

2014 年國內 B2C 網路商店經營調查問卷

第一部分 基本資料(共 2 小題)

A1 基本資料

公司名稱：_____

公司統一編號：_____

公司員工總數：_____人

網路商店員工數：_____人

網路商店名稱：(建議填寫最主要營收來源之網店) _____

網路商店網址：<http://>_____

貴公司網路商店於何年成立？西元_____年

A2 公司所在縣市：_____

第二部分 經營型態及現況(共 14 小題)

B-1. 貴公司有哪些網路銷售的管道？(複選)

(1) 在網路開店平台上開店

(2) 在網路拍賣平台上銷售

(3) 供貨給購物網站

(4) 供貨給電視購物

(5) 供貨給團購網站

(6) 有架設官網

(7) 有行動版網頁

(8) 有 APP

B-2. 貴公司去年(2013 年)全年透過網路銷售的營收為何？(單選)

(1) 沒有任何來自網路銷售的營收

(2) 新台幣 50 萬元以下(含)

(3) 新台幣 50~100 萬元(含)

(4) 新台幣 100~200 萬元(含)

(5) 新台幣 200~300 萬元(含)

(6) 新台幣 300~400 萬元(含)

(7) 新台幣 400~500 萬元(含)

(8) 新台幣 500~750 萬元(含)

(9) 新台幣 750~1,000 萬元(含)

(10) 新台幣 1,000~2,500 萬元(含)

(11) 新台幣 2,500~5,000 萬元(含)

(12) 新台幣 5,000~1 億元(含)

(13) 超過新台幣 1 億元

(14) 其他：

B-3. 貴公司是否有實體店面的商店？(單選)

(1) 是，由虛擬網路商店增設實體商店(虛跨實)

(2) 是，由原有實體商店增設網路商店(實跨虛)

(3) 否，純網路商店

B-4. 貴公司是否有增設實體商店的計畫？(單選)

(1) 是，預計在 1 年內

(2) 是，預計在 2~3 年內

(3) 是，已在評估中，時程還不確定

(4) 否，也無計畫增設

B-5. 貴公司各銷售管道 2013 年大概營收比例：

(若無請選擇 0%，相加總和需為 100%)

()% 開店平台

()% 拍賣網站

()% 供貨商

()% 自架網站(含官網/行動網頁/APP)

()% 實體店面

B-6. 貴公司 2013 年透過網路銷售的獲利情形為何？(單選)

(1) 已開始獲利

(2) 剛好損益兩平

(3) 未達損益兩平

B-7. 貴公司在 2013 年與 2012 年同期透過網路銷售的獲利比較？(單選)

(1) 2013 年還沒有任何透過網路銷售的營收

(2) 成長超過 100%

(3) 成長率 50%~100%(含)

(4) 成長率 20%~50%(含)

(5) 成長率 10%~20%(含)

(6) 成長率 0%~10%(含)

(7) 營收持平(0%)

(8) 成長率-10%(含)~0%

- (8)成長率-20%(含)~-10%
- (10)成長率-50%(含)~-20%
- (11)成長率-100%(含)~-50%

B-8. 貴公司預期今年(2014 年)透過網路銷售的經營狀況？(單選)

- (1)比去年(2013 年)營收較佳
- (2)跟去年(2013 年)營收差不多
- (3)比去年(2013 年)營收較差

B-9. 貴公司透過網路銷售下列哪一類商品或服務？(複選)

- (1)食品特產
- (2)服飾及配件/手錶
- (3)美容保養(指臉、身體之保養及化妝產品)
- (4)健康保健食品
- (5)醫療器材(第一級，如居家照護用品；部分第二級，如體脂計)
- (6)婦幼親子
- (7)寵物用品(指寵物食品、清潔用品及其他等)
- (8)家具雜貨(居家布置類、沙發、床墊、廚具、衣櫃、燈具及家飾類商品)
- (9)電腦及其周邊配件
- (10)生活用品(以生活消耗品為主，如：衛生紙、洗髮精、洗衣精等)
- (11)交通工具/汽機車/腳踏車
- (12)鞋包精品
- (13)文具辦公/圖書雜誌
- (14)手機/通訊/隨身影音播放器
- (15)家電
- (16)休閒/旅遊(包括休閒類商品如：登山用品、腳踏車、健身用品等，另包括票務則包括機票、旅遊票券等)
- (17)影音商品
- (18)收藏品/藝術品
- (19)相機/攝影/視訊
- (20)電玩/玩具/模型
- (21)電腦軟體/數位內容下載/網路增值服務
- (22)其他：

B-10. 貴公司所銷售的商品之貨源來自哪裡？(複選)

- (1)台灣
- (2)中國大陸
- (3)香港/澳門

- (4) 日本
- (5) 韓國
- (6) 東南亞
- (7) 美國/加拿大
- (8) 澳洲
- (9) 歐洲
- (10) 其他：

B-11. 貴公司是下列哪一個開店平台的店家？（複選）

- (1) 沒有在任何開店平台開店(勾選此項者，不能勾其他選項)
- (2) AirCamel 飛翔駱駝
- (3) PChome 商店街
- (4) Postmall 郵政商城
- (5) Rakuten 樂天市場
- (6) Yahoo 奇摩超級商城
- (7) 91mai 就要買
- (8) 其他：

B-12. 貴公司是下列哪一個拍賣平台的店家？（複選）

- (1) 沒有在任何拍賣平台開店(勾選此項者，不能勾其他選項)
- (2) 露天拍賣
- (3) Yahoo 奇摩拍賣
- (4) 其他：

B-13. 貴公司是下列哪一個購物網站的供貨商？（複選）

- (1) 沒有做為任何購物網站的供貨商(勾選此項者，不能勾其他選項)
- (2) 7net 雲端超商
- (3) ASAP 閃電購物網
- (4) books 博客來
- (5) ET Mall 東森購物網
- (6) GOHAPPY 快樂購物網
- (7) HerBuy 好買
- (8) momo 購物網
- (9) Myfone 購物
- (10) PayEasy 女性購物
- (11) PChome 線上購物(含 24h 購物、全球購物)
- (12) Rakuten 樂天市場
- (13) SHOPPING99 線上購物網

- (14) savesafe 大買家量販網路店
- (15) tkec 燦坤快 3 網路商城
- (16) Treemall 購物
- (17) U-mall 森森購物網
- (18) udn 買東西購物中心
- (19) ViVa 美好購物網
- (20) Yahoo 奇摩購物中心
- (21) 其他：

B-14. 影響貴公司選擇網路開店平台的考量要素為何？(複選，最多七項)

- (1) 沒有在任何開店平台開店(勾選此項者，不能勾其他選項)
- (2) 成本比較低(包含開店設定費、年費、交易手續費、刊登費用等)
- (3) 平台集客能力高
- (4) 提供完善的金流
- (5) 所需技術門檻低(開店平台介面使用容易、上架容易等)
- (6) 提供多樣化的後台工具(包括會員經營、行銷等)
- (7) 經常舉辦促銷活動
- (8) 資料安全性高
- (9) 提供完善的物流
- (10) 平台介面設計有彈性
- (11) 提供豐富教育訓練課程
- (12) 擁有知名的商店進駐
- (13) 擁有招攬海外市場顧客的能力(如日本或中國大陸)
- (14) 其他：

第三部分 金流物流(共 10 小題)

C-1. 貴公司在網路商店上「提供給顧客的付款方式」有哪些？(複選)

- (1) 信用卡線上刷卡(含分期、一次付清、點數折抵)
- (2) 實體 ATM 轉帳
- (3) 網路 ATM 轉帳
- (4) 貨到付款(如宅配業者代收、當面付現、貨到刷卡)
- (5) 超商取貨付款
- (6) 超商代收(如 ibon、FamiPort)
- (7) 金融機構臨櫃匯款(如銀行匯款與郵政劃撥)
- (8) 紅利點數或購物金付款
- (9) 親自到實體商店或門市付款(含面交)

- (10) 第三方支付工具
- (11) 信用卡傳真刷卡
- (12) 無適合選項 (例如純供貨商沒有直接處理一般消費者的金流)
- (13) 其他：

C-2. 貴公司在網路商店上「顧客最常用的付款方式」是哪些？(複選，最多三項)

- (1) 信用卡線上刷卡(含分期、一次付清、點數折抵)
- (2) 超商取貨付款
- (3) 實體 ATM 轉帳
- (4) 貨到付款(如宅配業者代收、當面付現、貨到刷卡)
- (5) 網路 ATM 轉帳
- (6) 超商代收(如 ibon、FamiPort)
- (7) 親自到實體商店或門市付款(含面交)
- (8) 金融機構臨櫃匯款(如銀行匯款與郵政劃撥)
- (9) 紅利點數或購物金付款
- (10) 信用卡傳真刷卡
- (11) 第三方支付工具
- (12) 無適合選項 (例如純供貨商沒有直接處理一般消費者的金流)
- (13) 其他：

C-3. 貴公司目前提供的第三方支付工具有哪些？(複選)

- (1) 無法使用第三方支付
- (2) PChomePay 支付連
- (3) 歐付寶 allpay
- (4) Yahoo 奇摩輕鬆付
- (5) 豐掌櫃(永豐銀行)
- (6) 第 e 支付(第一銀行)
- (7) Pockii(中國信託)
- (8) Mega ePay 兆豐支付(兆豐商銀)
- (9) Pay Now(安泰銀行)
- (10) Paypal
- (11) 支付寶
- (12) 銀聯網上支付
- (13) 財付通
- (14) 其他

C-4. 顧客最常使用哪種第三方工具？(單選)

- (1) 無法使用第三方支付

- (2) PChomePay 支付連
- (3) 歐付寶 allpay
- (4) Yahoo 奇摩輕鬆付
- (5) 豐掌櫃(永豐銀行)
- (6) 第 e 支付(第一銀行)
- (7) Pockii(中國信託)
- (8) Mega ePay 兆豐支付(兆豐商銀)
- (9) Pay Now(安泰銀行)
- (10) Paypal
- (11) 支付寶
- (12) 銀聯網上支付
- (13) 財付通
- (14) 其他

C-5. 貴公司在網路商店上「顧客最常用的取貨方式」是哪些？(單選)

- (1) 宅配到府(含郵局配送)
- (2) 超商取貨
- (3) 店家親送
- (4) 門市自取
- (5) 無適合選項(例如純供貨商沒有直接處理一般消費者的物流作業)
- (6) 其他：

C-6. 貴公司在網路商店上配合的物流業者為何？(複選)

- (1) 中華郵政
- (2) 黑貓宅急便(統一速達)
- (3) 台灣便利配(ezShipe 全家、萊爾富、OK 店到店服務)
- (4) 台灣宅配通(大嘴鳥)
- (5) 新竹物流
- (6) 7-11 交貨便
- (7) 嘉里大榮物流
- (8) 豐業物流(便利帶)
- (9) 店家自有物流系統
- (10) 順豐速運
- (11) 日通快遞
- (12) 凱耀物流
- (13) 超峰快遞
- (14) 無適合選項(例如純供貨商沒有直接處理一般消費者的物流作業)
- (15) 其他：

C-7. 貴公司在網路商店上顧客「退貨」(不含換貨)占整體交易(僅網路交易)筆數比率為何?(單選)

- (1)無退貨
- (2)未滿 1%
- (3)1%~未滿 3%
- (4)3%~未滿 5%
- (5)5%~未滿 10%
- (6)10%~未滿 15%
- (7)15%~未滿 20%
- (8)20%~未滿 25%
- (9)25%~未滿 30%
- (10)30%以上

C-8. 貴公司在網路商店上顧客「換貨」占整體交易(僅網路交易)筆數比率為何?(單選)

- (1)無換貨
- (2)未滿 1%
- (3)1%~未滿 3%
- (4)3%~未滿 5%
- (5)5%~未滿 10%
- (6)10%~未滿 15%
- (7)15%~未滿 20%
- (8)20%~未滿 25%
- (9)25%~未滿 30%
- (10)30%以上

C-9. 退/換貨對貴公司的影響?(複選)

- (1)無影響
- (2)逆物流收回退貨增加成本
- (3)寄送及退貨時間造成商品不良或過期
- (4)需要另外的重新包裝及上架的處理
- (5)退貨商品重新上架，增加品管成本
- (6)帳務與庫存資訊需額外處理成本
- (7)其他：

C-10. 貴公司目前逆物流的處理方式為何?(複選)

- (1)由宅配業者合作收回退貨

- (2) 由顧客自行寄回商品
- (3) 由網路商店自行派人收回退貨
- (4) 使用便利商店退貨服務
- (5) 不提供逆物流(退貨/換貨)服務
- (6) 其他：

第四部分 行銷方式(共 6 小題)

D-1. 貴公司網路目標顧客的「男女比例」為何？(單選)

- (1) 80%以上為女性
- (2) 60%~80%(含)為女性
- (3) 男女性比率各占 50%左右
- (4) 60%~80%(含)為男性
- (5) 80%以上為男性

D-2. 貴公司網路目標顧客「主要年齡層」為何？(單選)

- (1) 未滿 20 歲
- (2) 20~29 歲
- (3) 30~39 歲
- (4) 40~49 歲
- (5) 50~59 歲
- (6) 60 歲以上

D-3. 貴公司通常使用的促銷方式為何？(複選)

- (1) 商品折扣促銷活動(如加 1 元多 1 件、買一送一、買大送小、達一定金額免運費)
- (2) 主題/特賣/節慶活動
- (3) 刊登 EDM(配合平台 EDM 促銷)
- (4) 集購、集殺(達一定人數後價格可取得優惠，類團購)
- (5) 店家現金折價券(折抵指定商品)
- (6) 網站現金積點 X 倍送或折抵
- (7) 信用卡紅利積點折抵
- (8) 閃購(極短時間內的限時優惠價格)
- (9) 無適合選項(例如純供貨商沒有直接對一般消費者進行促銷)
- (10) 其他：

D-4. 貴公司目前有在經營的網路行銷工具為何？(複選)

- (1) 部落格

- (2)微網誌(如：Twitter、Plurk、微博、Pinterest 等)
- (3)Facebook
- (4)YouTube 或其他影音頻道
- (5)關鍵字行銷 SEO
- (6)EDM 電子報發行
- (7)行動推播(行動通訊軟體如 Line 等、手機簡訊等)
- (8)平台提供的行銷工具
- (9)廣告聯盟
- (10)無適合選項(例如純供貨商沒有直接對一般消費者行銷)
- (11)其他：

D-5. 貴公司期待使用行動商務(利用智慧型手機或是平板電腦等上網，或是利用 App 進入購物介面)發展何類型服務?(複選，至多三項)

- (1)提供顧客搜尋商品
- (2)提供顧客下單購買
- (3)做為店家資訊宣傳
- (4)提供顧客商品比價
- (5)提供顧客訂製商品
- (6)不期待行動商務相關服務
- (7)其他：

D-6. 貴公司期待網路開店平台可增加何類型行動功能協助您利用智慧型裝置管理網路商店?(複選，至多三項)

- (1)沒有在任何開店平台開店(勾選此項者，不能勾其他選項)
- (2)訂單管理
- (3)會員管理、CRM 功能
- (4)庫存管理(存貨提醒、進貨通知)
- (5)金流管理
- (6)物流管理
- (7)其他：

第五部分 跨境銷售(共 10 小題)

E-1. 貴公司是否已透過網路商店進行跨境銷售?(單選)

- (1)已進行跨境銷售
- (2)未進行，也無計畫進行跨境銷售
- (3)未進行，預計在 1 年內展開投資
- (4)未進行，預計在 2~3 年內展開投資

(5) 未進行，已在評估中，時程還不確定

E-2. 貴公司透過網路商店已經經營哪些的海外市場？(複選)

- (1) 未經營海外市場
- (2) 中國大陸
- (3) 香港/澳門
- (4) 美國/加拿大
- (5) 新加坡
- (6) 馬來西亞
- (7) 澳洲
- (8) 日本
- (9) 歐洲
- (10) 印尼
- (11) 泰國
- (12) 韓國
- (13) 菲律賓
- (14) 其他：

E-3. 貴公司的網路跨境經營模式為何？(單選)

- (1) 沒有對境外銷售
- (2) 在台灣自設網站，直接對境外銷售
- (3) 在境外國家自設網站，對境外銷售
- (4) 透過國內的電商平台進行境外銷售（如 PChome 全球購物）
- (5) 透過國外的電商平台進行境外銷售（如 Amazon、淘寶、JKOS）

E-4. 貴公司 2013 年全年「海外市場營收」佔「網路銷售總營收」比率為何？(單選)

- (1) 尚無來自海外市場的營收
- (2) 低於 10%(含)
- (3) 10%~20%(含)
- (4) 20%~30%(含)
- (5) 30%~50%(含)
- (6) 50%~80%(含)
- (7) 超過 80%

E-5. 貴公司在海外哪些網路平台開店？(複選)

- (1) 沒有在海外平台開店
- (2) Amazon

- (3)eBay
- (4)PChome US
- (5)淘寶網
- (6)日本樂天
- (7)京東商城
- (8)天貓商城
- (9)其他：

E-6. 貴公司在網路商店上對境外提供的金流方式為何？(複選)

- (1)沒有對境外銷售
- (2)信用卡
- (3)第三方支付工具
- (4)匯票
- (5)支票
- (6)ACH 匯款
- (7)其他：

E-7. 貴公司在網路商店上對境外提供的物流方式為何？(複選)

- (1)沒有對境外銷售
- (2)DHL
- (3)EMS
- (4)FedEx
- (5)順豐速運
- (6)申通快遞
- (7)嘉里大榮
- (8)其他：

E-8. 貴公司在境外的網路行銷方式為何？(複選)

- (1)沒有在境外行銷
- (2)部落格
- (3)微網誌(如：Twitter、Plurk、微博、Pinterest 等)
- (4)牌 Facebook
- (5)YouTube 或其他影音頻道
- (6)關鍵字行銷 SEO
- (7)EDM 電子報發行
- (8)行動推播(行動通訊軟體如 Line 等、手機簡訊等)
- (9)平台提供的行銷工具
- (10)廣告聯盟

(11)其他：

E-9. 貴公司未來最希望透過網路商店拓展哪些海外市場？(複選，最多三項)

(1)沒有拓展海外市場的規劃

(2)中國大陸

(3)香港/澳門

(4)日本

(5)美國/加拿大

(6)馬來西亞

(7)新加坡

(8)印尼

(9)歐洲

(10)澳洲

(11)韓國

(12)泰國

(13)菲律賓

(14)其他：

E-10. 貴公司認為經營跨境網路購物的障礙與困難有哪些？(複選，最多六項)

(1)通關、倉儲與關稅問題

(2)缺乏物流管理及配送機制

(3)缺乏金流帳款的交易機制

(4)國際信用卡盜刷問題與徵信上的困難

(5)缺乏售後服務管理機制

(6)不瞭解海外市場使用者需求

(7)跨境商品檢驗問題

(8)申請中國大陸經營許可證

(9)法令環境不健全

(10)客服問題

(11)欠缺經營管理技術

(12)語言障礙

(13)台灣網站遭其他國家遮蔽

(14)其他：

第六部分 經營問題及協助需求(共 2 小題)

F-1. 貴公司網路經營所面臨的主要問題為何？(複選，最多八項)

(1)比價行為增加，市場競爭激烈

(2)類似商品太多，價格競爭激烈

- (3) 網址不易被消費者知道，網站知名度不易拓展
- (4) 七天猶豫期衍生之消費者惡意行為
- (5) 物流成本過高或送貨速度太慢
- (6) 法令環境不健全，如廣告限制過多
- (7) 易被模仿，進入障礙低
- (8) 詐騙事件多，消費者不信任
- (9) 電子商務資訊人才不足
- (10) 虛擬通路本身限制(如無法親自檢視商品使用者習慣不易改變)
- (11) 存貨難以控制
- (12) 交易安全及認證機制堪慮
- (13) 信用卡盜刷問題影響
- (14) 個人資料隱私權管理困難
- (15) 限制販賣商品(如不能販賣菸酒、非處方藥品、醫療產品等)
- (16) 其他：

F-2. 貴公司最期望政府對網路商店經營提供下列協助？(複選，最多七項)

- (1) 訂定網路安全、交易機制等法令
- (2) 防制網路詐騙行為
- (3) 發展第三方支付工具
- (4) 培養電子商務行銷人才
- (5) 提供經營管理建議或輔導
- (6) 提供網路商店市場資訊講座/研討會
- (7) 提供法令諮詢
- (8) 協助輔導前往其他國家經營或跨境經營
- (9) 提供產業情報與國際商情諮詢
- (10) 國際商品交互認證
- (11) 支援或輔導 IT 系統建置
- (12) 舉辦會計相關課程(如：財會報表的理解等)
- (13) 其他：

國內 B2C 網路商店問卷抽獎活動報名

感謝您填寫「2014 年國內 B2C 網路商店經營調查問卷」，接下來您可選擇是否參加抽獎活動，有意抽獎者請閱讀下列內容，同意後再填寫個人資料。如不想參加者可關閉此網頁，再次感謝您的協助，謝謝。

蒐集個人資料告知事項暨當事人同意書

經濟部商業司電子商務雲端創新應用與基礎環境建置計畫基於調查國內 B2C 網路商店經營狀況之事由，向您蒐集個人資料，依個人資料保護法規定及本會個人資料保護政策要求，在您提供個人資料前，本計畫有義務告知下列事項，敬請詳閱。

1. 蒐集目的：辦理國內 B2C 網路商店經營調查問卷相關行政管理。
2. 個人資料類別：辨識個人者，如姓名、職業、聯絡方式等。
3. 個人資料利用之期間、地區、對象及方式：
利用期間：至蒐集目的消失為止。
利用地區：除蒐集之目的涉及國際業務或活動外，本計畫僅於中華民國領域內利用您的個人資料。
對象及方式：本計畫於蒐集目的之必要範圍內，利用您的個人資料。
4. 當事人權利：您可以資策會網站「個人資料保護專頁」公告之方式向本計畫行使查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集/處理/利用或删除您的個人資料之權利。
5. 不提供正確個人資料之權益影響：若您不提供正確之個人資料，本計畫將無法為您提供特定目的之相關服務。

本人獲知且已瞭解上述事項，並同意貴計畫於所列蒐集目的之必要範圍內，蒐集、處理及利用本人之個人資料。

同意 不同意

姓名：_____ 職稱：_____

電話：_____ 電子郵件：_____