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

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

Mã phiếu *(dành cho cán bộ thu thập thông tin):*

**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. Thương nhân, tổ chức sở hữu nhiều website TMĐT, đề nghị cung cấp số liệu riêng của từng website.

3. Với những câu hỏi yêu cầu cung cấp số liệu năm 2018, đề nghị nêu số liệu thống kê tính đến 20/9/2018.

4. 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.

5. Báo cáo vui lòng gửi về: *Phòng Quản lý hoạt động thương mại điện tử, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, Bộ Công Thương; Địa chỉ: Phòng 402, số 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội*

**I. THÔNG TIN CHUNG VỀ THƯƠNG NHÂN, TỔ CHỨC**

1. Tên công ty:

2. Địa chỉ: Tỉnh/Thành phố:

3. Thông tin người điền báo cáo

Họ và tên: Chức vụ:

Điện thoại: Email:

**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**

🞏 Website, ứng dụng thương mại điện tử bán hàng

🔾 Bán hàng trực tuyến (có đặt hàng theo mẫu, chat trực tuyến, giỏ hàng,…)

🔾 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

🞏 Website, ứng dụng khuyến mại trực tuyến

🞏 Website, ứng dụng đấu giá trực tuyến

🞏 Mạng xã hội

*Lưu ý: Nếu quý vị vừa bán hàng, vừa cung cấp dịch vụ TMĐT đề nghị chọn cả 2 hình thức.*

**2. Phạm vi hoạt động của website, ứng dụng**

🔾 Trong địa phương 🔾 Toàn quốc 🔾 Quốc tế 🔾 Cả trong nước và quốc tế

**3. 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:….…%)

**4. 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 |  |

**5. Nhóm sản phẩm, dịch vụ được giao dịch trên website, ứng dụng**

❑ Điện tử, kỹ thuật số, thiết bị âm thanh, hình ảnh ❑ Thực phẩm, đồ uống

❑ Đồ thể thao, dã ngoại ❑ Vé máy bay, tàu, xe

❑ Hàng điện lạnh, thiết bị gia dụng ❑ Xây dựng, nhà cửa, nội thất, ngoại thất

❑ Máy tính, điện thoại, thiết bị văn phòng ❑ Dịch vụ bất động sản

❑ Mẹ và bé ❑ Dịch vụ lưu trú và du lịch

❑ Ô tô, xe máy ❑ Dịch vụ phần mềm, thiết kế website, lưu trữ

❑ Sách, văn phòng phẩm, quà tặng ❑ Dịch vụ việc làm, đào tạo

❑ Sức khỏe, sắc đẹp ❑ Sản phẩm, dịch vụ khác

❑ Thời trang, phụ kiện

**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 ❑ Lọc/tìm kiếm sản phẩm ❑ Quản lý giao nhận, vận chuyển

❑ Quản lý đặt hàng ❑ Đánh giá người bán, người mua ❑ 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 ❑ Google Plus ❑ 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. Website áp dụng phương thức thanh toán nào cho hàng hóa dịch vụ trên website?**

❑ Thanh toán khi nhận hàng (COD)

❑ Thanh toán điện tử (Internet banking, chuyển khoản, ví điện tử, thẻ cào, tin nhắn,…).

❑ Hình thức khác:…………

**7. Website có tích hợp dịch vụ thanh toán điện tử không?**🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, vui lòng chỉ rõ nhà cung cấp dịch vụ thanh toán điện tử (trung gian thanh toán) nào?*

❑ Bảo Kim ❑ Ngân Lượng ❑ Onepay

❑ Napas (Banknetvn, Smartlink) ❑ Paypal, 2Checkout ❑ Khác:.......................

**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 nào?

❑ Điện thoại/hotline ❑ Tư vấn 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: %

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

❑ Điện tử, kỹ thuật số, thiết bị âm thanh, hình ảnh ❑ Thực phẩm, đồ uống

❑ Đồ thể thao, dã ngoại ❑ Vé máy bay, tàu, xe

❑ Hàng điện lạnh, thiết bị gia dụng ❑ Xây dựng, nhà cửa, nội thất, ngoại thất

❑ Máy tính, điện thoại, thiết bị văn phòng ❑ Dịch vụ bất động sản

❑ Mẹ và bé ❑ Dịch vụ lưu trú và du lịch

❑ Ô tô, xe máy ❑ Dịch vụ phần mềm, thiết kế website, lưu trữ

❑ Sách, văn phòng phẩm, quà tặng ❑ Dịch vụ việc làm, đào tạo

❑ Sức khỏe, sắc đẹp ❑ Sản phẩm, dịch vụ khác

❑ Thời trang, phụ kiện

1. **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

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

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

1. **Tỷ lệ đơn hàng ảo, không thành công trên tổng số giao dịch*[[3]](#footnote-3)* chiếm***:...*.......% tổng số đơn hàng
2. **Nguồn thu chính của website**

❑ Trực tiếp/đại lý bán hàng hóa, dịch vụ ❑ Quảng cáo ❑ Nguồn thu khác…………………………………………………………….

1. **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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2017 (VNĐ)** | **Năm 2018 (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 qua website và ứng dụng) |  |  |
| **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 nhiều nhất trên website, ứng dụng**

❑ Điện tử, kỹ thuật số, thiết bị âm thanh, hình ảnh ❑ Thực phẩm, đồ uống

❑ Đồ thể thao, dã ngoại ❑ Vé máy bay, tàu, xe

❑ Hàng điện lạnh, thiết bị gia dụng ❑ Xây dựng, nhà cửa, nội thất, ngoại thất

❑ Máy tính, điện thoại, thiết bị văn phòng ❑ Dịch vụ bất động sản

❑ Mẹ và bé ❑ Dịch vụ lưu trú và du lịch

❑ Ô tô, xe máy ❑ Dịch vụ phần mềm, thiết kế website, lưu trữ

❑ Sách, văn phòng phẩm, quà tặng ❑ Dịch vụ việc làm, đào tạo

❑ Sức khỏe, sắc đẹp ❑ Sản phẩm, dịch vụ khác

❑ Thời trang, phụ kiện

**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 ❑ Thu phí % dựa trên đơn hàng

❑ Phí/thẻ thành viên ❑ 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 2017 (VNĐ)** | **Năm 2018 (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 2017 (VNĐ)** | **Năm 2018 (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***

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2017** | **Năm 2018** |
| Số lượng người mua[[4]](#footnote-4) |  |  |
| Số lượng người bán[[5]](#footnote-5) |  |  |
| Số tin rao, sản phẩm, dịch vụ được đăng bán |  |  |
| Số đơn đặt hàng qua sàn (đối với các sàn giao dịch có tính năng đặt hàng trực tuyến) |  |  |
| Số lượng người bán có đơn đặt hàng thành công trên website, ứng dụng |  |  |

***b. Đối với website, ứng dụng Khuyến mại trực tuyến***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2017** | **Năm 2018** |
| 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 |  |  |

***c. Đối với website, ứng dụng Đấu giá trực tuyến***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Năm 2017** | **Năm 2018** |
| 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 | Nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu |  | Ví dụ: Điền “0,5” nếu cho rằng khó khăn về nguồn nhân lực có mức cản trở thấp, 0,5 điểm |
| 2 | Chi phí vận chuyển, giao nhận còn cao |  |  |
| 3 | Khách hàng thiếu tin tưởng vào chất lượng hàng hóa |  |  |
| 4 | Khách hàng lo ngại vấn đề an toàn khi thanh toán trực tuyến |  |  |
| 5 | Khách hàng lo ngại thông tin cá nhân bị tiết lộ, mua bán |  |  |
| 6 | Khó khăn trong tích hợp thanh toán điện tử |  |  |
| 7 | An ninh mạng chưa đảm bảo |  |  |
| 8 | Cạnh tranh không lành mạnh[[6]](#footnote-6) |  |  |

**Đại diện đơn vị**

**Ký tên và đóng dấu**

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. Một số hành vi cạnh tranh không lành mạnh như: Nói xấu đối thủ cạnh tranh; Đưa thông tin gian dối hoặc gây nhầm lẫn cho khách hàng; Khuyến mại gian dối, không trung thực hoặc gây nhầm lẫn về giải thưởng; Xâm phạm bí mật kinh doanh, SHTT… [↑](#footnote-ref-6)