طلاین



# گـــزارش جامـــع ســـالانه | ۱۴۰۴

taline.ir

**«ارزشِ اعتماد»**

**گزارش سال ۱۴۰۴ طلاین**

## درباره این گزارش

این گزارش، مروری بر عملکرد طلاین در سال ۱۴۰۴ است و تصویری از فعالیت‌ها، دستاوردها و تحولات طلاین در طول سال ارائه می‌دهد.

هر معامله با تصمیم یک کاربر آغاز می‌شود. فردی که بخشی از دارایی‌اش را به طلا تبدیل می‌کند یا آن را برای تأمین نیازی می‌فروشد. اما اجرای این تصمیم به کار مجموعه‌ای از افراد، فرایندها و سامانه‌ها وابسته است. این گزارش، کارنامه یک‌ساله فعالیت طلاین را از همین زاویه مرور می‌کند؛ در پس هر معامله چه می‌گذرد و اعتماد به این مسیر چگونه شکل می‌گیرد؟

## دوره و دامنه گزارش

- این گزارش عملکرد طلاین را از ۱ فروردین تا پایان اسفند ۱۴۰۴ پوشش می‌دهد. محتوای آن شامل عملکرد کسب‌وکار، توسعه محصول و خدمات، تجربه مشتری، فناوری و زیرساخت، مدیریت بحران و تاب‌آوری، سرمایه انسانی و مسئولیت اجتماعی است.

## منابع داده

- داده‌های کمی این گزارش بر اساس اطلاعات ثبت‌شده در سامانه‌های عملیاتی، معاملاتی، پشتیبانی و منابع انسانی طلاین تهیه شده‌اند. اطلاعات هر بخش با توجه به موضوع و شاخص‌های مرتبط با آن ارائه شده است.

## شیوه ارائه اعداد

- مبالغ مالی در این گزارش با ذکر واحد، بر حسب ریال یا تومان ارائه شده‌اند. هر همت معادل هزار میلیارد تومان است. وزن طلا نیز بر حسب گرم، کیلوگرم یا تن بیان شده است. در مواردی که اعداد گرد شده‌اند، ممکن است جمع اجزای یک عدد با رقم کل اندکی تفاوت داشته باشد.

# راهنمای شاخص‌ها

✦ برای ایجاد درک یکسان از آمار و ارقام، اصطلاحات زیر در این گزارش با تعاریف مشخصی به کار می‌روند.

| اصطلاح | تعریف در این گزارش |
|---|---|
| کاربر ثبت‌نامی | فردی که فرایند ثبت‌نام در طلاین را تکمیل کرده است. |
| کاربر فعال | کاربری که در بازه مورد بررسی، دست‌کم یک معامله انجام داده است. |
| تعداد معاملات | به تعداد خرید و فروش‌های ثبت شده در سامانه طلاین و در بازه گزارش اطلاق می‌شود. |
| حجم معاملات | مجموع وزن طلای خریداری‌شده و فروخته‌شده در دوره گزارش، مگر آنکه خلاف آن تصریح شده باشد. |
| ارزش معاملات | به مجموع ارزش ریالی معاملات خرید و فروش انجام‌شده در دوره گزارش گفته می‌شود. |
| رضایت از پشتیبانی | درصد پاسخ‌دهندگانی که به خدمات پشتیبانی امتیاز ۴ یا ۵ از ۵ داده‌اند. |
| پرترافیک‌ترین روز | روزی که بیشترین تعداد کاربران برای خرید و فروش یا بررسی قیمت طلا در پلتفرم حضور داشتند. |

تعاریف شاخص‌هایی که به روش محاسبه یا بازه زمانی مشخص وابسته‌اند، مطابق با مبنای محاسباتی همان شاخص در بخش مربوطه ارائه می‌شوند.

۶ **از نگاه راهبران طلاین**

۹ **۱۴۰۴ در یک نگاه**

۱۰ طلاین به روایت اعداد

۱۱ دستاوردهای مهم

۱۲ چالش‌های کلیدی

۱۵ نقاط عطف

۱۷ **طلاین: از آغاز تا امروز**

۱۹ تاریخچه و شکل‌گیری

۲۰ جایگاه طلاین در بازار طلا

۲۱ مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌ها

۲۲ ارزش‌های بنیادین طلاین

۲۳ خدمات و شیوه فعالیت

۲۴ **کارنامه طلاین**

۲۶ رشد قیمت طلا

۲۷ اولین تا آخرین خرید سال

۲۸ کاربران طلاین در یک نگاه

۲۹ حجم و ارزش معاملات

۳۰ رکوردهای خرید و فروش روزانه

۳۱ مقایسه ارزش و حجم معاملات

۳۲ بزرگ‌ترین معاملات سال

۳۳ **توسعه محصول و خدمات**

۳۵ ارتقای کیفی محصولات

۳۷ تسویه مالی طلاین

۳۸ **تجربه کاربران**

۴۰ پشتیبانی و ارتباط با مشتری

۴۱ تحویل فیزیکی طلا به کاربر

۴۲ رضایت کاربران از پشتیبانی

۴۲ اعتمادسازی در شرایط بحران

۴۳ **فناوری و زیرساخت**

۴۵ معماری پلتفرم

۴۸ اقدامات فنی در سال ۱۴۰۴

۴۹ بهبود عملکرد فنی

۵۰ امنیت و حفاظت از دارایی کاربران

۵۱ برنامه باگ‌بانتی

۵۲ بهبودها و توسعه‌های فنی

۵۳ **تداوم خدمات در سال ناپایداری**

۵۵ رویکرد شرکت در مدیریت بحران

۵۶ مرور رویدادهای کلیدی سال

۵۷ جنگ ۱۲ روزه

۵۸ مدیریت بحران

۵۹ حوادث دی‌ماه

۶۰ جنگ ۴۰ روزه

۶۱ ارزیابی عملکرد

۶۲ درس‌آموخته‌ها

۶۴ **سرمایه انسانی**

۶۶ رویکرد منابع انسانی

۶۷ رشد سازمان

۶۸ مدیریت تیم در شرایط ناپایدار

۶۸ اقدامات کلیدی

۶۹ تیم طلاین به روایت آمار

۷۰ **مسئولیت اجتماعی**

۷۲ یک سرو برای هر همکار

۷۳ **کلام آخر**

۷۴ نام‌هایی که این سال را ساختند






# از نگاه راهبران طلاین

## ۱۴۰۴؛ سال آزمون تداوم و اعتماد

سال ۱۴۰۴ برای طلایین، سالی معمولی نبود. سالی بود که هم زمان با تحولات سیاسی و نظامی کشور، تحولات اقتصادی و دگرگونی‌های جدی در فضای کسب‌وکار، بیش از هر زمان دیگری ما را محک زد و در نهایت نشان دادیم که ساختن یک پلتفرم قابل اتکا، فقط به رشد در روزهای آرام محدود نمی شود.

در این سال، پلتفرم‌های طلا و به ویژه طلایین، نقش خود را به عنوان بخشی از زیرساخت خدمات مالی مردم بیش از گذشته نشان دادند. در شرایطی که جنگ و بی‌ثباتی ناشی از آن، فعالیت بازارهای مالی، شبکه بانکی و بازار سنتی طلا را با تعطیلی یا محدودیت مواجه کرد، حفظ امکان خرید و فروش و مدیریت دارایی کاربران، از اولویت‌های ما بود. با وجود اختلال‌های ارتباطی و بانکی، فعالیت معاملاتی طلایین و ارائه خدمات در دوره‌های مختلف ادامه یافت. هرچند دسترسی به برخی خدمات، تسویه وجوه و تحویل فیزیکی در مقاطعی با وقفه، تأخیر یا محدودیت ظرفیت همراه شد. در این شرایط، پیگیری درخواست‌های معوق، استفاده از مسیرهای جایگزین و اطلاع‌رسانی درباره وضعیت خدمات، بخشی از مسئولیت روزانه ما بود.

شاید بزرگ‌ترین آزمون طلایین در سال گذشته، حفظ دسترسی کاربران به خدمات در زمان اختلال اینترنت و زیرساخت‌های ارتباطی بود. این تلاش، هزینه قابل توجه‌ای برای طلایین داشت اما تصمیم ما روشن بود: پایداری خدمت، بخشی از تعهد ما به کاربر است، نه یک گزینه قابل مذاکره. تجربه اختلال‌های سال نشان داد که عمل به این تعهد، به آمادگی پیشینی، توسعه زیرساخت‌های جایگزین و هماهنگی مستمر میان تیم‌ها نیاز دارد. در روزهای آغاز درگیری‌های نظامی در اسفند ۱۴۰۴ نیز، با اتکا به تجربه‌های پیشین و اقدام‌های فنی و عملیاتی، اقدام به تداوم خدمات اصلی و پاسخ‌گویی به کاربران کردیم.

در کنار پایداری خدمات، حفظ سرمایه انسانی نیز یکی از مهم ترین اولویت‌های سال بود. در سالی که بسیاری از کسب وکارها ناچار به کاهش هزینه و تعدیل نیرو شدند، ما در طلایین تلاش کردیم تیم خود را حفظ کنیم و آرامش خاطر همکاران را تا حد ممکن فراهم کنیم، تداوم پرداخت حقوق و مزایا حتی زودتر از موعد، انعطاف در شیوه و زمان کار و حمایت از سلامت و رفاه کارکنان، بخشی از این تلاش بود؛ چون باور داریم عبور از بحران، پیش از هر چیز به تیمی منسجم، امیدوار و همراه نیاز دارد.

سال ۱۴۰۴ همچنین سال مهمی برای بلوغ بازار آنلاین طلا بود. تصویب «دستورالعمل اجرایی خرید و فروش طلا و نقره به صورت برخط» فصل تازه‌ای از الزامات نظارتی این بازار را گشود و اهمیت شفافیت، پاسخ‌گویی و انطباق را بیش از گذشته برجسته کرد.

و در نهایت، طلایین در همین سال رشد کرد، بزرگ تر شد و حضور خود را در اکوسیستم استارتاپی و اقتصاد دیجیتال ایران گسترش و توسعه داد.

۱۴۰۴ برای طلایین فقط یک سال دشوار نبود. سال آزمون تعهد بود. سالی که برای ایستادن پای کاربر، تیم و آینده تلاش کردیم و از محدودیت‌ها و تجربه‌هایش آموختیم.

**محسن ابوالفتحی**

**مدیرعامل طلایین**



## آینده کسب‌وکار در روزهای بی‌ثبات

زمانی که گفته شد یادداشتی برای گزارش جامع سال ۱۴۰۴ بنویسم، به سال گذشته فکر کردم و سعی کردم ابتدای آن را به خاطر بیاورم، اما مسئله عجیبی رخ داد. ذهنم ابتدای آن را نه کمی بیش از یک سال قبل، که در مقیاس چند سال محاسبه می‌کرد. علت هم مشخص است: تراکم بسیار زیاد تغییرات، بحران‌ها، رخدادها و تحولات بزرگ و البته ناکامی‌ها.

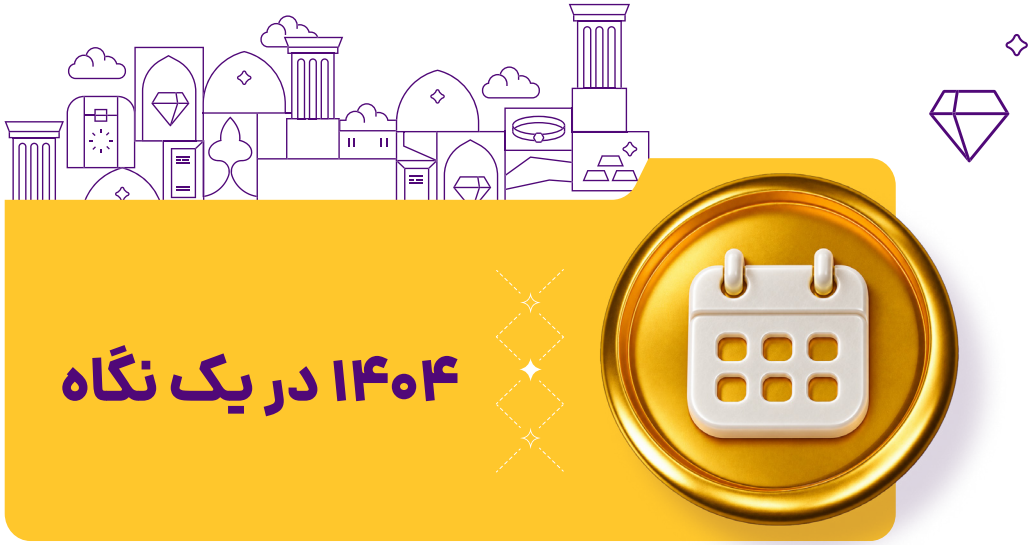
به نظر می‌رسد در ایران فضایی «بحران‌زی» وجود دارد. فضایی که گویی از استمرار بحران تغذیه می‌کند. همه‌جا حس می‌شود اما به‌سختی می‌توان آن را به نقطه‌ای مشخص نسبت داد. در این فضا، برخی رویکردها در سیاست‌گذاری‌های کلان و خرد، نه به حل مسائل بلکه به تداوم نااطمینانی و ناکارآمدی منجر می‌شوند. گویی بقای این فضا، به‌جای حل بحران، به ادامه آن وابسته است. حاصل آنکه کسب‌وکارها از مرحله عدم‌قطعیت و مدیریت بحران عبور کرده‌اند و به وضعیت انباشت بحران رسیده‌اند. وضعیتی که در آن، در حالی که آثار بحران قبلی برطرف نشده، بحران بعدی از راه می‌رسد: جنگ، قطعی‌های مکرر و اختلال‌های بی‌پایان اینترنت، حوادث تلخ دی‌ماه، کوچک‌شدن چند باره اقتصاد، کاهش ارزش پول ملی و ناکارآمدی عامدانه برخی بخش‌های دولت. می‌دانیم که در اقتصاد سالم نیز بحران رخ می‌دهد اما تفاوت در این است که امکان بازیابی فراهم می‌شود؛ نه اینکه پیش از ترمیم آثار بحران قبلی، بحران بعدی از راه برسد.

از سوی دیگر، وقتی کسب‌وکار نمی‌تواند درباره دسترسی به زیرساخت، ثبات قواعد رگولاتوری، هزینه‌های آینده یا قدرت خرید مشتری اطمینان معقولی داشته باشد، تصمیم‌گیری دشوارتر می‌شود. سرمایه‌گذاری، استخدام و توسعه، همگی به امکان پیش‌بینی آینده وابسته‌اند. جنگ شرایطی خارج از کنترل مستقیم کسب‌وکارها ایجاد می‌کند اما تغییرات مکرر قواعد و قوانین، سخت‌گیری‌های بی‌مورد در مقابل شعارهای بخش‌های بالایی دولت، قابل انتساب به جنگ یا تحریم نیستند. این واقعیت‌ها البته مسئولیت کسب‌وکارها را نفی نمی‌کند ولی ثبات و شفافیت قواعد، زیرساخت پایدار و سیاست‌گذاری‌هایی که امکان برنامه‌ریزی حتی میان‌مدت را از کسب‌وکار نگیرد، از پایه‌های اقتصاد دیجیتال و غیر دیجیتال است. اقتصادی که در نهایت، مردمان همین خاک باید از ثمرات آن بهره‌مند شوند.

کوتاه سخن، آنچه در این گزارش تقدیم می‌شود، روایتی است از تلاش تیم‌ها و کارکنان طلایین و همراهی همکار بی‌چهره‌مان، هوش مصنوعی. تلاشی برای ساختن اعتماد پایدار، اعتبار و خوش‌نامی در سالی پر فراز و نشیب و با وجود بحران‌های پی‌درپی. در این مسیر، ارائه خدماتی باکیفیت و امن و انتخاب طلایین از سوی کاربران، اوج روایت این سال است. انتخابی که امیدواریم در سال‌های پیش رو، با خدمات بهتر و تجربه‌ای مطمئن‌تر، پاسخ شایسته‌ای به آن بدهیم.

**مصطفی افزونی**

**رئیس هیئت مدیره طلایین**



# ۱۴۰۴ در یک نگاه

# طلاین در سال ۱۴۰۴ به روایت اعداد

ارزش کل
معاملات طلا در سال ۱۴۰۴
**۱۲۸.۶ همت**



مجموع وزن طلای
خریدوفروش‌شده در سال ۱۴۰۴
**۹.۹۸ تن**



مبلغ تسویه ریالی
**۲۰.۹۹ همت**



میانگین زمان تسویه
**۵.۶ ساعت**



تعداد کارکنان طلاین
در پایان سال ۱۴۰۴
**۱۰۳ نفر**



رشد گستره دسترسی به خدمات
تحویل فیزیکی طلا
**۱۳ استان**



# دستاوردهای مهم

## تقویت تاب‌آوری عملیاتی

- آمادگی پیشینی برای بحران، پیش‌بینی مسیرهای جایگزین و هماهنگی میان تیم‌ها برای حفظ خدمات اصلی و انجام تعهدات در شرایط ناپایدار.




## توسعه زیرساخت فنی و قابلیت‌های سامانه

- افزایش پایداری و مقیاس‌پذیری پلتفرم با توسعه زیرساخت‌های جایگزین و کاهش وابستگی به سرویس‌دهندگان، گسترش قابلیت‌های معاملاتی شامل انتقال طلا، سفارش‌گذاری با قیمت دلخواه و قیمت‌دهی از منابع متعدد، بهبود تجربه کاربران از طریق تسهیل ورود و واریز وجه، تسریع تسویه‌ها و ارائه ابزارهای تحلیل بازار.

## بهبود فرایندهای خدماتی

- بهبود فرایندهای تسویه، واریز وجه و دریافت فیزیکی طلا با تمرکز بر کاهش پردازش دستی و تسهیل دسترسی به خدمات.

# چالش‌های کلیدی سال ۱۴۰۴



## اختلال در زیرساخت‌های ارتباطی و بانکی

- در سال ۱۴۰۴، اختلال در زیرساخت‌های ارتباطی و بانکی کشور، بر پایداری خدمات و دسترسی کاربران به سرویس‌های آنلاین تأثیر گذاشت و چالش‌هایی را در تداوم فعالیت‌های عملیاتی کسب‌وکارها ایجاد کرد.

## بحران‌های عمومی

- وقوع دو جنگ و حوادث دی‌ماه سبب شد روند همیشگی کار تحت‌تاثیر قرار بگیرد و طلایین با عواقب فنی، اقتصادی و اجتماعی روبه‌رو شود.

## قطعی اینترنت و اختلال در سرویس‌های بانکی و پرداخت

- دسترسی به برخی خدمات ضروری را با محدودیت مواجه کرد.



## تصمیم‌گیری در شرایط پیش‌بینی‌ناپذیر

- بحران‌های متوالی، موقعیت‌هایی فراتر از سناریوهای پیش‌بینی‌شده ایجاد کرد که نیازمند تصمیم‌گیری سریع و هماهنگی عملیاتی بود.

## حفظ ظرفیت انسانی در بحران‌های متوالی

- افزایش فشار کاری و مسئولیت‌های عملیاتی، ضرورت مدیریت فرسودگی و فراهم‌کردن فرصت بازیابی برای کارکنان را برجسته کرد.

## دستور یا استعلام قضایی

- در سال ۱۴۰۴، ۶ درخواست رسمی از مراجع انتظامی و قضایی مانند پلیس فتا، به طلاین رسید که همه موارد پاسخ داده و حل‌وفصل شد.
- درخواست‌های رسمی که در چارچوب احکام و دستورات قضایی به مجموعه‌ها ابلاغ می‌شوند با هدف رسیدگی به جرائم یا انجام تحقیقات قضایی، از جمله پرونده‌های مرتبط با فیشینگ، کلاهبرداری و سایر جرائم ارائه می‌شوند.



تعداد درخواست‌های قضایی و انتظامی

۶

## نقاط عطف

### فروردین | آغاز سال با افزایش ثبت‌نام

- در ۸ فروردین، ۳۶,۲۱۶ ثبت‌نام در طلایین انجام شد؛ بیشترین تعداد ثبت‌نام روزانه در سال ۱۴۰۴.

### خرداد | نخستین آزمون بزرگ تاب‌آوری



- با آغاز جنگ ۱۲ روزه، فعالیت طلایین در ۲۳ خرداد تحت تأثیر محدودیت‌های ارتباطی و عملیاتی قرار گرفت و اجرای برنامه‌های پیش‌گیرانه و هماهنگی تیم‌ها برای حفظ خدمات اصلی تبدیل به مهم‌ترین برنامه طلایین شد.

### دی | اختلالات ارتباطی و فشارهای ناشی از شرایط اجتماعی

- قطعی اینترنت و محدودیت دسترسی به زیرساخت‌های ضروری، فعالیت طلایین را با چالش‌های عملیاتی مواجه کرد. هم‌زمان، فضای متشنج جامعه و فشارهای روانی ناشی از آن نیز توجه ویژه به وضعیت روحی کارکنان و حفظ انسجام و پایداری تیم‌ها را ضروری ساخت.



## اسفند | ادامه فعالیت در شرایط بحرانی تازه

- با آغاز جنگ ۴۰ روزه در ۹ اسفند، طلایین بار دیگر با شرایط ناپایدار مواجه شد. حفظ خدمات اصلی، پیگیری تسویه‌ها و انجام تعهدات در چارچوب محدودیت‌های موجود، از اولویت‌های عملیاتی شرکت بود.

## پایان سال و سازمانی بزرگ‌تر و باتجربه‌تر

- طلایین سال ۱۴۰۴ را با ۱۰۳ همکار، توسعه زیرساخت‌های فنی و تجربه مواجهه با چند دوره بحران به پایان رساند. این سال، علاوه بر رشد مقیاس فعالیت، اهمیت آمادگی، انعطاف‌پذیری و هماهنگی سازمانی را در حفظ تداوم کسب‌وکار روشن‌تر کرد.



# طلاین:
# از آغاز تا امروز



این مسیر، پیش از نخستین معامله آغاز شده است. با این پرسش که دسترسی به بازار طلا چگونه می‌تواند ساده‌تر و روشن‌تر باشد. برای شناخت آنچه امروز پشت معاملات طلایین قرار دارد، از نقطه آغاز، انتخاب‌ها و اصولی شروع می‌کنیم که جهت حرکت طلایین را شکل داده‌اند.

طلایین

# تاریخچه و شکل‌گیری طلاین



- داستان طلاین از سال ۱۳۹۷ آغاز شد؛ زمانی که بنیان‌گذاران آن به دنبال راهی امن و ساده برای سرمایه‌گذاری در طلای آب‌شده بودند. با توسعه فعالیت‌ها، هسته اولیه تیم شکل گرفت و در ادامه، با اضافه شدن تیم فنی، نخستین نسخه سامانه آنلاین طلاین در تاریخ ۹۹/۹/۹ راه‌اندازی شد.

- سال‌های ابتدایی با چالش‌هایی از جمله محدودیت‌های قانونی، نبود چارچوب مشخص برای صدور مجوز و پیچیدگی‌های فنی و عملیاتی همراه بود. در سال ۱۴۰۲، با بازسازی ساختار و تمرکز دوباره بر هسته کسب‌وکار، مسیر رشد طلاین از سر گرفته شد.

- در سال ۱۴۰۳ با افتتاح اولین شعبه حضوری در بازار تهران، توسعه وبسایت و گسترش تیم، طلاین مسیر رشد خود را ادامه داد و به یکی از بازیگران بازار آنلاین طلای آب‌شده تبدیل شد.

# جایگاه طلاین در بازار طلا




✦ طلاین در نقطه اتصال بازار سنتی طلا و اقتصاد دیجیتال فعالیت می‌کند و زیرساخت خرید، فروش و سرمایه‌گذاری آنلاین در طلای آب‌شده را فراهم می‌کند.

✦ دارایی کاربران در طلاین پشتوانه فیزیکی دارد و به‌صورت طلای فیزیکی در خزانه بانک‌های مورد وثوق بانک مرکزی مانند بانک کارگشایی نگهداری می‌شود.

✦ همچنین در سال ۱۴۰۴ **امکان تحویل فیزیکی دارایی در ۱۳ شهر ایران** فعال بود. توسعه این زیرساخت ادامه دارد.

تهران | اصفهان | کرمان | اهواز | گنبدکاووس | بندرعباس
زاهدان | تبریز | شیراز | مشهد | یزد | کرج | بوشهر

# مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌ها



## مأموریت طلاین

ساده و امن کردن دسترسی به بازار طلا و فراهم کردن امکان حفظ ارزش دارایی برای افراد با هر میزان سرمایه

## چشم‌انداز طلاین

تبدیل شدن به یکی از مراجع اصلی و قابل‌اعتماد بازار آنلاین طلا در ایران و کمک به یکپارچه‌سازی این بازار

## ارزش‌های بنیادین طلاین بر سه اصل استوارند



### اعتبار:

اعتماد مشتری مهم‌ترین سرمایه طلاین است و حفظ آن بر پایه صداقت، مسئولیت‌پذیری و تصمیم‌گیری حرفه‌ای شکل می‌گیرد.

### سادگی:

کاهش پیچیدگی‌های بازار طلا، حذف ابهام‌های غیرضروری و ایجاد تجربه‌ای روشن و قابل‌درک برای کاربر.

### حرفه‌ای‌گری:

تکیه بر تخصص، تجربه واقعی بازار و استانداردهای حرفه‌ای در محصول، ارتباطات و تصمیم‌گیری.

## خدمات و شیوه فعالیت

مدل کسب‌وکار طلایین بر فراهم کردن زیرساخت آنلاین خرید و فروش طلای آب‌شده استوار است. کاربران می‌توانند متناسب با سرمایه خود طلا خریداری کنند، دارایی‌شان را در بستر امن طلایین نگهداری کنند و در زمان موردنظر آن را بفروشند یا درخواست تحویل فیزیکی دهند.




### ویژگی‌های این مدل:

- مسیر دسترسی و نقدشوندگی طلا را هموارتر می‌کند.
- امکان سرمایه‌گذاری با مبالغ مختلف را فراهم می‌سازد.
- برای هر کاربر امکان معامله تا ۳ کیلوگرم در روز را فراهم می‌کند.



# کارنامه طلاین
# در سال ۱۴۰۴

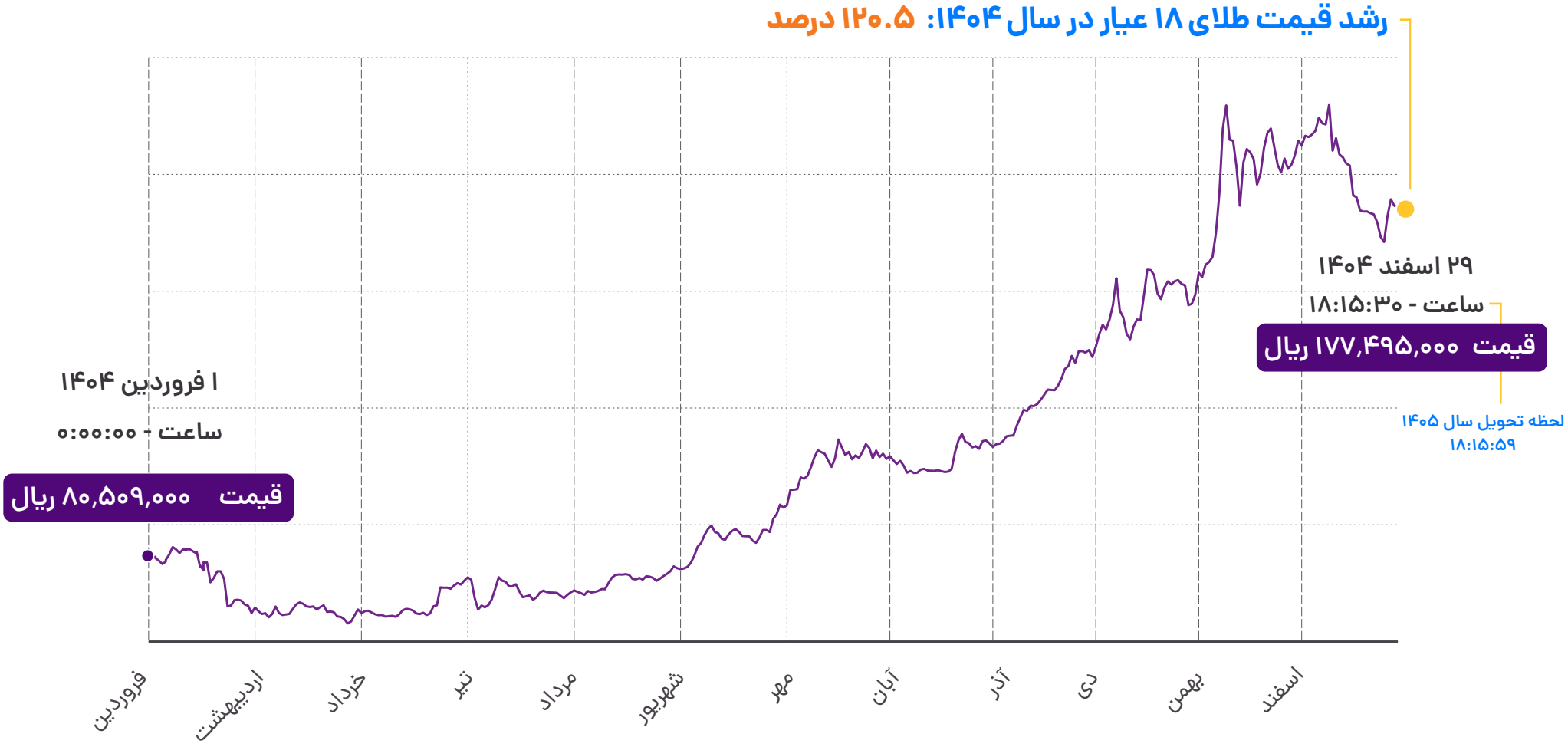
در ایـن فصـل، مهم‌تریـن شـاخص‌های عملکـرد کسـب‌وکار در سـال ۱۴۰۴ را
از دو زاویـه بررسـی می‌کنیـم:

## «رشـد و رفتـار کاربـران»
## و
## «حجم و ارزش معاملات»

وقتی مسیری ساخته می‌شود، انتخاب و استفاده کاربران به آن معنا می‌دهد. آمار کاربران و معاملات نشان می‌دهد طلاین در سال ۱۴۰۴ در چه مقیاسی مورد استفاده قرار گرفته است. مقیاسی که مسئولیت پاسخ‌گویی و کیفیت خدمات نیز همراه با آن بزرگ‌تر می‌شود.



# میزان رشد قیمت طلا در سال ۱۴۰۴



# طلاین، از اولین تا آخرین خرید سال

**اولین خرید سال ۱۴۰۴**

۱ فروردین ۱۴۰۴ ساعت ۰۰:۰۰:۲۲

**۰.۶۲۱ گرم**



**آخرین خرید سال ۱۴۰۴**

قبل از تحویل سال ساعت ۱۸:۱۳:۲۶

**۰.۰۲۷ گرم**

## کاربران طلاین در یک نگاه

پراکندگی جغرافیایی، ویژگی‌های سنی و ثبت‌نام کاربران

**۳۶,۲۱۶ ثبت‌نام**

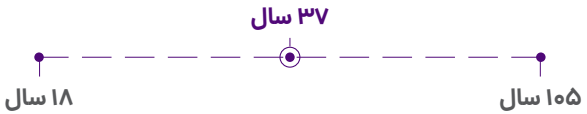
در شلوغ‌ترین روز سال

۸ فروردین ۱۴۰۴ شلوغ‌ترین روز ثبت‌نام در طلاین بود و در این روز ۳۶,۲۱۶ نفر در پلتفرم ثبت‌نام کردند. هفته نخست فروردین نیز یکی از پرترافیک‌ترین دوره‌های ثبت‌نام در سال بود.

**میانگین سنی کاربران**

۳۷ سال

میانگین سنی کاربران طلاین در سال ۱۴۰۴، ۳۷ سال بوده است. جوان‌ترین کاربر ۱۸ سال و مسن‌ترین کاربر ۱۰۵ سال داشته است.




**کاربران طلاین**

از سراسر ایران




سه استان تهران، خراسان رضوی و خوزستان بیشترین تعداد کاربران طلاین را به خود اختصاص داده‌اند.

## حجم و ارزش معاملات




**۹.۹۸ تن**

طلای معامله‌شده

این عدد، مجموع وزن طلای معامله‌شده در سمت خرید و فروش است و یکی از مهم‌ترین شاخص‌های مقیاس فعالیت معاملاتی پلتفرم در طول سال به شمار می‌رود.



**۱۲۸.۶ همت**

ارزش ریالی معاملات

ارزش ریالی مجموع خرید و فروش طلا توسط کاربران در سال ۱۴۰۴ به ۱۲۸.۶ همت رسید.

## رکوردهای خرید و فروش روزانه

در سال ۱۴۰۴ چند رکورد قابل توجه در حجم و ارزش معاملات ثبت شد.



**بیشترین خرید روزانه**

**۸۳.۱۳۹ کیلوگرم**

**۹ بهمن ۱۴۰۴**



**بیشترین فروش روزانه**

**۱۴۰.۶۵۲ کیلوگرم**

**۹ بهمن ۱۴۰۴**



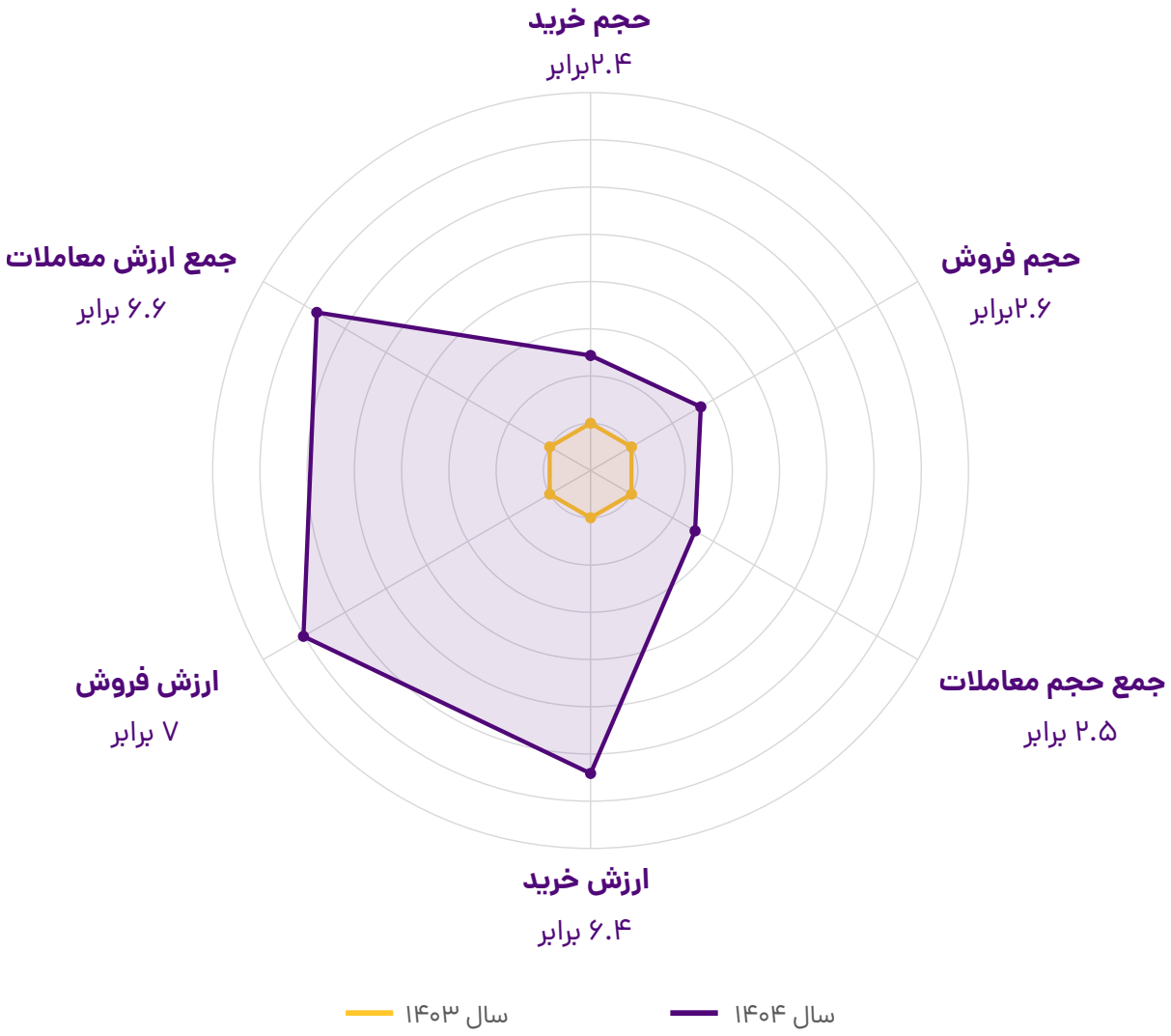
**بیشترین تعداد افراد فعال**

در خرید و فروش

**۲۳۰,۰۹۴ نفر**

**۱۳ بهمن ۱۴۰۴**

# مقایسه ارزش و حجم معاملات ۱۴۰۴ با ۱۴۰۳




مبنای مقایسه: مقدار هر شاخص در سال ۱۴۰۳ برابر با ۱ در نظر گرفته شده است.

## بزرگ‌ترین معاملات سال

بزرگ‌ترین معاملات سال از نظر وزن و ارزش ریالی در یک تراکنش.



بزرگ‌ترین خرید سال
از نظر وزن

**۱,۰۰۰ گرم**

**۲۶ فروردین ۱۴۰۴**



بزرگ‌ترین خرید سال
از نظر ارزش ریالی

**۱۵۹.۸ میلیارد ریال**

**۲۳ بهمن ۱۴۰۴**



بزرگ‌ترین فروش سال
از نظر وزن

**۹۴۹ گرم**

**۱۳ مهر ۱۴۰۴**



بزرگ‌ترین فروش سال
از نظر ارزش ریالی

**۱۵۷.۳ میلیارد ریال**

**۲۱ بهمن ۱۴۰۴**



# توسعه محصول و خدمات

پاســـخ به مســـئولیت ما در قبال کاربران، در جزئیات اســـتفاده از خدمات شـــکل می‌گیرد: از ثبـــت ســـفارش و واریـــز وجه تا تســـویه و دریافـــت طلا. هـــر مرحلـــه می‌تواند مسیر تصمیـــم کاربـــر را هموار کند یـــا مانعی پیش روی او بگذارد. توســـعه محصول، جایی است که این جزئیـــات موضوع کار قـــرار می‌گیرند.



## ارتقای کیفی محصولات

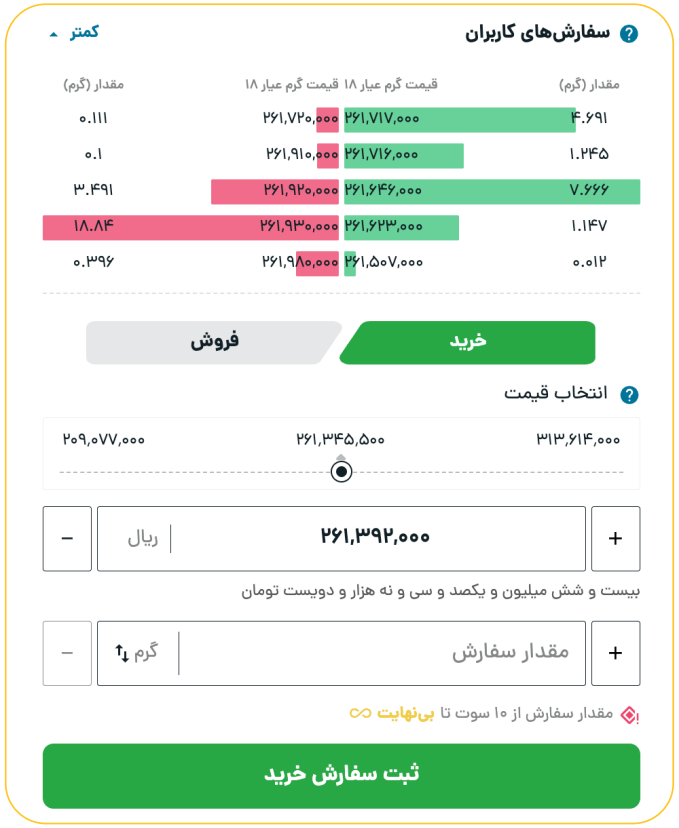
در سال ۱۴۰۴ اولویت توسعه محصول در طلایین، بهبود فرایندهای معاملاتی و مالی، تکمیل قابلیت‌های موجود و تسهیل استفاده از خدمات بود.



### بازار پیشرفته

راه‌اندازی در اواخر زمستان ۱۴۰۴

- توسعه بازار پیشرفته با هدف فراهم کردن امکان ثبت سفارش خرید و فروش با قیمت پیشنهادی کاربر
- تطبیق مستقیم سفارش‌ها با درخواست‌های موجود




تصویر نمونه از بازار پیشرفته

## تسویه

بهبود فرایند تسویه وجوه

- بهبود فرایندها و کاهش زمان واریز وجه به حساب کاربران

## خدمات مالی

خودکارسازی پردازش واریزها

- خودکارسازی پردازش واریزهای کاربران با هدف تسهیل ثبت و پیگیری تراکنش‌ها

## دریافت فیزیکی

توسعه دسترسی به تحویل طلا

- توسعه خدمات دریافت فیزیکی مانند تأسیس شعب جدید برای تحویل فیزیکی با هدف افزایش دسترسی کاربران به امکان تحویل دارایی طلای خود

## امکانات تکمیلی

تسهیل ثبت و پیگیری تراکنش‌ها

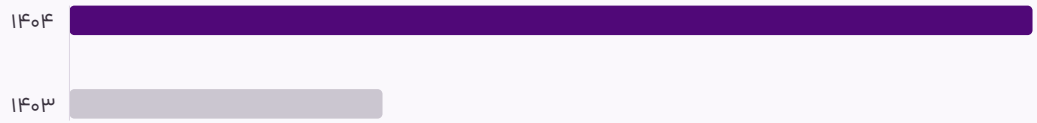
- توسعه قابلیت‌هایی مانند فیش و فاکتور و امکانات مرتبط با واریز مستقیم وجه

# تسویه مالی طلاین در سالی که گذشت

## تعداد تراکنش‌های تسویه

۱,۲۴۹,۵۰۱ تراکنش

۴۰۶,۱۶۴ تراکنش




٪۲۰۷.۶ افزایش

## مبلغ تسویه ریالی

۲۰.۹۹ همت

۴.۴۵ همت




٪۳۷۱.۸ افزایش

## میانگین زمان تسویه

۵.۶ ساعت

۳۰.۳ ساعت




٪۸۱.۵ کاهش زمان

۱۴۰۴ ۱۴۰۳



# تجربه کاربران

همه‌چیز در طراحی فرایندها پیش‌بینی نمی‌شود. گاهی کاربر پرسشی دارد، با مسئله‌ای روبه‌رو می‌شود یا نیاز به پیگیری پیدا می‌کند. در این مواقع، تجربه او از طلایین به این وابسته است که چقدر شنیده شود، چه توضیحی دریافت کند و چگونه به مسئله‌اش رسیدگی شود.



# پشتیبانی و ارتباط با مشتری

تعداد کل تماس‌ها در سال ۱۴۰۴

**۱۰۳,۳۴۸ تماس**



کل مدت گفتگوی پشتیبانی در ۱۴۰۴

**۲۱۵,۳۰۹ دقیقه**




تعداد کل چت‌های پشتیبانی در سال ۱۴۰۴

**۱,۱۳۶,۸۴۴ چت**



تعداد کامنت‌های مایکت در سال ۱۴۰۴

**۲,۵۱۸ کامنت**

مایکت

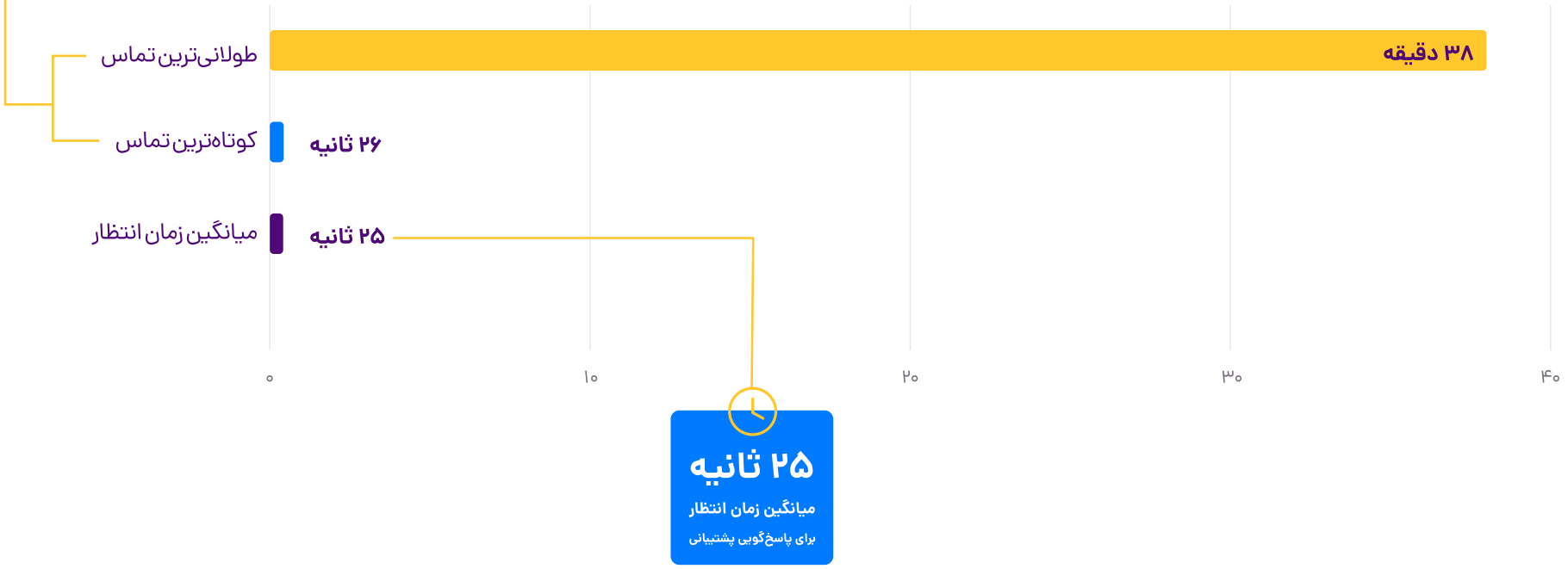
تعداد کامنت‌های کافه بازار در سال ۱۴۰۴

**۶,۶۳۰ کامنت**

بازار

متوسط زمان گفتگوی پشتیبانی

**۲ دقیقه و ۵ ثانیه**



## تحویل فیزیکی طلا به کاربر

با وجود شرایط بحرانی سال ۱۴۰۴، از جمله جنگ، اختلال در زیرساخت‌های ارتباطی و محدودیت دسترسی به اینترنت، فرایند تحویل فیزیکی طلا به کاربران بدون وقفه ادامه یافت و برقرار ماند.



مجموع وزن (کیلوگرم)

۶۵.۳۱۵

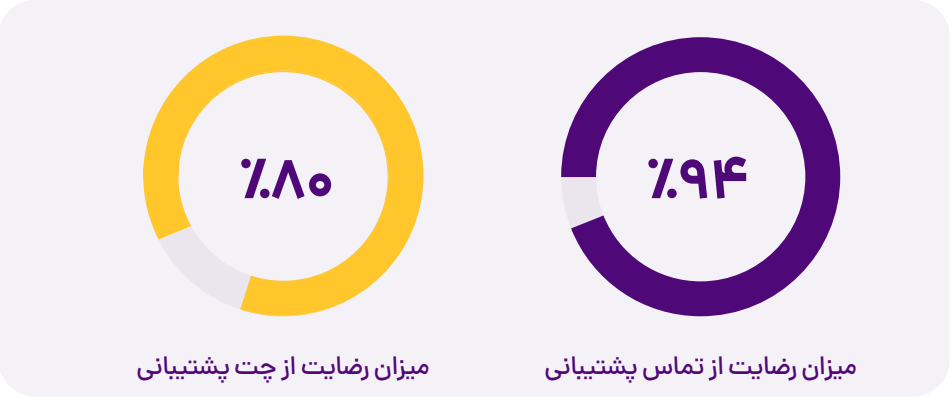


تعداد تراکنش

۱,۳۱۴

## رضایت کاربران از پشتیبانی

ارزیابی تجربه کاربر پس از پایان هر تماس یا گفت‌وگوی پشتیبانی انجام می‌شود. کاربران میزان رضایت خود را در مقیاس یک تا پنج ثبت می‌کنند.




## اعتمادسازی در شرایط بحران

در شرایط بحرانی، حفظ دسترسی کاربران به خدمات و استمرار ارتباط با آن‌ها اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. عملکرد پشتیبانی طلاین در سال ۱۴۰۴، با حفظ کانال‌های ارتباطی و پاسخ‌گویی به حجم بالای درخواست‌ها، بخشی از این مسیر را تشکیل داد.

۱۴ اسفند ۱۴۰۴

پرتماس‌ترین روز سال

**۱,۴۷۱ تماس**

**در جنگ ۴۰ روزه، پرتماس‌ترین روز طلاین با درصد رضایت ٪۹۶ ثبت شد.**



# فناوری و زیرساخت

بخـــش بـــزرگی از آنچـــه تجربه کاربر را شـــکل می‌دهد، از نگاه او پنهان اســـت. ثبت درســـت ســـفارش‌ها، هماهنگی اطلاعـــات و حفاظت از حساب‌ها به زیرســـاختی وابســـته‌اند که باید پیوســـته کار کند. پشت ســـادگی هر معامله، مجموعـــه‌ای از پیچیدگی‌های فنی قـــرار دارد.



## فناوری و زیرساخت

تجربه کاربران در طلایـن، حاصل همکاری چند سامانه تخصصی است. در سال ۱۴۰۴، توسعه این سامانه‌ها با تمرکز بر پایداری، امنیت و تداوم خدمات دنبال شد.

## معماری پلتفرم



### سامانه اصلی

مدیریت ثبت نام، احراز هویت، کیف پول، خرید و فروش و واریز و برداشت وجه.



### موتور قیمت‌گذاری

دریافت لحظه‌ای قیمت طلا از چند منبع و محاسبه قیمت خرید و فروش.



### موتور تطبیق سفارش

تطبیق خودکار سفارش‌های خرید و فروش کاربران براساس قیمت پیشنهادی و زمان ثبت سفارش.



### پردازش جداگانه عملیات

انجام تسویه، ارسال اعلان و تهیه گزارش در مسیری جدا از خرید و فروش، برای حفظ سرعت خدمات.

## معماری پلتفرم



### پایش سامانه‌ها

بررسی مداوم سلامت سامانه‌ها و شناسایی اختلال‌ها برای حفظ پایداری خدمات.



### زیرساخت امنیت

شناسایی فعالیت‌های مشکوک، فیلتر کردن درخواست‌های مخرب و ارزیابی دوره‌ای آسیب‌پذیری‌های امنیتی.



### سفارش با قیمت دلخواه

ثبت سفارش خرید یا فروش با قیمت پیشنهادی کاربر و تطبیق خودکار با سفارش‌های دیگران.



### زیرساخت داده و تحلیل

جمع آوری و تحلیل داده‌های عملیاتی برای تهیه گزارش، بررسی عملکرد و کمک به تصمیم‌گیری.



### زیرساخت پشتیبان

استفاده از چند سرویس دهنده ابری برای تداوم خدمات در صورت بروز اختلال در زیرساخت اصلی.

# اقدامات فنی در سال ۱۴۰۴




## آمادگی پیش از بحران

تشکیل کارگروه بحران دو هفته پیش از قطع اینترنت و فراهم کردن ارتباط پایدار برای کارکنان، یک روز پیش از قطع کامل.

## مسیرهای جایگزین برای کد ورود

فعال‌سازی ارسال کد ورود از طریق پیام رسان داخلی و USSD هنگام اختلال در پیامک.

## واریز بدون درگاه پرداخت

فعال‌سازی واریز با شناسه به عنوان مسیر جایگزین پس از بسته شدن درگاه‌های پرداخت.

## تداوم قیمت‌دهی

ادامه اعلام قیمت با استفاده از منابع جایگزین و کنترل انسانی، پس از قطع دسترسی به منابع اصلی قیمت.

# اقدامات فنی در سال ۱۴۰۴

## تداوم دریافت هشدارها

راه اندازی مسیرهای جایگزین برای دریافت هشدارهای سامانه توسط تیم فنی، هنگام فیلترشدن کانال‌های اصلی.



## اقدامات پیشگیرانه امنیتی

محدودسازی دسترسی برخی سرورها پیش از بروز مشکل و اجرای سیاست‌های دسترسی از پیش تعیین شده در روزهای جنگ.

## بازبینی پس از بحران

انجام بازبینی مکتوب پس از هر یک از سه دوره بحران و تبدیل درس‌آموخته‌ها به اقدامات اصلاحی.

# بهبود عملکرد فنی

برخی از شاخص‌های عملکردی فنی به طور محسوسی در این سال بهبود یافته‌اند:

## شاخص بهبود

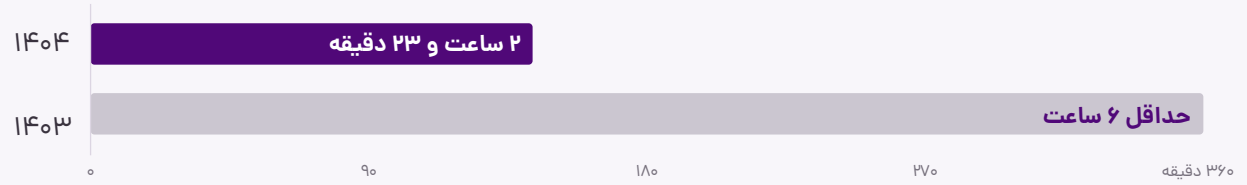
نرخ بازگشت نسخه‌های منتشرشده به دلیل اشکال

**٪۵۵ بهبود**




## طولانی‌ترین اختلال ترافیکی

**٪۶۰.۳ بهبود**




۱۴۰۴ ۱۴۰۳

# امنیت و حفاظت از دارایی کاربران



## حساب کاربری

- احراز هویت چندمرحله‌ای
- رمز یک‌بار مصرف (OTP)
- محدودسازی درخواست‌ها
- ثبت رویدادها
- رمزنگاری و کنترل دسترسی مبتنی بر نقش



## تیم امنیت

- پایش مستمر تهدیدها
- ارزیابی آسیب‌پذیری
- تست نفوذ دوره‌ای
- کنترل‌های امنیتی نیز در چرخه توسعه نرم‌افزار حضور دارند.



## بخش مالی

امکان کنترل مستمر دارایی‌ها به‌واسطه:

- دفتر کل دوطرفه
- ثبت غیرقابل‌تغییر سوابق
- تطبیق خودکار موجودی‌ها
- تراکنش‌ها و عملیات بانکی




✦ در کنار این اقدامات، از داده و هوش مصنوعی نیز برای شناسایی الگوهای غیرعادی، ارتباط میان حساب‌ها و شبکه‌های مشکوک و امتیازدهی ریسک تراکنش‌ها کمک گرفتیم.

## برنامه باگ‌بانتی

در برنامه باگ‌بانتی طلایین، از مجموع **۴۸ گزارش دریافتی**، **۱۴ گزارش تأیید** و در مجموع **۵۸۰ میلیون** ریال پاداش به گزارش‌دهندگان پرداخت شد. سقف پاداش این برنامه برای شناسایی آسیب‌پذیری‌ها، بسته به اهمیت و شدت آن‌ها، **تا ده میلیارد ریال** در نظر گرفته شده بود.



گزارش دریافتی

**۴۸ گزارش**



گزارش تایید شده

**۱۴ گزارش**

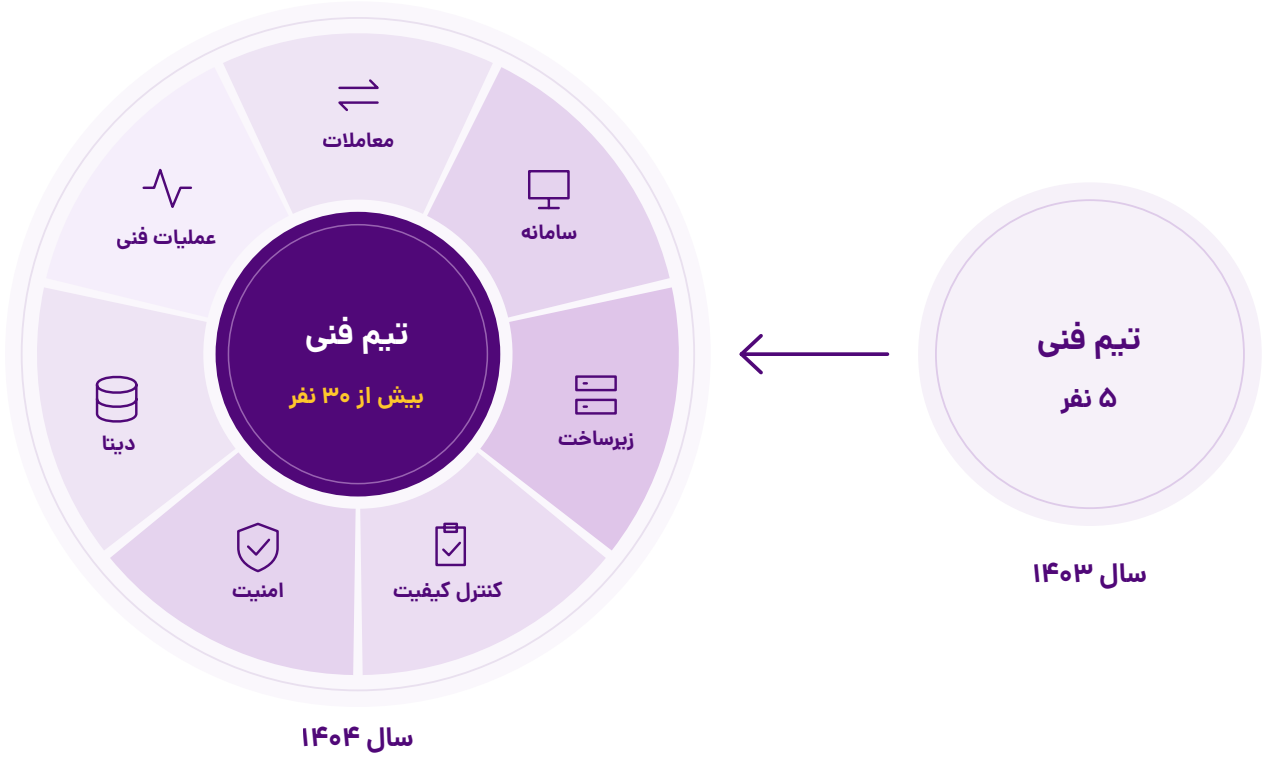


پاداش پرداخت شده (ریال)

**۵۸۰ میلیون**

## بهبودها و توسعه‌های فنی

سال ۱۴۰۴ نقطه گذار طلایین از یک «استارتاپ فنی» به یک سازمان مهندسی مقیاس‌پذیر بود. ساختار تیم‌ها بر اساس مأموریت بازطراحی شد و در پایان سال، بیش از ۳۰ مهندس در ۸ تیم فنی، معاملات، سامانه، زیرساخت، امنیت، دیتا، کنترل کیفیت و عملیات فنی فعالیت می‌کردند.





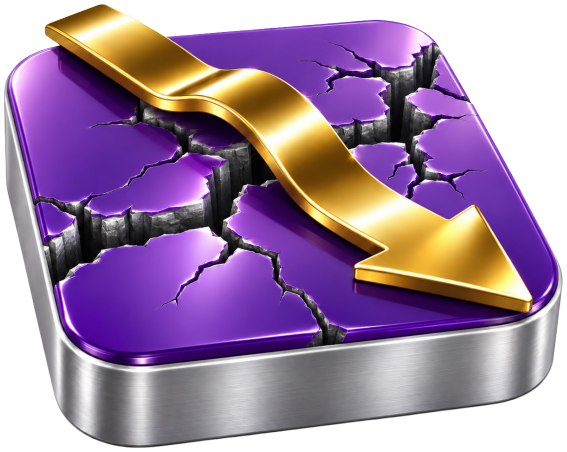
# تداوم خدمات در سال ناپایداری

در روزهـــای اختلال، وابســـتگی میان اجزای مختلف کار آشـــکارتر می‌شـــود. دسترسی به ســـامانه، ارتباط با پشتیبانی و انجام درخواست‌ها ممکن اســـت همزمان تحت فشـــار قرار گیرند. ایـــن فصـــل مـــرور تصمیم‌هـــا و اقدام‌های طلاین در چنین موقعیت‌هایی‌ســـت. همراه با محدودیت‌هایـــی که باقی مانـــد و درس‌هایی کـــه برای ادامـــه مسیر به دســـت آمد.



## رویکرد شرکت در مدیریت بحران

رویکرد طلاین در مواجهه با این شرایط بر سه اولویت متمرکز بود:



- **حفاظت از دارایی و حقوق کاربران**
- **حفظ تداوم خدمات تا حد امکان**
- **اطلاع‌رسانی شفاف درباره وضعیت عملیاتی و محدودیت‌ها**

## مرور رویدادهای کلیدی سال

سال ۱۴۰۴ برای طلایین با سه دوره اختلال عمده همراه بود که هرکدام، به شکلی متفاوت، فعالیت‌های عملیاتی و دسترسی کاربران به خدمات را تحت‌تأثیر قرار دادند.



**اختلال اول**

### جنگ ۱۲ روزه

۲۳ خرداد تا ۳ تیر ۱۴۰۴

**اختلال دوم**

### حوادث دی‌ماه ۱۴۰۴

۱۸دی تا ۸ بهمن ۱۴۰۴

**اختلال سوم**

### جنگ ۴۰ روزه

۹ اسفند تا پایان سال ۱۴۰۴

(بازه در نظر گرفته‌شده در این گزارش)

## اختلال اول

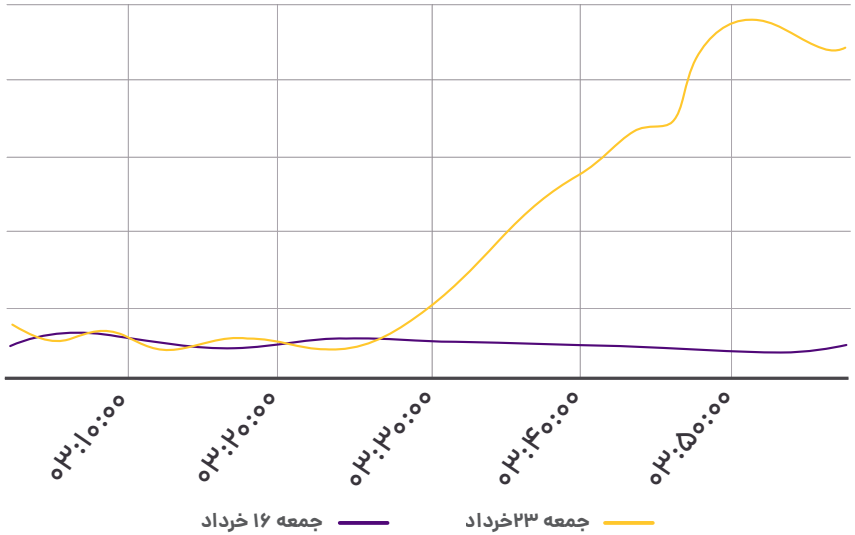
# جنگ ۱۲ روزه

۲۳ خرداد تا ۳ تیر ۱۴۰۴

## مهم‌ترین چالش‌های ایجاد شده در مسیر طلایین

- محدودیت دسترسی کاربران به اینترنت
- محدودیت‌های خرید و فروش و بسته‌شدن درگاه پرداخت از سوی نهادهای بالادستی
- از دسترس خارج‌شدن برخی بانک‌ها و چالش در مسیر پرداخت‌های کاربران
- حمله‌های سایبری به کسب‌وکارهای اینترنتی

مقایسه ترافیک سامانه در آغاز جنگ و هفته پیش از آن




میزان استفاده از سامانه (ترافیک) در تاریخ ۲۳ خرداد ۱۴۰۴ و جمعه قبل از آن ۱۶ خرداد ۱۴۰۴، در ساعت مشابه

# اقدامات فوری و مدیریت بحران



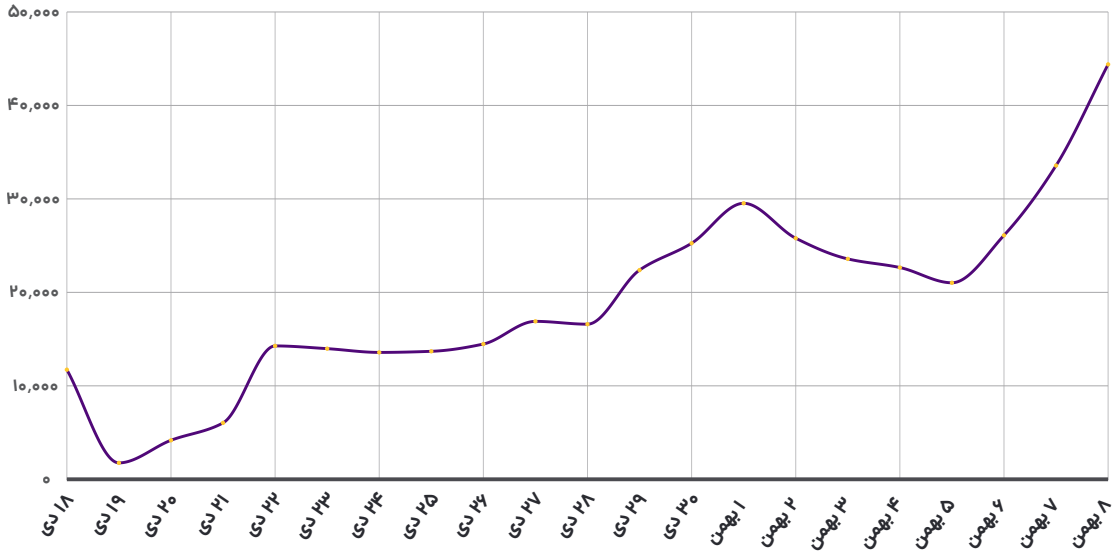
- تشکیل کمیته بحران
- اجرای سیاست‌های امنیتی از پیش تعریف‌شده برای دسترسی کاربران
- پشتیبانی ۲۴ ساعته
- فعال‌سازی واریز شناسه‌دار به‌عنوان راهکار جایگزین درگاه پرداخت
- تحویل فیزیکی طلا در یزد به‌رغم تعطیلی بازار طلا
- پاسخ‌گویی تلفنی و برخط باوجود قطعی و اختلال در اینترنت
- حفظ امنیت سرمایه کاربران
- ارتباط مستمر با پلیس فتا و اعمال سیاست‌های امنیتی
- انتشار اطلاعیه‌ها و ایجاد کانال‌های ارتباطی برای ارتباط مستمر با کاربران

## اختلال دوم

# حوادث دی‌ماه ۱۴۰۴

۱۸دی تا ۸ بهمن ۱۴۰۴

با قطع اینترنت در ۱۸ دی‌ماه و اختلال در عملکرد DNS کاربران، دسترسی کاربران به سامانه و ارتباط تلفنی با پشتیبانی طلایین دچار مشکل شد. برای تداوم پاسخ‌گویی، تعدادی از اعضای تیم پشتیبانی به‌جای دورکاری، در ساختمان شرکت مستقر شدند و از طریق خطوط تلفن شرکت به کاربران پاسخ دادند. این شیوه تا شنبه ۲۰ دی‌ماه، زمان پایدارشدن دسترسی به سامانه، ادامه یافت.




تعداد کاربران یکتای مراجعه‌کننده به طلایین در هر روز



## اختلال سوم

# جنگ ۴۰ روزه

۹ اسفند تا پایان سال ۱۴۰۴

(بازه در نظر گرفته‌شده در این گزارش)

## ابعاد مشکلات پیش‌آمده در جنگ ۴۰ روزه

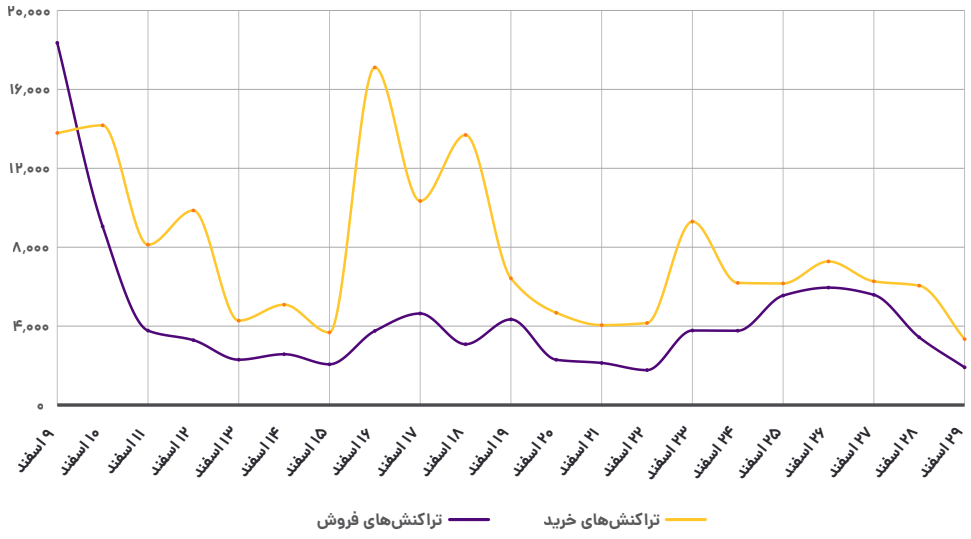
- اختلالات بانکی
- قطعی اینترنت بین‌الملل
- محدودیت‌ها و تعطیلی بازار
- افزایش درخواست‌های تسویه
- اختلال در سیستم تحویل فیزیکی طلا به علت تعطیلی بازار

## تغییر رفتار کاربران در جنگ ۴۰ روزه

- افزایش مراجعه برای بررسی قیمت طلا
- تغییر الگوی خرید و فروش
- افزایش درخواست‌های تسویه و تحویل فیزیکی

## پاسخ‌گویی و ارتباط با کاربران

- تقویت ظرفیت پشتیبانی
- انتشار اطلاعیه‌ها
- پاسخ‌گویی از طریق کانال‌های در دسترس
- پیگیری مستقیم برخی درخواست‌ها




تعداد روزانه تراکنش‌های خرید و فروش از ۹ تا ۲۹ اسفند ۱۴۰۴

# ارزیابی عملکرد مدیریت بحران در سال ۱۴۰۴

| شاخص ارزیابی | جنگ ۱۲ روزه | حوادث دی‌ماه ۱۴۰۴ | جنگ ۴۰ روزه |
|---|---|---|---|
| تداوم فعالیت سامانه | ادامه فعالیت معاملاتی با وجود محدودیت‌های بیرونی | ادامه فعالیت همراه با اختلال در دسترسی و ارتباطات | استمرار بخشی از خدمات در شرایط محدودیت عملیاتی |
| پرداخت و تسویه | انجام بخش عمده تسویه‌ها در موعد مقرر **(تاخیر یک تا دو روزه در برخی موارد)** | وقفه در بخشی از تسویه‌ها به دلیل اختلالات بانکی و ارتباطی | تأخیر در تسویه‌ها و پیگیری مرحله‌ای درخواست‌های معوق |
| تحویل فیزیکی طلا | تداوم تحویل در یزد محدودیت فعالیت سایر مراکز | افزایش درخواست‌ها و محدودیت در فرایند تحویل | ادامه تحویل در مراکز فعال، همراه با تأخیر و محدودیت ظرفیت |
| پشتیبانی و ارتباطات | پشتیبانی شبانه‌روزی و انتشار اطلاعیه‌ها | تداوم پاسخ‌گویی از مسیرهای ارتباطی جایگزین | اطلاع‌رسانی درباره تأخیرها و پیگیری درخواست‌های کاربران |
| اقدامات بازیابی | **حفظ بخشی از عملیات** | **اجرای راهکارهای جایگزین** | **پیگیری بازیابی خدمات** |

## درس‌آموخته‌ها و مسیر بهبود

تجربه اختلال‌های سال ۱۴۰۴ نشان داد که تداوم خدمت، به آمادگی هم‌زمان زیرساخت، تیم‌ها و مسیرهای ارتباط با کاربران نیاز دارد. مهم‌ترین درس‌آموخته‌های این سال، چهار اولویت را برای بهبود تاب‌آوری طلایین روشن کرد:



### کاهش وابستگی‌های حیاتی

- شناسایی وابستگی سرویس‌های اصلی به زیرساخت‌ها و ارائه‌دهندگان بیرونی و پیش‌بینی جایگزین برای نقاطی که اختلال در آن‌ها می‌تواند خدمت‌رسانی را متوقف کند.

# درس‌آموخته‌ها و مسیر بهبود



## آمادگی برای ادامه عملیات

- تقویت مسیرهای جایگزین برای پرداخت، ورود به سامانه و پاسخ‌گویی؛ همراه با آزمون دوره‌ای سناریوهای اختلال و بازیابی.

## هماهنگی سریع‌تر میان تیم‌ها

- روشن‌تر کردن مسئولیت‌ها، مسیر تصمیم‌گیری و شیوه انتقال اطلاعات میان تیم‌های فنی، عملیات، پشتیبانی و ارتباطات در شرایط بحران.

## اطلاع‌رسانی دقیق و در دسترس

- پیش‌بینی کانال‌های ارتباطی جایگزین و ارائه اطلاعات روشن درباره وضعیت خدمات، محدودیت‌ها و روند پیگیری درخواست‌های کاربران.



# سرمایه انسانی

در تمام این مسیر، افراد هستند که تصمیم می‌گیرند، مسئله‌ها را پیگیری می‌کنند و مسئولیت نتیجه کار را بر عهده دارند. همچنین کیفیت خدمات با تجربه کاری، مهارت و همکاری آن‌ها پیوند دارد. هر معامله حاصل تلاش کسانی است که کارشان همیشه در صفحه سامانه دیده نمی‌شود.



## رویکرد منابع انسانی در سال ۱۴۰۴

رویکرد منابع انسانی طلاین بر جذب و توسعه استعدادها، بهبود تجربه کارکنان، ایجاد شفافیت در مسیر رشد شغلی و تقویت برند کارفرمایی استوار بود.

### جذب نیرو

یافتن افراد توانمند و متناسب با فرهنگ سازمانی طلاین

### ارزیابی عملکرد و رشد شغلی

عملکرد کارکنان طلاین دو بار در سال، بر اساس معیارهای مشخص ارزیابی می‌شود. نتایج این ارزیابی، مبنای افزایش حقوق و رشد شغلی است و انتظارات و مسیر پیشرفت هر فرد را روشن‌تر می‌کند.



## ادامه مسیر همکاری

تمرکز بر ایجاد تجربه‌ای منسجم از زمان ورود افراد به سازمان، از فرایند آغاز به کار و ارتباط با منابع انسانی تا دریافت بازخورد و برنامه‌های توسعه

ابتدای سال ۱۴۰۴

**۵۰ نفر**

بودیم



در طول سال ۱۴۰۴

**۱۲۶ نفر**

در طلاین
مشغول فعالیت بودند



انتهای سال ۱۴۰۴

**۱۰۳ نفر**

بودیم

پیوستن به طلاین
**۷۶ نفر**

پایان همکاری با طلاین
**۲۳ نفر**

**نرخ ماندگاری کارکنان طلاین در سال ۱۴۰۴، ۷۰٪ بود.**

**نرخ ماندگاری:** نسبت کارکنانی که از ابتدا تا پایان سال در شرکت مانده‌اند، به کل کارکنان در ابتدای سال.

## مدیریت تیم در شرایط ناپایدار

در دوره‌های ناپایدار و به‌ویژه طی دوره جنگ، اولویت منابع انسانی طلایین حفظ ثبات، امنیت و انسجام تیم و از سوی دیگر تداوم فعالیت سازمان بود.

## اقدامات کلیدی



### تداوم پرداخت‌ها و مزایا

در هر ۲ دوره جنگ نیز پرداخت حقوق در اولین فرصت ممکن و زودتر از موعد ماهیانه انجام شد. همچنین مزایا و کمک‌هزینه‌های تعریف‌شده کارکنان نیز حفظ شد و پرداخت آن‌ها در اولویت قرار گرفت.



### دورکاری و انعطاف‌پذیری

متناسب با ماهیت شغلی و شرایط تیم‌ها، امکان دورکاری یا فعالیت هیبریدی فراهم شد و برای تیم‌هایی که نیاز به حضور در شرکت داشتند، نیز تلاش شد حداکثر انعطاف ممکن در زمان حضور ایجاد شود.



### سلامت و رفاه کارکنان

در راستای سلامت و رفاه کارکنان، کمک‌هزینه‌های رفاهی، از جمله کمک‌هزینه ورزش و خدمات روانشناسی، در اختیار همکاران قرار گرفت.



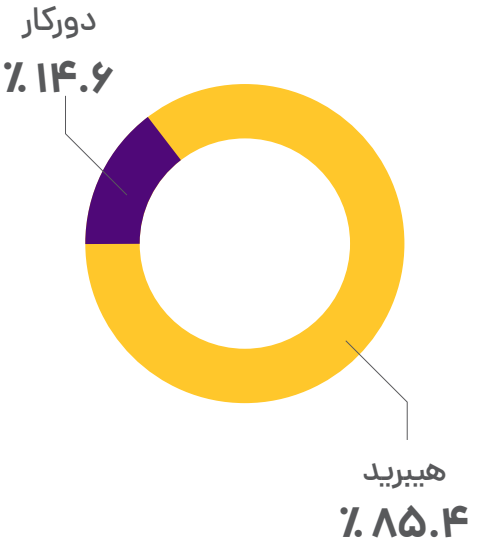
### ارتباطات داخلی

برگزاری برنامه‌ها و دورهمی‌های سازمانی در طول سال، فرصت‌هایی برای تعامل و تقویت ارتباط میان همکاران فراهم کرد.

از جمله این برنامه‌ها می‌توان به سینک‌آپ ماهیانه، جشن شب یلدا، جشن تولد طلایین و ارسال هدایای نوروزی برای همکاران اشاره کرد. این اقدامات، به‌ویژه در شرایط بحرانی، با هدف حفظ ارتباط سازمانی و انتقال حس همراهی و قدردانی دنبال شد.

# تیم طلاین به روایت آمار

## نسبت همکاران دورکار و هیبرید




## جوان‌ترین و مسن‌ترین کارمند




جوان‌ترین همکار
۱۹ سال

مسن‌ترین همکار
۴۷ سال

**میانگین سنی کارمندان طلاین ۳۰ سال است.**

## نسبت همکاران مرد و زن








# مسئولیت اجتماعی

کارنامه یک شـــرکت بـــا خدمـــات روزانه‌اش کامـــل نمی‌شـــود و انتخاب‌هایی کـــه درباره محیط پیرامون و آینده دارد نیز بخشـــی از آن اســـت. در ادامه این گزارش، به یـــکی از این انتخاب‌هـــا می‌پردازیم. اقـــدامی کوچک که معنای آن در گذر زمان روشـــن‌تر می‌شـــود.



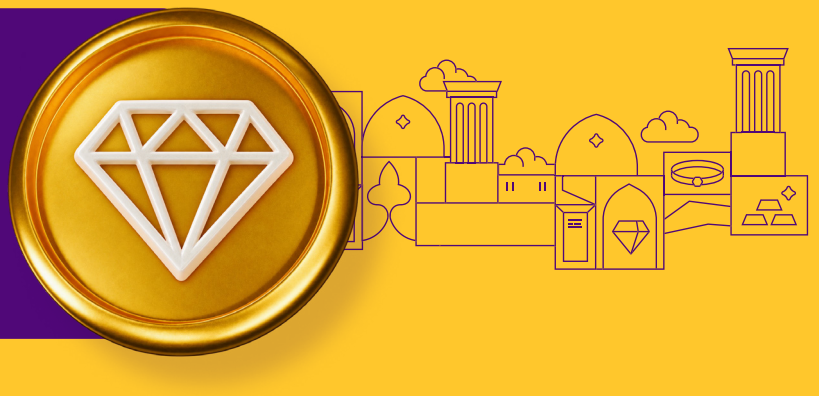
## یک سرو برای هر همکار

در روزهـــای پایانـی سـال ۱۴۰۴، بـه مناسـبت روز درختـــکاری، طلایـن بـا همـکاری روســـتاگل بـرای هـــر یـک از همـــکاران خـــود یـک اصلـه درخـت سـرو، در مجمـوع ۱۰۳ نهـال، کاشـت. در روزهایی که سـایه جنـگ بـر زندگی‌مـان افتـاده بـود، ایـن هدیـه بـا نگاهـی بـه آینـده انتخـاب شـد؛ درختـی کـه رشـد کنـد، ریشـه بگیـرد و سـال‌ها بـاقی بمانـد. هـر سـرو، نشـانی از حضـور یـکی از همـکاران طلایـن و سـهمی کوچـک در سـاختن آینـده‌ای سبزتـر اسـت.

ایـن اقـدام، پیونـدی میـان قدردانـی از همـکاران و توجـه بـه محیطزیسـت بـود؛ بـا ایـن امیـد کـه سـروهای کاشته‌شـده، در سـال‌های آینـده یـادآور تصمیـمی باشـند کـه در روزهـای دشـوار، بـا فکـر تـداوم زنـدگی و رشـد گرفتـه شـد.



# کلام آخر



# نام‌هایی که این سال را ساختند

کارنامه سال ۱۴۰۴ طلایین حاصل تلاش همه کسانی‌ست که در طول این سال با ما همراه بودند. چه آن‌ها که همچنان در طلایین حضور دارند و چه کسانی که مسیر همکاری‌شان با ما به پایان رسیده است.
نام‌های پیش رو متعلق به کسانی است که هر یک با دانش، تجربه و تلاش خود در شکل‌گرفتن این کارنامه سهم داشته‌اند.
از همراهی و کوشش همه آن‌ها سپاس‌گزاریم.

مهسا آذرمهر
کیارش آذرنیا
کیانوش آذرنیا
پریسا آزادی
سید محمدجواد ابراهیمی
محسن ابوالفتحی
رضا احمدخان بیگی
سید مصطفی افزونی
کورش امیری
ابوالفضل امینی
رضا امینی
رامتین باشوکت
سعید باقری
محمود بجوانی
مریم برزگر
فرانک بنا ساوجی‌ها
مهسا بوشهری
نگین بهرامی
شاهین بیانی

پدرام پرسا
پگاه پژوهش
محمدرضا پورابراهیمی
بهار تجعفری
مهدی تمسکی بیدگلی
سعید تهمتن
مصطفی ثبوتی‌نیا
شیما جایز
پیام جعفری
فاطمه جنگلی
مریم جوکار
حامد حاتمی
زهرا حاجی‌پور
فائزه حسنی
مهشید حسینی‌فرید
زهره حیدری
مسیح حیدری‌زاده
ریحانه خاکی
جلال خان‌زاده

شهاب‌الدین خدابخش
علی خلیلیان
مهدی دارابی
پرستو درخشان
حمیدرضا دهقان
فرخ دهقان
سعید دهقانی
فاطمه دهقانی
مرضیه رجبی، ابوالفضل
رحیم‌پورقصر
مائده رحیم‌زاده
نیما رحیمی
احسان رضائی
رضا رضایی
مهدی رفیعی
حدیث زاهدزاده
محمد ساجدی
سید حسین سادات اخوی
سید محمد سادات اخوی

مهرداد سرخابی
کیمیا سلمانی
علی شاهی‌پور
محمدحسین شاهین
امید شجاعی
محمد شهبازی اصل
آرزو صادقی
محمدجواد صادقی
میلاد صادقیان
لیلا صداقت
سامان صفایی
زهرا صمدی
حانیه طاهری
متین عابدینی
مصطفی عباس‌زاده
مهرناز عبداله‌پور
پوریا عرب
مینا عصمتی
سیدمحمدمصطفی

علوی‌نسب
مهسا غفرانی
محمد غلامی
ساسان فاضلی
محمد فروردین
رامین فریاد
مهناز فضلی
ماهان فلاح
مرجان فیاضی
عباس قاسمی
هومان قاسمی
محمد قنبری
امیرحسین کارگربیده
محمدرضا کارگربیده
بابک کاظمی
محمد کافی‌زاده
آرزو کریم‌پور
پریسا کشاورز
فاطمه کشاورز

نوید گلشن
فرزانه مجتهد
یاسر محمد حسنی
مسعود محمدصالحی
مژده محمدی
فاطمه محمدی نجف‌آبادی
سمیه مشیدی
ایمان مطهری منش
علیرضا مفتخر
سعید ملائی
مجید ملکان
مریم منوچهری
سامان موحدی‌راد
سیدمهدی موسوی
سید مهیار موسوی
میرحسین موسوی‌نژاد
امین مهدوی
سید مهدی مهدوی

سیدجمال‌الدین میرباقری
سید محمدمهدی میرباقری
سارا میرزائی
مهسا میری
سینا نژادابراهیم
مهدی نظری
سحر نعمتی
حسین نوروزی
جواد واحدی
مرجان هادی مودب
علیرضا هدایتی
عرفان همتی
آرین یزدان‌شاد
سارا یوسفی‌زاده



# روابط عمومی طلاین

گزارش جامع سالانه | ۱۴۰۴