

# 顺丰菜鸟“数据断交”影响百万消费者

## 双方开掐,在淘宝上查不到顺丰物流信息,腾讯京东力挺顺丰

一言不合就关闭数据接口,菜鸟和顺丰之争惊呆了业内,也伤到了无辜的消费者和商家。6月1日,在大家各种卖萌陪小朋友时,马云旗下的阿里菜鸟和王卫旗下的顺丰突然掐起来了,然后腾讯的马化腾、京东的刘强东先后加入战团助力顺丰,最后还引来国家邮政局深夜发话:切实维护市场秩序和消费者合法权益,决不能因企业间的纠纷产生严重的社会影响和负面效应。

### 马云:他是我 最佩服的人

网上流传一个段子:很多年前,马云曾两次到香港约见王卫,王卫避而不见。马云承认自己很难管理好快递业务,并说自己最佩服的人是能治理7万基层员工的“顺丰”老板王卫。



2016年4月17日之前,估计没多少人知道王卫是谁。那一天,“一名快递小哥和一辆轿车发生剐蹭被车主殴打”的视频在网上热传。面对旗下员工被打,4月17日晚间,王卫在朋友圈强硬发声:“如果这事不追究到底!我王卫不再配做顺丰总裁!”4月18日下午,北京警方宣布行政拘留寻衅滋事嫌疑人李某10日。4月19日,《人民日报》刊发题为《治住“掌掴快递员”的霸凌》的文章。

王卫1971年出生在上海。父亲是一名俄语翻译,母亲是江西某大学的老师。7岁时,王卫随家人去香港。因为父母在内地的学历不被承认,只能去做小工,收入微薄,备受歧视。王卫高中毕业后到叔叔手下成了一名小工。

1993年的深圳街头,经常有个小伙子骑着一辆摩托车穿行在小巷里。和其他人摩托车后座上坐的是美女不同,这辆摩托车的后座上全是包裹,这个小伙子,就是王卫。

一开始,王卫受人之托,在广东和香港之间夹带点水货。慢慢地,东西多到用拉杆箱也装不下的时候,他意识到这是一个商机。王卫将想法向父亲诉说,父亲给了他10万港币创业资金。

一趟趟来往于深港两地,“别人要70块钱,顺丰收40块钱”。1997年,顺丰已经局部垄断了深港货运,那时的王卫,不过26岁。(资料)

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日晚上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。

顺丰方面随即给出了不同的版本:菜鸟单方面于6月1日零点切断顺丰信息接口。菜鸟之所以封杀顺丰,背后原因是阿里方面希望顺丰放弃使用腾讯云改用阿里云。腾讯云6月1日在官微力挺顺丰。随后,京东也加入战团助力顺丰。

### 谁打响了“数据断交”的第一枪?

物流巨头的正式角逐,始于儿童节到来的一刻,以“数据断交”为前奏。

根据菜鸟6月1日下午的声明,5月31日下午,菜鸟方面突然收到了顺丰暂停数据接口的告知,并于6月1日凌晨,顺丰关闭了自提柜的信息回传。

6月1日傍晚,顺丰发布声明称,菜鸟单方面于6月1日零点切断顺丰信息接口。顺丰方面对《新京报》记者表示,6月1日上午11点,顺丰才停止对阿里系平台的物流详情推送。

菜鸟发言人对记者称,菜鸟并未单方面关闭数据接口,而是顺丰行动在前。他表示,在顺丰的告知中,并未明确具体停什么业务。“我们以为顺丰方面只是针对快递柜业务,而我们也只是停丰巢客户电话号码的查询业务,不是丰巢所有业务。”

菜鸟方面称,6月1日上午11点,顺丰关闭了整个淘宝平台物流信息的回传。“这大概每天会影响100万个消费者”,菜鸟方面基于前述考虑,于下午3点关闭了淘宝部分下直接口。

菜鸟发言人对记者表示,并未想到事情会扩展到自提柜以外的领域,此前顺丰并未在告知中提及关闭整个淘宝平台物流信息回传一事。

对此,顺丰方面对记者回应,一切起因是菜鸟方面断数据接口在先。

### 角逐前夜:续约风波里的数据主权

两者的合作始于2016年,菜鸟提供消费者手机号信息给丰巢,丰巢进而反馈快递出入柜信息,丰巢网点推送相关快递柜物流信息给菜鸟。2017年3月后,两者的续约陷入风波。

菜鸟方面对记者表示,去年12月,丰巢快递柜出现了信息安全问题,被菜鸟处理了。基于此,菜鸟要对所有的安全信息进行升级,顺丰一直拒绝配合。

这里所说的“配合”,在顺丰看来,则是涉及了用户信息安全。

顺丰方面对记者确认,续约中的一个焦点是,全部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到菜鸟,丰巢需要返回所有包裹信息给菜鸟(包括非淘系订单)。

顺丰方面表示,“全部快递柜信息”涉及淘系平台以外的信息内容,例如其他电商、消费者个人的数据信息,关乎用户信息安全,条件难以接受。“例如,用户的个人信件,这一类信息都会包含进去。”

对此,菜鸟方面则对记者回应称,菜鸟是一个全网物流交互查询平台,提倡的是信息共享与交互。“事实上,菜鸟也向顺丰提供了非顺丰的业务信息。”

“我们跟顺丰、丰巢分别签有合同,互相信息共享。他们出现利用大量的数据的情况,从菜鸟方面获得超出了他们使用范围的数据。”菜鸟方面称。

一位资深业内人士对记者表示,两个物流巨头的角逐背后是电商与快递的关系没有捋顺。

“快递行业感到了危机。”该人士称,尽管物品在快递手上,菜鸟则控制了信息流的源头。如今,用户数据的重要性和背后的商业价值日益凸显。

“我国目前还是电商选快递的状态,未来应该朝着消费者选快递的状态前进,主动权交给消费者。”他说。

据澎湃新闻报道,快递投资者、快递专家赵小敏表示,此次顺丰、菜

鸟网络的“数据接口”之争,主要是双方数据共享的问题。“这只是一个开始。”

在赵小敏看来,顺丰退出“阿里系”的数据系统,涉及到话语权问题,顺丰不会轻易让出话语权。赵小敏判断,从中长期来看,顺丰、菜鸟双方的合作还是会继续的。

6月1日晚间,国家邮政局表示,对此事高度重视,已与当事双方高层进行沟通,强调要讲政治、顾大局,寻求解决问题的最大公约数,切实维护市场秩序和消费者合法权益,决不能因企业间的纠纷产生严重的社会影响和负面效应。

### 腾讯云与阿里云之争

菜鸟与顺丰之间的“数据封杀”,将另一互联网巨头腾讯牵扯进来。顺丰方面称,菜鸟之所以封杀顺丰,背后的原因是阿里方面一直希望顺丰从腾讯云切换至阿里云。

腾讯云6月1日在官微力挺顺丰,还附了与顺丰合作相关的配图。

作为两大互联网巨头,阿里、腾讯在云服务领域都有布局。阿里在2009年收购万网之后,开始对外推出云计算概念。阿里官网显示,截至2016年底,阿里云客户超过230万人,其中付费用户达76.5万人。

腾讯云官网显示,腾讯云服务开始于2010年,2013年6月腾讯云计算有限公司成立。独立成公司后,腾讯云开放程度呈递进式,从腾讯所擅长的社交、游戏等业务逐渐向其他领域渗透。

随着国内云服务市场规模的快速增长,阿里、腾讯也加大在云服务业务的投资。2015年7月,阿里宣布60亿元增资阿里云,随后9月份,腾讯在云端峰会上宣布未来5年投入100亿元发展腾讯云。

今年5月18日,阿里巴巴公布2017财年(2016年4月1日-2017年3月31日),集团收入1582.73亿元人民币,其中阿里云实现营收66.63亿元人民币,同比增长121%,连续两年实现3位数增长。

腾讯公布的财务数据显示,截至今年3月31日,腾讯第一季度总营收为人民币495.52亿元,“其他”业务的收入同比增长224%达到

75.56亿元,而增长的主要来源是腾讯支付相关业务和云服务。

### 丰巢:与菜鸟贴身竞争 成立两年完成25亿元融资

在6月1日的声明中,顺丰称菜鸟于5月提出要求丰巢提供与其无关的客户隐私数据,顺丰拒绝这一请求,菜鸟随后单方面于6月1日零点切断丰巢信息接口。

公开报道显示,丰巢成立于2015年4月,初始投资由顺丰联手申通、中通、韵达、普洛斯共同出资5亿元,顺丰总裁王卫出任丰巢法人、董事长。2016年6月,丰巢获得5大股东5亿元的等比例增资。增资后,顺丰、申通、韵达、中通、普洛斯的持股比例分别为38.25%、14%、19%、19%和4.75%。

丰巢成立的目的是,为了解决快递行业最后一公里物流服务。丰巢官网显示,其智能快递柜是面向所有快递公司、电商物流使用的24小时自助开放平台,提供平台化快递收寄交互业务。

这一业务与菜鸟相似。菜鸟网络成立于2013年,由阿里巴巴集团联合顺丰、申通、圆通、中通、韵达等快递企业共同组建,目标是建立面向社区和校园的物流服务平台,为用户提供包裹代收、代寄等服务,提供多元化的最后一公里服务。

记者并未找到菜鸟网络的最新业务数据,但官网数据显示,到2015年11月,菜鸟网络实现了中国超过70%的快递包裹、数千家国内外物流、仓储公司以及170万物流及配送人员都在菜鸟数据平台上运转。

作为后起之秀的丰巢,在成立至今近两年的时间里,也发展迅速。顺丰2016年年报显示,丰巢已在社区/写字楼安装运营的智能快递柜超过35150个,覆盖国内深圳、广州、北京、上海、武汉等75个城市。丰巢官网数据显示,其已服务用户量超过3000万,日均包裹处理量超过200万。

今年1月,丰巢还宣布完成25亿元A轮融资。本次融资由鼎晖领投,国开、钟鼎、熠通跟投;原始股东中顺丰继续投资5.5亿元;申通、普洛斯分别跟投1亿元、3.5亿元;韵

达则获得两亿元的认股权,中通则放弃跟投。

成立至今,丰巢还未曾盈利。顺丰年报显示,丰巢2016年实现营收2173.97万元,净亏损2.36亿元;在丰巢成立的2015年,丰巢营收仅1700.8元,净亏损2846.41万元。

### 淘宝店主:货发了,输不进运单号,心里慌

巨头打架正在影响普通淘宝商家。无法输入运单号等已造成了部分商家恐慌。

一家做电子产品的淘宝店家称,6月1日16点收到阿里旺旺信息。该消息称,因顺丰暂停了物流详情数据回传,会导致消费者体验的降低,并带来物流沟通成本上升,淘宝建议商家更换其他快递公司发货。

另一家做海外代购的店家称,“一早把20多万元的货发出去了,可是一直没法在系统中输入运单号,心里发慌。”上述商家称,下午询问阿里客服得知,已经发出的货物运输正常,只是目前淘宝不显示顺丰物流信息。

“一下午都在忙着和客户沟通。”上述商家称。

此外,有两位淘宝商家对记者反映,6月1日“点发货点不了。”

对于顺丰和淘宝的分歧,有淘宝商家对记者抱怨称,“太突然,希望巨头打架不要伤及我们。”也有淘宝商家已经火速准备了B方案。上述商家称,对于已经发货的客单,将把运单号发送给买家,需要买家在顺丰官网查看物流状况;尚未发货的客单将发普通快递,邮费差额在买家确认收货后退还;正在下单的将改为普通快递。

淘宝商家还会继续发顺丰吗?一位商家称“淘宝无法显示顺丰数据的话,我们不会发顺丰的,现在无法填写单号,如果出现纠纷,我们没有办法维权。”上述商家称“虽然客户认同顺丰配送快,但现在只能跟客户沟通。”

北京一位消费者称,淘宝这样做做他们选择受限,消费体验变差,“有些物品需要快速配送,没有顺丰就不方便,我个人比较反感。”消费者说。(新京)