欣等, 2015; 李芳等, 2019),那么,沿用国际贸易协定处理跨境电商平台交易纠纷面临规模不经济与应用范围窄等困境;另一方面,跨境电商平台在跨境电商平台交易过程中扮演了极为重要的角色,如跨境电商平台规则成为约束交易双方的重要准则(邬爱其等, 2021),因此,如何处理国际贸易协定、各国贸易制度、电商平台规则之间的关系,成为跨境电商平台交易纠纷治理主体面临的巨大挑战。尽管现有研究开始呼吁关注大型跨国企业在处理国际贸易争端过程中发挥的

重要作用(王明国,2013),但是,更为具体的研究还比较少见,导致跨境电商平台交易纠纷治理模式的建构还需要克服国际制度理论的不足。

为了解决如上问题,本文拟采用治理需求和治理供给的匹配作为研究视角(麦强等,2019),考察跨境电商平台交易纠纷治理模式的建构。原因如下:一是可以通过治理需求与治理供给的直接匹配寻找和识别适宜的治理模式(麦强等,2019),据此解决理论研究与案例数据的缺失和不足;二是可以明确不同治理需求与不同治理机制的不同匹配所能呈现的不同特征(麦强等,2019),从而为揭示技术治理机制和制度治理机制在治理模式当中的具体安排奠定良好的理论基础;三是可以将跨境电商平台交易情境下的新涌现问题与新治理机制作为独立要素纳入治理模式建设过程中,有助于建构全新的治理模式(胡海波,2021),以实现“新问题”和“新模式”之间的适配,并对传统理论进行丰富和拓展。

鉴于此,本文识别跨境电商平台交易纠纷的治理需求,归纳跨境电商平台交易纠纷的治理供给,进而通过治理需求和治理供给的匹配建构跨境电商平台交易纠纷治理模式。本文既可以为探索跨境电商平台交易纠纷治理策略提供更加系统的分析架构,也可以对平台治理理论、治理机制研究和国际制度理论进行丰富与拓展,还可以为跨境电商平台、行政监管机构、跨境电商用户解决交易纠纷和维护市场秩序提供理论借鉴与实践参考。

## 二、研究基础与分析框架

### 1. 研究基础

(1)跨境电商平台交易流程。跨境电商是指分属

不同关境<sup>①</sup>的交易主体,通过电子商务平台达成交易、进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际贸易活动(来有为和王开前,2014),主要包括跨境自营型电商(如亚马逊海外购、沃尔玛全球购)和跨境平台型电商(如天猫国际、洋码头)。本文主要选择跨境平台型电商作为研究对象<sup>②</sup>,以便更加系统地剖析跨境电商交易纠纷的形成机理和治理机制。在此基础上,本文通过梳理过往研究和调研案例企业,进一步归纳了跨境电商平台交易流程,具体如图1所示。可以看出,跨境电商平台交易流程和境内电商平台交易流程大致相同,区别在于前者比后者更为复杂,主要体现在如下三个方面:①跨境物流。时间跨度大、空间距离远、运输成本高、中间环节多、海关清关繁琐,导致跨境物流较之境内物流更加复杂(Giuffrida et al., 2020)。②跨境支付。支付方式差异大、货币汇率变动大,导致跨境支付较之境内支付更加复杂(Anson et al., 2019)。③跨境沟通。语言不统一、文化差异大,导致跨境沟通较之境内沟通更加复杂(Sinkovics et al., 2007)。目前,跨境电商平台研究重点考察了如何改进商业模式以解决这些复杂性问题(来有为和王开前,2014; Mou et al., 2019)。但是,对于恶意拒付、货不对板、物品损坏等交易纠纷,现有文献普遍沿用传统跨境贸易纠纷或境内电商平台交易纠纷的分析范式进行探索(黄文,2017;方旭辉,2017;胡晓霞,2019),缺乏对跨境电商平台交易纠纷的深入考察与系统分析,继而难以提出具有针对性的治理策略。

(2)跨境电商平台交易纠纷。跨境电商平台交易具有去中介化的特征,不仅促使买卖双方开展跨越

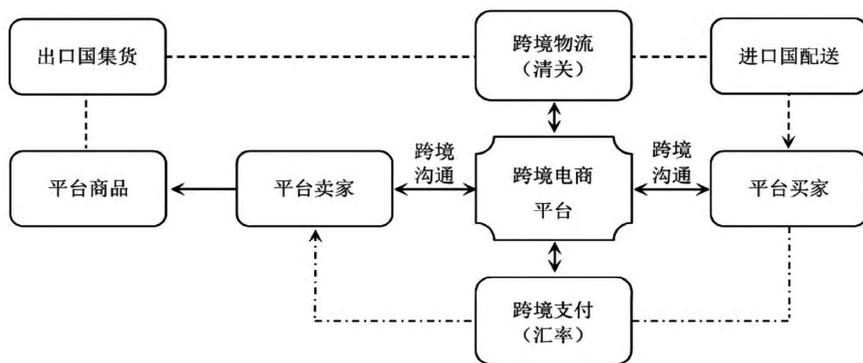


图1 跨境电商平台交易流程

不同地理空间的直接线上交易(跨区交易特征),而且促使买卖双方开展跨越不同制度空间的直接线上交易(跨境交易特征)(Steennot, 2016; Mou et al., 2019)。<sup>③</sup>跨境电商平台交易的去中介化不仅消除了批发商和零售商,还消除了出口商和进口商,其中,前两者主要承担着信息沟通不畅带来的风险(跨区交易带来的风险),后两者主要承担着制度距离过大带来的风险(跨境交易带来的风险)(Miocevic, 2016)。由此可知,跨区交易特征导致跨境电商平台交易双方难以进行有效沟通,从而造成交易纠纷的发生频率较高(Mou et al., 2019);跨境交易特征导致跨境电商平台交易双方需要遵从不同法规,从而造成交易纠纷的裁决难度较大(Bieron and Ahmed, 2012)。但是,现有研究大都立足地理层面的跨区交易特征考察跨境电商平台交易纠纷(黄文, 2017; 方旭辉, 2017),即普遍认为时空分离特征加剧了跨境交易双方的信息不对称,使得信息优势方可以较为便利地欺诈信息劣势方以谋取超额利润,从而导致交易纠纷;然而,大部分研究没有考虑制度层面的跨境交易特征,即跨境交易双方适用不同的制度,这也会带来交易纠纷并提高交易纠纷的裁决难度。即使个别研究关注到跨境交易特征也可能诱发交易纠纷(Bieron and Ahmed, 2012; Steennot, 2016),然而,跨境引致交易纠纷的内

在机理与治理机制仍是现有研究尚未完全揭示的重要问题。

## 2. 分析框架

治理需求和治理供给的匹配旨在探索不同治理需求与不同治理供给的不同匹配是否呈现出不同治理特点,重在考察治理机制组合是否形成不同治理模式,这是目前治理模式建构文献较为推崇的研究视角和考察思路(麦强等, 2019)。立足这个视角,本文应该首先识别跨境电商平台交易纠纷的治理需求,归纳跨境电商平台交易纠纷的治理供给,进而探究治理需求和治理供给的不同匹配所呈现出的各自特点。如果治理需求和治理供给的不同匹配确实呈现出不同特点,就可以将这种不同匹配界定为不同的治理模式(麦强等, 2019)。在此基础上,本文还对自行建构的治理模式进行评估(黄光国, 2006; Shepherd and Suddaby, 2017; 李海舰等, 2018),即从学理分析(符合逻辑)与经验验证(符合实际)两个方面检验治理模式的合理性。最终,本文确立了跨境电商平台交易纠纷治理模式建构的分析框架,具体如图2所示。

## 三、跨境电商平台交易纠纷治理模式的建构

### 1. 跨境电商平台交易纠纷治理需求的识别

通过理论归因、实践归纳与文献考察<sup>④</sup>,本文采用“跨区-跨境”二元分析架构探索跨境电商平台交

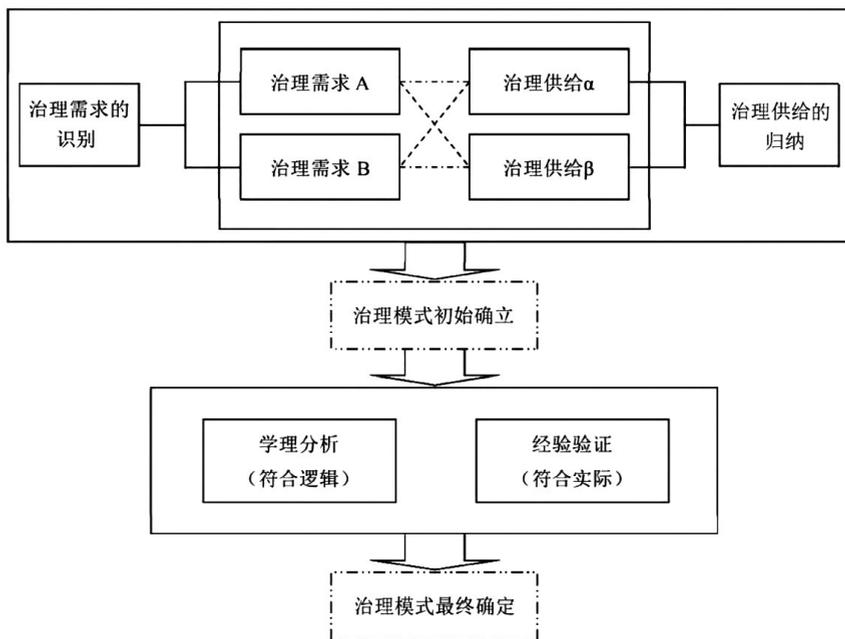


图2 分析框架

易纠纷的治理需求(见图3),详细阐释如下:①跨区催生的治理需求。跨境电商平台交易突破了地理空间限制,具有跨区交易特征,导致交易双方存在严重的信息不对称,原因如下:一是跨区交易便利了平台卖家的机会主义行为,使得平台买家难以对卖家行为进行准确评判(汪旭晖和张其林,2017),如虚假宣传、刷单炒信等;二是跨区交易导致了平台买家的消费体验缺失,使得平台买家难以对商品特征进行准确识别(Zhao et al., 2019),如商品色差、尺寸不符等;三是跨区交易诱发了交付过程的高度不确定性,使得交易双方难以对商品交割进行准确控制(汪旭晖和张其林,2017),如延迟交货、在途损耗等。这些信息不对称将在很大程度上提高交易纠纷的发生频率:一方面,交易前的信息不对称将会提高交易失误的发生频率,如平台买家的消费体验缺失使其容易买到不合需求的商品;另一方面,交易后的信息不对称将会提高交易失误的纠偏成本,典型的如买卖双方限于旅行成本很难就交易失误展开深入考察与充分沟通,迫使简单失误演变为交易纠纷。可见,跨区特征加剧跨境电商平台交易纠纷的内在机理在于信息不对称,这种信息不对称既源于交易各方的投机(如恶意隐瞒真实信息),也源于平台交易的缺陷(如信息减损效应突出)(汪旭晖和张其林,2017)。据此可知,跨区交易特征主要催生了对信息不对称的治理需求。②跨境催生的治理需求。跨境电商平台交易突破了制度空间限制,具有跨境交易特征,导致交易双方面临较大的制度差异性,原因如下:一方面,不同国家的规章制度存在显著差异。在长期的历史发展

过程中,每个国家基于各自的文化遗产、经济状况、地理区位等因素,建立了相对稳定的规章制度,成为维系市场交易的重要准则(罗筱琦和陈界融,2002)。但是,限于不同区域之间的天然差异,各国的规章制度并不完全一致(阮建青和王凌,2017),从而导致了跨境电商平台交易过程中的制度差异性。另一方面,不同国家的行政执法存在显著差别。受规章制度、历史渊源、国情基础等差异化因素的影响,不同国家的行政执法存在较大差别(袁曙宏和赵永伟,2000),如大陆法系国家的职权主义诉讼模式和海洋法系国家的当事人主义诉讼模式是差异较大的两类审判模式,这也在很大程度上加剧了跨境电商平台交易过程中的制度差异性。这些制度差异性将在很大程度上提高了交易纠纷的裁决难度:一方面,跨境电商平台交易同时受到平台卖家所在国和平台买家所在国的规章制度制约,导致交易纠纷的裁决面临适用法规不够明确等困境;另一方面,跨境电商平台交易同时受到平台卖家所在国和平台买家所在国的政府机构监管,导致交易纠纷的裁决面临执法机构多头管理等窘境。可见,跨境特征加剧跨境电商平台交易纠纷的内在机理在于制度差异性,这种差异性既源于制度适用的模糊,也源于执法界限的含糊。据此可知,跨境交易特征主要催生了对制度差异性的治理需求。③跨区跨境的系统整合。在催生跨境电商平台交易纠纷治理需求的过程中,跨区交易特征和跨境交易特征并非完全孤立,例如,跨区催生了信息不对称,跨境催生了制度差异性,二者结合催生了制度信息不对称。在实践中,中国标准电压

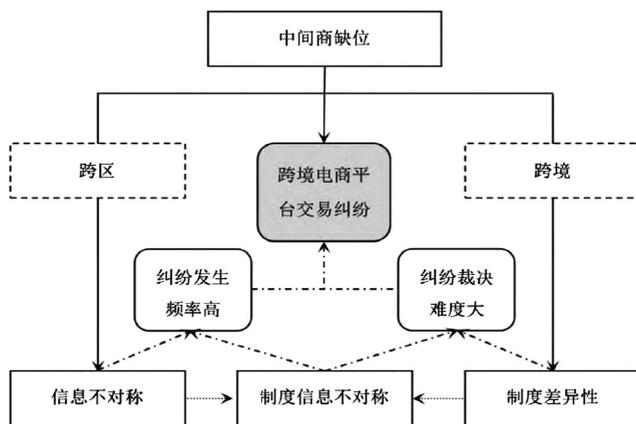


图3 “跨区-跨境”二元分析架构

为220V,美国标准电压为110V,那么,直接将美国市场所售商品销往中国市场,将会诱发商品不匹配等交易纠纷,而这正是制度信息不对称的具体体现。此外,跨区交易特征和跨境交易特征在催生跨境电商平台交易纠纷治理需求的过程中还存在一定的叠加效应,如跨境交易双方的语言不通、制度不同导致跨境电商平台交易过程中的信息不对称更加严重。由此可见,跨境电商平台交易纠纷的生成机制与表现形式更加复杂,从而催生了更为多元的治理需求。

为了检验上文推导出的治理需求是否满足饱和度(即析出的治理需求能够涵盖主要因素)和差异化(析出的治理需求能够体现独有特征)的双重要求,本文梳理了电商平台交易纠纷的研究与实践,并进行了归类和分析(见表1),详细阐释如下:①本地电商平台交易纠纷。以美团团购、猫眼电影等为依托的本地电商平台交易既不跨区也不跨境,交易双方的信息不对称程度较低,两者适用的规章制度也没有差异。因此,本地电商平台交易一般很少产生纠纷。即便本地电商平台交易出现了纠纷,大都可以通过平台裁决或司法途径得到妥善的解决(高薇,2014;汪旭晖和张其林,2016)。可见,本地电商平台交易纠纷较少,相应的治理需求也较少。②境内电商平台交易纠纷。以天猫商城、拼多多等为依托的境内电商平台交易跨越了地理空间,交易双方存在信息不对称(Mavlanova et al., 2012),很容易就商品质量或尺寸色差等问题而产生纠纷;但是,境内电商平台交易没有跨越制度空间,交易双方不会面临制度差异性,使得交易纠纷比较容易得到快速且公正的裁决。可见,境内电商平台交易纠纷主要催生了对信息不对称的治理需求。

③边境电商平台交易纠纷。地缘战略位置特殊、国家安全挑战较多、民族宗教关系复杂、社会公共问题突出导致边境地区的经济发展程度不高、边境贸易不发达(宋涛等,2017),相应地,边境电商平台交易体量也很小,边境电商平台交易纠纷亦不多见。可见,边境电商平台交易很少,相应的治理需求也很少。④跨境电商平台交易纠纷。以天猫国际、洋码头等为依托的跨境电商平台交易既存在跨地理空间诱发的信息不对称,也面临跨制度空间诱发的制度差异性,导致交易纠纷的发生频率高与裁决难度大。可见,跨境电商平台交易纠纷既催生了对信息不对称的治理需求,也催生了对制度差异性的治理需求。但是,以往研究主要关注了跨区诱致的信息不对称(黄文,2017;Mou et al., 2019; Luo et al., 2020),大多没有考察跨境诱致的制度差异性,使得过往研究结论没有完全凸显出跨境电商平台交易纠纷的独有特征。

综上可知,本文基于“跨区-跨境”二元分析架构导出的治理需求,既能够涵纳一般电商平台交易纠纷催生的普适性治理需求(即满足饱和度要求),也能够体现跨境电商平台交易纠纷催生的独特性治理需求(即满足差异化要求),表明治理需求具有合理性,可用于后续的治理模式建构。

## 2. 跨境电商平台交易纠纷治理供给的归纳

通过文献梳理和实践归纳可以发现,如表2所示,跨境电商平台交易纠纷的治理供给大致可以分为两类:一是技术治理机制,即以技术编码和自治伦理为主的治理机制,在跨境电商平台交易情境下主要体现为跨境电商平台的运营模式;二是制度治理机制,即以规章制度和行政命令为主的治理机制,在跨境

表1 基于“跨区-跨境”二元分析架构的电商平台交易纠纷归类

项目		制度空间	
		不跨境	跨境
地理空间	不跨区	本地电商平台交易纠纷	边境电商平台交易纠纷
	跨区	境内电商平台交易纠纷	跨境电商平台交易纠纷

表2 技术治理机制和制度治理机制的分类与案例

	分类	案例
技术治理机制	纯粹的技术治理机制:先进的科技手段融合的技术治理机制:科技与管理融合	店铺信息显示、物流信息追踪、在线即时通信 声誉机制、大众评审、盲区报价、去中心化法庭
制度治理机制	立法:规章制度 执法:行政机制	《中华人民共和国电子商务法》《网络交易监督管理办法》《联合国国际贸易法委员会电子商务示范法》 《关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告》《世界海关组织跨境电商标准框架》

电商平台交易情境下主要体现为跨境电商交易的制度法规(黄文,2017;方旭辉,2017;郑智航,2018)。技术治理机制和制度治理机制存在较大差别(郑智航,2018):技术治理机制的执行机构主要是市场主体(如跨境电商平台),通过网络技术等激起社会大众的力量,对交易纠纷进行快速处理,以保障交易各方的利益;制度治理机制的执行机构主要是政府部门,通过规章制度等建构起监管机构的权力,对交易纠纷进行公正裁决,以保障交易各方的权利。实际上,技术治理机制旨在为市场治理功能的发挥创造条件,借此建立良好的市场自律机制;制度治理机制旨在为行政管理功能的发挥奠定基础,借此建立良好的政府他律机制。并且,技术治理机制以组织机构为基准,其作用范围受到电商平台的限制,即同一电商平台适用相同的技术治理机制;制度治理机制以行政区域为基准,其作用范围受到行政区划的限制,即同一行政区域适用相同的制度治理机制。

无论是技术治理机制还是制度治理机制,都可以治理信息不对称和制度差异性,区别在于:①技术治理机制治理信息不对称具有完全杜绝的潜力,例如,建构商品流通过程中的全程可视化控制系统,使得全面了解商品破损的确切原因成为可能,有助于对相应交易纠纷给予公允的裁决。但是,技术治理机制却无法平衡纠纷解决的利弊,因为技术治理机制解决纠纷往往是以推高成本或损失利益为代价的,如全程可视化控制系统没有得到普及的主要原因在于庞大的开支不足以弥补收益。②制度治理机制治理信息不对称具有成本低廉的优势,例如,设定商品流通过程中的信息交互规范(即明确各方在交易过程中必须披露的信息,并以此作为纠纷溯源和责任分担的依据),使得快速界定商品破损的责任分担成为可能,有助于激励各方按照合意与合利的原则开展交易发生前的信息交互和纠纷发生后的合规

裁决,从而大大节省治理成本。但是,制度治理机制却无法完全地解决纠纷,因为制度治理机制解决纠纷往往是以平衡利益或相互妥协为代价,如信息交互规范的设定仅仅是为商品破损纠纷提供了保障交易效率与整体福利的解决方案,而没有寻找真正的过错方并给予公正的裁决。③技术治理机制治理制度差异性具有效率优势,例如,采用跨境电商平台规则作为解决交易纠纷的准则,可以大大提高准则设定的效率(汪旭晖和张其林,2016)。但是,技术治理机制无法保障治理公平,因为技术治理机制解决纠纷主要考虑的是参与各方认同而不是社会公共价值,如跨境电商平台规则仅仅是满足买卖双方的诉求,很难发挥昭示价值的功能。④制度治理机制治理制度差异性具有公平优势,例如,采用国际贸易协定作为解决交易纠纷的准则,可以切实保障准则设定的公平(韩剑等,2019)。但是,制度治理机制却无法提高治理效率,因为制度治理机制解决纠纷主要考虑的是社会公共价值而不是参与各方认同,如国际贸易协定致力于满足广大民众的诉求,很难获得全球各国的快速认可。

综上所述,技术治理机制与制度治理机制是两种完全不同的治理供给,而且二者在治理信息不对称和制度差异性过程中呈现出不同的特征,表明本文可以立足治理需求和治理供给的匹配视角考察两种治理需求(信息不对称与制度差异性)与两种治理供给(技术治理机制与制度治理机制)的不同匹配,并进一步分析这种不同匹配是否构成了不同治理模式。

### 3. 跨境电商平台交易纠纷治理模式的演绎

跨境电商平台交易纠纷的治理需求包括信息不对称和制度差异性,治理供给包括技术治理机制和制度治理机制。那么,基于治理需求和治理供给的匹配视角探索跨境电商平台交易纠纷治理模式,可以分别建构正位治理模式与错位治理模式,如表3所示。

表3

治理需求和治理供给的匹配

治理供给 \ 治理需求	跨区 (信息不对称)	跨境 (制度差异性)
技术治理机制 (技术编码/自治伦理)	改进平台交互模式 (正位治理)	建立平台公认规则 (错位治理)
制度治理机制 (规章制度/行政命令)	设定平台交互规范 (错位治理)	建构国际通行制度 (正位治理)

(1) 正位治理模式的建构。立足治理需求和治理供给的匹配视角, 本文认为可以采用技术治理机制降低信息不对称与制度治理机制消除制度差异性: 跨区诱发交易纠纷高频率的背后机理在于交易双方的信息不对称, 针对此问题, 可以依托技术治理机制改进平台交互模式(汪旭晖和张其林, 2017), 以便为预防交易纠纷创造良好的信息环境, 如跨境电商平台主推的短视频、直播间; 跨境诱发交易纠纷难裁决的背后机理在于交易双方的制度差异性, 针对此问题, 可以依托制度治理机制建构国际通行制度(刘斌和顾聪, 2019; 韩剑等, 2019), 为预防裁决争议奠定坚实的法制基础, 如《联合国国际贸易法委员会电子商务示范法》。更深入地说, 跨区诱致交易纠纷高频率的根源在于技术改造实体交易的不完全, 即技术改变了商流(从面对面转向端对端)、资金流(从现金支付转向网络支付)、信息流(从线下转向线上), 但是这种改变并没有达到理想的效果, 尤其是现有技术还难以对物流进行大尺度改造, 从而诱发了交易过程中的信息不对称。那么, 从根本上解决这个问题的关键在于不断改进平台交互模式, 以提高跨境交易双方的信息对称。另外, 跨境诱致交易纠纷难裁决的根源在于法规的制度逻辑具有多元性, 即制度变迁过程往往伴随着不同制度逻辑的共同参与、相互作用和协同演化, 使得不同国家的规章制度呈现出多样化与差别化(Dunn and Jones, 2010), 从而诱发了跨境电商平台交易过程中的制度差异性。那么, 从根本上解决这个问题的关键在于建构国际通行制度, 以消除跨境交易双方的制度差异。据此可知, 这种治理模式主要是从纠纷产生的根源探索解决之道, 意在实现“对根下药”, 以求彻底地解决交易纠纷。鉴于此, 本文将其界定为正位治理模式。

(2) 错位治理模式的建构。立足治理需求和治理供给的匹配视角, 本文认为可以采用制度治理机制规制信息不对称与技术治理机制规避制度差异性: 针对根植于信息技术局限的跨区诱致型信息不对称, 可以依托制度治理机制设定平台交互规范, 以便为裁决交易纠纷创造良好的法制环境, 如政府机构规范格式合同的设计; 针对根植于多元制度逻辑的跨境诱致型制度差异性, 可以依托技术治理机制建

立平台公认规则, 以便为解决交易纠纷奠定坚实的法理基础, 如各大平台推出的平台仲裁机制。更深入地说, 尽管跨区问题源自信息技术局限, 但是, 引发交易纠纷高频率的症结在于交易双方的信息沟通不充分, 因此, 可以依托制度治理机制规范交易双方的信息交互行为, 借此推动信息交互功用从预防交易纠纷的前提向裁决交易纠纷的证据转化, 从而倒逼交易双方在交易前通过充分有效沟通避免交易纠纷。例如, 政府机构可以强制平台卖家披露必要信息, 既为平台买家提供决策依据, 也让平台卖家获得免责证据。另外, 尽管跨境问题源自多元制度逻辑, 但是引发交易纠纷难裁决的症结在于交易双方的制度理解存在分歧, 因此, 可以依托技术治理机制督促交易双方选用共认的规则, 借此推动跨境交易制度从追求国际社会的共识向寻求交易双方的共识转化, 从而促使交易双方在交易后依据平台公认规则解决交易纠纷。例如, 平台用户共同认可的平台规则可以逐渐“挤出”“各自为政”的国家法规, 以此消除交易双方对交易制度理解的不一致。据此可知, 这种治理模式主要是从纠纷体现的症结探索解决之道, 意在实现“对症下药”, 以求高效地解决交易纠纷。并且, 这种治理模式和正位治理模式在治理需求与治理供给的匹配方面形成了鲜明反差, 故本文将将其界定为错位治理模式。

#### 4. 跨境电商平台交易纠纷治理模式的确立

本文分别从静态视角与动态视角考察正位治理模式与错位治理模式的差异, 以证实二者是彼此迥异且各有所长的两类治理模式, 从而确保二者的合理性(麦强等, 2019)。具体分析如下:

(1) 静态视角的考察。本文从治理理念、治理目标、治理效果三个方面出发, 考察正位治理模式与错位治理模式的各自特点, 以求从静态视角论证两种治理模式的独立性。①治理理念的差异。正位治理模式认为交易纠纷治理应该“对根下药”, 坚持治理机制立足纠纷起源; 错位治理模式主张交易纠纷治理可以“对症下药”, 力求治理机制扎根现实症结。具体来说, 对于跨区引致的信息不对称, 正位治理模式致力于改进平台交互模式以确保事前信息对称, 从而避免交易过程中出现交易失误; 错位治理模式

致力于设定平台交互规范以确定事后责任分担,从而避免交易失误演变成交易纠纷。对于跨境引致的制度差异性,正位治理模式致力于建构国际通行制度以消除制度差异,从而确保交易纠纷的裁决不会引发争议;错位治理模式致力于建立平台公认规则以规避制度差异,从而确保交易纠纷的裁决满足双方要求。②治理目标的差异。正位治理模式追求公正,错位治理模式追求效益。具体来说,依托技术治理机制改进平台交互模式有助于清楚地界定纠纷双方责任,依托制度治理机制建构国际通行制度有助于准确地厘定公认判定依据,由此可见,正位治理模式能够确保交易纠纷的裁决结果符合公共价值;依托制度治理机制设定平台交互规范节约了清楚界定纠纷责任的成本,依托技术治理机制建立平台公认规则省去了协调各国制度冲突的费用,由此可见,错位治理模式能够确保交易纠纷的处理结果符合现实利益。③治理效果的差异。正位治理模式可以彻底解决纠纷,错位治理模式可以快速解决纠纷。具体来说,对于跨区引致的信息不对称,正位治理模式主张采用技术治理机制改进平台交互模式,有助于完全地消除信息不对称,以实现事前预防;错位治理模式主张采用制度治理机制设定平台交互规范,有助于高效地厘定各方的责任,以实现事后保障。对于跨境引致的制度差异性,正位治理模式主张采用制度治理机制建构国际通行制度,有助于完全地消除制度差异,以确保交易纠纷得到合规裁决;错位治理模式主张采用技术治理机制建立平台公认规则,有助于迅速确定裁决依据,以确保交易纠纷得到合意处理。

(2)动态视角的考察。本文从治理体系、治理特征、治理逻辑三个方面出发<sup>⑤</sup>,考察正位治理模式与错位治理模式的演进方向,以求从动态视角论证两种治理模式的独立性。

治理体系的演进方向:①正位治理模式主张通过技术治理机制改进平台交互模式,来降低交易双方的信息不对称。这种设定确保了政府机构可以较为便利地获得纠纷信息,使之能够基于完全信息对于交易纠纷进行判定,从而推动交易纠纷得到合理裁决。同时,正位治理模式主张通过制度治理机制

建构国际通行制度,以消除交易双方的制度差异性。这种设定确保了政府机构可以较为准确地掌握判定依据,使之能够基于公认法规对于交易纠纷进行裁定,从而推动交易纠纷得到合规的裁决。可见,正位治理模式力求依托行政管理体系解决交易纠纷。特别是,凭借与平台企业(跨境电商平台的运营者)的密切合作,政府机构能够高效地获取交易纠纷信息,快速地厘定交易各方责任,依据国际通行制度,做出公平公正裁决。例如,随着互联网、物联网、大数据的发展,平台企业可以组织建立源头可溯、去向可查、风险可控、责任可究的智能流通体系,推动实现跨境电商平台交易全流程的可测、可验、可控,以此为政府机构裁决跨境电商平台交易纠纷提供更加充足的证据。由此可知,正位治理模式对于技术治理机制和制度治理机制的综合运用,推动建立了效率突出的行政管理体系。②错位治理模式主张依托制度治理机制设定平台交互规范,以确保交易双方依规开展交易。这种设定旨在通过事后厘定纠纷责任分担起到事前规范主体行为的作用,在这个过程中,制度预先设定了主体行为的“恰当性逻辑”,确保交易双方既能够主动开展真诚互动以预防纠纷,也能够积极协商沟通以解决纠纷。同时,错位治理模式主张依托技术治理机制建立平台公认规则,以推动交易双方自行解决纠纷。这种设定旨在通过建立平台公认规则激励平台用户参与自组织治理体系(汪旭晖和张其林,2016),在这个过程中,技术预先设定了平台用户的参与裁决机制,确保交易纠纷的处理既满足交易双方要求,也符合平台价值导向。可见,错位治理模式力求依托市场治理体系解决交易纠纷。特别是,凭借与平台用户的通力合作,平台企业能够将交易主体的行为信息转化为社会资本,进而推动社会资本参与经济资本的分配,从而有效促进市场主体的自治。例如,平台企业可以依据历史交易记录对平台卖家声誉进行赋分,既为平台卖家获得运费融资、订单融资、在途货物质押融资等提供背书,也为海关分级监管(如海关总署AEO制度)提供依据,以激励平台卖家诚信经营。由此可知,错位治理模式对于技术治理机制和制度治理机制的综合运用,推动建立了自治导向的市场治理体系。

治理特征的演进方向:①正位治理模式主张通过建构国际通行制度以消除制度差异性,通过改进平台交互模式以降低信息不对称。这种设定将会推动治理模式呈现出刚性治理特征:一方面,制度治理机制要求各国改变自身的规章制度以适应国际通行制度,这会不断弱化多元制度逻辑的生存空间,使得主导制度逻辑成为规制跨境电商平台交易的唯一准则,从而大大强化制度治理机制的刚性;另一方面,制度治理机制要求各个平台改变自身的运营模式以适应国际通行制度,这会不断强化平台交互模式的趋同压力(蔡宁等,2017),使得最佳交互模式成为各大跨境电商平台追求的战略选择,从而大大弱化技术治理机制的柔性。实际上,正位治理模式追求公正,该目标决定了技术治理机制应该适从刚性的制度治理机制,从而促使整个治理模式呈现出制度治理机制的刚性特征。更具体的是,正位治理模式利用制度治理机制降低了技术治理机制的延展空间,即大量可行的技术治理机制被制度治理机制排除在外,借此降低了虚拟空间的复杂性,从而提高了交易纠纷的行政管理效率。举例来说,跨境电商平台交易可以采用信用卡、转账汇款、第三方支付平台等进行支付,而且不同的支付方式存在着不同的风险,那么,如果政府机构只允许采用信用卡支付,则跨境电商平台交易的复杂性将会大大降低,从而弱化行政管理的难度。②错位治理模式主张建立平台公认规则以规避制度差异性,并设定平台交互规范以规制信息不对称。这种设定将会推动治理模式呈现出柔性治理特征:一方面,技术治理机制允许各国民众自主对接符合自身习惯的跨境电商平台,据此,各大平台可以根据各国规章制度的“最大公约数”自主设立平台公认规则,使之充当“区域贸易协定”,以此吸引各国民众进驻跨境电商平台。这种设定能够助力各个平台在规避制度差异性的同时保持自身平台的特色,从而不断强化技术治理机制的柔性。另一方面,技术治理机制允许各个平台自主设计符合平台交互规范的运营模式,据此,各大平台可以利用平台交互规范的自由裁量空间设计差别化运营模式,使之成为自由交易市场,以此吸引各个国家的民众进驻跨境电商平台。这种设定能够助力各国政府在规制信

息不对称的同时保障跨境交易的效率,从而不断弱化制度治理机制的刚性。实际上,错位治理模式追求效益,该目标决定了制度治理机制应该包容多样化技术治理机制,从而促使整个治理模式呈现出技术治理机制的柔性特征。更具体的是,错位治理模式利用技术治理机制提高了制度治理机制的适用空间,即相互竞争的制度治理机制被技术治理机制有机调和,借此提高了实体空间的包容性,从而优化了跨境电商平台交易纠纷的市场治理效果。举例来说,如果平台用户可以自由选择天猫国际、京东国际、洋码头等电商平台开展跨境交易,那么,他们会优先选择更加适合自己的跨境电商平台,从而更加主动地遵守自己认可的跨境电商平台交易规则,这将有助于提高市场治理的效率。

治理逻辑的演进方向:①正位治理模式主张各国政府通过贸易谈判建立国际通行制度,在此基础上,不同平台可以利用国际通行制度的自由裁量空间改进平台交互模式,以实现各个技术治理机制的有效集成。在这种模式下,治理权力更多地来源于自上而下的制度设计:一方面,国际通行制度的权力来自各个缔约国家的强力保障。一旦跨境电商平台交易出现了纠纷,国际通行制度的执法机构将会联合缔约国家政府机构对交易纠纷的过错方给予强制处罚。另一方面,平台交互模式的效力来自国际通行制度的法定确认。跨境电商平台依照国际通行制度设定了平台交互模式,如果平台用户违背了交互模式的相关规定,则跨境电商平台可以对其进行处罚,并请求国际执法机构或缔约国家政府对拒绝接受处罚的违规用户采取强制措施。实际上,国际通行制度消除了不同国家之间的制度差异,依据国际通行制度设计平台运营模式成为必然(蔡宁等,2017)。这种设定使得正位治理模式的效力建立在政府强力保障的基础上,并通过跨境电商平台运营模式的设计实现自上而下的传递。更具体地说,政府机构成为治理权力的最终来源,这种治理权力分配要求政府机构强制平台企业依规建构治理模式,同时,强制平台用户遵从平台企业作出的治理决定,相应的治理程序依赖“政府机构-平台企业-平台用户”的类科层制实现组织动员和资源配置,而且,

组织动员和资源配置严格遵循规章制度的要求。可见,正位治理模式有助于建设合规逻辑导向的治理模式。②错位治理模式主张平台用户通过相互博弈建成平台公认规则,在此基础上,各个国家可基于具有普适价值的平台公认规则设定平台交互规范,以实现不同制度治理机制的有效协调。在这种模式下,治理权力更多来源于自下而上的权力让渡:一方面,平台公认规则的权力来自平台用户的权力让渡。举例来说,平台企业既会邀请平台用户参与平台规则的制定(如阿里巴巴的规则众议院),也会激励平台用户参加交易纠纷的裁决(如阿里巴巴的大众评审制度),据此,跨境电商平台逐步建成群体共治模式,从而获得了平台用户的授权(汪旭晖和张其林,2016)。另一方面,平台交互规范的效力来自平台企业的权力让渡。举例来说,政府机构可以在梳理交易纠纷案例、咨询相关领域专家、整合从业人员意见的基础上,拟定标准的交互信息,设计科学的交互程序,最终形成具有法律效力的平台交互规范,并引导平台企业据此改进平台交互模式<sup>⑥</sup>。实际上,平台公认规则赢得了平台参与各方的广泛认同,那么,依据平台公认规则倒逼各国制度改革成为必然。这种设定使得错位治理模式的效力建立在用户权力让渡的基础上,并通过跨境电商平台运营模式的设计实现自下而上的传导。更具体地说,平台用户成为治理权力的最终来源,这种治理权力分配要求平台用户应该授权平台企业建构治理规则,同时,倒逼政府机构对这种治理规则给予法定认可,那么,相应的治理程序则依赖“平台用户-平台企业-政府机构”的准市场制实现组织动员和资源配置,而且,组织动员和资源配置依靠各级组织的协同合作。可见,错位治理模式有助于建设合意逻辑导向的治理模式。

综上,正位治理模式和错位治理模式的治理理

念、治理目标、治理效果存在显著差异,治理体系、治理特征、治理逻辑的演进方向也大相径庭,表明两者确实是两类完全不同的独立治理模式。由此证明,本文建构的正位治理模式与错位治理模式符合治理需求和治理供给匹配视角的演绎要求(麦强等,2019),具备理论可行性。

#### 四、跨境电商平台交易纠纷治理模式的评估:学理分析与经验验证

##### 1. 学理分析

为了评估正位治理模式和错位治理模式的合理性,本文考察了两类治理模式在治理模式演进过程中所处的历史地位,以检验二者是否符合逻辑(Shepherd and Suddaby, 2017)。研究结论表明,本文建构的正位治理模式和错位治理模式,实质是网络治理模式的细分维度(见表4);并且,正位治理模式将网络治理模式推向科层治理模式(该治理模式使得网络治理模式呈现出科层治理模式的特点),错位治理模式将网络治理模式推向市场治理模式(该治理模式使得网络治理模式呈现出市场治理模式的特点),两种模式的协同演化构成了网络治理模式的演进路径。据此可知,本文建构的正位治理模式和错位治理模式可以有效对接现有的治理模式与经典的治理理论,是符合逻辑的科学构想。

正位治理模式和错位治理模式能否对过往研究产生推动作用,是本文需要进一步阐明的关键问题,否则两类治理模式的创新性与合理性依然无法得到有效证实(Shepherd and Suddaby, 2017)。实际上,二者能够更好地解释网络治理模式的发展实践:一方面,涵盖了多种治理机制互嵌的现实。本文继续遵循现有研究对“科层治理模式和市场治理模式是两个治理端点”的基本论断,认为网络治理模式是科层治理模式与市场治理模式的不同组合(Makadok and

表4 正位治理模式和错位治理模式的基本定位

	科层治理模式	市场治理模式	网络治理模式	
			正位治理模式	错位治理模式
治理主体	各级政府机构	政府机构、市场主体	政府机构、市场主体、社会大众等	
治理基础	法规	契约	自上而下的制度设计	自下而上的权力让渡
治理目标	公平	效率	公平为主	效率为主
权力结构	集权	分权	集权为主	分权为主
秩序形成	设计结果	自发产生	政府主导的顶层设计	平台赋能的协同演化

Coff, 2009)。在此基础上,本文进一步指出,网络治理模式是多种治理机制互融互嵌的结果,其中,一些治理机制的融合与互嵌将会促使治理模式呈现出科层治理模式的特点(即正位治理模式),另外一些治理机制的融合与互嵌将会促使治理模式呈现出市场治理模式的特点(即错位治理模式)。该结论将不同治理机制的互融互嵌归纳为网络治理模式的不同维度,据此搭建起治理机制和治理模式之间的桥梁,从而更好地诠释了治理机制的耦合与治理模式的建构。另一方面,阐明了治理模式的权变演进路径。目前,治理模式的总体发展趋势是从科层治理模式或市场治理模式向网络治理模式渐进式演进,但是,这种演进并不是从一种治理模式向另一种治理模式的单向演化,而是呈现为一个权变发展且不断调整的演进路径(陈剩勇和于兰兰, 2012; 唐亚林和王小芳, 2020)。那么,本文提出正位治理模式和错位治理模式,发现两者推动网络治理模式向不同的方向演进,为解释这些权变性问题提供了良好的工具。由此可见,本文建构的两类治理模式既是科学构念,也有理论意义,可以通过理论层面的合理性检验(Shepherd and Suddaby, 2017)。

### 2. 经验验证

为了评估正位治理模式和错位治理模式的合理性,本文考察了两类治理模式能否囊括现实当中的治理策略,以检验二者是否符合实际(黄光国, 2006)。

从表5可以看出,为了规制跨境电商平台交易过程中的交易纠纷,大量平台致力于通过技术手段改进平台交互模式以降低信息不对称,如允许免费发布信息与设计即时通信工具等;并且,政府机构致力于通过制度手段建设国际通行制度以消除制度差异性,如拟定国际贸易协定与制定联合执法机制等;同时,政府机构还通过制度手段设定平台交互规范以规制信息不对称,如规定纠纷责任分配与制定信息交互标准等。此外,大量平台还通过技术手段建构平台公认规则以规避制度差异性,如设置合规的平台治理规则与设立合意的平台裁决机制等。而且,以上策略也开始逐渐引起学术界的关注(Mavlanova et al., 2012; 高薇, 2014; 汪旭晖和张其林, 2017; 方旭辉, 2017; Mou et al., 2019; 韩剑等, 2019; Luo et al., 2020)。据此可知,无论是正位治理模式还是错位治理模式,均已具备相应的实践案例和相关研究,证实本文建构的治理模式具有深厚的实践基础与充分的经验证据,从而为治理模式的合理性提供了有效支撑(黄光国, 2006)。

## 五、结论与启示

### 1. 研究结论

本文立足治理需求和治理供给的匹配视角,将通过技术治理机制降低信息不对称与制度治理机制消除制度差异性的匹配界定为正位治理模式,同时,将通过制度治理机制规制信息不对称与技术治理机制规避制度差异性的匹配界定为错位治理模式。进一

表5 跨境电商平台交易纠纷治理模式的实践案例

	跨区(信息不对称)	跨境(制度差异性)
正位治理模式	信源:免费发布信息 渠道:虚拟店铺、即时通信、在线评论 信息:图文、视频、直播	立法:《联合国国际贸易法委员会电子商务示范法》《关于电子商务的联合声明》 执法:《世界海关组织跨境电商标准框架》
错位治理模式	信源:《中华人民共和国电子商务法》第二十条电子商务经营者应当按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者服务,并承担商品运输中的风险和责任 渠道:《中华人民共和国电子商务法》第四十条电子商务平台经营者应当根据商品或者服务的价格、销量、信用等以多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果;对于竞价排名的商品或者服务,应当显著标明“广告” 信息:《网络交易监督管理办法》第二十一条网络交易经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明等的,应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明	立法:亚马逊开通了北美站、欧洲站、日本站、澳洲站、印度站、中东站等等,各个站点依照经营区域的不同法规拟定了差异化平台规则;天猫国际和洋码头根据国内相同法规的自由裁量空间拟定了差异化平台规则 执法:阿里巴巴大众评审;盲区报价,即纠纷双方分别通过自动化谈判系统对纠纷赔偿进行出价,如若各自出价均进入双方同意的范畴,则系统对双方报价进行合理折中,用以作为最终的处理方案,反之,双方继续通过系统进行报价;去中心化法庭,即事先通过智能合约对可能裁决结果进行约定,以此确保裁决结果的自动执行,继而,随机邀请平台用户根据纠纷双方对交易纠纷的描述作出裁决,以此确保裁决结果的公平公正,最终,裁决正确的平台用户可以获得代币奖励,以此激励平台用户的积极参与

步分析发现,二者的治理理念、治理目标、治理效果存在显著差异,使得彼此作用形成了互补关系;并且,二者的治理体系、治理特征、治理逻辑存在互相竞争,使得彼此作用形成了替代关系;那么,二者的相互补充、相互替代、协同互动构成了跨境电商平台交易纠纷治理模式的内在演化动力,为窥探和预见治理模式的演进路径提供了理论架构。在此基础上,本文构建了系统的跨境电商平台交易纠纷综合治理框架,如图4所示。

本文的理论贡献主要体现在如下几个方面:

(1)揭示了网络治理模式的细分维度。①当下研究大都将科层治理模式、市场治理模式、网络治理模式视作单维连续变量(陈剩勇和于兰兰,2012;唐亚林和王小芳,2020),忽视了对这些治理模式细分维度的考察。尽管已有学者关注到这些治理模式的构成要素(Makadok and Coff,2009;庄贵军,2012),但是,不同的要素组合是否构成了不同的细分维度,是现有研究尚未关注的重要问题。本文研究结论表明,技术治理机制与信息不对称、制度治理机制与制度差异性的匹配衍生出正位治理模式,技术治理机制与制度差异性、制度治理机制与信息不对称的匹配衍生出错位治理模式,据此揭示出网络治理模式的细分维度与多维结构,从而对现有的单维结构观点进行了丰富与拓展。②现有研究普遍认为治理模式的演进是多种力量共同作用的结果,使得治理模式的演进过程呈现为一个权变发展且不断调整的演进

路径(陈剩勇和于兰兰,2012;金帆和张雪,2018;唐亚林和王小芳,2020)。本文研究结论指出,不同细分维度将网络治理模式推向不同的演进方向,其中,正位治理模式推动网络治理模式向科层治理模式演进,错位治理模式推动网络治理模式向市场治理模式演进,二者的协同互动构成了网络治理模式的演进路径,该论断为网络治理模式的权变演进路径提供了可行的解释。可见,本文揭示了网络治理模式的细分维度,从而为考察治理模式的内部结构与演进路径奠定了更为坚实的理论基础。

(2)丰富了技术治理机制和制度治理机制之间的关系。①现有研究主要从效率/公平视角考察了技术治理机制和制度治理机制的作用特质,普遍认为前者更为高效,后者更为公正,二者呈现出明显的互补特征(郑智航,2018;张新平,2020)。本文研究进一步指出,技术治理机制和制度治理机制在解决跨区问题与跨境问题时呈现出不同的特点,即前者解决跨区问题具有完全杜绝的潜力,却面临高成本的制约;后者解决跨区问题具有成本低廉的优势,却陷入难杜绝的窘境;前者解决跨境问题具有提高治理效率的优势,却无法发挥引导公平交易的作用;后者解决跨境问题具有保障治理公平的优势,却遭遇各方难以达成共识的困境。这一发现不仅对于现有的治理机制研究进行了丰富和拓展,而且也为跨境电商平台或一般电商平台乃至数字经济时代的治理模式

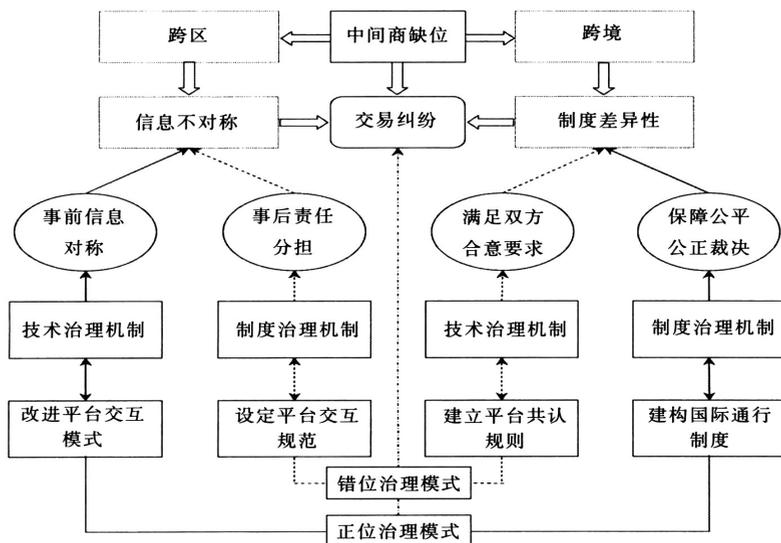


图4 跨境电商平台交易纠纷的综合治理框架

设计奠定了良好的理论基础。②目前大量研究认为技术治理机制和制度治理机制应该实现有机融合(郑智航,2018;张新平,2020)。本文研究进一步证实,技术治理机制融入制度治理机制与制度治理机制融入技术治理机制将会产生不同的效果。具体来说,通过技术治理机制规避制度差异性意味着技术融入制度(利用制度的自由裁量空间建设多个跨境电商平台),使得制度更加多元化,有助于满足更多的市场需求;通过制度治理机制规制信息不对称意味着制度融入技术(利用制度的刚性约束特征限定跨境电商平台运营),使得技术更加规范化,有助于提高纠纷治理的效率。因此,未来的治理机制融合应该采取相机抉择策略,如根据纠纷治理的目标(满足市场需求或提高治理效率)决定治理机制的融合(技术融入制度或制度融入技术)。这些结论对于深入理解技术治理机制和制度治理机制之间的关系具有一定的推动作用,同时,也为探索技术治理机制和制度治理机制在治理模式中的具体安排奠定了良好的理论基础。

(3)拓展了国际制度理论的研究范畴。长期以来,主流的国际制度理论即自由制度主义理论将国家视为国际关系中理性的单一行为体;但是现有研究也逐渐认识到,全球化的加速促使跨国公司等商业主体在解决全球性问题中开始发挥重要作用(王明国,2013)。那么,商业主体究竟如何发挥作用,却没有引起学者的广泛关注。本文研究发现,跨境电商平台规则既能够成为各国规章制度的“最大公约数”,以得到各国的司法保障,也能够成为平台参与各方的公认交易准则,以倒逼各国的制度改革,即跨境电商平台规则可以在很大程度上替代国际贸易协定,成为解决国际贸易摩擦的法律依据。进一步深入考察发现,自由制度主义理论框架下的交易纠纷解决逻辑在于,一国政府代表本国民众缔结国际贸易协定,各国民众依据国际贸易协定开展交易,并据此处理交易纠纷(田野,2013),这与本文提出的正位治理模式较为相似。本文还提出了错位治理模式,该模式下的交易纠纷解决逻辑在于,每个民众自由选择跨境电商平台,同平台的民众依据跨境电商平台规则开展交易,并据此处理交易纠纷。可见,本文建构的治理模式揭示了商业主体介入国际事务、解

决贸易争端的可能机制,厘清了国际贸易协定、各国贸易制度、电商平台规则之间的关系,既涵盖了现行的自由制度主义理论,也演绎出新型的跨境治理模式,从而对国际制度理论产生了一定的推动作用。以上结论表明,跨境电商平台交易在很大程度上削弱了国家在国际关系中的地位,强化了个体(企业或个人)在国际关系中的作用,导致跨境电商平台交易纠纷的治理实践对于自由制度主义理论构成较大挑战。这些论断更加深入地厘定了现行国际制度理论与跨境电商平台交易纠纷治理实践之间的研究缺口,从而为后续研究指明了方向。

(4)延伸了治理需求和治理供给的匹配研究。传统公共治理较多关注治理效率,却忽视了治理有效性(胡海波,2021),导致治理模式难以解决现实问题。为此,大量研究开始立足治理需求和治理供给的匹配视角探索治理模式设计(麦强等,2019)。并且,这些研究重点考察了不同治理机制的各自优势与不同治理任务的各自要求,以及二者如何实现适应性匹配,以建构更为有效的治理模式(麦强等,2019)。本文研究发现,信息不对称/制度差异性与技术治理机制/制度治理机制的匹配分别孕育出正位治理模式和错位治理模式,前者的建构逻辑在于“治本”(立足问题源头建构治理模式),后者的建构逻辑在于“治标”(立足问题症结建构治理模式),二者呈现出不同的治理特点与演化方向。据此可知,治理需求和治理供给的匹配不仅可以采用基于效果的逻辑(治标,依据治理效果为治理需求匹配最佳供给,过往研究常用的逻辑)(麦强等,2019),也可以采用基于因果的逻辑(治本,依据因果关系为治理需求寻找适配供给,本文研究发掘的逻辑),而且这两种逻辑演绎出的治理模式存在较大差别。可见,本文研究结论对于治理需求和治理供给的匹配研究进行了丰富与拓展,有助于进一步提高该研究视角的解释力和应用广度。

## 2. 实践启示

本文研究结论对于建构跨境电商平台交易纠纷治理模式具有重要的实践启示:①面向治理现状制定治理模式的建构战略。在跨境电商平台交易纠纷治理模式建构过程中,可充分发挥正位治理模式和错位治理模式在治理需求、治理供给等方面的各自

特点,制定面向治理现状的建构战略。具体来说,对于技术治理机制不健全的跨境电商平台,可以更多地依靠正位治理模式推动整体治理模式的建构,即通过政府主导的顶层设计,迫使跨境电商平台不断完善技术治理机制;对于制度治理机制不健全的跨境参与国家,可以更多地依靠错位治理模式推动整体治理模式的建构,即通过平台赋能的协同演化,倒逼跨境参与国家不断改进制度治理机制。②基于发展阶段制定治理模式的建构战略。在跨境电商平台交易纠纷治理模式建构过程中,可充分发挥正位治理模式和错位治理模式在治理理念、治理目标、治理效果等方面的各自特点,制定基于发展阶段的建构战略。具体来说,在跨境电商平台交易发展的导入期,可重点推进错位治理模式的发展,如依据跨境交易过程中的法定披露信息和平台共认规则裁决交易纠纷,以有效保障各方利益,尽可能推动跨境电商平台交易的快速发展;在跨境电商平台交易发展的成熟期,可重点推进正位治理模式的发展,如依据跨境交易过程中的完全呈现信息和国际通行制度裁决交易纠纷,以有效保障各方权利,从而尽可能维护跨境电商平台交易的平稳有序。③立足纠纷类型制定治理模式的建构战略。在跨境电商平台交易纠纷治理模式建构过程中,可充分发挥正位治理模式和错位治理模式在治理体系、治理特征、治理逻辑等方面的各自特点,制定立足纠纷类型的建构战略。具体来说,对于物品损坏等发生频率高、涉案金额少、危害比较小、波及面比较窄的交易纠纷,可依托错位治理模式进行治理,以充分发挥市场治理的低成本、柔性治理的灵活性等优势,从而更好地满足纠纷双方的合意要求;对于售假侵权等发生频率低、涉案金额多、危害比较大、波及面比较广的交易纠纷,可依托正位治理模式进行治理,以充分发挥行政管理的严规范、刚性治理的权威性等优势,从而更好地维护公平公正的市场秩序。此外,尽管本文从理论上区分了正位治理模式和错位治理模式,但是这两种治理模式紧密地耦合在跨境电商平台交易纠纷的治理实践当中。因此,在跨境电商平台交易纠纷治理模式建构过程中还要深入推进两种治理模式的优势互补与互动融合,从而真正建构起系统完整、灵活高效的

跨境电商平台交易纠纷综合治理模式。

需要说明的是,本文建构的正位治理模式与错位治理模式仅是一种理论演绎的结果,二者在实践中的具体应用还要结合跨境电商平台发展实际与跨境电商平台交易纠纷案例进行深入考察,以得到进一步的验证。

感谢匿名评审专家和编辑部的宝贵意见,当然文责自负。

#### 注释:

①为了突出研究重点,也为了确保内容精炼,本文主要考察了“国境与关境一致”的情况,这也是现有研究普遍采用的预设(方旭辉,2017;韩剑等,2019)。

②研究对象选择依据参见《中国工业经济》网站(<http://ciejournal.ajcass.org>)附件。

③更详实的研究资料参见《中国工业经济》网站(<http://ciejournal.ajcass.org>)附件。

④更详实的研究资料参见《中国工业经济》网站(<http://ciejournal.ajcass.org>)附件。

⑤概念界定与选择说明参见《中国工业经济》网站(<http://ciejournal.ajcass.org>)附件。

⑥国际通行制度的缺失导致各国自行设定的平台交互规范难以成为强有力的制度,进而使得平台交互规范的效力取决于平台企业的权力让渡,即平台企业让渡平台交互模式设定权,以换取各国政府对于平台企业经营权和管辖权的认可与支持。

#### 参考文献:

[1]蔡宁,贺锦江,王节祥.“互联网+”背景下的制度压力与企业创业战略选择——基于滴滴出行平台的案例研究[J].中国工业经济,2017,(3):174-192.

[2]陈剩勇,于兰兰.网络化治理:一种新的公共治理模式[J].政治学研究,2012,(2):108-119.

[3]方旭辉.ODR——多元化解解决电子商务版权纠纷新机制[J].法学论坛,2017,(4):155-160.

[4]高薇.互联网争议解决的制度分析——两种路径及其社会嵌入问题[J].中外法学,2014,(4):1059-1079.

[5]关利欣,宋思源,孙继勇.“互联网+”对内外贸市场一体化的影响与对策[J].国际贸易,2015,(12):20-25.

[6]韩剑,蔡继伟,许亚云.数字贸易谈判与规则竞争——基于区域贸易协定文本量化的研究[J].中国工业经济,2019,(11):117-135.

[7]胡海波.理解整体性政府数据治理:政府与社会的互动[J].情报杂志,2021,(3):153-161.

[8]胡晓霞.消费纠纷的在线解决:国外典型经验与中国方案[J].法学论坛,2019,(4):106-115.

[9]黄光国.社会科学的理路[M].北京:中国人民大学出版

社, 2006.

[10] 黄文. 新治理理论下电商售假的合作治理[J]. 社会科学家, 2017, (5): 82-86.

[11] 金帆, 张雪. 从财务资本导向到智力资本导向: 公司治理范式的演进研究[J]. 中国工业经济, 2018, (1): 156-173.

[12] 来有为, 王开前. 中国跨境电子商务发展形态、障碍性因素及其下一步[J]. 改革, 2014, (5): 68-74.

[13] 李芳, 杨丽华, 梁含悦. 我国跨境电商与产业集群协同发展的机理与路径研究[J]. 国际贸易问题, 2019, (2): 68-82.

[14] 李海舰, 李文杰, 李然. 新时代中国企业管理创新研究——以海尔制管理模式为例[J]. 经济管理, 2018, (7): 5-19.

[15] 刘斌, 顾聪. 互联网是否驱动了双边价值链关联[J]. 中国工业经济, 2019, (11): 98-116.

[16] 罗筱琦, 陈界融. 交易习惯研究[J]. 法学家, 2002, (5): 82-91.

[17] 马述忠, 房超, 张洪胜. 跨境电商能否突破地理距离的限制[J]. 财贸经济, 2019, (8): 116-131.

[18] 麦强, 陈学钊, 郭亚男, 安实. 复杂性视角下武器装备研制项目混合治理模式研究[J]. 公共管理学报, 2019, (4): 132-141.

[19] 阮建青, 王凌. 语言差异与市场制度发展[J]. 管理世界, 2017, (4): 80-91.

[20] 宋涛, 程艺, 刘卫东, 刘慧. 中国边境地缘经济的空间差异及影响机制[J]. 地理学报, 2017, (10): 1731-1745.

[21] 唐亚林, 王小芳. 网络化治理范式建构论纲[J]. 行政论坛, 2020, (3): 121-128.

[22] 田野. 贸易自由化、国内否决者与国际贸易体系的法律化——美国贸易政治的国际逻辑[J]. 世界经济与政治, 2013, (6): 47-76.

[23] 汪旭晖, 张其林. 平台型电商企业的温室管理模式研究——基于阿里巴巴集团旗下平台型网络市场的案例[J]. 中国工业经济, 2016, (11): 108-125.

[24] 汪旭晖, 张其林. 平台型网络市场中的“柠檬问题”形成机理与治理机制——基于阿里巴巴的案例研究[J]. 中国软科学, 2017, (10): 31-52.

[25] 王节祥, 蔡宁, 盛亚. 龙头企业跨界创业、双平台架构与产业集群生态升级——基于江苏宜兴“环境医院”模式的案例研究[J]. 中国工业经济, 2018, (2): 157-175.

[26] 王明国. 国际制度理论研究新转向与国际法学的贡献[J]. 国际政治研究, 2013, (3): 131-151.

[27] 邬爱其, 刘一蕙, 宋迪. 跨境数字平台参与、国际化增值行为与企业国际竞争优势[J]. 管理世界, 2021, (9): 214-233.

[28] 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, (4): 120-144.

[29] 袁曙宏, 赵永伟. 西方国家依法行政比较研究——兼论对我国依法行政的启示[J]. 中国法学, 2000, (5): 113-126.

[30] 张新平. 智能视频监控之法律与技术的嵌合治理[J]. 法制与社会发展, 2020, (5): 206-224.

[31] 郑智航. 网络社会法律治理与技术治理的二元共治[J]. 中国法学, 2018, (2): 108-130.

[32] 庄贵军. 基于渠道组织形式的渠道治理策略选择: 渠

道治理的一个新视角[J]. 南开管理评论, 2012, (6): 72-84.

[33] Anson, J., M. Boffa, and M. Helble. Consumer Arbitrage in Cross-border E-commerce[J]. Review of International Economics, 2019, 27(4): 1234-1251.

[34] Bieron, B., and U. Ahmed. Regulating E-commerce through International Policy: Understanding the International Trade Law Issues of E-commerce[J]. Journal of World Trade, 2012, 46(3): 545-570.

[35] Dunn, M. B., and C. Jones. Institutional Logics and Institutional Pluralism: The Contestation of Care and Science Logics in Medical Education, 1967-2005[J]. Administrative Science Quarterly, 2010, 55(1): 114-149.

[36] Giuffrida, M., R. Mangiaracina, A. Perego, and A. Tumino. Cross-border B2C E-commerce to China: An Evaluation of Different Logistics Solutions under Uncertainty[J]. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 2020, 50(3): 355-378.

[37] Luo, L., X. Ma, and Z. Wang. The Moderate-reputation Trap: Evidence from a Chinese Cross-border Business-to-business E-commerce Portal[J]. Asia Pacific Journal of Management, 2020, <https://doi.org/10.1007/s10490-020-09730-0>.

[38] Makadok, R., and R. Coff. Both Market and Hierarchy: An Incentive-system Theory of Hybrid Governance Forms[J]. Academy of Management Review, 2009, 34(2): 297-319.

[39] Mavlanova, T., R. Benbunan-Fich, and M. Koufaris. Signaling Theory and Information Asymmetry in Online Commerce[J]. Information & Management, 2012, 49(5): 240-247.

[40] Miocevic, D. The Antecedents of Relational Capital in Key Exporter-importer Relationships: An Institutional Perspective[J]. International Marketing Review, 2016, 33(2): 196-218.

[41] Mou, J., G. Ren, C. Qin, and K. Kurcz. Understanding the Topics of Export Cross-border E-commerce Consumers Feedback: An LDA Approach[J]. Electronic Commerce Research, 2019, 19: 749-777.

[42] Shepherd, D. A., and R. Suddaby. Theory Building: A Review and Integration[J]. Journal of Management, 2017, 43(1): 59-86.

[43] Sinkovics, R. R., M. Yamin, and M. Hossinger. Cultural Adaptation in Cross Border E-commerce: A Study of German Companies[J]. Journal of Electronic Commerce Research, 2007, 8(4): 221-235.

[44] Steennot, R. Rules of Jurisdiction and Conflict Rules Relating to Online Cross-border Contracts Concerning Touristic Services Provided to Consumers[J]. Computer Law & Security Report, 2016, 32(3): 482-494.

[45] Williamson, O. E. Comparative Economic Organization: The Analysis of Discrete Structural Alternatives[J]. Administrative Science Quarterly, 1991, 36(2): 269-296.

[46] Zhao, X., K. Zhao, and J. Deng. Geography Still Matters: Examine the Role of Location in Online Markets for Foreign Branded Products[J]. Decision Sciences, 2019, 50(2): 285-310.