



抖音创业 操作文档

关注公号【未来营销实验室】提升营销能力





目 录

1.企业号产品介绍	1
1.1 企业号简介	1
1.2 企业号权益汇总	1
2.企业号权益使用说明.....	2
2.1 MP 后台登录方法	2
2.2 认证外显标识.....	3
2.3 自定义头图.....	5
2.4 视频内容置顶.....	8
2.5 官网链接.....	10
2.6 一分钟长视频.....	15
2.7 私信管理.....	16
2.8 POI 地址认领.....	18
2.9 POI 地址内容编辑.....	21
2.10 同步认证	23
2.11 DOU+	24
2.12 昵称全匹配搜索置顶	28
2.13 昵称锁定保护	28
2.14 数据分析	28
2.15 评论管理	29
2.16 电话拨打组件	31
2.17 用户管理	33
2.18 小程序接入	34
3.企业号同步认证	35
3.1 同步认证介绍	35
3.2 同步认证账号规则.....	35
3.3 同步认证教程.....	36
3.4 同步认证 Q&A.....	38
4.企业号答疑	39
4.1 企业号常见问题	39
4.2 企业号客服联系方式.....	42



1.企业号产品介绍

1.1 企业号简介

抖音企业号能够帮助企业传递业务信息，与用户建立互动。企业主可以获得官方认证标识，并使用官方身份，通过内容发布、用户互动、营销组件等多种形式打造品牌传播主阵地。

1.2 企业号权益汇总

序号	权益名称	简要描述
1	认证外显标识	企业号昵称下方展示蓝√标识，及认证信息
2	自定义头图	企业号主页可设置自定义头图
3	视频内容置顶	企业号主页可设置 3 个置顶视频
4	官网链接	企业号主页增加官网链接跳转按钮
5	一分钟长视频	企业号发布视频最长时限可达一分钟
6	私信自定义回复	用户私信触发关键词，将自动回复
7	认领 POI 地址	企业号可认领 POI 地址（可认领多个地址）
8	POI 地址编辑	企业号可编辑 POI 地址页门店信息和视频
9	认证同步	免费同步认证信息至其他平台
10	DOU+	针对企业号的的内容加热工具，提升视频播放量
11	昵称搜索置顶	企业号昵称全匹配搜索时置顶显示
12	昵称锁定保护	企业号之间昵称不允许重名，先到先得。
13	数据分析	企业号运营数据、主页数据、互动数据
14	电话组件	企业主页增加电话组件，支持呼出
15	用户管理	企业号可对私信互动的用户进行标签标注



16	字节跳动小程序	企业主页增加小程序组件，支持点击跳转
----	---------	--------------------

以上十三项为企业号全部权益，此外其他权益均为内测功能或广告主权益，如您有广告投放需求，请咨询销售。

2.企业号权益使用说明

2.1 MP 后台登录方法

Step 1 使用电脑端打开 MP 后台 (<https://mp.toutiao.com/login/>)，点击【登录】。



Step 2 选择【手机】登录方式，使用抖音企业号绑定的手机号，获取验证码，点击【登录】。



Step 3 进入 MP 后台，左侧导航栏显示【抖音】栏目。



2.2 认证外显标识

企业头像右下方会出现蓝√标志，及认证信息，彰显官方权威性。

蓝√标识及认证信息，在企业号认证审核通过后自动生效。蓝√标识将出现在以下五个场景：

① 个人主页



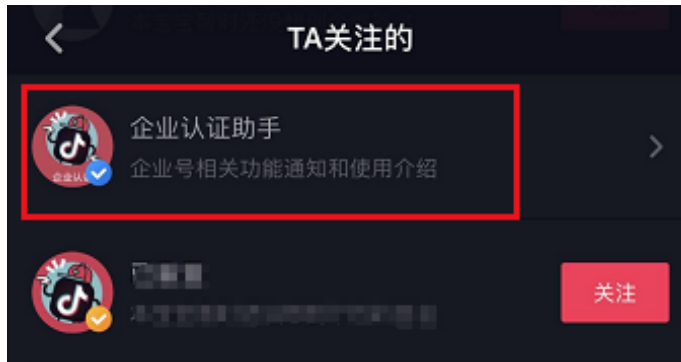
② 搜索页



③ 粉丝列表页



④ 关注列表页



⑤ 私信页



2.3 自定义头图

企业可自定义头图，直观展示企业宣传内容，第一时间吸引眼球。

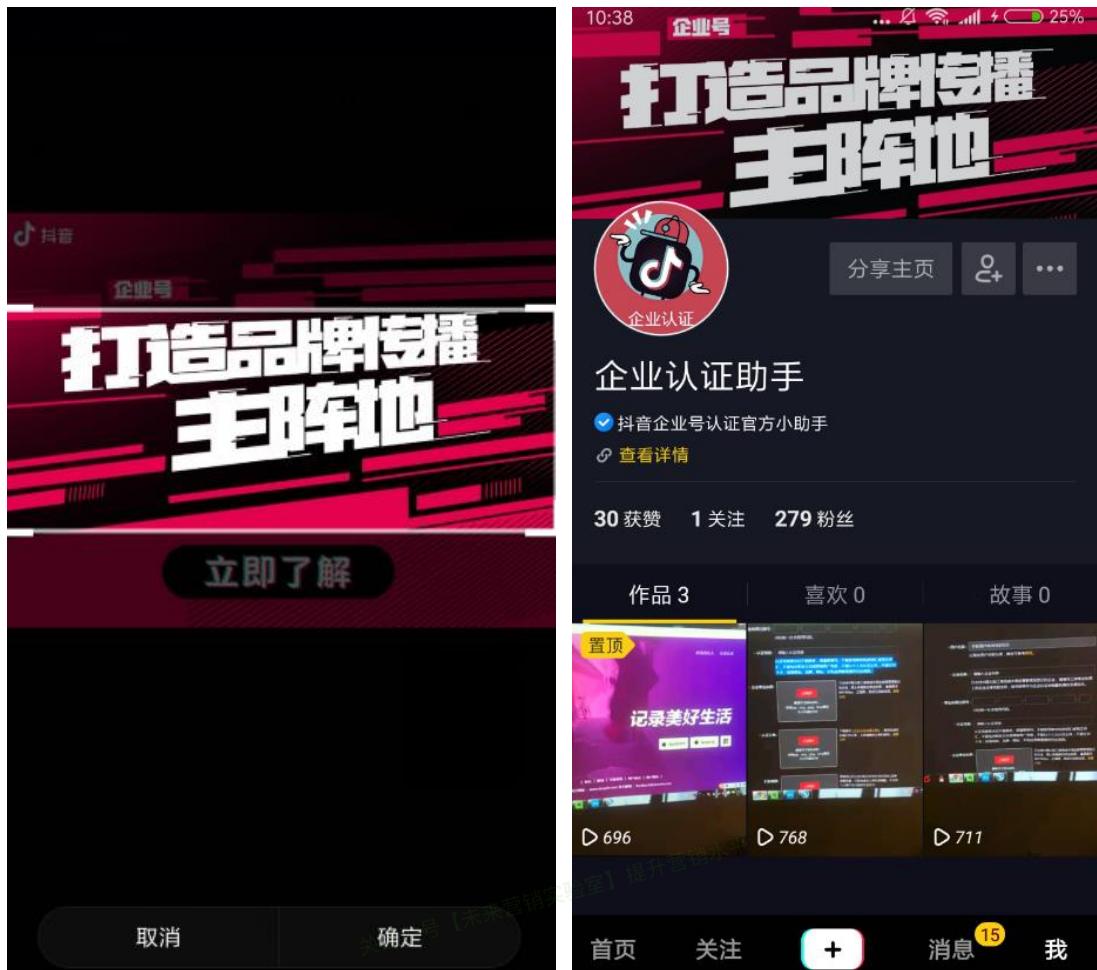
Step 1 使用企业号账号密码，登录抖音 APP 端，切换至底部栏【我】。



Step2: 点击头图位置，底部弹出【更换头图背景】进菜单，继续点击从【相册选取】进入相册界面。



Step3: 选择图片与裁剪，点击【确定】确认上传。



注意：

*仅支持jpg 格式图片。头图位置区域大小：750*300 像素。

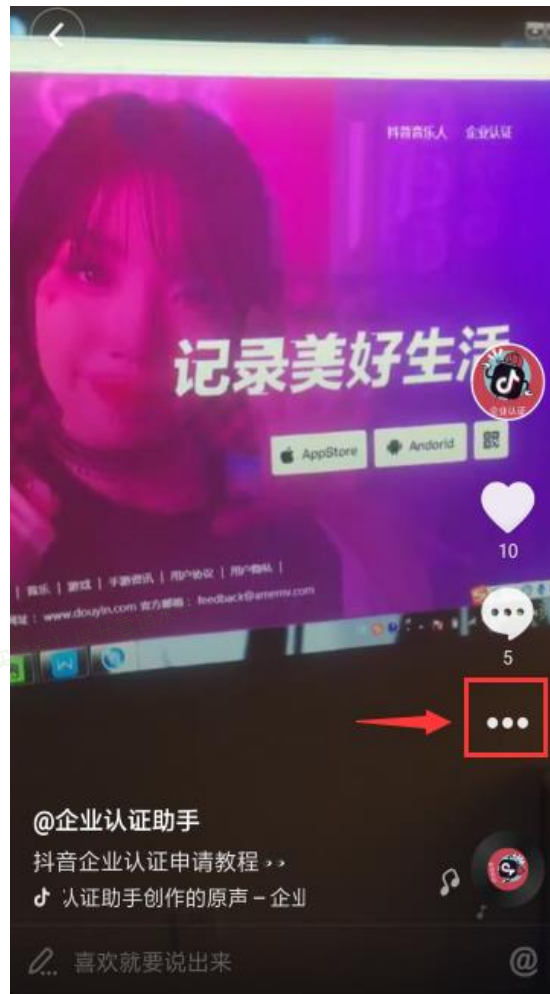
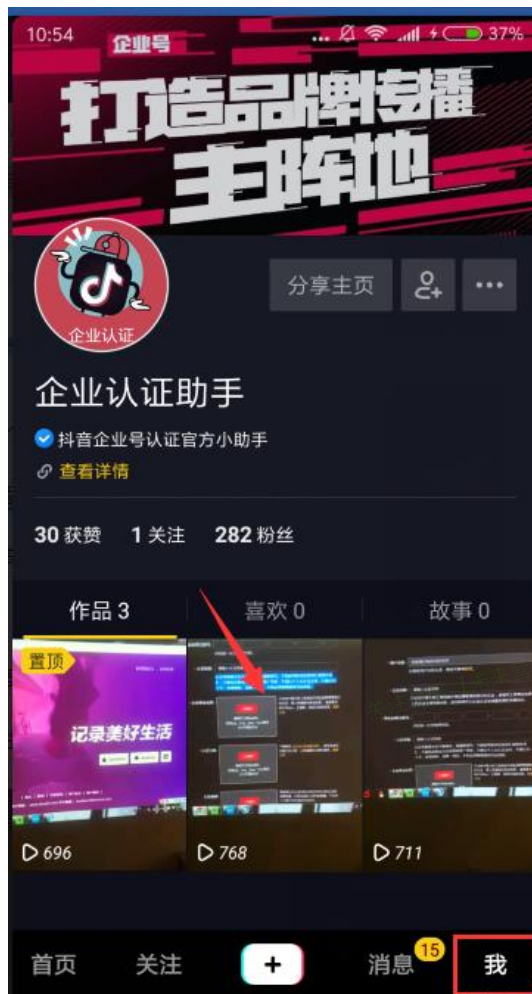
*图片需要经过审核，违规图片将自动变回默认头图。

*头图中请不要体现任何联系方式，或其他违反社区规则的内容。

2.4 视频内容置顶

企业可设置 3 个置顶视频，优先展示企业最想展示的内容，使高效宣传更到位。

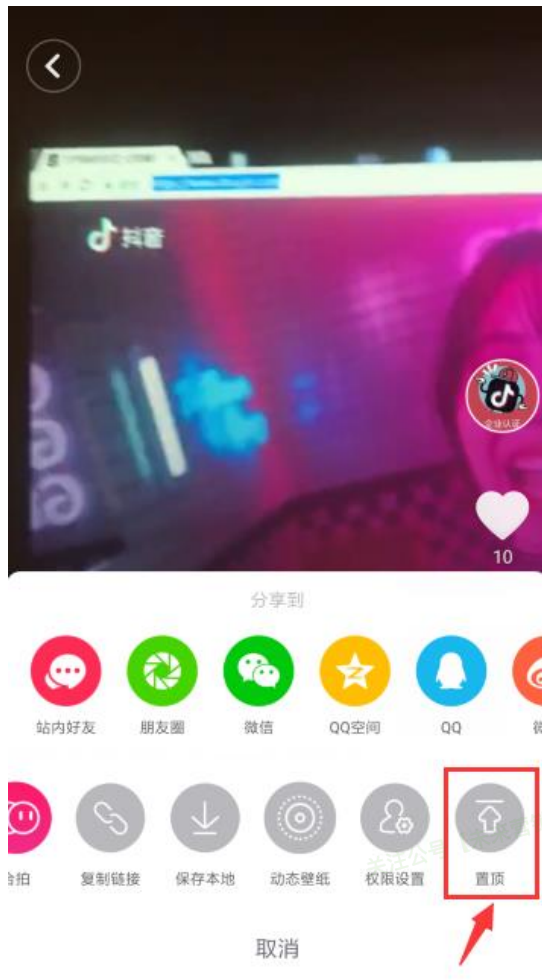
Step1:登录抖音 APP 端，切换至底部栏【我】，点开作品中想要进行置顶的视频，点击视频右侧的【...】按钮。



Step2: 在菜单栏中选择第二行的【置顶】选项，提示置顶成功。

回在主页，在置顶视频的左上角可以看到黄色【置顶】标识，一个账号最多可设置 3 个置顶

视频。置顶视频也可以按上述方法取消置顶。



2.5 官网链接

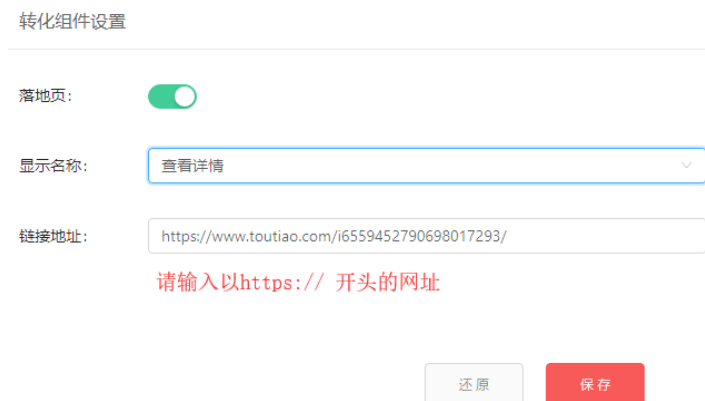
企业号可在主页设置外链跳转按钮，可跳转企业官网或今日头条移动建站体系创建的 H5 页面，为目标用户提供更多企业介绍，提高品牌对用户认知度。



Step 1: 参照 [2.1 MP 后台登录方法](#)，在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台，点击左侧导航栏的【抖音】，点击【主页设置】。



Step 2: 在设置页面中，开启【落地页】按钮，在【显示名称】项选择您希望展示在抖音主页上的按钮名称。在【链接地址】项中输入官网地址，链接必须以 https:// 开头。点击保存，通过审核后便可显示在抖音用户主页了。



链接页面要求：

- 推荐您使用今日头条移动建站体系创建您的官网链接，您可在 mp.toutiao.com 后台，



选择【主页】菜单下的【广告主投放】，在跳转页面内点击【工具箱】-【移动建站】进行设置。



链接说明：

- (1) 推荐您使用头条建站链接：以 <https://www.chengzijianzhan.com/> 开头的网站。
- (2) 除建站外，您提供的链接必须具备网站 ICP 备案，ICP 备案主体应与认证主体一致，不接受个人 ICP 备案。
- (3) 如使用京东、天猫、淘宝企业店铺，您的店铺主体应与认证主体一致。

链接页面要求：



- (1) 落地页的主要内容涉及医疗、健康、保健品、美容整形类，不予通过。
- (2) 落地页可打开，且必须在移动端适配，即适宜在手机等移动设备中打开。
- (3) 落地页中不能有自动播放的视频或其他未经消费者同意严重消耗其网络流量的内容。
- (4) 落地页不得在形式上抄袭、模仿知名网站（包括但不限于天猫、淘宝、京东等）以至于难以辨识其与该等网站的差别。
- (5) 入口图不得使用误导性图标，如出现在入口图右上角的虚假“关闭”图标、入口图的播放按钮以及入口图上的虚假消息未读图标等。
- (6) 落地页不得篡改用户访问的页面，强行跳转并唤醒其他 app。
- (7) 落地页一级页面中禁止包含软件下载/安装包链接。
- (8) 落地页禁止仿造头条专题、抖音推荐等我司独有的落地页形式。
- (9) 链接的 URL 地址必须与落地页的 URL 地址一致，添加的网址不支持二次及以上跳转。
- (10) 落地页涉及产品售卖，只支持京东、天猫、淘宝企业店铺，店铺经营主体与认证主体一致。不支持其他店铺形式，包括企业自有店铺、头条建站不得涉及售卖内容。
- (11) 页面内容和跳转页面不得出现违法、虚假欺诈、低俗、敏感色情类信息。
- (12) 不支持跳转至 weibo.com、v.qq.com、mp.qq.com、mp.weixin.qq.com、kuaibao.qq.com、yidianzixun.com、uczzd.cn、m.baidu.com、haokan.baidu.com、baijiahao.baidu.com 等域名。
- (13) 落地页不得出现牛股/个股诊断、个股咨询、在线荐股/指导、牛股分享、私募等内容；不能含有微信、微博、QQ、手机号等私人联系方式；不支持推广彩票，医疗，保健，两性，广告招商，微商，二类电商等内容。
- (14) 如使用店铺链接，店铺内主营产品不得涉及违禁商品。

2.6 一分钟长视频

开通企业号后，发布视频的最大时长也由原先的 15 秒升级为 1 分钟，您可以自由控制您的视频时长，企业号因此可以获得更多内容的宣传与推广。

Step 1: 打开抖音 APP，按正常拍摄视频流程进入录制界面。

Step 2: 在录制界面，顶部的进度条会提示您的时长进度，在 15 秒处有一个标记，您可以自由控制您的视频时长。





注意：

*您可以拍摄最长时长为一分钟的视频，请确保您的视频配乐也有相应时长。

2.7 私信管理

私信管理能提高企业与粉丝的沟通效率，减轻企业号运营工作量。企业运营人员可通过 PC 端直接回复抖音私信，减少运营工作量。企业号的用户可通过自助查询，确保用户获得实时反馈，避免因回复不及时造成的用户流失。

私信管理包括 PC 端回复咨询、私信底导菜单栏和关键词快捷回复。

Step1: [参照 2.1 MP 后台登录方法](#) 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台。点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【消息管理】，可对私信进行设置。



Step2: 在【私信】栏，您可以实时回复私信，您也可以看到自动回复的内容。

Step3: 在【自动回复】栏，您可设置私信自动回复和关键词自动回复。私信自动回复是当用户第一次向企业号发送私信时，企业号回复的内容。关键词自动回复由企业号自行设置关键词，用户私信涉及关键词时，将自动触发回复。回复内容由企业号自定义编辑，字数上限300字，支持输入图片。



企业号设置的私信自动回复需经过审核，审核通过后方可生效，审核标准如下：

- 1.不得出现任何联系方式及变体，链接及变体。头条系内部域名豁免，内部平台引流内容可通过，如搜索抖音号 xxx、头条号 xxx、搜索挑战赛 xxx、点击抖音主页官网链接等。
- 2.不得出现电商平台名、应用商店名、店铺名、公众号/订阅号、引导搜索文字、引流站外文案、水印、疑似微信号或店铺名的无意义连续词组，如“搜索 fask001”、“浏览张美丫外贸”，除非词组前有抖音号或抖音 id 字样。
- 3.企业号涉及教育培训，不得对效果作出明示或者暗示的保证性承诺，如“一次通关、100%包过”等描述。
- 4.企业号涉及招商投资加盟类，不得对投资回报、收益或者与其相关的情况作出保证性承诺，明示或者暗示保本、无风险或者保收益等，如使用“理财前/理财后”的效果对比图作为素材、承诺“收益达 18%”、“月薪 3000 元，理财一年买奥迪”等。
- 5.企业号涉及医疗健康类业务，回复内容不得出现线下具体地址。
- 6.企业号涉及服饰鞋帽，不得使用带有他人品牌商标 LOGO 的图片。
- 7.索要用户联系方式，可通过，如“请留下联系方式，我们把报价发给您”。
- 8.如抖音号为联系方式，如 13426752482，vx218694310，则不能引导查看抖音号，如“请看抖音号”。



Step4: 在【自定义私信菜单】栏, 企业号可以设置自定义菜单, 自定义菜单最多支持两级, 菜单支持的响应动作包括跳转链接、和触发自动回复。



2.8 POI 地址认领

企业号可以认领 POI 地址, 认领成功后, 在 POI 地址页, 将展示对应企业号、及店铺基本



信息，支持电话呼出，为企业提供信息曝光及流量转化。

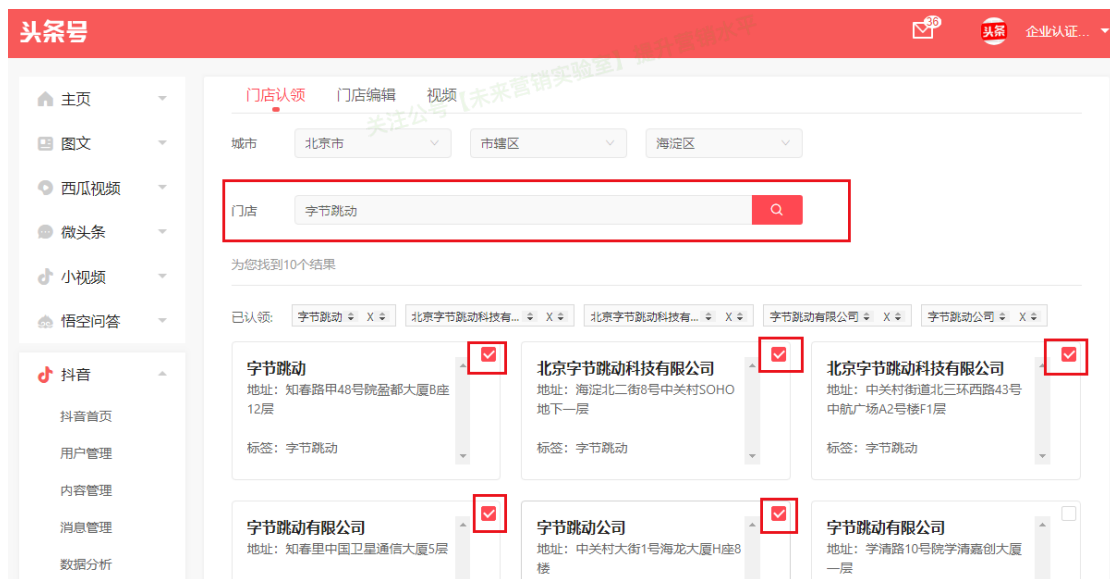


企业号认领 POI 需要提交相应资质或信息，并通过认领审核。一个企业号可以同时认领多个 POI 地址，您需要提供每个 POI 地址所对应的营业执照，则需要上传企业号认证时提交的营业执照；比如您希望认领企业下属各门店的地址，则需要上传各门店分别的营业执照。提交资质后将进入审核，审核通过后即可成功认领，一个 POI 地址只可被一个企业认领。认领操作方式如下：

Step1: 参照 [2.1 MP 后台登录方法](#) 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台。点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【商家运营设置】，在下方选择【店铺认领】。



Step2: 在地址页面，输入您的具体门店地址，点击右侧【搜索】。下方会根据您输入的地址查找对应结果，在检索结果中，请您勾选上您本次希望【认领】的门店，您一次最多可认领 10 个门店。



Step3: 在认领页面，您需要提交您的门店资质，您需确保您提供的营业执照经营地址与您认领地址完全一致。如您一次认领多个地址，您需针对每个地址分别提交其对应的营业执照。还需填写运营者信息，请按实填写，运营者信息可使用同一人，全部填写完毕点击【提交】。



内容编辑:

Step1: 参照 [2.1 MP 后台登录方法](#) 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台。点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【商家运营设置】，在下方选择【店铺认领】，在右侧选择【门店编辑】。



Step2: 您可分别设置您的门店电话、营业时间、休息日、店铺头图、以及店铺相册。请您上传您的店铺真实图片，如您上传的图片涉及违规或侵权，将无法通过审核。

视频编辑：



Step1: 参照 [2.1 MP 后台登录方法](#) 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台。点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【商家运营设置】，在下方选择【店铺认领】，在右侧选择【视频】。

Step2: 您可在这里浏览该地址下的所有视频内容，您可设置 3 个视频置顶，视频置顶后，将出现在该 POI 地址的前 3 位。视频置顶后可取消置顶。

置顶视频在前端没有显示，与其他视频展示样式完全一致。

2.10 同步认证

企业号享有同步认证的权益，可将其企业身份同步至多个平台。使用同步认证，可为企业减少反复申请认证、提交资质的程序，免费实现同步认证。

同步认证操作教程详见 [3.企业号同步认证](#)

2.11 DOU+

DOU+是一款针对抖音企业号的的内容加热工具，可将视频推荐给更多兴趣用户，提升视频的播放量和互动量，帮助企业更好地进行内容运营和品牌建设。

DOU+操作简便，在抖音 APP 内可直接操作使用。操作步骤如下：


Step1: 升级至最新版抖音客户端，在个人主页选择您想要加热的视频-点击视频进入播放页-点击右侧【…】-选择【DOU+】。




Step2: 在 DOU+ 页面，您可对订单进行设置。

<
生成订单
i

投放内容



抖音企业认证申请教程
企业号小助手的抖音视频



把视频推荐给潜在兴趣用户

☒ 系统智能投放
☐ 自定义定向投放

预计播放量提升
5000+

投放金额

¥100

¥200

¥500

¥1000

¥2000

自定义金额
☐

投放金额: ¥100
支付

关注公众号【未来营销实验室】提升营销水平

Step3: 您可随时查看 DOU+数据情况, 在 APP 端, 【我】-点击右上角【…】-选择【DOU+ 订单管理】。



DOU+常见问题 Q&A

Q: DOU+什么时候用?

A: 想把视频展示给更多人的时候! 精心拍摄的视频可以通过 DOU+展示给更多人, 吸引粉丝, 增加互动。

Q: 使用了 DOU+的视频会展现在哪?

A: 使用 DOU+的视频会出现在抖音-首页推荐流里, 根据抖音的高效能推荐算法, 视频会



展现给对该视频可能感兴趣的用户或潜在粉丝。

Q：使用了 DOU+ 的视频会投放给谁？

A：目前支持两种定向模式：

模式 1：系统智能投放，系统会智能选择可能对该视频感兴趣的用户或潜在粉丝，对其进行视频展现。

模式 2：客户自主选择想要看到视频的用户类型

Q：使用了 DOU+ 的视频，加热会持续多久

A：最长不超过 48 小时。以下情况可能会停止加热：

可能性 1：视频在加热过程中出现被多次举报，或其它被平台用户表达为不喜欢的行为；

可能性 2：视频内容的“权限设置”修改为私密或者删除了视频；

可能性 3：超过 48 小时

Q：为什么会无法使用 DOU+？投放时提示我“不可投放”或“审核被拒绝”？

A：平台希望优质内容能够获得更多展示机会，但出现以下几种情况无法使用 DOU+：

情况 1：视频具有较强的推广信息；

情况 2：平台中多个用户对视频进行了举报或进行了其他表达为不喜欢的行为；

情况 3：其他不符合《抖音社区公约》、《DOU+服务协议》的情形；

Q：DOU+能开发票么？

A：可以开增值税专用发票或普通发票，请将您的开票信息及公司资质通过邮件发送至



doujia@bytedance.com, 我们核实后会在 15 个工作日内为您开具。

2.12 昵称全匹配搜索置顶

企业号支持全昵称搜索置顶，让用户一眼辨别官方权威性，帮助潜在粉丝第一时间找到你。



注意：

*搜索时必须使用全昵称搜索，昵称包含英文时注意大小写敏感。

2.13 昵称锁定保护

企业号之间昵称不允许重名，保护企业合法权益，体现商业价值。

企业号昵称采取先到先得的原则。

2.14 数据分析

企业号数据分析帮助企业全面了解企业号运营状况, 数据分析包括核心运营数据、主页数据、



视频互动数据等，科学分析评估账号价值、传播效果、互动效果。

参照 2.1 MP 后台登录方法 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台，点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【数据分析】，可进行各项数据查看。

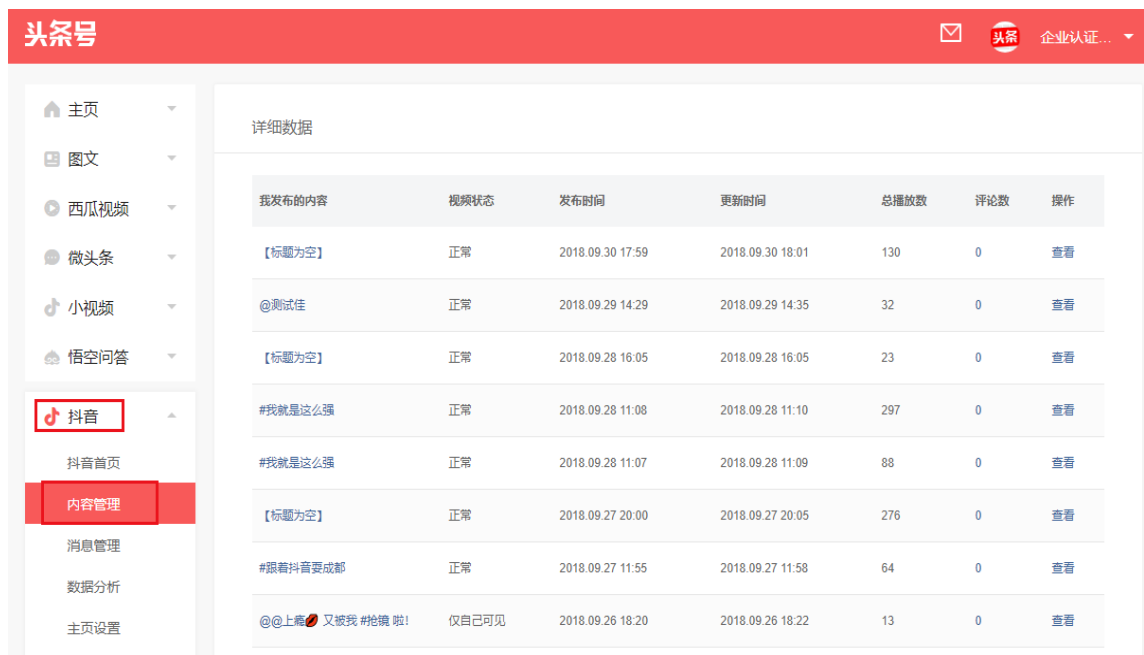


2.15 评论管理

企业号发布视频后，可以在 PC 端对视频评论进行管理，也可设置某条评论为置顶评论，该评论将保持在评论最上方显示。用户互动、舆论管理更高效、更便捷。

Step1: 参照 2.1 MP 后台登录方法 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台，点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【内容管理】，即可在右侧看到企业号发布的所有视频内容。

请选择您希望进行评论管理的视频，点击右侧【查看】按钮。



头条号

图文

西瓜视频

微头条

小视频

悟空问答

抖音

抖音首页

内容管理

消息管理

数据分析

主页设置

商家运营设置

评论

全部评论

用户名

user id

评论时间

操作

[已评论]自己回复下自己的评论

冬冬冬测

99334206650

2018.09.13 18:12

删除 回复 置顶

自己发个评论

冬冬冬测

99334206650

2018.09.13 18:00

删除 回复 置顶

[已评论]回复4

冬冬冬测

99334206650

2018.09.13 17:56

删除 回复 置顶

[已评论]回复 回复第二条评论

12340513002

97204364341

2018.09.13 17:54

删除 回复 置顶

[已评论]回复第四条评论

冬冬冬测

99334206650

2018.09.13 11:30

删除 回复 置顶

[已评论]回复第二条评论

冬冬冬测

99334206650

2018.09.13 11:30

删除 回复 置顶

[已评论]回复第三条评论

冬冬冬测

99334206650

2018.09.13 11:29

删除 回复 置顶

第四条评论

、" Jone ~ 13

100424240571

2018.09.13 11:28

删除 回复 置顶

第三条评论

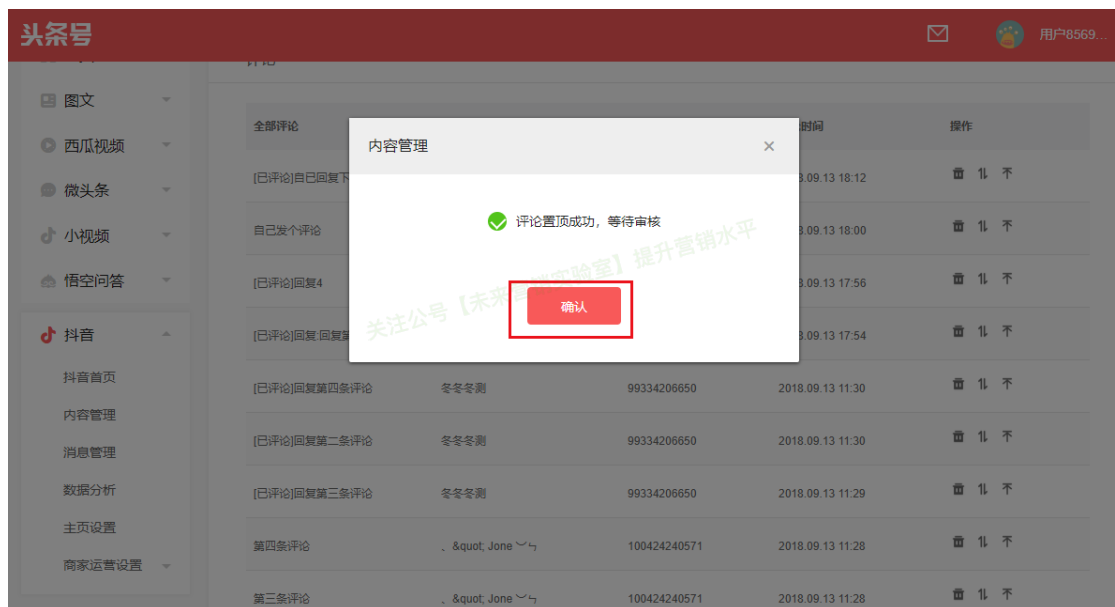
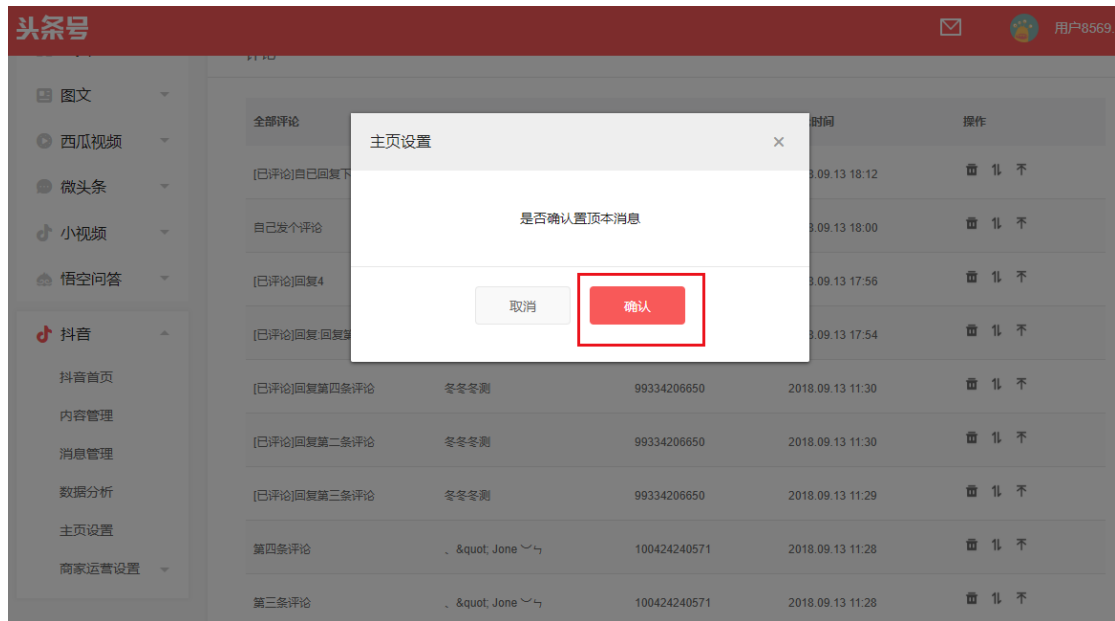
、" Jone ~ 13

100424240571

2018.09.13 11:28

删除 回复 置顶

3



2.16 电话拨打组件

企业号可在企业主页添加电话拨打组件，用户在企业主页可一键拨打，实现流量转化。



Step1: 参照 2.1 MP 后台登录方法 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台，点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【主页设置】，即可在右侧看到电话组件设置。



Step2: 将【联系方式】开关打开，您可为您的电话设置名称，包括联系方式、官方电话、联系我们三种选项。在【电话号码】框输入您希望展示在抖音主页 的手机号。输入完毕后，



请点击保存。

2.17 用户管理

企业号可在 MP 后台进行用户管理，当前支持企业对有过私信沟通的用户进行管理和标签标注，便于企业对其目标用户进行分层细化营销。此内容不会展示在 APP 中，前端展示无变化。



Step1: 参照 2.1 MP 后台登录方法 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台，点击左侧导航栏的【抖音】，左侧边栏选择【用户管理】，可看到当前有过私信交流的用户。

Step2: 企业号可针对每个用户进行分别添加【标签】，每个用户最多可添加 10 个标签。您可以在上方时间栏和状态栏进行用户检索。

【用户状态】和【联系方式】两栏暂时不支持修改，我们将后续持续优化。

用户管理					
私信互动					
最近互动时间	2018-10-26 - 2018-10-26		用户状态	全部	
抖音昵称	用户状态	联系方式	最近互动时间	用户标签	操作
盟妹子	了解	(空)	2018.10.26 15:10:20	女性 × 90后 × 新增	查看最近对话
路特斯汽车	了解	(空)	2018.10.26 15:04:36	新增	查看最近对话
钓大物岩哥	了解	(空)	2018.10.26 14:36:39	新增	查看最近对话
去污小课堂日化店	了解	(空)	2018.10.26 14:33:03	新增	查看最近对话
郑州天和气球	有兴趣	(空)	2018.10.26 14:31:38	新增	查看最近对话

2.18 小程序接入

企业号可在企业主页展示您的字节跳动小程序，点击后跳转至小程序。



Step1: 参照 2.1 MP 后台登录方法 在电脑端登录 mp.toutiao.com 后台，点击左侧导航栏

的【抖音】，左侧边栏选择【主页设置】，即可在右侧看到小程序设置。



头条号

小程序: ☐

appId:

内容设置

ID	挑战赛	操作
1609927397390472	竖屏广告创意大赛	设置

[还原](#) [保存](#)

抖音首页
用户管理
内容管理
消息管理
数据分析
主页设置

Step2: 请将小程序开关打开，在下方输入您的 appId，点击最下方【保存】。如您不知道 appId 是什么，请先完成字节跳动小程序开发，请参考：<https://developer.toutiao.com/>。

3.企业号同步认证

3.1 同步认证介绍

企业号享有同步认证的权益，可将其企业身份同步至多个平台。使用同步认证，可为企业减少反复申请认证、提交资质的程序，免费实现同步认证。

抖音企业号现在可同步至“今日头条”、“火山小视频”两个 APP。

3.2 同步认证账号规则

企业认证当前覆盖了今日头条、抖音短视频、火山小视频三个平台。其中已经缴费并通过企业认证审核的账号为主账号。另外两个平台将各有一个账号可做为同步认证账号。

抖音企业号登录同步认证平台，系统会获取企业号当前绑定的手机号，查找在其他两个平台该手机号对应绑定的账号。如有绑定的账号，将在同步认证页展示；如没有绑定的帐号，则



不会展示。

例如：抖音企业号的用户名称为企业认证助手，绑定手机号为 1345678910，同步认证会读取今日头条及火山小视频平台，绑定同样手机号 1345678910 的账号，展示同步认证。企业可以自行选择是否同步。

简而言之，同步认证的必要条件是您的企业号与您希望同步的帐号绑定了相同的手机号。

各平台更换绑定手机号教程：[抖音短视频](#)、[今日头条](#)、[火山小视频](#)。

3.3 同步认证教程

关注公众号【未来营销实验室】提升营销水平

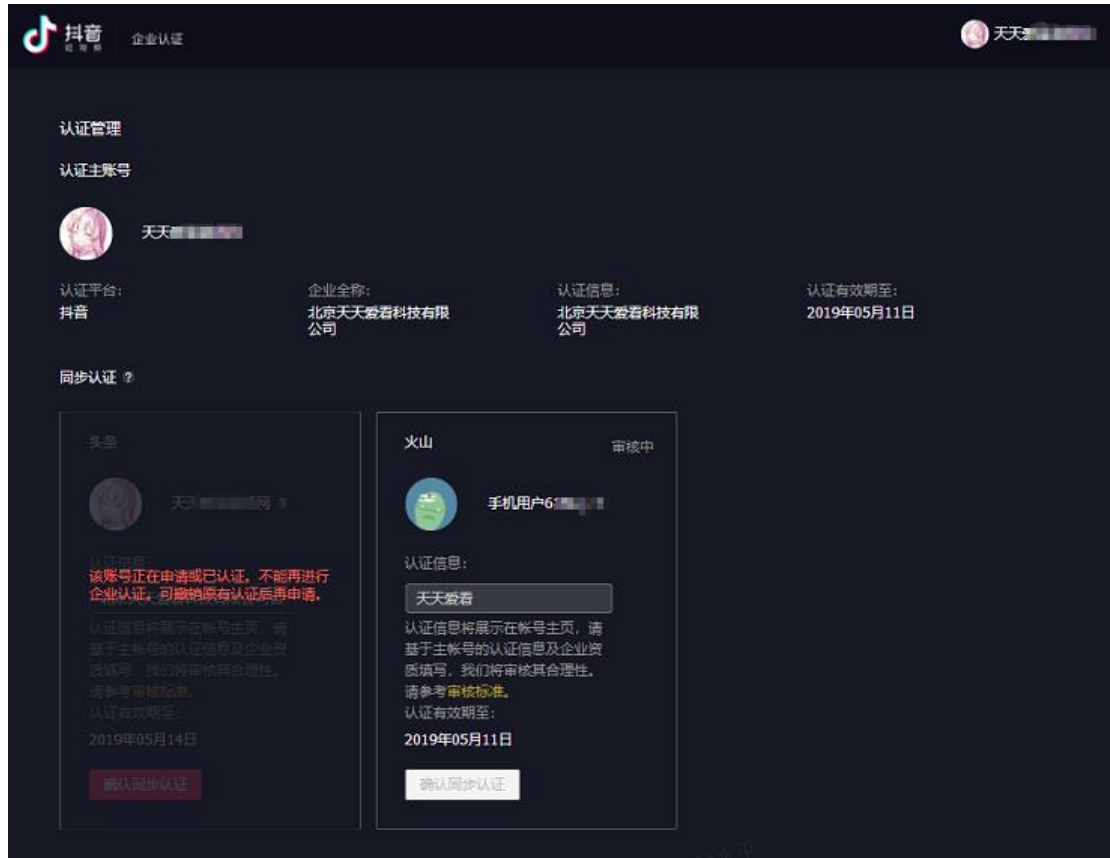
Step1 登录认证页面

请使用已认证的抖音企业号登录 renzheng.douyin.com，点击【认证管理】按钮。



Step 2 确认您需要同步的帐号

进入认证管理界面，您将看到您可以同步认证的帐号，如下图：



Step 3 提交同步认证申请，等待审核

帐号确认完毕后，请您在同步页面，确认您的用户名称符合企业身份，用户名称修改教程：

[今日头条](#)、[火山小视频](#)。

请填写您的认证信息，认证信息将展示在帐号主页，请基于主帐号的认证信息及企业资质填写，审核标准请参考[《「企业认证」审核标准详解》](#)。

注意：

*用户名称及认证信息均需符合企业认证审核标准，审核失败将无法同步认证信息。

Step 4 审核通过，完成同步认证

提交同步认证申请后，我们将在两个工作日内审核您的企业资质，我们的认证服务商会与您主帐号预留的手机号与您核实信息真实性，请您关注电话。

认证同步不会收取额外费用。审核通过后，您即可获得同步认证权益，即一次认证，三大平



台同步展示认证信息，享受三大平台的全部认证权益。

3.4 同步认证 Q&A

Q：我已开通了抖音企业认证，为什么我申请同步认证时，只展示了头条账号，没展示火山帐号，或者一个都没展示？

A：企业认证根据认证主账号当前绑定的手机号，关联获取其他平台的账号。如果认证主账号绑定的手机号在其他平台没有绑定的账号，就无法获取到账号做同步。或者您当前认证主账号没有绑定手机号，也没办法获取同步认证账号。

Q：当前给我展示的同步认证账号不是我们公司的账号，是我的个人账号，我不想同步这个帐号怎么办？

A：企业认证严格按照绑定手机号规则展示同步账号。如与您希望同步的帐号不同，请不要点击【确认同步认证】，可通过换绑手机号解决。

Q：我想同步认证，提示我“您的帐号社区状态存在问题，无法申请认证同步。”我该怎么办？

A：如果账号的社区状态存在问题，是没有办法认证的。需要联系对应平台的客服申诉恢复为正常状态才可认证。或者可以尝试换绑手机号。

Q：我想同步认证，提示我“该账号正在申请或已认证。不能再进行企业认证。”我该怎么办？

A：一个账号只能存在一次认证。如果当前账号已经在申请认证或者已经认证了，就不能再次申请同步认证了。

Q：我在 2017 年开通的企业认证，可以申请同步认证么？

A：只要是已获得头条/抖音企业认证的企业号，都可以申请同步认证。对主帐号的开通时间



没有要求，但需要注意的时，您的同步认证帐号，其认证有效期与主帐号保持一致。

Q：我已经开通了抖音企业号，为什么我没有【认证管理】按钮？

A：如您在认证企业号时，是通过代理线下提交的资料，可能会因为线上未收集您的资质，导致无法展示【认证管理】，请您及时联系客服。

Q：同步认证收费么？

A：不收费。

Q：我在同步认证前已经分别开了头条和抖音的认证，交了两次 300 元，可以退款么？

A：已开通的企业认证不支持退款。您可以使用您已认证的头条/抖音帐号分别进行同步认证。

关注公号【未来营销实验室】提升营销水平

4.企业号答疑

4.1 企业号常见问题

企业号认证相关

Q：抖音企业号的认证有效期是多久？

A：抖音企业认证所开放的各项权益功能都依赖于认证资质结果，一年后企业资质证件、相关运营人信息可能出现变更。为了保证使用抖音平台企业号权限的帐号依然是合法可信的企业，抖音企业认证有效期定为一年。到期后如需继续使用企业号功能，需要再次申请认证。

Q：审核服务费能开发票么？

A：审核服务费支持开具增值税普通发票（电子票），票面内容为“技术服务费”，发票抬头



为打款时使用的对公账户主体，不支持修改抬头。缴费完成后 30 个工作日内开具，将发送至您认证时提交的邮箱。

Q：我想从企业号转回个人账号，怎么办？

A：已开通企业认证的企业号如需取消认证，请按 [4.2 企业号客服联系方式](#) 联系客服。取消认证后您将失去所有企业号权益。认证取消后，如您需要重新认证，需重新缴纳审核服务费，并提及资质完成认证流程。

Q：审核服务费可以退款么？

A：为了进一步规范抖音平台运营并增强企业公信力，我们引入了第三方专业审核机构审核帐号主体资质的真实性、合法性、有效性。因此申请企业认证需支付审核服务费用，这是基于认证审核服务而支付的一次性费用，无论认证成功或失败，我们都需要委托第三方提供认证审核服务，因此每次申请认证的企业都需要支付审核服务费用，作为认证审核服务的合理支出，无法退款。

Q：企业号能修改认证信息么？

A：已认证企业号不支持修改认证信息。

企业号权益相关

Q：电商功能权益什么时候上线？

A：企业号权益将陆续上线，请您以官方信息发布渠道头条号 [@企业认证助手](#) 发布为准。我们将努力为企业号推出更多权益功能。

Q：我的企业号权益可以单独设置开关么？比如我想要 A 权益，不想要 B 权益。



A：企业号权益不支持单独设置开关，认证标识√、昵称全匹配搜索置顶、昵称锁定保护三项权益为认证后默认展示，无需设置。其他权益您可在使用进行设置。

Q：发现有人恶意冒充我的企业昵称，怎么办？

A：如您发现抖音上存在恶意模仿的山寨账号，您可进行投诉，具体如下：企业山寨账号定义①用户昵称必须包含企业品牌词/品牌商标词。②用户头像同企业重复/头像包含品牌词或品牌 logo/用户资料内容冒充官方。投诉方式：发送邮件至反馈邮箱：jubao@douyin.com，内容要求：①举报信息：需举报的抖音昵称、抖音账号，②侵权截图，③企业商标和公司的证明材料，商标所属主体需与当前公司一致，或能提供明确的关联关系证明。

抖音内容发布相关

Q：发布内容对视频时长有要求吗？

A：企业账号用户视频最长时限是 60 秒。

Q：抖音每天发布内容有数量限制吗？

A：无数量限制。

Q：抖音对发布的内容有什么要求？

A：建议发布符合自身企业定位的内容、评论或互动类内容，能更好地吸引粉丝关注。内容图文结合展示推荐效果更佳，有独特性的优质原创内容更容易获得青睐。

Q：我发的内容粉丝一定能看见吗？在哪儿可以看到？

A：用户发布新抖音视频时，会给所有粉丝发送一条推送提醒“你关注的 XXX 发布了一条新视频”吸引粉丝观看。您的粉丝也可在您的用户主页直接观看。



Q：如何查看我的抖音视频相关数据（播放量等）？

A：在 APP“我”-“作品”里，每个视频左下角会显示该视频的播放量（仅自己可见）。视频播放详情页右下角，会显示该视频的点赞量和评论量，数据是公开状态，所有人可见。

更多详细数据，您可以参照 [2.11 数据功能](#) 查看。

4.2 企业号客服联系方式

关注公众号【未来营销实验室】提升营销水平

客服邮箱：renzheng@bytedance.com，回复时间：工作日 24 小时内回复。

在线客服：请登录认证平台 renzheng.douyin.com，点击右侧【问题咨询】进入在线客服系统，工作时间：工作日 10: 00-18:00。



官方头条号：[@企业认证助手](#)，可使用今日头条 APP，在顶部搜索框搜索“企业认证助手”，发送私信咨询沟通，私信回复时间：工作日 24 小时内回复。



关于抖音企业号、今日头条企业认证、火山企业号的官方资讯请以[@企业认证助手](#)头条号发布为准。

感谢您对抖音企业号的支持，我们将不断努力，为您提供更多更好的企业服务。

关注公众号【未来营销实验室】提升营销水平