

# 抖音小店CCR问题，货款冻结几个月了怎么办？

产品名称	抖音小店CCR问题，货款冻结几个月了怎么办？
公司名称	郑州市惠济区抖智慧信息咨询中心
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	郑州市惠济区生产路怡丰新都汇11号楼1单元503室
联系电话	15936285844 15936285844

## 产品详情

今年抖音小店新出的CCR指标，一直搞得各商家人心惶惶的，尤其是刚开店没多久的新手，还没搞清楚具体的规则和审查机制，一不小心店铺就出现了CCR指标异常，导致店铺被扣保证金，有的还会直接清退店铺。

其实，抖音小店每次的新规发布，都会或多或少对我们造成影响，所以我们作为商家一定要时刻关注，并且重视起来；抖音小店CCR指标的具体内容，以及如何去规避CCR异常被处罚的问题。

抖店CCR具体内容是什么？

CCR（消费者负反馈）是衡量商品品质、商家服务和物流服务水平综合指标，指标覆盖了订单评价、售后、投诉、进线咨询等多渠道的消费者反馈，通过识别消费者反馈的负向内容进行综合评估。

而且消费者负向反馈不单单只消费者给你打的差评，而是你店铺内所有的订单，无论是给了好评还是差评，只要你的内容体现了消费者负反馈的文本，就有可能被抓取。

比如说，一个用户明明给的是好评，但是评价内容里面出现了任何负向反馈的字眼，那平台就会抓取到这个信息，导致你的店铺CCR指标变高。

但凡是消费者给我们的反馈里，有负面的关键词，都会被平台抓取，从而影响小店CCR指标。

抖音小店CCR有什么考核标准？

考核标准就是近90天内有效的订单除以问题订单。

其中，综合CCR包含了店铺的全部负向反馈订单，商品体验CCR包含了店铺商品品质、质量相关的负向反馈；内容体验CCR包含了店铺商品宣传虚假宣传的负向反馈订单；服务体验CCR包含了店铺、商家服务和物流服务互相反馈的订单。

作为店家如何避免CCR指标异常？

很简单，既然他是从几个方面去考核的，那我们就从各个方面去解决，哪里出问题补哪里。

如果消费者集中反馈某款商品存在质量问题，加强品控，重新筛选发货上家，避免引发更多售后问题；

如果一款商品负向反馈明显增多，要么换上家发货，要么直接下架；否则拉低店铺体验分，导致店铺限流或者停业整顿就得不偿失了。

如果发现是物流引起的商品破损问题，那就联系发货方改善商品包装以及合作物流；

另外，在直播间宣传或者是商品详情页描述时，一定要注意遵循平台商品宣传规范，避免进行虚假、不实或引人误解的描述，欺骗、误导消费者。

尤其是不能在直播间或者是商品详情页里面出现抖音电商平台限制宣传的一些违禁词；

包括相关的极限词，还有，高效，美白等功效词，还有不会坏，穿不烂等等这一类夸张用语的形容词；一旦出现，轻则商品封禁，直播间断播，重则直接扣除保证金，封停直播间。

另外，降低CCR消费者负向反馈率，我们还需要从售前咨询、发货物流、售后服务等环节关注店铺服务质量，保证客服响应时效和良好的服务态度，从而提升消费者购买体验。

抖音小店CCR和店铺体验分一样，都需要我们一直去关注，并且日常做好维护工作，我们的抖音小店才能走得更远。

抖店扣12分店铺清退，保证金被扣，冻结货款、停止结算，不知道怎么操作的可以联系小编（微信同号）