



Mẫu 2

PHIẾU KHẢO SÁT
VỀ HOẠT ĐỘNG LOGISTICS TẠI
CÁC DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI
(Dành cho các doanh nghiệp sản xuất, thương mại)

Ban Biên tập Báo cáo Logistics Việt Nam 2022 do Bộ Công thương chủ trì xin gửi lời chào trân trọng đến quý Công ty!

Ban Biên tập Báo cáo Logistics Việt Nam 2022 đang tiến hành cuộc khảo sát nhằm đánh giá tình hình **HOẠT ĐỘNG LOGISTICS TẠI CÁC DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI** nhằm xây dựng Báo cáo logistics Việt Nam 2022.

Xin vui lòng cho biết ý kiến của quý công ty về các vấn đề được đề cập đến trong Phiếu khảo sát sau đây. Phản hồi của quý Công ty góp phần quan trọng giúp chúng tôi đánh giá được một cách khách quan và tổng thể về tình hình **HOẠT ĐỘNG LOGISTICS TẠI CÁC DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI** nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ logistics Việt Nam và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp sản xuất và thương mại Việt Nam.

Ban Biên tập xin cam kết những thông tin do quý công ty cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu. Rất mong nhận được sự ủng hộ của quý công ty đối với cuộc khảo sát.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

Thông tin chi tiết và góp ý về Phiếu khảo sát xin vui lòng liên hệ:

PGS.TS. Hồ Thị Thu Hòa (Trường Đại học Quốc tế, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh)

Viện trưởng Viện nghiên cứu và phát triển logistics Việt Nam (VLI)

Email: hoaht@vli.edu.vn

Anh/Chị có thể thực hiện khảo sát trực tuyến qua Link sau: <http://tiny.cc/DNsxtm2022>



I. Thông tin chung

1. Tên doanh nghiệp:.....
2. Họ và tên người thực hiện khảo sát:..... Chức vụ:.....
3. Số điện thoại:..... 4. Email:.....

II. Thông tin về tình hình hoạt động của doanh nghiệp

1. Ngành hàng chủ yếu của doanh nghiệp là:

- | | |
|--|---|
| 1. Nông sản | 2. Thủy sản |
| 3. Sữa và sản phẩm sữa | 4. Sản xuất đồ uống |
| 5. Dệt may | 6. Giày da |
| 7. Đồ dùng, dụng cụ trang thiết bị gia đình | |
| 8. Vật phẩm, văn hóa, giáo dục | |
| 9. Phương tiện di lại, ô tô các loại | |
| 10. Xăng dầu các loại, và nhiên liệu khác | |
| 11. Máy vi tính, sản phẩm điện tử và linh kiện | 12. Máy móc, thiết bị, dụng cụ phụ tùng |
| 13. Gỗ và sản phẩm từ gỗ | 14. Vật liệu xây dựng |
| 15. Sắt thép các loại | 16. Sản phẩm từ chất dẻo |
| 17. Sản phẩm hóa chất | 18. Khác (Vui lòng ghi rõ): |

2. Vui lòng cho biết dịch vụ logistics nào doanh nghiệp của Quý anh/chị thuê ngoài/tự làm?

No	Tên dịch vụ	Không sử dụng	Thuê ngoài	Tự làm	No	Tên dịch vụ	Không sử dụng	Thuê ngoài	Tự làm
1	Kho hàng	☐	☐	☐	13	Quản lý tồn kho	☐	☐	☐
2	Thu mua nguyên vật liệu	☐	☐	☐	14	Quản lý hệ thống thông tin	☐	☐	☐
3	Dự báo nhu cầu	☐	☐	☐	15	Vận tải nội địa	☐	☐	☐
4	Xử lý đơn hàng	☐	☐	☐	16	Phân phối	☐	☐	☐
5	Làm thủ tục xuất/nhập khẩu	☐	☐	☐	17	Giao nhận	☐	☐	☐
6	Khai báo hải quan	☐	☐	☐	18	Kiểm tra chất lượng	☐	☐	☐
7	Môi giới bảo hiểm	☐	☐	☐	19	Hiện dự án	☐	☐	☐
8	Đóng gói hàng	☐	☐	☐	20	Thu hồi hàng về	☐	☐	☐
9	Dán nhãn, ký mã hiệu	☐	☐	☐	21	Lắp ráp	☐	☐	☐
10	Chuỗi cung ứng	☐	☐	☐	22	Vận tải quốc tế	☐	☐	☐
11	Cross-docking	☐	☐	☐	23	Xếp dỡ hàng hóa	☐	☐	☐
12	Kho ngoại quan	☐	☐	☐	24	Khác (ghi rõ): ...	☐	☐	☐

3. Vui lòng đánh giá mức độ quan trọng của các tiêu chí lựa chọn đối tác cung cấp dịch vụ logistics mà doanh nghiệp Quý anh/chị sử dụng:

Statement	Hoàn toàn không quan trọng	Không quan trọng lắm	Trung bình	Quan trọng	Rất quan trọng
Chi phí (cost)					
Giá	☐	☐	☐	☐	☐
Doanh thu	☐	☐	☐	☐	☐
Chi phí tối thiểu (minimum cost)	☐	☐	☐	☐	☐

Statement	Hoàn toàn không quan trọng	Không quan trọng lắm	Trung bình	Quan trọng	Rất quan trọng
Lợi nhuận	☐	☐	☐	☐	☐
Năng lực (capability)					
Tính linh hoạt	☐	☐	☐	☐	☐
Uy tín	☐	☐	☐	☐	☐
Sự đổi mới	☐	☐	☐	☐	☐
Tinh thần trách nhiệm	☐	☐	☐	☐	☐
Kinh nghiệm					
Hiệu quả hoạt động (Performance)					
Hiệu quả dịch vụ (service performance)	☐	☐	☐	☐	☐
Khả năng cung cấp dịch vụ tích hợp	☐	☐	☐	☐	☐
Khả năng cung cấp dữ liệu	☐	☐	☐	☐	☐
Khả năng giải quyết sự cố phát sinh	☐	☐	☐	☐	☐
Dịch vụ (Service)					
Tiêu chuẩn chất lượng rõ ràng	☐	☐	☐	☐	☐
Độ chính xác	☐	☐	☐	☐	☐
Độ tin cậy	☐	☐	☐	☐	☐
Thời gian hoàn thành (Lead time)	☐	☐	☐	☐	☐
Quá trình giao tiếp với khách hàng thuận lợi	☐	☐	☐	☐	☐
Sử dụng công nghệ hiện đại	☐	☐	☐	☐	☐
Dịch vụ hỗ trợ, ví dụ: sự sẵn có của tài sản và nguồn nhân lực, hệ thống thông tin và truyền thông	☐	☐	☐	☐	☐
Vị trí, cơ sở vật chất được đặt ở khu vực thuận tiện cho doanh nghiệp sản xuất	☐	☐	☐	☐	☐
Khả năng phát triển (Development capability)					
Khả năng đáp ứng nhu cầu gia tăng (surge capacity)	☐	☐	☐	☐	☐
Khả năng phát triển dịch vụ mới.	☐	☐	☐	☐	☐
Khả năng giải quyết yêu cầu của khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
Tuân thủ các tiêu chí về phát triển bền vững	☐	☐	☐	☐	☐
Khác (vui lòng ghi rõ)					
.....	☐	☐	☐	☐	☐

4. Quý anh/chị vui lòng cho biết những thuận lợi khi **DN tự thực hiện hoạt động logistics**:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Tiết kiệm chi phí logistics | 2. Thích ứng yêu cầu cụ thể |
| 3. Tận dụng nguồn lực sẵn có | 4. Nâng cao năng lực cạnh tranh |
| 5. Chủ động đàm phán với các đối tác | 6. Khác (ghi rõ): |

5. Quý anh/chị vui lòng cho biết những vấn đề khó khăn khi **DN tự thực hiện hoạt động logistics**:

1. Thiếu nguồn lực logistics (chẳng hạn: kho hàng, phương tiện, thiết bị)
2. Thiếu kinh nghiệm
3. Nhân sự không chuyên nghiệp
4. Chi phí không như mong đợi
5. Chất lượng không đảm bảo
6. Khác (ghi rõ):

III. Đánh giá về kết quả thực hiện hoạt động/dịch vụ logistics của doanh nghiệp

6. Đo lường thời gian trung bình thực hiện thủ tục thông quan hàng xuất khẩu?

- ☐ 1. từ dưới 15 giờ ☐ 2. 15-24 giờ ☐ 3. Trên 1-3 ngày ☐ 4. Trên 3-5 ngày ☐ 5. Trên 5 ngày

7. Đo lường thời gian trung bình thực hiện thủ tục thông quan hàng nhập khẩu

- ☐ 1. từ dưới 15 giờ ☐ 2. 15-24 giờ ☐ 3. Trên 1-3 ngày ☐ 4. Trên 3-5 ngày ☐ 5. Trên 5 ngày

8. Đo lường thời gian trung bình thực hiện hoạt động logistics cho đơn hàng?

- ☐ Từ dưới 1 ngày ☐ Trên 1-3 ngày ☐ Trên 3 - 5 ngày ☐ Trên 5-10 ngày ☐ Trên 10 ngày

9. Anh chị hãy cho biết tỉ lệ chi phí logistics trên doanh thu của doanh nghiệp?

- ☐ 0% - 5% ☐ Từ trên 5% - 10% ☐ Từ trên 10% - 15% ☐ Từ trên 15% - 20% ☐ Từ trên 20%

10. Anh chị hãy cho biết tỷ lệ chi phí vận tải trên tổng chi phí logistics?

- ☐ dưới 10% ☐ 10% - 30% ☐ trên 30% - 50% ☐ trên 50% - 70% ☐ trên 70%

11. *Do lường tỷ lệ giao hàng đầy đủ và đúng hạn của dịch vụ logistics?*

- ☐ 0% - 20% ☐ Trên 20% - 40% ☐ Trên 40% - 60% ☐ trên 60% - 80% ☐ trên 80%

12. *Do lường tỷ lệ hàng hóa hư hỏng trong quá trình vận chuyển:*

- ☐ 0% - 5% ☐ Trên 5% -15% ☐ trên 15% - 25% ☐ trên 25%-35% ☐ Trên 35%

13. *Do lường tỷ lệ hàng hóa bị khiếu nại:*

- ☐ 0% - 5% ☐ Trên 5% -15% ☐ trên 15% - 25% ☐ trên 25%-35% ☐ Trên 35%

14. *Do lường tỷ lệ hàng hóa bị trả về:*

- ☐ 0% - 5% ☐ Trên 5% -15% ☐ trên 15% - 25% ☐ trên 25%-35% ☐ Trên 35%

IV. Nhu cầu sử dụng dịch vụ logistics trong sản xuất, kinh doanh

15. Anh chị đánh giá như thế nào về nhu cầu sử dụng dịch vụ logistics đối với ngành hàng của công ty trong tương lai (5 năm tới)?

- ☐ 1. Tăng dưới 10% ☐ 2. Tăng từ 10% - dưới 20% ☐ 3. Tăng từ 20% - dưới 30% ☐ 4. Tăng từ 30% - dưới 40% ☐ 5. Tăng từ trên 40%

V. Logistics cho hàng nông thủy sản (đối với DN sản xuất, kinh doanh hay xuất khẩu nông sản)

16. Doanh nghiệp sử dụng loại hình vận tải nào sau đây khi xuất khẩu hàng nông thủy sản?

- ☐ Đường biển ☐ Đường bộ ☐ Hàng không ☐ Đường sắt ☐ Đường thủy nội địa ☐ Đa thương thức

17. Công ty anh chị xuất khẩu nông sản qua những cửa khẩu nào (vui lòng ghi rõ, chẳng hạn: *Cửa khẩu quốc tế Hữu Nghị, cửa khẩu ga đường sắt Đồng Đăng, Cửa khẩu Chi Ma, cửa khẩu Tân Thanh, Cốc Nam, cửa khẩu Mộc Bài, cửa khẩu cảng Cái Lái, cửa khẩu sân bay Tân Sơn Nhất, cửa khẩu sân bay Nội Bài.....*):

18. Theo Anh chị những khó khăn sau đây ảnh hưởng tới hoạt động logistics quốc tế cho hàng nông thủy sản của doanh nghiệp như thế nào?

Khó khăn	Không ảnh hưởng	Ít ảnh hưởng	Bình thường	Có ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng
Chi phí logistics cao	☐	☐	☐	☐	☐
Thời gian vận chuyển dài	☐	☐	☐	☐	☐
Tỉ lệ thất thoát, hư hỏng cao	☐	☐	☐	☐	☐
Thủ tục xuất nhập khẩu khó khăn	☐	☐	☐	☐	☐
Sự cố ngoài ý muốn (tai nạn, dịch bệnh, thiên tai..)	☐	☐	☐	☐	☐
Chất lượng nguồn nhân lực thấp	☐	☐	☐	☐	☐
Cơ sở hạ tầng giao thông yếu kém	☐	☐	☐	☐	☐
Trang thiết bị vận chuyển không đảm bảo chất lượng, cũ, lỗi thời	☐	☐	☐	☐	☐
Chuỗi lạnh (cold chain) bị đứt gãy, không liên tục	☐	☐	☐	☐	☐

19. Anh chị hãy cho biết tỉ lệ hao hụt cho hàng nông thủy sản trong quá trình thực hiện hoạt động logistics?

- ☐ 0% - 5% ☐ 6% - 10% ☐ 11% - 15% ☐ 16% - 20% ☐ Khác (vui lòng ghi rõ).....

20. Anh chị hãy cho biết hao hụt xảy ra ở giai đoạn nào là nhiều nhất?

- ☐ 1. Vận tải ☐ 2. Xếp dỡ ☐ 3. Bảo quản

21. Anh chị đánh giá như thế nào về tác động của công nghệ tới hiệu quả hoạt động logistics của công ty?

- ☐ 1. Rất thấp ☐ 2. Thấp ☐ 3. Trung bình ☐ 4. Cao ☐ 5. Rất cao

22. Công ty anh chị đang sử dụng công nghệ nào để nâng cao hiệu quả hoạt động logistics?

1. Phần mềm quản lý (Quản lý kho, vận tải)
2. Chuỗi lạnh (Kho lạnh, cont lạnh)

3. Barcode
4. Nhận dạng qua tần số vô tuyến (RFID)
5. Thiết bị theo dõi nhiệt độ, vị trí hàng hóa
6. Robot
7. Trao đổi dữ liệu điện tử (EDI)
8. Khác (vui lòng ghi rõ).....

VI. Logistics cho e-commerce (dành cho DN kinh doanh e-commerce)

23. Anh chị hãy cho biết tình hình Logistics phục vụ thương mại điện tử tại doanh nghiệp như thế nào?

- ☐ 1. Rất kém ☐ 2. Kém ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Tốt ☐ 5. Rất tốt

24. Anh chị có những đề xuất nào giúp nâng cao hiệu quả hoạt động Logistics phục vụ thương mại điện tử tại Việt Nam?

1. Chú trọng chuyển đổi số (chẳng hạn đầu tư phát triển công nghệ, ứng dụng phần mềm)
2. Tăng cường tự động hóa (robot, kệ hàng tự động....)
3. Xây dựng chiến lược phát triển nhân lực e-logistics
4. Đầu tư hạ tầng kho hàng, trung tâm xử lý đơn hàng
5. Đầu tư trang thiết bị vận chuyển hiện đại và đồng bộ
6. Khác (vui lòng ghi rõ).....

VII. Rủi ro trong sử dụng dịch vụ logistics của các doanh nghiệp sản xuất và thương mại

25. Theo Anh chị những rủi ro sau đây ảnh hưởng tới hoạt động logistics của doanh nghiệp như thế nào?

Rủi ro	Không ảnh hưởng	Ít ảnh hưởng	Bình thường	Có ảnh hưởng	Rất ảnh hưởng
Thời gian vận chuyển kéo dài	☐	☐	☐	☐	☐
Tỉ lệ thất thoát, hư hỏng cao	☐	☐	☐	☐	☐
Dịch bệnh Covid 19	☐	☐	☐	☐	☐
Sự cố ngoài ý muốn (tai nạn, thiên tai..)	☐	☐	☐	☐	☐
Phương tiện vận tải hay kho không đảm bảo chất gây hư hỏng hàng hóa	☐	☐	☐	☐	☐
Phương tiện vận tải lạnh hay kho lạnh không đảm bảo làm hàng hư hỏng hàng hóa	☐	☐	☐	☐	☐
Chứng từ vận tải gốc bị thất lạc	☐	☐	☐	☐	☐

VIII. Đề xuất của các doanh nghiệp sản xuất về nâng cao hiệu quả hoạt động logistics

26. Hãy chọn 5 yếu tố anh/chị cho là quan trọng nhất mà các anh/chị mong đợi công ty logistics cải thiện để nâng cao hiệu quả hoạt động logistics:

- | | | |
|-----------------|---------------|----------------------------|
| 1. Sự linh hoạt | 2. Độ tin cậy | 3. Hệ thống thông tin (IT) |
| 4. Giá cả | 5. Thời gian | 6. Nhân lực |

7. Chất lượng dịch vụ
10. Khác (ghi rõ)....

8. Uy tín

9. Chính sách hỗ trợ khách hàng

27. Hãy chọn 5 yếu tố từ môi trường vĩ mô anh/chị cho là quan trọng nhất cần cải thiện để nâng cao hiệu quả hoạt động logistics:

1. Chính sách thuế

2. Thủ tục hải quan

3. Hành lang pháp lý

4. Cơ sở hạ tầng

5. Thủ tục hành chính

6. Chuyển đổi số

7. Đào tạo nhân lực

8. Khác (ghi rõ)....

28. Những đề nghị của anh/chị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động logistics ở Việt Nam?

.....

.....

.....

.....

.....

Đề xuất với cơ quan quản lý nhà nước:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Với Hiệp hội Phát triển nhân lực logistics Việt Nam (Valoma), Hiệp hội DN dịch vụ logistics (VLA), các hiệp hội ngành hàng:

.....

.....

.....

.....

.....

Với các DN dịch vụ logistics: *(To logistics providers)*

.....

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Công ty!