

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
CỤC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VÀ KINH TẾ SỐ



**THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ** VIỆT NAM NĂM 2021



## LỜI GIỚI THIỆU

Việt Nam tiếp đà phục hồi và tăng trưởng tích cực từ quý IV năm 2020, tổng sản phẩm trong nước (GDP) quý I/2021 ước tính tăng 4,48% so với cùng kỳ năm trước, cao hơn tốc độ tăng 3,68% của quý I/2020. Từ những tháng đầu của năm 2021, dịch Covid-19 bùng phát ở một số tỉnh, thành phố đã đặt ra không ít thách thức cho việc phát triển kinh tế và công tác bảo đảm an sinh xã hội. Với sự chỉ đạo, điều hành quyết liệt, kịp thời của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và sự nỗ lực của các cấp, các ngành, người dân và doanh nghiệp, Việt Nam đang tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm hiệu quả mục tiêu kép “vừa phòng chống dịch bệnh, vừa phát triển kinh tế”.<sup>1</sup> Đồng hành với những thách thức, khó khăn trong bối cảnh dịch bệnh, giai đoạn 2020-2021 Việt Nam chứng kiến nhiều chuyển biến tích cực từ thói quen mua sắm, kinh doanh trực tuyến của cộng đồng người tiêu dùng và doanh nghiệp trong cả nước, tốc độ tăng trưởng của thương mại điện tử bán lẻ năm 2020 ổn định ở mức 18%, với doanh thu bán lẻ đạt 11,8 tỷ USD.

Năm 2021 là năm đầu tiên triển khai Quyết định số 645/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 15 tháng 5 năm 2020 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 – 2025; theo đó, các giải pháp hỗ trợ quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp, tăng cường năng lực các hệ thống hạ tầng và dịch vụ hỗ trợ cho thương mại điện tử để các doanh nghiệp có khả năng chống chịu với dịch bệnh Covid – 19 đang là nhóm giải pháp được ưu tiên triển khai từ quý IV/2020. Để có bức tranh tổng quan về tình hình ứng dụng thương mại điện tử trong cộng đồng và doanh nghiệp, Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số - Bộ Công Thương tiếp tục xây dựng ấn phẩm Sách trắng Thương mại điện tử Việt Nam năm 2021. Sách trắng là tài liệu được xuất bản thường niên nhằm tổng hợp, cập nhật thông tin, số liệu toàn cảnh về thương mại điện tử Việt Nam từ môi trường hạ tầng chính sách đến mức độ ứng dụng thương mại điện tử trong cộng đồng/doanh nghiệp. Ấn phẩm năm nay sẽ cung cấp dữ liệu thống kê về thương mại điện tử từ nhiều góc độ khác nhau đặt trong bối cảnh tương quan Việt Nam với các quốc gia trong khu vực và toàn cầu. Nội dung Sách trắng được xây dựng từ nguồn điều tra thống kê chính thức năm 2020 của Bộ Công Thương với mẫu của hơn 8.000 doanh nghiệp và 1.000 người tiêu dùng trong cả nước; năm nay Sách trắng cũng tập hợp số liệu của các tổ chức uy tín trên thế giới về nghiên cứu thị trường thương mại điện tử, từ đó cung cấp cho người đọc bức tranh tương quan về tình hình phát triển thương mại điện tử của Việt Nam so với các quốc gia trong khu vực và toàn cầu.

Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số hi vọng Sách trắng thương mại điện tử Việt Nam năm 2021 là tài liệu tham khảo hữu ích cho các đơn vị từ quản lý nhà nước, các tổ chức, cá nhân có quan tâm đến phát triển thương mại nói chung và thương mại điện tử nói riêng. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số xin cảm ơn các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và chuyên gia đã phối hợp, cung cấp thông tin xây dựng ấn phẩm. Chúng tôi hoan nghênh mọi ý kiến góp ý để ấn phẩm ngày càng được hoàn thiện.

Xin trân trọng cảm ơn./.

**Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số**

<sup>1</sup> Thông cáo báo chí về tình hình kinh tế - xã hội năm 2021 của Tổng cục Thống kê

# MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU ..... 3

CHƯƠNG I: CẬP NHẬT CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT VÀ TÌNH HÌNH QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TMĐT TẠI VIỆT NAM ..... 9

I. CẬP NHẬT MỘT SỐ CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT LIÊN QUAN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ..... 10

1. Nghị định số 126/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Quản lý thuế..... 10

2. Xử lý vi phạm hành chính trong thương mại điện tử ..... 11

3. Thương mại điện tử là ngành, nghề tiếp cận thị trường có điều kiện đối với nhà đầu tư nước ngoài..... 12

4. Thí điểm dịch vụ mobile – money ..... 13

II. THÔNG TIN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ..... 14

1. Số lượng hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống quản lý hoạt động TMĐT của Bộ Công Thương..... 14

2. Số lượng website, ứng dụng TMĐT được Bộ Công Thương xác nhận thông báo, đăng ký..... 15

3. Số lượng thông tin phản ánh trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT trong năm 2020..... 16

CHƯƠNG II: TỔNG QUAN QUY MÔ THỊ TRƯỜNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THẾ GIỚI ..... 17

I. TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH BỆNH COVID – 19 TỚI THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ KHU VỰC ĐÔNG NAM Á ..... 18

1. Tình hình truy cập Internet..... 18

2. Tỷ lệ người mua sắm trực tuyến mới tại một số quốc gia ..... 19

3. Thời gian dành cho mua sắm trực tuyến ..... 19

4. Hàng hóa, dịch vụ được người tiêu dùng mua sắm trực tuyến..... 20

5. Đánh giá mức độ hài lòng khi mua sắm trực tuyến ..... 21

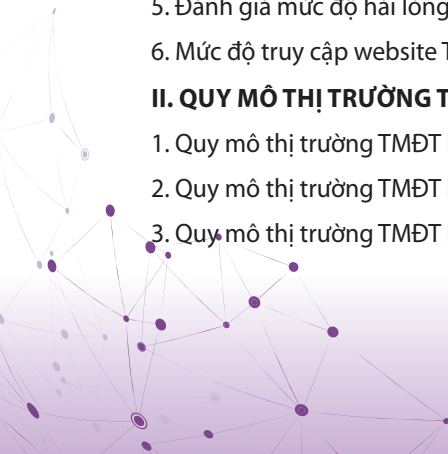
6. Mức độ truy cập website TMĐT ..... 22

II. QUY MÔ THỊ TRƯỜNG TMĐT B2C ..... 23

1. Quy mô thị trường TMĐT B2C toàn cầu..... 23

2. Quy mô thị trường TMĐT B2C khu vực Đông Nam Á ..... 23

3. Quy mô thị trường TMĐT B2C của một số quốc gia trên thế giới ..... 24



**CHƯƠNG III: NGƯỜI TIÊU DÙNG THAM GIA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ..... 27**

**I. QUY MÔ THỊ TRƯỜNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BÁN LẺ TẠI VIỆT NAM .....28**

**II. THÔNG TIN CHUNG VỀ KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG NGƯỜI TIÊU DÙNG .....29**

1. Độ tuổi người tham gia khảo sát ..... 29

2. Nhóm nghề nghiệp của người tham gia khảo sát..... 29

**III. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG INTERNET CỦA NGƯỜI DÂN .....30**

1. Phương tiện truy cập Internet của người dân..... 30

2. Địa điểm truy cập Internet của người dân..... 30

3. Thời lượng truy cập Internet trung bình mỗi ngày..... 31

4. Thời điểm truy cập Internet thường xuyên nhất..... 31

5. Mục đích sử dụng Internet..... 32

**IV. NGƯỜI TIÊU DÙNG THAM GIA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ .....32**

1. Tỷ lệ người dùng Internet tham gia mua sắm trực tuyến..... 32

2. Cách thức tìm kiếm thông tin khi mua hàng trực tuyến ..... 33

3. Phương tiện điện tử thường được sử dụng để đặt hàng trực tuyến ..... 33

4. Loại hình hàng hóa/dịch vụ thường được mua trên mạng..... 34

5. Các kênh mua sắm trực tuyến..... 34

6. Hình thức thanh toán được ưu tiên lựa chọn ..... 35

7. Số lượng hàng hóa/dịch vụ mua sắm trực tuyến trung bình của một người ..... 35

8. Giá trị mua sắm trực tuyến một người trong năm..... 36

9. Tiêu chí người tiêu dùng quan tâm khi mua sắm trực tuyến..... 36

10. Lý do người tiêu dùng lựa chọn website/ứng dụng để thực hiện giao dịch..... 37

11. Người tiêu dùng mua hàng qua các website nước ngoài ..... 37

12. Các hình thức mua hàng từ website nước ngoài..... 38

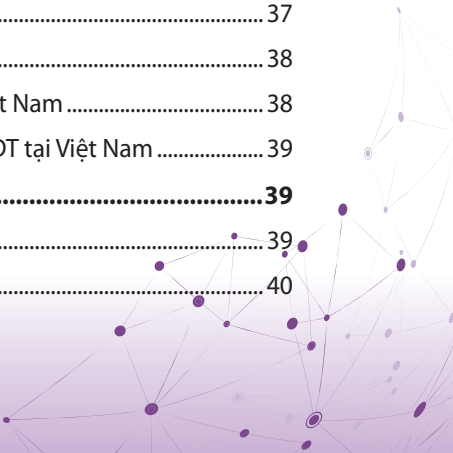
13. Người tiêu dùng mua hàng của người bán nước ngoài thông qua sàn giao dịch TMĐT tại Việt Nam ..... 38

14. Lý do người tiêu dùng lựa chọn mua hàng của người bán nước ngoài trên sàn giao dịch TMĐT tại Việt Nam ..... 39

**V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG MUA SẮM TRỰC TUYẾN .....39**

1. Mức độ hài lòng của người tiêu dùng trực tuyến ..... 39

2. Tỷ lệ người tiêu dùng sẽ tiếp tục mua hàng trực tuyến..... 40



|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>VI. TRỞ NGẠI KHI MUA HÀNG TRỰC TUYẾN .....</b>                                                           | <b>40</b> |
| 1. Các trở ngại khi mua hàng trực tuyến.....                                                                | 40        |
| 2. Lý do chưa mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng.....                                                   | 41        |
| <b>VII. HOẠT ĐỘNG MUA SẴM TRỰC TUYẾN TRONG THỜI GIAN DIỄN RA DỊCH COVID-19 .....</b>                        | <b>41</b> |
| 1. So sánh tần suất đặt hàng trên mạng của người mua hàng trực tuyến năm 2020 so với cùng kỳ năm 2019 ..... | 41        |
| 2. Khó khăn và trở ngại khi mua sắm trên mạng trong thời gian dịch bệnh Covid-19.....                       | 42        |
| <b>CHƯƠNG IV: DOANH NGHIỆP ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ .....</b>                                            | <b>43</b> |
| <b>I. THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP THAM GIA KHẢO SÁT .....</b>                                           | <b>44</b> |
| 1. Loại hình doanh nghiệp tham gia khảo sát .....                                                           | 44        |
| 2. Lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp .....                                                               | 44        |
| 3. Quy mô của doanh nghiệp tham gia khảo sát.....                                                           | 45        |
| <b>II. MỨC ĐỘ SẴN SÀNG ỨNG DỤNG TMĐT CỦA DOANH NGHIỆP .....</b>                                             | <b>45</b> |
| 1. Hạ tầng công nghệ thông tin.....                                                                         | 45        |
| 2. Nguồn nhân lực cho TMĐT.....                                                                             | 46        |
| 3. Tình hình sử dụng chữ ký điện tử và hợp đồng điện tử.....                                                | 47        |
| <b>III. DOANH NGHIỆP ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ.....</b>                                                   | <b>47</b> |
| 1. Thương mại điện tử trên nền tảng website.....                                                            | 47        |
| 2. Thương mại điện tử trên nền tảng di động.....                                                            | 51        |
| <b>IV. TÌNH HÌNH VẬN HÀNH WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG .....</b>                             | <b>53</b> |
| 1. Quảng cáo website/ứng dụng TMĐT .....                                                                    | 53        |
| 2. Tình hình vận hành website/ứng dụng di động.....                                                         | 54        |
| <b>V. TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH BỆNH COVID-19 ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP.....</b>                                         | <b>56</b> |
| 1. Tác động của dịch bệnh lên doanh thu của doanh nghiệp năm 2020 so với năm 2019.....                      | 56        |
| 2. Tác động của dịch bệnh lên số đơn đặt hàng của doanh nghiệp năm 2020 so với năm 2019 .....               | 56        |
| 3. Đánh giá hiệu quả kinh doanh trực tuyến của doanh nghiệp trong bối cảnh Covid-19 .....                   | 57        |
| <b>VI. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA DOANH NGHIỆP .....</b>                                 | <b>57</b> |
| 1. Tỷ lệ doanh nghiệp có tra cứu thông tin trên website của cơ quan nhà nước.....                           | 57        |

2. Tỷ lệ doanh nghiệp đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến ít nhất một lần trong năm ..... 58

3. Loại hình dịch vụ công trực tuyến doanh nghiệp đã sử dụng ..... 58

4. Đánh giá của doanh nghiệp về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến..... 59

**CHƯƠNG V: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC WEBSITE, ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ 61**

**I. THÔNG TIN CHUNG .....62**

1. Phạm vi hoạt động của website, ứng dụng TMĐT tham gia khảo sát..... 62

2. Nguồn vốn đầu tư cho website, ứng dụng ..... 62

3. Quy mô doanh nghiệp tham gia khảo sát..... 63

4. Mô hình hoạt động của website, ứng dụng TMĐT..... 63

5. Cơ cấu nhân lực trong doanh nghiệp ..... 64

6. Nhóm sản phẩm, dịch vụ được giao dịch nhiều trên website/ứng dụng di động ..... 65

**II. CÁC TIỆN ÍCH HỖ TRỢ TMĐT ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN WEBSITE, ỨNG DỤNG DI ĐỘNG .....66**

1. Các tiện ích và công cụ hỗ trợ được cung cấp trên website, ứng dụng di động..... 66

2. Thương mại điện tử trên nền tảng di động..... 68

3. Chính sách và dịch vụ hỗ trợ trên website, ứng dụng di động ..... 69

4. Các hình thức thanh toán trên website/ứng dụng di động ..... 72

**III. TÌNH HÌNH KINH DOANH TRÊN WEBSITE/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP .....73**

1. Website/ứng dụng di động bán hàng..... 73

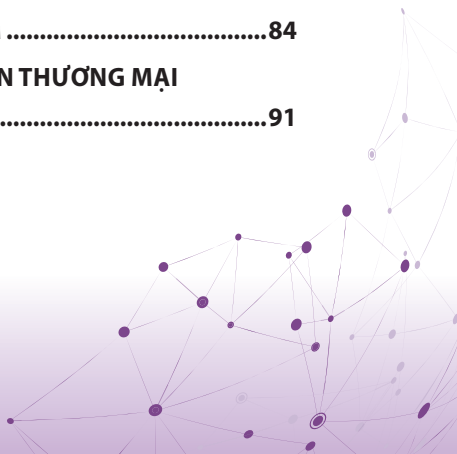
2. Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT..... 77

**IV. KHÓ KHĂN, TRỞ NGẠI KHI VẬN HÀNH WEBSITE/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG .....81**

**PHỤ LỤC ..... 83**

**PHỤ LỤC 1: BẢNG CẬP NHẬT KHUNG PHÁP LÝ CƠ BẢN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM .....84**

**PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH TỈNH/THÀNH PHỐ BAN HÀNH KẾ HOẠCH TỔNG THỂ PHÁT TRIỂN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ GIAI ĐOẠN 2021 - 2025 TẠI ĐỊA PHƯƠNG.....91**







# CHƯƠNG I

## CẬP NHẬT CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT VÀ TÌNH HÌNH QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG TMĐT TẠI VIỆT NAM



## I. CẬP NHẬT MỘT SỐ CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT LIÊN QUAN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Ngày 07 tháng 10 năm 2020, hạ tầng pháp luật điều chỉnh trực tiếp hoạt động thương mại điện tử (TMĐT) được bổ sung, hoàn thiện thêm khi Chính phủ thông qua đề nghị xây dựng Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 về Thương mại điện tử tại Nghị quyết số 144/NQ-CP. Tại Nghị quyết, Chính phủ giao Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan liên quan xây dựng Nghị định trình Chính phủ trong năm 2021.

Dưới đây là cập nhật một số văn bản quy phạm pháp luật và chính sách quan trọng có liên quan đến lĩnh vực TMĐT được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ ban hành trong năm 2020 và Quý I, II năm 2021.

### 1. Nghị định số 126/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Quản lý thuế

Ngày 19 tháng 10 năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 126/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế. Khoản 3 Điều 30 Nghị định số 126/2020/NĐ-CP đã quy định về trường hợp khấu trừ, nộp thay nghĩa vụ thuế phải nộp đối với nhà cung cấp ở nước ngoài không có cơ sở thường trú tại Việt Nam có hoạt động kinh doanh thương mại điện tử, kinh doanh dựa trên nền tảng số với tổ chức, cá nhân ở Việt Nam (nhà cung cấp ở nước ngoài) trong trường hợp nhà cung cấp nước ngoài chưa thực hiện đăng ký, kê khai, nộp thuế.

**Trách nhiệm  
của NHTM,  
TCCUDVTMTT**

**01**

Thực hiện khấu trừ, nộp thay nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật thuế đối với từng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ mà người mua là cá nhân ở Việt Nam thanh toán cho nhà cung cấp ở nước ngoài (Điểm a khoản 3 Điều 30)

**02**

Trường hợp cá nhân có mua hàng hóa, dịch vụ của nhà cung cấp nước ngoài có thanh toán bằng thẻ hoặc các hình thức khác mà NHTM, TCCUDVTMTT không thể thực hiện khấu trừ, nộp thay thì NHTM, TCCUDVTMTT có trách nhiệm theo dõi số tiền chuyển cho các nhà cung cấp ở nước ngoài và định kỳ hàng tháng gửi về Tổng cục Thuế (Điểm c khoản 3 Điều 30)

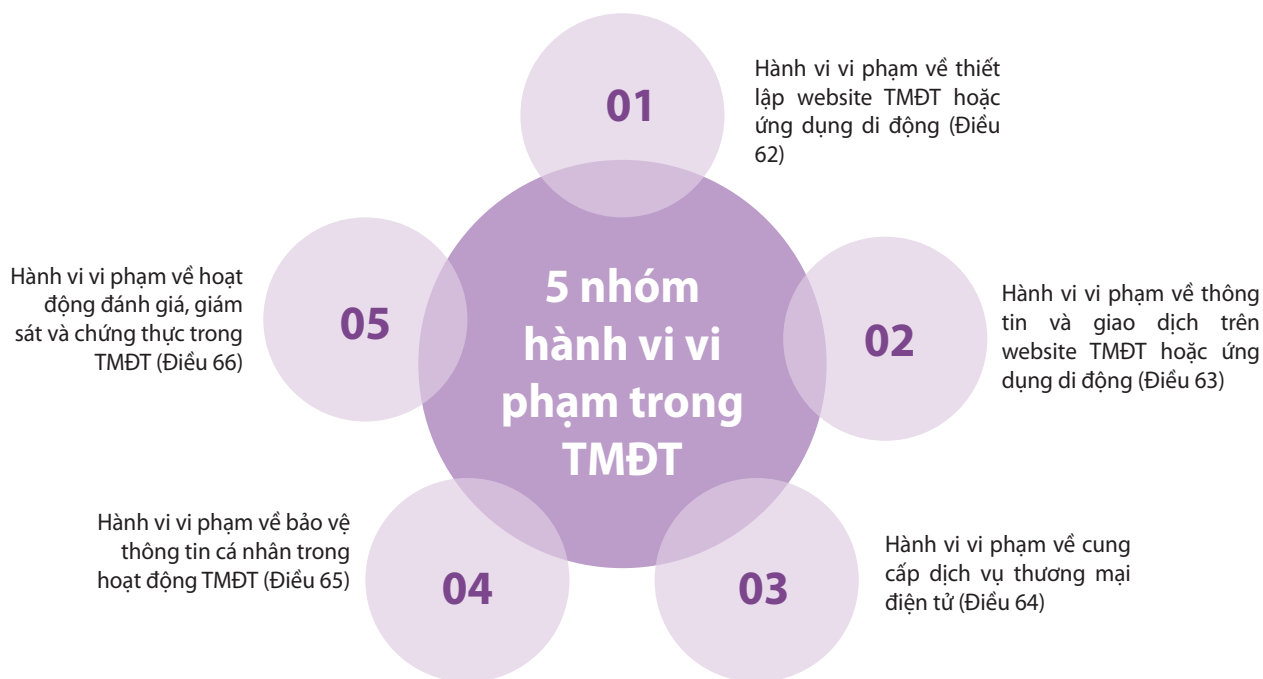
**03**

Hàng tháng NHTM, TCCUDVTMTT có trách nhiệm kê khai, nộp vào ngân sách nhà nước số tiền đã khấu trừ, nộp thay nghĩa vụ thuế phải nộp của nhà cung cấp ở nước ngoài theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành (Điểm d khoản 3 Điều 30)

**Hình: Trách nhiệm của Ngân hàng thương mại (NHTM), tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (TCCUDVTMTT) trong trường hợp nhà cung cấp ở nước ngoài chưa thực hiện đăng ký, kê khai và nộp thuế**

## 2. Xử lý vi phạm hành chính trong thương mại điện tử

Ngày 26 tháng 8 năm 2020, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 98/2020/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thay thế Nghị định số 185/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 124/2015/NĐ-CP ngày 19 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 185/2013/NĐ-CP. Mục 10 (từ Điều 62 đến Điều 66) quy định về hành vi vi phạm về thương mại điện tử. Mức xử phạt thấp nhất là 1.000.000 đồng và cao nhất là 40.000.000 đồng đối với cá nhân, mức xử phạt gấp hai lần đối với tổ chức vi phạm.



**Hình: 5 nhóm hành vi vi phạm trong thương mại điện tử**

### 3. Thương mại điện tử là ngành, nghề tiếp cận thị trường có điều kiện đối với nhà đầu tư nước ngoài

Ngày 26 tháng 3 năm 2021, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 31/2021/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Đầu tư. Mục 2 Chương II Nghị định trên đã có các quy định về danh mục các ngành, nghề hạn chế tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài, đối tượng áp dụng và điều kiện tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài.



#### Danh mục ngành, nghề hạn chế tiếp cận thị trường (Phụ lục 1)

- + 25 ngành, nghề chưa được tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài
- + 59 ngành, nghề tiếp cận thị trường có điều kiện đối với nhà đầu tư nước ngoài (trong đó có hoạt động thương mại điện tử)



#### Đối tượng áp dụng danh mục ngành, nghề tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài (Khoản 1 Điều 16)

- + Nhà đầu tư nước ngoài theo quy định tại khoản 19 Điều 3 Luật Đầu tư;
- + Tổ chức kinh tế theo quy định tại các điểm a, b và c khoản 1 Điều 23 Luật Đầu tư khi đầu tư thành lập tổ chức kinh tế khác; đầu tư góp vốn, mua cổ phần, mua phần vốn góp của tổ chức kinh tế khác; đầu tư theo hình thức hợp đồng BCC.



#### Điều kiện tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài (Khoản 2 Điều 15)

- + Tỷ lệ sở hữu vốn điều lệ của nhà đầu tư nước ngoài trong tổ chức kinh tế;
- + Hình thức đầu tư;
- + Phạm vi hoạt động đầu tư;
- + Năng lực của nhà đầu tư; đối tác tham gia thực hiện hoạt động đầu tư;
- + Điều kiện khác theo quy định tại luật, nghị quyết của Quốc hội, pháp lệnh, nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, nghị định của Chính phủ và điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

**Hình: Hạn chế tiếp cận thị trường đối với nhà đầu tư nước ngoài**

## 4. Thí điểm dịch vụ mobile – money

Ngày 09 tháng 3 năm 2021, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định 316/QĐ-TTg phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ (Mobile Money).



ENTERPRISE

### Đối tượng thực hiện thí điểm:

- Doanh nghiệp có Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán Ví điện tử và Giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng di động mặt đất sử dụng băng tần số vô tuyến điện
- Công ty con được Công ty mẹ có Giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng di động mặt đất sử dụng băng tần số vô tuyến điện cho phép sử dụng hạ tầng, mạng lưới, dữ liệu viễn thông.



CONSUMER

### Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng cá nhân đăng ký và sử dụng dịch vụ Mobile Money phải cung cấp Chứng minh nhân dân (CMND)/Căn cước công dân (CCCD)/Hộ chiếu trùng với thông tin đăng ký thuê bao di động của khách hàng và được Doanh nghiệp thực hiện thí điểm định danh và xác thực theo các quy định của Chính phủ về đăng ký thuê bao di động;
- Số thuê bao di động phải có thời gian kích hoạt và sử dụng liên tục trong ít nhất 03 tháng liên kế tính đến thời điểm đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Mobile Money.
- Mỗi khách hàng chỉ được mở 1 tài khoản Mobile Money tại mỗi doanh nghiệp thực hiện thí điểm.



### Thời gian thực hiện thí điểm

02 năm kể từ thời điểm Doanh nghiệp đầu tiên thực hiện thí điểm được chấp thuận triển khai thí điểm dịch vụ Mobile Money.



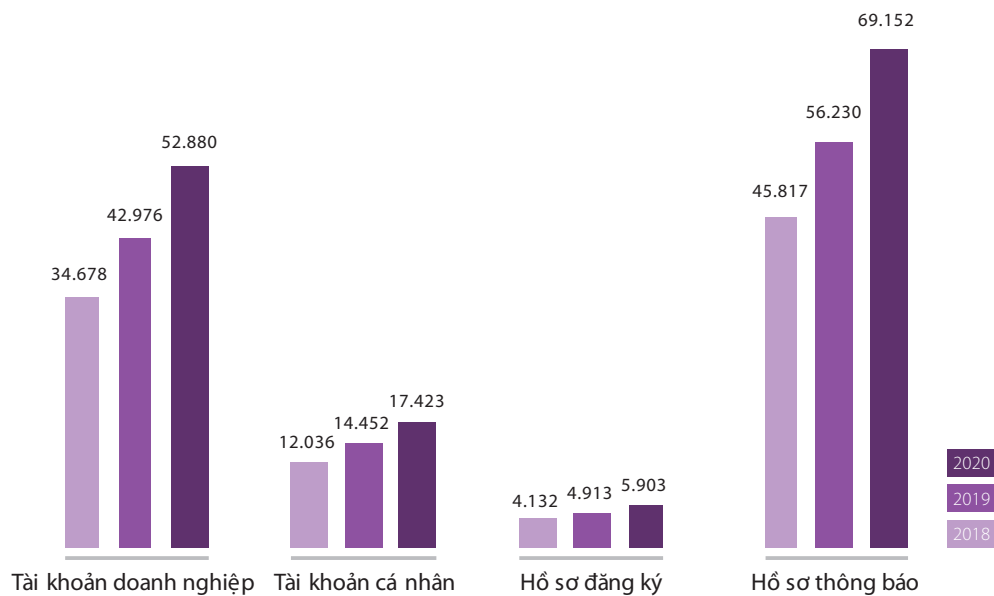
### Hạn mức sử dụng dịch vụ

Hạn mức giao dịch không quá 10 triệu đồng/tháng/tài khoản Mobile Money cho tổng các giao dịch: rút tiền, chuyển tiền và thanh toán.

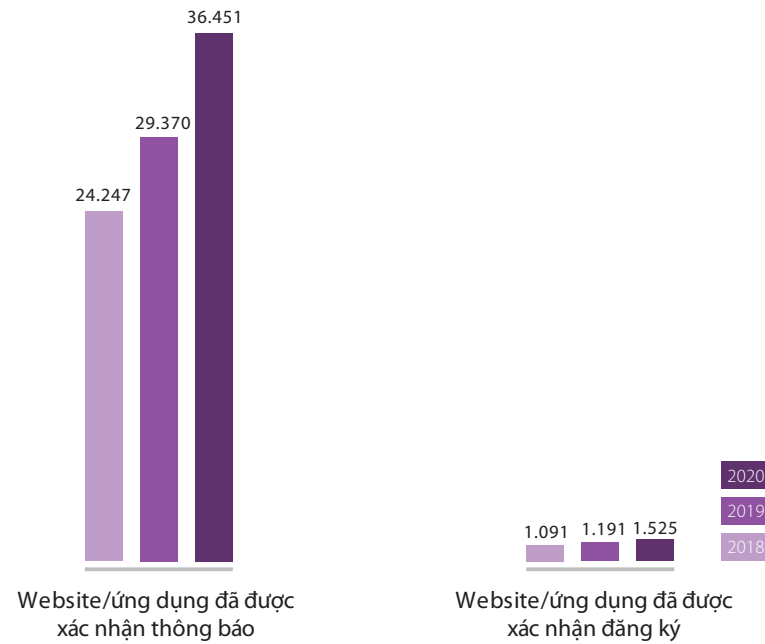
**Hình: Thí điểm dịch vụ Mobile Money**

## II. THÔNG TIN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

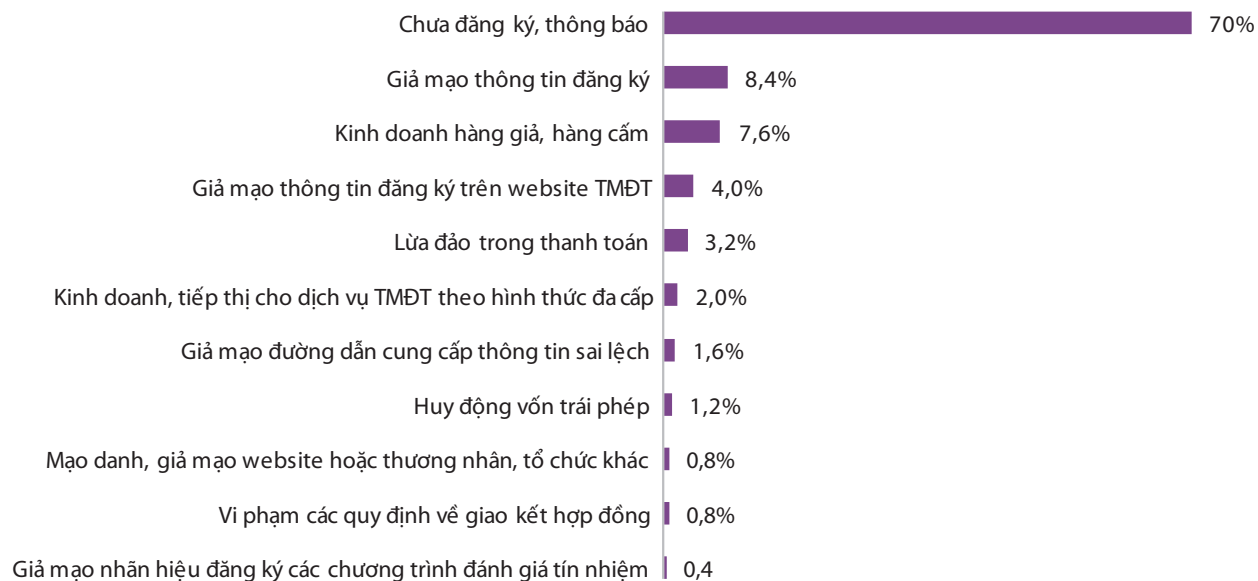
### 1. Số lượng hồ sơ tiếp nhận trên hệ thống quản lý hoạt động TMĐT của Bộ Công Thương



## 2. Số lượng website, ứng dụng TMĐT được Bộ Công Thương xác nhận thông báo, đăng ký



### 3. Số lượng thông tin phản ánh trên Cổng thông tin Quản lý hoạt động TMĐT trong năm 2020





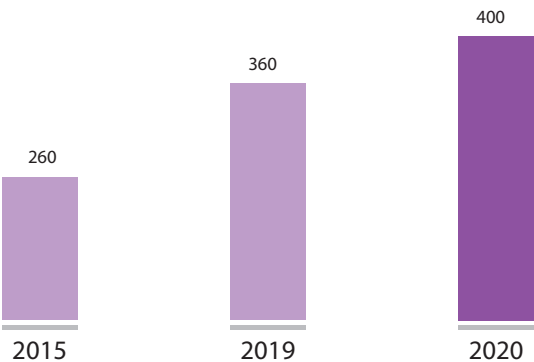
## CHƯƠNG II

# TỔNG QUAN QUY MÔ THỊ TRƯỜNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THẾ GIỚI



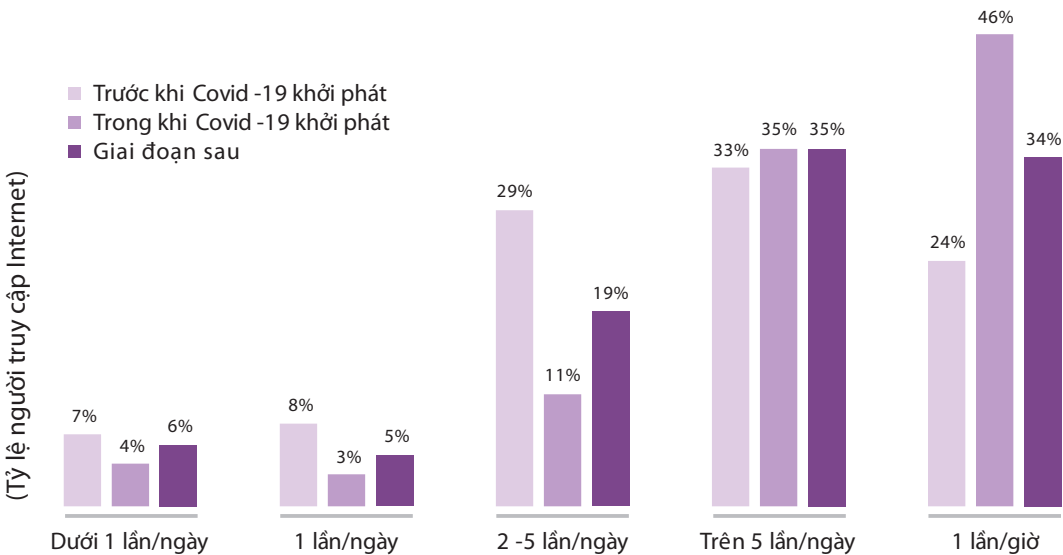
# I. TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH BỆNH COVID – 19 TỚI THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ KHU VỰC ĐÔNG NAM Á

## 1. Tình hình truy cập Internet



**Số người truy cập Internet từ năm 2015 – 2020 (triệu người)**

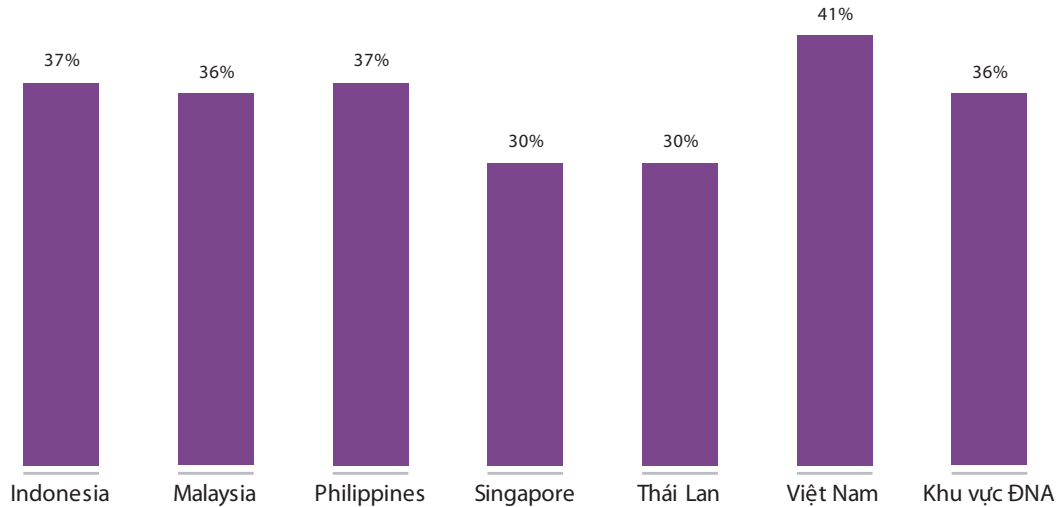
Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company



**Số lần truy cập Internet trung bình một ngày**

Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company

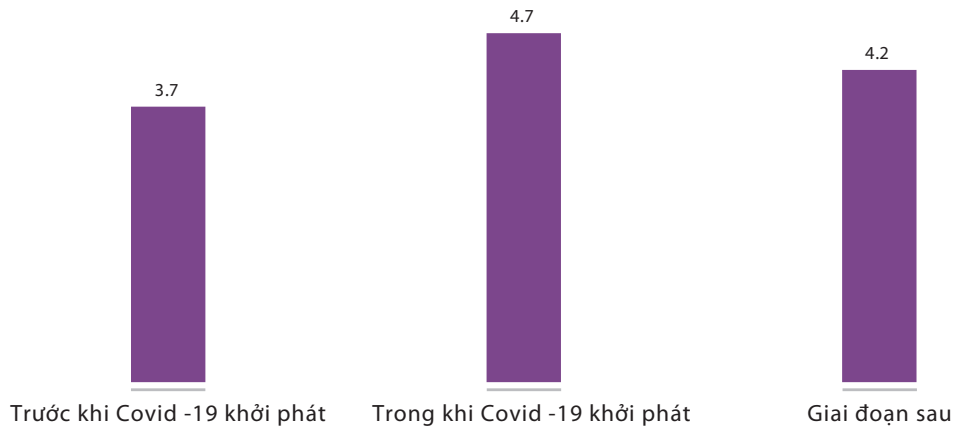
## 2. Tỷ lệ người mua sắm trực tuyến mới tại một số quốc gia



**Tỷ lệ người mua sắm trực tuyến mới trong tổng số người mua sắm trực tuyến**

Nguồn: Báo cáo "Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020" của Google, Temasek và Bain & Company

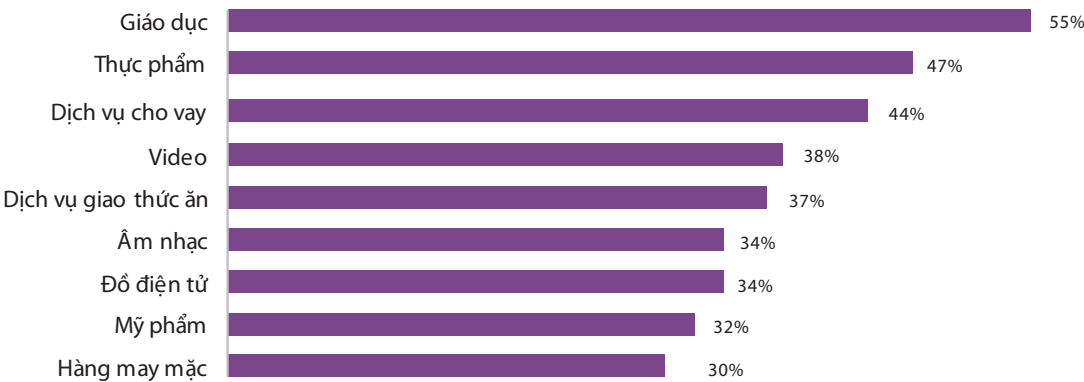
## 3. Thời gian dành cho mua sắm trực tuyến



**Thời gian trung bình một ngày của một người dành cho mua sắm trực tuyến (giờ)**

Nguồn: Báo cáo "Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020" của Google, Temasek và Bain & Company

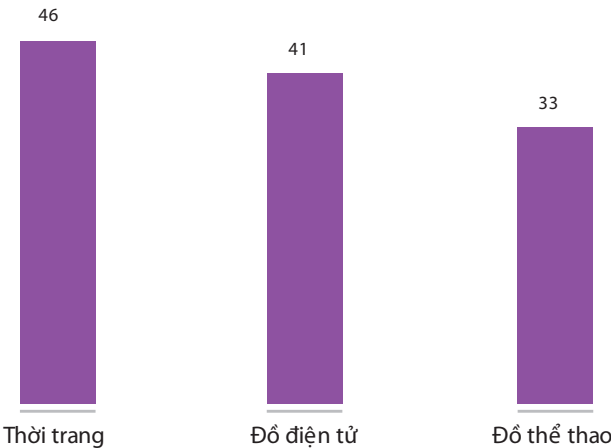
#### 4. Hàng hóa, dịch vụ được người tiêu dùng mua sắm trực tuyến



(Tỷ lệ người mua sắm trực tuyến mới/ tổng số người mua sắm trực tuyến)

#### Các nhóm hàng hóa/ dịch vụ có nhiều người mua sắm trực tuyến mới lựa chọn

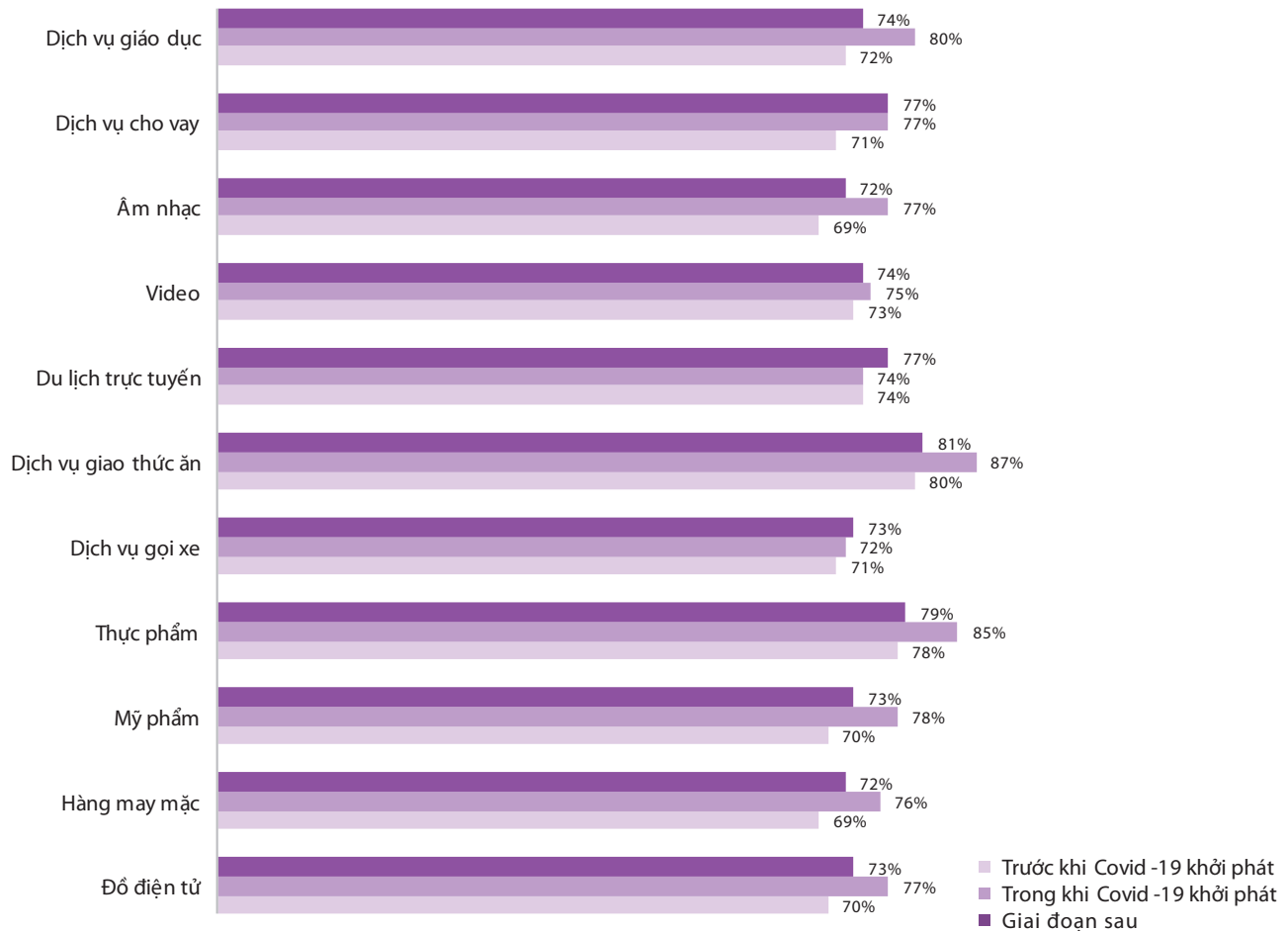
Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company



#### Top 3 nhóm hàng hóa được mua sắm nhiều nhất (USD)

Nguồn: Báo cáo “tác động của đại dịch COVID-19 lên hoạt động thương mại điện tử (TMĐT) Đông Nam Á năm 2020” của iPrice Group

## 5. Đánh giá mức độ hài lòng khi mua sắm trực tuyến

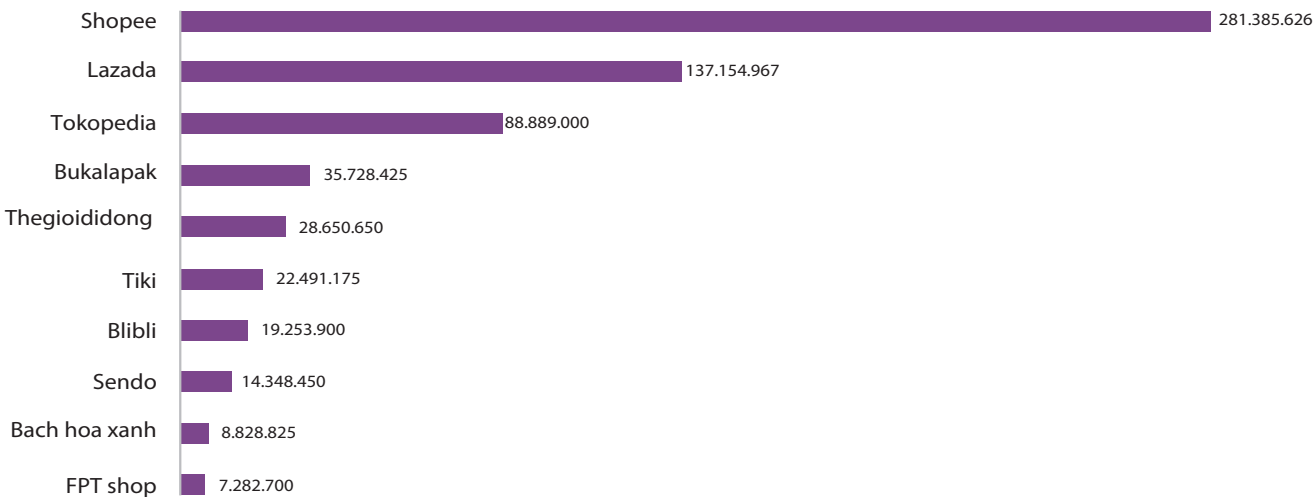


(Tỷ lệ người mua sắm trực tuyến)

### Đánh giá mức độ hài lòng khi mua sắm trực tuyến

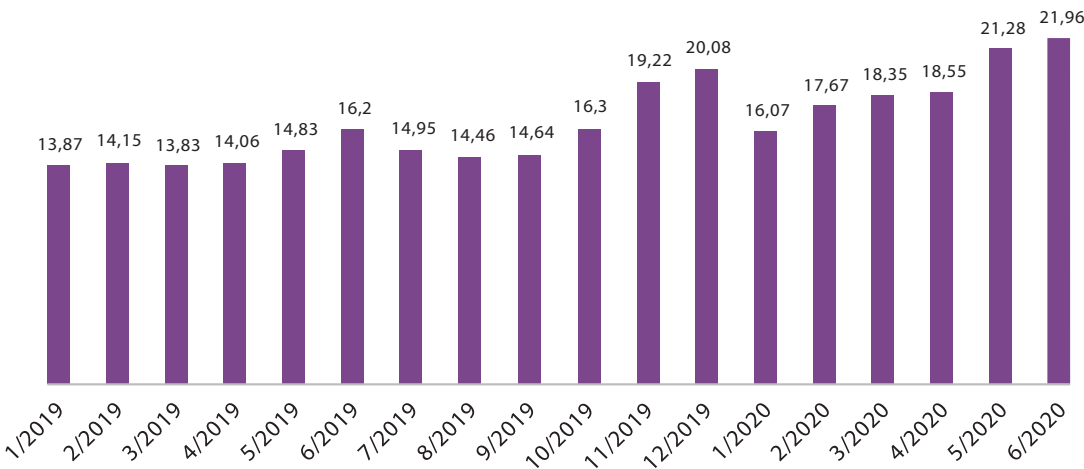
Nguồn: Báo cáo "Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020" của Google, Temasek và Bain & Company

## 6. Mức độ truy cập website TMĐT



### Top 10 website TMĐT có số lượt truy cập nhiều nhất Đông Nam Á

Nguồn: Báo cáo “tác động của đại dịch COVID-19 lên hoạt động thương mại điện tử (TMĐT) Đông Nam Á năm 2020” của iPrice Group



### Tổng số lượt truy cập website TMĐT toàn cầu từ tháng 1/2019 đến tháng 6/2020 (tỷ lượt)<sup>2</sup>

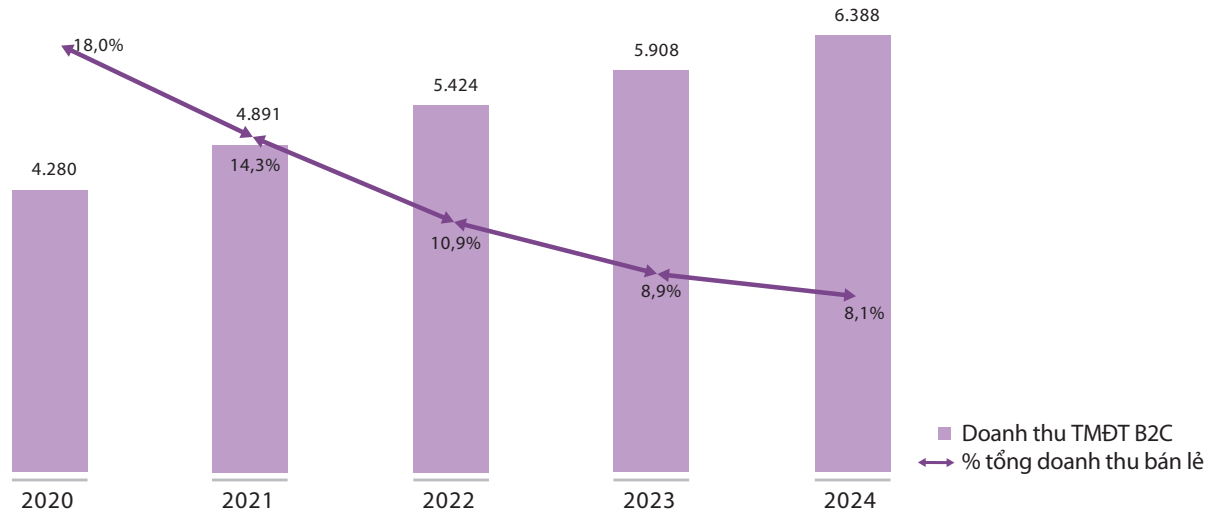
Nguồn: Statista.com<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Số liệu khảo sát dựa trên 2000 website có lượt truy cập cao nhất trên toàn cầu

<sup>3</sup> <https://www.statista.com/statistics/1112595/covid-19-impact-retail-e-commerce-site-traffic-global/>

## II. QUY MÔ THỊ TRƯỜNG TMĐT B2C

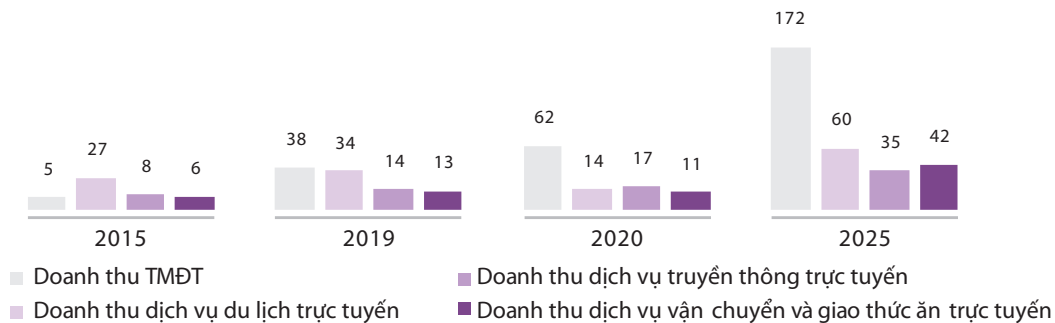
### 1. Quy mô thị trường TMĐT B2C toàn cầu



Doanh thu TMĐT B2C toàn cầu từ năm 2020 – 2024 (tỷ USD) <sup>4</sup>

Nguồn: eMarketer.com <sup>5</sup>

### 2. Quy mô thị trường TMĐT B2C khu vực Đông Nam Á



Quy mô thị trường kinh tế số khu vực Đông Nam Á từ năm 2015 – 2025 (tỷ USD)

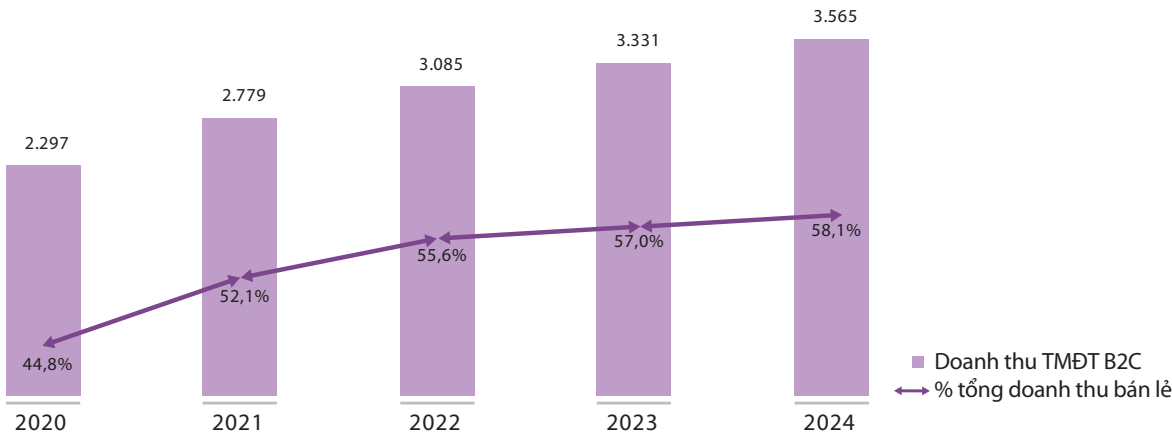
Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company

<sup>4</sup> Doanh thu TMĐT B2C không bao gồm vé đi lại và sự kiện

<sup>5</sup> <https://www.emarketer.com/content/worldwide-ecommerce-will-approach-5-trillion-this-year>

### 3. Quy mô thị trường TMĐT B2C của một số quốc gia trên thế giới

#### 3.1. Trung Quốc

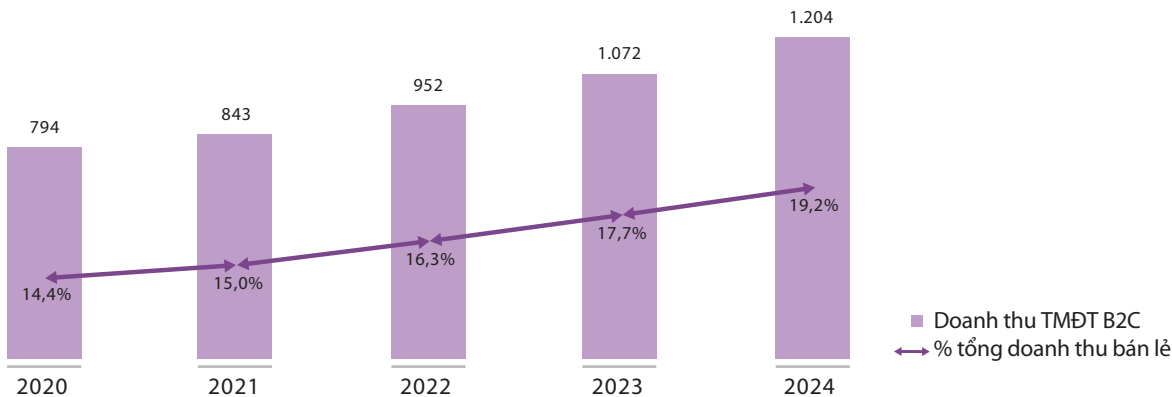


**Doanh thu TMĐT bán lẻ của Trung Quốc từ năm 2020 – 2024 (tỷ USD)**

\* Doanh thu không bao gồm vé xe, vé sự kiện, thanh toán (hóa đơn thanh toán, thuế, chuyển tiền), dịch vụ ăn uống, đồ uống, game

Nguồn: eMarketer.com <sup>6</sup>

#### 3.2. Hoa Kỳ



**Doanh thu TMĐT bán lẻ của Hoa Kỳ từ năm 2020 – 2024 (tỷ USD)**

\* Doanh thu không bao gồm vé xe, vé sự kiện, thanh toán (hóa đơn thanh toán, thuế, chuyển tiền), dịch vụ ăn uống, đồ uống, game

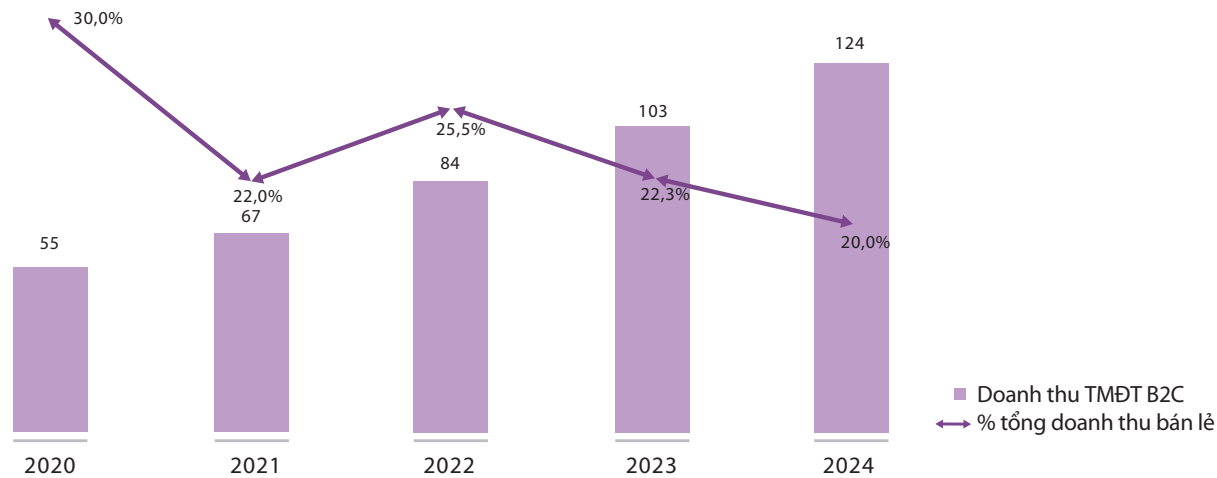
Nguồn: eMarketer.com <sup>7</sup>

<sup>6</sup> <https://www.emarketer.com/chart/244424/retail-e-commerce-sales-china-2019-2024-trillions-of-total-retail-sales>

<sup>7</sup> <https://www.emarketer.com/chart/240541/us-retail-e-commerce-sales-2018-2024-billions-change-of-total-retail-sales>



3.3. Ấn Độ

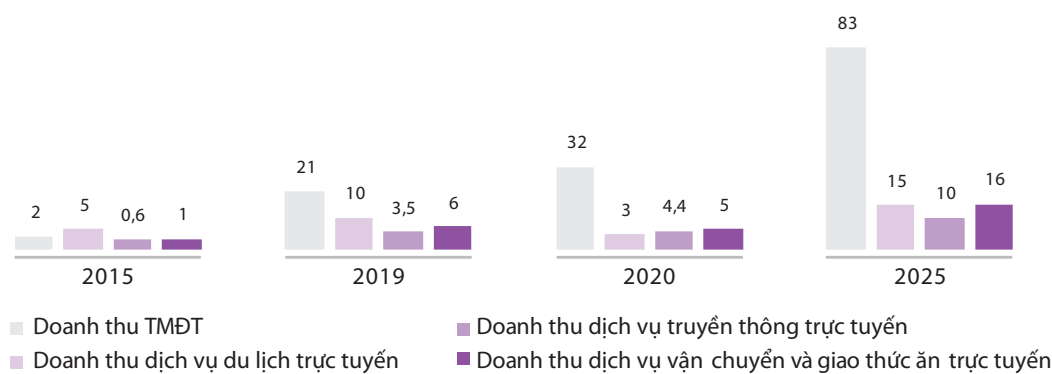


Doanh thu TMĐT bán lẻ của Ấn Độ từ năm 2020 – 2024 (tỷ USD)

*\*Doanh thu không bao gồm vé xe, vé sự kiện, thanh toán (hóa đơn thanh toán, thuế, chuyển tiền), dịch vụ ăn uống, đồ uống, game*

Nguồn: eMarketer.com <sup>8</sup>

3.4. Indonesia

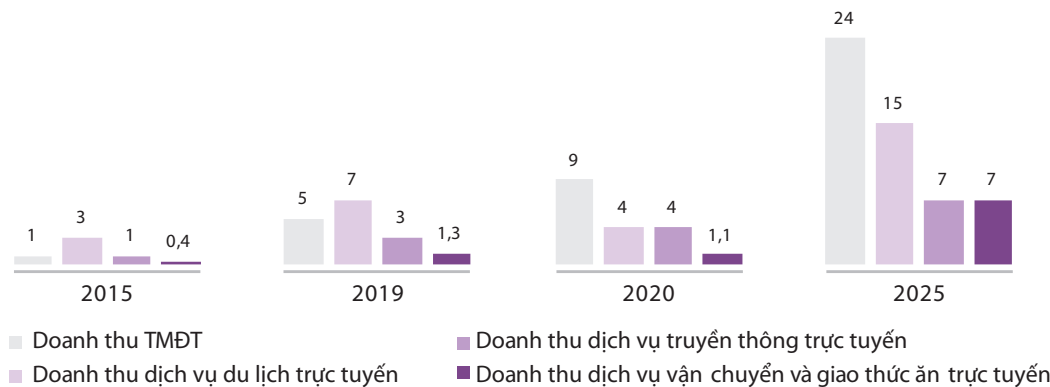


Quy mô kinh tế số của Indonesia từ năm 2015 – 2025 (tỷ USD)

Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company

<sup>8</sup> <https://www.emarketer.com/content/india-looks-tighten-its-grip-on-cryptocurrencies-ecommerce-players>

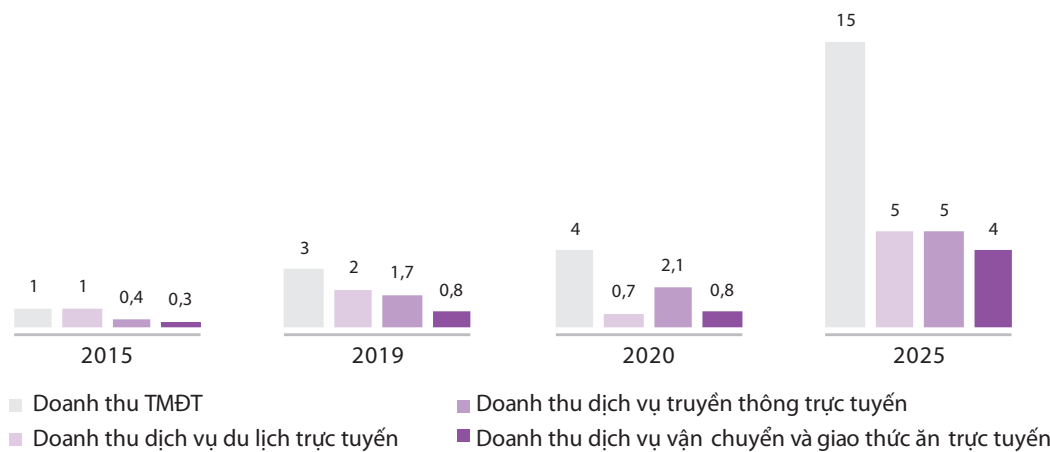
### 3.5. Thái Lan



#### Quy mô kinh tế số của Thái Lan từ năm 2015 – 2025 (tỷ USD)

Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company

### 3.6. Phillipines



#### Quy mô kinh tế số của Phillipines từ năm 2015 – 2025 (tỷ USD)

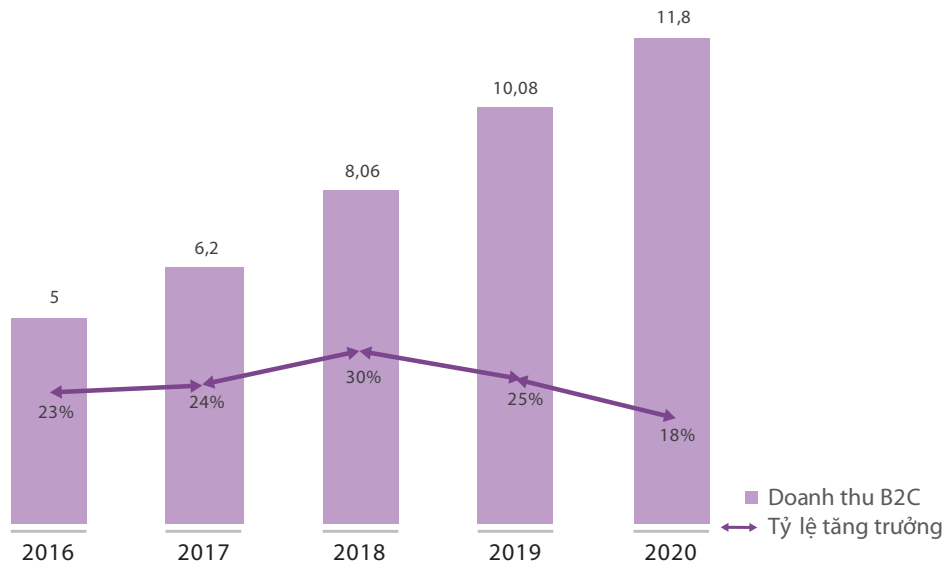
Nguồn: Báo cáo “Kinh tế Internet khu vực Đông Nam Á năm 2020” của Google, Temasek và Bain & Company

# CHƯƠNG III

## NGƯỜI TIÊU DÙNG THAM GIA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ



## I. QUY MÔ THỊ TRƯỜNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ BÁN LẺ TẠI VIỆT NAM



Doanh thu TMĐT B2C Việt Nam năm 2016 – 2020 (tỷ USD) <sup>9</sup>

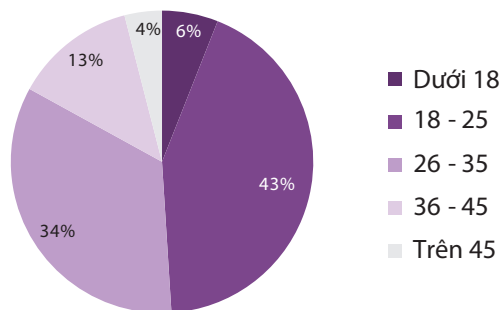
|                                                                                                    | 2016  | 2017  | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|------|------|
| Ước tính số lượng người tiêu dùng mua sắm trực tuyến (triệu người)                                 | 32,7  | 33,6  | 39,9 | 44,8 | 49,3 |
| Ước tính giá trị mua sắm trực tuyến của một người (USD)                                            | 170   | 186   | 202  | 225  | 240  |
| Tỷ trọng doanh thu TMĐT B2C so với tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước | 3%    | 3,6%  | 4,2% | 4,9% | 5,5% |
| Tỷ lệ người dân sử dụng Internet <sup>10</sup>                                                     | 54,2% | 58,1% | 60%  | 66%  | 70%  |

<sup>9</sup> Doanh thu TMĐT B2C Việt Nam bao gồm doanh thu tất cả hàng hóa, dịch vụ bán qua kênh TMĐT (loại trừ các giao dịch liên quan đến lĩnh vực tài chính, ngân hàng, tín dụng, bảo hiểm, trò chơi trực tuyến).

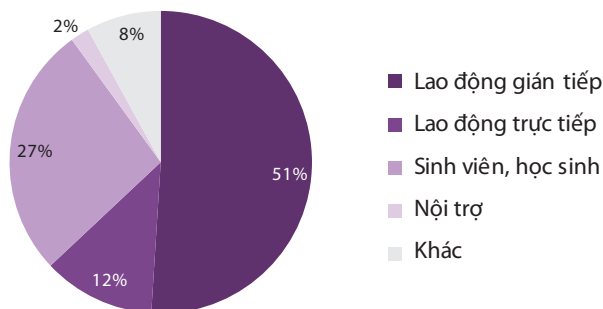
<sup>10</sup> Số liệu được công bố trong Ngày Internet Việt Nam.

## II. THÔNG TIN CHUNG VỀ KHẢO SÁT CỘNG ĐỒNG NGƯỜI TIÊU DÙNG <sup>11</sup>

### 1. Độ tuổi người tham gia khảo sát



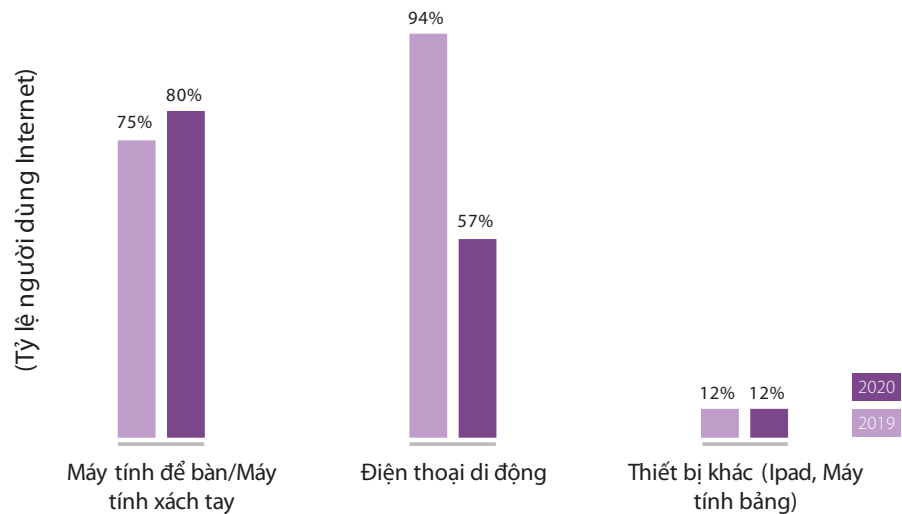
### 2. Nhóm nghề nghiệp của người tham gia khảo sát



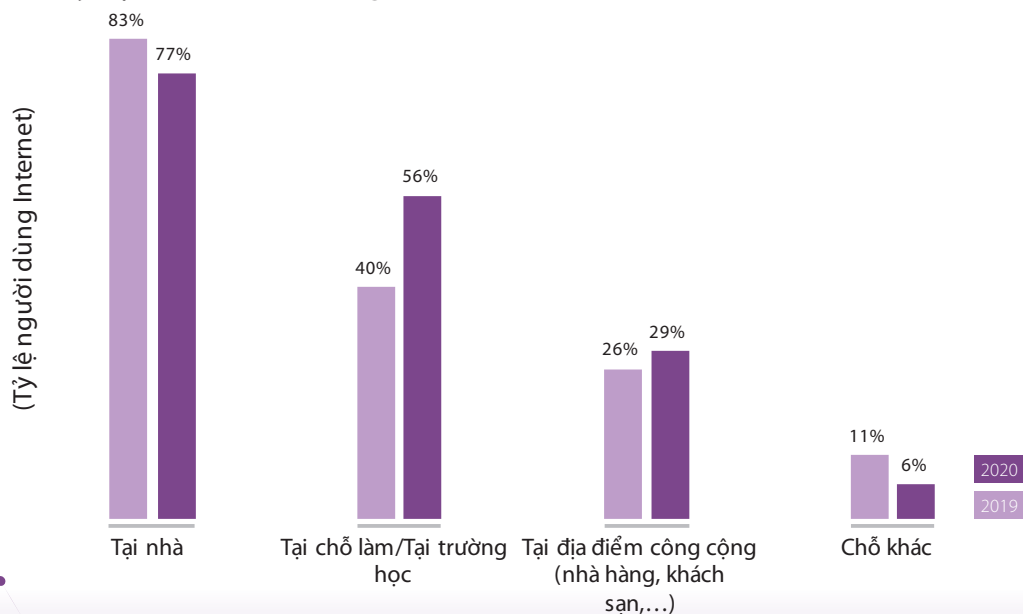
<sup>11</sup> Số liệu được tổng hợp từ kết quả khảo sát 1.078 cá nhân trên phạm vi toàn quốc. Hình thức khảo sát là điện phiếu trực tiếp.

### III. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG INTERNET CỦA NGƯỜI DÂN

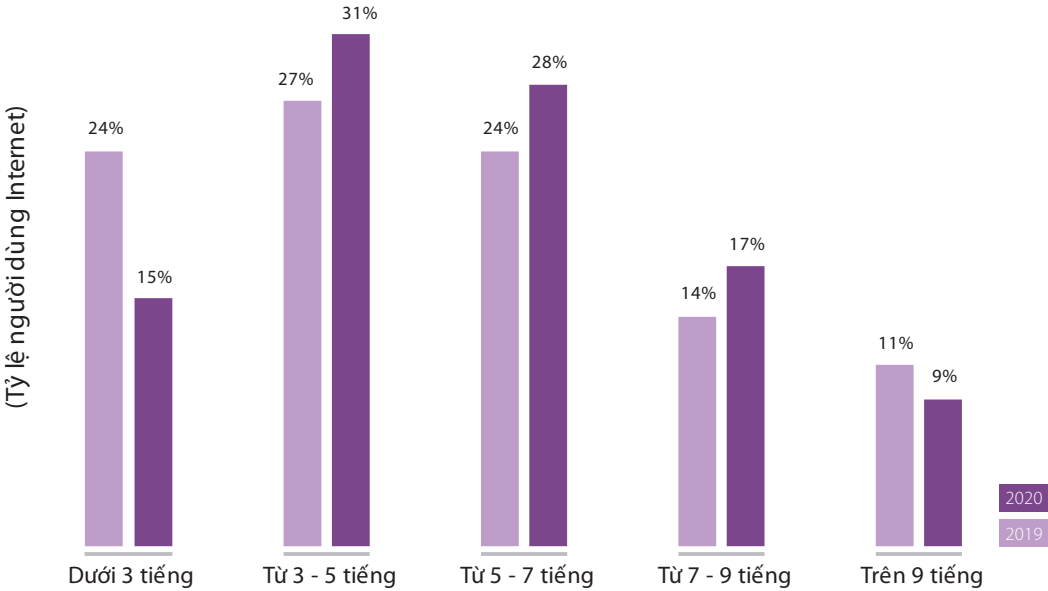
#### 1. Phương tiện truy cập Internet của người dân



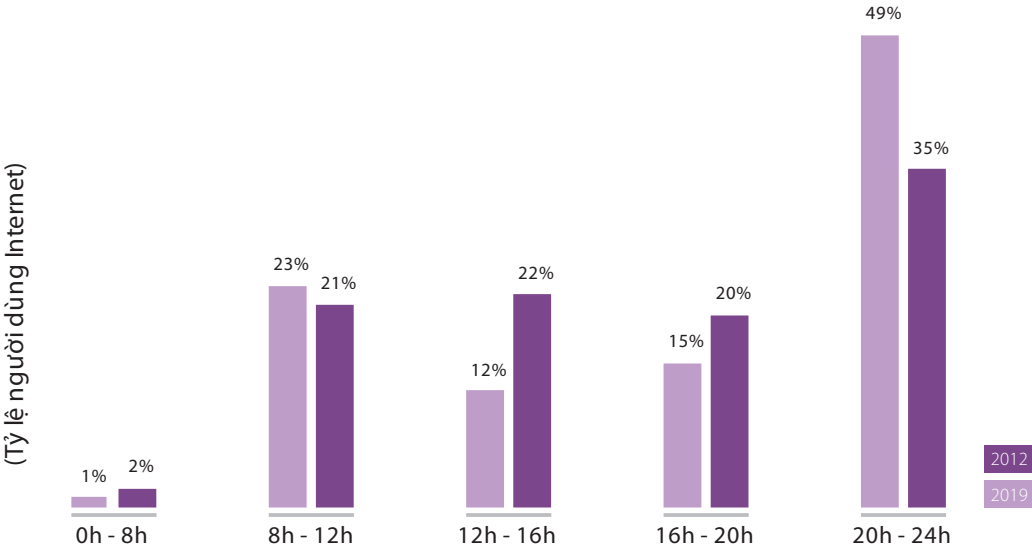
#### 2. Địa điểm truy cập Internet của người dân



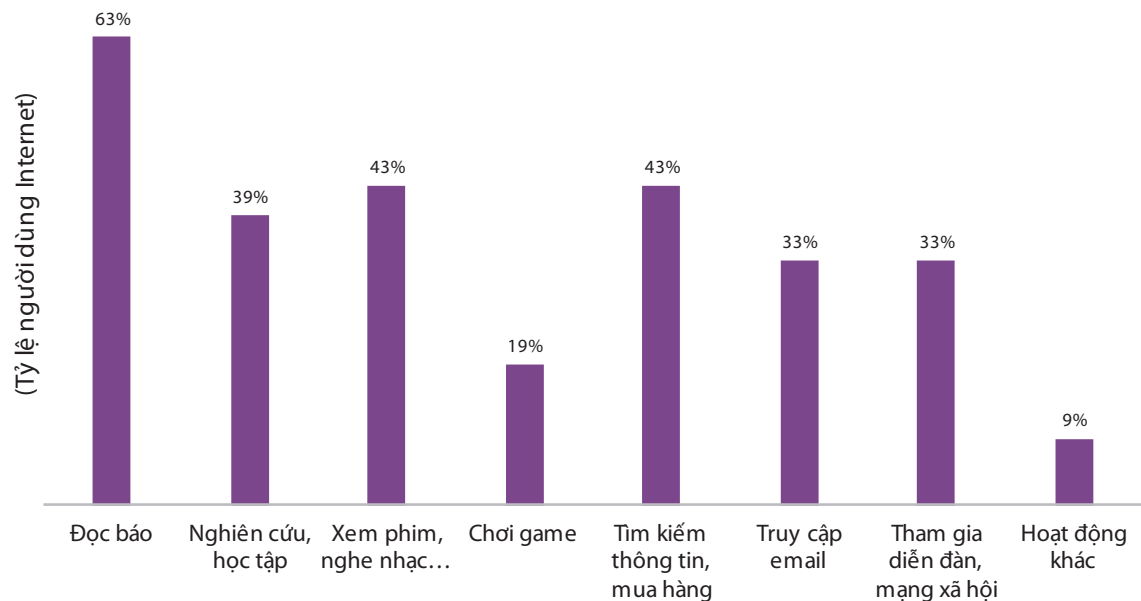
3. Thời lượng truy cập Internet trung bình mỗi ngày



4. Thời điểm truy cập Internet thường xuyên nhất

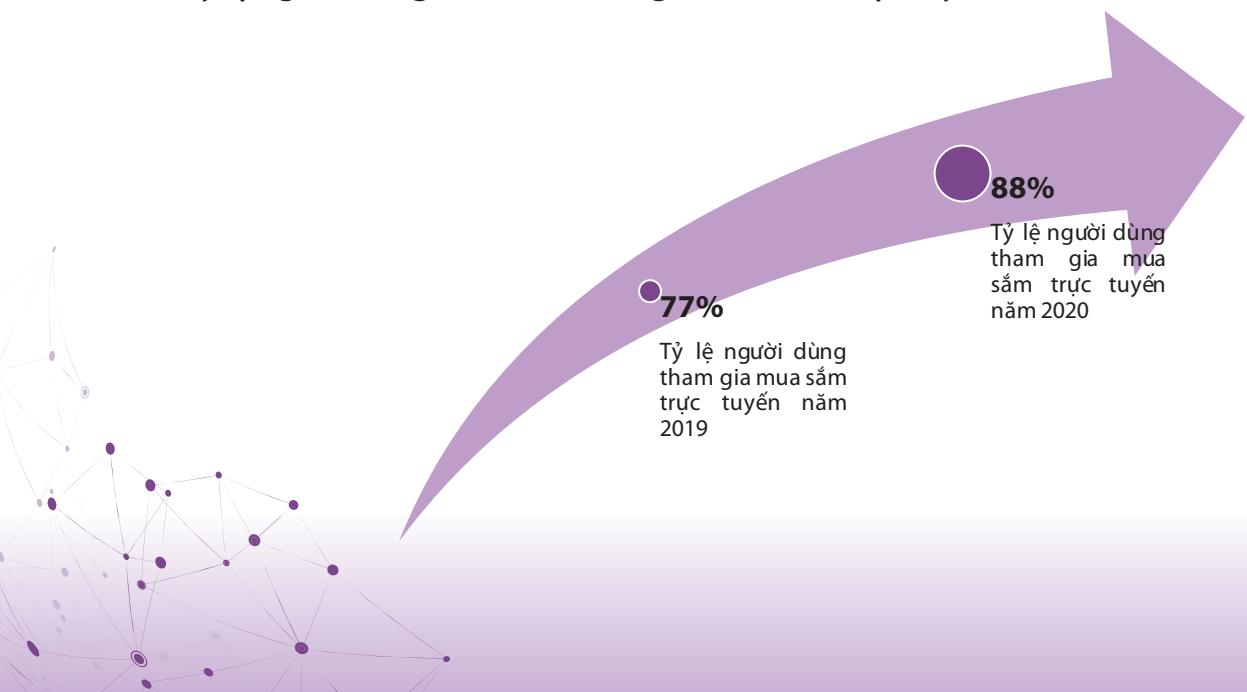


### 5. Mục đích sử dụng Internet



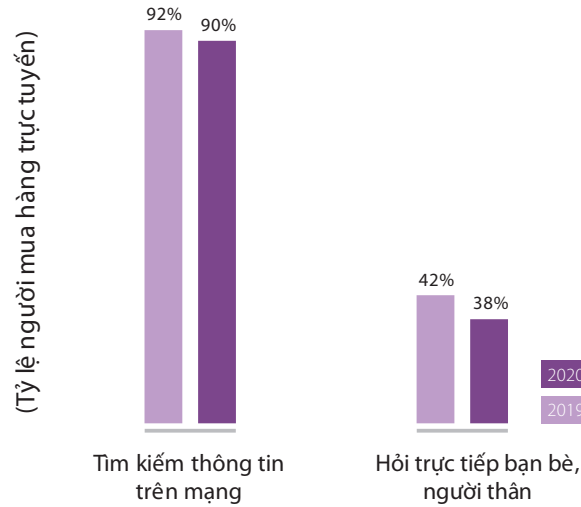
## IV. NGƯỜI TIÊU DÙNG THAM GIA THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

### 1. Tỷ lệ người dùng Internet tham gia mua sắm trực tuyến

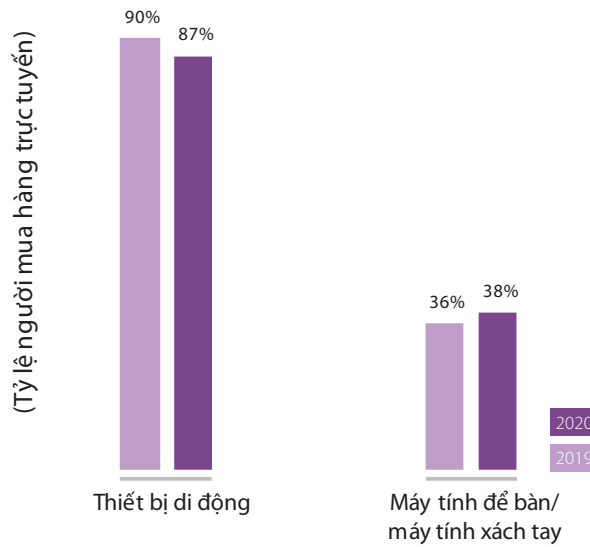




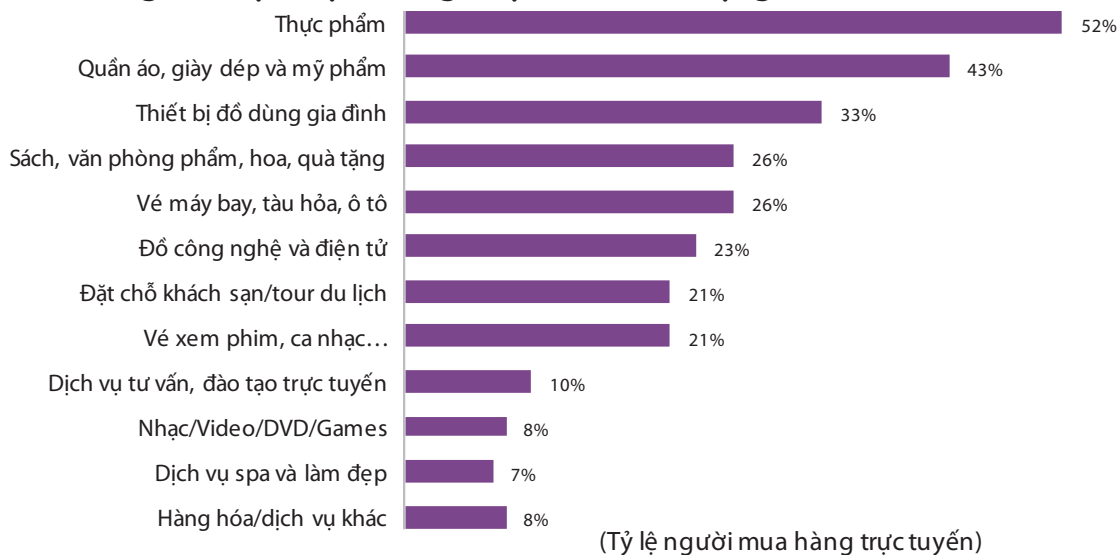
## 2. Cách thức tìm kiếm thông tin khi mua hàng trực tuyến



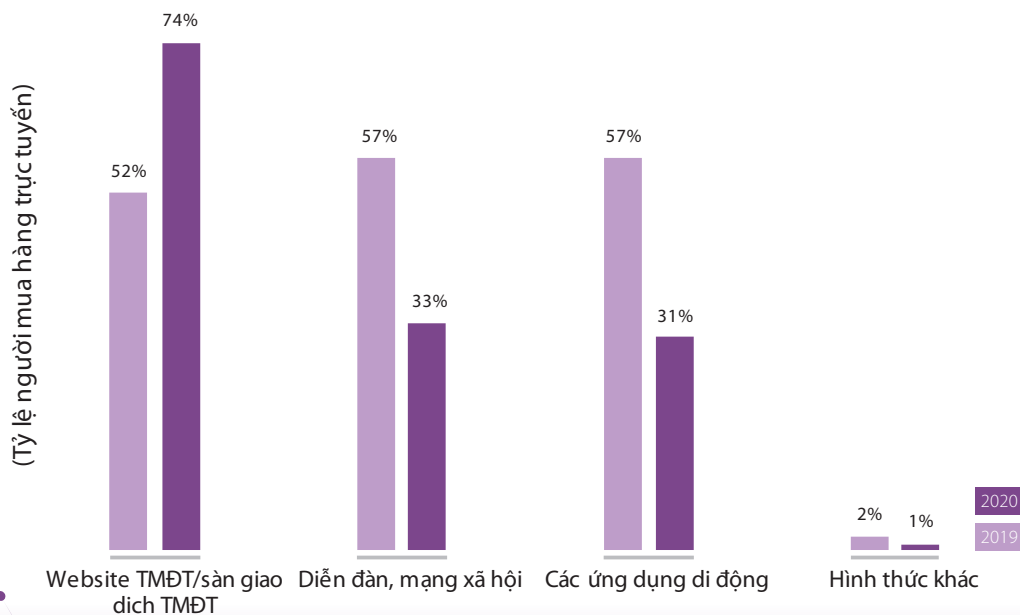
## 3. Phương tiện điện tử thường được sử dụng để đặt hàng trực tuyến



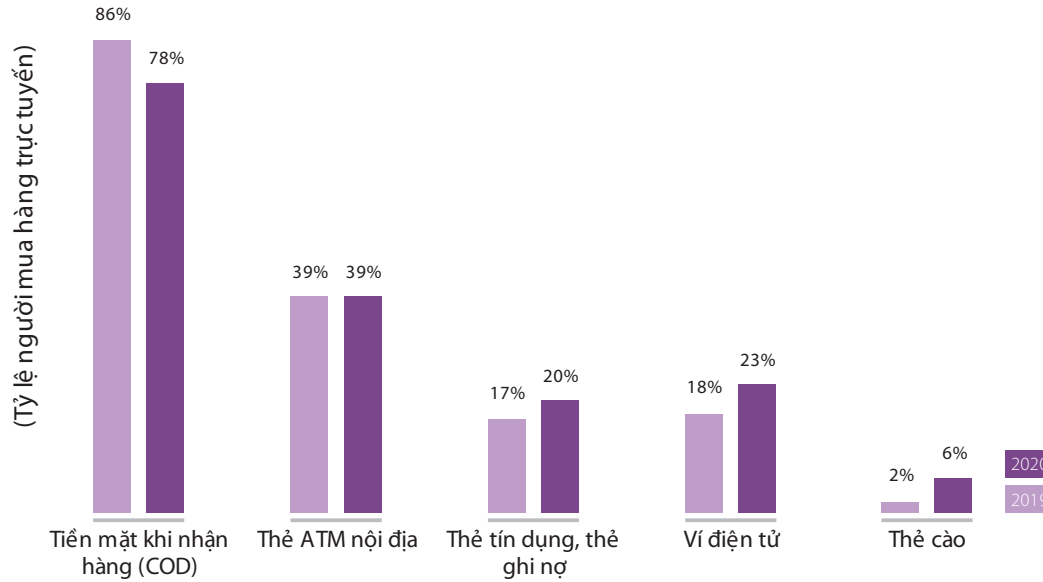
#### 4. Loại hình hàng hóa/dịch vụ thường được mua trên mạng



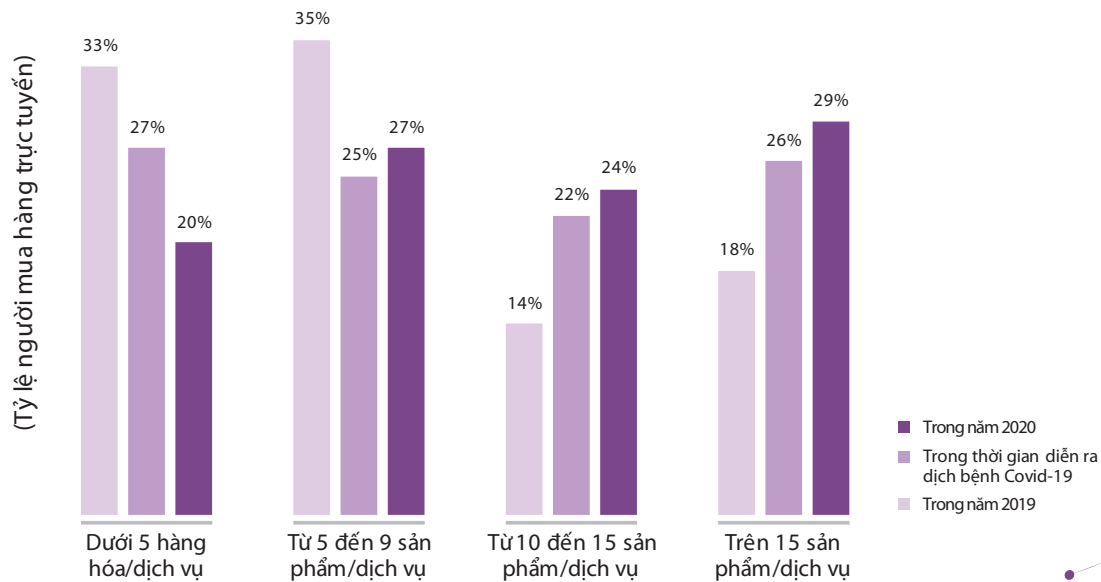
#### 5. Các kênh mua sắm trực tuyến



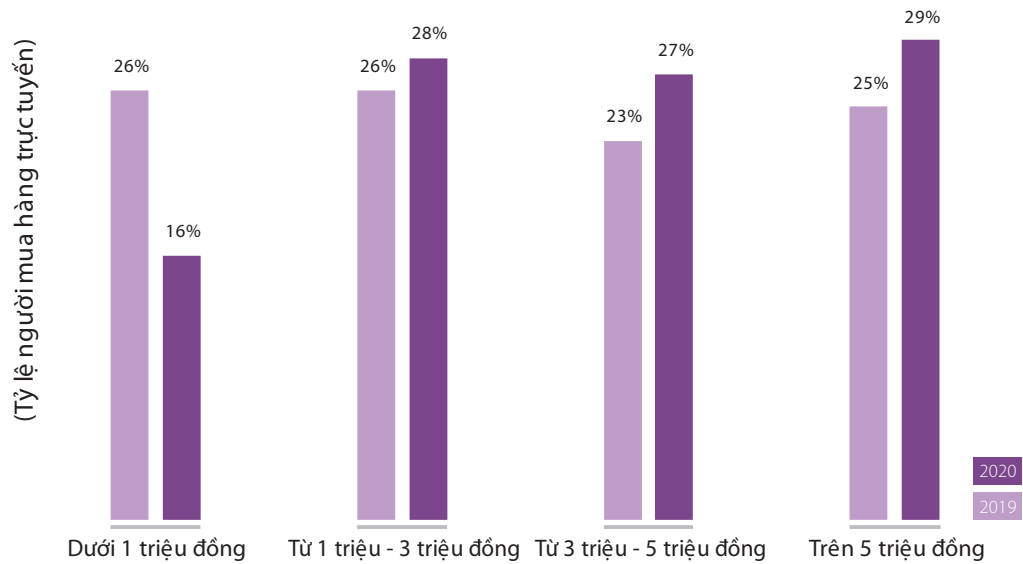
## 6. Hình thức thanh toán được ưu tiên lựa chọn



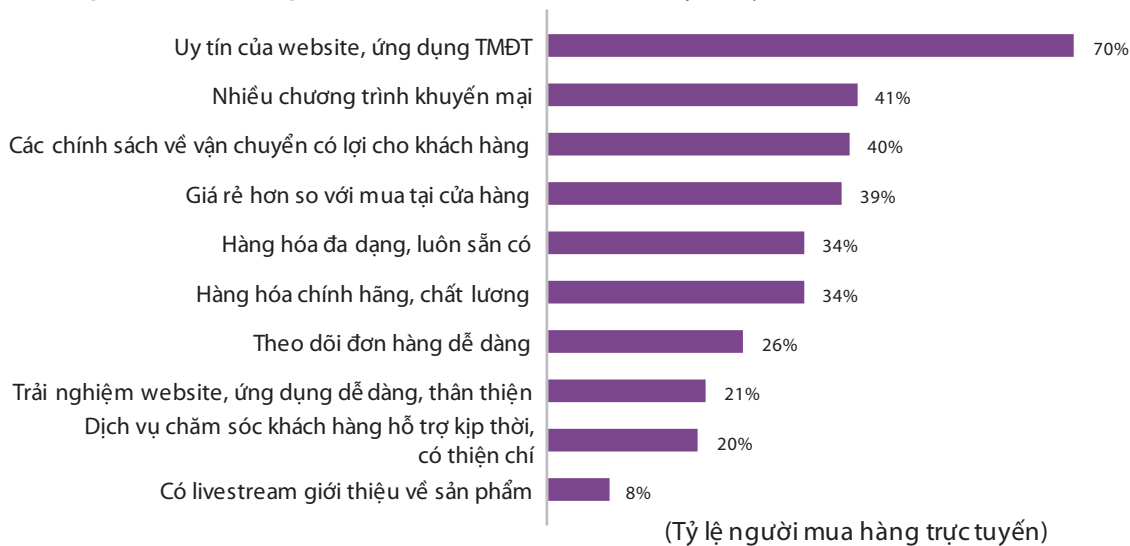
## 7. Số lượng hàng hóa/dịch vụ mua sắm trực tuyến trung bình của một người



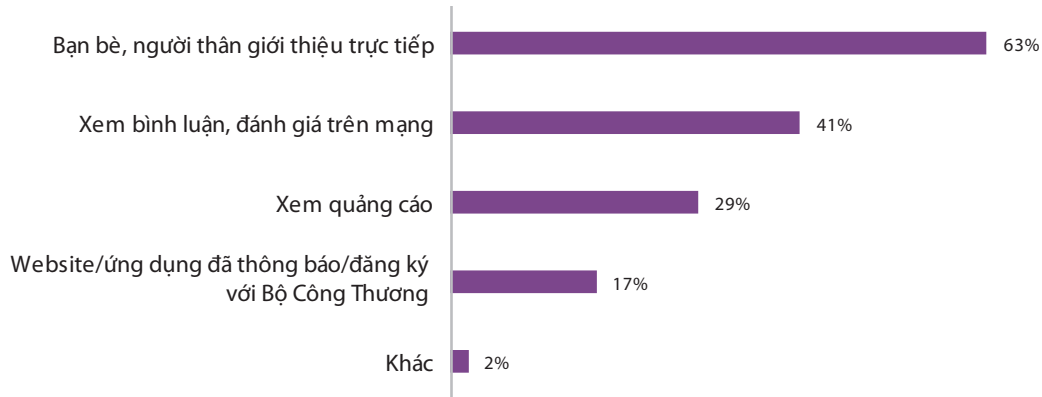
8. Giá trị mua sắm trực tuyến một người trong năm



9. Tiêu chí người tiêu dùng quan tâm khi mua sắm trực tuyến



## 10. Lý do người tiêu dùng lựa chọn website/ứng dụng để thực hiện giao dịch

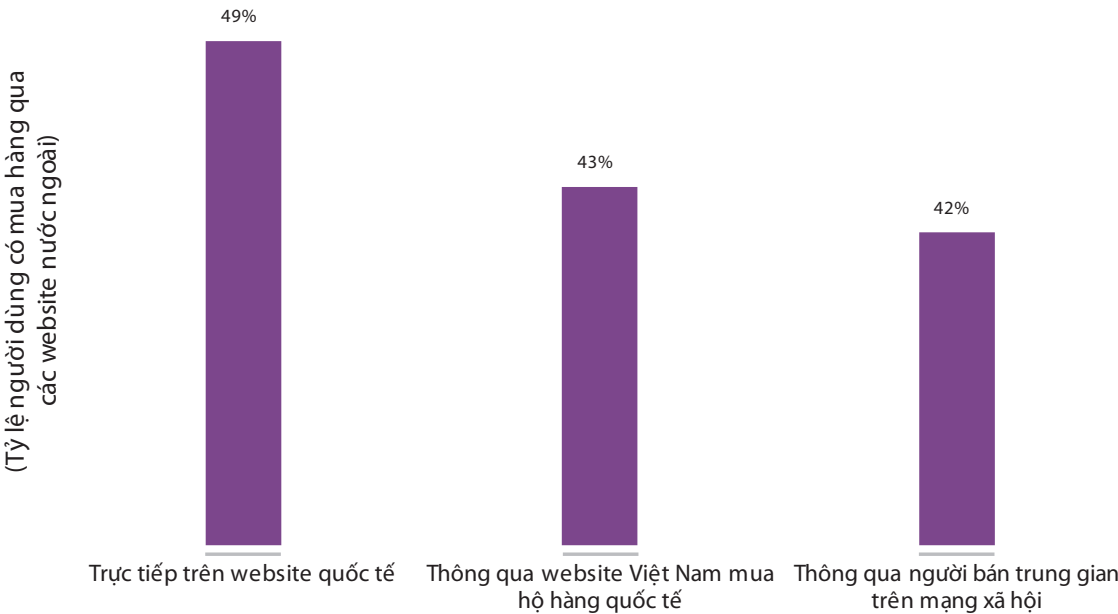


(Tỷ lệ người mua hàng trực tuyến)

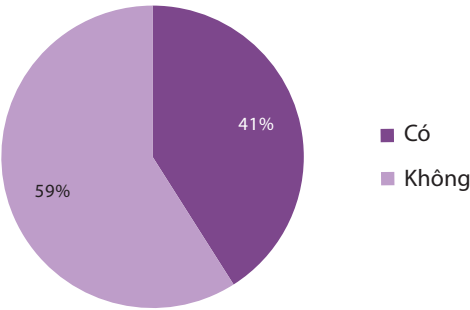
## 11. Người tiêu dùng mua hàng qua các website nước ngoài



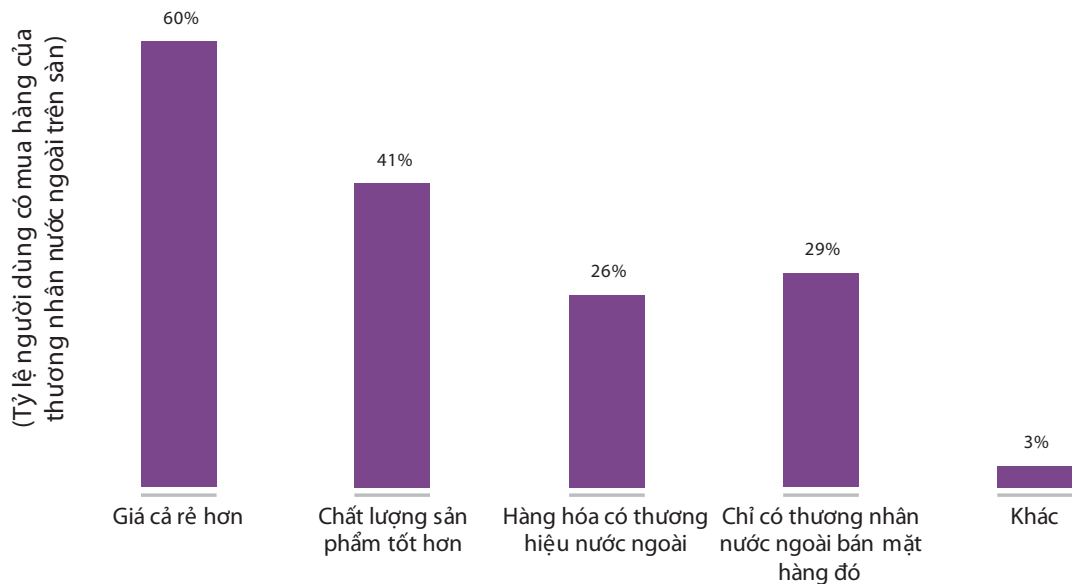
12. Các hình thức mua hàng từ website nước ngoài



13. Người tiêu dùng mua hàng của người bán nước ngoài thông qua sàn giao dịch TMĐT Việt Nam

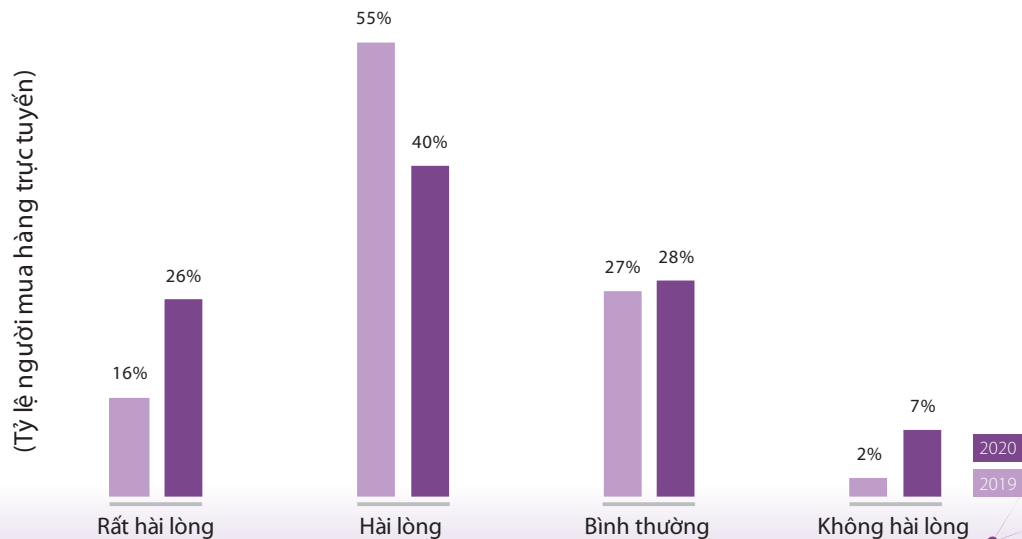


14. Lý do người tiêu dùng lựa chọn mua hàng của người bán nước ngoài trên sàn giao dịch TMĐT tại Việt Nam

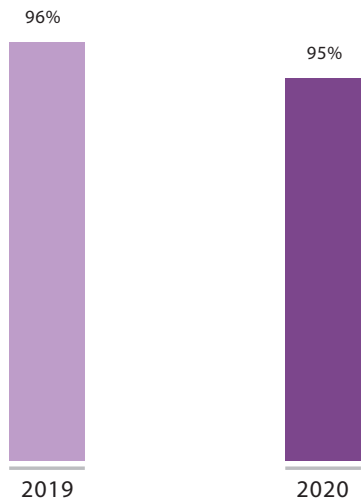


V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG MUA SẴM TRỰC TUYẾN

1. Mức độ hài lòng của người tiêu dùng trực tuyến

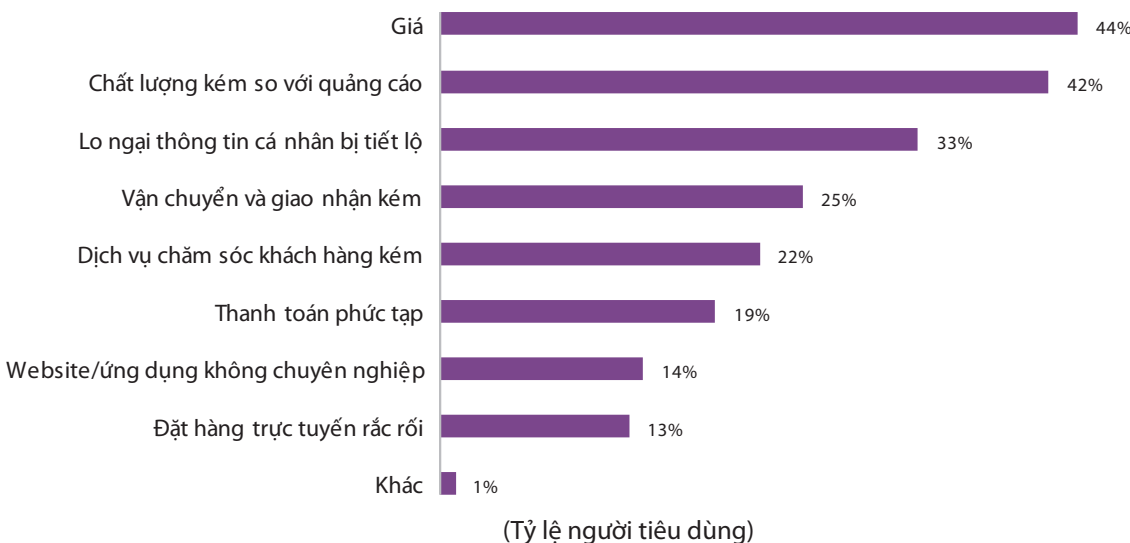


## 2. Tỷ lệ người tiêu dùng sẽ tiếp tục mua hàng trực tuyến



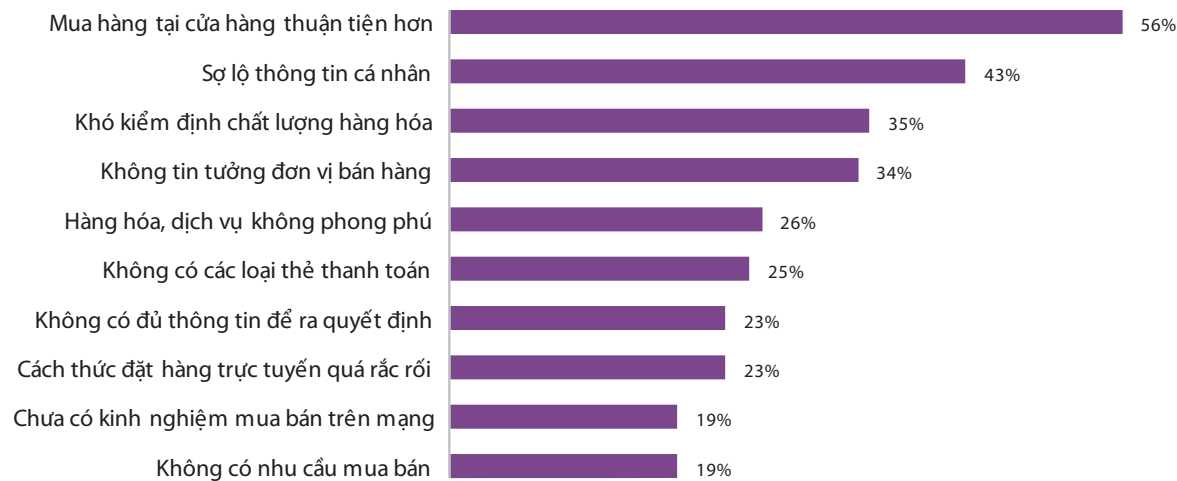
## VI. TRỞ NGẠI KHI MUA HÀNG TRỰC TUYẾN

### 1. Các trở ngại khi mua hàng trực tuyến





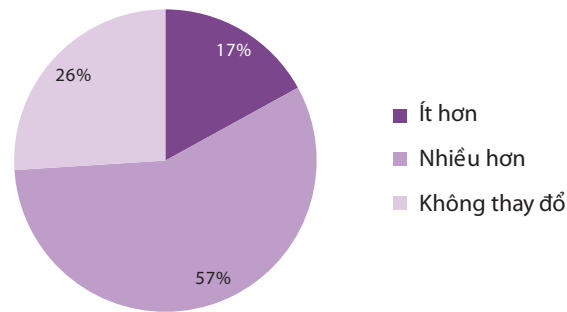
2. Lý do chưa mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng



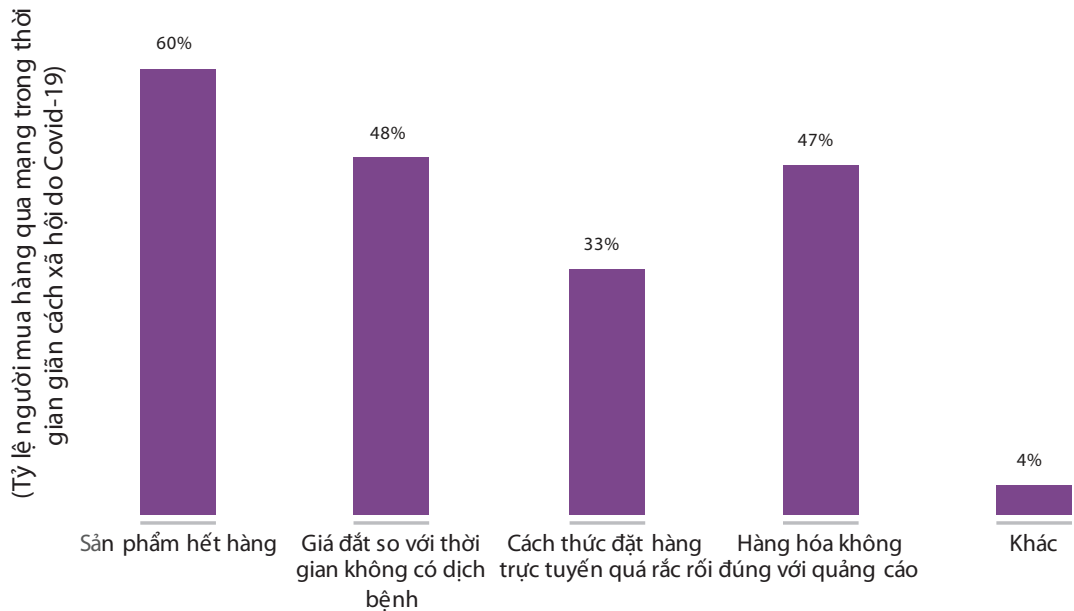
(Tỷ lệ người tiêu dùng chưa tham gia mua sắm trực tuyến)

VII. HOẠT ĐỘNG MUA SẮM TRỰC TUYẾN TRONG THỜI GIAN DIỄN RA DỊCH COVID-19

1. So sánh tần suất đặt hàng trên mạng của người mua hàng trực tuyến năm 2020 so với cùng kỳ năm 2019



## 2. Khó khăn và trở ngại khi mua sắm trên mạng trong thời gian dịch bệnh Covid-19



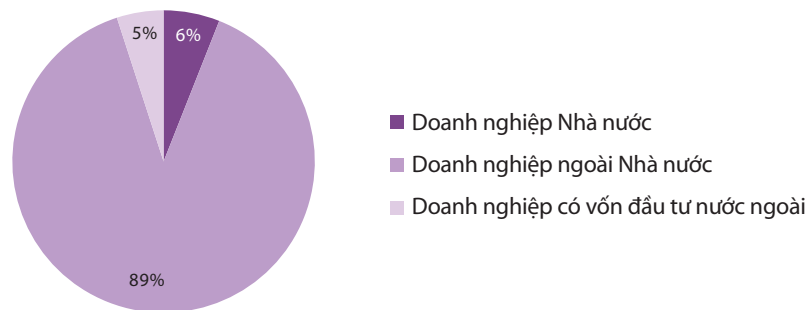
# CHƯƠNG IV

## DOANH NGHIỆP ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

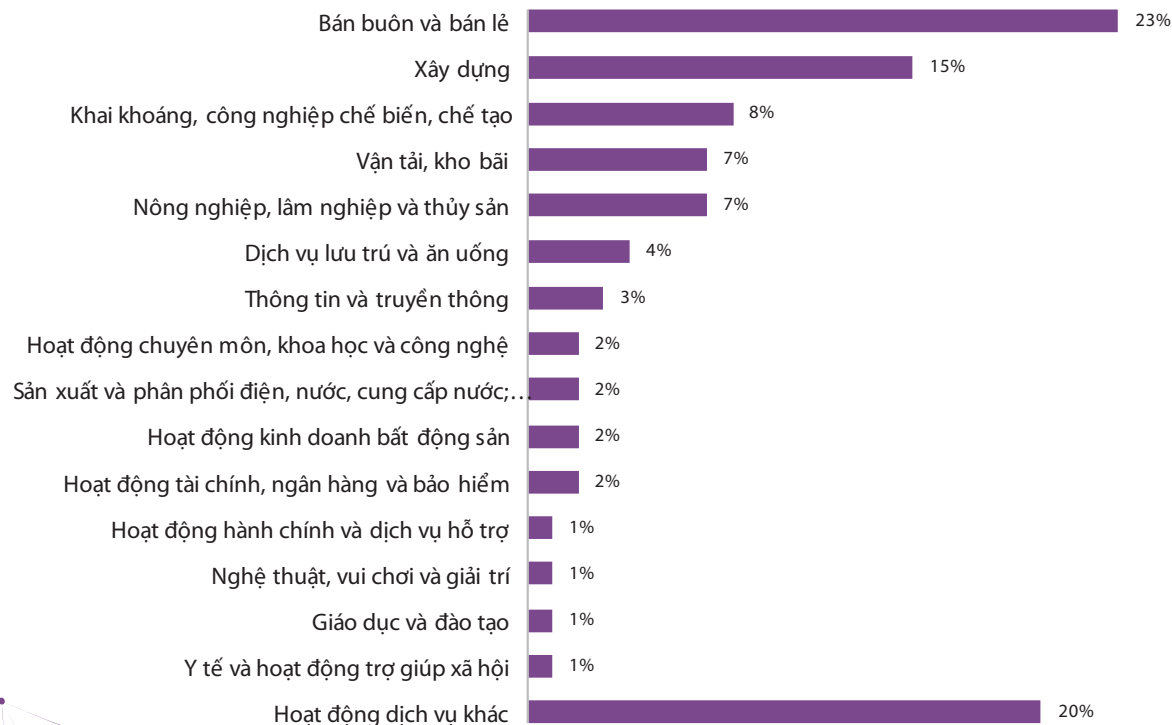


# I. THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP THAM GIA KHẢO SÁT <sup>12</sup>

## 1. Loại hình doanh nghiệp tham gia khảo sát

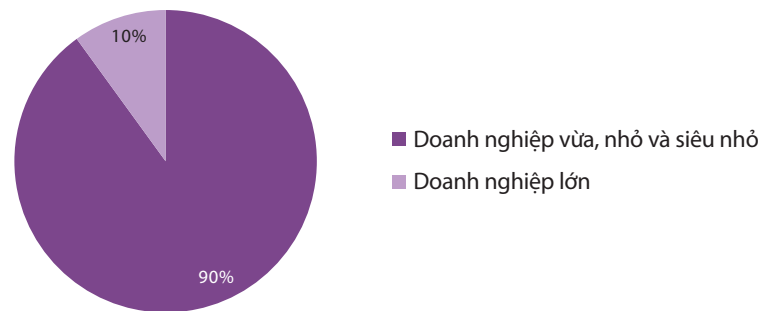


## 2. Lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp



<sup>12</sup> Số liệu trong chương này được tổng hợp từ kết quả khảo sát 4.466 doanh nghiệp. Hình thức khảo sát là điền phiếu trực tiếp.

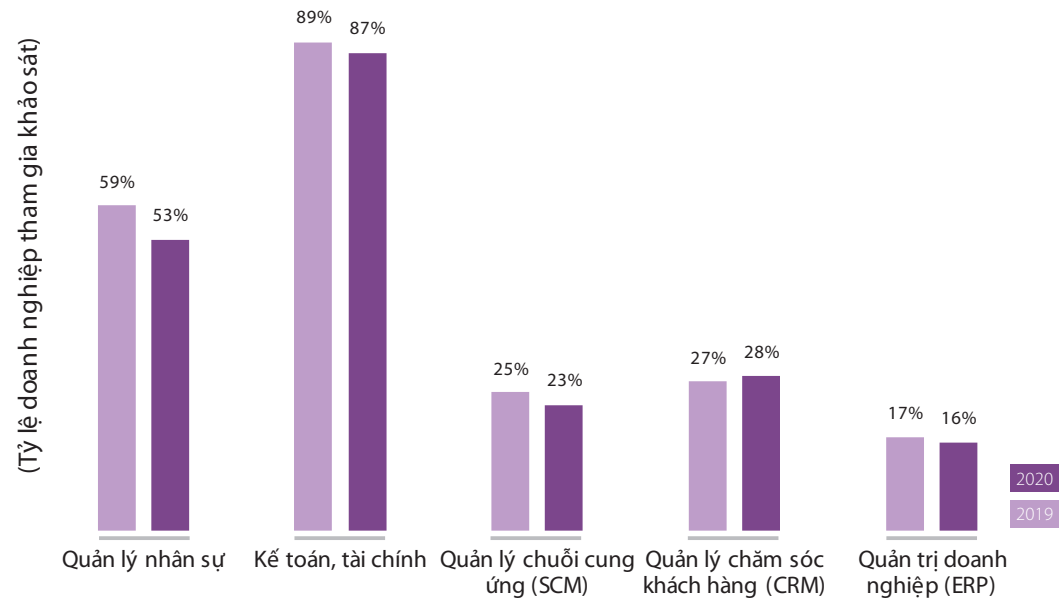
### 3. Quy mô của doanh nghiệp tham gia khảo sát



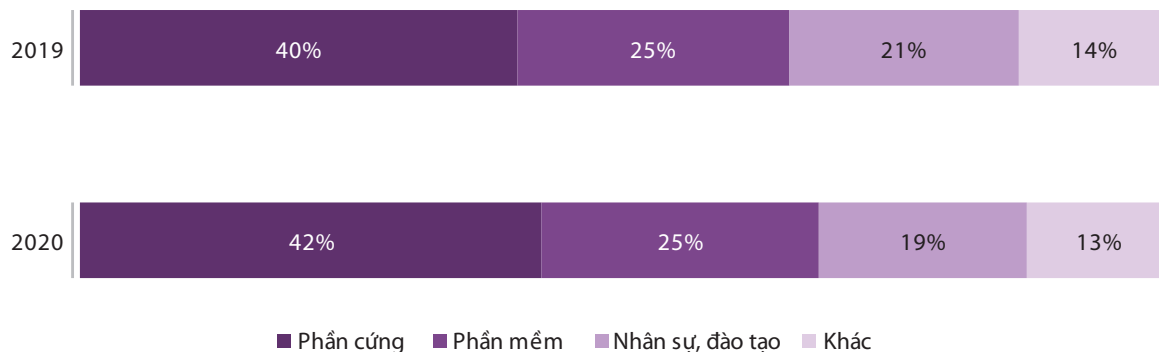
## II. MỨC ĐỘ SẴN SÀNG ỨNG DỤNG TMĐT CỦA DOANH NGHIỆP

### 1. Hạ tầng công nghệ thông tin

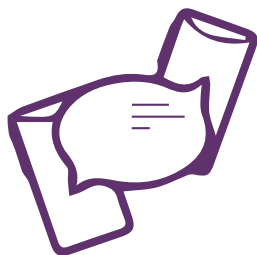
#### 1.1. Các phần mềm phổ biến được doanh nghiệp sử dụng



## 1.2. Cơ cấu đầu tư cho hạ tầng công nghệ thông tin của doanh nghiệp



## 1.3. Tình hình sử dụng các ứng dụng OTT như Viber, WhatsApp, Skype, Facebook Messenger,... trong công việc của doanh nghiệp năm 2020



98%

Tỷ lệ doanh nghiệp có sử dụng OTT trong công việc

88%

Bình quân tỷ lệ lao động có sử dụng OTT

## 2. Nguồn nhân lực cho TMĐT



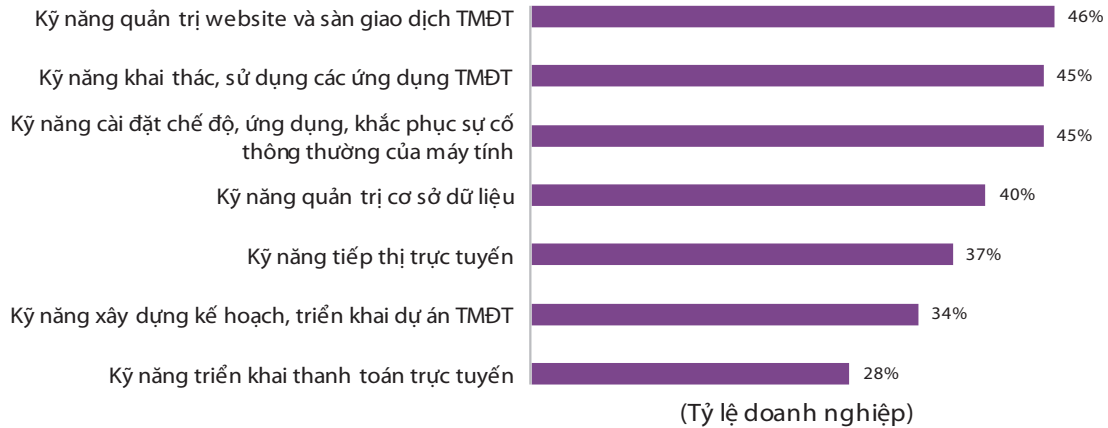
23%

Tỷ lệ doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách về TMĐT

32%

Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn khi tuyển dụng lao động có kỹ năng về TMĐT và CNTT

### Các kỹ năng chuyên ngành CNTT – TMĐT khó tuyển dụng hiện nay



### 3. Tình hình sử dụng chữ ký điện tử và hợp đồng điện tử

63%

Tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng chữ ký điện tử

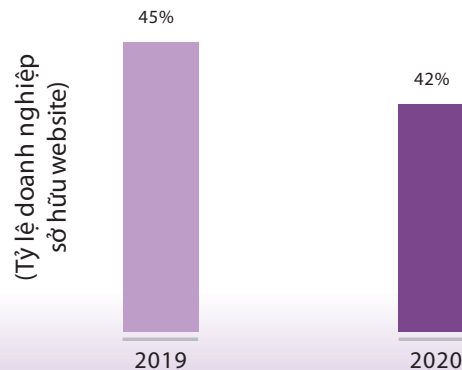
33%

Tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng hợp đồng điện tử

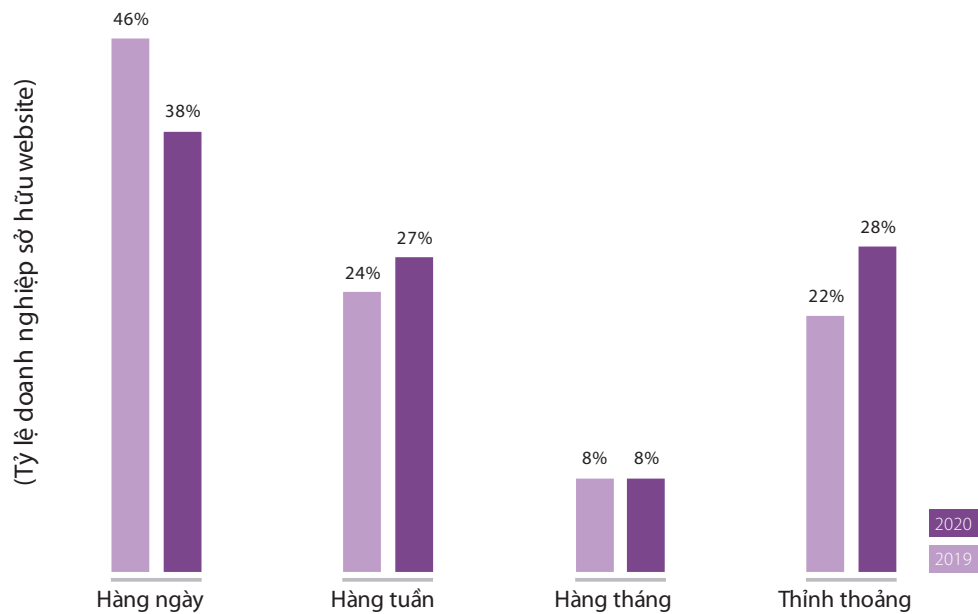
## III. DOANH NGHIỆP ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

### 1. Thương mại điện tử trên nền tảng website

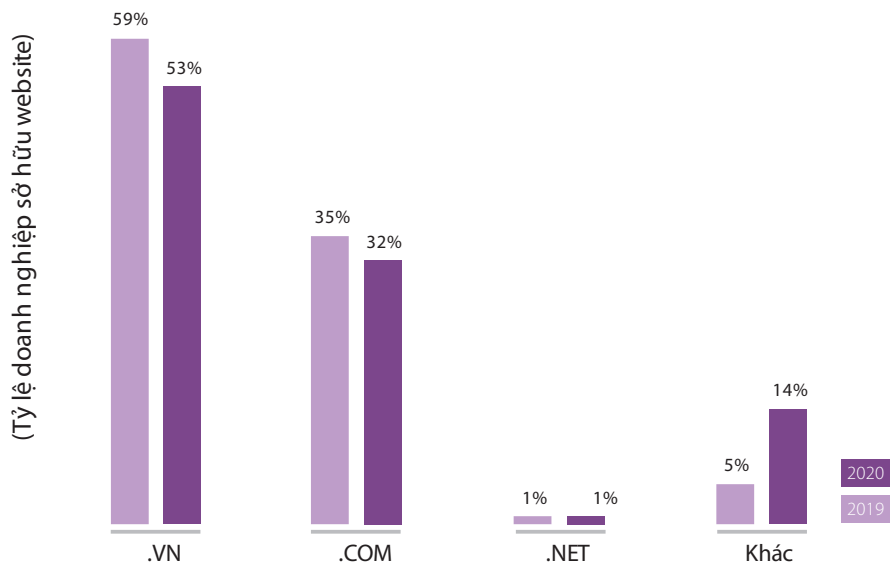
#### 1.1. Tỷ lệ doanh nghiệp sở hữu website



1.2. Tần suất doanh nghiệp cập nhật thông tin trên website

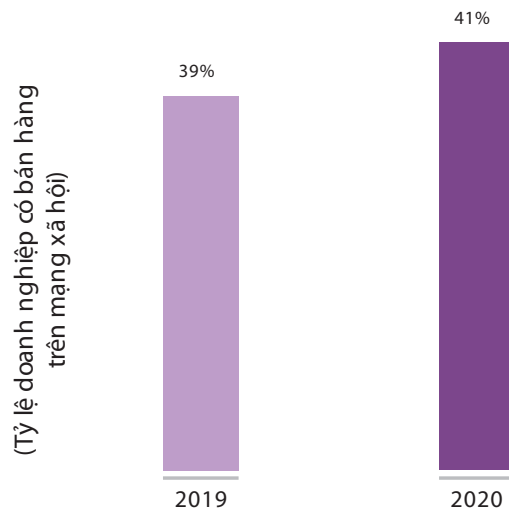


1.3. Tên miền website doanh nghiệp sử dụng

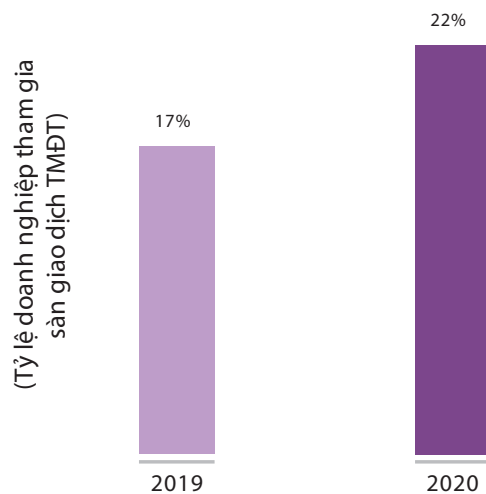




#### 1.4. Doanh nghiệp bán hàng trên mạng xã hội



#### 1.5. Doanh nghiệp tham gia sàn giao dịch TMĐT



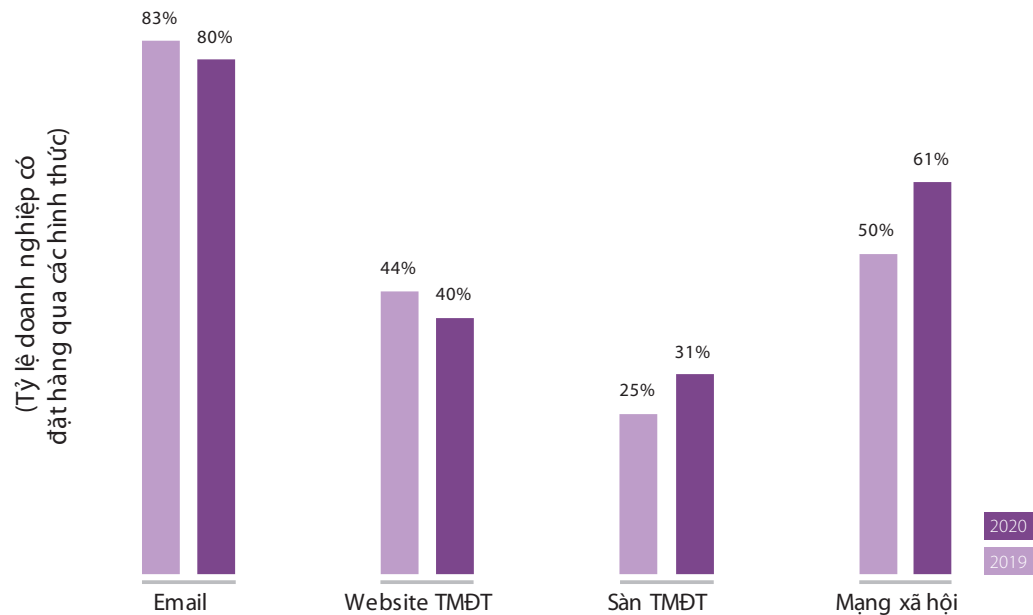
23%

Tỷ lệ doanh nghiệp tham gia sàn giao dịch TMĐT sau khi Covid-19 khởi phát

1.6. Doanh nghiệp có nhận đơn đặt hàng thông qua các hình thức TMĐT



1.7. Doanh nghiệp có đặt hàng thông qua các hình thức TMĐT



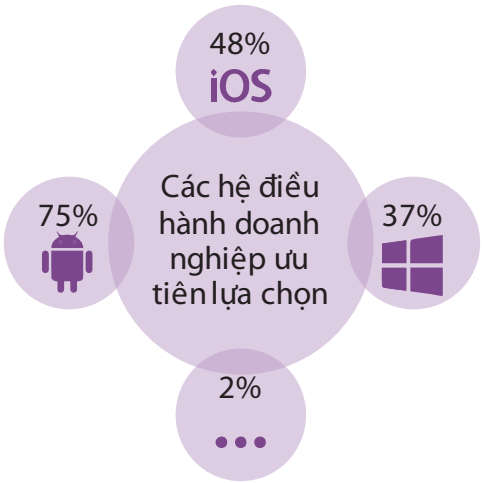
2. Thương mại điện tử trên nền tảng di động

17%

Tỷ lệ doanh nghiệp có website phiên bản di động

Tỷ lệ doanh nghiệp sở hữu ứng dụng di động





**50%**

Tỷ lệ doanh nghiệp sở hữu ứng dụng di động cho phép người mua thực hiện toàn bộ quá trình mua sắm trực tuyến (bao gồm thanh toán trực tuyến)

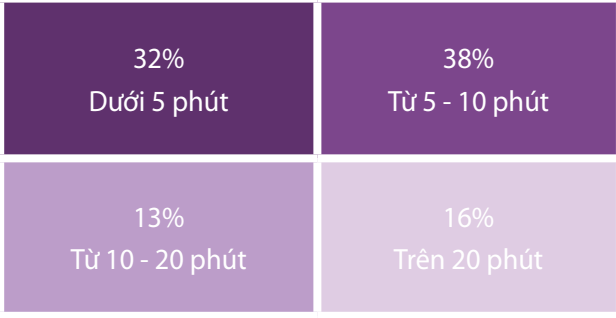
**35%**

Tỷ lệ doanh nghiệp sở hữu ứng dụng di động triển khai chương trình khuyến mại dành riêng cho khách hàng qua ứng dụng

**53%**

Tỷ lệ doanh nghiệp có nhận đơn đặt hàng qua ứng dụng di động

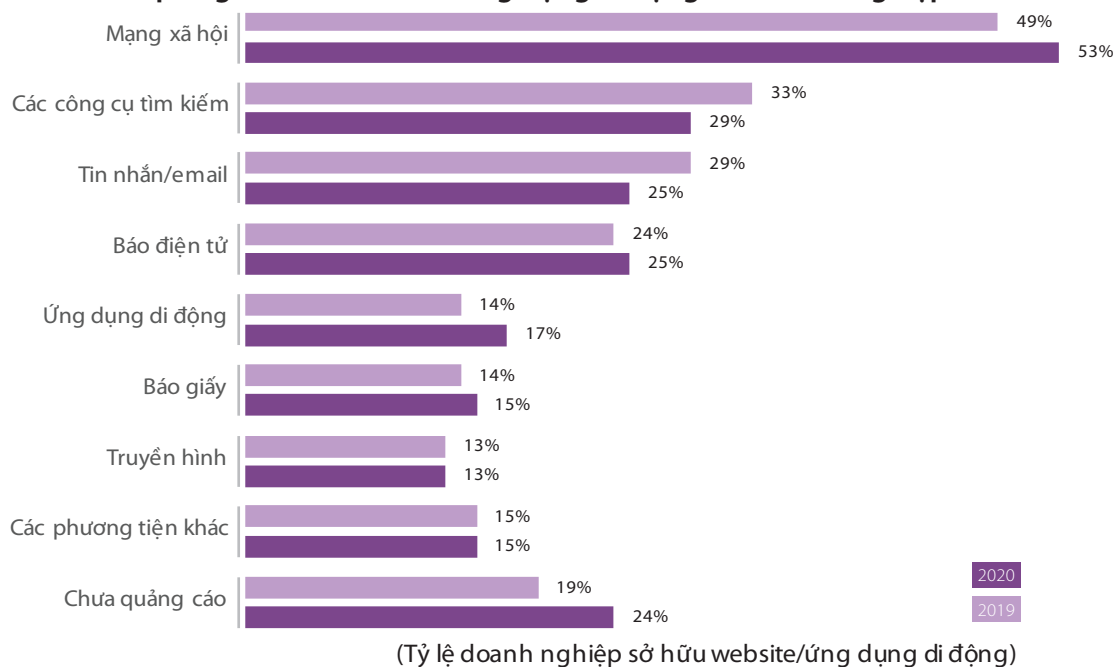
**Thời gian lưu lại trung bình của khách hàng khi truy cập vào website TMĐT phiên bản di động/ứng dụng di động của doanh nghiệp**



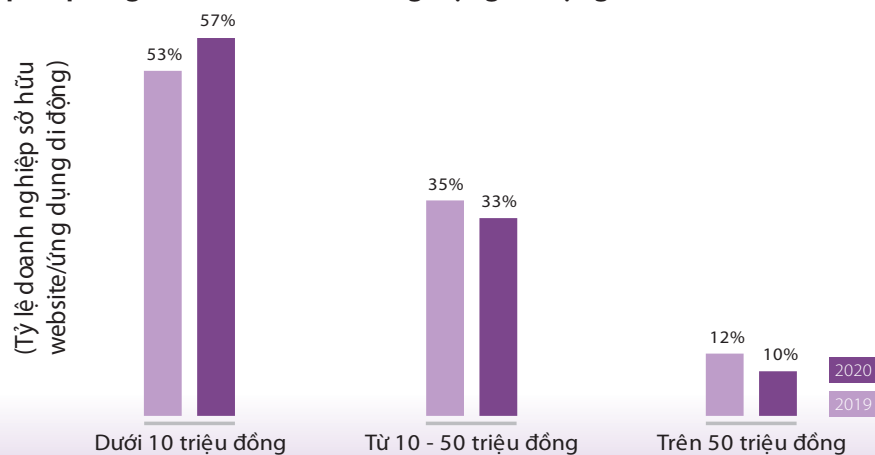
## IV. TÌNH HÌNH VẬN HÀNH WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG

### 1. Quảng cáo website/ứng dụng TMĐT

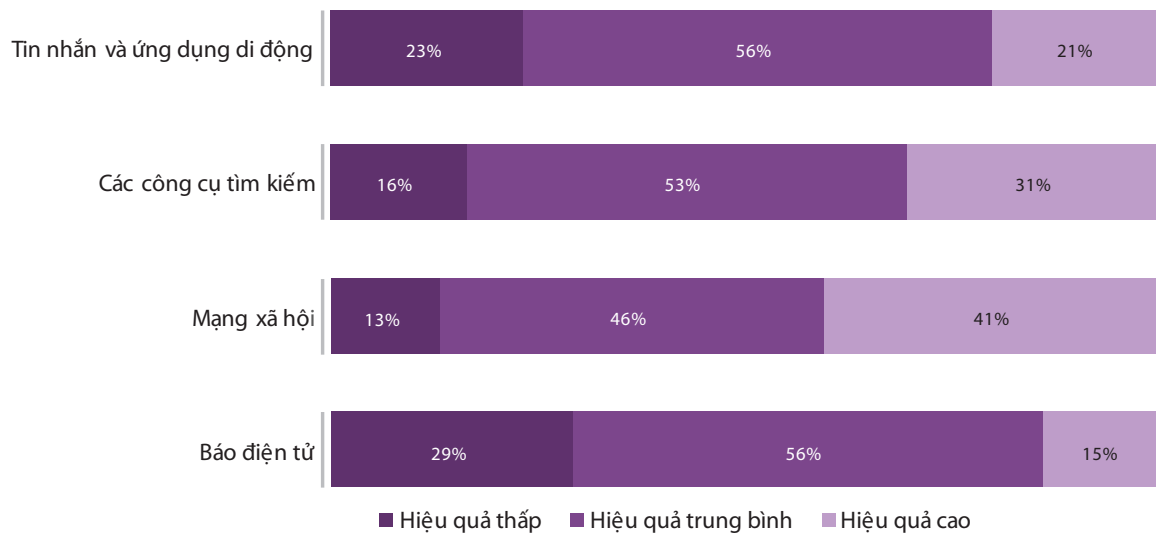
#### 1.1. Các hình thức quảng cáo cho website/ứng dụng di động của doanh nghiệp



#### 1.2. Ước tính chi phí quảng cáo cho website/ứng dụng di động

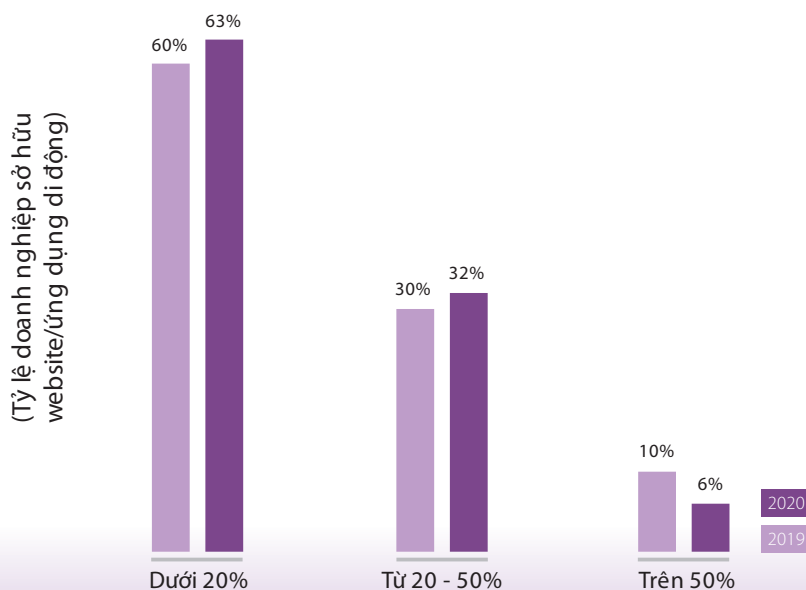


### 1.3. Đánh giá của doanh nghiệp về hiệu quả của các hình thức quảng cáo website/ứng dụng di động

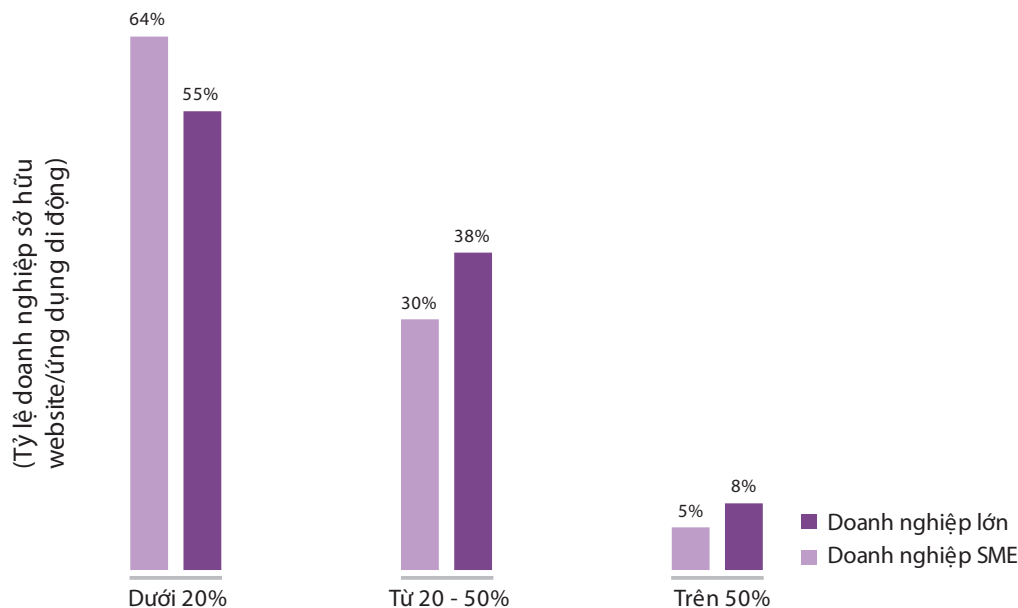


## 2. Tình hình vận hành website/ứng dụng di động

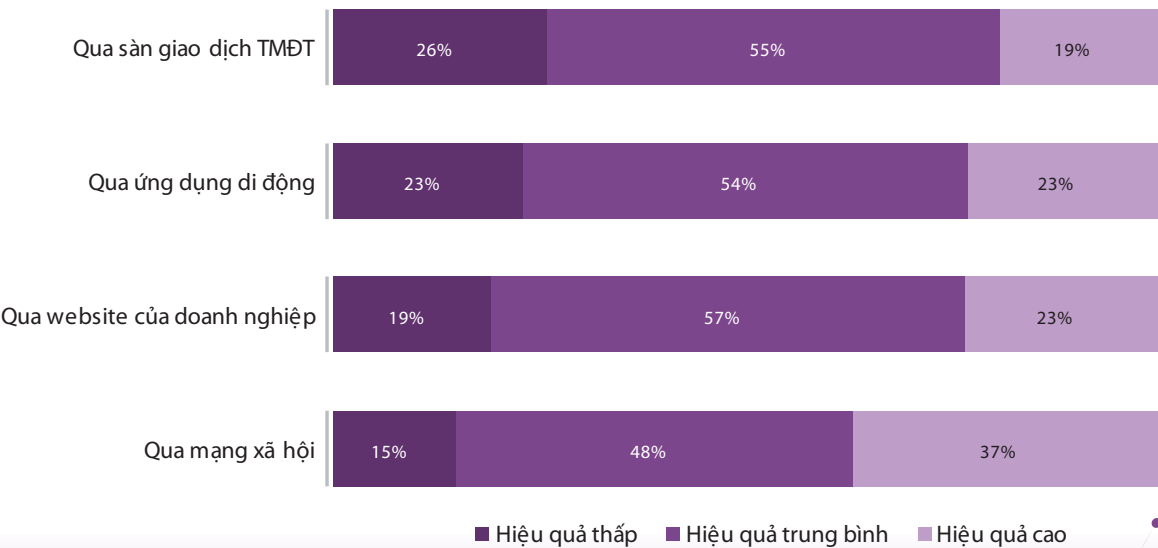
### 2.1. Tỷ lệ đầu tư, xây dựng và vận hành website/ứng dụng di động trên tổng vốn đầu tư TMĐT của doanh nghiệp



2.2. Tỷ lệ đầu tư, xây dựng và vận hành website/ứng dụng di động trên tổng vốn đầu tư TMĐT phân theo quy mô doanh nghiệp

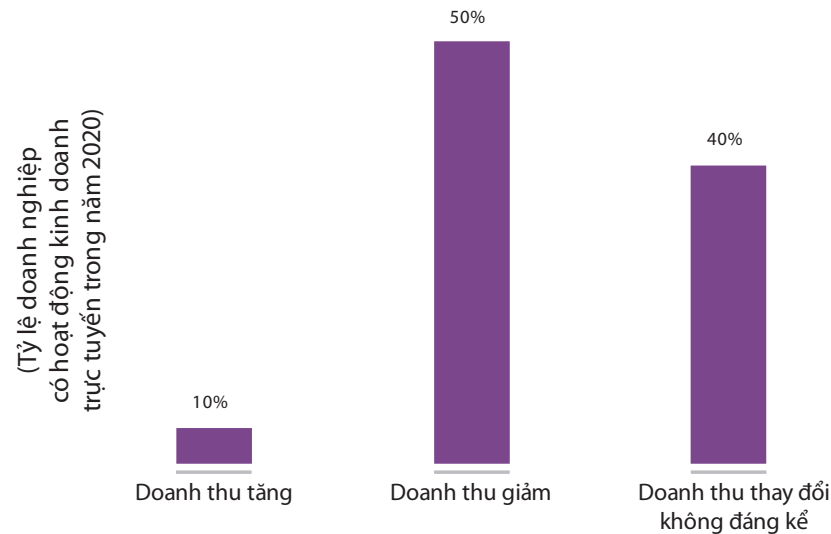


2.3. Đánh giá của doanh nghiệp về hiệu quả của hoạt động TMĐT qua các hình thức

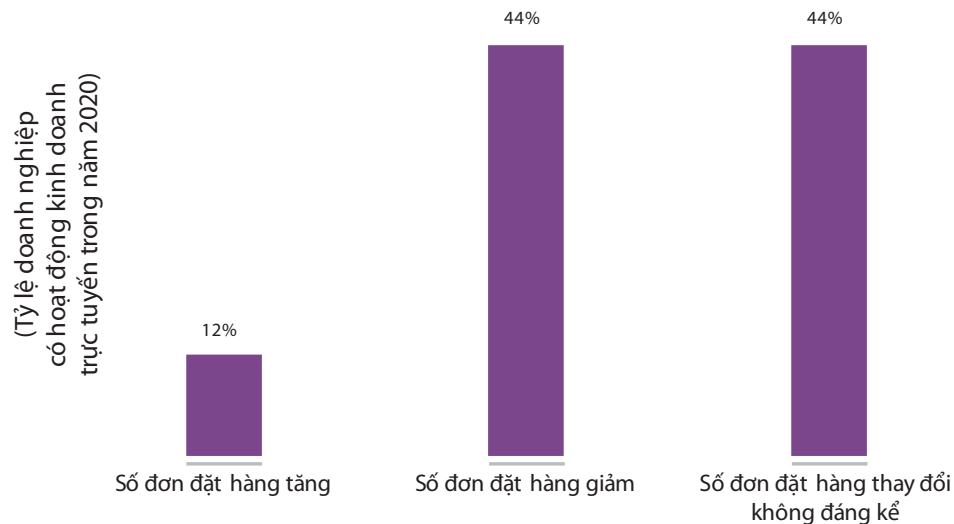


## V. TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH BỆNH COVID-19 ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

### 1. Tác động của dịch bệnh lên doanh thu của doanh nghiệp năm 2020 so với năm 2019

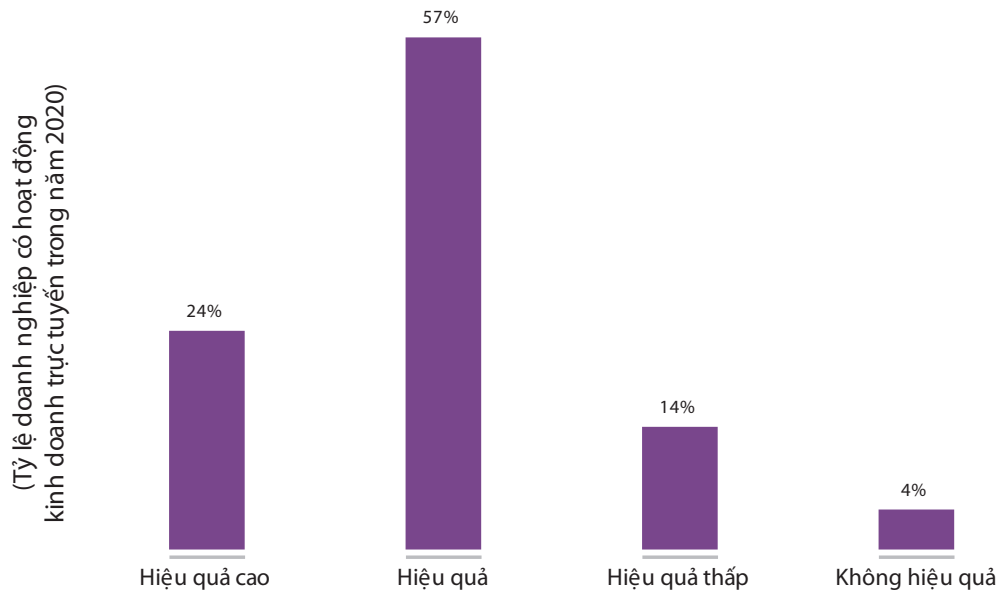


### 2. Tác động của dịch bệnh lên số đơn đặt hàng của doanh nghiệp năm 2020 so với năm 2019



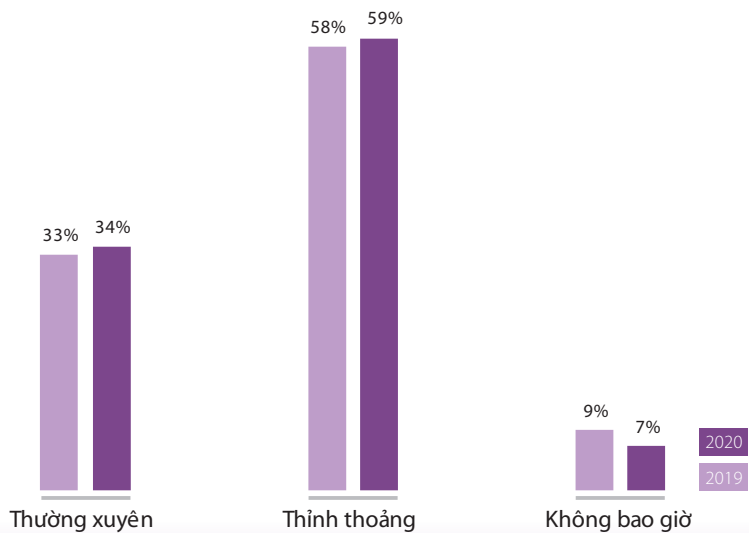


3. Đánh giá hiệu quả kinh doanh trực tuyến của doanh nghiệp trong bối cảnh Covid-19

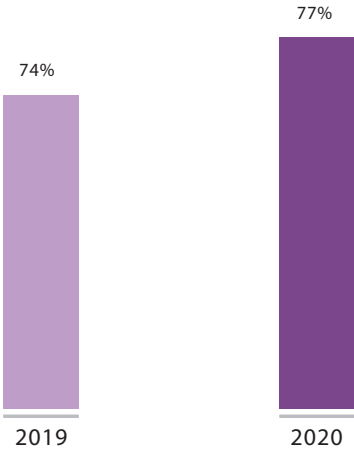


VI. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA DOANH NGHIỆP

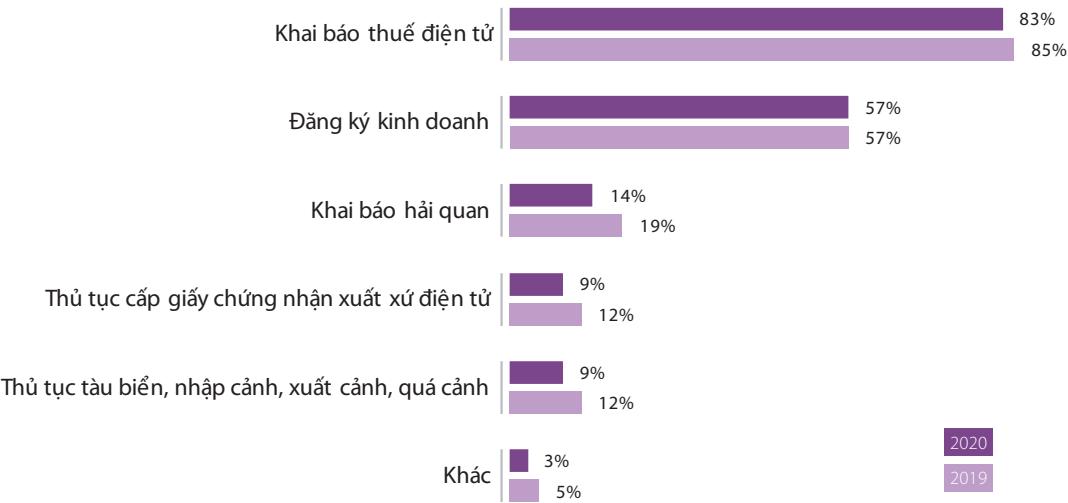
1. Tỷ lệ doanh nghiệp có tra cứu thông tin trên website của cơ quan nhà nước



2. Tỷ lệ doanh nghiệp đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến ít nhất một lần trong năm

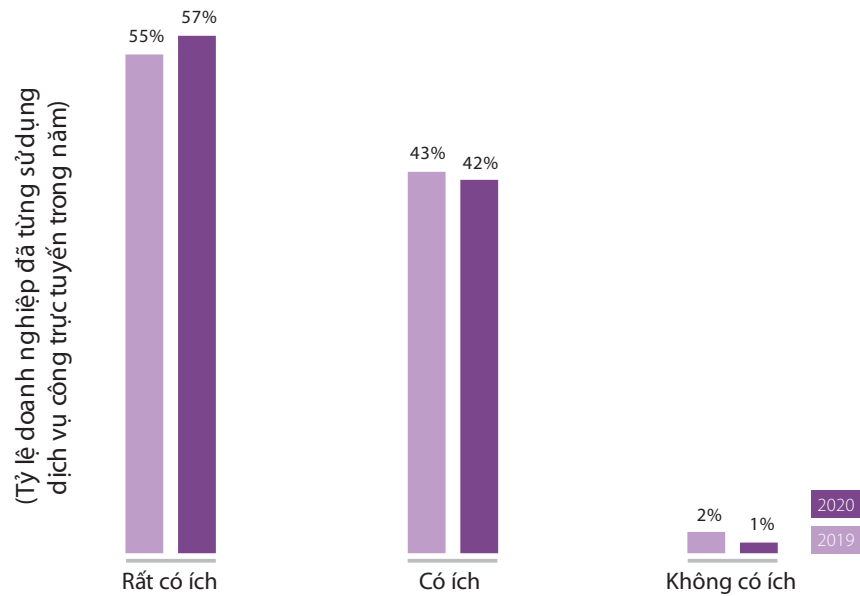


3. Loại hình dịch vụ công trực tuyến doanh nghiệp đã sử dụng



(Tỷ lệ doanh nghiệp đã từng sử dụng DVCTT)

4. Đánh giá của doanh nghiệp về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến





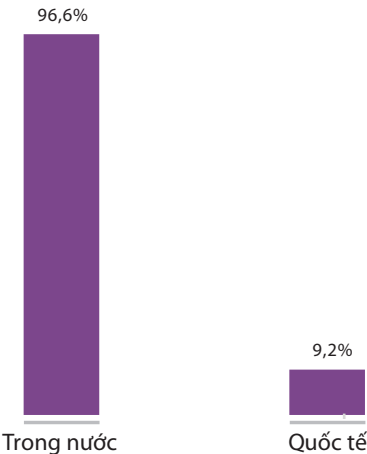
# CHƯƠNG V

## TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC WEBSITE, ỨNG DỤNG THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

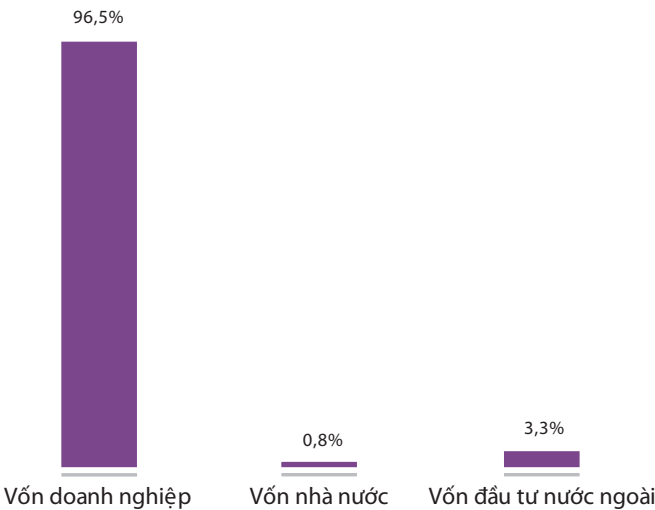


## I. THÔNG TIN CHUNG

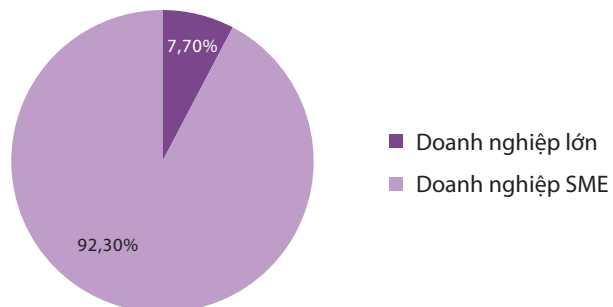
### 1. Phạm vi hoạt động của website, ứng dụng TMĐT tham gia khảo sát



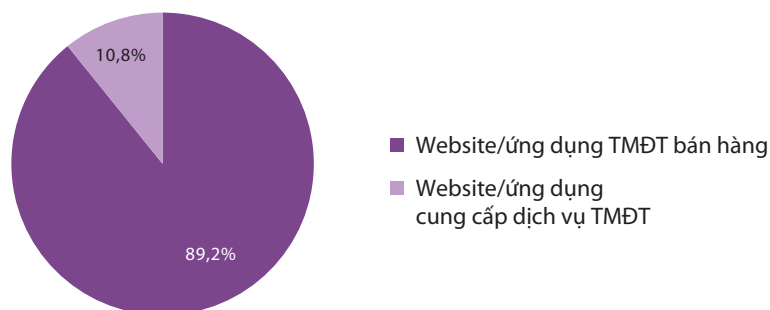
### 2. Nguồn vốn đầu tư cho website, ứng dụng



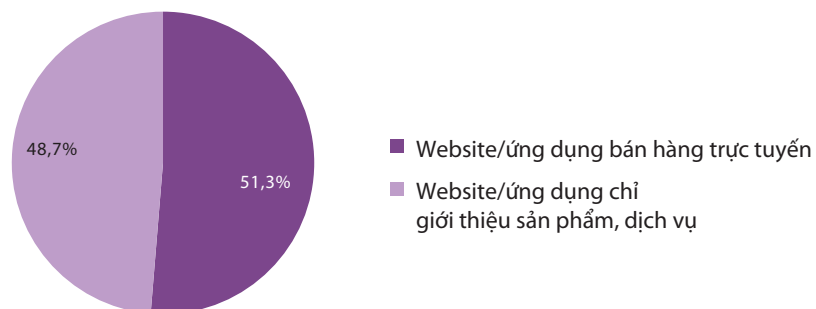
### 3. Quy mô doanh nghiệp tham gia khảo sát



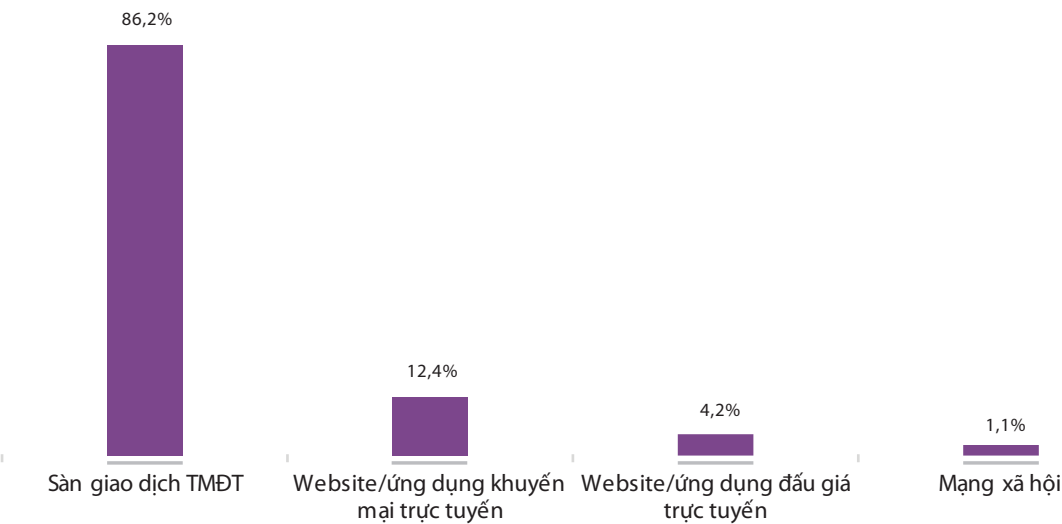
### 4. Mô hình hoạt động của website, ứng dụng TMĐT



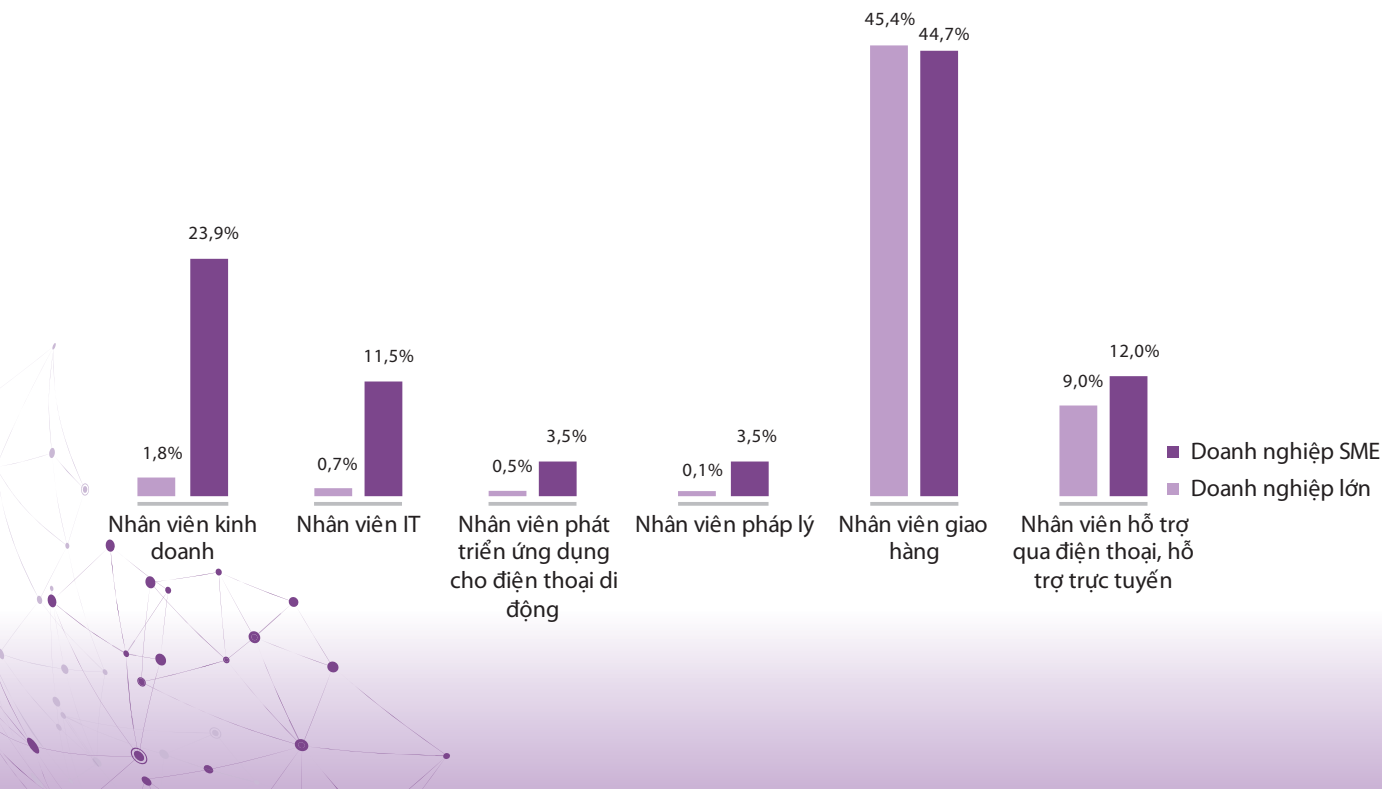
#### 4.1. Website/ứng dụng TMĐT bán hàng



4.2. Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT

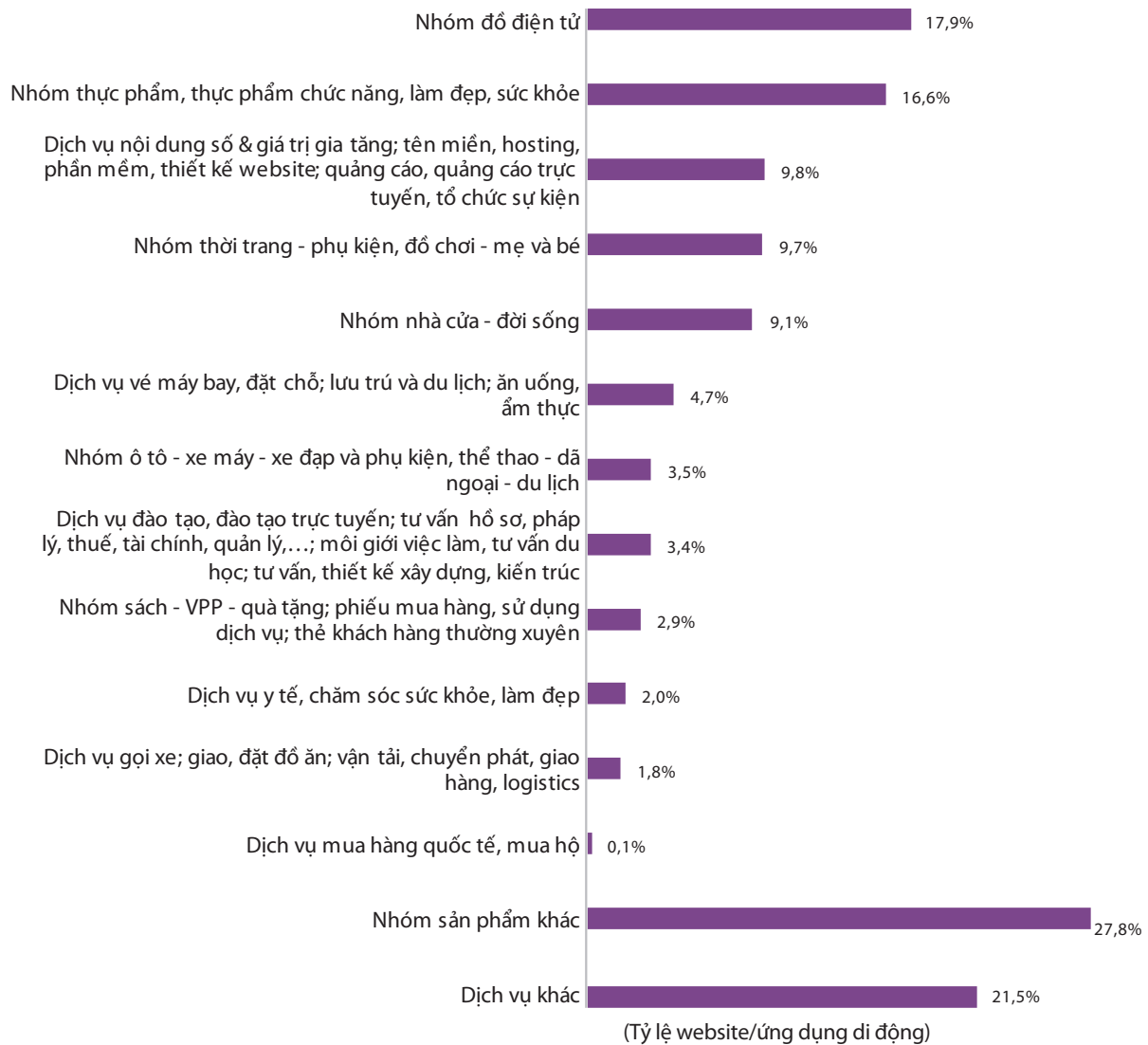


5. Cơ cấu nhân lực trong doanh nghiệp





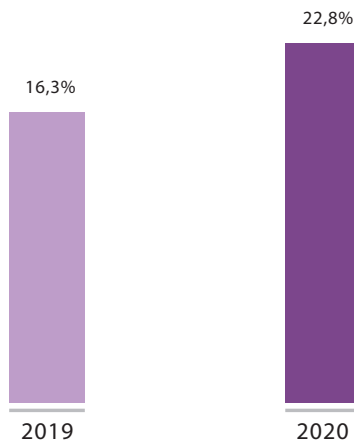
## 6. Nhóm sản phẩm, dịch vụ được giao dịch nhiều trên website/ứng dụng di động



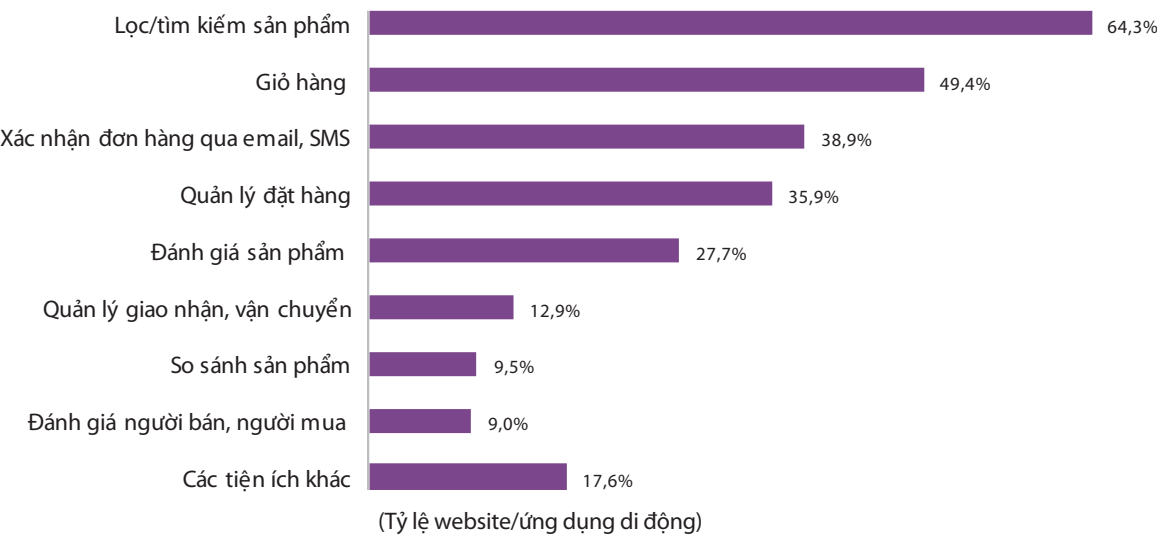
## II. CÁC TIỆN ÍCH HỖ TRỢ TMĐT ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN WEBSITE, ỨNG DỤNG DI ĐỘNG

### 1. Các tiện ích và công cụ hỗ trợ được cung cấp trên website, ứng dụng di động

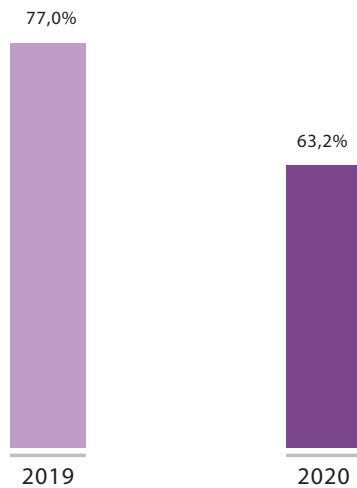
#### 1.1. Website, ứng dụng di động có yêu cầu người mua hàng đăng ký thành viên



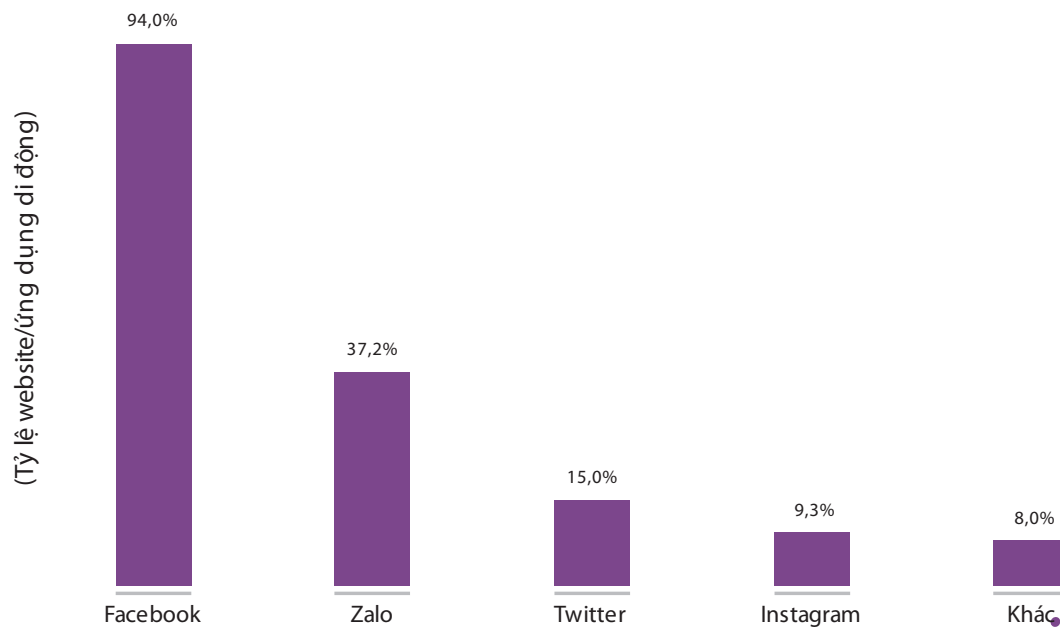
#### 1.2. Tiện ích trên website, ứng dụng di động



### 1.3. Tỷ lệ website, ứng dụng di động có tích hợp mạng xã hội



### 1.4. Mạng xã hội được tích hợp trong website, ứng dụng di động



## 2. Thương mại điện tử trên nền tảng di động

84,6%

Tỷ lệ website có phiên bản tương thích với thiết bị di động

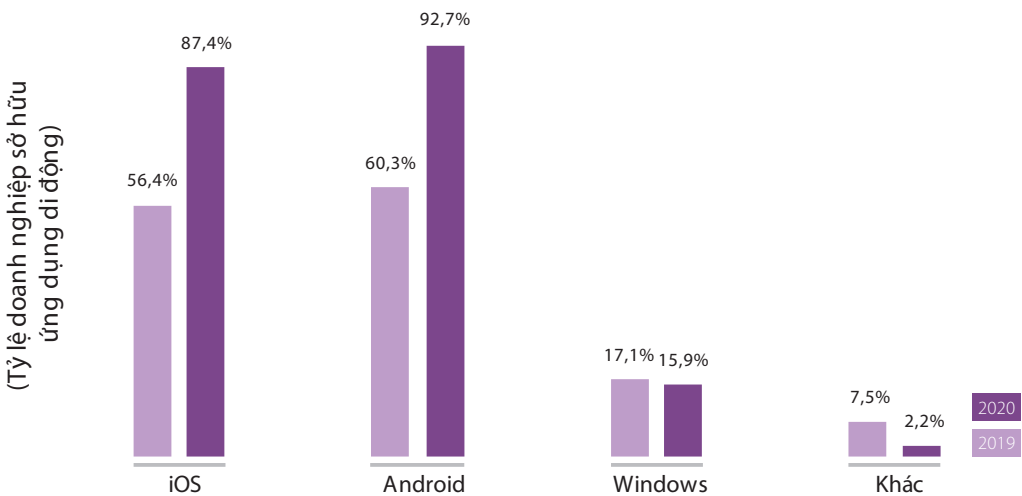
16,3%

Tỷ lệ doanh nghiệp có ứng dụng di động

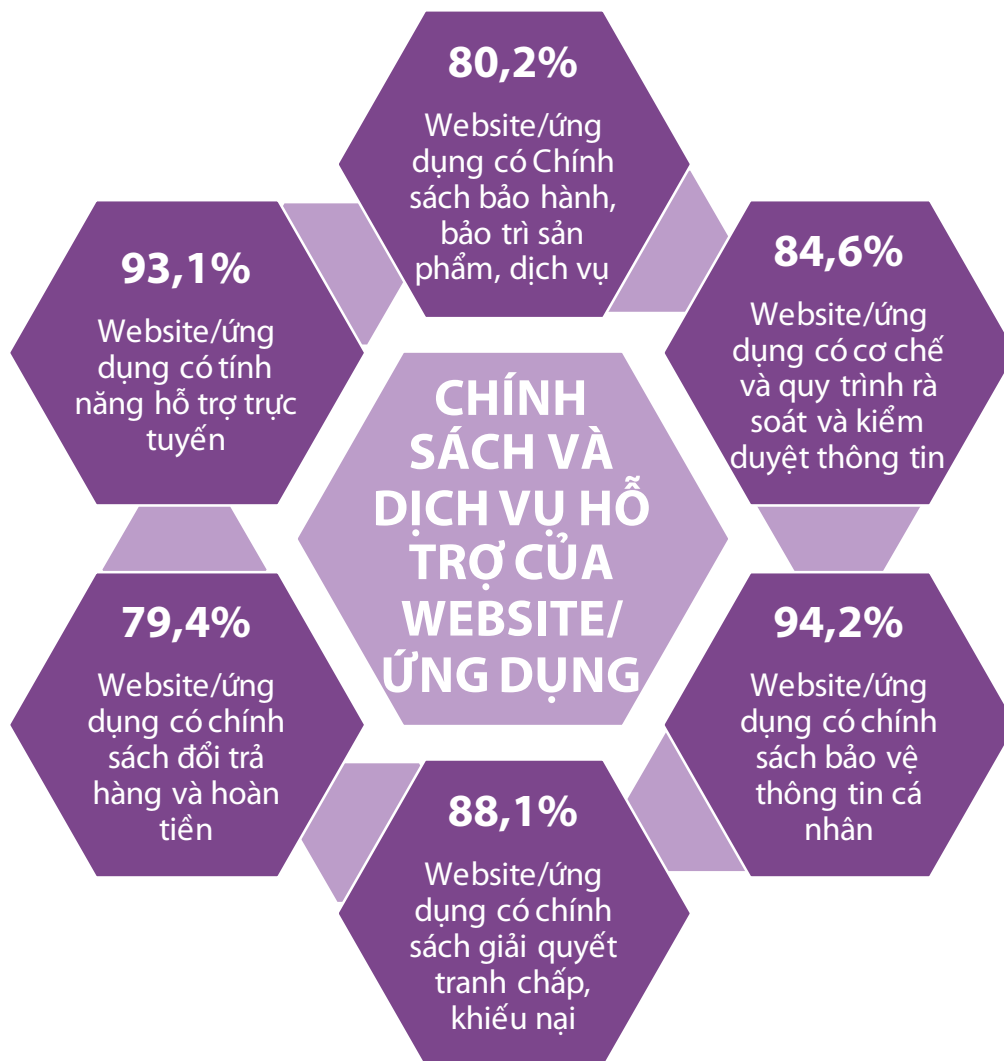
77,9%

Tỷ lệ ứng dụng di động có nội dung đồng nhất với website

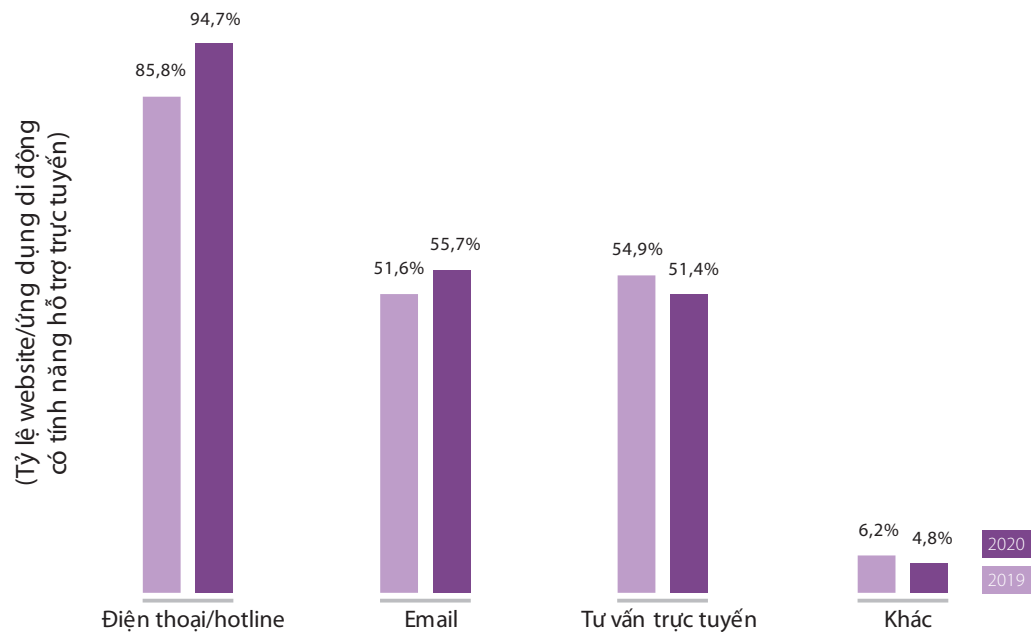
### Loại hệ điều hành của ứng dụng di động được doanh nghiệp ưu tiên sử dụng



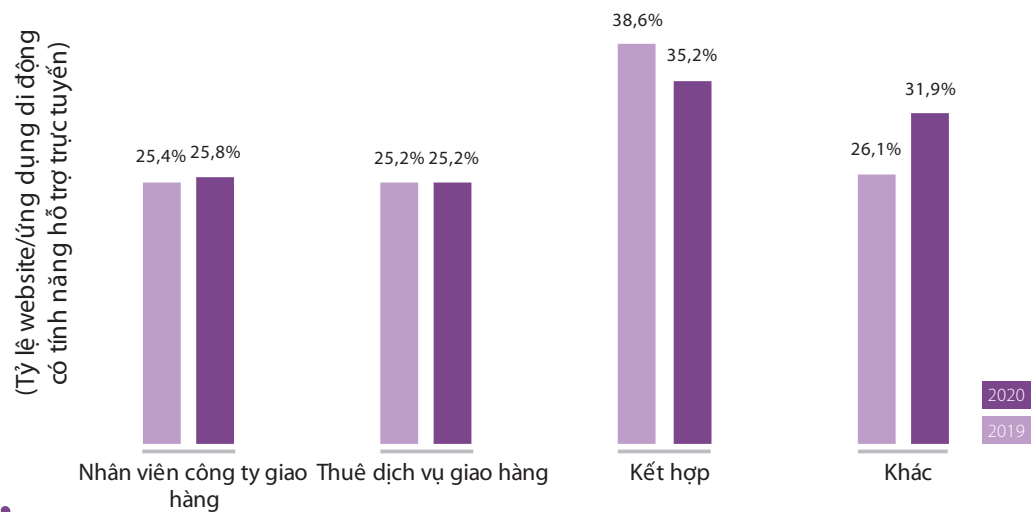
### 3. Chính sách và dịch vụ hỗ trợ trên website, ứng dụng di động



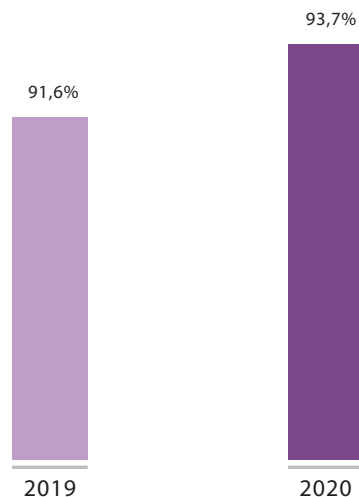
3.1. Công cụ hỗ trợ trực tuyến của website/ứng dụng di động



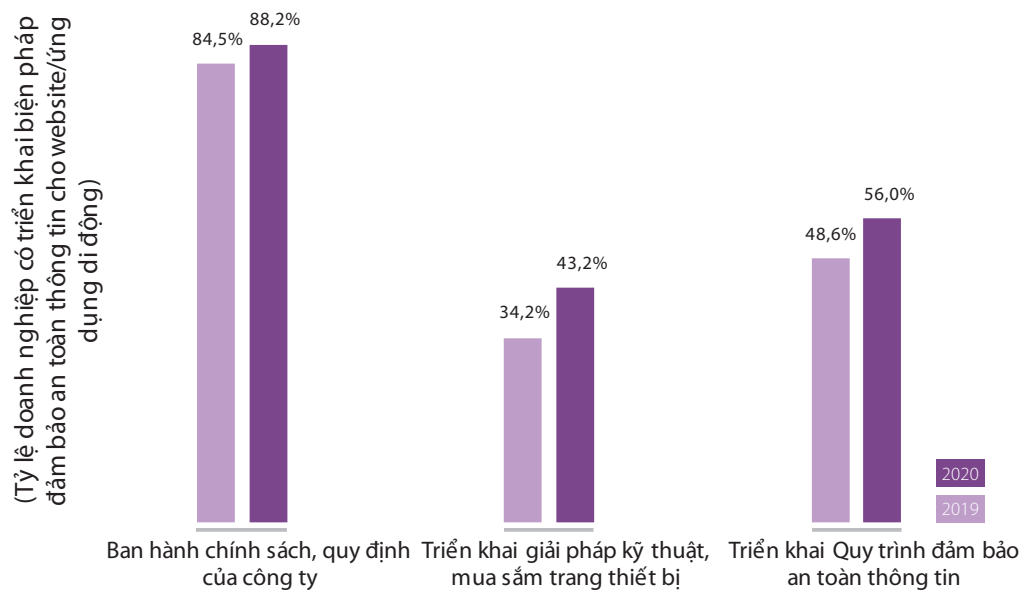
3.2. Phương thức giao hàng của website, ứng dụng di động



### 3.3. Tỷ lệ doanh nghiệp có triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin trên website/ứng dụng di động

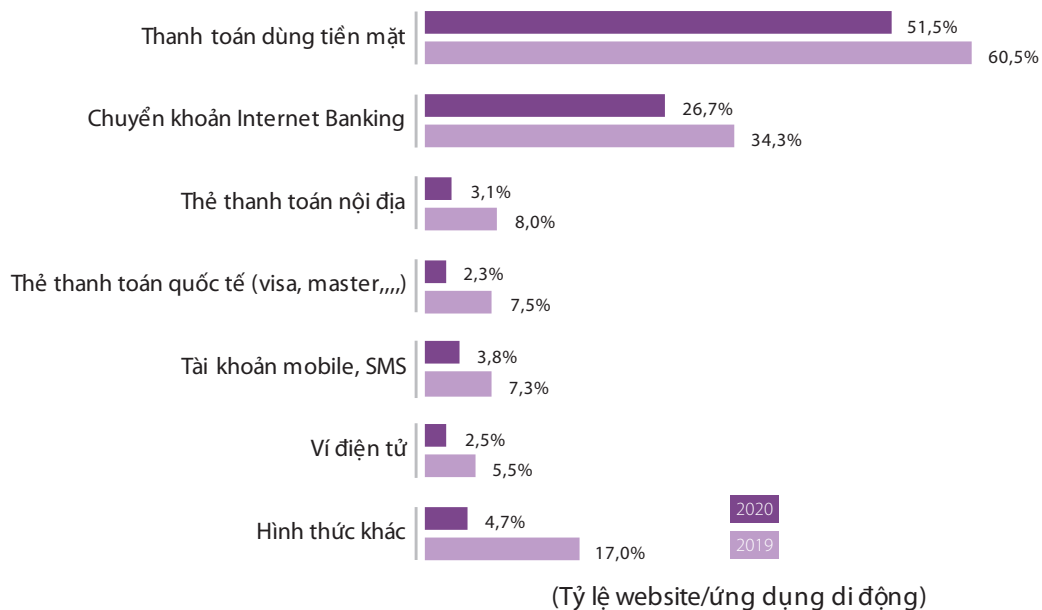


### 3.4. Biện pháp đảm bảo an toàn thông tin cho website/ứng dụng di động doanh nghiệp sử dụng

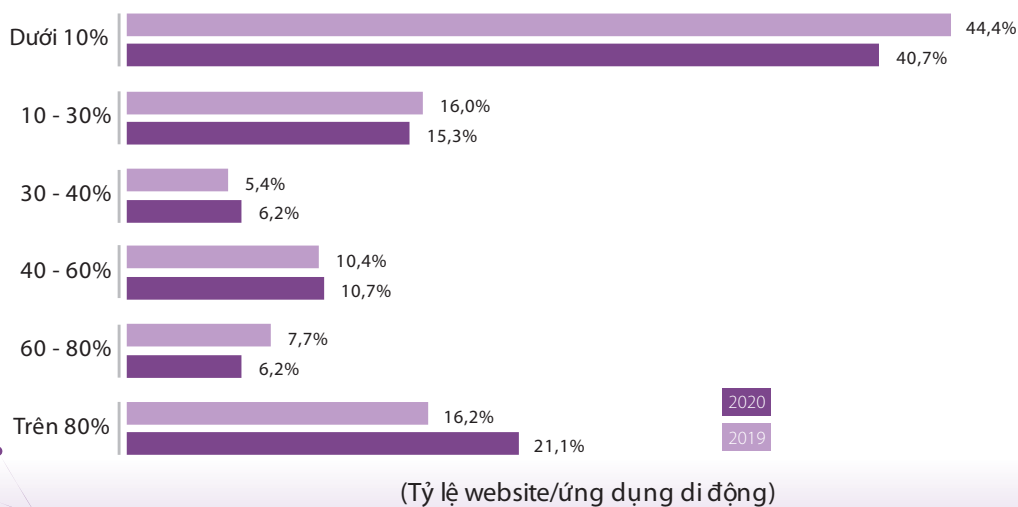


## 4. Các hình thức thanh toán trên website/ứng dụng di động

### 4.1. Hình thức thanh toán phổ biến của website/ứng dụng di động



### 4.2. Doanh thu từ thanh toán không dùng tiền mặt so với tổng doanh thu của doanh nghiệp





### III. TÌNH HÌNH KINH DOANH TRÊN WEBSITE/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP

#### 1. Website/ứng dụng di động bán hàng

51,9%

Tỷ lệ doanh nghiệp có đơn đặt hàng qua website

7,3%

Tỷ lệ doanh nghiệp có đơn đặt hàng qua ứng dụng TMĐT bán hàng

21,6%

Tỷ lệ đơn đặt hàng qua website/ứng dụng TMĐT bán hàng do thành viên đặt

47,8%

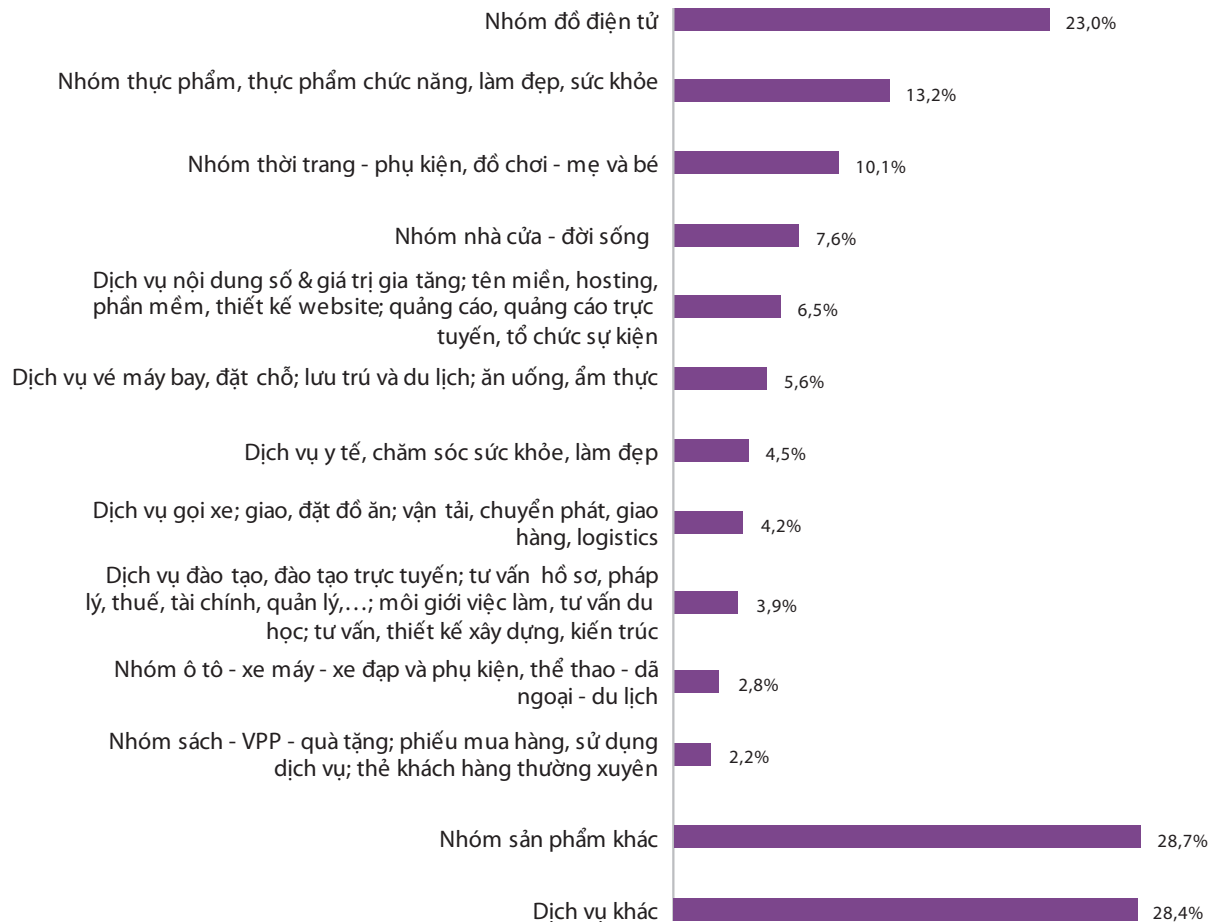
Tỷ lệ đơn đặt hàng qua website/ứng dụng TMĐT bán hàng do khách vắng lai đặt

19,4%

Tỷ lệ đơn hàng ảo, không thành công trên tổng số giao dịch của website, ứng dụng<sup>13</sup>

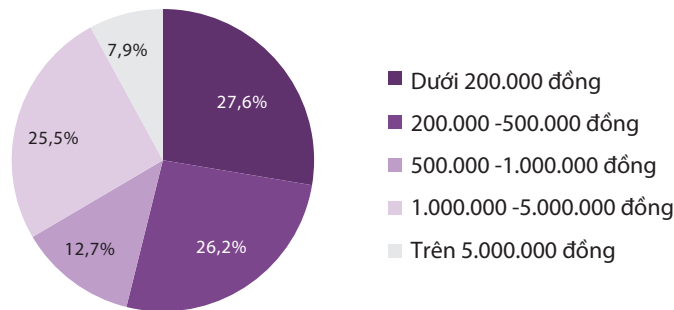
<sup>13</sup> Bao gồm đơn hàng không xác định người mua, đơn hàng bị người mua hủy sau khi đặt hàng, đơn hàng người mua không tiến hành xác nhận.

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

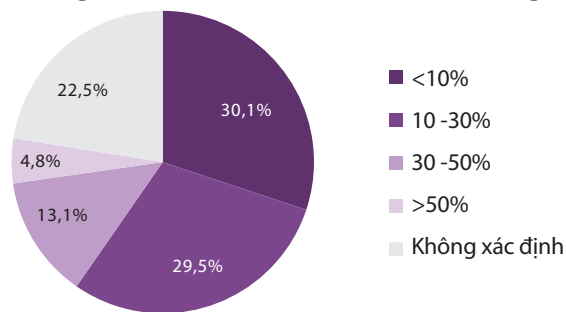


(Tỷ lệ website/ứng dụng TMĐT bán hàng)

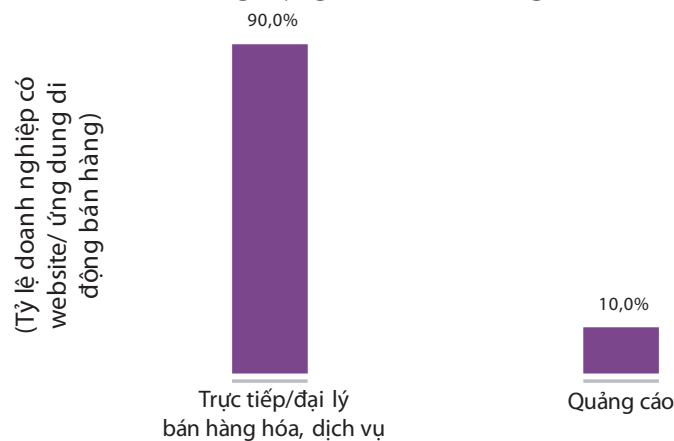
1.2. Tỷ lệ giá trị hàng hóa, dịch vụ được mua nhiều nhất trên website/ứng dụng TMĐT bán hàng



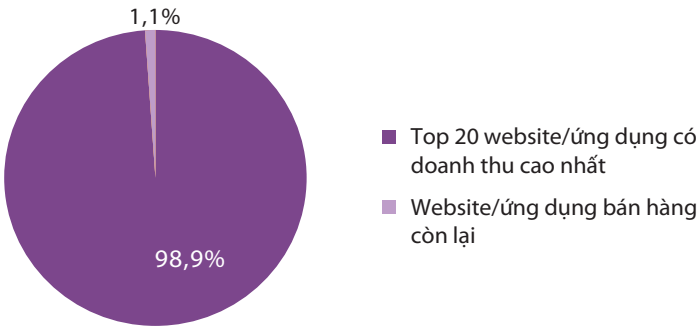
1.3. Tỷ lệ khách hàng mua hàng lần thứ 2 trở lên trên website/ứng dụng TMĐT bán hàng



1.4. Tỷ lệ nguồn thu chính của website/ứng dụng TMĐT bán hàng



1.5. Tỷ lệ doanh thu của website/ứng dụng TMĐT bán hàng



Thị phần doanh thu của các website/ứng dụng bán hàng <sup>14</sup>

| DOANH NGHIỆP                                  | WEBSITE/ỨNG DỤNG      |
|-----------------------------------------------|-----------------------|
| Công ty Cổ Phần Dịch Vụ Tức Thời              | AhaMove               |
| Công ty cổ phần mạng trực tuyến META          | meta.vn               |
| Công ty CP giải pháp thanh toán Việt Nam      | vban.vn               |
| Công ty TNHH Amway Việt Nam                   | amway.com.vn          |
| Công ty Cổ phần Máy tính Hà Nội               | hanoicomputer.vn      |
| Công ty CP Dịch vụ Giao Hàng Nhanh            | giaohangnhanh.vn      |
| Công ty TNHH Công Nghệ ITIM                   | coccoc.com            |
| Công ty Cổ phần Máy Công Cụ Và Thiết Bị T.A.T | tatmachinery.com      |
| Công ty cổ phần mạng trực tuyến META          | maytap.vn             |
| Công ty TNHH Unicity Marketing Việt Nam       | member-vn.unicity.com |
| Công ty Cổ phần Con Cung                      | concong.com           |
| Công ty Cổ phần mạng trực tuyến META          | adam.vn               |
| Công ty Cổ phần Thương mại Kiên Giang         | ktcvn.com.vn          |
| Công ty Cổ phần Giao hàng Tiết Kiệm           | giaohangtietkiem.vn   |
| Công ty TNHH Unicity Marketing Việt Nam       | unicity.comvnm        |
| Công ty TNHH ORIFLAME Việt Nam                | oriflame.vn           |
| Hộ Kinh Doanh 24HSPO.TVN                      | 24hsport.vn           |

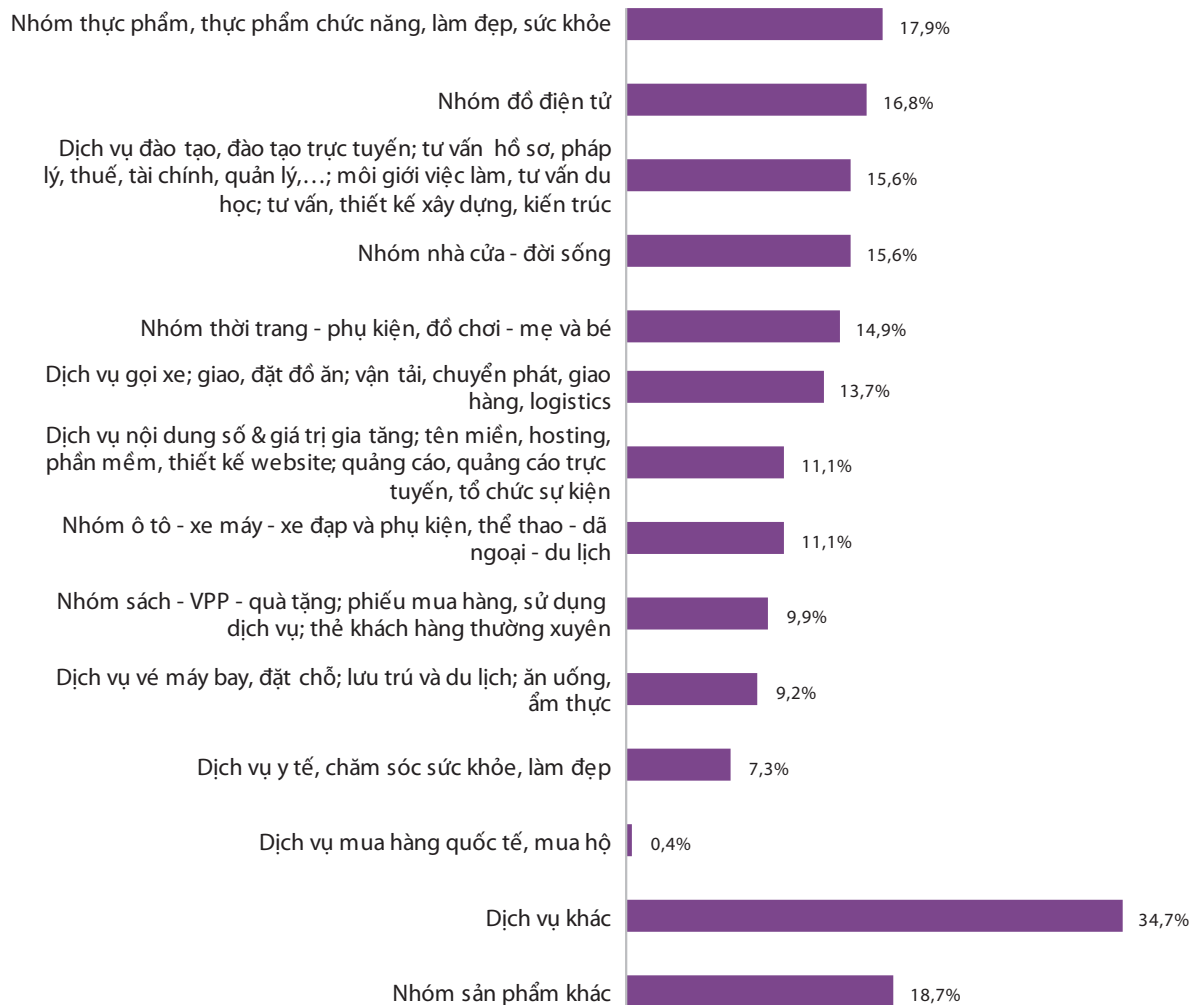
Các website, ứng dụng di động bán hàng tham gia khảo sát có doanh thu cao từ hợp đồng bán hàng <sup>15</sup>

<sup>14</sup> Thị phần doanh thu được tính dựa trên số liệu của 1.362 website/ứng dụng TMĐT bán hàng cung cấp số liệu về doanh thu.

<sup>15</sup> Số liệu do doanh nghiệp cung cấp. Thứ tự website/ứng dụng không phản ánh thứ hạng doanh nghiệp.

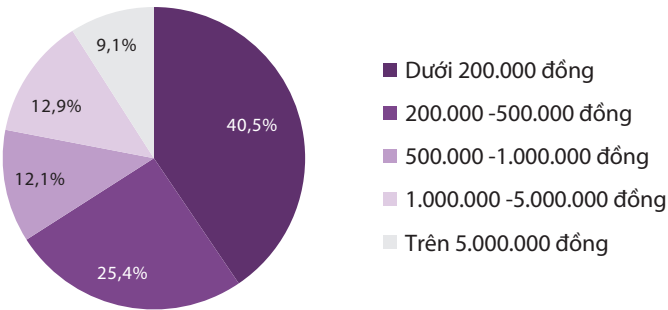
## 2. Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT

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

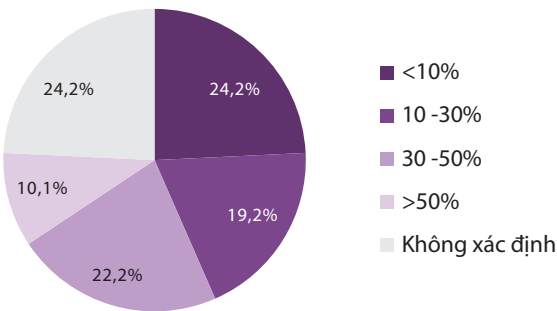


(Tỷ lệ website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT)

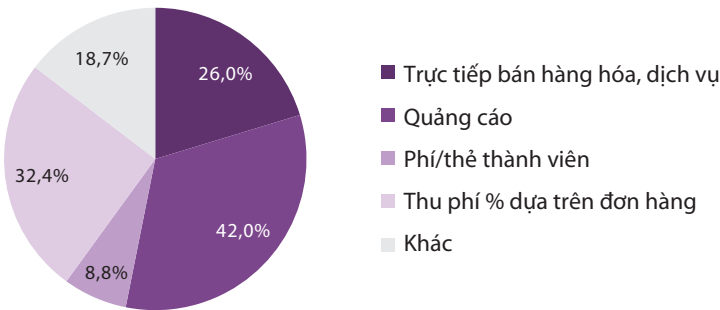
2.2. Giá trị hàng hóa, dịch vụ được mua nhiều nhất trên website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT



2.3. Tỷ lệ khách hàng mua hàng từ lần thứ 2 trở lên trên website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT



2.4. Nguồn thu chính của website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT

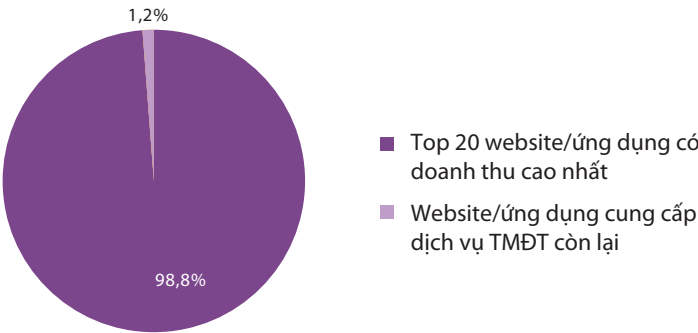


2.5. Chi phí và hiệu quả đầu tư của website, ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT

2.5.1. Chi phí đầu tư

|                                                                                                                                 | Năm 2019 | Năm 2020 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Tỷ lệ chi phí đầu tư hạ tầng kỹ thuật TMĐT (nâng cấp, đổi mới công nghệ, máy chủ, đường truyền, thiết kế website, ứng dụng,...) | 26,7%    | 27,3%    |
| Tỷ lệ chi phí cho hoạt động TMĐT (lương, hoa hồng, thuê văn phòng,...)                                                          | 54,0%    | 54,9%    |
| Tỷ lệ chi phí cho hoạt động quảng cáo trực tuyến (quảng cáo trên Facebook/Google/Youtube, đặt banner/logo,...)                  | 14,5%    | 13,1%    |
| Tỷ lệ chi phí cho hoạt động quảng cáo ngoài môi trường trực tuyến (in ấn, tổ chức sự kiện, hội thảo, hội nghị,...)              | 4,8%     | 4,8%     |

2.5.2. Thị phần doanh thu của website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT



Thị phần doanh thu của các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT<sup>16</sup>

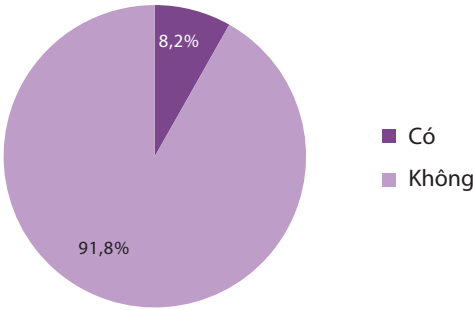
| DOANH NGHIỆP                               | WEBSITE/ỨNG DỤNG |
|--------------------------------------------|------------------|
| Công ty Cổ phần Foody                      | Foody            |
| Công ty TNHH Recess                        | Lazada           |
| Công Ty TNHH Grab                          | Grab             |
| Công ty Cổ phần Foody                      | Now              |
| Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội | ViettelPay       |

<sup>16</sup> Thị phần doanh thu được tính dựa trên số liệu của 212 website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT có cung cấp số liệu doanh thu

| DOANH NGHIỆP                                       | WEBSITE/ỨNG DỤNG  |
|----------------------------------------------------|-------------------|
| Công ty Cổ phần Zion                               | ZaloPay           |
| Công Ty Cổ Phần One Distribution                   | VinShop           |
| Công ty Cổ phần Công nghệ Sen Đỏ                   | Sendo             |
| Công ty Cổ phần PropertyGuru Việt Nam              | batdongsan.com.vn |
| Công ty TNHH Shopee                                | Shopee            |
| Công ty Cổ phần TI KI                              | Tiki              |
| Công ty Cổ phần Hỗ trợ Dịch vụ Thanh toán Việt Phú | icarebenefits.vn  |
| Công ty TNHH Chợ Tốt                               | Chợ Tốt           |
| Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ Túc Thời                   | AhaMove           |
| Tổng Công ty CP Bưu Chính Viettel                  | voso.vn           |
| Công ty TNHH Traveloka Việt Nam                    | Traveloka         |
| Công ty Cổ Phần Việc Làm 24H                       | vieclam24h        |

**Danh sách các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT có doanh thu cao <sup>17</sup>**

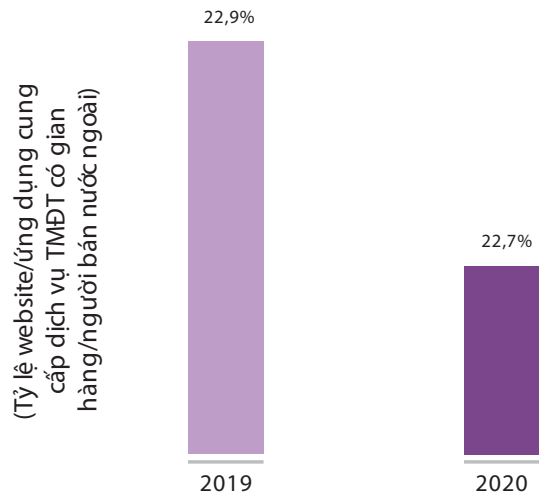
*2.5.3. Website/ứng dụng cung cấp dịch vụ TMĐT có có gian hàng của người bán nước ngoài*



<sup>17</sup> Số liệu do doanh nghiệp cung cấp. Thứ tự website/ứng dụng không phản ánh thứ hạng doanh nghiệp



2.5.4. Lượng gian hàng của người bán nước ngoài trên website, ứng dụng di động



IV. KHÓ KHĂN, TRỞ NGẠI KHI VẬN HÀNH WEBSITE/ỨNG DỤNG DI ĐỘNG

Doanh nghiệp đánh giá về khó khăn, trở ngại khi vận hành website, ứng dụng di động theo thang điểm từ 0 – 2 (không cản trở: 0, cản trở nhiều: 2).

| Khó khăn, trở ngại khi vận hành website/ứng dụng TMĐT         | Mức độ |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| Chi phí đầu tư cho logistics                                  | 0,82   |
| Chi phí đầu tư thu hút khách hàng (marketing, khuyến mại,...) | 1,35   |
| Chi phí vận hành website (nguồn nhân lực, an ninh mạng,...)   | 1,10   |
| Chi phí đầu tư cho công nghệ                                  | 1,17   |
| Chi phí khác                                                  | 0,79   |



# PHỤ LỤC

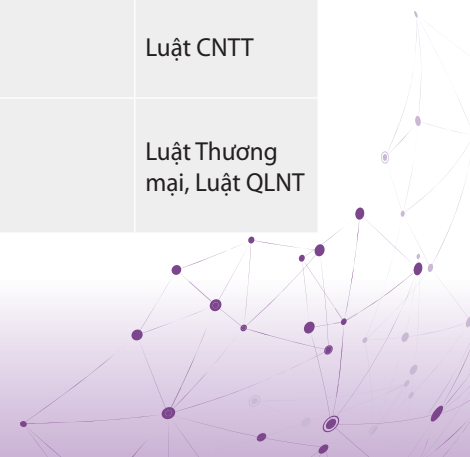


PHỤ LỤC 1: BẢNG CẬP NHẬT KHUNG PHÁP LÝ CƠ BẢN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM

| Thời gian ban hành | Luật                                                                                                               | Trạng thái hiệu lực                     |  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|
| 13/11/2020         | Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Xử lý vi phạm hành chính                                                | Có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2022 |  |
| 17/06/2020         | Luật Đầu tư                                                                                                        |                                         |  |
| 17/06/2020         | Luật Doanh nghiệp                                                                                                  |                                         |  |
| 14/6/2019          | Luật Phòng, Chống tác hại của rượu, bia (PCTHRB)                                                                   |                                         |  |
| 14/6/2019          | Luật Thi hành án hình sự                                                                                           |                                         |  |
| 13/6/2019          | Luật Quản lý Thuế                                                                                                  |                                         |  |
| 12/6/2018          | Luật An ninh mạng                                                                                                  |                                         |  |
| 20/6/2017          | Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ Luật hình sự                                                              |                                         |  |
| 12/6/2017          | Luật Quản lý ngoại thương (QLNT)                                                                                   |                                         |  |
| 12/6/2017          | Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa                                                                                |                                         |  |
| 6/4/2016           | Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thuế giá trị gia tăng, Luật Thuế tiêu thụ đặc biệt và Luật Quản lý thuế |                                         |  |
| 27/11/2015         | Bộ Luật Hình sự                                                                                                    | Hết hiệu lực một phần                   |  |
| 24/11/2015         | Bộ Luật Dân sự                                                                                                     |                                         |  |
| 19/11/2015         | Luật An toàn thông tin mạng (ATTTM)                                                                                |                                         |  |
| 21/6/2012          | Luật Quảng cáo                                                                                                     |                                         |  |
| 23/11/2009         | Luật Viễn Thông                                                                                                    |                                         |  |
| 29/6/2006          | Luật Công nghệ thông tin (CNTT)                                                                                    |                                         |  |
| 29/11/2005         | Luật Giao dịch điện tử (GDĐT)                                                                                      |                                         |  |
| 14/6/2005          | Luật Thương mại                                                                                                    |                                         |  |



|            | Nghị định hướng dẫn Luật                                                                                                                                                                                                                                        |  | Văn bản bên trên           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|
| 01/4/2021  | Nghị định 47/2021/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Doanh nghiệp                                                                                                                                                                                     |  | Luật Doanh nghiệp          |
| 26/3/2021  | Nghị định 31/2021/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Đầu tư                                                                                                                                                                     |  | Luật Đầu tư                |
| 04/01/2021 | Nghị định 01/2021/NĐ-CP về đăng ký doanh nghiệp                                                                                                                                                                                                                 |  | Luật Doanh nghiệp          |
| 19/10/2020 | Nghị định 126/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế                                                                                                                                                                                    |  | Luật Quản lý thuế          |
| 14/8/2020  | Nghị định 91/2020/NĐ-CP chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác                                                                                                                                                                                       |  | Luật Quảng cáo             |
| 08/4/2020  | Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử                                                                                                                                                                                 |  | Luật GDĐT                  |
| 24/02/2020 | Nghị định 24/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống tác hại của rượu, bia                                                                                                                                                               |  | Luật PCTHRB                |
| 17/01/2020 | Nghị định 10/2020/NĐ-CP quy định về kinh doanh và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô                                                                                                                                                                     |  | Luật Đầu tư                |
| 24/12/2018 | Nghị định 165/2018/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính                                                                                                                                                                                         |  | Luật GDĐT                  |
| 27/9/2018  | Nghị định 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số                                                                                                                                         |  | Luật GDĐT                  |
| 12/9/2018  | Nghị định 119/2018/NĐ-CP quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ                                                                                                                                                                         |  | Luật GDĐT                  |
| 11/3/2018  | Nghị định 39/2018/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa                                                                                                                                                                   |  | Luật HTDNNVV               |
| 01/3/2018  | Nghị định số 28/2018/NĐ-CP quy định chi tiết Luật Quản lý ngoại thương về một số biện pháp phát triển ngoại thương                                                                                                                                              |  | Luật QLNT                  |
| 01/3/2018  | Nghị định 27/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng                                                                |  | Luật CNTT                  |
| 15/01/2018 | Nghị định 09/2018/NĐ-CP quy định chi tiết Luật Thương mại và Luật Quản lý ngoại thương về hoạt động mua bán hàng hóa và các hoạt động liên quan trực tiếp đến mua bán hàng hóa của nhà đầu tư nước ngoài, tổ chức kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài tại Việt Nam |  | Luật Thương mại, Luật QLNT |



|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| 15/01/2018 | Nghị định 08/2018/NĐ-CP sửa đổi một số Nghị định liên quan đến điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công Thương                                                                                                                                                                                                                                                            | Hết hiệu lực một phần | Luật Thương mại |
| 24/4/2017  | Nghị định 49/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung Điều 15 của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông và Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện |                       | Luật Viễn thông |
| 24/12/2016 | Nghị định 166/2016/NĐ-CP quy định về giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hết hiệu lực một phần |                 |
| 21/11/2016 | Nghị định 156/2016/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 27/2007/NĐ-CP ngày 23/02/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính                                                                                                                                                                                                                                       |                       | Luật GDĐT       |
| 1/7/2016   | Nghị định 80/2016/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt                                                                                                                                                                                                                                          |                       | Luật CNTT       |
| 1/7/2016   | Nghị định 81/2016/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông                                                                                                                                                                                                      |                       | Luật Viễn thông |
| 14/11/2013 | Nghị định 181/2013/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Quảng cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Hết hiệu lực một phần | Luật Quảng cáo  |
| 08/11/2013 | Nghị định 154/2013/NĐ-CP quy định về khu công nghệ thông tin tập trung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Luật CNTT       |
| 15/7/2013  | Nghị định 72/2013/NĐ-CP của Chính phủ về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       | Luật CNTT       |
| 16/5/2013  | Nghị định 52/2013/NĐ-CP về Thương mại điện tử                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hết hiệu lực một phần | Luật GDĐT       |
| 22/11/2012 | Nghị định 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt (thay thế Nghị định số 64/2001/NĐ-CP về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán)                                                                                                                                                                                                                                    |                       | Luật CNTT       |
| 5/10/2012  | Nghị định 77/2012/NĐ-CP sửa đổi bổ sung Nghị định số 90/2008/NĐ-CP về chống thư rác                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Hết hiệu lực một phần | Luật GDĐT       |
| 13/6/2011  | Nghị định 43/2011/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước                                                                                                                                                                                                                                    |                       | Luật CNTT       |



|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| 06/4/2011  | Nghị định 25/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       | Luật Viễn thông                                   |
| 13/8/2008  | Nghị định 90/2008/NĐ-CP về chống thư rác                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Hết hiệu lực một phần | Luật GDĐT                                         |
| 08/3/2007  | Nghị định 35/2007/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Luật GDĐT                                         |
| 23/02/2007 | Nghị định 27/2007/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Luật GDĐT                                         |
|            | <b>Xử lý vi phạm</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       | <b>Văn bản bên trên</b>                           |
| 26/8/2020  | Nghị định số 98/2020/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng                                                                                                                                                                                                                                    |                       |                                                   |
| 03/02/2020 | Nghị định 15/2020/NĐ-CP quy định về xử phạt hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử                                                                                                                                                                                                                                             |                       | Luật Viễn thông, Luật CNTT, Luật GDĐT, Luật ATTTM |
| 24/4/2017  | Nghị định 49/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung Điều 15 của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông và Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện |                       |                                                   |
| 20/3/2017  | Nghị định 28/2017/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 131/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính về quyền tác giả, quyền liên quan và Nghị định số 158/2013/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch và quảng cáo                                    |                       |                                                   |
| 14/12/2015 | Nghị định 127/2015/NĐ-CP về tổ chức và hoạt động thanh tra ngành Công Thương                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                   |
| 07/4/2014  | Nghị định 25/2014/NĐ-CP quy định về phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật khác có sử dụng công nghệ cao                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                   |
| 13/11/2013 | Nghị định 174/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện                                                                                                                                                                                                                                                          |                       |                                                   |



|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                            |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|
| 12/11/2013 | Nghị định 158/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao du lịch và quảng cáo                                                                                                                                                                                                |  |                            |
|            | <b>Thông tư</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | <b>Văn bản bên trên</b>    |
| 01/6/2021  | Thông tư 40/2021/TT-BTC hướng dẫn về thuế GTGT, thuế TNCN và quản lý thuế đối với hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh                                                                                                                                                                                               |  |                            |
| 18/3/2021  | Thông tư 19/2021/TT-BTC hướng dẫn giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế                                                                                                                                                                                                                                           |  | Nghị định 126/2020/NĐ-CP   |
| 18/12/2019 | Thông tư 42/2019/TT-BCT sửa đổi, bổ sung một số quy định về chế độ báo cáo định kỳ tại các Thông tư do Bộ trưởng Bộ Công Thương ban hành hoặc liên tịch ban hành                                                                                                                                                  |  |                            |
| 30/9/2019  | Thông tư 68/2019/TT-BTC hướng dẫn thực hiện một số điều của Nghị định số 119/2018/NĐ-CP ngày 12 tháng 9 năm 2018 của chính phủ quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ                                                                                                                     |  |                            |
| 19/7/2019  | Thông tư 06/2019/TT-BTTTT sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 24/2015/TT-BTTTT ngày 18/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý và sử dụng tài nguyên Internet                                                                                                              |  |                            |
| 31/8/2018  | Thông tư 21/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 37/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về việc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia                                                       |  |                            |
| 28/8/2018  | Thông tư 19/2018/TT-NHNN hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động thương mại biên giới Việt Nam – Trung Quốc                                                                                                                                                                                              |  |                            |
| 20/8/2018  | Thông tư 21/2018/TT-BCT sửa đổi một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công Thương quy định về quản lý website thương mại điện tử và Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31/12/2015 của Bộ Công Thương quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động |  |                            |
| 19/12/2017 | Thông tư 134/2017/TT-BTC hướng dẫn giao dịch điện tử trên thị trường chứng khoán                                                                                                                                                                                                                                  |  | Nghị định số 27/2007/NĐ-CP |
| 15/12/2017 | Thông tư 133/2017/TT-BTC quy định về giao dịch điện tử trong hoạt động nghiệp vụ kho bạc nhà nước                                                                                                                                                                                                                 |  | Nghị định số 27/2007/NĐ-CP |
| 19/12/2017 | Thông tư 41/2017/TT-BTTTT quy định sử dụng chữ ký số cho văn bản điện tử trong cơ quan nhà nước                                                                                                                                                                                                                   |  | Nghị định số 26/2007/NĐ-CP |

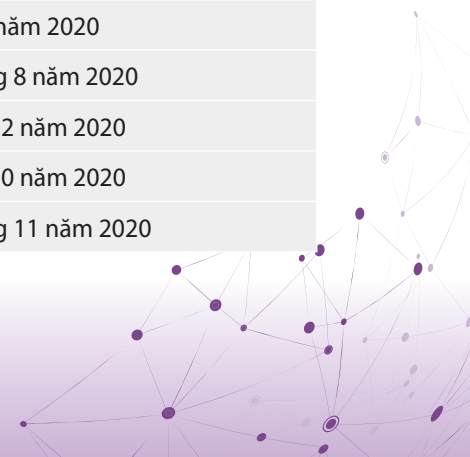


|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 27/4/2017  | Thông tư 37/2017/TT-BTC sửa đổi, bổ sung Thông tư số 39/2014/TT-BTC ngày 31/3/2014 của Bộ Tài chính, thông tư số 26/2015/TT-BTC ngày 27/02/2015 của Bộ Tài chính                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                             |
| 30/12/2016 | Thông tư 37/2016/TT-NHNN quy định về việc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hết hiệu lực một phần |                             |
| 14/10/2016 | Thông tư 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hết hiệu lực một phần |                             |
| 30/6/2016  | Thông tư 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán                                                                                                                                        |                       |                             |
| 06/6/2016  | Thông tư 04/2016/TT-BCT sửa đổi, bổ sung một số Thông tư của Bộ trưởng Bộ Công Thương về thủ tục hành chính trong lĩnh vực thương mại điện tử, hóa chất, sản xuất kinh doanh rượu, nhượng quyền thương mại, hoạt động mua bán hàng hóa qua sở giao dịch hàng hóa, năng lượng, an toàn thực phẩm và điện lực                                                                                                                           | Hết hiệu lực một phần |                             |
| 31/12/2015 | Thông tư 59/2015/TT-BCT quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       | Nghị định số 52/2013/NĐ-CP  |
| 18/8/2015  | Thông tư 24/2015/TT-BTTTT quy định về quản lý và sử dụng tài nguyên Internet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       | Nghị định số 72/2013/NĐ-CP  |
| 27/02/2015 | Thông tư 26/2015/TT-BTC hướng dẫn về thuế giá trị gia tăng và quản lý thuế tại Nghị định số 12/2015/NĐ-CP ngày 12 tháng 2 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của các Luật về thuế và sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định về thuế và sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2014/TT-BTC ngày 31/3/2014 của Bộ Tài chính về hóa đơn bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ | Hết hiệu lực một phần |                             |
| 31/12/2014 | Thông tư 46/2014/TT-NHNN hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       | Nghị định số 101/2012/NĐ-CP |
| 05/12/2014 | Thông tư số 47/2014/TT-BCT quy định về quản lý website thương mại điện tử (thay thế Thông tư số 12/2013/TT-BCT quy định thủ tục thông báo, đăng ký và công bố thông tin liên quan đến website thương mại điện tử)                                                                                                                                                                                                                     |                       | Nghị định số 52/2013/NĐ-CP  |

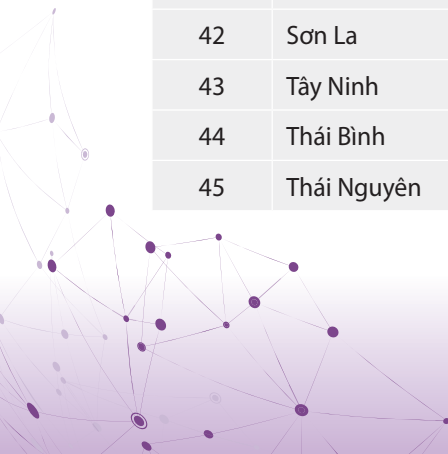
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 25/08/2014 | Thông tư 119/2014/TT-BTC sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 156/2013/TT-BTC ngày 06/11/2013, Thông tư số 111/2013/TT-BTC ngày 15/8/2013, Thông tư số 219/2013/TT-BTC ngày 31/12/2013, Thông tư số 08/2013/TT-BTC ngày 10/01/2013, Thông tư số 85/2011/TT-BTC ngày 17/6/2011, Thông tư số 39/2014/TT-BTC ngày 31/3/2014 và Thông tư số 78/2014/TT-BTC ngày 18/6/2014 của Bộ Tài chính để cải cách, đơn giản các thủ tục hành chính về thuế | Hết hiệu lực một phần |                            |
| 31/3/2014  | Thông tư 39/2014/TT-BTC hướng dẫn thi hành Nghị định số 51/2010/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2010 và Nghị định số 04/2014/NĐ-CP ngày 17 tháng 01 năm 2014 của Chính phủ quy định về hoá đơn bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ                                                                                                                                                                                                                             | Hết hiệu lực một phần |                            |
| 28/6/2013  | Thông tư 87/2013/TT-BTC hướng dẫn giao dịch điện tử trên thị trường chứng khoán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                            |
| 10/9/2012  | Thông tư liên tịch số 10/2012/TTLT-BCA-BQP-BTP-BTTTT-VKSNDTC-TANDTC hướng dẫn áp dụng quy định của Bộ Luật hình sự về một số tội phạm trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông                                                                                                                                                                                                                                                            |                       | Bộ Luật Hình sự            |
| 31/3/2011  | Thông tư 08/2011/TT-BTTTT sửa đổi thông tư 37/2009/TT-BTTTT quy định về hồ sơ và thủ tục liên quan đến cấp phép, đăng ký, công nhận các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số do Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành                                                                                                                                                                                                            |                       |                            |
| 14/3/2011  | Thông tư 32/2011/TT-BTC hướng dẫn về khởi tạo, phát hành và sử dụng hóa đơn điện tử bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       | Nghị định số 27/2007/NĐ-CP |
| 15/11/2010 | Thông tư 25/2010/TT-BTTTT quy định việc thu thập, sử dụng, chia sẻ, đảm bảo an toàn và bảo vệ thông tin cá nhân trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước                                                                                                                                                                                                                                                       |                       | Nghị định số 64/2007/NĐ-CP |
| 14/12/2009 | Thông tư 37/2009/TT-BTTTT quy định về hồ sơ và thủ tục liên quan đến cấp phép, đăng ký, công nhận các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Hết hiệu lực một phần | Nghị định số 26/2007/NĐ-CP |
| 31/7/2009  | Thông tư 26/2009/TT-BTTTT quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       | Nghị định số 64/2007/NĐ-CP |
| 02/03/2009 | Thông tư 03/2009/TT-BTTTT quy định về mã số quản lý và mẫu giấy chứng nhận mã số quản lý đối với nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo bằng thư điện tử, tin nhắn; nhà cung cấp dịch vụ tin nhắn qua mạng Internet                                                                                                                                                                                                                                         |                       | Nghị định số 90/2008/NĐ-CP |
| 15/09/2008 | Thông tư 78/2008/TT-BTC hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 27/2007/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       | Nghị định số 27/2007/NĐ-CP |

## PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH TỈNH/THÀNH PHỐ BAN HÀNH KẾ HOẠCH TỔNG THỂ PHÁT TRIỂN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ GIAI ĐOẠN 2021 - 2025

| STT | ĐỊA PHƯƠNG        | VĂN BẢN BAN HÀNH                                     |
|-----|-------------------|------------------------------------------------------|
| 1   | An Giang          | Quyết định số 179/QĐ-UBND ngày 27 tháng 01 năm 2021  |
| 2   | Bà Rịa – Vũng Tàu | Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2020   |
| 3   | Bắc Giang         | Quyết định số 2509/QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2020 |
| 4   | Bắc Kạn           | Quyết định số 1811/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2020 |
| 5   | Bình Định         | Quyết định số 4157/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2020 |
| 6   | Bình Phước        | Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 19 tháng 01 năm 2021     |
| 7   | Bình Thuận        | Quyết định số 1771/QĐ-UBND ngày 03 tháng 8 năm 2020  |
| 8   | Cà Mau            | Quyết định số 1669/QĐ-UBND ngày 03 tháng 9 năm 2020  |
| 9   | Cao Bằng          | Quyết định số 1942/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2020 |
| 10  | Đà Nẵng           | Kế hoạch số 7950/KH-UBND ngày 02 tháng 12 năm 2020   |
| 11  | Đắk Lắk           | Kế hoạch số 8820/KH-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2020    |
| 12  | Đắk Nông          | Quyết định số 1364/QĐ-UBND ngày 10 tháng 9 năm 2020  |
| 13  | Điện Biên         | Quyết định số 708/QĐ-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2020   |
| 14  | Đồng Nai          | Quyết định số 4025/QĐ-UBND ngày 28 tháng 10 năm 2020 |
| 15  | Đồng Tháp         | Kế hoạch số 39/KH-UBND ngày 03 tháng 02 năm 2021     |
| 16  | Gia Lai           | Quyết định số 598/QĐ-UBND ngày 03 tháng 11 năm 2020  |
| 17  | Hà Giang          | Kế hoạch số 238/KH-UBND ngày 21 tháng 10 năm 2020    |
| 18  | Hà Nội            | Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 20 tháng 8 năm 2020     |
| 19  | Hà Tĩnh           | Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020  |
| 20  | Hải Dương         | Kế hoạch số 4604/KH-UBND ngày 15 tháng 12 năm 2020   |
| 21  | Hậu Giang         | Kế hoạch số 1965/KH-UBND ngày 28 tháng 10 năm 2020   |
| 22  | Hòa Bình          | Quyết định số 2761/QĐ-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2020 |



| STT | ĐỊA PHƯƠNG  | VĂN BẢN BAN HÀNH                                     |
|-----|-------------|------------------------------------------------------|
| 23  | Hưng Yên    | Kế hoạch số 131/KH-UBND ngày 21 tháng 10 năm 2020    |
| 24  | Khánh Hòa   | Quyết định số 2242/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2020  |
| 25  | Kiên Giang  | Kế hoạch số 167/KH-UBND ngày 02 tháng 11 năm 2020    |
| 26  | Kon Tum     | Kế hoạch số 3045/KH-UBND ngày 18 tháng 8 năm 2020    |
| 27  | Lai Châu    | Kế hoạch số 1344/KH-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2020    |
| 28  | Lâm Đồng    | Kế hoạch số 1392/KH-UBND ngày 09 tháng 3 năm 2021    |
| 29  | Lạng Sơn    | Quyết định số 1505/QĐ-UBND ngày 06 tháng 8 năm 2020  |
| 30  | Lào Cai     | Kế hoạch số 237/KH-UBND ngày 03 tháng 9 năm 2020     |
| 31  | Long An     | Quyết định số 4083/QĐ-UBND ngày 04 tháng 11 năm 2020 |
| 32  | Nam Định    | Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 24 tháng 7 năm 2020      |
| 33  | Ninh Bình   | Quyết định số 863/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2020   |
| 34  | Phú Thọ     | Kế hoạch số 3423/KH-UBND ngày 05 tháng 8 năm 2020    |
| 35  | Phú Yên     | Kế hoạch số 181/KH-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2020     |
| 36  | Quảng Bình  | Quyết định số 4733/QĐ-UBND ngày 15 tháng 12 năm 2020 |
| 37  | Quảng Nam   | Quyết định số 2454/QĐ-UBND ngày 04 tháng 9 năm 2020  |
| 38  | Quảng Ngãi  | Quyết định số 1389/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2020  |
| 39  | Quảng Ninh  | Kế hoạch số 116/KH-UBND ngày 02 tháng 7 năm 2020     |
| 40  | Quảng Trị   | Kế hoạch số 4715/KH-UBND ngày 16 tháng 10 năm 2020   |
| 41  | Sóc Trăng   | Kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 06 tháng 5 năm 2021      |
| 42  | Sơn La      | Quyết định số 2934/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2020 |
| 43  | Tây Ninh    | Kế hoạch số 137/KH-UBND ngày 18 tháng 01 năm 2021    |
| 44  | Thái Bình   | Quyết định số 3192/QĐ-UBND ngày 18 tháng 11 năm 2020 |
| 45  | Thái Nguyên | Kế hoạch số 62/KH-UBND ngày 30 tháng 3 năm 2021      |



| STT | ĐỊA PHƯƠNG     | VĂN BẢN BAN HÀNH                                    |
|-----|----------------|-----------------------------------------------------|
| 46  | Thanh Hóa      | Kế hoạch số 210/KH-UBND ngày 02 tháng 10 năm 2020   |
| 47  | Thừa Thiên Huế | Kế hoạch số 230/KH-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2020   |
| 48  | Tiền Giang     | Kế hoạch số 309/KH-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2020   |
| 49  | Trà Vinh       | Quyết định số 2959/QĐ-UBND ngày 13 tháng 8 năm 2020 |
| 50  | Vĩnh Long      | Quyết định số 2620/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2020 |
| 51  | Vĩnh Phúc      | Kế hoạch số 211/KH-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020   |



# THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VIỆT NAM NĂM 2020

## Chịu trách nhiệm xuất bản

NGUYỄN MINH HUỆ

## Chủ biên

ĐẶNG HOÀNG HẢI

Cục trưởng Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số

## Biên soạn nội dung

LẠI VIỆT ANH - LÊ THỊ HÀ

NGUYỄN HỮU TUẤN - LÊ THỊ THU HẰNG - ĐỖ QUANG HUY

## Bản quyền thuộc về

CỤC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VÀ KINH TẾ SỐ

BỘ CÔNG THƯƠNG

[www.idea.gov.vn](http://www.idea.gov.vn)

---

In 2.500 cuốn, khổ 20.5 x 20.5 cm tại **công ty TNHH in Đại Thành**

Quyết định xuất bản số: **3346-2019/CXBIPH/01-131/CT**

In xong và nộp lưu chiểu Quý III năm 2020





**BỘ CÔNG THƯƠNG**

CỤC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VÀ KINH TẾ SỐ  
25 NGÔ QUYỄN, HOÀN KIẾM, HÀ NỘI, VIỆT NAM  
[WWW.IDEA.GOV.VN](http://WWW.IDEA.GOV.VN)