

۱- عملکرد سفارش‌ها	
هدف پیشنهادی	شاخص
حداقل ۹۸٪	نرخ پذیرش سفارش
حداکثر ۲٪	نرخ لغو سفارش
کمتر از ۲ ساعت	میانگین زمان تأیید سفارش
کمتر از ۲۴ ساعت	میانگین زمان آماده‌سازی سفارش
حداقل ۹۹٪	نرخ تکمیل سفارش
۲- عملکرد ارسال	
هدف	شاخص
حداقل ۹۸٪	ارسال به موقع
کمتر از ۲٪	تأخیر در ارسال
۱۰۰/۰۰٪	ثبت بارنامه در سامانه
۱۰۰/۰۰٪	ثبت کد رهگیری
۱۰۰/۰۰٪	ثبت سند تحویل
۳- کیفیت کالا	
هدف	شاخص
کمتر از ۱٪	مغایرت کالا
کمتر از ۰/۵٪	کالای معیوب
کمتر از ۱٪	کالای مرجوعی
کمتر از ۱٪	شکایت کیفیت
۱۰۰/۰۰٪	اصالت کالا
۴- بسته‌بندی	
هدف	شاخص
۱۰۰/۰۰٪	بسته‌بندی استاندارد
۱۰۰/۰۰٪	نصب صحیح برچسب پلتفرم
صفر	آسیب ناشی از بسته‌بندی
۱۰۰/۰۰٪	خوانا بودن برچسب

۵- پاسخگویی	
هدف	شاخص
کمتر از ۲ ساعت	پاسخ به پیام پلتفرم
کمتر از ۲۴ ساعت	پاسخ به شکایت
کمتر از ۴ ساعت	پاسخ به درخواست استعلام
۶- رضایت مشتری	
هدف	شاخص
حداقل ۴/۵ از ۵	امتیاز مشتری
کمتر از ۲٪	نرخ شکایت
بالاتر از ۹۵٪	نرخ رضایت
۷- عملکرد مالی	
هدف	شاخص
۱۰۰/۰۰٪	پرداخت کارمزد
در موعد مقرر	تسویه بدهی
صفر	مغایرت مالی
۸- رعایت قرارداد	
هدف	شاخص
صفر	تخلفات قراردادی
صفر	تخلفات محرمانگی
صفر	دور زدن پلتفرم
صفر	نقض برند پلتفرم
۹- انبار و موجودی	

هدف	شاخص
حداقل ۹۹٪	صحت موجودی
روزانه	به روزرسانی موجودی
کمتر از ۱٪	مغایرت موجودی
۱۰- اسناد و مدارک	
هدف	شاخص
۱۰۰/۰۰٪	بارگذاری فاکتور
۱۰۰/۰۰٪	بارگذاری بارنامه
۱۰۰/۰۰٪	ثبت سند تحویل
۱۰۰/۰۰٪	نگهداری مستندات
11- همراهی و پروموشن	
همراهی با سیاست های سیم کابل	
عدم همکاری با سایت همکار	
نظام امتیازدهی	
وضعیت	امتیاز
ممتاز	۹۵ تا ۱۰۰
بسیار خوب	۹۰ تا ۹۴
قابل قبول	۸۰ تا ۸۹
نیازمند بهبود	۷۰ تا ۷۹
نامطلوب	کمتر از ۷۰