

Số: 291/BC-TGD/2025/MFS

Hà Nội, ngày 04 tháng 4 năm 2025

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG SXKD NĂM 2024  
VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI NĂM 2025 CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC  
CÔNG TY MOBIFONE SERVICE**

(Tại Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2025)

**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 2024 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 2024 và kế hoạch triển khai năm 2025 với Quý cổ đông như sau:

**I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC SXKD NĂM 2024**

**1. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu năm 2024:**

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu hoạt động SXKD năm 2024 được Hội đồng quản trị Công ty giao cụ thể như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2024	THỰC HIỆN NĂM 2024	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	395.441	377.884	95,56%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	51.390	48.661	94,69%
3	Lợi nhuận sau thuế	15.029	13.528	90,01%
4	Tỷ suất lợi nhuận sau thuế / Vốn đầu tư chủ sở hữu	9,9%	8,9%	90,0%
5	Tỷ suất lợi nhuận sau thuế / Vốn chủ sở hữu	8,9%	8,0%	90,0%
6	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	> 1	3,28	Đạt

**2. Đánh giá kết quả hoạt động SXKD năm 2024:**

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

Dịch vụ Call Center với MobiFone chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khách quan từ việc điều chỉnh chính sách của khách hàng, cũng như xu hướng sử dụng dịch vụ

truyền thông suy giảm tự nhiên. Doanh thu năm 2024 thực hiện 108,524 tỷ đồng, đạt 83,7% kế hoạch năm, bằng 77,6% so với năm 2023.

- Doanh thu dịch vụ Inbound (trả lời khách hàng qua điện thoại) tiếp tục suy giảm do xu hướng chuyển dịch của khách hàng cũng như từ việc MobiFone chuyển đổi sang sử dụng hệ thống đa kênh OCCC từ tháng 9/2024, dẫn đến doanh giảm mạnh so với năm 2023.
- Doanh thu bán VAS qua mSocial giảm khoảng 30% so với cùng kỳ năm 2023 do MobiFone điều chỉnh giảm tỷ lệ hoa hồng từ 01/3/2024 (trung bình giảm từ 36% xuống 25%), đồng thời áp dụng chính sách hạn chế tiếp cận bán VAS cho các thuê bao đang sử dụng gói dài kỳ.
- Doanh thu các dịch vụ khác (Thu cước, Xác minh Videocall & đấu nối TBTT Saymee; CSKH Saymee qua SMCC; Hậu kiểm thông tin thuê bao MVNO...) thực hiện vượt kế hoạch năm, tuy nhiên chưa đủ bù đắp doanh thu suy giảm mạnh từ dịch vụ Inbound và bán VAS qua mSocial.

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

- Năm 2024, 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 các hợp đồng với Trung tâm Mạng lưới Miền Trung và Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 4, Trung tâm Quản lý, Điều hành mạng (NOC), qua đó thực hiện vượt kế hoạch năm 2024 và tăng trưởng nhẹ so với năm 2023. Hiện tại, Công ty chưa triển khai dịch vụ tại Công ty 8 và Trung tâm Mạng lưới miền Nam.
- 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-ƯCTT):
  - + Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-ƯCTT với Trung tâm mạng lưới miền Bắc (bao gồm CSHT trạm BTS và truyền dẫn quang) tại địa bàn 10 tỉnh đã triển khai từ năm 2023 (Hà Nội 1, Thái Bình, Hải Dương, Hưng Yên, Nghệ An, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Hải Phòng, Quảng Ninh).
  - + Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-ƯCTT với Trung tâm mạng lưới miền Trung trên địa bàn 5 tỉnh (Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Khánh Hòa, Quảng Trị). Từ tháng 5/2024, Công ty đã mở rộng khối lượng và giá trị công việc triển khai VHKT-ƯCTT truyền dẫn quang tại đồng thời 5 tỉnh (trước

đó chỉ có VHKT-U'CTT BTS tại Quảng Ngãi, Bình Định, Quảng Trị và VHKT-U'CTT quang và BTS tại Khánh Hòa, Phú Yên).

- + Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-U'CTT (VHKT BTS, bảo dưỡng điều hòa, máy phát điện, cột) với Trung tâm mạng lưới miền Nam tại Cà Mau, Cần Thơ.
- Dịch vụ cho thuê CSHT trạm BTS: Doanh thu thực hiện 7,036 tỷ đồng, đạt 97,7% so với kế hoạch do MobiFone có điều chỉnh giảm giá một số trạm do chuyển đổi từ Marco sang CRAN, không thuê phòng máy từ quý III/2023 và ảnh hưởng do trạm thanh lý vì đơn vị cho thuê mặt bằng chuyển đổi mục đích sử dụng khác.
- Dịch vụ mới: Căn cứ thực tế đã triển khai các dịch vụ mới kỹ thuật, sửa chữa, thay thế vật tư, thiết bị... nhằm đảm bảo chất lượng mạng lưới MobiFone hàng năm với chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao, Công ty xây dựng kế hoạch tiếp tục thực hiện, mở rộng nhóm dịch vụ này trong năm 2024. Tuy nhiên, tình hình triển khai chi phí của các đơn vị kỹ thuật (các Trung tâm mạng lưới miền, Trung tâm Đo kiểm & Sửa chữa thiết bị viễn thông) gặp nhiều khó khăn. Các hợp đồng hiện tại là các hợp đồng triển khai chi phí nhỏ lẻ, ngắn hạn, giá trị không cao, nên tuy Công ty đã triển khai xấp xỉ 20 hợp đồng trong năm 2024 nhưng doanh thu chưa đạt kế hoạch đặt ra.

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

Năm 2024, dịch vụ GTGT tiếp tục gặp nhiều khó khăn theo xu hướng thoái trào, doanh thu các dịch vụ truyền thống tiếp tục suy giảm hàng năm, trong khi các tính năng và dịch vụ mới đã đề xuất triển khai nhưng không được phê duyệt.

- Dịch vụ Fast Credit chưa hoàn thành kế hoạch do:
  - + Bản tin nạp tiền (NEIF10) và bản tin hết tiền (NEIF11) giảm 15% so với cùng kỳ năm 2023.
  - + Lượng lớn thuê bao xóa khỏi hệ thống do thông tin không chính xác theo quy định bộ TT&TT dẫn tới thuê bao giảm hơn 10% so với cùng kỳ năm 2023.
  - + Không áp dụng CTKM nạp thẻ dẫn tới việc hoàn ứng gặp nhiều khó khăn nên hạn chế khả năng gia tăng doanh thu.
- Dịch vụ Data Transfer: Chưa thực hiện được việc truyền thông đến toàn bộ tập khách hàng có sử dụng Data nên doanh thu chưa thực hiện được như kỳ vọng.
- Các tính năng và dịch vụ mới đã đề xuất trong gian đoạn 2023 – 2024 không được phê duyệt (Chuyển tiền qua MyMobiFone; Ứng Airtime gia hạn gói Data; Dịch vụ DataON; LiveScreen...).

### **e) 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 tiếp tục triển khai các hợp đồng với khách hàng từ năm 2023 (DATC, VNPT, Vietcombank, BHHH 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 2023, đầu năm 2024 để đạt doanh thu tài chính ở mức tối đa.

### **f) Lợi nhuận sau thuế:**

Việc triển khai kế hoạch lợi nhuận năm 2024 gặp nhiều khó khăn do suy giảm doanh thu từ các dịch vụ có tỷ suất lãi gộp tốt:

- Dịch vụ Call Center: Lãi gộp chưa đạt kế hoạch do suy giảm doanh thu dịch vụ Inbound, bán VAS qua mSocial (MobiFone giảm tỷ lệ hưởng hoa hồng bán VAS trung bình từ 36% xuống còn 25% từ ngày 01/3/2024).
- Dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ: Nhà nước điều chỉnh tăng mức lương tối thiểu vùng từ 01/7/2024 dẫn đến chi phí nhân công cho xấp xỉ 1.300 lao động dịch vụ tăng mạnh trong khi đơn giá dịch vụ không tăng, làm giảm trực tiếp lãi gộp dịch vụ.

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 Văn phòng Chi nhánh Dịch vụ GTGT, Chi nhánh MobiFone Service Hà Nội về trụ sở Công ty làm việc, giãn tiến độ thực hiện một số công việc, chi phí trong năm 2024 (bảo dưỡng CSHT trạm BTS, tuyển dụng cán bộ quản lý theo định biên, ...).

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

- Về lao động: Tổng số lao động có mặt tại Công ty đến ngày 31/12/2024 là 2.379 người, trong đó, khối Văn phòng Công ty: 51 nhân sự, khối Văn phòng Chi nhánh: 70 nhân sự, khối lao động trực tiếp: 2.258 nhân sự. Trong đó, lao động có trình độ Đại học và trên đại học: 1.351 nhân sự chiếm 55,0% tổng số lao động toàn Công ty; trình độ cao đẳng, trung cấp và lao động đã qua đào tạo: 756 nhân sự, chiếm 30,8% 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 2024 của người lao động chỉ đạt 7,9 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 2024.
- 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 2024 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 2025:

### 1. Chỉ tiêu kế hoạch năm 2025:

Trên cơ sở định hướng, Ban Tổng Giám đốc đã tổ chức xây dựng kế hoạch SXKD và kế hoạch hành động năm 2025:

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2024	KẾ HOẠCH NĂM 2025	KH 2025/ TH 2024
1	Tổng doanh thu	377.884	434.958	115,1%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	48.661	55.615	114,3%
3	Lợi nhuận sau thuế	13.528	16.000	118,3%
4	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	3,28	> 1	-

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

#### a. Lĩnh vực Chăm sóc khách hàng:

- Duy trì ổn định chất lượng cung cấp dịch vụ chuyển tiếp (trả lời khách hàng qua điện thoại, gọi ra chăm sóc khách hàng, xử lý khủng hoảng truyền thông...).
- Tập trung nguồn lực triển khai dịch vụ Callout với hệ thống quản lý gọi ra bán hàng tập trung trên mạng MobiFone (đã đưa vào hoạt động từ tháng 3/2025), gia tăng hiệu quả ứng dụng công nghệ phân tích dữ liệu ứng dụng Bigdata & AI, đồng thời bổ sung AI Callbot (dự kiến triển khai từ tháng 5/2025) để đẩy mạnh tăng trưởng doanh thu.

#### b. Lĩnh vực Hỗ trợ nghiệp vụ:

- Duy trì ổn định chất lượng cung cấp dịch vụ cho các đơn vị trực thuộc Tổng công ty (các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực, các Trung tâm, Ban quản lý dự án).
- Thực hiện tìm kiếm và mở rộng các hợp đồng công việc mới tại các đơn vị trong và ngoài MobiFone.

#### c. Lĩnh vực Hạ tầng – Viễn thông:

- Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng các dịch vụ ổn định, chuyển tiếp (cho thuê trạm BTS, VHKT-U'CTT tại các địa bàn).
- Gia hạn các hợp đồng VHKT-U'CTT trạm BTS và cáp quang với các Trung tâm Mạng lưới miền, mở rộng quy mô, địa bàn, phạm vi cung cấp dịch vụ.
- Tìm kiếm các hợp đồng, triển khai doanh thu mới: Khảo sát trụ sở công an phục vụ đề án triển khai hạ tầng tại các trụ sở công an tại Đài VT Hà Nội 1, Nghệ An, Hải Phòng, đo kiểm, cho thuê máy đo...

**d. Lĩnh vực Công nghệ số:**

- Triển khai xây dựng giáo trình giảng dạy môn Sinh học và Vật lý cho khối học sinh THCS ứng dụng AR& VR và ứng dụng trong ngành nội thất.
- Xây dựng hệ thống miniCRM sẵn sàng cung cấp cho các doanh nghiệp để chăm sóc khách hàng.
- Triển khai kinh doanh sản phẩm Cloud của Tổng công ty và hợp tác với Washabi để xây dựng ứng dụng cung cấp Cloud cho người dùng cuối, phân phối sản phẩm Cloud đến các doanh nghiệp SME.
- Dịch vụ Outsource phần mềm: Cung cấp dịch vụ cho các đơn vị trong Tổng công ty và triển khai công việc cho các đơn vị ngoài như Viettel IT.
- Tiếp tục triển khai kinh doanh sản phẩm CNTT của Tổng công ty như: Quản lý hóa đơn điện tử MBF IMS, MBF Smart Office, Chữ ký số MBFCA, MBF eContract, Smart Sale for SME, Tổng đài 3C...

Trên đây là Báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2024 và kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm 2025 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**