

商家后台将于5月初在店铺诊断页面中上线【店铺分测试版】页面，将新版店铺分及店铺星级规则下的店铺情况及各项指标得分情况进行展示，可针对得分较低的指标项进行有针对性的优化

爱采购 商家后台

成长中心 消息中心 站内信 162 下载客户端 采老板

店铺诊断

新店评分规则计划2024年3月正式发布, 请及时关注 × 2023-08-04 23:59 店铺分规则说明

店铺总览 服务能力 商品能力 保障能力 运营能力 交易能力 违规行为 **店铺分测试版**

店铺概况

3星 店铺星级

3.02分 店铺综合得分

82% 店铺百分比排名

指标详情

以下是根据计划升级的新店铺分考核算法, 为您提前计算的各项指标当前表现和预计得分, 建议提前根据此对未达10分的指标进行优化

考核维度	维度得分	考核指标	指标表现	指标得分
商品质量	4分	3星及以上商品占比	暂无询盘, 获得保护分	4分
		4星及以上商品占比	暂无询盘, 获得保护分	4分
		5星商品占比	暂无询盘, 获得保护分	4分
		主推商品短视频覆盖率	暂无询盘, 获得保护分	4分
信用保障	3分	通过真实性认证	暂无询盘, 获得保护分	4分
		通过实力认证	暂无询盘, 获得保护分	4分
		安心购保障商品占比	暂无询盘, 获得保护分	4分
		店龄	暂无询盘, 获得保护分	4分
		表单询盘及时响应率	暂无询盘, 获得保护分	4分

商家后台-店铺诊断-店铺分测试版

# 前言

爱采购新版店铺分与店铺星级全新改版上线，基于大家的关注与努力，本年度内，**超过90%**的会员通过提升其服务、商品等能力来提升店铺分，进而促使全平台的店铺分均值**提升100%**，与此同时，会员的店铺星级也随之提升，更多的会员获得了更好的营销效果：

- 4星及以上店铺**平均曝光量**较4星以下店铺**超80%**
- 4星及以上店铺**平均点击量**较4星以下店铺**超100%**
- 4星及以上店铺**平均线索量**较4星以下店铺**超100%**

## 店铺质量现状

全平台4星及以上店铺	4星及以上会员占比	询盘24小时响应率均值	IM 3分钟响应率均值	4星及以上商品占比	5星商品占比
	30%	60%+	60%+	85%+	60%+

# 目录

01 店铺星级四大权益

03 新版店铺星级解读

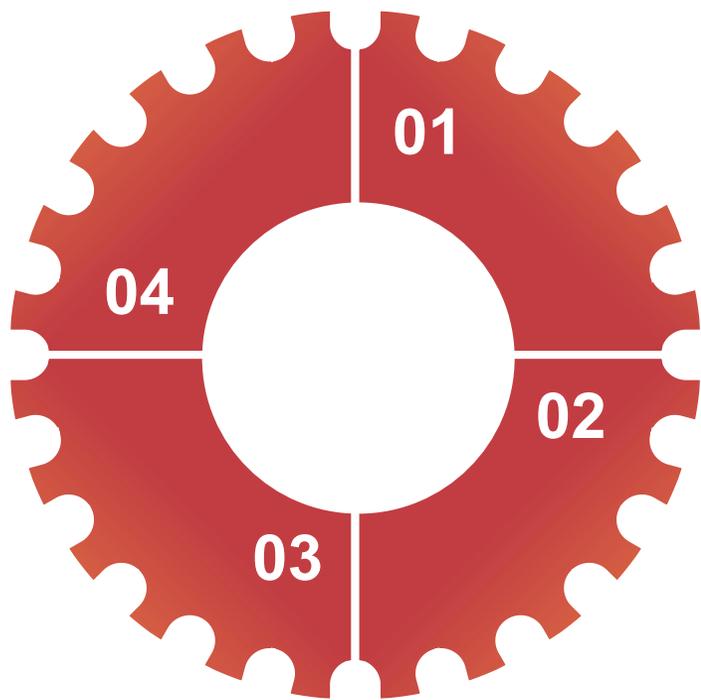
02 新版店铺分解读

04 常见问题解答

01

## 店铺星级四大权益

# 新版店铺分规则核心变化



1

## 整体构成优化

取消原附加分项，新版规则由【服务经营】+【效果经营】-【减分项】构成，最高分10分、最低分-2分

2

## 新增考核项

新增【加油包订单金额】、【交易订单量】考核项

3

## 取消考核项

取消【在线交易买家保障】考核项

4

## 指标权重优化

针对新版规则做部分指标项分配权重的优化

# 店铺星级四大权益

## 搜索排序

店铺星级作为重要因子，直接影响搜索排序，星级越高扶持力度越大



## 营销赋能

店铺星级越高，可参与的营销活动和资源越多，助力店铺转化提升



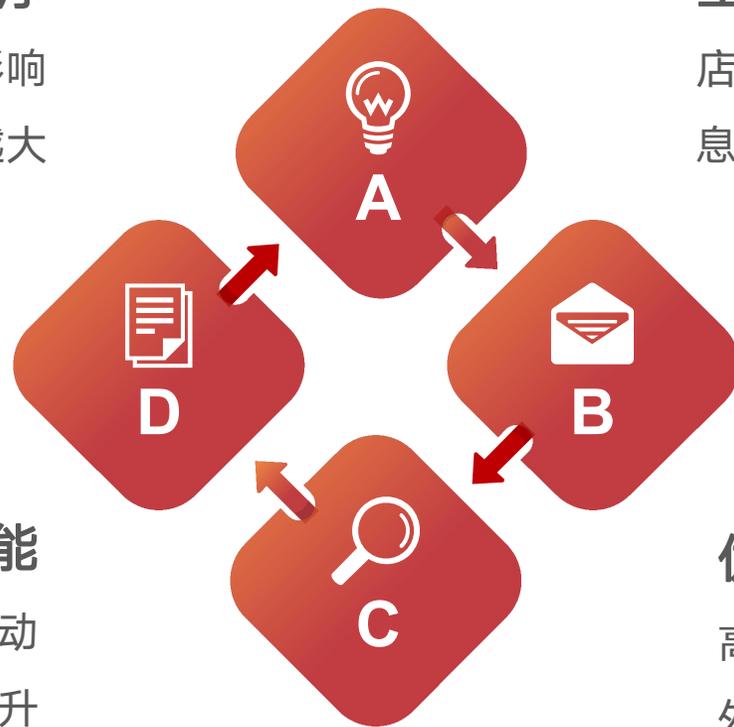
## 星级透传

店铺星级在店铺页、商品页店铺信息中展示，直接影响买家购买决策



## 优选好货

高星级店铺和高星商品可以获得额外页面的展示机会



02

## 新版店铺分规则 核心变化及解读

# 新版店铺分规则解读

服务经营	
考核维度	指标项
商品质量	3星及以上商品占比
	4星及以上商品占比
	5星商品占比
	主推商品短视频覆盖率
信用保障	通过真实性认证
	通过实力认证
	安心购保障商品占比
	店龄
咨询体验	表单询盘及时响应率
	IM及时响应率
	电话接通率
售后体验	品质退款率
	发货履约率
	平均退款时长

效果经营	
考核维度	指标项
高阶玩法参与度	图文活跃
	视频活跃
	加油包订单金额
服务规模	交易订单量
减分项	
考核维度	指标项
重复铺货	重复商品严重程度

注：

- 1.由【服务经营】+【效果经营】-【减分项】构成
- 2.共7个维度、19个指标项
- 3.分数最高10分、最低-2分

# 新版店铺分规则解读：【服务经营】 - 【商品质量】

## 【商品质量】考核项说明

- 3星及以上商品占比：店铺内3星及以上商品占所有在售商品的比例
- 4星及以上商品占比：店铺内4星及以上商品占所有在售商品的比例
- 5星商品占比：店铺内5星商品占所有在售商品的比例
- 主推商品短视频覆盖率：主推商品中添加了视频的商品与未添加商品的比例

## 【商品质量】考核项提升tips

- 使用“**AIGC智能生成商品**”功能发布高质量商品

数据显示，通过“**AIGC智能生成商品**”功能发布的商品优质率达**93%以上**，能大幅提升店铺内高质量商品占比

功能入口：商家后台-商品管理-发布新商品-AI创建

- 通过“**商品体检**”功能定时优化商品

“**商品体检**”功能可针对店铺在售商品可优化项提出建议，可将低星商品优化**提升至高星**

功能入口：商家后台/卖家版app-商品体检

# 新版店铺分规则解读：【服务经营】 - 【信用保障】

## 【信用保障】考核项说明

- 通过真实性认证：店铺是否通过企业身份真实性认证
- 通过实力认证：店铺是否通过实力工厂/实力档口/品牌店铺/现货商家认证
- 安心购保障商品占比：店铺内已经设置安心购的商品占所有在售商品的比例
- 店龄：会员开通年限

## 【信用保障】考核项提升tips

- 设置店铺内商品为“安心购”商品

将商品设置为安心购商品后可享受**专属标识展示**，有助于获取买家信任、提升商品转化

功能入口：商家后台-商品管理-商品列表

# 新版店铺分规则解读：【服务经营】 - 【咨询体验】

## 【咨询体验】考核项说明（均为同行对比）

- 表单询盘及时响应率：近30天表单询盘24小时响应量/接收到的询盘量
- IM及时响应率：近30天9-21点，3分钟内响应的IM会话量/接收到的IM会话量
- 电话接通率：近30天8-23点，接通电话量/买家拨出电话量，且不考核响铃≤3秒的未接电话

## 【咨询体验】考核项提升tips

- 开通“智能客服”，人工+AI回复结合

开通智能客服后可在人工客服繁忙时实现对买家IM咨询的**实时响应**，且智能客服的回复会被算作IM3分钟响应率

*功能入口：商家后台-咨询管理-智能客服设置*

- 将爱采购账号与爱采购公众号绑定

根据数据显示，绑定了微信后的店铺内询盘24小时响应率及IM3分钟响应率可**达80%**，可实现在微信内对询盘和IM咨询的**实时接收与响应**

# 新版店铺分规则解读：【服务经营】 - 【售后体验】、【减分项】

## 【售后体验】考核项说明（均为同行对比）

- 品质退款率：近30天因商品质量退款订单数/支付订单数
- 发货履约率：【近30天约定时间内发货+无约定但48小时发货的订单数】/支付订单数
- 平均退款时长：近30天退款申请到退款完结的总时长/退款完结总订单数

## 【减分项】考核项说明

- 重复商品严重程度：店铺内所有商品的重复比例

注：重复商品是指同一个店铺下商品信息完全相同、或者商品的主要信息完全相同或高度相似的商品；

视重复铺货情节的轻重程度，将采取**店铺降权、店铺分扣分、下架重复商品及对重复商品降权**等管控措施

# 新版店铺分规则解读：【效果经营】

## 【高阶玩法参与度】考核项说明（根据全平台排名计算得分）

- 图文活跃：近30天通过【专业问答】提交并审核通过的问答数
- 视频活跃：近30天通过【视频营销】提交并审核通过的优质视频数
- 加油包订单金额：近90天支付成功的加油包订单总金额，剔除退款金额

## 【服务规模】考核项说明（根据全平台排名计算得分）

- 交易订单量：近30天支付成功子订单数，不包含未付款和作弊订单

03

# 新版店铺星级规则 核心变化及解读

# 新版店铺星级规则核心变化

## 新增考核项

新增【违规行为】考核项，当不满足该项条件时则无法达到4星

## 取消考核项

取消原【服务能力】中【商品体验分】、【物流体验分】、【售后体验分】与【交易能力】考核项



## 指标得分标准优化

对店铺分综合得分排名、商品质量分、信用保障分、咨询体验分中得分标准进行优化

# 新版店铺星级规则解读

店铺星级	店铺综合得分排名	商品质量分	信用保障分	咨询体验分			违规行为
				表单询盘24小时响应率得分 (包含0样本保护分)	IM3分钟响应率得分 (包含0样本保护分)	电话接通率得分 (包含0样本保护分)	
5星	≥95%	≥7.25	≥0.4	≥5	≥5.56	≥5	重复铺货扣分=0且风控违规剩余积分≥6分
4.5星	≥85%	≥5.8	≥0.4	≥2.5	≥3.33	≥2.5	
4星	≥70%	≥5.8	≥0.4	-	-	-	
3.5星	≥40%	≥3.6	≥0.4	-	-	-	
3星	≥5%	-	-	-	-	-	-
0星	-	-	-	-	-	-	-

- 店铺分综合得分排名=店铺综合得分在全平台的百分比排名
- 商品质量分=3星及以上商品占比得分\*指标权重+4星及以上商品占比得分\*指标权重+5星商品占比得分\*指标权重+主推商品短视频覆盖率得分\*指标权重
- 信用保障分=通过真实性认证得分\*指标权重+通过实力认证得分\*指标权重+安心购保障商品占比得分\*指标权重+店龄得分\*指标权重
- 商家违规剩余积分=可通过商家后台-店铺管理-风控违规页面查询当前的风控违规积分扣除与剩余情况，如风控违规剩余积分 < 6分则会限制30天内店铺星级无法达到4星及以上