

# 什么是抖音商家“体验分”？在哪里展示体验分？

产品名称	什么是抖音商家“体验分”？在哪里展示体验分？
公司名称	杭州北抖星网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西湖广告大厦A1幢3楼
联系电话	18989452098 13605817015

## 产品详情

### 体验分说明

#### 1. 适用范围

适用于平台内所有商家

#### 2. 体验分定义

体验分是反映店铺综合服务能力的**重要指标**，该指标覆盖了消费者购物体验的各环节，可为广大商家提供评估店铺综合能力的数据支持，有助于商家提升消费者对店铺服务的认可度，获得更多的平台支持。

#### 3. 体验分构成

体验分为5分制，最低为3分，由商家近90天内的【商品体验】、【物流服务】及【服务态度】三个评分维度加权计算得出，具体指标的考核周期以下表为准。具体计算方法如下：

**商品体验**：分值来源于近90天的商品好评率和品质退货率，并根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出，日期越近的数据对分数的影响越大；

**物流服务**：分值来源于近90天的物流好评率和物流到货时长，并根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出，日期越近的数据对分数的影响越大；

**服务态度**：分值来源于近90天的服务好评率、投诉率、纠纷商责率、IM3分钟平均回复时长、仅退款自主完结时长、退货退款自主完结时长，并根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出，日期越近的数据对分数的影响越大。

#### 4. 更新周期

体验分每天中午12:00进行数据更新

## 二、数据展示

### 1.展示路径

商家可通过【商家后台-数据-商家体验分】查看体验分今日数据，并展示【店铺概况】、【权益说明】、【分析诊断】和【数据趋势】。

### 2.分析诊断

2.1 商家可通过【分析诊断】自行诊断近30天和近90天的数据，分数诊断相关的明细数据会根据商家选择后进行同步更新；

2.2 商家可从商品体验、物流体验、商家服务三个维度进行诊断；

2.3 商家可以通过诊断页面了解数据趋势、详细诊断说明以及同行业下所有有体验分商家的平均指标数据