



viettel
construction

BÁO CÁO

PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Cùng hoạt động hướng tới tương lai

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI
TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG TRÌNH VIETTEL

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	DIỄN GIẢI	TỪ VIẾT TẮT	DIỄN GIẢI
Viettel Construction/VCC	Tổng Công ty Cổ phần Công trình Viettel	MPĐ	Máy phát điện
TCT	Tổng Công ty	QTRR	Quản trị rủi ro
HĐQT	Hội đồng quản trị	VHDN	Văn hóa doanh nghiệp
BTGD	Ban Tổng Giám đốc	CBNV	Cán bộ nhân viên
BGD	Ban Giám đốc	NLĐ	Người lao động
SXKD	Sản xuất kinh doanh	SQ	Sỹ quan
TTKD	Trung tâm kinh doanh	QNCN	Quân nhân chuyên nghiệp
VHKT	Vận hành khai thác	CNVQP	Công nhân viên quốc phòng
GPTH	Giải pháp tích hợp	NVKT	Nhân viên kỹ thuật
TTHT	Trung tâm hạ tầng	TNLD	Tai nạn lao động
DVKT	Dịch vụ kỹ thuật	BNN	Bệnh nghề nghiệp
CNTT	Công nghệ thông tin	BHXH	Bảo hiểm xã hội
XDDD	Xây dựng dân dụng	BHYT	Bảo hiểm y tế
CSKH	Chăm sóc khách hàng	KPCĐ	Kinh phí công đoàn
B2B	Khách hàng doanh nghiệp	OEM	Nhà sản xuất thiết bị gốc
B2C	Khách hàng cá nhân	SKYT	Sáng kiến ý tưởng
PTBV	Phát triển bền vững	DAS	Hệ thống phủ sóng di động tòa nhà
BĐKH	Biến đổi khí hậu	NLMT	Năng lượng mặt trời
PCCC	Phòng cháy chữa cháy	ROA	Tỷ số lợi nhuận ròng trên tài sản
		ROE	Tỷ số lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu

NỘI DUNG BÁO CÁO

I. THÔNG ĐIỆP PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG, TỔNG QUAN VỀ TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG TRÌNH VIETTEL	4
1. Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng Quản trị	6
2. Thông điệp của Tổng Giám đốc	7
3. Tổng quan báo cáo phát triển bền vững	8
4. Giới thiệu về Tổng Công ty	9
• 4.1. Thông tin chung	9
• 4.2. Tầm nhìn - Sứ mệnh	9
• 4.3. Quá trình hình thành và phát triển	10
• 4.4. Chuỗi cung ứng	12
• 4.5. Chiến lược phát triển giai đoạn 2023-2025	12
• 4.6. Các con số ấn tượng, nổi bật năm 2023	13
• 4.7. Các giải thưởng đạt được	16
II. CHIẾN LƯỢC VÀ QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	18
1. Chiến lược Phát triển bền vững	19
2. Quản trị Phát triển bền vững	22
3. Quản trị rủi ro	23
4. Tuân thủ pháp luật	27
5. Đạo đức và chính trực	28
6. Gắn kết các bên liên quan	28
7. Các chủ đề trọng yếu gắn liền với 17 mục tiêu PTBV	29
III. HIỆU QUẢ TRÊN CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU	30
1. Khả năng hiệu quả kinh tế	32
2. Sự hiện diện của thị trường	35
3. Tác động kinh tế gián tiếp	36
4. Thông lệ mua sắm	37
5. Năng lượng	37
6. Tuân thủ về môi trường	39
7. Việc làm	40
8. Mối quan hệ lao động/quản lý	43
9. An toàn và sức khỏe nghề nghiệp	43
10. Giáo dục và đào tạo	44
11. Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng	45
12. Lao động trẻ em	45
13. Chính sách công	46
14. Sức khỏe và an toàn của khách hàng	48
15. Tiếp thị và nhãn hiệu	49
16. Quyền bảo mật thông tin khách hàng	49
17. Tuân thủ về kinh tế, xã hội	49





**THÔNG DIỆP
PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG,
TỔNG QUAN VỀ
TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN
CÔNG TRÌNH VIETTEL**

1. THÔNG ĐIỆP CỦA CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ



Trên hành trình đưa Viettel Construction từ một doanh nghiệp tốt đến phát triển bền vững, chúng tôi xây dựng chiến lược tăng trưởng từ 10-15% mỗi năm. Gắn hoạt động kinh doanh với trách nhiệm xã hội theo mô hình 3P: People (Con người) – Planet (Hành tinh) – Profit (Lợi nhuận).

Mỗi sản phẩm, dịch vụ cung cấp ra thị trường của Viettel Construction đều dựa trên chính nhu cầu của xã hội, giúp người dân có chất lượng cuộc sống tốt hơn, an nhiên và hạnh phúc. Bên cạnh đó, việc ứng dụng các giải pháp “Xanh – Thông minh” vào hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ của Tổng Công ty còn góp phần bảo vệ môi trường, giảm phát thải khí nhà kính, phù hợp với xu thế mới của thế giới và Việt Nam.

Hiện nay chúng tôi đang hoạt động kinh doanh dựa trên 5 lĩnh vực chính: Đầu tư hạ tầng cho thuê; Xây dựng (bao gồm xây dựng hạ tầng viễn thông, xây dựng dân dụng B2B và B2C); Công nghệ thông tin; Giải pháp & Dịch vụ Kỹ thuật; Vận hành khai thác.

Với sứ mệnh thúc đẩy cách mạng công nghiệp 4.0 đến các doanh nghiệp, hộ gia đình theo tiêu chí “Chuyên nghiệp – Chất lượng – Chi phí cạnh tranh”, Viettel Construction định hướng tầm nhìn trở thành nhà đầu tư, vận hành, cung cấp công trình thông minh hiệu quả cao nhất.

Chúng tôi cam kết đồng hành và đảm bảo quyền lợi của khách hàng, cổ đông, nhân viên và đối tác trên hành trình trở thành Công ty có doanh thu tỷ đô vào năm 2030.

CHỦ TỊCH



Đỗ Mạnh Hùng

Kính thưa Quý Cổ đông, Khách hàng, Đối tác và Quý vị,

Trong những năm gần đây, nền kinh tế toàn cầu và trong nước suy giảm trầm trọng, hoạt động kinh doanh chịu tác động nặng nề từ các yếu tố như: Đại dịch Covid-19, chiến tranh thế giới, đứt gãy chuỗi cung ứng, lạm phát tăng cao,...

Trước bối cảnh đó, Viettel Construction đã thích ứng linh hoạt với thị trường, chủ động quản trị những rủi ro để hoàn thành mục tiêu sản xuất kinh doanh giai đoạn 2021-2025. Kết quả năm 2023, Viettel Construction đã hoàn thành bút phá kết quả kinh doanh với doanh thu tăng trưởng 21,3%, lợi nhuận sau thuế tăng trưởng 16% so với năm 2022.

2. THÔNG ĐIỆP CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC

Kính thưa Quý Cổ đông, Khách hàng, Đối tác và Quý vị,

Chính phủ và Nhà nước đã có định hướng chiến lược về việc phát triển “kinh tế xanh”, đây là xu thế tất yếu và phát triển bền vững cho doanh nghiệp, đặc biệt đối với các Công ty niêm yết trên sàn chứng khoán Việt Nam. Bám sát chiến lược của Chính phủ và Nhà nước, Viettel Construction hiện tại đang đi đúng hướng và có nhiều cơ hội để bút phá trong những năm tiếp theo.



Viettel Construction tiếp tục phát huy thế mạnh kinh doanh trên nền tảng kỹ thuật kết hợp ứng dụng khoa học công nghệ để nâng cao chất lượng sống người dân thông qua từng sản phẩm, dịch vụ cung cấp. Chúng tôi đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện trên quy mô toàn Tổng Công ty nhằm đạt mức trưởng thành số cao nhất, đồng thời xây dựng các giải pháp số tư vấn cho doanh nghiệp cải tiến, thích nghi dễ dàng hơn trong bối cảnh thị trường kinh tế suy yếu.

Thực tế đại dịch Covid-19 đã gây thiệt hại trên quy mô toàn cầu, tuy nhiên trong khó khăn Viettel Construction đã tìm ra cơ hội để thích nghi, hoạt động kinh doanh của Công ty bút phá trong những năm vừa qua.

Điển hình trong năm 2023, Viettel Construction lần đầu tiên hoàn thành và vượt mốc doanh thu 10.000 tỷ đồng. Cụ thể, doanh thu năm 2023 đạt 11.399,4 tỷ đồng (tăng trưởng 21,3% so với năm 2022), hoàn thành 110% kế hoạch doanh thu năm 2023 (10.338,1 tỷ đồng). Lợi nhuận trước thuế năm 2023 đạt 644,8 tỷ đồng (tăng trưởng 16,2% so với năm 2022), hoàn thành 105% kế hoạch lợi nhuận năm 2023 (613,2 tỷ đồng).

Trong giai đoạn 5 năm (2019 – 2023), tốc độ tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận trước thuế kép đạt lần lượt 22% và 33,5%.

Chúng tôi nỗ lực hàng ngày trong việc đảm bảo công việc và thu nhập dành cho hơn 11.000 cán bộ nhân viên. Liên tục tuyển mới các nhân sự có trình độ cao gia nhập ngôi nhà chung Viettel Construction. Chúng tôi coi nguồn lực nhân sự là yếu tố cốt lõi để đưa Viettel Construction phát triển bền vững, hướng đến mục tiêu doanh thu đạt 15.000 tỷ đồng vào năm 2025 và đạt 1 tỷ USD vào năm 2030.

Việc đưa chất lượng sản phẩm, dịch vụ tốt nhất đến gần hơn với người dân trên mọi miền Tổ quốc và các Quốc gia trên thế giới là trách nhiệm của Viettel Construction trong giai đoạn mới, kế hoạch này đồng thời giúp cho Viettel Construction trở thành Công ty có đóng góp bền vững cho sự phát triển của xã hội.

Trước bối cảnh thị trường vẫn tồn tại nhiều biến động khó lường, Viettel Construction xác định ngoài việc tập trung phát huy có hiệu quả các động lực tăng trưởng truyền thống để đảm bảo hoàn thành mục tiêu sản xuất kinh doanh năm 2024, Tổng Công ty còn chú trọng đầu tư nguồn lực để nghiên cứu, chuẩn bị những kịch bản thay đổi nội tại để đối phó với những rủi ro có thể xảy ra trong ngắn hạn, cũng như sẵn sàng các điều kiện đảm bảo để đón đầu xu thế và phát triển bền vững trong dài hạn.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Phạm Đình Trường

3. TỔNG QUAN BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Báo cáo PTBV của Viettel Construction được xây dựng dựa trên bộ tiêu chuẩn của Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (Global Reporting Initiative). Đây là chuẩn mực báo cáo mới nhất và được công nhận rộng rãi cho báo cáo PTBV, nhằm tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình. Ngoài ra, các hoạt động của Viettel Construction trong báo cáo này cũng gắn với 17 mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hiệp Quốc. Năm 2023 là năm đầu tiên Viettel Construction lập báo cáo PTBV riêng biệt với báo cáo thường niên.

Phạm vi báo cáo Báo cáo PTBV 2023 cung cấp thông tin về hiệu quả hoạt động PTBV trong tổng thể hoạt động của Viettel Construction trong năm tài chính 2023 (từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/12/2023).

Nội dung trong báo cáo được xây dựng từ thông tin và dữ liệu của các hoạt động kinh doanh chính của Viettel Construction, Chúng tôi cam kết nỗ lực mở rộng phạm vi và giới hạn báo cáo nhằm đáp ứng những nhu cầu luôn thay đổi của các Bên liên quan trong tương lai.



4. GIỚI THIỆU VỀ TỔNG CÔNG TY

4.1. THÔNG TIN CHUNG

- ▶ **Tên đầy đủ:** Tổng Công ty Cổ phần Công trình Viettel
- ▶ **Tên viết tắt:** Viettel Construction
- ▶ **Trụ sở chính:** Số 1 Giang Văn Minh, Phường Kim Mã, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội
- ▶ **Địa chỉ liên hệ:** Số 6 Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
- ▶ **Điện thoại:** (04)62451783
- ▶ **Website:** <https://viettelconstruction.com.vn/>
- ▶ **Mã cổ phiếu:** CTR. Niêm yết trên sàn HOSE từ ngày 23/02/2022
- ▶ **Ngành nghề kinh doanh chính:** Mã ngành 4390 (xây dựng, lắp đặt, sửa chữa, bảo dưỡng cơ sở hạ tầng viễn thông)



4.2. TÂM NHÌN, SỨ MỆNH

Viettel Construction được thành lập ngày 30 tháng 10 năm 1995, là thành viên trong hệ sinh thái Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội. Sở hữu nguồn lực lên đến 11.000 người và mạng lưới hoạt động trải dài khắp 63 tỉnh thành trên cả nước, Viettel Construction là đơn vị cung cấp dịch vụ trên nền tảng kỹ thuật hàng đầu Việt Nam thông qua 6 trụ kinh doanh chiến lược chính:

- ▶ Vận hành khai thác
- ▶ Đầu tư hạ tầng
- ▶ Xây dựng (bao gồm xây dựng hạ tầng viễn thông, xây dựng dân dụng B2B và B2C)
- ▶ Công nghệ thông tin
- ▶ Giải pháp tích hợp
- ▶ Dịch vụ Kỹ thuật

Đến nay sau 28 năm hoạt động, Viettel Construction đã xây dựng được hệ thống hạ tầng mạng lưới viễn thông trong nước với hơn 50.000 trạm phát sóng, 320.000 km cáp quang (tương đương 8 vòng trái đất), bao phủ 100% lãnh thổ Việt Nam bao gồm vùng biển hải đảo và vùng sâu vùng xa. Đồng thời còn là đơn vị tham gia xây dựng hạ tầng viễn thông tại 10 quốc gia thuộc châu Á, châu Phi và châu Mỹ.

TÂM NHÌN: Trở thành nhà đầu tư, vận hành, cung cấp công trình thông minh, hiệu quả cao nhất.

SỨ MỆNH: Thúc đẩy cách mạng công nghiệp 4.0 đến các doanh nghiệp, hộ gia đình. Cung cấp dịch vụ trên nền tảng kỹ thuật theo tiêu chí: chuyên nghiệp, chất lượng, chi phí cạnh tranh.



4.3. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN



GIAI ĐOẠN 2004 - 2009

- ▶ Xí nghiệp xây lắp Công trình đổi tên thành Công ty Công trình Viettel.
- ▶ Năm 2006, Quyết định chuyển đổi hình thức hoạt động từ Công ty hạch toán phụ thuộc sang hạch toán độc lập với tên giao dịch mới: Công ty Trách nhiệm hữu hạn nhà nước một thành viên Công trình Viettel.



GIAI ĐOẠN 2010 - 2017

- ▶ Năm 2010, Viettel Construction tập trung mạnh vào xây dựng hạ tầng mạng lưới 3G. Hạ tầng mạng 2G và 3G của Tập đoàn Viettel là mạng lớn nhất Việt Nam.
- ▶ Ngày 15/01/2010, Bộ trưởng Bộ quốc phòng quyết định về việc chuyển đổi Công ty trách nhiệm hữu hạn nhà nước một thành viên Công trình Viettel thành Công ty cổ phần Công trình Viettel.

GIAI ĐOẠN 1995 - 2003

- ▶ Thành lập Xí nghiệp khảo sát thiết kế và Xí nghiệp Xây lắp Công trình (tiền thân của Tổng Công ty CP Công trình Viettel) trực thuộc Công ty Điện tử Viễn thông Quân đội.
- ▶ Xí nghiệp thi công móng cột và lắp dựng các cột anten trong nước, quốc tế có chất lượng cao như: cột anten 120 m Đài truyền hình Tuyên Quang, Cột anten 140 m Đài truyền hình Trung ương Lào, các cột anten cho Công ty Lào Telecom tại Viên Chăn.



GIAI ĐOẠN 2018 - 2020

- ▶ Trở thành nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật trên nền tảng số hàng đầu Việt Nam.
- ▶ Chính thức hoạt động trên 5 trụ kinh doanh chính: Đầu tư hạ tầng cho thuê, Xây dựng dân dụng, Công nghệ thông tin, Giải pháp Tích hợp và Vận hành Khai thác.
- ▶ Trong năm 2011, Công trình Viettel tổ chức lực lượng triển khai thi công tại Haiti.
- ▶ Năm 2014, Thành lập 03 Công ty tại thị trường nước ngoài là Cameroon, Burundi và Tanzania.
- ▶ Năm 2015, Hoàn thiện thủ tục với Bộ Kế hoạch và đầu tư về cấp phép hoạt động tại 2 thị trường Lào và Myanmar

GIAI ĐOẠN 2021 - 2025

- ▶ Trở thành nhà đầu tư, vận hành, cung cấp công trình thông minh, hiệu quả cao nhất.
- ▶ Năm 2023: Viettel Construction ghi nhận doanh thu 11.399,4 tỷ đồng. Giữ vững vị thế TowerCo số 1 Việt Nam.
- ▶ Mục tiêu doanh thu đến năm 2025 đạt 15.000 tỷ đồng và đạt 25.000 tỷ vào năm 2030.
- ▶ Trưởng thành số đạt mức 5/5 theo tiêu chuẩn TMForum vào năm 2025.



4.4. CHUỖI CUNG ỨNG

Tổng Công ty vận dụng mô hình **SCOR (Supply Chain Operation reference)** là mô hình tham chiếu hoạt động chuỗi cung ứng. Mô hình tham chiếu này liên kết các quy trình nghiệp vụ, các chỉ số hiệu suất và các kỹ năng con người thành một cấu trúc thống nhất xoay quanh quy trình quản lý tài chính của **Lập kế hoạch – Tìm nguồn cung ứng – Sản xuất – Phân phối – Trả hàng – Hỗ trợ**. Giúp Tổng Công ty lập kế hoạch và quản lý chuỗi cung ứng theo hướng giảm bớt chi phí, gia tăng lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro.



4.5. CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN GIAI ĐOẠN 2023-2025

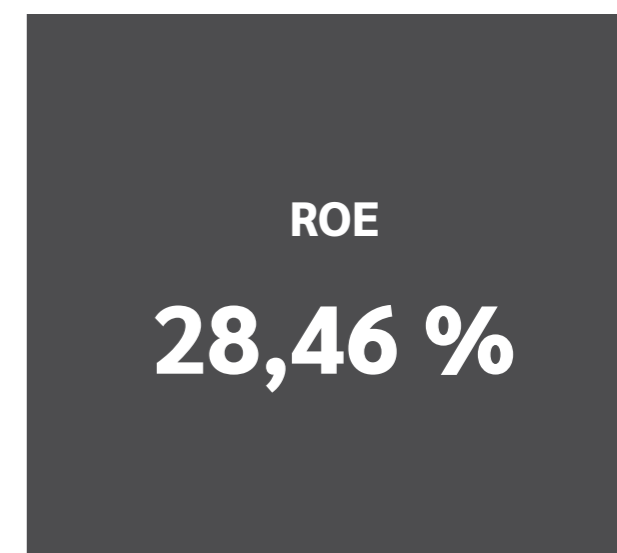
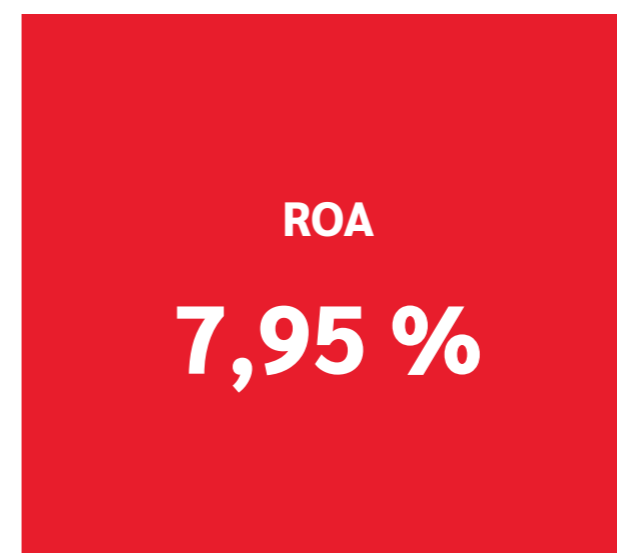
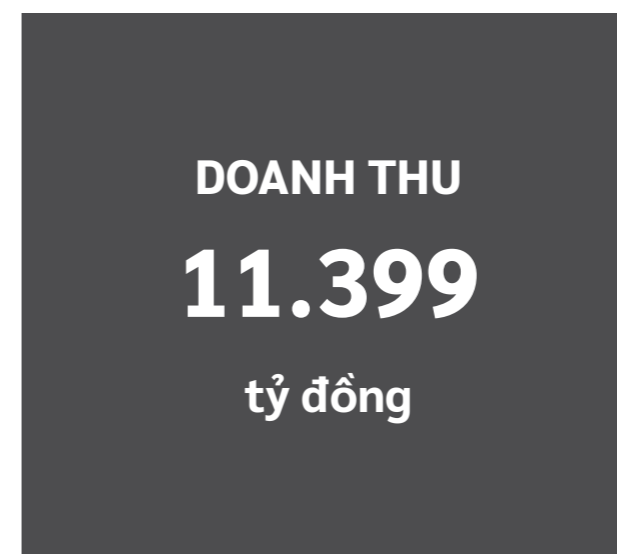
Cùng với xu thế chuyển dịch toàn cầu về phát triển xanh, chuyển đổi năng lượng, giảm phát thải, bắt đầu từ năm 2020 VCC đã tập trung vào phát triển năng lượng mặt trời với các hoạt động:

- ▶ Đầu tư hệ thống pin năng lượng mặt trời cung cấp điện cho các đơn vị có nhu cầu sử dụng điện năng lượng sạch.
- ▶ Cung cấp và lắp đặt hệ thống pin năng lượng mặt trời cho các cá nhân và tổ chức có nhu cầu sử dụng năng lượng sạch.
- ▶ Nghiên cứu ứng dụng vật liệu xây dựng nhẹ, thân thiện với môi trường vào các công trình xây dựng dân dụng B2C - là chiến lược của VCC đến năm 2025 và các năm tiếp theo: kính tiết kiệm năng lượng, gạch không nung, các loại vật liệu siêu nhẹ, xi măng xanh, sơn xanh,...
- ▶ Educate khách hàng về lợi ích của việc sử dụng năng lượng tái tạo và những sản phẩm thân thiện với môi trường so với những sản phẩm truyền thống.

Lộ trình chiến lược kinh doanh cho năm 2024 đến 2025 như sau:

- ▶ **Năm 2024:** Nâng cao năng lực, chuyên nghiệp hóa công tác Vận hành khai thác đảm bảo tối ưu chi phí và tăng năng lực cạnh tranh. Tập trung phát triển các trụ Đầu tư hạ tầng là trụ chiến lược đem lại giá trị dài hạn cho Tổng Công ty; Xây dựng hệ sinh thái về cung cấp dịch vụ Xây dựng dân dụng, Giải pháp và dịch vụ kỹ thuật cho khách hàng doanh nghiệp và hộ gia đình.
- ▶ **Năm 2025:** Mở rộng không gian kinh doanh Go Global đối với lĩnh vực Xây dựng dân dụng. Tiếp tục hoàn thiện hệ sinh thái khép kín từ **Thiết kế – Triển khai – Vận hành – Tối ưu hạ tầng kết nối thông minh**.

4.6. CÁC CON SỐ ẤN TƯỢNG, NỔI BẬT NĂM 2023



CÁC THÔNG TIN NỔI BẬT KHÁC:



KINH DOANH

- ▶ Giữ vững vị trí Towerco số 1 Việt Nam (hết năm 2023, lũy kế sở hữu ~ 6.436 trạm, 2,45 triệu m² DAS, 2.716km truyền dẫn, 16,87 Mw NLMT).
- ▶ Nguồn việc lĩnh vực xây dựng khách hàng doanh nghiệp (XDB2B) ký mới năm 2023 đạt 2.500 tỷ ~ 125%KH năm (2000 tỷ).
- ▶ Độ phủ xây dựng công trình nhà ở của VCC đến mức Huyện đạt 97%, đến mức Xã đạt 24% với gần 7.000 công trình (biệt thự, nhà ở).
- ▶ Chuyển dịch chiến lược Go Global, đã ký được 01 Hợp đồng giá trị mang lại ~ 1 triệu USD.

CON NGƯỜI

- ▶ Năng suất lao động đạt 1,068 tỷ/người/năm tăng 17% so với năm 2022 (0,911 tỷ/người/năm). Thu nhập bình quân thực hiện đạt 26,12 triệu đồng/người/tháng, tăng 0,6% so với năm 2022 (25,9 triệu/người/tháng).
- ▶ Chỉ số đào tạo: số giờ đào tạo trung bình đạt 86h/người/năm ~ 7h/người/tháng, tăng 65% so với năm 2022 (52h/người/năm) và tăng 79% so với năm 2019 (48h/người/tháng).
- ▶ Số lượng lao động của TCT có chứng chỉ hành nghề, chứng chỉ quốc tế năm 2023 là 440 chứng chỉ XDDD, tăng 2,4 lần so với 2022 (185 chứng chỉ) và 52 chứng chỉ CNTT, tăng 1,5 lần so với năm 2022 (35 chứng chỉ). Tỷ lệ nhân sự công nghệ số đạt 0,9% so với KH 0,7%; nhân sự trình độ CĐ trở lên tại VCC đạt 76%.
- ▶ Văn hóa doanh nghiệp được phát triển theo 6 khía cạnh (văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, văn hóa số, văn hóa chất lượng, văn hóa học tập, văn hóa thực thi, văn hóa quản trị rủi ro), trở thành 1 phần của quy trình, chính sách nhân sự, truyền thông nội bộ và bên ngoài và đạt mức độ trưởng thành 5/5 - mức độ "Thông nhất" với việc quản lý VHDN gắn chặt chẽ vào kết cấu của tổ chức;



- ▶ Mức độ nhận diện thương hiệu VCC năm 2023 đạt 93%, tăng 2% so với năm 2022.

QUY TRÌNH

96/103 quy trình bổ sung ma trận rủi ro, đạt 93%, tăng 70% so với năm 2022.



CÔNG NGHỆ

Đã có sản phẩm công nghệ để đưa vào kinh doanh (máy lọc nước RO thông minh thương hiệu AIO smart và Loa thông minh với trợ lý ảo).



QUẢN TRỊ

Triển khai các hệ thống đánh giá/quản trị theo chuẩn quốc tế. Bên cạnh đó đẩy mạnh các cơ chế giúp nâng cao chất lượng lao động, làm thật để nhận giá trị thật tương xứng.



- ▶ Chuyển đổi dữ liệu hạch toán, áp dụng mô hình kế toán quản trị tới mức 63 Tỉnh/TP.
- ▶ Tất cả các hoạt động SXKD tại TCT được kiểm soát theo Mô hình quản trị rủi ro hiện đại.

4.7. CÁC GIẢI THƯỞNG ĐẠT ĐƯỢC

GIẢI THƯỞNG TRONG NƯỚC



Top 50 Công ty niêm yết tốt nhất (Forbes)



Top 3 Cổ phiếu MidCap Nhà đầu tư yêu thích



Top 50 Công ty Đại chúng Việt Nam



Giải Chuyển đổi số Việt Nam



Năng lượng thông minh Giải Thành phố thông minh



Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam



Top 7 thương hiệu tuyển dụng được yêu thích nhất



Top 500 Thương hiệu tuyển dụng hàng đầu Việt Nam



Top công nghiệp 4.0



Vietnam Best Growth



Vietnam Best Growth



Profit500

GIẢI THƯỞNG QUỐC TẾ



Giải Vàng Công ty xây dựng của năm International Business Awards 2023



Giải Đồng Giải pháp Công nghệ thông tin IT World Awards 2023



Giải Công ty có quan hệ tốt với nhà đầu tư và hoạt động truyền thông Global CSR & ESG Awards 2023

NĂM 2023:

- ▶ Giải Thành phố thông minh Việt Nam năm 2023 (SmartCity Awards).
- ▶ Doanh nghiệp truyền thông và xây dựng mối quan hệ với nhà đầu tư tốt nhất năm 2023 (Global CSR & ESG Summit and Awards 2023: Best Corporate Communications & Investors Relations Team).
- ▶ IT World Awards năm 2023 (Hạng mục đổi mới dịch vụ khách hàng của năm và hạng mục Giải pháp CNTT dành cho doanh nghiệp lớn).

- ▶ International Business Awards 2023: Giải Vàng Công ty xây dựng của năm (Company of the year – Materials & Construction – Large).
- ▶ Giải Thành phố thông minh Việt Nam năm 2023 (SmartCity Awards).
- ▶ Top 3 MidCap Investor Relations (IR) Awards 2023.
- ▶ Giải Chuyển đổi số Việt Nam: Giải pháp công nghệ số tiêu biểu của năm (Vietnam Digital Awards).
- ▶ Top doanh nghiệp Công nghiệp 4.0 Việt Nam 2023 (Hiệp hội Khoa học và Kỹ thuật Việt Nam chủ trì).

- ▶ Top 100 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam, đứng đầu bảng xếp hạng nhóm ngành Xây dựng/Kiến trúc (Anphabe).
- ▶ Top 7/100 Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất (CareerBuilder tổ chức).
- ▶ Top 500 Nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam (Báo Đầu tư).
- ▶ Top 50 Doanh nghiệp sáng tạo và kinh doanh hiệu quả Việt Nam 2023 (Báo Đầu tư bình chọn).

NĂM 2022:

- ▶ Globe: Customer Service Team of the Year (Dịch vụ VCC Services)
- ▶ Vietnam Value: Thương hiệu sản phẩm dịch vụ quốc gia (Thiết kế, cung cấp, lắp đặt hệ thống năng lượng mặt trời)
- ▶ Giải Chuyển đổi số: Doanh nghiệp chuyển đổi số hệ sinh thái xuất sắc
- ▶ Giải thưởng hiệu Mạnh: Top10 Thương hiệu Mạnh - Ngành Xây dựng, vật liệu xây dựng
- ▶ Forbes: Top 50 Công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam
- ▶ Top công nghiệp 4.0: Doanh nghiệp sở hữu sản phẩm số thông minh 4.0
- ▶ Sao khuê: Doanh nghiệp sở hữu sản phẩm số xuất sắc ngành phần mềm, công nghệ thông tin Việt Nam
- ▶ Top 50 Vietnam Best Profitable: Top 50 Doanh nghiệp có lợi nhuận xuất sắc Việt Nam
- ▶ PROFIT500: Top 500 Doanh nghiệp có lợi nhuận tốt nhất Việt Nam - thứ hạng 234/500
- ▶ Top 50 Vietnam Best Growth: Top 50 Doanh nghiệp tăng trưởng xuất sắc nhất Việt Nam
- ▶ FAST500: Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam - thứ hạng 153/500

- ▶ Top 50 Công ty niêm yết tốt nhất năm 2023 (Forbes).
- ▶ Top 50 Doanh nghiệp tăng trưởng “xuất sắc nhất” Việt Nam.
- ▶ Top 500 Doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam 2023 (224/500).
- ▶ Top 50 Doanh nghiệp lợi nhuận xuất sắc Việt Nam 2023 (Vietnam Best Profitable).
- ▶ Top 500 Doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam 2023 (206).

NĂM 2021 VÀ CÁC NĂM TRƯỚC ĐÓ:

- ▶ Giải Vàng IT World Awards hạng mục phần mềm quản lý doanh thu và khách hàng tích hợp (năm 2021)
- ▶ Giải Vàng International Business Awards, công ty xây dựng của năm 2020
- ▶ Công ty được công chúng bình chọn yêu thích nhất People’s Choice Stevie Awards (năm 2020)
- ▶ Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam (năm 2021)
- ▶ Huân chương Bảo vệ Tổ quốc hạng Nhất (năm 2020)
- ▶ Huân chương Bảo vệ Tổ quốc hạng Nhì (năm 2015)
- ▶ Huân chương Lao động hạng Ba (năm 2010)
- ▶ Cờ thi đua của Thủ tướng Chính phủ (năm 2008, 2020)
- ▶ Bằng khen của Bộ Quốc Phòng (năm 2013)
- ▶ Cờ thi đua của Bộ Quốc Phòng (năm 2017, 2020)



II

CHIẾN LƯỢC VÀ QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1. CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

VCC từ đơn vị xây lắp thuần túy, trở thành Tổng Công ty cung cấp dịch vụ trên nền tảng kỹ thuật, công nghệ với quy mô gần 11.000 người, tâm đắc mang trong mình sứ mệnh đồng hành “Dựng Xây Cuộc Sống Mới” cùng các doanh nghiệp trên cả nước và thế giới → Tiếp tục phát huy những thành tựu đã đạt được trên cơ sở ưu tiên hàng đầu đảm bảo an toàn tuyệt đối trong mọi hoạt động SXKD, hướng đến mục tiêu doanh thu năm 2025 đạt 15.000 tỷ và đạt 1 tỷ USD vào năm 2030; mỗi trung tâm kinh doanh của VCC đến 2024 phải đạt doanh thu tối thiểu 1000 tỷ VNĐ.

Vận hành và phát triển hướng tới mạng lưới xanh, công trình xanh, năng lượng xanh đảm bảo mục tiêu phát triển bền vững cho môi trường.

Các mục tiêu phát triển gắn với 17 mục tiêu trọng tâm của Liên hiệp quốc.



1 XÓA NGHÈO

- ▶ Việc làm ổn định cho 11.301 người
- ▶ 06 tỷ đồng hỗ trợ chương trình “Ngôi nhà đoàn kết” cho 70 công đoàn viên
- ▶ 1.6 tỷ đồng hỗ trợ gia đình chính sách, có công với cách mạng ~ 3.098 người
- ▶ 9 tỷ đồng đóng góp Quỹ “Vì người nghèo”

2 XÓA ĐÓI

- ▶ 5.1 tỷ đồng thăm hỏi, trợ cấp khó khăn khi gặp tai nạn, thiên tai, hỏa hoạn cho 1.560 người
- ▶ 42.3 tỷ đồng tặng quà, thăm hỏi dịp Tết nguyên đán cho 11.563 CBNV
- ▶ Ủng hộ quỹ “Mái ấm công đoàn, nghĩa tình đồng đội” 1.4 tỷ đồng

3 SỨC KHỎE TỐT VÀ CUỘC SỐNG HẠNH PHÚC

- ▶ Khám bệnh hàng năm: 11.536 lượt người lao động
- ▶ Chương trình người Viettel nhân ái hỗ trợ chữa bệnh hiểm nghèo: 0.5 tỷ đồng
- ▶ Ủng hộ 0.56 tỷ đồng “Quỹ bảo trợ trẻ em”; 09 tỷ đồng “Quỹ đền ơn đáp nghĩa”

4 GIÁO DỤC CHẤT LƯỢNG

- ▶ 3.043 khóa đào tạo ~ 93.000 giờ đào tạo cho CBNV

5 BÌNH ĐẲNG GIỚI

- ▶ Không phân biệt đối xử
- ▶ 4.9 % lao động nữ năm 2023 ~ 554 người tăng 0.3 % so với năm 2022

6 NƯỚC SẠCH VÀ ĐIỀU KIỆN VỆ SINH

- ▶ Áp dụng tiêu chuẩn ISO 14001:2015 - Hệ thống quản lý môi trường
- ▶ 100% nước sử dụng đạt chuẩn

7 NĂNG LƯỢNG SẠCH VÀ GIÁ HỢP LÝ

- ▶ Sản xuất và cung cấp lên lưới điện 16.8 Mwb năng lượng mặt trời cho hệ thống điện quốc gia
- ▶ Bảo dưỡng, vận hành 182 MWB điện năng lượng mặt trời cho các quỹ đầu tư

8 VIỆC LÀM BỀN VỮNG & TĂNG TRƯỞNG KINH TẾ

- ▶ Tạo việc làm thu nhập cao cho 11.301 lao động
- ▶ Nộp ngân sách nhà nước 533 tỷ đồng, Doanh thu tăng trưởng 21,3%
- ▶ Top 50 Công ty Niêm yết tốt nhất năm 2023 (Fobers)
- ▶ Top 50 Công ty đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2023 (Vietnam report)
- ▶ Top 64/100 Doanh nghiệp có môi trường làm việc hạnh phúc (Anphabe)

9 CÔNG NGHIỆP, ĐỔI MỚI VÀ CƠ SỞ HẠ TẦNG

- ▶ Sở hữu 4.929 trạm BTS; 1.87 triệu m² DAS; 2.682 Km truyền dẫn treo; 24,4 Km ngầm hóa và 16.8Mwb/53 hệ năng lượng mặt trời

10 GIẢM BẤT BÌNH ĐẲNG

- ▶ Không có khiếu nại về bất bình đẳng
- ▶ Không có khiếu nại về phân biệt đối xử
- ▶ Không có lao động cưỡng bức, không lao động trẻ em

11 CÁC THÀNH PHỐ VÀ CỘNG ĐỒNG BỀN VỮNG

- ▶ Không có khiếu nại của cộng đồng xung quanh về môi trường

12 TIÊU DÙNG VÀ SẢN XUẤT CÓ TRÁCH NHIỆM

- ▶ Hệ thống ISO đang áp dụng tại TCT:
 - ISO 9001:2015 - Hệ thống quản lý chất lượng
 - ISO 14001:2015 - Hệ thống quản lý môi trường
 - ISO 20000-1:2018 - Hệ thống quản lý dịch vụ
 - ISO 22301:2019 - Hệ thống quản lý kinh doanh liên tục
 - ISO 27001: 2013 - Hệ thống quản lý an toàn thông tin
 - ISO 45001:2018 - Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp.
- ▶ Minh bạch thông tin tới các bên liên quan

13 ỨNG PHÓ VỚI BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU

- ▶ Ứng dụng năng lượng xanh (Solar) trong phát triển kinh tế
- ▶ Hành động vì môi trường xanh: 60.000 văn bản điện tử; ký 8.350 hợp đồng điện tử
- ▶ Áp dụng ISO 14001:2015 - Hệ thống quản lý môi trường trong sản xuất kinh doanh tại TCT

14 ĐỜI SỐNG DƯỚI NƯỚC

- ▶ Hoạt động xả thải tuân thủ theo đúng yêu cầu của cơ quan nhà nước

15 ĐỜI SỐNG TRÊN CẠN

- ▶ Không săn bắt động vật hoang dã
- ▶ Kinh doanh sản phẩm thân thiện với môi trường: Doanh thu Đèn năng lượng mặt trời 100 tỷ đồng

16 HÒA BÌNH, CÔNG LÝ VÀ THỂ CHẾ HIỆU QUẢ

- ▶ Đóng góp 74 văn bản luật, nghị định, thông tư
- ▶ Hỗ trợ và đồng hành cùng Chính phủ hướng đến 17 mục tiêu phát triển bền vững

17 HỢP TÁC ĐẠT MỤC TIÊU

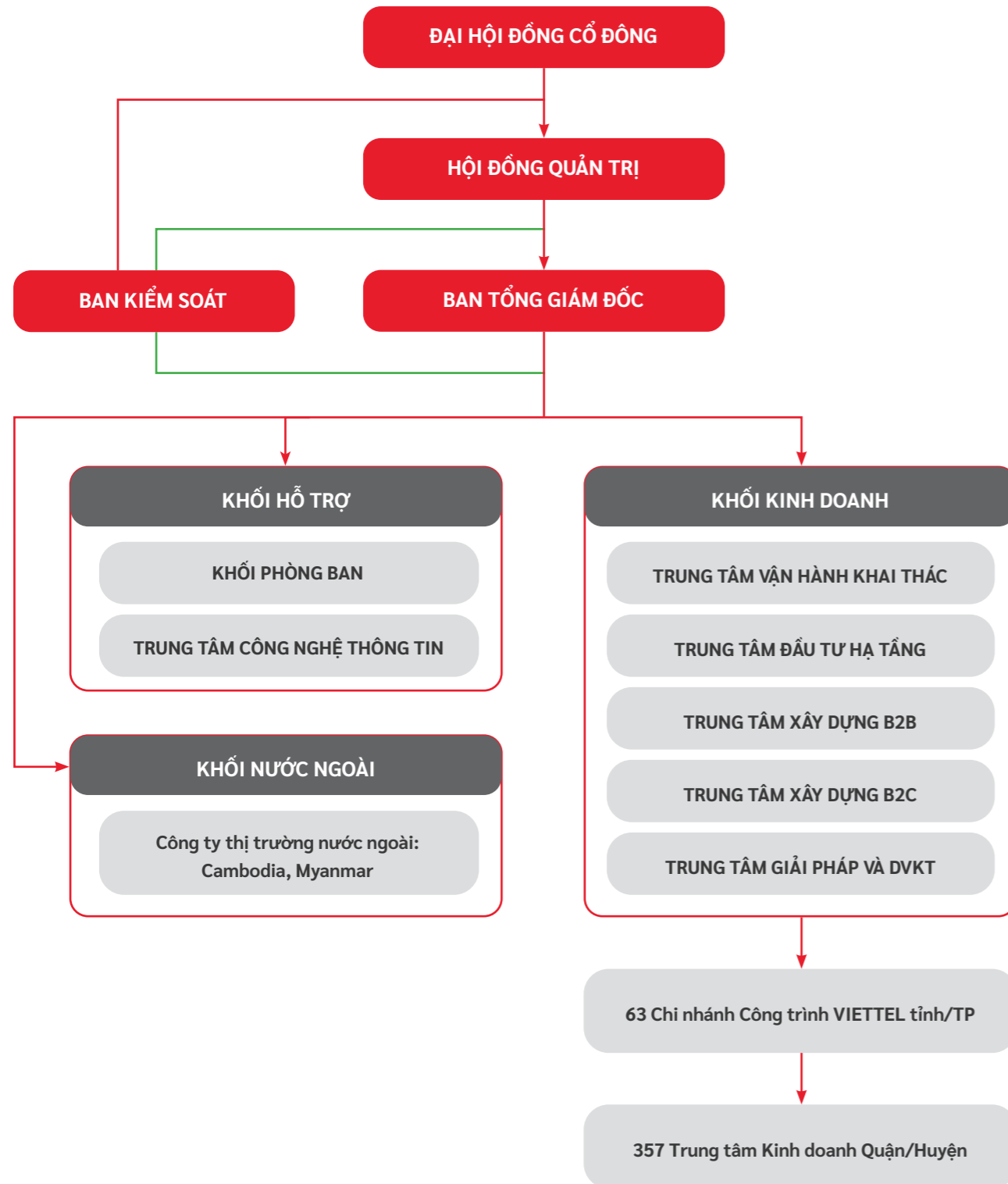
- ▶ Góp vốn tại 02 Công ty GIS (Cambodia) và VCM (Myanmar)
- ▶ Là thành viên trực thuộc VIETTEL GROUP



2. QUẢN TRỊ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Với phương pháp tiếp cận nhất quán và hài hòa lợi ích phát triển kinh tế với thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, VCC xây dựng hệ thống quản trị theo các tiêu chuẩn thông lệ quốc tế, tích hợp vào tất cả các hoạt động kinh doanh. Khung quản lý, chính sách và quy trình đối với các lĩnh vực PTBV trọng yếu, được từng bước xây dựng và triển khai thực hiện giúp các cấp quản lý có thể đánh giá hiệu quả hoạt động và liên tục cải thiện.

Cơ cấu quản trị Phát triển bền vững tại VCC:

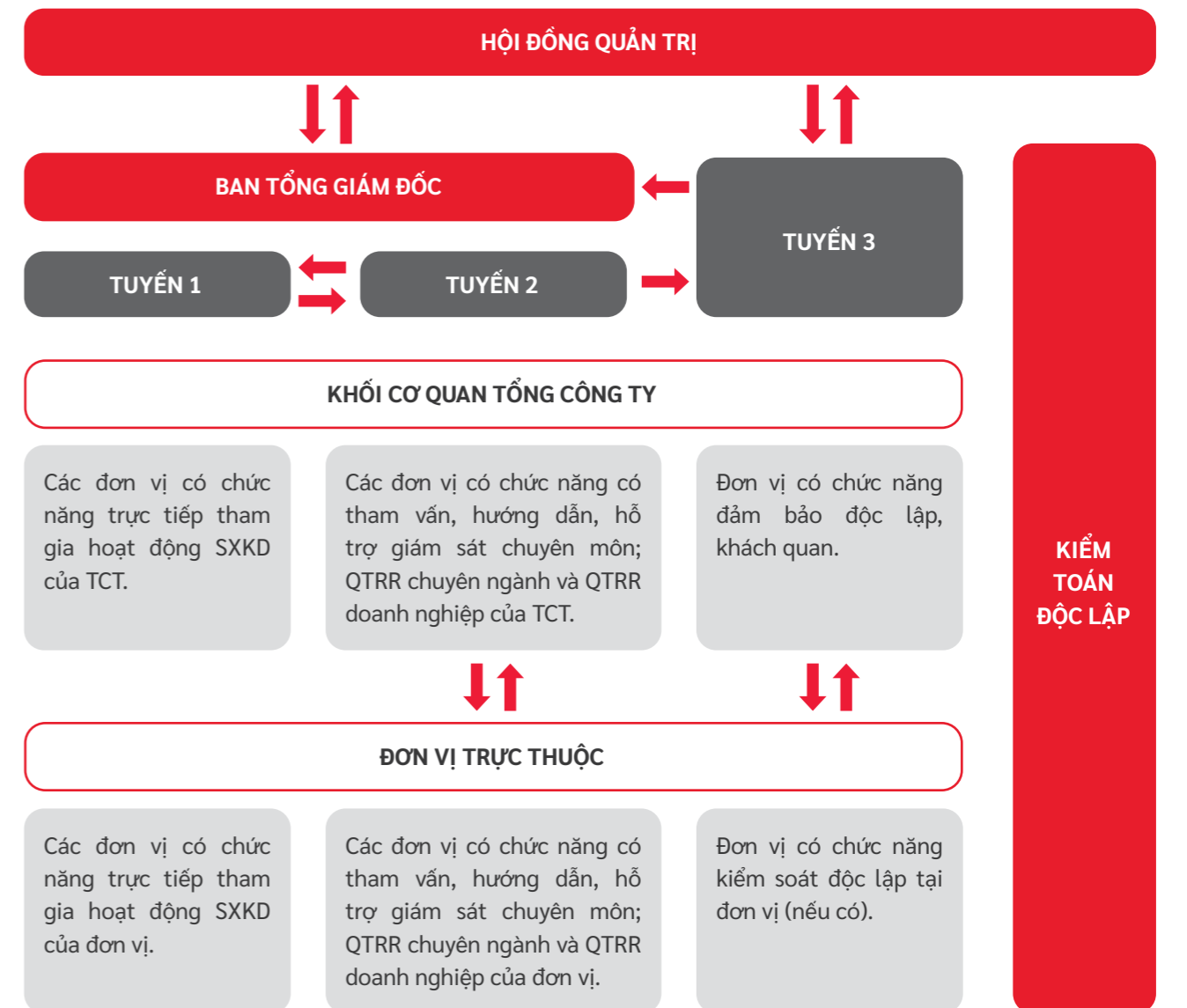


3. QUẢN TRỊ RỦI RO

Trong năm 2023, các rủi ro tiềm ẩn từ môi trường kinh tế thế giới vẫn còn hiện hữu và tiếp tục tác động tiêu cực lên triển vọng phục hồi tăng trưởng kinh tế của Việt Nam. Tổng Công ty (TCT) đã có những ứng phó kịp thời nhằm đạt mục tiêu là duy trì hoạt động kinh doanh an toàn, đảm bảo phát triển bền vững.

Để thực hiện điều đó, hệ thống Quản trị rủi ro (QTRR) tiếp tục được hoàn thiện, giúp TCT định hướng, ước lượng, đánh giá, kiểm soát và giảm thiểu các rủi ro có thể ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh. Hệ thống QTRR đã đạt được mức độ trưởng thành 4 trong năm 2023.

3.1. CƠ CẤU QTRR TẠI TỔNG CÔNG TY



Cơ cấu QTRR vẫn được duy trì với 3 tuyến QTRR giúp Tổng Công ty tiếp cận được với những rủi ro một cách khoa học và có hệ thống nhằm nhận dạng, kiểm soát, phòng ngừa và giảm thiểu những tổn thất mất mát,

những ảnh hưởng bất lợi của rủi ro đồng thời biến rủi ro thành những cơ hội thành công. Theo đó, mô hình 3 tuyến chỉ rõ vai trò, trách nhiệm của các vị trí QTRR trong TCT.

TUYẾN THỨ NHẤT: Bao gồm các đơn vị có chức năng trực tiếp hỗ trợ, tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh, chịu trách nhiệm trực tiếp nhận diện, phân tích, đánh giá, xử lý trực tiếp và báo cáo các rủi ro có ảnh hưởng đến việc đạt được các mục tiêu của Tập đoàn/đơn vị.

TUYẾN THỨ 2: Bao gồm các đơn vị có chức năng hướng dẫn, hỗ trợ, giám sát, phân biện, kiểm soát, quản trị các rủi ro chuyên ngành và rủi ro doanh nghiệp. Tuyến thứ 2 chịu trách nhiệm điều phối, hướng dẫn, hỗ trợ và giám sát việc triển khai quản trị rủi ro tại tuyến thứ nhất.

TUYẾN THỨ 3: Bao gồm các đơn vị có chức năng kiểm toán nội bộ tại Tập đoàn và kiểm soát độc lập (nếu có) tại đơn vị. Tuyến thứ 3 có trách nhiệm cung cấp các

đánh giá độc lập và khách quan về tính hiệu quả của quản trị doanh nghiệp, quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ và khuyến nghị phương án cải thiện.

Các phòng, bộ phận chức năng trực thuộc các phòng ban Khối cơ quan (trừ Phòng Kiểm toán nội bộ thuộc HĐQT) và các phòng, bộ phận chức năng trực thuộc các đơn vị (Trung tâm kinh doanh, chi nhánh công trình, công ty thị trường) đóng vai trò cả tuyến thứ nhất và tuyến thứ hai: Vai trò tuyến thứ nhất thể hiện qua việc trực tiếp hỗ trợ hoặc tham gia vào các hoạt động sản xuất kinh doanh; và vai trò tuyến thứ hai thể hiện qua việc hướng dẫn, hỗ trợ, giám sát, phân biện, kiểm soát, quản trị về các vấn đề rủi ro chuyên ngành và rủi ro doanh nghiệp.

3.2. CHÍNH SÁCH QUẢN TRỊ RỦI RO

Chính sách QTRR tại VCC quy định các vấn đề cơ bản trong Quản trị rủi ro tại TCT. Chính sách QTRR là cơ sở pháp lý để Tổng Giám đốc và các đơn vị trực thuộc TCT thực hiện QTRR, được áp dụng thống nhất và gắn liền với sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và mục tiêu chiến lược của TCT.

Chính sách QTRR được đánh giá và cập nhật định kỳ hàng năm hoặc đột xuất khi có sự thay đổi về môi trường kinh doanh, pháp lý, chiến lược kinh doanh hoặc các tác động khác có thể ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của VCC.

yếu tại TCT. Từ đó, đưa ra những giải pháp và phương án ứng phó rủi ro phù hợp nhằm giảm thiểu và kiểm soát những rủi ro đó một cách hiệu quả.



3.3. BÁO CÁO RỦI RO

Báo cáo Quản trị rủi ro hàng tháng tổng hợp các sự kiện tổn thất, theo dõi công tác thực hiện QTRR tại các đơn vị, nhận diện và đánh giá những rủi ro trọng



3.4. RỦI RO TRỌNG YẾU

a. RỦI RO TÀI CHÍNH

Công nợ phải thu khách hàng quá hạn do Chủ đầu tư khó khăn trong việc tiếp cận nguồn vốn do ngân hàng thắt chặt cho vay, tuy nhiên, với mỗi Phương án kinh doanh trước khi ký kết hợp đồng, VCC đều đánh giá năng lực tài chính của Chủ đầu tư, đồng thời áp dụng các điều khoản hợp đồng chặt chẽ trong thanh toán để giảm thiểu rủi ro công nợ phải thu khách hàng quá hạn.

b. RỦI RO TUÂN THỦ

Đây là rủi ro hoạt động trong việc quản lý gian lận và cải thiện hiệu quả vận hành tại các khâu nghiệp vụ của Tổng công ty. Rủi ro này có thể phát sinh do các nguyên nhân liên quan đến:

- ▶ **Con người:** Các hành vi thiếu sót, gian lận của cán bộ nhân viên hoặc thực hiện không đúng theo các quy định/quy trình hiện hành của Tổng Công ty;
- ▶ **Quy trình:** Quy định/quy trình không đầy đủ, không rõ ràng, mâu thuẫn, bị chống chéo do những hạn chế trong khâu thiết kế quy trình;
- ▶ **Hệ thống:** Sự không đầy đủ hoặc vận hành không tốt, gián đoạn của hệ thống từ việc không có dữ liệu hoặc dữ liệu không chính xác.
- ▶ Ba yếu tố chính này có thể gây ra tổn thất về tài chính và tác động tiêu cực phi tài chính đối với Tổng Công ty như làm giảm chất lượng sản phẩm, dịch vụ dẫn đến khách hàng phàn nàn, làm giảm uy tín của Tổng Công ty.
- ▶ Để kiểm soát rủi ro này, Tổng Công ty đã xây dựng hệ thống quy định, quy trình theo tiêu chuẩn và thường xuyên cập nhật định kỳ (06 tháng/1 năm) các hệ thống quy định này. Bên cạnh đó, Tổng Công ty cũng thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo cho cán bộ nhân viên về các quy định, quy trình của Tổng Công ty và thực hiện định kỳ cũng như đột xuất công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ để phát hiện các hành vi gian lận, không tuân thủ quy định của người lao động.

c. RỦI RO DANH TIẾNG

Rủi ro danh tiếng có thể xảy ra với những khiếu nại của khách hàng về hoạt động kinh doanh của Tổng Công ty, hoặc các bài báo, bình luận tiêu cực trên báo chí, phương tiện truyền thông, mạng xã hội... dẫn đến sự suy giảm về hình ảnh thương hiệu và uy tín của Tổng Công ty trên thị trường. Để kiểm soát rủi ro này, Tổng Công ty đã thiết lập các cơ chế (bao gồm các quy định, quy trình, hệ thống và Phòng Chăm sóc Khách hàng, Phòng Truyền thông đào tạo chuyên trách) để giải quyết hiệu quả các khiếu nại, đề xuất của khách

hàng, xử lý khủng hoảng truyền thông và định kỳ khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng và các bên liên quan qua hệ thống chatbot, sms nhằm kịp thời điều chỉnh, cải tiến dịch vụ. Đồng thời, Tổng Công ty cũng liên tục triển khai các hoạt động quan hệ công chúng thông qua các phương tiện truyền thông khác nhau để cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời giúp khách hàng, đối tác, cổ đông, báo chí, cơ quan nhà nước tin tưởng vào tín nhiệm Tổng Công ty.

d. RỦI RO NGUỒN NHÂN LỰC

Là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực viễn thông và xây dựng trên khắp các tỉnh thành Việt Nam, Tổng Công ty luôn sử dụng một lượng lớn lao động để đáp ứng yêu cầu trong hoạt động vận hành và cung cấp sản phẩm, dịch vụ, đồng thời cần tuyển dụng và giữ chân nhiều nhân sự quản lý các cấp có kinh nghiệm, chuyên môn cao trong lĩnh vực viễn thông và xây dựng. Nhằm giảm thiểu rủi ro thiếu hụt về nguồn nhân lực ở mức thấp nhất, Tổng Công ty luôn đưa ra các chế độ, chính sách hấp dẫn với CBNV như luôn tạo môi trường làm việc tốt nhất cho CBNV, thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân viên cũng như có các chính sách đào tạo và bồi dưỡng các cán bộ có năng lực, tạo cơ hội cho đội ngũ nhân sự trẻ để bổ sung cho các cấp quản lý.

e. RỦI RO VỀ TIẾN ĐỘ TRIỂN KHAI DỰ ÁN

Tổng Công ty hiện đang đẩy mạnh triển khai các dự án liên quan đến đầu tư hạ tầng kinh doanh cho thuê (như hạ tầng trạm viễn thông BTS, hạ tầng năng lượng mặt trời ...), các dự án xây dựng nhà dân B2C, dự án xây dựng dân dụng B2B. Những hạng mục công việc liên quan như đảm bảo mặt bằng thi công, tổ chức đấu thầu, tổ chức thi công, nghiệm thu đưa vào khai thác ... đều có thể phát sinh những yếu tố, sự kiện làm chậm tiến độ, ảnh hưởng đến kế hoạch kinh doanh của Tổng Công ty. Nhận diện được rủi ro tiềm tàng này, Tổng Công ty đã xây dựng quy trình và danh mục chi tiết các nhóm việc, đầu việc, phân công trách nhiệm cụ thể đến từng cơ quan đơn vị tham gia từ giai đoạn chuẩn bị dự án đến kết thúc xây dựng đưa công trình của dự án vào khai thác sử dụng đồng thời xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát nội bộ trong suốt quy trình triển khai dự án. Bên cạnh đó, Tổng Công ty cũng luôn duy trì việc cập nhật danh sách các doanh nghiệp tư vấn, thi công, cung cấp thiết bị có năng lực, uy tín và theo dõi tiến độ, chất lượng dự án trên phần mềm.

3.5. CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG NĂM 2023

VỀ CON NGƯỜI: Tổng Công ty chú trọng củng cố năng lực cho nhân sự Quản trị rủi ro với 80 Điều phối viên là ngành dọc của Quản trị rủi ro tại các đơn vị được đào tạo hàng Quý. Các buổi hội thảo (hướng dẫn xây dựng hồ sơ rủi ro, mô hình phân tích rủi ro Monte Carlo, phân tích độ nhạy đối với rủi ro dự án đầu tư...) được tổ chức định kỳ. Văn hóa QTRR được lan tỏa đến từng CBNV tại TCT với những bản tin rủi ro, những chuyên đề rủi ro được tổ chức và ghi nhận, truyền thông hàng tháng, góp phần làm đầy kho tri thức về QTRR. Tổng Công ty xây dựng Cộng đồng QTRR với chuyên đề sinh hoạt Cộng đồng hàng quý (được đông đảo CBNV tham gia, tháng cao điểm lên tới ~ 8.000 CBNV) ghi nhận các rủi ro mới nổi, các rủi ro trọng yếu của Tổng Công ty nâng cao nhận thức về văn hóa QTRR.

VỀ QUY TRÌNH: Hệ thống chính sách, quy trình QTRR tiệm cận chuẩn Quốc tế. 83 bộ Hồ sơ rủi ro trọng yếu và 233 chỉ số đo lường rủi ro (KRI) của 82 đơn vị và Tổng công ty được theo dõi hàng tháng/quý, tự động cảnh báo vượt ngưỡng và giao WO tự động để các đơn vị có biện pháp ứng phó nhằm đưa rủi ro về mức chấp nhận được.

Năm 2023 là năm quan trọng cho việc thực thi chiến lược 05 năm giai đoạn 2021-2025, do đó hoạt động Quản trị rủi ro (QTRR) của Tổng Công ty (TCT) đã tập trung hướng đến việc tích hợp QTRR chuyên sâu vào các hoạt động sản xuất kinh doanh như lập Phương

án kinh doanh, quản lý toàn trình dự án đầu tư, thay đổi mô hình tổ chức,... đều được nhận diện, phân tích, đánh giá và đề xuất các biện pháp kiểm soát rủi ro. Công tác Kiểm soát nội bộ tại TCT thực hiện chuyên đề theo định hướng rủi ro. Nội dung QTRR đã được đưa vào bài toán xây dựng phần mềm quản lý toàn trình dự án B2B, B2C nhằm nhận diện và kiểm soát tự động rủi ro trước, trong và sau khi triển khai hợp đồng. Hệ thống Quản trị hoạt động kinh doanh liên tục (BCM – Business Continuity Management) theo ISO 22301 với 06 kịch bản ứng phó rủi ro gián đoạn SXKD (BCP) được xây dựng tại 04 TTKD (VHKT, GPTH, TTHT, DVKT) và TT.CNNT.

VỀ CÔNG CỤ: Nhằm mục đích xây dựng công cụ phục vụ công tác QTRR toàn trình từ việc nhận diện rủi ro đến kiểm soát tiến độ triển khai giải pháp ứng phó, TCT áp dụng chuyển đổi số, hướng đến tự động nhận diện và cảnh báo kịp thời các nguy cơ, rủi ro trong hoạt động SXKD của từng đơn vị thuộc TCT trên phần mềm. 06 luồng công việc Quản trị rủi ro đã được số hóa. Báo cáo dashboard BI quản trị rủi ro cập nhật hàng tháng dữ liệu tổn thất, phục vụ BTGD và HĐQT.

VỀ QUẢN TRỊ: Công tác hậu kiểm QTRR tại các đơn vị được triển khai hàng quý nhằm đánh giá hiệu quả và đưa ra các kiến nghị khắc phục cho đơn vị. Cơ chế thưởng phạt cá nhân được duy trì hàng tháng cũng góp phần thúc đẩy văn hóa QTRR, đưa công tác QTRR đi vào nề nếp.



4. TUÂN THỦ PHÁP LUẬT

Việc tuân thủ pháp luật là nền tảng để doanh nghiệp phát triển bền vững, trong quá trình vận hành và triển khai các hoạt động sản xuất kinh doanh, VCC luôn đảm bảo tuân thủ các quy định, đồng thời đã thực

hiện thủ tục công bố thông tin một cách công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật đối với công ty đại chúng.

Hoạt động tuân thủ pháp luật tại VCC:



VỀ CON NGƯỜI

- ▶ VCC đã tiến hành nâng cao chất lượng tuyển dụng và chuyên môn hóa nhân sự phụ trách các mảng pháp lý, tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân sự thông qua các khóa đào tạo nội bộ, các chương trình hội thảo, từ đó đảm bảo hiệu quả trong quá trình tư vấn các vướng mắc pháp lý liên quan đến các dự án, hoạt động SXKD đang triển khai tại TCT.



VỀ QUY TRÌNH

- ▶ Đã tiến hành thực hiện triển khai xây dựng khung tuân thủ pháp luật để nhận diện các yêu cầu cần tuân thủ, qua đó kịp thời nhận diện rủi ro và có các hành động ứng phó, phòng ngừa kịp thời.
- ▶ Chủ động nắm bắt các thay đổi và cập nhật mới về các quy định Pháp luật từ đó rà soát các văn bản, quy chế quản trị nội bộ và xây dựng quy trình phù hợp nhằm củng cố tính tuân thủ trong TCT.



VỀ CÔNG CỤ

- ▶ Hoạt động tuân thủ pháp luật còn thể hiện qua việc VCC đã thực hiện chuyển đổi số, xây dựng các công cụ, phần mềm nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, làm cơ sở đảm bảo thông suốt cho hoạt động, vận hành của TCT.



VỀ QUẢN TRỊ

- ▶ Thực hiện hậu kiểm công tác pháp lý định kỳ nhằm đánh giá hiệu quả và yêu cầu khắc phục những vấn đề tồn tại của đơn vị.

5. ĐẠO ĐỨC VÀ CHÍNH TRỰC

Bộ quy tắc ứng xử của Tổng Công ty Cổ phần Công trình Viettel (VCC) khi đi vào áp dụng thực tiễn sẽ phát huy được năng lực của từng cán bộ, nhân viên (CBNV) VCC và là động lực thúc đẩy cho mỗi CBNV VCC thực thi có hiệu quả công tác chuyên môn, xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp và thái độ làm việc văn minh, có văn hóa.

Với mong muốn, Bộ quy tắc ứng xử của VCC sẽ là quy định chuẩn mực được ứng dụng, đồng hành cùng mỗi CBNV VCC, hiểu sâu sắc và hành động thông qua hành vi ứng xử khi làm việc, giao tiếp, góp phần gìn giữ và nâng cao truyền thống đoàn kết nội bộ, đồng thời tạo dựng hình ảnh và giữ vững niềm tin của khách hàng, của đối tác và của cộng đồng đối với VCC.



6. GẮN KẾT CÁC BÊN LIÊN QUAN

Hợp tác cùng các đơn vị tín dụng như VP Bank, OnePay để triển khai các chương trình mua sản phẩm dịch vụ của Tổng Công ty bằng phương thức trả góp, giảm thiểu gánh nặng tài chính vào một thời điểm cho khách hàng.

TCT đã thực hiện chương trình tri ân các gia đình thương binh liệt sĩ hàng năm (2003/KH-GPTH).

Triển khai các dự án trong chương trình phòng chống dịch Covid 19 (Cung cấp camera cho các Bệnh viện dã chiến, Bệnh viện Đại học Y...); chương trình Sóng và máy tính cho em; các dự án xây lắp công trình mang tính An Ninh quốc phòng cho Bộ Công An, Biên Phòng.



7. CÁC CHỦ ĐỀ TRỌNG YẾU GẮN LIỀN VỚI 17 MỤC TIÊU PTBV

Tổng Công ty CP Công trình Viettel đánh giá trọng yếu các chủ đề, lĩnh vực có ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh và sự phát triển của TCT. Các vấn đề PTBV trong chuỗi giá trị Tổng Công ty mang tính đặc thù ngành và các thông lệ quốc tế về quản trị bền vững cũng được rà soát, phân tích trong bước xem xét ưu tiên. Theo đó, TCT tái khẳng định chiến lược phát triển theo định

hướng bền vững, góp phần thúc đẩy và kiến tạo một cộng đồng vững mạnh, xã hội công bằng.

Báo cáo PTBV của VCC xác định ngoài 7 tiêu chí theo tiêu chuẩn GRI 100 công bố thông tin theo tiêu chuẩn, TCT xác định các nội dung trọng yếu theo các tiêu chuẩn GRI200,300,400 theo 17 tiêu chí.

GRI 100: Công bố thông tin theo tiêu chuẩn

- 1 Chiến lược và phân tích
- 2 Hồ sơ tổ chức
- 3 Thông số báo cáo
- 4 Quản trị
- 5 Cam kết với các sáng kiến bên ngoài
- 6 Sự tham gia của các bên liên quan
- 7 Phương pháp quản lý

GRI 300: Chỉ số môi trường

- 1 Năng lượng
- 2 Tuân thủ về môi trường

GRI 400: Chỉ số xã hội

- 1 Việc làm
- 2 Mối quan hệ Lao động Quản lý
- 3 An toàn và Sức khỏe nghề nghiệp
- 4 Giáo dục và Đào tạo
- 5 Sự đa dạng và Cơ hội bình đẳng
- 6 Lao động trẻ em
- 7 Chính sách Công
- 8 Sức khỏe và an toàn của khách hàng
- 9 Tiếp thị và Nhân hiệu
- 10 Quyền bảo mật thông tin khách hàng
- 11 Tuân thủ về Kinh tế - Xã hội

GRI 200: Chỉ số hiệu quả kinh tế

- 1 Khía cạnh hiệu quả kinh tế
- 2 Sự hiện diện trên thị trường
- 3 Tác động kinh tế gián tiếp
- 4 Thông lệ mua sắm



HIỆU QUẢ TRÊN CÁC LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

1. KHÍA CẠNH HIỆU QUẢ KINH TẾ

1.1. GIÁ TRỊ TRỰC TIẾP ĐƯỢC TẠO RA: DOANH THU, CHI PHÍ, ĐẦU TƯ

Đơn vị tính: tỷ đồng

CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH	NĂM 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1. Tổng doanh thu	6.380	7.461	9.495	11.399
▶ Doanh thu bán hàng và CCDV	6.359	7.447	9.467	11.299
▶ Doanh thu tài chính và doanh thu khác	21	14	28	100
2. Tổng chi phí	6.035	6.990	8.925	10.754
3. Lợi nhuận trước thuế	345	472	570	645
4. Giá trị đầu tư mua sắm, xây dựng tài sản cố định và các tài sản khác	488	395	407	459



1.2. ẢNH HƯỞNG ĐẾN KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH, CÁC RỦI RO VÀ CƠ HỘI KHÁC DO BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU

Do đặc điểm địa hình hẹp và dài Việt Nam là một trong những nước chịu ảnh hưởng lớn nhất của biến đổi khí hậu (BĐKH). BĐKH khiến tình hình thời tiết nắng nóng diễn ra trên diện rộng, xuất hiện nhiều hơn và gia tăng cường độ trên phạm vi toàn quốc. Cùng với đó là bão, áp thấp nhiệt đới, lũ quét và ngập lụt xuất hiện nhiều hơn và diễn biến rất phức tạp tại các khu vực Bắc và Trung bộ. Ảnh hưởng của BĐKH dẫn đến các rủi ro như mất điện diện rộng do nguồn cung không đủ, đứt gãy chuỗi cung ứng hàng hóa, nguyên vật liệu do hệ thống giao thông bị chia cắt... Trước các ảnh hưởng của BĐKH, Tổng công ty xây dựng các biện pháp bảo vệ mạng lưới, đảm bảo an toàn con người và tài sản cũng như phòng chống thiên tai. Ngoài công tác đào tạo Phòng cháy chữa cháy - phòng chống thiên tai cho nhân sự, thì Tổng công ty chuẩn bị máy phát điện cơ động để có phương án nhanh, kịp thời ứng cứu trước tình hình mất điện diện rộng, kéo dài và không được báo trước.

Hoạt động trong các lĩnh vực kinh doanh như: Xây dựng dân dụng, đầu tư hạ tầng viễn thông, đầu tư hệ thống điện năng lượng mặt trời, cung cấp các thiết bị gia đình, cung cấp dịch vụ vận hành hạ tầng viễn thông, Tổng Công ty nhận thấy các rủi ro và có các biện pháp ứng phó với (BĐKH) như sau:

Rủi ro	Biện pháp ứng phó
Tác động môi trường tự nhiên gây hạn hán, lũ lụt, mất điện diện rộng từ đó tác động đến việc cung cấp năng lượng điện cho hoạt động SXKD và sản phẩm dịch vụ VCC cung cấp	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị MPĐ để ứng cứu với tình huống mất điện diện rộng. - Diễn tập ứng phó sự cố mất điện diện rộng và tai nạn lao động định kỳ hàng năm. - Đào tạo về PCCC để xử lý tình huống cháy MPĐ - Kiểm tra, giám sát tuân thủ quy trình/ quy định an toàn định kỳ...
Lũ quét, sạt lở, ngập lụt diện rộng làm đứt gãy chuỗi cung ứng hàng hóa, nguyên vật liệu và nhân sự	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ động trong công tác quản lý kho, kiểm kê hàng hóa thường xuyên để mua sắm kịp thời. - Lựa chọn nguồn cung ứng từ địa phương, trong nước. - Đảm bảo mỗi loại hàng hóa có ít nhất 3 nhà cung cấp. - Luôn có phương án bổ sung nhân sự, điều phối nhân sự hỗ trợ, triển khai từ các đơn vị trong Tổng Công ty...
Chi phí nguồn nguyên vật liệu, các chi phí đầu vào khác tăng cao do ảnh hưởng của BĐKH làm khan hiếm nguồn hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng Công ty luôn Mở rộng mạng lưới nhà cung cấp để có nguồn hàng giá tốt. - Tổ chức các hoạt động đấu thầu để tối ưu chi phí mua sắm...

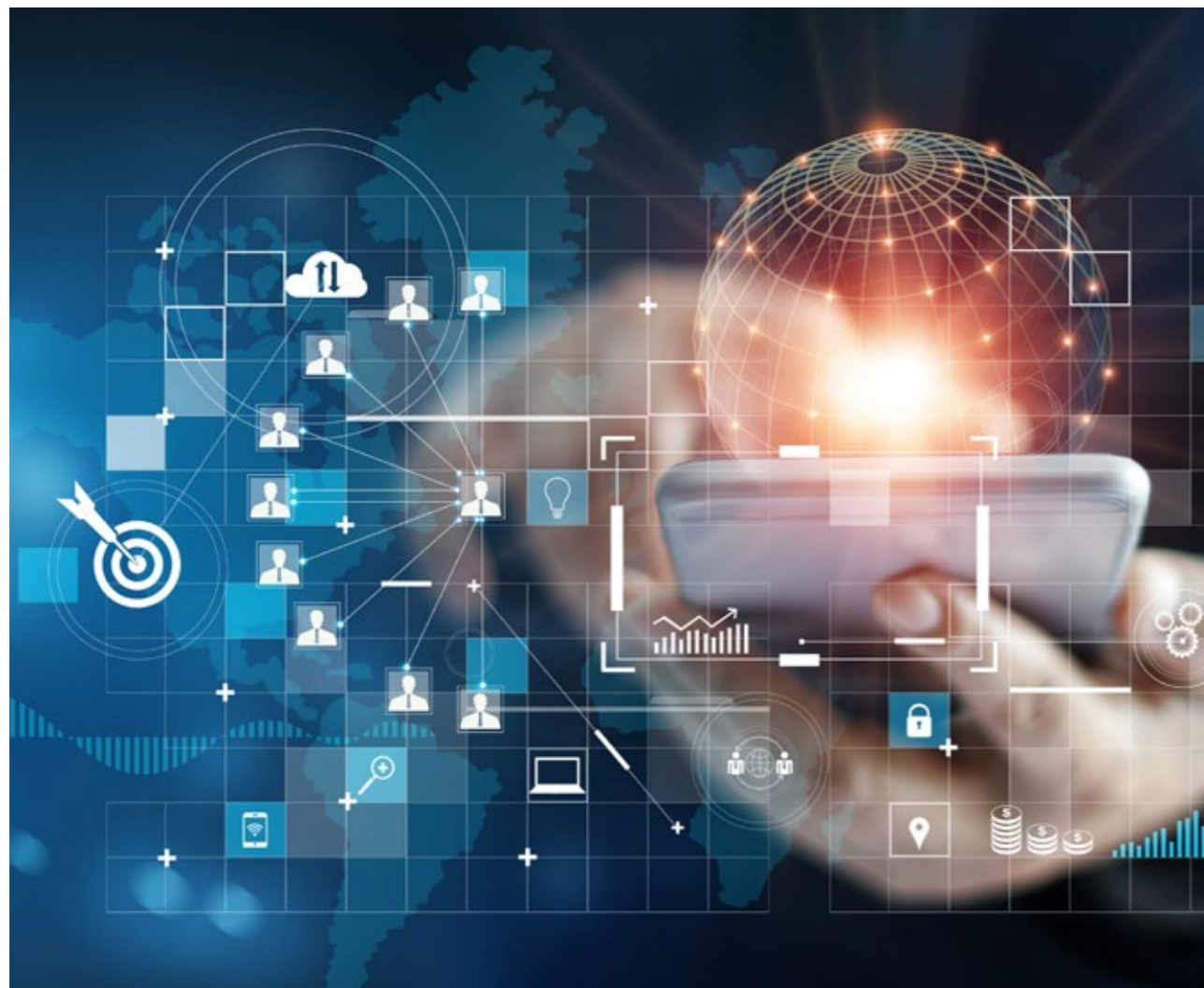


Nhận diện được các rủi ro từ BĐKH, Tổng Công ty cũng đã thấy được các cơ hội phát triển kinh doanh như:

- ▶ Ứng dụng các giải pháp dựa trên thiên nhiên, tận dụng lượng bức xạ mặt trời lớn từ khu vực miền Trung, miền Nam để thiết kế và đầu tư các dự án năng lượng mặt trời, giảm phụ thuộc vào nhiệt điện và thủy điện góp phần bảo vệ môi trường, giảm khí thải carbon.
- ▶ Nghiên cứu và mở rộng hợp tác để đầu tư các dự án điện gió, thân thiện với môi trường.
- ▶ Xây dựng và phát triển nguồn hàng OEM, chủ động đặt hàng sản xuất từ các đơn vị cung cấp.

1.3. HỖ TRỢ TÀI CHÍNH NHẬN ĐƯỢC TỪ CHÍNH PHỦ (THUẾ, TRỢ CẤP, BHXH...)

- ▶ Hỗ trợ giảm thuế GTGT giai đoạn năm 6 tháng cuối năm 2022 và 06 tháng cuối năm 2023 giảm từ 10% xuống 8%.
- ▶ Năm 2021 dịch bệnh Covid 19 bùng phát tác động tiêu cực đến mọi mặt của đời sống xã hội, đặc biệt là kinh tế; làm tình trạng thất nghiệp của người lao động, nhiều doanh nghiệp phải giải thể, VCC vẫn đảm bảo thu nhập và phúc lợi cho NLĐ, không giảm lương, giảm giờ làm; động viên, khuyến khích NLĐ trong công việc; giữ vững đời sống kinh tế và tinh thần của nhân viên trong giai đoạn đầy khó khăn và thử thách của dịch bệnh Covid-19.
- ▶ Trước những khó khăn do dịch bệnh Covid-19, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 116/NQ-CP ngày 24/9/2021, NQ 68/NQ-CP ngày 01/7/2021 về hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19 từ quỹ bảo hiểm thất nghiệp, quỹ TNLĐ BNN.
- ▶ Hỗ trợ bằng tiền cho người lao động bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19 từ kết dư Quỹ bảo hiểm thất nghiệp: 9720 người VCC được hỗ trợ ~ 23 tỉ.
- ▶ Giảm mức đóng vào Quỹ bảo hiểm thất nghiệp cho người sử dụng lao động bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19: tổng tiền VCC được miễn đóng vào quỹ BHTN 12 tháng từ 01/10/2021 đến hết 30/9/2022 7.365.857.809 đồng.
- ▶ Giảm mức đóng vào Quỹ bảo hiểm TNLĐ BNN cho người sử dụng lao động bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19: tổng tiền VCC được miễn đóng vào quỹ TNLĐ BNN 12 tháng từ 01/7/2021 đến hết 30/6/2022 3.573.899.298 đồng.
- ▶ Ngày 28/3/2022 Chính Phủ ra Quyết định 08/2022/QĐ-TTg thực hiện hỗ trợ tiền thuế nhà cho NLĐ: 226 người VCC được hỗ trợ 238.000.000 đồng.



2. SỰ HIỆN DIỆN CỦA THỊ TRƯỜNG

2.1. TỶ LỆ CỦA MỨC LƯƠNG KHỞI ĐIỂM THEO GIỚI TÍNH SO VỚI MỨC LƯƠNG TỐI THIỂU CỦA VÙNG

Nhân sự là một trong những yếu tố quan trọng nhất để quyết định sự thành công và phát triển bền vững của doanh nghiệp. Tại Viettel Construction, để người lao động tận tâm cống hiến và phát huy tối đa được năng lực, sáng tạo, nhiệt huyết của bản thân, Tổng Công ty luôn quan tâm đến các chính sách lương thưởng, đãi ngộ,...đến từng cán bộ nhân viên. Từ đó, người lao động luôn cảm nhận được sự ghi nhận xứng đáng để cuộc sống của mỗi cá nhân, mỗi gia đình đầy đủ, hạnh phúc hơn:

- ▶ Mức lương khởi điểm trả cho người lao động mới được tuyển dụng tại Viettel Construction không phân biệt giới tính trên cả nước luôn cao hơn mức lương tối thiểu vùng theo quy định Nhà nước
- ▶ Hằng năm, căn cứ trên kết quả công việc thực tế của từng cá nhân, Viettel Construction thực hiện xét nâng lương thường niên để tạo động lực cho cán bộ nhân viên gắn bó và nâng cao năng suất

lao động, góp phần hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ SXKD của Tổng Công ty.

- ▶ Khi có sự điều chỉnh mức lương tối thiểu vùng của Nhà nước, Viettel Construction luôn đảm bảo tuân thủ để điều chỉnh kịp thời mức lương cũng như các khoản lương thưởng khác để tăng thu nhập cho người lao động.
- ▶ Thu nhập bình quân của người lao động tại Viettel Construction luôn có sự tăng trưởng qua hàng năm. Cụ thể, thu nhập bình quân năm 2023 dự kiến đạt 26,1 triệu đồng/người/tháng, tăng 0,6% so với năm 2022 (25,9 triệu đồng/người/tháng) và tăng 1,4% so với năm 2021 (25,7 triệu đồng/người/tháng). Qua đó, thu nhập bình quân của lao động mới tuyển dụng năm 2023 dự kiến đạt 22,1 triệu đồng/người/tháng, cao hơn 4,7 lần so với mức lương tối thiểu vùng 1 đang áp dụng hiện tại (4.680.000 đồng).

2.2. TỶ LỆ THÀNH VIÊN BAN LÃNH ĐẠO ĐƯỢC TUYỂN DỤNG TỪ CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG

Năm 2023, trong bối cảnh chịu nhiều tác động từ các diễn biến phức tạp của thị trường thế giới, nền kinh tế Việt Nam ghi nhận nhiều khó khăn, ảnh hưởng của làn sóng sa thải kéo dài đã gây nên tình trạng thiếu hụt lao động chất lượng cao trầm trọng. Tại Viettel Construction, với phương châm Nguồn nhân lực chất lượng là nền tảng cho sự phát triển bền vững, Tổng Công ty tiếp tục đặt mục tiêu tăng cường tuyển dụng đội ngũ quản lý và CBNV chất lượng cao, có kiến thức chuyên môn và kỹ năng cao, làm chủ được các công nghệ tiên tiến trên thế giới, có tâm thế tốt → nhằm nâng cao năng suất lao động và chất lượng dịch vụ, tạo lợi thế cạnh tranh khi đấu thầu cũng như triển khai hoạt động kinh doanh bên ngoài.

Trong giai đoạn 2022 - 2023, Tổng Công ty CP Công trình Viettel đã có nhiều chương trình phát triển cộng đồng, hợp tác và xây dựng năng lực nguồn nhân lực cho cộng đồng địa phương trên toàn quốc:

- ▶ Tổ chức Hội chợ việc làm tại trường Đại học Hàng Hải để tư vấn nghề nghiệp và việc làm cho SV.
- ▶ Ký kết thỏa thuận hợp tác tuyển dụng tại Đại học Công nghiệp Việt - Hung.

Cử CBNV phỏng vấn và tư vấn việc làm cho Sinh viên năm cuối trường Cao đẳng nghề Công nghiệp Hà Nội.



3. TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP

3.1. ĐẦU TƯ CƠ SỞ HẠ TẦNG VÀ CÁC DỊCH VỤ ĐƯỢC HỖ TRỢ

a. MỨC ĐỘ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC CÔNG TRÌNH ĐẦU TƯ CƠ SỞ HẠ TẦNG ĐÁNG KỂ VÀ DỊCH VỤ ĐƯỢC HỖ TRỢ:

- ▶ Thông tin về số lượng, khối lượng các loại hạ tầng viễn thông thụ động (vị trí trạm, công bố, cáp treo, cáp ngầm, DAS...) VCC đầu tư đến thời điểm tháng 10/2023:
 - BTS: 6.436 trạm
 - Truyền dẫn: Cáp treo: 1.838 tuyến ~ 2.651 km; Cáp ngầm: 6 tuyến ~ 24,4 km (chiều dài tuyến)
 - DAS: 26 tòa nhà ~ 2,263 triệu m²
 - Cố định băng rộng: 3.468 căn hộ
- ▶ Thông tin về số lượng, khối lượng hạ tầng năng lượng tái tạo mà VCC đầu tư và kinh doanh năm 2022, 2023:
 - 47 hệ NLMT bán điện cho Điện lực, quy mô 16,742 MWp
 - 6 hệ NLMT đầu tư trên tòa nhà Viettel bán điện cho Điện lực, quy mô 0,185 MWp

b. CÁC TÁC ĐỘNG HIỆN TẠI HOẶC DỰ KIẾN ĐỐI VỚI CỘNG ĐỒNG VÀ NỀN KINH TẾ ĐỊA PHƯƠNG, BAO GỒM TÁC ĐỘNG TÍCH CỰC VÀ TIÊU CỰC TỪ TỪNG HOÀN CẢNH CỤ THỂ:

- ▶ Tăng nhu cầu ứng dụng và phát triển CNTT của người dân, doanh nghiệp.
- ▶ Đảm bảo phủ sóng đến tất cả khu dân cư với chất lượng cao, phủ lôm các khu vực nông thôn, miền núi, cung cấp dịch vụ truy nhập internet và truyền hình, tạo điều kiện cho các gia đình vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa tiếp cận và sử dụng dịch vụ truy nhập internet, từ đó tăng nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ viễn thông, đồng thời góp phần nâng cao dân trí.
- ▶ Phát triển kinh tế số, xã hội số (mua bán hàng trực tuyến, giao dịch điện tử, hình thành các cộng đồng số,...).
- ▶ Thúc đẩy nhu cầu mua điện từ nguồn năng lượng sạch phục vụ cho sản xuất.

3.2. TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP TRỌNG YẾU

- ▶ Đảm bảo chất lượng mạng lưới viễn thông cho khách hàng được thông suốt: các KPI chính của công tác vận hành khai thác đều đạt và tốt hơn theo hợp đồng SLA của Chủ đầu tư, xu hướng năm sau tốt hơn năm trước từ 2-40%; Các nhiệm vụ bảo dưỡng bảo trì hạ tầng nhà trạm được thực hiện nghiêm túc, đúng tiến độ.
- ▶ Trực tiếp đầu tư và làm nhà thầu triển khai cung cấp ~ 143 Mwp công suất năng lượng mặt trời cho 1.209 khách hàng doanh nghiệp và hơn 7000 khách hàng cá nhân, góp phần giảm phát thải cho môi trường.
- ▶ Đầu tư hạ tầng viễn thông cho thuê với lũy kế đến hết năm 2023 có 208 trạm có từ 2 nhà mạng trở lên thuê → Tối ưu nguồn lực đầu tư trên tổng nền kinh tế.
- ▶ Triển khai các hợp đồng liên quan đến dự án giáo dục, y tế, phát triển nông thôn: Sóng và máy tính cho em; cung cấp thiết bị ICT cho bệnh viện dã chiến điều trị covid; cung cấp thiết bị ICT, đèn Năng lượng mặt trời cho các dự án phát triển nông thôn mới...



4. THÔNG LỆ MUA SẴM

Với mô hình trải dài khắp cả nước tại 63 tỉnh/TP. Nhằm đáp ứng nhu cầu về hàng hóa phục vụ sản xuất kinh doanh. VCC đã tổ chức bộ máy riêng biệt tại các tỉnh/TP có kỹ năng trong công tác mua sắm, lựa chọn nhà thầu. Bằng chứng là việc hàng nghìn hợp đồng được ký kết với hàng nghìn các đối tác trên địa bàn địa phương. Tỷ lệ mua sắm tại địa phương lên đến 40% so với tổng giá trị mua sắm của VCC và phản ánh qua doanh thu của TCT.

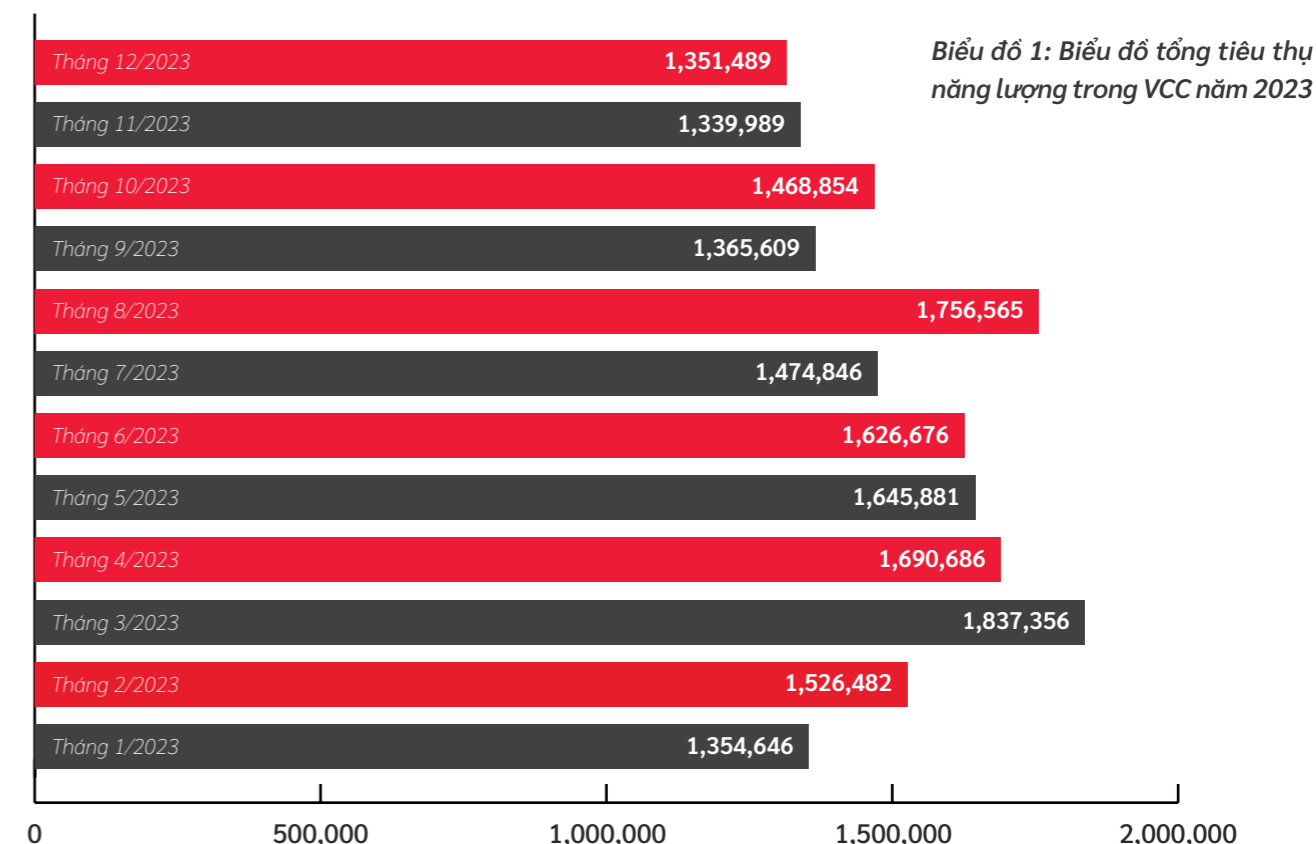


5. NĂNG LƯỢNG

Do tính chất đặc thù của Tổng Công ty Cổ phần Công trình Viettel với hạ tầng khắp 63 tỉnh thành cùng phạm vi hạ tầng rộng lớn khắp 63 tỉnh thành cả nước và phủ sóng cả nước ngoài, quy mô gần 11.000 người, chúng tôi luôn đảm bảo việc sử dụng năng lượng tiết kiệm tối đa và có hiệu quả cao.

5.1. TIÊU THỤ NĂNG LƯỢNG TRONG TỔ CHỨC

Bên cạnh việc truyền thông tiết kiệm năng lượng, sử dụng năng lượng hiệu quả trong nội bộ văn phòng, chúng tôi đã đầu tư cơ sở hạ tầng rất lớn các hệ thống năng lượng mặt trời giúp cho năng lượng tiêu thụ trong tổ chức được tiết kiệm đáng kể. Theo số liệu tính toán tính từ đầu năm 2023, tổng điện năng tiêu thụ trong năm 2023 là 1.954 MWh, tổng sản lượng điện năng lượng mặt trời đạt khoảng 16.232 MWh. Do đó điện năng tiêu thụ trong tổ chức được tiết kiệm đáng kể và được thể hiện chi tiết dưới biểu đồ như sau:



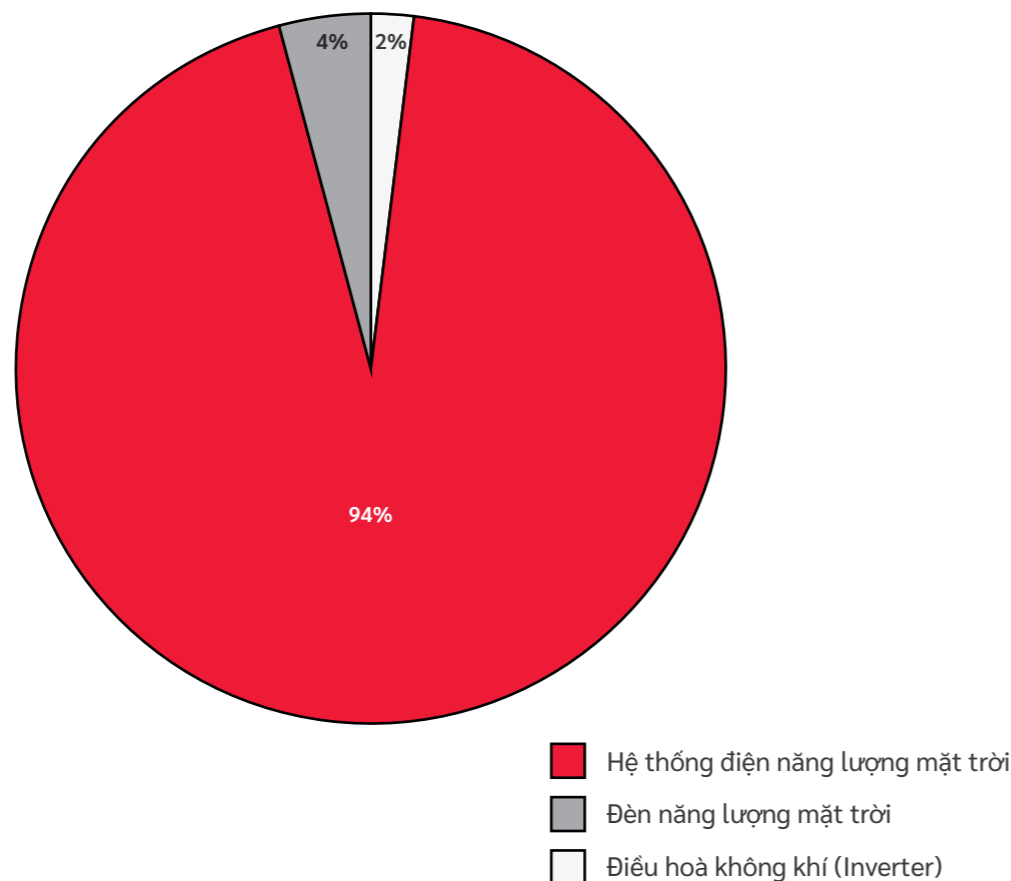
5.2. GIẢM NHU CẦU NĂNG LƯỢNG CỦA CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

Với mục tiêu là đưa các trải nghiệm về sản phẩm và dịch vụ tốt nhất đến cho khách hàng, chúng tôi cũng đưa kèm các giải pháp năng lượng để khách hàng được sử dụng công nghệ sử dụng năng lượng hiệu quả và giảm thiểu được điện năng sử dụng. Có rất nhiều sản phẩm được đánh giá là sử dụng năng lượng hiệu quả, dưới đây là 3 sản phẩm chúng tôi đang kinh doanh được khách hàng đánh giá cao là Hệ thống điện năng lượng mặt trời, đèn năng lượng mặt trời và điều hòa không khí có inverter. Theo tính toán, sản phẩm điều hòa không khí giúp khách hàng tiết kiệm 20% - 25% so với các dòng điều hòa cũ. Số liệu được thể hiện ở bảng dưới đây:

Bảng 1: Tổng điện năng VCC giúp khách hàng tiết kiệm được năm 2023

Sản phẩm	Tổng năm 2023 (kWh)
Hệ thống điện năng lượng mặt trời	39,803,086
Đèn năng lượng mặt trời	1,435,020
Điều hòa không khí (Inverter)	985,159

ĐIỆN NĂNG LƯỢNG TIẾT KIỆM CỦA CÁC SẢN PHẨM (KWH)



Biểu đồ 2: Cơ cấu điện năng VCC giúp khách hàng tiết kiệm được trong năm 2023

Ngoài ra, chúng tôi còn bán trải nghiệm dịch vụ kỹ thuật để nâng cao hiệu suất thiết bị sử dụng trong gia đình như điều hòa không khí, máy giặt, máy lọc nước,...

Dịch vụ của chúng tôi giúp khách hàng không chỉ nâng cao tuổi thọ sử dụng của thiết bị, mà còn giảm thiểu được tối đa rủi ro an toàn tiết kiệm về điện năng.

6. TUÂN THỦ VỀ MÔI TRƯỜNG

6.1. QUẢN LÝ CHẤT THẢI

Bảo vệ môi trường là một trong các yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp phát triển bền vững. VCC áp dụng ISO 14001:2015 và ISO 14064-1:2018 vào việc xác định khía cạnh môi trường có ý nghĩa, giám sát và kiểm kê khí nhà kính.

Các hoạt động tại VCC:

1. Phân loại rác và thu gom rác thải tại nguồn.
2. Thuê đối tác vận chuyển có đầy đủ năng lực để vận chuyển chất thải.
3. Áp dụng ISO 14001:2015 cho khối văn phòng, nhà kho và dự án xây dựng đảm bảo các khía cạnh môi trường có ý nghĩa được kiểm soát và có phương án ứng phó kịp thời.

Các khía cạnh môi trường có ý nghĩa được nhận diện tại VCC:

1. Phát thải rác thải thông thường trong quá trình sinh hoạt của CBNV.
2. Phát thải nước sinh hoạt trong quá trình sinh hoạt của CBNV.
3. Rò khí gas và cháy nổ trong quá trình đốt Gas phục vụ nấu ăn.
4. Phát thải khí CO₂ do sử dụng điện, xăng dầu.
5. Phát sinh bụi, tiếng ồn do hoạt động di chuyển tại công trình/dự án.
6. Phát thải dầu thải do quá trình sử dụng phương tiện thi công.
7. Cháy nổ, điện giật trong quá trình sinh hoạt của CBNV.

Đối với các khía cạnh môi trường có ý nghĩa đã được nhận diện, VCC triển khai các hoạt động sau:

1. Thu gom rác thải tại nguồn.
2. Lựa chọn đối tác vận chuyển rác thải/chất thải có đầy đủ năng lực.
3. Xây dựng chỉ thị sử dụng tiết kiệm điện, nước.
4. Bảo dưỡng xe theo định kỳ.
5. Xây dựng tiêu chí để thuê thiết bị/máy móc thi công.
6. Đo quan trắc môi trường làm việc.
7. Không sử dụng đồng thời nhiều thiết bị, máy móc có độ ồn cao tại các khu vực đông dân cư.
8. Phun nước giữ ẩm tại công trường.
9. Che chắn khu vực thi công.
10. Áp dụng ISO 45001 trong việc đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp (xây dựng các phương án ứng phó tình huống cháy nổ, điện giật, tràn đổ hóa chất), tổ chức diễn tập hàng năm.

Kết quả liên quan đến môi trường trong năm 2023:

1. Không phát sinh sự cố tràn đổ hóa chất tại công trường.
2. 100% phương tiện vận chuyển được bảo dưỡng định kỳ.
3. Không phát sinh các vụ cháy nổ, tai nạn lao động do điện giật, sử dụng gas.
4. Toàn bộ rác thải sinh hoạt phát sinh trong quá trình hoạt động văn phòng và thi công dự án đều được thu gom vào thùng chuyên dụng có nắp đậy và sẽ được tập kết đến kho chứa của tòa nhà hoặc khu chứa của Chủ đầu tư xây dựng.
5. Toàn bộ chất thải nguy hại đều có thùng chứa chất thải nguy hại như bóng đèn, mực in, vỏ can sơn... được thu gom vào thùng chứa riêng biệt có biển báo và nhận dạng trước khi tập kết đến kho chứa của Tòa nhà, chủ đầu tư.
6. Toàn bộ nước thải sinh hoạt tại công trường được đảm bảo nghiêm túc thu gom theo các mương chảy về tập trung tại bể gom của hệ thống xử lý nước thải của Chủ đầu tư.
7. VCC áp dụng giải pháp tái sử dụng giấy in 1 mặt để sản xuất sản phẩm và dịch vụ chính của tổ chức.

6.2. QUẢN LÝ PHÁT THẢI KHÍ NHÀ KÍNH

Trong nỗ lực để giảm nhẹ phát thải khí, VCC dự kiến sẽ xây dựng hệ thống kiểm soát các nguồn phát thải khí nhà kính và kiểm kê phát thải khí nhà kính theo ISO 14064-1:2018 từ năm 2024. Các hoạt động giảm nhẹ khí nhà kính và bảo vệ môi trường tại VCC:

1. Quản lý hiệu quả nguồn thải và chất thải.
2. Đẩy mạnh năng lượng xanh.
3. Đầu tư vào công nghệ thân thiện môi trường.
4. Tăng cường hoạt động sáng kiến liên quan đến giảm nhẹ phát thải khí nhà kính.
5. Phát động phong trào sử dụng tiết kiệm điện, nước, giấy...

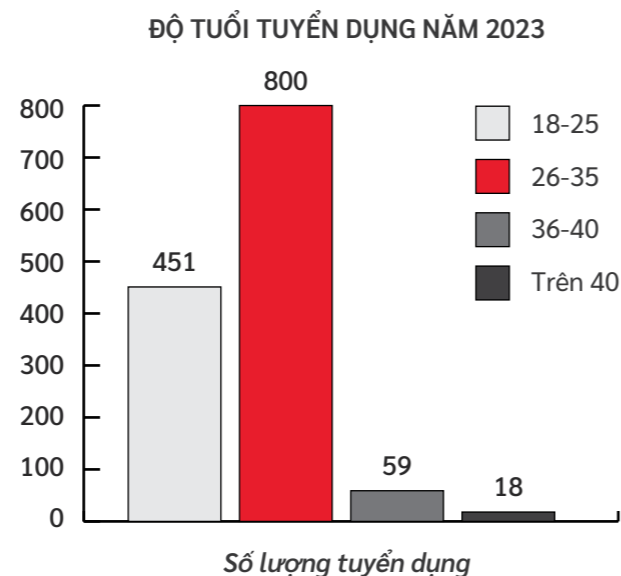
6.3. MỤC TIÊU VỀ MÔI TRƯỜNG

1. Không có vi phạm pháp luật liên quan đến môi trường.
2. Không có phản ánh/khiếu nại của cộng đồng xung quanh về môi trường.
3. Không có sự cố môi trường.
4. Giảm nhẹ phát thải khí nhà kính.
5. Có tối thiểu 01 SK/YT về bảo vệ môi trường.

7. VIỆC LÀM

7.1. SỐ LƯỢNG NHÂN VIÊN THUÊ MỚI VÀ TỶ LỆ THÔI VIỆC

Tỷ lệ lao động tuyển mới trong năm 2023 là 1328 người – chiếm tỷ lệ 11,9%; 3% trong đó là cấp quản lý lãnh đạo & Nhân sự key. Lao động trong độ tuổi trẻ (<35 tuổi) tuyển mới vào khoảng 60% góp phần tạo dựng một đội ngũ cán bộ nguồn năng động và giàu tiềm năng phát triển cho khối Phòng ban/Trung tâm và Chi nhánh Công trình Viettel tỉnh/TP (BĐG, Trưởng/phó phòng, GD /PGĐT cụm/huyện), đảm bảo nguồn lực chuyển dịch các lĩnh vực mới tại Tổng công ty trong tương lai.



7.2. NGHỈ VIỆC

1. GIỚI TÍNH

Năm	Nam	Nữ	Tổng	Tỷ lệ nữ	Tỷ lệ nam
Năm 2021	1487	73	1560	5%	95%
Năm 2022	2316	103	2419	4%	96%
Năm 2023	1440	84	1524	6%	94%
Tổng:	5243	260	5503	5%	95%

2. ĐỘ TUỔI

Năm	Dưới 30 tuổi	Từ 30-50 tuổi	Trên 50 tuổi	Tổng
Năm 2021	520	1035	5	1560
Năm 2022	945	1466	8	2419
Năm 2023	768	747	9	1524
Tổng	2233	3248	22	5503
Tỷ lệ	40,58%	59,02%	0,40%	

3. KHU VỰC

Năm	Miền Bắc	Miền Nam	Miền Trung	Tổng
Năm 2021	838	462	260	1560
Năm 2022	1227	777	415	2419
Năm 2023	821	449	254	1524
Tổng	2886	1688	929	5503

Nhìn chung tỷ lệ thôi việc hàng năm có giảm cho biết mức độ ổn định và hài lòng của nhân viên về chế độ chính sách, cơ chế làm việc của đơn vị. Tỷ lệ này là dấu hiệu về sự thay đổi cơ bản trong cơ cấu của các hoạt động cốt lõi và sự phát triển ổn định của tổ chức.

Nghỉ việc theo giới tính hoặc theo độ tuổi: do đặc thù của tổ chức chủ yếu là lao động trực tiếp, nam giới chiếm số lớn (trên 95% quân số), → tỷ lệ thôi việc theo giới tính và độ tuổi không đồng đều.

7.3. PHÚC LỢI CUNG CẤP CHO NHÂN VIÊN TOÀN THỜI GIAN KHÔNG DÀNH CHO NHÂN VIÊN TẠM THỜI HOẶC BÁN THỜI GIAN

BHXH là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của NLĐ khi bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, TNLĐ BNN, hết tuổi lao động hoặc chết trên cơ sở đóng góp vào quỹ BHXH. Việc thực hiện tốt chính sách BHXH nhất là chế độ hưu trí sẽ góp phần ổn định cuộc sống NLĐ khi hết tuổi lao động hoặc không còn khả năng lao động. Nhận thức rõ vai trò của BHXH và trách nhiệm phải tham gia theo Luật, Tổng Công ty luôn đảm bảo NLĐ được hưởng đầy đủ các chế độ chính sách của Nhà nước và chế độ phúc lợi như: BHXH bắt buộc, nghỉ hằng năm, nghỉ theo chế độ BHXH, tham gia các loại hình bảo hiểm sức khỏe, khám sức khỏe định kỳ và sinh hoạt văn hóa doanh nghiệp.

Cùng với các chính sách lương, thưởng, và các chế độ phúc lợi theo quy định Pháp luật (bảo hiểm xã hội/y

tế/thất nghiệp...), Tổng Công ty còn xây dựng các chế độ phúc lợi khác biệt với mục đích chăm sóc toàn diện người lao động và người thân.

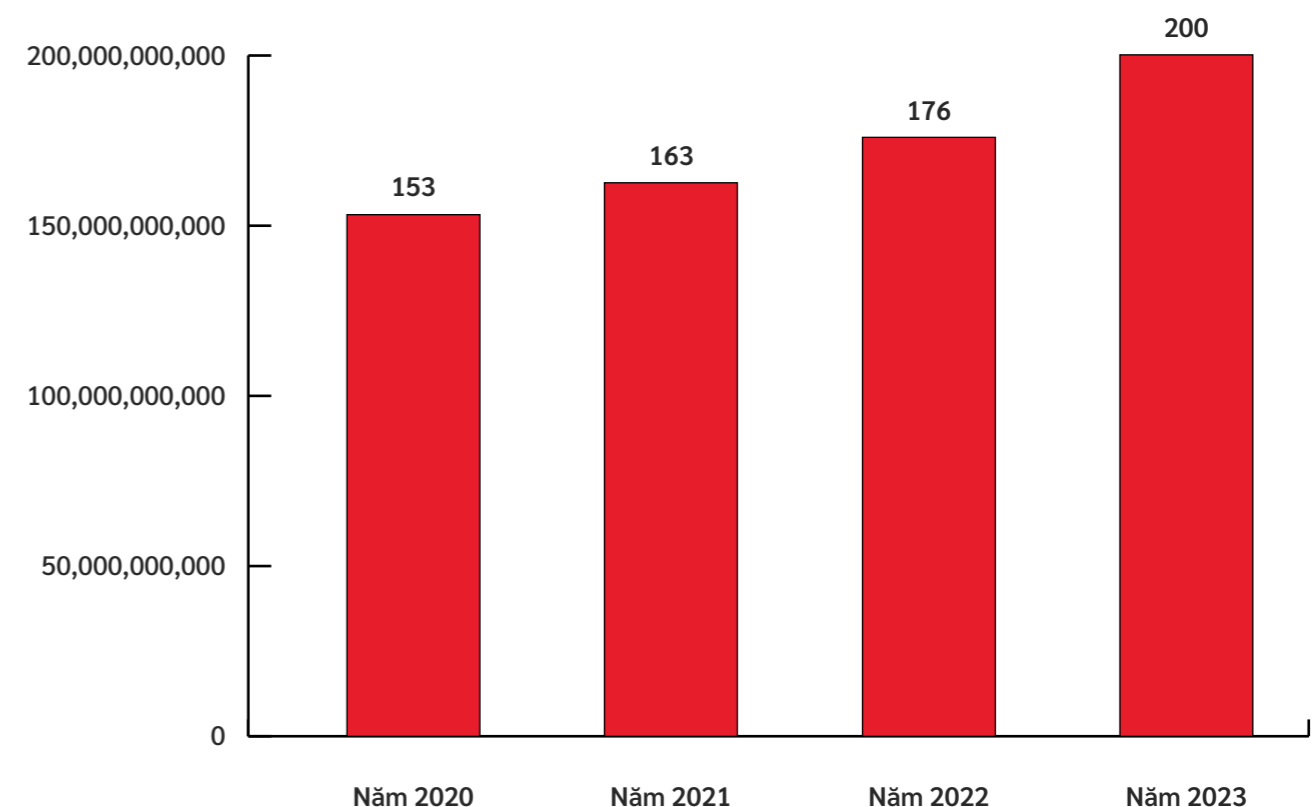
Hàng năm đều có chương trình kiểm tra sức khỏe định kỳ cho toàn thể CBNV đã ký hợp đồng lao động chính thức mỗi năm một lần tại các bệnh viện uy tín với chi phí do Tổng Công ty chi trả.

Đối với CBNV có đóng góp lớn cho sự thành công của VCC được mua gói Bảo hiểm sức khỏe theo các mức khác nhau tùy thuộc vào cấp bậc cán bộ.

Người thân của SQ, QNCN, CNVQP cũng được Tổng Công ty tham gia BHYT đầy đủ.

Đối với CBNV thử việc chưa thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc cũng được Tổng Công ty tham gia bảo hiểm tai nạn 24/24.

TỔNG CHI PHÍ BHXH, KPCĐ TỔNG CÔNG TY ĐÓNG (TỶ)



Bên cạnh đó, Tổng Công ty luôn chăm lo cho sức khỏe các CBNV theo từng nhóm đối tượng, quản lý, xuất sắc để mua Bảo hiểm nhân thọ cho CBNV từ năm

2020 đến 2023, tổng chi phí đơn vị mua Bảo hiểm nhân thọ cho CBNV là 5.147.576.000 đồng.

7.4. NGHỈ THAI SẢN

Chế độ ốm đau, thai sản là một trong năm chế độ của BHXH bắt buộc, là một trong những chính sách an sinh xã hội của nhà nước nhằm đảm bảo, bù đắp một phần thu nhập cho người tham gia BHXH khi họ phải nghỉ việc do bị ốm đau, tai nạn rủi ro, phải nghỉ việc để chăm sóc con dưới 07 tuổi bị ốm đau; người lao động nữ khi mang thai, sinh con và người lao động nam khi có vợ sinh con.

Đối với người lao động: đây là nguồn động viên tinh thần to lớn khi gặp khó khăn ốm đau, tai nạn; đảm bảo thu nhập ổn định ở mức độ cần thiết, giúp cho người lao động có tâm lý yên tâm trong công việc, đảm bảo cuộc sống, có thể điều trị tốt khi bị bệnh và sớm quay lại làm việc.

Đối với người sử dụng lao động: thông qua chính sách BHXH hỗ trợ người sử dụng lao động không phải bỏ ra một khoản chi phí lớn cùng một lúc để giải quyết hậu quả cho người lao động khi bị ốm đau, tai nạn rủi ro, nghỉ thai sản. Đồng thời thể hiện được nghĩa vụ và trách nhiệm của người sử dụng lao động đối với người lao động, làm cho người lao động tin tưởng và yên tâm khi làm việc tại đơn vị.

Trong 3 năm từ năm 2021 đến tháng 9/2023, đơn vị đã giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, DSPHSK cho 1.817 lượt người với tổng chi phí được BHXH chi trả là 6.688.059.992 đồng.

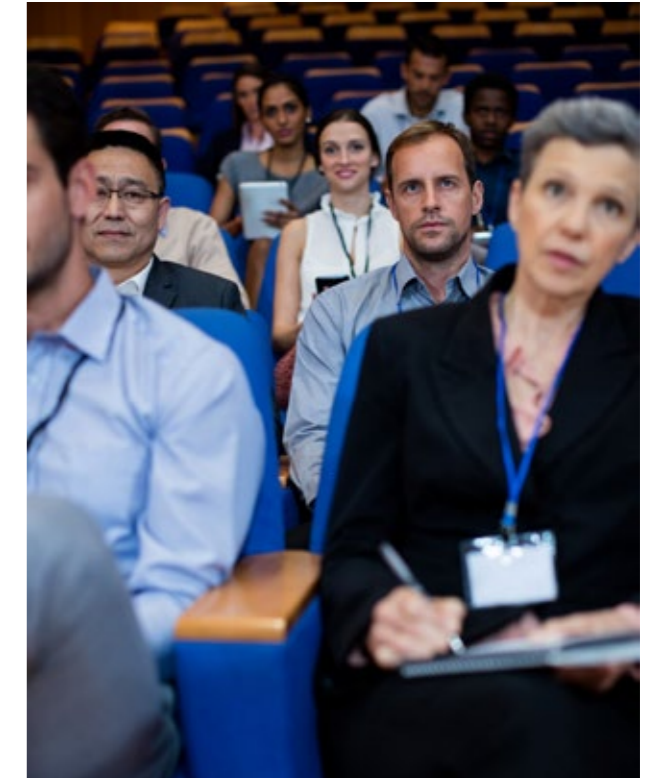
- ▶ **Năm 2021**, tổng số lượt giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức, phục hồi sức khỏe là 502 trường hợp, số tiền 1.913.592.901 đồng.
- ▶ **Năm 2022**, tổng số lượt giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức, phục hồi sức khỏe là 699 trường hợp, tăng 197 trường hợp so với năm 2021 ~ tăng 16 trường hợp/tháng. Số tiền chi trả 1.982.825.224 đồng ~ tăng 69.232.323 đồng ~ tăng 4% so với năm 2021.
- ▶ **Năm 2023**, tổng số lượt giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức, phục hồi sức khỏe là 616 trường hợp, tăng 114 trường hợp so với năm 2021 ~ tăng 10 trường hợp/tháng. Số tiền chi trả 2.791.640.867 đồng ~ tăng 878.047.966 đồng ~ tăng 46% so với năm 2021.



8. MỐI QUAN HỆ LAO ĐỘNG/QUẢN LÝ

Tổng Công ty luôn quan tâm, chăm sóc đến lợi ích người lao động, có mối quan hệ tốt đẹp giữa quản lý và người lao động để cùng hiểu 1 ngôn ngữ, 1 cách làm, phát huy truyền thống người lính cụ Hồ:

- ▶ Hàng năm tổ chức hội nghị đối thoại dân chủ cấp Tổng Công ty 1 lần/năm. Cấp đơn vị tổ chức định kỳ 1 quý 1 lần để trao đổi, hỏi đáp giữa quản lý và người lao động, giải đáp, tháo gỡ các khó khăn vướng mắc, trao đổi định hướng phát triển của tổ chức... để quản lý và người lao động hiểu nhau hơn, thống nhất một mục tiêu xuyên suốt cả TCT.
- ▶ Tổ chức bộ máy công đoàn xuyên suốt từ TCT → công đoàn bộ phận (71 bộ phận công đoàn đơn vị).
- ▶ Định kỳ 2 năm 1 lần rà soát bổ sung, sửa đổi thỏa ước lao động tập thể và báo cáo ra cơ quan chức năng theo quy định.
- ▶ Nội quy lao động cũng được ban hành, đăng ký với cơ quan nhà nước sau khi thống nhất và trao đổi lấy ý kiến của công đoàn cơ sở, công đoàn bộ phận.



9. AN TOÀN VÀ SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP



Tháng 4/2023, VCC đã ký Hợp đồng với Trung tâm sức khỏe nghề nghiệp (thuộc Viện Khoa học an toàn và vệ sinh lao động) thực hiện khảo sát và đánh giá môi trường làm việc của CBNV trong đơn vị để xác định các công việc có nguy cơ bị bệnh nghề nghiệp và danh mục công việc cần khám bệnh nghề nghiệp tại đơn vị. Kết quả:

- ▶ 11/11 nhóm chức danh làm việc tại VCC có nguy cơ mắc bệnh nghề nghiệp thấp.
- ▶ 11/11 nhóm chức danh yêu cầu bắt buộc khám bệnh nghề nghiệp: Không có.
- ▶ 08/11 nhóm chức danh có khuyến nghị khám dự phòng để phòng ngừa nguy cơ mắc bệnh nghề nghiệp.
- ▶ Giá trị kết quả: sau 03 năm lập kế hoạch thực hiện đo kiểm, đánh giá lại, có ý kiến của cơ quan quản lý nhà nước về danh mục khám chữa bệnh. Trường hợp có thay đổi đột xuất về môi trường làm việc, nội dung công việc sẽ thực hiện đo kiểm lại tại thời điểm thay đổi.

10. GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

- ▶ Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên: 86 giờ/năm
- ▶ Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp:
 - Đào tạo Kỹ năng quản trị kênh bán, kỹ năng bán hàng trong thời đại số
 - Đào tạo nghiệp vụ cho lực lượng vận hành các lĩnh vực mới
 - Đào tạo nghiệp vụ bán hàng, CSKH
 - Đào tạo chuẩn nghề cho lực lượng NVKT VHKT + Hội thao mức vùng
- ▶ Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp: Tính đến tháng 10/2023 Số lượng CBNV đã được đào tạo nâng cao hiệu quả công việc là 2.536 → 80.56% trong số CBNV được đào tạo có kết quả tốt hơn sau khi đào tạo.



11. SỰ ĐA DẠNG VÀ CƠ HỘI BÌNH ĐẲNG

VCC luôn ý thức được rằng mỗi giá trị của từng thành viên tạo ra đều góp phần vào thành công của doanh nghiệp. Không phân biệt giới tính, độ tuổi, nguồn gốc dân tộc, các đối tượng được đánh giá để bị tổn thương trong xã hội đều được VCC xây dựng một môi trường làm việc năng động, minh bạch, công bằng.

Về cơ cấu độ tuổi, tỷ lệ lao động dưới 30 tuổi chiếm 22%, lao động có độ tuổi trung niên từ 30 đến dưới 50 tuổi chiếm 77% và lao động từ 50 tuổi trở lên có thâm niên công tác lâu năm tại VCC chiếm 1%. Theo đó, tỉ lệ gen Y và gen Z đang chiếm 92% tổng quân số lao động tại đơn vị, đây là những lực lượng lao động có hiểu biết về công nghệ, có trình độ học vấn cao, có sự linh hoạt và thích ứng với môi trường làm việc, để cao tinh thần hợp tác.

Về dân tộc, lao động thuộc lao động thuộc dân tộc

Kinh chiếm đa số là 10.240 người (tỷ lệ 94%) và lao động dân tộc thiểu số là 675 người (tỷ lệ 6%).

Về giới tính, là đơn vị kỹ thuật nên tỷ lệ nam giới tại VCC chiếm đa số 95% (10.389 nhân sự), tỉ lệ nữ giới chiếm 5% (526 nhân sự). Tuy nhiên, với phương châm: Mỗi cá nhân đều có cơ hội được làm việc, cống hiến, học tập để thành công và phát triển sự nghiệp tại VCC nên nữ giới làm lãnh đạo là 96 nhân sự, họ nắm giữ những vị trí quan trọng như Phó Tổng Giám đốc Tổng Công ty, Trưởng phòng, Giám đốc chi nhánh...

Trong quy định tuyển dụng nhân sự, VCC không phân biệt giới tính, tôn giáo, tín ngưỡng trong việc tuyển dụng lao động vào làm việc tại VCC. Người khuyết tật được quyền tham gia ứng tuyển các vị trí công việc phù hợp với sức khỏe theo quy định của pháp luật và quy định của Hội đồng tuyển dụng.



12. LAO ĐỘNG TRẺ EM

KHÔNG SỬ DỤNG

13. CHÍNH SÁCH CÔNG

Tổng Công ty thực hiện tốt công tác Chính sách Dân vận, luôn quan tâm đến các tổ chức xã hội. Một trong những chính sách tiêu biểu và duy nhất chỉ có ở người Công trình là "Ngôi nhà Đoàn kết". Đây là một hoạt động có ý nghĩa sâu sắc, thiết thực, động viên kịp thời CBNV có hoàn cảnh khó khăn an tâm công tác, phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Trong năm 2023 Tổng Công ty đã triển khai xét duyệt 37 ngôi nhà. Bên cạnh đó cũng xét đề nghị Tập đoàn hỗ trợ xây nhà "Mái ấm công đoàn, Nghĩa tình đồng đội" năm 2023 cho 07 trường hợp đoàn viên công đoàn có hoàn cảnh khó khăn. Chính sách thứ 2 được nhiều CBNV trong toàn Tổng Công ty hưởng ứng rộng rãi đó là "Tặng 20 triệu đồng cho cặp đôi VCC kết hôn", từ khi thực hiện đã có 05 cặp đôi trong Tổng Công ty nhận quà.

Bên cạnh đó, Tổng Công ty làm tốt công tác chăm lo bảo vệ quyền lợi, lợi ích chính đáng của cán bộ công nhân viên, thực hiện tốt đối thoại dân chủ theo phân cấp, tổ chức hội nghị người lao động đúng quy định. Đảm bảo chế độ nghỉ mát, nghỉ dưỡng cho CBNV với số tiền 69,2 tỷ đồng. Tổ chức chu đáo Tết Trung thu cho các cháu thiếu nhi trên toàn quốc tổng số 13.331 cháu với số tiền 3,9 tỷ đồng; trao quà cho 3.677 cháu học sinh giỏi năm học 2022- 2023 với số tiền 954 triệu đồng; trợ cấp khó khăn cho 144 CBNV với tổng số tiền hơn 1 tỷ đồng dịp tháng công nhân năm 2023; thăm hỏi và tặng quà nhân ngày Thương binh liệt sỹ 27/7 tổng số 635 thân nhân với số tiền 326 triệu đồng; hỗ trợ C sủi mùa nắng nóng cho lực lượng tuyển đầu với tổng số tiền 1,5 tỷ đồng; trao quà chính sách Tết cho 61 cán bộ nghỉ hưu, 15 gia đình liệt sỹ, 18 CBNV và thân nhân từ trần năm 2022, 202 CBNV mắc bệnh hiểm nghèo, bệnh chữa trị dài ngày với tổng số tiền 1,8 tỷ đồng.

Các tổ chức quần chúng Công đoàn, Thanh niên, Phụ nữ xung kích tham gia các hoạt động thi đua SXKD, tổ chức tốt các hoạt động nhân dịp kỷ niệm các ngày 26/3, 08/3, 28/6, 20/10. Vận động có hiệu quả CBNV trong TCT tích cực tham gia quyên góp ủng hộ các loại quỹ Quỹ Bảo trợ trẻ em 113 triệu đồng, quỹ Mái ấm công đoàn - Nghĩa tình đồng đội 261 triệu đồng, Quỹ Ngày vì người nghèo 2,7 tỷ đồng. Triển khai kế hoạch

hoạt động gắn kết trong toàn Tổng Công ty, trên tinh thần mỗi Công đoàn bộ phận tổ chức ít nhất 1 buổi giao lưu thể thao, Văn hóa văn nghệ/1 quỹ có quy mô, Công đoàn cơ sở hỗ trợ 100% các đầu mối Công đoàn bộ phận với tổng số tiền gần 500 triệu đồng/quỹ.

Thực hiện đúng triết lý kinh doanh "Phát triển hoạt động SXKD gắn liền với trách nhiệm xã hội, cộng đồng". Tổng Công ty duy trì thường xuyên hoạt động chăm sóc, thăm viếng tri ân các anh hùng Liệt sỹ tại Nghĩa trang liệt sỹ phường Mễ Trì - Nam Từ Liêm vào ngày 01 Âm lịch hàng tháng; Trao quà cho gia đình chính sách trong lễ gặp mặt tri ân 27/07 của UBND phường Yên Hòa 10 triệu đồng, tại Quảng Nam với tổng giá trị 59 triệu đồng.

Ủng hộ Hội chữ thập đỏ TP Hà Nội 14 triệu đồng; Quý nạn nhân chất độc da cam 5 triệu; Trẻ em khuyết tật 2,5 triệu; Chung tay hỗ trợ 50 triệu đồng xây nhà từ thiện cho trẻ em nghèo vượt khó có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn tại Quảng Bình.

Vận động có hiệu quả CBNV trong đơn vị tích cực tham gia quyên góp ủng hộ các loại quỹ: Quỹ Bảo trợ trẻ em: 113 triệu đồng, quỹ Mái ấm công đoàn - Nghĩa tình đồng đội: 262 triệu đồng, Quỹ Vì người nghèo: 2,72 tỷ đồng;

Hỗ trợ C sủi mùa nắng nóng cho CBNV tuyển đầu với tổng số tiền 1,58 tỷ đồng; Tổ chức chu đáo thăm hỏi trợ cấp khó khăn cho 144 CBNV với tổng số tiền 1 tỷ đồng dịp tháng công nhân năm 2023, thăm hỏi và tặng quà nhân ngày Thương binh liệt sỹ 27/7 tổng số 635 người với số tiền 326 triệu đồng.

Làm tốt công tác chăm lo bảo vệ quyền lợi, lợi ích chính đáng của cán bộ công nhân viên, thực hiện tốt đối thoại dân chủ theo phân cấp, tổ chức hội nghị người lao động đúng quy định. Đoàn thanh niên xung kích tham gia các hoạt động thi đua SXKD, Hội Phụ nữ tổ chức tốt các hoạt động thu hút chị em tham gia trong các dịp 08/3, 28/6, 20/10, Tháng hành động vì trẻ em; Tổ chức chu đáo Tết Trung thu cho các cháu thiếu nhi trên toàn quốc tổng số 13.331 cháu với số tiền ~ 4 tỷ đồng, trao quà cho 3.677 cháu đạt Học sinh giỏi năm học 2022- 2023 với số tiền 955 triệu đồng.



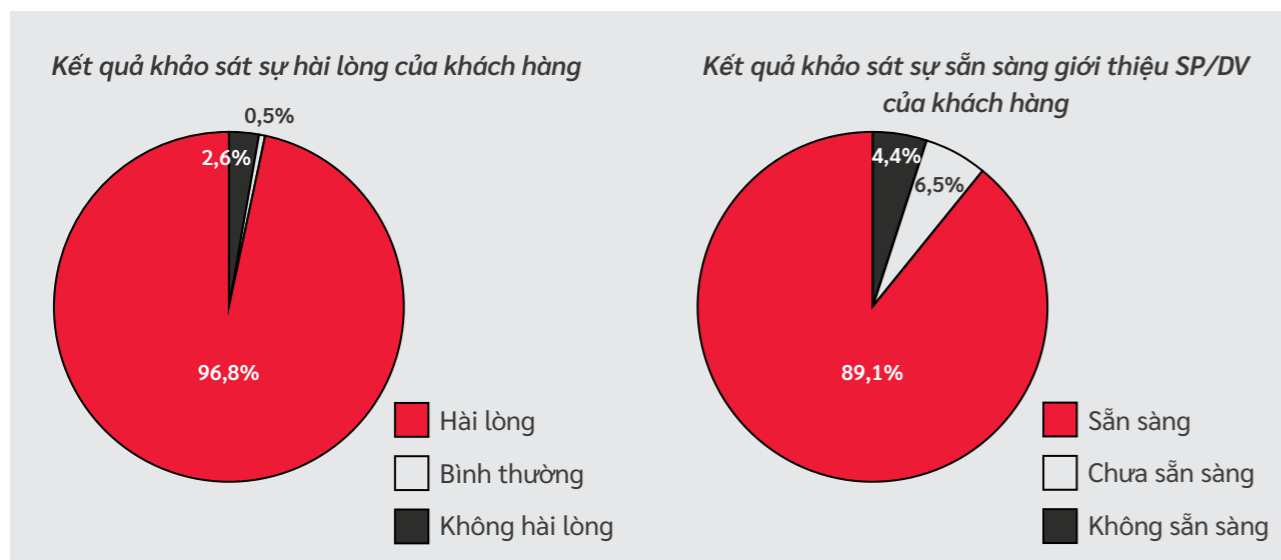
14. SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CỦA KHÁCH HÀNG

14.1. SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

VCC luôn lắng nghe đóng góp, ý kiến của khách hàng qua các chương trình đánh giá khảo sát, đo lường sự hài lòng của khách hàng với cách thức thực hiện đa dạng và tiện lợi cho khách hàng (Khảo sát trực tuyến, gọi điện thoại khảo sát,...).

Trong năm 2023, VCC ghi nhận 48.422 khách hàng tham gia khảo sát, trong đó 96,8% khách hàng đánh

giá hài lòng đối với chất lượng, dịch vụ mà công ty cung cấp. Bên cạnh đó, VCC cũng thực hiện khảo sát khách hàng có sẵn sàng giới thiệu sản phẩm, dịch vụ sau khi đã trải nghiệm sản phẩm, dịch vụ. Theo đó, VCC ghi nhận 14.064 khách hàng tham gia đánh giá có 84,7% khách hàng sẵn sàng giới thiệu sản phẩm, dịch vụ cho bạn bè, người thân.



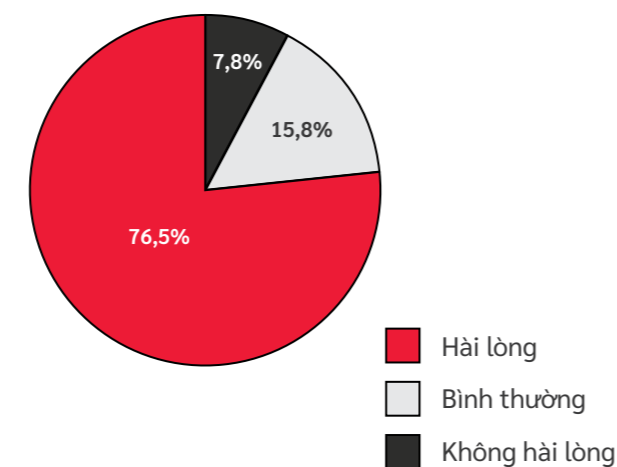
14.2. GIẢI QUYẾT YÊU CẦU/KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Trong năm 2023, để đo lường sự hài lòng của khách hàng, sau mỗi yêu cầu hỗ trợ/ khiếu nại của khách hàng đã được phản hồi/xử lý, nhân viên chăm sóc khách hàng tiến hành liên hệ thăm hỏi cũng như khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với công tác hỗ trợ, xử lý khiếu nại của các bộ phận, phòng ban, chi nhánh công trình. Kết quả cho thấy có 76,5% khách hàng đánh giá hài lòng về kết quả phản hồi/xử lý yêu cầu, khiếu nại của khách hàng.

Trong năm 2024, với mong muốn đáp ứng cao nhất mong đợi của khách hàng, bên cạnh các chương trình chăm sóc khách hàng, VCC sẽ tiếp tục chuẩn hóa lại “Quy trình xử lý phản ánh của khách hàng” cùng với việc hoàn thiện hệ thống Customer Information Management (CIM) để có thể nâng cao tỷ lệ hài lòng của khách hàng sau khi giải quyết yêu cầu/khiếu nại từ khoảng 80% đến 90% so với năm 2023.

→ KHÔNG CÓ VỤ VIỆC KHÔNG TUÂN THỦ.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sau mỗi yêu cầu/khiếu nại



15. TIẾP THỊ VÀ NHÃN HIỆU

- ▶ Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ.
- ▶ Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến thông tin và nhãn hiệu của sản phẩm và dịch vụ.
- ▶ Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị.
- ▶ Hiện TCT chưa có khiếu nại về nhãn hiệu sản phẩm/dịch vụ; Không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của các đơn vị khác; Đã ban hành hướng dẫn triển khai các chương trình khuyến mại số 25/HD-PC&KSNB; Có báo cáo rà soát các chương trình khuyến mại đã triển khai năm 2022; Đã gửi danh sách nhãn hiệu đăng ký với cục Sở hữu trí tuệ.



16. QUYỀN BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG



VCC cam kết luôn đảm bảo bảo vệ và bảo mật thông tin khách hàng theo đúng quy định của pháp luật, cam kết theo đúng quyền lợi của khách hàng. VCC đã ban hành Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng thực hiện theo đúng Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 14/04/2023 của Chính phủ. Theo đó, chính sách nêu rõ mục đích sử dụng dữ liệu cá nhân, cách thức xử lý dữ liệu, quyền và nghĩa vụ của khách hàng.

Bên cạnh đó, VCC đảm bảo đa dạng kênh chăm sóc khách hàng để có thể hỗ trợ và đáp ứng tốt nhất những yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng khi có thắc mắc, yêu cầu xử lý về thông tin khách hàng.

- ▶ Hotline chăm sóc khách hàng: 1900 98 98 68
- ▶ Website: <https://viettelconstruction.com.vn/>
- ▶ Email: cskhcongtrinhviettel@viettel.com.vn
- ▶ Facebook: Viettel Construction

17. TUÂN THỦ VỀ KINH TẾ, XÃ HỘI

- ▶ VCC đã thực hiện đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật, không có các hành vi vi phạm các quy định trong lĩnh vực kinh tế và xã hội.

viettel construction

ĐỊA CHỈ: Số 6 Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội

ĐIỆN THOẠI: 024.6266.1225

E-MAIL: congtrinhviettel@viettel.com.vn

WEBSITE: www.viettelconstruction.com

MÃ SỐ DOANH NGHIỆP: 0104753865 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 09/6/2010

Tái bản lần thứ 4, 2023