**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 2022, đề nghị nêu số liệu thống kê ước tính đến 31/12/2022.

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: ………………………

**Tỉnh/Thành phố** nơi đặt trụ sở doanh nghiệp hoặc địa chỉ thường trú của cá nhân:

………………………………………………………………………………………………………………………

**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 trả lời cả 1.1 và 1.2)*

*1.1. Website, ứng dụng thương mại điện tử bán hàng*

🔾Website, ứng dụng thương mại điện tử bán hàngcó tính năng bán hàng trực tuyến

🔾 Website, ứng dụng thương mại điện tử bán hàng chỉ giới thiệu sản phẩm, dịch vụ

*1.2. 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 tính năng kinh doanh trực tuyến |
| 🞏 Website, ứng dụng khuyến mại trực tuyến | 🞏 Website, ứng dụng đấu giá trực tuyến |

**2. Nguồn vốn đầu tư CHÍNH (chiếm tỷ lệ góp vốn cao nhất) của doanh nghiệp**

🔾 Vốn doanh nghiệp 🔾 Vốn nhà nước 🔾 Vốn đầu tư nước ngoài

*2.1. Nếu doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, tỷ lệ góp vốn/đầu tư của nước ngoài là ................%*

❑ Dịch vụ bất động sản **III. CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ TRÊN WEBSITE/ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

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

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

**2. Website/ứng dụng có tích hợp mạng xã hội không?**🔾 Có 🔾 Không

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

❑ Facebook ❑ Twitter ❑ Instagram ❑ Zalo ❑ Tiktok ❑ Viber ❑ Telegram ❑ Khác………

**3. Quý vị có ứng dụng cho phép tải từ các kho ứng dụng không**?🔾 Có 🔾 Không

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

❑ IOS ❑ Android ❑ Windows ❑ Khác………

*3.2.Ứng dụng của quý vị có triển khai các tính năng/chương trình khuyến mại riêng khác với website không?*🔾 Có 🔾 Không

**4. Tỷ lệ 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. Thẻ thanh toán nội địa |  |
| 4. Thẻ thanh toán quốc tế (visa, master,…) |  |
| 5. Mobile Money |  |
| 6. Hình thức khác, cụ thể:............................................... |  |
| **Tổng** |  | **100 %** |

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

**5. 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% |

**6. Chính sách và dịch vụ hỗ trợ**

6.1. Website/ứng dụng 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

6.2. Website/ứng dụng 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[[1]](#footnote-1)

6.3. Website/ứng dụng có Chính sách bảo hành, bảo trì sản phẩm, dịch vụ không? 🔾 Có 🔾 Không

6.4. Website/ứng dụng có Chính sách đổi trả hàng và hoàn tiền không?🔾 Có 🔾 Không

6.5. Website/ứng dụng có Chính sách giải quyết tranh chấp, khiếu nại không?🔾 Có 🔾 Không

6.6. Website/ứng dụng có Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân không? 🔾 Có 🔾 Không

6.7. Website/ứng dụng có Cơ chế và quy trình rà soát và kiểm duyệt thông tin không? 🔾 Có 🔾 Không

6.8. Website/ứng dụng có Cơ chế cho phép khách hàng kiểm hàng trước khi nhận không? 🔾 Có 🔾 Không

**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. Loại hình hàng hóa, dịch vụ được bán trên website/ứng dụng**

❑ Đồ điện tử

❑ Thực phẩm, thực phẩm chức năng, làm đẹp, sức khỏe

❑ Thời trang – phụ kiện, đồ chơi – mẹ và bé

❑ Ô tô – xe máy – xe đạp & phụ kiện, thể thao – dã ngoại – du lịch

❑ Nhà cửa – đời sống

❑ Sách – VPP – quà tặng; phiếu mua hàng, sử dụng dịch vụ; thẻ khách hàng thường xuyên

❑ Dịch vụ gọi xe; giao, đặt đồ ăn; vận tải, giao hàng, logistics

❑ Dịch vụ vé máy bay, đặt chỗ; lưu trú và du lịch; ăn uống, ẩm thực

❑ 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

❑ 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.

❑ Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, làm đẹp

❑ Dịch vụ mua hàng quốc tế, mua hộ

❑ Sản phẩm, dịch vụ khác, cụ thể:........................................

**2. Phạm vi hoạt động tại Việt Nam của website/ứng dụng:**

🔾 Toàn quốc 🔾 Chỉ trên địa bàn 1 tỉnh/thành phố, cụ thể: ...................................................

2.1. Nếu hoạt động trên toàn quốc, tỷ lệ đơn hàng thành công theo một số tỉnh/thành phố

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tỉnh/Thành phố** | **Tỷ lệ đơn hàng thành công 2022 (%)** | **STT** | **Tỉnh/Thành phố** | **Tỷ lệ đơn hàng thành công 2022 (%)** |
| 1 | Bà Rịa – Vũng Tàu |  | 11 | Khánh Hòa |  |
| 2 | Bắc Ninh |  | 12 | Lâm Đồng |  |
| 3 | Bình Dương |  | 13 | Long An |  |
| 4 | Cần Thơ |  | 14 | Nam Định |  |
| 5 | Đà Nẵng |  | 15 | Nghệ An |  |
| 6 | Đồng Nai |  | 16 | Quảng Ninh |  |
| 7 | Hà Nội |  | 17 | Thái Nguyên |  |
| 8 | Hải Dương |  | 18 | Thanh Hóa |  |
| 9 | Hải Phòng |  | 19 | TP. Hồ Chí Minh |  |
| 10 | Hưng Yên |  | 20 | Vĩnh Phúc |  |
|  | | | 21 | Các tỉnh/thành phố còn lại |  |

**3. Doanh thu, số lượng đơn hàng của website/ứng dụng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2021** | **Năm 2022** |
| Doanh thu hoạt động TMĐT qua website | ………………….…VNĐ | ………….…………VNĐ |
| Doanh thu hoạt động TMĐT qua ứng dụng | ………………….…VNĐ | …………….………VNĐ |
| **Tổng doanh thu (VNĐ)** | ………………….…VNĐ | …………….………VNĐ |
| **Tổng số đơn hàng thành công trên website/ứng dụng** | ………………. đơn hàng | …………….…đơn hàng |

**B. ĐỐI VỚI WEBSITE, ỨNG DỤNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TMĐT**

**1. Lĩnh vực hoạt động của website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT**

❑ Bán buôn, bán lẻ hàng hóa

❑ Dịch vụ giao, đặt đồ ăn

❑ Dịch vụ gọi xe công nghệ (xe ôm, taxi)

❑ Dịch vụ giáo dục trực tuyến

❑ Dịch vụ xe khách đường dài

❑ Dịch vụ tổ chức sự kiện (cưới hỏi, sinh nhật, diễn đàn, hội thảo,...)

❑ Dịch vụ du lịch trực tuyến, OTAs

❑ Dịch vụ rao vặt (việc làm, bất động sản, xe cộ)

❑ 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………………………….

**2. Doanh thu của website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT**

***2.1. Nhóm hàng hóa, dịch vụ được mua nhiều nhất trên website/ứng dụng TMĐT***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Nhóm hàng hóa, dịch vụ** | **Tỷ lệ doanh thu năm 2022 (%)** |
| ***100%*** |
| 1 | Đồ điện tử |  |
| 2 | Thực phẩm, thực phẩm chức năng, làm đẹp, sức khỏe |  |
| 3 | Thời trang – phụ kiện, đồ chơi – mẹ và bé |  |
| 4 | Ô tô – xe máy – xe đạp & phụ kiện, thể thao – dã ngoại – du lịch |  |
| 5 | Nhà cửa – đời sống |  |
| 6 | Sách – Văn phòng phẩm – quà tặng; phiếu mua hàng, sử dụng dịch vụ; thẻ khách hàng thường xuyên |  |
| 7 | Dịch vụ gọi xe; giao, đặt đồ ăn; vận tải, giao hàng, logistics |  |
| 8 | Dịch vụ vé máy bay, đặt chỗ; lưu trú và du lịch; ăn uống, ẩm thực |  |
| 9 | Dịch vụ đào tạo, đào tạo trực tuyến; tư vấn hồ sơ, pháp lý, thuế, tài chính, quản lý, v.v..; ôi giới việc làm, tư vấn du học; tư vấn, thiết kế xây dựng, kiến trúc |  |
| 10 | 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. |  |
| 11 | Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, làm đẹp |  |
| 12 | Dịch vụ mua hàng quốc tế, mua hộ |  |
| 13 | Sản phẩm, dịch vụ khác, cụ thể:......................................... |  |

***2.2. Thương mại điện tử theo địa phương***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Địa phương** | **Tỷ lệ người bán theo địa phương (%)** | **Tỷ lệ đơn đặt hàng thành công theo địa phương (%)** | **STT** | **Địa phương** | **Tỷ lệ người bán theo địa phương (%)** | **Tỷ lệ đơn đặt hàng thành công theo địa phương (%)** |
| 1 | Bà Rịa – Vũng Tàu |  |  | 11 | Khánh Hòa |  |  |
| 2 | Bắc Ninh |  |  | 12 | Lâm Đồng |  |  |
| 3 | Bình Dương |  |  | 13 | Long An |  |  |
| 4 | Cần Thơ |  |  | 14 | Nam Định |  |  |
| 5 | Đà Nẵng |  |  | 15 | Nghệ An |  |  |
| 6 | Đồng Nai |  |  | 16 | Quảng Ninh |  |  |
| 7 | Hà Nội |  |  | 17 | Thái Nguyên |  |  |
| 8 | Hải Dương |  |  | 18 | Thanh Hóa |  |  |
| 9 | Hải Phòng |  |  | 19 | TP. Hồ Chí Minh |  |  |
| 10 | Hưng Yên |  |  | 20 | Vĩnh Phúc |  |  |
|  | | | | 21 | Các tỉnh/thành phố còn lại |  |  |

***2.3 Doanh thu của website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Doanh thu** | **Năm 2021 (VNĐ)** | **Năm 2022 (VNĐ)** |
| (1) Doanh thu từ hoạt động cung cấp dịch vụ TMĐT (thu phí gian hàng/thành viên, % đơn hàng,…) | …………………….VNĐ | …………………….VNĐ |
| (2) Tổng doanh thu từ việc bán hàng hóa, dịch vụ trực tiếp của chính mình (nếu có) | …………………….VNĐ | …………………….VNĐ |
| (3) Doanh thu khác (nếu có, ví dụ: quảng cáo...) | …………………….VNĐ | …………………….VNĐ |
| Tổng doanh thu từ việc bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ trên website, ứng dụng (1) + (2) + (3) | …………………….VNĐ | …………………….VNĐ |
| Tổng giá trị hàng hóa giao dịch thành công trên website/ứng dụng | …………………….VNĐ | …………………….VNĐ |

***2.4. Website/ứng dụng có người bán NƯỚC NGOÀI trên website, ứng dụng không?***

🔾 Có 🔾 Không

***2.5. Số liệu hoạt động của các gian hàng trên website/ứng dụng***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Gian hàng TRONG NƯỚC** | | **Gian hàng NƯỚC NGOÀI** | |
| **Quy mô** | **Năm 2021** | **Năm 2022** | **Năm 2021** | **Năm 2022** |
| Số lượng người mua[[2]](#footnote-2) |  |  |  |  |
| Số lượng **gian hàng/người bán[[3]](#footnote-3)** |  |  |  |  |
| Số tin rao, sản phẩm, dịch vụ đăng bán |  |  |  |  |
| Số đơn đặt hàng thành công |  |  |  |  |
| *Gian hàng từ* ***QUỐC GIA*** *nào nhiều nhất*  *Chiếm tỷ lệ % so với tổng số* ***người bán******NƯỚC NGOÀI*** *trên website, ứng dụng.* | | |  |  |
| ……………..% | …………..% |

**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 | Vận chuyển, giao nhận |  | *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 | Thu hút khách hàng (marketing, khuyến mại….) |  |
| 3 | Vận hành website (nguồn nhân lực, an ninh mạng…) |  |
| 4 | Đầu tư cho công nghệ |  |
| 5 | Chi phí khác |  |

**Đại diện đơn vị**

**(Ký tên và đóng dấu)**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. *Đối với website CCDV TMĐT, nếu nhà cung cấp/người bán hàng chịu trách nhiệm giao hàng thì chọn “không hỗ trợ”* [↑](#footnote-ref-1)
2. Lưu ý: nếu không phân biệt được người mua và người bán thì để số lượng người mua = số lượng người bán [↑](#footnote-ref-2)
3. Lưu ý: nếu không phân biệt được người mua và người bán thì để số lượng người mua = số lượng người bán [↑](#footnote-ref-3)