

店铺领航员—衡量店铺的综合服务能力 拼多多店铺代运营全托管

产品名称	店铺领航员—衡量店铺的综合服务能力 拼多多店铺代运营全托管
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	3999.00/件
规格参数	
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

一、什么是店铺领航员？

店铺领航员是衡量店铺综合服务能力的指标，涵盖售后服务、商品品质、物流服务、店铺活跃等多维度，为店铺综合体验星级提供基础数据，也是商家报名大部分活动的重要指标。

店铺活跃情况决定店铺是否有领航员，活跃度太低的店铺由于信息不足将没有店铺领航员数据。店铺活跃度受店铺商品发布、成交能力影响。

二、店铺领航员指标详解

店铺领航员10项指标及说明如下：

(1) 近30天平台求助率：近30天内，消费者对平台产生求助的近30天成团订单量/近30天成团订单量。

(2) 近30天3分钟人工回复率：近30天内，（咨询人数 - 3分钟内未人工回复累计数）/咨询人数，且仅计8:00-23:00咨询时段内数据。

(3) 近30天在途订单退款时长：近30天内，消费者未签收订单的平均退款时间。

(4) 近30天商家签收消费者退货订单后的平均退款时长：近30天签收退货物流后的同意退款平均时长。

(5) 近90天用户评价得分：近90天店铺全部商品有效评价的平均得分，有效评价数低于50条时，不显示评分数据。

(6) 近30天积极评论率：近30天评论文本中有品质积极情感倾向的文本数 / 近30天评论文本数。

(7) 近30天严重劣质率：近30天成团订单生成的劣质订单数/近30天成团订单数。

(8) 近30天平均成团到签收时长：近30天内，该店铺内所有订单成团到签收的平均时长。

(9) 近30天物流综合处罚率：近30天发货订单中被物流处罚订单量/近30天发货订单量，其中物流处罚包含虚假发货、缺货、延迟发货、欺诈发货、虚假轨迹等。

(10) 近30天店铺活跃度：近30天内，综合店铺所有商品发布、订单成交等活跃数据拟合的复合指标。

以上指标排名不分先后。

三、店铺领航员综合排名

店铺领航员按照行业类目计算，对同行业类目的店铺进行比较和排名。领航员综合排名的数值为百分比，区间在0%-之间，表示店铺综合服务能力超过了同行业多少比例的店铺，指标越高则代表店铺综合服务越好。店铺领航员数据每天更新，通常情况下，其综合表现评价由2天前的数据决定。

四、特殊类目处理

平台对以下特殊类目中的部分指标进行了特殊处理：

(1) 虚拟类目店铺

虚拟类目店铺基本为无物流发货的模式，其领航员中不考核“近30天真实揽收及时率”和“近30天平均成团到签收时长”，改为考核“近30天平均成团到发货时长”指标，统计口径为近30天内，该店铺内所有订单成团到发货的平均时长。

(2) 家装定制类目店铺

部分类目如定制墙纸等，受业务模式影响，如商品需定制加工才可发货，店铺的发货时长会受到影响。针对这些三级类目下有特殊原因导致发货较慢的店铺，平台将参考店铺所在行业的平均成团到发货时长，来均衡此处的影响。在实际计算领航员物流签收指标排名的时候，将剔除这些类目下由于上述特殊原因导致的额外发货时间。

作特殊处理的三级类目名称如下：

(3) 大件商品类目店铺

考虑物流模式不同带来的物流时长差异，需要对某些大件商品类目店铺的时长进行调整，来均衡影响。

作特殊处理的三级类目当前包含三轮摩托车和沙滩车。

五、店铺领航员应用场景介绍

(1) 对活动报名的影响

目前平台大部分活动报名要求店铺领航员综合排名达到活动设置的门槛，目前大部分活动要求领航员综合排名>30%，部分活动有更高要求。如果店铺领航员综合排名不达标，则无法报名活动，这时店铺需提升各个分指标表现来提升综合排名。

需要注意的是，活动报名只要求店铺领航员综合排名达标即可，对于各个分项指标没有硬性要求。

（2）店铺综合体验星级

以店铺领航员数据为基础，形成店铺综合体验星级，展示在拼多多APP的商品详情和店铺详情页，辅助用户决策。店铺综合体验星级的详细情况，请参见店铺综合体验星级解读。

除以上2个使用场景外，店铺领航员还应用于店铺口碑榜、选品等众多场景中，店铺领航员综合表现评价越好，店铺将能获得更多流量和消费者支持。

六、领航员页面入口

1. 拼多多管理后台-数据中心-服务数据-店铺领航员

此入口目前只有部分商家可以看到，即将全部开放，敬请关注；

2. 在对领航员综合表现有要求的活动报名页面能看到领航员情况。

领航员综合表现分为5个等级，分别对应5个店铺星级层级

，对于报名活动而言，目前大部分活动门槛为行业前70%和后30%，后30%的商家们需要努力提升！

七、提升领航员综合表现

如何提升领航员的各项指标呢？点击下面链接可学习对应课程~

1、售后服务：

有效处理售后，

快速人工响应，

2、商品品质：提升用户评价得分

3、物流服务：缩短近30天平均成团到签收时长

4、店铺活跃：保持店铺每月上新