

# 抖音新规则商品体验分（抖音新版体验分5个变化）

产品名称	抖音新规则商品体验分（抖音新版体验分5个变化）
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

### 一、揽收及时率计算逻辑

揽收及时率=24H及时揽收率\*1+24~36H及时揽收率\*0.2+36~48H及时揽收率\*0.1

说明：

- 1、揽收时效越短，对体验分提升越有利
- 2、预售订单、无需发货订单、BC&CC订单不参与计算
- 3、分母是近90天揽收订单量（超过预计发货时间24小时还未发货的订单和发货后超过预计发货时间24小时还未揽收的订单均会纳入考核，算作未及时揽收）

### 二、订单配送时长计算逻辑

订单配送时长=全部签收订单配送时长\*权重/签收订单量

- 1、配送时效越短，对体验分提升越有利。
- 2、配送公里数超过3000或（发货地在内蒙、新疆、西藏、宁夏、海南、青海且配送公里数超过700）或（发货地在黑龙江、吉林、甘肃且配送公里数超过2000）均属于偏远地区，偏远地区不考核订单配送时长。

### 三、物流负反馈替代物流品退率

物流品退率不再作为体验分的细分指标，增加物流负反馈率为新的细分指标。物流负反馈文本来源渠道为评价、售后、平台客服（不包含消费者和商家客服的聊天内容），包括用户在发货前+发货后给出的物流负反馈。

本地生活和培训教育行业的商家，不考核物流体验

物流负反馈订单指【卖家发货问题】相关的用户负反馈订单

#### 四、增加4.8分及以上商家考核标准

体验分4.8分及以上的商家，需满足IM不满意率<15%的标准，不满足标准的商家将按以下细则执行减分处理

原4.9分以上的商家降级到4.8~4.9区间重新排序计算分数

原4.8~4.9分的商家降级到4.7~4.8区间重新排序计算分数

#### 五、体验分相关指标申诉说明

品退、投诉不再支持申诉

##### 1、综合负向反馈率：

综合负向反馈来源于订单的商品品质退货、商品差评、以及用户负反馈。自2022年9月26日起，“体验分-品质退货率申诉”将从店铺-店铺保障-申诉中心下线，品退率指标不再支持申诉，商品差评仍旧可申诉。如遇消费者异常下单、异常售后等恶意行为并进行举报，举报成功后剔除相应订单产生的负反馈

##### 2、投诉率

自2022年9月26日起，“体验分-投诉率申诉”将从抖店后台-店铺保障-申诉中心下线，投诉率指标将不再支持申诉。如遇恶意用户下单、异常售后等恶意行为，可通过抖店后台-店铺保障-举报中心对用户进行举报，举报成功后剔除相应订单产生的投诉数据。

##### 3、纠纷商责率

商家可通过抖店后台-店铺保障-申诉中心-仲裁申诉对计入纠纷商责的订单发起申诉，申诉通过后剔除相应售后单产生的纠纷商责数据

##### 4、IM不满意率

不支持申诉，建议提升商家客服服务态度、提升商家客服解决率、减少商家客服对消费者的不必要打扰来降低不满意率；如遇恶意评价，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。

##### 5、其余指标

自9月26号起配送时长&揽收及时率&仅退款自主完结时长&退货退款时长也不再受理申诉

#### 关键问题答疑

##### 1、为什么品退及投诉要关闭申诉入口？

体验分的指标设立初衷是为了客观反馈消费者声音，故本次针对品退、投诉等不涉及平台介入判责的场景，不再开放申诉入口。商家在经营环节中需不断提升服务水平，形成良性运转的购物生态。针对您反馈的体验分相关意见建议，可在对应规则意见征集下方投票和发布评论

## 2、为什么新版上线之后体验分掉分这么严重？

本次体验分迭代更新的重点在物流指标（其中包含揽收及时率、订单配送时长、物流品退更改为物流负反馈率）和减分项（包含IM不满意率），建议通过分析诊断关注物流指标、降低IM不满意率

## 3、IM不满意率中，有人恶意刷差评怎么办？

买家对客服的评价有频率限制，24小时内只能评价一个店铺一次，并且平台为保护商家不被恶意刷评价，对于部分系统识别到高违规风险的用户，系统不会对此类用户触发评价。如果遇到恶意刷差评的买家行为，也可以进行举报，详细可了解飞鸽举报功能说明

## 4、如何降低物流负向反馈率？

(1) 做好仓储管理，保证及时发货

(2) 发货前做好信息检查，避免出现错发/漏发问题，保障发货运输质量

(3) 选择服务优质物流公司合作，保证用户体验

(4) 如出现不可抗力因素导致物流问题，主动与用户沟通解决方案

## 5、物流负向反馈率的文本来源渠道有哪些？

文本来源渠道为评价、售后、平台客服（飞鸽文本不纳入考核），包含用户在发货前+发货后给出的物流负反馈