

ویژگی‌ها و ساختار:

پلتفرم **Urban Company** نام شرکت های ارائه دهنده خدمات را پنهان می‌کند و تمام خدمات را زیر برند خود نشان می‌دهد. نام فریلنسر یا شرکت نشان داده می‌شود، ولی تجربه تحت برند UC است. مشتری قبل از پرداخت فقط با پشتیبانی پلتفرم در ارتباط است و بعد از پرداخت نیز تماس مستقیم بین مشتری و شرکت همکار ممنوع است. ارتباط فقط از طریق چت یا تماس داخل اپ انجام می‌شود (پلتفرم ناظر است).

 نحوه سفارش خدمت:

1. کاربر نوع سرویس (دسته اصلی)، زیرشاخه (Subcategory) و نوع و مدت خدمت را انتخاب می‌کند.
2. پرداخت از طریق درگاه پرداخت امن انجام می‌شود.
3. پس از پرداخت، ارتباط مشتری با فروشنده یا شرکت فقط از طریق چت درون اپ (In-App Chat) انجام می‌شود؛ هیچ شماره تماس یا واتساپ نمایش داده نمی‌شود.
4. در پروفایل سفارش، اطلاعات زیر نمایش داده می‌شود:
 - نام اختصاری شرکت، لوگو و امتیاز کلی
 - نظر مشتریان قبلی و تعداد دفعات انجام سرویس
 - نام کوچک یا مستعار فرد انجام‌دهنده کار، عکس پروفایل تأیید شده و امتیاز شخصی
5. پس از اتمام سرویس، سیستم امتیاز شرکت و شخص را جداگانه ثبت می‌کند.
6. در صورت بروز مشکل، تیم پشتیبانی (Support Team) به عنوان داور وارد می‌شود و تصمیم نهایی را می‌گیرد.

 سیاست پلتفرم و مدل همکاری:

- هم فریلنسرها و هم شرکت‌های خدماتی می‌توانند ثبت‌نام کنند.
 - قیمت خدمات توسط پلتفرم تعیین می‌شود؛ پارتنرها اجازه تغییر قیمت را ندارند.
 - تمام پارتنرها با تعرفه ثابت کار می‌کنند.
 - شرکت‌ها می‌توانند چند کارمند (Service Partners) داشته باشند.
 - پارتنرهایی که کیفیت بالاتر، امتیاز عالی و پاسخ‌گویی سریع دارند، نشان‌های (Badges) مخصوص مثل:
 - “Top Rated Partner”
 - “Elite Professional”
 - “Elite Tasker”
- دریافت می‌کنند و در الگوریتم چینج و جستجو اولویت بالاتر دارند.

ثبت نام و احراز صلاحیت فروشنده: (Onboarding)

در مراحل ثبت نام، فروشنده یا شرکت باید اطلاعات زیر را ارائه دهد:

۱. اطلاعات پایه (Basic Information)

- نام شخص یا شرکت خدماتی
- ایمیل و شماره موبایل (برای ورود و تأیید دو مرحله‌ای)
- کارت شناسایی یا مدارک ثبت شرکت
- لوگو یا عکس پروفایل تأیید شده
- جنسیت شخص انجام دهنده خدمت
- شهر محل فعالیت (City)
- ویدیو معرفی خدمات و نمونه کار
- گواهینامه یا مدرک مهارت

۲. موقعیت جغرافیایی (Location & Coverage)

- شعاع پوشش خدمت (مثلاً ۱۰ کیلومتر از محل خود)
- موقعیت دقیق (Google Maps Pinpoint)
- مناطق قابل خدمت (Service Zones)

۳. دسته بندی و مهارت ها (Skills & Categories)

- انتخاب دسته ها و زیر دسته ها با تیک (checkbox)
- سطح تجربه و نوع خدمات قابل ارائه

۴. اطلاعات مالی و تسویه (Bank & Payment Details)

- شماره حساب / IBAN / Wallet ID
- نام بانک
- اسکن مدرک بانکی
- نوع پرداخت: روزانه، هفتگی یا پس از تأیید خدمت

۵. زمان های کاری و در دسترس بودن (Availability)

- روز های کاری هفته
- ساعات کاری هر روز
- بازه های زمانی استراحت (مثلاً 8-10am, 10-12am)
- تعیین زمان های مرخصی یا تعطیلی

🌀 نحوه تخصیص انجام‌دهنده خدمت (Service Matching Engine) :

سیستم بر اساس الگوریتم چینگ هوشمند مشابه Urban Company ، بهترین پارتنر را برای هر سفارش انتخاب می‌کند.

معیارهای انتخاب:

1. نوع سرویس و زیرشاخه: هر فروشنده فقط در دسته‌هایی که مجاز است می‌تواند سفارش بگیرد.
2. موقعیت مکانی مشتری و فاصله جغرافیایی: انتخاب نزدیکترین فروشنده به محل مشتری.
3. منطقه انتخاب‌شده و پوشش سرویس
4. تاریخ و ساعت انتخاب‌شده توسط مشتری: فقط فروشنده‌های آزاد در زمان انتخاب‌شده پیشنهاد می‌شوند.
5. جنسیت سرویس‌دهنده (در صورت نیاز)
6. امتیاز و نظرات مشتریان قبلی: اولویت با فروشندگان با امتیاز بالا و شکایت پایین. در صورت رضایت مشتری از فروشنده قبلی، سفارش به همان فرد اختصاص یابد.
7. تجربه و تعداد سفارش‌های موفق
8. سرعت پاسخ‌گویی
9. میانگین تأیید سفارش‌ها
10. نرخ لغو و سابقه تأخیر
11. قیمت یا پکیج انتخابی مشتری
12. امتیاز نهایی محاسبه‌شده توسط سیستم (از 1 تا 100)

امکانات ویژه:

1. سفارش تکی (Single Visit): رزرو یکبار برای خدمت خاص.
2. پکیج‌های دوره‌ای و ماهیانه:
- 0 مشتری بتواند پکیج‌هایی مانند "۴ جلسه در ماه" یا "۸ ساعت نظافت" بخرد.
- 0 پکیج‌ها شامل تخفیف، محدودیت زمانی، و تاریخ اعتبار باشند.
- 0 فروشنده و مشتری هر دو بتوانند تعداد جلسات استفاده‌شده و باقیمانده را ببینند.
3. زمان‌بندی خدمات: مشتری بتواند تاریخ و ساعت موردنظر خود را انتخاب کند و فروشنده تقویم کاری‌اش را تنظیم کند.
4. سیستم امتیازدهی و بازخورد: برای هر سفارش، امتیاز و نظر مشتری ثبت و در امتیاز نهایی فروشنده لحاظ شود.
5. کمسیون پلتفرم: درصد کمسیون از هر سفارش برای پلتفرم محاسبه و در بک‌اند ثبت شود (مانند سیستم فعلی Rental Car).
6. تبلیغات بنری (Banner Ads):
- 0 امکان نمایش بنر تبلیغاتی برای فروشندگان یا شرکت‌ها در صفحه اصلی Home Services.
- 0 بنرها از طریق پنل ادمین مدیریت و زمان‌بندی می‌شوند.

فرآیند تخصیص سفارش:

- سیستم پس از تشخیص واجدین شرایط، به مثلاً ۱۰ فروشنده برتر نوتیفیکیشن ارسال می‌کند. پارتنر هایی که امتیاز بالاتر دارند در صف اول دریافت نوتیفیکیشن هستند.
- اولین پارتنری که درخواست را Accept کند (درحالی‌که شرایطش معتبر است) سفارش برای او رزرو می‌شود.
- سایر پارتنرها پیام دریافت می‌کنند: "سفارش به پارتنر دیگری اختصاص یافت".
- اطلاعات دقیق مشتری و لوکیشن فقط برای پارتنر منتخب باز می‌شود.
- مشتری نیز پیام تأیید دریافت می‌کند: "سفارش شما به [نام پارتنر] اختصاص داده شد".
- اگر پارتنر تأخیر داشت یا لغو کرد، سیستم به‌صورت خودکار **Reallocation** انجام می‌دهد (سفارش را به نفر بعدی واگذار می‌کند).
- کل فرآیند تخصیص کمتر از ۵ دقیقه طول می‌کشد.
- فروشنده می‌تواند وضعیت سفارش را مدیریت کند (در حال انجام، تکمیل‌شده، لغو شده).
- مشتری پس از اتمام خدمت می‌تواند به فروشنده امتیاز (Rating) بدهد.
- امتیازات در پنل فروشنده و پنل مدیریت ذخیره و قابل مشاهده هستند.

پروفایل و نشان اعتبار: (Profile & Verification)

- همه پارتنرهای تأییدشده با عبارت
"Verified Partner"
یا مشابه آن مشخص می‌شوند.
- در پروفایل فروشنده موارد زیر نمایش داده می‌شود:
 - نام و عکس پروفایل
 - لوگو و امتیاز شرکت (در صورت وجود)
 - تگ‌های افتخاری (Top Rated Partner, Elite Professional, Elite Tasker)
 - تعداد خدمات انجام‌شده
 - نظرات مشتریان قبلی

ارتباط بین مشتری و فروشنده:

- هیچ‌گونه شماره تماس یا واتساپ نمایش داده نمی‌شود.
- ارتباط فقط از طریق چت درون سیستم (**In-App Chat / Messaging**) انجام می‌گیرد.
- تبادل اطلاعات شخصی (شماره، آدرس دقیق، شبکه اجتماعی) ممنوع است.

مدیریت امتیازها: (Rating & Review System)

- پس از هر خدمت، مشتری جداگانه به شرکت و فرد انجام‌دهنده امتیاز می‌دهد.
- امتیاز فرد و شرکت به‌صورت خودکار در الگوریتم چینج لحاظ می‌شود.
- امتیاز شرکت میانگین وزنی از امتیاز کارکنان فعالش است.
- نظرات (Reviews) پس از تأیید ادمین منتشر می‌شوند.
- تگ‌های کیفیت مانند "Top Rated Partner" و "Elite Professional" به‌صورت خودکار بر اساس KPI ها اعطا می‌شوند.

نشان‌های اعتباری (Badge System) بین سطوح مختلف فروشندگان

۱ Top Rated Partner

تعریف:

این تگ مخصوص فروشندگان یا تکنسین‌هایی هست که عملکردشون در سطح عالی اما نه استثنایی قرار داره. پایه‌ی سیستم امتیازدهی از اینجا شروع میشه.

معیارهای معمول:

مقدار لازم	شاخص
بالاتر از 4.7 از 5	امتیاز میانگین (Average Rating)
حداقل 25 تا 50 سفارش تعداد سفارش‌های موفق	
بیش از 95%	نرخ تکمیل (Completion Rate)
کمتر از 3%	نرخ لغو (Cancellation Rate)
کمتر از 2%	شکایت رسمی از مشتری
بله	فعال در 30 روز اخیر

مزایا:

- اولویت بالاتر در نتایج چینج و جستجو (مثلاً +10% Boost)
- تگ "Top Rated Partner" در پروفایل و سفارش‌ها
- گاهی کارمزد کمتر (مثلاً به‌جای 15%، 13%)

۲ Elite Professional

تعریف:

سطح دوم و بالاتر از — Top Rated برای فروشندگانی با ثبات، تجربه زیاد و رضایت مشتریان بالا در واقع این سطح مخصوص کسانی که پلتفرم بهشون به چشم "Core Providers" نگاه می‌کنه.

معیارهای معمول:

مقدار لازم	شاخص
بالاتر از 4.9	امتیاز میانگین
بالای 100	تعداد سفارش‌های موفق
کمتر از 1%	نرخ لغو
بیش از 90% در 10 دقیقه	نرخ پاسخ به نوتیف (Response Rate)
حداقل 25%	مشتریان بازگشتی (Returning Customers)
صفر یا کمتر از 0.5%	شکایت فعال
بیش از 6 ماه	مدت همکاری

مزایا:

- تگ "Elite Professional" در پروفایل و لیست سفارش‌ها
- نمایش ویژه در صفحه اصلی (Featured Professionals)
- درصد کارمزد پایین‌تر (مثلاً 10%)
- دسترسی به سفارش‌های پردرآمدتر (High-Value Orders)
- اولویت مجینگ بسیار بالا (+25% Weight Boost)

Elite Tasker ۳

تعریف:

مخصوص افراد فوق‌فعال و بسیار سریع و قابل اعتماد، نه الزاماً با سابقه‌ترین‌ها.

معیارهای معمول:

مقدار لازم	شاخص
بالای 4.8	امتیاز میانگین
زیر 5 دقیقه	نرخ پاسخ‌گویی (Response Time)
دقیق و بدون تأخیر	زمان انجام سفارش‌ها

مقدار لازم	شاخص
نزدیک به صفر	نرخ لغو
حداقل 20 روز فعال در ماه فعالیت مستمر	
بالاتر از 95%	رضایت مشتری از سرعت

مزایا:

- اولویت در سفارش‌های فوری (Instant Jobs)
- تگ "Elite Tasker" در پروفایل
- دسترسی سریع‌تر به سفارش‌های جدید
- پاداش یا بن تخفیف برای حفظ رتبه

مقایسه نهایی

ویژگی	Top Rated Partner	Elite Professional	Elite Tasker
سطح	پایه‌ی حرفه‌ای	ویژه‌ی سرعت و دقت ممتاز (پروشنال)	
	کیفیت و رضایت مشتری تمرکز	سرعت، واکنش سریع تجربه، ثبات، اعتماد	
حداقل امتیاز	4.7	4.9	4.8
نرخ لغو	<3%	<1%	<1%
نرخ پاسخ	متوسط	بالا	بسیار بالا
سفارش‌های موفق	25–50	100+	50+
مشتری بازگشتی	10–15%	25%+	15%+
پاداش	مچینگ	سفارش فوری بیشتر پاداش نقدی و کمیسیون کمتر رتبه در مچینگ	
مدت فعالیت	1–3 ماه	6 ماه+	1–2 ماه
هدف الگوریتمی	اعتماد اولیه	سرعت خدمت‌رسانی اعتماد کامل و وفاداری	

برای این‌که سیستم Badge و مچینگ واقعاً دقیق باشد، هر پارتنر باید به "امتیاز داخلی (Performance Score)" داشته باشد که مثلاً هر روز یا هر هفته آپدیت بشه.

💰 مدل درآمدی پلتفرم خدماتی (Business & Technical Structure)

پلتفرم ما باید از چند منبع مختلف درآمد ایجاد کند. تمامی مدل‌ها باید به صورت **API-Ready** و با قابلیت اتصال به وبسایت (React.js) و اپلیکیشن موبایل (Flutter) پیاده‌سازی شوند. درصدها، کارمزدها و مبالغ باید در پنل مدیریت قابل تنظیم باشند.

1. کمسیون از فروشندگان (Commission per Order)

هسته اصلی درآمد پلتفرم از کمسیون است. هر بار که مشتری سفارشی ثبت می‌کند، پلتفرم بین **10% تا 35%** از مبلغ کل سفارش را به عنوان کارمزد دریافت می‌کند.

توضیح	میانگین کمسیون پلتفرم دسته خدمت	
هزینه مواد مصرفی با فروشنده است.	15% – 25%	خدمات خانگی (Cleaning, Maintenance)
کمسیون بالاتر چون پلتفرم مشتری جذب می‌کند.	25% – 35%	خدمات زیبایی و آرایش (Salon, Spa)
کمسیون پایین‌تر به دلیل رقابت بالا.	10% – 20%	خدمات فنی (AC, Plumbing, Electrical)
معمولاً پکیج چندجلسه‌ای دارد.	20%	خدمات آموزشی و تناسب‌اندام

فروشنندگان ممتاز (Elite Vendors) کارمزد کمتری می‌پردازند (مثلاً 12% به جای 20%).

2. اشتراک ماهیانه فروشنده‌ها (Subscription Plans)

فروشنندگان می‌توانند با خرید اشتراک ماهیانه کمسیون کمتری بپردازند و نمایش بهتری در جستجو داشته باشند.

مزایا	کمسیون فروشنده هزینه ماهیانه نوع پلن	
بدون مزیت ویژه	25%	رایگان Basic Partner
اولویت در سفارش‌ها	20%	15-دلار Silver Partner
Featured Badge + آموزش رایگان	15%	30-دلار Gold Partner
Featured Listing + پشتیبانی VIP	12%	60-دلار Platinum Partner

3. درآمد از تبلیغات (Banner Ads / Featured Listings)

پلتفرم می‌تواند از فروشندگان یا برندها بابت تبلیغ در صفحات اصلی، دسته‌بندی‌ها یا نتایج جستجو هزینه دریافت کند.

4. درآمد از مشتریان (Service Fee / Convenience Fee)

پلتفرم علاوه بر کمیسیون فروشنده، بین 1% تا 3% از مبلغ سفارش را از مشتری به عنوان هزینه مدیریت و پشتیبانی دریافت می‌کند. در ساعات پیک، هزینه **Surge Fee** تا 20% افزایش می‌یابد. برای سفارش‌های کوچک نیز 0.5 تا 1 دلار به عنوان Small Order Fee اضافه می‌شود.

5. فروش پکیج‌های چندجلسه‌ای (Service Packages)

پلتفرم می‌تواند پکیج‌های چندجلسه‌ای با تخفیف ارائه دهد. درآمد پیش‌پرداختی ایجاد می‌شود و مشتری کل مبلغ را از ابتدا پرداخت می‌کند.

نوع پکیج	تخفیف مشتری تعداد جلسات	سهم پلتفرم
Monthly Cleaning	جلسه در ماه 4	20% از مبلغ کل 15%
Salon at Home	جلسه 6	25% از مبلغ کل 20%
Fitness / Yoga	جلسه 12	20% از مبلغ کل 25%

6. جریمه لغو سفارش توسط مشتری (Customer Cancellation Fee)

اگر مشتری پس از تأیید سفارش آن را دیر لغو کند (مثلاً کمتر از 3 ساعت مانده به زمان سرویس)، 5 تا 10% از مبلغ سفارش به عنوان جریمه از او دریافت می‌شود. درآمد حاصل بین پلتفرم (70%) و فروشنده آسیب‌دیده (30%) تقسیم می‌شود.

7. جریمه لغو یا تأخیر فروشنده (Vendor Penalty Fee)

اگر فروشنده سفارشی را پس از تأیید لغو کند یا دیر برسد، سیستم به صورت خودکار جریمه‌ای بین 2 تا 5 دلار از کیف پول او کسر می‌کند. درآمد این بخش به پلتفرم می‌رسد و به مشتری برای جبران تأخیر اعتبار (Credit) داده می‌شود.

8. فروش بسته‌های Featured Vendor (نمایش اول در جستجوها)

فروشنندگان می‌توانند با پرداخت 25 دلار در ماه بسته «Featured Vendor» خریداری کنند تا در رتبه‌های اول جستجو و دسته‌بندی‌ها نمایش داده شوند. درآمد این بخش کاملاً خالص است (100% سهم پلتفرم) و فروشنندگان معمولاً برای حفظ جایگاه خود اشتراک را تمدید می‌کنند.

9. هزینه Priority Service Fee (سرویس سریع‌تر)

مشتری می‌تواند برای دریافت خدمات فوری مبلغ 3 تا 5 دلار بیشتر بپردازد. پلتفرم 100% مبلغ را دریافت کرده و فقط در صورت نیاز به پرداخت اضافه‌کاری به فروشنده بخشی از آن را منتقل می‌کند. میانگین سهم پلتفرم از این بخش 70% است.

10. اشتراک مشتریان (Customer Plus Membership)

اشتراک ویژه‌ای برای مشتریان فعال شود تا با پرداخت ماهیانه 10 دلار یا سالیانه 90 دلار از مزایای زیر برخوردار شوند:

- تخفیف 10% تا 20% روی همه سفارش‌ها
- پشتیبانی VIP
- رزرو در ساعات پیک
- دسترسی به فروشندگان ممتاز

11. هزینه ضمانت خدمات (Service Warranty)

مشتری می‌تواند هنگام رزرو گزینه ضمانت خدمات را فعال کند. در این حالت 1% تا 2% از مبلغ کل سفارش به هزینه اضافه می‌شود (مثلاً برای سفارش 100 دلاری → 1 تا 2 دلار). پلتفرم این هزینه را دریافت کرده و تنها در صورت بروز مشکل، درصدی برای جبران هزینه صرف می‌کند.

12. درآمد از Premium Support & Fast Track

مشتریان می‌توانند با پرداخت 5 دلار برای هر سفارش از پشتیبانی 24 ساعته و سرویس VIP استفاده کنند.

13. قراردادهای نگهداری سالیانه (Annual Maintenance Contracts – AMC)

پلتفرم می‌تواند قراردادهای سالیانه برای خدمات فنی ارائه دهد (مثلاً AC، برق، لوله‌کشی). مشتری سالانه 60 تا 100 دلار پرداخت می‌کند. پلتفرم سهمی حدود 25% تا 30% از مبلغ کل قرارداد را به عنوان کارمزد دریافت می‌کند.

14. درآمد از Cross-Selling / Upsell (افزایش فروش پس از پرداخت)

بعد از ثبت سفارش، سیستم خدمات مرتبط را به مشتری پیشنهاد می‌دهد. مثلاً:

- افزودن ضد عفونی سطوح با تخفیف 20% و مبلغ 5 دلار
- اضافه کردن فیلتر جدید برای AC با 3 دلار

پلتفرم میانگین 20% تا 25% از مبلغ خدمات تکمیلی را به عنوان سود خالص نگه می‌دارد.

15. فروش آموزش و ابزار به پارتnerها (Training & Supplies)

فروشندگان می‌توانند از طریق پنل خود ابزار، تجهیزات یا دوره‌های آموزشی خریداری کنند. پلتفرم می‌تواند کالاها را از تأمین‌کنندگان تهیه کرده و با 15% تا 30% سود خالص بفروشد. درآمد این بخش B2B است و باعث بهبود کیفیت خدمات نیز می‌شود.