

Số: 01/BC-HĐQT/2024/MFS

Hà Nội, ngày 06 tháng 6 năm 2024

**BÁO CÁO**  
**HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2023**  
**VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2024**

Kính gửi: Quý vị cổ đông

**PHẦN THỨ NHẤT:**  
**ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2023**

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 2023:**

Giai đoạn 2021 – 2023 là giai đoạn đặc biệt khó khăn trong phát triển kinh tế – xã hội trên toàn thế giới do sự bùng phát của đại dịch COVID-19 cùng những bất ổn, căng thẳng về chính trị (chiến tranh Nga – Ukraina, xung đột Israel – Hamas...) đã tác động mạnh mẽ đến toàn bộ các hoạt động sản xuất, gây đứt gãy chuỗi thương mại toàn cầu, làm suy thoái nền kinh tế thế giới. Việt Nam liên tục đối mặt với nhiều đợt bùng phát dịch trên toàn quốc và đặc biệt nghiêm trọng tại các thành phố lớn (Hà Nội, TpHCM, Đà Nẵng, Hải Phòng...), gây ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động SXKD của Công ty.

Sự suy giảm kinh tế cùng với tình hình kinh tế - chính trị thế giới biến động khó lường tác động đến nền kinh tế mở của Việt Nam đã gây ảnh hưởng mạnh đến hoạt động của các tổ chức, doanh nghiệp, trong đó có khách hàng lớn của Công ty MobiFone Service là Tổng công ty Viễn thông MobiFone. Khách hàng cắt giảm chi tiêu dẫn đến việc dừng hoặc kéo dài thời gian triển khai sản phẩm, dịch vụ mới; ảnh hưởng đến doanh thu, lợi nhuận của Công ty MobiFone Service.

Về thị phần di động vẫn tập trung với 3 doanh nghiệp MobiFone, Viettel, Vinaphone và duy trì với hơn 90% thuê bao di động trên toàn thị trường. Tuy nhiên các doanh nghiệp đứng trước sức ép từ các dịch vụ OTT của các nhà khai thác dịch vụ như Facebook, Google, Viber, ... và cả OTT trong nước (như Zalo) dẫn đến doanh thu từ cuộc gọi truyền thống giảm 10-20%/năm cùng xu hướng dịch chuyển sang các dịch vụ



OTT của khách hàng. Trong giai đoạn này, mức độ cạnh tranh của dịch vụ truyền thông vẫn diễn ra khốc liệt với những đợt giảm giá thường xuyên.

Chính sách quản lý của Nhà nước về kinh tế có nhiều thay đổi ảnh hưởng đến chính sách kinh doanh của doanh nghiệp. Tổng công ty Viễn thông MobiFone sụt giảm mạnh thuê bao khi thực hiện chỉ đạo của Bộ Thông tin & Truyền thông về việc chuẩn hóa thông tin thuê bao theo quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP đã ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động SXKD của Công ty MobiFone Service – đơn vị cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone đến khách hàng cuối (thuê bao) theo chuỗi giá trị.

Sự thay đổi trong chính sách kinh doanh của khách hàng, đặc biệt là khách hàng chính MobiFone trong năm 2023 ảnh hưởng lớn đến các chỉ tiêu doanh thu, lợi nhuận của Công ty. Trong 5 tháng đầu năm 2023, MobiFone triển khai các đợt xóa thuê bao theo quy định về thuê bao không chính chủ của Bộ TT&TT, số lượng thuê bao trên mạng giảm khoảng 25%-30% so với cùng kỳ năm trước, dẫn đến doanh thu các dịch vụ giá trị gia tăng có tỷ trọng doanh thu lớn (dịch vụ Ứng tiền, Liveinfo) suy giảm mạnh. 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 do bị xóa theo quy định, Công ty MobiFone Service phải chi trả 100% phần nợ xấu này, làm giảm trực tiếp lợi nhuận. Đơn giá vận hành ứng cứu cấp quang tại 8 tỉnh miền Bắc giảm sâu, đồng thời, khối lượng công việc nghiệm thu theo thực tế tại 8 địa bàn miền Bắc năm 2023 chỉ đạt trung bình 84,2% so với hợp đồng đã ký, cũng đã gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động SXKD của Công ty.

Tình hình triển khai các lĩnh vực hoạt động chính:

*Dịch vụ Chăm sóc khách hàng (CSKH):*

- 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.
- Doanh thu dịch vụ bán VAS qua mSocial giảm 12% so với cùng kỳ năm 2022 do ảnh hưởng từ việc điều chỉnh chính sách bán VAS, đồng thời, khách hàng 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 tìm kiếm, triển khai các dịch vụ mới, gia tăng doanh thu trong năm 2023: Xác minh video call và xác minh thông tin cho thuê bao kênh chuỗi; Xác minh video call & đấu nối thuê bao trả trước khách hàng Saymee; Chăm sóc khách hàng Saymee qua SMCC; Hậu kiểm thông tin thuê bao MVNO...



*Dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ:*

- 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 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... cho người lao động để tăng tính gắn kết và nâng cao uy tín, thương hiệu MobiFone.

*Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:*

- 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 MLMB (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 MLMT 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 MLMN 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 CSHT 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 tích cực triển khai nhiều hợp đồng với các Trung tâm mạng lưới miền, Trung tâm Đo kiểm và sửa chữa thiết bị viễn thông MobiFone trong năm 2023, đạt doanh thu xấp xỉ 16,8 tỷ đồng.

*Dịch vụ Giá trị gia tăng (GTGT):*



Dịch vụ GTGT tiếp tục gặp nhiều khó khăn khi MobiFone đã dừng triển khai các CTKM 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 vẫn bị suy giảm 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), nhưng doanh thu năm 2023 vẫn 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, cần phối hợp với nhiều đơn vị để triển khai. Ngoài ra, thời gian thử nghiệm kéo dài 4 tháng nên đến tháng 12/2023 mới chính thức cung cấp được dịch vụ đến khách hàng.
- Trong năm 2023, Công ty cũng đã hoàn thành xây dựng và đề xuất triển khai các tính năng và dịch vụ mới để bù đắp doanh thu suy giảm, tuy nhiên đến nay chưa được phê duyệt triển khai (Chuyển tiền qua MyMobiFone; Ứng Airtime gia hạn gói Data; Dịch vụ DataON; LiveScreen...).

#### *Doanh thu hợp nhất với MobiFone:*

Trong bối cảnh doanh thu với MobiFone gặp nhiều khó khăn, Công ty đã đẩy mạnh tìm kiếm, phát triển khách hàng để triển khai doanh thu hợp nhất dù còn gặp nhiều hạn chế về nguồn lực, bộ máy kinh doanh còn mỏng và mức độ cạnh tranh trên thị trường rất cao. Ngoài việc ký kết được nhiều hợp đồng mới với khách hàng năm 2023 (DATC, SonhaGroup, VNPT, Vietcombank, BHHX Việt Nam...) trong nhiều lĩnh vực (Call Center, SMCC, cho thuê nhân sự...), Công ty cũng đã tối ưu các hợp đồng tiền gửi từ cuối năm 2022, đầu năm 2023 để đạt doanh thu tài chính ở mức tối đa.

Doanh thu hợp nhất năm 2023 thực hiện được 49,98 tỷ đồng, vượt 6,4% kế hoạch năm và tăng trưởng hơn 20% so với năm 2022.

#### *Lợi nhuận:*



Việc triển khai kế hoạch lợi nhuận năm 2023 gặp nhiều khó khăn do suy giảm doanh thu từ các dịch vụ có tỷ suất lãi gộp tốt:

- Dịch vụ Call Center: Dịch vụ Inbound có tỷ trọng doanh thu lớn (40% tổng doanh thu) nhưng tỷ suất lãi gộp rất thấp do phải duy trì chi phí mặt bằng, nhân sự... lớn và dàn trải. Lãi gộp lĩnh vực Call Center chủ yếu đến từ dịch vụ bán VAS qua mSocial (đóng góp 55% tổng doanh thu) và dịch vụ cho thuê hệ thống IPCC – Công ty đã tối ưu lợi nhuận bằng cách tự triển khai 100% công tác vận hành, ứng cứu hệ thống (trừ các phần việc liên quan đến bản quyền đối tác).
- Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông: Tuy dịch vụ VHKT-UCTT đóng góp xấp xỉ 75% tổng doanh thu lĩnh vực Hạ tầng – Viễn thông, tuy nhiên, tỷ suất lãi gộp từ dịch vụ này không cao do chi phí nhân công, CCDC, xử lý sự cố... rất lớn. Các dịch vụ mới, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho các Trung tâm mạng lưới, Trung tâm SC&ĐK cũng không có tỷ suất lãi gộp tốt. Lãi gộp lĩnh vực HTVT chủ yếu đến từ dịch vụ cho thuê CSHT trạm BTS, hiện đang trên đà suy giảm doanh thu do cắt hủy trạm.
- Dịch vụ Giá trị gia tăng: MobiFone đã dừng triển khai các dịch vụ truyền thông (CTKM, các dịch vụ content...) từ năm 2023. Doanh thu, lãi gộp dịch vụ ứng tiền bị ảnh hưởng nặng nề do phải chịu toàn bộ nợ xấu từ các thuê bao không chính chủ bị cắt hủy theo quy định của Bộ Thông tin & Truyền thông, dẫn đến lãi gộp lĩnh vực Giá trị gia tăng năm 2023 suy giảm mạnh.

Để bù đắp doanh thu, lợi nhuận suy giảm, Công ty đã triển khai các giải pháp tối ưu toàn bộ chi phí hoạt động như: cắt giảm nhân sự; tiết giảm chi phí hoạt động (điện, nước, văn phòng phẩm...) tại các địa điểm làm việc; tiết giảm chi phí thuê user/đầu số/đường truyền; hoàn trả mặt bằng và chuyển toàn bộ nhân sự Chi nhánh Dịch vụ GTGT về trụ sở Công ty làm việc, giãn tiến độ thực hiện một số công việc, chi phí trong năm 2023 (bảo dưỡng CSHT trạm BTS, tuyển dụng cán bộ quản lý theo định biên...).

Theo đó, kết quả thực hiện theo kế hoạch sau khi loại trừ các yếu tố khách quan<sup>(\*)</sup> năm 2023 cụ thể như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

| TT | Nội dung                        | Kế hoạch năm 2023 |                                    | Thực hiện năm 2023 | Tỷ lệ TH/KH 2023 |                                    |
|----|---------------------------------|-------------------|------------------------------------|--------------------|------------------|------------------------------------|
|    |                                 | KH năm 2023       | Sau khi loại trừ yếu tố khách quan |                    | Tỷ lệ TH/KH      | Sau khi loại trừ yếu tố khách quan |
| 1  | Tổng doanh thu                  | 451.959           | 442.247                            | 406.186            | 89,9%            | 91,8%                              |
| 2  | Doanh thu hợp nhất với MobiFone | 47.000            | 47.000                             | 49.979             | 106,3%           | 106,3%                             |
| 3  | Lợi nhuận sau thuế              | 22.000            | 20.296                             | 20.301             | 92,3%            | 101,2%                             |

(\*) Kế hoạch được ghi nhận tại Công văn số 262/HĐTV-KHCL-TCKT ngày 29/12/2023.



Kết quả năm 2023 đạt được như trên là sự phấn đấu, nỗ lực tối đa của toàn thể đội ngũ hơn 2.300 CBNV Công ty, so với một số doanh nghiệp viễn thông cùng ngành nghề trong năm 2023 thì kết quả Công ty có khả quan hơn.

## **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 2023, Hội đồng quản trị đã nghiêm túc triển khai và thực hiện các nội dung được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2023 thông qua tại Nghị quyết số 01/NQ-ĐHĐCĐ/2023/MFS ngày 27/6/2023. Hội đồng quản trị đã họp, tổ chức lấy ý kiến và thống nhất ban hành 28 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 2023.
- Lựa chọn công ty kiểm toán là đơn vị kiểm toán báo cáo bán niên và năm tài chính 2023.
- 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 kế hoạch kinh doanh nhằm hoàn thành các chỉ tiêu ở mức tối đa, các giải pháp trên đã giúp Công ty thực hiện kế hoạch lợi nhuận ở mức tối đa, đảm bảo hiệu quả SXKD và lợi ích của các cổ đông, duy trì công việc và đảm bảo thu nhập cho hơn 2.000 người lao động.
- 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 dịch vụ ổn định, chuyển tiếp suy giảm theo xu thế thị trường; 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 thể 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 SXKD.

**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 2023 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 các lĩnh vực dịch vụ cốt lõi của Công ty là dịch vụ Chăm sóc khách hàng, dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông, dịch vụ Giá trị gia tăng và dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ.

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 2023 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 2023, 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:**

### **KẾ HOẠCH & PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2024**

#### **1. Kế hoạch SXKD năm 2024:**

Theo dự báo của hầu hết các tổ chức nghiên cứu kinh tế toàn cầu, kinh tế thế giới năm 2024 vẫn còn chịu nhiều thách thức và bất ổn. Ngoài căng thẳng địa chính trị, biến



đổi khí hậu và thiên tai khiến bức tranh kinh tế thế giới dù có nhiều gam màu sáng hơn, nhưng vẫn chưa phục hồi như trước đại dịch COVID-19.

Chính phủ nhận định tình hình thế giới, khu vực sẽ còn tiếp tục có những diễn biến phức tạp, khó lường; hậu quả của đại dịch Covid-19 còn tác động kéo dài. Cạnh tranh chiến lược các nước lớn ngày càng gay gắt hơn, xung đột tại Ukraine và dải Gaza nhiều khả năng còn kéo dài. Tăng trưởng kinh tế, thương mại, đầu tư toàn cầu tiếp tục xu hướng giảm. Lạm phát, chính sách tiền tệ của một số nền kinh tế lớn còn chứa đựng yếu tố bất định...

Năm 2024, Việt nam đặt mục tiêu tăng trưởng tổng sản phẩm trong nước từ 6 - 6,5%, tuy nhiên, tăng trưởng kinh tế được dự báo còn nhiều khó khăn, trong điều kiện hồi phục kinh tế thế giới "ấm dần" từ những tháng cuối năm 2023, song chưa vững chắc và yếu tố bất định có thể xảy ra.

Doanh thu trong lĩnh vực viễn thông năm qua gần như không tăng trưởng, và ở mức thấp nhất trong nhiều năm lại đây. Điều này cũng phản ánh đúng xu hướng trên thế giới, là dịch vụ viễn thông truyền thống đã đến ngưỡng bão hòa và không còn dư địa tăng trưởng, trong khi đó các không gian tăng trưởng mới như chuyển đổi số, dịch vụ số, IoT... của các doanh nghiệp vẫn chiếm tỷ lệ rất nhỏ và chưa thể trở thành lực đỡ trong bức tranh doanh thu của doanh nghiệp viễn thông.

Năm 2024, Công ty MobiFone Service còn gặp rất nhiều khó khăn trong việc triển khai kế hoạch, đặc biệt đối với kế hoạch lợi nhuận. Trong bối cảnh dịch vụ, công việc mới chưa có khả năng phát sinh lớn về doanh thu, lợi nhuận trong năm 2024 thì doanh thu, lợi nhuận từ các dịch vụ cốt lõi có hiệu quả tốt liên tục suy giảm (dịch vụ nhân công và hệ thống trả lời khách hàng qua điện thoại, bán VAS qua mSocial...), trong khi chi phí tăng cao do Nhà nước điều chỉnh mức lương tối thiểu vùng và Công ty phải triển khai các công việc chưa thực hiện được trong năm 2023 (bảo dưỡng BTS, sửa chữa nâng cấp ATS...) để đảm bảo an toàn mạng lưới, chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, lợi nhuận từ hoạt động tài chính cũng suy giảm mạnh do ảnh hưởng của lãi suất thị trường.

Trước những khó khăn nêu trên, trên tinh thần phấn đấu và quyết tâm cao, Hội đồng quản trị đã cùng Ban Tổng Giám đốc đã xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch năm 2024 cụ thể như sau:

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%           |



| TT | NỘI DUNG           | THỰC HIỆN<br>NĂM 2023 | KẾ HOẠCH<br>NĂM 2024 (*) | KH 2024/<br>TH 2023 |
|----|--------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|
| 3  | Lợi nhuận sau thuế | 20.301                | 15.029                   | 74,0%               |

(\*) Kế hoạch được xây dựng trong điều kiện hoạt động SXKD bình thường và Công ty MobiFone Service được triển khai các dịch vụ mới, công việc mới theo đúng quy hoạch, chuỗi giá trị của MobiFone, không bị cắt giảm dịch vụ, suy giảm doanh thu từ việc điều chỉnh chính sách của MobiFone.

## 2. Định hướng hoạt động năm 2024:

Để triển khai kế hoạch SXKD năm 2024, Hội đồng quản trị Công ty đã họp và thống nhất một số phương hướng, nhiệm vụ chính:

- Bám sát định hướng, chiến lược, kế hoạch giai đoạn 2024 – 2025 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone để tìm kiếm cơ hội, nghiên cứu, đề xuất triển khai những lĩnh vực, dịch vụ, công việc MobiFone không trực tiếp thực hiện mà Công ty có thế mạnh, năng lực.
- Tích cực trao đổi, làm việc với Tổng công ty Viễn thông MobiFone về quy hoạch lại chuỗi giá trị và triển khai ngay các công việc sau khi có quy hoạch mới.
- Thực hiện tái cơ cấu (con người, công việc,...) theo định hướng phát triển của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
- Tập trung triển khai các giải pháp nâng cao tỷ trọng công việc tự triển khai và nâng cao tính cạnh tranh về giá, chất lượng.
- Tiếp tục phát huy sức mạnh của các Chi nhánh trong việc phát triển doanh thu, dịch vụ mới mà Công ty có thế mạnh; đồng thời, tập trung vào các dịch vụ hiện có của Công ty như Call Center, SMCC, vận hành khai thác - ứng cứu thông tin, dịch vụ lao động, ... để phát triển thêm khách hàng ngoài MobiFone, kết hợp bán các sản phẩm dịch vụ của MobiFone (MobiFiber, ...).
- Nghiên cứu thay đổi cách thức quản lý, sử dụng nguồn nhân sự, đặc biệt đối với lao động số đông... để có phương án tối ưu, nâng cao năng suất, chất lượng dịch vụ cho khách hàng MobiFone; từ đó, phấn đấu mở rộng cung cấp dịch vụ cho khách hàng ngoài MobiFone (cung cấp dịch vụ vận hành khai thác - ứng cứu thông tin cho các nhà mạng khác; cung cấp dịch vụ lao động cho khối ngân hàng, bảo hiểm...).
- Tiếp tục rà soát lại các quy chế, quy định, quy trình... của Công ty để sửa đổi cho phù hợp trên cơ sở đảm bảo chủ trương đúng, đủ, nhanh gọn, phân cấp tối đa cho các đơn vị; đồng thời, tạo động lực khuyến khích cho người lao động (bổ sung công việc, gia tăng thu nhập, phân phối công bằng...).



### **3. Phương hướng triển khai các dịch vụ cốt lõi năm 2024:**

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

- Phân đầu giữ vững quy mô, nâng cao năng suất nhằm hạn chế suy giảm doanh thu các dịch vụ Call Center hiện hữu: Inbound, Outbound, phân phối VAS qua hệ thống mSocial, SMCC & Livechat.
- Tích cực đề xuất, tham gia triển khai doanh thu mới, khắc đề bù đắp doanh thu suy giảm (xác minh thông tin thuê bao qua Video call, hậu kiểm thuê bao MVNO, đấu nối, khảo sát cửa hàng...).
- Tiếp tục cung cấp giải pháp tổng đài IPCC hiện hữu; Cung cấp, cho thuê, vận hành hạ tầng, hệ thống trả lời khách hàng, chăm sóc khách hàng đa kênh cho toàn bộ tập khách hàng MobiFone (bao gồm khách hàng không gian hiện hữu và khách hàng không gian mới).
- Tham gia cung cấp các nền tảng, dịch vụ đa kênh cho Tổng công ty Viễn thông MobiFone theo đúng định hướng đã được phê duyệt.

#### **b) Dịch vụ HTNV:**

- 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 các đơn vị trực thuộc Tổng công ty theo chuỗi giá trị.

#### **c) Dịch vụ HTVT:**

- 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-UCTT trạm BTS và cáp quang tại các địa bàn TTML miền Bắc, miền Trung, miền Nam.
- Triển khai đầu tư bổ sung trang thiết bị phục vụ công tác VHKT-UCTT 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 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 chuyển thiết bị; kéo cáp GPON; đo kiểm QCVN và đo kiểm benchmarking, cung cấp bộ điều khiển máy phát điện từ xa...

#### **d) Dịch vụ GTGT:**

- 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 tiên, 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, phấn đấu phát sinh doanh thu sớm nhất từ các dịch vụ đã đề xuất theo chuỗi giá trị: 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.
- e) **Doanh thu hợp nhất với 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....

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Hội đồng quản trị Công ty MobiFone Service năm 2023 và phương hướng nhiệm vụ năm 2024. 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 2024, 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.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH**



**Tường Duy Phúc**