

DOI: 10.53104/fxsy.2026.02.02.003

網絡平臺治理中的程序正義問題研究

趙若涵¹

1. 湖南文理學院，湖南 常德 415000

摘要：網絡平臺已經成為用戶發布信息、開展交易和參與公共表達的重要空間。平臺在刪除內容、限制流量、封禁帳號、下架商品、凍結資金時，不只是在維護平臺秩序，也可能影響用戶的帳號利益、表達機會、經營收益和資料權益。現實中，部分平臺存在規則不清、理由說明不足、證據展示有限、申訴復核形式化、算法處理缺少解釋等問題。用戶面對平臺處理結果時，往往難以瞭解具體原因，也難以進行有效申訴。程序正義要求平臺在治理過程中保留必要的告知、說明、申辯和復核環節。平臺可以追求治理效率，也應當防止管理權過度擴張。本文從程序正義角度分析網絡平臺治理中的主要問題，討論問題形成的原因，並提出規則清晰化、告知標準化、申訴有效化、算法適度解釋和外部監督介入等完善路徑。

關鍵字：網絡平臺治理；程序正義；平臺規則；算法治理；用戶申訴

A Study on Procedural Justice in Online Platform Governance

ZHAO Ruo-han¹

1. Hunan University of Arts and Science, Changde 415000, P. R. China

Correspondence to: ZHAO Ruo-han; Email: ruohanhan023@126.com

Abstract: Online platforms have become important spaces for users to publish information, conduct transactions, and take part in public expression. When platforms remove content, restrict traffic, block accounts, take down goods, or freeze funds, they are not only maintaining platform order. These actions may also affect users' account interests, expression opportunities, business income, and data rights. In practice, some platforms still have problems such as unclear rules, insufficient reasons for decisions, limited evidence disclosure, formalistic appeal review, and weak explanation of algorithmic decisions. Users often find it hard to understand the specific reasons for platform actions, and they also find it hard to make effective appeals. Procedural justice requires platforms to keep necessary steps of notice, explanation, defense, and review in the governance process. Platforms may pursue governance efficiency, but they should also prevent the excessive expansion of management power. This paper analyzes the main procedural justice problems in online platform governance, discusses their causes, and proposes improvement paths such as clearer rules, standardized notice, more effective appeal review, proper algorithmic explanation, and external supervision.

Key words: online platform governance; procedural justice; platform rules; algorithmic governance; user appeal

通信作者：ruohanhan023@126.com

引用格式：趙若涵. 網絡平臺治理中的程序正義問題研究[J]. 法學視野, 2026, 2(2): 21-31.

引言

網絡平臺已經成為用戶發布信息、參與交易、表達意見和開展社交活動的重要空間。平臺治理不再只是平臺內部管理問題，它還會影響用戶的帳號使用、內容傳播、經營收益和個人信息權益。平臺刪除內容、限制流量、封禁帳號、下架商品、凍結資金時，表面上是在維護平臺秩序，實際也可能改變用戶在網絡空間中的活動狀態。對普通用戶和平臺商家來說，這些處理結果有時會帶來較大的利益損失。

在平臺治理過程中，平臺通常掌握更強的規則解釋權和技術控制權。平臺制定社區規則、用戶協議和商家管理規範，也負責解釋這些規則的適用範圍。用戶只能按照平臺設置的程序提交申訴，很難接觸後臺資料、舉報材料、算法識別結果和審核記錄。平臺發出的處理通知如果只有簡單結論，用戶就難以知道自己到底違反了哪一條規則，也難以判斷平臺處理是否準確。

程序正義關注處理過程是否公平。對網絡平臺治理來說，程序正義並不是要求平臺放鬆管理，也不是否定平臺處理違法違規行為的必要性。它要求平臺在作出限制性處理時，應當讓規則更清楚，讓理由更具體，讓用戶有說明和申訴的機會。平臺治理需要效率，但效率不能完全取代必要程序。缺少程序保障的治理，容易讓用戶產生不被尊重、不被傾聽的感受，也會降低平臺規則的可信度。

本文以網絡平臺治理中的程序正義問題為研究對象，圍繞平臺規則、處理理由、證據展示、申訴復核和算法解釋等內容展開分析。文章重點討論平臺治理中程序正義不足的主要表現，分析問題形成的原因，並提出相應的完善路徑。

1 網絡平臺治理中程序正義的基本含義

1.1 程序正義的含義

程序正義主要關注處理過程是否公平。一個處理結果是否合理，不能只看最後決定，還

要看決定是怎樣作出的。如果規則不清楚，用戶不知道哪些行為會被處理；如果理由不說明，用戶不知道自己為什麼受到限制；如果沒有申訴機會，用戶即使被錯誤處理，也很難糾正結果。程序正義強調的正是這些問題。

在網絡平臺治理中，程序正義不是抽象概念。它會體現在具體環節中。比如，平臺是否提前公開規則，是否在處理用戶時說明理由，是否讓用戶看到基本事實，是否允許用戶提交解釋，是否對申訴進行復核。這些環節看起來屬於程序安排，實際會直接影響用戶對平臺治理的接受程度。處理結果相同，程序不同，用戶感受到的公平程度也會不同。

程序正義也要求平臺不能只用一句簡單結論代替完整說明。比如平臺通知用戶“帳號存在風險”或者“內容違反平臺規則”，如果沒有說明具體行為和適用規則，用戶就很難知道問題在哪裡。這種處理方式會讓平臺決定變得封閉，也會讓用戶失去基本的判斷能力。

1.2 平臺治理中的程序正義特點

網絡平臺治理有自己的特殊性。平臺用戶多，信息數量大，違規內容傳播速度快。平臺不可能對每一個問題都採用複雜程序。對明顯違法、有嚴重風險的內容，平臺也需要及時處理。程序正義並不是要求平臺放慢所有處理速度，也不是要求平臺在每個細節上都設置繁重程序。

程序正義在平臺治理中的重點，是讓平臺在效率和公平之間保留必要邊界。平臺可以使用自動審核，可以設置統一規則，也可以採取快速處理措施。可是平臺不能因為追求效率，就完全省略告知、說明和救濟。特別是封號、長期禁言、資金凍結、商家清退等處理，會給用戶帶來較大影響，平臺更應當提供清楚理由和有效復核。

平臺治理還具有技術性。很多處理決定來自算法識別、系統風控和數據判斷。技術可以幫助平臺提高管理效率，也可能帶來誤判。用戶面對技術處理時，往往不知道自己為什麼被系統識別為異常，也不知道該提交什麼材料進行說明。程序正義在這裡要求平臺提供適度解釋，讓用戶能夠理解主要原因，而不是完全面對一個無法溝通的系統。

1.3 程序正義與用戶權利的關係

網絡平臺已經成為許多人日常生活和經營活動的重要空間。用戶通過平臺發布信息、參與討論、銷售商品、獲取訂單，也依靠帳號積累信用、粉絲和交易記錄。平臺對帳號和內容作出限制時，影響的不只是某一次操作，還可能影響用戶長期積累的網絡利益。

程序保障不足時，用戶權利容易受到損害。比如，內容被刪除卻不知道原因，帳號被封禁卻無法看到具體依據，店鋪被限制交易卻申訴無果，流量被降低卻沒有任何說明。這些情形都會讓用戶處於被動地位。用戶無法瞭解事實，也無法有效表達意見，只能接受平臺處理結果。

平臺享有管理權限，但這種許可權不能無限擴大。平臺制定規則是為了維護秩序，不是為了任意限制用戶。程序正義的作用，就是要求平臺在行使管理權時受到基本約束。平臺可以處理違法違規行為，也應當讓被處理者知道理由、獲得說明機會，並在必要時得到復核。只有這樣，平臺治理才不只是單向控制，也能保留基本的公平^[1]。

2 網絡平臺治理中程序正義問題的主要表現

2.1 平臺規則不夠清楚

平臺治理需要規則。用戶是否可以發布某類內容，商家是否可以使用某種經營方式，帳號在什麼情況下會被限制，都應當有較清楚的規則依據。現實中，部分平臺規則寫得比較籠統，常見表述包括“影響社區秩序”“存在風險行為”“違反平臺規範”“造成不良影響”等。這類說法看起來覆蓋範圍較廣，但具體邊界並不清楚。用戶很難提前判斷自己的行為是否會被認定為違規。

規則不清楚會帶來兩個問題。對用戶來說，規則不能發揮指引作用。用戶不知道哪些內容不能發布，哪些操作可能觸發處罰，也不知道怎樣調整自己的行為。對平臺來說，規則解釋空間過大，容易出現同類行為處理結果不同的情況。有的用戶只是發布了普通評論，卻被認定為違規；有的商家只是調整商品標題，卻被

判斷為存在異常經營。用戶看不到清楚標準，就會懷疑平臺處理帶有隨意性。

平臺規則還常常隱藏在較長的用戶協議、社區規範和商家規則中。普通用戶很少會完整閱讀這些內容。即使閱讀，也可能難以理解其中的具體含義。平臺如果只把規則放在複雜文本裡，而不對常見違規情形作出清楚說明，規則公開的效果就會打折。程序正義要求規則能夠被用戶理解，而不是只在形式上存在。

2.2 處罰理由說明不足

平臺作出處理決定後，通常會向用戶發送通知。問題在於，很多通知內容過於簡單，只說明“內容違規”“帳號異常”“存在風險”“處理結果不可恢復”等結論，卻沒有說明具體事實。用戶不知道是哪一條內容出了問題，也不知道平臺適用了哪一項規則。這樣的通知很難支持用戶進行判斷和申訴。

處罰理由說明不足，會直接影響用戶的救濟能力。用戶想申訴，就需要知道平臺認定的問題是什麼。如果平臺沒有指出具體行為，用戶只能猜測原因。比如帳號被禁言後，用戶不知道是某條評論有問題，還是轉發內容有問題；店鋪被限制後，商家不知道是商品信息問題，還是交易數據問題。申訴材料無法對準爭議點，申訴就容易變成形式動作。

理由說明不足也會降低平臺治理的可信度。用戶接受處理結果，並不只是因為平臺有管理權，還因為平臺能夠說明處理依據。平臺如果長期使用模板化通知，用戶會覺得平臺只是在單方宣佈結果，並沒有認真審查事實。對於影響較大的處理，如永久封號、資金凍結、商家清退，平臺更應當說明具體理由。處理越重，說明義務就應當越充分。

2.3 證據展示不充分

平臺掌握大量後臺信息。舉報記錄、審核材料、登錄數據、交易數據、算法識別結果、用戶行為記錄，多數都在平臺系統中。用戶受到處理時，往往只能看到最後結論，看不到平臺依據了哪些材料。平臺掌握證據，用戶無法接觸證據，雙方在程序中的地位明顯不平衡。

證據展示不足會讓用戶難以反駁平臺判

斷。比如平臺認為用戶存在刷量行為，但沒有說明異常數據來自哪裡；平臺認為商家存在虛假交易，但沒有說明哪些訂單被認定為異常；平臺認為內容侵犯他人權益，但沒有說明投訴材料的基本情況。用戶沒有辦法核對事實，也很難提交有針對性的說明。

當然，平臺不可能公開全部後臺資料。某些材料涉及舉報人信息、商業秘密、系統安全和風控規則，不能完全開放。可是這並不等於平臺可以不展示任何依據。平臺至少應當向用戶說明基本事實、主要證據類型和判斷方向。比如告知用戶涉及哪一條內容、哪一次交易、哪類異常行為。這樣既能保護平臺安全，也能讓用戶獲得最低限度的申辯條件。

2.4 申訴渠道形式化

很多平臺都設置了申訴入口。用戶可以點擊申訴按鈕，填寫理由，上傳材料。表面上看，平臺已經提供了救濟渠道。實際運行中，部分申訴渠道效果有限。用戶提交申訴後，平臺回復慢，回復內容固定，復核意見簡單。有的申訴結果只寫“經核實，維持原處理決定”，沒有回應用戶提出的具體問題。

申訴形式化會讓用戶失去信任。用戶花時間說明事實，卻得不到具體回復，就會認為申訴只是平臺程序上的裝飾。平臺如果沒有真正復核原處理決定，也沒有對用戶材料作出判斷，申訴就不能起到糾錯作用。對於算法誤判、人工審核失誤、規則適用錯誤等問題，申訴渠道本來應當是重要糾正方式。申訴無效，錯誤處理就會被固定下來。

申訴復核還存在內部封閉的問題。很多平臺的復核仍由平臺內部完成，用戶不知道復核人員是否獨立於原審核環節，也不知道復核依據是否比原審核更充分。如果原審核和復核只是同一系統的重複判斷，復核就很難發揮實際作用。對重大處理，平臺應當讓復核環節更加清楚，至少要讓用戶知道申訴已經被重新審查，而不是被系統自動駁回。

2.5 算法治理缺少解釋

平臺治理越來越依賴算法。平臺使用算法識別違規內容、異常帳號、虛假流量、惡意交易和風險行為。算法可以快速處理大量信息，也

可以幫助平臺發現人工難以及時發現的問題。可是算法判斷並不總是準確。語境理解錯誤、數據偏差、模型識別偏差，都可能導致誤判。

算法處理對用戶來說常常是不可見的。用戶只看到帳號被限流、內容被折疊、商品被降權、評論被刪除，卻不知道背後是否由算法觸發。平臺如果只告訴用戶“系統檢測異常”，用戶仍然不知道異常在哪裡。用戶也不知道該修改內容、補充材料，還是等待人工審核。技術判斷變成封閉結論，用戶就很難進行有效溝通。

算法治理缺少解釋，還會擴大平臺權力的不透明性。平臺可以把很多處理結果歸因於系統判斷，但用戶無法核實系統判斷是否合理。程序正義並不要求平臺公開完整算法代碼，也不要求平臺暴露風控細節。它要求平臺在用戶受到不利影響時，說明主要判斷因素和基本原因。用戶至少應當知道問題來自內容表達、交易行為、帳號安全，還是其他風險因素。

2.6 處理措施缺少層級區分

平臺處理措施有輕有重。輕微措施包括提醒、刪除單條內容、短期限制評論、臨時限制功能。較重措施包括長期禁言、限制交易、降低推薦、凍結資金。最重措施包括永久封號、商家清退、帳號註銷限制等。不同措施對用戶影響不同，程序要求也應當不同。

現實中，有些平臺沒有清楚區分違規程度和處理層級。輕微違規可能受到較重處理，初次違規可能直接面臨長期限限制。用戶沒有收到提醒，也沒有整改機會，就被直接處罰。這樣的處理方式容易造成比例失衡。平臺治理需要處罰手段，但處罰不能脫離行為性質和實際後果。

處理措施缺少層級區分，也會影響平臺規則的教育功能。對於輕微違規，提醒、警告和限期整改往往更合適。對於重複違規、惡意違規和嚴重違法行為，平臺可以採取更強措施。不同情形使用不同程序，才能讓治理更有針對性。所有問題都用重罰處理，既容易傷害用戶權益，也會增加平臺與用戶之間的衝突^[2]。

3 網絡平臺程序正義不足的原因

3.1 平臺治理效率壓力較大

網絡平臺每天都要處理大量信息。用戶發布內容、上傳圖片、發表評論、開展交易、進行直播，這些行為都可能產生管理問題。平臺需要處理違法信息，也要處理侵權投訴、虛假交易、惡意營銷、刷量行為和帳號安全風險。問題數量多，變化速度快，平臺很難完全依靠人工逐一判斷。

在這種壓力下，平臺更容易選擇效率較高的治理方式。批量審核、自動識別、關鍵詞攔截、風險模型判斷和模板化通知，都是常見做法。這些方式可以降低管理成本，也能讓平臺在較短時間內處理更多問題。可是效率提高以後，程序環節往往會被壓縮。平臺可能只給用戶一個簡單結果，不再詳細說明事實和依據。用戶也很難獲得充分的解釋機會。

平臺治理還受到風險控制壓力影響。某些違法信息、詐騙行為和惡意傳播一旦擴散，平臺可能承擔責任。為了減少風險，平臺有時會傾向於先處理、後說明，甚至只處理、不說明。對平臺來說，這種做法可以減少風險外溢。對用戶來說，帳號、內容或交易被限制後，卻無法及時知道真實原因。效率和風險控制變成平臺優先考慮的目標，用戶的程序利益就容易被放在較後位置^[1]。

3.2 平臺與用戶地位不平等

平臺和用戶之間並不是完全平等的關係。平臺制定用戶協議、社區規則、商家規則和審核標準，也負責解釋這些規則。用戶在註冊和使用平臺時，通常只能選擇接受規則。如果不同意規則，就難以繼續使用平臺服務。平臺掌握規則入口，用戶處在接受規則的位置。

平臺還掌握技術和資料。用戶的登錄記錄、發布記錄、交易記錄、舉報信息、審核結果和算法判斷，大多保存在平臺系統中。用戶被處理時，往往只能看到最終結果，看不到完整材料。平臺知道處理依據，用戶不知道具體事實。平臺可以調用後臺信息，用戶只能根據自己的理解提交申訴。雙方掌握的信息不對等，申訴效果就會受到影響。

這種地位差距也會影響溝通方式。用戶面對平臺處理結果時，很難與平臺進行充分對話。很多平臺只提供固定申訴入口，沒有人工溝通

管道。用戶提交說明後，收到的可能還是模板化回復。平臺有決定權、解釋權和技術判斷權，用戶缺少相應的表達空間。程序正義不足，很大程度上來自這種結構上的不平等。

3.3 平臺規則帶有私法自治色彩

平臺規則通常建立在用戶協議和服務合同基礎上。用戶註冊帳號時，需要同意平臺協議。平臺也會在協議中寫明管理權限，比如刪除內容、限制功能、暫停服務、關閉帳號等。平臺常把治理行為理解為合同管理，認為用戶既然接受了規則，就應當服從平臺處理。

這種理解有一定基礎。平臺作為服務提供者，需要維護平臺秩序，也需要管理用戶行為。可是大型網絡平臺已經不只是普通服務場所。許多用戶依靠平臺獲取信息、表達意見、銷售商品、積累粉絲和建立信用。平臺處理結果可能影響用戶的經濟利益、表達機會和社會聯繫。只用普通合同關係解釋平臺治理，就容易忽視平臺行為的外部影響。

用戶協議也常常較長，內容複雜，修改頻率較高。普通用戶很難完整閱讀，也很難真正參與規則制定。平臺通過協議取得管理權限，但用戶對規則形成過程缺少影響力。平臺如果只強調用戶已經同意協議，卻不重視告知、說明、申訴和復核，程序保障就會被弱化。合同同意不能代替全部程序正義。

3.4 算法審核責任不清

平臺治理大量依賴算法。算法可以識別敏感詞、異常交易、虛假流量、疑似侵權內容和風險帳號。平臺使用算法，是為了提高處理速度，也為了應對海量信息。可是算法判斷並不等於準確判斷。算法可能誤讀語境，也可能把正常行為識別為異常行為。

算法審核出現誤判後，責任並不清楚。用戶申訴時，平臺可能只說明“系統檢測異常”或者“系統判定違規”。這種說法沒有說明具體原因，也沒有說明是否經過人工復核。用戶不知道問題來自模型判斷、規則設置、數據偏差，還是人工審核確認。責任被隱藏在“系統”這個說法後面，用戶很難找到真正可以回應問題的物件。

算法審核還會讓平臺處理過程更加封閉。人工審核至少可以說明判斷理由，算法判斷則常常被包裝成技術結果。平臺可能擔心公開算法細節會影響風控安全，也可能擔心解釋成本過高。可是完全不解釋，又會讓用戶無法理解處理依據。算法參與治理後，平臺應當承擔更明確的說明責任和復核責任。否則，技術工具就會變成回避程序義務的理由。

3.5 外部監督機制仍不夠細

網絡平臺治理已經受到法律和監管關注。平臺需要承擔內容管理責任，也需要保護個人信息，規範算法推薦，處理用戶投訴。可是這些要求進入具體個案時，仍然存在不夠細的問題。用戶被封號、被限流、被刪除內容、被限制交易後，到底可以要求平臺說明哪些內容，平臺應當在多長時間內回復，復核應當達到什麼程度，這些問題還需要更清楚的安排。

外部監督更多關注平臺是否履行總體管理責任，對單個用戶程序權利的保護還不夠充分。監管部門可以要求平臺治理違法違規內容，也可以要求平臺建立投訴機制。可是在普通用戶的具體爭議中，外部力量未必能及時進入。用戶面對平臺處理結果時，主要還是依靠平臺內部申訴。內部申訴如果效果有限，用戶獲得救濟的難度就會增加。

平臺治理還涉及不同領域。內容發布、網絡交易、短視頻推薦、直播管理、帳號安全、個人信息處理，都有不同規則。規則分散會增加用戶理解難度，也會增加平臺執行差異。程序正義要真正落實，不能只停留在原則要求上，還需要形成更細的操作標準。比如重大處理需要具體告知，算法處理需要適度說明，申訴復核需要回應用戶主要意見。沒有這些細化要求，程序正義就容易停留在口號層面。

4 網絡平臺治理中程序正義的基本要求

4.1 規則公開清楚

網絡平臺治理需要以規則為基礎。用戶在使用平臺前，應當能夠知道哪些行為被禁止，哪些行為可能受到限制，平臺會採取什麼處理

措施。規則如果寫得過於寬泛，用戶就很難根據規則安排自己的行為。比如“存在風險行為”“影響平臺秩序”“不符合社區規範”等說法，範圍較大，邊界不清。平臺使用這類規則時，應當配合更具體的說明。

規則公開不能只停留在用戶協議中。很多平臺協議篇幅較長，表達也比較複雜。普通用戶很難完整閱讀，更難理解每一條規則的實際含義。平臺應當把常見違規情形、處理標準和申訴方式用更清楚的方式列出來。比如可以用規則清單、案例說明、常見問題說明等方式，讓用戶知道哪些行為容易觸發處理。

規則清楚也有助於限制平臺權力。平臺可以制定規則，也可以管理平臺秩序，但不能把規則寫得過於模糊，再用模糊規則處理用戶。規則越清楚，平臺處理行為越容易被檢查。用戶也能根據規則判斷平臺處理是否合理。

4.2 處理前後的告知

平臺在作出處理決定前後，應當向用戶進行必要告知。對一般違規行為，平臺可以先提醒用戶修改內容、刪除信息或停止相關操作。比如評論用語不當、商品信息填寫不完整、內容格式不符合要求等情形，直接處罰未必合適。先提醒、再處理，可以給用戶改正機會，也能減少爭議。

對嚴重違法違規行為，平臺可以先採取措施。比如詐騙信息、暴力內容、嚴重侵權內容、危害公共安全的信息，傳播速度快，損害也可能較大。平臺為了控制風險，可以先刪除內容、限制傳播或暫停相關功能。但採取緊急措施後，平臺仍然應當告知用戶處理原因。緊急處理不能變成不說明理由的藉口。

告知內容應當讓用戶能夠理解。平臺不能只告訴用戶“帳號異常”或者“內容違規”。用戶需要知道是哪一次行為、哪一條內容、哪一項操作觸發了處理。處理前告知可以幫助用戶避免違規，處理後告知可以幫助用戶判斷是否申訴。

4.3 處理理由具體化

理由說明是程序正義中的重要內容。平臺作出刪除內容、限制功能、封禁帳號、凍結資金

等決定時，應當說明具體理由。理由不能只有一句簡單結論。比如“違反平臺規則”這樣的說法，只說明了處理結果，並沒有說明處理依據。用戶看到這種通知後，仍然不知道自己錯在哪裡。

具體理由應當包含幾個基本內容。平臺應當說明涉及的行為，說明適用的規則，說明採取的處理措施，也應當說明處理期限和影響範圍。比如帳號被禁言，應當說明禁言原因、禁言時間、涉及內容和申訴方式。商家被限制交易，應當說明涉及訂單、異常行為類型和復核路徑。

理由越具體，用戶越容易理解平臺決定。平臺說明理由，也能讓自身處理行為接受檢查。理由說明不是多餘程序，而是平臺治理取得用戶信任的重要條件。特別是影響較大的處理，平臺更不能只使用固定範本。處理越嚴重，理由說明越應當充分。

4.4 用戶申辯機會

用戶受到平臺處理時，應當有機會說明事實。平臺判斷用戶違規，可能來自舉報、系統識別、人工審核或後臺資料。這些判斷有可能準確，也可能出錯。用戶如果沒有申辯機會，就無法解釋真實情況，也無法提交相反材料。

申辯機會不是形式上的按鈕。平臺設置申訴入口後，還應當真正查看用戶提交的內容。用戶說明行為背景、上傳證明材料、解釋交易情況或指出平臺誤判時，平臺應當作出回應。復核結果不能只是重複原來的處理結論。比如用戶指出被刪除內容並未侵權，平臺就應當回應侵權判斷依據；商家說明交易真實，平臺就應當核對相關材料。

申辯程序還應當方便使用。普通用戶不一定瞭解法律規則，也不一定知道平臺內部審核標準。平臺可以提示用戶需要提交哪些材料，也可以說明申訴重點。這樣，用戶才能更有效地表達意見。申辯機會的重點在於讓用戶能夠說清事實，而不是讓用戶陷入複雜流程。

4.5 復核機制獨立有效

申訴復核是糾正錯誤處理的重要方式。平臺原來的審核可能存在誤判，算法識別可能不準確，人工審核也可能忽視語境。復核機制應

當發揮重新審查的作用，而不是簡單維持原決定。

有效復核需要和原處理環節保持一定區分。對普通處理，可以由平臺內部復核。對封號、永久禁用、資金凍結、商家清退等影響較大的處理，應當設置更嚴格的復核程序。平臺可以安排人工復核，也可以由更高級別的審核人員處理。復核人員應當查看用戶申訴理由和相關材料，不能只依賴原審核記錄。

復核結果也應當有基本說明。平臺可以維持原決定，也可以撤銷或調整處理措施。但不管是哪種結果，都應當說明主要理由。用戶只有看到復核理由，才知道平臺是否真正審查了自己的意見。復核機制如果沒有說明，也沒有實際審查，就很容易變成程序外殼。

4.6 算法處理適度解釋

網絡平臺大量使用算法處理內容和帳號。算法可以識別風險，也可能出現誤判。用戶被算法限制後，常常不知道原因。比如內容被限流、評論被折疊、帳號被標記異常、店鋪被降權，用戶可能只看到結果，看不到判斷過程。

平臺不需要公開全部算法細節。算法模型、風控規則和系統參數可能涉及平臺安全和商業利益。可是平臺不能因為涉及算法，就完全不說明理由。用戶受到明顯不利影響時，平臺應當說明主要判斷因素。比如問題是來自內容表達、交易行為、帳號安全、投訴記錄，還是系統檢測到的異常操作。

適度解釋可以幫助用戶改正行為，也可以幫助用戶申訴。平臺說明基本原因後，用戶才能知道是否需要修改內容、補充材料、調整經營方式或申請人工復核。算法治理不能變成無法溝通的系統決定。平臺使用技術工具管理用戶，也應當為技術判斷提供必要的解釋和糾錯渠道^[4]。

5 網絡平臺程序正義的分層建構

5.1 輕微處理的簡易程序

平臺治理中的處理措施並不都具有同樣影響。有些處理只是輕微限制，比如內容折疊、評論提醒、短期限制評論、要求修改標題、暫時隱

藏某條信息等。這類處理對用戶影響較小，持續時間也較短。平臺可以採用較簡便的程序，不需要設置過多環節。

簡易程序並不等於沒有程序。平臺仍然應當讓用戶知道基本原因。比如用戶評論被折疊，平臺可以提示該評論可能含有不當表達；商品信息被要求修改，平臺可以說明問題出在標題、圖片、宣傳語還是類別選擇。用戶知道原因後，才能及時調整自己的行為。平臺如果只顯示處理結果，不說明任何理由，用戶就無法判斷問題所在。

輕微處理也應當保留申訴入口。申訴方式可以簡單，不必採用複雜流程。用戶認為平臺處理錯誤時，可以提交一次說明，平臺可以通過快速復核作出處理。輕微處理的重點是效率，但效率不能完全取代說明。平臺用較低成本完成治理，也要讓用戶保留基本的知情和表達機會^[5]。

5.2 中度處理的普通程序

中度處理對用戶影響更明顯。內容刪除、短期禁言、帳號部分功能限制、交易限制、直播暫停、商品下架等措施，都會影響用戶正常使用平臺。對商家來說，交易限制和商品下架還可能造成經濟損失。這類處理不能只採用簡單提醒，也不能只用一句模板化通知。

普通程序應當包括具體告知、申辯機會和復核安排。平臺作出處理時，應當說明涉及哪一條內容、哪一次交易、哪一種帳號行為，也應當說明適用的規則。用戶如果認為處理錯誤，應當能夠提交解釋和證明材料。平臺收到申訴後，應當重新檢查事實和規則適用情況。

普通程序還應當注意處理期限。比如短期禁言應當說明開始時間和結束時間，功能限制應當說明限制範圍，商品下架應當說明恢復條件。用戶只有知道處理期限和恢復條件，才能安排後續行為。平臺不能讓用戶長期處在不確定狀態中。

普通程序的核心在於讓用戶能夠理解處理結果，也能獲得一次有效糾正機會。平臺可以保持管理效率，但不能把中度處理簡單化。處理影響越明顯，程序說明就應當越具體。

5.3 嚴重處理的嚴格程序

嚴重處理會對用戶產生較大影響。永久封號、長期禁言、商家清退、資金凍結、長期限制流量、帳號實名功能限制等措施，可能直接影響用戶的表達空間、經營收益和帳號長期價值。對這類處理，平臺應當採用更嚴格的程序。

嚴格程序應當包括充分的理由說明。平臺不能只寫“帳號違規”或“存在風險”。它需要說明主要事實、適用規則、處理理由和處理後果。比如商家被清退，平臺應當說明涉及的違規行為、相關訂單或投訴情況、適用的商家規則和清退依據。帳號被永久封禁，平臺應當說明具體觸發原因和申訴路徑。

嚴格程序還應當提供必要的證據提示。平臺不一定公開全部後臺資料，也不一定公開完整風控規則。可是平臺至少應當提示主要證據類型和爭議事實。比如涉及異常交易，就應當說明異常來自訂單行為、支付記錄、物流信息還是投訴記錄。用戶知道爭議點後，才可能提交有效材料。

嚴重處理不能只依靠自動化結果。算法可以作為初步識別工具，但最終決定應當經過人工復核。人工復核不能只是點擊確認，也應當查看用戶行為、平臺規則和相關材料。對用戶申訴中提出的關鍵問題，平臺應當給出回應。嚴重處理一旦錯誤，損失往往難以完全恢復，程序要求也應當更高。

5.4 緊急情形的事後補正

有些情形需要平臺立即處理。詐騙信息、暴力內容、嚴重侵權內容、未成年人保護風險、公共安全風險等問題，如果不及時控制，可能造成更大損害。平臺在這類情形下可以先刪除內容、暫停傳播、限制帳號功能或凍結相關交易。緊急處理有其必要性。

可是緊急處理不能長期停留在單方決定狀態。平臺採取措施後，應當及時補充告知。告知內容應當包括處理原因、涉及行為、處理措施和申訴方式。用戶需要知道平臺為什麼緊急處理，也需要知道自己是否還有解釋機會。緊急處理如果沒有事後說明，就容易變成平臺繞開正常程序的方式。

事後補正還應當包括復核。用戶認為平臺誤判時，可以提交材料。平臺應當根據緊急程度和處理影響安排復核。對輕微緊急處理，可以採用快速復核。對帳號封禁、資金凍結、商家清退等重大措施，應當採用更充分的人工復核。緊急狀態可以壓縮事前程序，但不能取消事後救濟。

緊急處理還應當控制範圍。平臺採取措施時，應當以控制風險為限。能夠刪除單條內容的，不宜直接永久封號；能夠暫停傳播的，不宜直接清退商家；能夠臨時凍結的，不宜長期限限制且不說明原因。處理範圍過大，容易傷害正常用戶權益，也會增加平臺治理爭議。

6 網絡平臺程序正義的完善路徑

6.1 完善平臺規則表達

平臺規則是平臺治理的基礎。用戶能不能理解規則，會直接影響平臺治理的效果。如果規則寫得過於模糊，用戶就很難判斷哪些行為會被處理，也很難在受到處理後判斷平臺決定是否合理。平臺協議和社區規則中常見的“影響平臺秩序”“存在風險行為”“造成不良影響”等表述，範圍較大，容易給平臺留下過寬的解釋空間。平臺應當減少這類籠統說法，把禁止行為、處理條件和處理措施寫得更清楚。

平臺可以把複雜規則拆成更容易理解的內容。對於常見違規行為，可以列出具體情形。比如內容發布中哪些表達容易被刪除，帳號使用中哪些操作可能被認定為異常，商家經營中哪些行為可能導致商品下架或交易限制。平臺也可以通過案例說明、問答說明和分級清單幫助用戶理解規則。這樣做不會削弱平臺治理權，反而能減少用戶誤解。

規則修改也應當及時告知用戶。平臺規則常常會調整，如果用戶不知道規則已經變化，就可能在不知情的情況下受到處理。對重要規則變更，平臺可以通過彈窗、站內信、公告等方式提醒用戶。對商家、主播、創作者等依賴平臺經營或創作的用戶，平臺還應當提供更明確的規則提示，讓他們有時間調整自己的行為。

6.2 建立標準化告知機制

平臺作出處理決定時，應當向用戶說明基本情況。標準化告知機制可以讓平臺通知更加穩定，也可以減少不同審核人員之間的差異。告知範本可以統一，但內容不能只有空泛結論。只寫“帳號違規”“內容不符合規範”“系統檢測異常”，無法滿足程序正義的要求。

告知內容應當包括幾個基本要素。平臺應當說明涉及的具體行為，說明適用的規則依據，說明採取的處理措施，說明處理期限和影響範圍，也要說明申訴入口和復核期限。比如內容被刪除，平臺應當提示是哪一條內容、涉及哪類問題、適用哪項規則。帳號被限制功能，平臺應當說明限制哪些功能、限制多長時間、用戶如何申請復核。

不同處理措施可以採用不同告知標準。輕微處理可以簡要告知。中度處理應當說明事實和規則依據。嚴重處理應當提供更充分的理由。永久封號、資金凍結、商家清退、長期限限制流量等決定，對用戶影響較大，不能只用模板化通知。平臺需要把處理原因說清楚，讓用戶知道自己面對的具體問題。

6.3 提高申訴復核質量

申訴復核是平臺糾正錯誤的重要環節。平臺設置申訴入口，只是程序的開始。用戶提交申訴後，平臺還要真正查看申訴內容。現實中，有些平臺的申訴回復比較簡單，常見說法是“經核實，維持原處理決定”。這種回復沒有回應用戶提出的問題，也看不出平臺是否重新審查了事實。

平臺應當提高申訴復核的實際品質。用戶提出關鍵事實和證據時，復核意見應當作出回應。比如用戶認為內容沒有侵權，平臺應當說明侵權判斷的主要依據；商家認為交易真實，平臺應當核對訂單、物流和支付材料；用戶認為帳號被盜導致違規，平臺應當查看登錄異常和安全記錄。復核不能只是重複原來的處理結果。

重大處理應當設置更嚴格的復核方式。對永久封號、資金凍結、商家清退、長期禁言等決定，可以引入人工復核或更高級別審核。復核人員應當與原審核環節保持一定區分，避免同一判斷被機械重複。平臺也可以設置復核時限，

讓用戶知道多久可以得到結果。復核結果應當有基本理由，不能只給出一句結論。

6.4 強化算法治理說明義務

平臺使用算法處理內容和帳號，已經是常見治理方式。算法可以幫助平臺發現風險，也可能出現誤判。用戶受到算法處理後，常常只看到結果，卻不知道處理來自什麼判斷。比如內容被限流，帳號被標記異常，商品被降權，評論被折疊，用戶很難知道問題出在哪裡。

平臺應當對自動化處理建立記錄制度。系統作出識別、攔截、降權或限制時，應當保留基本記錄。記錄內容可以包括觸發時間、處理對象、主要風險類型、是否經過人工復核等。這樣做可以幫助平臺內部查錯，也能為用戶申訴提供基礎。沒有記錄，算法處理就難以複查，用戶也難以獲得救濟。

算法說明不等於公開全部技術細節。平臺可以保護模型參數、風控規則和商業秘密。可是用戶受到明顯不利影響時，平臺應當說明主要判斷依據。用戶需要知道問題是來自內容表達、帳號安全、交易異常、投訴記錄，還是其他行為風險。算法誤判造成影響時，平臺應當及時撤銷錯誤處理，並恢復用戶受到影響的功能或權益。

6.5 推動外部監督介入

平臺內部治理有必要，但不能完全依靠平臺自我約束。平臺既是規則制定者，也是規則執行者，還是申訴復核者。如果所有程序都由平臺單獨完成，用戶很難獲得外部支持。外部監督可以對平臺程序規則形成約束，也可以減少平臺處理中的隨意性。

監管部門可以重點檢查平臺程序機制是否健全。比如平臺是否公開主要規則，是否建立投訴申訴渠道，是否對重大處理提供理由說明，

是否對算法處理建立記錄。對於高頻投訴、集中爭議和影響較大的處理類型，監管部門可以要求平臺定期披露治理情況。披露內容不需要涉及用戶隱私，但應當讓外部看到平臺處理數量、申訴結果和糾錯情況。

行業組織和消費者保護機制也可以發揮作用。行業組織可以推動形成平臺治理程序標準，對告知、申訴、復核和算法說明提出基本要求。消費者保護組織可以幫助用戶反映集中問題。對於平臺商家、內容創作者等特殊用戶，也可以建立更適合其權益特點的爭議處理管道。

6.6 設置平臺治理責任邊界

平臺需要治理違法違規行為，也需要維護社區秩序和交易安全。可是平臺治理不能沒有邊界。平臺不能以維護秩序為由，任意擴大處罰範圍，也不能用模糊規則限制用戶正常表達和經營。平臺管理權越強，程序約束就越重要。

責任邊界應當體現在處理措施中。平臺處理用戶行為時，應當區分輕微違規、一般違規和嚴重違規。輕微問題可以提醒、警告或要求整改。一般違規可以刪除內容、短期限制功能或暫停相關服務。嚴重違法違規行為才適合採取永久封號、商家清退、資金凍結等重措施。不同程度的問題適用不同處理方式，可以減少過度治理。

責任邊界也應當體現在救濟安排中。平臺作出不利處理後，應當給用戶留下申訴和復核空間。平臺不能只強調用戶違反規則，卻不說明規則如何適用，也不能只強調系統判斷，卻不提供人工糾錯機會。平臺治理的目標是維護網絡秩序，不是讓用戶完全服從單方決定。程序正義要求平臺在管理用戶時說明理由、接受質疑，並在錯誤發生後及時糾正。

參考文獻：

- [1] 劉權. 網絡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, 42(2): 42-56.
- [2] 代文麗. 網絡平臺規則的法律治理——以平臺權力的規範化為視角[D]. 西南政法大學, 2024.
- [3] 薛崇洋. 網絡平臺內容管理義務履行完善研究[D]. 西南政法大學, 2024.
- [4] 李延楓. 網絡平臺內容治理的公法規制[J]. 甘肅政法大學學報, 2022(2): 50-63.

[5] 吳宇昂. 網絡平臺輿論權力的行政規制 [D]. 中央財經大學, 2023. DOI:10.27665/d.cnki.gzcju.2023.002299.

版權聲明

© 2026 作者版權所有。本文依據“知識共享署名 4.0 國際許可協議”（CC BY 4.0）以開放獲取方式發布。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。