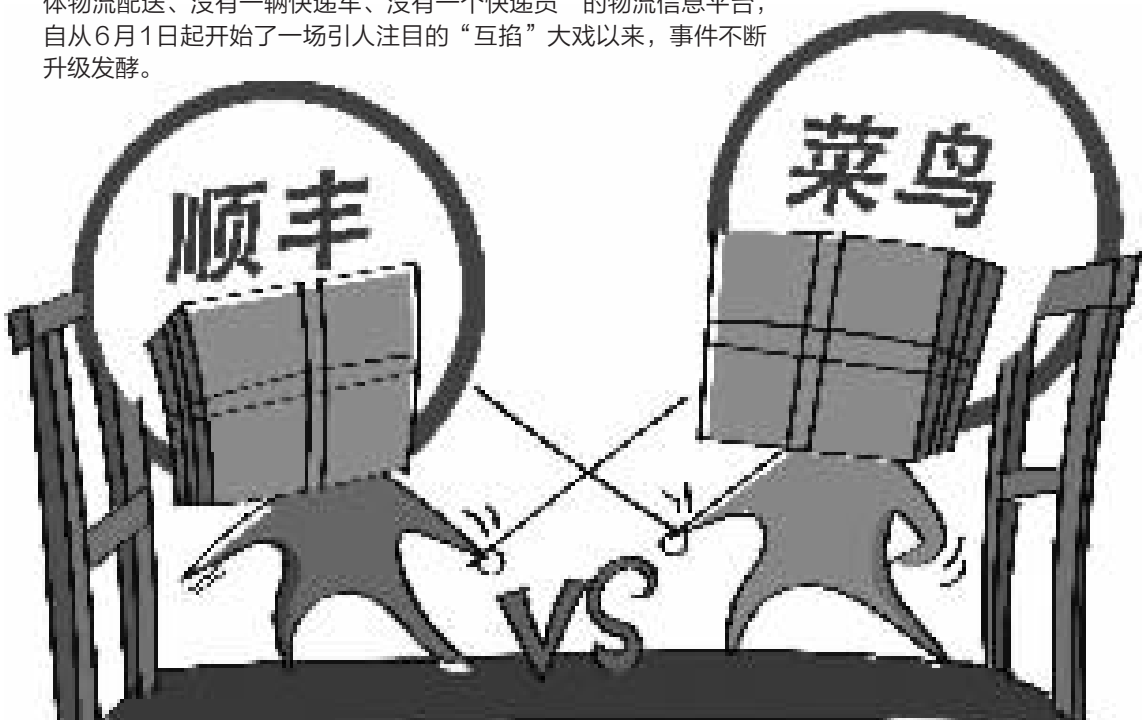


淘宝平台上的订单若是顺丰配送的,跟踪记录会“一片空白” 买家查询顺丰物流详情要“手动”

顺丰和菜鸟,一家是著名的快递物流企业、一家号称是“不碰具体物流配送、没有一辆快递车、没有一个快递员”的物流信息平台,自从6月1日起开始了一场引人注目的“互掐”大戏以来,事件不断升级发酵。



漫画 章丽珍

事件

互指对方先关数据接口

6月1日,阿里旗下的菜鸟发布的《菜鸟关于顺丰暂停物流数据接口的声明》,让顺丰与菜鸟的矛盾公开化。菜鸟在声明中称,5月31日晚6点,接到顺丰发来的数据接口暂停告知。6月1日凌晨,顺丰就关闭了自提柜的数据信息回传。6月1日中午,顺丰又进一步关闭了整个淘宝平台物流信息的回传。与此同时,菜鸟建议商家暂时改用其他快递公司发货。

顺丰方面随即给出不同版本:菜鸟单方面于6月1日零点切断丰巢数据接口。菜鸟之所以封杀顺丰,背后原因是菜鸟先提出所有快递柜信息的触发必须通过菜鸟裹裹,取件码信息无条件给菜鸟,丰巢(智能快递柜)需要返回所有包裹信息给菜鸟(包括非淘宝订单)。如此合作条款丰巢难以接受,导致顺丰与菜鸟“谈崩”。

昨日下午,菜鸟方

面向记者发来最新回应,并称这是此次与顺丰争端的“最后一次回应”。回应对此次事件的引发、快递柜问题、菜鸟在快递柜信息安全方面的要求、顺丰关闭数据接口的影响、菜鸟是否曾经要求顺丰提供非淘系数据等问题进行了释疑。

菜鸟方面称,顺丰与菜鸟关于快递柜的合同已经于2017年3月到期。经过近两个月的沟通谈判,双方无法就信息安全所需要的数据连接达成

共识,遂中止了合同协议。“原本只是很小范围的快递柜对接问题,被顺丰恶意放大。”

至于外界关心的菜鸟是否要求顺丰提供非淘系数据问题,菜鸟方面称,从未要求顺丰提供非淘系数据。反而是在过去的合作中,顺丰大量查询和使用丰巢当中非顺丰的数据,远远超出了正常使用范围。

截至昨天17:00,顺丰方面还没有最新回应。

买家

查询物流信息要“手动”了

这场隔空“互掐”很快就被及了“吃瓜群众”的切身利益。

很多热衷淘宝的消费者很快发现,在此前进入淘宝后会自动显示的物流跟踪记录“一片空白”。昨天上午,市民

谢女士在朋友圈颇为忧愁地发了一条信息:“我的快递怎么没消息了,目测水果要烂了。”谢女士告诉记者,这几天正是各种新鲜水果上市季节,自己在淘宝上下单了不少,“买了很多临沂

的水蜜桃、杏和李子,还有云南的青梅。”

对此,顺丰方面表示,目前,对从淘宝平台发出的顺丰订单,虽然在淘宝平台上无法查询物流信息,但客户可从顺丰官方渠道(微

信、APP、官方网站等)及其他第三方信息查询平台查询物流信息。

也就是说,如果以后消费者在淘宝平台上的订单是顺丰配送的,查询物流跟踪记录就得开启“手动模式”了。

卖家

阿里系平台删顺丰选项

顺丰在6月1日的声明中还表示,阿里系平台已将顺丰从物流选项中剔除,菜鸟同时封杀第三方平台接口,已对商家发货此前菜鸟“建议商家暂时改用其他快递公司发货”其实变成了一种强制?

对此,记者从宁波多家电商企业的发货部门了解到,目前在阿里的标准发货后台上,自动弹出的50多个物流选项中,确实已经没有了“顺丰”的踪影。但是,“上有政策、下有对策”。

“如果买家指定要顺丰速运,那么在物流选项列表下方的‘其他’选项,可以手动输入单号,点击发货。这时,物流状态就会变为‘已发货’,但是目前来看,物流跟踪信息是肯定不会有了,买家如果要查看物流更新就要自行到顺丰官网或者通过APP查询了。”宁波一家家纺电商企业负责人陆先生

表示。

不过,记者在采访中了解到,在淘宝平台上,使用顺丰的订单占比并不多。“因为太贵了,我们必须控制成本。”这是不少宁波卖家共同的声音。

“我们从很早就开始严控订单使用顺丰,默认选项肯定不会是顺丰。如果买家要求选择顺丰速运,那我们一般采取的措施是补全运费差价,或者直接到付。可以说是,能不发就不发。”

不过,对于生鲜为主要产品的卖家而言,对顺丰和菜鸟此次开撕,还是有不少担忧。奉化村淘合伙人竺美龄对于今年的水蜜桃网络销售,不得不做两手准备。“对水蜜桃这样的生鲜产品来说,顺丰是优质物流选择。但是如果在淘宝平台不能方便地查询物流信息的话,还是担心对销售产生影响,会考虑提前联系其他快递企业。”

站队

京东腾讯纷纷力挺顺丰

这场开撕闹剧,牵扯进来的公司越来越多,而说法也愈加罗生门。

6月1日晚间,腾讯云发布微博称,腾讯云助力顺丰布局云端,无论多么重视顺丰的数据与业务安全都不为过。同时,腾讯云表示赞同“开放的云计算”理念,全力保障数据安全,更保障客户业务安全。

6月2日下午,京东宣布全面接入顺丰旗下的丰巢自提柜。

京东相关负责人向记者证实:今年京东与丰巢将全面合作。目前,丰巢已与京东实现了信息的打通,而且双方均采用了严格的数据加密手段对信息进行了高强度的保护。

该负责人强调,更重

要的是,京东与顺丰在客户服务的价值观上高度一致。

据透露,京东与顺丰旗下的丰巢早在一年前就开始了业务对接,并在今年5月底正式开始全面合作。目前双方的合作已经覆盖了13个城市,日均订单超过5万单。双方计划在年底之前将合作范围扩展至全国26个城市,接入一万台的丰巢智能快递自提柜。

值得注意的是,腾讯目前为京东的第一大股东,“京东优选”也入驻微信平台的“第三方服务”里。顺丰和菜鸟之争背后,是相关各方对数据利益的聚焦。

记者 史妮超

中东欧国家旅游交流周将于6月7日开幕

本报讯(记者 劳育聪 通讯员 姚珏)作为第三届中国-中东欧国家投资