

**BÁO CÁO  
HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2021  
VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2022**

**Kính gửi: Quý vị cổ đông**

**PHẦN THỨ NHẤT:  
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2021**

**Kính thưa quý vị cổ đông,**

Thay mặt Hội đồng quản trị và Ban Lãnh đạo Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone (MobiFone Service), Tôi xin gửi đến tất cả Quý vị cổ đông lời chào trân trọng nhất cùng lời chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

**1. Tổng kết tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2021:**

Năm 2021, hai đợt dịch Covid-19 liên tiếp đã tác động nặng nề đến nền kinh tế nước ta và trực tiếp ảnh hưởng đến hoạt động SXKD của Công ty, đặc biệt là đợt dịch lần thứ 4 bùng phát từ cuối tháng 04/2021 với sự xuất hiện của biến chủng Delta đã kéo dài thời gian phong tỏa, giãn cách tại các tỉnh, thành phố trên toàn quốc đến cuối năm 2021, đầu năm 2022.

Công ty gặp nhiều khó khăn trong việc triển khai kinh doanh các dịch vụ cơ bản do chịu ảnh hưởng nặng nề bởi dịch bệnh Covid-19 cũng như việc điều chỉnh chính sách, cơ chế. Các Chi nhánh, địa bàn hoạt động trọng điểm của Công ty bị phong tỏa trong thời gian dài (Hà Nội, TpHCM, Cần Thơ...); các ngành nghề kinh doanh liên quan đến hoạt động của Công ty cũng bị phong tỏa, tạm dừng hoặc giảm nhu cầu. Mặc dù ngay từ đầu năm, Công ty đã xây dựng kế hoạch doanh thu chi tiết, trong đó có doanh thu ngoài MobiFone của các lĩnh vực như: Call Center, SMCC, quảng cáo di động, bán vé máy bay, cho thuê nhân sự... nhưng đều không thực hiện được, thực hiện đạt kết quả không cao do ảnh hưởng của đại dịch.

Bên cạnh đó, việc thực hiện kế hoạch lợi nhuận cũng gặp rất nhiều khó khăn, đặc biệt từ việc cắt hủy cho thuê toàn bộ 1.110 tuyến viba. Doanh thu dịch vụ cho thuê viba thực hiện cả năm 2021 chỉ đạt 18,3 tỷ đồng, dẫn đến lãi gộp suy giảm mạnh (trong khi đó kế hoạch xây dựng từ đầu năm không tính đến việc cắt/hủy). Ngoài ra, việc giảm mạnh tỷ lệ phân chia doanh thu các dịch vụ Giá trị gia tăng cũng gây ảnh hưởng đến lợi nhuận của Công ty. Tỷ lệ phân chia doanh thu các dịch vụ đang cung cấp tiếp tục giảm sâu: Dịch vụ Liveinfo giảm từ 20% xuống 15% tương đương với giảm 25% doanh thu, các CTKM trúng thưởng giảm từ 35% xuống 28% tương đương

giảm 20% doanh thu; dịch vụ FastCredit giảm từ 35% xuống 25% tương đương giảm 29% doanh thu. Đặc biệt từ tháng 7/2021, MobiFone điều chỉnh cách phân chia doanh thu với dịch vụ Fast Credit, theo đó Công ty MobiFone Service chịu 100% nợ xấu phí và gốc, chỉ được hưởng 30% doanh thu phí, tương đương giảm tới 60% doanh thu.

Nhận thức được các khó khăn trong việc triển khai kế hoạch, ngay từ đầu năm, Hội đồng quản trị và Ban Tổng Giám đốc Công ty đã tập trung xây dựng đội ngũ, điều chỉnh cơ chế để kích thích tinh thần làm việc, phấn đấu của CBNV trong việc gia tăng doanh thu ngoài MobiFone. Tuy nhiên, do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, các đối tác liên tục cắt giảm chi phí, giảm nhu cầu sử dụng hoặc dừng thuê dịch vụ.

Công ty đã nỗ lực thực hiện rà soát toàn bộ hoạt động SXKD, triển khai nhiều giải pháp tối ưu chi phí hoạt động tại tất cả các đơn vị để đảm bảo tối đa hóa lợi nhuận, cụ thể:

- Đàm phán giảm giá thuê mặt bằng văn phòng và Call Center, trạm BTS tại các địa bàn, đàm phán giảm giá thuê đường truyền, tủ rack...
- Tăng cường tự triển khai các dịch vụ để tiết giảm chi phí: Bổ sung nhân lực tự triển khai giám sát cuộc gọi trả lời khách hàng; tự triển khai nhân công vận hành ứng cứu thông tin trạm BTS, viba... đồng thời, xây dựng lộ trình, kế hoạch tăng tỷ trọng triển khai các công việc hiện đang thuê ngoài một phần (dịch vụ Ứng tiền, vận hành ứng cứu hệ thống IPCC, ...), hướng đến năm 2023, Công ty sẽ làm chủ toàn bộ dịch vụ.
- Triển khai số hóa công tác quản trị, ứng dụng tối đa các công cụ làm việc từ xa để tiết giảm chi phí hoạt động thường xuyên, đặc biệt là không để suy giảm doanh thu từ các dịch vụ chuyển tiếp trong các giai đoạn dài giãn cách xã hội.
- Điều chỉnh hoạt động SXKD trong thời gian giãn cách xã hội bằng cách bố trí làm việc tại nhà, đặc biệt tại các thị trường trọng điểm (Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh...) để duy trì doanh thu liên tục, nhất là tại các Chi nhánh trong khi các doanh nghiệp cùng địa bàn đều phải tạm dừng hoạt động và không có doanh thu.
- Điều chỉnh giảm lương cán bộ quản lý Công ty để tiết giảm chi phí quản lý doanh nghiệp.

Kết quả thực hiện năm 2021 cụ thể như sau:

*Đơn vị tính: Đồng*

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2021	THỰC HIỆN NĂM 2021	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	729.470	464.638	63,70%
	Trong đó:			
-	<i>Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ</i>	-	459.100	-

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2021	THỰC HIỆN NĂM 2021	TỶ LỆ TH/KH
-	Doanh thu hoạt động tài chính	-	4.493	-
-	Doanh thu khác	-	1.045	-
2	Doanh thu hợp nhất	358.466	67.074	18,71%
3	Lợi nhuận sau thuế	33.354	27.463	82,34%
5	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	> 1	2,78	Đạt

(Số liệu thực hiện được lấy từ Báo cáo tài chính năm 2021 đã được kiểm toán)

Năm 2021, nếu loại trừ các yếu tố khách quan thì Công ty ước đạt trên 90% kế hoạch doanh thu và hoàn thành vượt kế hoạch lợi nhuận sau thuế.

## 2. Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của HĐQT và Ban điều hành Công ty.

### a. Hoạt động của Hội đồng quản trị:

Trên cơ sở các quy định của pháp luật và Điều lệ Công ty, trong năm 2021, Hội đồng quản trị đã nghiêm túc triển khai và thực hiện các nội dung được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2021 thông qua. Hội đồng quản trị đã họp, tổ chức lấy ý kiến và thống nhất ban hành 42 Nghị quyết, Quyết định điều hành với các nội dung trọng tâm gồm:

- Nghiêm túc thực hiện Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2021.
- Triển khai hoạt động sản xuất kinh doanh phù hợp với Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông; Tuân thủ chặt chẽ các quy định quản trị và quy định của pháp luật, điều lệ doanh nghiệp.
- Giám sát và thúc đẩy các đơn vị trực thuộc Công ty triển khai chiến lược kinh doanh nhằm đạt các mục tiêu đã đề ra; đồng thời định hướng công tác xây dựng kế hoạch giai đoạn 2021-2025; thúc đẩy triển khai các chương trình phát triển năng lực cạnh tranh dài hạn như tuyển dụng đội ngũ nhân sự chất lượng cao, nghiên cứu các dịch vụ mới theo xu hướng thị trường, xây dựng kế hoạch đầu tư mới...
- Thường xuyên tổ chức các cuộc họp nhằm phân tích tình hình tài chính, tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh và tiến độ, kết quả triển khai các dự án mới; Đưa ra các giải pháp phát triển khách hàng – thị trường, định hướng kinh doanh, chỉ đạo Ban Tổng Giám đốc tổ chức nghiên cứu, xây dựng các sản phẩm, dịch vụ mới để bù đắp doanh thu suy giảm theo xu thế thị trường từ các dịch vụ ổn định, chuyển tiếp; đồng thời, chỉ đạo xây dựng đội ngũ kinh doanh chuyên nghiệp, năng động để kịp thời thích nghi với xu hướng kinh doanh mới, tham gia vào phân phối các sản phẩm có thế mạnh của Công ty ra khách hàng ngoài MobiFone.

- Thường xuyên rà soát hệ thống các quy định, quy trình, quy chế của Công ty; Tăng cường công tác quản lý, giám sát đảm bảo hoạt động SXKD của Công ty tuân thủ đúng theo quy định của Pháp luật.
- Giám sát chặt chẽ các hoạt động của Ban Tổng Giám đốc trong việc thực thi các Nghị quyết/Quyết định của ĐHĐCĐ và HĐQT. Các Nghị quyết/Quyết định dựa trên sự đồng thuận, nhất trí cao của các thành viên HĐQT, trên cơ sở lợi ích của các cổ đông và vì sự phát triển bền vững của Công ty MobiFone Service.
- Rà soát, đánh giá năng lực cán bộ, đặc biệt là cán bộ quản lý; đẩy mạnh chỉ đạo triển khai các giải pháp tối ưu chi phí trong bối cảnh Công ty gặp rất nhiều khó khăn trong việc triển khai kế hoạch doanh thu, nhằm hoàn thành tối đa chỉ tiêu lợi nhuận kế hoạch năm 2021.

**b. Công tác giám sát hoạt động đối với Ban điều hành Công ty.**

Thường xuyên giám sát việc triển khai hoạt động SXKD của Công ty theo kế hoạch, mục tiêu năm 2021 thông qua hệ thống báo cáo quản trị nội bộ của Công ty về các nội dung: Báo cáo triển khai kế hoạch doanh thu, kế hoạch lợi nhuận, kế hoạch triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới, các chỉ số báo cáo tài chính, dòng tiền...; Kịp thời đưa ra các giải pháp hỗ trợ, tháo gỡ vướng mắc trong việc triển khai hoạt động SXKD của Công ty, tập trung vào 03 lĩnh vực dịch vụ cơ bản của Công ty là dịch vụ Chăm sóc khách hàng, dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông và dịch vụ Giá trị gia tăng.

Tích cực chỉ đạo Công ty và hỗ trợ tháo gỡ khó khăn để đẩy mạnh triển khai chuỗi giá trị công ty mẹ - công ty con với Tổng công ty Viễn thông MobiFone nhằm gia tăng doanh thu, nâng cao năng lực đội ngũ, đảm bảo nền tảng doanh thu bền vững trong giai đoạn tiếp theo.

Hội đồng quản trị Công ty thường xuyên thực hiện giám sát, chỉ đạo Ban điều hành trong công tác điều hành hoạt động kinh doanh. Các Nghị quyết/Quyết định của HĐQT chỉ đạo Ban điều hành đều phù hợp với phạm vi quyền hạn và nhiệm vụ của HĐQT, Chủ tịch HĐQT được quy định tại Điều lệ Công ty và Pháp luật.

Đồng thời, Hội đồng quản trị luôn luôn hỗ trợ, tạo điều kiện tối đa để Ban điều hành chủ động, đẩy mạnh các hoạt động sản xuất kinh doanh theo các chỉ tiêu kế hoạch năm 2021 được ĐHĐCĐ thông qua và HĐQT phê duyệt.

Bên cạnh đó, Ban điều hành luôn bám sát phương hướng, nhiệm vụ đề ra trong năm 2021, bám sát tình hình thực tiễn, linh hoạt trong việc điều hành các hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty để tối ưu hiệu quả.

**PHẦN THỨ HAI:**  
**PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2022**

**1. Kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2022**

**a. Mục tiêu năm 2022:**

Nhận định năm 2022 là năm tiếp theo rất thách thức và khó khăn, tuy nhiên, Hội đồng quản trị quyết tâm đặt mục tiêu tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận. Kế hoạch SXKD năm 2022 cụ thể:

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2021	KẾ HOẠCH NĂM 2022	KH 2022/ TH 2021
1	Tổng doanh thu	464.638	762.452	164,10%
2	Doanh thu hợp nhất	67.074	358.466	534,43%
3	Lợi nhuận sau thuế	27.463	28.000	101,95%
4	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	2,78	> 1	-

**b. Định hướng kế hoạch hành động năm 2022:**

Năm 2022, Hội đồng quản trị tăng cường chỉ đạo Ban Tổng Giám đốc triển khai kế hoạch năm chi tiết theo từng lĩnh vực kinh doanh, trong đó tiếp tục chú trọng vào 03 dịch vụ cốt lõi là dịch vụ Chăm sóc khách hàng, dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông và dịch vụ Giá trị gia tăng; Ngoài ra phát triển thêm các dịch vụ theo ngành nghề Công ty được phép hoạt động và có tiềm năng phát triển, phù hợp với xu hướng thị trường.

- Bám sát định hướng, chiến lược, quy hoạch giai đoạn 2021 - 2025 của Tổng công ty để tìm kiếm cơ hội, nghiên cứu, đề xuất triển khai những lĩnh vực, dịch vụ, công việc theo các không gian mới mà Tổng công ty không trực tiếp thực hiện và Công ty có thế mạnh, năng lực. Ưu tiên lựa chọn các lĩnh vực, dịch vụ, công việc mà Công ty có khả năng tự triển khai, xem xét hợp tác trong thời gian đầu và xây dựng lộ trình làm chủ dịch vụ trong thời gian ngắn.
- Đẩy mạnh đầu tư vốn, nghiên cứu, triển khai dịch vụ mới trong các lĩnh vực mới mà Công ty hiện có thế mạnh, tạo hướng đi riêng cho MobiFone Service trong thời gian tới.
- Xây dựng kế hoạch đầu tư, phương án cơ cấu lại tổ chức cho phù hợp với hướng đi mới, lĩnh vực mới.

## **2. Phương hướng hoạt động, triển khai kế hoạch năm 2022:**

### **a. Dịch vụ Chăm sóc khách hàng:**

Dịch vụ Chăm sóc khách hàng là một trong 03 dịch vụ cốt lõi nằm trong chuỗi giá trị với Tổng công ty Viễn thông MobiFone. MobiFone Service tự hào khi là đơn vị lớn nhất cung cấp dịch vụ Chăm sóc khách hàng cho MobiFone – đơn vị được khách hàng đánh giá là nhà mạng chăm sóc khách hàng tốt nhất trong 2 năm liên tiếp (vinh danh tại World Mobile Broadband & ICT Summit 2020, 2021). Bằng nền tảng đã xây dựng, Công ty định hướng trở thành nhà cung cấp giải pháp Chăm sóc khách hàng hiện đại đa kênh hàng đầu Việt Nam.

Trong năm 2022, Công ty sẽ đẩy mạnh tăng trưởng quy mô cung cấp các dịch vụ truyền thống (Tổng đài và nhân công trả lời khách hàng, gọi ra chăm sóc khách hàng, tư vấn bán hàng, các dịch vụ phụ trợ phát triển theo xu hướng như thay sim 4G, kiểm tra thông tin khách hàng...), đồng thời triển khai đa dạng hóa dịch vụ kết hợp với các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

Trên cơ sở đó, năm 2022, Công ty tập trung triển khai các giải pháp sau:

- Duy trì ổn định doanh thu chuyển tiếp, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ, đồng thời không ngừng tối ưu chi phí vận hành dịch vụ chăm sóc khách hàng.
- Đầu tư giải pháp Omni Channel Contact Center – nền tảng công nghệ mới đồng bộ, toàn diện, cho phép chăm sóc khách hàng đa kênh: Voice, Email, WebChat, Social Network, Chatbot, Co-Browse, Video Call... so với việc chỉ chăm sóc trên kênh thoại Inbound/Outbound của hệ thống hiện tại.
- Hoàn thiện bộ máy quản lý, tối ưu chi phí cung cấp dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ với các đơn vị trực thuộc Tổng công ty.
- Xây dựng chính sách kinh doanh cạnh tranh, tuyển dụng và đào tạo đội ngũ kinh doanh chuyên nghiệp để xâm nhập thị trường, gia tăng thị phần.

### **b. Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:**

- Tăng cường kiểm soát đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ, hạn chế tối đa suy giảm doanh thu các dịch vụ ổn định chuyển tiếp đang cung cấp như: cho thuê hạ tầng trạm BTS, Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin.
- Mở rộng địa bàn cung cấp dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin trên quy mô toàn quốc theo phương châm tự triển khai tối đa để đảm bảo hiệu quả.

- Triển khai mới dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin quang tại các địa bàn miền Bắc, miền Trung và miền Nam.
- Đẩy mạnh triển khai dịch vụ đo kiểm địa bàn toàn quốc (đo Benchmarking, đo kiểm VAS, tự động hóa SON, IBC...). Phát triển dịch vụ đo kiểm và tối ưu theo hướng:
  - + Triển khai đầu tư thiết bị, công cụ để tự triển khai 100%, nâng cao tỷ lệ lợi nhuận của Công ty.
  - + Triển khai đa dạng dịch vụ theo chuyển hướng dịch vụ phát triển công nghệ để đảm bảo phát triển như dịch vụ đo kiểm tự động, đo kiểm 5G, đo kiểm theo hướng đối tượng người dùng, phân tích dữ liệu cuộc gọi
- Nghiên cứu đầu tư, triển khai kinh doanh dịch vụ băng rộng cố định (MobiFiber) kết hợp đội ngũ nhân sự Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin để tối ưu chi phí.

**c. Dịch vụ Giá trị gia tăng:**

- Phân đầu giữ vững doanh thu chuyển tiếp bằng cách đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ, duy trì các nền tảng, dịch vụ truyền thống ổn định chuyển tiếp, tăng tỷ lệ tự triển khai để đảm bảo hiệu quả.
- Tiếp tục bám sát quy hoạch chuỗi giá trị của Tổng công ty liên quan đến lĩnh vực Fintech: Ứng tiền Airtime, Ứng Data, Xác minh thông tin thuê bao...
- Đẩy mạnh kinh doanh các dịch vụ mới đưa vào khai thác: Dịch vụ Liveinfo ads, Mobi Video SMS...
- Khẩn trương triển khai các giải pháp chuyển dịch từ dịch vụ truyền thống sang dịch vụ số như: Dịch vụ Y tế số; Dịch vụ trợ lý ảo ứng dụng AI, Dịch vụ cung cấp Content cho người dùng dịch vụ thực tế tăng cường AR (Augmented Reality), thực tế ảo VR (Virtual Reality).
- Xây dựng chính sách đãi ngộ hấp dẫn, thu hút đội ngũ nhân sự chất lượng cao để làm chủ công nghệ, nâng cao tối đa tỷ trọng công việc tự triển khai thay vì phải thuê ngoài một phần nhằm tối ưu chi phí, gia tăng hiệu quả và nâng cao năng lực nội bộ, tăng tính cạnh tranh trên thị trường.

**d. Cung cấp dịch vụ sản phẩm Công nghệ thông tin, dịch vụ MobiFiber của MobiFone:**

- Tham gia phân phối các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone như: Dịch vụ tổng đài 3C, mAI Call Center, Voice Brandname, Smart Office, mInvoice,....

- Triển khai phát triển thuê bao MobiFiber, triển khai các hợp đồng về kéo cáp, phụ trợ để triển khai dịch vụ MobiFiber với các Trung tâm Mạng lưới miền của MobiFone.

**e. Công tác quản trị:**

- Điều chỉnh hoạt động của các Chi nhánh để tăng cường sức mạnh tại các địa bàn phù hợp với tình hình mới (dịch vụ cũ suy giảm, thay thế dần bằng các dịch vụ mới).
- Rà soát hệ thống quy chế, quy định nội bộ, thực hiện sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của Pháp luật và tình hình thực tế SXKD của Công ty.
- Rà soát, đánh giá hiệu quả sử dụng chi phí toàn Công ty, tiếp tục triển khai các giải pháp tối ưu về nguồn lực (nhân sự, mặt bằng, CCDC...) nhằm hoàn thành kế hoạch lợi nhuận năm.

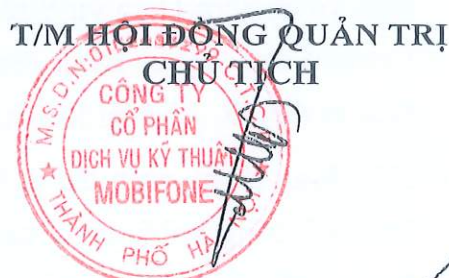
Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Hội đồng quản trị Công ty MobiFone Service năm 2021 và phương hướng nhiệm vụ năm 2022. Thay mặt Hội đồng quản trị, Tôi trân trọng cảm ơn sự tin tưởng, ủng hộ của các cổ đông trong thời gian qua. Bước sang năm 2022, với sự cam kết của đội ngũ lãnh đạo, sự đồng lòng quyết tâm của toàn thể CBNV, Tôi tin tưởng Công ty sẽ vượt qua giai đoạn khó khăn này để hướng đến hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao. Chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục nhận được sự ủng hộ, tin tưởng của các cổ đông trong những năm tiếp theo để xây dựng và phát triển Công ty ngày càng lớn mạnh.

Kính trình Đại hội đồng cổ đông xem xét, thảo luận và thông qua.

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

**Nơi nhận:**

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



**Tường Duy Phúc**