

Số: /SCT-QLXNK
V/v phối hợp khảo sát tình hình ứng
dụng Thương mại điện tử năm 2020

Gia Lai, ngày tháng 10 năm 2020

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân, Phòng Kinh tế, Phòng Kinh tế và Hạ tầng các huyện, thị xã, thành phố;
- Các Hiệp hội doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Sở Công Thương nhận công văn số 317/VECOM-VP ngày 03/9/2020 của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam về việc phối hợp triển khai Chương trình Chỉ số Thương mại điện tử.

Nhằm đánh giá chính xác mức độ ứng dụng thương mại điện tử của các doanh nghiệp, hợp tác xã trên địa bàn tỉnh; từ đó có thể bổ sung, điều chỉnh các chính sách và giải pháp nhằm hỗ trợ tốt hơn sự phát triển thương mại điện tử tỉnh nhà, góp phần nâng cao Chỉ số Thương mại điện tử của tỉnh Gia Lai.

Sở Công Thương đề nghị Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, các Hiệp hội doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh phối hợp triển khai khảo sát tình hình ứng dụng thương mại điện tử trong doanh nghiệp, hợp tác xã.

- Hình thức: doanh nghiệp, hợp tác xã trả lời phiếu khảo sát (theo mẫu phiếu đính kèm).

Phiếu khảo sát xin gửi về Sở Công Thương trước ngày **10/11/2020** theo địa chỉ:

Phòng Quản lý Xuất nhập khẩu - Sở Công Thương Gia Lai
17 Trần Hưng Đạo - Pleiku - Gia Lai
Email: tmdtsctgl@gmail.com
Điện thoại: 0269 3897599 - 0977.405942 (Quân)

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của quý cơ quan, đơn vị./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, QLXNK.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đào Thị Thu Nguyệt

PHIẾU KHẢO SÁT TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG DOANH NGHIỆP NĂM 2020

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 2020. 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 2020: ☐ 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 (nêu cụ thể).....

2. Ước tính tỷ lệ các hạng mục sau trong tổng chi phí mua sắm, trang bị và ứng dụng CNTT và TMĐT của doanh nghiệp trong năm 2020 là (tổng 4 tỷ lệ phải bằng 100%):

Phần cứng: %

Phần mềm:%

Nhân sự, đào tạo: %

Khác:%

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

☐ Có

☐ Không

Không

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

☐ Có

☐ Không

Không

5a. Tỷ lệ số lao động thường xuyên sử dụng e-mail trong công việc ¹ (tỷ lệ % trên tổng lao động)

☐ Dưới 10%

☐ Từ 10 - 50%

☐ Trên 50%

5b. Tỷ lệ số lao động thường xuyên sử dụng các công cụ như Viber, WhatsApp, Skype, Facebook Messenger..... trong công việc ² (tỷ lệ % trên tổng số lao động)

6. Doanh nghiệp có lao động chuyên trách về TMĐT?

☐ Có

☐ Không

7a. Doanh nghiệp có gặp khó khăn khi tuyển dụng lao động có kỹ năng về TMĐT và CNTT không?

☐ Có

☐ Không

7b. Nếu "Có", doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc tuyển dụng lao động có các kỹ năng nào sau đây?

☐ Kỹ năng cài đặt chế độ, ứng dụng, khắc phục sự cố thông thường của máy vi tính

☐ Kỹ năng quản trị website và sàn giao dịch TMĐT

☐ Kỹ năng khai thác, sử dụng các ứng dụng TMĐT

☐ Kỹ năng quản trị cơ sở dữ liệu

☐ Kỹ năng triển khai thanh toán trực tuyến

☐ Kỹ năng tiếp thị trực tuyến

☐ Kỹ năng xây dựng kế hoạch, triển khai dự án TMĐT

¹ Mỗi ngày truy cập ít nhất một lần hộp thư điện tử của doanh nghiệp hoặc của cá nhân phục vụ cho công việc

² Mỗi ngày truy cập ít nhất một lần hộp thư điện tử của doanh nghiệp hoặc của cá nhân phục vụ cho công việc

☐ Kỹ năng
khác.....

II. CÁC HÌNH THỨC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

A. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ QUA WEBSITE

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

(Nếu câu trả lời là **Không**, vui lòng bỏ qua phần III)

2. Địa chỉ website của doanh nghiệp³:

Địa chỉ website 01:

Địa chỉ website 02:

3. Tần suất cập nhật thông tin trên website

- ☐ Hàng ngày ☐ Hàng tuần
☐ Hàng tháng ☐ Thỉnh thoảng

2. Doanh nghiệp có bán sản phẩm (hàng hoá, dịch vụ) trên mạng xã hội không?

- ☐ Có ☐ Không

3a. Doanh nghiệp có tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử không⁴?

- ☐ Có ☐ Không

3b. Nếu “Có” thì thời điểm bắt đầu tham gia sàn:

- ☐ Trước khi Covid-19 khởi phát ☐ Sau khi Covid-19 khởi phát

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

4a. Doanh nghiệp nhận đơn đặt sản phẩm qua các hình thức nào sau đây:

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|-----------------------------|
| Email | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |
| Website của doanh nghiệp | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |
| Sàn TMĐT | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |
| Mạng xã hội | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |

4b. Doanh nghiệp đặt sản phẩm qua các hình thức nào sau đây:

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|-----------------------------|
| Email | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |
| Website của doanh nghiệp | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |
| Sàn TMĐT | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |
| Mạng xã hội | ☐ Có | ☐ Có, chỉ từ khi Covid-19 | ☐ Không |

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 Trong trường hợp doanh nghiệp có nhiều website, cung cấp thông tin hai website phổ biến nhất

⁴ 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.

3. Doanh nghiệp phát triển ứng dụng bán sản phẩm trên nền tảng di động nào sau đây:

- ☐ IOS ☐ Android
☐ Windows ☐ Khác.....

4. Thời gian trung bình lưu lại của khách hàng khi 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 không⁵?

- ☐ 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 website/ứng dụng di động bằng các hình thức nào?

- ☐ Báo giấy ☐ Báo điện tử ☐ Truyền hình
☐ Mạng xã hội ☐ Các công cụ tìm kiếm ☐ Tin nhắn/email
☐ Ứng dụng di động ☐ Các phương tiện khác ☐ Chưa quảng cáo

2. Ước tính chi phí quảng cáo website/ứng dụng di động qua các phương tiện trực tuyến và ứng dụng di động:

- ☐ Dưới 10 triệu đồng ☐ Từ 10 – 50 triệu đồng ☐ Trên 50 triệu đồng

3. Đánh giá hiệu quả của việc quảng cáo website/ứng dụng di động qua các hình thức sau đây:

- | | |
|------------------------------|---|
| Báo điện tử | ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao |
| Mạng xã hội | ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao |
| Các công cụ tìm kiếm | ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao |
| Tin nhắn và ứng dụng di động | ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao |

4. Ước tính tỷ lệ đầu tư, xây dựng và vận hành website/ứng dụng di động trên tổng vốn đầu tư TMĐT của doanh nghiệp:

- ☐ Dưới 20% ☐ Từ 20 - 50% ☐ Trên 50%

5. 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 |

⁵ Từ khâu đặt sản phẩm đến khâu thanh toán trên thiết bị di động.

Qua sàn giao dịch TMĐT: ☐ Thấp ☐ Trung bình ☐ Cao

IV. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ⁶

1. Doanh nghiệp sử dụng nhiều nhất dịch vụ chuyên phát của đơn vị nào?

.....

2. Doanh nghiệp sử dụng nhiều nhất dịch vụ thanh toán của đơn vị nào?

.....

3. Doanh nghiệp sử dụng nhiều nhất dịch vụ quảng cáo của đơn vị nào?

.....

V. TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH BỆNH COVID-19 ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

1. Tác động của Covid-19 đối với doanh nghiệp

1.1. Doanh thu năm 2020

- ☐ Tăng% so với năm 2019
- ☐ Giảm% so với năm 2019
- ☐ Thay đổi không đáng kể so với năm 2019

1.2. Số đơn đặt sản phẩm thành công

- ☐ Tăng% so với năm 2019
- ☐ Giảm% so với năm 2019
- ☐ Thay đổi không đáng kể so với năm 2019

2. Doanh nghiệp đánh giá hiệu quả kinh doanh trực tuyến trong bối cảnh Covid-19:

- ☐ Hiệu quả cao ☐ Hiệu quả trung bình ☐ Hiệu quả thấp
- ☐ Không hiệu quả

VI. 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

⁶ Bỏ trống nếu không sử dụng dịch vụ tương ứng

Ngày tháng năm 2020

Đại diện doanh nghiệp