**PHIẾU KHẢO SÁT**

**MỨC ĐỘ ỨNG DỤNG DỊCH VỤ LOGISTICS CỦA DOANH NGHIỆP**

**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 2020, đề nghị nêu số liệu thống kê tính đến 30/9/2020.

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. Mọi thắc mắc xin vui lòng gửi về: *Phòng Nghiên cứu ứng dụng Kinh tế số, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, Bộ Công Thương; Địa chỉ: Phòng 403, số 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội*

**I. THÔNG TIN CHUNG VỀ CÔNG TY**

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

*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 🔾 Quốc tế

🔾 Toàn quốc 🔾 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 pháp lý |  |
| Nhân viên giao hàng |  |
| Nhân viên hỗ trợ qua điện thoại, hỗ trợ trực tuyến (email, skype, facebook messenger, zalo, telegram...) |  |
| Tổng số nhân viên tham gia hoạt động TMĐT[[1]](#footnote-1) |  |
| Tổng số nhân viên của công ty |  |

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

1. ❑ Điện tử, kỹ thuật số, thiết bị âm thanh, hình ảnh
2. ❑ Thực phẩm, đồ uống
3. ❑ Đồ thể thao, dã ngoại
4. ❑ Vé máy bay, tàu, xe
5. ❑ Hàng điện lạnh, thiết bị gia dụng
6. ❑ Xây dựng, nhà cửa, nội thất ngoại thất
7. ❑ Máy tính, điện thoại, thiết bị văn phòng
8. ❑ Mẹ và bé
9. ❑ Ô tô, xe máy
10. ❑ Sách, văn phòng phẩm, quà tặng
11. ❑ Sức khỏe, sắc đẹp
12. ❑ Thời trang, phụ kiện

**III.** **THÔNG TIN VỀ TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ LOGISTICS CỦA DOANH NGHIỆP**

**1. Doanh thu trung bình hằng năm của công ty**

1. 🔾 Dưới 5 tỷ đồng
2. 🔾 5-20 tỷ đồng
3. 🔾 20-50 tỷ đồng
4. 🔾 51-100 tỷ đồng
5. 🔾 101-200 tỷ đồng
6. 🔾 Khác

**2. Chi phí hàng năm dành cho dịch vụ logistics chiếm bao nhiêu % so với doanh thu của công ty**

1. 🔾 Dưới 10%
2. 🔾 10-20%
3. 🔾 21-30%
4. 🔾 Khác

**3. Nhóm hàng hóa được mua nhiều nhất của công ty**

1. ❑ Điện tử, kỹ thuật số, thiết bị âm thanh, hình ảnh
2. ❑ Thực phẩm, đồ uống
3. ❑ Đồ thể thao, dã ngoại
4. ❑ Vé máy bay, tàu, xe
5. ❑ Hàng điện lạnh, thiết bị gia dụng
6. ❑ Xây dựng, nhà cửa, nội thất, ngoại thất
7. ❑ Máy tính, điện thoại, thiết bị văn phòng
8. ❑ Mẹ và bé
9. ❑ Ô tô, xe máy
10. ❑ Sách, văn phòng phẩm, quà tặng
11. ❑ Sức khỏe, sắc đẹp
12. ❑ Thời trang, phụ kiện

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

1. 🔾 Dưới 200.000 đồng
2. 🔾 200.000 – 500.000 đồng
3. 🔾 500.000 – 1.000.000 đồng
4. 🔾 1.000.000 – 5.000.000 đồng
5. 🔾 Trên 5.000.000 đồng

**5. Trung bình tổng số đơn hàng phải xử lý chuyển phát theo ngày của công ty?**

1. 🔾 Dưới 50 đơn hàng
2. 🔾 51-100 đơn hàng
3. 🔾 101-200 đơn hàng
4. 🔾 201-500 đơn hàng
5. 🔾 Trên 500 đơn hàng

**5.1. Tỷ lệ đơn hàng bị trả lại trên tổng số đơn hàng chuyển phát:**

Trả lời: ………………… (Ví dụ: 5% hoặc 10%)

**6. Công ty tự làm dịch vụ logistics nào sau đây**

1. ❑ Kho hàng
2. ❑ Xử lý đơn hàng
3. ❑ Đóng gói hàng hóa
4. ❑ Quản lý tồn kho
5. ❑ Giao nhận
6. ❑ Thu hồi hàng hóa
7. ❑ Khác: thuê ngoài công ty chuyển phát

**6.1. Lý do công ty tự làm các dịch vụ logistics kể trên**

1. ❑ Thiếu sự tin tưởng các công ty logistics
2. ❑ Quy trình xử lý đơn hàng bị gián đoạn nếu thuê ngoài
3. ❑ Chi phí tiết kiệm hơn thuê ngoài
4. ❑ Chủ động về thời gian và hàng hóa giao nhận
5. ❑ Nguy cơ rò rỉ thông tin
6. ❑ Khác

**7. Khó khăn của công ty khi tự làm dịch vụ logistics**

1. ❑ Thiếu nhân sự vận chuyển
2. ❑ Thiếu phương tiện vận tải
3. ❑ Thời gian giao hàng không đảm bảo
4. ❑ Thiếu sự ổn định
5. ❑ Chi phí cao
6. ❑ Khác

**8. Tỷ trọng giữa dịch vụ logistics tự làm và logistics thuê ngoài của công ty?**

Trả lời: ………………… (Ví dụ: 3/7 hoặc 5/5)

***Vui lòng trả lời thông tin sau nếu là công ty thuê ngoài các dịch vụ logistics***

**IV. THÔNG TIN VỀ THUÊ NGOÀI CÁC DỊCH VỤ LOGISTICS**

**1. Nếu công ty đang thuê ngoài dịch vụ Logistics, Công ty có cho phép người mua hàng lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển hay không** ?

🔾 Có 🔾 Không

*Nếu có, xin vui lòng chỉ rõ nhà cung cấp dịch vụ logistics nào?*

1. ❑ Giaohangtietkiem
2. ❑ Viettel Post
3. ❑ EMS
4. ❑ Giaohangnhanh
5. ❑ J&T Express
6. ❑ Grab
7. ❑ Khác………

**2. Lý do công ty thuê ngoài các công ty cung cấp dịch vụ logistics**

1. ❑ Chi phí thấp hơn
2. ❑ Chuyên nghiệp hơn
3. ❑ Mạng lưới rộng hơn
4. ❑ Dịch vụ đa đạng hơn
5. ❑ Không có khả năng tự làm
6. ❑ Khác:……….

**3. Mức độ thay đổi nhà cung cấp dịch vụ logistics của công ty**

1. 🔾 Rất thường xuyên
2. 🔾 Thường xuyên
3. 🔾 Không thường xuyên
4. 🔾 Không thay đổi

**4. Chọn 5 tiêu chí quan trọng nhất mà công ty anh/chị thường sử dụng để đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ logistics**

1. ❑ Sự linh hoạt
2. ❑ Độ tin cậy
3. ❑ Gíá cả
4. ❑ Thời gian
5. ❑ Nhân lực
6. ❑ Chất lượng dịch vụ
7. ❑ Thương hiệu uy tín
8. ❑ Chính sách hỗ trợ khách hàng
9. ❑ Tỷ lệ hoa hồng
10. ❑ Khác

**V. TIỆN ÍCH, CÔNG CỤ HỖ TRỢ VÀ CHÍNH SÁCH CỦA NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ LOGISTICS CHO DOANH NGHIỆP CHỦ HÀNG**

**1. Doanh nghiệp chủ hàng có cần đăng ký thành viên khi sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp Logistics không?**

1. 🔾 Có 🔾 Không

**2. Website/ ứng dụng cung cấp tiện ích gì?**

1. ❑ Quản lý giao nhận vận chuyển
2. ❑ So sánh giá vận chuyển nhanh/chậm
3. ❑ Chọn được thời gian vận chuyển
4. ❑ Xác nhận đơn vận chuyển qua email, SMS
5. ❑ Nhận thu hộ COD
6. ❑ Nhận lấy hàng tận nơi
7. ❑ Quản lý dòng tiền (dành cho dịch vụ thu hộ COD)
8. ❑ Đánh giá dịch vụ
9. ❑ Có thể hủy dịch vụ trên website/ứng dụng
10. ❑ Các tiện ích khác: ………

**3. Website nhà cung cấp dịch vụ logistics có phiên bản tương thích với thiết bị di động không** (responsive website, mobile website, wap site)?

1. 🔾 Có 🔾 Không

**4. Ứng dụng (mobile app) cho phép tải từ các kho ứng dụng không** (ví dụ: appstore, google play)?

1. 🔾 Có 🔾 Không

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

1. ❑ IOS ❑ Android
2. ❑ Windows ❑ Khác………

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

1. 🔾 Có 🔾 Không

**5. Công ty cung cấp dịch vụ logistics áp dụng phương thức thanh toán nào trên website hoặc trên app?**

1. ❑ Thanh toán khi nhận hàng (COD)
2. ❑ Thanh toán trả trước qua thẻ
3. ❑ Hợp đồng hợp tác và thanh toán theo tháng
4. ❑ Hình thức khác (ghi cụ thể):…………………………………………….

**6. Website/ ứng dụng dịch vụ logistics có tích hợp dịch vụ thanh toán điện tử không?**

1. 🔾 Có 🔾 Không

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

1. ❑ Bảo Kim ❑ Ngân Lượng ❑ Onepay
2. ❑ Napas (Banknetvn, Smartlink) ❑ Paypal, 2Checkout ❑ Khác:..........

**7. Chính sách và dịch vụ hỗ trợ công ty cung cấp dịch vụ logistics**

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

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

1. ❑ Điện thoại/hotline ❑ Tư vấn trực tuyến
2. ❑ E-mail ❑ Khác

b. Website có Chính sách giải quyết tranh chấp, khiếu nại không?

1. 🔾 Có 🔾 Không

c. Website có Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân không?

1. 🔾 Có 🔾 Không

**VI. CÁC KHÓ KHĂN, TRỞ NGẠI MÀ CÔNG TY GẶP PHẢI KHI LÀM VIỆC VỚI NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ LOGISTICS**

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

2 (cản trở nhiều)

0 (không cản trở)

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 | Thời gian chuyển phát còn chậm |  |  |
| 4 | Chất lượng dịch vụ không đúng như cam kết: hàng hóa hư hỏng |  |  |
| 5 | Hệ thống thiếu sự cải tiến liên tục |  |  |
| 6 | Hệ thống IT không đạt yêu cầu |  |  |
| 7 | Thiếu kinh nghiệm trong lĩnh vực chuyển phát |  |  |
| 8 | Rò rỉ thông tin khách hàng |  |  |
| 9 | Chính sách hỗ trợ |  |  |

**VII. ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Đề xuất** |
| 1 | Đối với doanh nghiệp chủ hàng |  |
| 2 | Đối với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Người đại diện** |
|  | (ký tên, 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)