

BÁO CÁO
HOẠT ĐỘNG CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ NĂM 2025
VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2026

Kính gửi: Quý vị cổ đông

PHẦN THỨ NHẤT:
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ NĂM 2025

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 2025:

Năm 2025 đặt ra nhiều thách thức đối với nền kinh tế-xã hội Việt Nam, khi phải đối mặt với hàng loạt biến động lớn từ bên ngoài và những khó khăn nội tại trong nước. Nền kinh tế Việt Nam đang phải gánh chịu áp lực từ tình trạng lạm phát gia tăng, thị trường lao động thiếu hụt, và sự chênh lệch ngày càng lớn trong việc phát triển kinh tế giữa các vùng miền.

Ngành viễn thông tiếp tục đối mặt với nhiều thách thức lớn khi chuyển đổi số tác động mạnh mẽ đến hành vi tiêu dùng và động lực thị trường. Mặc dù chuyển đổi số mang lại nhiều cơ hội phát triển, nhưng các doanh nghiệp viễn thông đang tiếp tục chứng kiến sự suy giảm doanh thu từ các dịch vụ truyền thống như cuộc gọi thoại và tin nhắn văn bản, do người dùng chuyển sang các nền tảng giao tiếp qua Internet.

Thị trường cạnh tranh gay gắt cũng như xu hướng chuyển dịch xu hướng dịch vụ của người dùng tiếp tục ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của Công ty: Lưu lượng cuộc gọi của khách hàng MobiFone giảm xấp xỉ 12% trong năm 2025, khách hàng lớn MobiFone liên tục tiết giảm chi phí dẫn đến sự suy giảm mạnh doanh thu, lợi nhuận.

Bên cạnh đó, việc Nhà nước điều chỉnh tăng mức lương tối thiểu vùng cũng gây ảnh hưởng rất lớn đến những doanh nghiệp có lượng lớn lao động như MobiFone Service (bình quân lao động năm 2025 hơn 2.400 nhân sự, trong đó 2.300 nhân sự là lao động trực tiếp), chi phí nhân công tăng mạnh và làm giảm trực tiếp lợi nhuận của Công ty.

Trước những khó khăn trên, Công ty đã liên tục triển khai các giải pháp tiết giảm chi phí: Tối ưu chi phí quản lý chung, chi phí doanh nghiệp thông qua việc tinh gọn bộ

máy tổ chức từ 6 Chi nhánh khu vực còn 3 Chi nhánh miền, giảm tỷ lệ nhân sự thực hiện các công việc quản lý, gián tiếp để tập trung nguồn lực trực tiếp sản xuất kinh doanh. Đồng thời, giãn tiến độ thực hiện một số công việc, chi phí trong năm 2025 để đảm bảo tối ưu chi phí nhằm hoàn thành kế hoạch lợi nhuận năm:

Đơn vị tính: Triệu đồng

STT	Nội dung	KH 2025	TH 2025	Tỷ lệ TH /KH 2025	So với năm 2024
1	Tổng doanh thu	434.958	409.704	94,2%	108,4%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	55.615	59.286	106,6%	121,8%
3	Lợi nhuận sau thuế (LNST)	16.000	16.017	100,1%	118,4%

(Số liệu theo Báo cáo tài chính năm 2025 đã được kiểm toán)

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 2025, Hội đồng quản trị đã nghiêm túc triển khai và thực hiện các nội dung được Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2025 thông qua tại Nghị quyết số 01/NQ-ĐHĐCĐ/2025/MFS ngày 20/5/2025. Hội đồng quản trị đã họp, tổ chức lấy ý kiến và thống nhất ban hành 76 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 2025.
- Lựa chọn công ty kiểm toán là đơn vị kiểm toán báo cáo bán niên và năm tài chính 2025.
- 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 doanh thu hợp nhất và lợi nhuận sau thuế, đảm bảo hiệu quả SXKD và lợi ích của các cổ đông, duy trì công việc và đảm bảo thu nhập cho hơn 2.400 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 2025 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 Công nghệ số và dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ.

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 2025, 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 2026

1. Kế hoạch SXKD năm 2026:

Năm 2026, bối cảnh kinh tế - chính trị thế giới dự báo tiếp tục có nhiều diễn biến phức tạp, khó lường. Cạnh tranh chiến lược giữa các nền kinh tế lớn, xung đột địa - chính trị còn kéo dài, lạm phát và chính sách tiền tệ quốc tế tiềm ẩn rủi ro. Trong nước, Chính phủ đặt mục tiêu tăng trưởng GDP giai đoạn 2026–2030 đạt mức hai con số, tuy nhiên sức ép lạm phát, chi phí năng lượng, nhân công và rủi ro tài chính, bất động sản vẫn hiện hữu. Bên cạnh đó, Việt Nam tiếp tục duy trì ổn định chính trị, thu hút mạnh FDI, tạo động lực phát triển hạ tầng số, dịch vụ viễn thông và chuyển đổi số.

Đối với ngành viễn thông, doanh thu dịch vụ truyền thống dự báo tăng trưởng chậm do bão hòa, trong khi các không gian mới như dịch vụ số, điện toán đám mây, an ninh mạng, IoT, AR/VR được kỳ vọng tăng trưởng mạnh. Các nhà mạng đồng loạt triển khai 4G/5G và Open RAN, kéo theo nhu cầu outsourcing vận hành, ứng cứu BTS, truyền dẫn quang. Chính sách quản lý Nhà nước (Luật Viễn thông sửa đổi, Luật Dữ liệu, Luật Giao dịch điện tử, chính sách về băng tần, thuê bao...) đặt ra yêu cầu cao hơn về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu.

Trong bối cảnh đó, Công ty MobiFone Service có cơ hội mở rộng hoạt động Call Center, vận hành hạ tầng, dịch vụ số; song cũng phải đối diện với áp lực chi phí, cạnh tranh gay gắt và yêu cầu đổi mới công nghệ để đáp ứng nhu cầu phát triển của Công ty cũng như phù hợp với định hướng phát triển của Tổng công ty Viễn thông MobiFone trong tình hình mới.

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 xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch và mục tiêu phấn đấu năm 2026, cụ thể như sau:

Đơn vị tính: Triệu đồng

TT	Nội dung	Thực hiện năm 2025	Kế hoạch năm 2026	Kế hoạch năm 2026 phấn đấu	So với thực hiện năm 2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)= (5)/(3)
1	Doanh thu	409.704	443.364	450.674	110,0%
2	Doanh thu hợp nhất với MobiFone	59.286	66.660	85.022	143,4%
3	Lợi nhuận sau thuế	16.017	17.605	17.605	110,0%

2. Định hướng hoạt động năm 2026:

- Tiếp tục nâng cao hiệu quả triển khai các dịch vụ hiện hữu: tối ưu phương án triển khai, bộ máy nhân sự, hệ thống quy trình vận hành – quản trị dịch vụ (Call Center: Inbound, Outbound; Vận hành khai thác - ứng cứu thông tin trạm BTS và truyền dẫn quang; Hỗ trợ nghiệp vụ; Liveinfo Platform...).
- Nâng cấp hệ thống Gọi ra tập trung nhằm bổ sung các tính năng nhằm mở rộng quy mô, tăng trưởng doanh thu và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ Callout bán hàng; Nghiên cứu các giải pháp, công nghệ mới: Hệ thống tổng đài đa kênh và các tính năng mới ứng dụng công nghệ AI, Big Data...
- Phát huy thế mạnh cốt lõi để triển khai hiệu quả các dịch vụ, dự án mới: Dịch vụ xác minh thông tin thuê bao và đấu nối tập trung với MobiFone; các dự án Call Center với khách hàng ngoài MobiFone (EVN, Heineken...).
- Tiếp tục rà soát, cơ cấu lại lực lượng lao động, nâng cao chất lượng đội ngũ; Tinh gọn bộ máy, ứng dụng chuyên đổi số, tiết kiệm chi phí nhằm thực hiện kế hoạch lợi nhuận ở mức tối đa. Triển khai đào tạo, tái đào tạo, phát triển nhân tài, bảo đảm chế độ, phúc lợi ổn định để giữ chân nhân sự chủ chốt.

3. Phương hướng triển khai các dịch vụ cốt lõi năm 2026:

a) Dịch vụ Hỗ trợ trải nghiệm khách hàng:

- Duy trì ổn định chất lượng cung cấp các dịch vụ nền tảng: Inbound, Outbound, SMCC, Live chat.
- Nâng cấp hệ thống Gọi ra tập trung nhằm bổ sung các tính năng (Zalo OA, AI Callbot...) nhằm mở rộng quy mô, tăng trưởng doanh thu và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ Callout bán hàng.
- Tiếp tục nghiên cứu, triển khai các giải pháp, công nghệ mới như hệ thống tổng đài đa kênh và các tính năng ứng dụng công nghệ AI, Big Data... nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu quả bán hàng.
- Tìm kiếm cơ hội liên kết với các công ty con khác để cung cấp giải pháp, dịch vụ Call Center cho nhóm khách hàng B2B/B2G của MobiFone.
- Phát huy thế mạnh cốt lõi để triển khai hiệu quả các dịch vụ, công việc mới: Dịch vụ xác minh thông tin thuê bao và đấu nối tập trung; nâng cấp tổng đài IPCC...

b) Dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ:

Duy trì ổn định nhân sự, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ cho các khách hàng hiện hữu, đảm bảo quyền lợi, chế độ cho người lao động.

c) Dịch vụ Hạ tầng – Viễn thông:

- Duy trì ổn định, đảm bảo chất lượng cho thuê CSHT trạm BTS tại các địa bàn trên toàn quốc.
- 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 năm 2026 với Trung tâm mạng lưới, các MobiFone tỉnh: 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 Công nghệ số:

- Triển khai các giải pháp tối ưu doanh thu, hiệu quả dịch vụ LiveInfo Platform.
- Triển khai công việc lĩnh vực dịch vụ hành chính công với Bộ chủ quản.
- Triển khai có hiệu quả kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ của Tổng công ty: MobiCloud, Data Center, Hệ thống IPCC, Tổng đài (CSKH, GPS,...) và sản phẩm CNTT (Quản lý hóa đơn điện tử MBF IMS, MBF Smart Office, Chữ ký số MBFCA, MBF eContract, Smart Sale for SME, Tổng đài 3C...).

e) Doanh thu hợp nhất với MobiFone:

- Tiếp tục triển khai các hợp đồng cho khách hàng hiện hữu (Call center, bán vé máy bay, quảng cáo trên di động, cho thuê CSHT trạm BTS, dịch vụ lao động,...), đảm bảo chất lượng dịch vụ; mở rộng triển khai dịch vụ Call Center với đối tác EVN TP. Hồ Chí Minh, đối tác Heniken và các đối tác khác.
- Xây dựng một số sản phẩm, dịch vụ công nghệ mới và tổ chức triển khai kinh doanh từ quý II/2026: MFS SmartFlow (GenAI Assistant), Callbot AI, giải pháp LLM & hệ sinh thái với mục tiêu 4 tỷ đồng doanh thu trong năm 2026.
- 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 Call center, dịch vụ cung cấp lao động...

f) Lợi nhuận sau thuế:

Do hoạt động SXKD liên tục chịu sức ép giảm giá, giảm khối lượng nhưng phải đảm bảo chất lượng dịch vụ, hoạt động với khách hàng ngoài MobiFone chưa có đủ lợi nhuận bù đắp ngay nên ngoài việc tích cực tìm kiếm nguồn doanh thu mới, Công ty phải tiếp tục triển khai các giải pháp tiết giảm chi phí quản lý doanh nghiệp, chi phí hoạt động, tinh gọn bộ máy nhân sự tại các đơn vị nhằm hoàn thành mục tiêu tăng trưởng lợi nhuận 10% so với năm 2025.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động của Hội đồng quản trị Công ty MobiFone Service năm 2025 và phương hướng nhiệm vụ năm 2026. 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 2026, với sự cam kết của đội ngũ lãnh đạo, sự đồng lòng quyết tâm của toàn thể CBNV, Hội đồng quản trị 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**



Đình Hoa Mai