

PHIẾU KHẢO SÁT TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG DOANH NGHIỆP NĂM 2021

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, triển khai hoạt động thống kê về Thương mại điện tử năm 2021. Đơn vị chủ trì cam kết không tiết lộ thông tin tại Phiếu khảo sát này cho bên thứ ba.

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:.....

Điện thoại:.....

4. Loại hình doanh nghiệp

☐ Doanh nghiệp Nhà nước

(Doanh nghiệp 100% vốn nhà nước, Doanh nghiệp hơn 50% vốn nhà nước)

☐ Doanh nghiệp ngoài Nhà nước

(Doanh nghiệp tư nhân, Công ty hợp danh, Công ty TNHH, Công ty cổ phần có vốn Nhà nước, Công ty cổ phần không có vốn Nhà nước)

☐ Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài

(Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài, Doanh nghiệp liên doanh với nước ngoài)

5. Các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu

☐ Khai khoáng, Công nghiệp chế biến, chế tạo

☐ Xây dựng

☐ Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản

☐ Vận tải, kho bãi

☐ Bán buôn và bán lẻ

☐ Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội

☐ Giáo dục và đào tạo

☐ Nghệ thuật, vui chơi và giải trí

☐ Dịch vụ lưu trú và ăn uống

☐ Hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm

☐ Hoạt động kinh doanh bất động sản

☐ Thông tin và truyền thông

☐ Sản xuất và phân phối điện, nước; cung cấp nước; 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

☐ Hoạt động dịch vụ khác

6. Tổng số lao động năm 2021(tính đến thời điểm điều tra, khảo sát):

☐ Dưới 300 lao động

☐ Từ 300 lao động trở lên

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

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

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Quản lý nhân sự | ☐ Có | ☐ Không |
| Kế toán, tài chính | ☐ Có | ☐ Không |
| Quản lý hệ thống cung ứng (SCM) | ☐ Có | ☐ Không |
| Quan hệ khách hàng (CRM) | ☐ Có | ☐ Không |
| Lập kế hoạch nguồn lực (ERP) | ☐ Có | ☐ Không |
| Phần mềm khác (nếu cụ thể)..... | | |

2. Doanh nghiệp có tuyển dụng ưu tiên đối với nhân sự có kỹ năng/được đào tạo về CNTT và TMĐT?

- ☐ Có ☐ Không

3. Doanh nghiệp có sử dụng chữ ký điện tử không?

- ☐ Có ☐ Không

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

- ☐ Có ☐ Không

5. Doanh nghiệp có sử dụng hóa đơn điện tử không?

- ☐ Có ☐ Không

6. Tỷ lệ số lao động thường xuyên sử dụng các công cụ như Viber, WhatsApp, Skype, Facebook Messenger trong công việc (tỷ lệ % trên tổng số lao động)

- ☐ Dưới 10% ☐ Từ 10 - 50% ☐ Trên 50%

7. Doanh nghiệp đánh giá về mức độ quan trọng của việc đầu tư vào hạ tầng CNTT và TMĐT

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

7a. Doanh nghiệp đánh giá về hiệu quả của việc đầu tư vào hạ tầng CNTT và TMĐT trong hoạt động sản xuất, kinh doanh

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

II. 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 tự xây dựng của mình hay thuê đơn vị ngoài xây dựng website của mình?

- ☐ Tự xây dựng website ☐ Thuê đơn vị khác xây dựng website

1b. Website của doanh nghiệp có tích hợp tính năng tương tác trực tuyến (Zalo, Facebook...) với khách hàng không?

- ☐ Có ☐ Không

1c. Nếu 1b 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:

1d. 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
☐ Thêm kênh bán buôn, bán lẻ sản phẩm, cung cấp dịch vụ đến khách hàng
☐ Mục đích khác:

2. Doanh nghiệp có hoạt động kinh doanh trên mạng xã hội (Facebook, Zalo, Instagram,...) không?

- ☐ Có ☐ Không

3. Doanh nghiệp có tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử không ¹?

- ☐ Có ☐ Không

Địa chỉ sàn doanh nghiệp tham gia hiệu quả nhất.....

B. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRÊN NỀN TẢNG DI ĐỘNG

1. Doanh nghiệp có website phiên bản di động không? ☐ Có ☐ Không

2. Doanh nghiệp có ứng dụng bán sản phẩm trên thiết bị di động không?

- ☐ Có ☐ Không

(Nếu câu 1 và 2 trả lời là **Không**, vui lòng bỏ qua phần B, chuyển sang III)

3. Doanh nghiệp thuê ngoài hay tự xây dựng website phiên bản di động/ứng dụng di động của mình?

- ☐ Tự xây dựng ☐ Thuê đơn vị khác xây dựng

4. Thời gian trung bình lưu lại của khách hàng mỗi lần truy cập vào website TMĐT phiên bản di động/ứng dụng bán sản phẩm của doanh nghiệp?

- ☐ Dưới 5 phút ☐ Từ 5 - 10 phút
☐ Từ 10 - 20 phút ☐ Trên 20 phút

5. Doanh nghiệp có cho phép người mua thực hiện toàn bộ quá trình mua sắm trên thiết bị di động không ²?

- ☐ Có ☐ Không

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

- ☐ Có ☐ Không

7. Doanh nghiệp nhận đơn đặt sản phẩm qua ứng dụng bán hàng trên thiết bị di động không?

- ☐ Có ☐ Không

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

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

☐ Hình thức quảng cáo truyền thống (tổ chức sự kiện, qua 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,..)

☐ Quảng cáo qua wifi marketing

☐ Hình thức quảng cáo khác:.....

☐ Chưa hoạt động quảng cáo

¹ Sàn giao dịch TMĐT là website TMĐT 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.

² Từ khâu đặt sản phẩm đến khâu thanh toán trên thiết bị di động.

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

- ☐ Dưới 20 triệu đồng ☐ Từ 20 – 100 triệu đồng
☐ Trên 100 - 500 triệu đồng ☐ Trên 500 triệu đồng

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

- Qua mạng xã hội: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao
Qua website của doanh nghiệp: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao
Qua ứng dụng di động: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao
Qua sàn giao dịch TMĐT: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao

4. 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

5. Ngôn ngữ trên website/ứng dụng của doanh nghiệp

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

6. Doanh nghiệp có sử dụng website/ứng dụng TMĐT phục vụ cho mục đích xuất nhập khẩu không

- ☐ Có ☐ Không

6a. Nếu 6 trả lời Có, doanh nghiệp đánh giá về hiệu quả ứng dụng TMĐT trong hoạt động xuất nhập khẩu

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

IV. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ³

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

- ☐ Doanh nghiệp 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 sử dụng:

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

³ Bỏ trống nếu không sử dụng dịch vụ tương ứng

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. Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ công trực tuyến liên quan tới các thủ tục đăng ký, cấp phép, khai báo... được cung cấp trên website của các cơ quan nhà nước không?

- ☐ Đã sử dụng ☐ Chưa sử dụng ☐ Không biết

3. 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
☐ Khác

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

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

Ngày tháng năm 2021

Đại diện doanh nghiệp