

抖音小店怎么处理中差评和催好评

产品名称	抖音小店怎么处理中差评和催好评
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

体验分为5分制，低为3分，由商家近90天内的【商品体验】、【物流体验】及【服务体验】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：商品体验商品好评率商品好评率=商品好评量/店铺总评价量 近90天评价数据 品质退货率

品质退货率=店铺商品品质、物流问题退货退款（包含退货退款+仅退款）订单量/店铺支付订单量

前15-104天支付订单的品质退货数据物流体验物流好评率物流好评率=物流好评量/店铺总评价量

近90天评价数据 平均物流到货时长 平均物流到货时长=（所有签收订单的物流签收时间-

对应订单支付时间）/店铺签收订单量 预售订单、无需发货订单不参与计算

近90天签收订单数据服务体验服务好评价率服务好评价率=服务好评价量/店铺总评价量

近90天评价数据投诉率投诉率=店铺问题投诉量/店铺支付订单量 前15-104天支付订单的投诉数据

纠纷商责率纠纷商责率=售后申请完结的订单中判定为商家责任的售后仲裁单数/总售后完结数 近90天售

后完结订单数据IM3分钟平均回复率IM3分钟平均回复率=3分钟内客服已回复会话量/用户向人工客服发

送会话量考核范围：发起时间在8:00:00-22:59:59期间发起的会话量 近90天人工客服会话量仅退款自主完

结时长仅退款自主完结时长=仅退款的每条售后单等待商家操作时间总和/对应售后单量等待商家操作

时间为：消费者申请退款到商家同意的时间 近90天售后完结订单数据退货退款自主完结时长退货退款自主

完结时长=售后单里退货退款、换货的每条售后单中等待商家操作的时间总和/对应的售后量等待商家操

作时间为：【消费者申请退货到商家同意退货】+【商家退货物流签收到商家同意退款】时间之和。

近90天售后完结订单数据。相关产品：抖音体验分，处理中差评，催好评