

平臺封號行為中的使用者程式性權利保護研究

薛涵¹

1. 西南科技大學，四川 綿陽 621010

摘要：平臺封號是數位元平臺維持交易秩序、內容秩序和帳號安全的重要手段，但在平臺帳號承載功能不斷擴張的背景下，封號行為已經不再只是一般意義上的帳號管理。對於用戶而言，帳號往往連接著表達空間、社交關係、經營資格、創作收益和個人資料。一旦被封禁，用戶受到的影響可能遠遠超過一次服務中斷。現實中，部分平臺在封號過程中存在規則表述籠統、理由告知不足、申訴機制形式化、演算法判斷難以解釋等問題。使用者雖然名義上接受了平臺協定，但在規則制定、事實認定和處置執行中通常處於弱勢地位，難以真正參與封號決定的形成過程。

平臺封號行為具有合同管理、組織治理和技術治理的複合屬性。它既不能完全按照普通合同關係理解，也不宜簡單套用行政處罰模式。較為可行的思路，是在承認平臺治理必要性的基礎上，為使用者建立最低限度的程式性權利保障。具體而言，使用者應享有規則知悉、理由告知、陳述申辯、人工覆核、比例保護、救濟管道和資料取回等權利。對於不同程度的違規行為和不同強度的封號措施，平臺也應設置分層程式，避免輕微違規被過度處理，嚴重封號缺少充分審查。平臺封號程式的完善，不是削弱平臺自治，而是使平臺治理更具透明性、穩定性和可接受性，也有助於在數字社會中形成更平衡的用戶權利保護機制。

關鍵字：平臺封號；程式性權利；平臺治理；帳號權益；演算法審核；數字法治

Protection of Users' Procedural Rights in Platform Account Banning

XUE Han¹

1. Southwest University of Science and Technology, Mianyang 621010, P. R. China

Correspondence to: XUE Han; Email: 3574738578@qq.com

Abstract: Account banning has become an important means for digital platforms to maintain transaction order, content order, and account security. Yet as platform accounts now carry more and more functions, account banning can no longer be viewed simply as ordinary account management. For users, an account may be closely connected with their space for expression, social relations, business qualification, creative income, and personal data. Once an account is banned, the consequences may go far beyond a temporary interruption of service. In practice, some platforms still have problems such as vague rules, insufficient explanation of reasons, formalistic appeal mechanisms, and opaque algorithmic decisions. Although users have nominally accepted platform agreements, they usually remain in a weak position in the making of rules, the finding of facts, and the execution of sanctions. It is therefore difficult for them to take part meaningfully in the decision-making process of account banning.

Platform account banning has a mixed nature. It contains elements of contractual management, organizational

通信作者：3574738578@qq.com

引用格式：薛涵. 平臺封號行為中的使用者程式性權利保護研究[J]. 法學視野, 2026, 2(2): 1-13.

governance, and technological governance. It cannot be fully understood as an ordinary contractual act, nor should it be mechanically treated as an administrative penalty. A more appropriate approach is to recognize the necessity of platform governance while establishing a minimum level of procedural protection for users. In this regard, users should enjoy rights such as the right to know platform rules, the right to be informed of reasons, the right to make statements and defenses, the right to human review, proportionality protection, access to remedies, and the right to retrieve data. Platforms should also design differentiated procedures according to the seriousness of the alleged violation and the severity of the account sanction. This can help prevent minor misconduct from being punished too harshly and ensure that serious account bans are subject to adequate review. Improving the procedure of account banning does not weaken platform autonomy. Rather, it makes platform governance more transparent, stable, and acceptable, and helps form a more balanced mechanism for protecting user rights in the digital society.

Key words: platform account banning; procedural rights; platform governance; account-related interests; algorithmic review; digital rule of law

引言

平臺封號原本是數字平臺維持秩序的一種管理方式。平臺面對虛假交易、惡意行銷、侵權內容、違法資訊傳播、帳號盜用和異常登錄等問題，確實需要通過禁言、限制功能、凍結帳號、永久封禁等方式進行處置。若完全否定平臺的封號權，平臺秩序本身也難以維持。問題在於，今天的平臺帳號已經不只是進入某項網路服務的登錄憑證。它常常連接著用戶的表達空間、社交關係、交易資格、創作收益、評價記錄和個人資料。對一些長期經營帳號的用戶來說，封號帶來的影響並不亞於現實生活中某種經營資格的中斷。

從網路使用規模看，這一問題已經有了較強的現實基礎。根據中國互聯網路資訊中心發佈的第 57 次《中國互聯網路發展狀況統計報告》，截至 2025 年 12 月，我國線民規模已達 11.25 億人，互聯網普及率為 80.1%；社交網路使用者規模達 11.14 億人，短視頻使用者規模達 10.74 億人，網路購物使用者規模達 9.37 億人^[1]。平臺帳號已經深度嵌入日常交往、內容消費、網路交易和職業活動之中。帳號被封禁，表面上是平臺內部管理行為，實際影響卻可能延伸到用戶在網際空間中的持續參與能力。

現實中的爭議更多集中在“如何封號”，而不是平臺是否一概不能封號。很多平臺在作

出封號決定時，只向用戶發送簡短通知，例如“因違反平臺規則，帳號已被限制使用”。這類通知往往沒有說明具體事實，也沒有指出適用的規則條款。用戶即使認為自己被誤封，也很難判斷應當從哪裡申辯。有些平臺雖然設置了申訴入口，但申訴過程並不透明，處理週期不明確，回饋內容也較為範本化。還有一些封號決定來自演算法審核、內容識別系統或交易風控模型。用戶面對的是一個處理結果，卻未必知道系統判斷的基本依據。技術提高了平臺治理效率，也使部分封號決定變得更難被理解。

平臺封號行為的複雜性在於，它既有合同管理的一面，也有平臺治理的一面。使用者註冊帳號時通常會同意使用者協定和平臺規則，平臺據此處理違規帳號，看起來屬於合同關係中的權利行使。可平臺規則大多由平臺單方制定，用戶並沒有真正協商的空間^[2]。尤其在社交、電商、短視頻、直播、遊戲等場景中，平臺帳號已經承載較為明顯的關係價值和經濟價值。平臺一旦作出封號決定，使用者可能同時失去內容發佈管道、交易機會、粉絲聯繫和資料記錄。若仍然完全用普通合同自治來解釋平臺封號，就會忽視平臺與用戶之間實際存在的力量差異。

平臺封號中的關鍵問題，不是把平臺治理權與用戶權利簡單對立起來，而是在承認平臺治理必要性的同時，為使用者設置最低限度的程式保障。程式性權利並不意味著平臺不能封號，

也不意味著每一次帳號限制都必須進入複雜的審查程式。它要處理的是另一個問題：當平臺作出影響用戶重大利益的決定時，是否至少應當說明理由、提供申辯機會、允許覆核，並為使用者保留必要的救濟路徑。缺少這些程式，封號就容易從秩序維護手段變成平臺單方排除用戶的工具。

本文從使用者程式性權利保護的角度，對平臺封號行為進行分析。文章將討論平臺封號行為的法律性質與權利影響，分析程式性權利保護的理論基礎和現實困境，並進一步說明使用者在封號程式中應當享有的具體權利。文章還將提出分層程式和制度完善思路，以回應不同程度封號措施之間的差異。平臺封號程式的完善，並不是削弱平臺自治，而是使平臺治理更加透明、穩定和可接受。在數位平臺深度參與社會生活的背景下，對封號行為進程式約束，既是保護使用者權益的需要，也是平臺治理走向規範化的必要步驟。

1 平臺封號行為的法律性質與權利影響

討論平臺封號中的使用者程式性權利，首先需要厘清封號行為本身的性質。如果只把它看作平臺內部管理事項，用戶權利很容易被壓縮在使用者協議之下；如果直接把它等同於行政處罰，又會忽略平臺作為私主體的經營自主和風險控制需要。平臺封號的特殊之處在於，它處在合同關係、平臺治理和技術管理的交界處，不能被簡單歸入某一種傳統法律類型。

從形式上看，平臺封號具有合同管理屬性。使用者註冊帳號時，通常需要接受使用者協定、社區規則、交易規則或內容發佈規範。這些規則一般會約定，使用者存在虛假交易、惡意註冊、侵權傳播、違規行銷、發佈違法資訊等行為時，平臺可以採取警告、禁言、限制功能、凍結收益、關閉店鋪、永久封號等措施。平臺依據這些規則進行處理，似乎屬於合同關係中的秩序維護。使用者既然使用平臺服務，也應當遵守平臺事先設定的基本規則。

這種理解有其合理性。平臺面對的是大量

使用者和持續發生的內容、交易、社交行為。如果平臺不能及時處理明顯違規帳號，其他使用者的交易安全、資訊安全和正常使用體驗也會受到影響。帳號管理、內容審核和交易風控，本身就是平臺運行所必需的治理工具。平臺享有一定的帳號管理權，是平臺自治和服務秩序維護的基本要求。

但封號行為又不能完全被合同邏輯吸收。平臺規則大多由平臺單方制定，用戶通常沒有實質協商空間。在大型社交平臺、電商平臺、短視頻平臺、直播平臺和網路遊戲社區中，使用者離開平臺的成本並不低。帳號中積累的粉絲關係、信用評價、交易記錄、作品內容、虛擬財產和收益結算，並不會因為用戶轉向其他平臺而自然遷移。所謂“不同意規則即可退出”，在很多場景中只是形式上的選擇，並不能真正改變平臺與用戶之間的力量差異。

平臺封號還帶有組織治理色彩。平臺並不只是提供技術服務的經營者，它還通過規則制定、內容審核、交易限制和帳號處罰，持續塑造平臺內部秩序^[3]。平臺決定哪些內容可以發佈，哪些行為構成違規，哪些帳號應當被限制使用，實際上已經承擔了一定的秩序管理功能^[4]。尤其當平臺使用者規模較大、行業影響較強時，封號決定的影響往往會超出單個服務合同本身，進一步影響用戶與其他使用者之間的交易關係、社交關係和資訊傳播關係。

技術治理因素也改變了封號行為的運行方式。現實中，不少封號決定並不是由人工從頭審查後作出，而是先由演算法模型、關鍵字識別系統、異常交易識別系統、帳號安全模型或內容審核工具完成初步判斷。技術系統能夠提高處理效率，也能幫助平臺及時控制風險。但技術判斷並不天然準確^[5]。某些表達可能因為語境缺失被誤判為違規內容，某些正常交易可能因頻率異常被識別為刷單，某些異地登錄也可能被系統判斷為帳號風險。用戶面對這類技術化處置時，往往只能看到“帳號違規”的結論，卻難以知道平臺判斷所依據的具體事實。

因此，平臺封號不宜被理解為平臺可以完全自由行使的單方處分權。它雖然發生在私法關係中，卻具有明顯的治理後果。它以使用者協定和平臺規則為基礎，又受到平臺優勢地位、

規則單方制定和技術判斷不透明的影響。較為妥當的理解是，平臺封號是一種複合型平臺治理行為。這個判斷也是討論程式性權利的前提。只有承認封號行為不同于普通合同履行，才有必要進一步討論平臺在封號過程中應當承擔哪些程式義務。

平臺封號之所以值得法律關注，還因為它已經可能觸及用戶多方面利益。最直接的是帳號使用利益。帳號被限制後，用戶可能無法登錄、發言、發佈內容、購買商品、管理店鋪、進入社群或參與遊戲。對於偶然使用平臺的用戶而言，這種影響可能只是短期不便；但對於長期經營帳號的用戶而言，帳號使用中斷會帶來更明顯的損失。

封號也可能影響用戶的表達利益。社交平臺、短視頻平臺、知識分享平臺和內容社區，已經成為許多人表達觀點、發佈作品和參與公共討論的重要空間^[6]。帳號一旦被封，用戶失去的並不只是登錄入口，還可能是長期形成的表達管道和受眾連接。對於創作者型使用者來說，作品展示、粉絲互動和內容傳播都依賴帳號的持續存在。若封號處理缺少理由說明和申訴機制，用戶可能在不清楚原因的情況下被排除出原有表達空間。

財產性利益是另一類更容易引發爭議的影響。網路購物、直播帶貨、知識付費、網路遊戲、虛擬資產交易等場景中，帳號常常與經濟利益直接相連^[7]。商家帳號承載店鋪信譽、客戶資源和交易資料；主播帳號承載粉絲關係、流量入口和收益結算；遊戲帳號可能承載虛擬裝備、等級、皮膚和充值記錄。封號之後，收益能否取回、資料能否下載、虛擬財產如何處理，都會成為具體爭議。

平臺帳號還包含一定的資料利益和人格利益。使用者長期使用平臺過程中形成的聊天記錄、流覽記錄、交易記錄、作品內容、評價資訊和社交關係，並不只是平臺系統中的普通資料。這些資訊與使用者的身份呈現、社會交往和生活軌跡存在聯繫。平臺封號如果直接導致資料無法訪問，甚至導致內容被清空，就可能影響使用者的數位身份和生活記錄。即使用戶確有違規行為，也不能當然推出其所有資料利益和合法收益都可以被平臺一併排除。

從影響強度看，平臺封號也存在明顯層級。短期禁言、單項功能限制、內容下架，與永久封號、店鋪關閉、收益凍結、帳號註銷，並不是同一強度的處置。前者主要影響用戶短期使用，後者則可能影響使用者持續經營、資料保存和財產利益。法律分析如果只停留在“平臺是否有權封號”這一層面，就會遮蔽不同處置措施之間的差異。更需要被追問的是，平臺採取了何種封號措施，依據了哪些事實，適用了怎樣的程式，又是否給使用者留下瞭解釋和救濟的機會。

平臺封號以合同關係為外殼，以平臺治理為實際運行方式，並受到演算法審核和風控技術的深度影響。它的後果也不限於帳號登錄，而可能延伸到表達、交易、資料、財產和身份利益。基於這一性質，平臺可以擁有必要的治理權，但這種治理權一旦影響用戶重大利益，就不應完全交由平臺單方決定，而應受到相應的程式約束。

2 使用者程式性權利保護的理論基礎

平臺封號是否需要程式約束，表面上看是一個平臺管理問題，實際上涉及網際空間中權力運行的邊界。平臺不是國家機關，卻在相當程度上決定了使用者能否繼續進入某個網路空間、能否繼續經營帳號、能否保留已有資料和收益。封號決定一經作出，用戶往往只能被動接受平臺給出的結論。正是在這種不對等關係中，程式性權利才具有獨立意義。它並不是對實體權利的附屬補充，而是限制平臺單方判斷、減少錯誤處置的重要方式。

平臺與使用者之間的不平等，是程式保護最直接的理由。平臺掌握規則制定權，也掌握違規認定權和處置執行權。使用者在註冊時雖然形式上同意了平臺協議，但這種同意通常不是充分協商後的真實合意。平臺規則內容較長，條款表述也常常帶有較強的概括性，普通用戶很難逐條理解，更難對規則內容提出修改意見。平臺在解釋規則時又具有明顯優勢，同一類行為是否構成違規、應當適用何種處理措施，往往由平臺單方判斷。若缺少程式約束，使用者

協定就可能成為平臺擴大管理權的依據，而不是平衡雙方關係的規則。

程式性權利還與錯誤控制有關。平臺治理追求效率，這一點可以理解。面對海量使用者、交易和內容，平臺不可能完全依靠人工逐一判斷。但效率並不能消除誤判。演算法審核、關鍵字識別和風控模型的使用，可能把某些正常表達、正常交易或者正常登錄行為識別為異常^[8]。人工審核也未必完全可靠，審核人員可能受到規則理解、時間壓力和平臺風險偏好的影響。封號一旦發生，使用者需要承擔的後果卻可能較重。給使用者一個說明情況的機會，給平臺一個重新審查的環節，本身就是降低錯誤成本的做法。

從程式正義角度看，使用者是否接受封號結果，往往不只取決於結果本身，也取決於處理過程是否被認為是公平的。一個用戶確有違規行為，也仍然可能要求平臺說明其違反了哪一項規則、平臺依據了哪些事實、處罰期限和後果是什麼。相反，即使平臺最終判斷並無明顯錯誤，如果通知含糊、申訴無門、覆核流於形式，用戶也容易產生被任意處置的感受。程式的價值正在於，它讓平臺的判斷過程能夠被看見、被響應、被修正，而不是只留下一個無法討論的結論。

信賴保護也是這一問題中不可忽視的基礎。用戶長期使用平臺，會圍繞帳號形成一定的生活安排和經營安排。商家投入時間維護店鋪評價，創作者持續發佈內容並積累粉絲，普通用戶也可能在帳號中保存長期形成的社交關係、交易記錄和個人資料。這些投入並不一定都能被直接認定為傳統意義上的財產權，但它們確實構成用戶對平臺關係穩定性的合理期待。平臺當然可以根據規則處理違規行為，但在作出嚴重封號決定時，應當顧及用戶長期投入所形成的信賴利益。程式保障正是連接平臺管理權與使用者信賴利益的一種方式。

比例原則也可以為平臺封號程式提供解釋。平臺採取何種處置措施，應當與違規行為的性質和後果相適應。輕微違規與惡意違法不能適用同樣的處理強度，首次違規與反復違規也不應被簡單等同。程式在這裡發揮的作用，是要求平臺在作出處置前後進行必要的衡量。

封號不是唯一選擇，平臺還可以採取提醒、限期整改、短期禁言、限制部分功能等較輕措施。只有當較輕措施不足以維護平臺秩序時，永久封禁、店鋪關閉、收益凍結等嚴重措施才更有正當性。

從數位法治的角度看，平臺治理已經成為網路社會運行的重要組成部分。平臺規則決定使用者如何表達、如何交易、如何創作，也影響資訊流動和社會交往的具體方式。平臺雖不是公共權力機關，但其治理能力已經具有明顯的社會影響。對這類治理行為進程式約束，並不是把平臺完全行政機關化，而是要求平臺在影響用戶重大利益時承擔與其能力和影響相匹配的注意義務。平臺自治仍然重要，但平臺自治不能排除基本的程式要求。

使用者程式性權利保護的理論基礎，最終可以落在一個較為樸素的判斷上：平臺可以管理帳號，但不能只憑一個內部結論就排除用戶；平臺可以維護秩序，但應當讓受到重大影響的用戶知道理由、能夠響應、可以覆核，並在必要時獲得外部救濟。程式不是對平臺治理效率的簡單阻礙，而是平臺治理正當性的組成部分。沒有程式的封號容易變成單方控制，有程式的封號才更接近一種可被接受的秩序維護。

3 平臺封號程式中的現實困境

平臺封號之所以引發爭議，很多時候並不是因為平臺完全沒有管理依據，而是因為封號過程本身難以讓用戶信服。用戶看到的是帳號被限制、收益被凍結、內容被刪除，卻不一定知道平臺判斷的具體過程。平臺內部可能已經經過風控識別、內容審核或人工覆核，但這些過程很少向用戶充分呈現。封號決定一旦以簡短通知的形式送達，用戶能夠理解和反駁的空間就被壓縮了。

規則表達過於概括，是較為常見的問題。平臺規則中經常出現“異常行為”“影響平臺秩序”“違反社區規範”“存在安全風險”“不符合平臺要求”等表述。這類表述有時是必要的，因為平臺需要處理不斷變化的違規形態，不可能把所有情形窮盡列舉。但概括性條款如果使用過多，或者缺少具體解釋，就會讓

用戶難以判斷行為邊界。用戶不知道哪些行為會被認定為異常，也不知道輕微違規和嚴重違規之間如何區分。平臺在事後解釋規則時空間過大，封號決定也就容易被認為帶有任何性。

規則更新和規則提示也存在不足。平臺規則往往篇幅較長，散見於使用者協定、社區規範、交易規則、內容審核規則、直播管理規則等不同文本之中。使用者即使願意瞭解規則，也未必能夠迅速找到與封號直接相關的內容。更重要的是，影響帳號資格和收益結算的規則發生調整時，平臺是否進行了充分提示，用戶是否有合理的適應時間，現實中並不總是清楚。對於普通使用者來說，平臺規則的存在常常是“事後可見”的，只有在帳號被處理後，才開始追問自己究竟違反了哪一條。

理由告知不足，是封號程式中更直接的缺陷。很多平臺會向用戶發送處理通知，但通知內容往往比較簡略。比如只說明帳號存在違規行為，或者提示用戶違反了平臺相關規定，卻沒有列明具體事實、適用條款、處理期限和申訴材料要求。這樣的通知在形式上完成了告知，實際上並沒有給使用者提供有效資訊。使用者不知道問題發生在某一次發佈內容、某一筆交易、某一段直播，還是某一次登錄行為，也就很難進行有針對性的說明。

申訴機制的形式化也比較突出。平臺通常會設置申訴入口，但入口是否明顯、流程是否清楚、處理期限是否穩定、覆核人員是否獨立，往往缺少外部可見性。用戶提交申訴材料以後，收到的可能仍然是範本化回饋。平臺可能只是確認原處理結果，並沒有說明用戶申訴意見為何不能成立。若申訴只是把使用者重新帶回系統結論，覆核機制就很難真正發揮糾錯功能。對使用者來說，這種申訴更像是一種程式姿態，而不是實際救濟。

演算法封號使程式困境進一步加深。平臺使用演算法模型和風控系統，本身有其必要性。海量內容、交易和帳號行為很難完全依靠人工處理，技術系統可以提高審核效率，也能較快識別高風險行為。問題在於，技術判斷往往以風險評分、行為模式、關鍵字匹配、異常特徵等方式運行，使用者很難理解其判斷邏輯。平臺也可能出於商業秘密、反作弊或安全風控考慮，

不願公開具體規則。這樣一來，用戶既看不到完整依據，也無法判斷系統是否誤判。演算法提高了治理速度，但也讓部分封號決定更接近黑箱^[9]。

演算法判斷中的誤差，並不只是技術問題，也會轉化為程式問題。正常用戶可能因為短時間內頻繁操作、異地登錄、內容表達方式特殊、交易模式與常規使用者不同而被系統識別為風險帳號。如果平臺不能提供人工覆核，或者人工覆核只是機械採納系統結論，使用者就很難擺脫錯誤標籤。尤其在嚴重封號、收益凍結、店鋪關閉等場景中，技術系統的初步判斷不應直接等同於最終結論。越是依賴自動化審核，越需要為使用者保留能夠被人重新審查的通道。

帳號封禁後的資料和利益處理也不夠清晰。封號之後，使用者能否下載個人資料，能否取回合法收益，能否保存交易記錄、聊天記錄和作品內容，平臺規則中未必都有明確安排。一些平臺可能把帳號封禁和資料訪問限制、收益凍結、內容清空放在一起處理，導致用戶很難區分哪些後果是違規責任，哪些後果已經涉及合法利益的剝奪。封號可以針對違規行為本身，卻不應當然覆蓋使用者所有資料和財產性利益。即使使用者存在違規，也仍然需要區分違規所得、合法收益和個人資料。

現有規範已經開始注意到平臺規則不能完全停留在企業內部自治層面。《網路交易平臺規則監督管理辦法》明確將平臺規則的制定、修改和執行納入監管視野，並要求網路交易平臺經營者遵循公開、公平、公正原則^[10]。該辦法還強調，平臺不得利用規則無正當理由限制使用者網路資料權益，平臺規則也應當合理界定相關主體的權利義務。雖然這些規定主要面向網路交易平臺規則治理，但其背後思路對帳號封禁問題同樣有啟發意義：平臺規則一旦直接影響使用者資格、資料和經營利益，就不能只以內部規則的形式封閉運行。

平臺封號程式的現實困境，歸根到底並不是某一個環節的問題，而是規則、告知、申訴、演算法和後續利益處理之間沒有形成穩定銜接。平臺可能有規則，卻未必足夠清楚；可能有通知，卻未必說明理由；可能有申訴，卻未必真正覆核；可能有技術系統，卻缺少必要解釋；可

能有封禁措施，卻沒有妥善處理資料和合法收益。這些問題迭加在一起，就使封號行為容易被用戶理解為單方處置。程式性權利保護要響應的，正是這種處置過程中的不透明和不對等。

4 使用者程式性權利的具體內容

平臺封號中的程式性權利，不能只停留在“用戶可以申訴”這一層面。現實中，很多平臺已經設置了申訴入口，但用戶仍然感到救濟困難，原因就在於程式保障並沒有真正貫穿封號過程。程式性權利應當覆蓋規則形成、封號告知、用戶回應、覆核審查、結果救濟和封號後利益處理等環節。只有這些環節能夠銜接起來，用戶才不至於在平臺單方決定面前完全被動。

使用者首先應當享有規則知悉權。平臺既然以使用者違反規則作為封號依據，就應當讓用戶能夠事先瞭解哪些行為會導致帳號限制，哪些行為可能導致永久封禁、收益凍結、店鋪關閉或者內容清空。規則知悉並不是把使用者協定放在頁面角落即可。對於直接影響帳號資格和財產利益的規則，平臺應當以更加清楚的方式提示使用者，避免把重要條款隱藏在冗長文本中。規則表述可以保留必要彈性，但不能過度依賴“異常行為”“影響平臺秩序”等寬泛表述。使用者至少應當能夠根據規則形成基本預期。

規則知悉權還包含規則變更的提示。平臺規則並不是固定不變的，內容審核標準、交易風控標準、直播管理規則都可能隨著平臺治理需要而調整。規則當然可以更新，但涉及封號後果的重大規則調整，不宜只通過一般公告完成。對於可能影響使用者經營安排和帳號安全的規則變化，平臺應當採用較明顯的通知方式，並在條件允許時給予用戶合理的適應時間。否則，使用者可能在並不知道規則已經變化的情況下受到處罰。

理由告知權是封號程式中最基礎的權利。平臺作出封號決定時，應當告知使用者基本事實、適用規則、處置措施和處置期限。所謂基本事實，不要求平臺公開全部後臺資料或者完整風控模型，但至少應當讓用戶知道問題大致發生在哪裡。比如，是某一條內容涉嫌違規，還

是某一類交易行為存在異常；是帳號安全風險，還是被認定為惡意行銷。沒有事實指向的告知，容易讓使用者陷入無從申辯的狀態。

理由告知也應當區分不同情形。對於短期禁言、單項功能限制等輕度措施，平臺可以採用較為簡化的告知方式。但對於永久封禁、店鋪關閉、收益凍結、帳號註銷等嚴重措施，平臺應當給出更充分的理由說明。涉及他人隱私、商業秘密、反作弊規則或公共安全風險的，平臺可以對部分資訊作必要遮蔽，但不宜因此完全免除說明義務。保密需要和使用者知情之間並非只能二選一，平臺完全可以提供經過處理後的事實摘要和規則依據^[1]。

陳述和申辯權是使用者參與封號程式的核心。平臺在作出嚴重封號決定前，原則上應當允許使用者說明情況、提交材料。很多封號爭議並不複雜，使用者可能只是需要解釋交易背景、帳號登錄情況、內容發佈語境或者收益來源。如果平臺在處理前給用戶一個回應機會，一些誤判可以在較早階段被糾正。對於明顯違法、詐騙風險、盜號風險或者正在造成損害的情形，平臺可以先採取臨時限制措施，但事後仍應補充告知理由，並允許用戶申辯。緊急處理不能替代完整程式。

人工覆核權在演算法封號場景中尤其重要。平臺使用自動審核和風控模型並無不可，但自動化結論不宜直接成為嚴重封號的最終依據。用戶對封號決定提出異議時，應當能夠請求人工覆核。這裡的人工覆核不是簡單地由工作人員重新點擊確認，也不是把系統提示內容再次發送給使用者，而是要結合用戶提交的材料，對事實認定和處罰幅度進行重新判斷。若平臺仍然維持原處理結果，也應當說明申訴意見為什麼不足以改變結論。

人工覆核還應當具有一定獨立性。作出初次處理的審核環節和覆核環節如果完全重合，覆核就容易變成自我確認。對於嚴重封號，平臺可以設置不同層級的覆核人員，或者建立專門的爭議處理機制。平臺未必需要為每一起輕微違規投入複雜資源，但當封號直接影響用戶持續經營、收益結算和資料訪問時，覆核程式就不應過於簡化。

比例保護也是使用者程式性權利的重要內容。平臺封號不是唯一的治理方式。面對不同程度的違規行為，平臺可以採取提醒、警告、限期整改、刪除單項內容、短期限制功能、暫停收益結算、臨時凍結帳號等措施。永久封號、店鋪關閉和帳號註銷應當是較重處置，不宜輕易適用。平臺在決定處罰強度時，應當考慮違規行為的性質、持續時間、影響範圍、用戶主觀過錯、是否首次違規以及是否已經造成實際損害。程式的意義也在這裡體現出來：它要求平臺說明為什麼選擇這種措施，而不是另一種較輕措施。

救濟權則關係到平臺內部程式之外的權利出口。用戶對封號決定不服時，平臺應當提供清楚、穩定、可使用的申訴管道，並說明申訴材料要求和處理期限。申訴結果不應只給出“審核不通過”之類的簡單結論。對於嚴重封號，平臺至少應當說明維持處理的基本理由。平臺內部救濟仍不能解決爭議的，用戶還應當能夠通過消費者投訴、行業調解、仲裁或者訴訟等方式尋求外部救濟。平臺規則不能以格式條款排除用戶依法尋求救濟的權利。

資料取回權和合法利益保護權也不應被忽略。封號只是對違規行為的處置，不應當導致使用者喪失全部資料和合法收益。使用者在平臺中形成的個人資料、交易記錄、作品內容、聊天記錄和評價資訊，很多都與其個人生活和經營活動有關。封號後，平臺應當在安全和合規的範圍內為使用者提供必要的資料取回方式^[12]。對於已經產生且沒有被證明屬於違法違規所得的收益，也不宜僅因帳號被封而長期凍結或者直接沒收。違規責任和合法利益之間需要作出區分。

這些程式性權利並不是相互孤立的。規則知悉解決的是使用者事前能否預判行為後果，理由告知解決的是用戶事後能否理解封號原因，陳述申辯和人工覆核解決的是使用者能否參與事實糾正，比例保護限制的是平臺處置強度，救濟權和資料取回權則為封號後的利益恢復留下空間。平臺封號程式如果只保留其中一個環節，仍然可能流於形式。較為完整的程式保障，應當讓使用者在被封號之前、封號之時和封號之後，都有基本的知情、回應和救濟機

會。

5 平臺封號程式的分層建構

平臺封號程式不宜採取單一標準。數字平臺上的違規行為差異很大，封號措施本身也有輕重之分。如果所有帳號處置都適用同樣的程式，輕微違規會拖慢平臺治理，嚴重封號又可能因為程式過輕而損害使用者利益。比較可行的做法，是根據違規行為的風險程度、封號措施的影響範圍以及用戶利益受損程度，建立分層程式。程式分層不是削弱使用者保護，而是讓保護與處置強度相匹配。

輕微違規可以適用簡易程式。比如使用者發佈內容中存在一般性表述不當，商品資訊填寫不完整，輕微廣告用語不規範，或者因操作不熟悉導致規則適用問題，平臺沒有必要立即採取嚴重封號措施。此類情形下，提醒、警告、限期修改、短期限制部分功能，通常已經能夠達到維護秩序的目的。簡易程式可以較為靈活，但不意味著平臺可以不說明理由。即使是輕微限制，平臺也應當告知使用者基本問題和整改方式。用戶知道自己哪裡出了問題，才可能在後續使用中調整行為。

簡易程式的重點在於“糾偏”而不是“懲罰”。平臺面對輕微違規時，應當盡量避免直接把使用者推向對抗狀態。很多用戶並非有意破壞平臺秩序，只是不瞭解規則邊界，或者對平臺審核標準理解不足。平臺若能通過提醒和整改機制處理這類問題，既能減少重複違規，也能降低封號爭議。對於首次輕微違規，除非行為本身已經造成明顯損害，一般不宜直接適用長期禁言、收益凍結或者永久封禁。

一般違規可以適用普通程式。普通程式適用於違規事實相對明確、後果具有一定影響，但尚未達到嚴重封號程度的情形。比如短期禁言、階段性限制交易、刪除部分內容、限制部分帳號功能等。此時平臺應當向用戶告知具體違規事實和適用規則，並提供申訴入口。普通程式不一定要事前聽證，但應當保證用戶在處置後能夠及時提出異議。平臺收到申訴後，也應當在合理期限內回饋處理結果，而不是讓申訴長期處於未完成狀態。

普通程式中，理由告知應當比簡易程式更具體。平臺不能只說“違反社區規範”或者“存在異常行為”，而應當儘量指出違規內容、交易行為或者帳號風險的基本情況。用戶只有知道爭議點，才可能提交有效材料。對於平臺維持原處理決定的，也應當給出基本說明。哪怕說明並不很長，也應當讓用戶知道平臺為什麼沒有採納申訴意見。程式並不要求平臺寫出司法裁判式的詳細文書，但至少不能讓覆核結果只剩下一個結論。

嚴重封號應當適用強化程式。凡是涉及永久封禁、店鋪關閉、帳號註銷、長期收益凍結、大量內容刪除或者重大資料訪問限制的，平臺都應承擔更高的程式義務。這類措施對用戶影響較重，往往不僅改變帳號當前狀態，還會影響使用者長期積累的關係、信用、收益和資料。對於嚴重封號，平臺原則上應當在作出最終決定前進行更充分審查。條件允許時，應當向用戶告知擬處理事項，並給用戶提交說明材料的機會。

強化程式並不是要求平臺在每個嚴重封號案件中都設置複雜聽證。平臺場景與行政程式畢竟不同，平臺也需要維持治理效率。但嚴重封號至少應當具備幾個基本環節：較為具體的事實告知，明確的規則依據，使用者陳述和申辯機會，人工覆核，以及處理結果說明。若平臺決定永久封禁帳號，還應當同時說明收益、資料、作品、交易記錄等後續事項如何處理。封號決定本身和封號後的利益處理不能混在一起，更不能用一個封號結論直接覆蓋所有後續權利問題。

緊急風險情形可以允許平臺先行處置。平臺在面對詐騙、盜號、傳播違法資訊、侵害未成年人權益、惡意攻擊系統安全等風險時，確實不能等到完整程式結束後再處理。若風險正在發生，平臺可以先行凍結帳號、限制登錄、暫停交易或者下架相關內容。這樣的先行處置具有必要性，也符合平臺安全管理的現實要求。問題在於，緊急處置只能解決即時風險，不能自動替代最終處理常式。

緊急處置之後，平臺仍應當補充程式。風險初步控制後，平臺應當向用戶說明採取臨時措施的理由，並提供申訴和覆核管道。如果經

過覆核發現風險判斷錯誤，平臺應當及時解除限制，並妥善處理因此產生的資料訪問、收益結算和帳號信譽問題。若平臺認為需要將臨時凍結轉為永久封禁，也應當重新適用嚴重封號的強化程式。不能因為最初存在緊急風險，就把臨時措施無限期延長，甚至在沒有進一步說明的情況下直接轉化為最終封號。

分層程式還應當與處置結果的可恢復性相聯繫。有些措施具有較強的可恢復性，比如短期禁言、臨時限制功能、單條內容下架。即使出現誤判，後續恢復相對容易。永久封號、帳號登出、大量資料刪除、店鋪關閉則不同，一旦執行，用戶損失很難完全恢復。對於不可逆或者難以恢復的措施，平臺應當更加謹慎。程式要求的高低，不僅取決於違規行為本身，也取決於處置結果是否會造成長期影響。

在分層程式中，還需要注意平臺內不同使用者類型的差異。普通消費使用者、內容創作者、平臺內經營者、主播、遊戲用戶，對帳號的依賴程度並不相同。對普通用戶而言，短期帳號限制可能主要影響使用便利；對經營者而言，帳號限制可能直接影響訂單、客戶和收益；對創作者而言，帳號封禁可能切斷內容分發和粉絲關係。平臺設計程式時，不宜只按照帳號類型作機械區分，但應當考慮封號對不同用戶產生的實際後果。影響越重，程式越不能過於簡化。

平臺封號程式的分層建構，最終是為了在效率和權利保護之間取得較為穩妥的平衡。平臺治理不可能完全脫離效率，用戶保護也不能只停留在事後申訴。輕微違規重在提醒和整改，一般違規重在告知和申訴，嚴重封號重在充分審查和人工覆核，緊急風險重在先行控制後的程式補足。這樣的安排不一定完美，但比單一的“平臺決定—用戶申訴—平臺維持”模式更能回應封號行為的複雜性。平臺擁有治理權，程式分層則為這種治理權劃出更清楚的使用邊界。

6 使用者程式性權利保護的制度完善

平臺封號中的程式性權利保護，不能只依靠平臺自覺。平臺當然是帳號管理的直接主體，也最瞭解自身業務風險和治理難點，但封號行為一旦影響用戶重大利益，僅靠平臺內部規則就難以形成穩定約束。制度完善需要在平臺自治、格式條款規制、行業監管和司法救濟之間建立銜接。它不必把平臺封號完全行政程式化，但至少要讓平臺的封號權受到可識別、可審查、可救濟的限制。

平臺內部規則應當先作具體化處理。很多封號爭議的起點，並不是使用者完全否認平臺規則，而是使用者無法從規則中判斷自己到底違反了什麼。平臺應當區分不同違規類型，明確對應的處置措施，尤其要對永久封禁、店鋪關閉、收益凍結、禁止重新註冊、列入黑名單等嚴重後果作出專門規定。封號規則不宜長期依賴兜底條款。兜底條款可以保留，但不能成為平臺擴大解釋的主要依據。對於嚴重封號，平臺還應當保存必要的審核記錄、系統判斷依據和人工覆核意見，以便使用者申訴、監管檢查或者司法審查時能夠查驗。

規則具體化還應當包括程式內容的具體化。平臺不能只規定“用戶違規時平臺有權處理”，還應說明處理前後使用者有哪些程式機會。比如，用戶是否可以提交說明材料，申訴期限多長，覆核由哪個部門處理，覆核結果是否說明理由，封號後資料和收益如何處理。這些內容看似屬於流程安排，實際關係到使用者權利能否落地。沒有明確流程的權利，往往只停留在文本上。平臺如果只保留最終決定權，卻不說明決定如何形成，程式性權利就很容易被架空。

格式條款的法律規制也需要進一步發揮作用。平臺使用者協定和社區規則多屬於預先擬定、反復使用的格式條款。用戶點擊同意，並不意味著平臺可以當然排除自己的說明義務和審查義務。對於與用戶有重大利害關係的封號條款，平臺應當採取顯著方式進行提示，並在必要時作出說明^[13]。特別是涉及帳號永久封禁、收益凍結、資料刪除、救濟途徑限制等內容的條款，不能隱藏在冗長協議中，也不能用含糊表述讓用戶承擔過重後果。若條款明顯加重用戶責任，或者排除用戶主要權利，就應受到更嚴

格的效力審查。

監管規則可以為平臺封號程式設置底線。平臺自治需要空間，但底線不能完全由平臺自己劃定。監管部門可以要求重點平臺公開帳號處置規則、申訴管道、處理期限和誤封糾正機制。對於使用者規模大、社會影響強的平臺，還可以要求其定期披露帳號處置的基本情況，例如封號類型、主要原因、申訴處理結果和糾錯比例等。當然，這類披露不應要求平臺公開全部風控細節，也不能損害個人資訊和平臺安全。監管的重點不是替平臺判斷每一個帳號是否違規，而是促使平臺建立穩定、透明、可追蹤的處置機制。

近年來有關平臺規則治理的規範已經提供了一些方向。網路交易平臺規則監管要求強調平臺規則制定、修改和執行應遵循公開、公平、公正原則。直播電商領域的監管規則也已經要求平臺通過規則明確警示、限制功能、限制流量、暫停直播、關閉帳號、禁止重新註冊帳號、列入黑名單等措施的具體情形、程式和救濟途徑^[14]，並要求處置種類和幅度與違法行為的事實、性質、情節和危害程度相當。這類規定雖然並不能覆蓋所有平臺封號場景，但其思路具有參考價值：帳號處置不應只是平臺內部風控動作，而應當有明確的規則依據、程式安排和救濟出口。

演算法審核和風控系統也需要被納入制度約束^[15]。平臺可以使用演算法提高治理效率，但不能把演算法結論直接等同於最終責任判斷。對於由自動化系統觸發的嚴重封號，平臺應當設置人工覆核機制，並保存必要的系統記錄。這裡並不是要求平臺公開完整演算法模型，也不是要求平臺披露可能被規避的反作弊規則，而是要求平臺能夠說明封號決定的基本事實基礎。使用者不需要知道模型每一個參數，但應當知道自己的帳號因何種行為被認定為風險帳號。監管也可以推動平臺建立演算法審核日誌和爭議覆核記錄，減少“系統判定”成為無法質疑的理由。

司法救濟在制度完善中承擔糾偏作用。平臺封號糾紛進入司法程式後，法院不宜只審查用戶是否形式上違反了平臺規則，還應關注規則本身是否合理、平臺是否履行提示說明義務、

封號事實是否充分、處置措施是否相當、申訴覆核是否真實有效^[16]。特別是在帳號承載財產利益、經營利益和資料利益的案件中，司法審查應當避免把封號簡單處理為平臺內部管理事項。平臺有治理權，但治理權行使是否越界，需要在個案中接受外部評價。

互聯網法院案件管轄範圍的擴展，也為此類糾紛提供了更清晰的司法路徑^[17]。網路資料權屬、網路個人資訊保護、網路虛擬財產權屬、網路服務合同等糾紛，均可能與帳號封禁發生聯繫。使用者因封號遭遇資料無法取回、虛擬財產損失、收益結算受阻或者網路服務合同爭議時，已經不再只是面對平臺內部申訴系統，而可以通過更專業化的網路司法機制尋求救濟。司法不可能替代平臺日常治理，但它可以通過個案裁判促使平臺規則和封號程式更加謹慎。

行業組織和使用者參與也可以發揮補充作用。平臺規則影響大量使用者，尤其是經營者、主播、創作者等高度依賴帳號的人群。對於涉及重大權益的規則調整，平臺可以通過公示、徵求意見、用戶代表回饋、行業協會評估等方式提高規則可接受性。這種參與不一定具有強制決策效力，卻能夠讓平臺在制定封號規則時更早發現問題。平臺治理越接近公共秩序管理，就越需要適當吸收被治理者的意見。

制度完善的目標，不是讓平臺封號變得難以實施，而是讓封號權的行使更有邊界。平臺內部規則提供直接依據，格式條款規制限制不合理條款，監管規則設置最低程式標準，司法救濟提供外部糾偏，行業和使用者參與則改善規則形成過程。幾種機制共同作用，才能使使用者程式性權利不只是平臺頁面上的申訴按鈕，而成為貫穿封號決定全過程的制度保障。類似的制度思路在域外規則中也有所體現。歐盟《數位服務法》對平臺內容治理中的理由說明、申訴處理和透明度義務作出了規定，這說明平臺處置程式已經成為數位治理中的共同議題^[18]。

7 結論

平臺封號是數位平臺治理中難以回避的管

理手段。平臺需要維護內容秩序、交易安全和帳號安全，也需要及時處理惡意註冊、侵權傳播、虛假交易、違法資訊等行為。問題並不在於平臺是否可以封號，而在於平臺行使封號權時是否具有必要的程式約束。隨著平臺帳號承載的功能不斷擴張，帳號已經不只是用戶進入平臺的技術入口，而是連接表達、交易、社交、創作收益和個人資料的重要載體。封號決定一旦作出，影響可能超出普通服務關係，進而觸及使用者在網際空間中的持續參與能力。

平臺封號行為具有複合性質。它以使用者協定和平臺規則為基礎，表現為合同關係中的管理措施；同時又通過規則制定、內容審核、交易限制和帳號處罰，承擔著平臺內部秩序治理功能。演算法審核和風控系統的廣泛使用，又使封號決定帶有明顯的技術治理色彩。正因為封號行為處在合同管理、平臺治理和技術判斷的交界處，才不能完全交由平臺單方決定。平臺自治應當被承認，但自治並不意味著可以排除基本程式。

使用者程式性權利保護的意義，在於為平臺封號權劃出合理邊界。規則知悉、理由告知、陳述申辯、人工覆核、比例保護、外部救濟和資料取回，並不是要削弱平臺維護秩序的能力，而是要求平臺在作出影響用戶重大利益的決定時，能夠給出理由、聽取響應、允許糾錯，並妥善處理封號後的合法利益。沒有這些程式，封號容易變成單向度的管理結論；有了基本程式，平臺治理才更可能獲得用戶理解，也更容易減少誤封和過度處罰。

平臺封號程式還應當根據處置強度進行分層。輕微違規重在提醒和整改，一般違規重在告知和申訴，嚴重封號則應當強調充分審查和人工覆核。面對詐騙、盜號、違法資訊傳播等緊急風險，平臺可以先行採取限制措施，但事後仍應補充告知、申訴和覆核程式。程式分層能夠避免把所有帳號處置都納入同一種模式，也能防止嚴重封號被簡單處理。

使用者程式性權利的落實，需要平臺內部規則、格式條款規制、監管要求和司法救濟共同發揮作用。平臺應當把封號規則和申訴流程寫得更具體，監管應當推動重點平臺建立更透明的帳號處置機制，司法則應在個案中審查規

則合理性、事實基礎、處罰幅度和程式正當性。只有這些機制相互銜接，使用者程式性權利才不會停留在形式上的申訴入口，而能真正成為限制平臺封號權的重要制度安排。

數字平臺已經深度參與社會生活，平臺帳號也逐漸承載更多社會關係和經濟利益。對平臺封號行為進行程式約束，並不是把平臺變成

行政機關，也不是否認平臺治理的必要性，而是在平臺秩序和用戶權益之間建立更穩妥的平衡。未來的平臺治理，應當從單純強調結果控制，逐步轉向對規則、理由、覆核和救濟的過程重視。這樣，平臺封號才可能從單方處置走向更具正當性的數字治理。

參考文獻：

- [1] 中國互聯網路資訊中心. 第57次中國互聯網路發展狀況統計報告[R]. 北京: 中國互聯網路資訊中心, 2026.
- [2] 羅英, 穀雨. 網路平臺自治規則的治理邏輯[J]. 學習與實踐, 2021(8): 35-44.
- [3] 劉權. 網路平臺的公共性及其實現——以電商平臺的法律規制為視角[J]. 法學研究, 2020(2).
- [4] Klonick K. The New Governors: The People, Rules, and Processes Governing Online Speech[J]. Harvard Law Review, 2018, 131(6): 1598-1670.
- [5] 張凌寒. 演算法權力的興起、異化及法律規制[J]. 法商研究, 2019(4): 63-75.
- [6] Gillespie T. Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media[M]. New Haven: Yale University Press, 2018.
- [7] 中華人民共和國電子商務法[Z]. 2018-08-31.
- [8] 丁曉東. 論演算法的法律規制[J]. 中國社會科學, 2020(12): 23.
- [9] Binns R. Algorithmic Accountability and Public Reason[J]. Philosophy & Technology, 2018, 31(4): 543-556.
- [10] 網路交易平臺規則監督管理辦法[Z]. 國家市場監督管理總局、國家互聯網資訊辦公室令第116號, 2025-12-18.
- [11] Edwards L, Veale M. Enslaving the Algorithm: From a “Right to an Explanation” to a “Right to Better Decisions” ?[J]. IEEE Security & Privacy, 2018, 16(3): 46-54.
- [12] 中華人民共和國個人資訊保護法[Z]. 2021-08-20.
- [13] 中華人民共和國民法典[Z]. 2020-05-28.
- [14] 直播電商監督管理辦法[Z]. 國家市場監督管理總局、國家互聯網資訊辦公室令第117號, 2025-12-18.
- [15] 互聯網資訊服務演算法推薦管理規定[Z]. 2022-01-04.
- [16] 葉益均. 論平臺規則效力的司法審查框架[J]. 經貿法律評論, 2025(3): 136-158.
- [17] 最高人民法院關於互聯網法院案件管轄的規定[Z]. 2025-09-15.
- [18] Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act)[Z]. 2022.

版權聲明

© 2026 作者版權所有。本文依據“知識共用署名 4.0 國際授權合約”（CC BY 4.0）以開放獲取方式發佈。該許可允許使用者在任何媒介中自由使用、複製、傳播與改編文章（含商業用途），惟須明確署名原作者及出處，並注明所作修改（如有）。完整協議詳見：<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.zh-hans>

出版聲明

所有出版物中的陳述、觀點及資料僅代表作者及供稿者個人立場，與 Brilliance Publishing Limited 及/或編輯人員無關。Brilliance Publishing Limited 及/或編輯人員對因內容所提及的任何理念、方法、說明或產品所導致的人身或財產損害概不負責。