

抖音中差评会影响带货口碑和体验分吗？

产品名称	抖音中差评会影响带货口碑和体验分吗？
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

抖音中差评会影响带货口碑和体验分吗？

抖音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。

体验分构成

体验分由商家近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。体验分为5分制，为3分。具体计算方法如下：

评分维度

细分指标（近90天内数据，越近的数据对分数影响越大）

计算方法

商品体验

好评率=店铺好评量/店铺总评价量

结合商家所处行业的综合排名计算得出

品质退货率=店铺因品质、物流问题售后订单量/店铺支付订单量

物流体验

平均揽收时长=全部订单的（揽收时间-支付时间）/全部订单数*预售订单不计入计算范围

商家服务

商家问题投诉率=店铺问题投诉量/店铺支付订单量

平均IM人工首响时长=全部会话的（人工客服头次回复会话时间-用户点击转人工后的时间）/全部会话数

平均售中退款时长=全部订单的（退款完成时间-消费者申请时间）/全部订单数

平均售后退款时长=全部订单的（退货退款完成时间-消费者申请时间）/全部订单数