

美区 TikTok 店铺教程—5.维护店铺评分

差评率 ONRR

差评率计算公式

ONRR = Negative Reviews Quantity/delivered Order Quantity

差评=1-2 星的评论

差评率=60 天内差评数/60 天内店铺交付订单数（交付订单指状态为 delivered 的订单）

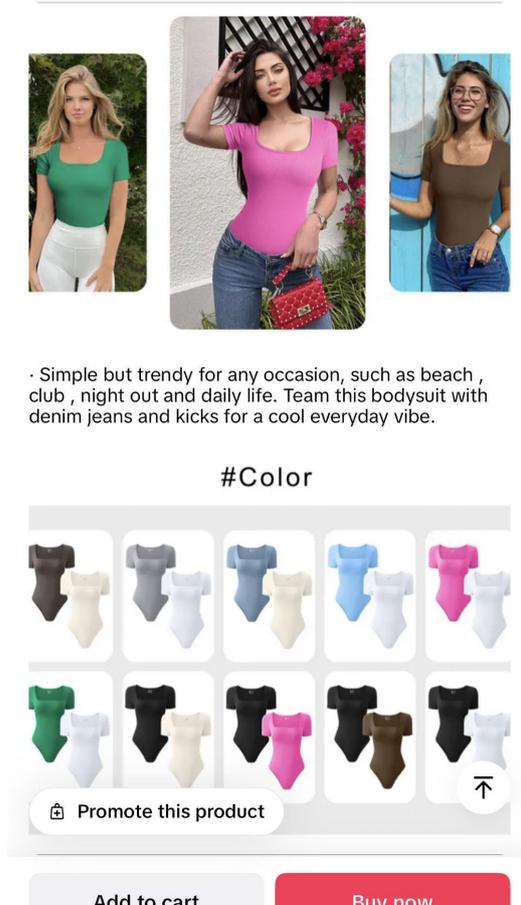
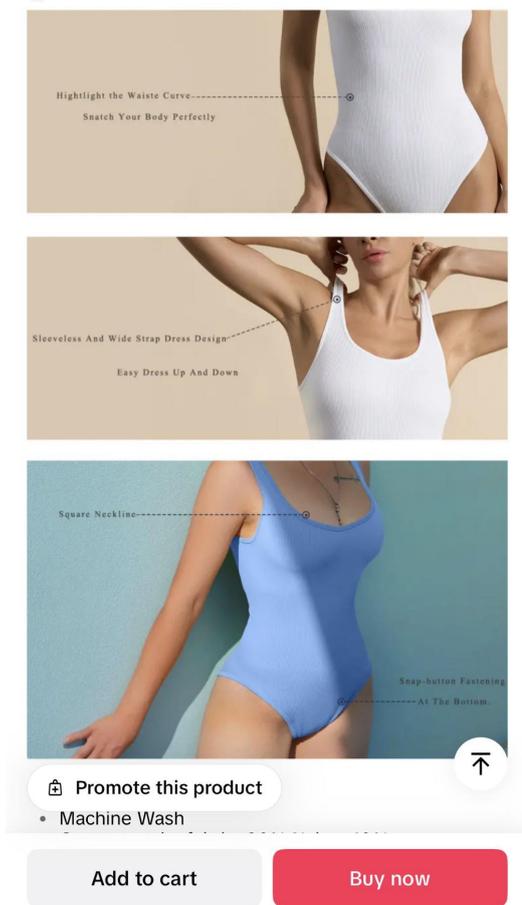
如何降低差评率

1. 完善售后服务，组建 3-5 人客服团队

在发货后站内信主动联系客户，如收到产品有任何问题站内信找商家客服。遇到买家留差评，第一时间联系买家了解差评原因，并提供解决方案。

2. 商品详情页优化

- 服饰类：
 - 图文并茂，增加不同角度的模特展示



- 详细的尺码表&尺码选择建议，不同模特穿着尺寸参考

Description

【Fitting Advice】

Before choosing the size, please measure your waistline (1 inch above the navel). Refer to the Size Chart provided.

If you prefer more comfort for your Everyday Wear. We recommended Selecting one Size up more.

SIZE(inch)	Bust	Length	Waist	Hip
XS	26.8	27.6	23.6	25.6
S	28.7	28.0	25.2	27.6
M	30.7	28.5	27.2	29.5
L	32.7	29.1	29.5	31.9
XL	34.6	29.9	32.3	34.6
2XL	37.4	30.7	35.0	37.4

Note:
 1. Please allow 0.4-0.8 inch (1-2 cm) differ due to manual measurement
 2. Real color may slightly different via website picture due to computer screen's resolution, contrast etc

- 展示材质细节图，树立消费者对于商品的正确认知

Fabric
 90% Nylon
 +
 10% Spandex

- High elasticity
- Comfortable
- Breathable
- Moisture-wicking

- 90% Nylon, 10% Spandex
- Imported
- Pull On closure
- Machine Wash
- Great stretchy fabric including 90% Nylon, 10% Spandex is super soft and stretchy. Package contents 2 pieces of bodysuits.

- 售后服务说明，在商品详情页提示消费者有任何问题联系客服

【Shipping & Delivery】

We're shipping all items directly from the US. Your order will be prepared for shipment on the next business day morning. Typically, orders are estimated to arrive within 7 days. Occasionally, there might be instances where the logistics information doesn't update or displays a "Delivered" status even if the package hasn't arrived. In such cases, please allow us to assist you in resolving the issue!

【30-Day Guarantee】

We offer 30 Day Guarantee. If you are not satisfied with our product or there are any issue with ORDER, please Give us a chance to make it right to you Before leaving a review! Our Customer's Satisfaction is our priority, So please contact our customer service or send a message on TikTok shop chat and we will be happy to help with any issue with order.

4. 擅用 TikTok 官方账号短视频内容

针对电子类功能型标品，用户不熟悉产品，容易给差评，可以在 TikTok 官方账号发布并置顶相关的商品使用和操作指导。

5. 增加店铺爆款，提升销量

提高店铺单量。要么降低分子/要么提高分母

延迟履约率 LDR

如何避免延迟履约

- 下单后的第 1 个工作日内上传追踪单号，订单状态变更为 To Ship-Awaiting Collection（不考核，但卖家建议在 1 个工作日内）
- 下单后的第 2 个工作日内包裹要进入到尾程仓库完成扫描，此刻订单状态变为 In Transit（会考核，超过就算延迟履约）。

注意：工作日和公共假期需按照美国当地的时间走

商责取消率

计算公式

平台自动关单的订单算做商责取消订单

平台在什么场景下会自动关单

- 如果在下单后的七个工作日内订单状态还未变成 In transit，平台会自动关单。
- 如果超过原预计签收日期三十个自然日，而订单仍未交付给客户的话，平台也会自动关单。

注意：平台自动关单的订单将算作商责取消率

店铺评分不合格有什么影响？

1. 店铺违规分过高

- 商家收到的任何罚单都会生效相应的处罚措施（店铺扣分、限单、冻结商品、大促联盟限制等），必须将罚单申诉回来才可以解除处罚，请各位商家务必引起重视。
- 违规分是一个对商家违规行为扣分的体系，旨在监控店铺在整个生命周期中累积的违规分。每个扣分的有效期是 180 天。常见的扣分原因包括但不限于高延迟履约率/差评率/商责取消率、违规上架禁限售商品、错放类目等。

2. 无法使用联盟

- 当店铺无法达到以下任何一条标准时，将会收到平台的警告，收到警告的七天后仍不能达标，将无法使用联盟。请密切关注店铺的相关指标：

维度	标准
店铺	延迟履约率 \leq 4% 商责取消率 \leq 2.5% 差评率 \leq 5.5%
产品	差评率 $<$ 10%

- 当店铺联盟权限被准出时，现有联盟营销计划将终止，卖家将无法创建与该店铺

相关的新计划。TikTok Shop 将每周重新评估店铺表现。若符合以上标准，店铺可以重新获得联盟资格。当店铺重新获得联盟营销资格时，以前的联盟计划将不可用，需要创建新的计划。