

抖音体验分怎么突然不显示了（抖店体验分清零的原因及恢复方法）

产品名称	抖音体验分怎么突然不显示了（抖店体验分清零的原因及恢复方法）
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

近几天，许多的商家的心情都不太美丽，原因是体验分莫名其妙的就掉了不少，光是来找我抱怨或者是寻求解决方法的商家就有十几个。经过了解，我发现这不是个别案例，而是几乎形成了一定规模的事件，中枪的商家大部分的都是一夜之间掉的分。

如果说是因为有什么违规操作导致的，那自然是无话可说，但实际情况是大部分的人都没有违规的操纵，用大家的话来说就是“莫名其妙”。眼见情况越来越不对劲，我决定去咨询一下平台的客服，看看有没有解决方法。

咨询以后，我得到的结果是：暂时没有解决方法。

虽然没有解决方法，但是我已经知道了原因所在。

有关关注平台动态的朋友应该知道商家的体验分和达人的口碑分都出了全新的规则，规则中有几个点是新增的考核指标，而这次情况的出现，就和新规的一些地方有着密切的关系。

全新的商家体验分考核指标中，主要考核的内容为近90天的服务好差评率、投诉率、纠纷商责率、IM3分钟平均回复时长、仅退款自主完结时长、退货退款自主完结时长。但其实，除了这些数据之外，还有一个十分重要的因素，也是因为这个因素导致了*近出现大量商家分数下跌的情况。

那就是“根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算”，这个排名就是抖音*新的规则中比较核心的地方，抖音会根据店铺*新的排名进行体验分的核算，所以，实际上店铺的体验分考核的标准是两个部分，分别是：店铺的数据+店铺的排名。

这就意味着，我们的店铺竞争会比起之前更加激烈，是真真正正的不进则退。

我尝试向客服询问排名的逻辑，但客服表示“这个排名计算的公式为了保障体验分公平性，避免部分商家利用规则恶意刷体验分，这个计算的详情是不作公布的呢”。显然，抖音是不太可能将这个逻辑公布出来，这样一来，抖店的竞争越来越激烈了。

然后，总结一下，会出现大规模掉分的原因是因为抖音启动了全新的体验分核算体系，除了计算店铺的基础数据（商品体验、物流体验和服务体验）外，还会对店铺的一些数据进行排名，排名还是一天计算一次的，但这些数据是什么抖音并没有公布，而掉分的原因就是因为数据排名考核中，店铺的排名较低所以体验分降低了。

如此一来，我们在提高体验分的时候就需要考虑的更加综合一点，这样不管对什么数据进行排名，我们也可以以不变应万变。后续我们也会继续挖掘这个新的考核体系，希望能找到更加完美且合理的提升体验分的方法。