

抖音电商 商家经营环境报告

数据区间 2022 年 1 月 — 2022 年 12 月

 抖音电商
美好生活 触手可得

抖音电商 商家经营环境报告

数据区间

2022 年 1 月 —— 2022 年 12 月

目 录

CONTENTS

前言	01
----	----

第一章 提升经营便捷程度

优化流程标准	03
优化后台工具	04

第二章 提升需求解决效率

及时响应支持	06
优化助手工具	06
提供专属培训	07
加强经营指导	07

第三章 完善平台治理规则

完善规则体系	10
优化判罚机制	10
加强规则教育	12

第四章 保障健康竞争环境

保护知识产权	14
打击劣质商家	15
保障仲裁公正	15
严打职业作恶	16
加强风险防控	17

第五章 帮助实现持续发展

提升罗盘效能	20
优化营销工具	20
提升资金效率	21
加强物流基建	23

第六章 携手创造社会价值

复产复航计划	25
助力乡村振兴	26
带动实体经济	26

前言

2022 年，抖音电商升级到“全域兴趣电商”阶段，内容场景和货架场景飞速发展。进入 2023 年，“全域”的边界进一步扩展，将覆盖各种流量，全面满足消费者各类购物需求。

随着消费者生活的丰富，商家的生意规模也在生长。这一年，抖音电商已成为超 700 个头部品牌最大的生意阵地，超 18 万个成长中的新商家年收入突破百万。平台生态繁荣发展，商家是重要的推进器。因此，维护良好的经营环境成为平台工作的重中之重。

抖音电商致力于打造以解决商家实际需求为核心的经营体验。具体言之，即入驻简单、操作便捷，响应及时、反馈有效，规则稳定、判罚清晰，竞争公平、仲裁公正。

平台投入大量资源，完善平台规则，精简经营流程，优化产品工具，提升服务效率，降低商家的经营成本。同时，平台加强知识产权保护、杜绝劣币驱逐良币、保障纠纷仲裁公正、打击黑产职业作恶，还加强风控减少商家损失。

抖音电商坚持“以人为本”的柔性治理逻辑，重视通过宣传教育和善意引导，帮助商家快速改善经营问题。平台持续加强对新手商家的扶持，尤其是电商经验较欠缺、团队资源单薄的个体商家，通过平台资源合理扶助，帮助其快速启动。

当遭遇自然灾害、疫情等不可抗力特殊情况，平台始终与广大商家一起共克时艰，推出商家复产复航计划，投入巨额补贴，优化报备流程，多举措帮助商家减少损失、恢复经营。此外，平台还帮助很多实体企业，通过直播带货开拓新的生意渠道。

抖音电商历来重视与商家携手服务社会，在助力乡村振兴、带动实体经济等公益方面不遗余力投入。商家在平台既能实现生意价值的可持续发展，又能创造长期的社会价值。

2023 年，抖音电商期待与更多的商家携手共建发展，深耕全域兴趣电商，丰富消费者的美好生活，用“买”和“卖”创造更多价值。

第一章

提升经营便捷程度

入驻简单、操作便捷，是商家入驻平台开展经营最基础的诉求。抖音电商致力于精简平台规则 and 经营流程，持续改善产品工具的丰富度和使用难度，降低商家的学习成本，从而有效提升商家的经营便捷度。

优化入驻流程标准，提升商家启动经营效率



精简商家入驻资质



入驻时长最快 **1 小时**



入驻一次性成功率平均提升 **32% ↑**



细化商品发布要求，平台规则表达和标准示例更直观。在极速入驻同时，保证商品质量

优化系统后台工具，降低商家经营操作难度



梳理重构商家后台操作流程



首次开播时间
平均缩短超 **50%↓**



首次开单时间
平均缩短超 **30%↓**



开发简单易用的店铺装修模板和工具，基于不同店铺角色，为商家提供配置相应权限功能，降低店铺权限管理难度



上线后商家使用率超 **66%↑**



针对不同商家开发个性化学习中心课程，为新入驻商家搭建全新成长任务。新手商家完成任务后，即能掌握基础操作方法，获得基础店铺运营能力



新版本任务完成率提升 **180%↑**

第二章

提升需求解决效率

商家遇到问题求助平台，其诉求是得到及时响应和有效解决。抖音电商致力于持续提升服务支持能力，优化服务解决方案，提升商家需求的解决效率。

及时响应有效支持，帮助商家切实解决问题



持续优化高频服务场景解决方案，增加关联问题提醒，一站式解决潜在问题



建立服务进展跟踪机制，专人跟进至问题完全解决



全年累计服务 **300 万** 商家



咨询 **2760 万** 次



一次解决率 **85%↑**



满意度超 **80%↑**

优化助手工具能力，帮助商家快速解决问题



优化“商家助手”工具，帮助商家在后台自助快捷解决问题



热点问题解决方案



快速处理工具



搜索



服务进度提醒



全年累计服务 **170 万** 商家



自助解决问题比例超 **75%↑**

提供专属指导培训，帮助进阶商家提升能力



商家对品牌建设和经营提效有进阶需求，平台为其提供经营指导和专题培训



全年累计提供超 **1万** 次专属指导



超 **3万** 次专属服务



体验分 **4.6分** 以上优质商家占比提升 **6%↑**

加强经营方法指导，帮助新手商家快速启动



学习中心增加商城成长路径引导、电商案例库、商家论坛等学习内容版块



月均服务商家超 **40万↑**



中小商家比例超 **70%↑**

- 商城成长路径系统性介绍商城经营方法，帮助新手商家降低商城经营的上手难度
- 电商案例库提供直观、接地气的成功经营案例，帮助新手商家向头部商家学习
- 商家论坛为商家相互交流的场所，平台也在此倾听商家诉求，更有针对性回答商家问题



加大对新手商家，尤其是电商经验欠缺、经营资源单薄的个体商家的扶持力度，帮助其实现快速启动

- 进一步优化个人店的冷启动流程，补齐经营配套功能
- 开发更多快捷自助办理渠道，加强基础知识宣传指导
- 更合理分配平台资源

第三章

完善平台治理规则

平台规则清晰稳定，是商家经营确定性的基础。抖音电商致力于建立合法有序、以人为本的高质量经营氛围，通过升级规则体系，优化规则质量，提高判罚合理性，加强规则宣教，实践善意引导、柔性治理的治理逻辑，帮助商家快速改善经营问题。

完善平台规则体系，帮助商家清晰稳定经营



推出《电商规则总则》等规则，系统化阐述平台整体规则结构，为商家提供一站式规则学习园地



推出《商家体验分规范》和《商品品质分规范》等规则，鼓励商家坚持长期主义，注重提升商品品质和消费者体验



高度重视商家对规则的反馈



累计优化 **92 篇** 平台规则

优化平台判罚机制，确保处罚结果合理高效



建立精细化数据检查机制，实时监测异常判罚，提升异常判罚发现效率



误判量下降 **75%** ↓



提高判罚合理性，强化罚前警示教育



违规商家量下降 **50%↓**



优化规则判罚效率



处罚落地平均时长缩短至 **8.92 小时**



效率提升 **61.12%↑**



提升平台规则语言规范度、清晰度和合规度，帮助商家更好地理解规则

加强平台规则教育，帮助商家理解治理逻辑



通过多个渠道，帮助商家及时了解规则动态



学习中心



平台治理小管家
官方抖音号



抖店



细拆规则知识点、增加违规案例解读，帮助商家理解规则，降低违规行为发生

第四章

保障健康竞争环境

抖音电商致力于提升平台环境的健康度，保护知识产权，保障仲裁公正，严打黑灰产作恶，加强风控安全，从而切实维护广大商家的合法权益。

加强知识产权保护，维护商家合法原创权益



上线业内首个电商全场景一站式维权平台 IPPRO



为超 **2.4 万** 个权利人和 **1.9 万** 份知识产权备案维权提供服务



删除侵权链接超 **20 万** 条



上线原创首发图片保护系统，解决原创图片被恶意盗用的难题，保护原创图片近 **30 万** 张



更新迭代监测手段，针对新型侵权场景进行防控升级，对经营链路中每个环节进行主动保护



全年识别拦截超 **440 万** 件违规商品



主动删除假货链接近 **50 万** 条



清退售假店铺超 **2.1 万** 家



处罚超 **3.6 万** 个虚假品牌直播间和 **10.8 万** 个画面侵权直播间

加强劣质商家打击，打造公平合理竞争环境



加强商家优胜劣汰，打造公平合理的竞争环境，杜绝劣币驱逐良币

- 提升精选联盟门槛



清退 **28 万** 不合格商家



拦截 **11.7 万** 不合标准商家

- 主动配合相关部门打击低劣商品制售团伙



清退超 **2 万** 个违法商家

保障纠纷仲裁公正，维护商家正当经营权益



保障交易过程中消费者和商家纠纷得到公正裁定



简化平台介入仲裁的发起流程



促进仲裁原因表达清晰，明确责任方、判责规则依据及举证标准等内容



针对可能存在的仲裁不当，建立便捷申诉通道



全年累计受理仲裁相关申诉 **37 万** 起



平均审核时长 **2.8 小时**



近 **10 万** 个因不当仲裁产生损失的商家得到赔偿

严打黑产职业作恶，保护商家经营全程安全



针对敲诈勒索商家的 **12 种** 职业作恶主要场景，部署识别管控打击策略



处罚相关帐号超 **3 千** 个



受影响商家量下降 **73%↓**



配合有关部门落地案件数十起，为商家挽回经营损失超千万元



上线风控产品“安心营”，协助商家解决非正常消费用户产生的各类风险问题，如黄牛骗补、异常下单等



已经覆盖约 **30%** 商家



日均主动防控拦截量 **2 万**

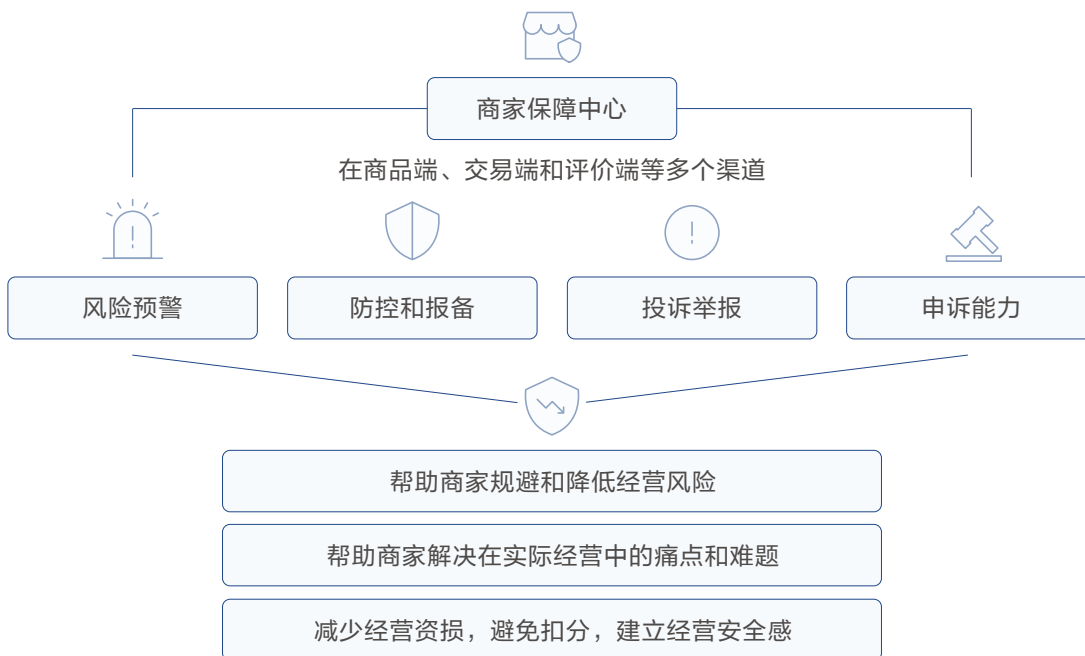


预警风险订单 **2.8 万**

加强风险预警防控，减少商家经营意外损失



建立商家保障中心，帮助商家降低风险、解决实际难题、减少资损





全年累计服务 **81.9 万** 商家



主动豁免 **1.4 亿** 个物流判罚单



减少商家资损 **4.2 亿** 元



持续打击恶意创作者和恶意索赔者，保护商家合法权益

第五章

帮助实现持续发展

抖音电商致力于提供准确有效的经营赋能诊断工具，提升商家数据化运营、数据化决策等能力，帮助商家降低时间、资金等隐性成本，促进其可持续发展。

提升罗盘工具效能，帮助商家降低经营风险



“罗盘”工具矩阵增加超 **20 个** 新功能，帮助商家加强全域场景经营的预警能力，助力经营增长同时减少经营风险



新增商品卡、直播流量诊断功能，帮助商家高效识别商品基础能力、可重点运营的流量渠道提供直播间开播建议，帮助商家针对性开展优化措施

优化营销工具功能，满足商家多元营销需求



增加优惠叠加和优惠结果查询工具，帮助商家了解平台规则和商品预计优惠组成，降低资损风险



优化补齐营销功能，满足商家多样化营销诉求，同时提高工具使用效率
赠品工具新增满赠能力、类目扩充等



日使用商家数增长 **27.4 倍**



优化优惠券的表单创建和报错文案



创建环节平均报错率下降 **37%↓**

提升资金运转效率，降低商家潜在经营成本



贷款结算：实现周期性贷款自动到账，节省商家手动提现时间

- 缩短提现到账时间，增加提现进度透传



商家提现成功率提升超 **30%↑**

-
- 加强贷款资金管控能力，实现规范化表达和标准化运营



冻结解冻问题下降 **50%↓**



保证金管理：完善保证金充值方式，加强保证金提现能力，方便商家灵活管理

- 优化保证金结构，建立管家账户功能，实现消费者权益保证金和店铺经营保证金的分离，解决商家需频繁充值店铺保证金等问题



全年超 **80 万** 商家开通管家账户

- 加强“原路退”“极速退”等退款能力，提升商家保证金充值或退回效率



“退保”时长缩短 **97%↓**



“退保”量降低 **90%↓**



相关咨询下降 **80%↓**



发票管理：加强开票便捷度和多元性，提升效率

- 上线“自动扣”功能，自动抵扣商家未开票税额，避免影响商家经营



全年累计开通商家超 **64 万**



平均节省相关时间成本近 **1 周**

-  商家发票咨询量下降 **57%↓**  商家合并开票率达 **62%↑**
 商家发票审核时效缩短 **76%↓**



账户管理

- 优化开户资质信息 OCR 预校验



商家开户报错数周均下降 **90%↓**



商家开户成功率周均提升 **10%↑**

加强物流基础建设，帮助商家解决服务痛点



供应链云仓系统

- 在全国多个核心节点城市设立仓储设施，仓储网络覆盖主要经济区域和产地产业带。通过智能分仓和智能分单系统帮助商家匹配最合适的仓配解决方案，为商家提供直播和短视频电商场景下的仓运配逆一体化解决方案，帮助其提升物流服务体验



大促物流保障

- 联合头部物流公司储备产能，为商家在大促期间提供赔付兜底、优先揽送、价格补贴、专属客服等权益保障，保障物流安全顺畅



去年双 11 期间，平台发货总运单量同比增长 **41.89%↑**



平均每件揽签时长同比降低 **4.31%↓**

第六章

携手创造社会价值

帮助商家创造生意价值之外，平台还致力于服务和助力社会发展，携手多方共同创造社会价值。

推出复产复航计划，帮助商家恢复正常经营



商家复产复航计划，从政策扶持、平台活动、物流扶持、客服专线4个方面推出9项帮扶举措，在特殊时期帮助商家恢复正常经营



投入 **25 亿** 流量补贴



超 **2 亿** 元消费券补贴



政策扶持



平台活动



物流扶持



客服专线



优化报备流程，减少商家因自然灾害、疫情等不可抗力损失



全年累计帮扶商家 **62 万**



报备通过订单量 **1.3 亿**

打造公益助农项目，携手商家助力乡村振兴



为进一步助力乡村发展，抖音电商和抖音公益共同打造“山货上头条”助农项目



将 **8 省 146 个县市** 的地方特色农产品推广到全国各地



全年有 **28.3 亿** 单农产品通过平台走进千家万户



带动农特产销量同比增长 **527%↑**

助力实体经济发展，扶持中小商家品牌成长



通过多项扶持措施，服务区域经济发展，助力实体经济增长



发布“产业成长计划”
扶持 **20 余省 68 个区域** 的产业带和中小商家



帮助国货销量同比增长 **110%↑**



老字号销量同比增长 **156%↑**



新锐品牌销量同比增长 **84%↑**

