**BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**LƯU Ý:**

1. Thương nhân, tổ chức đánh dấu X vào ô trả lời tương ứng

 **🔾: chọn MỘT câu trả lời; ❑: có thể chọn NHIỀU câu trả lời.**

2. Với những câu hỏi yêu cầu cung cấp số liệu năm 2020, đề nghị nêu số liệu thống kê ước tính đến 31/12/2020.

3. Số liệu báo cáo chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, thống kê, định hướng phát triển TMĐT. Chúng tôi cam kết không tiết lộ thông tin tại Báo cáo này cho bên thứ ba.

**I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI ĐIỀN BÁO CÁO**

Họ và tên: Chức vụ: Điện thoại: ………………………

**II. THÔNG TIN CHUNG CỦA WEBSITE, ỨNG DỤNG TMĐT**

* ***Địa chỉ tên miền chính của website:*** .………………………
* Website chính thức hoạt động từ: Tháng………….Năm

**1. Mô hình hoạt động của website, ứng dụng** *(Nếu quý vị vừa bán hàng, vừa cung cấp dịch vụ TMĐT đề nghị chọn cả 2 hình thức)*

🞏 Website, ứng dụng thương mại điện tử bán hàng

🔾 Bán hàng trực tuyến (giỏ hàng, đặt hàng theo mẫu, v.v…) 🔾 Chỉ giới thiệu sản phẩm, dịch vụ

🞏 Website, ứng dụng cung cấp dịch vụ thương mại điện tử (chủ website ***không trực tiếp*** bán hàng)

|  |  |
| --- | --- |
| 🞏 Sàn giao dịch TMĐT  | 🞏 Mạng xã hội có hình thức Sàn giao dịch TMĐT |
| 🞏 Website, ứng dụng khuyến mại trực tuyến | 🞏 Website, ứng dụng đấu giá trực tuyến |

**2. Lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ TMĐT:**

❑ Bán buôn, bán lẻ hàng hóa ❑ Dịch vụ giao, đặt đồ ăn

❑ Dịch vụ gọi xe công nghệ ❑ Dịch vụ du lịch trực tuyến, OTAs

❑ Dịch vụ đặt phòng khách sạn ❑ Dịch vụ mua hàng quốc tế, mua hộ ❑ Dịch vụ vận chuyển, giao nhận hàng hóa ❑ Dịch vụ nội dung số (nhạc, phim, video…) ❑ Dịch vụ khác………………………….

*Nếu doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ* ***MUA HÀNG QUỐC TẾ, MUA HỘ*** *doanh nghiệp gặp trở ngại gì đối với hàng hóa nhập khẩu quốc tế bằng hình thức TMĐT*?

❑ Thủ tục thông quan phức tạp

❑ Thời gian vận chuyển lâu

❑ Áp lực chi phí vận chuyển (vận chuyển quốc tế, vận chuyển nội địa…)

❑ Trở ngại khác……

**3. Phạm vi hoạt động của website, ứng dụng:** ❑ Trong nước ❑ Quốc tế

**4. Nguồn vốn đầu tư cho website, ứng dụng**

🞏 Vốn doanh nghiệp 🞏 Vốn nhà nước 🞏 Vốn đầu tư nước ngoài (Tỷ lệ góp vốn/đầu tư:….…%)

**5. Nguồn nhân lực**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhân viên** | **Số lượng** |
| Nhân viên kinh doanh |  |
| Nhân viên IT |  |
| Nhân viên phát triển ứng dụng cho điện thoại di động |  |
| Nhân viên pháp lý |  |
| Nhân viên giao hàng |  |
| Nhân viên hỗ trợ qua điện thoại, hỗ trợ trực tuyến (email, skype, yahoo messenger...) |  |
| Tổng số nhân viên tham gia hoạt động TMĐT[[1]](#footnote-1) |  |
| Tổng số nhân viên của đơn vị |  |

❑ Dịch vụ bất động sản **III. TIỆN ÍCH, CÔNG CỤ HỖ TRỢ VÀ CHÍNH SÁCH TRÊN WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**1. Website có yêu cầu đăng ký thành viên khi mua hàng không?**🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, xin vui lòng cho biết số lượng thành viên đã đăng ký:* ………………

**2. Website cung cấp tiện ích gì?**

❑ Giỏ hàng ❑ So sánh sản phẩm ❑ Xác nhận đơn hàng qua email, SMS

❑ Đánh giá sản phẩm ❑ Đánh giá người bán, người mua ❑ Lọc/tìm kiếm sản phẩm

❑ Quản lý đặt hàng ❑ Quản lý giao nhận, vận chuyển ❑ Các tiện ích khác: ………

**3. Website có tích hợp mạng xã hội không?**🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, xin vui lòng chỉ rõ là mạng xã hội nào?*

❑ Facebook ❑ Twitter ❑ Instagram ❑ Zalo ❑ Khác………

**4. Website có phiên bản tương thích với thiết bị di động không** (responsive website, mobile website, wap site)?

🔾 Có 🔾 Không

**5. Quý vị có ứng dụng (mobile app) cho phép tải từ các kho ứng dụng không** (ví dụ: appstore, google play)?

🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, xin vui lòng chỉ rõ quý vị hỗ trợ ứng dụng trên nền tảng/hệ điều hành nào?*

❑ IOS ❑ Android ❑ Windows ❑ Khác………

*Ứng dụng của quý vị có đồng nhất nội dung với website không?*🔾 Có 🔾 Không

**6. Tỷ lệ số lượng đơn hàng được thanh toán qua các hình thức sau:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hình thức thanh toán** | **Diễn giải** | **Tỷ lệ (%)** |
| Thanh toán dùng tiền mặt  | COD, thanh toán tiền mặt trực tiếp tại Công ty, cửa hàng,... |  |
| Thanh toán **KHÔNG** dùng tiền mặt  | 1. Chuyển khoản Internet banking |  |
| 2. Ví điện tử |  |
| 3. Tài khoản mobile, SMS |  |
| 4. Thẻ thanh toán nội địa |  |
| 5. Thẻ thanh toán quốc tế (visa, master,…) |  |
| 6. Hinh thức khác |  |
| **Tổng** |  | **100 %** |

*Lưu ý: Tổng số các hình thức thanh toán là 100%.*

**7. Tỷ lệ doanh thu thanh toán không dùng tiền mặt (qua thẻ, ví…) so với tổng doanh thu:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 🔾 Dưới 10% | 🔾 10 – 30% | 🔾 30 – 40% |
| 🔾 40 – 60% | 🔾 60 – 80% | 🔾 Trên 80% |

**8. Chính sách và dịch vụ hỗ trợ**

a. Website có tính năng hỗ trợ trực tuyến không?🔾 Có 🔾 Không

Nếu có, vui lòng chỉ rõ là công cụ/hình thức nào?

❑ Điện thoại/hotline ❑ Tư vấn/chat trực tuyến ❑ E-mail ❑ Khác

b. Website áp dụng phương thức giao hàng nào?

❑ Nhân viên công ty giao hàng ❑ Thuê dịch vụ giao hàng ❑ Kết hợp cả hai ❑ Không hỗ trợ[[2]](#footnote-2)

c. Website có Chính sách bảo hành, bảo trì sản phẩm, dịch vụ không? 🔾 Có 🔾 Không

d. Website có Chính sách đổi trả hàng và hoàn tiền không?🔾 Có 🔾 Không

e. Website có Chính sách giải quyết tranh chấp, khiếu nại không? 🔾 Có 🔾 Không

g. Website có Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân không? 🔾 Có 🔾 Không

h. Website có Cơ chế và quy trình rà soát và kiểm duyệt thông tin không? 🔾 Có 🔾 Không

**9. Doanh nghiệp có triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin cho website không?**

🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, xin chỉ rõ biện pháp nào?*

❑ Ban hành chính sách, quy định của công ty

❑ Triển khai giải pháp kỹ thuật, mua sắm trang thiết bị

❑ Triển khai Quy trình đảm bảo an toàn thông tin

**IV. TÌNH HÌNH KINH DOANH TRÊN CÁC WEBSITE, ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

**A. ĐỐI VỚI WEBSITE, ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BÁN HÀNG**

**1. Quý vị có đơn hàng đặt qua website không?** 🔾 Có 🔾 Không

**2. Trong tổng số đơn hàng đã đặt qua website**

Tỷ lệ đơn hàng do thành viên đặt là: %

Tỷ lệ đơn hàng do khách vãng lai (không phải thành viên, không có tài khoản) đặt là: %

**3. Nhóm hàng hóa, dịch vụ được mua, sử dụng nhiều nhất trên website, ứng dụng**

|  |  |
| --- | --- |
| **HÀNG HOÁ** | **DỊCH VỤ** |
| ❑ Đồ điện tử | ❑ Dịch vụ gọi xe; giao, đặt đồ ăn; vận tải, chuyển phát, giao hàng, logistics |
| ❑ Thực phẩm, thực phẩm chức năng, làm đẹp, sức khỏe | ❑ Dịch vụ vé máy bay, đặt chỗ; lưu trú và du lịch; ăn uống, ẩm thực |
| ❑ Thời trang – phụ kiện, đồ chơi – mẹ và bé | ❑ Dịch vụ đào tạo, đào tạo trực tuyến; tư vấn hồ sơ, pháp lý, thuế, tài chính, quản lý, v.v..; môi giới việc làm, tư vấn du học; tư vấn, thiết kế xây dựng, kiến trúc |
| ❑ Ô tô – xe máy – xe đạp & phụ kiện, thể thao – dã ngoại – du lịch | ❑ Dịch vụ nội dung số & giá trị gia tăng; tên miền, hosting, phần mềm, thiết kế website; quảng cáo, quảng cáo trực tuyến, tổ chức sự kiện. |
| ❑ Nhà cửa – đời sống | ❑ Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, làm đẹp |
| ❑ Sách – VPP – quà tặng; phiếu mua hàng, sử dụng dịch vụ; thẻ khách hàng thường xuyên | ❑ Dịch vụ mua hàng quốc tế, mua hộ |
| ❑ *Sản phẩm khác* | ❑ *Dịch vụ khác* |

**4. Giá trị hàng hóa, dịch vụ được mua nhiều nhất trên website, ứng dụng**

🔾 Dưới 200.000 đồng 🔾200.000 – 500.000 đồng 🔾500.000 – 1.000.000 đồng

🔾 1.000.000 – 5.000.000 đồng 🔾Trên 5.000.000 đồng

**5. Tỷ lệ khách hàng mua hàng từ lần 2 trở lên**

🔾 <10% 🔾 10-30% 🔾 30-50% 🔾>50% 🔾 Không xác định

**6.** Tỷ lệ **đơn hàng ảo, không thành công trên tổng số giao dịch*[[3]](#footnote-3)* chiếm***:...*.......% tổng số đơn hàng

**7. Nguồn thu chính của website:** 🔾 Trực tiếp/đại lý bán hàng hóa, dịch vụ 🔾 Quảng cáo

 **Quý vị đã có đơn đặt hàng qua ứng dụng TMĐT (mobile app) hay chưa?** 🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, xin vui lòng cho biết tỷ lệ đơn hàng qua ứng dụng TMĐT trên tổng số đơn hàng: .*.......% đơn hàng

**8. Đầu tư và hiệu quả của hoạt động TMĐT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019 (VNĐ)** | **Năm 2020 (VNĐ)** |
| Tổng chi phí đầu tư hạ tầng kỹ thuật TMĐT (Nâng cấp/ đổi mới công nghệ, máy chủ, đường truyền, thiết kế website, ứng dụng,…) |  |  |
| Tổng chi phí cho hoạt động TMĐT (Chi lương, hoa hồng, vận chuyển/giao nhận, thuê văn phòng,...) |  |  |
| Tổng chi phí cho hoạt động **quảng cáo trực tuyến** (Quảng cáo trên Facebook/Google/Youtube, đặt banner/logo….) |  |  |
| Tổng chi phí cho hoạt động quảng cáo **ngoài môi trường trực tuyến** (In ấn, tổ chức sự kiện, Hội thảo hội nghị,….) |  |  |
| **Tổng doanh thu** của website và ứng dụng TMĐT bán hàng (doanh thu từ hoạt động ***trực tiếp*** bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ)  |  |  |
| **Tỷ lệ doanh thu qua ứng dụng** trên tổng doanh thu (nếu có ứng dụng) | ..........% doanh thu | ..........% doanh thu |

**B. ĐỐI VỚI WEBSITE, ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT (SÀN GIAO DỊCH TMĐT, KHUYẾN MÃI TRỰC TUYẾN, ĐẤU GIÁ TRỰC TUYẾN)**

**1.Nhóm hàng hóa, dịch vụ được mua, sử dụng nhiều nhất trên website, ứng dụng**

|  |  |
| --- | --- |
| **HÀNG HOÁ** | **DỊCH VỤ** |
| ❑ Đồ điện tử | ❑ Dịch vụ gọi xe; giao, đặt đồ ăn; vận tải, chuyển phát, giao hàng, logistics |
| ❑ Thực phẩm, thực phẩm chức năng, làm đẹp, sức khỏe | ❑ Dịch vụ vé máy bay, đặt chỗ; lưu trú và du lịch; ăn uống, ẩm thực |
| ❑ Thời trang – phụ kiện, đồ chơi – mẹ và bé | ❑ Dịch vụ đào tạo, đào tạo trực tuyến; tư vấn hồ sơ, pháp lý, thuế, tài chính, quản lý, v.v..; môi giới việc làm, tư vấn du học; tư vấn, thiết kế xây dựng, kiến trúc |
| ❑ Ô tô – xe máy – xe đạp & phụ kiện, thể thao – dã ngoại – du lịch | ❑ Dịch vụ nội dung số & giá trị gia tăng; tên miền, hosting, phần mềm, thiết kế website; quảng cáo, quảng cáo trực tuyến, tổ chức sự kiện. |
| ❑ Nhà cửa – đời sống | ❑ Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, làm đẹp |
| ❑ Sách – VPP – quà tặng; phiếu mua hàng, sử dụng dịch vụ; thẻ khách hàng thường xuyên | ❑ Dịch vụ mua hàng quốc tế, mua hộ |
| ❑ *Sản phẩm khác* | ❑ *Dịch vụ khác* |

**2. Giá trị hàng hóa, dịch vụ được mua nhiều nhất trên website, ứng dụng**

🔾 Dưới 200.000 đồng 🔾200.000 – 500.000 đồng 🔾500.000 – 1.000.000 đồng

🔾 1.000.000 – 5.000.000 đồng 🔾Trên 5.000.000 đồng

**3. Tỷ lệ khách hàng mua hàng từ lần 2 trở lên**

🔾 <10% 🔾 10-30% 🔾 30-50% 🔾>50% 🔾 Không xác định

**4. Nguồn thu chính của website, ứng dụng**

 🔾 Trực tiếp bán hàng hóa, dịch vụ 🔾 Phí % dựa trên đơn hàng

 🔾 Thu phí/thẻ thành viên 🔾 Phí quảng cáo 🔾 Khác: ………………………

**5. Chi phí và hiệu quả đầu tư của website, ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT**

***5.1 Chi phí đầu tư***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019 (VNĐ)** | **Năm 2020 (VNĐ)** |
| Tổng chi phí đầu tư hạ tầng kỹ thuật TMĐT (Nâng cấp, đổi mới công nghệ, máy chủ, đường truyền, thiết kế website, ứng dụng,...) |  |  |
| Tổng chi phí cho hoạt động TMĐT (Lương, hoa hồng, thuê văn phòng,...) |  |  |
| Tổng chi phí cho hoạt động quảng cáo trực tuyến (Quảng cáo trên Facebook/Google/Youtube, đặt banner/logo,...) |  |  |
| Tổng chi phí cho hoạt động quảng cáo ngoài môi trường trực tuyến (In ấn, tổ chức sự kiện, Hội thảo hội nghị,...) |  |  |

***5.2 Doanh thu của website, ứng dụng***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019 (VNĐ)** | **Năm 2020 (VNĐ)** |
| (1) Doanh thu từ việc bán hàng hóa, dịch vụ (bao gồm việc bán trực tiếp, bán hộ và thu hộ đối tác,…) |  |  |
| (2) Doanh thu từ hoạt động trung gian cung cấp dịch vụ TMĐT (thu phí gian hàng/thành viên, quảng cáo, % đơn hàng,…) |  |  |
| (3) Doanh thu khác (nếu có) |  |  |
| Tổng doanh thu (1) + (2) +(3) |  |  |
| **Tỷ lệ doanh thu qua ứng dụng** trên tổng doanh thu (nếu có ứng dụng) | ..........% doanh thu | ..........% doanh thu |

***5.3 Hoạt động của website, ứng dụng***

***5.3.1 Đối với Sàn giao dịch TMĐT*** *(tính cả mạng xã hội hoạt động theo mô hình sàn giao dịch TMĐT)*

**Doanh nghiệp có gian hàng/người bán/thương nhân NƯỚC NGOÀI trên website, ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT không?** 🔾 Có 🔾 Không

***a. Đối với gian hàng/người bán/thương nhân* TRONG NƯỚC*:***

***i) Quy mô về đơn hàng và người bán***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019**  | **Năm 2020** |
| Số lượng người mua[[4]](#footnote-4) |  |  |
| Số lượng **gian hàng/người bán[[5]](#footnote-5)/thương nhân TRONG NƯỚC** |  |  |
| Số tin rao, sản phẩm, dịch vụ được **thương nhân TRONG NƯỚC** đăng bán  |  |  |
| Số đơn đặt hàng qua sàn (đối với các gian hàng của **người bán/thương nhân TRONG NƯỚC**)  |  |  |
| Số lượng **người bán/thương nhân TRONG NƯỚC** có đơn đặt hàng thành công trên website, ứng dụng |  |  |

***ii) Tỷ lệ phân bổ doanh thu theo địa phương***

***(Top 10 địa phương có tỷ lệ doanh thu trên Sàn lớn nhất)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Địa phương** | **Tỷ lệ** |
| 1 | Tỉnh 1 | % |
| 2 | Tỉnh 2 |  |
| 3 | .. |  |
| 4 | .. |  |
| 5 | .. |  |
| 6 | .. |  |
| 7 | .. |  |
| 8 | .. |  |
| 9 | .. |  |
| 10 | Tỉnh 10 |  |

***b. Đối với gian hàng/người bán/thương nhân* NƯỚC NGOÀI*:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019**  | **Năm 2020** |
| Số lượng người mua[[6]](#footnote-6) |  |  |
| Số lượng **gian hàng/người bán[[7]](#footnote-7)/thương nhân** **NƯỚC NGOÀI** |  |  |
| Số tin rao, sản phẩm, dịch vụ được **thương nhân** **NƯỚC NGOÀI** đăng bán  |  |  |
| Số đơn đặt hàng qua sàn (đối với các gian hàng của **người bán/thương nhân NƯỚC NGOÀI**)  |  |  |
| Số lượng **người bán/thương nhân** **nước ngoài** có đơn đặt hàng thành công trên website, ứng dụng |  |  |
| **Gian hàng/người bán/thương nhân** từ **QUỐC GIA** nào nhiều nhất? |  |  |
| + Chiếm tỷ lệ bao nhiêu % so với tổng số **người bán/thương nhân** **NƯỚC NGOÀI** trên website, ứng dụng. |  |  |

***5.3.2 Đối với website, ứng dụng Khuyến mại trực tuyến***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019** | **Năm 2020** |
| Số **người bán hàng** trên website, ứng dụng Khuyến mại trực tuyến  |  |  |
| Số **người mua** hàng |  |  |
| Số đơn hàng (voucher/mã phiếu giảm/ thẻ thành viên/thẻ giảm giá,…) đã bán qua website, ứng dụng Khuyến mại trực tuyến |  |  |

***5.3.3 Đối với website, ứng dụng Đấu giá trực tuyến***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2019** | **Năm 2020** |
| Số **người bán** |  |  |
| Số **người mua** |  |  |
| Số lượt đấu giá  |  |  |
| Số lượt đấu giá thành công |  |  |

**V. CÁC KHÓ KHĂN, TRỞ NGẠI KHI VẬN HÀNH WEBSITE, ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Xin vui lòng đánh giá bằng cách cho điểm đối với các khó khăn khi vận hành website, ứng dụng TMĐT theo thang điểm **từ 0 tới 2**. Điền số điểm vào **ô tương ứng**.

0 (không cản trở)

2 (cản trở nhiều)

1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **STT** | **Khó khăn, cản trở** | **Điểm đánh giá** | **Ghi chú** |
| 1 | Chi phí đầu tư cho logistic |   | Ví dụ: Điền “0,5” nếu cho rằng khó khăn về Chi phí đầu tư cho logistic có mức cản trở thấp, 0,5 điểm |
| 2 | Chi phí đầu tư thu hút khách hàng (marketing, khuyến mại….) |  |  |
| 3 | Chi phí vận hành website (nguồn nhân lực, an ninh mạng…) |  |  |
| 4 | Chi phí đầu tư cho công nghệ |  |  |
| 5 | Chi phí khác |  |  |

1. Có thể bao gồm số nhân viên IT, kinh doanh, phát triển ứng dụng cho điện thoại di động, hỗ trợ trực tuyến, v.v... [↑](#footnote-ref-1)
2. *Đối với website CCDV TMĐT, nếu nhà cung cấp/người bán hàng chịu trách nhiệm giao hàng thì chọn “không hỗ trợ”* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Bao gồm đơn hàng không xác định người mua, đơn hàng bị người mua hủy sau khi đặt hàng, đơn hàng người mua không tiến hành xác nhận* [↑](#footnote-ref-3)
4. Lưu ý: nếu không phân biệt được người mua và người bán thì để số lượng người mua = số lượng người bán [↑](#footnote-ref-4)
5. Lưu ý: nếu không phân biệt được người mua và người bán thì để số lượng người mua = số lượng người bán [↑](#footnote-ref-5)
6. Lưu ý: nếu không phân biệt được người mua và người bán thì để số lượng người mua = số lượng người bán [↑](#footnote-ref-6)
7. Lưu ý: nếu không phân biệt được người mua và người bán thì để số lượng người mua = số lượng người bán [↑](#footnote-ref-7)