

عنوان خدمت یا زیر خدمت

عنوان خدمت	عنوان زیر خدمت	شناسه زیر خدمت
ارائه خدمات به کسب و کارهای اینترنتی (۱۳۰۱۱۵۶۶۰۰۰)	۱- صدور مجوز نماد اعتماد الکترونیکی	۱۳۰۱۱۵۶۶۱۰۰
	۲- بررسی تخلفات و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۱۳۰۱۱۵۶۶۱۰۲
	۳- رتبه بندی کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی	۱۳۰۱۱۵۶۶۱۰۳
	۴- شناسایی و احراز مشتریان کسب و کارهای الکترونیکی	۱۳۰۱۱۵۶۶۱۰۴

۱- مقدمه

ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی یکی از ده پروژه بخش اصلاح نظام توزیع در طرح تحول اقتصادی مصوب سال ۱۳۸۷، به عنوان یکی از وظایف وزارت صنعت، معدن و تجارت تعریف شد. در همین راستا نیز در بند ۱- ح اساسنامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، ساماندهی فعالیت سایت‌های تجارت الکترونیکی به عنوان یکی از وظایف مرکز، به تایید شورای نگهبان رسیده است. همچنین مطابق مصوبه جلسه مورخ ۱۳۹۱/۰۴/۱۲ شورای امنیت کشور، با هدف ساماندهی فعالیت سایت‌های فروش اینترنتی، مسئولیت اعطای نماد اعتماد به کسب و کارهای اینترنتی به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی واگذار گردیده است. هدف از اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، ساماندهی و رسمیت‌بخشی به فعالیت این کسب و کارها و جلوگیری از آسیب‌های احتمالی در ابعاد مختلف اعم از امنیتی، اجتماعی، فرهنگی و ... و نیز، اعتمادسازی و رتبه بندی این کسب و کارهاست. اعطای نماد اعتماد الکترونیکی به کسب و کارهای اینترنتی از اواخر سال ۱۳۸۹ آغاز شده و تا کنون بیش از ۱۵۵۶۱ نماد صادر گردیده است.

۲- هدف

با توجه به اینکه عامل «اعتماد» یکی از موضوعات مهم در فضای مجازی و خرید اینترنتی است، اعطای نماد اعتماد الکترونیکی (اینماد) به عنوان مجوز کسب و کارهای اینترنتی به استناد قانون تجارت الکترونیکی از اواخر دهه ۸۰ در دستور کار مرکز توسعه تجارت الکترونیکی قرار گرفت و توسعه خدمات آن تاکنون ادامه داشته است. با توجه به تأثیر بالای عامل «اعتماد» در رفتار خریداران در فضای مجازی، یک کسب و کار به منظور جذب مشتری بیشتر و حفظ جایگاه رقابتی خود، همواره نیازمند جلب اعتماد بیشتر مصرف کنندگان می باشد. بنابراین عامل اعتماد، هم از نگاه کسب و کار و هم از نگاه مصرف کننده، حائز اهمیت و تعیین کننده است.

بدین منظور، پروژه رتبه بندی کسب و کارهای اینترنتی با اتخاذ رویکرد طیفی جهت سنجش اعتماد در کسب و کارهای اینترنتی و با هدف ایجاد یک سیستم خودکنترل در حوزه تعامل کسب و کار و مصرف کننده، بهبود مستمر عملکرد کسب و کار بر مبنای معیارهای صحیح و قابل سنجش و ارائه معیاری قابل درک جهت کمک به مصرف کننده در انتخاب صحیح، طراحی و پیاده سازی شده است.

عنوان زیر خدمت	اهداف
۱- صدور مجوز نماد اعتماد الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • ساماندهی کسب و کارهای تجارت الکترونیکی
۲- بررسی تخلفات و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	<ul style="list-style-type: none"> • ارتقا امنیت در خرید از کسب و کارهای دارای نماد
۳- رتبه بندی کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • آگاهی مشتریان از کیفیت خدمت کسب و کار دارای نماد • بهبود خدمات بین کسب و کارهای دارای نماد از طریق انگیزش برای بهبود رتبه اعتماد
۴- شناسایی و احراز مشتریان کسب و کارهای الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • درگاه ورود یکپارچه و عدم نیاز مشتریان به ثبت مجدد اطلاعات در سایتهای مختلف • احراز هویت برای کسب و کارهای اینترنتی • احراز صلاحیت مشتریان اعم از شخص حقیقی و حقوقی برای کسب و کارهای اینترنتی: به خصوص در بازارگاههای تجارت الکترونیکی و گروه کالاهای حساس

۳- مسئولیت

عنوان زیر خدمت	مسئولیت
۱- صدور مجوز نماد اعتماد الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • بررسی صحت اطلاعات کسب و کار برای مشتریان تجارت الکترونیکی از طریق صحت سنجی اطلاعات هویتی، موقعیتی، ارتباطی کسب و کار • اعطا مجوز به کسب و کارهای بررسی تایید شده به منظور جلب اعتماد مشتریان و کمک به افزایش مبادلات تجارت الکترونیکی
۲- بررسی تخلفات و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	<ul style="list-style-type: none"> • شناسایی تخلف: مرکز توسعه تجارت الکترونیکی از چهار روش نظارتی بر کسب و کارهای تجارت الکترونیکی بهره می گیرد. نظارت هوشمند، نظارت سازمانی، نظارت مردمی و نظارت سیستمی مرکز • رسیدگی به شکایات و تخلفها: دو شیوه پاسخگویی به شکایات از طریق میانجی گری، بازتاب در رتبه اعتماد، ارجاع به مراجع ذی صلاح و محدودیت خدمات نماد به کسب و کار با توجه به سطح تخلف، رسیدگی به شکایات مدنظر قرار می گیرد.

<ul style="list-style-type: none"> • تبیین شاخص های مناسب رتبه بندی، به روز رسانی و اطلاع رسانی • بررسی کسب و کارهای متقاضی بر اساس شاخص های تعریف شده و تعیین رتبه اعتماد • اطلاع رسانی رتبه اعتماد کسب و کار از طریق پروفایل نماد 	<p>۳-رتبه بندی کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ایجاد درگاه ورود یکپارچه برای مشتریان تجارت الکترونیکی • احراز هویت مشتریان تجارت الکترونیکی (به خصوص در حوزه های کلیدی) 	<p>۴-شناسایی و احراز مشتریان کسب و کارهای الکترونیکی</p>

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

عنوان زیرخدمت	تعهدات خدمت گیرنده	تعهدات دستگاه اجرایی
۱- صدور مجوز نماد اعتماد الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • صحت و دقت در ارائه اطلاعات هویتی، موقعیتی و ارتباطی • هماهنگ سازی کسب و کار مطابق دستورالعمل نماد • پاسخگویی به شکایات و اخطارهای نظارتی مربوطه 	<ul style="list-style-type: none"> • صحت سنجی اطلاعات مزبور • ارائه نماد اعتماد الکترونیکی و تشکیل پروفایل نماد برای کسب و کار
۲- بررسی تخلفات و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	<ul style="list-style-type: none"> • دریافت نماد اعتماد الکترونیکی • پاسخگویی به شکایات ثبت شده در سامانه اینماد • پاسخگویی و مرتفع نمودن اخطارهای نظارتی 	<ul style="list-style-type: none"> • نظارت کسب و کار به صورت هوشمند، سیستمی و مردی • میانجی گری برای حل شکایات وارده بر کسب و کار
۳-رتبه بندی کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • دریافت نماد اعتماد الکترونیکی • درخواست حساب کاربری رتبه بندی از طریق بخش مدیریت کسب و کار در سامانه اینماد • ارسال مدارک و اطلاعات مورد نیاز 	<ul style="list-style-type: none"> • تبیین و بهبود شاخص های ارزیابی • ارجاع درخواست های رتبه بندی به کارگزار ارزیابی کننده • تعیین رتبه کسب و کار در قالب ستاره های اینماد و پروفایل نماد مبتنی بر ارزیابی کارگزار، استعلامات و سایر اطلاعات مرتبط با کسب و کار
۴- شناسایی و احراز مشتریان کسب و کارهای الکترونیکی	<ul style="list-style-type: none"> • دریافت نماد اعتماد الکترونیکی • درخواست حساب کاربری امثا از طریق بخش مدیریت کسب و کار در سامانه اینماد 	<ul style="list-style-type: none"> • امکان ثبت نام و استعلام اطلاعات افراد از دستگاه های ذی ربط شامل اطلاعات پایه هویتی شامل استعلام از سازمان

<p>ثبت احوال، سازمان ثبت اسناد، شاهکار(تنظیم و مقررات) و همچنین استعلام صلاحیت مانند صلاحیت پزشکی از نظام پزشکی، صنفی از مرکز امور اصناف و</p> <ul style="list-style-type: none"> امکان ورود یکپارچه مشتریان ثبت نام شده به تمام کسب و کارهای دریافت کننده خدمت امنا 	<ul style="list-style-type: none"> ثبت دامنه مربوطه برای دریافت کلاینت و سکرت آی دی پیاده سازی API سامانه امنا در سایت 	
--	--	--

۵- هزینه ها و پرداخت

پرداخت خدمت گیرنده	عنوان زیر خدمت
مطابق تعرفه مصوب نماد : ۱۷۵۰۰۰۰ ریال	۱- صدور مجوز نماد اعتماد الکترونیکی
در حال حاضر هزینه‌ای بابت این خدمت دریافت نمی‌گردد.	۲- بررسی تخلفات و نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی
در حال حاضر هزینه‌ای بابت خدمت رتبه‌بندی از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی دریافت نمی‌گردد. اما کارگزار ارزیابی کننده، مطابق تعرفه خود، خدمت ارزیابی را ارائه می‌دهد.	۳- رتبه بندی کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی
در حال حاضر هزینه‌ای بابت این خدمت دریافت نمی‌گردد.	۴- شناسایی و احراز مشتریان کسب و کارهای الکترونیکی

۶- دوره عملکرد

این خدمات به صورت پیوسته به متقاضیان ارائه خواهد شد و در صورت بازنگری در شرح مزبور، از طریق پرتال خدمت مربوطه به اطلاع خدمت گیرندگان خواهد رسید.