

Số: 10 /BC/2018/MFS

Hà Nội, ngày 13 tháng 6 năm 2018

**BÁO CÁO**  
**HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2017**  
**VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2018**

Kính gửi: Quý vị cổ đông

**PHẦN THỨ NHẤT:**  
**ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2017**

Kính thưa quý vị cổ đông,

Thay mặt Hội đồng quản trị Công ty, tôi xin báo cáo quý vị cổ đông kết quả hoạt động kinh doanh năm 2017 và kế hoạch kinh doanh năm 2018 như sau:

**1. Tổng kết tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2017:**

**a. Đặc điểm tình hình:**

Năm 2017 với Công ty MobiFone Service là một năm quan trọng, đánh dấu sự chuyển mình của Công ty về tầm vóc và quy mô. Bằng sự nỗ lực không mệt mỏi, sự trau dồi không ngừng về kỹ năng chuyên môn của đội ngũ cán bộ nhân viên, Công ty đã phấn đấu sản xuất để tạo nên một năm thắng lợi, một năm thành công trên mọi phương diện. Theo số liệu báo cáo tài chính năm 2017:

- Về doanh thu thuần từ bán hàng và cung cấp dịch vụ: Hoàn thành 940,659 tỷ đồng, đạt 115,14% so với kế hoạch năm, tăng trưởng 52,92% so với năm 2016.
- Doanh thu hợp nhất hoàn thành 466,649 tỷ đồng, đạt 133,33% so với kế hoạch năm, tăng trưởng 296,93% so với năm 2016.
- Về lợi nhuận: Tổng lợi nhuận trước thuế đạt 33,726 tỷ đồng, đạt 102,71% so với kế hoạch năm; Lợi nhuận sau thuế đạt 26,296 tỷ đồng, đạt 100,32% so với kế hoạch năm.

**b. Một số sự kiện nổi bật của Công ty đến thời điểm hiện tại:**

- Ngày 10/02/2017: Tổ chức thành công Đại hội đồng cổ đông bất thường năm 2017 nhằm xin ý kiến Đại hội đồng thông qua những nội dung chủ yếu sau:

- + Thông qua việc bổ sung ngành nghề kinh doanh trong giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của Công ty.
- + Thông qua việc sửa đổi Khoản 1 Điều 38 của Điều lệ Công ty: Số lượng thành viên Ban kiểm soát Công ty từ 03 (Ba) đến 05 (Năm) thành viên.
- + Thông qua việc miễn nhiệm thành viên Ban Kiểm soát đối với Ông Lê Đức Mạnh và bầu bổ sung thành viên Ban kiểm soát đối với Ông Cao Thành Chung và Bà Lê Hải Yến.
- Ngày 03/08/2017: Bổ nhiệm Ông Trần Minh Đức – Nhân sự có bề dày kinh nghiệm trong lĩnh vực Hạ tầng – Viễn thông vào chức danh Phó giám đốc phụ trách dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông Công ty.
- Tháng 09/2017: Công ty đã hoàn thành việc chi trả cổ tức bằng cổ phiếu theo nghị quyết đại hội đồng cổ đông thường niên, góp phần nâng số vốn điều lệ từ 61.417.920.000 đồng lên đến 70.629.790.000 đồng.
- Ngày 28/12/2017: Tổ chức thành công Lễ kỷ niệm 10 năm thành lập Công ty MobiFone Service tại Serena Resort – Hòa Bình.

Bên cạnh những thành quả đạt được của Công ty, không thể không kể đến những thách thức và khó khăn mà hàng ngày Công ty đang phải đối mặt như: Mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt trong các lĩnh vực hoạt động, đặc biệt trong lĩnh vực Dịch vụ Giá trị gia tăng, Chăm sóc khách hàng, dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông....

Trước những kết quả, các giải pháp đã triển khai thành công và bài học kinh nghiệm trong hoạt động các năm trước, Hội đồng quản trị và Ban Tổng Giám đốc điều hành của Công ty đã bám sát các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm đã được Đại hội đồng cổ đông thông thường niên năm 2017 thông qua ngày 29/06/2017 để triển khai thực hiện.

Bên cạnh đó, Công ty MobiFone Service còn nhận được sự quan tâm, hỗ trợ lớn từ cổ đông sáng lập là Tổng Công ty Viễn thông MobiFone. Sự hỗ trợ này không chỉ là động lực mà còn là nguồn động viên to lớn giúp Công ty MobiFone Service vượt qua khó khăn và hoàn thành vượt kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2017.

**2. Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của Hội đồng quản trị 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 2017, Hội đồng quản trị đã nghiêm túc triển khai và thực hiện các nội dung Đại hội đồng cổ đông bất thường và Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2017 thông qua Nghị quyết số 01/NQ-ĐHĐCĐ/2017/MFS ngày 10/02/2017 và 02/NQ-ĐHĐCĐ/2017/MFS ngày 29/06/2017. Hội đồng quản trị đã họp, tổ chức lấy ý kiến và ban hành 34 nghị quyết, các quyết định, tổ chức lấy ý kiến bằng văn bản với các nội dung trọng tâm gồm:

STT	Số văn bản	Ngày ban hành	Nội dung
1	01/QĐ/HĐQT	03/01/2017	Triệu tập họp ĐHĐCĐ bất thường
2	02/QĐ/HĐQT	06/01/2017	Bổ nhiệm chức danh Giám đốc Chi nhánh Hà Nội
3	03/QĐ/HĐQT	06/01/2017	Phê duyệt kế hoạch đầu tư mới 2017
4	04/NQ/HĐQT	23/01/2017	Phê duyệt chủ trương bổ nhiệm lại chức danh Giám đốc Chi nhánh DV GTGT
5	05/QĐ/HĐQT	25/01/2017	Điều động cán bộ quản lý công ty với Bà Nguyễn Thị Lan Hương
6	06/QĐ/HĐQT	25/01/2017	Điều động cán bộ quản lý công ty đối với Ông Trần Văn Đông
7	07/QĐ/HĐQT	09/02/2017	Thống nhất các nội dung trình ĐHĐCĐ bất thường 2016
8	8/QĐ/HĐQT	09/02/2017	Phê duyệt định biên lao động năm 2017
9	9/QĐ/HĐQT	09/02/2017	Thay đổi phụ lục Quy chế tiền lương công ty MFS
10	10/QĐ/HĐQT	28/02/2017	Một số nội dung thuộc thẩm quyền HĐQT

STT	Số văn bản	Ngày ban hành	Nội dung
11	11/QĐ/HĐQT	03/03/2017	Phê duyệt chủ trương thực hiện lựa chọn đối tác cung cấp giải pháp dịch vụ cổng thanh toán điện tử trên mạng MobiFone
12	12/NQ/HĐQT	03/03/2017	Phê duyệt chủ trương bổ nhiệm lại chức danh Giám đốc Chi nhánh MFS Hải Phòng.
13	13/QĐ/HĐQT	09/03/2017	Ban hành sửa đổi quy chế bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, điều động, từ chức, miễn nhiệm đối với cán bộ quản lý thuộc MFS
14	14/QĐ/HĐQT	11/05/2017	Bổ nhiệm lại Giám đốc chi nhánh MFS Hải Phòng
15	15/QĐ/HĐQT	24/05/2017	Triệu tập họp Đại hội đồng cổ đông thường niên 2017
16	16/NQ/HĐQT	26/05/2017	Đề xuất Tổng công ty MobiFone phê duyệt chủ trương cho công ty MFS triển khai dự án Metro tại các tỉnh thuộc trung tâm mạng lưới MobiFone miền Bắc.
17	17/NQ/HĐQT	07/06/2017	Phê duyệt đối tác cung cấp giải pháp dịch vụ cổng thanh toán điện tử trên mạng MobiFone
18	18/QĐ/HĐQT	07/06/2017	Thống nhất các nội dung trình Đại hội đồng cổ đông thường niên 2017
19	19/QĐ/HĐQT	07/06/2017	Phê duyệt các tài liệu, biểu mẫu phục vụ Đại hội đồng cổ đông thường niên 2017
20	20/QĐ/HĐQT	12/06/2017	Sửa đổi phụ lục Quy chế tiền lương Công ty.
21	21/QĐ/HĐQT	19/06/2017	Báo cáo hoạt động của HĐQT năm 2016 và phương hướng nhiệm vụ 2017

STT	Số văn bản	Ngày ban hành	Nội dung
22	22/QĐ/HĐQT	10/07/2017	Phê duyệt mức trích quỹ phúc lợi và quỹ thi đua khen thưởng 2017
23	23/QĐ/HĐQT	19/07/2017	Phê duyệt Kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2017
24	24/QĐ/HĐQT	03/08/2017	Phê duyệt Kế hoạch đầu tư 2017
25	25/QĐ/HĐQT	18/09/2017	Phương án phát hành cổ phiếu để trả cổ tức 2016
26	26/QĐ/HĐQT	18/09/2017	Bổ nhiệm Phó Tổng Giám đốc Công ty
27	27/QĐ/HĐQT	18/09/2017	Sửa đổi điều lệ công ty
28	28/QĐ/HĐQT	18/09/2017	Đăng ký thay đổi vốn điều lệ và sửa đổi điều lệ công ty.
29	29/QĐ/HĐQT	23/10/2017	Đề xuất thay đổi người đứng đầu chi nhánh trong giấy chứng nhận đăng ký hoạt động tại chi nhánh MFS TP.HCM.
30	30/QĐ/HĐQT	31/10/2017	Phê duyệt chủ trương bổ nhiệm lại chức danh Giám đốc Chi nhánh Cần Thơ.
31	31/QĐ/HĐQT	02/11/2017	Đề xuất phê duyệt chủ trương và kế hoạch đầu tư dự án triển khai hệ thống quản lý tòa nhà (BMS) tại 811A Giải phóng-Hà Nội.
32	32/QĐ/HĐQT	16/11/2017	Phê duyệt chủ trương bổ nhiệm lại Tổng Giám đốc
33	33/QĐ/HĐQT	16/12/2017	Phê duyệt bổ nhiệm lại Tổng Giám đốc
34	34/QĐ/HĐQT	18/11/2017	Về việc bổ nhiệm lại Giám đốc Chi nhánh Cần Thơ

- Nghiêm túc thực hiện Nghị quyết Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2017.
- Lựa chọn công ty kiểm toán và tư vấn là đơn vị soát xét báo cáo tài chính.

- 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, hỗ trợ sát sao các Đơn vị trực thuộc trong hoạt động kinh doanh thông qua việc đánh giá kết quả kinh doanh, chỉ tiêu phát triển hàng tháng, quý. Kịp thời phát hiện và có hành động khắc phục đối với những điểm yếu và bất cập.
- 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 cho giai đoạn 2017 – 2020 nói chung và năm 2017 nói riêng; đồng thời tổ chức cập nhật và điều chỉnh chiến lược công ty đến năm 2020. Thúc đẩy việc triển khai các chương trình xây dựng năng lực cạnh tranh dài hạn.
- Thường xuyên tổ chức các cuộc họp nhằm phân tích tình hình tài chính, tình hình quản lý điều hành sản xuất kinh doanh, tình hình đầu tư các dự án. Với việc trao đổi, cập nhật thông tin nhanh chóng và kịp thời, Hội đồng quản trị luôn nắm bắt rõ tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty và chỉ đạo Công ty hoạt động hiệu quả theo định hướng chiến lược đã đề ra.
- Tổ chức đánh giá các đề án khả thi, các dự án đầu tư của từng đơn vị.
- Tổ chức các hoạt động trao đổi với các chuyên gia, cố vấn để nâng cao năng lực quản trị cũng như cập nhật thông tin về thị trường và nền kinh tế vĩ mô.
- Phê duyệt ban hành các quy chế, quy định theo thẩm quyền được phê duyệt tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty
- Tăng cường công tác quản trị Công ty, gồm:
  - + 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.
  - + Tiếp tục áp dụng phương pháp, cơ chế quản lý nhân sự theo hiệu quả công việc, tạo điều kiện cho đội ngũ CBNV làm việc hiệu quả, trách nhiệm.

- + Thường xuyên triệu tập họp thường kỳ tháng/quý/năm, tổ chức các cuộc họp bất thường để nghe báo cáo về kết quả hoạt động của Công ty, tham gia họp giao ban tổng kết quý của từng đơn vị, từng trưởng bộ phận để phân tích những đánh giá những điểm mạnh và những điểm cần được khắc phục, đề ra phương án hoạt động cho những quý tiếp theo nhằm ứng phó với những biến động liên tục của nền kinh tế, thay đổi về mặt chính sách của nhà nước.
- Xây dựng chiến lược kinh doanh và chiến lược sản phẩm cụ thể giai đoạn 2017 – 2020 dựa trên cơ sở định hướng chiến lược của Tổng Công ty.
- Xây dựng chiến lược nhân sự và môi trường làm việc thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao; Tiếp tục áp dụng, cải tiến cơ chế lương theo hiệu suất công việc, khuyến khích các CBNV làm việc trách nhiệm, hiệu quả, năng suất, chất lượng.
- Xây dựng văn hóa Công ty, tổ chức các hoạt động tập thể gắn kết đội ngũ CBNV của Công ty.
- Kiện toàn bộ máy nhân sự (đặc biệt là nhân sự quản lý) của Công ty;
- 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.
- Liên tục rà soát, kiện toàn bộ máy cán bộ chủ chốt tại một số đơn vị chưa đáp ứng yêu cầu công việc. Thường xuyên tổ chức kiểm điểm, đánh giá kết quả, tiến độ, chất lượng các công việc theo nhiệm vụ được giao.
- Phê duyệt kế hoạch đầu tư mới năm 2017, với tổng mức đầu tư là 8,199 tỷ đồng gồm các chương trình đầu tư:
  - + Chương trình đầu tư các dịch vụ Giá trị Gia tăng: Dự án triển khai các Chương trình khuyến mại theo kế hoạch đăng ký với Tổng công ty ( 16 server) và các dịch vụ Giá trị gia tăng mới (30 Server).

- + Chương trình đầu tư tăng cường năng lực quản lý, khai thác: Dự án phần mềm quản lý cơ sở hạ tầng trạm BTS và thiết bị truyền dẫn viba.
- + Chương trình đầu tư các hệ thống công nghệ thông tin: Dự án đầu tư thay thế nâng cấp server hệ thống ghi âm, hệ thống SMS cho hệ thống tổng đài phục vụ công tác vận hành IPCC tập trung.

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

Trong công tác giám sát hoạt động của Ban điều hành Công ty, Hội đồng quản trị Công ty thường xuyên thực hiện công tác 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 quy định của 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 2017 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 2017, định hướng phát triển giai đoạn 2017 - 2020, bám sát tình hình thực tiễn, linh hoạt trong việc điều hành các hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty. Do đó, năm 2017, Ban điều hành đã hoàn thành tốt vai trò điều hành hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty theo đúng các định hướng, chỉ đạo của HĐQT, cụ thể:

- Hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2017 được ĐHĐCĐ thông qua và HĐQT phê duyệt.
- Thực hiện nghiêm túc các Nghị quyết, Quyết định của HĐQT.
- Triển khai hiệu quả các mục tiêu trọng tâm đã được HĐQT phê duyệt.

#### **3. Báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2017:**

Những nỗ lực trong hoạt động quản trị doanh nghiệp của HĐQT năm 2017 đã mang lại những kết quả đáng ghi nhận và được thể hiện trên một số chỉ tiêu trọng yếu như sau:



Đơn vị tính: Đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2017	THỰC HIỆN NĂM 2017	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	817.000.000.000	943.753.634.284	115,51%
	Trong đó:			
-	<i>Doanh thu từ các dịch vụ cơ bản</i>	<i>817.000.000.000</i>	<i>940.659.433.244</i>	<i>115,14%</i>
-	<i>Doanh thu hoạt động tài chính</i>	<i>0</i>	<i>3.058.569.570</i>	<i>-</i>
-	<i>Doanh thu khác</i>	<i>0</i>	<i>35.631.470</i>	<i>-</i>
2	Tổng chi phí	759.635.000.000	910.027.565.485	119,80%
3	Lợi nhuận trước thuế	32.836.000.000	33.726.068.799	102,71%
4	Lợi nhuận sau thuế	26.212.000.000	26.296.456.223	100,32%
5	Tỷ suất LNST/Vốn góp của CSH	42,68%	37,23% <sup>(*)</sup>	87,23%
6	Tỷ suất LNST/Vốn CSH	-	18,25%	-

(\*) Ngày 05/09/2017, Công ty thực hiện phát hành cổ phiếu chi trả cổ tức năm 2016, tăng vốn góp chủ sở hữu của Công ty từ 61.417.920.000 đồng lên 70.629.790.000 đồng dẫn đến tỷ suất LNST/Vốn góp CSH năm 2017 bằng 37,23% (Theo kế hoạch vốn góp CSH của Công ty năm 2016 là 61.417.920.000 đồng thì tỷ suất LNST / Vốn góp CSH đạt 42,82%, hoàn thành 100,3% so với kế hoạch).

(Số liệu thực hiện được lấy từ Báo cáo tài chính năm 2017 đã được kiểm toán bởi Công ty TNHH A&C Việt Nam)

## PHẦN THỨ HAI:

### PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2018

Năm 2018 là năm thứ ba của kế hoạch 5 năm giai đoạn 2016 – 2020 và cũng là năm đón nhận các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội mới của đất nước; Kinh tế Việt Nam hội nhập sâu rộng với quốc tế thông qua các hiệp định thương mại, hiệp ước hợp tác có hiệu lực. Đây là điều kiện thúc đẩy sự phát triển của Công ty MobiFone Service;

tuy nhiên sẽ có những khó khăn thách thức mới, đặc biệt là vấn đề về năng lực cạnh tranh trên tất cả các lĩnh vực hoạt động của Công ty với các doanh nghiệp trong nước và quốc tế. Do vậy, với việc phát huy kết quả đạt được của năm 2017, tiếp tục triển khai cơ cấu toàn diện các mặt hoạt động, dồn toàn lực để nâng cao năng lực cạnh tranh; Hội đồng quản trị cùng Ban điều hành xây dựng các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm cho kế hoạch năm 2018 với các chỉ tiêu chính cụ thể như sau:

### 1. Phương hướng và kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2018:

Hội đồng quản trị Công ty nhận định: Năm 2018 là tiền đề cho bước nhảy vọt, sức mạnh mới, tầm vóc mới, doanh thu dự kiến ghi nhận tăng bởi các dịch vụ trọng tâm. Nhưng đồng thời, 2018 vẫn là năm còn nhiều thách thức, khó khăn. Sau khi cân nhắc và nhiều lần điều chỉnh tăng dựa trên những yếu tố thuận lợi – khó khăn, xu hướng biến động thị trường, Hội đồng quản trị đề xuất Đại hội đồng cổ đông phê duyệt kế hoạch kinh doanh năm 2018 như sau:

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2017	KẾ HOẠCH NĂM 2018	TỶ LỆ TH/KH
1	Doanh thu thuần từ bán hàng và cung cấp dịch vụ	940.659	1.126.000	119,70%
1.1	<i>Doanh thu từ dịch vụ MobiFone</i>	<i>474.010</i>	<i>544.000</i>	<i>114,77%</i>
1.2	<i>Doanh thu ngoài MobiFone</i>	<i>466.649</i>	<i>582.000</i>	<i>124,72%</i>
2	Lợi nhuận sau thuế	26.296	28.403	108,01%
3	Tỷ suất LNST/Vốn CSH	18,25%	18,26%	100,05%

Năm 2018, Hội đồng quản trị tập trung giám sát, kiểm soát việc thực thi chiến lược năm 2018 tầm nhìn 2020 của các đơn vị, trong đó, chú trọng vào lĩnh vực cốt lõi, thế mạnh như “Kiềng 03 chân” vững chắc là dịch vụ Chăm sóc khách hàng, dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông, dịch vụ Giá trị Gia tăng; Tập trung triển khai xây dựng, hiện thực hóa các chương trình chiến lược, phát triển đội ngũ lãnh đạo và xây dựng văn hóa Công ty.

Đồng thời, năm 2018, Hội đồng quản trị cũng đẩy mạnh tăng cường công tác giám sát hoạt động kinh doanh và đưa ra những chỉ đạo kịp thời nhất để đảm bảo kế hoạch đề ra, cụ thể các công tác giám sát/ kiểm soát về:

- Kiểm soát rủi ro;
- Tăng cường công tác quản trị dự án;
- Tối ưu chi phí để nâng cao hiệu quả lợi nhuận;
- Phát triển và thu hút nhân tài làm nền tảng cho sự phát triển mạnh mẽ cho các năm tiếp theo.

**Định hướng phát triển của các mảng dịch vụ trong năm 2018:**

- **Dịch vụ CSKH:** Trở thành cung cấp giải pháp Chăm sóc khách hàng đa kênh trên nền tảng hệ thống hiện đại và truyền thông thương hiệu đa kênh hàng đầu Việt Nam. Ngành nghề kinh doanh định hướng:
  - + Dịch vụ cho thuê hạ tầng, hệ thống, nhân sự chăm sóc khách hàng đa kênh.
  - + Dịch vụ tư vấn, xử lý khủng hoảng truyền thông trên mạng xã hội.
  - + Dịch vụ truyền thông, tổ chức sự kiện, chăm sóc khách hàng.
- **Dịch vụ Giá trị gia tăng:** Đẩy mạnh phát triển sản phẩm dịch vụ giải pháp nền tảng hướng tới cung cấp dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp ngoài MobiFone muốn tiếp cận tập khách hàng của MobiFone như: Nền tảng Vạn vật Kết Nối (Internet of Things Platform), Dịch vụ tài chính và thanh toán trên nền tảng di động (Payment Gateway Platform), Nền tảng dịch vụ khai thác thông tin thuê bao (Location Based Service Platform), Dịch vụ quảng cáo trên di động (Mobile Advertising Platform) ...
- **Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:**
  - + Hoàn thiện bộ máy nhân sự, nâng cao năng lực cạnh tranh nhằm mở rộng cung cấp các dịch vụ Viễn thông cho Tổng công ty và hướng tới khách hàng ngoài MobiFone.
  - + Tập trung đầu tư các dự án truyền dẫn metro, kết hợp triển khai các dự án vận hành ứng cứu thông tin, đo kiểm sửa chữa, xây dựng, lắp đặt... tại các địa bàn

khu vực để đảm bảo hiệu quả sử dụng nhân sự; Đồng thời, nghiên cứu triển khai cung cấp các dịch vụ IoT theo định hướng của Tổng công ty.

- **Dịch vụ khác cho Tổng công ty:** Tổ chức sự kiện, quản lý tòa nhà, đại lý vé máy bay...

## **2. Phương hướng nhiệm vụ năm 2018 đối với các dịch vụ cơ bản:**

### *a. Công tác quản trị chung:*

- Xây dựng chiến lược nhân sự và môi trường làm việc thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao; Tiếp tục áp dụng cơ chế lương theo hiệu suất công việc, khuyến khích các cán bộ nhân viên làm việc trách nhiệm và hiệu quả.
- Thường xuyên rà soát hệ thống các quy định, quy trình, quy chế; Tăng cường quản lý, giám sát đảm bảo các hoạt động SXKD của Công ty tuân thủ đúng quy định của pháp luật và của Tổng công ty.

### *b. Dịch vụ Giá trị gia tăng*

- Tiếp tục triển khai các chương trình và các dịch vụ đang có doanh thu ổn định, và mở rộng sang các nhà khai thác khác.
- Nghiên cứu, xây dựng và triển khai các dịch vụ mới đề xuất với Tổng công ty Viễn thông MobiFone, tập trung vào các dịch vụ giải trí và các dịch vụ trên nền 4G.
- Nghiên cứu, đề xuất, phát triển mới các ứng dụng, dịch vụ Công nghệ thông tin để phục vụ triển khai các dự án ngoài MobiFone.
- Nghiên cứu, chỉ đạo triển khai các giải pháp kết nối thiết bị qua mạng Internet, thông qua sử dụng thiết bị thông minh (Ví dụ: Smartphone, tablet, PC, smartwatch...).
- Triển khai, lập dự án kết nối các thiết bị trên nền Wifi, mạng viễn thông băng rộng (3G, 4G...), Bluetooth, ZigBee, hồng ngoại...; Hỗ trợ phát triển phần cứng, phần mềm cho giải pháp IoT, M2M.
- Đẩy mạnh hợp tác, liên kết với các đối tác trong nước và ngoài nước để tăng trưởng doanh thu ngoài MobiFone.

c. *Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông*

- Tập trung tham gia các gói thầu cung cấp dịch vụ vận hành, ứng cứu thông tin, lắp đặt swap, đo kiểm tối ưu cho Tổng công ty và các đối tác VinaPhone, Viettel nhằm tăng doanh thu và năng lực Công ty.
- Nghiên cứu xây dựng kế hoạch dài hạn hơn để tận dụng xu thế công nghệ (3G, 4G, 5G), nghiên cứu xây dựng các sản phẩm công nghệ thông tin trên nền viễn thông.
- Nghiên cứu, xây dựng các sản phẩm, thiết bị viễn thông phục vụ các dự án IoT, M2M.

d. *Dịch vụ chăm sóc khách hàng*

- Đa dạng hóa dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng cao cấp, CSKH qua video (trên nền 4G), và các dịch vụ CSKH trên mạng xã hội.
- Liên tục tìm kiếm và phát triển khách hàng, xây dựng phương án, hoàn thiện hồ sơ đề xuất cung cấp chăm sóc khách hàng qua mạng xã hội cho các đối tác ngoài MobiFone.
- Hợp tác với các đối tác ngoài MobiFone cung cấp dịch vụ về tổng đài thoại, thiết bị viễn thông.

e. *Dịch vụ Đào tạo và Tổ chức sự kiện:*

- Đẩy mạnh chỉ đạo triển khai các hoạt động Tổ chức sự kiện với Tổng công ty và các đối tác ngoài MobiFone.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Hội đồng quản trị Công ty MobiFone Service năm 2017 và phương hướng nhiệm vụ năm 2018. Thay mặt Hội đồng quản trị, tôi trân trọng cảm ơn sự tin tưởng, ủng hộ của các cổ đông đã góp phần quan trọng vào sự phát triển ngày càng lớn mạnh của Công ty.

Chúng tôi cùng Ban Tổng Giám đốc và toàn thể Cán bộ nhân viên Công ty đã, đang và sẽ nỗ lực hết mình, nhanh chóng triển khai các hoạt động cụ thể nhằm hoàn thành kế hoạch kinh doanh năm 2018.

Chúng tôi hy vọng sẽ tiếp tục nhận được sự ủng hộ, tin tưởng của các cổ đông trong những năm tiếp theo.

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

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.

**T/M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
CHỦ TỊCH**



*(Handwritten signature)*  
Nguyễn Mạnh Hùng