

PHIẾU KHẢO SÁT TÌNH HÌNH ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG DOANH NGHIỆP NĂM 2023

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, xin chọn một trong các loại hình sau:

Nhà đầu tư nước ngoài nắm quyền chi phối doanh nghiệp

Nhà đầu tư nước ngoài không nắm quyền chi phối doanh nghiệp

5. Các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu

Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản

Khai khoáng

Công nghiệp chế biến, chế tạo

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

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

Xây dựng

Bán buôn và bán lẻ; sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác

Vận tải, kho bãi

Dịch vụ lưu trú và ăn uống

Thông tin và truyền thông

Hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm

Hoạt động kinh doanh bất động sản

- Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ
- Hoạt động hành chính và dịch vụ hỗ trợ
- Giáo dục và đào tạo
- Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội
- Nghệ thuật, vui chơi và giải trí
- Hoạt động dịch vụ khác

6. Quy mô DN: Doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ¹ Doanh nghiệp lớn

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 | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Quản lý hệ thống cung ứng (SCM) | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Quan hệ khách hàng (CRM) | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Lập kế hoạch nguồn lực (ERP) | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Phần mềm khác (nêu cụ thể)..... | | |

2. Doanh nghiệp có ưu tiên tuyển dụng nhân sự có kỹ năng về CNTT và TMĐT?

- Có Không

3. Doanh nghiệp có sử dụng chữ ký điện tử² 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 dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử không?

- Có Không

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

- Dưới 10% Từ 10 - 50% Trên 50%

7. 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

¹ Doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ được xác định như sau:

- Doanh nghiệp trong lĩnh vực nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản và lĩnh vực công nghiệp, xây dựng có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 200 người và tổng doanh thu của năm không quá 200 tỷ đồng hoặc tổng nguồn vốn không quá 100 tỷ đồng;

- Doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 100 người và tổng doanh thu của năm không quá 300 tỷ đồng hoặc tổng nguồn vốn không quá 100 tỷ đồng.

² 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).

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 ưu tiên lựa chọn tên miền nào cho website của mình:

.VN .COM .NET Khác

Lý do lựa chọn tên miền trên:.....

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

Có Không

1c. Website của doanh nghiệp 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
- 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 không³?

Có Không Sàn TMĐT phổ biến

B. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRÊN NỀN TẢNG DI ĐỘNG

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

1a. Nếu trả lời là Có, doanh nghiệp có cho phép người mua thực hiện toàn bộ quá trình mua sắm trên website phiên bản di động không⁴?

Có Không

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

Có Không

³ 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.

⁴ Từ khâu đặt sản phẩm đến khâu thanh toán trên thiết bị di động.

2a. 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 và 2 trả lời là Không, vui lòng bỏ qua phần B, chuyển sang III)

3. Thời gian trung bình lưu lại của khách hàng mỗi lần truy cập vào website TMĐT phiên bản di động/ứng dụng TMĐT di động?

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

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

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

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

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

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

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

- Có Không

Nếu 5 trả lời là Không, vui lòng bỏ qua 5a, 5b, 5c và 5d

5a. 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

5b. 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:.....

5c. 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%

5d. 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

6. 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

IV. CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ⁵

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 mua hàng trả góp? 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

Ngày tháng năm 2023

Đại diện doanh nghiệp

⁵ Bỏ trống nếu không sử dụng dịch vụ tương ứng