

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

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

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده چهار ستاره

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آریا هدف پایدار	۴	ariahp.com	۱
کارگزاری آرمان تدبیر نقش جهان	۴	armanbroker.ir	۲
انفورماتیک گستر	۴	boldmobile.ir	۳
پارس همراه کاسپین منطقه آزاد انزلی	۴	technolife.ir	۴
علیرضا شیخ	۴	darmankala.com	۵
جهان پارس تتیس	۴	dgservice.center	۶
کومه تهران	۴	delta.ir	۷
آگه پردازان هوشمند	۴	divar.ir	۸
همگامان پویا	۴	hpooya.com	۹
چیکا نیک تجارت	۴	hypertire.com	۱۰
ایران بهداشت	۴	iranbehdasht.ir	۱۱

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آواسازان ققنوس	۴	iranconcert.com	۱۲
آواسازان ققنوس	۴	irannamayesh.com	۱۳
طراحان چیدمان ارک	۴	moblemanarc.com	۱۴
کانون سردفتران و دفتر یاران	۴	notary.ir	۱۵
پاریزان صنعت	۴	parizanbazar.ir	۱۶
شرکت مهندسی بازرگانی راه سوم پارسیان	۴	persianway.ir	۱۷
شرکت بین المللی راشا مهر نیکان	۴	peykemobile.ir	۱۸
بازاریابی شبکه ای مروارید پنبه ریز	۴	pmlm.ir	۱۹
رادمان پاژ ارتباطات کیش	۴	radmankala.ir	۲۰
خدمات ورزشی راهیان سلامت	۴	rahiansalamat.com	۲۱
پارس نیوشانیک	۴	newshanik.ir	۲۲
ماتریس	۴	shop.matris.co.ir	۲۳
رہیاب پیام گستران	۴	rahpay.net	۲۴
کامران قلی زاده دوغ آبادی	۴	qmita.com	۲۵

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده سه ستاره:

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
اندیشه نوین دایا تجارت	۳	3rah.net	۱
فناوران آواسیس	۳	avajang.com	۲
گروه صنعتی بارز	۳	barez.com	۳
تهیه و توزیع قطعات و لوازم یدکی ایران خودرو	۳	isaco.ir	۴
بیمه آرمان	۳	armanins۲۴.com	۵
شرکت ایما همراه	۳	mtplus.mobi	۶
محمدحسین فدکچی	۳	rahbordnet.ir	۷
رستم رشیدی	۳	akschap.com	۸
روشنگر رایانه تهران	۳	iranhost.com	۹
سهند تاوریز دیزل	۳	albama.ir	۱۰
مازیار جامبر	۳	alochap.ir	۱۱
درگاه داده آسمان	۳	asemooni.com	۱۲
شرکت تسهیلمگری بین المللی سلامت آترینا	۳	atrinaclub.com	۱۳
شرکت توسعه و تدبیر جوامع سلام	۳	basalam.com	۱۴
پیشتاژان فناوری سیب طلایی	۳	ctelecom.ir	۱۵
سید حسین دانش پور	۳	daneshdigital.com	۱۶
پویش رایان داتیس	۳	datisint.com	۱۷
آپادانا ابتکار هوشمند	۳	digido.ir	۱۸
مجتبی کھوند	۳	digihamkar.com	۱۹
ایده برتر پارسیان خاورمیانه	۳	ebpnovin.com	۲۰
الی گشت	۳	eligasht.com	۲۱
بین المللی بازگانی فیروزفام آریا	۳	firoozshop.com	۲۲
تکین رایکا پارس	۳	forpina.com	۲۳
محمد جلودار	۳	golderkala.com	۲۴

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
مهدی بهاءالدینی	۳	haftoyek.com	۲۵
وحید سعیدی	۳	iranbosch.ir	۲۶
ایده پردازان کارآفرین آریا	۳	irantypist.com	۲۷
محمدحسین جاویدمهر	۳	jjloishop.com	۲۸
تجارت الکترونیک داده پیشگام	۳	kalabazar.com	۲۹
انتشاراتی سرزمین بچه های خوشحال	۳	porteghaal.com	۳۰
بهباب صنعت تجارت فردا	۳	kalasanati.com	۳۱
ستاره درخشان همراه کیش	۳	rondtarin.ir	۳۲
ستاره درخشان همراه کیش	۳	setareyek.ir	۳۳
احسان نوروزی	۳	ketab.love	۳۴
مجتمع فنی تهران	۳	mftplus.com	۳۵
تسک می ایران	۳	miiran.com	۳۶
پری قاسمی	۳	modman.com	۳۷
پیوند جواد چاوش	۳	moshaverfarsh.com	۳۸
اسپینانس تجارت نیکان	۳	nikanservice.ir	۳۹
محمد رضا عظیمی	۳	markazi.co	۴۰
امین درودچی	۳	nslink.ir	۴۱
ستیا تمایز یک آرمان	۳	bornosmode.com	۴۲
تجارت گستر هیراد جوان	۳	shop.ir	۴۳
شرکت مدیا پردازش	۳	obbo.ir	۴۴
پرنده های هدایت پذیر از دور	۳	pahpad.com	۴۵
پاتوق کتاب	۳	patoghketab.com	۴۶
حسین رستگارفرد	۳	rastegarsanat.com	۴۷
مهندسی بازرگانی توسعه طلایه نیکان	۳	afranik.ir	۴۸
محسن ایمانی زاده	۳	rastta.ir	۴۹

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
محتوا نگاران رایا	۳	rayamarketing.com	۵۰
رایحه آوران فن آوازه	۳	riiha.ir	۵۱
رامین دهقان	۳	bagheboon.com	۵۲
روش ژرف هوشمند	۳	rogeh.com	۵۳
شرکت مهندسی بازرگانی راه سوم پارسپان	۳	yourvision.ir	۵۴
پرتو تجارت صدر	۳	sadrteell.ir	۵۵
سالیان کیش	۳	salian.com	۵۶
انتشارات فنی ایران	۳	entesharat.com	۵۷
رادورتن	۳	shadzi.club	۵۸
نرم افزاری امن پرداز	۳	mypadvish.ir	۵۹
بانی مد اراکتان	۳	banimode.com	۶۰
اکبر مردیها	۳	shahinshoes.com	۶۱
شرکت ژرف آیین پارت	۳	trustonline.ir	۶۲
فاطمه معرفی زاده	۳	shop.aftabayaneh.com	۶۳
مجید میرزایی	۳	tarahanit.com	۶۴
نت تجارت اهورا	۳	sheypoor.com	۶۵
شرکت خودران وفا (سهامی عام)	۳	vafa.biz	۶۶
زر زاگرس میلاد ارس	۳	zzzagros.com	۶۷
خودرو پردازش هوشمند	۳	karnameh.com	۶۸

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده دو ستاره:

ردیف	نام دامنه	تعداد ستاره	صاحب امتیاز
۱	dariahamrah.ir	۲	داریا همراه پایتخت
۲	adak۲۴.com	۲	فن آوران شهیر پارسین آداک
۳	iranketab.ir	۲	هفت کتاب رایید
۴	amitis-group.com	۲	مهدی خان کریمی
۵	atiyealmasebaharan.ir	۲	علیرضا حسین پور
۶	bajaj.ir	۲	حمیدرضا حصارکی
۷	bmpsport.com	۲	بهزاد عابدی
۸	cryptoland.academy	۲	یکتا اکسیر سبز
۹	entekhabcenter.com	۲	احسان ارباب
۱۰	yadakyar.com	۲	محمدرضا فخرمقدم
۱۱	espadannet.ir	۲	پدید آوران فکر و ثروت اسپادان
۱۲	germanymode.com	۲	حسن جنیدی جعفری
۱۳	imen-arad.ir	۲	بابک قنبرزاده فراهانی
۱۴	iranketab.ir	۲	هفت کتاب رایید
۱۵	iranlikee.ir	۲	حسین احمدیان
۱۶	iranmining.co	۲	فایزه سامانی
۱۷	tehransabt.com	۲	تدارک هنر راهبردی نارون
۱۸	charkhoyadak.com	۲	رضا تشکری
۱۹	azinsanat.com	۲	حامد برزگری
۲۰	iranmojo.com	۲	احمد فندرسکی
۲۱	iran-pro.com	۲	سعید سمساری آذر
۲۲	ivazplus.com	۲	داود سیابی
۲۳	irservice.co	۲	آبادگران ایرانیان الکترونیک
۲۴	lion.ir	۲	امیر آزمون پور

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
آراد آهن اسپادانا	۲	aradahan.com	۲۵
فاطمه علیخانی دهقی	۲	mahtell.com	۲۶
مهدی قینی	۲	medialight۹۶.com	۲۷
سورین ارتباط بهسا	۲	mobobox.ir	۲۸
مریم حق نژاد	۲	mosbatesabz.com	۲۹
آرش قراگزلوجلال لو	۲	nobahar.net	۳۰
خودرو پردازش هوشمند	۲	saku.app	۳۱
محمد حسن فاتحی	۲	shahrebattery.com	۳۲
محمد رضا غلامی	۲	shop۹.org	۳۳
محمود جباری	۲	source-computer.com	۳۴
محمد رضا حسینی فرد	۲	alipakhsh.ir	۳۵

فهرست کسب و کارهای ارزیابی شده تک ستاره:

صاحب امتیاز	تعداد ستاره	نام دامنه	ردیف
محمد امین اعظم پارسا	۱	mazo.ir	۱
مهدی باصری	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.