

# 抖音小店体验分又姦姦有新变化，9月26日开始正式实施！

产品名称	抖音小店体验分又姦姦有新变化，9月26日开始正式实施！
公司名称	杭州北抖星网络科技有限公司
价格	.00/件
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

新版抖音小店体验分于2022年9月8日发布，9月26日生效。

9月8日~9月26日期间，商家可在抖店后台同时看到新旧版本的分数，但新版分数只对商家展示，不会对商家流量、广告投放、活动报名产生影响，也不会对C端透传。

9月26日旧版分数下线，新版分数正式生效。重点解读一下此次抖音小店新版体验分的两个重大变化，一定要认真看完。因为抖音小店体验分是直接影响店铺流量的关键指标，不可小觑。

核心变化一：IM不满意率

什么是IM不满意率？在抖音小店飞鸽客服系统对话框的左下角，有一个“评价服务”，评价服务分为5个等级，是咨询客户给客服的服务评价打分。

评价有系统邀评和消费者主动评价两部分；但凡是有人选择了“不满意”和“很不满”，那你的抖音小店体验分肯定会受影响。

具体的抖音小店IM不满意率，你可以在抖音小店后台体验分诊断处查看：

做电商，我们难免会遇到一些“奇葩”的客户，当对话结束之后，给你打了不满意。新版抖音小店体验分虽然对IM不满意率的指标定义没有变动，但是新增了对于体验分4.8分及以上的商家，需满足IM不满意率<15%的条件；

也就是说，如果你的店铺体验分在4.8分以上，因为IM不满意率>15%，平台还是会降低你的体验分（4.8分以下的店铺，暂时没有这个IM不满意率>15%的要求）。

分数降低对店铺流量也会产生一定影响；目的就是倒逼商家做好服务体验，提升用户在抖音平台的购物体验。

所以，接下来在运营抖音小店的过程中，各位一定要特别重视这个IM不满意率的指标，做好服务，尽量不要 > 15%；假如碰到有不讲理的客户故意打不满意，也就是恶意评价。

可通过抖店后台-店铺-店铺保障-举报中心对用户进行举报，举报成功后会剔除用户评价。消除这用户个IM不满意率对体验分的负面影响。

揽收及时率是从客户下单到有条揽收记录的时间长度；

订单配送时长等于有揽收记录到客户签收时间的长度；

这两项考核的是近90天的订单数据。

物流品质退货率是因为物流原因导致的品质退货，考核的是前15天到104天的订单数据；

9月26日正式上线的物流体验分去掉了物流品质退率，改成了物流负向反馈率，其他2个指标（揽收及时率和订单配送时长）也重新进行优化了，更加详细明确。