

CHỈ SỐ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM 2014

PHIẾU KHẢO SÁT DOANH NGHIỆP

1) Doanh nghiệp đánh dấu X vào ô trả lời tương ứng

Dấu : chọn MỘT câu trả lời; Dấu : có thể chọn NHIỀU câu trả lời.

Bỏ qua các câu hỏi không biết thông tin.

2) Các doanh nghiệp trực thuộc các 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) Các thông tin doanh nghiệp cung cấp trong Phiếu khảo sát chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, thống kê, xây dựng Chỉ số Thương mại điện tử Việt Nam năm 2014. VECOM cam kết không tiết lộ thông tin tại Phiếu khảo sát này cho bên thứ ba.

4) Địa chỉ liên hệ:

Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam

Phòng 702, Tầng 7, Tòa nhà HKC số 285, Đồi Cẩn, Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội

Điện thoại : 844 - 6278 4479, Email: office@vecom.vn, Website: <http://www.vecom.vn>

THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1. Tên doanh nghiệp:

2. Địa chỉ:.....

3. Thông tin người điền phiếu

Họ và tên:.....

Chức vụ:.....

Điện thoại:.....

Email:

4. Loại hình doanh nghiệp

Doanh nghiệp tư nhân

Công ty TNHH

Công ty cổ phần

Công ty hợp danh

Cty có vốn đầu tư nước ngoài

Loại hình khác

5. Các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu

Công nghiệp

Năng lượng/Khoáng sản

Xây dựng

Nông, Lâm, Thủy sản

Vận tải, Giao nhận

Bán buôn, Bán lẻ

Y tế, Giáo dục, đào tạo

Giải trí

Du lịch, Ăn uống

Tài chính, Bất động sản

Công nghệ thông tin, Truyền thông

Lĩnh vực khác:

6. Tổng số lao động năm 2013:

I. HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ NGUỒN NHÂN LỰC

1. Số máy tính trong doanh nghiệp: 1) PC và máy Laptop:..... 2) Máy tính bảng:.....

2. Tỷ lệ lao động thường xuyên sử dụng thư điện tử trong công việc (tỷ lệ % trên tổng số lao động)¹:

Dưới 10%

Từ 11-50%

Trên 50%

3. Số lao động chuyên trách về công nghệ thông tin và thương mại điện tử:

4. Doanh nghiệp có khó khăn khi cần tuyển dụng lao động có kỹ năng về CNTT và TMĐT không:

Có

Không

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

5. 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 2013 là (tổng 4 tỷ lệ phải bằng 100%):

Phần cứng:% Phần mềm:%
Nhân sự, đào tạo:% Khác:%

II. GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN (B2C)

1. Doanh nghiệp sử dụng email cho các mục đích nào sau đây:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Quảng cáo, giới thiệu sản phẩm và doanh nghiệp | <input type="checkbox"/> Chăm sóc khách hàng |
| <input type="checkbox"/> Giao dịch với khách hàng và nhà cung cấp | <input type="checkbox"/> Giao kết hợp đồng |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ thực hiện hợp đồng | <input type="checkbox"/> Mục đích khác |

2. Doanh nghiệp có bán hàng trên các mạng xã hội hay không:

- Có Không Sẽ bán trong năm 2014

3. Doanh nghiệp có website không

- Có Không Sẽ xây dựng trong năm 2014

(Nếu câu trả lời là Không hoặc Sẽ xây dựng, bỏ qua phần IV bên dưới)

4. Doanh nghiệp có sử dụng các ứng dụng trên nền thiết bị di động (mobile application) để phục vụ bán hàng hay không:

- Có Không Sẽ sử dụng trong năm 2014

5. Doanh nghiệp có tham gia các sàn thương mại điện tử không²:

- Có Không Sẽ tham gia trong năm 2014

6. Đánh giá hiệu quả của việc bán hàng:

- | | | | |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| Trên các mạng xã hội: | <input type="radio"/> Thấp | <input type="radio"/> Trung bình | <input type="radio"/> Cao |
| Trên website của doanh nghiệp | <input type="radio"/> Thấp | <input type="radio"/> Trung bình | <input type="radio"/> Cao |
| Trên các ứng dụng di động | <input type="radio"/> Thấp | <input type="radio"/> Trung bình | <input type="radio"/> Cao |
| Trên các sàn thương mại điện tử | <input type="radio"/> Thấp | <input type="radio"/> Trung bình | <input type="radio"/> Cao |

7. Nếu doanh nghiệp đã hỗ trợ khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt, doanh nghiệp đã sử dụng những phương tiện nào:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Chuyển khoản qua ngân hàng | <input type="checkbox"/> Thẻ thanh toán |
| <input type="checkbox"/> Ví điện tử (Bảo Kim, Ngân Lượng, Mobivi, PayPal...) | <input type="checkbox"/> Thẻ cào (thẻ điện thoại, thẻ game...) |
| <input type="checkbox"/> Các phương tiện thanh toán khác: | |

8. Doanh nghiệp có chính sách bảo vệ thông tin cá nhân cho khách hàng không

- Có Không

III. GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VỚI DOANH NGHIỆP (B2B)

1. Doanh nghiệp đã sử dụng phần mềm nào sau đây?

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Quản lý nhân sự | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Kế toán, tài chính | <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 |

2. Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ chữ ký điện tử không? Có Không

3. Doanh nghiệp có **nhận đơn đặt hàng** qua các hình thức dưới đây không?

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Email | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Website của doanh nghiệp | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |

4. Ước tính tỷ lệ tổng giá trị các đơn hàng doanh nghiệp **đã nhận** qua hai hình thức này trên tổng doanh thu năm 2013 là:

- Dưới 20% Từ 21-50% Trên 50%

5. Việc xử lý đơn đặt hàng và phân phát sản phẩm có thể được tiến hành tự động và được giám sát qua hệ thống kiểm tra trực tuyến không? Có Không

6. Doanh nghiệp có **đặt hàng** qua các hình thức dưới đây không?

- | | | |
|---------|--------------------------|-----------------------------|
| Email | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
| Website | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |

² Sàn giao dịch thương mại điện tử là website thương mại điện tử cho phép các 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.

