

Số: 338/BC-TGD/2024/MFS

Hà Nội, ngày 06 tháng 6 năm 2024

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG SXKD NĂM 2023  
VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI NĂM 2024 CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC  
CÔNG TY MOBIFONE SERVICE**

(Tại Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2024)

**KÍNH GỬI: QUÝ VỊ CỔ ĐÔNG**

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của Tổng Giám đốc Công ty quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone;
- Căn cứ kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2023 của Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone;

Ban Tổng Giám đốc Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone (MobiFone Service) báo cáo kết quả hoạt động SXKD năm 2023 và kế hoạch triển khai năm 2024 với Quý cổ đông như sau:

**I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC SXKD NĂM 2023**

**1. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu năm 2023:**

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu hoạt động SXKD năm 2023 được Hội đồng quản trị Công ty giao cụ thể như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2023	THỰC HIỆN NĂM 2023	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	451.959	406.185	89,9%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	47.000	49.978	106,3%
3	Lợi nhuận sau thuế	22.000	20.301	92,3%
4	Tỷ suất lợi nhuận sau thuế / Vốn chủ sở hữu	11,80%	10,97%	93,0%
5	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	> 1	3,34	Đạt

**2. Đánh giá kết quả hoạt động SXKD năm 2023:**

**a) Dịch vụ Call Center với MobiFone:**

- Doanh thu Inbound (trả lời khách hàng qua điện thoại) tiếp tục suy giảm do xu hướng chuyển dịch của khách hàng, sử dụng nhiều hơn các công cụ tra cứu khác (App, mạng xã hội,...) thay cho cuộc gọi lên tổng đài truyền thống. Để hạn chế

suy giảm, Công ty đã tích cực gia tăng thị phần, nâng cao năng suất, qua đó đạt mức tăng trưởng 1,4% so với năm 2022.

- Doanh thu dịch vụ bán VAS qua mSocial thực hiện giảm 12% so với cùng kỳ năm 2022, suy giảm chủ yếu đến từ doanh thu dịch vụ Callout (giảm 5 tỷ đồng so với thực hiện năm 2022) do ảnh hưởng từ việc điều chỉnh chính sách bán VAS, đồng thời, khách hàng là các Công ty dịch vụ MobiFone khu vực hạn chế nguồn chi phí và chủ động tự thực hiện dịch vụ trong một số thời điểm. Đây là dịch vụ có tỷ trọng doanh thu đóng góp cao và lãi gộp tốt, sự suy giảm doanh thu trên cũng gây ảnh hưởng rất lớn đến lợi nhuận năm 2023 và những năm tiếp theo.
- Doanh thu dịch vụ thu cước tại Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 3 suy giảm do khách hàng chuyển dịch sang thanh toán cước online.
- Công ty đã tích cực làm việc, triển khai các dịch vụ mới trong năm 2023 (Duyệt Video call và xác minh thông tin cho thuê bao kênh chuỗi; Xác minh Video call & đấu nối thuê bao trả trước Saymee; chăm sóc khách hàng Saymee qua SMCC; Hậu kiểm thông tin thuê bao MVNO...) qua đó tăng trưởng mạnh so với năm 2022.

**b) Dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ với MobiFone:**

- Năm 2023, Công ty tiếp tục cung cấp ổn định dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ cho 20 đơn vị thuộc Tổng công ty Viễn thông MobiFone và triển khai mới 1 hợp đồng với Trung tâm Quản lý và điều hành mạng, qua đó cơ bản hoàn thành kế hoạch doanh thu năm 2023 và tăng trưởng 3,0% so với cùng năm 2022.
- Công ty MobiFone Service luôn chi trả tiền lương đầy đủ, đúng hạn cho người lao động, thực hiện đầy đủ các chính sách, chế độ BHXH; Luôn chú trọng bổ sung các chế độ phúc lợi như tham quan, nghỉ mát, khám sức khỏe,... (không có trong đơn giá dịch vụ) cho người lao động để tăng tính gắn kết và nâng cao uy tín, thương hiệu MobiFone.

**c) Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông với MobiFone:**

- Dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin (VHKT-UCTT):
  - + Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-UCTT với Trung tâm mạng lưới miền Bắc (bao gồm CSHT trạm BTS và quang) tại địa bàn 8 tỉnh đã triển khai từ năm 2022 (Hà Nội 1, Thái Bình, Hải Dương, Hưng Yên, Nghệ An, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Quảng Bình), đồng thời mở rộng cung cấp dịch vụ tại 2 địa bàn lớn là Hải Phòng, Quảng Ninh từ tháng 7/2023.
  - + Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-UCTT với Trung tâm mạng lưới miền Trung trên địa bàn 5 tỉnh (Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Quảng Trị).

- + Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-UCTT với Trung tâm mạng lưới miền Nam tại Cà Mau, triển khai mới địa bàn Cần Thơ từ tháng 01/2023.
- + Đơn giá vận hành ứng cứu cấp quang tại 8 tỉnh miền Bắc giảm sâu, khối lượng công việc nghiệm thu theo thực tế còn thấp so với hợp đồng, do đó, dù Công ty đã mở rộng triển khai được thêm 3 địa bàn mới trong năm 2023 (Hải Phòng, Quảng Ninh, Cần Thơ) nhưng doanh thu chỉ thực hiện được xấp xỉ 95% kế hoạch.
- Dịch vụ cho thuê cơ sở hạ tầng trạm BTS: Doanh thu đạt 96,4% so với kế hoạch do bị cắt hủy 05 trạm BTS tại miền Bắc và miền Trung (chủ nhà không tiếp tục cho thuê và MobiFone không còn nhu cầu sử dụng).
- Các dịch vụ bảo dưỡng, sửa chữa, cải tạo... đảm bảo chất lượng mạng lưới: Công ty đã triển khai xấp xỉ 30 hợp đồng mới trong năm 2023.

**d) Dịch vụ Giá trị gia tăng với MobiFone:**

- Dịch vụ GTGT tiếp tục gặp nhiều khó khăn khi MobiFone đã dừng triển khai các chương trình khuyến mại trúng thưởng, dịch vụ content... do xu hướng thoái trào của các dịch vụ giá trị gia tăng truyền thống trên mạng viễn thông, các dịch vụ có tỷ trọng doanh thu cao, lợi nhuận tốt đều chịu ảnh hưởng nặng nề từ việc xóa thuê bao không chính chủ theo quy định của Bộ Thông tin & Truyền thông, trong khi các dịch vụ mới đã đề xuất trong giai đoạn 2021-2023 chưa được phê duyệt triển khai hoặc chậm phê duyệt.
- Dịch vụ Ứng tiền: Doanh thu suy giảm khoảng 30% sau đợt xóa thuê bao, ngoài ra, nợ xấu của các thuê bao đã sử dụng dịch vụ ứng tiền giai đoạn từ tháng 02 đến tháng 05/2023 không thể thu hồi, làm giảm trực tiếp lợi nhuận Công ty. Tuy Công ty đã nỗ lực nâng cao tỷ trọng công việc tự thực hiện lên 75% (năm 2022: 50%) để bù đắp tối đa suy giảm, doanh thu năm 2023 giảm xấp xỉ 30% so với năm 2022.
- Dịch vụ Liveinfo Platform: Doanh thu suy giảm khoảng 15% sau đợt xóa thuê bao, kết hợp với xu hướng thoái trào dịch vụ truyền thống, dù Công ty đã tự triển khai 100% công việc (trừ phần việc liên quan đến bản quyền đối tác nước ngoài), dẫn đến doanh thu thực hiện cả năm giảm xấp xỉ 30% so với năm 2022.
- Dịch vụ mới: Công ty đã đề xuất triển khai dịch vụ Data Transfer (chuyển data) từ năm 2021, tuy nhiên đây là dịch vụ có tính chất phức tạp, kết nối vào nhiều thành phần hệ thống của MobiFone, đặc biệt hệ thống OCS GW chưa có sẵn các kết nối nên cần chờ nâng cấp, cần phối hợp với nhiều đơn vị để triển khai: Ban Dịch vụ viễn thông, Ban Công nghệ thông tin, Trung tâm Công nghệ thông tin, Trung tâm Quản lý và điều hành mạng, Trung tâm Tính cước và Thanh khoản. Ngoài ra, thời

### 3. Công tác tổ chức, lao động – tiền lương:

- Về lao động: Tổng số lao động có mặt tại Công ty đến ngày 31/12/2023 là 2.354 người, trong đó, khối Văn phòng Công ty: 47 nhân sự, khối Văn phòng Chi nhánh: 79 nhân sự, khối lao động trực tiếp: 2.228 nhân sự. Trong đó, lao động có trình độ Đại học và trên đại học: 1.258 nhân sự chiếm 53,4% tổng số lao động toàn Công ty; trình độ cao đẳng, trung cấp và lao động đã qua đào tạo: 1096 nhân sự, chiếm 46,6% tổng lao động toàn Công ty.
- Trong bối cảnh còn gặp rất nhiều khó khăn, công ty đã nỗ lực duy trì các chính sách tiền lương, phúc lợi... Tuy nhiên, Công ty còn gặp nhiều khó khăn trong công tác giữ chân người lao động, thu nhập bình quân năm 2023 của người lao động chỉ đạt 9,1 triệu đồng/người/tháng, còn khiêm tốn so với mặt bằng các đơn vị cùng ngành nghề.
- Thực hiện tốt công tác quản lý nhân sự, công tác BHXH, BHYT, BHTN, ký kết Hợp đồng lao động với CBNV và thực hiện đầy đủ 100% quyền và nghĩa vụ đối với người lao động. Tăng cường công tác quản lý, giám sát việc thực hiện các chính sách đối với người lao động, đặc biệt là khối lao động trực tiếp, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Pháp luật và Công ty.
- Thường xuyên tổ chức đào tạo, tái đào tạo nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, nghiệp vụ bán hàng cho nhân viên tư vấn tại các Chi nhánh MobiFone Service khu vực, định kỳ kiểm tra, đánh giá chất lượng nhằm đảm bảo ổn định, nâng cao chất lượng trả lời khách hàng theo đúng yêu cầu của khách hàng. Đào tạo đầy đủ PCCC, PCCN, ATVSLĐ cho đội ngũ VHKT, UCTT.

### 4. Công tác tài chính – kế toán:

Thực hiện một cách nghiêm túc, công khai, minh bạch công tác Tài chính – Kế toán theo quy định của Pháp luật và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ với cổ đông, đối với Tổng Công ty và Nhà nước, cụ thể:

- Thực hiện chi trả cổ tức bằng tiền mặt cho các cổ đông theo Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông năm 2023.
- Tổ chức bộ máy kế toán và công tác kế toán, tài chính trong toàn Công ty phù hợp với nhiệm vụ sản xuất kinh doanh của Công ty, theo đúng quy định về kế toán của Nhà nước và Quy chế quản lý tài chính của Công ty.
- Thực hiện các biện pháp huy động vốn đáp ứng cho hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.
- Tính toán, ghi chép, hạch toán, phản ánh đầy đủ, chính xác, trung thực tài sản, hàng hóa, tiền vốn, các khoản phải thu, phải trả, nộp ngân sách Nhà nước và các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong các hoạt động của Công ty.

- Thường xuyên kiểm tra, thẩm định đối với các báo cáo tài chính, kế toán của các đơn vị trực thuộc Công ty định kỳ (quý, năm) đảm bảo công tác kế toán, tài chính tại các đơn vị trực thuộc Công ty được thực hiện theo đúng quy định của Công ty và Nhà nước.
- Thực hiện kiểm toán Báo cáo tài chính năm 2023 và thực hiện quyết toán thuế theo đúng quy định của nhà nước.
- Chú trọng sử dụng hiệu quả nguồn vốn đầu tư, nguồn vốn nhân rồi tại từng thời điểm.
- Đảm bảo các sổ kế toán thích hợp được lưu giữ đầy đủ để phản ánh tình hình tài chính của công ty với mức độ chính xác, hợp lý tại bất kỳ thời điểm nào và thực hiện tuân thủ các chế độ kế toán.
- Quản lý tài sản của công ty thông qua phần mềm quản lý tài sản của công ty.

## II. KẾ HOẠCH SẢN XUẤT KINH DOANH NĂM 2024:

### 1. Chỉ tiêu kế hoạch năm 2024:

Trên cơ sở định hướng, mục tiêu tăng trưởng và các nhiệm vụ chính giai đoạn 2024 – 2025 Hội đồng quản trị Công ty đề ra và thực tế tình hình hoạt động SXKD, Ban Tổng Giám đốc đã tổ chức xây dựng kế hoạch SXKD và kế hoạch hành động năm 2024:

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2023	KẾ HOẠCH NĂM 2024	KH 2024/ TH 2023
1	Tổng doanh thu	406.186	395.441	97,4%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	49.979	51.390	102,8%
3	Lợi nhuận sau thuế	20.301	15.029	74,0%
4	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	3,34	> 1	-

### 2. Kế hoạch hành động đối với từng lĩnh vực, dịch vụ:

Trên cơ sở kế hoạch SXKD năm 2024 như trên, Ban Tổng Giám đốc đã xây dựng kế hoạch, rà soát tình hình thực tế và dự kiến doanh thu chi tiết từng tháng, quý theo các nhóm sản phẩm dịch vụ như sau:

- Theo nhóm các sản phẩm dịch vụ cốt lõi: Bao gồm 03 lĩnh vực sản phẩm, dịch vụ cốt lõi của Công ty: Dịch vụ Chăm sóc khách hàng, Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông và Dịch vụ Giá trị gia tăng;
- Theo nhóm các sản phẩm dịch vụ cho MobiFone và cho khách hàng ngoài MobiFone.
- Phát triển các dịch vụ mới với MobiFone: Nhóm dịch vụ Chăm sóc khách hàng (Call Center, SMCC, cho thuê nhân sự...); Nhóm dịch vụ giá trị gia tăng (dịch vụ

Data IP, Data transfer, các dịch vụ ứng); nhóm dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông (Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin CSHT trạm BTS và cáp quang, đo kiểm, sửa chữa, lắp đặt thiết bị), mở rộng quy mô tại các địa bàn mới; đại lý cung cấp dịch vụ, sản phẩm công nghệ thông tin của MobiFone.

- Phát triển các dịch vụ mới hướng tới các khách hàng ngoài MobiFone: Dịch vụ y tế số, dịch vụ data code, dịch vụ quảng cáo di động Voice Brandname, nghiên cứu các dịch vụ mới, cung cấp thiết bị, hàng hóa...

**a) Dịch vụ với MobiFone:**

***Dịch vụ Call Center:***

- Phân đấu giữ vững quy mô, nâng cao năng suất nhằm hạn chế suy giảm doanh thu các dịch vụ hiện hữu: Inbound, Outbound, phân phối VAS qua hệ thống mSocial, SMCC & Livechat.
- Tích cực đề xuất, tham gia triển khai doanh thu mới, khác để bù đắp doanh thu suy giảm (xác minh thông tin thuê bao qua Video call, hậu kiểm thuê bao MVNO, đầu nói, khảo sát cửa hàng...).
- Tham gia cung cấp các nền tảng, dịch vụ đa kênh cho Tổng công ty theo đúng định hướng về lĩnh vực hoạt động theo chuỗi giá trị đã được Hội đồng thành viên phê duyệt trong kế hoạch giai đoạn 2022 – 2025.

***Dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ:***

- Duy trì ổn định nhân sự, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ cho các khách hàng hiện hữu.
- Triển khai cung cấp mới dịch vụ cho Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 4.

***Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:***

- Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng cho thuê CSHT trạm BTS tại các Trung tâm Mạng lưới miền.
- Duy trì ổn định, nâng cao chất lượng dịch vụ VHKT-ƯCTT trạm BTS và cáp quang tại các địa bàn TTML miền Bắc (10 tỉnh), TTML miền Trung (phần đấu 5 tỉnh), TTML miền Nam (2 tỉnh).
- Triển khai đầu tư bổ sung trang thiết bị phục vụ công tác VHKT-ƯCTT theo lộ trình, quy mô phù hợp để tối ưu chi phí thuê ngoài.
- Tích cực làm việc, xúc tiến triển khai các dự án mới năm 2024 với các Trung tâm mạng lưới và Trung tâm ĐK&SC như: cải tạo CSHT, đường điện; kéo cáp quang phục vụ MobiFiber; lắp đặt, điều chỉnh thiết bị; kéo cáp GPON; đo kiểm QCVN và đo kiểm benchmarking, cung cấp bộ điều khiển máy phát điện từ xa...

***Dịch vụ Giá trị gia tăng:***

- Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ Liveinfo Platform.

- Tiếp tục triển khai, tối ưu doanh thu dịch vụ Ứng tiền, lộ trình đến hết năm 2024 tự triển khai 100% dịch vụ.
- Triển khai kinh doanh dịch vụ mới: Data Transfer, Data IP.
- Bám sát tiến độ triển khai, phần đầu phát sinh doanh thu sớm nhất từ các dịch vụ đã đề xuất: Ứng tiền trên My MobiFone, Ứng tiền gia hạn gói Data, Chuyển tiền trên ứng dụng My MobiFone.
- Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất triển khai các dịch vụ mới.

***Phân phối sản phẩm, dịch vụ của MobiFone:***

- Tiếp tục tham gia phân phối các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone (MobiFiber, SmartOffice...) đến các khách hàng trên địa bàn hoạt động của Công ty.

**b) Dịch vụ ngoài MobiFone:**

- Tiếp tục triển khai các hợp đồng cho khách hàng hiện hữu (bán vé máy bay, quảng cáo trên di động, cho thuê CSHT trạm BTS, hỗ trợ nghiệp vụ, thương mại vật tư thiết bị...), đảm bảo chất lượng dịch vụ.
- Tiếp tục cung cấp mới dịch vụ tổng đài IPCC cho khách hàng ASUS (giai đoạn 2).
- Tiếp tục triển khai dịch vụ Voice to text với đối tác VNPT và nghiên cứu, đề xuất triển khai các dịch vụ mới.
- Tối ưu các dịch vụ đang cung cấp cho MobiFone để tiếp thị với các đơn vị bên ngoài như: dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin, dịch vụ cung cấp lao động...
- Tiếp tục xây dựng đội ngũ nhân sự kinh doanh triển khai tiếp cận nhóm khách hàng mục tiêu trong lĩnh vực Call Center, cho thuê nhân sự: Tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, thương mại điện tử, bất động sản.
- Tiếp tục tìm kiếm đối tác để cung cấp các dịch vụ kỹ thuật (lắp đặt thiết bị, truyền dẫn lastmile, thi công xây dựng cáp quang metro, đo kiểm...), các công việc cung cấp thiết bị viễn thông như mua sắm anten, cáp quang...cho các nhà mạng.

**c) Lợi nhuận:**

- Tiếp tục tăng cường tự triển khai các công việc, dịch vụ theo lộ trình đã đề ra để tối ưu hiệu quả, gia tăng lợi nhuận.
- Thực hiện rà soát toàn bộ lĩnh vực hoạt động, kinh doanh của Công ty để tiếp tục triển khai các giải pháp tiết giảm chi phí nhằm hoàn thành kế hoạch lợi nhuận.

Trên đây là Báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2023 và kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm 2024 của Ban Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone. Kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét, thảo luận và thông qua.

Thay mặt Ban Tổng Giám đốc, Tôi gửi lời cảm ơn đến các Quý cổ đông, khách hàng và đồng nghiệp đã liên tục ủng hộ MobiFone Service vững bước vượt qua khó khăn và phát triển bền vững.

Xin chân thành cảm ơn Đại hội và chúc Đại hội thành công tốt đẹp.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- HĐQT, BKS;
- Ban TGD;
- Lưu VT.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Vũ Quang Hải**

