

PERSONAL PORTFOLIO 2026

UI/UX DESIGN



☎ 15958326106

✉ kangychen@outlook.com

☎ 15958326106

Temu本地化商家端

全链路产品体验设计

B端复杂系统逻辑

多维视觉表达



Hi, 我是陈康盈, Temu本地化商家端设计师, 负责售后、履约与商家入驻。海外留学背景, 比起画界面, 更关心设计能否影响业务判断。在Temu自驱推动了两个AI项目 (视频多语言 workflows、售后风险预测概念设计), 对新工具保持敏感, 学得快。期待交流。



意向岗位: 产品体验设计师/交互设计师

Katherine

个人信息

陈康盈

15958326106

kangychen@outlook.com

15958326106

工作经历

Temu (拼多多) | 产品体验设计师

2025.02-至今

- **商家售后:** 商家售后 — 负责本地化商家端售后全板块设计, 涵盖自动化举证、申诉、赔付体系, 欧区举证成功率提升176.92%。
- **商家履约:** 负责订单管理、物流前置提醒、合作仓模式等履约链路设计, 降低发货风险, 提升履约效率。
- **品牌视觉:** 主导高客单价品牌视觉体系搭建, 统一招商到商家端全触点表达。
- **效率工具:** 引入AI视频流替代传统AE逐帧模式, 多语言适配周期从5天压缩至4小时, 沉淀SOP供团队复用。

教育背景

米兰理工大学 | 理学硕士

2021-2024

传播设计 (交互与信息可视化方向 | 英授)

GPA: 27.33/30

- **主要课程:** 交互设计、信息可视化、叙事性游戏设计、设计心理学、社会学、人类学、符号学、时尚趋势研究等。

浙江传媒学院 | 艺术学学士

2016-2020

视觉传达设计

GPA: 3.65/5

- **主要课程:** UI设计、品牌设计、字体设计、海报设计、创意设计、广告设计、美术学、标识导向设计等。

主要项目经历

项目介绍

Temu | 本本 (Local-to-Local) 商家端

战略定位: 本本是 Temu 现阶段的核心战略板块。依托本地化发货从根源规避跨境合规风控, 并通过引入高客单价、强供应链的优质货源, 构建起相较于“半托管”模式更具深度与合规性的业务护城河。

设计挑战: 本本商家具有极强的维权意识与较低的平台操作耐受度。对平台“自动退款、仅退款”等资金安全相关的底层规则极其敏感, 同时其数字化操作耐受度低, 无法适应复杂的B端操作管理逻辑。

2025.02-至今

商家售后权益保障与资损管控体系搭建

自动化举证: 重构拒绝退款举证链路, 将举证材料从商家手动上传改为系统自动抓取+商家补充, 显著降低操作门槛。

优质商家赔付从0-1搭建: 整合物流前置提醒系统以降低发货风险, 并参与高级合作仓模式交互搭建, 提升履约效率与运营灵活性。

售后风险AI智能预测系统 (概念设计): 基于C端评论语义分析, 建立负面高频词与售后发起率的关联模型, 为商家提供分级预警与行动建议。

2025.05-2025.08

AI多语言视频适配

链路重构: 舍弃AE逐帧改版模式, 设计“脚本→PDF媒介转化→AI生成”的新链路, 通过脚本画面与文本的分离式处理, 替换脚本即可裂变多语种版本。

SOP沉淀: 沉淀以“脚本设计-PDF媒介转化-AI智能生成”为核心的标准化流程, 将流程标准化为可复用文档, 团队成员无需设计能力即可独立产出, 制作周期从5天降至4小时, 支撑素材规模化产出。

2025.12-至今

高客单价品牌经营体系搭建

视觉心智包装: 主导高分品牌全链路视觉语言定义。通过“黑金”视觉体系营造高端溢价感, 实现招商、商家端全触点的一致性表达, 以统一的视觉语境为高溢价货源提供品牌背书。

履约保障前置: 针对业务初期重招商轻履约的问题, 在产品层面补齐履约保障信息展示, 让商家提前建立履约预期。

C端策略纠偏: 推动产品侧从单纯追求品牌感转向突出消费者核心利益点 (价格、服务保障), 让品牌表达非自说自话。

01

本地化商家售后权益保障与资损 管控体系搭建

核心目标

提高商家举证成功率、降低商家资损风险、强化平台保障感知

02

AI辅助多语言视频适配

核心目标

降本增效、沉淀标准化流程

03

视觉与信息可视化合集

核心目标

提升信息理解效率

本地化商家售后权益保障与资损管控体系搭建

美区&墨西哥全量 | Call面单

91.81%↑
单证成功率 (截止至2026.2)

欧区全量 | Call面单

176.92%↑
单证成功率 (截止至2026.2)

商家单证成功率计算公式

商家单证成功率 = 商家单证成功数 / (商家单证成功数 + 单证失败数 + PA单数)

作品类型: 产品体验设计
项目时间: 2025.03-至今
项目角色: 产品策略&体验设计

现状问题

售后判罚一刀切偏向消费者，本地化商家承担大量非商责损失且申诉无门，流失率居高不下

本地化商家为什么不能流失?

<p>绕过“全球风控”的合规</p> <p>本地化商家自带清关、税务、环保等本地履约能力，不受跨境政策波动影响。</p>	<p>拥有“强供应链”资产</p> <p>本地化商家更易获得品牌授权、资金周转与稀缺现货，且逆向物流成本极低。</p>	<p>高客单价 (AOV) 的绝对贡献者</p> <p>Temu要摆脱低价标签，一个本地化商家的GMV贡献远超千个低价商家。</p>	<p>买家心中的“本土化标签”</p> <p>本地发货营造本土零售体验，弱化跨境顾虑，提升平台信任</p>
---	--	---	--

设计成果与业务影响 (截止至2026.4.12)



本本售后策略核心困境

C端流量留存成本转嫁商家，售后陷入高频举证、低效申诉的被动局面

<p>#规则看不懂 #举证流程累</p> <p>规则看不懂，货发了钱没了，申诉还要翻记录、拍照举证，精力全耗在填表上——生意没做成，倒像在给平台打工</p>	<p>#货都没收到就把钱退给买家了</p> <p>退回来的货还在快递路上，平台居然已经把钱退了？这跟明抢有什么区别？</p>	<p>#不经同意就退款</p> <p>凭什么？买家有什么证据能证明我的货有问题？平台一句话没问我，就给退了？</p>
---	---	---



寻求公平的营商环境

- “程序正义”，要求拥有充分的举证和申诉权
- 货损判定的公平性和透明化
- 物流质量受不可抗力对时效和包装的影响
- 筛选掉恶意退款
- 逆向物流成本高

VS

平台责任缺位

保证极致的购物体验

- 先行赔付和免举证退款
- 只要要求退款就一定退
- “准时且快速”
- “不满意就退” & 仅退款
- “免费退货”

用户画像

Marco	Sophie
<p>简介 意大利本地家居商家，主营灯具与家居装饰，客单价€80-€200，月均售后15-20单。</p> <p>主要目标 减少非商责售后带来的资金损失，获得公平的申诉机会</p> <p>主要关注点 资金安全、判罚规则透明度、申诉成功率</p> <p>主要需求 平台能区分商责与非商责售后，高客单商品有更合理的赔付保障机制</p>	<p>简介 德国本地服装商家，主营女装与配饰，客单价€15-€40，日均发货200+单，售后量大</p> <p>主要目标 降低举证操作成本，不再把精力耗在重复性售后处理上</p> <p>主要关注点 举证效率、申诉流程简化、批量处理能力</p> <p>主要需求 平台能自动同步物流凭证，减少手动举证环节</p>

用户旅程图



设计策略

售后商权平等商权平等与降低商家资损系统搭建



01 自动化举证与申诉

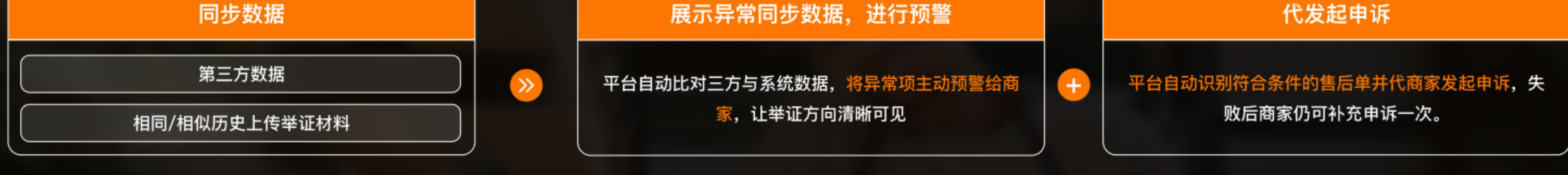
项目角色 交互+视觉设计

项目贡献 提出对异常数据预警, 主导交互与视觉方案

为什么售后举证对商家很困难?



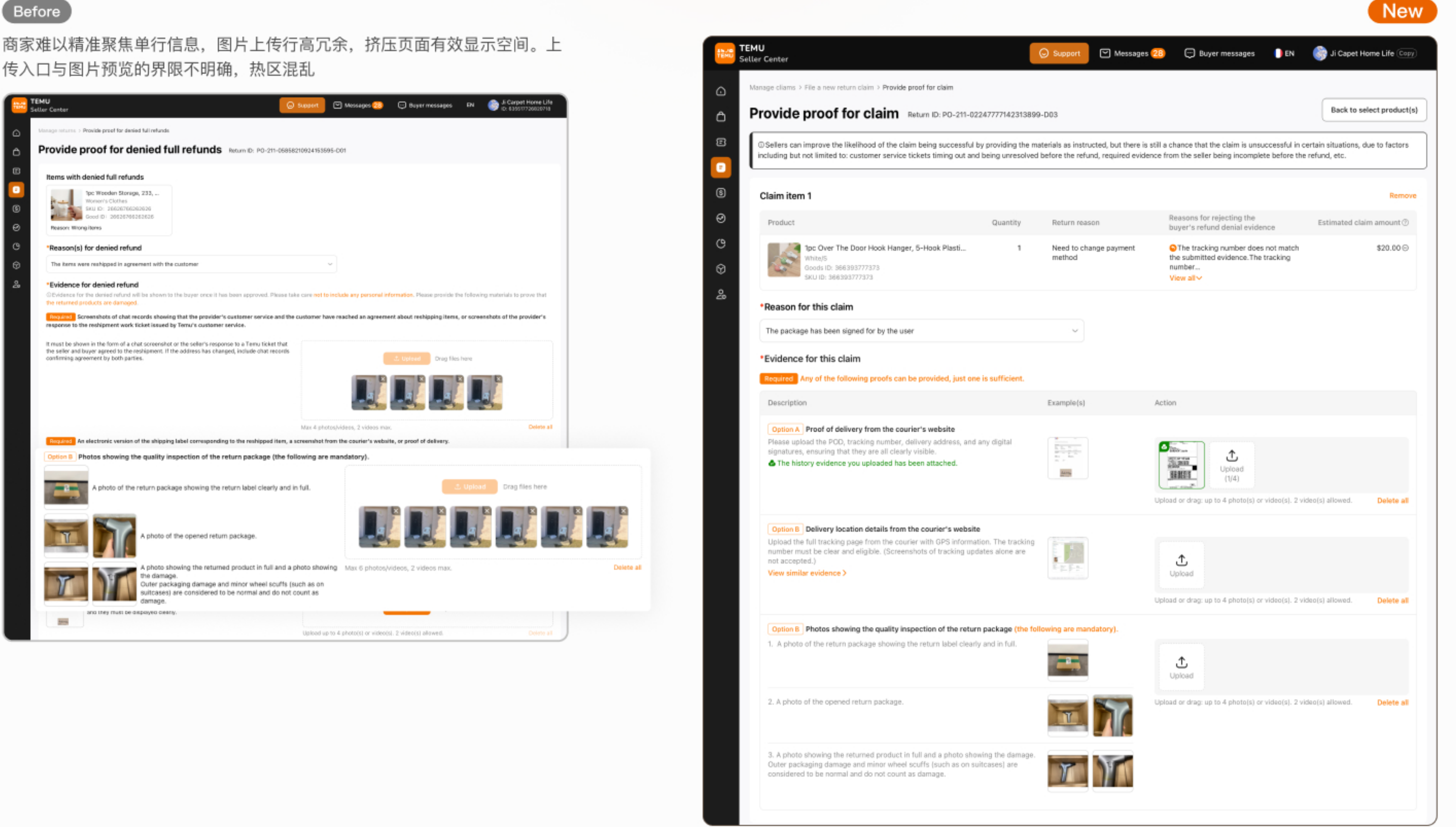
售后自动化举证与申诉迭代步骤



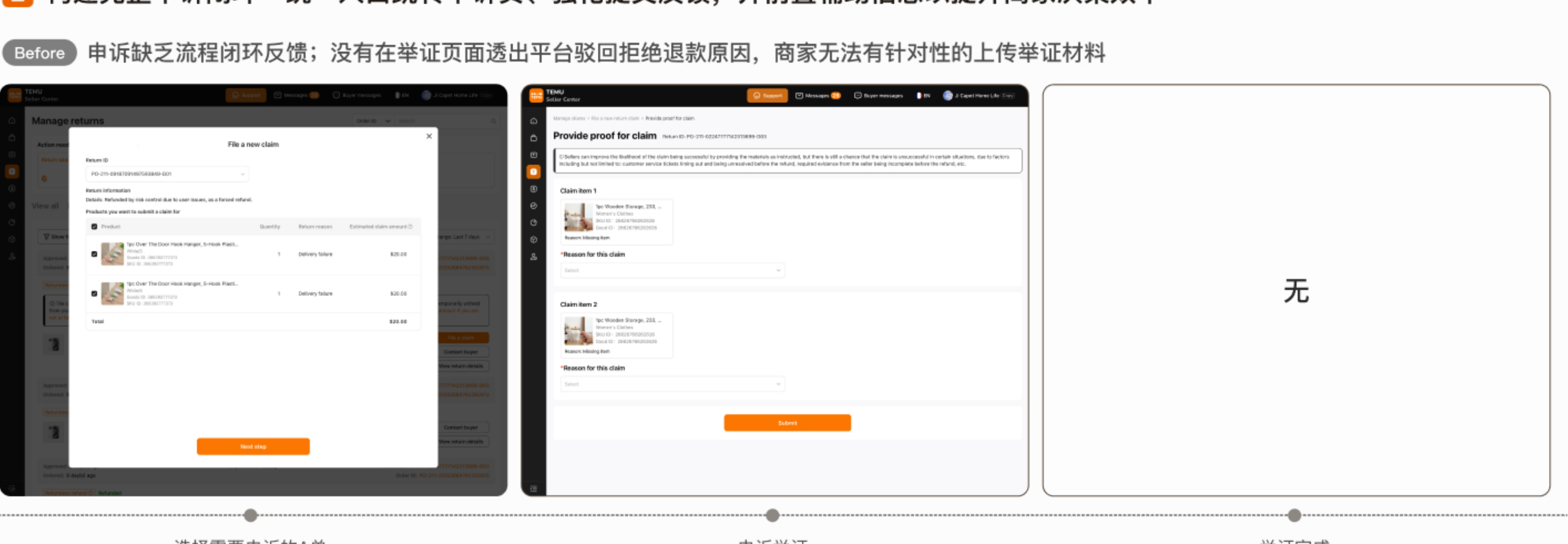
售后举证页面与申诉流程迭代

现有页面难以承载新的功能需求; 申诉提交后无明确反馈, 流程割裂断层, 商家对申诉流程审核结果感知低

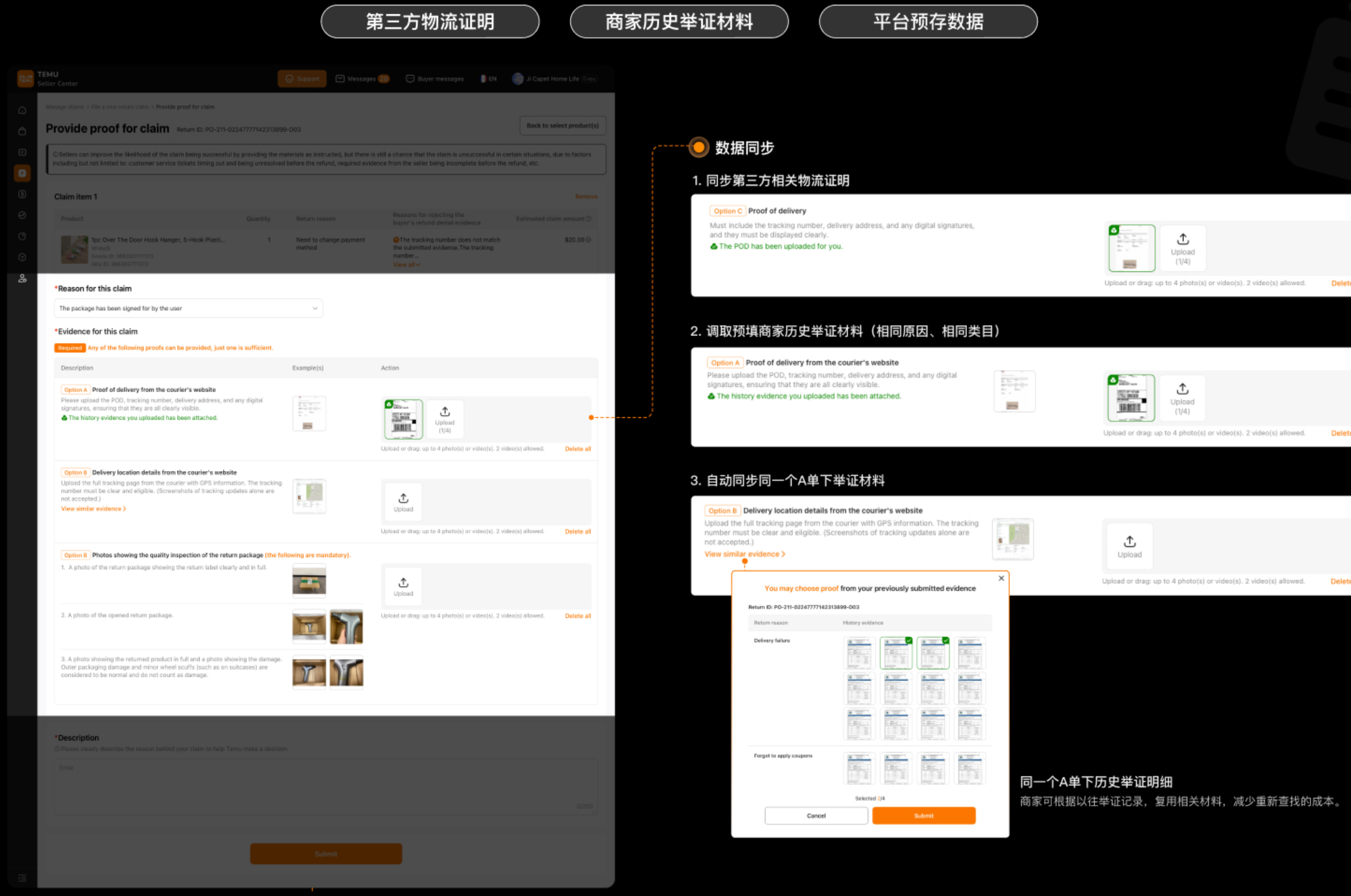
1 模块化拆分售后举证页面, 优化信息层级关系, 提升页面结构清晰度, 为未来功能扩展预留空间



2 构建完整申诉闭环: 统一入口跳转申诉页, 强化提交反馈, 并前置辅助信息以提升商家决策效率



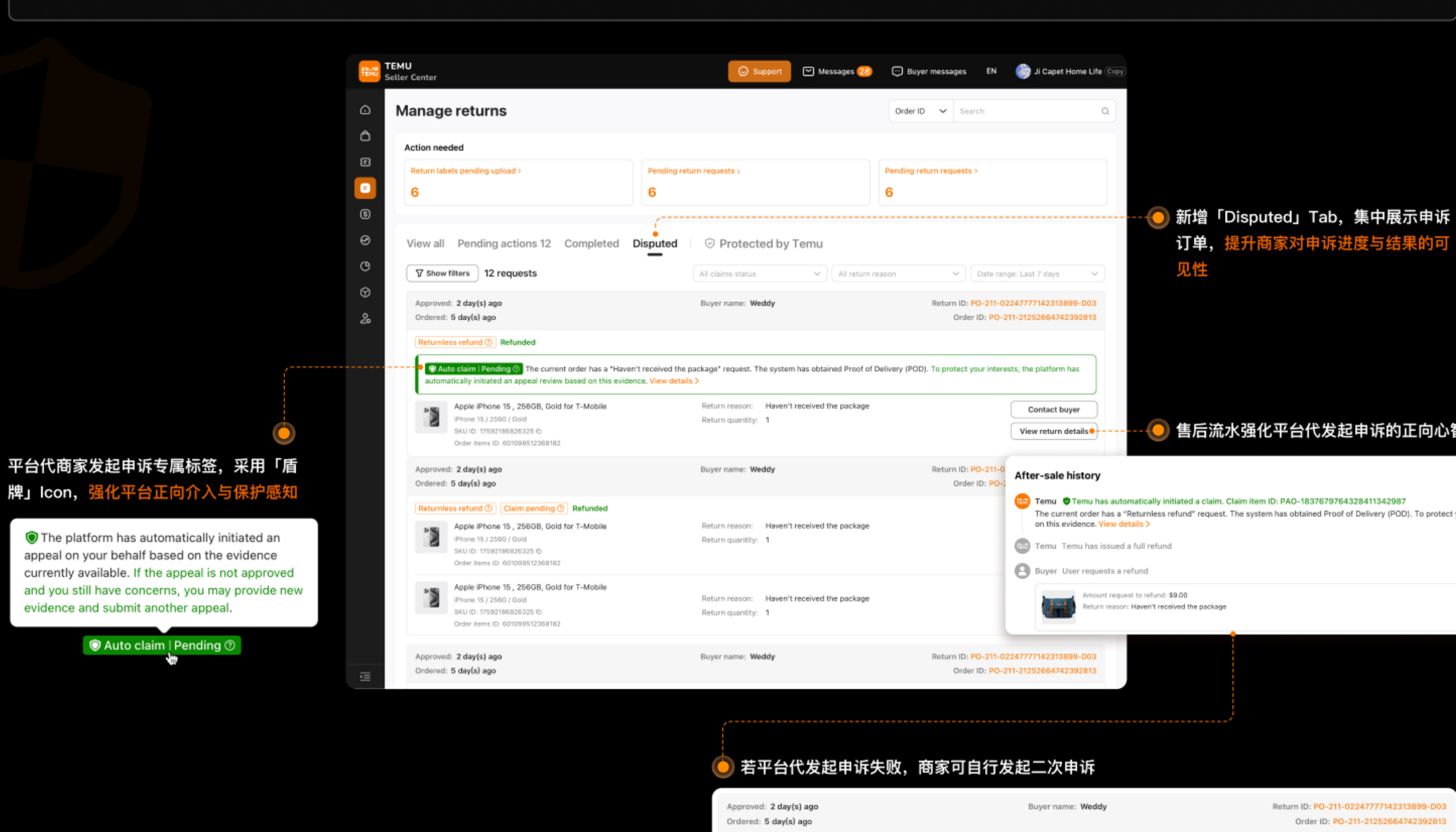
New 数据自动同步-举证页面迭代



New 展示异常同步数据, 并发起预警



New 平台代商家发起申诉



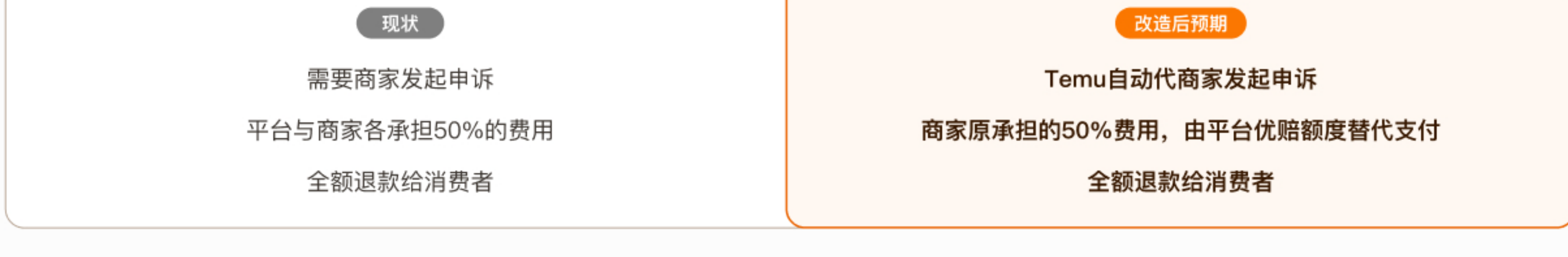
以店铺信用换取Temu平台优赔额度支持

为了扭转优质商家因售后损耗过高而流失的现状，通过补偿机制承担商家售后损耗，并以此作为钩子引导更多商家向优质经营转型

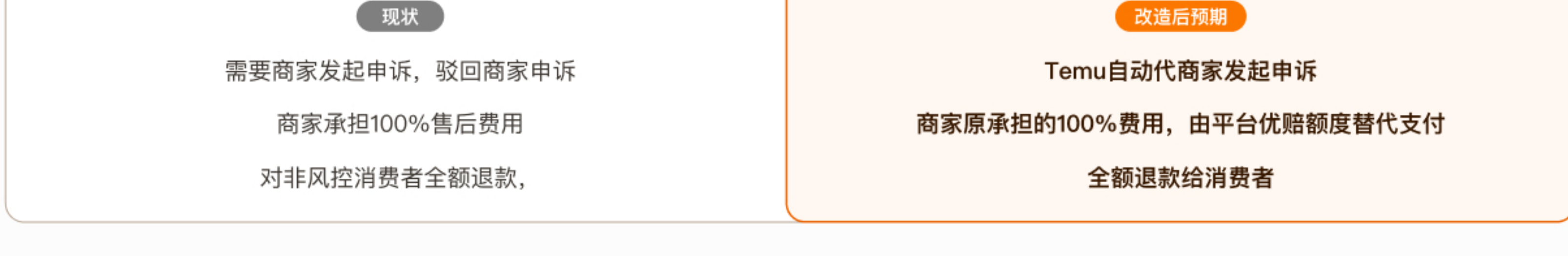


优赔体系搭建预期

场景1 消费者和优质商家举证均有效

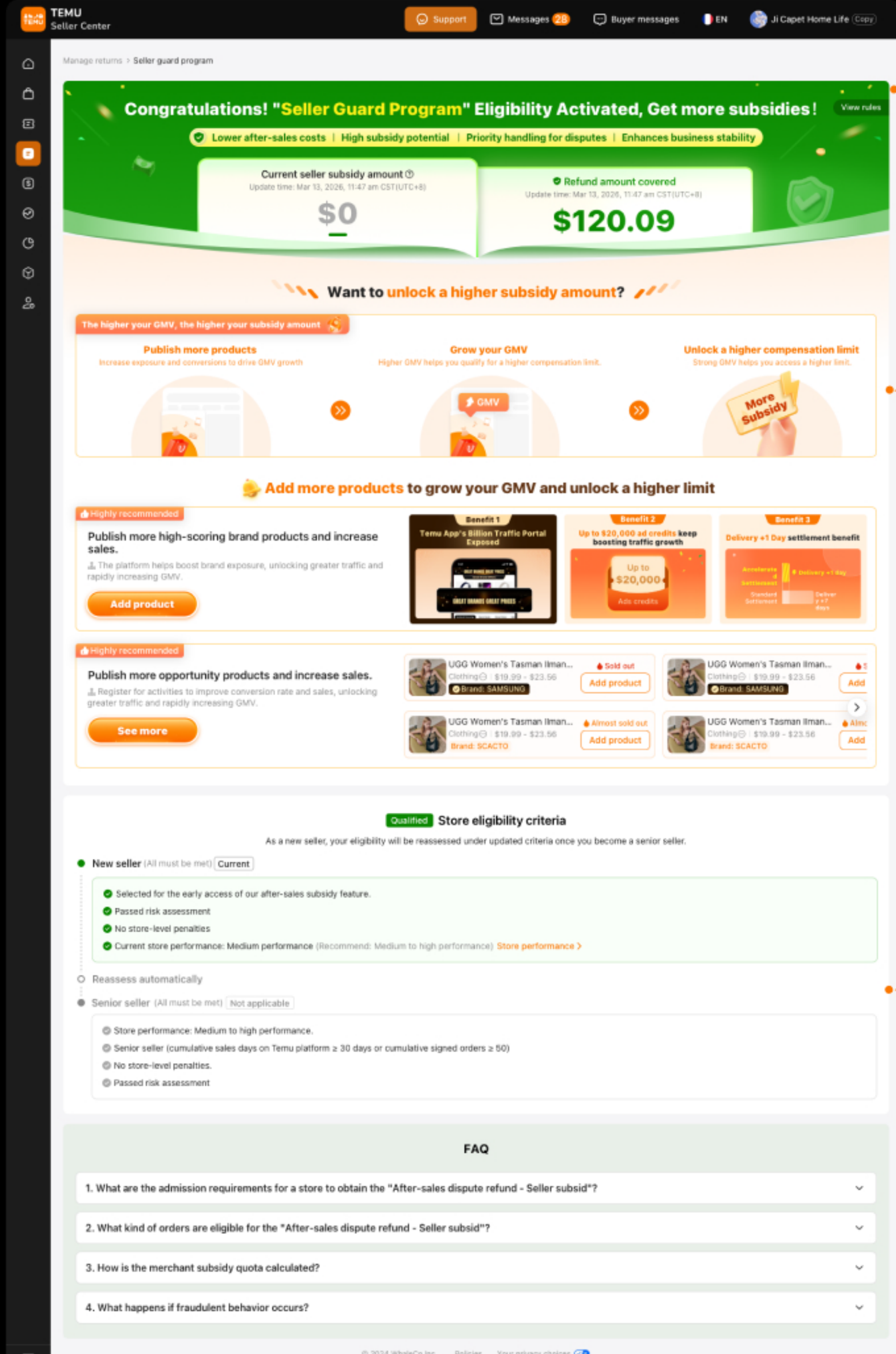
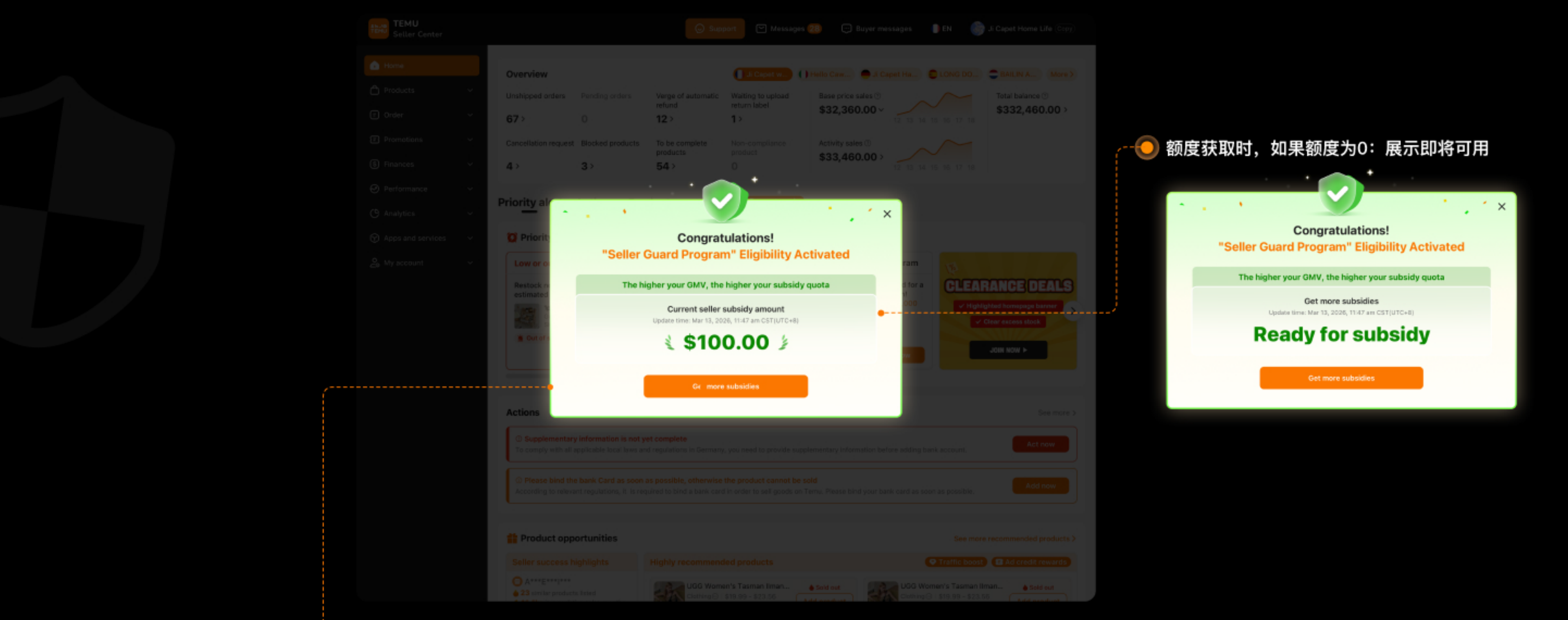


场景2 非风控消费者和优质商家举证都不充分



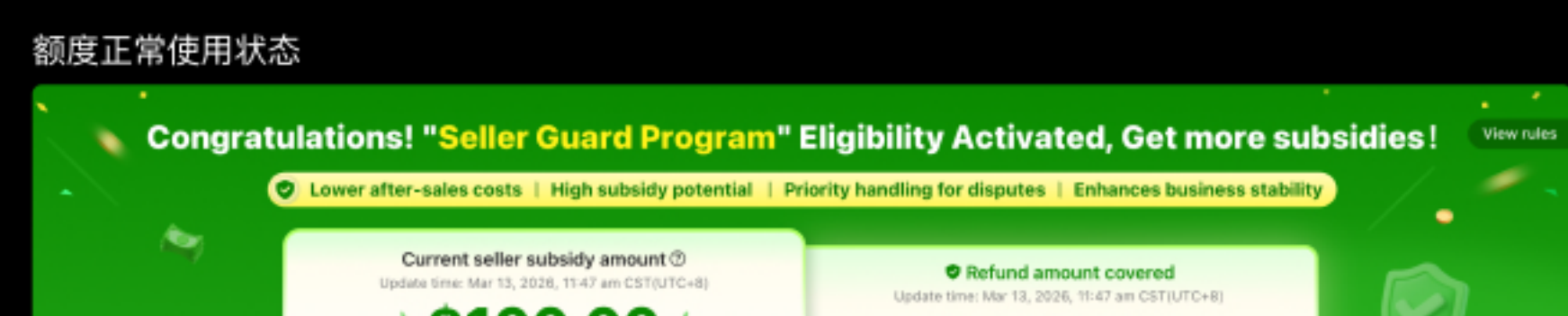
New 针对有资格的新商家优赔设计方案

拥有品牌资质 无其他违规记录

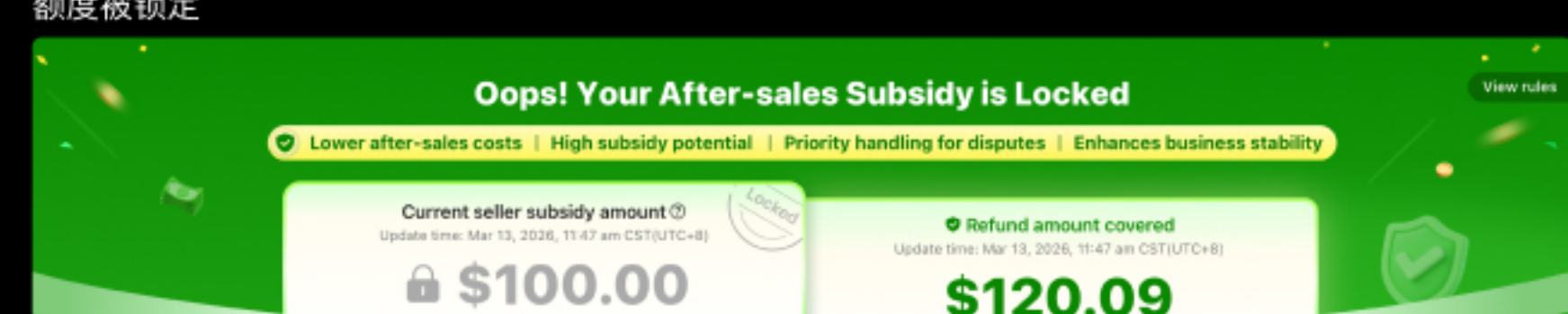


优培资格落地页

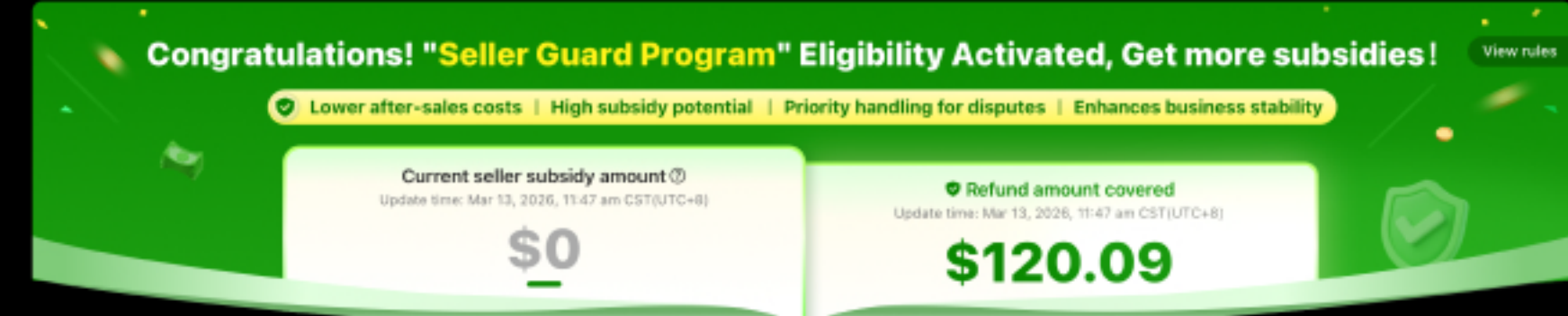
额度展示逻辑 额度正常使用状态



额度被锁定



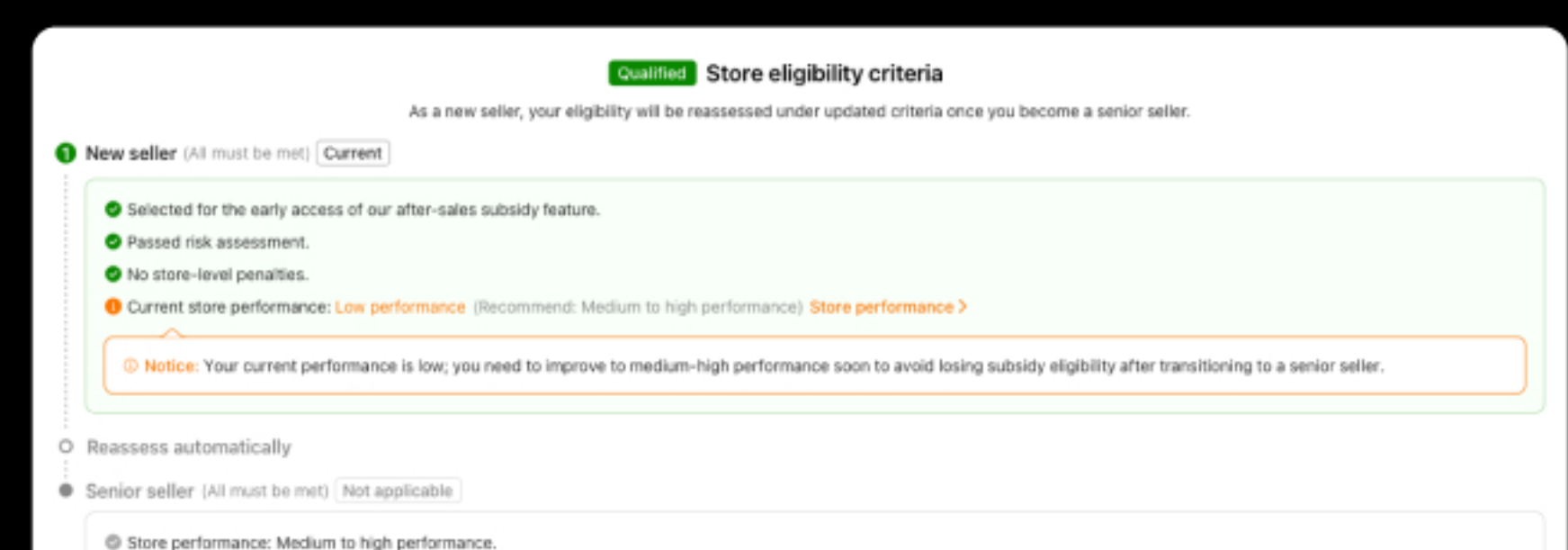
额度为0，优培资格状态正常



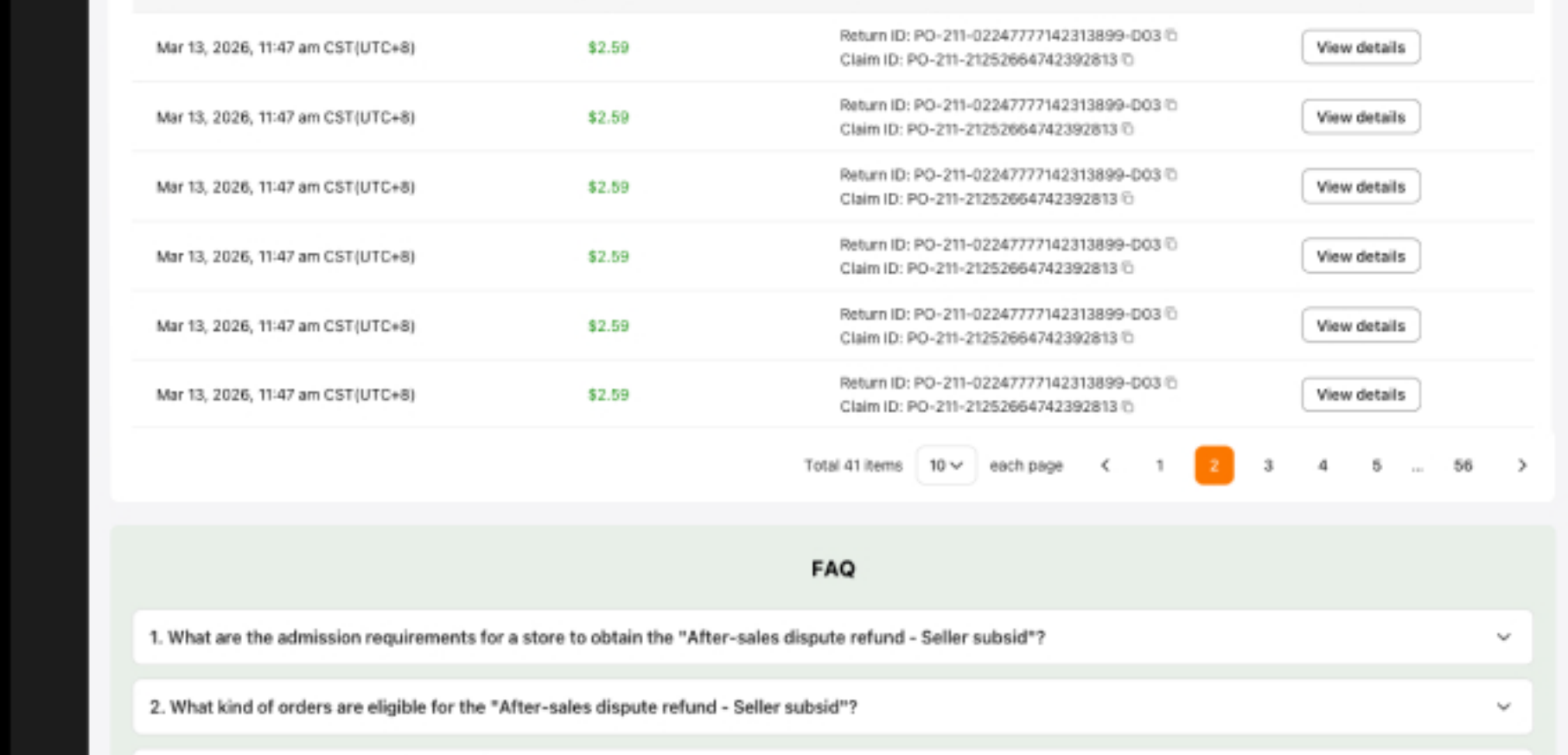
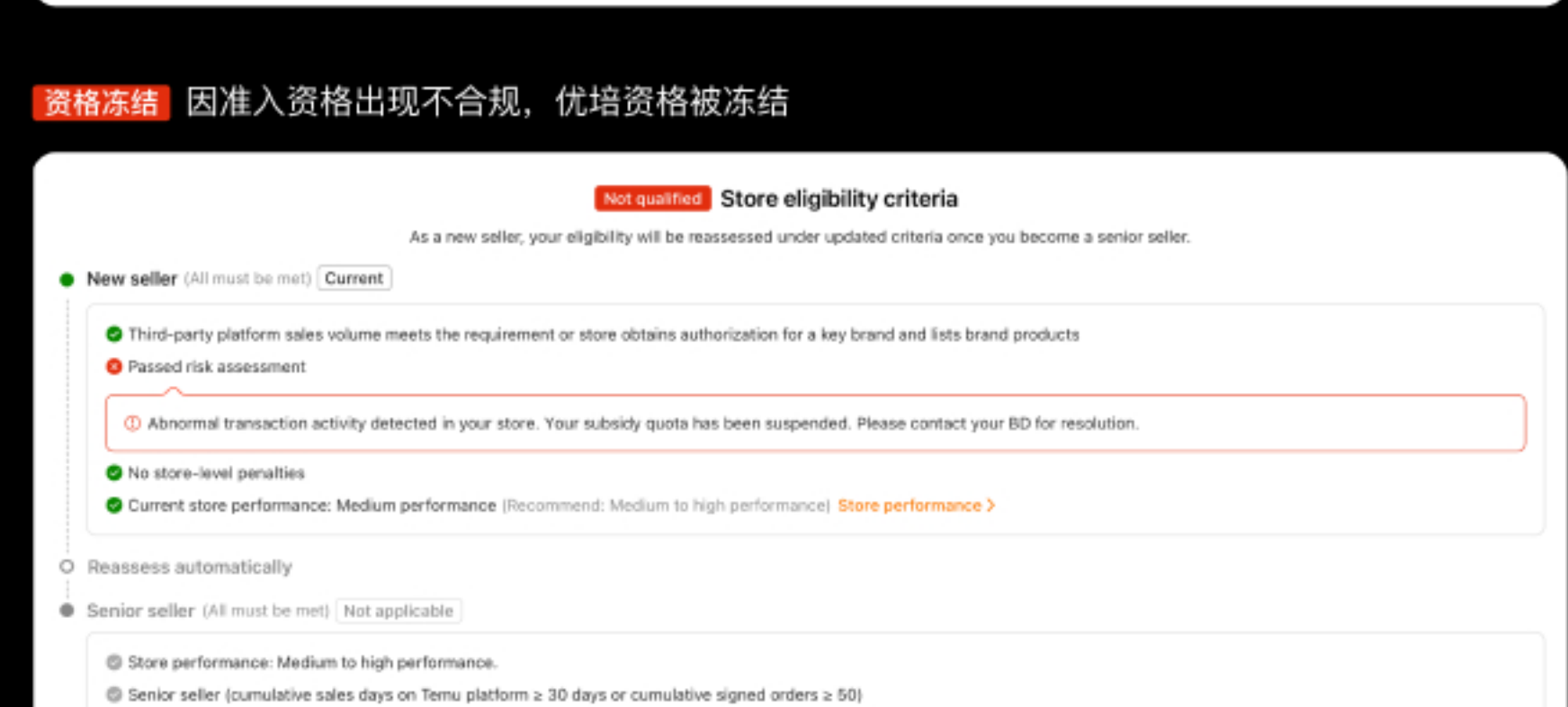
鼓励发布品牌商品提高GMV，获得更高优赔额度

优赔资格准入资格展示

资格预览：对新商家进行老商家维度的预置评估，为未来转型做好准备



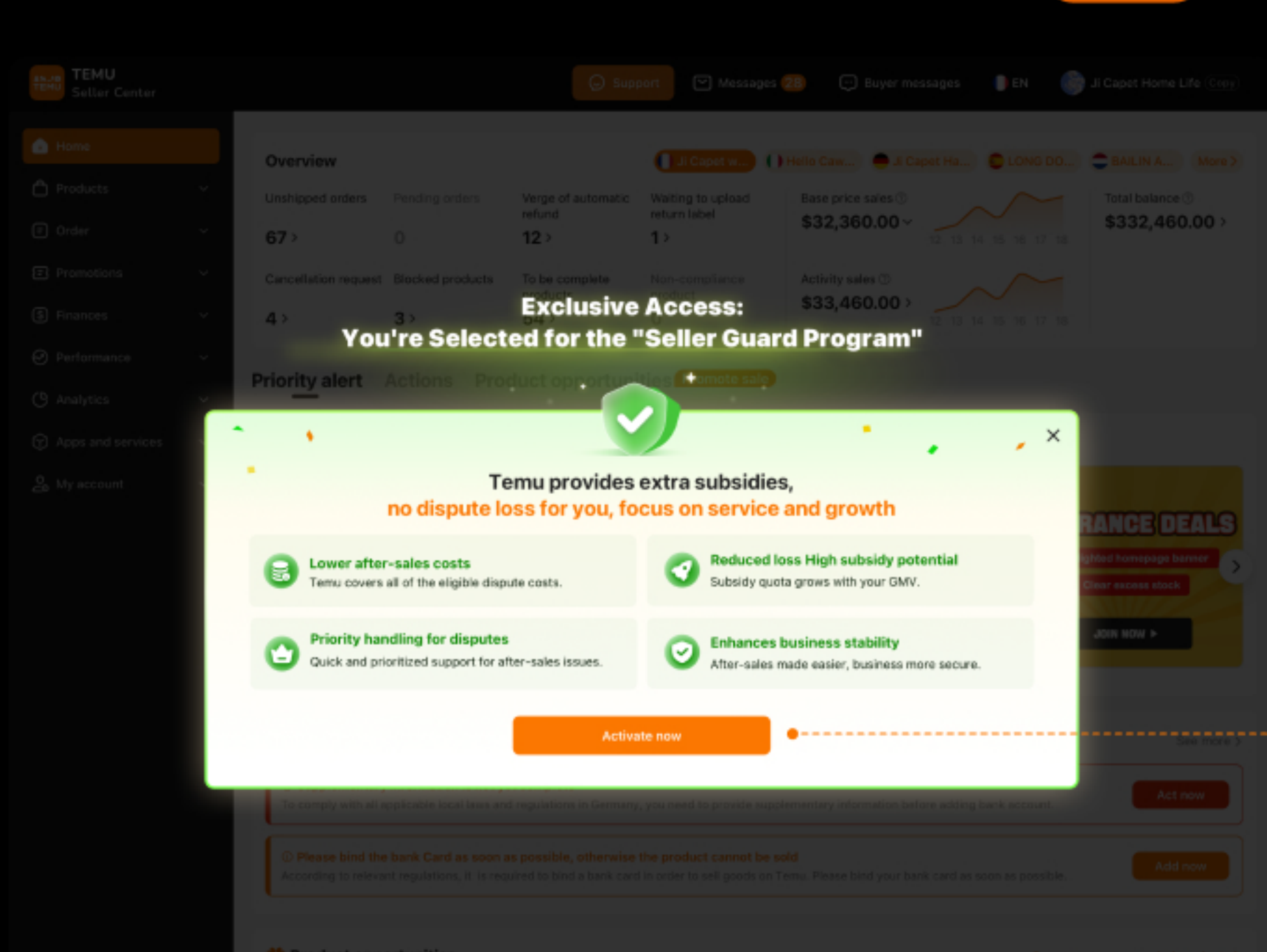
资格冻结：因准入资格出现不合规，优培资格被冻结



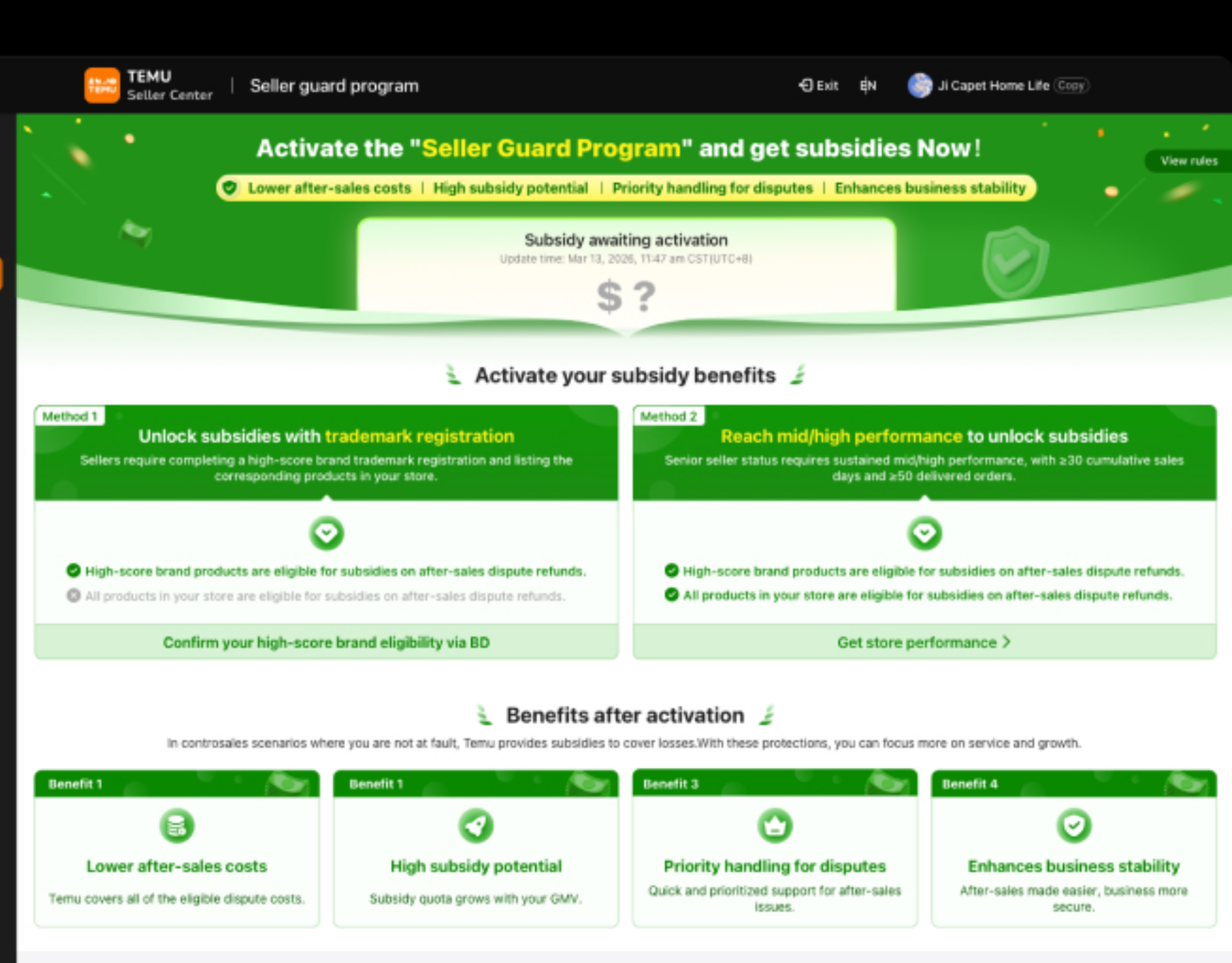
平台优赔明细

强化平台为商家过往兜底的所有明细

New 针对无资格新商家优培



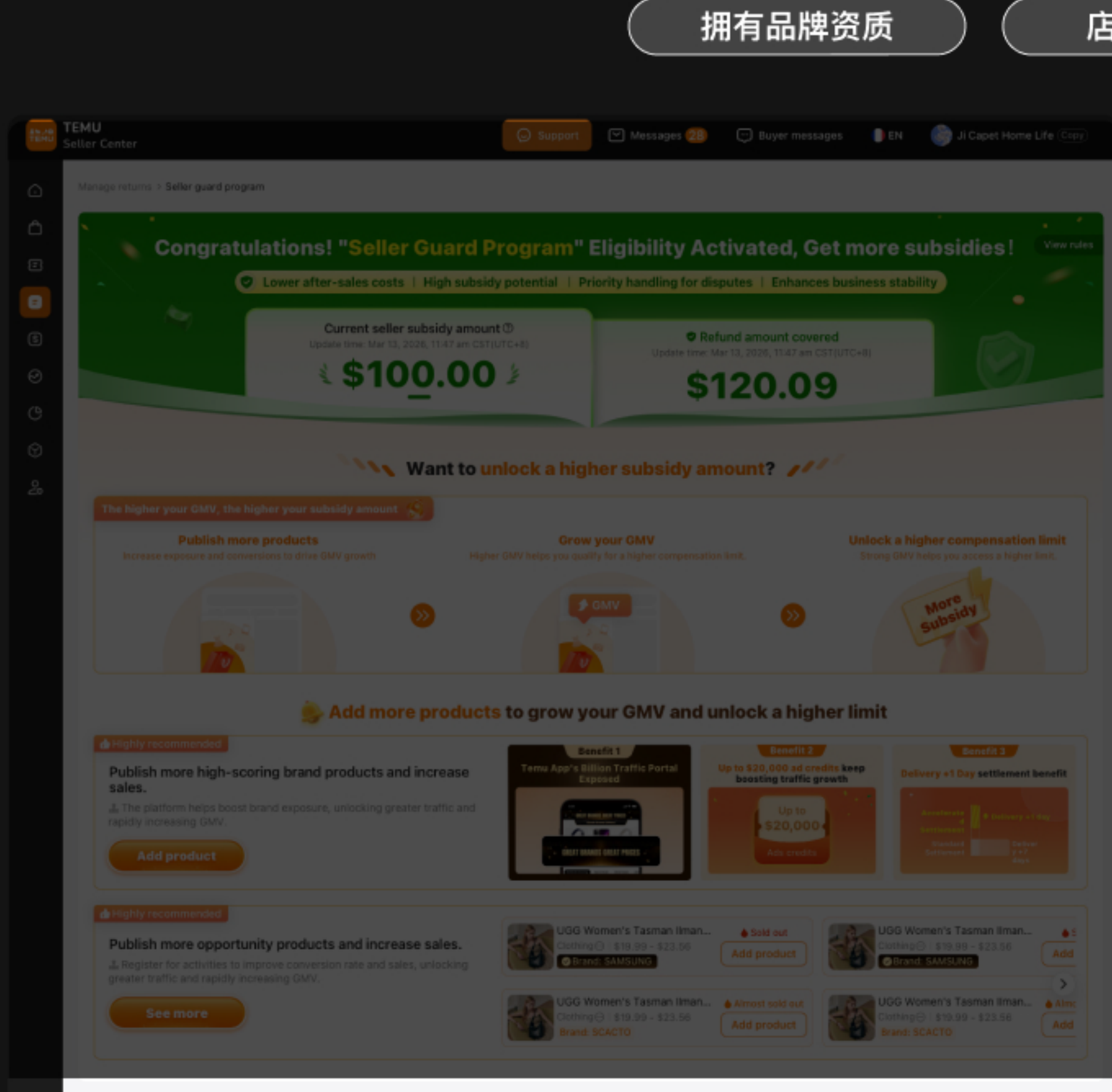
优培获得资格补脸通知



优培获得资格开启通道

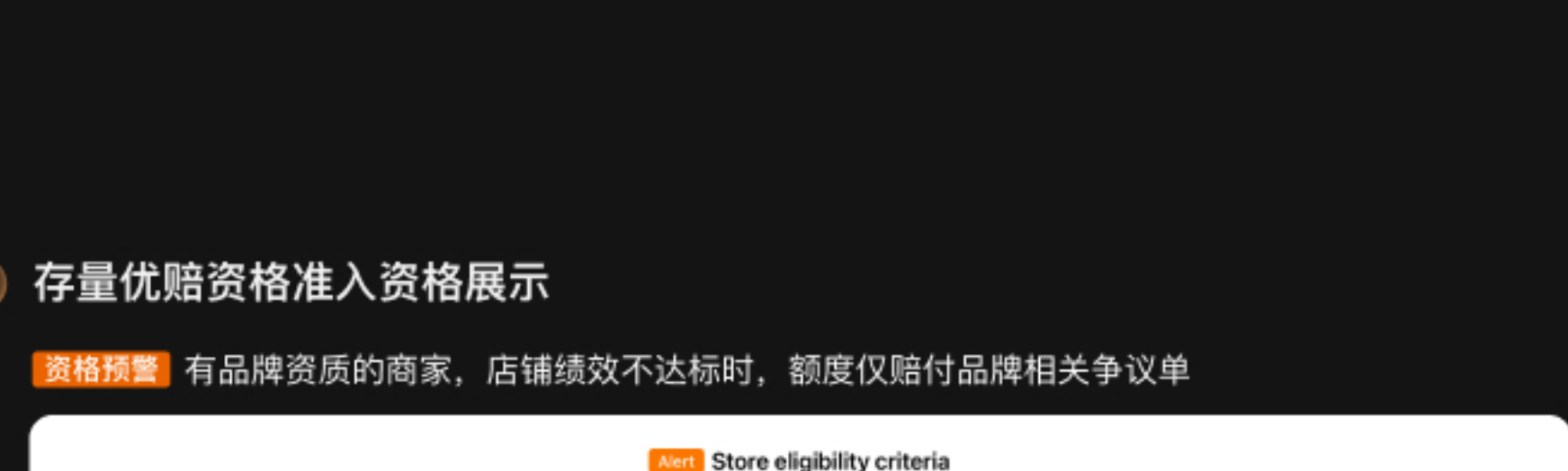
New 针对存量商家优培资格

拥有品牌资质 店铺中高绩效 无其他违规记录

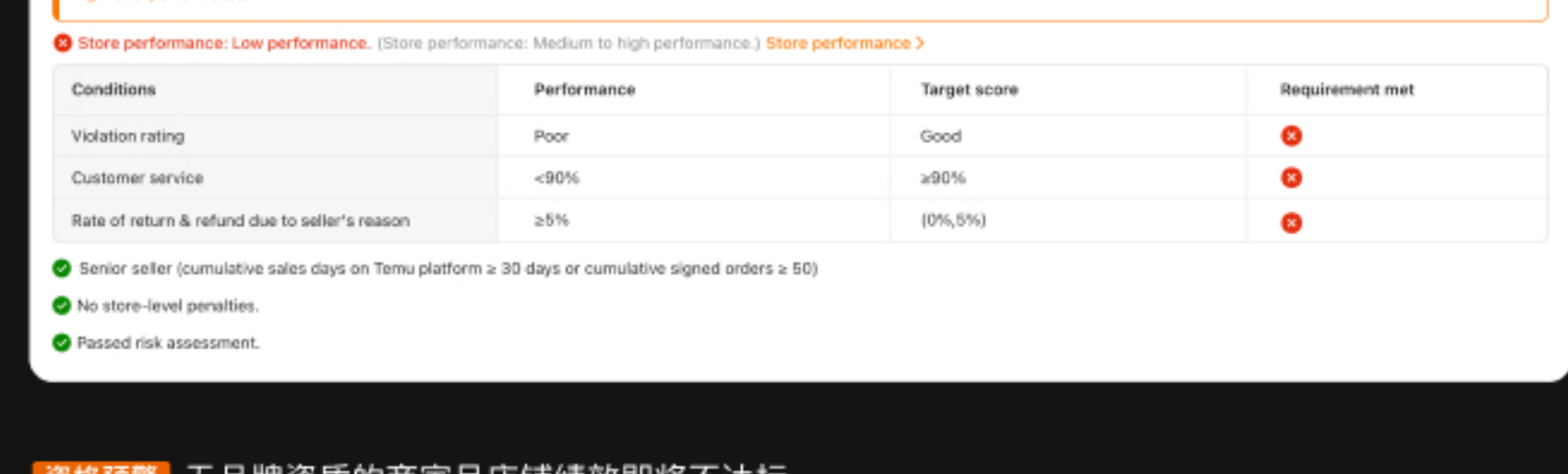


存量优培资格准入资格展示

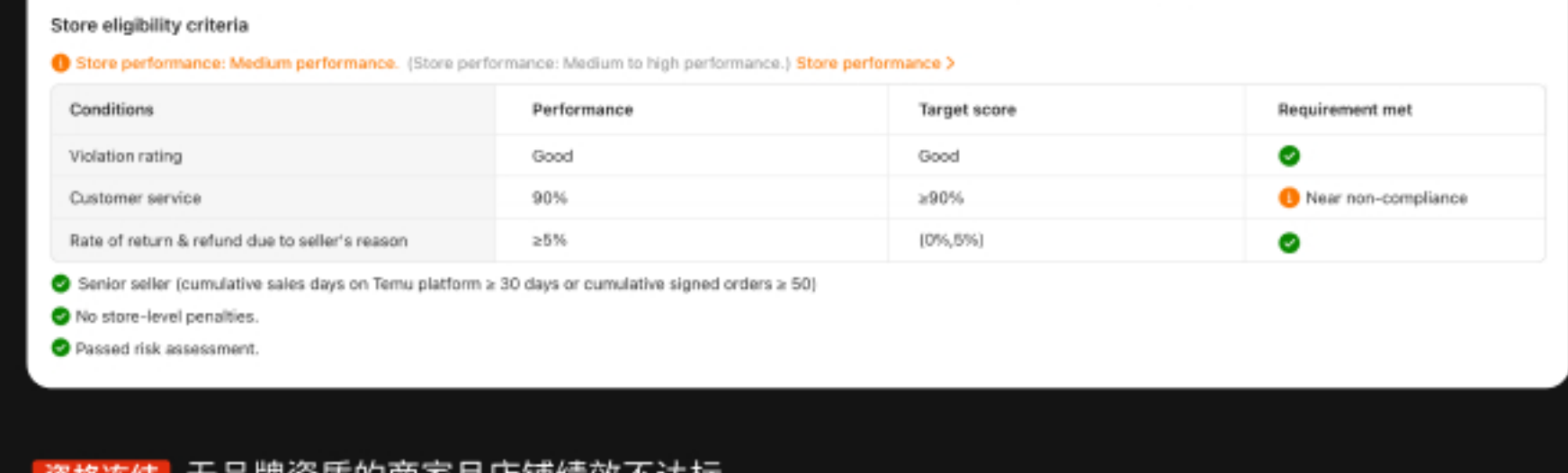
资格预览：有品牌资质的商家，店铺绩效不达标时，额度仅赔付品牌相关争议单



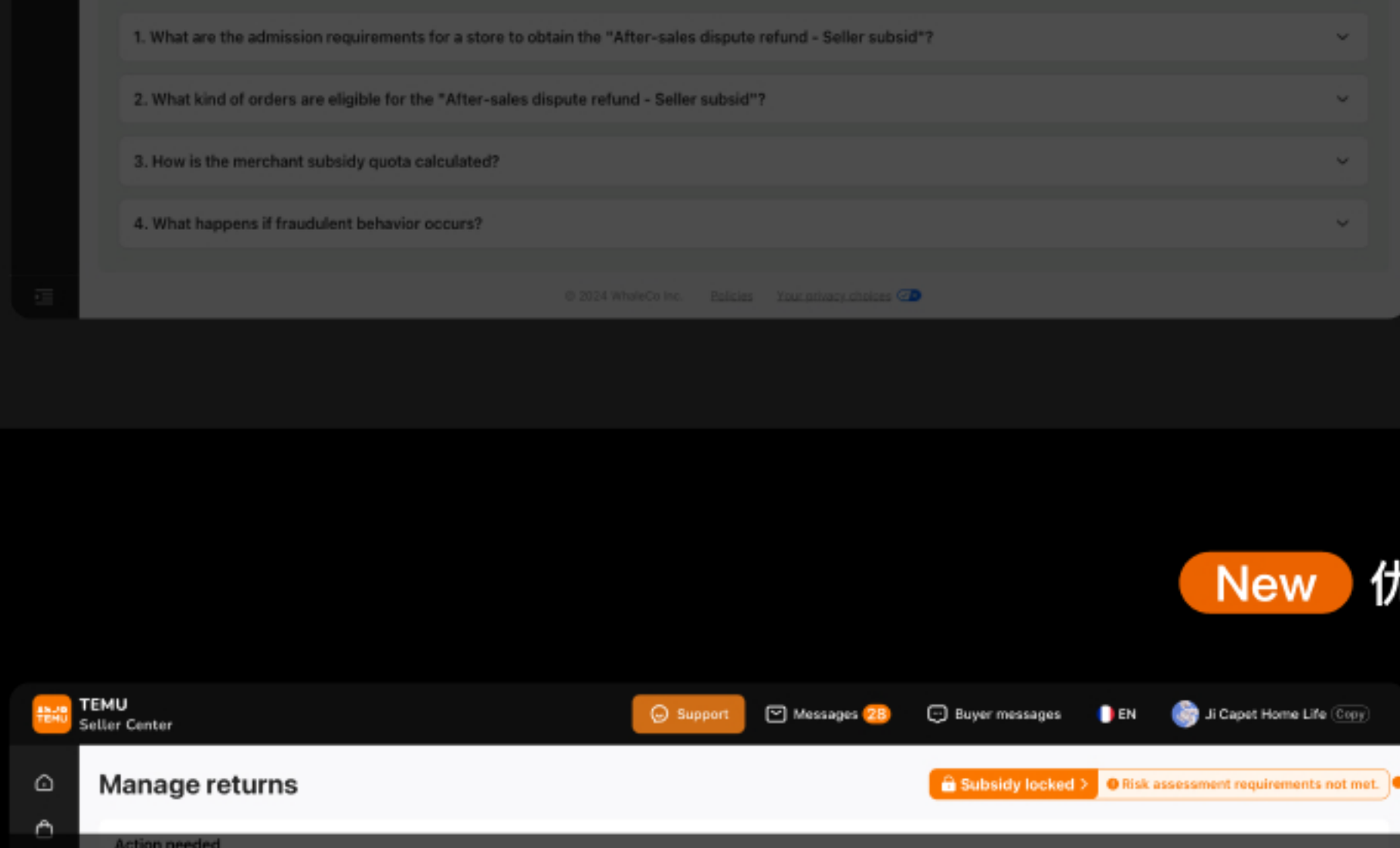
资格冻结：无品牌资质的商家且店铺绩效不达标



资格冻结：无品牌资质的商家且店铺绩效不达标



New 优赔动态常态化提示



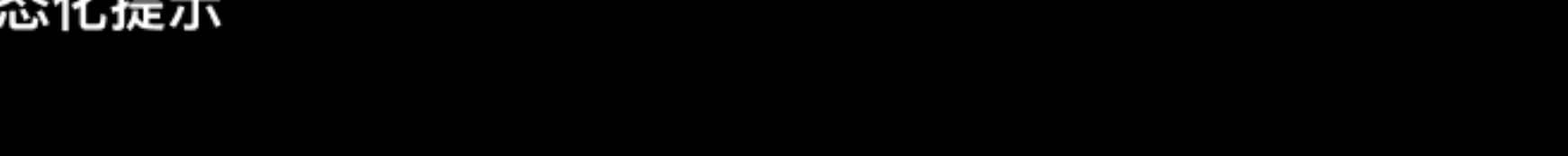
售后和申诉列表-优赔入口按钮

按钮与优赔状态合并，集中展示信息，强化商家操作驱动力

优赔资格正常 | 新商家变成老商家，考核规则改变提示



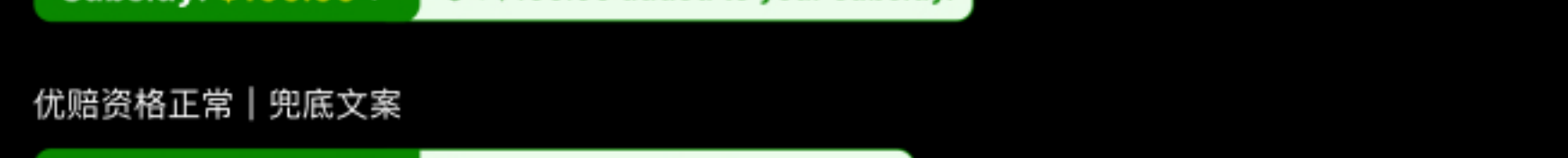
优赔资格正常 | 平台优赔为商家代付了售后争议款



优赔资格正常 | 兜底文案



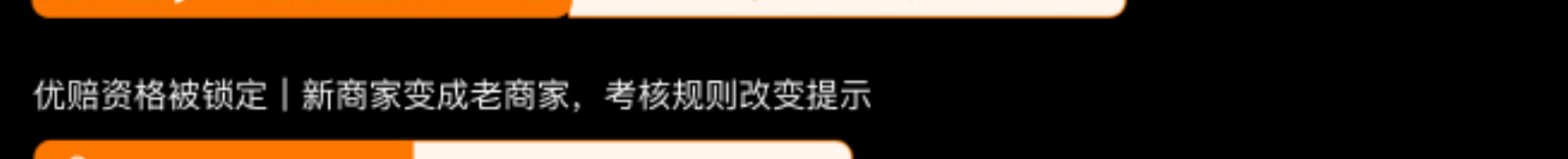
额度被锁定



额度即将被锁定预警



优赔资格被锁定 | 新商家变成老商家，考核规则改变提示



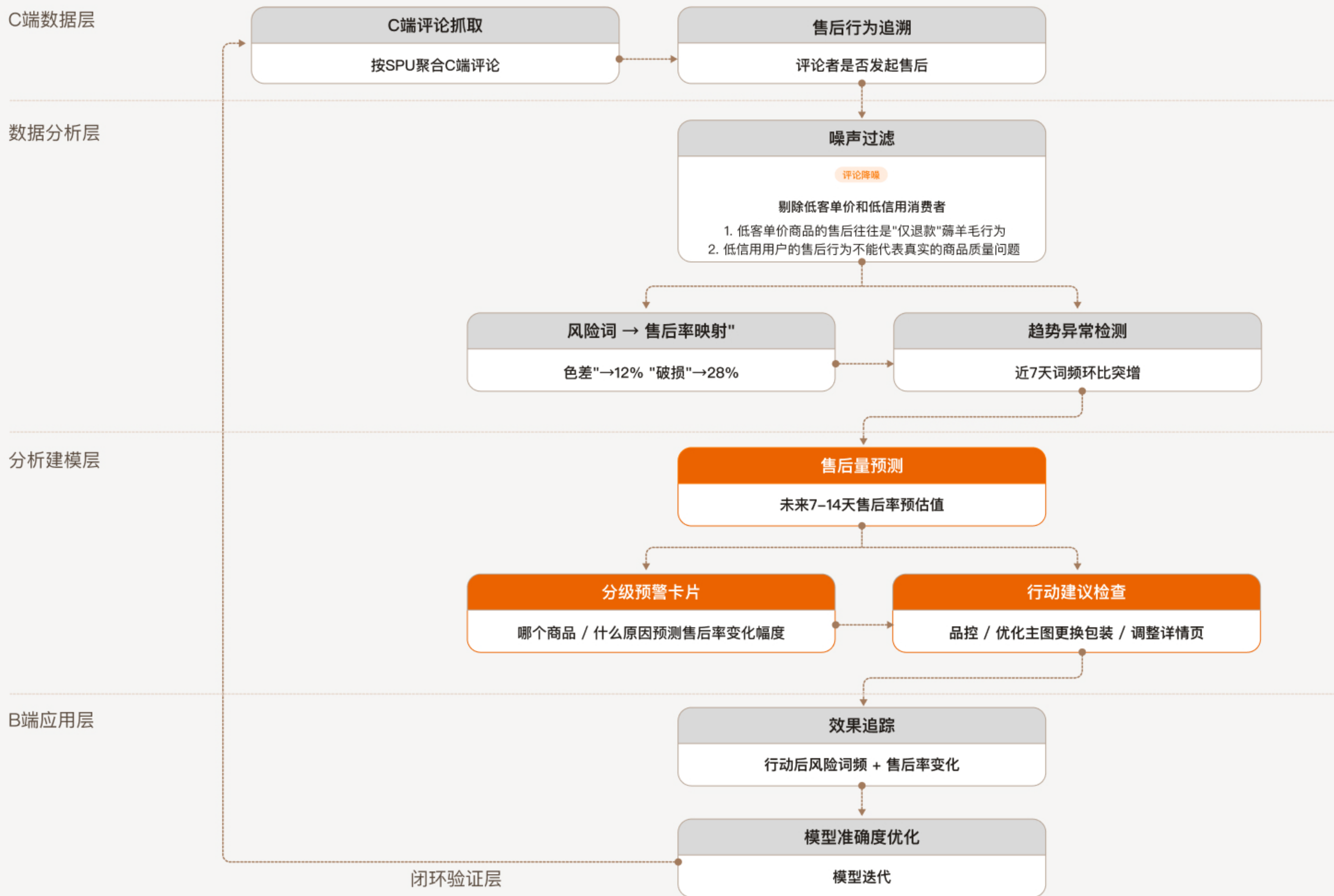
03 售后风险预测系统（概念设计）

项目角色 概念发起/方案设计（设计中）

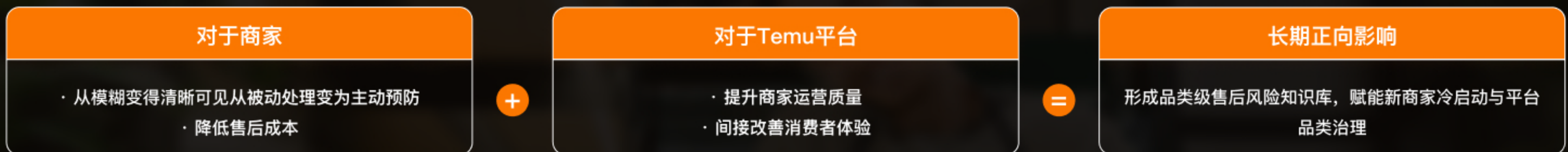
项目贡献 提出基于评论数据的售后风险预测看板构想

"评论→售后"的关联模型

商家对售后只能被动响应，缺乏风险预判能力。而评论中的高频负面词与售后发起率强相关——评论可以成为售后风险的前置信号



预期价值



未验证的风险与下一步

相关性强度与预测窗口尚待验证，且商家能力差异可能导致预警被忽略——闭环能否跑通是系统的关键风险



AI辅助多语言视频适配

| AE传统流程

5-7天

单视频单语言替换平均耗时

| AI辅助工具

3-4小时

单视频单语言替换平均耗时

| AI视频辅助语言替换提效

30倍 ↑

作品类型

提效辅助工具

项目时间

2025.05-2025.08

项目角色

流程与效率设计

Returnless Refunds and After-Sales Review Process Seller Center Tutorial



跨境业务视频多语言适配痛点

文本膨胀（如德语较英语长15%-35%）导致字幕溢出、音画不同步，而传统AE逐帧模式无法支撑多语种高频迭代。

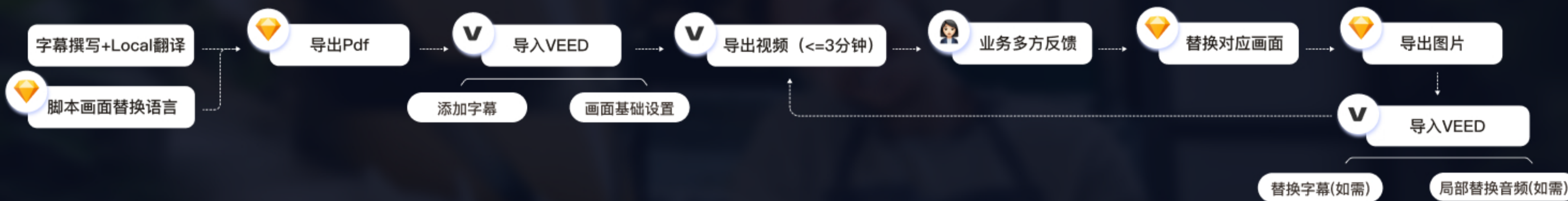


市场调研：“视频+AI”

兼容现有流程和旧素材，规避AI版权风险，同时确保画面文字与法务审核脚本完全一致



多语言视频制作新流程



视频制作核心流程



视觉与信息可视化合集

以下为不同项目中的视觉设计与信息可视化产出节选

作品类型

视觉设计+UI设计

项目时间

2025.06-至今

项目角色

UI视觉设计



NEW 배송 라벨구매 HANJIN 신규 물류 업체 추가



HANJIN 물류 업체 장점

- 저렴한 운임 비용**
방문 수거 가격 ₩1,850부터 (세금 포함)
- 별도 조건 없음**
1회 방문 수거 시 물품 수량 제한 없음
- 광범위한 서비스**
대한민국 전역 배송 및 방문 수거 가능
- 확실한 보장**
공식 홈페이지에서 배송 상태를 확인하여 고객 불만 예방 가능

HANJIN 기업 소개

HANJIN은 대한민국 한진 그룹(Hanjin Group) 산하의 물류 자회사로, 한국 최대 종합 물류 기업 중 하나입니다.

HANJIN 물류는 서울, 부산, 대구 등 국내 주요 도시를 중심으로 신속하게 서비스를 제공하고 있습니다.

01 高客单价品牌经营体系及UI氛围设计

项目角色 交互+视觉设计

项目贡献 搭建品牌视觉体系，推动C端从品牌感转向利益点表达

高客单价品牌高端心智搭建

借力首页Banner等稀缺资源位，打造优选爆品流量入口，拉动品牌溢价并强化商家长期合作信心。



New 活动页面设计

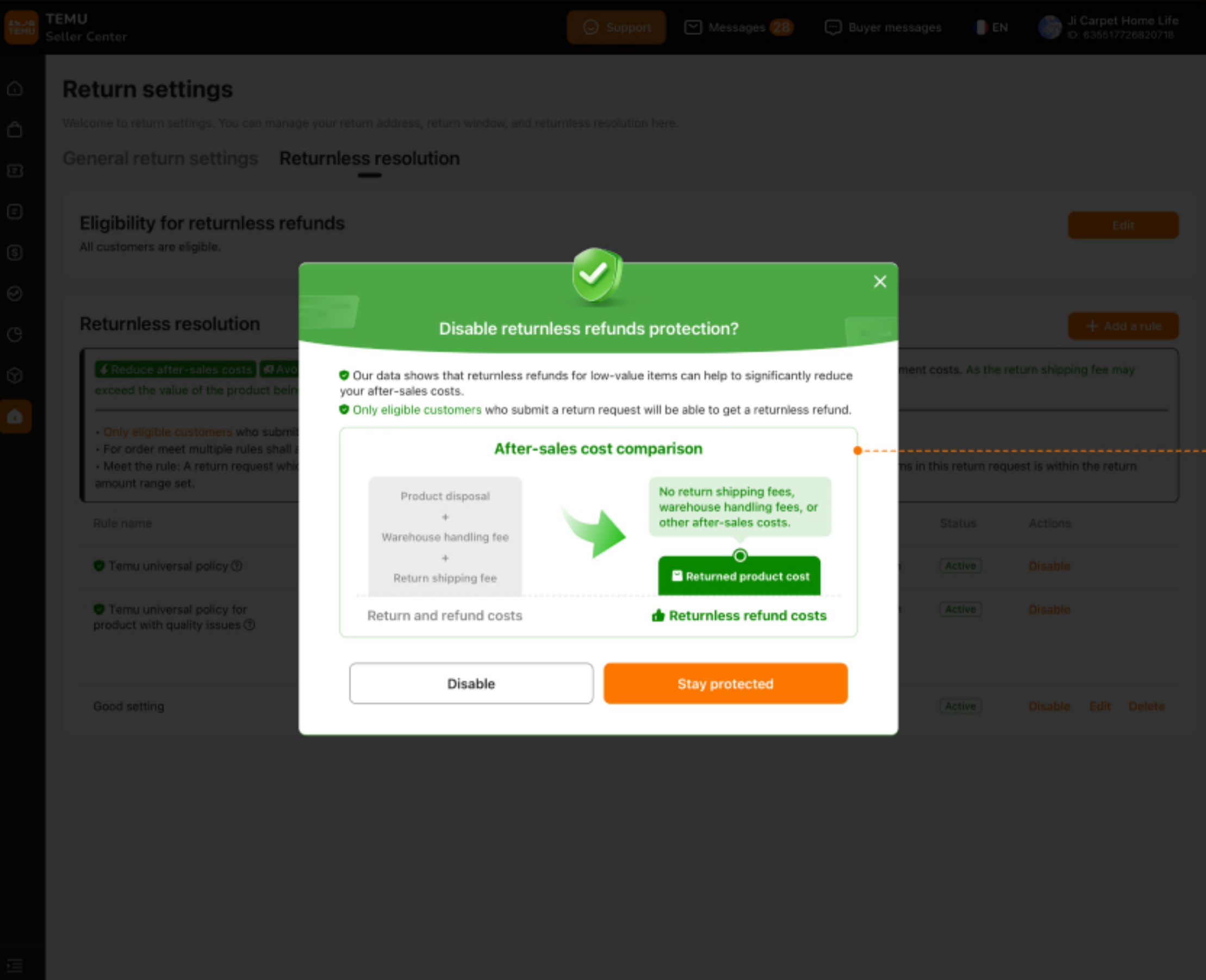
高分品牌报名页
以黑金视觉体系一招商与商家端全触点表达，营造高端溢价感

02 信息可视化合集

项目角色 视觉设计 / 信息可视化

小额仅退款成本可视化

小额仅退款实际降低商家成本，但常被误解。通过图示对比退货退款成本差异，帮助商家正确理解并放弃关闭

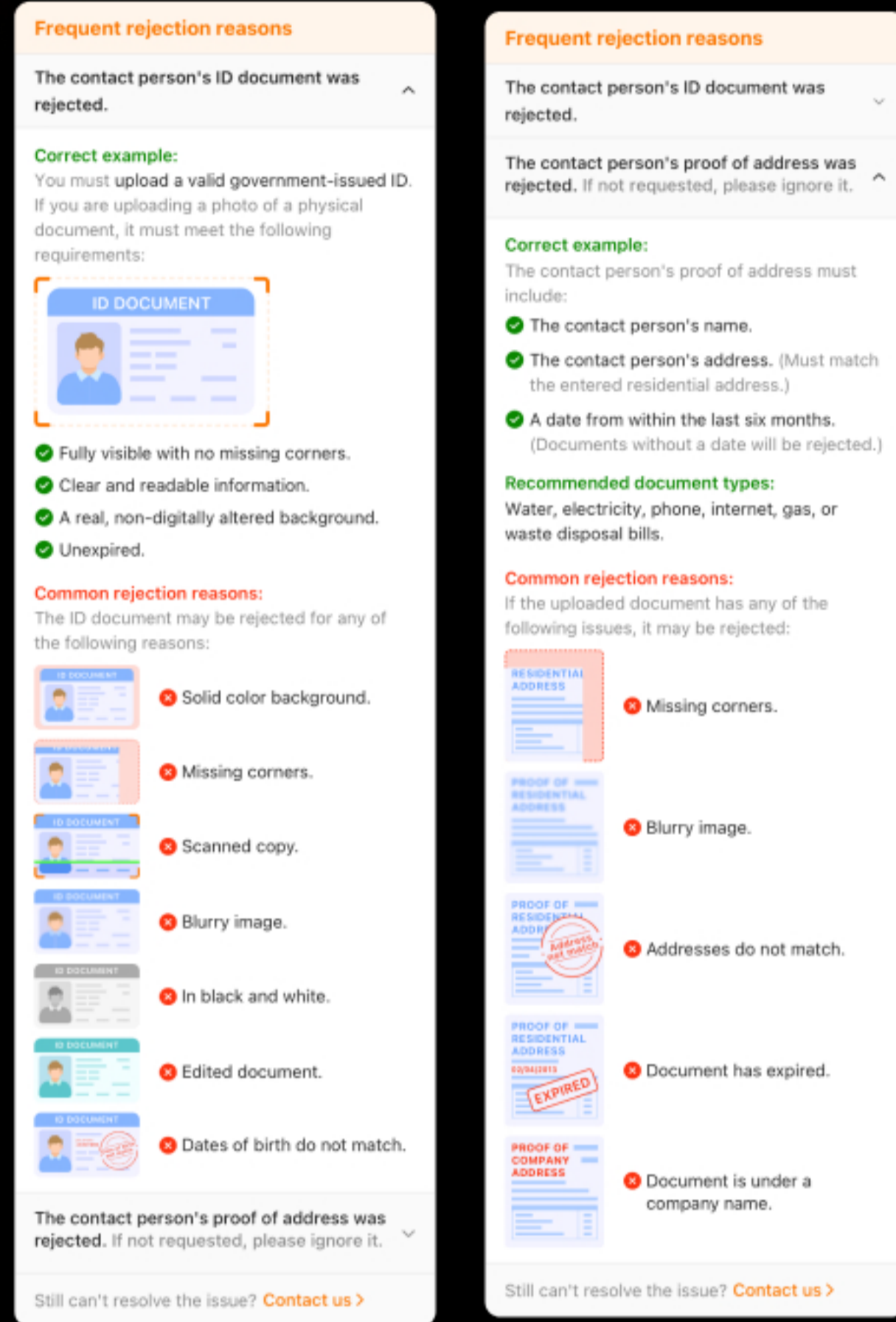
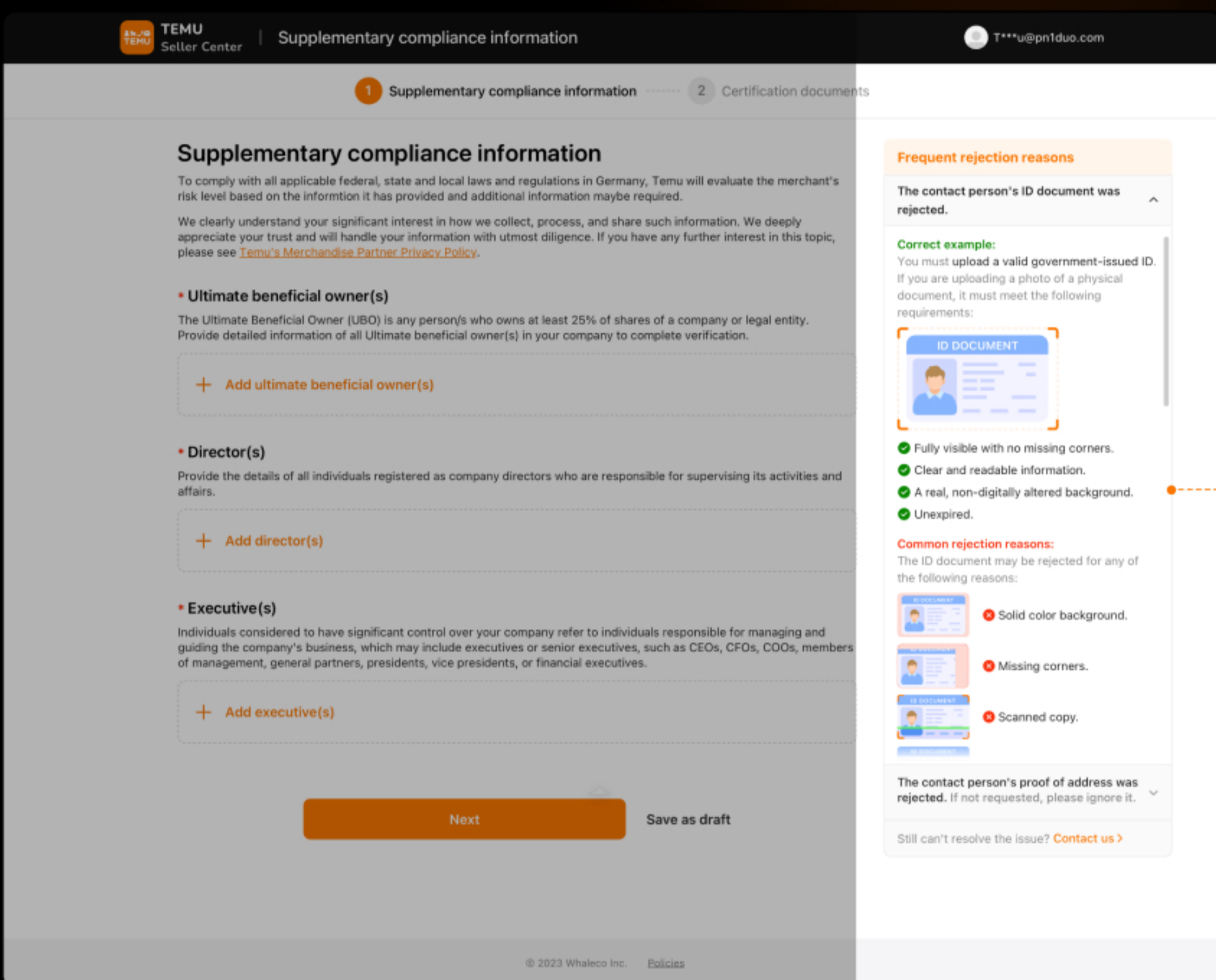


● 小额仅退款 VS 小额退货退款成本对比

商品价格	小于	仓储费 (销毁费)
		退货运费
		商品价格 (可能无法二次售卖)
小额仅退款		小额退货退款

合规信息拍摄图示引导

商家证件材料正确但拍摄不规范导致驳回，需增加拍摄图示引导降低驳回率

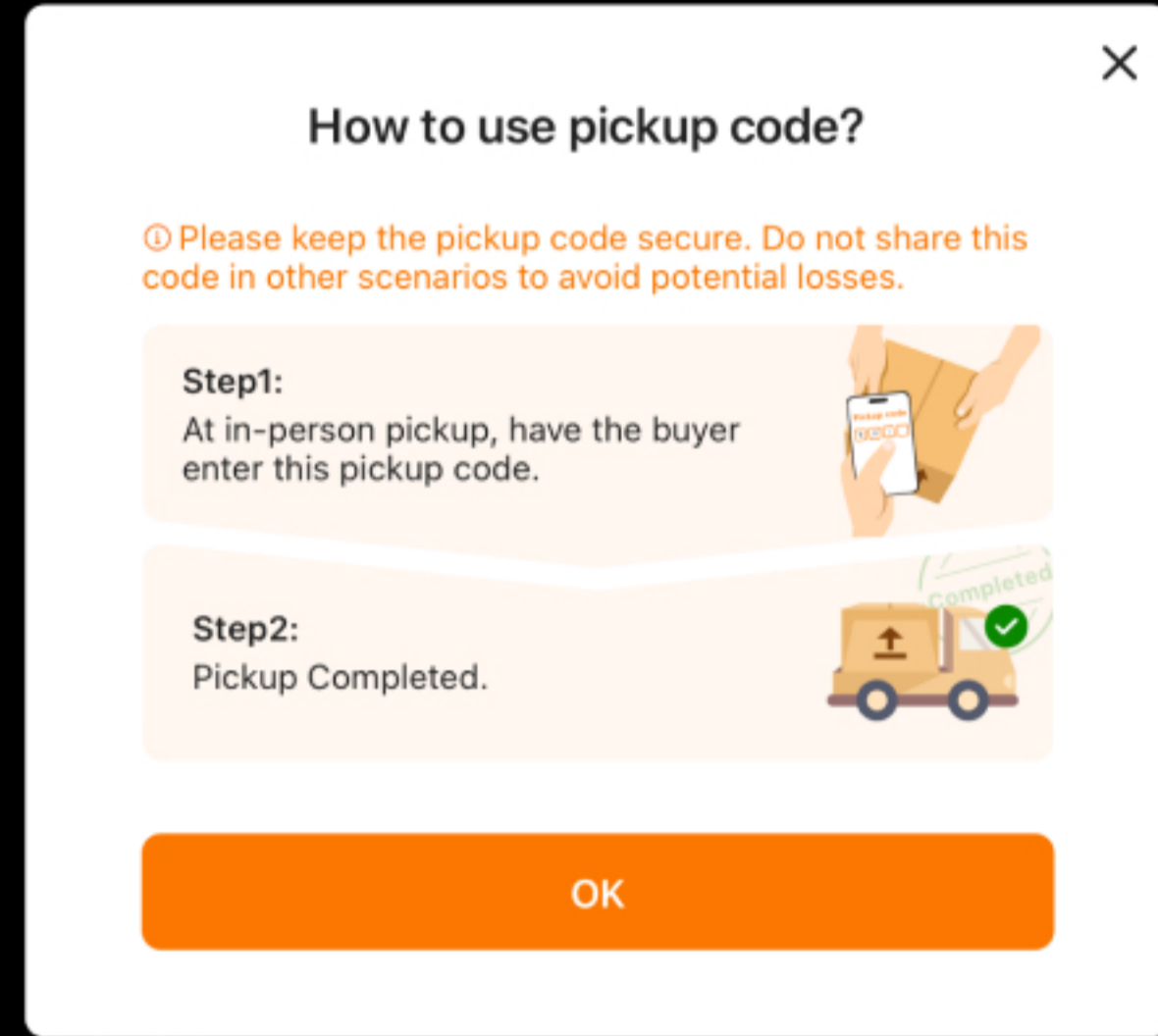


大件商家自配送取件码操作图示教育

通过图示引导海外商家理解取件码操作，降低出错率

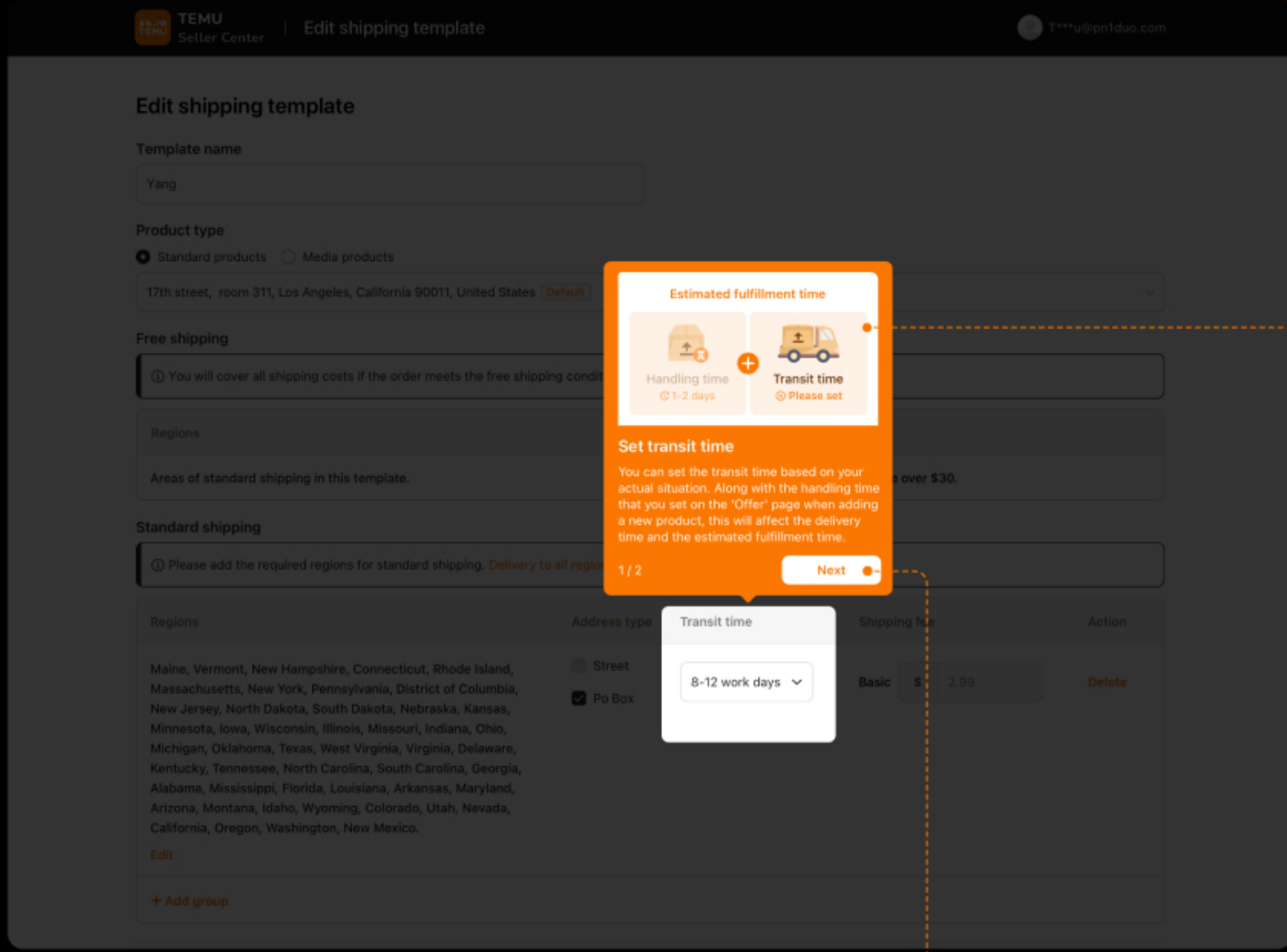


● 取件码操作教育：
第一步：从买家处获取取件码 —— 第二步：输入取件码到平台

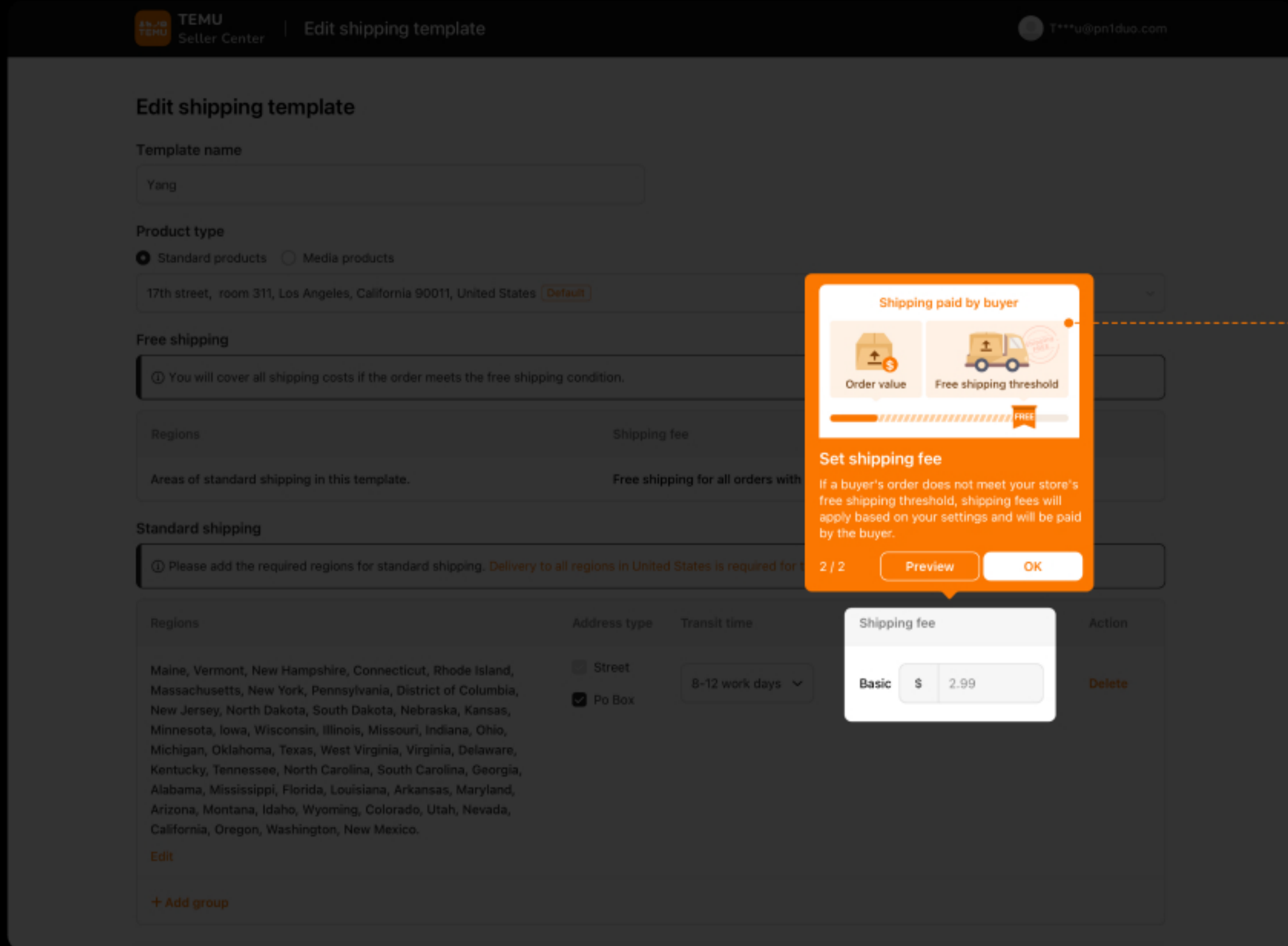


运输时效与运费配置图示指引

新手商家易误设运费模板中的运输时间与运费，导致延迟到货判定和履约处罚



● “运输履约时效”商家教育
备货时间与运输时间共同决定买家期望送达时间和平台履约评估



● “运输费用”商家教育
未满包邮门槛时，按设置向买家收取运费



关注设计如何介入业务决策链路—而非界面本身

☎ 15958326106 | ✉ kangychen@outlook.com | 📞 15958326106