

Số: 345/BC-TGD/2016/MFS

Hà Nội, ngày 05 tháng 04 năm 2016

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HĐSXKD NĂM 2015
VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI NĂM 2016**
(Tại Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2016)

KÍNH GỬI: QUÝ VỊ CỔ ĐÔNG

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp 2014 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của Tổng Giám đốc Công ty quy định tại Điều lệ Công ty cổ phần dịch vụ kỹ thuật MobiFone.
- Căn cứ kết quả HĐSXKD năm 2015 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) xin báo cáo kết quả hoạt động SXKD năm 2015 và phương hướng nhiệm vụ năm 2016 với Quý cổ đông như sau:

I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC SXKD NĂM 2015

1. Đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch năm 2015:

Thuận lợi:

Công ty bước vào thực hiện nhiệm vụ kế hoạch năm 2015 dưới sự lãnh đạo và chỉ đạo quyết liệt, đúng đắn, kịp thời của Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc Công ty đã cùng với tập thể người lao động nỗ lực hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu kế hoạch năm 2015, góp phần to lớn vào thành tích chung của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone (MobiFone).

Công ty MobiFone Service đã khẳng định được hình ảnh, thương hiệu uy tín trên thị trường cung cấp dịch vụ Viễn thông, Chăm sóc khách hàng và Dịch vụ giá trị gia tăng.

Công ty MobiFone Service giữ được mức tăng trưởng về doanh thu và lợi nhuận, nhờ sự quan tâm, hỗ trợ của Tổng Công ty. Bên cạnh đó là sự năng động, sáng tạo của đội ngũ lãnh đạo Công ty, cùng với sự đoàn kết, nhiệt huyết, có trách nhiệm cao trong công việc của CBCNV trong Công ty.

Khó khăn:

Năm 2015, tình hình kinh tế thế giới và trong nước vẫn có nhiều diễn biến phức tạp. Lương cơ bản ngày càng tăng khiến cho lĩnh vực kinh doanh Call Center vốn cần

nhiều lao động, gặp nhiều khó khăn trong công tác tuyển dụng, đào tạo và giữ chân người lao động.

Việc tái cơ cấu tổ chức, nhân sự khiến bộ máy mới cần phải có một thời gian để thích nghi, sẽ ảnh hưởng một phần đến tiến độ các dự án đang triển khai.

Nhân sự cấp cao tại các chi nhánh chưa ổn định, việc tuyển dụng gặp nhiều khó khăn do đặc thù ngành nghề và áp lực trong công việc.

Trước những thuận lợi và khó khăn trên, Ban Tổng Giám đốc Công ty đã rút ra được nhiều kinh nghiệm quý báu về phương pháp kinh doanh dịch vụ, tổ chức quản lý điều hành, xây dựng đội ngũ tạo đà cho việc thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2016.

2. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2015:

2.1. Kết quả hoạt động SXKD năm 2015:

Đơn vị tính: Đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH	THỰC HIỆN	TỶ LỆ TH/KH
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	369.576.000.000	411.954.560.932	111,47%
2	Lợi nhuận trước thuế	23.642.000.000	32.726.552.364	138,43%
3	Lợi nhuận sau thuế	18.411.000.000	24.501.130.165	133,08%
4	Tỷ suất LNST/Vốn ĐL	30,69%	40,8%	

(Theo số liệu Báo cáo tài chính đã được kiểm toán năm 2015)

2.2. Đánh giá cụ thể từng mảng dịch vụ chính của Công ty MobiFone Service năm 2015:

2.2.1. Công tác quản lý, vận hành mảng kinh doanh Dịch vụ chăm sóc khách hàng:

- Cải tạo văn phòng, nâng cấp môi trường làm việc tại các chi nhánh, các Call Center (tại Hà Nội, Cần Thơ, TP HCM), tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho CBNV, tăng tính gắn bó với Công ty của ĐTV.
- Sửa đổi, ban hành lại chính sách tiền lương ĐTV tại các Chi nhánh MobiFone Service khu vực. Qua đó, nâng cao mức thu nhập cho CBNV làm việc tại Call Center.
- Nghiên cứu, triển khai thử nghiệm 1 số giải pháp về hệ thống CSKH như AVB, Auto SMS... làm tiền đề cho phát triển các dịch vụ này trong năm 2016.
- Dự án triển khai mới 76 bàn làm việc ĐTV cho đối tác Prudential đã mở rộng quy mô các dự án từ đối tác ngoài MobiFone theo đúng định hướng phát triển của Công ty, bên cạnh đó mang lại nguồn thu nhập ổn định hàng tháng cho Công ty.

2.2.2. Công tác quản lý, vận hành mảng kinh doanh Hạ tầng – Viễn thông:

Năm 2015, Công ty đang tiến hành triển khai xây dựng hệ thống truyền dẫn viba với trang thiết bị phần cứng, phần mềm chuyên dụng cung cấp dịch vụ cho các nhà khai thác mạng di động như MobiFone, Vinaphone..., đảm bảo hoạt động hỗ trợ 24/7 (7 ngày trong tuần và 24 giờ trong ngày), đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự an toàn mạng lưới.

2.2.3. Công tác quản lý, vận hành mảng kinh doanh Dịch vụ Giá trị gia tăng:

- Hoàn thành triển khai 7 Chương trình khuyến mại năm 2015.
- Tiếp tục triển khai hiệu quả các dịch vụ FunQuiz, FunClass, FunFootball.
- Triển khai thành công tính năng nâng cao dịch vụ FastCredit.
- Hoàn thành đưa vào sử dụng các dịch vụ mới Mbook, QuizIT...
- Nâng cấp phần cứng, phần mềm hệ thống LiveInfo.

2.2.4. Công tác quản lý, vận hành mảng kinh doanh Dịch vụ Hỗ trợ văn phòng:

Cung cấp 07 loại hình Dịch vụ hỗ trợ văn phòng cho Trung tâm TTĐD KV V, VI và Trung tâm Phát triển phần mềm với hơn 250 nhân sự, đem lại doanh thu hơn 16 tỷ đồng trong năm 2015.

2.2.5. Công tác Tổ chức – Hành chính:

- Về lao động: Tổng số lao động có mặt tại Công ty đến ngày 31/12/2015 là 1.142 người, trong đó khối Văn phòng Công ty: 43 nhân sự, khối Văn phòng Chi nhánh: 89 nhân sự, khối Điện thoại viên: 777 người, khối lao động dịch vụ hỗ trợ văn phòng: 233 nhân sự.
- Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ: trình độ Đại học và trên đại học: 584 người chiếm 52% tổng số lao động toàn Công ty; trình độ cao đẳng, trung cấp và lao động đã qua đào tạo: 558 người, chiếm 48% tổng số lao động toàn Công ty.
- Năm 2015, Công ty MobiFone Service đã thực hiện tốt công tác quản lý nhân sự, công tác BHXH, BHYT, BHTN, ký kết Hợp đồng lao động với CBCNV và thực hiện đầy đủ 100% quyền và nghĩa vụ đối với người lao động theo đúng các quy định của Pháp luật.
- Công ty MobiFone Service đã tổ chức thành công Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2015 vào ngày 30/06/2015 với sự đồng thuận, nhất trí cao của các cổ đông là tiền đề, cơ sở để Hội đồng quản trị, Ban lãnh đạo Công ty, toàn thể CBCNV Công ty hoàn thành tốt các mục tiêu, nhiệm vụ sản xuất của Công ty.
- Tại khối văn phòng Công ty: 100 cán bộ chủ chốt, cán bộ nguồn được tham gia và cấp chứng chỉ khóa đào tạo kỹ năng quản lý, kỹ năng lập phương án. 30 cán bộ nguồn được tham gia đào tạo về kỹ năng quản lý dự án. 100 cán bộ nhân

viên được tham gia khóa đào tạo về kỹ năng telesales. 100% ĐTV được tham gia các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp và nghiệp vụ chuyên môn.

- Thực hiện tốt công tác bảo hộ lao động, an toàn vệ sinh lao động. Cải tạo, thay đổi hình ảnh tại văn phòng Công ty, văn phòng các đơn vị trực thuộc Công ty hiện đại, tạo môi trường làm việc tốt và chuyên nghiệp cho CBCNV.
- Triển khai hiệu quả công tác truyền thông nội bộ: Truyền thông định hướng, chiến lược, mục tiêu của Tổng Công ty và Công ty giai đoạn 2016 - 2020 tới toàn thể CBCNV Công ty. Nâng cấp website Công ty và cập nhật thông tin liên tục, kịp thời về các hoạt động chính của Công ty và các thông tin liên quan với nội dung ngày càng phong phú, đa dạng, đồng thời nâng cao chất lượng của các bài viết.

2.2.6. Công tác Tài chính – Kế toán:

Công ty MobiFone Service 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:

- 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 2015 và thực hiện quyết toán thuế theo đúng quy định của nhà nước.
- Định kỳ gửi Báo cáo (tháng, quý, năm) tới Ban Tài chính, Ban Kế toán Tổng Công ty.
- Giải trình số liệu liên quan đến HDSXKD của Công ty cho các đoàn kiểm tra, kiểm soát của Ban Kiểm soát Công ty, Ban Tài chính và Ban Kế toán Tổng Công ty.
- Chú trọng sử dụng hiệu quả nguồn vốn đầu tư, nguồn vốn nhân rồi tại từng thời điểm.

II. KẾ HOẠCH SẢN XUẤT KINH DOANH NĂM 2016

1. Dự báo tình hình kinh tế năm 2016:

Kinh tế thế giới năm 2016 có diễn biến phức tạp hơn, nhất là tác động đan xen chính sách của các nước lớn và cuộc chiến toàn cầu chống khủng bố. Theo dự báo của các chuyên gia kinh tế, mức tăng trưởng chậm tại các thị trường mới nổi sẽ làm chậm tốc độ tăng trưởng toàn cầu trong năm 2016 nhưng hoạt động kinh tế vẫn sẽ tăng trong năm 2016 nhờ các nền kinh tế phát triển đã lấy lại đà tăng trưởng, trong đó có Việt Nam. Kinh tế Việt Nam đã và đang ứng phó tương đối tốt trước những biến động của môi trường kinh tế bên ngoài và triển vọng trung hạn được đánh giá là tích cực, dù còn tiềm ẩn nhiều yếu tố rủi ro bất lợi và chưa vững chắc. Những rủi ro mà nước ta có thể sẽ gặp phải đó là những tồn tại mang tính cơ cấu của nền kinh tế chưa được giải quyết, như yếu kém về cơ sở hạ tầng, chất lượng nguồn nhân lực thấp, ngành công nghiệp hỗ trợ chưa phát triển, bất cập tồn tại trong hệ thống luật pháp, chính sách... Năm 2016 cũng mở ra nhiều cơ hội và thách thức lớn đối với nền kinh tế nói chung và ngành Viễn thông nói riêng tại Việt Nam khi chính thức ký Hiệp định đối tác kinh tế chiến lược xuyên Thái Bình Dương (TPP) – Hiệp định quan trọng của thế kỷ 21.

Trước tình hình đó, định hướng chung năm 2016 của Công ty MobiFone Service là duy trì các chỉ tiêu HĐSXKD ổn định, hợp lý và kiểm soát tốt các chỉ tiêu này. Đồng thời, tăng cường các giải pháp tối ưu hóa trong kinh doanh nhằm thúc đẩy tăng trưởng, thúc đẩy quản lý minh bạch, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả SXKD, đảm bảo công ăn việc làm và tăng thu nhập cho người lao động.

2. Kế hoạch doanh thu, lợi nhuận các dịch vụ cơ bản năm 2016:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	NỘI DUNG	KH NĂM 2016
1	Doanh thu	592.303
2	Lợi nhuận trước thuế	25.300
3	Lợi nhuận sau thuế	19.734

3. Các nhiệm vụ trọng tâm năm 2016

- 3.1 Xây dựng kế hoạch SXKD giai đoạn 2016-2020 dựa trên định hướng, chiến lược phát triển của Tổng Công ty, hướng đến trở thành doanh nghiệp nghìn tỉ.
- 3.2 Tăng cường công tác quản trị:
 - Rà soát hệ thống các quy định, quy chế, quy trình hiện hành; tăng cường quản lý, giám sát đảm bảo các hoạt động SXKD của Công ty tuân thủ đúng quy định của pháp luật.

- Xây dựng hệ thống báo cáo quản trị định kỳ (tháng/quý/6 tháng/năm) về tình hình triển khai kế hoạch doanh thu, chi phí, đầu tư và các nhiệm vụ trọng tâm. Xây dựng phương pháp, cơ chế quản lý nhân sự tạo điều kiện cho đội ngũ CBNV làm việc hiệu quả, trách nhiệm và tuân thủ pháp luật.
- 3.3 Xây dựng chiến lược kinh doanh và chiến lược sản phẩm cụ thể giai đoạn 2016-2020 dựa trên cơ sở định hướng, chiến lược của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone.
- 3.4 Xây dựng chiến lược nhân sự và môi trường làm việc thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao; Hoàn thiện cơ chế lương theo hiệu suất công việc.
- 3.5 Xây dựng văn hóa Công ty kế thừa và phát huy văn hóa của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.

4. Phương hướng nhiệm vụ năm 2016:

4.1 Dịch vụ Chăm sóc khách hàng và cung ứng dịch vụ hỗ trợ (BPO) khác:

- Xây dựng và thành lập Trung tâm Chăm sóc khách hàng tập trung tại 3 miền dựa trên hệ thống IPCC hiện có do MobiFone Service cung cấp, dựa trên nguồn lực chất lượng tốt trong công tác CSKH của Công ty, hướng đến một tổng đài tập trung có thể chăm sóc tốt cho khách hàng của MobiFone trong 4 lĩnh vực: Di động – Truyền hình – Bán lẻ – Đa phương tiện.
- Cung cấp vé máy bay cho CBNV và khách hàng cao cấp của MobiFone qua tổng đài 9080 hiện có. Phát triển một số dịch vụ tiện ích hoặc dịch vụ cung cấp cho Tổng Công ty để chăm sóc khách hàng cao cấp.
- Nghiên cứu và đề xuất thành lập Trung tâm xử lý khủng hoảng truyền thông dựa trên dự án định hướng, xử lý thông tin trên các diễn đàn và trang mạng xã hội (Forum) hiện nay đang cung cấp

4.2 Dịch vụ Giá trị gia tăng:

- Triển khai 6 chương trình khuyến mại trúng thưởng năm 2016.
- Tiếp tục triển khai và duy trì hiệu quả các dịch vụ hiện tại.
- Nâng cấp, triển khai thêm các tính năng mới dịch vụ Liveinfo.
- Hợp tác triển khai các dịch vụ mới với đối tác KDDI Nhật Bản.
- Xây dựng triển khai hệ thống VAS Platform.
- Xây dựng và đưa vào sử dụng dịch vụ Mobile Marketing.
- Nghiên cứu, phát triển, cung cấp các dịch vụ Mobile Marketing, Truyền hình di động, Video Streaming, Công thanh toán điện tử, Thương mại điện tử...

4.3 Hạ tầng – Viễn thông:

- Tập trung triển khai thành công 400 tuyến vi ba cho Tổng Công ty thuê theo kế hoạch đăng ký năm 2016.
- Xây dựng và đề xuất triển khai các dự án mới cho mảng Hạ tầng – Viễn thông (Các dự án về đầu tư cho thuê truyền dẫn quang, tối ưu mạng...)

4.4 Các nội dung khác:

- Nghiên cứu, cung cấp dịch vụ tổ chức sự kiện và đào tạo, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ.
- Xây dựng Quy chế tiền lương theo hiệu suất công việc dựa trên năng suất lao động, hiệu quả công việc, gắn chính sách tiền lương với chính sách đãi ngộ, thu hút nhân sự có năng lực trình độ, có tâm huyết làm việc lâu dài tại Công ty MobiFone Service và mức tiền lương cạnh tranh trên thị trường lao động.

Trên đây là Báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2015 và kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm 2016 của Công ty MobiFone Service.

Những kết quả đạt được năm 2015 là động lực để Công ty MobiFone Service phấn đấu cho hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2016. Sự ủng hộ, sự quan tâm sâu sát và chỉ đạo kịp thời từ ĐHĐCĐ, Hội đồng quản trị và Ban kiểm soát; sự quyết tâm, đoàn kết của toàn thể CBCNV Công ty MobiFone Service, là cơ sở để Công ty tin rằng năm 2016, Công ty MobiFone Service sẽ tiếp tục hoàn thành kế hoạch ĐHĐCĐ giao cho.

Xin trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên.
- Thành viên HĐQT, BKS.
- Phó Tổng Giám đốc.
- Lưu VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Quang Hải

