

Số: 610/BC-TGD/2026/MFS

Hà Nội, ngày 19 tháng 5 năm 2026

**BÁO CÁO KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG SXKD NĂM 2025
VÀ KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI NĂM 2026 CỦA BAN TỔNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY MOBIFONE SERVICE**

(Tại Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2026)

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 2025 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 2025 và kế hoạch triển khai năm 2026 với Quý cổ đông như sau:

I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC SXKD NĂM 2025

1. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu năm 2025:

Kết quả thực hiện các chỉ tiêu hoạt động SXKD năm 2025 được Hội đồng quản trị Công ty giao cụ thể như sau:

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%

2. Đánh giá kết quả hoạt động SXKD năm 2025:

a) Dịch vụ Chăm sóc khách hàng với MobiFone:

Dịch vụ Chăm sóc khách hàng 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 thống suy giảm tự nhiên (lưu lượng, doanh thu trả lời khách hàng giảm

xấp xỉ 12% so với năm 2024). Để bù đắp suy giảm, Công ty đã đẩy mạnh tăng trưởng doanh thu bán VAS qua mSocial, đặc biệt là kênh Callout, tăng trưởng 42,2% doanh thu bán VAS so với năm 2024. Tổng doanh thu dịch vụ Chăm sóc khách hàng với MobiFone thực hiện được 98% kế hoạch năm, tăng trưởng 10,3% so với năm 2024.

b) Dịch vụ Hỗ trợ nghiệp vụ với MobiFone:

Trong năm 2025, 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 một số hợp đồng với Trung tâm Mạng lưới Miền Trung; Trung tâm Mạng lưới Miền Nam; Trung tâm Quản lý, Điều hành mạng (NOC). Doanh thu thực hiện năm 2025 vượt 3,3% so với kế hoạch năm, tăng trưởng 10% so với năm 2024.

Công ty 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:

Trong năm 2025, Công ty tiếp tục duy trì, đảm bảo chất lượng cung cấp các dịch vụ chính: Dịch vụ Vận hành khai thác - Ứng cứu thông tin (VHKT-ƯCTT) tại 4 tỉnh miền Bắc, 5 tỉnh miền Trung và 2 tỉnh miền Nam, đồng thời, mở rộng địa bàn cung cấp dịch vụ tại Cà Mau và Cần Thơ; Dịch vụ cho thuê CSHT trạm BTS 3 miền.

Doanh thu năm 2025 đạt 91,1% kế hoạch năm do chưa triển khai được các dự án mới, đồng thời, từ quý III/2025, MobiFone giảm giá, giảm khối lượng triển khai đối với các hợp đồng VHKT-ƯCTT để tối ưu chi phí.

d) Dịch vụ Công nghệ số với MobiFone:

Năm 2025, dịch vụ Công nghệ số tiếp tục gặp nhiều khó khăn theo xu hướng thoái trào, doanh thu các dịch vụ truyền thống (*Liveinfo Platform, Fast Credit, Data Transfer*) 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.

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 2024 (Vietcombank, BHXH Việt Nam...) trong nhiều lĩnh vực (Call Center, SMCC, cho thuê nhân sự...), Công ty đã ký kết, triển khai một số hợp đồng mới mang lại doanh thu tốt

(như: Dịch vụ Call Center với EVN miền Nam, EVN TpHCM...), qua đó, hoàn thành vượt 7,1% kế hoạch năm 2025 và tăng trưởng 23,2% so với năm 2024.

f) Lợi nhuận sau thuế:

Việc triển khai kế hoạch lợi nhuận năm 2025 gặp nhiều khó khăn do suy giảm doanh thu từ các dịch vụ có tỷ suất lãi gộp tốt: Dịch vụ Ứng tiền, Liveinfo Platform, bán VAS qua mSocial, VHKT-UCTT trạm BTS và cáp quang...

Để bù đắp doanh thu, lợi nhuận suy giảm, Công ty đã triển khai các giải pháp 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.

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

Tổng số lao động có mặt tại Công ty đến ngày 31/12/2025 là 2.124 người, trong đó, khối Văn phòng Công ty: 44 nhân sự, khối Văn phòng Chi nhánh: 57 nhân sự, khối lao động trực tiếp: 2.023 nhân sự. Trong đó, lao động có trình độ Đại học và trên đại học: 1.127 nhân sự chiếm 53,0% tổng số lao động toàn Công ty; trình độ cao đẳng, trung cấp và lao động đã qua đào tạo: 997 nhân sự, chiếm 47,0% 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... Thu nhập bình quân năm 2025 của người lao động đạt 8,1 triệu đồng/người/tháng, tăng 5,2% so với năm 2024.

Công ty luôn 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.

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 2026:

1. Chỉ tiêu kế hoạch năm 2026:

Trên cơ sở kết quả thực hiện năm 2025 và định hướng, mục tiêu của Hội đồng quản trị Công ty, Ban Tổng Giám đốc đã tổ chức xây dựng kế hoạch SXKD, mục tiêu phấn đấu và kế hoạch hành động 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. Kế hoạch hành động đối với từng lĩnh vực, dịch vụ:

a) Dịch vụ Chăm sóc khách hàng:

- Mở rộng địa bàn cung cấp dịch vụ Inbound trả lời khách hàng với MobiFone với mục tiêu cung cấp dịch vụ cho toàn bộ tập khách hàng MobiFone trên toàn quốc và tập trung vào công tác nâng cao chất lượng dịch vụ.
- Năm 2026, Công ty đặt mục tiêu tiếp tục tăng trưởng trên 70% doanh thu Callout bán VAS so với năm 2025 thông qua việc triển khai các nâng cấp hệ thống, bổ sung các tính năng (Zalo OA, AI Callbot...), nâng cao chất lượng nhân sự cũng như phát triển kênh đại lý.
- Triển khai hiệu quả, đáp ứng chất lượng dịch vụ xác minh thông tin thuê bao qua Video call và đầu nối tập trung với MobiFone theo đúng các quy định, hướng dẫn của Nhà nước, Tổng công ty.
- Xây dựng phương án, triển khai mới dịch vụ Tổng đài hỗ trợ Công dịch vụ công Quốc gia.

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.
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ VHKT-UCTT tại các địa bàn đang cung cấp, đồng thời, tiếp tục mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ tại miền Trung và miền Nam. Nâng cao tỷ trọng công việc tự triển khai nhằm tối ưu hiệu quả và tăng tính cạnh tranh của Công ty trong lĩnh vực cốt lõi này.
- 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:

Trước khó khăn, thách thức từ việc MobiFone liên tục điều chỉnh giảm khối lượng và đơn giá trong những năm gần đây trong bối cảnh hoạt động với khách hàng ngoài MobiFone chưa có đủ lợi nhuận bù đắp ngay để đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường, Công ty phải tiếp tục triển khai các giải pháp tiết giảm chi phí quản lý doanh nghiệp, chi phí hoạt động tại các địa bàn, đơn vị; đồng thời, tổ chức tinh gọn bộ máy nhân sự tại các đơn vị nhằm hoàn thành mục tiêu lợi nhuận sau thuế 17,605 tỷ đồng, tăng trưởng 10% so với năm 2025.

Trên đây là Báo cáo tổng kết hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2025 và kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm 2026 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