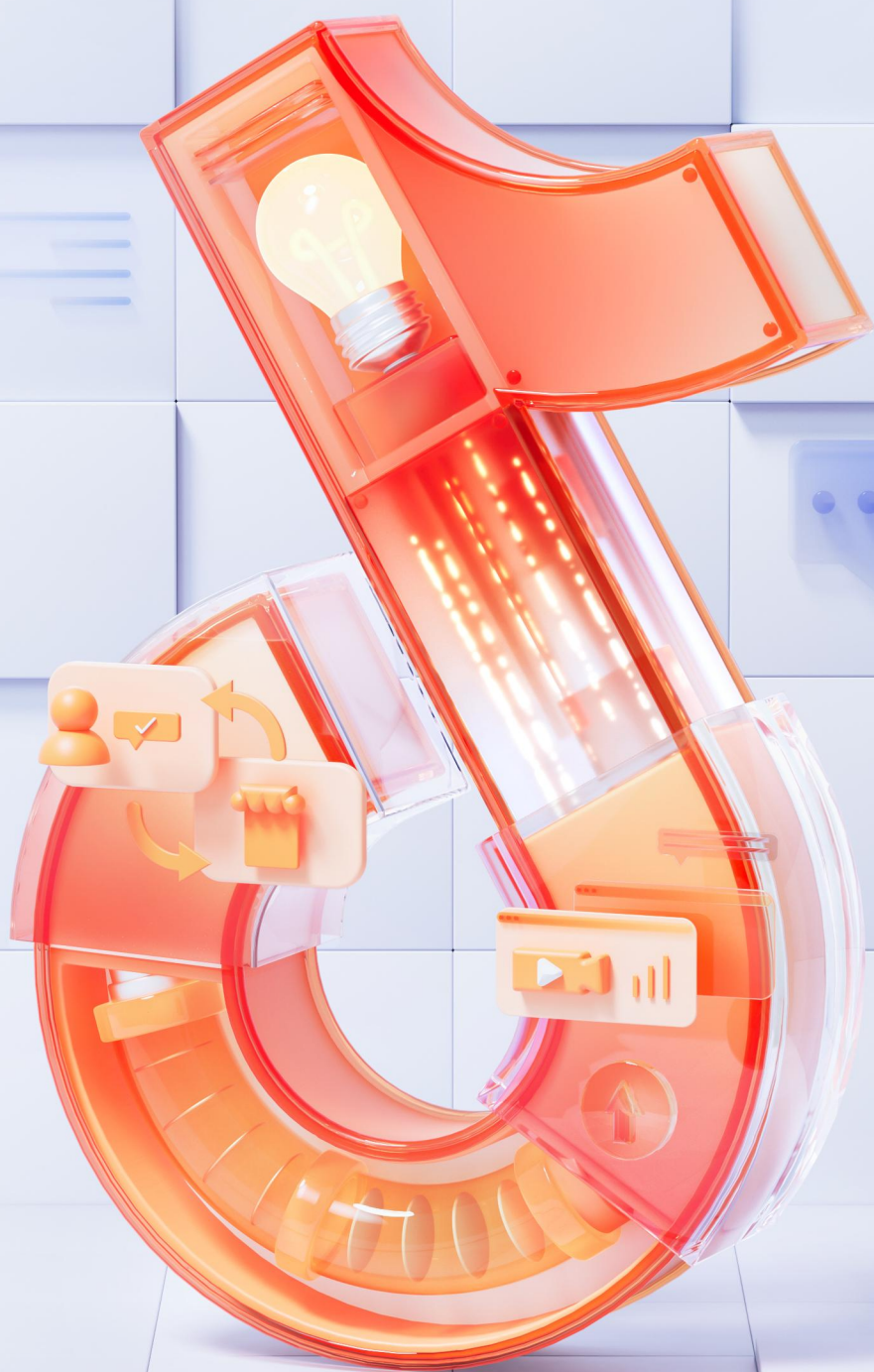


抖音生活服务 服务商合作手册



序言

抖音生活服务，是一个为用户提供真实、优质、丰富的信息，创造美好生活的平台，正让数以亿计的用户与数百万的线下商家以创新高效的方式产生联系，让更多好店铺被发现、更多好服务被体验、更多好生活被拥有。

抖音生活服务作为商家的数字化经营伙伴，希望助力商家的多元化经营成长，从单一经营方式逐步向线上一体化全局经营新模式发展，从而实现门店生意的螺旋式增长。

2022年1月，抖音生活服务GMV（交易总额）对比去年同期，增长了234倍。截至2022年3月，抖音生活服务合作门店超过70万个，覆盖餐饮、酒旅、休闲娱乐等生活服务行业。目前服务的门店所在城市已覆盖全国一半以上的城市。商家入驻不断的同时，抖音生活服务也在不断完善产品基础建设，推动伙伴生态的健全发展。



抖音生活服务合作门店超过70w个
覆盖餐饮、酒旅、休闲娱乐等行业



抖音生活服务GMV（交易总额）
对比去年同期，增长234倍

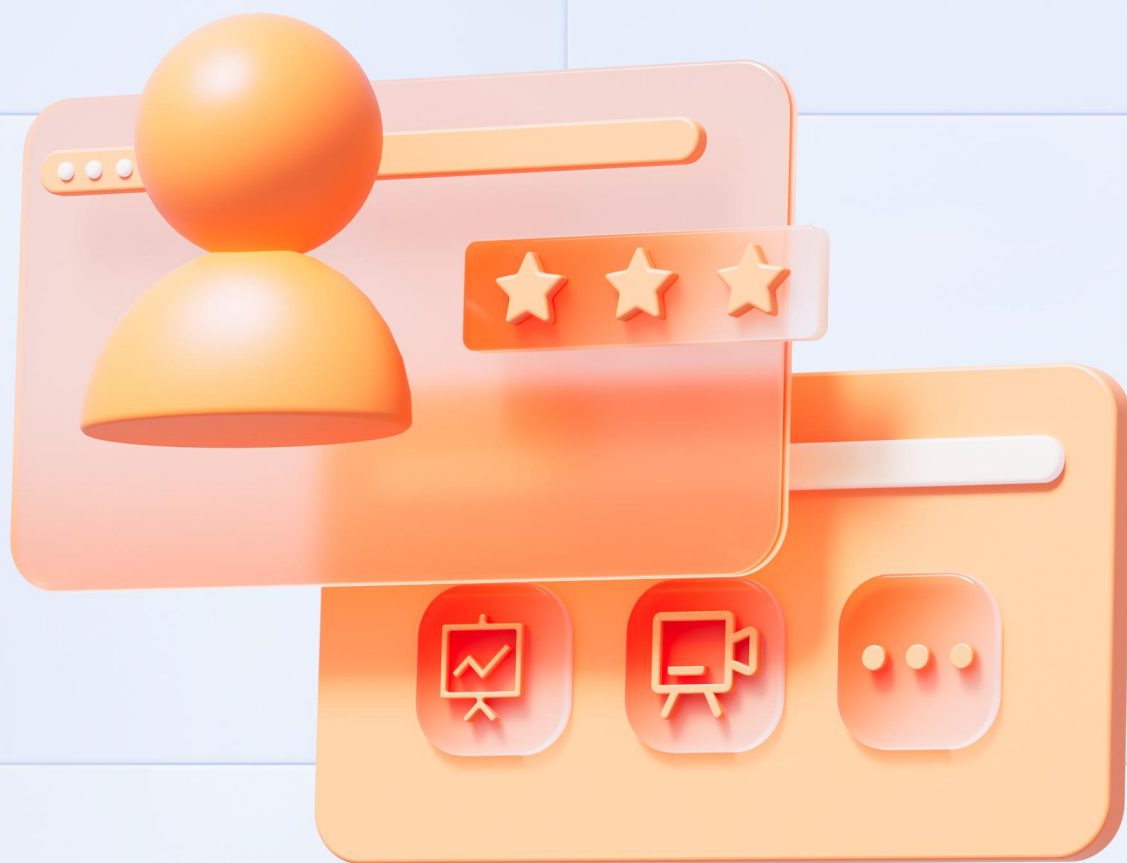
2021年4月，为更好助力商家经营，实现生意增长，抖音生活服务平台正式引入服务商体系。服务商作为伙伴生态的重要成员，通过「专项服务」和「代运营服务」为商家提供多元能力的解决方案，帮助商家快速入局抖音生活服务平台，把握市场增长机会，实现全局经营和生意增长。经过一年多的发展，服务商体系已初具规模，不同类型的服务商在各自擅长领域为商家提供多样能力服务。

为进一步助力具有专业能力的合作伙伴高效融入抖音生活服务服务商体系，抖音生活服务服务商团队推出此合作手册，希望通过对「[服务商分类与定义](#)」、「[服务商的能力要求](#)」、「[合作模式及权益价值](#)」、「[入驻流程及咨询对接](#)」等不同板块的介绍，帮助更多优质的服务商伙伴实现在抖音生活服务平台的快速成长运营，与商家、平台实现长期共赢。

目录

一． 什么是服务商	05
二． 服务商能力要求	07
2.1 服务商为商家提供专项服务	08
2.2 服务商为商家提供代运营服务	10
三． 服务商接入平台合作的解决方案	12
3.1 原生团购合作	12
3.2 小程序开放平台合作	14
四． 服务商合作权益	17
4.1 基础权益	17
4.2 升级权益	18
五． 成为合作服务商	20
5.1 服务商入驻流程	20
5.2 服务商准入标准和材料清单	21
六． 优质合作案例	26

一.什么是服务商

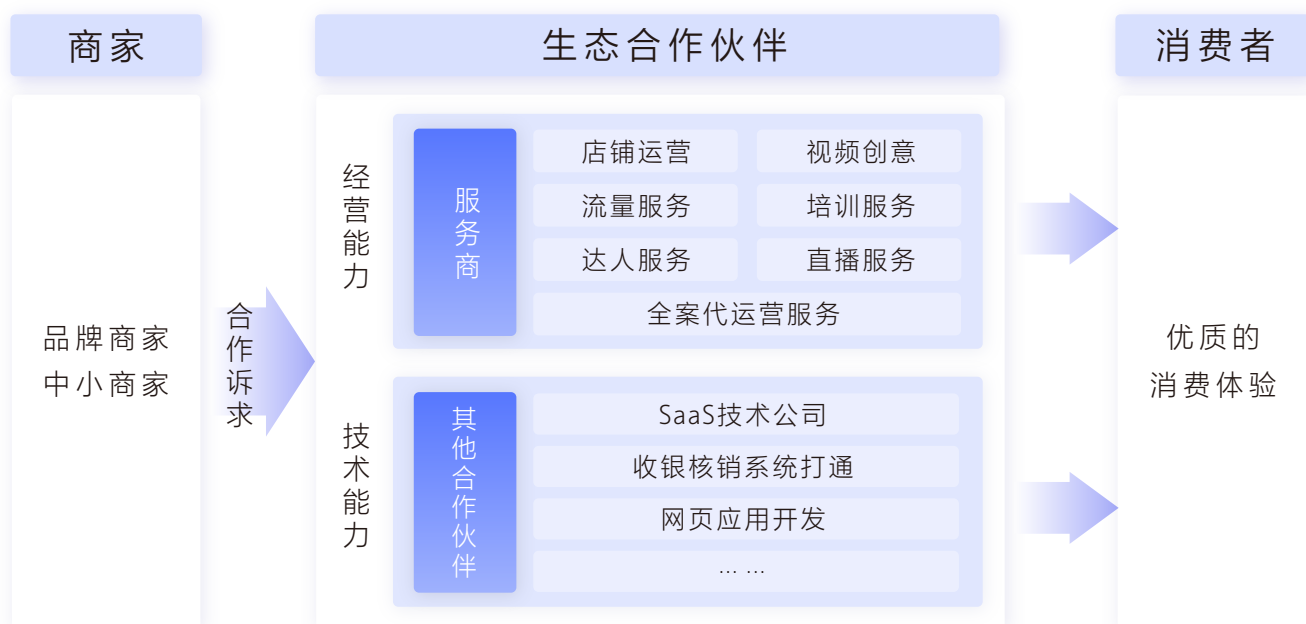


什么是服务商

在抖音生活服务的伙伴生态中，根据商家的诉求与提供的能力补足，将合作伙伴角色分两种类型：服务商和其他合作伙伴。

服务商

指能为商家提供经营能力解决方案和经营管理服务，协助商家在抖音生活服务平台实现从交易能力到长期经营的第三方公司。服务商提供的服务范围，包括但不限于店铺运营、流量服务、达人服务、视频创意、培训服务、直播服务等专项服务，及全案经营的代运营服务。



其他合作伙伴

指为商家提供技术解决方案，帮助商家提升服务效能的第三方公司，其提供的服务范围包括但不限于SaaS技术能力、收银核销系统打通等。

一家公司可以同时具备服务商及其他合作伙伴两种身份，也可以只在其中一种身份下与平台开展合作。本合作手册重点聚焦服务商与平台、商家的合作方式展开说明。

二.服务商能力要求



服务商合作模式

在抖音生活服务的业务生态中，服务商与商家的合作模式包括：专项服务和代运营服务。

专项服务

专项能力补充

内容供应商
模特/娱乐公司
.....

内容供应商
4A公司
.....

生活服务服务商
电商服务商
.....

4A公司
营销公司
工作室
.....

MCN
模特/娱乐公司
.....

直播运营

内容策划
直播执行
转化效果

短视频运营

内容策划
拍摄剪辑
内容质量

店铺运营

店铺开通
日常运营
转化效果

整合营销

资源整合
方案策划
活动统筹

达人运营

达人资源
创意策划
撮合执行

营销公司
广告代理
.....

广告代理
.....

招商团长
.....

数据公司
咨询公司
垂直媒体
.....

其他
.....

蓝V运营

企业号运营
内容策略
粉丝维系

投流转化

投放策略
点击效果
转化效果

组品策略

品类选择
搭配组合
转化效果

数据分析

趋势洞察
现状分析
专项复盘

培训

商家培训
达人培训
服务商培训

代运营服务

全案代运营

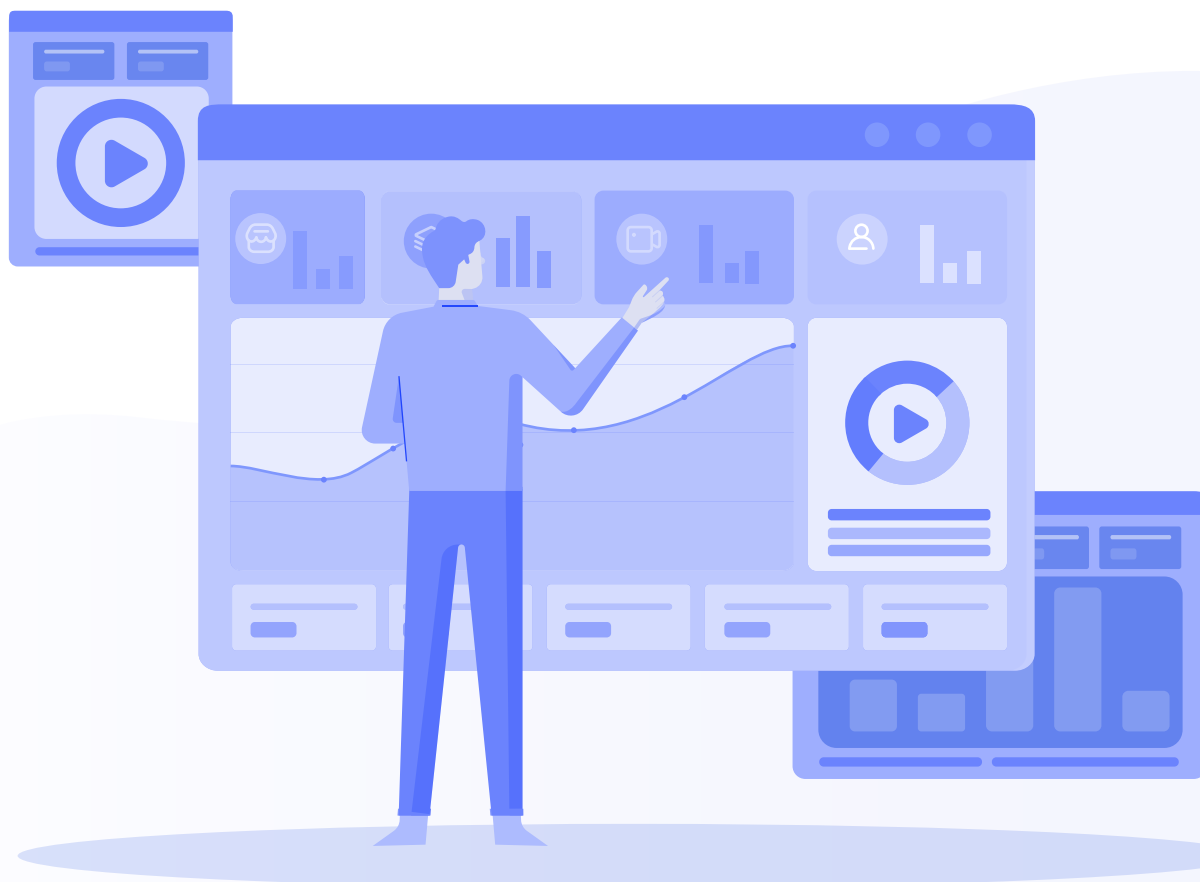
全面的运营能力、丰富的实操经验、长效经营思维与策略能力

2.1 服务商为商家提供专项服务

专项服务

服务商为商家提供专项服务，指服务商根据自身业务特性与专长，为商家在抖音生活服务经营中提供包括但不限于**直播运营、短视频运营、店铺运营等在内的任意一或多项能力服务**。

商家可根据实际需求，选择具备不同专项能力的服务商，进行经营能力补足。



目前服务商提供的专项服务可划分为10项基础服务

不同基础服务对服务商有不同的专项能力要求

专项服务类型	对服务商的能力要求
 直播运营	具备提供直播的策划和执行能力，有独立的直播运营团队和全面的直播统筹运营能力（包括直播选品策略，预热视频制作、直播场地资源、主播资源、直播技术支持，直播效果复盘等）
 短视频运营	具备提供优质短视频内容的拍摄、制作和交付能力，有独立的视频制作团队和全面的短视频制作运营能力（包括视频脚本策划、场景布置、达人撮合、视频剪辑、投放策略、播放数据复盘等）
 店铺运营	具备开通店铺（如店铺入驻、账户开通、资质审核等基础运营）和后续日常运营的能力（如商品拍摄、店铺装修、商品上下架管理、直播管理、订单管理、活动策划、平台活动参与、客服等店铺托管运营）
 整合营销	具备整合营销能力或有合作资源可为客户提供一站式全案本地生活服务的运营（需提供过往案例）
 达人运营	拥有较多的明星/达人资源，能够洞察商家需求，为其提供和选择适合的明星达人，同时提供创意策划和执行支持
 蓝V运营	具备企业号运营、内容策略、粉丝运营的能力，有独立的运营团队（需提供过往运营账号案例）
 投流转化	具备直播、短视频的广告投放策略，流量转化的优化能力
 组品策略	具备团购商品的品类选择、搭配组合策略制定的能力
 数据分析	具备数据洞察、分析和复盘的能力
 培训	具备系统的培训能力，包括但不限于： 直播培训、达人培训、主播培训、服务商培训等一项或多项培训能力

服务商完成资质考察及入驻流程后，满足其中任意一项能力要求，即可为商家提供专项服务合作。专项服务能力的提供，可以快速帮助商家补齐短板，短期内提升商家经营效率。但与此同时，商家的长期经营诉求丰富多元，服务商也需不断提升自身能力，实现从专项服务到代运营服务能力的升级，与商家实现共生共赢。

2.2 服务商为商家提供代运营服务

服务商为商家提供代运营服务，指商家将其在抖音生活服务的所有经营委托给一家服务商，要求服务商为其提供全案经营服务，从全局视角帮助商家长效经营。

概括而言，提供代运营服务要求服务商具备三大能力：

全面的运营能力

服务商需具备专业完整的团队、丰富的运营经验和完善的运营体系，商家不需要为运营投入大量资金和人力成本，减少商家试错的成本，从而降低商家入局风险。

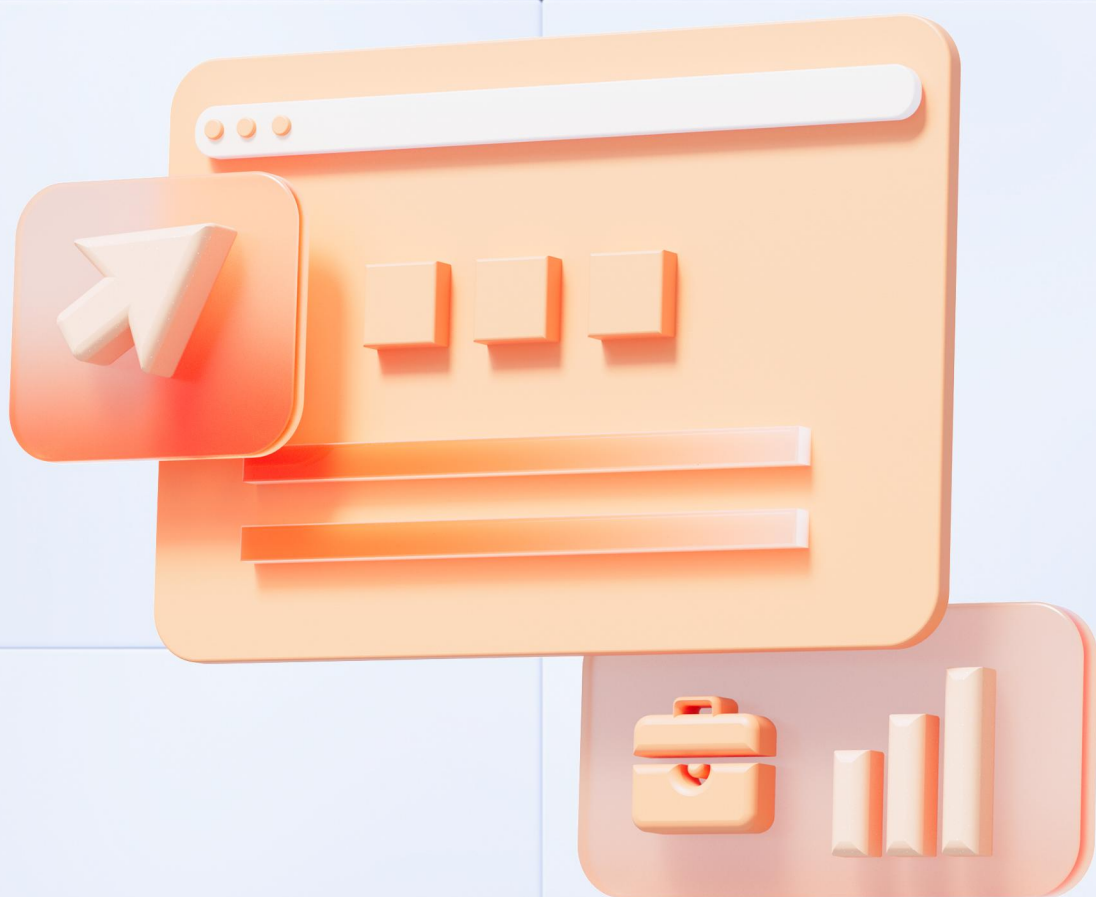
丰富的实操经验

服务商需具备丰富的行业实操经验，通过行业趋势的洞察、用户需求的挖掘、新玩法的获取和理解，以及直播、短视频制作等专项能力，才能帮助商家快速破局，实现从0-1的冷启动与从1到100的增长突破。

长效经营思维与策略能力

服务商需具备基于平台生态的长效经营思维与长期策略能力，为商家挖掘全生命周期的增长机会，持续寻找新的品效增长点。

三.服务商接入 平台合作的解决方案



服务商合作解决方案

在服务商与商家确认合作模式后，服务商可通过抖音生活服务平台提供的解决方案，接入平台，为商家提供服务。

目前，抖音生活服务通过标准化的系统产品和灵活的技术产品，提供两种合作解决方案：**原生团购合作**和**小程序开放接口合作**。两种模式均具备安全、灵活的特性，同时也能兼具通用性与个性化需求，服务商可根据自身服务方向及需求进行选择，也可以选择两种同时使用。

3.1 原生团购合作

原生团购合作，指服务商与商家达成合作后，无需进行产品开发，在商家授权下接入商家专属经营平台(即**抖音来客**)，和商家进行账号绑定，在商家授权范围内直接使用**抖音来客**上门店经营、营销工具、数据中心等标准化系统工具，为商家经营活动提供服务。



原生团购合作具备安全、全面、精细、自主性高等多种优势



安全

提高分账安全性，实现高效财务管理

- 由平台进行多方资金自动分账，资金安全，链路清晰，商家与服务商之间账目明明白白
- 快捷管理对账、收款账户与自助开票，财务管理高效清晰，一切有据可依



全面

功能齐全，一站式经营全覆盖

- 功能覆盖服务商、商家经营所需的全链路能力，从营销，转化到交易，客户管理，一站全搞定



精细

多维数据支持，经营优化有方向

- 通过内容、转化、交易等多维度数据的支持，及时洞察经营状况，帮助服务商进行运营策略优化



自主性高

提升操作灵活性，实现按需施策

- 服务商可结合商家实际经营状况与需求，进行门店、企业信息、会员管理等个性化管理设置

3.2 小程序开放平台合作

小程序开放平台合作方式，指的是服务商通过抖音开放平台支持的产品开发解决方案，接入平台为商家提供服务。

抖音开放平台通过简单、高效的应用开发框架，丰富的组件及 API，提供具有原生 APP 交互体验的小程序，支持抖音搜索展现，方便用户查找和使用。

小程序解决方案，可针对短视频和直播等经营场景，为服务商与商家提供包括经营、交易、营销、资金、售后等多元化的产品能力。



小程序开放平台合作的方式，具有 入驻高效、上品迅速、迭代灵活、管理便利等优势



入驻高效

可以通过接口能力，快速帮助商家完成在平台的入驻

- 服务商通过开放接口能力，可以帮助商家批量完成POI匹配、商家资质接入操作，高效完成商家入驻动作



上品迅速

可以实现批量将商品上线，整体上品的效率更高

- 服务商通过开放接口能力，可以将商家的商品进行批量上线，便于收集、管理、提审、修改海量商品，整体链路更加快捷



迭代灵活

小程序支持快速发版迭代，可以灵活定制

- 服务商通过小程序载体，可以实现快速发版迭代，并可在商品详情、营销体验、会员权益等方向，进行灵活定制



管理便利

服务商通过平台能力，可以集中化管理、建设其授权小程序

- 通过服务商第三方平台，可以建立并维护与小程序的授权关系，并可对其授权小程序进行集中化的上线、装修、发版等动作

四.服务商合作权益



服务商合作权益

为帮助服务商成长和长效经营，抖音生活服务提供包括**合作资源支持、荣誉奖励、培育支持等分层合作权益，助力服务商的业务拓展和能力提升**。同时，为更精准高效支持服务商的长期发展，抖音生活服务也将定期从合作类型、发展阶段、经营能力、合作互信等多个角度对服务商进行综合评估，提供个性化经营诊断与定制化经营支持。

4.1 基础权益

平台系统

01

依托于平台技术能力，签约的服务商可以根据经营场景诉求，选择使用平台标准化的合作系统，或通过开放平台接口进行个性化功能开发，满足与商家之间多样化的合作需求。

专属顾问

02

为每家服务商配置专门的业务顾问，提供日常业务咨询、培训等全方位支持。

商家撮合

03

为服务商提供商家合作资源支持，助力服务商扩大业务规模，提升业绩。

营销活动

04

整合平台的优质资源，发力营销活动，聚集规模流量，助力服务商生意增长。

培训课程

05

为服务商提供覆盖经营全周期的培训课程。

4.2 升级权益

更多权益规划中，敬请期待

认证体系

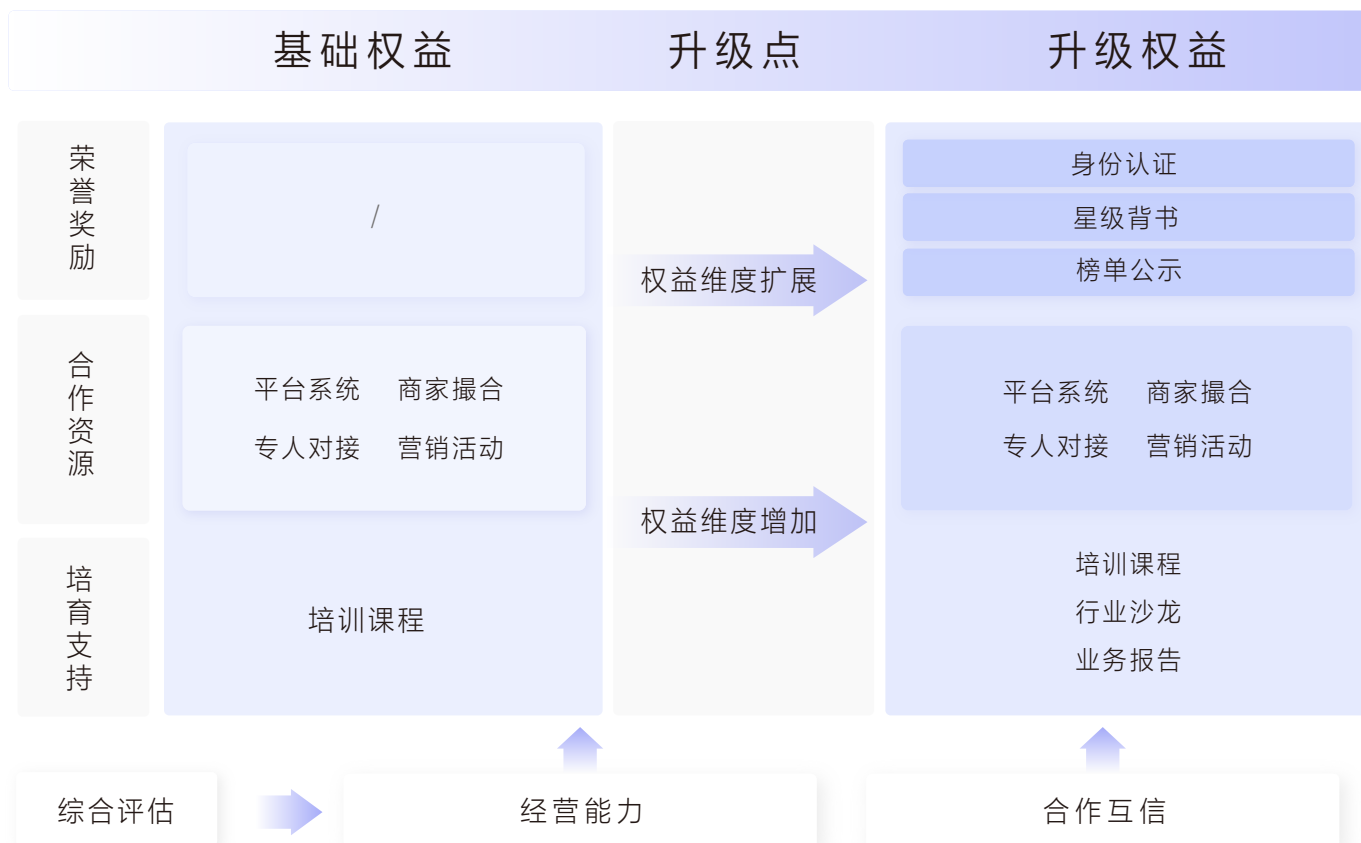
- 身份认证 为服务商提供官方身份认证，助力服务商业务拓展。
- 榜单公示 加入平台合作榜单，并在榜单宣传中获得市场口碑，提升商家认可度。
- 星级认证 为服务商的专项能力及全面能力提供星级认证，平台背书，助力服务商的领域权威性建立。

行业沙龙

创造交流场域，进行优秀案例、实操经验与行业趋势的分享，促进平台、商家、服务商的交流。

业务报告

为服务商进行业务健康度诊断，提供企业经营报告。



五.成为合作服务商



成为合作服务商

5.1 服务商入驻流程

符合平台能力要求(请参考2.1)、具有经营意愿的合作伙伴，可按照平台要求准备合作材料(请参考5.2)，通过邮件方式发起合作申请(请参考5.2.3)，平台接收合作邮件后，将安排专人接洽联系，推进资质审核等相关工作。



5.2 服务商准入标准和材料清单

5.2.1 准入标准

✓ 资格

具有独立法人资格

✓ 资源 / 经验

有丰富的生活服务商家类客户资源，或具备账号运营、内容运营、直播运营、技术开发等相关经验

✓ 注册资金

营业执照注册资金
不低于50万元

✓ 营业执照经营范围

营业执照经营范围包括:

- 设计、制作、代理、发布各类广告
- 计算机服务(除互联网上网服务营业场所)
- 计算机领域内的技术开发、技术咨询、技术服务、商务咨询、营销策划、电视节目制作等

✓ 公司情况

公司经营状况良好
无债务纠纷

5.2.2 需要的材料清单



营业执照副本



公司组织架构



业务规划书
含年度合作项目



历史或当前合作平台情况
和生活服务业务相关合作



主要服务客户的行业 / 类型

5.2.3 申请方式

发邮件至 LP-channel-support@bytedance.com 提出合作申请，平台工作人员将在3个工作日内与您联系。

● 邮件需至少包含以下信息

● 公司名称

xxxx有限公司

● 公司简介

描述公司发展历程与生活服务业务相关的团队配置、生活服务业务现状，不限制字数

● 公司所在省级行政区

xxxx省

● 公司总部所在市级行政区

xxxx市

● 公司注册资金
(单位: 万元)

xxxx万元

● 联系人姓名及职务

姓名(职位: 如公司运营总监)

● 联系人手机号码

填写真实有效准确号码

● 常用联系邮箱

填写联系邮箱(尽量提供企业邮箱)

● 5.2.2中提及的材料清单



5.2.4 服务商相关经营规范

为保障服务商的长期经营与业务有序展开，共建长期健康的服务商体系，服务商在抖音生活服务平台上的经营需遵守以下基础原则：

- **诚信经营**

本着诚信经营的原则，完成与商家、与平台的合作履约



- **开拓约定商家**

仅可开拓《生活服务业务客户开拓管理规则》中约定部分的商家



- **数据保密**

承诺对平台及商家各项技术数据、经营数据等负有保密义务

- **平台批准**

服务商自主开展的与生活服务业务相关的市场活动需获平台批准

- **不得虚假宣传**

不得以平台名义对外宣传或招商，不得夸大宣传

- **内容合规**

不得发布违法、未经授权、虚假、违反页面内容安全规范等的内容，涉及商品的说明应规则清晰及完整

如服务商出现包括违反但不限于以上准则的行为，给平台、商家或其他方造成重大损失(包括但不限于经济损失、名誉损失等)或负面影响的，平台有权根据违规程度采取公示警告、取消激励资格、关闭新增商品上传、暂停小程序授权、扣除保证金、清退等处罚措施。

同时，服务商在平台的经营中，需要遵守平台基于国家法律法规与平台合规经营准则制定的相应规则，包括但不限于：

• 进行不同行业服务时，需符合行业准入标准

行业准入标准分为行业基础资质和行业特殊资质。基础资质如营业执照和法人/经营人身份证等经营必需的资质，行业特殊资质如食品经营许可证、娱乐经营许可证等国家法律法规要求从事该行业必须具备的。低风险行业如餐饮类常收取基础资质和食品经营许可证或餐饮服务许可证即可，高风险行业如攀岩等除需提供基础资质外还需要具备监管政策要求的高危险性体育项目经营许可证。

• 商品需符合商品规范

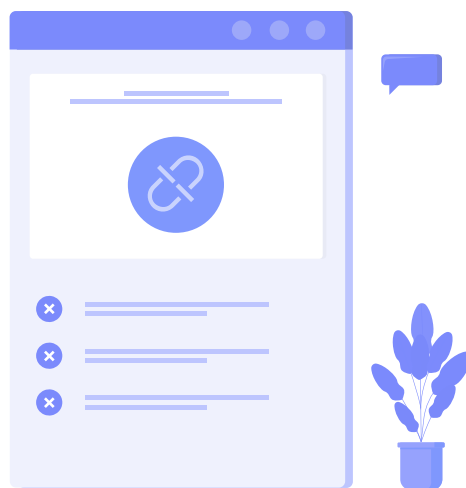
价格需遵守价格法、反不正当竞争法、电子商务法、禁止价格欺诈行为的规定等法律法规及营销产品商户服务协议、抖音生活服务团购商户管理规则、商品发布规范及违规管理细则。

• 遵守直播及短视频规范

内容需遵守国家法律法规及平台内容要求，如广告法和抖音直播行为规范等。

5.2.5 合作关系解除

- 服务商与平台均有权力在双方友好协商同意的前提下提前解除合作。
- 当服务商出现违反双方签订的合作协议或管理规范的情况下，平台有权解除合作。
- 当服务商未能满足平台考核要求的情况下，平台有权解除合作。



六.优质合作案例



优质合作案例

6.1 直播案例: 南京心来文化传媒有限公司

服务商简介

南京心来文化传媒有限公司（简称“心来文化”）成立于2021年4月，自2021年8月开展生活服务业务。

服务范围

商家直播与达人探店，专注帮助本地餐饮、文旅、酒旅等行业商家实现营销转化，提升本地知名度。

服务成果

总订单业绩达成近3亿，超过千万直播大场，合作有茶百道、沪上阿姨、益禾堂等。

服务案例详情

合作效果

通过直播流程策划、过款设计、实时数据监控及直播过程管理，帮助商户实现：



5000万+
单场直播GMV



7万+
最高在线人数



近千万
品牌账号累计观看人数



60万+
品牌直播间增粉

合作品牌

茶百道



6.2 直播案例：云南恒乐影视文化传播有限公司

服务商简介

云南恒乐影视文化传播有限公司（简称“云南恒乐”）成立于2018年7月，于2022年5月入驻服务商，服务范围变化如下：

2018年服务范围

生活服务业务运营、电影、电视及短视频全链制作。

2022年服务范围

商业模式创新、企业战略、品牌战略、产品创新、全渠道营销、品牌视觉、互动传播等一站式营销，从全局视角帮助商家实现长效经营。

服务案例详情

合作效果

通过账号诊断、数据分析、优质内容种草、实景专场直播、棚内聚合直播等多触点切入，帮助商户打通流量转销量的通路，实现GMV过万。

50万+
多场直播累计GMV

百万+
6月总销量

30%
6月环比增长

合作品牌

云南民宿



6.3 直播案例: 深圳星源传媒科技有限公司

服务商简介

深圳星源传媒科技有限公司（简称“星源传媒”）2016年全面转型生活服务项目运营，自2021年与抖音生活服务合作，成为第一批直播服务商。

2016年服务范围

直播和短视频运营。

2021年合作品牌

合作品牌超200个。

如: 八合里、润园四季、四季椰林、同仁四季、邱大叔、sevenbus、蔡澜点心等。

服务案例详情

合作效果

通过货品规划、投放策略分析、短视频内容制作为商家提供直播代运营服务，帮助商户在3个月实现 GMV 过百万。

400万+
单场直播最高GMV

1878万
直播累计GMV

合作品牌

八合里牛肉火锅



6.4 达人案例: 北京金麦众合科技有限公司

服务商简介

北京金麦众合科技有限公司（简称“金麦众合”）成立于2015年，自2021年10月入驻服务商。

服务范围

创意策划、短视频制作、直播运营、货品组合、投流策略、达人合作等。

服务成果

目前为止服务过全行业 SKA客户超过60家，承接过超500场的企业号直播。

服务实力

在全国一线城市均有业务布局，旗下有小明粗去、六一妈妈等独家签约达人，覆盖全国超3万探店达人。

服务案例详情

合作效果

通过联动多地达人推广（北京、上海、广州、深圳、武汉、长沙），合作达人超300人，话题#虎年就吃虎头局总曝光超过千万次，品牌登陆上海面包甜点热销榜TOP7。



10万+
达成订单



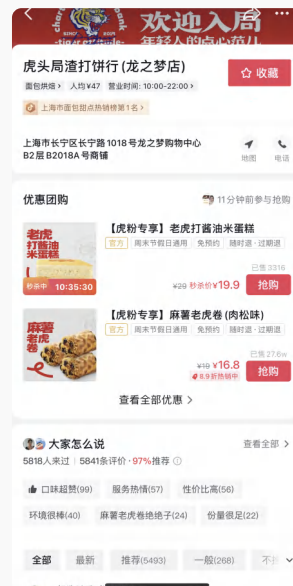
700万+
实现GMV



千万次+
话题总曝光

合作品牌

虎头局渣打饼行



6.5 全案营销: 广东引力文化传媒有限公司

服务商简介

广东引力文化传媒有限公司（简称“引力文化”）成立于2018年1月，自2021年底入驻服务商。

服务范围

本地商家内容推广、全案营销、商家企业号视频内容制作、全国探店KOL/KOC推广及直播业务。

服务成果

客户超2000家。

服务案例详情

合作效果

为商户提供全案代运营合作，通过企业号创意内容制作、短视频达人矩阵发布、货品组合、企业号代播、多城市达人矩阵带货，帮助客户实现品牌曝光+销量转化品效合一。其中，通过短视频+直播组合，分发500多位达人探店，实现：



合作品牌

金泰连锁



6.6 全案营销: 亿佳电子商务（山东）有限公司

服务商简介

亿佳电子商务有限公司成立于2021年2月，是济南市电子商务五星口碑企业，于2022年6月入驻服务商。

服务范围

包括直播运营和品牌营销一站式解决服务。

服务成果

公司成立至今服务客户销售规模过亿。

服务案例详情

合作效果

结合商户十周年店庆活动，采用实景直播，开创了直播+企业宣传的全新模式，实现品牌效应最大化。通过达人探店、投流规划、私域转化、直播运营和货品管理，帮助商户实现：



4000+
支付订单



300万+
达成直播GMV



2776
直播期间涨粉



6000+
在线观众峰值



5万+
互动评论

合作品牌

慕名时尚



6.7 综合服务: 千千(杭州)传媒科技有限公司

服务商简介

千千惠是方联传媒旗下以互联网思维打造并运营的服务商，专注于向消费者提供本地及周边吃喝玩乐生活服务。

服务范围

自2021年6月，千千惠在抖音平台通过匹配商家和达人资源，提供专业化的运营服务，帮助商家将套餐快速上线到抖音团购，并匹配万粉级甚至百万粉丝级达人探店拍摄，快速实现品牌宣传、套餐线上售卖、门店热度打造等多重效果，助力商家在短时间内获得高曝光度和销量，增加商家品牌知名度。

服务案例详情

合作效果

发挥千千惠生活自身优势，结合爆款预售模式+全抖音号矩阵短视频+直播，为商户提供全案代运营服务，通过货品组合、创意内容制作、达人矩阵号短视频+直播发布、多素人达人带货的方式，在活动期内吸引了大量消费者，极大提升了商户的品牌曝光度与口碑，帮助商户实现了品牌短视频+直播组合，分发200多位达人探店，实现：

GMV 百万 实现10天GMV
3.5万+ 订单

合作品牌

巴彦淖尔双银鱼汤泉汗蒸潮TOWN

