

### 网络平台不能只有“资本思维”

互联网催生了技术的创新、推动了经济的增长，但这并不意味着可以把资本思维凌驾于公共利益之上

在郑州空姐遇害案发生3个多月后，浙江温州近日再次发生“滴滴顺风车”司机杀人案，令人心痛。目前，公安机关已将有重大作案嫌疑的犯罪嫌疑人抓获，案件还在进一步侦办当中；涉事企业“滴滴出行”也已宣布将在全国范围下线顺风车业务；交通运输部联合公安部等单位第一时间约谈滴滴公司，责令全面整改。生命安全是人类最基本的需求，任何时候都不容挑战。这起案件虽是极端个案，但也在一定程度反映了一些具有共性的问题，值得深思总结。

防止悲剧重演，平台企业是最重要一环。此次案件中，平台企业之所以饱受诟病，就在于事前没有及时处理与涉案司机有关的投诉，事中与报案人和警方沟通时显得拖延、消极。企业以营利为目的，每一项决策和行为都要考虑成本、收益，本无可厚非，然而面对人身安全这样的底线问题，企业“每天会接到大量电话，无法短时间内核实并作出回应”的理由却不能成立，只一味提高赔偿金额却不采取有效的预防措施最后必然是悲剧重演。安全是所有产品性能和服务质量所构成的一系列“0”前面的那个“1”，一失全无。

移动互联网时代，平台企业拥有大量用户、掌握海量数据，对社会资源的整合调配能力与其它类型的企业不能同日而语。这一方面使得平台企业具有很强的“公共属性”，一处细小的产品设计都可能影响到公共安全和公共秩序；另一方面，也让平台企业在个人消费者面前具有更大的话语权和更强的议价能力。这两方面特点决定了平台企业必须肩负起更广泛的社会责任，加强自我约束，始终对公众诉求保持敏感，不能仗着自身体量大、用户多就任意挥霍用户信任。再大的企业也是消费者用脚投票投出来的，失去了对生命安全和公共利益的敬畏，网络平台的用户规模再庞大、商业模式再讨巧、算法分配再新颖，也终将行之不远。

近年来，从网络送餐平台背后的黑厨房问题，到电商平台屡禁不止的假货困境；从共享单车无序投放扰乱公共空间秩序，到移动支付引发的安全风险，如果说人身安全受到威胁只是一种极端情况，那么新兴技术衍生出的新模式、新业态实际上为监管部门带来了更广泛的挑战。当新事物、新模式改变了人们的行为习惯、重构了权利义务关系，需要我们及时对监管模式和规则设定进行调整、更新，以重建责任框架，消化新的社会风险。

这次滴滴顺风车事件提醒我们，随着各种新业态新经济形式的迅速崛起和壮大，互联网企业必须承担起相应的社会责任，监管部门需要建立健全必要的管控体系。网络平台打破了行业的边界、形成了资源的整合，但这并不意味着可以突破行为的边界、法律的底线；互联网催生了技术的创新、推动了经济的增长，但这并不意味着可以把资本思维凌驾于公共利益之上。只有各社会主体共同达成维护公共利益的共识，担负起肩头的责任和应尽的义务，才能把风险拒之门外。

新经济如何成为好经济？这是互联网经济向前发展绕不过去的必答题，也是今天社会治理的思考题。100多天里连续发生的悲剧，不仅是受害者家庭不能承受之痛，也是对涉事企业的敲打，对监管部门的提醒。我们必须行动起来，尽快采取措施，避免悲剧再次发生。