

调控直播节奏 核验运营记录

让同一专场持续运行，让后续履约接得住。

研判依据 · 完成任务 · 留存证据

任务

明确要解决的问题

行动

按步骤完成岗位操作

证据

用记录解释判断

交接

使下一环节接得住

本课位于哪条业务链

教学实施方案5交接，教学实施方案6核验，教学实施方案7履约。

01

输入

前段商品、脚本节点、库存活动与待答问题。

02

本课

接续后段、确认下播、整理可履约记录。

03

输出

订单范围交履约，未决问题留责任与节点。

进一步解释

1.本课接续教学实施方案5同一“IP好物季”真实专场，在后段落实直播运营，重点落实弹幕应答、节奏控制、临场问题处置、持

先读交接，再接主位

正在运行的直播不能重新当作开场。

当前商品

核对讲解对象、规格和链接。

当前节点

确认脚本已经执行到哪里。

待办事项

接收未答问题及正在核验的信息。

后段直播的课前接续条件

- ☐ 读取前段资料 脚本、状态与待答项
- ☐ 核对岗位权限 主位与后台任务
- ☐ 确认接续方式 保持同场持续
- ☐ 准备记录工作页 学生与导师时长分开

以当前运行状态接班，不另行虚构开场。

本课工作方法示意

使用前段交接的商品、脚本节点与待办事项，校内纠偏仍经耳返或场控传递，不在公开镜头内集中讲课。

同场后段主位时轴

以下为累计学生实播时段。

G4

后段起步接续控场。

G5与G6

分别承担50—60、后段后续。

G7

承担收尾段并经企业确认收尾。

| 同场后段主位时轴

承接前40分钟，学生累计实播80分钟

01 G4接续控场

40—50分钟

02 G5实时响应

50—60分钟



03 G6持续转化

60—70分钟

04 G7规范收尾

70—80分钟



企业导师接续时长另计

本课工作方法示意

1.本课接续教学实施方案5同一“IP好物季”真实专场，在后段落实直播运营，重点落实弹幕应答、节奏控制、临场问题处置、持续转化和规范收尾。

导师接续单独记录

区分学生当班区间和课间导师保障区间。

核对项	操作与证据
同一场次	沿用原专场标识，前后段资料连接。
分别计时	导师接续不并入学生实播全程。
真实时间	实际接收、转交、结束均保留时间点。

进一步解释

使用前段交接的商品、脚本节点与待办事项，校内纠偏仍经耳返或场控传递

主位和支援各做什么

37人7组持续协作。

核对项	操作与证据
G1	核对商品与活动信息。
G2与G3	分别整理互动，记录指标事件并核查交接。
其余岗位	待上或已退主位组继续声画观测及资料复核。

进一步解释

1.本课接续教学实施方案5同一“IP好物季”真实专场，在后段落落实直播运营，

一张接收确认卡

用复述发现交接遗漏。

必须回应

商品、节点、待答、活动库存、设备状态。

发现冲突

说明哪个字段不一致，交指定岗位核查。

接收留痕

记录本人动作与对方确认，避免只写已收到。

当班接续确认工作页

商品 / 脚本节点

待答问题 / 活动库存

设备状态 / 支援分工

接续时间 / 本人动作

导师接续时长单列，学生实播按实际累计。

本课工作方法示意

使用前段交接的商品、脚本节点与待办事项，校内纠偏仍经耳返或场控传递，不在公开镜头内集中讲课。

版本不一致时怎么办

教学设例：脚本与商品卡的规格写法不一致。

01 先定位

说清冲突字段和两份资料更新时间。

02 再核准

请企业导师确认当前可用版本。

03 后同步

把确定的表达与操作传到当班岗位。

04 本页练习与核对

教学设例：脚本与商品卡的规格写法不一致。

接续时的课堂观察点

直播中的指导经耳返或场控传递。

01 看连续性

不重新签到，不公开停播作教学汇报。

02 看岗位

接收者能说清本人职责与交接对象。

03 看记录

时间、版本和待办相互对应。

04 本页练习与核对

使用前段交接的商品、脚本节点与待办事项，校内纠偏仍经耳返或场控传递，不在公开镜头内集中讲课。

接续自检

请用前段交接记录回答三个问题。

01 我在何处

当前商品和脚本节点能否准确复述？

02 我接什么

待答问题是否有处理进度与责任岗？

03 我留什么

实际接收动作是否有时间和证据？

04 本页练习与核对

请用前段交接记录回答三个问题。

节奏由什么决定

先看真实互动和商品状态，再决定调整。

互动

问题密度、重复疑问和未答队列。

商品

规格、活动、库存和链接的实际变化。

脚本

比较计划节点与真实进展，说明调整依据。

节奏调整的依据与传递

1 观察运行

真实互动和商品状态

2 核准调整

必要变更先确认



4 接收确认

同步商品与后台状态

3 场控提示

明确对象和节点



没有真实互动时，按脚本正常推进。

本课工作方法示意

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行”栏记录调整讲解节奏，主播回应经核对的问题，后台确认切换时点。

把现场信息送进控场链

多岗位观察，统一交当班主场控。

01

观察者

只报事实、商品、时间与影响。

02

主场控

汇总提示并确定接收岗位。

03

核定岗位

确认权限后执行，反馈当前结果。

进一步解释

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行”栏记录调整讲解节奏，主播回应经核对的问题，后台确认切换

可执行提示的三个要素

不要只说 “快一点” “注意库存” 。

核对项	操作与证据
对象	指出具体商品、问题或后台字段。
动作	说明需要核对、回应或等待的事项。
确认	接收岗复述，执行后告知结果。

进一步解释

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行” 栏记录调整

互动问题先分类

减少抢答和反复打断商品讲解。

核对项	操作与证据
已核商品信息	按确认资料准确答复。
动态条件	交后台核准库存、活动等字段。
售后或争议	登记诉求并转相应责任岗位。

进一步解释

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行”栏记录调整

一次商品切换的协同

讲解对象与后台状态必须同步。

01

切换前

核准下一商品、规格和活动条件。

02

切换中

主播表达与中控链接相互核对。

03

切换后

确认用户端可见状态并留切换时间点。

进一步解释

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行”栏记录调整讲解节奏，主播回应经核对的问题，后台确认切换

交接不只传商品名称 / 没有互动时也能规范运行

累计后段首轮交接时由G4向G5接续；真实互动不足不等于可以安排虚假提问。

01 传进度

当前商品和已经说明的关键内容。

02 传问题

未答项、待核字段及已采取动作。

03 传责任

接收者复述并承诺继续核查具体事项。

04 正常推进

按已审脚本继续商品讲解。

调整节奏要能解释

教学设例：规格问题集中出现。

01 观察事实

多条真实咨询都指向同一规格差别。

02 调整动作

先核准差别，再集中说明一次。

03 记录效果

保留提示、接收与实际回应，不猜满意度。

04 本页练习与核对

教学设例：规格问题集中出现。

商品卡之外的话能否说

核准条件是临场表达的边界。

01 已确认

按审核内容解释用途及购买注意事项。

02 未确认

不临时增加功效、优惠或发货承诺。

03 发现偏离

通过岗位链核验并纠正表达。

04 本页练习与核对

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行”栏记录调整讲解节奏，主播回应经核对的问题，后台确认切换时点。

控场记录写到什么程度

让下播后的同伴可以还原一次调整。

核对项	操作与证据
依据	来自哪条互动或哪项商品状态。
传递	谁发出提示，谁接收，何时执行。
结果	已确认什么，还剩什么继续待核。

进一步解释

1.调整节奏G4根据实际互动密度、商品状态和“后段运行”栏记录调整

先描述事实，再判断影响

不要把担心直接写成已发生的异常。

01 事实

当时看到、听到或查到什么。

02 影响

涉及哪件商品、哪个岗位和哪些用户动作。

03 未知

哪些内容尚需后台或导师确认。

04 本页练习与核对

3.全段原则先识别事实和影响，再交责任岗位核对、报告与处理，不人为制造故障，不把演练提示当真实事件記入记录。

事件处置六步

顺序帮助协作，也保留可复查的证据。

前两步

识别事实→核对信息。

中两步

报告责任岗→按权限处置。

后两步

确认结果→记录未完事项。

临场响应的权限链



不人为制造故障；无异常则正常检查运行。

本课工作方法示意

3.全段原则先识别事实和影响，再交责任岗位核对、报告与处理，不人为制造故障，不把演练提示当真实事件记入记录。

哪些动作必须核准

发现问题不等于取得全部操作权限。

核对项	操作与证据
企业导师	核定运营决定与必要处置。
中控	只执行企业核定的后台动作。
主播	准确稳妥表达，避免替未审事项作承诺。

进一步解释

3.全段原则先识别事实和影响，再交责任岗位核对、报告与处理，不人为

一次事件的最小记录

把“发生过问题”变成可以复查的记录。

01 定位

时间、商品、原始事实和影响。

02 处理

核对人、依据、权限与实际动作。

03 确认

结果、证据位置和未结责任岗。

04 本页练习与核对

3.全段原则先识别事实和影响，再交责任岗位核对、报告与处理，不人为制造故障，不把演练提示当真实事件记入记录。

库存显示冲突的处置

教学设例：口播库存与后台可售数不同。

01 暂停争议动作

不继续重复未经核准的数量。

02 核查字段

区分总库存、可售库存与更新时间。

03 授权同步

企业确认后统一表达和后台操作。

04 本页练习与核对

教学设例：口播库存与后台可售数不同。

安全与连续运行怎样兼顾 / 正常检查也是有效证据

安全或基本运行受影响时由导师决定必要处置；没有真实异常时检查预案并正常运行。

01 先报告

说明事实及当前影响，不自行扩大故障。

02 按指令

明确暂停的是哪个相关操作。

03 留记录

实际处置、恢复条件和接收确认均可追溯。

04 登记检查

核对了哪些项目，状态如何。

真实案例：虚假互动不能成为控场依据

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

市场监管总局公布的北京萱妍堂案中，直播间销售的是普通食品果冻，并不具有保健品或药品资质。经营者购买跟播服务，让外部人员用多个账号增加直播间人气和互动。监管查明，这些账号在直播时发表了带有减肥效果暗示的体验评论，却不是该果冻的真实用户。

这里的关键不是互动数量多，而是互动被伪装成了消费证言。观众看到“用户现身说法”，可能误以为产品功效已经得到验证；实际证据链却指向付费安排、非真实用户与虚假评价。北京市市场监管局已依法责令停止违法行为并处罚款。

资料来源：市场监管总局：北京萱妍堂虚假宣传案

案例分析：虚假互动不能成为控场依据

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 普通食品通报中的涉案果冻为普通食品，并无保健品、药品资质。
- 跟播服务当事人购买了增加人气和互动评论的跟播服务。
- 评价失真评论者并非产品用户，通报认定相关评论属于虚假用户评价。
- 处理有据监管部门已作出停止违法行为和行政处罚的处理。

转化为本课判断

课堂控场不能把评论数量当作真实性证明。运营记录应区分真实提问、可核实的购买反馈和异常集中出现的夸大评论；发现涉及功效的说法，应先回到产品资质与证据材料核对。

资料来源：市场监管总局：北京萱妍堂虚假宣传案

后段交接还要传处理进展

累计后段第二轮交接时G5向G6交接。

01

已查清

保留确认字段和可引用证据。

02

正在处理

说明已经执行的动作。

03

尚未完成

交清责任岗位、等待内容和下次核验点。

进一步解释

3.全段原则先识别事实和影响，再交责任岗位核对、报告与处理，不人为制造故障，不把演练提示当真实事件记入记录。

判断哪条记录更可用

教学设例：比较两种事件记法。

01 记法一

直播有问题，后来正常了。

02 记法二

列时间、字段冲突、核准动作和复查结果。

03 作出判断

第二种能够支持复查；实际未知字段仍标待核。

04 本页练习与核对

教学设例：比较两种事件记法。

现场响应检查

请还原本组一个真实事件或正常核验节点。

01 核查链

是否先核对再执行？

02 权限链

关键决定是否有企业确认？

03 证据链

是否能够找到动作和结果的时间点？

04 本页练习与核对

请还原本组一个真实事件或正常核验节点。

G7接收最后一段 / 促单仍以准确说明为前提

累计收尾岗位交接时接G6，继续同场运营；帮助用户选择，不制造虚假紧迫感。

01 商品状态

当前讲解对象与动态条件一致。

02 待答事项

区分可回应和继续待核。

03 结束准备

提前核查回顾内容及下播权限。

04 介绍条件

说明已核定的规格、活动和购买注意。

收尾先把信息说完整 / 下一场预告不能凭空填写

回顾应服务于用户理解；预告内容必须已有确认。

01 商品选择

提醒已确认的关键差别。

02 支持表达

感谢真实参与与支持。

03 未完事项

说明可执行的后续联系或处理安排。

04 已确认安排

按审核的时间、商品和活动表达。

正常下播的确认顺序

到达节点不等于可以直接关闭界面。

回顾商品

依照已审脚本完成结束表达。

跟进待答

保存当前状态和责任分工。

企业确认

有权限岗位执行下播并核查实际状态。

收尾与下播的确认顺序

1 回顾商品

依据当期信息

2 跟进待答

保留未决状态

4 核查下播

用户端、录制和记录

3 企业确认

接收结束指令

不得为收尾将待核事项改成已完成。

本课工作方法示意

3.核准下播收到企业确认后执行正常结束及下播，核查用户端状态、录制保存和交易记录入口，记录结束时间与个人岗位动作。

结束动作要核查三处

累计学生实播全程与实际结束均有记录。

核对项	操作与证据
用户端	确认直播实际结束。
录制端	核查录像保存与可定位性。
业务端	保留真实交易入口及待办索引。

进一步解释

3.核准下播收到企业确认后执行正常结束及下播，核查用户端状态、录制

待核不等于已完成

不要为了结束而改写工单或事件状态。

01 状态写实

按已经发生的动作更新。

02 责任明确

写接续岗位和下一核验节点。

03 资料对应

未结事项能返回订单、咨询或事件记录。

04 本页练习与核对

3.核准下播收到企业确认后执行正常结束及下播，核查用户端状态、录制保存和交易记录入口，记录结束时间与个人岗位动作。

收尾教学设例

买家询问特殊发货安排，但导师尚未核准。

01 不作保证

不能说已经安排或必定到达。

02 准确回应

说明正在核验的具体事项。

03 记录交接

保存诉求、接收岗与后续节点。

04 本页练习与核对

买家询问特殊发货安排，但导师尚未核准。

界面退出后还要查什么

退出软件只是一个操作，不自动证明业务结束。

01 直播状态

实际下播是否成功。

02 记录状态

录像是否完整且可读取。

03 事项状态

待答与未决记录是否有接续人。

04 本页练习与核对

3.核准下播收到企业确认后执行正常结束及下播，核查用户端状态、录制保存和交易记录入口，记录结束时间与个人岗位动作。

结束前同伴核查

以实际专场检查收尾条件。

01 核对表达

是否仍有未经确认的承诺？

02 核对操作

谁批准、谁执行、谁验证？

03 核对待办

哪些事项继续交履约或客服？

04 本页练习与核对

以实际专场检查收尾条件。

四栏记录各回答什么

一份综合表连接运行与后续岗位。

核对项	操作与证据
后段运行	提示、事件、权限与确认。
下播与数据	同场、时间、指标字段及缺项。
订单履约	可履约范围、字段和核准状态。
未结事项	待核内容、持续跟进责任及下一节点。

进一步解释

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间

统一专场标识

前段与后段记录应能拼接。

同场编号

录像、运行表和订单资料一致。

实际起止

标明真实运行范围。

时段区分

学生实播全程与导师接续分别登记。

下播后必须核对什么

- ☐ 客户端状态 确认真实下播
- ☐ 同场时间记录 前后段与导师接续
- ☐ 资料索引 录像、运行表与事件单
- ☐ 待办责任 未答咨询和订单疑问

界面退出不等于已完成下播与交接。

本课工作方法示意

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间，检查前后段文件索引和缺项。

资料清点不是只看文件数

能够打开和定位才算可核验。

01 录像

可找到商品切换和关键处置节点。

02 表单

前后段字段、版本和订单索引齐备。

03 缺项

记录缺什么、影响什么、由谁补齐。

04 本页练习与核对

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间，检查前后段文件索引和缺项。

时间点怎样关联录像

给复查者一条能够复现的查找线索。

01

锚点

专场标识与录像段编号。

02

定位

实际时间或录像位置，注明采用哪一种。

03

动作

对应岗位、事实与确认结果。

进一步解释

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间，检查前后段文件索引和缺项。

哪些待办要单列

未答咨询、未决事件和订单疑问不应混作完成。

核对项	操作与证据
咨询待答	缺少的答案和接续责任。
事件待决	已采取动作及下一确认条件。
订单待核	疑问字段、可能影响与企业意见。

进一步解释

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间

交接不是把表格发出去

接收方要回应资料范围和未完事项。

01 交出方

说明版本、范围和证据索引。

02 接收方

核对能否读取及是否缺字段。

03 共同确认

记录实际交接时间和待补内容。

04 本页练习与核对

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间，检查前后段文件索引和缺项。

不同时间记录如何拼接

教学设例：前段按录像位置，后段按后台时间。

01 先识别

两种时间不是同一计时起点。

02 建对应

用可核实节点建立关联。

03 保留说明

未完成转换的部分不强行拼成精确时轴。

04 本页练习与核对

教学设例：前段按录像位置，后段按后台时间。

缺少录像时怎样登记

证据不足应保留事实边界。

01 已有资料

列明仍能核对的运行表及后台记录。

02 缺失部分

说明影响哪些动作的验证。

03 补证安排

明确责任岗，不凭记忆补造精确对白。

04 本页练习与核对

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间，检查前后段文件索引和缺项。

从运行资料到履约输入

核验的目的，是交出可使用的资料。

01

对订单

能找到商品、规格、数量及状态。

02

对事件

能解释动态变更及尚未解决影响。

03

对接收

能确定当前可交付范围和版本。

进一步解释

2.记录核对各组对齐同场标识、实际起止、学生实播全程及导师接续区间，检查前后段文件索引和缺项。

下播核验互查

另一组只凭索引能否查到关键记录？

01 找一个节点

定位其录像与实际动作。

02 找一项待办

说明当前状态与负责人。

03 找一个订单

检查与专场及商品是否对应。

04 本页练习与核对

另一组只凭索引能否查到关键记录？

选两个值得回看的节点

可以是控场事件，也可以是正常信息核对。

01 代表性

能反映提示、交接或权限判断。

02 可追溯

有真实时间点及原始记录。

03 学习性

能说明下次可改进的具体动作。

04 本页练习与核对

3.修订留痕完成至少1项记录或方法修订，说明修改前后及依据；无真实异常不补造事件，保留正常检查记录。

复查先还原发生顺序

避免用结果倒推当时一定知道什么。

先看到

记录当时可获得的信息。

再核对

查清由谁取得确认。

后行动

对照授权与执行先后关系。

事件复查的证据链

1 选择真实节点

事件或正常核验点

2 回看事实

录像与原始记录

4 修订方法

说明可复用做法

3 对照权限

依据、接收和确认

无异常时分析信息核验节点。

本课工作方法示意

3.修订留痕完成至少1项记录或方法修订，说明修改前后及依据；无真实异常不补造事件，保留正常检查记录。

把事实、决定、结果分开

三者对应不同证据。

核对项	操作与证据
事实	原始互动、商品状态或设备观察。
决定	核对依据、企业意见与岗位权限。
结果	执行后状态及未完成的部分。

进一步解释

3.修订留痕完成至少1项记录或方法修订，说明修改前后及依据；无真实

真实案例：紧缺名额不能凭空制造

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

市场监管总局网站转载的新华社报道介绍了厦门鲜喵网络科技有限公司的直播招商案。该公司通过直播介绍社区智能售货柜与预制菜相关项目，吸引观众投资加盟。报道列出的宣传问题包括虚构政府帮扶及所谓“五免政策”、制造名额紧缺感、夸大预期收益等。

更值得课堂注意的是，直播里的招商承诺与合作协议内容不一致。观众在直播间听到的优惠、政策与回报，如果不能在正式协议中对应，直播中的“限量名额”就不能替代合同证据。监管报道还指出直播具有传播快、交易即时、证据难固定的特点。

资料来源：市场监管总局转载新华社：厦门鲜喵直播招商案

案例分析：紧缺名额不能凭空制造

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 具体业务通报介绍当事人通过直播推介无人自助折扣超市项目。
- 虚构紧缺直播宣传中虚构了所谓政策名额的紧缺性。
- 承诺冲突报道明确提到招商承诺与合作协议内容不一致。
- 取证难点报道把瞬时交易和证据固定困难列为直播监管难点。

转化为本课判断

因此，设计促单节点时，应逐条核对政策来源、适用对象、名额和协议条款，并保留直播原始记录。不能把这件招商案简单等同于普通商品销售，但它清楚展示了“口播承诺必须可追溯”的底线。

资料来源：市场监管总局转载新华社：厦门鲜喵直播招商案

接收确认为何容易缺失 / 一次修订必须保留前后

发出提示不能自动证明接收者已执行；至少完成一项记录或方法修订。

01 传递证据

提示内容和发出岗位。

02 接收证据

复述、回应或其他可核实确认。

03 结果证据

操作完成后对应字段与用户端状态。

04 修改前

指出哪处信息不足或流程不清。

方法修订教学设例

原提示“换下一件”导致接收者不清楚规格。

01 发现问题

商品代号与目标规格未说明。

02 修订表达

改为明确商品、规格和核准链接。

03 复查办法

后续观察接收复述与切换一致性。

04 本页练习与核对

原提示“换下一件”导致接收者不清楚规格。

证据不足时怎样写结论

将不能判断的部分留下来继续核查。

01 能够确认

只陈述现有资料支持的事实。

02 仍有缺口

具体写缺少哪一步证据。

03 下一动作

明确补证岗位与核验节点。

04 本页练习与核对

3.修订留痕完成至少1项记录或方法修订，说明修改前后及依据；无真实异常不补造事件，保留正常检查记录。

没有异常也能改进 / 避免用成交结果替代分析

从正常运行中检查协作质量；同样的经营结果可能伴随不同岗位质量。

01 核对动作

是否及时、准确、可复查。

02 交接质量

是否传清未完事项。

03 记录质量

是否写到能让接收方继续工作。

04 看准确

商品和活动表达有无依据。

提交一条可复用方法

用“问题—证据—修订—验证”说明。

01 问题与证据

具体到真实节点和字段。

02 修订动作

下一次由哪个岗位怎样做。

03 验证方法

通过什么记录判断动作是否落实。

04 本页练习与核对

用“问题—证据—修订—验证”说明。

先确认数据能否计算

同场、同窗、同单位是计算前提。

场次与窗口

标明统计起止和提取时点。

字段与单位

人数、人次、订单、金额分别识别。

状态与缺项

支付、取消、退款、待处理分列。

先核口径，再算指标

- ☐ 统计时间窗 起止与提取时间明确
- ☐ 去重单位 人数、人次、订单不混用
- ☐ 交易状态 支付、取消、退款分开
- ☐ 字段完整性 缺失或零分母须说明

观看人次不能直接替代去重观看人数。

本课工作方法示意

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家

四种数量不能混用

业务含义不同，计算位置也不同。

核对项	操作与证据
观看人数	按企业确认口径去重的人数。
支付买家数	完成支付的买家数量。
订单数	交易单量，一位买家可能有多张订单。
商品件数	商品件量，一张订单可能包含多件商品。

进一步解释

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；

支付转化率

支付买家数 ÷ 去重观看人数 × 100%。

分子

属于同专场归因的支付买家数。

分母

同一观察窗口的去重观看人数。

限制

观看人次不能替代人数；零分母不计算。

两项经营指标的计算口径

支付转化率

支付买家数 ÷ 观看人数 × 100%

客单价

支付金额 ÷ 支付买家数

同一时间窗；分母为零或字段缺失时不计算。

本课工作方法示意

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家

客单价

支付金额÷支付买家数。

01 金额

采用同窗成功支付的金额字段。

02 买家

沿用企业确认的去重口径。

03 限制

不把订单数替代买家数，不把退款后余额混称支付金额。

04 本页练习与核对

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。

一组可计算的教学数据

教学设例：观看人数200，支付买家20，支付金额1000元。

01 转化率

$20 \div 200 \times 100\% = 10\%$ 。

02 客单价

$1000 \div 20 = 50$ 元。

03 前提

同场同窗、字段齐全且单位一致。

04 本页练习与核对

教学设例：观看人数200，支付买家20，支付金额1000元。

为什么不能用观看人次

同一个人可能多次进入直播间。

01 人数

强调去重后的个体。

02 人次

累计进入或观看次数，口径另行确认。

03 处理

只有人次时先补证，不冒充人数计算。

04 本页练习与核对

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。

零分母怎样写

“不可计算”与“结果为零”含义不同。

核对项	操作与证据
买家为零	客单价分母为零，标记不可计算。
观看字段缺失	转化率先记字段不足。
解释限制	说明原因及补证岗位，不填写虚构比例。

进一步解释

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；

时间窗不一致的教学设例

观看为本场，支付金额却取店铺累计。

01 识别问题

分子分母不属于同一业务范围。

02 处理方式

重新取得同场归因字段。

03 暂时结论

不能用现有数值判断本场经营表现。

04 本页练习与核对

观看为本场，支付金额却取店铺累计。

交易状态分别核对

支付、取消、退款和待处理保留实际状态。

01 明确字段

核对状态的业务含义与更新时间。

02 保留原数

不同状态不能混成一个成功订单数。

03 确认范围

是否可交履约由企业当期规则决定。

04 本页练习与核对

1.口径示范教师用本场实际可用字段说明时间窗、去重单位及交易状态；支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。

指标互查清单

另一岗位应能复算你的计算。

01 公式

分子分母名称、单位与去重是否写清。

02 窗口

场次、起止和提取时点是否一致。

03 解释

计算限制及退款处理是否有企业确认。

04 本页练习与核对

另一岗位应能复算你的计算。

从交易记录中确定履约范围

只有企业确认的可作业订单进入交接。

核对状态

支付、取消、退款和待处理分开。

核对字段

订单标识、SKU规格、数量及备注。

核对权限

疑问先交导师，不自行决定放行。

订单进入履约的交接条件

1 确定范围

企业许可的订单状态

2 逐项核对

标识、规格、数量和备注

3 隔离疑问

重复或冲突先暂停

4 确认交接

总量、版本和接收岗位

待核、取消退款及未决项分别说明。

本课工作方法示意

2.交叉核验依据企业许可的真实记录核对订单标识、商品规格、数量、状态和备注。

一行订单的核对链

让订单编号贯穿商品和后续操作。

01

订单标识

用脱敏编号找到授权原记录。

02

商品内容

SKU、规格、数量与备注逐项一致。

03

接收信息

明确版本、核对岗位和接收确认。

进一步解释

2.交叉核验依据企业许可的真实记录核对订单标识、商品规格、数量、状态和备注。

真实案例：虚增粉丝不能充当经营证据

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

市场监管总局网站转载的新华社报道介绍了四川南充西充县查处的虚增粉丝案。当事人取得来源不明的他人实名账号后，向直播电商经营者有偿提供加粉服务，再由这些账号对目标账号执行关注操作。后台数字看似上涨，实际增长却不是自然形成的受众关系。

报道披露了接单约5800笔、虚增关注量约270万个，以及当地监管部门在2025年9月作出处罚的情况。这些数字属于被报道案件的查处信息，不能转写为本班或本项目的运营数据。案件把“流量指标”与“真实经营成效”之间的距离呈现得很清楚。

资料来源：市场监管总局转载新华社：四川西充虚增粉丝案

案例分析：虚增粉丝不能充当经营证据

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 账号来源通报称当事人非法购得来源不明的他人实名账号。
- 有偿服务当事人有偿提供虚增粉丝服务。
- 制造数据其对目标账号执行关注操作，制造虚假粉丝数据。
- 已作处理报道载明西充县市场监管部门于2025年9月作出行政处罚。

转化为本课判断

复盘直播记录时，不能只盯粉丝总量；还要结合来源、互动质量、实际咨询和订单信息判断。对异常快速增长的数据，应保留记录、标明待核，不把它包装成已被验证的运营成绩。

资料来源：市场监管总局转载新华社：四川西充虚增粉丝案

重复记录先分清是什么

同一订单多行商品不等于重复订单。

01 核验维度

订单标识、订单行和商品字段。

02 可能重复

同一条记录被再次导出或登记。

03 实际差异

先单列并核准，不为了凑数合并。

04 本页练习与核对

2.交叉核验依据企业许可的真实记录核对订单标识、商品规格、数量、状态和备注。

商品数量怎样汇总

数量合计必须能够回到明细。

核对项	操作与证据
分组条件	同一SKU和规格分别合计。
销售单位	注明数量代表套、件或其他企业字段。
复查关系	汇总数与可履约明细及例外清单一致。

进一步解释

2.交叉核验依据企业许可的真实记录核对订单标识、商品规格、数量、状

记录冲突的教学设例

同一订单在两次导出中显示不同状态。

01 先列冲突

保留两次更新时间和原状态。

02 查最新业务

请企业确认可履约范围。

03 后续交接

写核准意见及所用版本，不抹去历史。

04 本页练习与核对

同一订单在两次导出中显示不同状态。

脱敏副本保留哪些内容 / 交接总量如何对齐

教学平台只保留任务必需且许可的字段；核对场次记录、订单清单和待核明细。

01 可追溯

保留脱敏订单号及必要SKU数量。

02 应保护

隐去完整地址和联系方式。

03 分开保存

实际业务原记录留在企业授权环境。

04 正常范围

统计当前已核准可交订单。

接收确认必须具体

教学实施方案7应知道哪些可以进入订单核验。

核对项	操作与证据
接收对象	明确清单范围与关联原记录。
业务条件	说明状态和企业处理意见。
未结部分	交清责任岗位及下一核查节点。

进一步解释

2.交叉核验依据企业许可的真实记录核对订单标识、商品规格、数量、状

订单交接练习

用一份脱敏明细完成一次交叉核对。

01 核对字段

订单、SKU规格、数量与状态。

02 标记例外

重复、缺字段与状态冲突单列。

03 说明去向

已确认范围交履约，未决事项另行跟进。

04 本页练习与核对

用一份脱敏明细完成一次交叉核对。

履约资料交付自检

让后续岗位可以准确接续。

01 明细与汇总

数量能逐项对应。

02 原记录与版本

可追溯且接收者可读取。

03 权限与隐私

企业已核准，教学副本已脱敏。

04 本页练习与核对

让后续岗位可以准确接续。

把个人贡献写清楚

主位与支援岗位都需要真实证据。

01 一个时间点

说明本人实际核对或提示。

02 一项动作

说明如何帮助运行或交接。

03 一项改进

指出下一次要改变的具体做法。

04 本页练习与核对

各主体过程60分 + 成果40分 = 100分；

过程和成果同属100分

同一量规内过程60分、成果40分。

核对项	操作与证据
过程60分	接续准备、实时控场、核验交付与规范协作。
成果40分	控场质量、事件处置、记录准确与履约交接。
同一评分	先形成每个评价主体的100分原始成绩。

进一步解释

总评 = 自评×10% + 小组互评×10% + 校内教师×40% + 企业导师×

四主体怎样形成总评

自评10% + 互评10% + 校内40% + 企业40%。

01 评价依据

各方都使用同一100分量规。

02 加权方法

四个原始总分分别乘对应权重。

03 避免重复

不再对结果乘60%或40%。

04 本页练习与核对

不再次乘60%或40%。

总评计算教学设例

自评90、互评80、校内85、企业95。

01 计算

$90 \times 10\% + 80 \times 10\% + 85 \times 40\% + 95 \times 40\%$ 。

02 结果

总评89分。

03 解释

过程与成果已在各主体评分内部构成100分。

04 本页练习与核对

自评90、互评80、校内85、企业95。

经营表现与学习评价 / 本课核验的完成边界

真实经营指标和岗位质量共同观察；核验摘要还需要进入后续全链分析。

01 经营资料

只用企业确认的真实字段。

02 岗位质量

信息、响应、交接与协作均看证据。

03 公平参与

不以GMV给学生单一排名。

04 已经完成

同场后段、下播核查与资料交付的实际动作。

未结事项四字段

写清事情怎样继续推进。

事项

具体待办内容及相关证据。

状态

说明实际已做与未做的部分。

责任岗位

确认谁接续而非只写全组。

下一节点

明确核验条件或时间及所需资料。

交付后仍需持续跟进

- ☐ 订单清单 交给履约岗位
- ☐ 未结诉求 明确接续责任
- ☐ 资料版本 变更后继续留痕
- ☐ 现场设备 按规定归位或交接

接收方回应资料范围及未完事项。

本课工作方法示意

不再次乘60%或40%。

资料归档与现场归位

完成交接后仍要落实保存与保护。

01 资料

提交综合表四栏及原记录索引。

02 设备样品

按基地规定关闭或归位并核对状态。

03 用户资料

只在授权环境处理，课堂提交继续脱敏。

04 本页练习与核对

每位评价主体依同一量规评分：证据完整且达要求得满分，部分达到得一半，未见证据得0分。

从一次控场到一种方法

事实—核对—提示—执行—确认—交接。

01

保留真实

无异常正常检查，有事件按事实记录。

02

保证接续

未完成事项不丢失责任。

03

持续改进

用修订前后与后续证据验证方法。

进一步解释

各主体过程60分 + 成果40分 = 100分；

最终交付检查

请向接收岗位说明这一版资料可以做什么。

01 四栏齐备

后段运行、下播数据、订单履约、未结事项。

02 范围清楚

已核准订单、例外事项和数据限制分明。

03 接收可用

记录实际接收确认、版本与后续节点。

04 本页练习与核对

请向接收岗位说明这一版资料可以做什么。