

二手物品在线交易平台乱象治理研究——以闲鱼 APP 为例

席茂媚

西南交通大学公共管理学院，四川成都，610097；

摘要：随着互联网技术的飞速发展，网络二手交易平台应运而生，并迅速崛起。特别是在“绿色消费”理念的推动下，二手交易平台以其独特的优势和魅力，吸引了越来越多的消费者。然而，在快速发展的同时，我国的二手交易市场也暴露出了一系列的问题，如商品定价混乱、制假售假频发、交易信用体系不完善等，这些问题严重损害了消费者的合法权益，制约了二手交易市场的健康发展。因此，对二手物品在线交易平台的乱象进行治理研究，具有重要的现实意义和理论价值。本文以阿里巴巴旗下的闲鱼 APP 为例，基于管理学治理理论，对闲鱼 APP 的乱象进行深入剖析，并提出相应的治理路径和对策建议，以期为二手交易市场的健康发展提供参考和借鉴。

关键词：C2C 模式；二手交易；治理理论；闲鱼 APP；绿色消费

DOI：10.69979/3029-2700.25.06.080

引言

在互联网技术的推动下，我国的电子商务市场呈现出蓬勃发展的态势。而二手交易平台作为电子商务市场的重要组成部分，以其独特的优势和魅力，吸引了越来越多的消费者。特别是在“绿色消费”理念的推动下，二手交易平台的发展势头更加迅猛。然而，与快速发展的市场相比，我国的二手交易市场在治理方面还存在诸多不足，导致了一系列问题的出现。这些问题不仅损害了消费者的合法权益，也制约了二手交易市场的进一步发展。因此，对二手物品在线交易平台的乱象进行治理研究，具有重要的现实意义和理论价值。

闲鱼 APP 作为阿里巴巴旗下的二手交易平台，自推出以来便受到了广大消费者的青睐。然而，随着平台的不断发展，其也暴露出了一系列的问题，如商品定价混乱、制假售假频发、交易信用体系不完善等。这些问题不仅影响了消费者的购物体验，也损害了平台的声誉和形象。因此，对闲鱼 APP 的乱象进行深入剖析，并提出相应的治理路径和对策建议，对于促进二手交易市场的健康发展具有重要意义。

1 理论基础

1.1 治理理论概述

治理理论是近年来兴起的一种新的管理理论，它强调多元主体共同参与、协商合作，以实现公共利益的最大化。治理理论的核心思想是强调政府、市场和社会三者之间的协同作用，通过协商、合作等方式，共同解决

社会问题。

J · N · Rosenau 将治理界定为一系列在各种活动中的指挥与控制机制，它们虽然“有效运作但没有正式授权”。这意味着治理不仅仅依赖于政府的权威和命令，而是需要多元主体的共同参与和协商合作。联合国全球施政理事会归纳出的治理特点具有很强的代表性和权威性，它不以控制为基础，而以协调为基础；它牵涉到公私领域；它不是一个正式的系统，而是基于持续的沟通。这些特点进一步强调了治理的多元性、协商性和持续性。

1.2 治理理论在二手交易平台中的应用

在二手交易平台中，治理理论的应用具有重要意义。首先，二手交易平台作为一个开放的市场，涉及到政府、平台运营商、卖家和买家等多个主体。这些主体之间需要相互协作、共同治理，以确保市场的健康有序发展。其次，二手交易平台中的交易行为具有复杂性和不确定性，需要通过治理机制来规范交易行为、降低交易风险。最后，二手交易平台的发展需要不断创新和完善，治理理论的应用可以为平台的创新和发展提供有力的支持。

2 我国二手物品在线交易平台运行现状

2.1 二手物品在线交易平台的发展历程

我国的二手物品在线交易平台起源于早期的分类信息网站，如赶集网、58 同城等。这些网站为用户提供了一个发布和查找二手信息的平台，但交易过程主要依赖于线下进行。随着互联网技术的不断发展，二手交易

平台逐渐转向线上化、专业化。近年来，随着“绿色消费”理念的兴起，二手交易平台得到了更多的关注和支持，市场规模不断扩大，用户数量不断增加。

2.2 二手物品在线交易平台的主要特点

(1) 交易模式多样：二手交易平台涵盖了 C2C（消费者对消费者）、B2C（商家对消费者）等多种交易模式。其中，C2C 模式是最为主流的一种模式，它允许个人用户之间自由交易二手物品，具有灵活性和便捷性。

(2) 商品种类繁多：二手交易平台的商品种类繁多，涵盖了服装、图书、电子产品、生活用品等多个领域。这为用户提供了丰富的选择空间，满足了不同用户的消费需求。

(3) 价格机制灵活：二手交易平台的商品价格机制相对灵活，卖家可以根据商品的新旧程度、品牌、功能等因素自主定价。这种价格机制使得二手交易平台的价格更具竞争力，吸引了更多的消费者。

(4) 交易信用体系逐步建立：为了保障交易双方的权益，二手交易平台逐步建立了交易信用体系。通过评价、投诉、举报等方式，对卖家的信用进行评估和管理，提高了交易的透明度和安全性。

3 闲鱼二手物品在线交易平台问题调查与分析

3.1 用户基本情况分析

为了更深入地了解闲鱼 APP 的用户群体及其行为特征，我们精心设计了一份问卷，并广泛发放给闲鱼 APP 的用户。通过对回收的问卷数据进行细致分析，我们得以窥见闲鱼 APP 用户的真实面貌。

调查结果显示，闲鱼 APP 的用户群体相当广泛，涵盖了不同年龄层、性别、职业背景以及收入水平的人群。然而，尽管用户群体多样，但用户素质却参差不齐。有些用户具备良好的交易习惯和诚信意识，能够积极维护平台的交易秩序；而有些用户则缺乏必要的交易素养，存在恶意竞价、虚假宣传等不良行为，给平台的健康发展带来了不小的挑战。

此外，我们还发现，闲鱼 APP 的用户中，年轻人占据了相当大的比例。他们通常具有较高的消费能力和购买意愿，对新鲜事物充满好奇，愿意尝试在闲鱼 APP 上购买各种二手商品。然而，由于年轻用户群体相对缺乏社会经验，他们在交易过程中也更容易受到欺诈或误导，需要平台提供更多的保护和引导。

3.2 描述性统计分析

在收集到大量问卷数据后，我们进行了详细的描述性统计分析。统计结果显示，闲鱼 APP 在商品定价、制假售假、交易信用体系等方面存在一系列明显问题。

在商品定价方面，闲鱼 APP 上的商品定价存在较大的随意性。部分卖家为了追求更高的利润，故意抬高价格或进行虚假宣传，导致同一款商品在不同卖家之间的价格差异巨大。这种现象不仅让消费者难以判断商品的真实价值，还容易引发交易纠纷和不满情绪。

在制假售假方面，闲鱼 APP 上的问题同样不容忽视。部分卖家通过仿冒品牌商品、盗用他人图片等方式进行欺诈销售，严重损害了消费者的利益和平台的信誉。这些制假售假行为不仅违反了法律法规，还破坏了市场的公平竞争环境，给平台的长期发展带来了极大的负面影响。

在交易信用体系方面，闲鱼 APP 也存在一些不足。部分卖家为了提升自己的信誉度，采取恶意刷单、虚假评价等不正当手段。这种行为不仅误导了消费者，还破坏了平台的信用评估机制，使得消费者在购买时难以判断卖家的真实信誉程度，从而增加了交易风险。

3.3 问卷数据信效度分析

为了确保问卷数据的可靠性和有效性，我们对问卷进行了严格的信效度分析。分析结果显示，问卷具有较高的信度和效度，能够真实反映用户对闲鱼 APP 的看法和使用体验。

在信度分析方面，我们采用了内部一致性系数 (Cronbach's Alpha) 作为评价指标。分析结果显示，问卷的内部一致性系数较高，表明问卷中的各个题项之间具有较高的相关性，问卷数据具有较好的稳定性和可靠性。

在效度分析方面，我们主要考察了问卷的内容效度和结构效度。通过对比问卷内容与闲鱼 APP 的实际使用情况，我们发现问卷内容能够较好地覆盖用户对平台的看法和使用体验，具有较高的内容效度。同时，通过因子分析等方法对问卷结构进行考察，我们发现问卷结构较为合理，能够较好地反映用户对闲鱼 APP 的整体评价。

3.4 闲鱼二手交易平台乱象分析

基于问卷数据和描述性统计分析结果，我们对闲鱼二手交易平台的乱象进行了深入剖析。以下是闲鱼 APP 在商品定价、制假售假、交易信用体系等方面存在的具

体问题及其影响分析：

3.4.1 商品定价缺乏依据

闲鱼 APP 上的商品定价存在较大的随意性，部分卖家为了追求利润最大化，故意抬高价格或进行虚假宣传。这种定价方式缺乏科学依据和透明度，导致消费者在购买时难以判断商品的真实价值。这不仅损害了消费者的利益，还容易引发交易纠纷和信任危机。为了解决这个问题，平台需要加强对商品定价的监管和指导，建立合理的定价机制和价格评估体系，确保商品价格的合理性和公正性。

3.4.2 制假售假泛滥

闲鱼 APP 上存在大量的制假售假行为，部分卖家通过仿冒品牌商品、盗用他人图片等方式进行欺诈销售。这种行为不仅严重损害了消费者的利益，还破坏了平台的信誉和形象。制假售假行为的频发与平台对卖家资质的审核不严、对商品质量的监管不力等因素有关。为了遏制制假售假行为的发生，平台需要加强对卖家的资质审核和商品质量监管，建立严格的惩罚机制和退出机制，确保平台的交易秩序和商品质量。

3.4.3 交易信用体系尚未完善

闲鱼 APP 的交易信用体系尚不完善，部分卖家存在恶意刷单、虚假评价等行为。这导致消费者在购买时难以判断卖家的信誉程度，增加了交易风险。为了完善交易信用体系，平台需要加强对卖家行为的监控和管理，建立更加科学、公正、透明的信用评估机制。同时，平台还需要加强对消费者的教育和引导，提高他们的维权意识和能力，确保交易双方的权益得到有效保障。

3.4.4 维权机制不够完善

闲鱼 APP 的维权机制存在诸多不足，如处理消费者投诉时反应迟缓、处理效率低下等问题。部分消费者因缺乏维权意识或维权渠道不畅而难以维护自己的合法权益。为了完善维权机制，平台需要加强对消费者投诉的处理效率和质量监管，建立更加便捷、高效的维权渠道和投诉处理机制。同时，平台还需要加强对卖家的教育和引导，提高他们的法律意识和诚信意识，确保交易双方的合法权益得到有效维护。

3.4.5 物流成本高限制成交量

闲鱼 APP 上的物流成本较高，部分消费者因担心物流成本过高而放弃购买。这限制了平台的成交量并影响了消费者的购买体验。为了降低物流成本并提高成交量，

平台可以加强与物流公司的合作和谈判力度，争取更加优惠的物流费用和更高效的物流服务。同时，平台还可以鼓励卖家采取更加合理的包装和发货方式，降低物流成本并提高消费者的购买意愿。

3.4.6 用户交易观念薄弱和购买习惯的影响

部分使用者尚未形成回收利用的观念，只有少部分人愿意将其闲置物品转售或捐献。同时，消费者在网上购买二手产品的意愿并不高，对网购的接受程度也有限。这些因素都限制了二手交易平台的发展空间和市场潜力。为了改变用户的交易观念和购买习惯，平台可以加强宣传和推广力度，提高用户对二手交易的认识和接受程度。同时，平台还可以通过提供更加便捷、安全、高效的交易服务来吸引更多的用户参与二手交易活动。

4 闲鱼二手物品在线交易平台乱象治理五、闲鱼二手物品在线交易平台乱象治理的路径

针对闲鱼 APP 存在的问题，我们从政府监管、平台运营和用户自身三个方面提出了治理路径。

4.1 加强政府监管

政府应加强对二手交易平台的监管力度，制定和完善相关法律法规和政策措施。例如，建立严格的商品定价机制、打击制假售假行为、完善交易信用体系等。同时，政府还应加强对平台的日常监管和检查力度，确保平台合规运营。

4.2 优化平台运营机制

闲鱼 APP 应优化自身的运营机制，提高平台的管理水平和服务质量。例如，建立完善的商品审核机制、加强卖家信用评估和管理、提高平台处理投诉的效率等。同时，平台还应积极与物流公司合作，降低物流成本，提高消费者的购买体验。

4.3 提高用户素质

用户作为二手交易市场的主体之一，也应承担起相应的责任和义务。用户应提高自身的法律意识和维权意识，学会保护自己的合法权益。同时，用户还应积极参与平台的治理活动，共同维护平台的良好秩序。

5 闲鱼二手物品在线交易平台乱象治理的对策建议

基于上述问题成因和治理路径设计，我们提出以下对策建议：

5.1 完善立法

政府应加快制定和完善二手交易市场的相关法律法规和政策措施。例如，明确商品定价原则、打击制假售假行为的法律依据、完善交易信用体系的制度建设等。这将为二手交易市场的健康发展提供有力的法律保障。

5.2 加强平台自律

闲鱼 APP 等二手交易平台应加强自律管理，提高自身的服务质量与管理水平。例如，建立完善的卖家信用评估体系、加强商品审核力度、提高平台处理投诉的效率等。这将有助于提升平台的信誉度和用户满意度。

5.3 提高消费者维权意识

消费者应提高自身的维权意识，学会保护自己的合法权益。例如，在购买前仔细了解商品信息、与卖家进行充分沟通、保留交易证据等。同时，消费者还应积极参与平台的治理活动，共同维护平台的良好秩序。

5.4 加强宣传教育

政府和社会各界应加强对二手交易市场的宣传教育工作。例如，通过媒体宣传、公益活动等方式普及绿色消费理念、提高消费者的环保意识等。这将有助于推动二手交易市场的健康发展。

6 结论与展望

本文通过对闲鱼 APP 的乱象进行深入分析，揭示了其存在的问题和根源。研究发现，闲鱼 APP 在商品定价、制假售假、交易信用体系等方面存在诸多问题。这些问题的成因主要包括平台监管不力、用户素质参差不齐和法律法规滞后等。针对这些问题，本研究提出了加强政府监管、优化平台运营机制和提高用户素质等治理路径，并提出了完善立法、加强平台自律、提高消费者维权意识和加强宣传教育等对策建议。

展望未来，随着绿色消费理念的深入人心和二手交易市场的不断发展壮大，二手物品在线交易平台的治理工作将面临更多的挑战和机遇。因此，我们需要不断探索和创新治理路径和对策建议，以促进二手交易市场的健康发展。同时，我们也需要加强国际合作与交流，借鉴其他国家和地区的成功经验，共同推动全球二手交易市场的繁荣发展。

参考文献

- [1] 李晓涵. 跨平台虚假交易的治理路径 [J]. 社会企业经济发展, 2025, 2 (1)
- [2] 李峰. 电商平台财务风险研究-以抖音为例 [J]. 社会企业经济发展, 2025, 2 (3)