



我国学者与海外合作者在数字化平台减少顾客投诉研究方面取得进展

日期 2023-09-22 来源：管理科学部 作者：任之光 郑欣林 【大】 【中】 【小】 【打印】 【关闭】

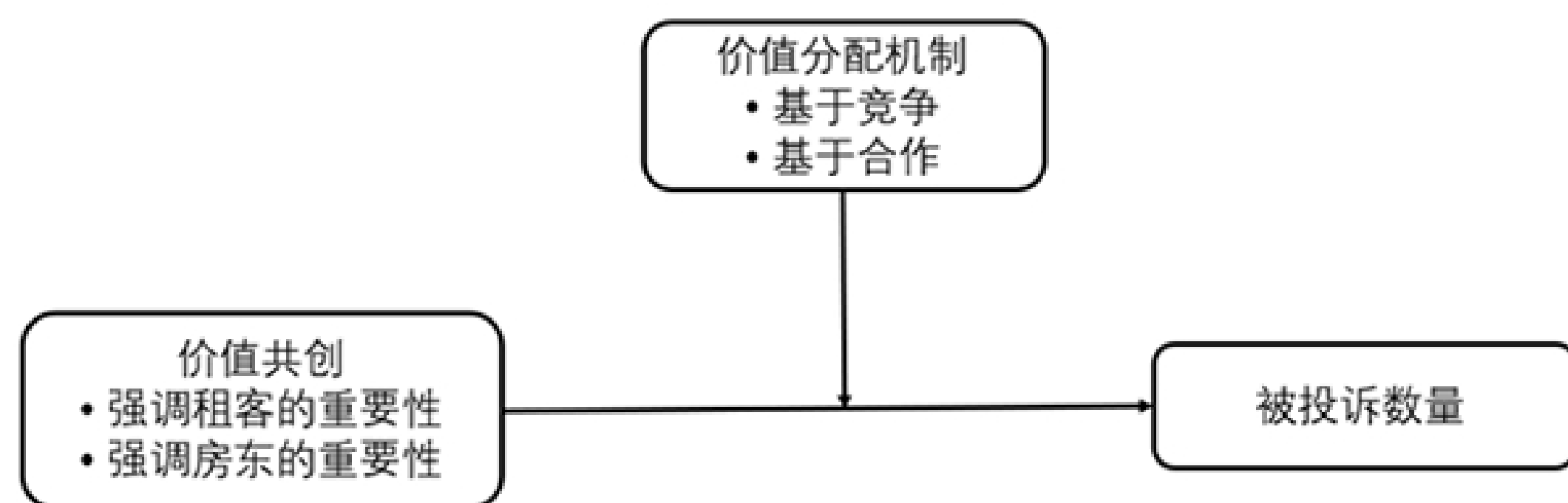


图 价值共创和价值分配对于减少顾客投诉数量的理论模型

在国家自然科学基金项目（批准号：71922012）等资助下，南京大学宋培建教授、冯帆教授与海外合作者在数字化平台减少顾客投诉研究方面取得新进展。研究成果以“顾客投诉避免：基于价值共创和分配的平台治理随机现场实验（Customer Complaint Avoidance: A Randomized Field Experiment of Platform Governance Based on Value Cocreation and Appropriation）”为题，于2023年9月在《管理信息系统季刊》（MIS Quarterly）发表。论文链接：<https://misq.umn.edu/customer-complaint-avoidance-a-randomized-field-experiment-of-platform-governance-based-on-value-co-creation-and-appropriation.html>。

数字经济是继农业经济、工业经济之后的主要新经济形态。党的二十大报告强调“加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合”。作为数字经济的基础，数字化平台已经成为我国数字经济发展主要力量。作为生产力新的组织方式，数字化平台对优化资源配置、推动产业升级、畅通经济循环具有重要意义，在经济社会发展中的地位和作用日益突显。数字化平台的出现促进了交易在线化，一方面降低了匹配成本，提升了市场效率，但同时也放大了有关平台产品的质量与服务问题，顾客投诉数量居高不下。投诉是顾客基于平台规则参与平台治理的重要方式之一，用于传递顾客对产品质量或服务的不满意。平台为了处理投诉，花费大量的时间和精力。为了减少顾客的投诉，降低不满意程度，供给端积极努力提高自身的产品和服务质量至关重要。因此，平台如何有效激励供给端积极减少被顾客投诉是实践中亟需解决的关键难题。

该研究聚焦在线租房平台，首先从理论上根据价值共创的基本概念将其重要性分为两个维度：房东的重要性以及租客的重要性。再根据价值分配的基本概念将价值分配的机制分为两个维度：基于竞争和基于合作。通过与国内某在线租房平台合作进行随机现场实验，研究结果表明，与控制组（既不强调价值共创，也不强调价值分配）相比，强调租客的重要性更能激励房东减少租客投诉；相反，强调房东的重要性反而会激励房东增加租客投诉。与此同时，基于竞争的价值分配机制能够促进上述激励效应，而基于合作的价值分配机制能弱化上述激励效应。

该研究创新性地从价值共创和价值分配的视角研究平台如何有效激励供给端主动减少被顾客投诉。在理论上，拓展了对价值共创和价值分配在数字化平台情境中作用的理解，并且丰富了对平台治理中价值视角的认识。在实践上，该研究为平台企业更好管理平台生态圈、助力平台经济的健康可持续发展提供了有价值的参考。

机构概况：[概况](#) [职能](#) [领导介绍](#) [机构设置](#) [规章体系](#) [专家咨询](#) [评审程序](#) [资助格局](#) [监督工作](#)

政策法规：[国家科学技术相关法律](#) [国家自然科学基金条例](#) [国家自然科学基金规章制度](#) [国家自然科学基金发展规划](#)

项目指南：[项目指南](#)

申请资助：[申请受理](#) [项目检索与查询](#) [下载中心](#) [代码查询](#) [常见问题解答](#) [科学基金资助体系](#)

共享传播：[年度报告](#) [中国科学基金](#) [大数据知识管理服务](#) [平台](#) [优秀成果选编](#)

国际合作：[通知公告](#) [管理办法](#) [协议介绍](#) [进程简表](#)

信息公开：[信息公开制度](#) [信息公开管理办法](#) [信息公开指南](#) [信息公开工作年度报告](#) [信息公开目录](#) [依申请公开](#)



相关链接

政府

新闻

科普

