

抖音口碑分的计算方式（带货口碑分的计算公式）

产品名称	抖音口碑分的计算方式（带货口碑分的计算公式）
公司名称	广东青芒果信息技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	珠海市香洲区金梦巷33号2602办公A3
联系电话	17743532522 17743532522

产品详情

带货口碑分，是平台基于创作者所分享商品的评价、售后、投诉等多维度数据综合计算的评价分级，反映创作者带货商品质量及真实性。

（1）商品体验：分值来源于近90天的创作者分享商品产生的差评数据和品质退货率数据，并根据作者基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出；

（2）物流服务：分值来源于近90天的创作者分享商品产生的揽收时长数据，并根据作者基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出；

（3）服务态度：分值来源于近90天的创作者分享商品产生的投诉率、纠纷商责率、IM回复、售后退款数据，并根据作者基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出。

计算方式：

评分维度	细分指标	指标定义
商品体验 50%	商品差评率	商品差评率=商品差评量 ÷ 物流签收订单量 · 商品差评量=消费者对评价为差评“的订单量（修改评价不影响商品差评量） · 物流签收订单量+虚拟商品的消费者确认收货订单量
	品质退货率	品质退货率=发货后退款原因是商品或物流品质问题退货退款订单量 ÷ 订单量
物流体验 15%	揽收及时率	揽收及时率 = (24小时揽收率) × 70% + (24小时~36小时揽收率) × 20% + (36小时~48小时揽收率) × 10% · 24小时揽收率=24小时以内揽收订单量 ÷ 揽收量，以此类推。 · 70%,20%,10%是抖音电商平台定义的揽收及时率权重，越高代表这一项对总体及时率指标影响更高。 · 预售订单、无需发货订单不参与计算
	订单配送时长	订单配送时长=（全部订单签收时间-揽收时间） ÷ 订单量

服务体验 35%	投诉率	签收订单量 · 无需发货订单不参与计算 投诉率=分享商品问题投诉量 ÷ 分享商品支付订单量 · 不包括因平台系统问题产生的投诉
	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
	IM3分钟平均回复率	IM3分钟平均回复率= (买家发起且需要商家客服人工回复的会话中, 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 :59期间发起的会话量
	退换货/仅退款自主完结时 长	退换货/仅退款自主完结时长=退换货等待商家操作的平均时长 × 退换 的比例 + 仅退款等待商家操作的平均时长 × 仅退款占总退款的比例

更多口碑分体验分干货，可以持续关注~想提升口碑分的朋友也可以咨询我们哦。