

ردیف	وزن شاخص	شاخص	زیر شاخص	توضیحات	امتیاز زیر شاخص
۱	۱۰	بازاریابی و فروش	تأمین و فراهم سازی بستر صادرات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نیروی انسانی آموزش دیده و متخصص صادرات: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- اطلاعات کشورها و بازارهای هدف: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- حضور در نمایشگاه ها و رویدادهای بین المللی: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- زیر ساخت الکترونیکی (وب سایت زبانهای کشورهای مقصد و ...): ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- سایر فعالیتهای تبلیغاتی (کاتالوگ و مجله و بروشور و کتاب و لوح فشرده و ...): ۲۰٪ امتیاز</li> </ul>	۴
			بازاریابی و تبلیغات (استفاده از ابزارها و فضای مجازی و ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- درصد استفاده مناسب از شبکه های اجتماعی</li> <li>- به کارگیری و به روزآوری سایت (مناسب و به روز) و ...</li> </ul>	۱
			روند صعودی کسب بازار (داخلی/خارجی)	افزایش مبلغ فروش (به نرخ واقعی) طی سه سال	۳
			شاخص های مناسب فروش و پایش	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف شاخص های مناسب محصول: ۳۰٪ امتیاز</li> <li>- پایش و اندازه گیری شاخص های فوق: ۳۰٪ امتیاز</li> <li>- اقدامات در راستای ارتقا و بهبود بر اساس نتایج حاصله: ۴۰٪ امتیاز</li> </ul>	۱
۲	۴	سیستم ها/ گواهی نامه ها و ...	گواهی نامه ها، سیستمها و استانداردهای مدیریتی، جوایز ملی و بین المللی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- به ازای هر مورد ۰,۵ امتیاز</li> <li>• معتبر بودن مرکز صادر کننده: ۳۰٪ امتیاز</li> <li>• پیاده سازی مناسب: ۷۰٪ امتیاز</li> </ul>	۳

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۱	تشویق نامه و تقدیرنامه از مرجع معتبر ملی یا بین الملل: به ازاء هر محصول ۰,۲ امتیاز	تشویق نامه، تقدیر نامه و ...			
۳	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تجهیزات و آزمایشگاه های موجود: ۳۰٪ امتیاز</li> <li>- نیروی انسانی متخصص: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- کافی بودن ابزار و تجهیزات کالیبره در اختیار: ۳۰٪ امتیاز</li> <li>- استفاده از آزمایشگاه های همکار سازمان ملی استاندارد: ۲۰٪ امتیاز</li> </ul>	<p>برخورداری از امکانات سخت افزاری و نرم افزاری تست و آزمون در سطح کشور</p>	سیستم کنترل کیفیت	۸	۳
۲	پیاده سازی استانداردهای سیستم کنترل کیفیت و بازرسی و اخذ گواهی های معتبر: به ازاء هر استاندارد ۱ امتیاز	پیاده سازی استانداردهای لازم			
۳	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جایگاه مستقل (چارت سازمانی، شرایط احراز مکتوب، شرح وظایف و نیروی انسانی متخصص): ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- متناسب بودن تعداد کارکنان با دامنه و حجم فعالیت کنترل کیفیت: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- تدوین فرآیندهای کنترل کیفیت و انجام این فرایندها: ۴۰٪ امتیاز</li> <li>- ثبت و نگهداری سوابق کنترل کیفی: ۲۰٪ امتیاز</li> </ul>	نظام کنترل کیفیت			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناسایی و تجزیه و تحلیل رقبا: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- تعیین نقاط قوت و ضعف در مقایسه با رقبا: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- الگوبرداری از رقبا: ۳۰٪ امتیاز</li> <li>- تعریف و انجام اقدامات در راستای بهبود رقابت پذیری: ۳۰٪ امتیاز</li> </ul>	تحلیل رقبا و مقایسه	موقعیت در مقابل رقبا	۸	۴
۲,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- به ازای هر مورد تنوع در ویژگی های محصولات موجود با استفاده از فناوری پیشرفته: ۰,۵ امتیاز</li> <li>- به ازای هر مورد اضافه شدن یک محصول جدید در سبد کالایی شرکت: ۱ امتیاز</li> </ul>	تنوع محصولات			
۰,۵	بر اساس نتایج فعالیتهای شرکت و کسب بازار انحصاری یک یا چند محصول (بدون دخالت دولت) و بر اساس استعمال از مرکز ملی رقابت پذیری امتیازدهی انجام انجام می شود.	انحصاری بودن محصول تولیدی			
۱	امتیاز متناسب با درصدی از قوانین و ضوابط ملی، منطقه ای و بین المللی است که شناسایی شده و در صورت نیاز رعایت میشود. باید سازمان نشان دهد هر یک از قوانین و ضوابط را چگونه شناسایی و برآورده می نماید.	آشنایی با قوانین و ضوابط مرتبط با محصولات و خدمات سازمان (داخلی و خارجی) و اقدام در جهت انطباق محصول با این قوانین			
۳	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بیش از ۲۰ سال: امتیاز کامل</li> <li>- بین ۱۰ تا ۲۰ سال: ۷۰٪ امتیاز</li> <li>- بین ۵ تا ۱۰ سال: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	سابقه فعالیت شرکت			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۲,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین فرآیند توسعه محصول براساس موارد زیر: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>• تحلیل نیاز بازار / مشتری به محصولات جدید بر اساس اسناد بالادستی</li> <li>• تعیین ویژگیهای دقیق محصول جدید / محصول بهبود یافته</li> <li>• چگونگی و مراحل انجام فرآیند طراحی و توسعه و روش تصدیق و صحه گذاری و آموزش احتمالی مورد نیاز</li> <li>• سایر موارد</li> <li>- اجرای فرآیند: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	وجود فرآیند معین برای توسعه محصولات جدید یا ارتقای محصولات جاری	نظام توسعه محصول	۱۰	۵
۱	تعریف و اجرای فرایند شناسایی و تعیین فناوری های به روز در جهت توسعه محصول	شناسایی و تعیین فناوریهای به روز مرتبط			
۱,۵	امتیاز = درصد بکارگیری فناوری های شناسایی شده در توسعه محصولات با توجه به: <ul style="list-style-type: none"> <li>- محدودیتها و عوامل زیست محیطی و ..</li> <li>- بهره وری، انعطاف پذیری و عوامل زیر بنایی ( پشتیبانی فنی، خدماتی و ..)</li> <li>- عوامل اقتصادی (هزینه و سود و اندازه و کشش بازار و ...)</li> <li>- محدودیتهای منابع اولیه، انرژی و منابع انسانی</li> <li>- نگاه به آینده</li> </ul>	بکارگیری فناوری های به روز و رقابت پذیر			
۴	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود واحد طراحی و ... در نمودار سازمانی: ۰,۵ امتیاز</li> <li>- وجود افراد شاغل با شرح شغل معین: ۱ امتیاز</li> <li>- شواهد و سوابق فعالیتهای در حال انجام: ۱,۵ امتیاز</li> <li>- داشتن پروانه بهره برداری تحقیق و توسعه از وزارت صمت: ۱ امتیاز</li> </ul>	سازماندهی واحد طراحی، تحقیق و توسعه			
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آشنا بودن با فرآیند: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- استفاده از فرآیند با سوابق و شواهد: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	آشنایی با روشهای آینده پژوهی و بکارگیری آنها			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعریف شاخص های کلیدی عملکرد در سطوح مختلف و سازگار و متناسب با سازمان به صورت کمی و قابل سنجش، قابل هدف گذاری، قابل پی گیری: ۲۵٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- پیاده سازی چرخه اصلاح فرایند (شامل: برنامه ریزی، اجرا، ارزیابی و اجرای فرایند اصلاحی): ۲۵٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- تحلیل نتایج و بهبود عملکرد: ۵۰٪</li> <li>امتیاز</li> </ul>	<p>ارزیابی عملکرد سازمان و تلاش جهت بهبود آن</p>	مدیریت نوین و پشتیبانی تولید	۱۳	۶
۱.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود فرآیند و روش مدون برای انجام برنامه ریزی راهبردی سازمان: ۱۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- تحلیل وضعیت موجود سازمان و محیط و پایش مستمر آن: ۱۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- تدوین ارکان جهت ساز(چشم انداز، ارزش سازمانی، مأموریت، اهداف کلی و راهبردی): ۱۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- تدوین برنامه عملیاتی و اهداف قابل اندازه گیری در تمامی سطوح سازمان: ۱۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- تامین منابع لازم برای اجرای برنامه: ۱۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- اجرای برنامه عملیاتی تعیین شده برای تحقق اهداف راهبردی تعیین شده: ۲۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- پایش مستمر برنامه های عملیاتی و میزان تحقق اهداف: ۲۰٪</li> <li>امتیاز</li> <li>- آگاهی رسانی و گزارش دهی مداوم به ذینفعان سازمان: ۱۰٪</li> <li>امتیاز</li> </ul>	<p>تدوین و اجرای برنامه های راهبردی سازمان</p>			
۲	میانگین افزایش عمق ساخت داخل محصولات حداقل به میزان ۱۵٪ واحد	افزایش عمق ساخت داخل			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۰,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود سازوکار برای مدیریت ریسک در کل سازمان</li> <li>• شناسایی و ارزیابی ریسک های مرتبط :۵۰٪ امتیاز</li> <li>• نظارت و اقدام کنترلی:۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	مدیریت ریسک زنجیره تامین ( از تامین تا تحویل)	مدیریت نوین و پشتیبانی تولید		
۰,۲	تعیین و پیش بینی و برنامه ریزی مکتوب و آمادگی برای مقابله با حوادثی مانند: زلزله، سیل، حریق، قطعی آب و برق ، سرما و یخبندان و ...	آمادگی واکنش در برابر شرایط پیش بینی نشده و اضطراری و برنامه ریزی برای استمرار کسب و کار			
۰,۳	وجود بانک های اطلاعاتی شامل انواع فناوری ها برای محصولات و ...	مدیریت داده و اطلاعات			
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نیروی انسانی متخصص و مجرب:۲۰٪ امتیاز</li> <li>- انجام فرآیند بر اساس مستندات و نرم افزارها:۸۰٪ امتیاز</li> </ul>	برنامه ریزی و کنترل تولید			
۱,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارزیابی خرید</li> <li>- توجه به اصول رقابتی خرید(تعیین شاخص ها، ارزیابی، اقدام و کنترل)</li> <li>- نظام ارزیابی تامین کننده</li> </ul>	مدیریت خرید/تامین			
۰,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نظارت و ارزیابی انتقال مواد و کالا از تامین تا تحویل</li> <li>- گزارش گیری و بهینه سازی فرآیندهای پشتیبانی</li> <li>- ارائه راه حل و اجرا و نظارت</li> </ul>	مدیریت پشتیبانی			
۱,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- سابقه همکاری در گذشته:۴۰٪ امتیاز</li> <li>- در حال همکاری : ۱۰۰٪ امتیاز</li> <li>- در حال برنامه ریزی و مذاکره ( مستند به سوابق معتبر): ۲۵٪ امتیاز</li> </ul>	توسعه روابط با شرکتهای و سازمانهای خارجی			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۰.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناسایی عوامل روابط: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- اقدام و بازنگری و کنترل: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	توسعه و بهبود روابط سازمان با نهادهای ذیربط			
۰.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شناسایی ورودی، خروجی، فرآیند و ...: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- برنامه ریزی، اجرا و بازنگری: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	تجزیه، تحلیل و طراحی سیستمی			
۱	تفکیک وظایف مدیر عامل، رییس و اعضای هیات مدیره	ساختار و سازماندهی هیات مدیره	اهلیت تیم مدیریتی و مدیریت منابع انسانی	۹	۷
۱	تدوین و اجرای مدیریت منابع انسانی	برنامه ریزی منابع انسانی			
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نیازسنجی آموزش برای تمام پرسنل تا سطح کارشناسی و مشاغل حرفه ای</li> <li>- برنامه ریزی آموزش</li> <li>- اجرای آموزش</li> <li>- ارزیابی عملکرد آموزش</li> </ul>	آموزش نیروی انسانی			
۰.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ایجاد بستر مناسب برای دریافت پیشنهاد از پرسنل</li> <li>- بررسی، اقدام و اعلام به فرد پیشنهاد دهنده</li> </ul>	سیستم پیشنهادات			
۱.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برنامه ریزی، اجرا و نظارت: ۴۰٪ امتیاز</li> <li>- نگهداشت نیروی انسانی و جانشین پروری: ۶۰٪ امتیاز</li> <li>نسبت تعداد کارکنان با سابقه بیش از ۷۰ درصد عمر شرکت به تعداد کل کارکنان: <ul style="list-style-type: none"> <li>• بیش از یک سوم: امتیاز کامل</li> <li>• بین یک پنجم تا یک سوم: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul> </li> </ul>	برنامه ریزی پیشرفت شغلی و جانشین پروری - کیفیت زندگی کاری			
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین برنامه های مدون جبران خدمات: ۲۰٪ امتیاز</li> <li>- اجرا: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- ارزیابی و اصلاح: ۳۰٪ امتیاز</li> </ul>	جبران خدمت کارکنان			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدرک مرتبط کارشناسی و بالاتر مدیرعامل: ۴۰٪ امتیاز</li> <li>- مدارک دانشگاهی و مرتبط اعضای هیئت مدیره: ۶۰٪ امتیاز ( بر اساس نسبت تعداد دارندگان مدرک به تعداد کل اعضا)</li> </ul>	تحصیلات مرتبط مدیر عامل و هیات مدیره			
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعداد سال سابقه کار مدیرعامل: ۴۰٪ امتیاز <ul style="list-style-type: none"> <li>• بیش از ۲۰ سال: امتیاز کامل</li> <li>• بین ۱۵ تا ۲۰ سال: ۷۰٪ امتیاز</li> <li>• بین ۱۰ تا ۱۵ سال: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>• بین ۵ تا ۱۰ سال: ۲۵٪ امتیاز</li> <li>• کمتر از ۵ سال: ۰ امتیاز</li> </ul> </li> <li>- تعداد سال سابقه کار هیئت مدیره: ۶۰٪ امتیاز <ul style="list-style-type: none"> <li>• میانگین بیش از ۲۰ سال امتیاز کامل</li> <li>• میانگین بین ۱۵ تا ۲۰ سال: ۷۰٪ امتیاز</li> <li>• میانگین بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۵۰٪ امتیاز</li> <li>• میانگین بین ۵ تا ۱۰ سال: ۲۵٪ امتیاز</li> <li>• میانگین کمتر از ۵ سال: ۰ امتیاز</li> </ul> </li> </ul>	سوابق مدیرعامل و اعضای هیات مدیره			
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تجهیز موارد زیر: ۷۰٪ امتیاز <ul style="list-style-type: none"> <li>• فضای تولید مناسب (از نظر متراژ، امکانات، موقعیت جغرافیایی، امکان طرح توسعه، نمایندگی ها و تعداد کارگاه ها)</li> <li>• چیدمان مناسب خط تولید</li> <li>• فضای اداری مناسب</li> </ul> </li> </ul>	تناسب و کفایت زیر ساخت ( به غیر از ماشین آلات و تجهیزات)	زیر ساخت و امکانات	۶	۸



امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
	انبارها (متراز)، چگونگی حفاظت از مواد و محصولات و تجهیزات مناسب جابه جایی و انبارش و تحویل محصول، بسته بندی مناسب (%۳۰ امتیاز)				
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- واحدهای تولیدکننده کالا: کفایت و فناوری ماشین آلات و تجهیزات</li> <li>- واحدهای خدماتی: نرم افزار پیشرفته و تخصصی جهت ارائه خدمات</li> </ul>	کفایت تجهیزات و ماشین آلات تولیدی			
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- واحدهای تولیدکننده کالا: <ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود و اجرای سیستم نگهداری و تعمیر ماشین آلات و تاسیسات</li> <li>• وجود سیستم تعریف حد صفر انبار و مکانیسم تامین قطعات یدکی مهم و پر مصرف و روش مواجهه</li> <li>• پایش شاخص های مناسب ( اثر بخشی و توقفات برنامه ریزی نشده و ...)</li> </ul> </li> <li>- واحدهای خدماتی: ارائه خدمات با استفاده از فناوری IT</li> </ul>	نگهداشت، تعمیر و سرویس مناسب تجهیزات و ماشین آلات و سایر زیر ساختها	زیر ساخت و امکانات		
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هر سیستم ۰,۵ امتیاز</li> <li>- در صورتی که طراحی توسط خود شرکت باشد برای هر سیستم: %۵۰ بیشتر</li> <li>- نرم افزار عمومی امتیاز ندارد</li> <li>- استقرار سیستم یکپارچه : کل امتیاز</li> </ul>	سیستمهای نرم افزاری (نت - انبار - برنامه ریزی تولید- اتوماسیون - منابع انسانی)			
۰,۷	<ul style="list-style-type: none"> <li>- پیاده سازی: %۵۰ امتیاز</li> <li>- گواهینامه به روز و معتبر: %۵۰ امتیاز</li> </ul>	ایزو ۱۴۰۰۱ (استقرار و گواهی)	ایمنی بهداشت محیط زیست و مسئولیت اجتماعی	۱۰	۹
۰,۳	دریافت تقدیرنامه در سه سال اخیر - ۱۰۰٪ امتیاز	تقدیرنامه زیست محیطی			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۱.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هر اقدام زیر ۲۰٪ کل امتیاز را دارد.</li> <li>• تغییر طراحی برای کاهش مصرف انرژی در محصولات</li> <li>• حذف اجزای غیر ضروری از محصولات</li> <li>• طراحی محصول بر اساس مصرف انرژی های تجدیدپذیر</li> <li>• طراحی محصول بر اساس حداقل میزان مصرف آب یا عدم نیاز به آب</li> <li>• طراحی محصول به گونه ای که نیاز به اجزای یکبار مصرف (فیلتر و باتری و ...) ندارد</li> <li>• استفاده از مواد با سهولت بازیافت</li> <li>- در صورت اجرای تمام موارد فوق کل امتیاز تعلق می گیرد.</li> </ul>	طراحی و تولید متناسب با محیط زیست در طراحی و تولید محصولات			
۰.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- گواهی مصرف انرژی توسط شرکت دارای تایید صلاحیت</li> </ul>	ممیزی مصرف انرژی توسط سازمان ذی صلاح			
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- روند کاهش مصرف منابع و انرژی در ۳ سال اخیر</li> <li>• بدون تغییر: ۱۰٪ امتیاز</li> <li>• ۱۰ تا ۳۰ درصد کاهش: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>• بیش از ۳۰ درصد کاهش: امتیاز کامل</li> </ul>	روند کاهش مصرف منابع و انرژی			
۰.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- امتیاز دهی بر اساس اثربخشی تعامل</li> </ul>	تعامل با نهادهای عام المنفعه و سازمانهای مردم نهاد			
۰.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عضویت در تشکل های داخلی و مرتبط : ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- عضویت در تشکل های خارجی و مرتبط : ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	عضویت در تشکل و مجامع عمومی و تخصصی مرتبط (داخل و خارج)	ایمنی بهداشت محیط زیست و مسئولیت		

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۰,۵	هر تقدیرنامه طی ۳ سال اخیر : ۵۰٪ امتیاز	تقدیرنامه از سازمانها و نهادهای متبوع	اجتماعی		
۲	<ul style="list-style-type: none"> <li>- پیاده سازی: ۴۰٪ امتیاز</li> <li>- گواهینامه به روز و معتبر : ۴۰٪ امتیاز</li> <li>- شناسایی، ارزیابی و کنترل ریسکهای ایمنی، بهداشت شغلی و سنجش عوامل زیان آور محیطی: ۲۰٪ امتیاز</li> </ul>	استقرار یک استاندارد ایمنی و بهداشت شغلی و کسب گواهی نامه (ISO45001, HSE و..)			
۱,۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انجام معاینات ادواری: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- روند کاهش درصد بیماری ها: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>(در صورت نبودن حادثه در سه سال اخیر ۵۰٪ دوم کامل تعلق می گیرد)</li> </ul>	مدیریت سلامت شغلی کارکنان			
۱	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ثبت حوادث و شبه حوادث (قبل و پس از بروز) و کنترل کردن آنها بدون حوادث: امتیاز کامل</li> <li>- کاهش حوادث: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	روند کاهشی تعداد حوادث و شبه حوادث در سه سال گذشته			
۳	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین فرایند خدمات پس از فروش شامل تعریف نوع خدمات، نیروی انسانی و تجهیزات مرتبط و نحوه ارزیابی عملکرد: ۵۰٪ امتیاز</li> <li>- اجرای فرایند: ۵۰٪ امتیاز</li> </ul>	خدمات پس از فروش	نظام مدیریت ارتباط با مشتریان	۸	۱۰

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تدوین و اجرای روش دریافت شکایت مشتریان: ۲۵٪ امتیاز</li> <li>- بانک اطلاعاتی به روز مشتریان بالقوه و بالفعل ( نوع نیاز و مجاری ارتباط و ... ):</li> <li>۲۵٪ امتیاز</li> <li>- نسبت تعداد مشتریان وفادار به کل تعداد مشتریان: ۲۵٪ امتیاز</li> <li>- روند افزایشی رضایت مشتریان بر اساس اخذ نظرات مشتریان: ۲۵٪ امتیاز</li> <li>در صورت داشتن نظام CRM یکپارچه با پشتیبانی نرم افزار: ۱۰۰٪ امتیاز</li> </ul>	نظام مدیریت ارتباط با مشتریان			
**	صورت مالی حسابرسی نشده یا عدم تطابق با اظهارنامه مالیاتی فقط ۶۰٪ از امتیاز کل مالی را اخذ خواهد کرد	صورت مالی حسابرسی شده میزان مطابقت صورت مالی با اظهار نامه			
۱.۵	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توان وصول مطالبات ( نداشتن طلب از مشتریان)</li> <li>- کمتر از ۲۰ درصد سود عملیاتی: امتیاز کامل</li> <li>- بین ۲۰ تا ۴۰ درصد: ۰,۸ امتیاز</li> <li>- بین ۴۰ تا ۶۰ درصد: ۰,۶ امتیاز</li> <li>- بیشتر از ۶۰ درصد: ۰ امتیاز</li> </ul>	وصول مطالبات	مالی	۱۴	۱۱
۱.۵	نسبت بدهی به دارایی نباید بیشتر از ۵٪ باشد.	نسبت بدهی به دارایی			
۱.۵	نسبت دوره گردش موجودی کالا به میانگین صنعت*	دوره گردش موجودی کالا			
۱.۵	نسبت حاشیه سود عملیاتی به میانگین صنعت*	حاشیه سود عملیاتی			

امتیاز زیر شاخص	توضیحات	زیر شاخص	شاخص	وزن شاخص	ردیف
۱,۵	نسبت حاشیه سود خالص به میانگین صنعت*	حاشیه سود خالص			
۲	بازده نسبت دارایی به میانگین صنعت*	بازده دارایی			
۱,۵	نسبت آنی دوره گردش موجودی کالا به میانگین صنعت*	نسبت آنی			
۱,۵	نسبت دوره گردش موجودی کالا به میانگین صنعت*	نسبت جاری			
۱,۵	ثبت اختراع مورد تایید مراجع معتبر ( تا سقف ۴ مورد)	دارایی نامشهود			
	در صورتی که گزارش حسابرس مستقل و بازرس قانونی حاوی بندهای موثر بر وضعیت مالی، عملکرد مالی و جریان نقدی باشد، ضروری است بندهای گزارش حسابرس مستقل و بازرس قانونی نیز در زمان محاسبه نسبت های مالی مدنظر قرار گیرد.	آثار بندهای گزارش حسابرس مستقل و بازرس قانونی			
	برای شرکتهای پذیرفته شده در بورس جمع امتیاز مالی کسب شده با شاخص های بالا در عدد ۱,۲ ضرب می گردد.				
۱۰۰	مجموع			۱۰۰	

\* شاخص میانگین صنعت، از اطلاعات بورس اوراق بهادار که در سامانه کدال به نشانی [www.codal.ir](http://www.codal.ir) در دسترس است، اخذ می گردد.