

淘宝评价体系介绍

如何提高网店评分方案资料

Kent

2013-5-9

摘自淘宝网网页，是对淘宝评价体系及相关问题的的汇总与整理，纯属学习如有任何问题请及时与我方联系。

目录

淘宝评价体系介绍	1
一、关于店铺评分	1
1.1 什么是店铺评分？	1
1.2 如何查看卖家的信用评价和店铺评分情况	1
1.3 店铺评分热点问题汇总	3
店铺评分与信用评价的区别	3
1.3.2 店铺评分计分说明	3
店铺评分的计算方法和周期	4
店铺评分的条件是什么？	4
店铺评分中的处分怎么计算的？	4
店铺评分中的投诉率怎么计算的？	4
如何查看给卖家的店铺评分？	5
店铺评分中的同行业水平，是按哪个行业算的？	5
店铺评分中显示的同行业平均水平是如何计算的？	5
店铺动态评分低于**%是什么意思？	6
卖家在哪里查看店铺动态评分具体情况？	6
店铺评分后何时生效显示？	6
买家没有做店铺评分，系统会默认评分吗？	6
卖家能否看到是哪位买家给的店铺评分和商品评论？	6
二、卖家信用等级的图示	7
三、买家信用等级的图示	8
四、评价与计分	9
4.1 店铺评分的打分标准是什么？	9
4.2 店铺评分的积分规则是什么？	9
4.3 好评率是如何计算的	10
4.4 评价规则热点问题汇总	10
系统默认评价说明	10
4.4.2 好评率是如何计算的	11
4.4.3 如何查看卖家的信用评价和店铺评分情况	11
4.4.4 什么情况下可以评价	13
4.4.5 评价修改或删除后，信用会改变吗	13
4.4.6 为什么收到了好评但信用度没有加	13
4.4.7 评价什么时候会全网显示？	13
4.4.8 为什么作出的评价不显示	14
4.4.9 交易成功后不支持评价的订单有哪些	15
4.4.10 为什么店铺信用评价页面评价显示不全	15
4.4.11 信用评价页面的评价可以显示多久以内的	15

4. 4.12 付邮试用商品评价怎么不计分	16
-----------------------------	----

4. 4.13 对方已评，不进行回评，评价会显示吗	16
4. 4.14 为什么我作出的评价是匿名的	16
4. 4.15 为什么不能进行评价？	17
4. 4.16 交易申请了退款可以评价吗	18
4. 4.17 交易成功后可以评价几次	18
4. 4.18 一天最多可以做出几个评价	18
4. 4.19 怎么查看自己的信用等级？	18
五、怎么才能提升信用度？	20
六、追加评论介绍	21
6.1 定义	21
6.2 具体规那么	21
6.3 追加评论投票功能说明	21
6.4 追加评论热点问题汇总	22
买家在什么情况下可以追加评论？	22
追加评论后会显示在哪里？	22
如何对追加评论进行解释？	22
追加评价会影响好评率吗？	23
买家追加的评论适用于恶意评价判断规那么吗？	23
追加评论有次数限制吗？	23
为什么有的商品不可以追加评价	23
6.5 为什么追加评论延长至 180 天	23
七、评价详情页面中的“宝贝印象”介绍	24
7.1 什么是“宝贝印象”	24
7.2 宝贝印象词显示逻辑是什么	24
7.3 宝贝印象怎么添加	24
7.4 如何开通和删除宝贝印象	24
7.5 哪些类目支持宝贝印象	25
八、评价解释热点问题汇总	26
8.1 评价解释期是多久	26
8.2 在哪里查看评价解释	26
8.3 为什么商品页面不显示评价解释	26
九、评论有礼功能介绍	27
9.1 介绍	27
9.2 评论有礼设置方式，如何免费订购评论有礼	27
9.3 评论有礼资金解冻	32
9.4 评论有礼热点问题汇总	33
9.4.1 买家没有买宝贝前能知道自己评论后有奖吗？这些需要自己添加到宝贝详情说明中去嘛？	33
9.4.2 评论有礼支持好中差评评论？如果有人写了长篇中差评，也会给奖？又如果遇到职业差评师，也会给奖励？	33
9.4.3 什么样的评论是好的评论，会给予奖励？	34

9.4.4 评论有礼是否收费.....	34
9.4.5 如果同一买家买了多样商品，会发几张优惠券啊	34
9.4.6 功能设置时能否限定优惠券的有效日期，比方几日内有效	34
9.4.7 商品设置好评有礼之后如何修改？如何删除局部商品的评价有礼等.....	34
9.4.8 卖家要怎么取消评论有礼商品	34
9.4.9 买家没有买宝贝前能知道自己评论后有奖吗	35
9.4.10 评论有礼的冻结资金快用完了，能不能补交	35
十、炒一罚二挂起	35
10.1 什么是炒一罚二	35
10.2 炒作信用度评价删除会被炒一罚二吗	36
十一、评价功能	36
11.1 宝贝详情页评价详情展示是按照什么规那么排列的？	36
11.2、商品详情页面评价详情排序规那么修改	36
11.3、评价有图功能介绍.....	37
11.4、个性化评价功能介绍.....	37
十二、主营行业的热点问题汇总：	38
12.1 什么是行业	38
12.2 主营行业的定义和计算周期.....	40
12.3 信用评价处展示的店铺当前主营〔行业〕如何修改	40
12.4 店铺评分中的主营行业为什么会变.....	41

淘宝评价体系介绍

一、关于店铺评分

1.1 什么是店铺评分？

店铺评分是指在淘宝网交易成功后，买家可以对本次交易的卖家进行如下四项评分：宝贝与描述相符、卖家的效劳态度、卖家发货的速度、物流公司的效劳。每项店铺评分取连续六个月内所有买家给予评分的算术平均值。〔每天计算近 6 个月之内数据〕

只有使用支付宝并且交易成功的交易才能进行店铺评分，非支付宝的交易不能评分。

1.2 如何查看卖家的信用评价和店铺评分情况

您可以在卖家店铺首页点击如下列图的“皇冠”图标或点击“店铺动态评分”，便可以查看到该卖家的详细信用评价和店铺评分信息。

1.3 店铺评分热点问题汇总

1.3.1 店铺评分与信用评价的区别

店铺评分和信用评价是并存的，虽然两者的表达内容不一样，但都是为买家提供更多维度的参考价值。

	相同点	不同点	
		信用评价	店铺评分
评价时间	交易成功后的 15 天内	/	/
评价对象	淘宝网会员	买卖双方互评	仅是买家对卖家的评分
评价显示形式	“信用评价管理页面”、“掌柜档案”、“我的淘宝”、“旺旺”等	以心钻冠的形式展现	滚动方式展现
积分方式	/	信用分累计的方式	

			只展示近 6 个月的店铺评分分数
评价条件 (哪些交易可以评价)	交易成功	按宝贝评价	按订单评分 (对商城卖家可对每种商品作出宝贝与描述相符的评分)
评价是否匿名 (匿名的具体形式)	/	可选择是否匿名	默认匿名

1.3.2 店铺评分计分说明

店铺评分指标包括宝贝与描述相符、卖家效劳态度、卖家发货速度、物流公司效劳四项。交易成功后的 15 天内，买家可本着自愿的原那么对卖家进行店铺评分，逾期未打分那么视为放弃，系统不会产生默认评分，不会影响卖家的店铺评分。

假设买家在进行店铺评分时，只对其中 1 项或几项指标作出评分，就确认提交了，那么视为完成店铺评分，无法进行修改和补充评分，剩余未评的指标视作放弃评分，不会默认评分。

商城订单买家完成店铺评分后，系统会自动代卖家给买家一个好评。

店铺评分生效后，宝贝与描述相符、卖家效劳态度、卖家发货速度三项指标将分别平均计入卖家的店铺评分中，物流公司效劳评分不计入卖家的店铺评分中，但会计入物流平台中。

计算方法：每个自然月，相同买、卖家之间交易，卖家店铺评分仅计取前三次〔计取时间以交易成功时间为准〕。店铺评分一旦做出无法修改。

计算周期：每天计算近 6 个月之内数据

店铺评分的计算方法和周期

店铺评分计算方法：相同买卖家之间屡次评分，限定在同个自然月，相同买、卖家之间的店铺评分仅计取前三次〔计取时间以交易成功时间为准〕。

计算周期：每天计算近 6 个月之内数据

提醒：系统更新显示可能会有 48 小时的延时，建议关注。

店铺评分的条件是什么？

在淘宝网的购物订单交易成功后的 15 天内可以进行店铺评分，逾期未评分那么视为放弃，系统不会产生默认评分，不会影响卖家的店铺评分；

假设您在进行店铺评分时，只对其中 1 项或几项指标作出评分，就确认提交了，那么视为完成店铺评分，无法进行修改和补充评分，剩余未评的指标视作放弃评分，不会默认评分。

注：

- 1、假设交易还在进行中，或交易状态是“交易关闭”，均无法进行店铺评分，非支付宝交易也无法评分。

2、淘宝集市订单评价时包括信用评价〔即好中差评〕和店铺评分两项，假设您在提交信用评价后，发现忘记店铺评分了〔指所有评分指标都未选〕，只要还在 15 天的评价期内，那么评价入口还在，您可以再次点入完成店铺评分。

店铺评分中的处分怎么计算的？

店铺评分中的处分计算方法：

计算方法：近 30 天卖家涉及虚假交易、侵犯知识产权、发布违禁信息，被处分的数量。计算周期：每天计算近 30 天被处分数量。

店铺评分中的投诉率怎么计算的？

店铺评分中的投诉率计算方法如下：

计算方法：近 30 天内发起且成立的投诉笔数。计算周期：每天计算近 30 天发起且小二设置为维权成立的投诉数据，数据延迟 2 天。

如何查看给卖家的店铺评分？

由于店铺评分都是匿名的，评分一经作出，会计入总的店铺评分中，无法查看个人的具体评分分值，已提交的分值也无法再修改或删除。

您可以进入卖家店铺信用评价页面查看卖家的店铺评分，也可以在宝贝详情页评价详情处查看到单件宝贝的单项“宝贝与描述相符”店铺评分。

注：每项店铺评分取连续六个月内所有买家给予评分的算术平均值。

店铺评分中的同行业水平，是按哪个行业算的？

店铺动态评分中的同行业是指卖家店铺里商品数量和成交金额、成交数量综合占比最高的那个行业〔什么是行业？〕，由系统自动识别，我们称之为主营行业，您的当前主营就是您店铺的主营行业。

主营行业计算周期：每天计算近 30 天之内数据

店铺评分中显示的同行业平均水平是如何计算的？

店铺动态评分中显示的比同行业平均水平的上下计算公式：

当卖家的店铺动态得分大于等于同行业平均分时：

卖家的店铺动态得分—同行业平均分

同行业最高得分—同行业平均分

例如：宝贝与描述相符：卖家的得分是 4.71234 分，同行业平均分是 4.61234 分，同行业最高分是 4.91234 分，计算方法是 $(4.71234 - 4.61234) / (4.91234 - 4.61234) = 33.33\%$ ，

结论是：卖家的“宝贝与描述相符”比同行业平均水平高 33.33%。

当卖家的店铺动态得分小于同行业平均分时：

同行业平均分-卖家的店铺动态得分

同行业平均分-同行业最低得分

例如:宝贝与描述相符:卖家的得分是 4.61234 分,同行业平均分是 4.71234 分,同行业最低分是 4.41234 分,计算方法是 $(4.71234-4.61234)/(4.71234-4.41234)=33.33\%$,

结论是:卖家的“宝贝与描述相符”比同行业平均水平低 33.33%。

1.3.10 店铺动态评分低于**%是什么意思?

店铺动态评分低于**%的意思是指卖家在店铺动态评分的某项效劳中,总体来说比同行业的卖家效劳分低**%,没有到达同行业卖家的平均效劳水平。

1.3.11 卖家在哪里查看店铺动态评分具体情况?

卖家可以登录“卖家中心”—“管理我的店铺”—“评价管理”—查看店铺动态评分可以查看三个维度的评分和打分人数,具体见下列图:

提醒:每个买家评价的具体分值是无法查看的。

1.3.12 店铺评分后何时生效显示?

店铺评分在买家打完分确认提交后,即时生效,系统会每天计算店铺评分近 6 个月之内数据,但更新显示可能会有 48 小时的延时,建议后续关注。

1.3.13 买家没有做店铺评分,系统会默认评分吗?

假设买家在交易成功的 15 天内未对卖家进行店铺评分,那么视为放弃,系统不会产生默认评分,不会影响卖家的店铺评分;

假设买家在进行店铺评分时,只对其中 1 项或几项指标作出评分,就确认提交了,那么视为完成店铺评分,无法进行修改和补充评分,剩余未评的指标视作放弃评分,不会默认评分。

1.3.14 卖家能否看到是哪位买家给的店铺评分和商品评论?

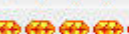
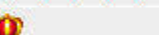
店铺评分是匿名的,买家在完成店铺评分后,宝贝与描述相符、卖家效劳态度、卖家发货速度三项指标将分别平均计入卖家的店铺评分中,物流公司效劳评分不计入卖家的店铺评分中,但会计入物流平台中。所以无法查询到评价人的个人信息及所打的具体分数。

商品评论是否匿名由买家在购置或评论时作选择,一旦买家选择了“匿名”,那么无法看到完整的评论人个人信息。

二、卖家信用等级的图示

淘宝会员在淘宝网每使用支付宝成功交易一次，就可以对交易对象作一次信用评价。评价分为“好评”、“中评”、“差评”三类，每种评价对应一个信用积分，具体为：“好评”加一分，“中评”不加分，“差评”扣一分。

在交易中作为卖家的角色，其信用度分为以下 20 个级别：

三、	4分-10分	
	11分-40分	
	41分-90分	
	91分-150分	
	151分-250分	
项宝	251分-500分	
	501分-1000分	
	1001分-2000分	
四、	4分-10分	
	11分-40分	
	41分-90分	
	91分-150分	
	151分-250分	
	251分-500分	
	501分-1000分	
	1001分-2000分	
	2001分-5000分	
	5001分-10000分	
	10001分-20000分	
	20001分-50000分	
	50001分-100000分	
	100001分-200000分	
	200001分-500000分	
	500001分-1000000分	
	1000001分-2000000分	
	2000001分-5000000分	
	5000001分-10000000分	
	10000001分以上	

信用度累积是针对订单中的每一
实的评价。评价分为“好评”、“中

发货的速度、物流公司的效劳。
分 - 满意；5 分 - 非常满意。

1 分 - 卖家态度很差，还骂人、说脏话，简直不把顾客当回事。

3) 卖家发货的速度

5 分 - 卖家发货速度非常快，包装非常仔细、严实；

4 分 - 卖家发货挺及时的，运费收取很合理；

- 3分 - 卖家发货速度一般，提醒后才发货的；
- 2分 - 卖家发货有点慢的，催了几次终于发货了；
- 1分 - 再三提醒下，卖家才发货，耽误我的时间，包装也很马虎；

4) 物流公司的效劳

- 5分 - 物流公司效劳态度很好，运送速度很快；
- 4分 - 物流公司态度还好吧，送货速度挺快的；
- 3分 - 物流公司效劳态度一般，运送速度一般；
- 2分 - 物流公司效劳态度挺差，运送速度太慢；
- 1分 - 物流公司态度非常差，送货慢，外包装有破损。

4.2 店铺评分的积分规则那么是什么？

淘宝网会员在个人交易平台使用支付宝效劳成功完成每一笔交易后，双方均有权对对方交易的情况作一个评价，这个评价亦称之为信用评价。

评价积分：评价分为“好评”、“中评”、“差评”三类，每种评价对应一个积分。**评价计分：**评价积分的计算方法，具体为：“好评”加一分，“中评”零分，“差评”扣一分。**信用度：**对会员的评价积分进行累积，并在淘宝网网页上进行评价积分显示。评价有效期：指订单交易成功后的15天内。**计分规则那么〔含匿名评价〕：**

- 1) 每个自然月中，相同买家和卖家之间的评价计分不得超过6分〔以淘宝订单创立的时间计算〕。超出计分规则范围的评价将不计分。〔解释：每个自然月同买卖双方之间评价计分在[-6,+6]之间，每个自然月相同买卖双方之间总分不超过6分，也就是说总分在-6和+6之间，例如买家先给卖家6个差评，再给1个好评和1个差评，那么7个差评都会生效计分。〕
- 2) 假设14天内〔以淘宝订单创立的时间计算〕相同买卖双方之间就同一个商品进行评价，多个好评只计一分，多个差评只记-1分。

4.3 好评率是如何计算的

卖家好评率=所有计分的卖家收到的好评数/所有计分的卖家收到的评价总数；

买家好评率=所有计分的买家收到的好评数/所有计分的买家收到的评价总数。

数据经系统四舍五入后显示。

计分的中评因会累计到计分的评价总数中，所以会影响好评率。

详见下列图案例：卖家累积好评数为143个，好中差评总数共计146个，按好评率计算公式那么为：

$143/146 \times 100\% = 97.95\%$ ，该会员的卖家好评率为97.95%。

4.4 评价规则那么热点问题汇总

4.4.1 系统默认评价说明

亲~系统只会自动默认好评，不会给中差评哦！另外系统默认的好评只要符合评价计分规则那么

，都是会为双方增加对应的信用度。

系统自动默认好评有以下两种情况：

1、一方给了好评，但另一方没有回评，在**交易成功后 15 天**系统会代另一方自动给好评〔因系统滞缓会有延后生效显示的情况〕。

2、**天猫**〔原淘宝商城〕**订单**买家进行店铺评分后，系统**即时**自动代卖家给买家一个好评。

系统不会默认评价有以下几种情况：

1、一方作出的是“中评”或“差评”，那么系统不会代另一方默认回评价；

2、双方在评价期间内均未作出评价，那么双方均不发生评价，无评价积分；

3、**天猫**〔原淘宝商城〕**订单**买家在评价期内未进行店铺评分，那么系统**不会**默认代卖家回好评。

4.4.2 好评率是如何计算的

卖家好评率=所有计分的卖家收到的好评数/所有计分的卖家收到的评价总数；

买家好评率=所有计分的买家收到的好评数/所有计分的买家收到的评价总数。

数据经系统四舍五入后显示。

计分的中评因会累计到计分的评价总数中，所以会影响好评率。

详见下列图案例：卖家累积好评数为 143 个，好中差评总数共计 146 个，按好评率计算公式那么为：

$143/146*100\%=97.95\%$ ，该会员的卖家好评率为 97.95%。

4.4.3 如何查看卖家的信用评价和店铺评分情况

您可以在卖家店铺首页点击如下列图的“皇冠”图标或点击“店铺动态评分”，便可以查看到该卖家的详细信用评价和店铺评分信息。

4.4.4 什么情况下可以评价

评价的条件：

1、支付宝交易订单的交易状态显示“交易成功”后的 15 天内，过了 15 天的评价期，评价入口关闭

2、评价时机只有一次，只有作出的中差评有一次修改或删除的时机

“交易成功”的解释：

1、交易状态显示交易关闭〔包含退货退款成功的交易〕、等待买家付款、买家已付款及卖家已发货的时候均不能进行评价。

2、一个订单中多件宝贝，需待整个订单状态变为“交易成功”时方可进行评价。

4.4.5 评价修改或删除后，信用会改变吗

差评或中评修改成好评或删除后，您的信用会重新计算，但更新过程会有一个滞缓，建议修改或删除的 24 小时后查看。

如假设评价多，那么修改或删除少量的评价，对整体好评率影响并不会很大，同时计算会有一个四舍五入，有时会出现信誉度没有变化的情况。

4.4.6 为什么收到了好评但信用度没有加

如果交易一方作出了好评,要等另一方回评后,该好评才会生效哦,如另一方未回评,在交易成功的 15 天后系统将默认代被评价方给予评价方好评。

评价生效后,假设不计分,请核实您收到的评价是否属于以下两种情况:

1) 每个自然月中,相同买家和卖家之间的好评计分不得超过 6 分〔以支付宝系统显示的交易创立的时间计算〕。超出计分规范范围的好评将不计分。

2) 假设 14 天内〔以支付宝系统显示的交易创立的时间计算〕相同买卖家之间就同一商品,有多笔支付宝交易,那么多个好评只计 1 分,多个差评只记-1 分。

4.4.7 评价什么时候会全网显示?

评价生效显示的前提:双方已评,或一方评价且已过评价期〔另一方未评〕。

双方已评的情况下:

- 1、**互为好评**, 30 分钟后即会全网显示;
- 2、有一方给出**中评或差评**,双方互评后,此时会有 48 小时的协商期,此时只有交易双方看到此评价,48 小时后评价才会在全网显示。

一方评价且已过评价期〔另一方未评〕的情况下:

- 1、**一方评价为好评**,交易成功后的 15 天评价期过后即会全网显示;
- 2、一方评价为**中评或差评**,交易成功后的 15 天评价期过后的 48 小时为协商期,此时只有交易双方看到此评价,48 小时后评价才会在全网显示。

4.4.8 为什么作出的评价不显示

作出的好评没有显示

如果您作出的好评没有显示,有以下几种可能:

- 1、还未到显示时间,评价后在全网显示时间:[点此查看](#);
- 2、如果给好评的时候没有写评价内容,那么在卖家宝贝评价详情页面是不显示评价记录的,系统默认展现有评论内容的所有评价,[点击这里查看详情](#);
- 3、如果交易涉嫌炒作或交易商品为违禁品,一旦发现,交易评价是会被删除的。

为什么作出的中差评没有显示?

如果您给对方的中评或差评没有显示,有以下几种可能:

还未到显示时间,评价后在全网显示时间:

评价什么时候会全网显示?

评价生效显示的前提:双方已评,或一方评价且已过评价期〔另一方未评〕。

双方已评的情况下:

- 1、**互为好评**, 30 分钟后即会全网显示;
- 2、有一方给出**中评或差评**,双方互评后,此时会有 48 小时的协商期,此时只有交易双方看到此评价,

48 小时后评价才会在全网显示。

一方评价且已过评价期〔另一方未评〕的情况下：

- 1、一方评价为**好评**，交易成功后的 15 天评价期过后即会全网显示；
- 2、一方评价为**中评或差评**，交易成功后的 15 天评价期过后的 48 小时为协商期，此时只有交易双方看到此评价，48 小时后评价才会在全网显示。

2、对方发起了恶意评价投诉，投诉处理期间评价是暂时不显示的，如果投诉不成立被撤销，评价就会显示出来了；

3、交易商品是违禁品，一旦发现，交易评价是会被删除的。

收到的评价看不到：

双方已评价，评价没有显示，有以下几种可能：

- 1、还未到显示时间，评价后在全网显示时间：[点此查看](#)
- 2、交易涉嫌炒作或交易商品为禁售品，一旦发现，交易评价会被删除；
- 3、如果买家给好评没有写评论，那么在卖家宝贝评价详情页面会不显示该评价记录，[点击这里查看详情](#)；

没有评价入口：

评价的条件：

- 1、支付宝交易订单的交易状态显示“交易成功”后的 15 天内，过了 15 天的评价期，评价入口关闭
- 2、评价时机只有一次，只有作出的中差评有一次修改或删除的时机

“交易成功”的解释：

- 1、交易状态显示交易关闭〔包含退货退款成功的交易〕、等待买家付款、买家已付款及卖家已发货的时候均不能进行评价。
- 2、一个订单中多件宝贝，需待整个订单状态变为“交易成功”时方可进行评价。

4.4.9 交易成功后不支持评价的订单有哪些

“交易成功”后不支持评价的订单：

- 1、我的网游/彩票/保险订单〔淘宝游戏平台网游订单后的评价是评价游戏交易客服的〕；
- 2、特殊类目商品，指“其他”类目下“订单、赠品、定金、新品预览、邮费”五类商品属于广告商品范畴，本不应该产生评价，故全网针对这类商品交易，关闭评价入口。
- 3、“淘宝生态农业”店铺，无评价入口，此类店铺的评价采用天猫评价逻辑，只有动态评分选择。
- 4、官方网店〔不属于淘宝店铺〕，“已买到的宝贝”页面显示店铺名称的就是官方网店〔如图〕。

4.4.10 为什么店铺信用评价页面评价显示不全

店铺信用评价页面和评价管理页面的评价展现方式有所不同，店铺评价页面“买家的评价”处展示的评价均为有评论内容的评价，即没有评价内容和系统默认的好评将不展示。

提醒：不展示的评价仍然有效，并未丧失，对店铺的信用等级、好评率、店铺动态评分皆无影响。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/668141017142006074>