

商家体验分规范

第一章 商家体验分说明

- 1.1 适用范围
- 1.2 体验分定义
- 1.3 指标构成及说明
- 1.4 计算规则
- 1.5 考核权重
- 1.6 更新周期

第二章 数据展示场景

- 2.1 商家端展示
- 2.2 消费者端展示

第三章 应用场景

第四章 附则

商家体验分规范

商家体验分说明

商家体验分是平台内商家服务能力的重要衡量指标，适用于所有商家（即时零售和全球购商家除外），分数范围为 50 至 100 分。分数由商品体验、物流体验和服务体验三个维度组成，通过近 30 天的综合评分加权计算得出。

分数构成及计算规则

评分维度：商品体验、物流体验和服务体验，权重因行业而异。

考核范围：有效支付订单数 ≥ 30 才计算分数，低于此标准适用于新商体验分规范。

更新周期：分数每日更新，以抖店后台显示的时间为准。

反映分数：百分制转五分制展示给消费者，具体转化规则可通过后台查看。

商家端与消费者端展示

商家可通过后台查看分数概况、权益概况和指标诊断。

消费者可在店铺首页及商品详情页看到商家体验分，以五分制形式展示。

应用场景

商家体验分广泛应用于营销活动提报、精选联盟准入、广告投放等场景。分数越高，可享受更短的结算账期、高效广告投放及更多活动准入机会。

附则

平台保留规则修订权，商家如不同意修订内容，可申请停止使用服务。规则对生效或修订后的行为有效，修订前行为适用原规则。最新修订生效日期为 2025 年 3 月 15 日。

第一章 商家体验分说明

1.1 适用范围

适用于平台内所有商家（即时零售、全球购商家除外）

1.2 体验分定义

商家体验分是反映店铺综合服务能力的重要指标，该指标覆盖了用户消费全链路，可为商家提供店铺服务能力诊断和改善所需的数据支持。用户消费体验好的店铺分数更高，可获得更多的平台支持。

1.3 指标构成及说明

商家体验分为百分制，最低为 50 分，最高为 100 分，由商家近 30 天内的【商品体验】、【物流体验】及【服务体验】三个评分维度及各项指标得分加权计算得出，具体考核指标及考核周期如下：

评分维度	细分指标	指标定义	考核周期
商品体验	商品综合评分	商品综合评分 = 近 30 天物流签收订单中商品评分总和 / 近 30 天物流签收订单中有商品评分的订单数（精选联盟商品综合评分 $\geq$ 70 分，低于 70 分强行关闭）	近 30 天物流签收订单
	商品品质退货率	商品品质退货率 = 近 30 天物流签收订单中因商品品质原因售后的订单数 / 近 30 天物流签收订单数 *注：取用户首次申请售后原因	近 30 天物流签收订单
物流体验	揽收时效达成率	揽收时效达成率 = 近 30 天达成支付揽收时效要求的订单数 / 近 30 天应揽收订单数 *注：支付揽收时效要求： 1) 现货订单，在消费者支付次日 23:59:59 前完成揽收，计为达成；如店铺属于【配饰、生活鲜花、服饰配件、潮品鞋服、花卉/绿植盆栽、多肉植物、定制珠宝文玩、二手奢侈品】行业，在消费者支付后 48 小时内完成揽收，计为达成 2) 预售订单，在承诺发货时效前揽收，计为达成 3) 存在欺诈发货或物流轨迹异常赔付的订单，计为不达成	近 30 天应揽收订单
	运单配送时效达成率	运单配送时效达成率 = 近 30 天达成配送线路时效要求的运单数 / 近 30 天应达成配送线路时效要求运单数 *注：如运单存在物流轨迹异常赔付，则该运单计为不达成	近 30 天物流应签收运单
	发货物流品退率	发货物流品退率 = 近 30 天支付订单中因物流品质原因售后的订单数 / 近 30 天支付订单数 *注：取用户首次申请售后原因为物流品质原因，且产生“发货超时、错发/漏发、缺货/无货、物流轨迹超时、物流轨迹异常、欺诈发货、虚假宣传物流信息”判责或赔付的品退订单	近 30 天支付订单
服务体验	售后处理时长达成率	售后处理时长达成率 = 近 30 天达成售后处理时长要求的退款成功售后单数 / 近 30 天退款成功售后单数 *注： 1) 考核售后单类型：已发货仅退款（平台主动处理的售后单不纳入考核）、退货退款 2) 售后处理时长计算逻辑：	近 30 天退款成功售后单

		——仅退款处理时长：仅退款售后单中等待商家操作时间，即消费者申请退款到售后确认的时间，且协商时间不计入	
		——退货退款处理时长：退货退款售后单中等待商家操作时间，即【消费者申请退货到售后确认】+【商家退货物流签收到售后确认】时间，且协商时间不计入	
		3) 售后单的售后处理时长要求，按该售后单对应订单所属商品类目，对应体验分行业的标准进行考核，具体可见 体验分考核行业售后处理时长要求	
飞鸽平均响应时长		飞鸽平均响应时长 = 近 30 天工作时间消费者与商家飞鸽对话轮次的回复时长之和 / 近 30 天工作时间人工咨询对话轮次总数	近 30 天人工客服有效会话量
		*注：只考核发起时间在 8:00:00-22:59:59 期间的人工客服会话，若用户发消息后，客服未回复，本轮回复时长记为 10 分钟	

1.4 计算规则

1.4.1 店铺在满足近 30 天有效支付订单数 ≥ 30 时，才会计算和展示商家体验分，不满足此条件暂无商家体验分。除外情况说明：若店铺入驻小于等于 90 天，且近 30 天有效支付订单数 < 30 时，适用于[新商体验分规范](#)。

1.4.2 商家体验分 = 商品体验得分*该项权重 + 物流体验得分*该项权重 + 服务体验得分*该项权重

(1) 商品体验 = 商品综合评分指标得分*该指标权重 + 商品品质退货率指标得分*该指标权重

(2) 物流体验 = 揽收时效达成率指标得分*该指标权重 + 运单配送时效达成率指标得分*该指标权重 + 发货物流品退率指标得分*该指标权重

(3) 服务体验 = 售后处理时长达成率指标得分*该指标权重 + 飞鸽人工平均响应时长指标得分*该指标权重

1.4.3 单项指标得分：得分分值分为“50/60/70/80/90/100”六个档位（即 10 分为一档），不同考核行业的指标得分档位标准会有差异（具体档位标准详见抖店-商家体验分页面）；根据店铺单项指标表现所处的指标得分档位标准，得出最终分数。

对于商品综合评分、商品品质退货率、发货物流品退率、这三个指标，当商家符合以下条件时，该指标得分为 80 分。

考核行业	商品综合评分	商品品质退货率	发货物流品退率
高端 3C 数码、二手奢侈品、二手数码百货、光学眼镜、农用物资、大件玩具、大件电器、定制珠宝文玩、宠物活体、家具家装、家电、手工艺/非遗技艺、教育培训、旅行箱、潮品鞋服、翡翠玉石、花卉/绿植盆栽、菩提/核桃、遥控电动类玩具、钟表、黄金珠宝等	近 30 天有效支付订单数 < 200 ，且近 30 天物流签收订单中商品差评订单数 ≤ 3	近 30 天有效支付订单数 < 200 ，且近 30 天物流签收订单中因商品品质原因售后的订单数 ≤ 3	近 30 天有效支付订单数 < 200 ，且近 30 天支付订单中因物流品质原因售后的订单数 ≤ 3
其他行业	近 30 天有效支付订单数 < 300 ，且近 30 天物流签收订单中商品差评订单数 ≤ 3	近 30 天有效支付订单数 < 300 ，且近 30 天物流签收订单中因商品品质原因售后的订单数 ≤ 3	近 30 天有效支付订单数 < 300 ，且近 30 天支付订单中因物流品质原因售后的订单数 ≤ 3

1.4.4 若商家开通偏远地区物流服务且近 30 天偏远中转签收且无售后的订单数 ≥ 1 时，物流体验加分 3 分（物流体验最高为 100 分），具体可见[偏远地区物流服务规则](#)。

1.4.5 本规则中订单量均指有效支付订单，赠品、福袋、应付金额 ≤ 2 元订单以及异常订单不纳入考核计算。

1.4.6 如商家违反法律法规、平台规则采取提供虚假凭证等不正当方式，主观恶意干扰商家体验分考核，为保证分数

考核计算的客观公正，平台有权视具体情节对商家体验分采取干预措施，干预方式包括但不限于一定时限内商家体验分屏蔽（即不显示商家体验分）、设定分数上限等。

1.5 考核权重

根据行业特性，不同行业的商品体验、物流体验和服务体验以及各项指标的考核权重会存在差异。同时，部分行业会基于店铺类型是否为旗舰店，进行拆分考核：

- (1) 店铺类型为通用时，说明该行业全部商家不区分店铺类型统一考核；
- (2) 店铺类型为旗舰，说明该行业全部旗舰店商家统一考核，包括官方旗舰店和旗舰店商家；
- (3) 店铺类型为非旗舰，说明该行业全部非旗舰店商家统一考核，具体包括专卖店、专营店、企业店、个体店、个人店等。

商家体验分考核行业的考核权重详细参考下表：

考核行业	店铺类型	评分维度权重			商品体验指标权重		物流体验指标权重			服务体验指标权重	
		商品体验	物流体验	服务体验	商品综合评分	商品品质退货率	揽收时效达成率	运单配送时效达成率	发货物流品退率	售后处理时长达成率	飞鸽平均响应时长
3C 数码	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	30%	40%	30%	40%	60%
	非旗舰	40%	30%	30%	75%	25%	30%	40%	30%	50%	50%
高端 3C 数码	通用	35%	25%	40%	75%	25%	30%	40%	30%	70%	30%
男鞋	旗舰	30%	35%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
	非旗舰	30%	25%	45%	75%	25%	35%	50%	15%	30%	70%
男装	旗舰	40%	30%	30%	75%	25%	50%	15%	35%	70%	30%
	非旗舰	35%	25%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
内衣裤袜	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
	非旗舰	30%	30%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
女鞋	旗舰	35%	25%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	70%	30%
	非旗舰	30%	40%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
女装	旗舰	35%	30%	35%	75%	25%	35%	50%	15%	70%	30%
	非旗舰	30%	35%	35%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
配饰	通用	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
运动户外	旗舰	40%	25%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
	非旗舰	30%	30%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
运动鞋服	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
孕童鞋服	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	50%	15%	35%	70%	30%
	非旗舰	20%	40%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
潮品鞋服	通用	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
箱包	通用	40%	30%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
泛丝袜	通用	25%	30%	45%	75%	25%	30%	40%	30%	70%	30%
服饰配件	通用	40%	20%	40%	75%	25%	30%	40%	30%	70%	30%
宠物活体	通用	20%	30%	50%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%

宠物食品及用品	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
打火机/烟具/瑞士军刀	通用	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	70%	30%
大件电器	通用	40%	20%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	70%	30%
大件玩具	通用	40%	30%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
大件婴童用品	通用	40%	40%	20%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
定制珠宝文玩	通用	40%	40%	20%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
二手奢侈品	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
二手数码百货	通用	40%	30%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
翡翠玉石	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
黄金珠宝	通用	40%	20%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
钟表	通用	25%	35%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
个护家清	旗舰	50%	20%	30%	75%	25%	35%	50%	15%	30%	70%
	非旗舰	35%	35%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
功能眼镜	通用	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
光学眼镜	通用	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
太阳眼镜/配件/护理剂	通用	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	30%	70%
餐厨用具	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
	非旗舰	50%	20%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
彩妆/仪器	旗舰	50%	20%	30%	75%	25%	40%	30%	30%	50%	50%
	非旗舰	40%	25%	35%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
假发及配件	通用	40%	20%	40%	75%	25%	30%	40%	30%	70%	30%
护肤	旗舰	45%	20%	35%	75%	25%	50%	15%	35%	50%	50%
	非旗舰	40%	30%	30%	75%	25%	50%	35%	15%	30%	70%
教育培训	通用	40%	/	60%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
家电	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	30%	30%	40%	50%	50%
	非旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
家纺	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	15%	50%	35%	50%	50%
	非旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
家具家装	通用	40%	20%	40%	75%	25%	30%	40%	30%	40%	60%
居家布艺	通用	40%	25%	35%	75%	25%	70%	15%	15%	70%	30%
居家日百	通用	40%	20%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
礼品文创	通用	40%	40%	20%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
旅行箱	通用	35%	35%	30%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
酒水	通用	25%	35%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	40%	60%
干果肉干	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
食品饮料	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	15%	50%	35%	70%	30%
	非旗舰	35%	35%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	60%	40%
茶	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
绿茶	通用	25%	35%	40%	75%	25%	30%	40%	30%	40%	60%

水果	通用	35%	25%	40%	75%	25%	35%	50%	15%	70%	30%
蔬菜/蔬菜制品	通用	30%	30%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
肉蛋低温制品	通用	35%	35%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
常温品	通用	35%	20%	45%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
海鲜水产	通用	30%	30%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
活鲜	通用	20%	40%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
手工艺/非遗技艺	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
木作文玩	通用	40%	40%	20%	75%	25%	50%	35%	15%	50%	50%
菩提/核桃	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
陶瓷	通用	40%	20%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
玩具乐器	通用	40%	40%	20%	75%	25%	30%	40%	30%	70%	30%
学习用品	通用	25%	35%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	70%	30%
书籍/杂志/报纸	通用	40%	30%	30%	75%	25%	35%	50%	15%	50%	50%
汽车用品	旗舰	30%	20%	50%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
	非旗舰	35%	30%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
生活鲜花	通用	35%	30%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
鲜花速递/花卉仿真/绿植园艺	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
花卉/绿植盆栽	通用	25%	35%	40%	75%	25%	35%	50%	15%	70%	30%
多肉植物	通用	35%	30%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
遥控电动类玩具	通用	30%	35%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	30%	70%
药品	通用	25%	40%	35%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
婴童食品及用品	旗舰	30%	20%	50%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
	非旗舰	30%	35%	35%	75%	25%	70%	15%	15%	50%	50%
医疗健康	通用	35%	25%	40%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
孕产用品	通用	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%
滋补保健	旗舰	40%	20%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
	非旗舰	30%	20%	50%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
本地生活	通用	40%	/	60%	75%	25%	70%	15%	15%	30%	70%
农用物资	通用	25%	35%	40%	75%	25%	15%	70%	15%	70%	30%
其他	通用	40%	30%	30%	75%	25%	15%	70%	15%	50%	50%

附：[类目与体验分行业映射关系](#)

1.6 更新周期

商家体验分每天上午进行分数更新，具体时间以抖店后台展示的更新时间为准。

第二章 数据展示场景

2.1 商家端展示

2.1.1 展示路径

商家可通过[【抖店后台】-【店铺】-【商家体验分】](#)查看商家体验分数数据情况，并可查看【分数概况】、【权益概况】、【指标诊断】和【全部指标】等模块。

2.1.2 分析诊断

- (1) 商家可通过首页【全部考核指标】模块，查看所有考核指标的数据表现、变化趋势以及当前指标得分情况；
- (2) 商家可点击【全部考核指标】模块指标名称，进入对应指标的诊断详情页，查看近 30 天指标趋势，以及商品、物流、客服、售后更细维度的诊断分析。

2.2 消费者端展示

2.2.1 分数展示

商家体验分将通过店铺首页、商品详情页等位置以五分制的形式向消费者展示，百分制与五分制的转换规则可在[【抖店后台】-【店铺】-【商家体验分】-【向消费者展示规则】](#)查看，转化规则如下：

对应规则	商家体验分	向消费者展示分数
61~100 之间 商家体验分每提升 4 分， 向消费者展示分数提升 0.1 分	97-100	5.00 分
	93-96	4.90 分
	89-92	4.80 分
	85-88	4.70 分
	81-84	4.60 分
	77-80	4.50 分
	73-76	4.40 分
	69-72	4.30 分
	65-68	4.20 分
	61-64	4.10 分
50~60 之间 商家体验分每提升 1 分， 向消费者展示分数提升 0.1 分	60	4.00 分
	59	3.90 分
	58	3.80 分
	57	3.70 分
	56	3.60 分
	55	3.50 分
	54	3.40 分
	53	3.30 分
	52	3.20 分
	51	3.10 分
	50	3.00 分

2.2.2 名称展示

向消费者展示页面中，官旗和旗舰店商家体验分展示为“旗舰口碑”，非旗舰店商家体验分展示为“店铺口碑”，下图示例。



第三章 应用场景

商家体验分应用于平台营销活动提报、精选联盟准入、广告投放等场景，具体应用方式和门槛参考对应的外化规则：

- 3.1 【结算账期】商家体验分越高，结算账期越短，详见[《商家货款结算日期细则》](#)
- 3.2 【广告投放限制】商家体验分低的商家，影响消耗速度，详见[《巨量千川准入&管控规则指引》](#)
- 3.3 【活动提报】商家体验分达到活动报名门槛时，可报名参加平台特定营销活动，详见[《平台营销活动基础规则》](#)
- 3.4 【精选联盟门槛】商家体验分满足一定条件方可准入精选联盟，详见[《精选联盟平台管理规则》](#)

第四章 附则

- 4.1 【生效时间】本规则于 2020 年 10 月 9 日首次生效，于 2025 年 3 月 15 日最新修订生效。
- 4.2 平台有权对本规范进行不定期修订，并根据法律法规的规定执行公示程序。若修订内容涉及交易规则的，则将根据法律法规规定另行执行征求意见程序，公示期结束后，本规范修订内容即告生效。若商家不同意修订后的规则的，可通过平台指引申请停止使用平台服务。
- 4.3 平台商家相关行为，发生在本规则生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则。发生在本规则生效之日或修订之日以后的，适用本规则。