



اولین گزارش
سالانه رتبه بندی
کسب و کارهای اینترنتی
1st Annual Report of
e-Commerce Rating

پیشگفتار

عامل «اعتماد» به‌عنوان یکی از زیرساخت‌های اصلی توسعه تجارت الکترونیکی، مقوله‌ای طیفی و مدرج است که در کشور ما در قالب ای‌نماد و ستاره‌های آن محقق گردیده به‌گونه‌ای که مردم می‌توانند بر اساس تعداد ستاره‌های این‌نماد (از یک تا پنج ستاره) میزان احتیاط و اعتماد خود درباره یک فروشگاه اینترنتی را تنظیم نمایند. هر فروشگاه اینترنتی دارای ای‌نماد، در صورت تمایل به اخذ ستاره، می‌تواند درخواست خود را به مجری رتبه‌بندی ارایه و مراحل ارزیابی را طی نماید تا بر اساس شاخص‌های معینی، رتبه اعتماد وی تعیین و متناسب با آن، تعدادی از ستاره‌های ای‌نماد وی فعال گردد. رتبه‌بندی واحدهای تجارت الکترونیکی منجر به ایجاد یک مکانیزم خودکنترل در راستای بهبود مستمر عملکرد کسب‌وکارها و افزایش رضایتمندی مشتریان بر مبنای معیارهای شفاف و قابل سنجش می‌شود. به لطف حضرت حق، یک سال پیش، رتبه‌بندی واحدهای تجارت الکترونیکی راه‌اندازی شد و ۲۲۲ واحد موفق به اخذ رتبه شده‌اند (۵ مورد ۵ ستاره، ۳۰ مورد ۴ ستاره، ۸۷ مورد ۳ ستاره، ۶۲ مورد ۲ ستاره و ۹ مورد یک ستاره) و اکنون در یک‌سالگی این موفقیت، به یاری حضرت حق، مجری دوم رتبه‌بندی نیز آغاز بکار نموده که نویدبخش تضمین رقابت در این حوزه است. از همراهی واحدهای تجارت الکترونیکی و زحمات همکاران تلاشگر و خوش‌فکر در مرکز تتا تشکر می‌کنم و از ایشان می‌خواهم برای توسعه بیش‌ازپیش رتبه‌بندی و ترویج فرهنگ توجه به ستاره‌ها توسط عموم، از ظرفیت فوق‌العاده جمع‌سپاری به خود واحدهای تجارت الکترونیکی بهره‌برداری نمایند.

علی رهبری

رئیس مرکز توسعه تجارت الکترونیکی

نگاهی بر وضعیت تجارت الکترونیکی کشور

ارزش مالی تجارت الکترونیکی در جهان همواره روند رو به رشدی داشته و در سال ۲۰۲۱ به رقم ۴.۹۲۱ تریلیون دلار رسیده است. در همین سال، کشور چین با رقم ۲۸۰۰۰۰۰۰ میلیارد دلار ارزش مالی تجارت الکترونیکی در جهان پیشرو است.

خوشبختانه کشور ما نیز تاکنون هم‌راستا با روند جهانی تجارت الکترونیکی مسیر رو به رشدی در این حوزه طی کرده است. براساس گزارش آکتاد، در سال‌های اخیر ایران با ۷ پله صعود در حوزه تجارت الکترونیکی به رتبه ۴۲ از میان ۱۵۲ کشور جهان رسیده است. بررسی برخی شاخص‌های مرتبط با تجارت الکترونیکی می‌تواند نمایانگر این موضوع باشد. برای مثال، در حوزه زیرساخت تجارت الکترونیکی و براساس آمار اعلامی از سوی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، ضریب نفوذ تلفن همراه در نیمه نخست سال ۱۴۰۰، ۱۵۶.۶۴ درصد، ضریب نفوذ اینترنت پهن باند ۱۱۸.۸۹ درصد، ضریب نفوذ تلفن همراه هوشمند ۶۹ درصد و ضریب نفوذ شبکه‌های اجتماعی ۷۱ درصد است.

همچنین در حوزه عملکرد تجارت الکترونیکی، ارزش مالی تجارت الکترونیکی در نیمه نخست سال ۱۴۰۰، ۵۶۰۷ هزار میلیارد ریال و تعداد معاملات تجارت الکترونیکی ۴۹۶،۰۳۶،۰۸۹۴ عدد برآورد شده است. و در نهایت در حوزه جمعیت شناسی تجارت الکترونیکی، می‌توان به تعداد کل کسب و کارهای اینترنتی دارای اینماد اشاره کرد که در نیمه نخست سال ۱۴۰۰، ۱۰۴۰۷۳۳ عدد است.

در نتیجه با نگاهی به وضعیت تجارت الکترونیکی کشور، می‌توان گفت هر چند تجارت الکترونیکی در ایران به طور کلی در مسیر رشد قرار دارد، اما همچنان با موانعی از قبیل شرایط اقتصادی پرنوسان، ایجاد محدودیت‌های متعدد، سیاست‌گذاری‌های نادرست و عدم آموزش و اطلاع‌رسانی کافی به عموم رو بروست که می‌بایست جهت رفع آنها به بهبود عملکرد در حوزه سیاست‌گذاری، فرهنگ‌سازی و آموزش پرداخته شود.

تاریخچه رتبه‌بندی

دی ۱۳۹۸

آغاز فاز نخست رتبه‌بندی

به روزرسانی پروفایل اینماد و انتشار عمومی سوابق عملکرد

بهمن ۱۳۹۸

انتشار نسخه ۱ شاخص‌های رتبه‌بندی

معرفی شاخص‌های کلی رتبه‌بندی در سه حوزه امکانات و توانمندی‌ها، سوابق عملکردی و مالی

بهمن ۱۳۹۸

شروع به کار اپراتور اول و طراحی فرآیند اجرایی

انعقاد تفاهم با سازمان مدیریت صنعتی جهت توسعه مدل و ارزیابی کسب‌وکارهای اینترنتی



خرداد ۱۴۰۰

راه‌اندازی سامانه آنلاین سنجش رضایت‌مندی مشتریان

پیاده‌سازی فرآیند برخط دریافت نظرات کاربران پیرامون نقاط قوت و ضعف و میزان رضایت‌مندی از کسب‌وکار

بهمن ۱۳۹۹

شروع به کار اپراتور دوم و طراحی فرآیند اجرایی

انعقاد تفاهم با موسسه رتبه‌بندی اعتباری پایا جهت توسعه مدل و ارزیابی کسب‌وکارهای اینترنتی

آبان ۱۳۹۹

آغاز عملیات اجرایی رتبه‌بندی توسط سازمان مدیریت صنعتی

ثبت نام اولین کسب و کار در رتبه‌بندی و شروع فرآیند ارزیابی سطح مقدماتی



تیر ۱۴۰۰

آغاز ارزیابی سطح پیشرفته

اعطای ستاره‌های اول تا پنجم نماد اعتماد الکترونیکی

مرداد ۱۴۰۰

اولین رویداد ملی جایزه تجارت الکترونیکی

معرفی و تجلیل از برترین کسب‌وکارهای رتبه‌بندی شده

آبان ۱۴۰۰

آغاز عملیات اجرایی رتبه‌بندی توسط موسسه رتبه‌بندی اعتباری پایا

آغاز عملیات اجرایی توسط موسسه رتبه‌بندی اعتباری پایا به عنوان اپراتور دوم ارزیابی و رتبه‌بندی کسب‌وکارهای اینترنتی

برگزاری اولین رویداد ملی جایزه تجارت الکترونیکی

اولین رویداد ملی جایزه تجارت الکترونیکی در تاریخ ۵ مرداد ماه ۱۴۰۰ با حضور مقامات ارشد وزارت صنعت، معدن و تجارت، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی، سازمان نظام صنفی رایانه‌ای تهران، انجمن کسب و کارهای اینترنتی و همچنین اساتید و صاحب‌نظران علمی و دانشگاهی و با حضور مدیران برترین کسب‌وکارهای اینترنتی برگزار گردید.

این رویداد به منظور تجلیل از کسب‌وکارهای برتر و آگاهی بخشی هر چه بیشتر در مقوله اعتماد به کسب‌وکارهای اینترنتی برگزار گردید و در آن کسب و کارهای برتر در حوزه‌های کیفیت سرویس، امنیت، رضایتمندی مشتریان و منتخب مردمی معرفی و با اهدای تندیس از آنان تقدیر به عمل آمد.

اولین رویداد جایزه تجارت الکترونیکی
نشان زرین منتخب مردمی
مرداد ماه ۱۴۰۰
ecrating

همچنین در گزارش منتشر شده، ده کسب و کار
منتخب از هر یک از پنج حوزه ذیل معرفی گردیدند:

بازارگاه‌ها / پلتفرم‌ها
فروشگاه‌ها
عرضه مستقیم محصولات تولیدی خود / برند
خدمات
فروشگاه‌های تلفن همراه

کتابچه گزارش این رویداد در وبسایت رتبه‌بندی
تجارت الکترونیکی به نشانی ecrating.ir قابل
دریافت است.

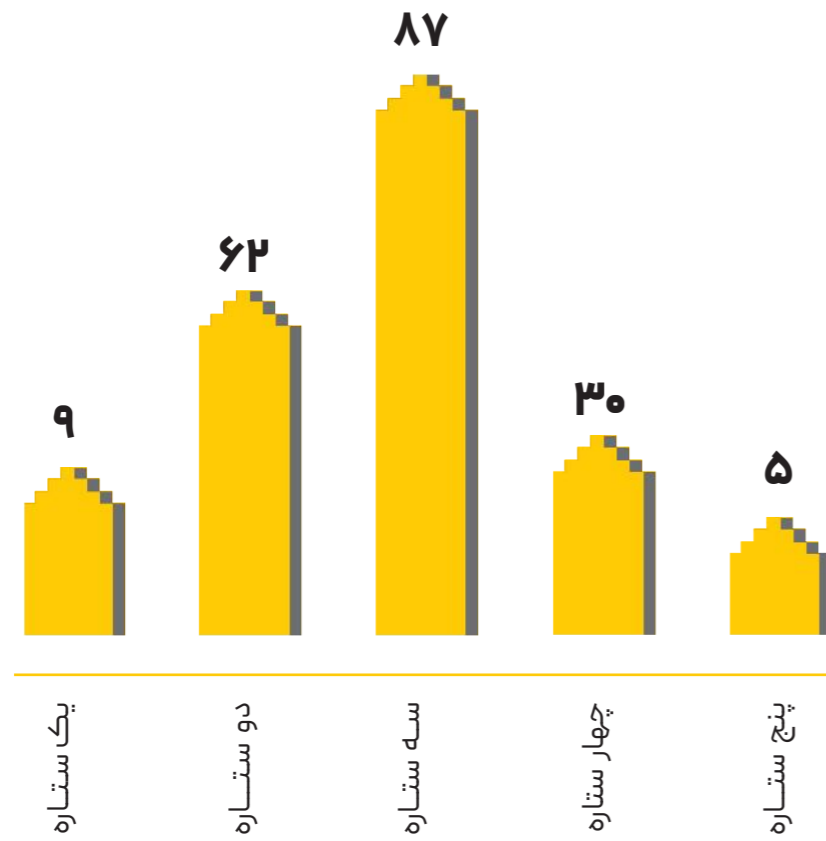


حوزه	زیر حوزه	شاخص
امکانات و توانمندی	وضعیت مدیران	مدرک تحصیلی، تجربه کاری و گواهی دوره های تخصصی مدیران ارشد
	وضعیت اشتغال	تعداد افراد شاغل و سطح تحصیلات، تخصص، تجربه و سرانه دستمزد آنها
	نظام مدیریتی	نظام نامه کیفیت، استانداردها، گواهینامه ها و جوایز معتبر
	کیفیت خدمت	رابط و تجربه کاربری، جستجوپذیری (SEO)، سطح پوشش، پشتیبانی و ارسال کالا
	امنیت	گواهی SSL، آزمون نفوذ و حفظ محرمانگی اطلاعات
	به کارگیری ابزارهای پشتیبان	استفاده از سامانه احراز مشتریان تجارت الکترونیکی، بیمه و ...
سوابق عملکردی	پیشینه	سابقه های اینماد، تاسیس و فعالیت
	پاسخگویی به شکایات	تاخیر یا عدم پاسخ به شکایات
	رضایتمندی مشتریان	نتایج نظر سنجی از مشتریان
	حسن رفتار تجاری	میزان تخلفات و شکایات و وضعیت ثبت نام در نظام مالیاتی
	تشکل گرایی	عضویت در انجمن ها و تشکل ها و توصیه های دریافتی از آنها
شاخص های مالی	امتیاز اعتباری	وضعیت بازپرداخت تسهیلات و تعهدات بانکی، چک و ...
	نسبت های مالی	نسبت های فعالیت اهرمی، سودآوری و ...
	مولفه های مالی	اندازه بنگاه، سرمایه، گردش مالی و ...

فرآیند ارزیابی در دو سطح **مقدماتی** و **پیشرفته** صورت می گیرد. که تمام شاخص های موجود در سطح مقدماتی عینا در سطح پیشرفته هم موجود می باشند. تفاوت این دو سطح از ارزیابی در وجود شاخص های بیشتر و تکمیلی در سطح پیشرفته نسبت به مقدماتی می باشد. از این رو ارزیابی در سطح پیشرفته شامل ارزیابی مقدماتی نیز است. به طور کلی در حال حاضر شاخص های ذیل جهت ارزیابی و رتبه بندی کسب و کارهای اینترنتی بکار گرفته می شود.

گزارش آماری

تا تاریخ ۲۲ آبان ۱۴۰۰ از میان متقاضیان ورود به رتبه بندی مجموعاً ۲۳۵ مورد ثبت نام نهایی در فرآیند رتبه بندی توسط ۲۲۲ کسب و کار منحصر بفرد انجام شده است.



نتایج رتبه‌بندی کسب و کارهای تجارت الکترونیکی به تفکیک حقیقی و حقوقی

حقیقی
۲.۳۱



حقوقی‌ها
۳.۱۲



میانگین ستاره‌های دریافتی توسط کسب و کارهای حقوقی و افراد حقیقی

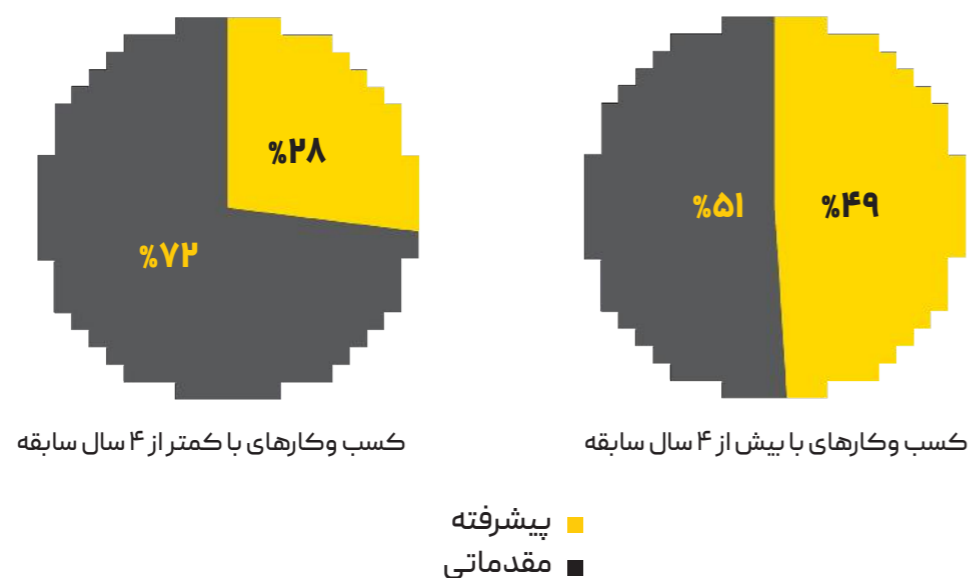
۵۹٪ شرکت کنندگان در رتبه بندی تجارت الکترونیکی را کسب و کارهای حقوقی و ۴۱٪ را افراد حقیقی تشکیل می‌دهند. نتایج رتبه‌بندی حاکی از عملکرد بهتر کسب و کارهای حقوقی است.

تعداد کل	ارزیابی نشده	۵ ستاره	۴ ستاره	۳ ستاره	۲ ستاره	۱ ستاره	
۱۳۰	۱۶	۵	۲۸	۵۹	۲۰	۲	حقوقی
۹۲	۱۳	۰	۲	۲۸	۴۲	۷	حقیقی
۲۲۲	۲۹	۵	۳۰	۸۷	۶۲	۹	تعداد کل

نتایج رتبه‌بندی کسب و کارهای تجارت الکترونیکی به تفکیک حقیقی و حقوقی

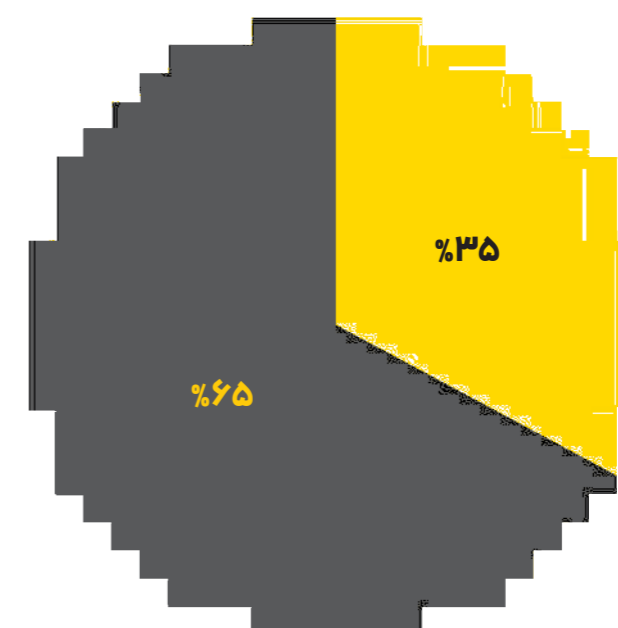
با بررسی تاریخ اعطای اینماد به شرکت کنندگان در رتبه بندی، مشاهده می شود که ۶۸ درصد کسب و کارها سابقه ای کمتر از ۴ سال و ۳۲ درصد آن ها سابقه بالای ۴ سال دارند.

نتایج ذیل نشان می دهد که کسب و کارهای با سابقه تر تمایل بیشتری به ارزیابی در سطح پیشرفته دارند.



سهم کسب و کارهای با سابقه بیش از ۴ سال از کلیه ارزیابی های مقدماتی ۲۸ درصد بوده، در حالی که این دسته از کسب و کارها نیمی از سهم ارزیابی های سطح پیشرفته را به خود اختصاص می دهند.

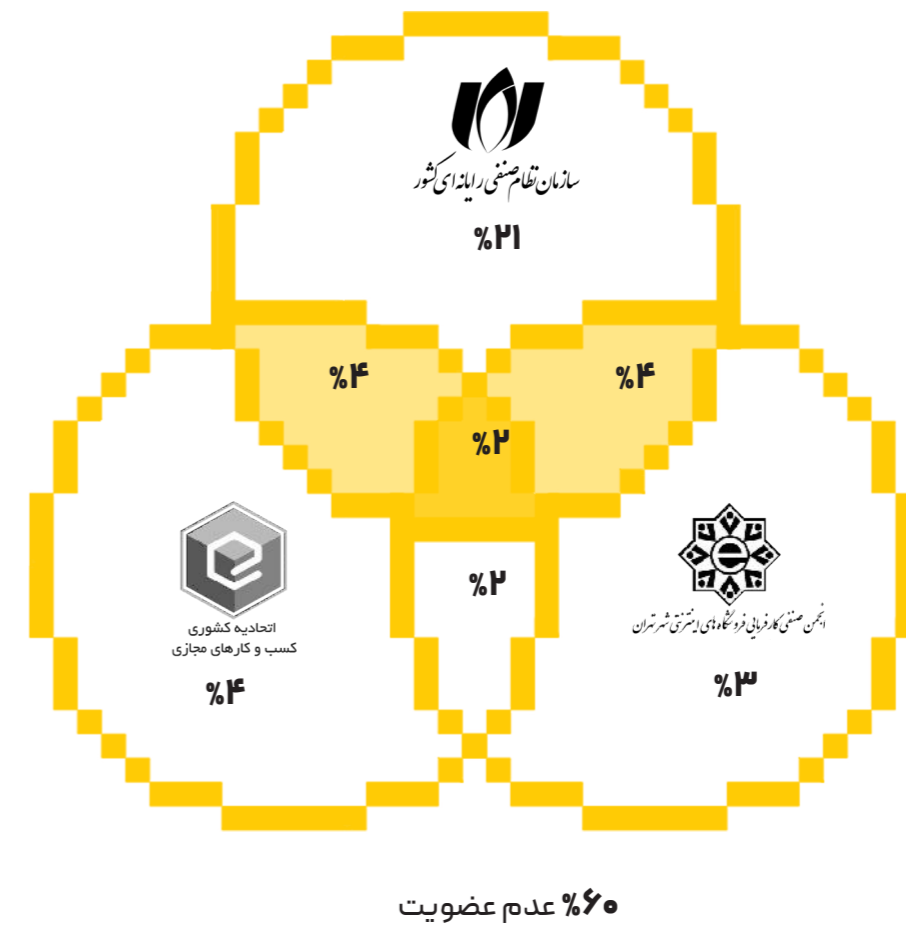
همان طور که اشاره شد ارزیابی رتبه بندی در دو سطح **مقدماتی** و **پیشرفته** انجام می گیرد. و کسب و کارها قادرند هر یک از این دو سطح را انتخاب کرده و مورد ارزیابی قرار گیرند. طبق بررسی سوابق ۳۵ درصد کسب و کارها در سطح پیشرفته شرکت کرده اند.



شرکت کنندگان در رتبه بندی به تفکیک سطح ارزیابی

پیشرفته
مقدماتی

یکی از موضوعات مورد بررسی در رتبه‌بندی تجارت الکترونیکی تشکل‌گرایی است. نمودار زیر سهم اعضای هر یک از تشکل‌های مرتبط با حوزه تجارت الکترونیکی را در میان شرکت‌کنندگان در رتبه‌بندی نمایش می‌دهد.



یکی دیگر از شاخص‌های مورد بررسی در رتبه‌بندی، وضعیت رضایتمندی مشتریان است. در این حوزه جنبه‌های مختلف اثر گذار بر روی رضایتمندی کاربران وبسایت‌ها از دو کانال جمع‌آوری می‌شود: مورد اول تماس تلفنی کارشناسان مرکز رتبه‌بندی با نمونه تصادفی از فهرست مشتریان و مورد دوم اطلاعات از سامانه سنجش رضایت مشتریان. این سامانه از خرداد ۱۴۰۰ عملیاتی شده است. تاکنون بیش از ۹ هزار مورد فرم نظر سنجی از کسب‌وکارهای مختلف تکمیل شده است.

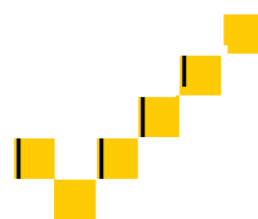
بیشترین عوامل نارضایتی از کسب‌وکارها

- زمان ارسال
- بسته‌بندی
- پشتیبانی
- هزینه ارسال



بیشترین عوامل رضایتمندی از کسب‌وکارها

- طراحی و عملکرد
- وبسایت
- کیفیت
- کالا/خدمت



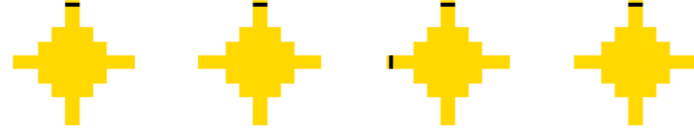
■ ■







	هاست ایران	 www.zanbil.ir
cafebazaar.ir	hostiran.net	zanbil.ir

	digikala
esam.ir	digikala.com

کسب و کارهای رتبه بندی شده
به تفکیک ستاره
(پنج ستاره)



	 Online Best Buy Option		
divar.ir	obbo.ir	safarmarket.com	qmita.com

			
dgservice.center	iranconcert.com	boldmobile.ir	pmlm.ir

			
hypertire.com	iranbehdasht.ir	persianway.ir	radmankala.ir

			
notary.ir	hpooya.com	armanbroker.ir	parizanbazar.ir

**کسب و کارهای رتبه بندی شده
به تفکیک ستاره
(چهار ستاره)**



			
rahpay.net	irannamayesh.com	moblemanarc.com	peykemobile.ir

			
ariahp.com	rahiansalamat.com	delta.ir	darmankala.com

			
technolife.ir	shop.matris.co.ir	newshanik.ir	riiha.ir

	
kalabazar.com	mihanwebhost.com



0-1.ir	daremco.com	imerat.ir	banimode.com

avajang.com	niazpardaz-sms.com	bornosmode.com	afranik.ir

markazi.co	iranhost.com	bagheboon.com	yourvision.ir

trustonline.ir	porteghaal.com	azinsanat.com	barez.com

کسب و کارهای رتبه بندی شده
به تفکیک ستاره
(سه ستاره)



albama.ir	salian.com	digihamkar.com	aseemooni.com

atrinaclub.com	akschap.com	rayamarketing.com	alochap.ir

nslink.ir	shop.aftabravaneh.com	mft.info	3rah.net

golderkala.com	tarahanit.com	ebpnovin.com	rastta.ir



iransote.com	armanins24.com	mtplus.mobi	entesharat.com

sheypoor.com	irlanguageworld.com	mypadvish.ir	rondarin.ir

setareyek.ir	isaco.ir	sazokar.com	inchand.com

kalasanati.com	pahpad.com	shahinshoes.com	irantypist.com



 پارس نوین مدیا Novin Media	 روزه فروشگاه اینترنتی روزه	 موبیت	 تضمینچی
rogeh.com	mediatel.ir	mobit.ir	tazminchi.com

 فورپینا	 zzzagros®	 باسلام	 خوبتران وفا
forpina.com	zzzagros.com	basalam.com	vafa.biz

 کتاب لوف	 مشاورفرش	 Iran bosch	 اوپن فروشگاه اینترنتی ایران
ketab.love	moshaverfarsh.com	iranbosch.ir	shop.ir

 پارس پک Pars Pack		 پدک پارس Yadakpars.com	 راهبردنت فروشگاه اینترنتی راهبردنت
parspack.com	medianasms.com	yadakpars.com	rahbordnet.ir



 MODMAN	 JJLOP SHOP	 دانش دیجیتال	 الیگشت
modman.com	jjlopshop.com	daneshdigital.com	eligasht.com

 MIIRAN	 صدرتل	 فروشگاه آنلاین هفت و یک www.haftoyek.com	 پاتوق کتاب
miiran.com	sadrteell.ir	haftoyek.com	patoghketab.com

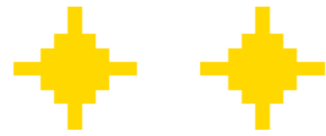
 سے تلکام	 فروز SHOP	 داتیسنت ضمانت خرید شصت	 دیجیدو
ctelecom.ir	firoozshop.com	datisint.com	digido.ir

 ابتکار اندیشان عصر جدید	 اسپانانس تجارت نیکان ESPINANS TEJARAT NIKAN	 RASTEGAR INDUSTRIAL TOOLS	 SHADZI
ebtekarandisha-neasrejadid.ir	nikanservice.ir	rastegarsanat.com	shadzi.club



			
shopping.nooran.com	irankeshavarzi.com	lotuslaptop.com	salamativazibaei.com

		
etma.ir	iprojector.ir	Markazkharid.com



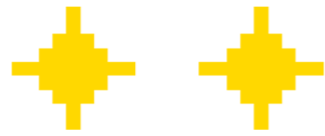
			
kalazio.ir	limaphone.ir	amatamod.com	bayanebartar.org

			
gathashop.com	kalasakht.com	mashadkala.com	sormedan.com

			
zar.ir	zomorodi.com	milanooshop.com	niniland-shop.com





			
ajansbook.ir	zhinakala.com	dadbazar.com	janebisystem.ir

**کسب و کارهای رتبه بندی شده
به تفکیک ستاره
(دو ستاره)**

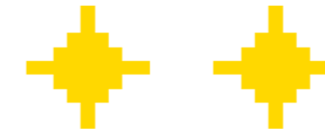


			
shahrbattery.com	medialight96.com	mobobox.ir	mahtell.com

			
iranmining.co	entekhabcenter.com	adak24.com	shop9.org

			
ivazplus.com	sedabazar.com	source-computer.com	imen-arad.ir

			
germanymode.com	mosbatesabz.com	lion.ir	iranmojo.com

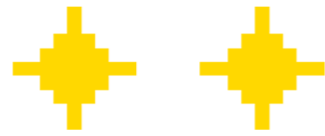


			
immigratingtoeurope.ir	berenj-masoud.com	computer2.ir	grkala.ir

			
ireco724.ir	nikrunmotor.com	pymdiabet.ir	sarirkala.com

			
tehransabt.com	alipakhsh.ir	yadakyar.com	irservice.co

			
aradahan.com	charkhoyadak.com	eram-kish.com	cryptoland.academy



iranketab.ir	atiyalmasebahr-an.ir	saku.app	bajaj.ir

nobahar.net	amitis-group.com	iranlikee.ir	iran-pro.com

bmport.com	nini-kala.ir	ninikalaco.com	karnameh.com

dariahamrah.ir	abasishop.com



 حسن خوب خرید آنلاین			 فروشگاه آنلاین طلا و جواهر
menegin.com	nightexapp.ir	mazo.ir	meghdadit.com

		 GOLD, JEWELRY, SILVER	
inoti.com	espadannet.ir	mehrdadkian.com	mehradmobile.com


hamkarebartar.com

کسب و کارهای رتبه بندی شده
به تفکیک ستاره
(یک ستاره)

تماس با ما

جهت اطلاع از آخرین خبرها و اطلاعات می‌توانید از طریق راه‌های زیر با مرکز رتبه‌بندی کسب و کارهای تجارت الکترونیکی در ارتباط باشید.

www.ecrating.ir

۰۲۱۲۲۰۴۳۰۰۵

داخلی ۲۴۵

اینستاگرام: @ec_rating

SHOOT FOR YOUR STARS!

