

2023快手电商 信任建设报告



消费者体验提升



消费者权益和信任保护基金（含退货补运费等权益）累计支付金额超 **17亿**



平均发货时间缩短 **30%**，消费者满意度提高 **10%**



“晚发立赔”让 **1900万** 用户受益



“过敏包退”用户满意度提升至 **70%**

有效专项治理

◆ 全年累计清退超 **6.3万** 个商家

◆ 电商直播举报率下降 **20.3%**

◆ 炒作卖货举报率下降 **29%**

◆ 成功识别并拦截了超过 **8万** 件假货商品

◆ 针对药品 保健品 化妆品及医疗器械进行专项治理

商家效率提升

☑ 0元免保证金开店，最快 **1小时** 完成开店。

☑ 中小商家专项，为超 **270万** 人次服务，解决问题数近 **900万** 次。

☑ 缩短优质商家账期，累计为 **22.7万** 商家提升资金流动效率

☑ 超 **50万** 商家通过双分*诊断体系深入理解经营状况及改善策略

☑ 建立商家和达人举报中心，消除黑灰产、恶意差评等非正常消费行为，将为近千万元订单提供保障。



知识产权保护



超1万个品牌授权资质重点核验 **6.5万** 余次



知产维权处理时效提升到 **3-5** 个工作日



受理超 **2万** 件投诉，维护了 **6500** 多个权益人的权利



扩展品牌特征识别数据库，覆盖的品牌数量增长 **36%**

* 注：双分体系指店铺体验分和带货口碑分