

平台信用治理融入公共信用体系的协同机制与路径创新

王 炜¹, 朱维巍¹, 厉凌峰^{1,2}

(1. 浙江金融职业学院, 浙江杭州 310018; 2. 中国计量大学, 浙江杭州 310018)

[摘 要]作为全国平台经济大省,浙江将平台经济列为信用评价的重点行业领域,平台信用治理的重要性愈发凸显,在全省1200余万活跃网络经营主体中,平台内商户构成线上经营主体绝大部分,既是经营主体信用的重要载体,也是信用评价信息的关键来源。研究发现:一是平台内商户信用数据与政府公共信用数据尚未实现双向贯通,大量平台交易行为数据“沉睡”在平台企业内部,未能转化为有效的信用评价资源;二是平台信用评价标准与政府部门信用评价体系缺乏衔接,平台“封号”“降权”等信用惩戒措施与政府监管的失信惩戒清单未能形成联动;三是各地平台信用治理创新经验(如鄞州白名单制度、诸暨“信用+直播监管”模式、余杭“余网枫桥”等)呈“盆景化”分布,缺乏全省层面的制度集成与推广路径。由此建议:一是构建“政企双向”数据共享机制,打通平台信用治理数据底座;二是推动“双评合一”标准衔接,建立平台信用与政府信用评价互认体系;三是深化“信用+平台”场景应用,推动信用评价结果向平台治理领域赋能;四是建立“跨域协同”信用惩戒机制,破解平台治理“洼地效应”;五是推动基层创新“由点到面”,加快平台信用治理经验制度化推广。

[关键词]平台信用;千万经营主体;平台治理;信用评价

[作者简介]王炜(1984—),女,浙江杭州人,浙江金融职业学院,博士后,研究方向:信用管理、金融科技。朱维巍(1972—),女,河南焦作人,浙江金融职业学院,研究方向:金融科技、职业教育。

[基金项目]本文系2026年度浙江省市场监管政策研究课题(项目编号:ZSJY2026016)、2026年杭州市哲学社会科学重点研究基地“社会治理与地方政府创新研究中心”项目资助(项目编号:26JD001)、杭州市社科联课题成果(项目编号:2026SKL-0121)。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/jjxk0204004>

[中图分类号] D035

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] jjxk333@163.com

一、浙江省平台信用治理领域已形成探索的基层实践格局

(一)具备数字化监管和信用改革的先行优势

截至2025年11月,全省经营主体总量突破1156万户,其中平台企业超过850家,活跃网络经营主体达1200余万户,平台经济在稳就业、促消费、助共富中的作用日益凸显,平台经济规模决定了平台信用治理在经营主体信用体系中的权重。平台内商户既是经营主体信用的重要载体,也是信用评价信息的关键来源——其交易履约、消费评价、投诉纠纷等平台行为数据,相比传统的行政监管数据,具有实时性强、颗粒度细、覆盖面广的天然优势。与此同时,省市场监管局已指导150家网络交

易平台开展规则自查整改,优化调整“强制运费险”“仅退款”等198项规则条款;“浙江公平在线”数字化监管系统覆盖全国重点网络平台,累计发现风险线索33456条,立案查处6369件。浙江还获批全国经营主体信用建设综合改革试点,围绕“打基础、促应用、强监管、优服务”四大方向持续发力。

(二)平台信用治理创新已呈“盆景化”态势

省内多地围绕平台信用治理开展了富有成效的“一县一品”探索。宁波鄞州在全省率先推出平台企业“白名单”制度,通过科学量化的信用评价筛选合规经营平台企业,全区44家平台企业入选“白名单”,享受免检少检、服务专员对接等政策红利;同步引入第三方监测力量开展“健康体检”,累计诊

断并修复违法隐患 80 余个,实现 100% 闭环整改。绍兴诸暨创新打造“信用+直播监管”模式,构建“违禁词—合规率—投诉量—检查结果”四维信用评价模型,对 8349 个直播账号实施 A/B/C 三级动态管理,行业违法发生率下降 88%,消费者投诉率显著降低。杭州余杭依托“余网枫桥”治理品牌,联合天猫国际首创跨境消费维权站,上线全国首个 AI 调解员,创新推出“守重贷”产品,为 122 家守信企业提供信贷支持 16.72 亿元,探索了信用评价结果向金融服务转化的有效路径。

二、平台信用治理嵌入千万经营主体信用工程面临“三道鸿沟”

(一) 第一道鸿沟:数据共享鸿沟

当前平台企业掌握的商户信用数据与政府公共信用数据之间,缺乏安全、合规、高效的双向交换机制。平台企业对数据开放存在商业顾虑,即商户评价数据涉及平台核心竞争力,而政府部门对数据的合规性、安全性要求又极为严格。此外,《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律框架下,平台数据的政府归集使用尚无清晰的法律授权路径,导致“想用不敢用、想享不愿享”的僵局。省一体化智能化公共数据平台虽已打通 32 个省级部门 68 个信用风险模型,但平台企业的交易数据、评价数据、投诉数据尚未系统性地纳入公共信用数据归集范围;绍兴诸暨评价模型的数据接口、算法规则与省级“浙企信用”平台尚未打通,无法实现全省范围内的直播主体信用画像统一管理;杭州余杭“余网枫桥”以区级信用数据为基础,与省级信用平台的互联互通仍处于起步阶段,跨区域复制面临数据底座不统一的突出障碍。

(二) 第二道鸿沟:标准衔接鸿沟

平台企业自有的信用评价标准与政府部门信用评价体系在指标设置、等级划分、应用规则等维度存在显著差异。平台的“五星好评”“钻石店铺”等评价侧重消费者体验,主要反映交易层面的满意度;而政府部门的“动态记分+年度评级”侧重合规监管,主要反映法律法规遵从度。两种评价体系的目标用户、数据来源、计算逻辑均不同,直接导致评价结果互认困难,即同一商户在平台上评级为“金牌卖家”,在政府信用评价中可能因行政处罚记录被评为“一般”甚至“差”级,评级“打架”削弱了信用评价的公信力与一致性。如宁波鄞州白名单的

筛选标准、退出机制、跨区域互认等关键环节尚缺乏省级层面的统一规范。

(三) 第三道鸿沟:应用协同鸿沟

平台信用惩戒与政府失信惩戒之间尚未形成有效的联动机制。平台对违规商户的“封号”“降权”“限流”等内部惩戒措施,属于企业自治范畴,不在政府失信惩戒清单之内;而政府部门对经营主体的行政处罚、列入严重违法失信名单等措施,也未能系统性地触发平台侧的风险预警与协同处置。以直播电商为例,主播在抖音平台因虚假宣传被封禁后仍可转战快手、视频号等其他平台“二次出道”,缺乏跨平台、跨区域的信用惩戒协同机制,失信成本过低削弱了整体治理效果;“信用浙江”与平台企业之间的信用信息共享仍停留在“个案协作”阶段,缺乏制度化的双向互通渠道。

三、平台信用治理嵌入浙江“千万经营主体信用工程”政策建议

(一) 构建“政企双向”数据共享机制,打通平台信用治理数据底座

建议牵头部门制定平台经济领域信用数据共享管理相关办法,明确平台企业向政府部门共享商户信用数据的范围、方式、频次及安全保障要求。在数据范围上,优先归集商户的交易纠纷率、退货率、消费者差评率、平台处罚记录等与信用评价直接相关的结构化数据。在技术路径上,依托省一体化智能化公共数据平台,建立“平台信用数据专区”,通过隐私计算、联邦学习等技术实现“数据不出域、信息可共享”,解决平台企业数据开放的安全顾虑。在反哺平台机制上,将政府部门掌握的商户行政处罚、经营异常名录、严重违法失信名单等信息,通过 API 接口向平台企业开放查询权限,支持平台在商户入驻审核、流量分配、营销活动准入等环节参考政府信用评价结果。

(二) 推动“双评合一”标准衔接,建立平台信用与政府信用评价互认体系

建议推动平台自有信用评价与政府部门信用评价的“双评合一”。一是建立平台信用分与政府信用分的“映射转换”规则,如商户在平台上连续 12 个月维持“金牌卖家”等级且无重大投诉记录的,在政府年度信用评级中可获适当加分;反之,商户在政府信用评价中被评为“差”级的,平台应同步触发风险预警并降低信用等级。二是选取杭州(淘宝)、

金华(义乌小商品)、宁波(跨境电商)等平台集聚区域开展“双评合一”试点,先期覆盖100万家平台内商户,运行稳定后将评估效果并向全省推广。

(三)深化“信用+平台”场景应用,推动信用评价结果向平台治理领域赋能

建议将平台经济领域的信用评价结果应用作为千万经营主体信用工程“实战实用”的优先方向,重点拓展三大应用场景:一是“信用+平台准入”。推动平台企业在商户入驻审核环节,将政府信用评价结果作为重要参考依据。对政府信用评级为“优秀”的商户,平台可给予“绿色通道”快速入驻、降低保证金比例等激励;对评级为“差”的商户,平台应提高入驻门槛或限制经营类目。二是“信用+平台融资”。借鉴杭州余杭“守重贷”经验,推动金融机构依托“政企联合信用画像”开发平台商户专属信用贷款产品。商户的政府信用评级与平台经营数据(交易量、复购率、好评率等)联合建模,形成比单纯依赖财务数据的传统信贷审批更精准的风险评估。三是“信用+直播监管”。总结推广诸暨“信用+直播监管”模式,在全省直播电商重点区域部署“违禁词—合规率—投诉量—检查结果”多维信用评价模型,实现对直播主体的A/B/C三级信用分类。将评价结果嵌入“浙江公平在线”系统,对低信用直播主体实施AI自动巡检、高频抽查,对高信用直播主体减少现场检查频次,实现“无感监管”与“靶向监管”的精准切换。

(四)建立“跨域协同”信用惩戒机制,破解平台治理“洼地效应”

建议建立浙江省网络交易领域失信联合惩戒跨平台协同机制。一是制定浙江省网络交易经营主体失信行为联合惩戒清单,明确跨平台适用的失信行为认定标准(如虚假宣传、售假贩劣、刷单炒信等),确保同一失信行为在不同平台受到一致性惩戒。二是建设“浙江省网络交易失信主体信息共享库”,归集各主要平台对商户的“封号”“降权”“限流”等惩戒记录,支持平台在商户入驻时进行跨平台信用核查。三是探索将平台惩戒记录纳入政府失信惩戒体系,对因严重违规被多家平台联合清退的商户,依法列入经营异常名录或严重违法失信名单,实行政府采购禁入、行业准入限制等跨领域惩戒。

(五)推动基层创新“由点到面”,加快平台信用治理经验制度化推广

建议启动“平台信用治理最佳实践案例”征集

与标准化转化工作。一是系统梳理鄞州白名单、诸暨信用+直播、余杭余网枫桥等基层创新做法,提炼共性要素与差异化经验,编制浙江省平台经济信用治理创新案例集供各地参考借鉴。二是选取最具推广价值的做法上升为省级标准或工作指引,如将鄞州“健康体检”模式转化为《浙江省平台企业信用合规体检工作指引》,将诸暨“四维信用评价模型”提炼为《浙江省直播电商经营主体信用评价技术规范》。三是依托“浙企信用”平台,建设全省统一的平台经济信用治理模块,将各地分散的信用评价数据、监管工具、应用场景整合进统一平台,实现“一地创新、全省共享”。

参考文献:

- [1] 中共中央办公厅,国务院办公厅. 关于健全社会信用体系的意见[Z]. 2025-3-21.
- [2] 浙江省市场监督管理局,浙江省发展和改革委员会. 浙江省千万经营主体信用工程实施方案[Z]. 2025-7-28.
- [3] 国家发展改革委,市场监管总局,中央网信办,等. 关于推动平台经济规范健康持续发展的若干意见(发改高技[2021]1872号)[Z]. 2022-1-20.
- [4] 刘权. 互联网平台处罚权的法律规制[J]. 法学研究, 2025(3): 89-107.
- [5] 刘权. 平台规则的法治边界[J]. 中国社会科学, 2026(4): 111-128.
- [6] 杨帆. 个人信用治理的法理反思及其制度安排——基于平台企业共治共享视角[J]. 公共行政评论, 2023(3): 120-141.
- [7] 杨帆. 平台信用治理:信用分规则的利益失衡及其破解路径[J]. 法商研究, 2024(2): 88-102.
- [8] 王瑞雪. 中国社会信用制度的法治建构[J]. 中国社会科学, 2026(3): 120-140.
- [9] 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.
- [10] 汪旭晖,张其林. 平台型网络市场“平台—政府”二元管理范式研究——基于阿里巴巴集团的案例分析[J]. 中国工业经济, 2015(3): 135-147.
- [11] 周莉,赵燕,李志红,等. 信用监管标准化现状、问题及对策研究[J]. 征信, 2025, 43(1): 38-45.
- [12] 张珉瑞. 市场化信用治理的法治进路——以促进民营经济发展为视角[J]. 求索, 2026(2): 181-189.
- [13] 李晓,等. 信用数据共享与企业创新——来自数字社会信用平台的证据[J]. 经济管理, 2026, 5(1): 53-102.
- [14] 黄卓,陶云清,王帅. 社会信用环境改善降低了企业违规吗?——来自“中国社会信用体系建设”的证据[J]. 金融研究, 2023(5): 96-114.

Paths and Countermeasures for Embedding Platform Credit Governance into the “Credit Project for Ten Million Business Entities”

WANG Wei¹, ZHU Wei-wei¹, LI Ling-feng^{1,2}

(1. Zhejiang Financial College, Hangzhou Zhejiang 310018;

2. China Jiliang University, Hangzhou Zhejiang 310018, China)

Abstract: As a major province of platform economy in China, Zhejiang has listed platform economy as a key industry field for credit evaluation, and the importance of platform credit governance has become increasingly prominent. Among the more than 12 million active online business entities in the province, merchants on platforms constitute the vast majority of online business entities, which are not only important carriers of business entity credit, but also key sources of credit evaluation information. The study finds that: first, the two-way connection between the credit data of merchants on platforms and the government public credit data has not yet been realized, and a large amount of platform transaction behavior data is “sleeping” inside platform enterprises, failing to be transformed into effective credit evaluation resources; second, there is a lack of connection between the platform credit evaluation standards and the credit evaluation system of government departments, and credit punishment measures such as “account banning” and “weight reduction” of platforms have not been linked with the list of dishonest punishments of government supervision; and third, the innovative experience of platform credit governance in various regions (such as the Yinzhou whitelist system, the “credit + live broadcast supervision” model in Zhuji, and the “Yuwang Fengqiao” model in Yuhang) is distributed in a “bonsai” manner, lacking system integration and promotion paths at the provincial level. Therefore, the following suggestions are put forward: first, build a “government-enterprise two-way” data sharing mechanism to open up the data base of platform credit governance; second, promote the standard connection of “dual evaluation integration” and establish a mutual recognition system for platform credit and government credit evaluation; third, deepen the application of “credit + platform” scenarios, and empower the results of credit evaluation to the field of platform governance; fourth, establish a “cross-domain collaborative” credit punishment mechanism to solve the “depression effect” of platform governance; and fifth, promote grass-roots innovation “from point to surface” and accelerate the institutionalized promotion of platform credit governance experience.

Key words: platform credit; ten million business entities; platform governance; credit evaluation