

**PHIẾU KHẢO SÁT TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
TRONG DOANH NGHIỆP NĂM 2024**

1) Doanh nghiệp đánh dấu X vào ô trả lời tương ứng

☐ chọn MỘT câu trả lời; ☐ có thể chọn NHIỀU câu trả lời.

2) Doanh nghiệp trực thuộc Tập đoàn, Tổng công ty hoặc là công ty con chỉ cung cấp số liệu của doanh nghiệp mình, không cung cấp số liệu của Tập đoàn, Tổng công ty hay công ty mẹ.

3) Thông tin cung cấp trong Phiếu khảo sát chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, thống kê về Thương mại điện tử. Đơn vị chủ trì cam kết không tiết lộ thông tin tại Phiếu này cho bên thứ ba. Thông tin cung cấp tính trong 12 tháng tính đến thời điểm trả lời khảo sát.

THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1. Tên doanh nghiệp:

Mã số thuế:

2. Địa chỉ:(tỉnh/thành phố).....

3. Thông tin người điền phiếu

Họ và tên:

Chức vụ:

Điện thoại:

4. Loại hình doanh nghiệp

☐ Doanh nghiệp Nhà nước

☐ Doanh nghiệp ngoài Nhà nước

☐ Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài

4.1. Đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, vốn đầu tư nước ngoài chủ yếu đến từ quốc gia nào sau đây:

☐ Trung Quốc

☐ Singapore

☐ Hoa Kỳ

☐ Quốc gia khác:.....

5. Các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu

☐ Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản

☐ Dịch vụ lưu trú và ăn uống

☐ Khai khoáng

☐ Thông tin và truyền thông

☐ Công nghiệp chế biến, chế tạo

☐ Hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm

☐ Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí

☐ Hoạt động kinh doanh bất động sản

☐ Cung cấp nước; hoạt động quản lý và xử lý rác thải, nước thải

☐ Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ

☐ Hoạt động hành chính và dịch vụ hỗ trợ

☐ Xây dựng

☐ Giáo dục và đào tạo

☐ Bán buôn

☐ Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội

☐ Bán lẻ

☐ Nghệ thuật, vui chơi và giải trí

☐ Vận tải, kho bãi

☐ Hoạt động dịch vụ khác

I. HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ NGUỒN NHÂN LỰC

1. Doanh nghiệp có sử dụng phần mềm nào sau đây?

☐ Phần mềm quản lý bán hàng trực tuyến (POS)

☐ Các công cụ phân tích TMĐT

☐ Kế toán, tài chính

☐ Quản lý hệ thống cung ứng

☐ Quan hệ khách hàng

☐ Lập kế hoạch nguồn lực (ERP)

☐ Digital marketing

☐ Các công cụ AI hỗ trợ cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng

☐ Phần mềm khác (nêu cụ thể).....

2. Doanh nghiệp có sử dụng chữ ký điện tử¹ không? ☐ Có ☐ Không

3. Doanh nghiệp có sử dụng hợp đồng điện tử trong giao dịch không?

☐ Có ☐ Không

4. Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử không?

☐ Có ☐ Không

II. TÌNH HÌNH VẬN HÀNH WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG

1. Doanh nghiệp quảng cáo bằng các hình thức nào?

☐ Quảng cáo truyền thống (tổ chức sự kiện, truyền hình, báo giấy, quảng cáo ngoài trời...)

☐ Quảng cáo trên các công cụ tìm kiếm (Google, Bing, Yahoo,...)

☐ Quảng cáo thông qua mạng xã hội (Facebook, Instagram, Zalo...)

☐ Quảng cáo trên các báo điện tử

☐ Quảng cáo qua email

☐ Quảng cáo qua người nổi tiếng (KOLs, influencer,..)

☐ Hình thức quảng cáo khác:.....

☐ Chưa hoạt động quảng cáo

2. Ước tính chi phí quảng cáo website/ứng dụng di động trong cả năm:

☐ Dưới 10 triệu đồng

☐ Từ 10 – 20 triệu đồng

☐ Từ 20 – 50 triệu đồng

☐ Trên 50 - 100 triệu đồng

☐ Trên 100 triệu đồng

3. Doanh nghiệp đánh giá về mức độ quan trọng của TMĐT trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp

☐ Không quan trọng ☐ Tương đối quan trọng ☐ Quan trọng ☐ Rất quan trọng

4. Đánh giá hiệu quả của việc bán sản phẩm qua các hình thức sau đây²:

Qua mạng xã hội: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao ☐ Chưa triển khai

Qua sàn giao dịch TMĐT: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao ☐ Chưa triển khai

Qua website của doanh nghiệp: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao ☐ Chưa triển khai

Qua ứng dụng di động: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao ☐ Chưa triển khai

Nếu đã từng triển khai hoạt động TMĐT, vui lòng trả lời tiếp những câu sau đây

¹ Chữ ký điện tử được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký (khoản 1 Điều 21 Luật Giao dịch điện tử 2005).

² Nếu doanh nghiệp chưa từng triển khai hoạt động TMĐT, vui lòng chọn “Chưa triển khai”

5. Doanh nghiệp đã triển khai hoạt động TMĐT từ bao giờ?

- ☐ Dưới 1 năm ☐ Từ 1 – 3 năm ☐ Trên 3 năm

6. Ước tính tỷ lệ doanh thu từ kênh TMĐT trong tổng doanh thu của doanh nghiệp

- ☐ Dưới 15% ☐ Từ 15% - 30% ☐ Từ 30% - 50% ☐ Trên 50%

7. Ngôn ngữ sử dụng để giao tiếp với khách hàng trên website/ứng dụng, trang mạng xã hội của doanh nghiệp

- ☐ Tiếng Việt ☐ Tiếng Anh ☐ Tiếng Trung
☐ Ngôn ngữ khác. Cụ thể:.....

8. Doanh nghiệp sử dụng website/ứng dụng TMĐT phục vụ mục đích xuất khẩu không?

- ☐ Có ☐ Không

Nếu 8 trả lời là Không, vui lòng bỏ qua 8a, 8b, 8c và 8d

8a. Doanh nghiệp tham gia xuất khẩu qua TMĐT theo hình thức gì?

- ☐ Xuất khẩu thông qua sàn giao dịch TMĐT
☐ Xuất khẩu thông qua website/ứng dụng tự xây dựng

8b. Doanh nghiệp xuất khẩu qua TMĐT quốc gia/khu vực nào?

- ☐ Trung Quốc ☐ Nhật Bản ☐ Hàn Quốc ☐ Hoa Kỳ
☐ Liên minh Châu Âu ☐ Quốc gia khác, cụ thể:.....

8c. Ước tính giá trị xuất khẩu hàng hóa qua TMĐT trong tổng giá trị xuất khẩu hàng hóa của doanh nghiệp

- ☐ Dưới 10% ☐ Từ 10% - 20% ☐ Từ 20% - 30% ☐ Trên 30%

8d. Doanh nghiệp đánh giá về hiệu quả ứng dụng TMĐT trong hoạt động xuất khẩu

- ☐ Không hiệu quả ☐ Tương đối hiệu quả ☐ Hiệu quả ☐ Rất hiệu quả

9. Doanh nghiệp đánh giá khó khăn khi triển khai hoạt động TMĐT là gì?

- ☐ Đảm bảo an toàn, bảo mật dữ liệu
☐ Xây dựng chiến lược kinh doanh trên môi trường TMĐT
☐ Kỹ năng kinh doanh trực tuyến
☐ Thị trường cạnh tranh cao, nhiều doanh nghiệp, người bán tham gia
☐ Khó khăn trong quản lý vận chuyển và đổi trả hàng hóa
☐ Thị hiếu khách hàng liên tục thay đổi
☐ Khó khăn trong việc xây dựng trải nghiệm khách hàng
☐ Thủ tục đăng ký kinh doanh và khai thuế phức tạp
☐ Chi phí xây dựng và vận hành website/ứng dụng TMĐT cao
☐ Chi phí tham gia các nền tảng TMĐT cao
☐ Thiếu nhân sự phù hợp

III. CÁC HÌNH THỨC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

A. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ QUA WEBSITE

1. Doanh nghiệp có xây dựng website không? ☐ Có ☐ Không

Nếu câu trả lời là Không, vui lòng chuyển sang câu 2

1a. Doanh nghiệp ưu tiên lựa chọn tên miền nào cho website của mình:

☐ .VN ☐ .COM ☐ .NET ☐ Khác

1b. Website có tính năng đặt hàng trực tuyến không?

☐ Có ☐ Không

1c. Website có tích hợp tính năng tương tác trực tuyến với khách hàng không?

☐ Có ☐ Không

1d. Nếu 1c trả lời có, hình thức phản hồi trực tuyến với khách hàng

- ☐ Qua nhân sự phụ trách tương tác trực tiếp
- ☐ Qua chatbot tự động
- ☐ Qua thông tin liên hệ khách hàng để lại
- ☐ Hình thức khác:

1e. Mục đích xây dựng website của doanh nghiệp:

- ☐ Xây dựng uy tín, quảng bá và nâng tầm thương hiệu
- ☐ Quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ
- ☐ Mở rộng khả năng tương tác, phản hồi từ khách hàng
- ☐ Hỗ trợ kế hoạch marketing, triển khai các chương trình khuyến mại
- ☐ Bán hàng trực tuyến 24/7 mọi lúc mọi nơi, tiếp cận khách hàng toàn cầu
- ☐ Mục đích khác:.....

2. Doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh trên mạng xã hội không?

☐ Có ☐ Không

3. Doanh nghiệp có tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử không³?

☐ Có. Sàn TMDT phổ biến ☐ Không

B. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRÊN NỀN TẢNG DI ĐỘNG

1. Doanh nghiệp có xây dựng các ứng dụng TMDT (app) trên thiết bị di động không?

☐ Có ☐ Không

1b. Nếu trả lời là Có, Doanh nghiệp có cho phép người mua thực hiện toàn bộ quá trình mua sắm trên ứng dụng di động không?

☐ Có ☐ Không

(Nếu câu 1 trả lời là Không, vui lòng bỏ qua phần B, chuyển sang III)

2. Doanh nghiệp có triển khai chương trình khuyến mại dành riêng cho khách hàng sử dụng ứng dụng TMDT di động để mua sản phẩm của doanh nghiệp không?

☐ Có ☐ Không

³ Sàn giao dịch TMDT là website TMDT cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân không phải chủ sở hữu hoặc người quản lý website có thể tiến hành bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên đó.

IV. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ⁴

1. Phương thức vận chuyển hàng hóa doanh nghiệp sử dụng:

- ☐ Tự vận chuyển ☐ Sử dụng dịch vụ vận chuyển của bên thứ ba
☐ Phương thức khác:.....

2. Chi phí hoàn tất đơn hàng và giao hàng chặng cuối chiếm khoảng bao nhiêu phần trăm doanh thu từ hoạt động TMĐT của doanh nghiệp

- ☐ Dưới 10% ☐ Từ 10% - 20% ☐ Từ 20% - 40% ☐ Trên 40%

3. Phương thức thanh toán doanh nghiệp cho phép khách hàng sử dụng:

- ☐ Thanh toán tiền mặt ☐ Tài khoản mobile, SMS
☐ Chuyển khoản Internet banking ☐ Thẻ thanh toán quốc tế
☐ Ví điện tử ☐ Thanh toán qua mobile money
☐ Thẻ thanh toán nội địa ☐ Phương thức khác:.....

4. Doanh nghiệp có cho phép khách hàng thanh toán trả góp hay không?

- ☐ Có ☐ Không

V. SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

1. Doanh nghiệp có tra cứu thông tin trên website của các cơ quan nhà nước không?

- ☐ Thường xuyên ☐ Thỉnh thoảng ☐ Chưa bao giờ

2. Các loại dịch vụ công trực tuyến doanh nghiệp đã sử dụng

- ☐ Đăng ký kinh doanh
☐ Khai báo thuế điện tử
☐ Thủ tục tàu biển, nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh
☐ Thủ tục cấp giấy chứng nhận xuất xứ điện tử
☐ Khai báo hải quan điện tử
☐ Khác:.....

3. Đánh giá của doanh nghiệp về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến

- ☐ Rất có ích ☐ Tương đối có ích ☐ Không có ích

4. Doanh nghiệp cần hỗ trợ gì từ cơ quan nhà nước

- ☐ Đào tạo, tập huấn kỹ năng TMĐT
☐ Tổ chức các hoạt động xúc tiến thương mại, kết nối giao thương
☐ Tư vấn pháp lý
☐ Khác, cụ thể:.....

Ngày tháng năm 2024

Đại diện doanh nghiệp

⁴ Bỏ trống nếu không sử dụng dịch vụ tương ứng