

# “枫桥经验”在阿里巴巴的传承与发展

阿里巴巴知识产权研究院

半个世纪前诞生于浙江诸暨枫桥镇的社会治理“枫桥经验”，在互联网时代被赋予新的内涵。随着时代变迁和社会进步，在网络环境下将群防群治理念与互联网元素充分融合，探索社会治理新格局，“枫桥经验”在网络治理实践中焕发着历久弥新的生命力。将矛盾化解在基层、消灭在萌芽状态，是“枫桥经验”得以传承的重中之重。多年来，阿里巴巴不断升级平台治理体系，坚持“用商业逻辑解决矛盾纠纷、用技术能力解决社会问题”，经过实践与逻辑的反复验证，走出了一条“以人民为中心、线上与线下融合、用自治推动共治”的新模式。

这样的治理模式，是阿里为国家治理体系现代化作出的有益探索，是在尊重各方民主、平等、有序参与社会治理的前提下，以契约精神为纽带，依托“科技、商业、法律”三位一体完善平台自治、推动形成全民共治新格局，将“枫桥经验”在互联网时代的传承与创新，形成了“矛盾不出网、纠纷线上解、治理扁平化、防控全链路”的新实践。阿里巴巴新实践探索出的“平台自治+多元化全民共治”的道路，也昭示着互联网时代推动国家治理体系现代化的发展方向。

## 一、大众评审机制：践行以人民为中心的互联网治理理念

“枫桥经验”的精髓在于发动和依靠群众，充分运用法治思维和

法治方式，就地化解矛盾，做到矛盾不激化、不上交。50 多年前的“枫桥经验”产生于乡镇这一相对狭小和熟人社会的空间，是因为相关社会矛盾最直接的影响对象是当地群众，也只有当地群众才能掌握有利于解决矛盾的最全面的信息。解决新时期的社会矛盾，需要从矛盾本身剖析，让治理思路与时俱进。与相对封闭的传统社会空间相比，网络空间具有开放、分散、去中心化的特点，矛盾易于发生且难以通过传统方式及时得以解决。互联网去中心化，去掉的是不符合网络特点和网民需求的“人治”中心，确立的是真正实现法律面前人人平等的以人民为中心。也正是由于互联网去中心化的特点，在矛盾纠纷的解决过程中才会更加依赖于发动和依靠群众。同时，互联网的开放性也为群众的思想动员和直接参与提供了更加便利的条件。

为快速处理日益增多的网络交易纠纷，维护健康的网络交易环境，阿里巴巴学习借鉴“枫桥经验”的核心要义，于 2012 年下半年首创推出大众评审机制。大众评审机制主要处理消费者维权类、恶评鉴定类、市场共建类等业务，将一些有争议、适合大众参与的案件分发给不同的评审员，大家通过网络投票、在线发言等方式参与，以少数服从多数的方式结案。大众评审机制跳出传统社会的熟人圈子，依靠广大网民的力量，随时随地参与判定陌生人的纠纷，处理的量更大，影响的范围更广，效率也更高。自上线至今，主动加入大众评审队伍的志愿者近 636 万人，有超过 1.7 亿人次参与纠纷评审，调处成功率达 95%以上。截止 2018 年 12 月，共有 292 万余人次参与纠纷判定，成功处理 1587 万余起纠纷。

六年来，大众评审机制不仅很好地维护了商家和消费者的权益，惠及互联网生态，而且创新了网络社会治理，提升了网络社会的自治意识、法治意识和民主决策意识。通过大众评审机制，让更多地参与者体验到“人人参与、人人平等”的法治理念，体现着宪法确立的公民有权参与管理国家事务的有序政治参与。大众评审机制突破了简单的买卖关系，让广大用户不仅是作为消费者或商家参加相关商业活动，更是成为整个网络社区的秩序维护者，唤起了用户的参与意识，提升了网络自治能力和水平。大众评审制度还突破了传统社会的“情理调处”，更加注重法治化和专业化，提升了网络社会的法治和规则意识，是社会治理更高水平的体现。熟人社会的线下化解基层矛盾，依靠的是熟悉的邻里关系，以“讲事说理”为主要抓手。而线上大众评审员的构成非常多样化，除了平台上的用户，还有律师团、消保机构人士、司法专业人士、行业专家、政府人士等各界权威的加入，法治化、专业化水平大幅提升，实现矛盾纠纷的调解由“情、理、法”到“法、理、情”的转变。而且，大众直接参与纠纷的评审处理，这一过程本身就是一次法治观念和规则意识的教育与普及。大众评审制度还突破了交易纠纷判定，推动行业规则共建，提升了网络社会的民主决策。大众评审并不局限于交易纠纷判定，而是从共治走向共建，相继推出了大众规则众评、规则听证等民主决策形式。2016年，阿里巴巴推出行业规则众评制度，让商家和消费者参与行业规则 and 政策的制定与修改，推动平台规则体系的优化，让平台自治决策最大程度地体现民意。基于平台民主决策、民主监督方向的探索，大众评审机制还将在

规则众评制度基础上，上线大众听证业务，将听证模式引入平台决策程序。

## 二、全链路平台自治：肩负互联网扁平化治理的社会责任

“枫桥经验”的社会治理实践告诉我们，及时处理和化解矛盾纠纷固然重要，通过规则的制定提前预防纠纷、防患于未然更为关键。在互联网时代，商业快速发展、技术不断迭代升级，如何预防、减少矛盾纠纷产生是互联网平台面临的重大挑战。我国在电商、社交、移动支付等互联网领域活跃着亿万级的个人和企业用户，互联网治理任务之复杂繁重远远超出传统的社会治理范畴。互联网重塑了社会生活，为身处其中的每一个主体提供了更为高效便捷的生产生活方式，基于互联网的扁平化而愈加频繁的不同主体之间的交往和互动催生着新的社会关系。与此同时，主体间新的矛盾纠纷类型层出不穷，矛盾纠纷数量不断增长，新型犯罪手段不断滋生。实现网络环境下的社会有效治理，愈发成为推进国家治理体系现代化的重点和难点。

阿里巴巴坚持以平台自治为基础，与广大商家、消费者通过签订契约的方式推进交易的实现，进而根据丰富的业态创制并形成基于契约的管控模式和治理规则体系。这一由商家和消费者等网民广泛参与的平台治理模式与政府现代化治理中强调的推动公民广泛参与不谋而合。阿里巴巴以大众评审机制为依托，坚持“矛盾不出网、纠纷线上解、治理扁平化”的思路，不断向内延伸出新的平台自治措施服务平台上的商家和消费者，通过治理体系的不断升级、“科技、商业、法律”三位一体形成闭环，做到全链路治理。

为了从源头预防和减少纠纷，阿里巴巴不断提高平台商家准入门槛，营造良币驱逐劣币氛围，优化营商环境。通过利用实人认证、生物特征认证、实人信用模型、同人模型等验证平台商家，确保诚信的个人与商家顺利准入、有序经营，防止不诚信的个人与卖家进入平台，对不守规则的个人与卖家减损其权益，限制其经营。通过不断优化平台技术，给消费者与卖家提供更大确定性。通过采用商品大脑、商品知识库、语义识别算法、图像识别算法等科技手段，对平台商家上传的 20 亿商品信息、图片等进行识别，提高平台商品信息的确定性。通过采用智能选样对平台商品进行神秘抽检，验证商品的一致性与合规性，提高平台商品的确定性。

通过不断升级保护体系，持续提升品牌权利人维权体验。阿里巴巴从 2002 年起开始受理品牌方以邮件方式提出的知识产权投诉。随着技术的不断进步，2016 年，阿里巴巴实现了全平台知识产权投诉的打通，统一了知识产权投诉入口，极大便利了权利人投诉。2017 年阿里巴巴进一步升级投诉服务系统，开通了“知产快车道”，品牌权利人可以充分享受投诉快速处置、单一投诉入口、多语言支持、在线咨询等服务，提高了权利人投诉的效率，深受权利人的欢迎，品牌权利人增加了对阿里巴巴平台的信任度与认可度。“知产快车道”保障了 95%的知识产权投诉在 24 小时内得到处理，平均处理时长比以往缩短 68%。

### **三、赋能政企合作：提升“寓管理于服务之中”的社会治理能力**

网络治理不是对传统社会治理的替代，而是与传统社会治理相互

融合，构成国家治理体系现代化建设全链路的重要一环。一方面，以平台自治为基础、发动和依靠群众的网络治理，是在国家法律法规范围内基于平等民事主体意思自治的治理方式，其治理结果接受行政和司法等公权力的监督，当事人对平台处理结果不服的可以寻求公权力救济。另一方面，在网民数量巨大、网络已成为广大人民群众生产生活重要工具的今天，有效的网络治理方式已成为国家治理体系现代化建设不可或缺的一环。近年来，阿里巴巴等网络企业与各级各地行政和司法机关密切配合，共同维护网络经营秩序和网络安全，不断向外延伸，开辟出了一条多主体合作、群防群治的新模式，进一步丰富“枫桥经验”的时代内涵。

过去守信履约只是个人道德问题，社会未予以记录，也未与个人利益挂钩，更没有有效的惩罚机制，所以守信履约不被重视、不被珍惜，成为社会治理的痛点。蚂蚁金服上线的芝麻信用，打造信用体系，通过互联网技术、云计算技术将用户各种日常商业交易、履约行为累计成芝麻信用分，首次为中国亿万用户特别是低收入、弱势群体建立信用，并享受到守信履约的好处。芝麻信用重构了社会对信用的认知，引导、激励人们诚实守信，形成人人守约、人人守信的社会氛围，把信用变成财富，把信用变为社会治理的良方。据最高人民法院的数据，截至2018年8月底，全国共限制失信被执行人乘坐火车155万余次；乘坐飞机470万余次；全国各级市场监管部门依法限制失信被执行人66954人次。

面对网络交易产生的数万量级的消费举报案件，为快速解决消费

举报纠纷，浙江省的市场监管部门和阿里巴巴共建首创“互联网执法办案平台”，实现举报案件办理线上化，办案零距离调查、取证，广大经营者“一次也不用跑”配合、响应，及时识别验证、快速打击各种滥用诉权、消耗政府资源的恶意举报行为。余杭区市场监管部门“互联网执法办案平台”自2018年10月19日上线以来，加上上线前两个月试运营期间，累计处理的案件数量相当于2015年至2017年三年间处理的举报案件量。受理网络消费投诉案件量占到全国总量30%以上的余杭区市场监管部门，积极探索形成“行政调解、人民调解、行业调解”相互衔接的网络交易纠纷调解工作新模式，在阿里巴巴集团的技术支持下，利用云计算、互联网技术和人工智能等先进技术，搭建全国首个消费投诉在线调解平台，将过去的线下调解升级为实时在线调解，并联通人民调解、行业调解、行政调解等多方资源，建成全国首家集矛盾自行和解、全程在线调解、信息智能分析等多功能于一体的网络交易纠纷在线调解平台。今后，全国各地的消费者在淘宝平台产生消费投诉，都可以通过统一的平台进行有效维权，真正做到“枫桥经验”倡导的纠纷不出门，矛盾不上交。

阿里巴巴结合自身防控经验主动举报各类违法犯罪线索，全国各级执法机关利用阿里输出的案件线索，加强对假冒伪劣源头的打击，净化网络环境。2017年全国20个各级工商、质监、食药监与公安机关与阿里巴巴签署共治合作协议，全国23个省执法机关与阿里巴巴联合开展线下打假行动，打掉假冒伪劣源头，净化网络平台环境。2017年，阿里巴巴累计向全国公安机关推送远超5万元起刑点的涉假线索

1900 余条，协助抓捕涉案人员 1600 余名，捣毁窝点 1300 余个，涉案金额超过 40 亿元。

在司法领域，互联网法院诉讼平台的出现打破时空阻隔，充分实现了“网上纠纷网上审”、“在互联网解决互联网纠纷”的愿景，起诉、立案、送达、举证、开庭、裁判，每个环节全流程在线，诉讼参与人的任何诉讼步骤即时连续记录留痕，当事人可以“零在途时间”、“零差旅费用支出”完成诉讼。在技术服务的支持下，杭州互联网法院陆续上线了智能立案、电子签章、电子送达平台、电子证据平台、智慧庭审、裁判辅助、司法区块链等产品系统，打造出诉讼环节全程网络化，司法程序实现了由“线下人工”向“线上智能”的转变。

面对互联网不断涌现的新型网络违法犯罪，司法机关利用阿里巴巴输出的案件线索与平台电子证据不断创新司法实践，对新型网络黑灰产犯罪行为作出判决，成就了很多推动法治进程的“第一案”。通过司法判例对新型网络犯罪行为进行认定，维护平台经营秩序，打击网络犯罪分子的嚣张气焰，对犯罪分子起到震慑作用，对网民人群起到正向引导作用，维护了网络平台营商秩序。

#### **四、技术驱动变革：创新的“枫桥经验”助力国家治理体系现代化**

互联网是技术发展的产物，互联网时代的国家治理体系现代化也必然是基于技术的治理。正如习近平总书记强调的：“要以技术对技术，以技术管技术，做到魔高一尺、道高一丈”，互联网治理需要依赖互联网技术。因互联网技术出现的社会矛盾和纠纷，本质上是依附



于互联网技术的社会问题，需要依靠互联网技术来解决。在互联网时代，进一步传承和发展“枫桥经验”，除了依靠群防群治力量收集信息、发动和依靠群众预防和化解纠纷，还需要依靠专业的互联网技术，构建更畅通的信息渠道以更准确和全面地发现问题，构建不同治理主体之间协同机制以更有效和更及时地化解矛盾，构建更有前瞻性地社会治理规范以更有针对性地预防和消解纠纷。阿里巴巴不断运用商业逻辑和技术手段，通过构建新场景，赋能全社会，探索未来国家治理体系现代化新方向，为网络时代“枫桥经验”注入新的强大动能。

新的技术条件下，数据的最优利用与智能应用已成为社会治理中发现问题、预警问题与解决问题的重要方案。阿里巴巴基于互联网技术与云智能，为杭州市政府开发的“城市大脑”，利用数据这一新能源，赋予治理新动能，治理城市交通拥堵、空气污染、环境恶化等系列“城市病”。城市大脑以互联网为基础设施，汇聚全量的城市数据，进行实时分析，并应用人工智能技术，对城市运行进行全局的即时分析、研判，高效调配已有的公共资源。在不增加基础设施的基础上，利用城市现有的设施与数据，结合云端的机器智能技术，让城市管理者拥有超强的智能治理能力。城市大脑对杭州市主城区里的交通事件、事故进行全方位的实时感知，识别准确率达到95%以上，大大提升交警执法处置的效率与效能。城市大脑依托图像搜索技术积累，通过人机交互可以查找失踪人口，追踪肇事逃逸车辆等，行人识别准确率达到96%。城市大脑根据车辆与人流的实时数据预测流量，便于相关区域提前做好疏导、管控和预警，规避拥堵和踩踏等安全问题。未来1小

时内车辆、人流走势预测准确率将达 90%以上。阿里巴巴开发的城市大脑第一次将数据作为资源应用于城市治理，利用智能技术解决仅靠人脑无法解决的城市发展问题。这种治理技术和模式的价值在于可推广、可复制，必将改变人们对城市治理乃至社会治理的观念，在整个社会治理体系中推动治理创新和治理水平的全方位提升。

毋庸置疑，技术可以推动解决社会问题。以平台知识产权保护为例，阿里巴巴运用图像识别算法、语义识别算法等技术保护电商知识产权。文本分析模型不仅能够对“关键词”作对比，还能对文字信息的语法、语义做分析；图像识别模型用于识别商品图片中出现的涉假信息，包括 OCR 文字识别、LOGO 商标识别、“以图比图”等算法，每日识别商品图片约 6 亿张，其中 OCR 识别(文字识别)每秒能扫描图片文字 2 千 3 百余万个，相当于 501 本《康熙字典》，识别准确率达 97.6%。借助技术手段，阿里巴巴主动对疑似侵犯知识产权的商品(链接)采取措施，97%的疑似侵权商品一上线即被秒杀。2017 年，通过技术主动识别删除的商品量是权利人投诉删除商品量的 27 倍。

新技术也为新时代的法治建设提供了创新突破的方向。依托网络技术支撑，法院“智慧执行系统”结合互联网技术、人工智能及互联网化的新科技，通过智能谈话、智能办公、智能评估、失信分享、悬赏举报、司辅机构服务、集约送达等产品辅助司法机构有效协同群众力量，“电脑”解放“脚板”让群众少跑路；“工具”解放“双手”让群众少等待；“技术”替代“人工”让群众少花钱；发动社会群众主动传播，积极举报，让失信行为暴露在正义的阳光下无处容身；依靠

民间机构参与司法服务，助力司法实施，让人民群众共建共治共享新时代的法治社会，真正感受到司法公平和正义。

2018年12月，全国32家省级反诈中心与阿里安全建立合作，推出云反诈矩阵，并发布三款反诈预警产品——清旋琴、明月镜和判官目，更精准地预警电信网络诈骗案件的发生，实现事中阻断，从而有效降低发案量。云反诈矩阵的核心是通过云技术实现计算、处理和共享，协助警方在事前预测、预警的精准性上发力，减少案发量，保护老百姓的“钱袋子”。2018年11月初，全国32个省级反诈中心与阿里安全反诈预警系统建立联动机制，截至2018年12月底，该系统共推送有效预警信息8300多条，公安机关成功拦截3300多起，挽回群众损失6700多万元。阿里巴巴志愿者开发的“团圆”项目，赋能亿万公民参与打拐，共发布儿童失踪信息3400多条，找回失踪儿童3367名，找回率高达98.4%。科技的力量依托商业的模式，让所有参与团圆项目的人都可以为法治贡献力量。“团圆”项目得到联合国与众多国家的高度赞赏与认可，也正在成为国际社会打击非法贩卖妇女儿童的最佳方案。

“枫桥经验”的强大生命力在于传承与发展。互联网是一面镜子，反映出现实世界的症结。人工智能、机器智能为代表的新技术发展将极大改变商业发展的进程，更将推动社会治理的创新发展。平台规则与治理将推动社会治理创新和法治体系完善，阿里巴巴将继续研究数字经济时代市场运行机制和社会治理机制，厘清网规与法律法规的边界、范畴以及相互间的关系，丰富互联网治理的规则体系，通过线上

治理带动线下治理的突围和转型升级，形成全民共治，共同为构建法治社会贡献力量。