

گزارش رتبه بندی کسب و کارهای اینترنتی
شماره ۱
مرداد ۱۳۹۹

مرکز توسعه
تجارت الکترونیکی



مقدمه

نتایج مطالعاتی جهانی که به تازگی منتشر شده است نشان می‌دهد که حدود چهل درصد از افراد از جامعه، همیشه یا غالباً در خریدهای اینترنتی خود، ترس از تقلب، کلاهبرداری یا متضرر شدن را تجربه کرده‌اند در حالی که تنها حدود هفده درصد افراد، تجربه ناموفقی از خریدهای اینترنتی دارند.

این سخن کوتاه، اهمیت اعتماد در تجارت الکترونیکی را نشان می‌دهد. باید پذیرفت که امروزه بقا و پایداری کسب‌وکارهای اینترنتی به اعتماد جامعه به تجارت الکترونیکی و همچنین اعتمادسازی هر کسب‌وکار برای مشتریان وابسته است.

بنابراین، راه توسعه روزافزون تجارت الکترونیکی در کشور ایجاد اعتماد در مصرف‌کننده است. بر همین اساس و از آنجا که رتبه‌بندی به صورت عمومی اعتماد مردم را به تجارت الکترونیکی و نتایج مثبت آن برای هر کسب‌وکار، اعتماد مشتریان او را افزایش می‌بخشد، لذا می‌توان آن را ابزار مهمی برای گسترش تجارت الکترونیکی در کشور و تغییر نظر مشتریان به سوی برترین‌ها و کسب‌وکارهای اعتماد ساز دانست.

در همین راستا، رتبه‌بندی کسب و کارهای اینترنتی با هدف ایجاد یک سیستم خودکنترل جهت بهبود مستمر عملکرد کسب و کارها و افزایش رضایتمندی مشتریان بر مبنای معیارهای شفاف و قابل سنجش جهت کمک به مصرف‌کننده در انتخاب صحیح، طراحی و پیاده‌سازی شده است.

در گزارش رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی که به صورت دوره‌ای منتشر خواهد شد و اولین شماره آن گزارش پیش روست به معرفی کلی فرایند رتبه‌بندی و فهرست کسب‌وکارهای اینترنتی رتبه‌بندی شده پرداخته می‌شود.

نگاهی بر روند شکل‌گیری رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی با استناد به قانون تجارت الکترونیکی، از اواخر دهه ۱۳۸۰، به منظور ایجاد اعتماد و شفافیت در فضای تجارت الکترونیکی، اعطای نماد اعتماد الکترونیکی (اینماد) را آغاز نمود. از بدو ایجاد، نماد اعتماد الکترونیکی با رویکردی طیفی نسبت به اعتماد و مبتنی بر رتبه‌بندی و با پنج دسته یک‌ستاره تا پنج‌ستاره طراحی شده بود. با اینحال پروژه رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی از اوایل سال ۱۳۹۷ آغاز گردید و در ابتدا با تشکیل جلسات متعدد با ذینفعان این حوزه به خصوص نمایندگان اتحادیه کسب‌وکارهای مجازی، انجمن صنفی کسب‌وکارهای اینترنتی، سازمان نظام صنفی رایانه‌ای و برخی از کسب‌وکارهای پیشرو در حوزه تجارت الکترونیکی نسبت به دریافت نقطه نظرات در خصوص مدل، شاخص‌ها و فرآیند اجرا ادامه یافت. نهایتاً فاز اول پروژه رتبه‌بندی، همراه با به روزرسانی شناسنامه (پروفایل) اینماد کسب‌وکار، نسبت به انتشار اطلاعات عملکرد کسب‌وکار در سه دسته شاخص سابقه فعالیت، وضعیت پاسخگویی به شکایات و سوابق مغایرت با دستورالعمل اینماد اقدام شد. در فاز دوم پروژه رتبه‌بندی، با استفاده از تجربه فاز اول و افزایش دقت ارزیابی شاخص‌های قبلی و اضافه کردن شاخص‌های جدید، تخصیص ستاره‌های اینماد از ۲ تا ۵ ستاره بر اساس نتایج رتبه‌بندی عملیاتی شد.

فرایند رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی

به طور کلی رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی در دو عمق ارزیابی تعریف شده و شامل **سطح مقدماتی** و **سطح پیشرفته** است.

در سطح مقدماتی که بیشتر مناسب کسب‌وکار تازه تاسیس است که به بلوغ سازمانی نرسیده‌اند؛ شاخص‌های پاسخگویی به شکایات، حسن رفتار تجاری، وضعیت مدیران، کیفیت خدمات، شاخص‌های مالی، مدت زمان فعالیت، امنیت، کیفیت سرویس و رضایتمندی مشتری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. براساس وضعیت کسب‌وکار و امتیاز دریافتی در هر یک از شاخص‌های مذکور، امتیاز نهایی کسب‌وکار در مجموع محاسبه شده و در براساس آن نماد متناظر با آن امتیاز به وی اعطا می‌شود. حداکثر نمره دریافتی در این ارزیابی ۵۰۰ است که متناظر با نماد سه‌ستاره می‌باشد.

در سطح پیشرفته که مناسب کسب‌وکارهای با سابقه‌تری است که به بلوغ سازمانی رسیده‌اند؛ شاخص‌های ارزیابی و امتیازدهی عبارتند از: پیشینه کسب‌وکار، وضعیت مدیران، نظام مدیریتی، وضعیت مالی، اندازه، بیمه و ضمانت، کیفیت سرویس، امنیت و رضایتمندی مشتری. حداکثر نمره دریافتی در این ارزیابی ۱۰۰۰ است که متناظر با نماد پنج‌ستاره می‌باشد.

ذکر این نکته ضروریست که برخی از شاخص‌ها (مثل شاخص کیفیت خدمات، امنیت و رضایتمندی مشتری) در هر دو سطح مقدماتی و پیشرفته وجود دارند، اما زیرشاخص‌ها و عمق ارزیابی این دو سطح متفاوت می‌باشد.

شاخص‌های مورد ارزیابی در سه دسته اصلی **امکانات و توانمندی**، **سوابق عملکردی** و **شاخص‌های مالی** به صورت زیر تعریف شده است:

- **امکانات و توانمندی**
ارزیابی در خصوص وضعیت مدیران، وضعیت اشتغال، نظام مدیریتی، کیفیت خدمت، امنیت، به‌کارگیری ابزارهای پشتیبان.
- **سوابق عملکرد**
ارزیابی در خصوص پیشینه، پاسخگویی به شکایات، رضایتمندی مشتریان، حسن رفتار تجاری، تشکیل‌گرایی، مسئولیت‌پذیری.
- **شاخص‌های مالی:**
ارزیابی در خصوص مسئولیت‌پذیری، نسبت‌های مالی و مولفه‌های مالی.

فهرست کسب و کارهای اینترنتی رتبه بندی شده

در این بخش به معرفی کسب و کارهای اینترنتی که وارد فرایند رتبه بندی شده و ارزیابی آنها تکمیل و موفق به دریافت ستاره های اینماد شده اند، پرداخته شده است.

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده پنج ستاره (به ترتیب حروف الفبا)

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آوای همراه هوشمند هزارستان	۵	cafebazaar.ir	۱
پیشگامان کسب و کارهای نوین خاورمیانه	۵	zanbil.ir	۲
سیستم های تجارت ویراسام	۵	esam.ir	۳
نوآوران شبکه سبز مهرگان	۵	hostiran.net	۴
نوآوران فن آوازه	۵	digikala.com	۵

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده چهار ستاره (به ترتیب حروف الفبا)

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آریا هدف پایدار	۴	ariahp.com	۱
آگه پردازان هوشمند	۴	divar.ir	۲
آواسازان ققنوس	۴	iranconcert.com	۳
آواسازان ققنوس	۴	irannamayesh.com	۴
انفورماتیک گستر	۴	boldmobile.ir	۵

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
ایران بهداشت	۴	iranbehdasht.ir	۶
بازاریابی شبکه ای مروارید پنبه ریز	۴	pmlm.ir	۷
پارس نیوشانیک	۴	newshanic.ir	۸
پارس همراه کاسپین منطقه آزاد انزلی	۴	technolife.ir	۹
پاریزان صنعت	۴	parizanbazar.ir	۱۰
جهان پارس تتیس	۴	dgservice.center	۱۱
چیکا نیک تجارت	۴	hypertire.com	۱۲
خدمات ورزشی راهیان سلامت	۴	rahiansalamat.com	۱۳
رادمان پاژ ارتباطات کیش	۴	radmankala.ir	۱۴
رہیاب پیام گستران	۴	rahpay.net	۱۵
شرکت بین المللی راشا مهر نیکان	۴	peykemobile.ir	۱۶
شرکت مهندسی بازرگانی راه سوم پارسیان	۴	persianway.ir	۱۷
طراحان چیدمان ارک	۴	moblemanarc.com	۱۸
علیرضا شیخ	۴	darmankala.com	۱۹
کارگزاری آرمان تدبیر نقش جهان	۴	armanbroker.ir	۲۰
کامران قلی زاده دوغ آبادی	۴	qmita.com	۲۱

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
کانون سردفتران و دفتر یاران	۴	notary.ir	۲۲
کومه تهران	۴	delta.ir	۲۳
ماتریس	۴	shop.matris.co.ir	۲۴
همگامان پویا	۴	hpooya.com	۲۵

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده سه ستاره (به ترتیب حروف الفبا)

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آپادانا ابتکار هوشمند	۳	digido.ir	۱
احسان نوروزی	۳	ketab.love	۲
اسپینانس تجارت نیکان	۳	nikanservice.ir	۳
اکبر مردیها	۳	shahinshoes.com	۴
امین درودچی	۳	nslink.ir	۵
انتشارات فنی ایران	۳	entesharat.com	۶
انتشاراتی سرزمین بچه های خوشحال	۳	porteghaal.com	۷
اندیشه نوین دایا تجارت	۳	3rah.net	۸
ایده برتر پارسیان خاورمیانه	۳	ebpnovin.com	۹
ایده پردازان کارآفرین آریا	۳	irantypist.com	۱۰

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
بانی مدارا کتان	۳	banimode.com	۱۱
بهیاب صنعت تجارت فردا	۳	kalasanati.com	۱۲
بیمه آرمان	۳	armanins۲۴.com	۱۳
بین المللی بازرگانی فیروزفام آریا	۳	firoozshop.com	۱۴
پاتوق کتاب	۳	patoghketab.com	۱۵
پرتو تجارت صدر	۳	sadrteell.ir	۱۶
پرنده های هدایت پذیر از دور	۳	pahpad.com	۱۷
پری قاسمی	۳	modman.com	۱۸
پودیش رایان داتیس	۳	datisint.com	۱۹
پیشازان فناوری سیب طلایی	۳	ctelecom.ir	۲۰
پیوند جواد چاوش	۳	moshaverfarsh.com	۲۱
تجارت الکترونیک داده پیشگام	۳	kalabazar.com	۲۲
تجارت گستر هیراد جوان	۳	shop.ir	۲۳
تسک می ایران	۳	miiran.com	۲۴
تکین رایکا پارس	۳	forpina.com	۲۵
تهیه و توزیع قطعات و لوازم یدکی ایران خودرو	۳	isaco.ir	۲۶

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
حسین رستگارفرد	۳	rastegarsanat.com	۲۷
خودرو پردازش هوشمند	۳	karnameh.com	۲۸
درگاه داده آسمان	۳	asemooni.com	۲۹
رادورزتن	۳	shadzi.club	۳۰
رامین دهقان	۳	bagheboon.com	۳۱
رایحه آوران فن آوازه	۳	riiha.ir	۳۲
رستم رشیدی	۳	akschap.com	۳۳
روشا ژرف هوشمند	۳	rogeh.com	۳۴
روشنگر رایانه تهران	۳	iranhost.com	۳۵
زر زاگرس میلاد ارس	۳	zzzagros.com	۳۶
سالیان کیش	۳	salian.com	۳۷
ستاره درخشان همراه کیش	۳	rondtarin.ir	۳۸
ستاره درخشان همراه کیش	۳	setareyek.ir	۳۹
ستیا تمایز یک آرمان	۳	bornosmode.com	۴۰
سهند تاوریز دیزل	۳	albama.ir	۴۱
سید حسین دانش پور	۳	daneshdigital.com	۴۲

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
شرکت ایما همراه	۳	mtplus.mobi	۴۳
شرکت تسهیلگری بین المللی سلامت آترینا	۳	atrinaclub.com	۴۴
شرکت توسعه و تدبیر جوامع سلام	۳	basalam.com	۴۵
شرکت خودران وفا (سهامی عام)	۳	vafa.biz	۴۶
شرکت ژرف آیین پارت	۳	trustonline.ir	۴۷
شرکت مدیا پردازش	۳	obbo.ir	۴۸
شرکت مهندسی بازرگانی راه سوم پاریان	۳	yourvision.ir	۴۹
فاطمه معرفی زاده	۳	shop.aftabayaneh.com	۵۰
فناوران آواسیس	۳	avajang.com	۵۱
گروه صنعتی بارز	۳	barez.com	۵۲
مازیار جامبر	۳	alochap.ir	۵۳
مجتبی کھوند	۳	digihamkar.com	۵۴
مجتمع فنی تهران	۳	mftplus.com	۵۵
مجید میرزایی	۳	tarahanit.com	۵۶
محتوا نگاران رایا	۳	rayamarketing.com	۵۷
محسن ایمانی زاده	۳	rastta.ir	۵۸

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
محمد جلودار	۳	golderkala.com	۵۹
محمد رضا عظیمی	۳	markazi.co	۶۰
محمد حسین جاویدمهر	۳	jjlopshop.com	۶۱
محمد حسین قدکچی	۳	rahbordnet.ir	۶۲
مهدی بهاء الدینی	۳	haftoyek.com	۶۳
مهندسی بازرگانی توسعه طلعه نیکان	۳	afranik.ir	۶۴
نت تجارت اهورا	۳	sheypoor.com	۶۵
نرم افزاری امن پرداز	۳	mypadvish.ir	۶۶
وحید سعیدی	۳	iranbosch.ir	۶۷
الی گشت	۳	eligasht.com	۶۸

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده دو ستاره (به ترتیب حروف الفبا)

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آبادگران ایرانیان الکترونیک	۲	irservice.co	۱
آرش قراگزلوجلال لو	۲	nobahar.net	۲
احسان اریاب	۲	entekhabcenter.com	۳

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
احمد فنڈرسکی	۲	iranmojo.com	۴
آراد آہن اسپادانا	۲	aradahan.com	۵
امیر آرم پور	۲	lion.ir	۶
بابک قنبرزادہ فراہانی	۲	imen-arad.ir	۷
بہزاد عابدی	۲	bmpsport.com	۸
پدید آوران فکر و ثروت اسپادان	۲	espadannet.ir	۹
تدارک ہنر راہبردی نارون	۲	tehransabt.com	۱۰
حامد برزگری	۲	azinsanat.com	۱۱
حسن جنیدی جعفری	۲	germanyode.com	۱۲
حسین احمدیان	۲	iranlikee.ir	۱۳
حمیدرضا حصارکی	۲	bajaz.ir	۱۴
خودرو پردازش ہوشمند	۲	saku.app	۱۵
داریا ہمراہ پایتخت	۲	dariahamrah.ir	۱۶
داود سیابی	۲	ivazplus.com	۱۷
رضا تشکری	۲	charkhoyadak.com	۱۸
سعید سمساری آذر	۲	iran-pro.com	۱۹

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
سورین ارتباط بهسا	۲	mobobox.ir	۲۰
علیرضا حسین پور	۲	atiyealmasebaharan.ir	۲۱
فاطمه علیخانی دهقی	۲	mahtell.com	۲۲
فایزه سامانی	۲	iranmining.co	۲۳
فن آوران شهیر پارسیان آداک	۲	adak۲۴.com	۲۴
محمد حسن فاتحی	۲	shahrbattery.com	۲۵
محمد رضا غلامی	۲	shop۹.org	۲۶
محمد رضا حسینی فرد	۲	alipakhsh.ir	۲۷
محمد رضا فخرمقدم	۲	yadakyar.com	۲۸
محمود جباری	۲	source-computer.com	۲۹
مریم حق نژاد	۲	mosbatesabz.com	۳۰
مهدی خان کریمی	۲	amitis-group.com	۳۱
مهدی قینی	۲	medialight۹۶.com	۳۲
هفت کتاب رایبد	۲	iranketab.ir	۳۳
هفت کتاب رایبد	۲	iranketab.ir	۳۴
یکتا اکسپر سبز	۲	cryptoland.academy	۳۵

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده تک ستاره (به ترتیب حروف الفبا)

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
محمد امین اعظم پارسا	۱	mazo.ir	۱
مهدي باصري	۱	nightexapp.ir	۲

کسب و کارهای رتبه‌بندی شده برتر

در این بخش به معرفی کسب‌وکارهای برتر در سه حوزه رضایتمندی مشتریان، کیفیت سرویس و امنیت پرداخته شده است.

• رضایتمندی مشتریان

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های مورد ارزیابی در رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی دارای نماد اعتماد الکترونیکی است. در ارزیابی این شاخص، محورهای زیر مورد ارزیابی و نظرسنجی مشتریان قرار گرفته است:

کیفیت کالا/ خدمت | سهولت در خرید | هزینه | بسته‌بندی، ارسال و تحویل | پشتیبانی | طراحی و عملکرد وبسایت

برترین‌ها در حوزه رضایتمندی مشتری

- ۱- زنبیل (Zanbil.ir)
- ۲- ایران کنسرت (Iranconcert.com)
- ۳- ریحا (Riiha.ir).

• کیفیت سرویس

یکی دیگر از شاخص‌های مهم در ارزیابی و رتبه‌بندی کسب‌وکارهاست که در آن محورهای زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

پشتیبانی و ارسال کالا | سطح پوشش و طرح‌های تشویقی | جستجوپذیری (SEO) | رابط و تجربه کاربری (UI/UX)

برترین‌ها در حوزه کیفیت سرویس

- ۱- دیجی کالا (Digikala.com)
- ۲- ایسام (Esam.ir)
- ۳- دیجی سرویس (Dgservice.center).

• امنیت

امنیت یکی دیگر از شاخص‌های مهم در ارزیابی و رتبه‌بندی کسب‌وکارها است که مورد سنجش قرار می‌گیرد. تست نفوذ یا ارزیابی امنیتی روشی است که توسط آن کسب‌وکارها قادر خواهند بود تا آسیب‌پذیری‌های موجود در نرم‌افزارها، شبکه، وبسایت و بانک‌های اطلاعاتی خود را شناسایی کرده و پیش از آن‌که نفوذگران واقعی به سیستم وارد شوند، امنیت سیستم خود را افزایش دهند. این روش با استفاده از ارزیابی جنبه‌های مختلف امنیتی براساس استانداردهایی نظیر OWASP کمک می‌کند تا با کاهش دادن ریسک‌های امنیتی موجود، احتمال نفوذ غیرمجاز به شبکه را کاهش دهند.

برترین‌ها در حوزه کیفیت امنیت

- ۱- کافه‌بازار (Cafebazaar.ir)
- ۲- دیجی‌کالا (Digikala.com)
- ۳- هاست ایران (Hostiran.net)
- ۴- شیپور (Sheypoor.com)

جمع‌بندی

همانطور که ذکر شد رتبه‌بندی کسب و کارهای اینترنتی با هدف ایجاد یک سیستم خود کنترل در راستای کمک به ارتقا اعتماد پذیری در فضای تجارت الکترونیکی و کاهش ریسک معاملات اینترنتی اجرا شده است. اتخاذ رویکرد طیفی و مندرج به موضوع اعتماد و اجرای سازوکار تخصیص ستاره‌های نماد اعتماد الکترونیکی به کسب و کارهای اینترنتی براساس نتایج ارزیابی‌های تخصصی و امتیاز دریافتی گامی موثر در راستای ارتقا فضای اطمینان و اعتماد خرید اینترنتی است. ذکر این نکته ضروریست که با توجه به تسهیل فرایند اعطای این‌نماد به کسب و کارها و اینکه با دریافت نماد اعتماد الکترونیکی صرفاً ارزیابی اولیه و کلی در حوزه احراز هویتی و مکانی کسب و کار انجام می‌شود، اما کسب و کارهایی که در فرایند رتبه‌بندی شرکت می‌کنند در سه حوزه اصلی توانمندی و امکانات، سوابق عملکرد و مولفه‌های مالی مورد ارزیابی تخصصی قرار می‌گیرند. لذا مصرف‌کنندگان باید به این نکته توجه کرده و هنگام خرید اینترنتی علاوه به توجه به دارا بودن نماد اعتماد کسب و کار حتماً به رتبه اعتماد و ستاره‌های این‌نماد دقت نمایند. روشن است کسب و کارهای دارای رتبه اعتماد برتر وضعیت مناسب‌تری از منظر عملکرد و اعتماد‌پذیری دارند.

گزارش رتبه‌بندی کسب و کارهای اینترنتی با هدف معرفی کسب و کارهای رتبه‌بندی شده به صورت دوره‌ای منتشر خواهد شد.