



BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN  
**2013**  
VTG

TỔNG CÔNG TY  
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ QUỐC TẾ VIETTEL  
**BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN**

**2013**



**metfone**

**VTG**

**bitel**

**unitel**

**Burundi**

**natcom**

**VTG**

**Tanzania**

**telemor**

**Cameroon**

# VTG 2013



## MỤC LỤC



THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HĐQT

04



LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

06



ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH NĂM 2013

08



THÀNH TỰU NỔI BẬT NĂM 2013

11

TỒN TẠI LỚN NĂM 2013

12



TÓM TẮT KẾT QUẢ SXKD NĂM 2013

16

KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CÁC DỰ ÁN  
KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2014  
ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN NĂM 2014

18

# THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



## Thưa quý Cổ đông,

Thay mặt Hội đồng Quản trị Tổng Công ty Cổ phần Đầu tư Quốc tế Viettel ("Tổng Công ty"), tôi xin gửi đến quý Cổ đông lời chúc sức khỏe và lời chào trân trọng nhất.

Năm 2013 tiếp tục là một năm khó khăn đối với nền kinh tế thế giới. Theo nhận định của Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF), kinh tế thế giới có biểu hiện phục hồi nhưng còn rất chậm chạp. Tốc độ tăng trưởng trung bình trong 6 tháng đầu năm 2013 chỉ đạt 2,5%. Vượt lên trên những thách thức đó, Tổng Công ty vẫn kiên trì thực hiện chủ trương của Tập đoàn trong hoạt động đầu tư và tổ chức kinh doanh tại các thị trường nước ngoài, thực hiện các chuyển dịch chiến lược trong viễn thông, trong đó tăng cường phát triển dịch vụ cố định băng rộng. Nhờ những nỗ lực đó, năm 2013 đã mang lại cho Tổng Công ty nhiều kết quả khả quan như sau:

- Về hoạt động đầu tư ra nước ngoài, Tổng Công ty đã chính thức khai trương dịch vụ tại Đông Timor, đẩy nhanh công tác xây dựng hạ tầng mạng lưới chuẩn bị khai trương tại thị trường Peru và Cameroon và xúc tiến thành công 2 thị trường mới là Tanzania và Burundi, đưa tổng số thị trường lên 8 quốc gia với gần 140 triệu dân.
- Về kết quả kinh doanh, năm 2013 là năm thứ 4 liên tiếp Tổng Công ty kinh doanh có lãi. Doanh thu cộng ngang đạt xấp xỉ 1 tỷ đô la Mỹ, tăng trưởng gần 50% so với năm 2012. Lợi nhuận chuyển về nước đạt 95 triệu USD. 100% công ty đang kinh doanh đã cắt lỗ lũy kế trong năm.
- Năm 2013 cũng là cột mốc chứng kiến sự lớn mạnh của Tổng Công ty với việc chuyển đổi từ Công ty thành Tổng Công ty, tăng vốn điều lệ từ 6,2 ngàn tỷ lên 12,4 ngàn tỷ đồng.

## Thưa quý Cổ đông,

Những kết quả của năm 2013 vẫn chưa làm chúng ta hài lòng, vì thế, tôi hy vọng rằng quý Cổ đông sẽ tiếp tục sát cánh, ủng hộ để Tổng Công ty của chúng ta phát triển hơn nữa trong năm 2014 nhằm đạt mục tiêu tăng trưởng 60% doanh thu năm 2014 và thêm ít nhất 2 giấy phép mới. Để thực hiện mục tiêu này, Tổng Công ty sẽ kiên trì theo đuổi việc thực hiện các giải pháp về tăng cường sử dụng các công cụ phân tích, tự động hóa hỗ trợ công việc; tăng cường xã hội hóa, thuê ngoài các việc đơn giản; xây dựng công ty là một ngôi nhà chung và tiếp tục duy trì hoạt động tài trợ xã hội để xây dựng mối quan hệ tốt với quốc gia sở tại, cơ sở cho hoạt động đầu tư phát triển bền vững.

Năm 2014 cũng là năm đầu tiên tôi tiếp nhận nhiệm vụ làm Chủ tịch Hội đồng Quản trị Tổng Công ty. Mặc dù trách nhiệm nặng nề, nhưng tôi hoàn toàn tin tưởng vào định hướng đầu tư ra nước ngoài và kết quả khả quan của năm 2014. Tôi kêu gọi quý Cổ đông luôn đồng hành cùng chúng tôi và tin tưởng vào sự phát triển của Tổng Công ty trong năm 2014 và những năm tiếp theo để hoàn thành nhiệm vụ đã được đề ra: "*Chuyển dịch từ một Công ty đầu tư ra nước ngoài thành một Công ty đa quốc gia, phấn đấu doanh thu nước ngoài sẽ tương đương trong nước, góp phần đưa Viettel trở thành một trong số 10 công ty viễn thông lớn nhất về đầu tư ra nước ngoài và nằm trong top 20 công ty viễn thông lớn nhất thế giới vào năm 2020. Tiến tới một Công ty được quản lý theo tiêu chuẩn toàn cầu để các công dân toàn cầu có thể làm việc trong đó*".

Một lần nữa, thay mặt Hội đồng Quản trị, tôi xin gửi lời tri ân đến quý Cổ đông và tập thể cán bộ công nhân viên Tổng Công ty. Chúc các bạn và gia đình sức khỏe, thành đạt và hạnh phúc.

Trân trọng cảm ơn!

**Nguyễn Mạnh Hùng**



# BÁO CÁO THƯỜNG NIÊN

## TỔNG CÔNG TY VIETTEL GLOBAL 2013

### I

## LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

Tổng Công ty Cổ phần Đầu tư Quốc tế Viettel ("Viettel Global"/"VTG") được thành lập vào ngày 24 tháng 10 năm 2007 theo Giấy Chứng nhận Đăng ký Kinh doanh số 0102409426 do Phòng Đăng ký Kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp (sửa đổi Lần thứ 14 ngày 19 tháng 12 năm 2013) có trụ sở tại tầng 20 & 21, tòa nhà Viettel, số 1 Trần Hữu Dực, Mễ Trì, Từ Liêm, TP. Hà Nội.

Viettel Global được thành lập để thực hiện mục tiêu, định hướng đầu tư ra nước ngoài, mở rộng đầu tư vào lĩnh vực bưu chính – viễn thông tại thị trường nước ngoài của Tập đoàn Viễn thông Quân đội. Tại thời điểm thành lập, vốn điều lệ của Tổng Công ty là 960 tỷ đồng.

Ban đầu, Tổng Công ty có 3 cổ đông sáng lập gồm: (i) Tập đoàn Viễn thông Quân đội, (ii) Công ty Cổ phần Tập đoàn Mai Linh và (iii) Công ty Cổ phần Phát triển Đông Dương Xanh và khoảng hơn 6.000 cổ đông góp vốn là Cán bộ công nhân viên của Tập đoàn Viễn thông Quân đội.

Trải qua chặng đường 8 năm phát triển, tính đến ngày 31/12/2013, Viettel Global có 9.308 nhân viên (1.504 nhân viên người Việt Nam, 7.764 nhân viên người nước ngoài). Vốn Điều lệ hiện tại là 12.438.112.000.000 đồng, doanh thu hợp nhất năm 2013 đạt 11.173 tỷ đồng, lợi nhuận hợp nhất là 1.486 tỷ đồng (trong đó lợi nhuận của cổ đông thiểu số là 199 tỷ đồng; lợi nhuận của VTG là 1.287 tỷ đồng).

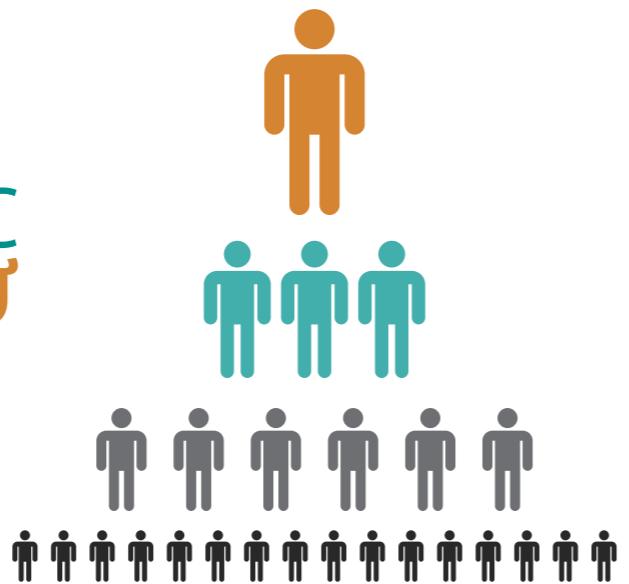
Tổng Công ty có 5 công ty con và 1 công ty liên kết để triển khai các dự án đầu tư viễn thông tại nước ngoài gồm:

- 1 Công ty TNHH Viettel Overseas (tại Việt Nam – là Công ty mẹ của Công ty Natcom S.A tại Haiti)
- 2 Công ty Viettel (Cambodia) PTE. LTD (tại Campuchia)
- 3 Công ty Star Telecom Limited (tại Lào)
- 4 Công ty Movitel, S.A. (tại Mozambique)
- 5 Công ty Viettel Timor Leste, Unipessoal LDA (tại Đông Timor)
- 6 Công ty Viettel Cameroun S.A.R.L (tại Cameroon)

Tổng vốn Công ty mẹ đã đầu tư vào công ty con và công ty liên kết dưới dạng góp vốn điều lệ và cho vay cổ đông là 233,64 triệu Đô-la Mỹ.

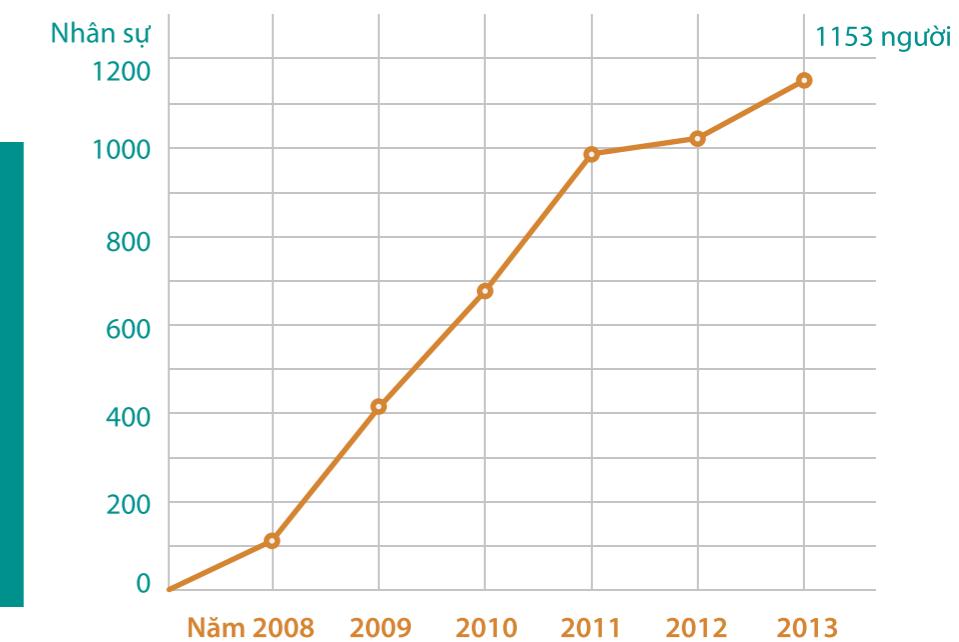


## II CƠ CẤU TỔ CHỨC & NHÂN SỰ



### 1 QUÂN SỐ TRUNG BÌNH CBNV NGƯỜI VIỆT NAM NĂM 2013

Tăng dần theo từng năm tương ứng với tiến độ triển khai các dự án đầu tư nước ngoài của Tổng Công ty, quân số người Việt Nam trung bình năm 2013 gấp 10,6 lần so với thời kỳ đầu triển khai năm 2008.

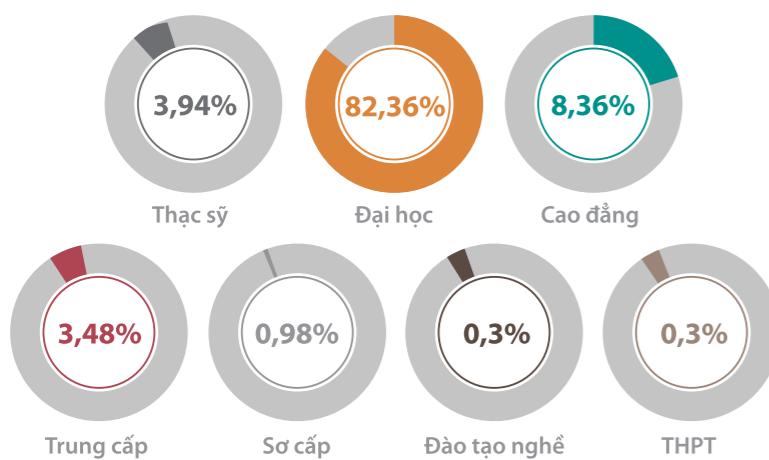
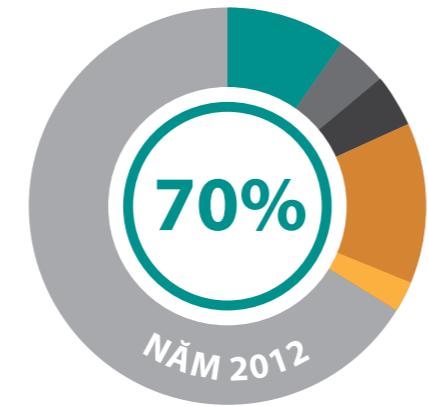


- Năm 2008 - 108 nhân sự
- Năm 2009 - 410 nhân sự
- Năm 2010 - 682 nhân sự
- Năm 2011 - 994 nhân sự
- Năm 2012 - 1052 nhân sự
- Năm 2013 - 1153 nhân sự

## 2 CƠ CẤU TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN CBCNV NĂM 2013

Cơ cấu lao động toàn TCT có sự thay đổi theo hướng tỷ lệ CBCNV có trình độ cao đẳng, đại học và trên đại học tăng và tỷ lệ CBCNV sơ cấp, đào tạo nghề và TN THPT giảm.

Thạc sỹ: 2%  
Đại học: 70%  
Cao đẳng: 12%  
Trung cấp: 10%  
Sơ cấp: 3%  
THPT: 3%



## 3 PHÂN BỐ LAO ĐỘNG BÌNH QUÂN NĂM 2013



## III ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH NĂM 2013

### THUẬN LỢI

Tình hình chính trị và tốc độ tăng trưởng kinh tế ổn định tại các thị trường đang kinh doanh: Campuchia (GDP tăng trưởng 7,2%/năm), STL (GDP tăng trưởng 7,6%/năm), Mozambique (GDP tăng trưởng 7,4%/năm), Haiti (GDP tăng trưởng 6,5%/năm).

Chính phủ và nhân dân các nước Viettel đầu tư tiếp tục ủng hộ và tạo điều kiện thuận lợi. Viettel vẫn tiếp tục là nhà mạng đứng đầu về hạ tầng mạng lưới: Truyền dẫn quang tới tuyến huyện, là tiền đề cho Viettel phát triển các loại dịch vụ như di động, Internet băng rộng, 3G băng rộng.

Chiến lược đầu tư quốc tế là 1 trong 3 trụ cột chính trong chiến lược phát triển của Tập đoàn đến năm 2020. Trong các năm qua, Tổng Công ty nhận được sự hỗ trợ tối đa về nguồn nhân lực chất lượng cao, công nghệ, nguồn vốn từ Tập đoàn.

### KHÓ KHĂN

Tại một số quốc gia đầu tư của Viettel, tiếp tục xu hướng sáp nhập các mạng di động nhỏ để trở thành những mạng di động lớn có sức mạnh cạnh tranh cân bằng với Viettel như tại Campuchia, Haiti...

Cường độ cạnh tranh của các đối thủ tại thị trường đang tăng dần. Đối thủ đưa ra chính sách khuyến mại mạnh để thu hút khách hàng như tại Campuchia, Haiti, Mozambique...

Bên cạnh đó, những thế mạnh của Viettel trong phát triển hạ tầng mạng lưới và những chiến lược kinh doanh thì đối thủ đã nghiên cứu và áp dụng cách làm triệt để.

## IV THÀNH TỰU NỔI BẬT NĂM 2013

### 1. Đầu tư nước ngoài khẳng định là lĩnh vực mang lại doanh thu, lợi nhuận chính trong tương lai của TĐ VTQĐ

Năm 2013 tổng doanh thu cộng ngang của Tổng Công ty đạt được ~ 20.636 tỷ đồng/ 162.000 tỷ đồng doanh thu toàn TĐ Viettel và 77.600 tỷ đồng doanh thu năm 2013 của viễn thông trong nước, (chiếm ~ 13% tổng doanh thu TĐ và ~ 26% doanh thu viễn thông trong nước).

Lợi nhuận hợp nhất năm 2013 (phần của công ty mẹ) đạt 1.287 tỷ đồng, đặc biệt thị trường Đông Timor mới sau 1 năm kinh doanh đã có lợi nhuận. Các thị trường Lào, Campuchia và Mozambique tiếp tục mang lại lợi nhuận ổn định.

### 2. Tiếp tục xúc tiến đầu tư thành công trong tình hình khó khăn chung của nền kinh tế thế giới: 2 nước ~ 58 triệu dân (Burundi và Tanzania) nâng tổng số quốc gia đầu tư lên 8 nước với gần 140 triệu dân (gần gấp 2 dân số trong nước).

### 3. Mang thương hiệu Viettel ra thế giới. Đầu tư nước ngoài khẳng định là lĩnh vực đưa thương hiệu của Tập đoàn Viettel trên trường quốc tế

Sau 8 năm thực hiện chiến lược đầu tư nước ngoài, ngoài những lợi ích tài chính mang lại cho TCT, các công ty viễn thông tại thị trường đã được chính quyền và nhân dân nước sở tại cũng như các tổ chức quốc tế công nhận bởi những thành tựu đặc biệt mang lại cho quốc gia và người dân ở đó. Tổng cộng đã có 4 danh hiệu uy tín được trao cho 3 nhà mạng tại 3 quốc gia cụ thể: 2 của Movitel, 1 của VTC, 1 của STL.

Trong năm 2013, tại thủ đô Cape Town, Nam Phi, Tổ chức nghiên cứu thị trường hàng đầu của Mỹ, Frost and Sullivan đã lựa chọn trao giải "Doanh nghiệp dẫn đầu về năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông" cho công ty Movitel.

## TỒN TẠI LỚN NĂM 2013

01

Tại các thị trường đang kinh doanh chất lượng mạng lưới chưa được quan tâm đúng mức, hạ tầng mạng chưa được củng cố, bảo dưỡng kịp thời gây nên hiện tượng gián đoạn thông tin cục bộ ở một số thời điểm nhất định.

02

3/5 thị trường kinh doanh, Viettel vẫn chưa dẫn đầu thị trường như kỳ vọng đặt ra. Cụ thể về thị phần ở các công ty thị trường: Công ty VTC chiếm 49% (vị trí số 1), Công ty STL chiếm 47% (vị trí số 1). Công ty Natcom chiếm 27% (vị trí số 2), Công ty Movitel chiếm 32% (vị trí số 2). Công ty Viettel Timor chiếm 32% (vị trí số 2).

03

Thất bại trong việc xúc tiến đầu tư tại Myanmar đã chính thức đóng lại cánh cửa tại thị trường được cho là tiềm năng nhất thế giới nơi mà Viettel đã có những bước chuẩn bị từ lâu.

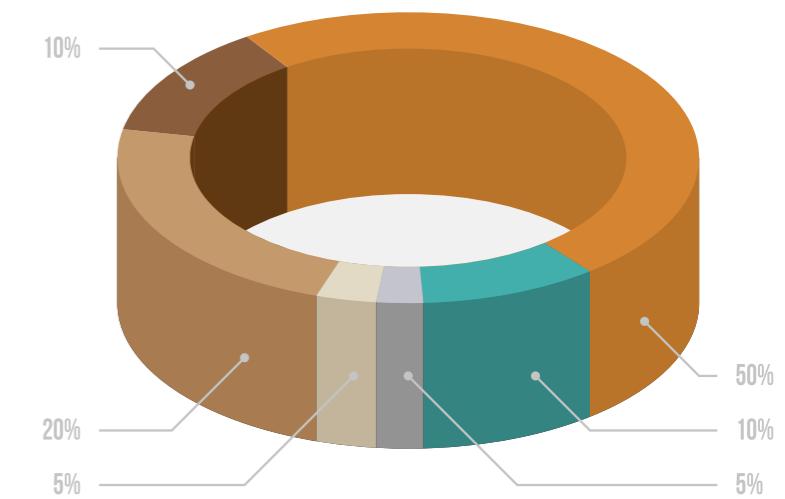
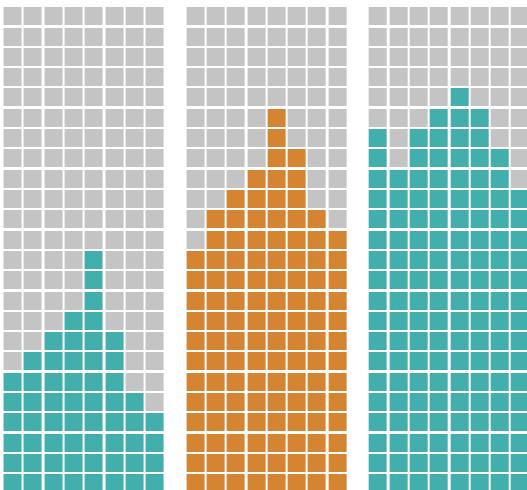




## 1 Cơ cấu vốn của Tổng Công ty Viettel Global

Tổ chức bộ máy:	BTGĐ và 22 phòng ban chuyên môn
Vốn điều lệ Công ty:	12.438.112.000.000 VNĐ
Trong đó:	
+ Tập đoàn Viettel:	97,58%
+ Các cổ đông khác:	2,42%
Vốn chủ sở hữu:	<b>16.275.970.308.427 VNĐ</b>

## 2 Cơ cấu vốn của các công ty thị trường



Thị trường	Vốn điều lệ đến hết 2014 (1)	Tỷ lệ sở hữu		Vốn các cổ đông đã góp đến hết 2013		Tổng (4) = (2) + (3)	Tỷ lệ góp (5) = (4) / (1)
		Viettel	Đối tác Liên doanh	Viettel(2)	Đối tác liên doanh(3)		
Viettel Cambodia	44.877.168,00	90%	10%	40.389.558,35	4.487.720,00	44.877.278,35	100%
Star Telecom	59.465.567,00	49%	51%	29.138.128,00	21.983.312,23	51.121.440,23	86%
Natcom	98.333.333,00	60%	40%	59.000.000,00	39.333.333,00	98.333.333,00	100%
Movitel	500.000,00	70%	30%	350.000,00	150.000,00	500.000,00	100%
Viettel Timor Leste	500.000,00	100%	0%	500.000,00	-	500.000,00	100%
Viettel Cameroon	80.000.000,00	70%	30%	56.000.000,00	11.212.000,00	67.212.000,00	84%
<b>Tổng</b>	<b>283.676.068,00</b>			<b>185.377.686,35</b>	<b>77.166.365,23</b>	<b>262.544.051,58</b>	

Ghi chú: Vốn điều lệ của Công ty Natcom được góp thông qua Công ty VTO (VTG sở hữu 100% vốn Điều lệ của Công ty VTO)



VII  
TÓM TẮT KẾT QUẢ  
**SẢN XUẤT**  
**KINH DOANH**  
NĂM 2013



## 1. CÁC CHỈ TIÊU CHÍNH NĂM 2013

TT	CHỈ TIÊU	NĂM 2010	NĂM 2011	NĂM 2012	NĂM 2013
1	Quốc gia đầu tư	4 quốc gia	5 quốc gia	5 quốc gia	6 quốc gia
2	Dân số đầu tư	56 triệu dân	57,2 triệu dân	57,2 triệu dân	78 triệu dân
3	Doanh thu cộng ngang (USD)	283.212.513	541.118.819	757.332.036	981.475.280
4	Doanh thu hợp nhất (USD)	236.389.159	308.770.531	524.354.785	546.998.823
5	Tổng chi phí (USD)	200.083.831	289.958.296	411.982.615	480.162.958
6	LN trước thuế (USD)	36.305.328	18.812.235	112.372.170	93.018.960
7	Lợi nhuận hợp nhất VTG được hưởng (sau thuế chuyển LN, chuyển lỗ) (USD)	1.128.893	16.109.482	77.114.743	61.190.859
8	Lợi nhuận hợp nhất lũy kế VTG được hưởng (USD)	1.128.893	17.238.375	94.353.118	155.543.978
9	LN trước thuế, lãi vay, khấu hao (EBITDA)	61.912.650	105.545.924	189.287.988	184.752.911
10	EBITDA Margin		26%	35%	38%
12	Thuê bao các loại	4,2 triệu	6,15 triệu	9 triệu	11 triệu
13	BTS các loại (2G+3G)	6.100 trạm	9.500 trạm	12.000 trạm	15.864 trạm
14	Cáp quang	38.000 km	39.000 km	60.000 km	77.370 km

Như vậy, sau 8 năm tham gia đầu tư nước ngoài, Viettel đã đầu tư thành công tại 6 quốc gia, năm 2013 doanh thu đạt trên 981 triệu USD. Lợi nhuận hợp nhất đạt hơn 61 triệu USD.

## 2. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2013

- **Số quốc gia đã đầu tư:** **6 quốc gia** (tăng 1 quốc gia so với 2012)
- **Thị phần:**
  - Viettel Cambodia 49% (đang giữ vị trí số 1 thị trường)
  - Star Telecom 47% (đang giữ vị trí số 1 thị trường)
  - Natcom 27% (đang giữ vị trí số 2 thị trường)
  - Movitel 32% (đang giữ vị trí số 2 thị trường)
  - Viettel Timor 32% (đang giữ vị trí số 2 thị trường)
- **Doanh thu hợp nhất:**
  - Doanh thu hợp nhất 546.998.823 USD
  - Doanh thu cộng ngang 981.475.280 USD
- **Lợi nhuận hợp nhất:** 61.190.859 USD
- **Thuê bao các loại lũy kế:**
  - Thuê bao PSC 11 triệu thuê bao (tăng 2 triệu TB so với 2012)
  - Thuê bao Reg 11 triệu thuê bao (tăng 2 triệu TB so với 2012)
- **Hệ thống mạng lưới:**
  - Trạm BTS (2G, 3G) 15.846 trạm
  - Tổng km cáp quang 77.370 Km

## KẾT QUẢ TRIỂN KHAI CÁC DỰ ÁN

TT	CHỈ TIÊU	VTC	STL	NATCOM	MOVITEL	VTL	CMR	TỔNG
1	Tổng đầu tư theo giấy phép được Bộ KH-ĐT cấp (USD)	151.445.689	300.016.280	99.890.000	493.790.000	14.919.294	328.919.290	<b>1.388.980.533</b>
2	Tổng đầu tư thực hiện lũy kế hết năm 2013 (USD)	311.165.899	202.692.052	152.129.800	262.762.473	16.738.185	108.732.365	<b>1.054.220.774</b>
3	Tổng tài sản tại 31/12/2013 (USD)	187.685.602	176.658.460	158.448.875	287.469.153	18.702.869	145.645.300	<b>974.610.259</b>
4	Giá trị khấu hao lũy kế hết năm 2013	180.850.703	101.427.494	18.398.288	27.163.915	627.917	2.782.159	<b>331.250.476</b>

## KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 2014

### CÁC CHỈ TIÊU CHÍNH

- Số quốc gia đầu tư: **10 quốc gia** (tăng 4 quốc gia so với 2013, bao gồm: thị trường Tanzania và Burundi đã xúc tiến thành công từ tháng 1/2014. Thị trường Peru sẽ tiếp nhận từ Tập đoàn Viettel và thị trường Burkina Faso)

#### Doanh thu:

- |                      |   |
|----------------------|---|
| Doanh thu hợp nhất   | 963.508.066 USD (tăng 69,9% so TH 2013)   |
| Doanh thu cộng ngang | 1.569.584.815 USD (tăng 60,1% so TH 2013) |

#### Lợi nhuận hợp nhất:

- 170.342.360 USD (tăng 212,1% so TH 2013)

#### Thuê bao các loại lũy kế:

- |              |   |
|--------------|---|
| Thuê bao PSC | 20 triệu thuê bao (tăng 83,1% so TH 2013) |
| Thuê bao Reg | 20 triệu thuê bao (tăng 100% so TH 2013)  |

#### Hệ tầng mạng lưới:

- |                   |             |
|-------------------|-------------|
| Trạm BTS (2G, 3G) | 20.983 trạm |
| Tổng km cáp quang | 104.090 km  |

- Khai trương dịch vụ tại thị trường Cameroon, Burundi và chính thức tiếp nhận điều hành hoạt động SXKD tại thị trường Peru từ Tập đoàn Viettel.

## ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN NĂM 2014

Tổng công ty sẽ tập trung vào 06 định hướng về **chuyển dịch viễn thông trong thời gian tới** để tổ chức triển khai cho các thị trường như sau:

- Chuyển từ "Di động sang di động băng rộng 3G", mục tiêu thuê bao 3G/tổng thuê bao tiến sát tỷ lệ 25%. Cần rà soát lại: Vùng phủ và chất lượng dịch vụ; Phương án Roaming giữa 2G và 3G; Tư duy thiết kế lại mạng 3G...
- Chuyển từ "Di động sang cố định băng rộng", do:
  - Các đối thủ tại thị trường chủ yếu sử dụng hệ tầng cáp đồng; triển khai cáp quang giá rẻ hơn, cung cấp dung lượng lớn hơn để kinh doanh các dịch vụ ứng dụng CNTT như y tế, giáo dục.
  - Mạng cố định băng rộng là hệ tầng cho mạng di động.
- Chuyển từ "Dịch vụ thoại, nhắn tin sang các dịch vụ GTGT", như: Bankplus, ví điện tử, các dịch vụ VAS...
- Chuyển từ "Tăng trưởng nhanh về mạng lưới sang tối ưu chi phí": Thực hiện các giải pháp tự động hóa, tối ưu trạm để tiết kiệm chi phí.
- Chuyển từ "Vùng phủ tốt sang chất lượng tốt".
- Tăng cường hoạt động gìn giữ thuê bao cũ và chăm sóc khách hàng.

2013

