

BÁO CÁO
HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2022
VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2023

Kính gửi: Quý vị cổ đông

PHẦN THỨ NHẤT:
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2022

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 2022:

Dịch Covid-19 tạm thời được kiểm soát sau 6 tháng đầu năm 2022, tuy nhiên tác động tiêu cực của Covid-19 còn rất nặng nề sau giai đoạn khủng hoảng nghiêm trọng kéo dài. Cuộc xung đột giữa Nga và Ukraine cộng hưởng với những tác động của đại dịch Covid-19 đã khiến nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đối mặt với nhiều khó khăn, đặc biệt là tình trạng lạm phát phi mã.

Năm 2022, nền kinh tế toàn cầu suy thoái sau đại dịch Covid-19 cũng như sự chuyển dịch nhu cầu khách hàng gây ảnh hưởng lớn đến thị trường viễn thông Việt Nam. Các doanh nghiệp viễn thông chủ yếu cạnh tranh khốc liệt về giá và chất lượng không được cải thiện nhiều, thị trường viễn thông Việt Nam năm 2022 chỉ tăng trưởng 1,6% so với năm 2021. Nhu cầu sử dụng các dịch vụ viễn thông truyền thống liên tục suy giảm, mức độ cạnh tranh về giá khốc liệt buộc các nhà mạng, doanh nghiệp phải thực hiện cắt giảm chi phí, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động SXKD của các công ty cung cấp dịch vụ như MobiFone Service. Một số đơn vị kinh doanh cùng lĩnh vực, ngành nghề và có bề dày kinh nghiệm, quy mô lớn hơn nhiều so với MobiFone Service nhưng cũng bị ảnh hưởng rất nhiều trong năm 2022, ví dụ: Công ty cổ phần Viễn thông Tin học Bưu điện (CTIN) năm 2022: Doanh thu thuần hợp nhất đạt 1.291,6 tỷ đồng, giảm 38% so với cùng kỳ; lợi nhuận sau thuế đạt 9,8 tỷ đồng, giảm 83,3% so với cùng kỳ; Công ty cổ phần Dịch vụ kỹ thuật Viễn thông (TST) năm 2022: Doanh thu đạt hơn 93 tỷ đồng, lợi nhuận âm hơn 3 tỷ đồng.

Không tránh khỏi các khó khăn chung của nền kinh tế cũng như thị trường viễn thông, Công ty MobiFone Service gặp rất nhiều khó khăn trong việc triển khai kế hoạch SXKD năm 2022. Doanh thu, lợi nhuận từ khách hàng MobiFone suy giảm mạnh do các dịch vụ có tỷ trọng doanh thu lớn và tỷ suất lợi nhuận tốt đã bị cắt hủy do MobiFone có chủ trương tự thực hiện hoặc dừng triển khai dịch vụ, đơn giá các dịch vụ cốt lõi của Công ty MobiFone Service (trả lời khách hàng, vận hành khai thác - ứng cứu thông tin...) liên tục bị suy giảm do MobiFone cắt giảm chi phí. Việc triển khai kinh doanh các dịch vụ của Công ty với các khách hàng ngoài MobiFone và phân phối các sản phẩm, dịch vụ CNTT của MobiFone cũng còn gặp rất nhiều khó khăn do thị trường suy thoái sau đại dịch Covid-19, các doanh nghiệp tiết giảm, cắt giảm chi phí, đặc biệt là các doanh nghiệp quy mô vừa và nhỏ chưa có nhu cầu chuyển đổi ngay sang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ CNTT. Công ty gặp khó khăn lớn trong việc tham gia đấu thầu với các nhà mạng khác (Vinaphone, Viettel...) khi mang thương hiệu Công ty con của MobiFone.

Tình hình sản xuất kinh doanh khó khăn, đơn giá dịch vụ liên tục suy giảm cũng gây ảnh hưởng đến thu nhập của người lao động. Tuy Công ty đã triển khai nhiều giải pháp tối ưu (bổ sung công việc để gia tăng thu nhập, ứng dụng các hệ thống quản trị nhằm tăng suất lao động...), thu nhập bình quân người lao động năm 2022 còn ở mức thấp (8,1 triệu đồng/người/tháng), dẫn đến khó khăn trong công tác giữ chân người lao động: 23 nhân sự trong tổng số 140 nhân sự khối văn phòng (gián tiếp) nghỉ việc năm 2022, trong đó có 2 cán bộ quản lý công ty, tỷ lệ nghỉ việc bình quân năm 2022 là 16,4%.

Công ty xây dựng kế hoạch năm 2022 ở mức cao để phân đấu, tuy nhiên những tác động tiêu cực của đại dịch Covid-19, nền kinh tế suy thoái cùng sự chuyển dịch của nhu cầu khách hàng quá nặng nề đã ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động SXKD của Công ty:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	NỘI DUNG	KẾ HOẠCH NĂM 2022	THỰC HIỆN NĂM 2022	TỶ LỆ TH/KH
1	Tổng doanh thu	762.452	419.186	55,0%
	Trong đó:			
-	<i>Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ</i>	-	413.248	-
-	<i>Doanh thu hoạt động tài chính</i>	-	5.838	-
-	<i>Doanh thu khác</i>	-	99	-
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	358.466	41.523	11,6%
3	Lợi nhuận sau thuế	28.000	21.518	76,9%
4	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	> 1	2,94	Đạt

(Số liệu thực hiện được lấy từ Báo cáo tài chính năm 2022 đã được kiểm toán)

Năm 2022, Công ty MobiFone Service đã nỗ lực triển khai nhiều giải pháp nhằm hoàn thành kế hoạch SXKD năm 2022 ở mức tối đa:

- Phân đầu duy trì, hạn chế tối đa sự suy giảm doanh thu từ các dịch vụ cũ (tổng đài, nhân công trả lời khách hàng, SMCC & Livechat; phân phối dịch vụ GTGT qua hệ thống mSocial; vận hành khai thác - ứng cứu thông tin; cho thuê CSHT trạm BTS; hỗ trợ nghiệp vụ; thu cước...), đồng thời, tích cực tìm kiếm, triển khai nhiều dịch vụ mới (Khảo sát dịch vụ, xác minh thông tin thuê bao...) hoặc mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ nhằm bù đắp doanh thu suy giảm.
- Công ty đã chủ động triển khai kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ mang thương hiệu MobiFone ở tất cả các thị trường và đã bước đầu mang lại doanh thu (dịch vụ internet băng rộng cố định MobiFiber).
- Tuyển dụng nhân sự chất lượng cao để nghiên cứu, tự xây dựng các sản phẩm thuộc lĩnh vực không gian mới (dịch vụ nội dung ứng dụng thực tế ảo, thực tế tăng cường; ứng dụng Khám chữa bệnh từ xa thuộc lĩnh vực Y tế số...).
- Liên tục tối ưu công tác vận hành, kinh doanh nhằm gia tăng doanh thu từ các dịch vụ. 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, truyền dẫn... đồng thời, 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, ...);
- Các Chi nhánh đã tìm kiếm và thuê văn phòng tại các địa điểm mới, bố trí lại mặt bằng, tiết kiệm tối đa diện tích thuê (Chi nhánh Dịch vụ GTGT, Chi nhánh MFS Đà Nẵng, Chi nhánh MFS TP HCM, Chi nhánh MFS Đồng Nai...).

Công ty đã chủ động triển khai nhiều giải pháp gia tăng doanh thu, lợi nhuận, tuy nhiên có một số yếu tố khách quan đã tác động trực tiếp đến kết quả SXKD năm 2022:

TT	Yếu tố khách quan	Giá trị doanh thu bị ảnh hưởng	Giá trị lãi gộp bị ảnh hưởng	Ghi chú
1	Giảm doanh thu, lãi gộp từ việc cắt hủy 335 tuyến viba so với kế hoạch đã lập từ tháng 11/2021	10.476	9.428	Kế hoạch SXKD năm 2022 được xây dựng từ tháng 11/2021 bao gồm doanh thu cho thuê 335 tuyến viba
2	Giảm doanh thu, lãi gộp từ các dịch vụ GTGT với MobiFone do chậm	8.676	1.976	Các dịch vụ GTGT đề xuất theo chuỗi giá trị không được phê duyệt triển khai hoặc chậm phê duyệt.

TT	Yếu tố khách quan	Giá trị doanh thu bị ảnh hưởng	Giá trị lãi gộp bị ảnh hưởng	Ghi chú
	phê duyệt, dừng triển khai			Một số dịch vụ theo kế hoạch năm 2022 bị dừng triển khai
3	Thị trường suy thoái sau đại dịch Covid-19, các doanh nghiệp tiết giảm, cắt giảm chi phí	288.145	0	Xây dựng kế hoạch phân đầu ở mức cao, tuy nhiên gặp khó khăn do thị trường suy thoái

(1) Doanh thu dịch vụ GTGT với MobiFone bị suy giảm **8,676 tỷ đồng**, dẫn đến lãi gộp bị ảnh hưởng **1,976 tỷ đồng**, lợi nhuận sau thuế bị ảnh hưởng **1,58 tỷ đồng**, cụ thể:

- Dừng cung cấp ứng dụng MobiFone Next từ tháng 4/2022; dừng cung cấp các dịch vụ Đấu trường tri thức, Yêu thể thao, thuê bao may mắn trong quý IV/2022. Doanh thu bị ảnh hưởng: 2,339 tỷ đồng.
- Chậm phê duyệt đề xuất dịch vụ Data Transfer: đề xuất từ tháng 10/2021, phê duyệt chủ trương vào tháng 10/2022. Doanh thu bị ảnh hưởng: 2,7 tỷ đồng.
- Dịch vụ thanh toán qua 9029 không triển khai được do vướng mắc chính sách từ Tổng công ty. Doanh thu bị ảnh hưởng: 3,637 tỷ đồng.

(2) Lợi nhuận thực hiện năm 2022 suy giảm chủ yếu đến từ việc 335 tuyến viba bị MobiFone cắt hủy so với kế hoạch năm 2022 đã lập, dẫn đến doanh thu giảm **10,476 tỷ đồng**, lãi gộp **giảm 9,428 tỷ đồng** và lợi nhuận sau thuế **giảm 7,543 tỷ đồng**.

(3) Công ty MobiFone Service đã xây dựng kế hoạch chi tiết và tập trung triển khai kế hoạch ngay từ đầu năm: đóng gói sản phẩm, dịch vụ; tổ chức đào tạo, tái đào tạo cho đội ngũ CBNV hiện hữu; liên tục tuyển dụng bộ máy kinh doanh; tổ chức khảo sát thị trường và liên tục cập nhật danh sách khách hàng tiềm năng tại từng địa bàn, giao chỉ tiêu doanh thu cho toàn bộ các đơn vị hàng tháng... Tuy nhiên kết quả triển khai còn chưa đạt kỳ vọng do một số nguyên nhân chủ yếu:

- 6 tháng đầu năm 2022, Công ty bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 bùng phát tại một số thị trường lớn khu vực phía Bắc như Hà Nội, Hải Phòng.
- Các thị trường lớn như TpHCM, Đồng Nai, Cần Thơ, Đà Nẵng sau đại dịch Covid-19 bị ảnh hưởng nặng nề bởi tình hình kinh tế, các doanh nghiệp tiết giảm, cắt giảm chi phí, đặc biệt là các doanh nghiệp quy mô vừa và nhỏ chưa có nhu cầu chuyển đổi ngay sang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ CNTT.
- Mức độ cạnh tranh trên thị trường rất cao; Khó tham gia đấu thầu với các nhà mạng khác (Vinaphone, Viettel...) khi mang thương hiệu Công ty con của MobiFone như tham gia đấu thầu dịch vụ CSKH với Vinaphone, ...

Trong trường hợp không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố khách quan nêu trên, kết quả SXKD năm 2022 của Công ty như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

STT	Nội dung	Kế hoạch năm 2022	Thực hiện năm 2022	Thực hiện năm 2022 (sau loại trừ)	Tỷ lệ TH/KH 2022 (sau loại trừ)
1	Tổng doanh thu	762.452	419.186	726.482	95,3%
2	Doanh thu hợp nhất	358.466	41.523	329.667	92,0%
3	Lợi nhuận sau thuế	28.000	21.518	30.325	108,3%

Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 còn diễn biến phức tạp, đầu năm 2022, Công ty đã tính toán các rủi ro và dự báo khả năng kế hoạch trong trường hợp dịch bệnh Covid-19 tiếp tục bùng phát ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động SXKD của Công ty, suy giảm doanh thu từ việc điều chỉnh chính sách từ MobiFone ở mức:

- Tổng doanh thu: 427.978 triệu đồng
- Doanh thu ngoài MobiFone: 66.396 triệu đồng
- Lợi nhuận sau thuế: 18.000 triệu đồng

Kết quả thực hiện kế hoạch năm 2022 theo dự báo trên như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

STT	Nội dung	Kế hoạch dự báo năm 2022	Thực hiện năm 2022	Tỷ lệ TH/KH năm 2022
1	Tổng doanh thu	427.978	419.186	97,9%
2	Doanh thu hợp nhất	66.396	41.523	62,5%
3	Lợi nhuận sau thuế	18.000	21.518	119,5%

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 2022, Hội đồng quản trị đã nghiêm túc triển khai và thực hiện các nội dung được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2022 thông qua tại Nghị quyết số 01/NQ-ĐHĐCĐ/2022/MFS ngày 29/6/2022. Hội đồng quản trị đã họp, tổ chức lấy ý kiến và thống nhất ban hành 48 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 2022.
- Lựa chọn công ty kiểm toán là đơn vị kiểm toán báo cáo tài chính năm 2022.

- 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.
- 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 (Big Data, AI...), 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 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 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 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 2022 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 cơ bản của Công ty là dịch vụ Chăm sóc khách

hàng, dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông, dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ 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 2022 được ĐHCĐ thông qua và HĐQT phê duyệt.

Bên cạnh đó, Ban điều hành luôn bám sát phương hướng, nhiệm vụ đề ra trong năm 2022, 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 2023

1. Kế hoạch SXKD năm 2023:

Năm 2023 tiếp tục là một năm nhiều khó khăn của nền kinh tế: nguy cơ lạm phát tăng cao, lãi suất cao,... ảnh hưởng trực tiếp đến lĩnh vực ngành nghề kinh doanh của Công ty.

Với Công ty MobiFone Service, năm 2023 còn gặp rất nhiều khó khăn trong việc triển khai kế hoạch SXKD. Đơn giá dịch vụ liên tục giảm hàng năm khi đấu thầu lại (đặc biệt đối với các dịch vụ cốt lõi của Công ty như dịch vụ trả lời khách hàng qua điện thoại, vận hành khai thác - ứng cứu thông tin, dịch vụ giá trị gia tăng...), mức giảm bình quân từ 8% đến 10%/năm, trong khi chi phí tăng cao do Công ty cần đầu tư nhân sự chất lượng cao xây dựng các dịch vụ mới theo định hướng, không gian mới (Thực tế ảo / Thực tế tăng cường, Y tế số...).

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 2023 cụ thể như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN NĂM 2022	KẾ HOẠCH NĂM 2023 (*)	KH 2023/ TH 2022
1	Tổng doanh thu	419.186	451.959	107,8%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	41.523	47.000	113,2%
3	Lợi nhuận sau thuế	21.518	22.000	102,2%
4	Hệ số khả năng thanh toán nợ đến hạn	2,94	> 1	-

(*) Kế hoạch được xây dựng trong điều kiện các hoạt động SXKD trở lại 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 2023:

Để triển khai kế hoạch SXKD năm 2023, Hội đồng quản trị Công ty đã họp và thống nhất một số phương hướng, nhiệm vụ chính:

- 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 Tổng công ty không trực tiếp thực hiện mà Công ty có thế mạnh, năng lực.
- Tiếp tục bám sát định hướng của Công ty giai đoạn 2021 – 2025, 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, phân đầu 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 Viettel, Vinaphone; 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 2023:

a) Dịch vụ với MobiFone:

Dịch vụ Chăm sóc khách hàng:

- Phân đầu duy trì ổn định doanh thu cũ, đảm bảo chất lượng dịch vụ; đồng thời, tăng cường làm việc để mở rộng quy mô cung cấp.
- Trên cơ sở các dịch vụ cũ đang triển khai, tiếp tục nghiên cứu, đề xuất, triển khai một số dịch vụ mới: Xác minh thông tin thuê bao, đấu nối, khảo sát cửa hàng...
- Tiếp tục đề xuất đầu tư giải pháp Omni Channel Contact Center phục vụ công tác chăm sóc khách hàng, bán hàng đa kênh cho MobiFone.

Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:

- Phân đầu duy trì, hạn chế suy giảm doanh thu cũ, đảm bảo chất lượng dịch vụ: Cho thuê CSHT trạm BTS, VHKT-ƯCTT trạm BTS và cáp quang.
- Triển khai các giải pháp tối ưu (quy trình, nhân sự...) nhằm gia tăng hiệu quả các dịch vụ cũ nhằm mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin trên địa bàn toàn quốc.
- Tăng cường làm việc, bám sát kế hoạch của các Trung tâm Mạng lưới và Trung tâm Đo kiểm & Sửa chữa thiết bị Viễn thông MobiFone để triển khai các dịch vụ kỹ thuật khác (Bảo dưỡng, sửa chữa, cải tạo CSHT và thiết bị; Đo kiểm tối ưu...).

Dịch vụ Giá trị gia tăng:

- Ngoài việc phân đầu duy trì, hạn chế suy giảm doanh thu và đảm bảo chất lượng các dịch vụ cũ, Công ty tiếp tục nghiên cứu, đề xuất triển khai các dịch vụ theo quy hoạch chuỗi giá trị với MobiFone.
- Tiếp tục tăng tỷ lệ công việc tự thực hiện theo lộ trình đã đề ra, tối ưu thuật toán, gia tăng doanh thu dịch vụ Ứng tiền.
- Đẩy mạnh triển khai, gia tăng doanh thu các dịch vụ mới đã được phê duyệt theo kế hoạch: Data Transfer, Data IP.

Phân phối sản phẩm, dịch vụ của MobiFone:

Triển khai hợp đồng đại lý với MobiFone để tham gia phân phối các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone, tập trung vào các sản phẩm chính như: MobiFiber, Smart Office, mInvoice, ...

b) Dịch vụ với khách hàng ngoài MobiFone:

- Duy trì ổn định doanh thu cũ, đảm bảo chất lượng dịch vụ: Cho thuê CSHT trạm

BTS; SMS Brandname; Call Center với khách hàng ASUS, SMCC với khách hàng Vietlott, các hợp đồng dịch vụ CSKH với nhóm khách hàng nhỏ lẻ (cho thuê nhân công, đại lý thu bảo hiểm, gán nhãn giọng nói/khuôn mặt, ...), bán vé máy bay, ...

- Tiếp tục xây dựng đội ngũ nhân sự kinh doanh, tận dụng nguồn lực tại các đơn vị trên địa bàn toàn quốc để tiếp cận nhóm khách hàng mục tiêu trong lĩnh vực Call Center, cho thuê nhân sự: Tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, thương mại điện tử, bất động sản.
- Tiếp tục tìm kiếm đối tác để cung cấp các dịch vụ kỹ thuật (lắp đặt thiết bị, truyền dẫn lastmile, thi công xây dựng cáp quang metro, đo kiểm...).
- Hoàn thiện sản phẩm Khám chữa bệnh từ xa (thuộc lĩnh vực Y tế số) và phân đầu triển khai thương mại hóa sản phẩm trong năm 2023.
- Tiếp tục tổ chức nghiên cứu, xây dựng các sản phẩm, dịch vụ mới trong lĩnh vực, không gian mới.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Hội đồng quản trị Công ty MobiFone Service năm 2022 và phương hướng nhiệm vụ năm 2023. 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 2023, 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