BỘ CÔNG THƯƠNG
CỤC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

PHIẾU KHẢO SÁT – THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ NĂM 2026

(Thời gian khảo sát: từ ngày 05/11/2026 đến hết ngày 05/12/2026)

Mục đích: Thu thập thông tin về thực trạng ứng dụng TMĐT, khó khăn, nhu cầu hỗ trợ và thực hành TMĐT xanh, phục vụ xây dựng kế hoạch phát triển TMĐT theo địa phương, vùng và cả nước.
Hướng dẫn: ○ Chọn 01 đáp án; □ Có thể chọn nhiều. Chỉ trả lời câu phù hợp theo hướng dẫn. Người trả lời từ đủ 18 tuổi, trực tiếp kinh doanh hoặc nắm rõ hoạt động của đơn vị.
Bảo vệ dữ liệu: Thông tin dùng để thống kê.

A. THÔNG TIN CHUNG VÀ PHÂN LOẠI ĐỐI TƯỢNG

A1. Người trả lời từ đủ 18 tuổi và đang trực tiếp kinh doanh hoặc nắm rõ hoạt động của đơn vị đang kinh doanh?

○ Có	○ Không *(kết thúc khảo sát)*

A2. Loại hình chủ thể kinh doanh (chọn một)

○ Cá nhân bán hàng	○ Hộ kinh doanh
○ Hợp tác xã	○ Doanh nghiệp

A3. Tên đơn vị/cửa hàng (không bắt buộc): .....

A4. Họ tên: ..... Chức vụ: .....

A5. Tỉnh/thành phố: ..... Xã/phường/đặc khu: .....

A6. Điện thoại: …… Email: ……

A6. Quy mô lao động tham gia kinh doanh (tính cả người trực tiếp kinh doanh)

○ 1-5 người	○ 6-10 người
○ 11-50 người	○ Trên 50 người

A7. Nhóm ngành hàng/dịch vụ chủ lực (chọn một nhóm có doanh thu lớn nhất)

○ Nông sản, thực phẩm, đồ uống, OCOP	○ Thời trang, phụ kiện
○ Mỹ phẩm, chăm sóc cá nhân	○ Nhà cửa, đồ gia dụng
○ Điện tử, công nghệ	○ Sức khỏe, sản phẩm chăm sóc sức khỏe
○ Mẹ và bé, đồ chơi	○ Sách, văn phòng phẩm, giáo dục
○ Thủ công mỹ nghệ, quà tặng, làng nghề	○ Du lịch, lưu trú, dịch vụ
○ Khác	

Tên sản phẩm/dịch vụ chủ lực (không bắt buộc): .....

B. TRẠNG THÁI THAM GIA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

B1. Hiện nay, đơn vị có bán hàng hóa/cung cấp dịch vụ qua Internet không?

○ Đang bán online (chuyển Phần C)	○ Đã từng bán, hiện tạm ngừng (chuyển B2)
○ Chưa từng bán online (chuyển B2)	

B2. Lý do chưa bán hoặc tạm ngừng bán online (chọn nhiều)

□ Thiếu kỹ năng/nhân lực	□ Chi phí đầu tư, duy trì cao
□ Chưa biết mở gian hàng, xử lý đơn	□ Khó khăn về vận chuyển, giao nhận
□ Sản phẩm/dịch vụ chưa phù hợp	□ Lo ngại thuế, pháp luật, lừa đảo
□ Khó cạnh tranh, ít đơn hàng	□ Hạn chế về Internet/thiết bị
□ Hiện chưa có nhu cầu bán online (chọn riêng)	□ Khác (ghi rõ): .....

B3. Có dự định bắt đầu/khôi phục bán online trong 12 tháng tới không? (chọn một)

○ Có	○ Không	○ Chưa quyết định

Nếu B1 không chọn "Đang bán online", bỏ qua Phần C và chuyển sang Phần D.

C. THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG TMĐT

(Chỉ dành cho người/đơn vị hiện đang bán online theo B1).

C1. Các kênh đang bán hàng (chọn nhiều)

□ Shopee	□ TikTok Shop
□ Lazada	□ Tiki
□ Facebook/Zalo/Instagram	□ YouTube/livestream mạng xã hội
□ Website/app riêng	□ Sàn TMĐT quốc tế (Amazon/Alibaba/Etsy...)
□ Sàn chuyên ngành/địa phương	□ Khác (ghi rõ): .....

C2. Kênh tạo doanh thu online lớn nhất hiện nay (chọn một)

○ Sàn TMĐT trong nước	○ Mạng xã hội/livestream
○ Website/app riêng	○ Sàn TMĐT quốc tế
○ Chưa phát sinh doanh thu online	○ Khác

C3. Các công cụ, giải pháp đang sử dụng (chọn nhiều)

□ Phần mềm bán hàng/quản lý đơn	□ Phần mềm kho, tồn kho
□ Hóa đơn điện tử/kế toán	□ Quản lý khách hàng (CRM)

□ Đồng bộ bán hàng đa kênh	□ AI/chatbot/tạo nội dung
□ Quảng cáo số/tiếp thị liên kết	□ Truy xuất nguồn gốc
□ Chưa dùng công cụ nào (chọn riêng)	□ Khác

C4. Phương thức thanh toán đang chấp nhận (chọn nhiều)

□ Tiền mặt khi nhận hàng/dịch vụ	□ Chuyển khoản/QR ngân hàng
□ Ví điện tử	□ Cổng thanh toán tích hợp

C5. Hình thức giao hàng/cung cấp dịch vụ chủ yếu (chọn một)

○ Đơn vị vận chuyển tích hợp trên sàn	○ Đơn vị chuyển phát ngoài sàn
○ Tự giao/khách tự nhận	○ Dịch vụ/sản phẩm số không cần giao hàng

C6. Đơn vị giao nhận đang sử dụng (chọn nhiều; bỏ qua nếu C5 là dịch vụ/sản phẩm số)

□ Vietnam Post/Viettel Post	□ GHN/GHTK/J&T và tương đương
□ Giao nhanh/hỏa tốc nội đô	□ Vận tải truyền thống
□ Không thuê đơn vị vận chuyển (chọn riêng)	□ Khác

C7. Số đơn hàng/giao dịch online trong tháng gần nhất đã kết thúc (ước tính; chọn một)

○ Không phát sinh đơn/giao dịch	○ 1-49
○ 50-299	○ 300-999
○ Từ 1.000 trở lên	

C8. Doanh thu bán hàng/cung cấp dịch vụ online năm 2025

○ Không phát sinh doanh thu online	○ Dưới 100 triệu đồng
○ 100 đến dưới 500 triệu đồng	○ 500 triệu đến dưới 1 tỷ đồng
○ 1 đến dưới 5 tỷ đồng	○ 5 đến dưới 10 tỷ đồng
○ 10 đến dưới 50 tỷ đồng	○ Từ 50 tỷ đồng trở lên

C9. Tỷ trọng doanh thu online trong tổng doanh thu kinh doanh năm 2025 (ước tính; chọn một)

○ Không có doanh thu online năm 2025	○ Trên 0% đến dưới 10%
○ 10% đến dưới 30%	○ 30% đến dưới 50%
○ 50% đến dưới 100%	○ 100%
○ Không nhớ/không xác định	

C10. So với năm 2025, doanh thu online năm 2026 dự kiến thay đổi thế nào? (chọn

một)

○ Tăng trên 20%	○ Tăng trên 0% đến 20%
○ Gần như không đổi	○ Giảm
○ Năm 2025 chưa có doanh thu online	○ Chưa thể ước tính

C11. Phạm vi thị trường bán online hiện nay (chọn một)

○ Chỉ trong tỉnh/thành phố	○ Có bán liên tỉnh, chưa có đơn quốc tế
○ Có đơn hàng/khách hàng quốc tế	

C12. Khó khăn đang gặp khi bán online (chọn nhiều)

□ Phí sàn/phí xử lý đơn cao	□ Chi phí quảng cáo cao
□ Cước vận chuyển cao	□ Hủy/hoàn/đổi trả nhiều
□ Chậm giao, khó lấy hàng	□ Thiếu kho bãi/bảo quản
□ Cạnh tranh về giá, hàng giả	□ Thiếu nhân lực, kỹ năng số
□ Khó thực hiện thuế, hóa đơn	□ Thiếu vốn, nguồn hàng
□ Rủi ro dữ liệu cá nhân, lừa đảo	□ Khó bảo đảm tiêu chuẩn/truy xuất
□ Chưa gặp khó khăn đáng kể (chọn riêng)	□ Khác (ghi rõ): .....

C13. Các biện pháp tiết kiệm tài nguyên, giảm tác động môi trường đang áp dụng (chọn nhiều)

□ Giảm lớp/khối lượng bao bì không cần thiết	□ Tái sử dụng bao bì khi phù hợp
□ Ưu tiên bao bì dễ tái chế/giảm nhựa	□ Gom đơn/tối ưu tuyến giao hàng
□ Mô tả chính xác để giảm đổi, trả hàng	□ Chưa áp dụng (chọn riêng)
□ Không phù hợp với dịch vụ số (chọn riêng)	

C14. Loại bao bì sử dụng nhiều nhất khi gửi hàng (chọn một)

○ Hộp/thùng giấy	○ Túi/màng nhựa
○ Bao bì tái sử dụng/thu hồi	○ Vật liệu khác
○ Không trực tiếp đóng gói/giao hàng	○ Không rõ

D. NHU CẦU ĐÀO TẠO, HỖ TRỢ

(Dành cho tất cả người tham gia khảo sát; D2-D3 chỉ trả lời khi D1 chọn "Có").

D1. Có nhu cầu được đào tạo/hướng dẫn về TMĐT trong 12 tháng tới? (chọn một)

○ Có	○ Không

D2. Nội dung đào tạo mong muốn (nếu D1 "Có"; chọn nhiều)

□ Luật TMĐT và quy định liên quan	□ Định danh người bán và quy định livestream
□ Tiếp thị và bán hàng online cơ bản	□ Mở gian hàng, tối ưu sản phẩm/quảng cáo
□ Livestream thực hành và video ngắn	□ Tiếp thị liên kết (affiliate)
□ Quản lý đa kênh, kho, đơn, chăm sóc khách	□ AI/chatbot hỗ trợ bán hàng
□ Thuế, hóa đơn điện tử	□ Logistics, đóng gói, xử lý đổi trả
□ TMĐT xuyên biên giới	□ Bảo vệ người tiêu dùng, dữ liệu cá nhân
□ TMĐT xanh, tiết kiệm bao bì/vận chuyển	

D3. Hình thức đào tạo phù hợp (nếu D1 "Có"; chọn nhiều)

□ Trực tiếp tại địa phương	□ Trực tuyến có giảng viên
□ Video/bài học tự học	□ Thực hành theo nhóm nhỏ/1:1

D4. Các hình thức hỗ trợ mong muốn (chọn tối đa 3)

□ Hướng dẫn bắt đầu bán hàng online	□ Kết nối sàn, thanh toán, logistics
□ Thông tin thị trường và dữ liệu tiêu dùng	□ Hỗ trợ ứng dụng phần mềm, AI
□ Tư vấn thuế, pháp luật, an toàn số	□ Chuẩn hóa sản phẩm/truy xuất nguồn gốc
□ Kết nối nguồn vốn phù hợp	□ Hỗ trợ xuất khẩu trực tuyến
□ Hỗ trợ thương hiệu, quảng bá	□ Hỗ trợ bao bì/giao nhận thân thiện môi trường

D5. Giải pháp công nghệ ưu tiên được hỗ trợ (chọn tối đa 2)

□ Phần mềm quản lý đơn/bán hàng đa kênh	□ Website/app bán hàng
□ CRM/chăm sóc khách hàng	□ Quản lý kho và tồn kho
□ AI/chatbot/tạo nội dung	□ Truy xuất nguồn gốc/chống hàng giả
□ Hóa đơn điện tử/kế toán	□ Chưa có nhu cầu (chọn riêng)

D6. Mức độ quan tâm đến xuất khẩu qua TMĐT

○ Đang xuất khẩu trực tuyến	○ Muốn triển khai trong 12 tháng tới
○ Muốn tìm hiểu nhưng chưa có kế hoạch	○ Chưa có nhu cầu

D7. Tình trạng nhu cầu vốn cho hoạt động TMĐT (chọn một)

○ Đang thiếu vốn	○ Không thiếu vốn
○ Chưa xác định nhu cầu vốn	

D8. Sẵn sàng tham gia chương trình thí điểm/hỗ trợ của cơ quan quản lý nhà nước?

○ Có	○ Cần tìm hiểu điều kiện	○ Không

D9. Đề xuất, kiến nghị khác: .....

.....

.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA QUÝ VỊ!

Click để bắt đầu **"KHẢO SÁT"**

Hoặc **Quét mã QR**