

BÁO CÁO

# PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

2024

viettel



CÔNG NGHỆ  
TỪ TRÁI TIM



# MỤC LỤC

Thông điệp của  
Chủ tịch kiêm  
Tổng giám đốc

Giới thiệu Viettel

Dấu ấn về  
phát triển bền vững  
2024

## Kiến tạo tương lai bền vững

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Bối cảnh Phát triển bền vững .....                                 | 16 |
| Định hướng và mục tiêu Phát triển bền vững .....                   | 16 |
| Đánh giá trọng yếu .....                                           | 18 |
| Cơ cấu quản trị Phát triển bền vững .....                          | 20 |
| Hỗ trợ các mục tiêu Phát triển bền vững<br>của Liên Hợp quốc ..... | 21 |

01

## Công nghệ vì con người

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Đa dạng – Công bằng – Hòa hợp .....         | 24 |
| Kiến tạo xã hội số.....                     | 29 |
| Trách nhiệm với khách hàng và dịch vụ ..... | 34 |
| An toàn thông tin .....                     | 37 |
| Nguồn nhân lực bền vững .....               | 41 |
| An toàn và sức khỏe nghề nghiệp .....       | 46 |

02

## Công nghệ vì môi trường

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Giảm tiêu thụ năng lượng/ Phát thải khí nhà kính ..... | 49 |
| Trung tâm dữ liệu xanh .....                           | 54 |

03

## Công nghệ có trách nhiệm

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Quản trị minh bạch và trách nhiệm ..... | 58 |
| Quản trị rủi ro .....                   | 59 |
| Tuân thủ pháp luật .....                | 60 |
| Phòng, chống tham nhũng .....           | 61 |
| Đóng góp vào ngân sách nhà nước .....   | 62 |
| Tổng hợp thông tin về báo cáo .....     | 63 |
| Mục lục GRI .....                       | 65 |

04

# THÔNG điệp CỦA CHỦ TỊCH KIÊM TỔNG GIÁM ĐỐC

Kính thưa quý Khách hàng, Đối tác, Đồng nghiệp,

Trong triết lý kinh doanh của mình, Viettel đã ghi thật rõ ràng: **Nền tảng cho một doanh nghiệp phát triển là xã hội**. Viettel cam kết tái đầu tư cho xã hội thông qua việc gắn kết hoạt động sản xuất kinh doanh với các hoạt động xã hội.

Điều tuyệt vời nhất mà Viettel làm được trong 35 năm qua, không chỉ là trở thành Tập đoàn kinh tế chủ lực, luôn đóng góp ngân sách lớn nhất nước; hay đưa thương hiệu Việt Nam với hình ảnh một đất nước tiên bộ về công nghệ ra thế giới... Điều khiến Viettel thực sự tự hào còn là khả năng bền bỉ và liên tục hiện thực hóa tầm nhìn “Sáng tạo vì con người” để khi công nghệ tiến lên phía trước, không ai bị bỏ lại phía sau.

Trong quá trình 35 năm qua, Viettel đã nhiều lần tham gia vào quá trình tạo ra các cuộc bùng nổ, phổ cập các dịch vụ viễn thông và công nghệ.

Viettel đã từng có khát vọng mỗi người dân Việt Nam có một chiếc điện thoại di động khi mật độ điện thoại di động ở Việt Nam mới có 5%. Và vì thế chúng tôi cùng các doanh nghiệp viễn thông phổ cập dịch vụ di động, biến di động từ dịch vụ xa xỉ trở thành dịch vụ thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày của mỗi người dân.

Viettel đã từng có khát vọng mỗi hộ gia đình có một đường Internet cáp quang băng thông rộng, mỗi người có một chiếc điện thoại thông minh. Và vì thế mà Viettel cùng các doanh nghiệp trong ngành nỗ lực đưa Internet cáp quang đến từng hộ gia đình. Đến nay, khoảng 90% hộ gia đình đã có đường Internet cáp quang và hạ tầng Internet di động (3G, 4G). Năm 2024, các nhà mạng đã tắt sóng 2G theo kế hoạch của Bộ Thông tin & Truyền thông. Như vậy 100% người dùng điện thoại di động ở Việt Nam sử dụng điện thoại thông minh. Chiếc điện thoại di động thông minh, giờ đây đã không chỉ là một công cụ kết nối mà đã trở thành phương tiện học tập, làm việc, giải trí và cả kiếm sống.

Viettel cũng đã từng có khát vọng sản xuất các sản phẩm công nghệ trong lĩnh vực điện tử, viễn thông và quốc phòng Make in Viet Nam. Và vì thế mà chúng tôi đã nghiên cứu và sản xuất thành công thiết bị mạng lưới viễn thông như tổng đài, thiết bị truyền dẫn, trạm phát sóng 4G/5G để đưa vào mạng lưới của Viettel, phục vụ người Việt Nam và bắt đầu vươn ra thế giới. Việt Nam trở thành một trong số ít quốc gia trên thế giới sản xuất được những thiết bị này. Và còn nhiều sản phẩm khí tài trong lĩnh vực quốc phòng công nghệ cao.

Viettel tiếp tục đặt ra khát khao đưa công nghệ cao vào cuộc sống, làm cho cuộc sống tốt đẹp hơn mỗi ngày, cộng hưởng cùng xây dựng Chính phủ số để người dân được phục vụ tốt hơn; xây dựng kinh tế số để người dân giàu có hơn; xây dựng xã hội số để người dân hạnh phúc hơn.

Năm 2024 Viettel chính thức xây dựng báo cáo Phát triển bền vững. Đây là cam kết về trách nhiệm của chúng tôi về sự bền vững trong các hoạt động phát triển của Viettel, tạo ra giá trị cho khách hàng, các đối tác, cộng đồng và hành tinh của chúng ta.

Kính chúc sức khỏe và thịnh vượng

**Trung tướng Tào Đức Thắng**  
Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc Tập đoàn





# GIỚI THIỆU viettel

Thành lập ngày 1/6/1989, hiện nay, Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (Viettel) là doanh nghiệp dẫn đầu trong lĩnh vực viễn thông, công nghiệp, công nghệ số tại Việt Nam. Viettel có 89 đơn vị thành viên gồm các Tổng công ty, Công ty, chi nhánh trong và ngoài nước.

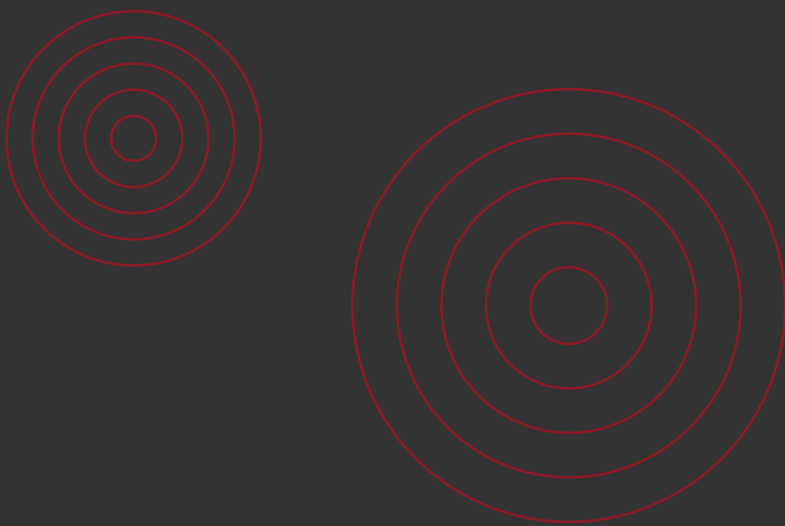
Viettel có hơn 50.000 nhân sự tham gia hoạt động kinh doanh tại 11 quốc gia trải dài 3 châu lục. Hoạt động của Viettel đã vượt ra khỏi lãnh thổ quốc gia, trở thành một trong những thương hiệu có giá trị trên toàn cầu, trực tiếp và gián tiếp tạo việc làm cho hàng trăm nghìn người.

Chúng tôi làm chủ phát triển công nghệ xuất phát từ sự đồng cảm và khát khao sáng tạo nhằm mang lại một cuộc sống tốt đẹp hơn cho con người. Viettel muốn khẳng định trách nhiệm của mình với Việt Nam và thế giới thông qua việc phát triển công nghệ một cách có ý thức, tạo ra ảnh hưởng tích cực tới các giá trị bền vững.





# HÀNH TRÌNH CÔNG NGHỆ TỪ TRÁI TIM



1989 - 1999

## VIETTEL 1.0

### Công ty xây dựng công trình cột cao

- 01.06.1989 • Thành lập Tổng Công ty Điện tử Thiết bị Thông tin (Sigelco) tiền thân của Viettel
- 1990 • Xây dựng tuyến vi ba số AWA đầu tiên tại Việt Nam
- 1995 • Nhận giấy phép kinh doanh viễn thông và đổi tên thành Công ty Điện tử Viễn thông Quân đội
- 1999 • Hoàn thành dự án cáp quang Bắc – Nam 1A (1999) với công nghệ ghép bước sóng trên 1 sợi quang dài tới 2.000km lần đầu tiên được triển khai trên thế giới



2000 – 2009

## VIETTEL 2.0

### Nhà cung cấp Viễn thông lớn nhất Việt Nam

- 2000 • Cung cấp dịch vụ điện thoại đường dài VolP 178, Viettel chính thức gia nhập thị trường viễn thông, giúp giá điện thoại đường dài trong nước giảm gần 3 lần.
- 2003 • Khai trương cửa ngõ viễn thông quốc tế đầu tiên.
- 2004 • Khai trương dịch vụ di động Việt Nam với đầu số 098, với khát vọng mỗi người dân Việt Nam có một chiếc điện thoại di động
- 2006 • Thông tuyến trực cáp quang 1C, chuyển dịch công nghệ từ SDH sang DWDM, tăng khả năng truyền tải của sợi quang lên 40 lần so với công nghệ thông thường .
  - Vươn ra quốc tế với hoạt động kinh doanh tại Lào và Campuchia
- 2007 • Bắt đầu phủ sóng di động tại quần đảo Trường Sa



2010 – 2018

## VIETTEL 3.0

### Tập đoàn công nghiệp công nghệ cao

- 2010 • Khai trương mạng di động 3G, vùng phủ 86 % dân số với khát vọng phổ cập dịch vụ internet di động, đưa CNTT vào mọi ngõ ngách của cuộc sống.
- 2011 • Hoàn thành đường trực cáp quang Đông Dương, kết nối Việt Nam - Lào - Campuchia
- 2014 • Triển khai mạng cố định băng rộng công nghệ GPON chuẩn bị cho sự bùng nổ về dịch vụ internet tốc độ cao
- 2016 • Đưa mô hình GNOC theo tiêu chuẩn quốc tế vào vận hành khai thác mạng lưới
- 2017 • Khai trương mạng 4G vùng phủ 95% dân số với khát vọng mỗi người dân VN có một chiếc điện thoại smartphone, phổ cập dịch vụ internet di động tốc độ cao
- 2018 • Khai trương thị trường quốc tế thứ 10, phủ sóng dịch vụ khắp Châu Á, Châu Mỹ, Châu Phi



2019 – 2025

## VIETTEL 4.0

### Tập đoàn Công nghệ toàn cầu

- 2019 • Top 50 nhà mạng đầu tiên trên thế giới triển khai công nghệ kết nối vạn vật BNB-IoT
- 2019 • Viettel thực hiện thành công cuộc gọi 5G đầu tiên của Việt Nam
- 2020 • Viettel thực hiện cuộc gọi Video 5G đầu tiên trên thiết bị do Viettel nghiên cứu và sản xuất
- 2020 • Kinh doanh thử nghiệm dịch vụ 5G đầu tiên của Việt Nam
- 2021 • Khai trương 2 phòng Lab 5G và IOT, đưa Viettel thành nhà mạng đầu tiên của VN, nhà mạng thứ 23 trên thế giới sở hữu đồng thời mạng lưới và lab về 5G và IoT
- 2022 • Ra mắt hệ sinh thái điện toán đám mây đa dạng nhất Việt Nam
- 2023 • Công bố chipset 5G và Human AI, trở thành quốc gia thứ 5 trên thế giới có năng lực sản xuất thiết bị mạng 5G
- 2024 • Kinh doanh chính thức dịch vụ 5G đầu tiên của Việt Nam



# LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG

Viettel hoạt động với 4 lĩnh vực kinh doanh cốt lõi: Viễn thông; Giải pháp công nghệ thông tin và dịch vụ số; Nghiên cứu sản xuất công nghiệp công nghệ cao; Logistic, Thương mại điện tử và các ngành nghề khác.

## 01 Viễn thông

Kết nối là một nhu cầu rất cơ bản của con người. Hiểu được điều đó, bằng những cách tiếp cận sáng tạo, Viettel luôn nỗ lực triển khai phủ sóng rộng khắp để kết nối con người cho dù họ là ai và họ đang ở bất kỳ đâu và vào bất cứ lúc nào.

Viettel đã làm nên hai cuộc cách mạng trong viễn thông: cuộc cách mạng phổ cập điện thoại di động cho từng người dân vào đầu những năm 2000; cuộc cách mạng phổ cập Internet băng thông rộng đến từng hộ gia đình vào đầu những năm 2010.

- Năm 2000, Viettel gia nhập thị trường viễn thông Việt Nam với dịch vụ VoIP 178, góp phần giảm giá cước điện thoại đường dài tại Việt Nam xuống 3 lần.
- Năm 2004, Viettel cung cấp dịch vụ di động công nghệ 2G với số lượng trạm phát sóng gấp đôi so với tất cả các nhà cung cấp khác ở Việt Nam cộng lại. Đây là dấu mốc đầu tiên trên con đường hiện thực hóa khát vọng mỗi người dân Việt Nam sẽ có cơ hội kết nối thông qua chiếc điện thoại di động.
- Năm 2009, Viettel khai trương mạng 3G, với số lượng trạm phát sóng tiếp tục được phủ rộng trên toàn quốc, mở ra một thế giới mới với tốc độ truyền tải dữ liệu cao hơn, giúp người dùng truy cập internet nhanh chóng và thực hiện các cuộc gọi video trực tuyến.
- Năm 2016, Viettel chính thức triển khai mạng 4G, với vùng phủ đạt 90% dân số ngay tại thời điểm khai trương, mang đến cho người dùng tốc độ truy cập internet di động vượt trội. Chiếc điện thoại thông minh được kết nối tốc độ cao đã không chỉ là công cụ để kết nối mà còn trở thành phương tiện để học tập, làm việc, kinh doanh và giải trí.
- Năm 2024, Viettel khai trương mạng 5G, trở thành nhà cung cấp dịch vụ 5G đầu tiên tại Việt Nam, tiếp tục hoàn thiện nền tảng hạ tầng số, phục vụ mục tiêu “Tiên phong, chủ lực kiến tạo xã hội số”. Sau 3 tháng, Viettel đã có 4,5 triệu thuê bao 5G.

Mạng di động phủ sóng

99%  
lãnh thổ

98%  
dân số

Mạng cố định băng thông rộng

90%  
số hộ gia đình

100%  
vùng bờ biển cho đến ngoài khơi 70-100km và đường tuần tra biên giới

Giữ vững vị thế dẫn đầu về thị phần

56,5%  
thị phần viễn thông

43%  
thị phần dịch vụ cố định băng thông rộng

QUẦN ĐẢO  
HOÀNG SA

31,2%  
thị phần truyền hình trên đa nền tảng

QUẦN ĐẢO  
TRƯỜNG SA





# 02

## Giải pháp công nghệ thông tin và dịch vụ số

Năm 2018, Viettel tuyên bố sứ mệnh “Tiên phong chủ lực kiến tạo xã hội số” và thực hiện chuyển đổi từ một nhà cung cấp dịch vụ viễn thông sang một nhà cung cấp dịch vụ số. Khát vọng của Viettel là đưa công nghệ số vào mọi lĩnh vực của đời sống, dùng công nghệ giải quyết các bài toán xã hội, phục vụ con người, kiến tạo Chính phủ số để người dân được phục vụ tốt hơn; Kinh tế số để người dân giàu có hơn; Xã hội số để người dân hạnh phúc hơn; An ninh mạng để người dân sống và làm việc an toàn hơn.

Viettel hiện là nhà cung cấp hạ tầng số lớn nhất Việt Nam bao gồm hạ tầng mạng viễn thông, hạ tầng Internet vạn vật (IoT), hạ tầng CNTT truyền thống, trung tâm dữ liệu (data center) và hạ tầng điện toán đám mây (Cloud) với các ưu thế:

- Công nghệ tiên phong: Viettel tiên phong ứng dụng công nghệ mới nhất vào mạng lưới như công nghệ IoT, Cloud, Mobile ID, Mobile Connect, Bigdata, Integration Platform, AI...
- Trải nghiệm hàng đầu: Công cụ do kỹ sư Viettel xây dựng và phát triển được tự động hóa toàn trình từ quy hoạch thiết kế, triển khai hạ tầng, vận hành khai thác, tối ưu hệ thống với hệ sinh thái phần mềm để tối ưu, nâng cấp chất lượng dịch vụ, mang đến trải nghiệm ngày càng tốt hơn cho từng khách hàng.
- Mọi lúc, mọi nơi, cho mọi người: Hạ tầng công nghệ thông tin - viễn thông của Viettel được thiết kế để phục vụ cho tất cả mọi người ở bất kỳ đâu, bất kỳ lúc nào với chi phí phù hợp nhất.
- Đảm bảo an toàn thông tin cho các doanh nghiệp, tổ chức và cơ sở hạ tầng trọng yếu quốc gia.

### Chính phủ số:

Viettel là doanh nghiệp tư vấn chiến lược, xây dựng khung kiến trúc và trực tiếp triển khai Chính phủ điện tử, đô thị thông minh cho Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương. Các giải pháp của Viettel giúp xây dựng cơ sở dữ liệu theo từng lĩnh vực góp phần giảm thiểu thời gian, chi phí doanh nghiệp và người dân khi sử dụng các dịch vụ công; nâng cao trải nghiệm kết nối, chia sẻ hai chiều giữa người dân và chính phủ; từ đó thúc đẩy đổi mới sáng tạo, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

### Kinh tế số:

#### *Chuyển đổi số doanh nghiệp*

Viettel cung cấp giải pháp chuyển đổi số toàn diện cho mọi hoạt động của doanh nghiệp ở mọi quy mô, mọi lĩnh vực. Viettel đã và đang đồng hành cùng các khách hàng thuộc nhiều lĩnh vực như bán lẻ, logistics, tài chính ngân hàng, năng lượng, sản xuất... tạo nên những bước chuyển mình đột phá trong kinh doanh bằng công nghệ.

**Giao thông số:** Cuối năm 2020, Viettel chính thức triển khai và vận hành hệ thống thu phí tự động với tên gọi ePass, ứng dụng công nghệ hiện đại góp phần tiết kiệm thời gian chi phí, giảm thiểu ùn tắc và ô nhiễm môi trường, tối ưu việc lưu thông, góp phần xây dựng giao thông thông minh ở Việt Nam. Các giải pháp giao thông số do Viettel cung cấp được triển khai toàn trình từ thiết kế, lắp đặt, xây dựng đồng bộ trên toàn quốc, bảo đảm vận hành liên tục, chính xác, hiệu quả và an toàn.

**Tài chính số:** Viettel Money với hạt nhân là tài khoản Tiền di động (Mobile Money) đang xóa bỏ mọi rào cản của khách hàng khi tiếp cận các dịch vụ tài chính số. Mọi người, mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị di động đều có thể trải nghiệm giao thương không tiền mặt, ngay cả khi chưa có tài khoản ngân hàng hay kết nối Internet nhằm hoàn thành sứ mệnh phổ cập tài chính số và kiến tạo cuộc sống mới cho người dân.

### Xã hội số:

**Y tế số:** Từ năm 2011, Viettel đã bắt đầu đồng hành cùng Chính phủ, Bộ y tế và người dân hiện thực hóa mục tiêu "Vi một Việt Nam khỏe mạnh". Đến nay, một hệ sinh thái toàn diện đã được Viettel xây dựng với mục tiêu mỗi người dân Việt Nam từ khi sinh ra đều có một trợ lý sức khỏe thông minh, được theo dõi và chăm sóc sức khỏe trọn đời.

- » Đảm bảo mọi người dân được tiếp cận dịch vụ y tế tốt nhất.
- » Nâng cao chất lượng chẩn đoán và điều trị.
- » Số hóa trải nghiệm khám chữa bệnh.

**Giáo dục số:** Từ năm 2008, Viettel triển khai miễn phí Internet cáp quang đến hơn 35.500 cơ sở giáo dục trên toàn quốc, bao gồm 100% cơ sở giáo dục vùng sâu vùng xa. Năm 2017, bắt đầu với việc xây dựng cơ sở dữ liệu liên thông, đồng bộ trong ngành giáo dục, Viettel dần hình thành một hệ sinh thái toàn diện, phục vụ mọi nhu cầu của tất cả các đối tượng thuộc ngành giáo dục, từ cấp quản lý cho tới giáo viên, phụ huynh và học sinh.

**Nội dung số:** Sau gần 10 năm, Viettel đã sở hữu tổ hợp giải trí số hàng đầu Việt Nam với hệ sinh thái truyền thông đa nền tảng, tích hợp nhiều tính năng giải trí trên không gian mạng, đáp ứng nhu cầu mọi đối tượng khách hàng. Viettel hiện đang cung cấp: trang tin tức, mạng xã hội, gameshow, phim truyền hình, video, âm nhạc, thể thao điện tử...

### An ninh mạng:

Năm 2014, Viettel thành lập Công ty An ninh mạng, với sứ mệnh trở thành chiếc khiên vững chắc bảo vệ tài sản số, giúp Việt Nam làm chủ không gian mạng và thúc đẩy công cuộc chuyển đổi số quốc gia.

Hiện Viettel là đối tác hàng đầu tại Việt Nam trong việc đảm bảo an toàn thông tin cho doanh nghiệp, đơn vị, tổ chức và các cơ sở hạ tầng trọng yếu quốc gia. Viettel đang cung cấp các sản phẩm, dịch vụ an toàn thông tin cho các bộ, ban ngành Chính phủ; các doanh nghiệp nhà nước; các ngân hàng lớn và tổ chức tài chính. Viettel sở hữu đội ngũ hơn 300 chuyên gia an ninh mạng, nhiều thành viên đứng đầu danh sách cao thủ bảo mật trên thế giới. Tới nay, đội ngũ đã phát hiện hơn 400 lỗ hổng Zero-day (những lỗ hổng chưa từng được phát hiện và chưa được khắc phục trên thế giới) của các hệ thống CNTT lớn toàn cầu, giành chiến thắng tại nhiều cuộc thi tấn công mạng uy tín và lớn nhất thế giới, luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng, ứng cứu sự cố nhanh chóng, chuyên nghiệp.

- » Hệ sinh thái sản phẩm dịch vụ đa dạng, chuyên sâu
- » Tự chủ về công nghệ
- » Chuyên gia hàng đầu hỗ trợ 24/7/365
- » Chất lượng chuẩn quốc tế



03

Nghiên cứu sản xuất  
công nghiệp công nghệ cao

Tham gia vào lĩnh vực nghiên cứu sản xuất, phương châm của Viettel là làm chủ công nghệ lõi. Với tiềm lực con người, công nghệ, tài chính, thị trường, hợp tác quốc tế và văn hóa, Viettel tự tin có đầy đủ năng lực cạnh tranh với các tập đoàn quốc tế, khẳng định vị trí dẫn đầu của Viettel trong lĩnh vực nghiên cứu phát triển các sản phẩm “Make in Việt Nam”. Viettel tự tin làm chủ nghiên cứu sản xuất, công nghệ để phụng sự và bảo vệ tổ quốc.

Viettel đã đầu tư vào hoạt động nghiên cứu và sản xuất Công nghiệp công nghệ cao từ năm 2020. Hoạt động nghiên cứu phát triển của Viettel tập trung vào 3 lĩnh vực công nghiệp, bao gồm: công nghiệp quốc phòng công nghệ cao, công nghiệp điện tử - viễn thông và công nghiệp công nghệ số.

Tính đến năm 2024, Viettel đã nghiên cứu làm chủ công nghệ lõi, thiết kế chế tạo và sản xuất hơn 40 sản phẩm quân sự và hệ sinh thái hạ tầng viễn thông, nền tảng IoT "Make in Vietnam".

04

Logistics  
và thương mại

Mục tiêu của Viettel là xây dựng nền tảng logistics và thương mại hiện đại nhằm hỗ trợ, kết nối các thành phần của kinh tế số và xã hội số, thúc đẩy cộng đồng cùng phát triển. Viettel hướng tới lấy khách hàng làm trung tâm, đưa chất lượng phục vụ lên hàng đầu.

Hệ sinh thái logistics của Viettel dựa trên nền tảng hạ tầng hiện đại, công nghệ cao, cung cấp đầy đủ dịch vụ như: chuyển phát, chuỗi cung ứng (kho hàng, vận tải, vận chuyển ...), thương mại điện tử xuyên biên giới... đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ logistics cho các khách hàng doanh nghiệp lớn trong ngoài nước.

Năm 2024, Viettel là doanh nghiệp logistic đầu tiên tại Việt nam áp dụng công nghệ chia chọn thông minh giúp tự động hóa 100% việc chia chọn tại các trung tâm khai thác. Bên cạnh đó, Viettel cũng là đơn vị tự nghiên cứu phát triển robot tự hành AGV góp phần tăng 3,5 lần sản lượng, rút ngắn thời gian chuyển phát 8-10 giờ và tối ưu 60% chi phí nhân sự. Các công tác vận hành được tăng cường sử dụng năng lượng tái tạo, tối ưu hóa quy trình vận chuyển, giảm thiểu sử dụng nhiên liệu hóa thạch, hệ thống điều hành tập trung giúp giảm thiểu các tác động phát thải.

Ngoài các lĩnh vực trên thì Viettel cũng kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử, bán lẻ: 400 siêu thị trải khắp 63 tỉnh/thành phố, tới tận tuyến huyện, xã bằng thương hiệu Viettel Store. Ngoài ra, Viettel còn kinh doanh phân phối các sản phẩm Công nghệ - Viễn thông với hệ thống kênh bán gần 8000 điểm bán.





# VIETTEL 2024

Với triết lý “Technology with Heart – Công nghệ từ trái tim,” Viettel cam kết phổ cập công nghệ, vượt qua mọi rào cản địa lý, kinh tế hay xã hội, đảm bảo rằng mọi cá nhân đều được tiếp cận và hưởng lợi từ cuộc cách mạng số, không ai bị bỏ lại phía sau trong kỷ nguyên chuyển đổi số toàn diện.

148 TRIỆU

Khách hàng

11 QUỐC GIA

Châu Phi, Châu Á, Châu Mỹ

98 % DÂN SỐ

Phủ sóng 4G

46,55 NGHÌN TỶ ĐỒNG

Nộp Ngân sách nhà nước

51,6 NGHÌN TỶ ĐỒNG

Lợi nhuận trước thuế

190,4 NGHÌN TỶ ĐỒNG

Tổng doanh thu hợp nhất

53.322 NHÂN VIÊN

0 %

Tỷ lệ tử vong do lao động của toàn tập đoàn trong năm 2024

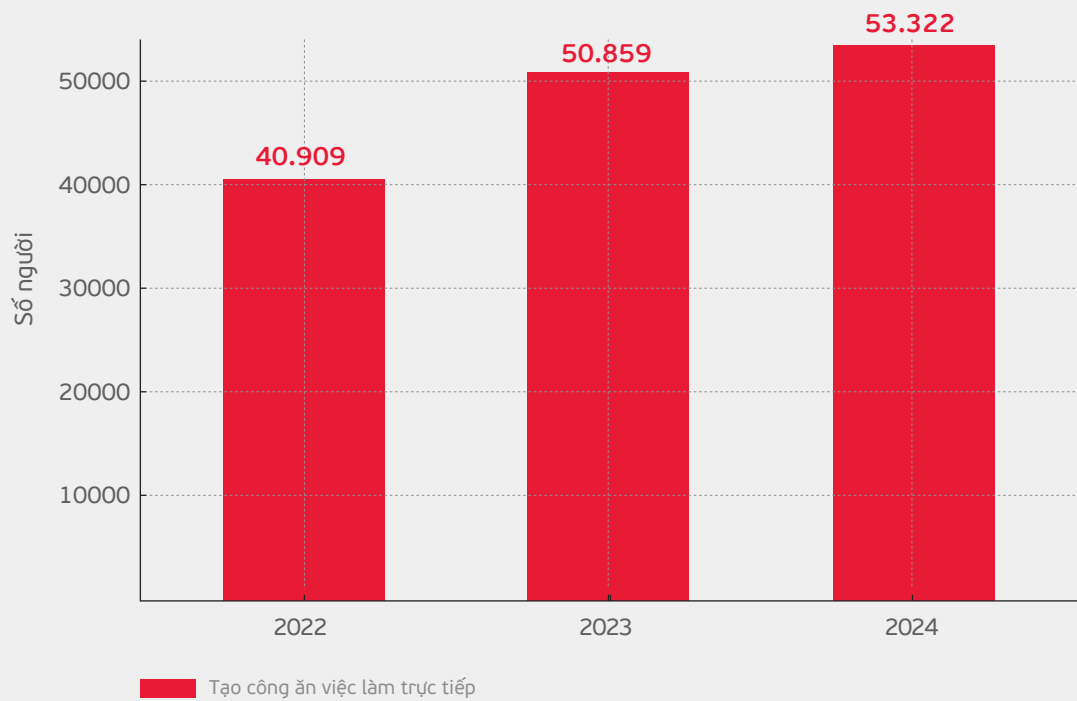
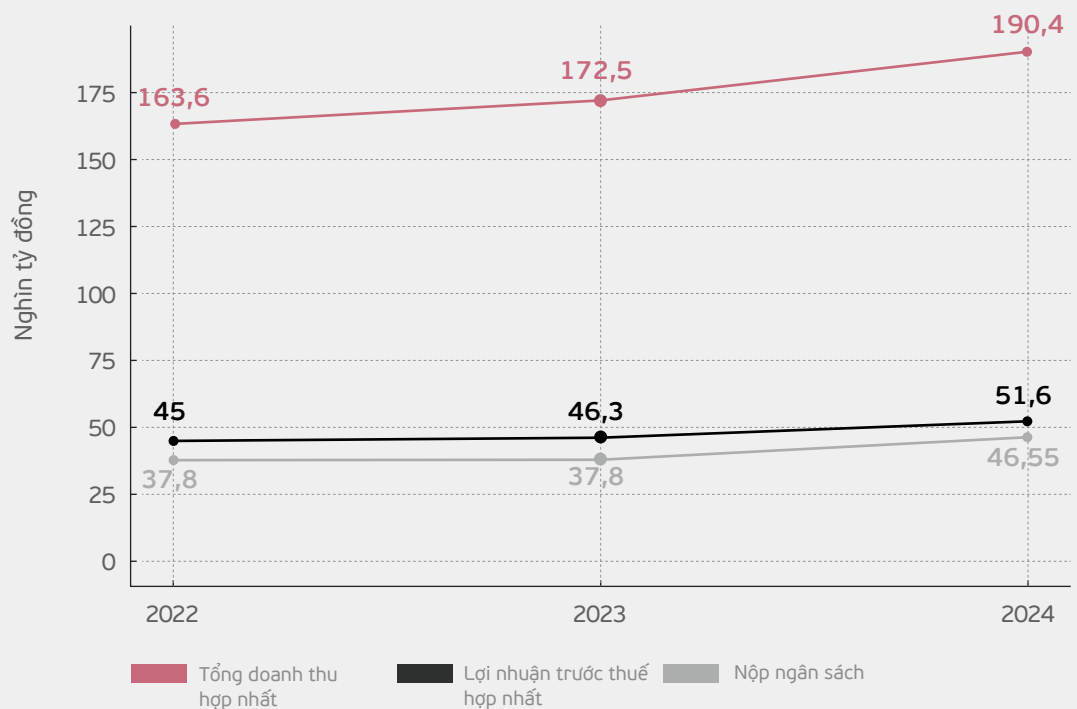
23.000 KM

Số km cáp quang miễn phí đã triển khai cho các cơ sở giáo dục, trường học trên toàn quốc

740 TỶ ĐỒNG

Các hoạt động Trách nhiệm xã hội

Đóng góp về kinh tế của Viettel từ năm 2022-2024





- Năm 2024, Viettel đã chuyển dịch thành công 6,5 triệu thuê bao 2G lên 4G, lắp đặt thêm hơn 6.000 trạm BTS giúp mở rộng vùng phủ 4G tới 98% dân số, hoàn thành khát vọng mỗi người dân có một chiếc điện thoại thông minh để giải trí, học tập, làm việc; chuẩn hóa thông tin giai đoạn 2 cho 8,6 triệu thuê bao; ứng dụng công nghệ AI để tối ưu hiệu quả chặn tin nhắn rác, cuộc gọi rác... Viettel tiếp tục là nhà mạng có chất lượng dịch vụ tốt nhất Việt Nam và nằm trong top 40 nhà mạng có chất lượng tốt nhất thế giới (\*). Cũng trong năm 2024, Viettel chính thức triển khai mạng 5G độc lập, trở thành doanh nghiệp đầu tiên cung cấp dịch vụ 5G tại Việt Nam, với vùng phủ rộng nhất, công nghệ hiện đại nhất, chất lượng tốt nhất, dịch vụ đa dạng nhất. Thị phần viễn thông của Viettel tăng thêm 1,64% và tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu bền vững với 56,5%. Các dịch vụ ngoài di động cũng giữ vị thế số 1 gồm cố định băng rộng (FTTH) với 43% thị phần; truyền hình trên đa nền tảng, chiếm 31,2% thị phần.

(\*) Kết quả đo đo kiểm viễn thông hàng đầu thế giới Umlaut công bố.

- Hệ sinh thái tài chính số Viettel Money dẫn đầu bằng xếp hạng ứng dụng tài chính trên Google play và Apple Store tại Việt Nam với hơn 24 triệu người dùng, chiếm 32% thị phần ví điện tử, 60% thị phần tiền di động. Năm 2024, Viettel Money đạt 12,4 triệu thuê bao, trong đó 54% là khách hàng thuộc khu vực nông thôn.
- Ứng dụng công nghệ AI, Viettel cung cấp các sản phẩm mới: Trợ lý ảo pháp luật, trợ lý ảo cán bộ công chức, dịch vụ xác thực thẻ CCCD gắn chip cho Bộ Công an, nền tảng phân tích dữ liệu ở 14 tỉnh thành trên cả nước.
- Tháng 4/2024, Viettel khai trương trung tâm dữ liệu quy mô lớn nhất Việt Nam, qua đó bổ sung thêm nguồn lực giúp Viettel xây dựng hạ tầng số, phát triển AI. Các giải pháp, dịch vụ số của Viettel giữ thị phần số 1 trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, chính quyền tỉnh. Trong đó, hệ sinh thái y tế kết nối 30 triệu hồ sơ sức khỏe, các giải pháp giáo dục số phục vụ 4 triệu học sinh và trung tâm điều hành thông minh (IOC) có mặt tại 35 tỉnh thành.

- Trong năm 2024, Viettel khai trương công viên Logistics đầu tiên và hiện đại nhất Việt Nam. Công viên có diện tích 143,7 ha, có khả năng xử lý 1.500 xe thông quan mỗi ngày (gấp 2 lần so với hiện tại), cung cấp dịch vụ từ thông quan, kiểm dịch, lưu kho, sang tải đến vận tải xuyên biên giới. Với hệ thống liên kết dữ liệu hải quan Việt Nam và Trung Quốc, thời gian thông quan giảm từ 4-5 ngày xuống dưới 24 giờ, chi phí giảm 30-40%. Công viên sử dụng các công nghệ tiên tiến như IoT, 5G, AI, Big Data và hệ thống Digital Twins để tối ưu hóa quy trình vận hành. Các giải pháp như drone, xe tự hành và smart locker giúp doanh nghiệp tiết kiệm đến 40% chi phí logistics.
- Tại các thị trường nước ngoài:** Dù tiếp tục đối mặt với bất ổn chính trị, lạm phát cao, biến động tỷ giá..., doanh thu dịch vụ từ các thị trường quốc tế của Viettel tăng 15,8%, đóng góp 80% vào mức tăng trưởng chung của toàn Tập đoàn và cao hơn 7 lần mức trung bình trên thế giới. Đây năm thứ 8 liên tiếp khối thị trường nước ngoài của Viettel tăng trưởng 2 con số. Dịch vụ ví điện tử tiếp tục là điểm sáng đột phá, đặc biệt tại châu Phi, đóng góp hơn 20% doanh thu tăng thêm. Movitel đã vươn lên dẫn đầu tại Mozambique, đưa Viettel giữ vị trí số 1 về thị phần tại 7 thị trường nước ngoài. Doanh thu của Movitel tăng trưởng 20% trong 5 năm liên tục, lợi nhuận 130 triệu USD - cao nhất trong các thị trường. Bitel đã vượt qua Movistar - nhà mạng thuộc tập đoàn Telefónica với lịch sử lâu đời nhất tại Peru vươn lên thứ 3 tại thị trường này. Viettel đang dần xây dựng hệ sinh thái toàn diện cho các thị trường nước ngoài, bao gồm di động, cố định băng rộng, tài chính điện tử, dịch vụ công nghệ thông tin và nội dung số. Viettel cam kết đầu tư lâu dài với công nghệ hiện đại, hạ tầng bền vững, góp phần thúc đẩy tăng tỷ lệ thâm nhập viễn thông tại các quốc gia từ 3 đến 5 lần, giảm giá cước viễn thông nhiều lần. Qua đó trực tiếp và gián tiếp thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc.

# VIETTEL 2024





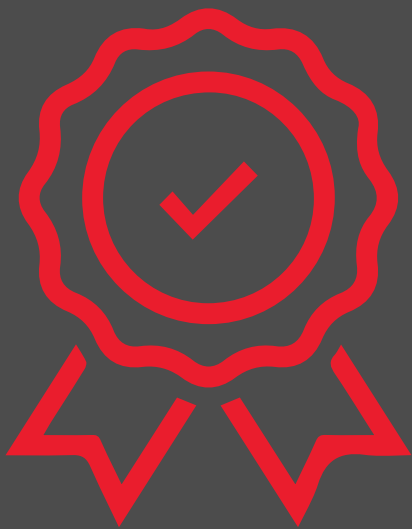
# Dấu ấn về phát triển bền vững năm 2024



Khai trương Trung tâm dữ liệu quy mô nhất Việt Nam với công nghệ hiện đại. Chỉ số sử dụng điện năng hiệu quả PUE (Power Usage Effectiveness) của các trung tâm dữ liệu được đưa vào theo dõi và đánh giá. Các Trung tâm dữ liệu mới của Viettel được thiết kế và triển khai với mức PUE là 1.4-1.5. DC Viettel Hòa Lạc sở hữu công nghệ xanh mới nhất, sử dụng năng lượng tái tạo để cung cấp 30% lượng điện tiêu thụ.

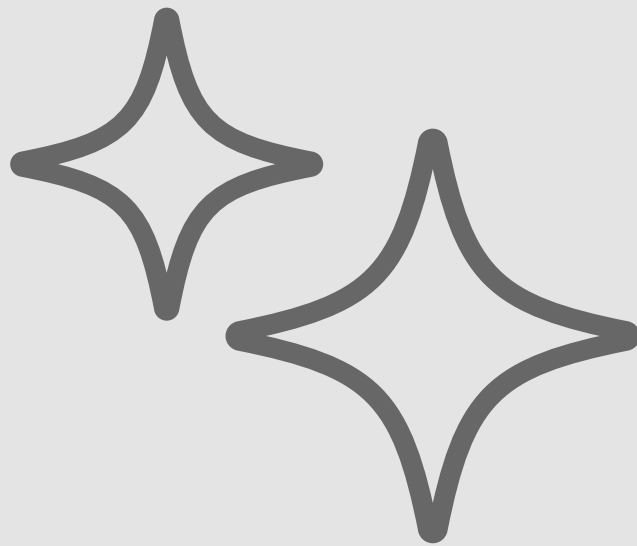


Khai trương công viên Logistic đầu tiên và hiện đại nhất Việt Nam. Công viên đạt tiêu chuẩn LEED quốc tế với hơn 3.300 cây xanh, hệ thống năng lượng tái tạo, cùng mô hình kinh tế tuần hoàn, là bước tiến để xây dựng hệ sinh thái logistics thân thiện với môi trường. Đây là công viên logistics đầu tiên tại Việt Nam với sứ mệnh trở thành 1 trong những nền tảng hạ tầng quan trọng của nền kinh tế số.



Viettel đứng thứ 3 trong hơn 50 doanh nghiệp toàn cầu trong bảng xếp hạng “Change the world 2024” của Fortune, có đóng góp quan trọng vào phát triển bền vững, tác động tích cực đến xã hội. Năm 2024, Brand Finance cũng công bố, 9 năm liên tiếp Viettel là thương hiệu giá trị nhất Việt Nam và là doanh nghiệp được đánh giá cao nhất về phát triển bền vững. Viettel hiện đứng thứ 2 thế giới về sức mạnh thương hiệu trong lĩnh vực viễn thông, thứ 9 châu Á và thứ 16 toàn cầu.

Viettel tiếp tục là doanh nghiệp Việt Nam có số lượng bằng sáng chế được cấp hàng năm nhiều nhất tại Việt Nam và tại Mỹ. Các sáng chế bao trùm trên cả 3 lĩnh vực quân sự, dân sự và viễn thông. Tính đến nay, Viettel đã có 133 bằng bảo hộ sáng chế tại Việt Nam, 40 bằng bảo hộ độc quyền sáng chế tại Mỹ, sở hữu 286 công nghệ lõi, 200 công bố khoa học.



Viettel luôn đảm bảo các tiêu chuẩn về môi trường. Đánh giá quan trắc phát thải và môi trường định kỳ hàng quý; Đo kiểm tra môi trường lao động hàng năm. Hệ thống quản lý chất thải đảm bảo chất thải nguy hại và chất thải rắn thông thường được thu gom triệt để, không gây nguy hại cho môi trường.



# Dấu ấn về phát triển bền vững năm 2024



Triển khai nghiên cứu và thử nghiệm các thiết bị, giải pháp thúc đẩy sử dụng năng lượng tái tạo và lưu trữ xanh như: nghiên cứu, chế tạo tuabin gió mini để phát triển ứng dụng điện gió, biến tần điện mặt trời hoà lưới cho các ứng dụng pin mặt trời cho trạm phát sóng và hộ gia đình; hệ thống pin dòng ô-xy hoá khử Vanadium (VRFB) (\*\*) có khả năng tái chế góp phần đảm bảo tính bền vững về môi trường trong việc lưu trữ năng lượng.

(\*\*) Hệ thống pin Vanadium là công nghệ lưu trữ năng lượng được sử dụng để tái tạo và phát điện, sử dụng cặp điện cực có chứa ion vanadium trong các dung dịch axit sulfuric để lưu trữ năng lượng) có khả năng sạc từ nguồn năng lượng mặt trời, gió, thủy triều, sóng biển, địa nhiệt; vận hành ổn định, không gây tiếng ồn, cháy, nổ... có khả năng tái chế cao, thân thiện với môi trường.



Viettel IDC giành giải tại ESG Business Awards 2024 hạng mục “Sustainable Infrastructure Award”, nhằm tôn vinh các doanh nghiệp, tổ chức dẫn đầu trong việc thúc đẩy sự thay đổi tích cực cho xã hội và xây dựng tương lai bền vững tại châu Á.



Lần thứ hai Viettel vô địch tại cuộc thi Pwn2Own với số điểm tuyệt đối ở 7/7 hạng mục, khẳng định năng lực của Viettel trong lĩnh vực an toàn, an ninh mạng. Điều này phản ánh cam kết của Viettel trong việc bảo vệ thông tin và dữ liệu của khách hàng, góp phần vào môi trường mạng an toàn và bền vững.



Viettel chi 740 tỷ đồng cho các hoạt động Trách nhiệm xã hội bao gồm: các hoạt động hỗ trợ cho giáo dục, y tế, hoạt động đền ơn đáp nghĩa, hỗ trợ những người yếu thế trong cộng đồng.



# Xếp hạng - Giải thưởng

## Giải thưởng quốc tế



**Brand Finance® Awards**

**#1**

Giá trị nhận thức về tính bền vững các thương hiệu viễn thông Đông Nam Á



Giải thưởng tại hạng mục Sustainable Infrastructure Awards

Top 3 Bảng xếp hạng Change the world 2024





Chứng nhận Great Place To Work 2024

Giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất, hạng mục Viễn Thông và Phần mềm.

Giải thưởng Giải pháp công nghệ dành cho lĩnh vực Giáo dục và Ứng dụng Công dân số.





# Xếp hạng - Giải thưởng

## Giải thưởng quốc tế



**#1**  
Top 500 Doanh nghiệp lợi nhuận  
tốt nhất Việt Nam



Doanh nghiệp  
chuyển đổi số xuất sắc

Sản phẩm đạt thương hiệu quốc gia -  
Thiết kế, cung cấp, lắp đặt hệ thống  
điện năng lượng mặt trời



Giải thưởng quốc gia  
về đổi mới sáng tạo



**#1**  
Công ty Công nghệ - Viễn thông  
uy tín năm 2024 (lần thứ 7 liên tiếp)



Giải thưởng nơi làm việc  
tốt nhất Việt Nam năm 2024  
(8 năm liên tiếp)

Thương hiệu tuyển dụng Việt Nam  
được sinh viên yêu thích (2022,2023)



Giải Dự án kịp thời, hỗ trợ vận chuyển hàng hóa cho cơn bão Yagi



# 01 KIẾN TẠO TƯƠNG LAI BỀN VỮNG



# Bối cảnh phát triển bền vững

Năm 2024 đánh dấu một bước chuyển mình mạnh mẽ đối với ngành công nghệ và viễn thông trên phạm vi toàn cầu cũng như tại Việt Nam. Sự phát triển nhanh chóng của các xu hướng công nghệ mới đi đôi với yêu cầu ngày càng cao về tính bền vững, đặt ra nhiều cơ hội và thách thức cho các doanh nghiệp trong ngành. Các khía cạnh bền vững như kinh tế tuần hoàn, chuyển đổi năng lượng sạch, quản lý rác thải điện tử. Việc tuân thủ một loạt các tiêu chuẩn, quy định mới từ các hiệp hội ngành đang trở thành trọng tâm chiến lược.

Trên bình diện quốc gia, Việt Nam tiếp tục đẩy mạnh cam kết “Net Zero 2050” được đưa ra tại COP26, với tuyên bố biến việc ứng phó với biến đổi khí hậu và phục hồi tự nhiên thành ưu tiên hàng đầu trong các quyết sách phát triển. Mục tiêu này đã trở thành tiêu chuẩn đạo đức, đòi hỏi sự tham gia của mọi ngành, mọi doanh nghiệp và người dân Việt Nam.

Trong bối cảnh ấy, Viettel tiếp tục kiên định với triết lý kinh doanh và giá trị cốt lõi, cam kết sâu sắc trong việc thúc đẩy các hành động và nhận thức tích cực về bảo vệ môi trường, bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và phát triển xã hội bền vững trong thời đại kinh doanh hiện đại.

# Phương pháp tiếp cận

Phương pháp tiếp cận của chúng tôi được xây dựng dựa trên tầm nhìn “Sáng tạo vì con người” và sứ mệnh “Tiên phong chủ lực kiến tạo xã hội số” trong đó lấy con người là yếu tố trọng tâm để phát triển công nghệ.

Chúng tôi hướng tới trở thành doanh nghiệp tiên phong, tích cực tham gia và có các sáng kiến về phát triển bền vững, từ đó tạo ra giá trị lâu dài và bền vững cho khách hàng, đối tác và xã hội.

# Định hướng và mục tiêu phát triển bền vững

Chiến lược phát triển bền vững của Viettel đặt mục tiêu tạo nên sự tăng trưởng lâu dài, không chỉ về mặt kinh tế mà còn hài hòa với các giá trị xã hội và môi trường.

Chúng tôi xây dựng nền tảng kinh doanh dựa trên ba lĩnh vực cốt lõi: **Kiến tạo xã hội số**, **Trung tâm dữ liệu xanh**, **Nguồn nhân lực bền vững**. Các định hướng này không chỉ nhằm tối ưu hóa nguồn lực nội tại mà còn thúc đẩy lợi ích cho các bên liên quan, đồng hành cùng cộng đồng doanh nghiệp trong bảo vệ tài nguyên tự nhiên và phát triển một hệ sinh thái kinh doanh bền vững.

Trong việc **Kiến tạo xã hội số**, với hệ sinh thái số an toàn và bảo mật, chúng tôi thúc đẩy sự phát triển toàn diện, với trọng tâm là công nghệ phục vụ con người và đất nước, từ đó thúc đẩy tăng trưởng bền vững trên mọi lĩnh vực.

**Trung tâm dữ liệu xanh** của Viettel là biểu tượng cho cam kết bảo vệ môi trường thông qua các giải pháp tối ưu hóa năng lượng và tăng cường sử dụng năng lượng tái tạo. Bằng việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế và công nghệ tiên tiến, chúng tôi đảm bảo rằng hạ tầng công nghệ của mình luôn tiên phong trong xu hướng thân thiện với môi trường.

Với **Nguồn nhân lực bền vững**, Viettel không chỉ chú trọng đào tạo và phát triển năng lực mà còn tạo dựng một môi trường làm việc công bằng và cơ hội phát triển toàn diện cho mọi cá nhân. Chúng tôi tin rằng sự phát triển con người là nền tảng bền vững nhất để tạo nên giá trị lâu dài cho doanh nghiệp và xã hội.





## Tham vấn các bên có lợi ích liên quan

Viettel nhận thức rằng phát triển bền vững không thể tách rời sự hợp tác chặt chẽ với các bên liên quan. Chúng tôi luôn coi trọng việc lắng nghe, đối thoại cùng các đối tác, đồng thời tiến hành các đánh giá chuyên sâu về tác động trọng yếu với sự hỗ trợ của các chuyên gia và khảo sát nội bộ, từ đó xác định các ưu tiên một cách toàn diện và khoa học.

| Các bên liên quan                        | Người lao động                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Chính phủ/cơ quan quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Khách hàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cộng đồng địa phương                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Đối tác/nhà cung cấp                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kênh thông tin/trao đổi                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Khảo sát nhân viên</li><li>Các kênh thông tin nội bộ Tập đoàn</li><li>Hội nghị người lao động</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Hội thảo, hội nghị</li><li>Tham gia hiệp hội</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Hội nghị khách hàng thường niên</li><li>Khảo sát online</li><li>Đội ngũ đại lý, tư vấn viên tiếp xúc trực tiếp KH</li><li>Trung tâm CSKH, website, fanpage</li></ul>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Các sự kiện tại địa phương</li><li>Phối hợp chính quyền địa phương và các hiệp hội</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Gặp gỡ trao đổi trực tiếp</li><li>Tổ chức hội thảo, sự kiện, triển lãm</li></ul>                                                    |
| Nội dung trao đổi                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Mức độ hài lòng của nhân viên</li><li>Góp ý cho công ty</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Các chính sách, hành lang pháp lý</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Quyền lợi của KH khi sử dụng dịch vụ</li><li>Các chính sách dành cho KH</li><li>Giới thiệu công nghệ mới</li></ul>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Khảo sát nhu cầu của cộng đồng địa phương</li><li>Xác định các nội dung Viettel có thể hỗ trợ</li><li>Trao đổi hợp tác phát triển kinh tế địa phương</li></ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Đảm bảo đôi bên cùng có lợi</li><li>Điều khoản hợp tác</li></ul>                                                                    |
| Các vấn đề mà các bên liên quan quan tâm | <ul style="list-style-type: none"><li>Môi trường làm việc an toàn, năng động, chuyên nghiệp</li><li>Tôn trọng</li><li>Chế độ phúc lợi cho người lao động</li><li>Đào tạo nhân sự</li><li>Chế độ đãi ngộ và cơ hội thăng tiến</li></ul>                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Chiến lược phát triển của đất nước</li><li>Chính sách hỗ trợ cho sự phát triển của nền kinh tế thị trường</li><li>Giải quyết các thách thức của xã hội.</li><li>An sinh xã hội cho người dân</li><li>An ninh quốc phòng</li></ul>                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Bảo mật dữ liệu và bảo vệ khách hàng</li><li>Uy tín của DN</li><li>Chất lượng dịch vụ và sản phẩm</li><li>Đáp ứng nhu cầu của từng phân khúc KH</li><li>Thông tin minh bạch</li><li>Sáng tạo, đi đầu trong lĩnh vực công nghệ</li></ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Các chương trình hỗ trợ người khó khăn, đối tượng chính sách, xây dựng và phát triển cộng đồng.</li><li>Nâng cao năng lực CNTT cho địa phương,</li><li>Tuyển dụng lao động tại địa phương</li><li>Đảm bảo môi trường</li><li>Hỗ trợ người dân nâng cao các điều kiện sống cơ bản</li><li>Hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Đối xử công bằng với các đối tác</li><li>Đảm bảo lợi ích cho đối tác</li><li>Hợp tác cùng phát triển</li></ul>                      |
| Cách thức Viettel phân hồi               | <ul style="list-style-type: none"><li>Cải thiện môi trường làm việc và gia tăng chế độ phúc lợi cho người lao động</li><li>Đảm bảo đối xử công bằng với người lao động.</li><li>Ghi nhận những thành tích và tôn vinh những đóng góp có giá trị cho Tập đoàn</li><li>Tất cả mọi nhân viên đều có cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp</li><li>Tổ chức các lớp đào tạo</li><li>Trao đổi trực tiếp giải quyết khiếu nại</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Thực hiện các định hướng, chiến lược phát triển của chính phủ</li><li>Chung tay cùng cơ quan quản lý thực hiện các chính sách nhằm hỗ trợ cho sự phát triển của nền kinh tế thị trường</li><li>Tham gia đóng góp ý kiến vào các văn bản, chính sách của Chính phủ và các cơ quan quản lý, hoàn thiện hệ thống pháp luật</li><li>Đóng góp vào Ngân sách nhà nước</li><li>Thực hiện trách nhiệm xã hội</li><li>Tuân thủ pháp luật</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Nâng cấp hệ thống, xây dựng các biện pháp đảm bảo an toàn cho khách hàng.</li><li>Xây dựng các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.</li><li>Giải quyết khiếu nại và CSKH 24/7</li><li>Liên tục cập nhật các công nghệ mới, sáng tạo trong các sản phẩm</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Hỗ trợ tuyển dụng lao động địa phương</li><li>Hỗ trợ giáo dục</li><li>Hỗ trợ xây nhà cho người nghèo tại địa phương</li><li>Tổ chức chương trình khám bệnh, tặng quà, học bổng cho các em học sinh</li></ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Đánh giá Nhà cung cấp và giám sát quá trình cung cấp dịch vụ</li><li>Trao đổi trực tiếp</li><li>Tham vấn qua các buổi họp</li></ul> |



# Đánh giá trọng yếu

Viettel thực hiện đánh giá trọng yếu nhằm xác định các vấn đề phát triển bền vững cốt lõi, giúp tập trung nguồn lực và chiến lược vào các yếu tố có tác động lớn nhất. Quá trình đánh giá dựa trên nghiên cứu các quan điểm từ cả bên trong và bên ngoài, đồng thời xem xét bối cảnh cũng như kỳ vọng của các bên liên quan. Đánh giá trọng yếu của Viettel gồm các bước:

## 1. Phân tích bối cảnh hoạt động:

Chúng tôi tiến hành phân tích các nghiên cứu toàn cầu và xu hướng bền vững trong ngành để xác định các yếu tố có khả năng tác động dài hạn. Phương pháp này tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế như GRI, SASB và các hướng dẫn ngành, kết hợp với phân tích kinh tế, môi trường và giá trị xã hội mà Viettel tạo ra trong suốt chuỗi giá trị. Đánh giá cũng liên kết các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên Hợp Quốc để xác định mức độ phù hợp với các mục tiêu của Viettel.

## 2. Xác định các ảnh hưởng/tác động:

Viettel xác định những ảnh hưởng từ các hoạt động của mình đối với môi trường và xã hội, bao gồm cả tác động tích cực và tiêu cực. Điều này được thực hiện qua tham vấn các bên liên quan nhằm hiểu rõ hơn các tác động và kỳ vọng từ phía họ, kết hợp với phân tích nội bộ và so sánh với các thông lệ ngành.

## 3. Đánh giá mức độ trọng yếu của các tác động:

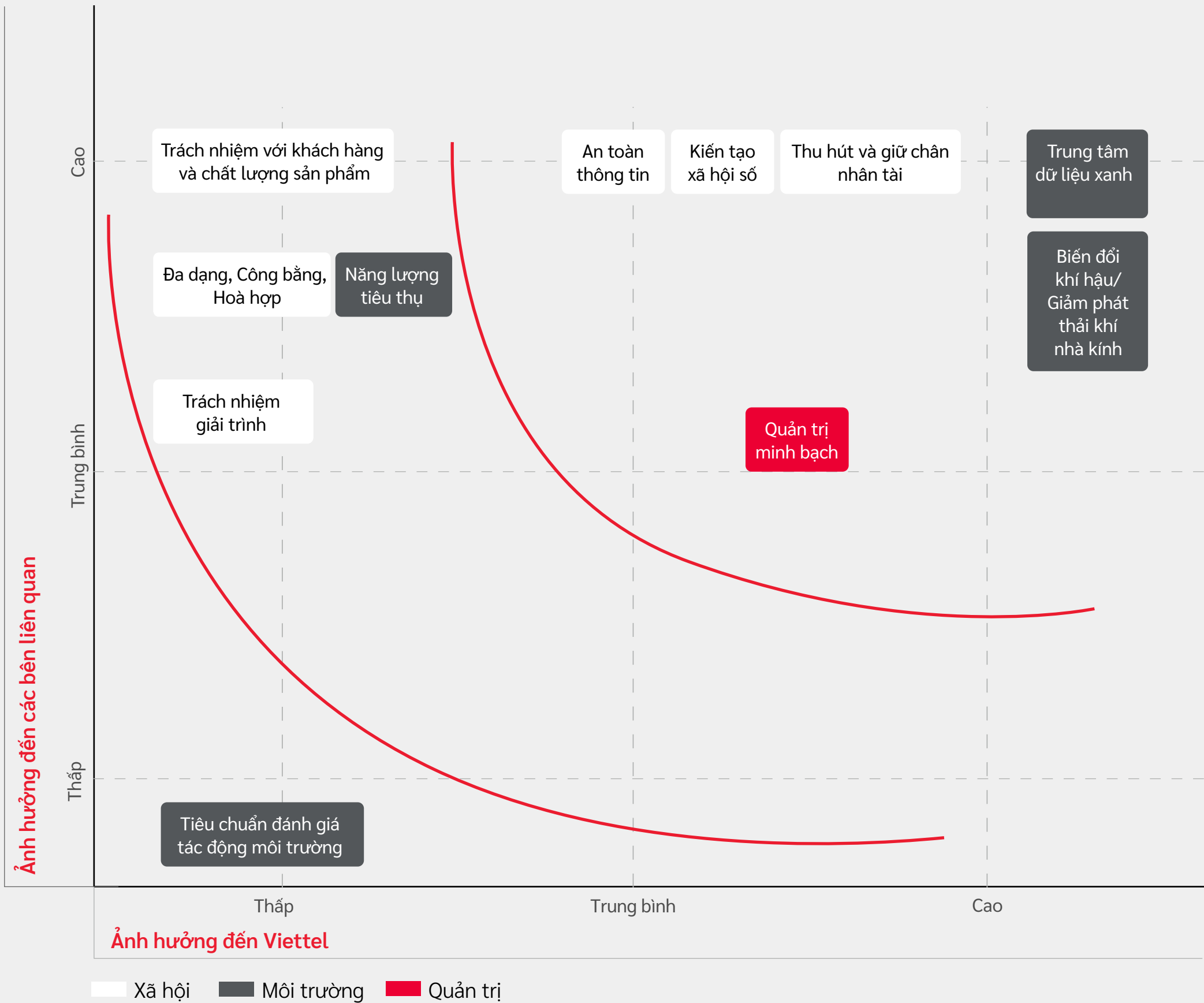
Dựa trên các phân tích từ bước trước, chúng tôi tổ chức các buổi trao đổi chuyên sâu với sự tham gia của lãnh đạo từ các đơn vị thành viên chủ chốt. Các tác động được đánh giá theo ba cấp độ – thấp, trung bình và cao – nhằm định vị các vấn đề cần ưu tiên trong chiến lược.

## 4. Ưu tiên các chủ đề quan trọng:

11 nội dung trọng yếu được xếp hạng trên ma trận trọng yếu, phản ánh tầm quan trọng của từng chủ đề đối với các bên liên quan và đối với Viettel. Các chủ đề này được phân thành ba nhóm ưu tiên: Ưu tiên (cao), Duy trì tầm quan trọng (trung bình) và Giám sát quản lý (thấp)

\* Đối với các lĩnh vực có mức độ ưu tiên cao, chúng tôi thiết lập các mục tiêu cụ thể, quy trình đo lường hiệu quả, và phân bổ nguồn lực để đảm bảo thành công.

\* Với các lĩnh vực trung bình, chúng tôi đặt ra các mục tiêu cụ thể và theo dõi tiến độ, đảm bảo tính liên tục trong quản lý và đánh giá. Cách tiếp cận này giúp Viettel đảm bảo rằng chiến lược phát triển bền vững luôn phù hợp và có tác động thực tiễn, đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan và góp phần vào sự phát triển bền vững của ngành công nghệ.



So đồ ma trận trọng yếu của Viettel cho thấy các chủ đề quan trọng nhất nằm ở góc phần tư trên cùng bên phải, là những lĩnh vực có tác động mạnh mẽ đối với hoạt động kinh doanh, các bên liên quan, nền kinh tế và môi trường. Dựa trên kết quả đánh giá trọng yếu, Viettel xác định 6 lĩnh vực trọng yếu nhất để tập trung nỗ lực và nguồn lực, bao gồm: **Nguồn nhân lực bền vững, Kiến tạo xã hội số, An toàn thông tin, Giảm tiêu thụ năng lượng/Giảm phát thải khí nhà kính, Trung tâm dữ liệu xanh, Quản trị minh bạch và trách nhiệm.**



**Nguồn nhân lực bền vững:**

- Viettel cam kết xây dựng và triển khai chiến lược đào tạo toàn diện, với mục tiêu không chỉ nâng cao năng lực chuyên môn mà còn tạo dựng một văn hóa học tập liên tục, biến việc học hỏi trở thành một lợi thế cạnh tranh bền vững trong thị trường công nghệ ngày càng phát triển.
- Chú trọng phát triển các chương trình thu hút và giữ chân nhân tài xuất sắc, nhằm tạo dựng đội ngũ lao động có khả năng cạnh tranh cao trên thị trường quốc tế, từ đó giúp công ty duy trì vị thế dẫn đầu trong ngành.

**Kiến tạo xã hội số:**

- Viettel đầu tư mạnh mẽ vào việc củng cố và mở rộng hạ tầng công nghệ thông tin, với các giải pháp siêu lớn về kết nối viễn thông và các công nghệ tiên tiến như ảo hóa và điện toán đám mây, nhằm hỗ trợ Chính phủ và các tổ chức, doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số một cách hiệu quả.
- Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ số cho khách hàng trên cơ sở hoàn thiện danh mục sản phẩm, dịch vụ số, đáp ứng nhu cầu dịch vụ số đa dạng của khách hàng cá nhân và tổ chức.

**An toàn thông tin:**

- Đặt ưu tiên cao trong việc bảo vệ an toàn thông tin và dữ liệu cho khách hàng, đảm bảo các hệ thống luôn được bảo mật trước các mối đe dọa từ không gian mạng.
- Tích cực phát triển các sản phẩm an toàn thông tin, nhằm bảo vệ không chỉ hệ thống của Viettel mà còn góp phần bảo vệ các cơ sở hạ tầng thông tin quan trọng của quốc gia, duy trì an ninh mạng trong mọi tình huống.

**Giảm tiêu thụ năng lượng/Giảm phát thải khí nhà kính:**

- Cam kết giảm thiểu phát thải khí nhà kính thông qua các sáng kiến tăng cường hiệu quả sử dụng năng lượng và mở rộng việc tiêu thụ năng lượng tái tạo, từ đó góp phần vào cuộc chiến chống biến đổi khí hậu và bảo vệ môi trường.

**Trung tâm dữ liệu xanh:**

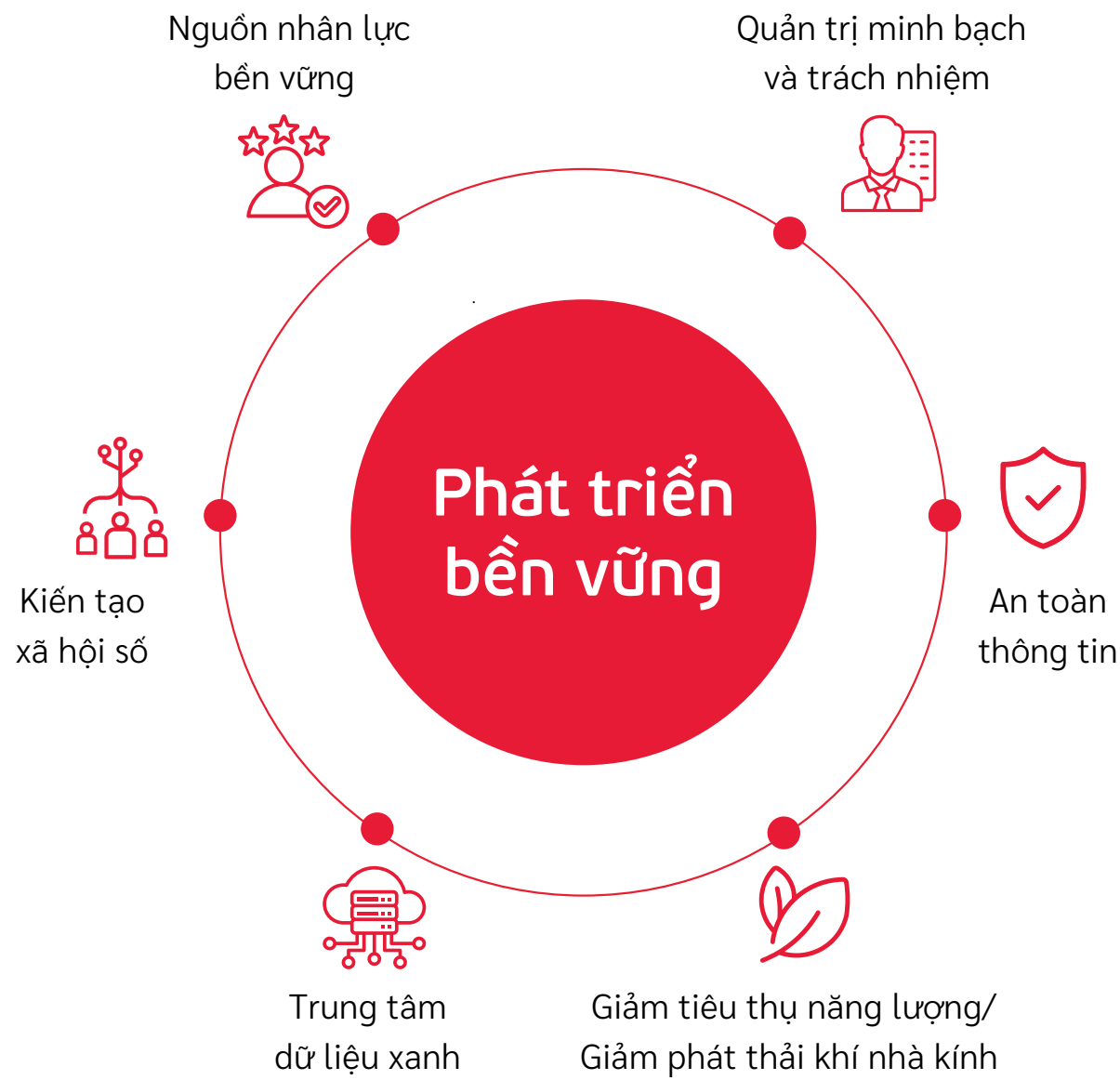
- Nghiên cứu, triển khai sử dụng các thiết bị nguồn và pin lưu trữ, cũng như các giải pháp làm mát tiên tiến, hiệu năng cao, thân thiện môi trường.
- Phát triển hệ thống phần mềm quản lý hạ tầng thông minh (DCIM) để giám sát, đo lường và quản lý các trung tâm dữ liệu, bao gồm cả thiết bị CNTT và cơ sở hạ tầng hỗ trợ như hệ thống nguồn và hệ thống làm mát, thông qua đó, đạt hiệu quả sử dụng năng lượng tối đa và giúp ngăn ngừa các sự cố thiết bị.

**Quản trị minh bạch và trách nhiệm:**

- Chuyển đổi số hệ thống quản trị nội bộ thông qua việc thực hiện số hóa, tái cấu trúc và tối ưu các quy trình nội bộ để nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm thiểu chi phí.
- Thúc đẩy đổi mới phương pháp quản trị, giúp tổ chức trở nên linh hoạt, thích ứng nhanh chóng với những thay đổi về thị trường, công nghệ và nhu cầu khách hàng, nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững trong dài hạn.

Sau khi xác định được các chủ đề chính quan trọng, chúng tôi đã nhóm chúng lại theo 3 trụ cột bền vững của chúng tôi:

| Công nghệ vì con người                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Công nghệ vì môi trường                                                                                                                                                    | Công nghệ có trách nhiệm                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Đa dạng – Công bằng – Hòa hợp</li><li>• Kiến tạo xã hội số</li><li>• Trách nhiệm với khách hàng và chất lượng dịch vụ</li><li>• An toàn thông tin</li><li>• Nguồn nhân lực bền vững</li><li>• Giáo dục và đào tạo</li><li>• An toàn và sức khỏe nghề nghiệp</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Năng lượng tiêu thụ</li><li>• Giảm tiêu thụ năng lượng/<br/>Giảm phát thải khí nhà kính</li><li>• Trung tâm dữ liệu xanh</li></ul> | <p>Quản trị minh bạch và trách nhiệm giải trình</p> |





# Cơ cấu quản trị Phát triển bền vững

Chủ tịch Hội đồng là Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc Tập đoàn, người giữ vai trò quản lý cao nhất và chịu trách nhiệm cuối cùng về chiến lược Phát triển bền vững, đánh giá rủi ro và cơ hội liên quan. Hội đồng họp định kỳ để đánh giá tiến độ và cập nhật các mục tiêu, đồng thời đưa ra các giải pháp để tối ưu hóa tác động bền vững.

| Chức năng             | Thành phần                                    | Vai trò, trách nhiệm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Xác lập và định hướng | Chủ tịch Hội đồng -<br>kiêm Tổng giám đốc     | <ul style="list-style-type: none"><li>Thông qua chính sách, chủ trương, mục tiêu và chương trình về Phát triển bền vững.</li><li>Định hướng chiến lược về Phát triển bền vững.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Quản lý               | Hội đồng<br><br>Phát triển bền vững           | <ul style="list-style-type: none"><li>Tiếp nhận, triển khai định hướng và thiết lập mục tiêu ngắn, trung và dài hạn, chương trình hành động.</li><li>Đảm bảo thực thi và thúc đẩy lộ trình Phát triển bền vững theo định hướng, chiến lược phát triển của Tập đoàn.</li><li>Tích hợp Phát triển bền vững vào hoạt động sản xuất kinh doanh.</li><li>Thúc đẩy các công nghệ mới nhằm giảm thiểu tác động môi trường và tạo ra các giải pháp bền vững trong các sản phẩm/dịch vụ.</li></ul>                                                                               |
| Thực thi              | Ban chức năng                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Triển khai thực hành và sáng kiến bền vững ở các lĩnh vực chuyên môn để đạt được mục tiêu.</li><li>Đảm bảo việc thực hiện các báo cáo liên quan Phát triển bền vững kịp thời, minh bạch và chuẩn xác ở từng khía cạnh.</li><li>Chỉ đạo, điều hành, hướng dẫn các đơn vị xây dựng mục tiêu, triển khai các giải pháp Phát triển bền vững toàn diện, truyền thông, nâng cao nhận thức về Phát triển bền vững cho CBNV và cộng đồng.</li><li>Giám sát hoạt động Phát triển bền vững đảm bảo hiệu quả và cải tiến liên tục.</li></ul> |
| Điều phối             | Ban Thương hiệu và truyền thông               | <ul style="list-style-type: none"><li>Điều phối chung trong hoạt động Phát triển bền vững.</li><li>Định kỳ tổng hợp và triển khai thực hiện báo cáo Phát triển bền vững.</li><li>Xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo về Phát triển bền vững.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tham vấn              | Nhóm chuyên gia và đại diện các bên liên quan | Tham vấn cùng Viettel về lĩnh vực trọng yếu và các định hướng, thực hành Phát triển bền vững mà Viettel hướng đến.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



# Hỗ trợ mục tiêu phát triển bền vững của Liên hợp quốc

Là một tập đoàn kinh tế chủ lực ở Việt Nam và có hoạt động tại nhiều quốc gia, hoạt động trách nhiệm xã hội vẫn luôn song hành cùng các hoạt động sản xuất kinh doanh của chúng tôi. Chúng tôi luôn nỗ lực đóng góp tích cực vào việc hoàn thành các mục tiêu SDG của Liên hợp quốc. Cụ thể là:

7 Mục tiêu SDGs của Liên hợp Quốc được Viettel ưu tiên thực hiện.



**SDG 1 – Xóa nghèo**  
**SDG 2 – Không còn nạn đói**  
Viettel hỗ trợ trực tiếp bằng cách tạo công ăn việc làm, tài chính.

**SDG 3 – Sức khỏe và có cuộc sống tốt**  
Đảm bảo cuộc sống mạnh khỏe và thúc đẩy hạnh phúc cho mọi người ở mọi lứa tuổi.

**SDG 4 – Giáo dục có chất lượng**  
Thúc đẩy chuyển đổi số ngành giáo dục. Xây dựng xã hội học tập trọn đời, xóa nhòa khoảng cách giáo dục giữa các địa phương, đặc biệt là vùng sâu, vùng xa, miền núi và hải đảo.

**SDG 8 – Công việc tốt và tăng trưởng kinh tế**  
Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững và toàn diện. Xây dựng môi trường làm việc bình đẳng, chế độ đãi ngộ ưu việt.

Trực tiếp tạo việc làm ổn định cho hơn 50.000 người và gián tiếp cho hàng trăm nghìn người.

Tài trợ các dự án hỗ trợ người nghèo tại các địa phương (xây nhà, mua cây giống, vật nuôi, lương thực...), giúp giảm và tiến tới xóa bỏ hộ nghèo, xã nghèo, huyện nghèo.

Đóng góp cho các Quỹ vì người nghèo thực hiện xóa bỏ nhà tạm, nhà dột nát.

Hỗ trợ người dân khắc phục thiên tai, bão lũ...

Phối hợp cùng ngành y tế xây dựng hệ thống chăm sóc sức khỏe toàn dân dựa trên công nghệ số, giúp người dân được khám chữa bệnh từ xa, tiếp cận với các bác sỹ giỏi (Telehealth, nền tảng quản trị y tế thông minh, hệ thống tiêm chủng cho toàn dân...).

Dành gần 9 tỷ đồng mỗi năm triển khai chương trình khám sàng lọc và mổ tim miễn phí cho bệnh nhi nghèo trên khắp cả nước (chương trình Trái tim cho em).

Khám sức khỏe định kỳ cho CBNV Tập đoàn.

Mỗi năm Viettel dành hơn 130 tỷ đồng để cung cấp miễn phí đường truyền Internet tốc độ cao tới tất cả các cơ sở giáo dục công lập trên khắp cả nước giúp kết nối và thu hẹp khoảng cách giữa khu vực nông thôn và thành thị (Internet trường học).

Xây dựng các giải pháp chuyển đổi số ngành giáo dục; các giải pháp SMAS, K12Online, ... tới 35.000 trường học, đồng hành cùng 4 triệu học sinh và 600.000 giáo viên.

Là 1 trong những doanh nghiệp đóng góp nhiều nhất cho ngân sách quốc gia (Năm 2024, nộp NSNN 42,6 nghìn tỷ đồng).

Kiến tạo không gian để người lao động được làm việc, phát triển, đào tạo và có cơ hội thăng tiến (các chương trình đào tạo và học bổng của Viettel).

Đạt danh hiệu nơi làm việc tốt nhất Việt Nam.

Môi trường làm việc bình đẳng, không phân biệt đối xử.





**SDG 9 – Công nghiệp, sáng tạo và phát triển hạ tầng**

Xây dựng cơ sở hạ tầng rộng khắp, bền vững, thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện và bền vững. Thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong các hoạt động sản xuất kinh doanh.

Viettel không ngừng đổi mới, tập trung phát triển những giải pháp sáng tạo hướng đến con người nhằm giải quyết các vấn đề xã hội, mang lại cuộc sống tốt đẹp hơn.

- Làm chủ các công nghệ lõi quan trọng trong ngành công nghiệp điện tử viễn thông, ngành công nghiệp an ninh mạng, ngành công nghiệp quốc phòng công nghệ cao.
- Viettel hiện đang sở hữu 133 bằng bảo hộ sáng chế tại Việt Nam, 40 bằng bảo hộ độc quyền sáng chế tại Mỹ, sở hữu 286 công nghệ lõi, 200 công bố khoa học. Viettel là doanh nghiệp có số lượng đăng ký sáng chế và được công nhận nhiều nhất ở Việt Nam.
- Phát triển hạ tầng: Sở hữu hạ tầng mạng lưới siêu băng rộng, công nghệ hiện đại và lớn nhất Việt Nam (400.000 km cáp quang, 5 tuyến cáp quang biển, 58.000 trạm viễn thông trong nước và 36.000 trạm viễn thông nước ngoài).
- Xây dựng các trung tâm dữ liệu, trí tuệ nhân tạo (AI), an ninh mạng và các lĩnh vực khác, tận dụng những đổi mới công nghệ và kết nối để giúp chuyển đổi kỹ thuật số các ngành công nghiệp khác nhau và thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế số.



**SDG 10 - Giảm bất bình đẳng**

Giảm bất bình đẳng trong xã hội và trong môi trường làm việc của Viettel

Giảm bất bình đẳng xã hội thông qua việc phổ cập kết nối viễn thông, phổ cập ứng dụng và nền tảng công nghệ cho tất cả mọi người, dù họ là ai, ở đâu, vào bất kỳ lúc nào với chi phí hợp lý được cá thể hóa cho từng nhu cầu của mỗi đối tượng.

Viettel chú trọng xây dựng môi trường làm việc công bằng, bình đẳng, tôn trọng nhân quyền:

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



**SGD 13 – Hành động vì khí hậu**

Giảm lượng phát thải carbon bằng cách tối ưu hóa năng lượng, áp dụng các công nghệ và giải pháp tiết kiệm năng lượng trong các trạm phát sóng và trung tâm dữ liệu.





# 02 CÔNG NGHỆ VÌ CON NGƯỜI





Niềm tự hào lớn nhất của Viettel trong 35 năm qua không chỉ là trở thành tập đoàn kinh tế chủ lực, đóng góp ngân sách nhiều nhất cả nước, mà còn ở hành trình kiên định và thầm lặng thực hiện tầm nhìn "Sáng tạo vì con người". Đối với Viettel, công nghệ không chỉ là sức mạnh, mà còn là nhịp cầu kết nối, tạo nên những giá trị và chúng tôi luôn nỗ lực để khi công nghệ tiến lên phía trước không ai bị bỏ lại phía sau. Từng bước tiến của Viettel đều mang theo sự đồng cảm và trách nhiệm.

”

Viettel luôn nỗ lực bằng mọi cách để **sáng tạo, phát triển công nghệ, mang tới cuộc sống tốt đẹp hơn** cho con người dù họ là ai và đang ở bất kỳ đâu.

## Đa dạng - Công bằng - Hòa hợp

Viettel đặt ra khát vọng mỗi người dân Việt Nam có một chiếc điện thoại di động khi mật độ điện thoại di động ở Việt Nam mới có 5%. Chúng tôi đã cùng các doanh nghiệp viễn thông phổ cập dịch vụ di động, biến di động từ dịch vụ xa xỉ trở thành dịch vụ thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày của mỗi người dân.

Viettel đặt ra khát vọng mỗi hộ gia đình có một đường Internet cáp quang băng thông rộng, mỗi người có một chiếc điện thoại smartphone. Do đó, Viettel đã cùng các doanh nghiệp trong ngành nỗ lực đưa Internet cáp quang đến từng hộ gia đình.

Nay, Viettel có khát vọng làm công nghệ và công nghiệp để sản xuất ra các sản phẩm điện tử, viễn thông. Chúng tôi đã tham gia và sản xuất thành công thiết bị mạng lưới viễn thông như tổng đài, thiết bị truyền dẫn, trạm phát sóng 4G/5G để đưa vào mạng lưới của Viettel, phục vụ người Việt Nam và bắt đầu vươn ra thế giới.

Viettel luôn nỗ lực bằng mọi cách để sáng tạo, phát triển công nghệ, mang tới cuộc sống tốt đẹp hơn cho con người dù họ là ai và đang ở bất kỳ đâu.





## Tiên phong xóa mọi khoảng cách xã hội bằng công nghệ

### Phổ cập viễn thông

Để hiện thực hóa sứ mệnh phổ cập viễn thông, Viettel hiểu rõ rằng chi phí sử dụng dịch vụ phải hợp lý và không trở thành gánh nặng cho người dùng. Tầm nhìn này được thực hiện nhờ những sáng kiến đột phá, đưa Viettel trở thành một trong rất ít nhà mạng phủ sóng toàn quốc từ đồng bằng, miền núi đến biên giới và hải đảo, với cả ba công nghệ là 2G, 3G, 4G. Viettel đã không chỉ thành công trong việc mở rộng hạ tầng, mà còn đặt nền móng cho việc phổ cập viễn thông, đảm bảo tiếp cận cho mọi tầng lớp nhân dân.

Năm 2004, Viettel cung cấp dịch vụ di động tại Việt Nam với chiến lược “4 Any – Anytime, Anywhere, Anybody, Anyprice” (mọi lúc, mọi nơi, mọi người, mọi giá) với nhiều gói cước, phù hợp với nhu cầu và khả năng chi trả của nhiều người, đặc biệt là những người có thu nhập thấp. Chiến lược này đã góp phần tạo nên cuộc bùng nổ nhanh chóng, mạnh mẽ. Chỉ sau 4 năm, mật độ di động tại Việt Nam đã tăng từ 15% lên hơn 100% dân số vào năm 2008.

Chưa đầy 10 năm sau, năm 2010, 3G chính thức được Viettel khai trương tại Việt Nam và nhanh chóng phủ sóng toàn quốc. Năm 2011, Viettel cũng thực hiện phủ sóng đường tuần tra biên giới, toàn bộ vùng biển của Việt Nam với bán kính tính từ đất liền là 70-100 km, giúp hỗ trợ công tác tuần tra, bảo vệ biên giới và hoạt động đánh bắt cá của ngư dân.

Sau 3G, 4G tiếp tục được Viettel triển khai tại Việt Nam vào năm 2017 mang lại nhiều lợi ích về tốc độ kết nối mạng Internet, dịch vụ viễn thông. Viettel xây dựng nhiều gói cước khác nhau để đáp ứng từng nhu cầu sử dụng như gói cước gói cước học sinh, sinh viên, gói cước buôn làng dành cho đồng bào dân tộc .... Tính đến năm 2024, đã có hơn 4,4 triệu khách hàng đã được hưởng lợi từ các chương trình này, giúp nâng cao khả năng tiếp cận công nghệ, cải thiện chất lượng cuộc sống và thúc đẩy sự hòa nhập bền vững trong cộng đồng.

Năm 2024, Viettel trở thành doanh nghiệp đầu tiên chính thức cung cấp dịch vụ 5G tại Việt Nam với vùng phủ rộng nhất, công nghệ hiện đại nhất, chất lượng tốt nhất, dịch vụ đa dạng nhất. Mạng 5G Viettel có tốc độ có thể đạt từ 700Mbps-1Gb, gấp 10 lần so với 4G và độ trễ thấp gần như bằng 0, giúp cung cấp các dịch vụ yêu cầu sự phản hồi tức thì như xe tự lái, phẫu thuật từ xa, điều khiển từ xa trong nhà máy thông minh, lớp học thực tế ảo... Bên cạnh Việt Nam, Viettel cũng đã chính thức kinh doanh dịch vụ 5G tại Peru và Lào.

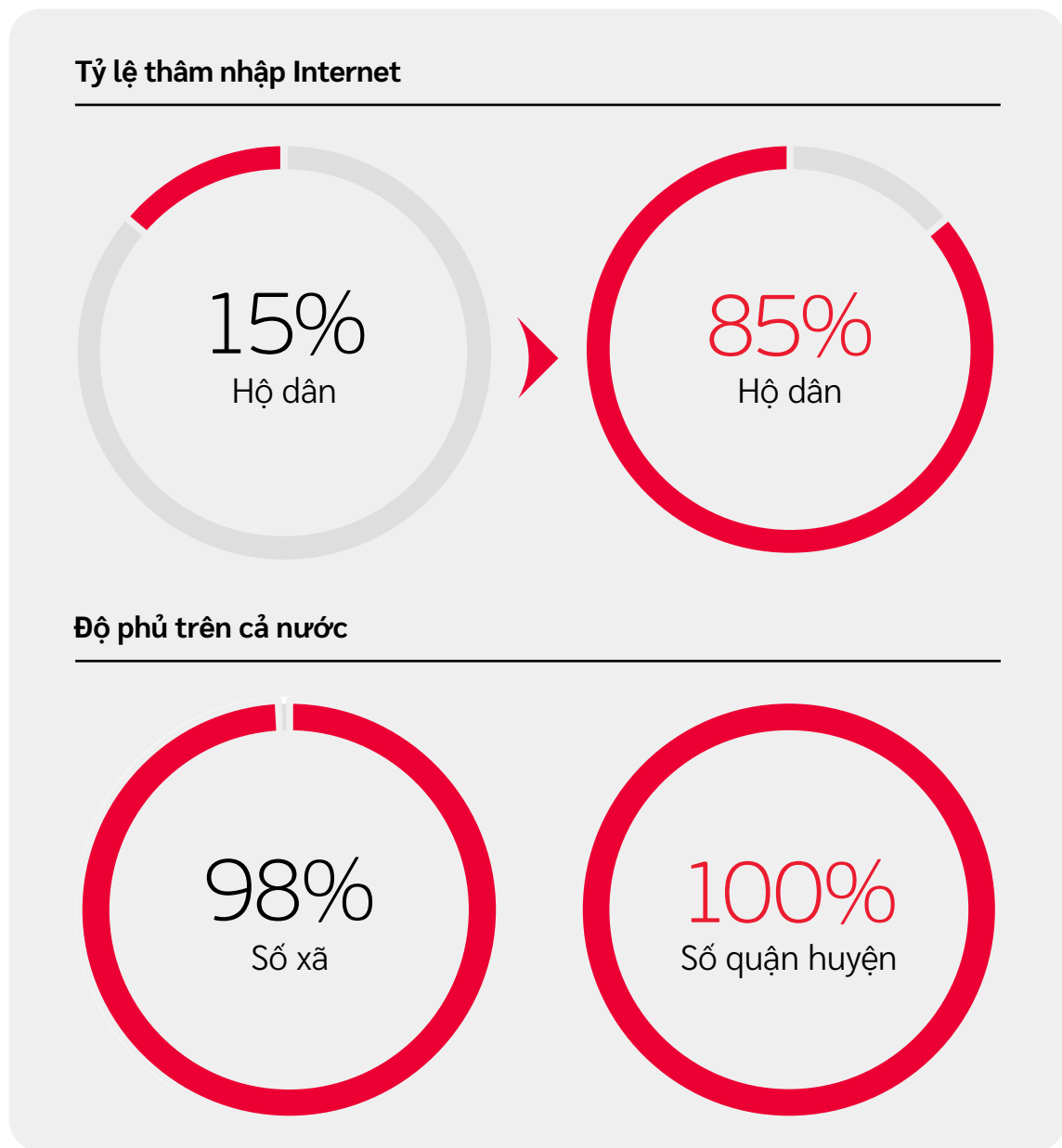
Những bước tiến thần tốc về 5G của Viettel hướng đến khát vọng mỗi người dân sở hữu 1 smartphone siêu tốc độ, siêu kết nối để có 1 cuộc sống mới trong kỷ nguyên số. Tính đến năm 2024, mạng 5G đạt vùng phủ dân số là 25,5%, đạt 94% tỉnh thành phố.

Sau 2 thập kỷ, Viettel đã đưa mật độ thâm nhập di động từ dưới 5% vào năm 2004 lên tới trên 100% chỉ sau 5 năm và hiện nay là 138%.

### Phổ cập Internet bằng thông rộng

Kết nối xã hội cần được đảm bảo bằng cả hai phương thức: di động băng rộng và siêu băng rộng cố định. Tầm nhìn ấy đã khởi đầu khát vọng phổ cập Internet cáp quang của Viettel.

Mục tiêu của Viettel là mang lại những giá trị tốt nhất tới người dùng: Internet tốc độ cao nhất, giá phù hợp nhất, vùng phủ hạ tầng rộng khắp được xác lập. Chúng tôi đã góp phần đưa tỷ lệ thâm nhập Internet/hộ dân từ 15% lên tới 75%, phủ tới 100% quận huyện và 98% số xã trên cả nước. Năm 2024, Viettel duy trì đứng vị trí số 1 thị trường về băng thông, công nghệ và thị phần. Mật độ Internet cáp quang băng thông rộng hiện tại đã đạt trên 85% số hộ gia đình Việt Nam.



### Phổ cập dịch vụ số

Khi công nghệ 3G, 4G bùng nổ, khát vọng của Viettel là đưa công nghệ số vào mọi lĩnh vực của đời sống và dùng công nghệ giải quyết các bài toán xã hội, phục vụ con người. Với phương châm ở đâu có sóng viễn thông, ở đó có hạ tầng và dịch vụ số, Viettel mang tới cho mọi người dân nhiều tiện ích mới, nhiều sinh kế mới chỉ qua chiếc điện thoại di động.

Sau 8 năm tuyên bố “Tiên phong chủ lực kiến tạo xã hội số”, Viettel đã có những bước đột phá chiến lược trên tất cả các lĩnh vực, tạo ra giá trị mới, dấu ấn đặc biệt trong ba trụ cột Chuyển đổi số: Chính phủ số, Kinh tế số và Xã hội số. Viettel xây dựng thành công bản sao số (Digital Twin) của một trong những thành phố ảo đầu tiên tại Việt Nam, chứa đựng hàm lượng công nghệ cao (IoT, Big Data, AI, GIS, Simulation, Blockchain...); đồng thời góp phần phổ cập thanh toán không tiền mặt tới gần 25 triệu khách hàng thông qua hệ sinh thái tài chính số Viettel Money. Ở lĩnh vực giải trí, trải nghiệm người dùng liên tục được tối ưu bằng công nghệ AI, Big Data trên ứng dụng truyền hình TV360 với hơn 20 triệu lượt cài đặt. Các hệ thống quản lý nhà trường, học tập trực tuyến (K12Online), sức khỏe điện tử, hệ thống quản lý chương trình an sinh xã hội... tích hợp trên nền tảng dữ liệu quốc gia; góp phần nâng cao chất lượng và sự thuận tiện cho người dân khi tiếp cận các dịch vụ xã hội.

Khi dừng cung cấp dịch vụ 2G, Viettel đã hoàn tất việc chuyển đổi, đưa gần như 100% thuê bao Viettel trên cả nước, từ đồng bằng đến vùng sâu, vùng xa lên hạ tầng 4G và 5G tiên tiến. Điều này không chỉ đảm bảo mọi người dân đều có thể truy cập Internet mọi lúc mọi nơi mà còn thúc đẩy phổ cập các dịch vụ số, hỗ trợ chuyển đổi số theo định hướng của Chính phủ. Nếu với 2G, khát vọng của Viettel là “mỗi người dân sở hữu một điện thoại di động”, 4G là “mỗi người dân sở hữu một smartphone” thì 5G là “mỗi người dân sở hữu một smartphone siêu tốc độ, siêu kết nối”. Công nghệ 5G với tốc độ vượt trội và khả năng kết nối mạnh mẽ không chỉ mở ra các mô hình kinh doanh mới mà còn là công cụ chiến lược để Việt Nam đạt mục tiêu nền kinh tế số, kỳ vọng đóng góp 20% vào GDP quốc gia năm 2025. Hơn cả một bước tiến công nghệ, mạng 5G còn mang tiềm năng giải quyết những thách thức lớn của xã hội, mở đường cho một kỷ nguyên thông minh và phát triển bền vững tại Việt Nam.



Phủ sóng đường tuần tra biên giới toàn bộ vùng biển bán kính

**70-100**  
KM TÍNH TỪ ĐẤT LIỀN

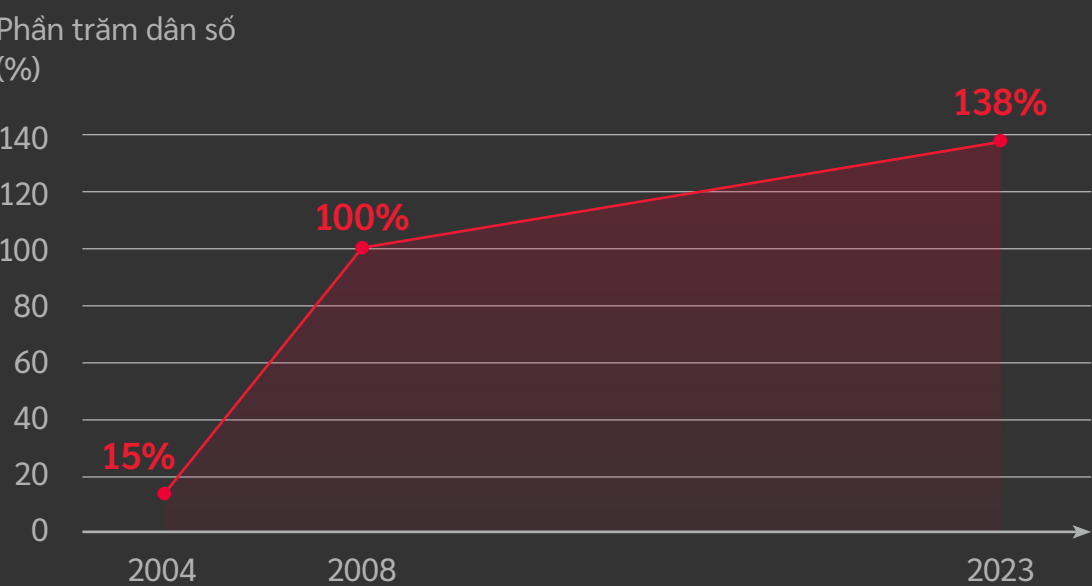
**34**  
TỈNH/THÀNH PHỐ

Viettel trở thành nhà mạng có sóng 5G tại nhiều tỉnh thành nhất Việt Nam.

**4.7**  
GB/GIÂY

Viettel là một trong những mạng viễn thông có tốc độ 5G nhanh nhất châu Á.

Biểu đồ: Mật độ di động tại Việt Nam







## Cá nhân hóa sản phẩm, dịch vụ viễn thông cung cấp cho khách hàng

Với triết lý “mỗi khách hàng là một cá thể riêng biệt”, Viettel tự phát triển hệ thống OCS – hệ thống tính cước thời gian thực - giúp cho mỗi khách hàng có thể tự thiết kế cho mình một gói cước, phù hợp với nhu cầu sử dụng của mình.

Được coi là “trái tim của nhà mạng”, vOCS của Viettel đã đưa Việt Nam trở thành một trong những quốc gia sản xuất OCS lớn nhất toàn cầu. Xét về khía cạnh một nhà khai thác viễn thông, Viettel là công ty duy nhất trên thế giới có hệ thống OCS của mình. Việc tự nghiên cứu, phát triển hệ thống tính cước này đã giúp Viettel có thể phục vụ nhu cầu của từng khách hàng một cách riêng biệt. vOCS đến nay đã tiến lên phiên bản 4.0, trở thành nền tảng tính cước số và thanh toán hội tụ đa dịch vụ, hỗ trợ các dịch vụ trả trước và trả sau di động 4G và 5G, cố định, IoT, nội dung và bất kỳ các dịch vụ số khác như Mobile Money, Cloud Charging, AI Charging... vOCS 4.0 hiện đã được triển khai tại Việt Nam và các thị trường nước ngoài của Viettel.

Viettel cũng chú trọng thiết kế đa dạng các chính sách gói cước phù hợp cho từng đối tượng khách hàng thuộc các phân khúc khác nhau như đối tượng, vùng miền... với nhiều hình thức thanh toán và tính cước đa dạng, góp phần giảm bớt khoảng cách kỹ thuật giữa các khu vực đô thị và nông thôn.

## Công bằng trong tiếp cận dịch vụ

Viettel thể hiện cam kết trong việc hỗ trợ những người yếu thế như trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật và những người có hoàn cảnh khó khăn, vùng sâu vùng xa trong việc kết nối và tiếp cận với công nghệ. Học sinh tại các khu vực vùng sâu vùng xa, học sinh nghèo khó khăn đều có khả năng tiếp tục học tập và có quyền truy cập vào các bài học, tài liệu trực tuyến thông qua chương trình cung cấp miễn phí Internet cho các trường học trên cả nước. Chúng tôi cũng có các gói cước dành cho người có thu nhập thấp như gói Tomato (khách hàng không bị giới hạn thời gian sử dụng, dùng di động với giá 0 đồng dành cho người có thu nhập thấp), hỗ trợ trang bị điện thoại thông minh cho hộ nghèo, hộ cận nghèo.

Mọi khách hàng đều có thể tiếp cận dịch vụ của Viettel một cách dễ dàng, từ mạng lưới kênh bán trải dài trên online (website, ứng dụng, mạng xã hội và OTT) đến offline (cửa hàng, điểm bán hay nhân viên bán hàng trực tiếp ở mọi nơi).

Năm 2024, Viettel cung cấp 176,4 tỷ đồng trợ giá các dịch vụ viễn thông (dịch vụ khẩn cấp, dịch vụ nhắn tin SMS cảnh báo, dịch vụ viễn thông di động mặt đất, truy cập Internet băng rộng cố định) cho người dân, hộ nghèo, cận nghèo, các cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, trạm y tế xã thuộc chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2025.

Về hạ tầng viễn thông công ích: Giai đoạn từ năm 2021 đến 2024, Viettel đã phát sóng 775 trạm BTS cung cấp dịch vụ cho 1192 thôn, triển khai 371 trạm băng rộng cố định cung cấp dịch vụ cho 462 thôn. Dự kiến đến hết năm 2025, Viettel tiếp tục thực hiện triển khai phủ sóng băng rộng di động, băng rộng cố định tại các vị trí lõm sóng theo hướng dẫn của Bộ TTTT về triển khai chương trình cung cấp dịch vụ VTCI đến năm 2025.

Trong giai đoạn chuyển đổi số, kế thừa tiềm lực về mạng lưới viễn thông, hệ sinh thái các sản phẩm số của Viettel tiếp tục phủ rộng với vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo.



## Đóng góp tích cực vào cộng đồng

Bên cạnh duy trì hoạt động kinh doanh hiệu quả, chúng tôi hướng đến phát triển bền vững thông qua các chương trình trách nhiệm xã hội chú trọng vào các lĩnh vực Y tế, Giáo dục, Nhân đạo và hỗ trợ người dân tiếp cận công nghệ.

Các chương trình trách nhiệm xã hội của Viettel luôn hướng tới tác động lâu dài và xây dựng nền tảng tương lai bền vững cho thế hệ tương lai của Việt Nam, đồng thời phù hợp với các mục tiêu SDG của Liên hợp quốc.

Chúng tôi đã giúp hơn 25 triệu người tiếp cận với công nghệ, cải thiện sự hòa nhập, đảm bảo sự công bằng và đa dạng, đặc biệt trong các chương trình kết nối Internet và các dự án giáo dục. Đã có hơn 200 nghìn học sinh vùng sâu vùng xa được hưởng lợi trực tiếp từ dự án trao tặng học bổng và hơn 170 nghìn trẻ em được khám sàng lọc tim bẩm sinh.

Năm 2024 Viettel đã chi hơn 700 tỷ đồng cho các hoạt động hỗ trợ cộng đồng (tài trợ giáo dục, tài trợ cho y tế, hỗ trợ lũ lụt, xây nhà cho người nghèo, xây dựng tôn tạo các công trình...).

### Công nghệ và Giáo dục:

#### Xóa khoảng cách, mở ra tương lai mới

Thế hệ trẻ chính là tương lai của đất nước. Đầu tư để những người trẻ sớm được tiếp cận với công nghệ thông tin sẽ mở ra cơ hội để tiếp cận kho thông tin, tri thức khổng lồ chung của nhân loại. Internet trường học là sáng kiến phi lợi nhuận được triển khai từ năm 2008 với mục tiêu cung cấp kết nối internet cho 100% cơ sở giáo dục tại Việt Nam. Đến nay, chương trình đã kết nối Internet miễn phí cho gần 40.000 cơ sở giáo dục trên khắp 63 tỉnh thành và hơn 10 quốc gia, đặc biệt là các khu vực nông thôn và vùng sâu, vùng xa.

Tính đến năm 2024, chương trình đã giúp 25 triệu học sinh, sinh viên và giáo viên tiếp cận công nghệ, rút ngắn khoảng cách vùng miền và mang đến cơ hội hòa nhập số, góp phần tăng tỷ lệ tiếp cận Internet ở Việt Nam từ 15% lên 85%.

Với chi phí đầu tư khoảng 2.000 tỷ đồng trong 16 năm triển khai, Viettel đã phát triển hạ tầng số phục vụ giáo dục, bao gồm hạ tầng truyền dẫn, hạ tầng xử lý dữ liệu, giải pháp đảm bảo an toàn thông tin ngành giáo dục và các thiết bị kết nối tại các trường học. Điều này tạo ra môi trường bình đẳng khi tiếp cận giáo dục cho mọi người và góp phần đưa Việt Nam vào 20 quốc gia có số người dùng Internet lớn nhất thế giới.

Không chỉ ở Việt Nam, Viettel cũng triển khai chương trình “Internet trường học” ở các quốc gia khác như Campuchia, Mozambique, Haiti, Timor Leste, Burundi, Lào, Tanzania, Myanmar...

**Năm 2024, trong bảng xếp hạng “Change the world 2024” của Fortune, Viettel đứng thứ 3 trong hơn 50 doanh nghiệp toàn cầu có đóng góp quan trọng vào phát triển bền vững, tác động tích cực đến xã hội.**

Vi em hiểu học là chương trình Viettel phối hợp cùng Bộ Giáo dục và Đào tạo để triển khai. Từ năm 2013 đến 2023, mỗi năm, Viettel cấp hơn 41 tỷ đồng cho hơn 22 nghìn trẻ em nghèo, hiểu học tại các trường tiểu học và trung học cơ sở thuộc các xã đặc biệt khó khăn, xã biên giới, các xã đặc biệt khó khăn vùng bãi ngang ven biển và hải đảo trên 51 tỉnh thành. Trong suốt 10 năm qua, thông qua Hội khuyến học, chính quyền địa phương và các trường học, Viettel đã trao 230 nghìn suất học bổng cho hơn 200 nghìn em học sinh trên khắp các tỉnh thành. Tổng giá trị của chương trình là gần 300 tỷ đồng. Mỗi suất học bổng không chỉ là sự hỗ trợ tài chính mà còn là chiếc chìa khóa mở ra tương lai tươi sáng.

Năm 2024, Viettel cũng đã dành 37 tỷ đồng đóng góp xây dựng những ngôi trường mới khang trang ở Điện Biên, Lào Cai cùng các phòng lab hiện đại và công nghệ tiên tiến, mang đến môi trường học tập tốt hơn, chấp cánh cho những ước mơ bay xa.

Bên cạnh chương trình “Vi em hiểu học”, Viettel đã luôn đồng hành cùng ngành giáo dục trong việc đem lại nhiều ưu đãi về dịch vụ cũng như sân chơi trí tuệ và bổ ích cho các thế hệ học sinh, sinh viên. Viettel xây dựng Học bổng Tài năng Viettel - VRES dành riêng cho học viên sau đại học, tập trung vào các ngành mũi nhọn đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển của đất nước giai đoạn hiện nay; ưu tiên các đề tài nghiên cứu liên quan đến các lĩnh vực về công nghệ, đặc biệt là công nghệ mới, công nghệ cao, công nghệ xanh. Năm 2023, Viettel tài trợ 08 suất Thạc sĩ Viettel Research Excellence tại Đại học Bách khoa Hà Nội, tổng giá trị 400 triệu VNĐ.

| Tên chương trình                                          | 2024            |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|
| Trái tim cho em                                           |                 |
| Kinh phí hỗ trợ cho chương trình mỗi năm                  | 8 tỷ đồng       |
| Tổng kinh phí hỗ trợ sau 16 năm                           | hơn 120 tỷ đồng |
| Số trẻ được phẫu thuật                                    | 7.034 trẻ em    |
| Tổng số trẻ được khám sàng lọc miễn phí bệnh tim bẩm sinh | 175.000 trẻ     |
| Số điểm tiếp nhận hồ sơ                                   | 853 điểm        |

| Tên chương trình                                                     | 2024           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|
| Internet trường học                                                  |                |
| Kinh phí thực hiện mỗi năm                                           | 132 tỷ đồng    |
| Tổng kinh phí hỗ trợ sau 16 năm                                      | 1.800 tỷ đồng  |
| Số trường học được kết nối: 93% tổng số cơ sở quốc dân trên cả nước. | 38.000/41.000  |
| Tổng số GV, HS/SV được tiếp cận với Internet                         | 25 triệu người |







### Trao hy vọng, cứu lấy những trái tim nhỏ bé

Được triển khai từ năm 2008 chương trình Trái tim cho em đã hỗ trợ kinh phí phẫu thuật cho trẻ em dưới 16 tuổi mắc bệnh tim bẩm sinh trên toàn quốc. Chương trình bao gồm các hoạt động gây quỹ hỗ trợ bệnh nhân, hỗ trợ các bệnh viện nâng cao năng lực y tế, và các hoạt động điều phối bệnh nhân tại các bệnh viện. Sau 16 năm, chương trình đã giúp hơn 170 nghìn trẻ em được khám sàng lọc tim bẩm sinh, phát hiện bệnh kịp thời và có cơ hội được điều trị, miễn phí cho hơn 7.000 bệnh nhi mắc bệnh tim bẩm sinh. Viettel đóng góp trực tiếp hơn 70 tỷ đồng và vận động được từ các nguồn lực xã hội hơn 200 tỷ đồng.

Bên cạnh đó, Viettel đã đầu tư hơn 100 triệu đồng để tài trợ trang thiết bị y tế hiện đại cho các bệnh viện và cơ sở y tế trên cả nước, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cho người dân.

### Khắc phục thiên tai

Năm 2024, siêu bão Yagi đổ bộ vào Việt Nam, mạng lưới viễn thông chịu thiệt hại chưa từng thấy, gây ảnh hưởng đến liên lạc của người dân. Viettel dồn toàn bộ nguồn lực kỹ thuật tinh nhuệ nhất trên 63 tỉnh, thành phố để tập trung đảm bảo và khôi phục mạng lưới, hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng của bão lũ. Các chính sách như cộng tiền vào tài khoản khách hàng, thiết lập các trạm sạc pin miễn phí cho người dân ở những khu vực bị mất điện... nhằm đảm bảo khách hàng luôn duy trì liên lạc trong trường hợp khẩn cấp.

Khi bão lũ đi qua, Viettel đã hỗ trợ xây dựng lại hạ tầng, trao tặng các thiết bị thiết yếu và góp phần tái thiết cuộc sống với tổng đầu tư hơn 100 tỷ đồng. Đây không chỉ là sự hỗ trợ vật chất mà còn là nguồn động viên tinh thần, giúp bà con vững vàng hơn trước thiên tai.

### Xây dựng nhà cho người nghèo:

Tại những vùng đất nghèo khó như Sơn La, Hà Giang, Cao Bằng, Điện Biên, Nghệ An, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Kon Tum, những mái nhà kiên cố mọc lên từ tình thương và sự sẻ chia. Năm 2024, Viettel đã xây dựng hàng trăm ngôi nhà tình nghĩa, giúp các gia đình nghèo có nơi che mưa, tránh nắng và một mái ấm an yên để dựng xây cuộc sống.



# Kiến tạo xã hội số

Khát vọng của Viettel là đưa công nghệ số vào mọi lĩnh vực của đời sống và dùng công nghệ giải quyết các bài toán xã hội, phục vụ con người và tạo ra giá trị cho cộng đồng. Trên chính hạ tầng viễn thông đã và sẽ tiếp tục được đầu tư mạnh mẽ, không ngừng cập nhật về công nghệ và vùng phủ, Viettel tiên phong dựng xây những nền tảng số, đặt ra mục tiêu xây dựng xã hội số, ở đó mọi người được phục vụ tốt hơn, hạnh phúc hơn, giàu có hơn và an toàn hơn.

Với vai trò tiên phong chủ lực, Viettel lựa chọn phát triển những nền tảng chuyển đổi số có quy mô đủ lớn, xuyên suốt cho các ngành để thúc đẩy sự phát triển của đất nước, xã hội và của Viettel.

## Tăng cường chuyển đổi số cho các lĩnh vực của xã hội

### Chính phủ số

Trong lĩnh vực Chính phủ số, Viettel tập trung vào 3 mục tiêu cụ thể: phát triển hạ tầng số hiện đại và an toàn – tiền đề để phát triển được các nền tảng ứng dụng, phân tích dữ liệu; phát triển nền tảng dữ liệu số và phát triển các ứng dụng cho người dùng cuối, nâng cấp dịch vụ công trực tuyến, tối ưu trải nghiệm người dùng, tạo điều kiện thuận lợi để người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính mọi lúc, mọi nơi, xây dựng AI Chatbot và trợ lý ảo để hỗ trợ giải đáp, tư vấn và hướng dẫn cho người dân.

Việc triển khai thành công 53 dịch vụ công thiết yếu, bao gồm các ứng dụng tự động hóa trung tâm hành chính công và dịch vụ công không sử dụng hồ sơ giấy đã tạo ra những bước đột phá đáng kể trong việc số hóa dịch vụ công và nâng cao hiệu quả quản trị nhà nước, giúp giảm thời gian xử lý và tiết kiệm chi phí đáng kể; thực hiện chuyển đổi số cho các cơ quan trọng yếu như Văn phòng Quốc hội và Văn phòng Trung ương Đảng, cung cấp các giải pháp điện toán đám mây và quản lý dữ liệu tích hợp, đóng góp xây dựng chính phủ điện tử hiện đại.

Một minh chứng khác cho vai trò tiên phong của Viettel trong Chính phủ số là việc triển khai thành công Trung tâm điều hành thông minh (IOC) tại hơn 40 tỉnh, thành phố trên cả nước. Hệ thống này cung cấp dữ liệu thời gian thực, hỗ trợ lãnh đạo địa phương đưa ra các quyết định nhanh chóng và chính xác, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý đô thị và chất lượng dịch vụ công. Trong lĩnh vực tư pháp, trợ lý ảo pháp luật do Viettel phát triển đã góp phần giảm 30% khối lượng công việc cho cán bộ và thẩm phán, đánh dấu một bước tiến quan trọng trong việc ứng dụng công nghệ thông minh và hoạt động tư pháp. Năm 2024, Viettel cũng triển khai Hệ thống thông tin báo cáo trực tuyến cho Bộ Thông tin và Truyền thông giúp giảm hơn 90% khối lượng báo cáo thủ công mỗi năm, tương đương gần 10.000 báo cáo. Hệ thống này không chỉ tối ưu hóa nguồn lực và bảo vệ môi trường bằng cách hạn chế sử dụng giấy, giải pháp này còn góp phần thúc đẩy quá trình xây dựng chính phủ điện tử, nâng cao minh bạch và cải thiện chất lượng phục vụ người dân.







### Kinh tế số

#### Hạ tầng số

Hành trình chuyển đổi số đang thay đổi toàn diện nền kinh tế, xã hội và cách chúng ta tương tác với thế giới. Viettel là đơn vị tiên phong trong xây dựng hạ tầng số hiện đại, làm nền tảng cho một Việt Nam số hóa, bền vững.

- Hạ tầng 5G: Theo thống kê từ Hiệp hội GSM (GSMA), đến quý I/2024, thế giới có 312 mạng di động triển khai 5G. Trong số này, 95% áp dụng 5G NSA, chỉ 5% triển khai đồng thời cả 5G SA và 5G NSA, mạng 5G của Viettel thuộc nhóm tiên phong này. Nhằm đem đến dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, Viettel lựa chọn đầu tư thiết bị 5G tiên tiến hàng đầu thế giới với cấu hình 64 bộ thu/phát sóng vô tuyến, gấp 16 lần so với 4G, công nghệ giúp trạm 5G có dung lượng gấp 8 lần so với cấu hình 4 bộ thu/phát sóng thông thường. Đây không đơn thuần là một bước tiến về tốc độ mà còn là nền tảng cho sự phát triển của các thành phố thông minh, nhà máy thông minh và bệnh viện thông minh trong tương lai.
- Hạ tầng Cloud: Việc Viettel xây dựng mạng lưới trung tâm dữ liệu lớn nhất Việt Nam với 14 trung tâm dữ liệu, tổng diện tích 600.000m<sup>2</sup> mặt sàn, không chỉ khẳng định vị thế dẫn đầu về hạ tầng công nghệ số mà còn mở ra cơ hội phát triển các sản phẩm mới, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của thị trường, tạo nền tảng vững chắc cho hành trình chuyển đổi số quốc gia. Hệ thống Data center đạt chuẩn quốc tế Tier III cung cấp các dịch vụ lưu trữ, tính toán và xử lý dữ liệu đa dạng trên nền tảng Viettel Cloud với một hệ sinh thái sản phẩm và dịch vụ đa dạng. Với sứ mệnh “cloud cho mọi nhà”, Viettel đã giúp giảm chi phí lưu trữ dữ liệu tới 3-4 lần, góp phần đưa công nghệ điện toán đám mây đến gần hơn với người dân và doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc hoàn thiện mạng NB IoT phủ sóng toàn quốc đã tạo nền tảng kết nối cho hàng triệu thiết bị thông minh, phục vụ nhu cầu của người dân và tối ưu hoạt động của doanh nghiệp.
- Hạ tầng cáp quang biển: Năm 2024, Viettel khai trương tuyến cáp quang biển thứ 5 - ADC (Asia Direct Cable), có độ dài gần 10.000 km, tổng dung lượng ban đầu trên 160 Tbps. Tuyến cáp quang ADC cung cấp thêm một dung lượng lớn tốc độ cao kết nối từ Việt Nam đi quốc tế đáp ứng các dịch vụ/ công nghệ yêu cầu tốc độ cao, băng thông lớn trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 như 5G, trí tuệ nhân tạo (AI), Internet vạn vật (IoT), thực tế ảo (AR/VR) đồng thời tăng cường tính dự phòng, an toàn và bền vững cho hạ tầng Internet của Viettel nói riêng và Việt Nam nói chung. Đây là hệ thống cáp quang biển truyền tải dung lượng lớn nhất, mới nhất được đưa vào khai thác, kết nối khu vực Đông Á và Đông Nam Á.

Cùng với các tuyến cáp biển hiện đang khai thác là TGN-IA, AAG, APG, AAE-1, cáp biển ADC sẽ là trợ thủ đắc lực, san tải với các tuyến khác, từ đó góp phần nâng cao độ an toàn mạng lưới, an toàn thông tin quốc gia cũng như nâng cao chất lượng các dịch vụ viễn thông của Viettel cung cấp đến khách hàng.

- Hạ tầng logistic: “Viettel tiếp tục xây dựng hạ tầng logistics, giảm chi phí logistics và biến Việt Nam trở thành trung tâm logistics của khu vực”. Đây chính là kim chỉ nam cho mọi chiến lược và nỗ lực của Viettel trong việc hoàn thiện hạ tầng logistics quốc gia. Viettel đã hoàn tất quy hoạch 5 nhóm hạ tầng logistics trọng điểm: Cửa khẩu thông minh, Trung tâm Logistics nông sản, Trung tâm Logistics trong khu công nghiệp, Hạ tầng chuỗi cung ứng và Mạng lưới vận tải đa phương thức. Tất cả đã tạo nên một hệ sinh thái logistics thông minh, tự động hóa, kết nối đa phương thức, từ đường bộ, đường sắt, đường thủy đến hàng không. Công viên Logistics Viettel chính thức khai trương với các công nghệ tiên tiến như kết nối trực tiếp với hệ thống dữ liệu hải quan của Việt Nam và Trung Quốc giúp giảm thời gian thông quan từ 4 - 5 ngày xuống dưới 24 giờ, đặc biệt có ý nghĩa với các mặt hàng nông sản, thủy sản, vốn yêu cầu khẩn khe về thời gian và chất lượng bảo quản. Với các dịch vụ toàn diện từ kho bãi, trung tâm giao dịch nông sản đến văn phòng, công viên đang dần khẳng định vai trò là mắt xích quan trọng trong chuỗi cung ứng quốc tế, thúc đẩy nền kinh tế và thương mại Việt Nam vươn tầm quốc tế.

### NĂM 2024





### Chuyển đổi số doanh nghiệp

Viettel cung cấp giải pháp chuyển đổi số toàn diện cho mọi hoạt động của doanh nghiệp ở mọi quy mô, mọi lĩnh vực. Viettel đã và đang đồng hành cùng các khách hàng thuộc nhiều lĩnh vực như Bán lẻ, Logistics, Tài chính ngân hàng, Năng lượng, Sản xuất... bằng những giải pháp toàn trình tạo nên những bước chuyển mình đột phá trong kinh doanh bằng công nghệ, hướng tới phát triển kinh tế số.

Các giải pháp được cá thể hóa theo nhu cầu và đặc thù của mỗi tổ chức, đáp ứng từ việc giám sát an ninh bảo mật với hệ thống SOC với các công cụ phục vụ hoạt động như hệ thống văn phòng điện tử thông minh, các giải pháp trải nghiệm khách hàng eKYC, Voice AI, Contact Center, quản lý phân phối, hóa đơn điện tử, chứng từ điện tử...

Các sản phẩm dịch vụ số trong hệ sinh thái của Viettel đã và đang phục vụ gần 500.000 doanh nghiệp tại Việt Nam.

### Tài chính số

Với sứ mệnh xóa bỏ rào cản trong việc tiếp cận dịch vụ tài chính, phổ cập tài chính số, Viettel Money giúp 90 triệu người dân Việt Nam sử dụng các dịch vụ tài chính số một cách dễ dàng, an toàn và tiện lợi trên mọi thiết bị di động, kể cả khi không có tài khoản ngân hàng hoặc kết nối Internet.

Đến cuối năm 2024, dịch vụ Mobile Money đã đạt 6,4 triệu khách hàng, trong đó 73% là từ các khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo. Điều này thể hiện nỗ lực của Viettel trong việc phổ cập tài chính số, thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt và hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ tài chính an toàn, tiện lợi, góp phần đẩy lùi tín dụng đen và thúc đẩy kinh tế số phát triển ở những khu vực khó khăn.

Tại các thị trường nước ngoài, Viettel cũng ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ trong lĩnh vực ví điện tử. Tính đến năm 2024, dịch vụ ví điện tử của Viettel đã có gần 33 triệu thuê bao với tỷ lệ sử dụng cao tại các khu vực nông thôn. Việc mở rộng mạng lưới đại lý và khả năng tiếp cận dễ dàng đã giúp tỷ lệ hộ gia đình sử dụng ví điện tử đạt 87% trong vòng 3 năm qua.

Ví điện tử của Viettel đã giúp người dân quản lý tài chính cá nhân hiệu quả, giảm thiểu rủi ro liên quan đến tiền mặt. Nền tảng này thúc đẩy sự bình đẳng tài chính, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa, và hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương thông qua giao dịch thương mại điện tử, đồng thời tăng cường minh bạch tài chính và đẩy mạnh chuyển đổi số trong xã hội.

### Giao thông số

Hành trình của ePass không chỉ dừng lại ở các làn thu phí trên cao tốc. Từ việc giải quyết bài toán ùn tắc tại sân bay đến triển khai bãi đỗ xe thông minh, ePass đang từng bước mở rộng hệ sinh thái thanh toán giao thông số và xây dựng một nền tảng thanh toán giao thông toàn diện, mang đến sự tiện lợi và minh bạch cho người dân.

Cuối năm 2020, Viettel chính thức triển khai và vận hành hệ thống thu phí tự động với tên gọi ePass, ứng dụng công nghệ hiện đại góp phần tiết kiệm thời gian chi phí, giảm thiểu ùn tắc và ô nhiễm môi trường, tối ưu việc lưu thông, góp phần xây dựng giao thông thông minh ở Việt Nam.

Mạng lưới cung cấp rộng khắp với 14.000 nhân viên và gần 2.000 điểm cung cấp dịch vụ, người dân ở bất cứ đâu cũng có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ, góp phần nâng tỷ lệ phương tiện có dán thẻ thu phí tự động từ 25% lên hơn 96% với 2,5 triệu khách hàng, mạng lưới dịch vụ 63/63 tỉnh thành.

Năm 2024, Viettel triển khai thu phí tự động tại 5 sân bay lớn Hà Nội, Cát Bi, Phú Bài, Đà Nẵng và Tân Sơn Nhất. Công nghệ này góp phần giảm ùn tắc, đẩy nhanh thời gian lưu thông tại các sân bay, giảm 80% chi phí quản lý, đồng thời tăng tốc lưu thông gấp 30 lần so với phương pháp thu phí thủ công, đặc biệt giảm tình trạng ùn tắc trong các dịp lễ tết, cao điểm. Hơn 60 bãi đỗ xe đã áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt, nâng tỷ lệ thanh toán từ 0% lên 90%. Với nền tảng vững chắc, ePass đang trên hành trình vươn xa, biến mỗi phương tiện thành một “người dùng” trong hệ sinh thái giao thông số tiện ích, góp phần nâng tầm cuộc sống hiện đại cho người dân Việt Nam.

### Xã hội số

#### Y tế số

Năm 2024, Viettel tiếp tục dẫn đầu trong chuyển đổi số y tế với mục tiêu xây dựng một hệ sinh thái y tế toàn diện, nơi mỗi người dân được theo dõi và chăm sóc sức khỏe suốt đời. Với việc bổ sung hai sản phẩm mới, PACS (hệ thống lưu trữ và truyền tải hình ảnh y tế) và OurHealth (nền tảng quản lý sức khỏe cá nhân), Viettel mang đến những giải pháp tiên tiến giúp cải thiện khả năng chẩn đoán, quản lý thông tin sức khỏe và nâng cao nhận thức cộng đồng về chăm sóc sức khỏe cá nhân.

Hệ thống hồ sơ sức khỏe điện tử (VHR) cho phép tích hợp và quản lý toàn diện thông tin sức khỏe cá nhân, giúp giảm thiểu sai sót y khoa và tăng cường hiệu quả điều trị. Trong khi phần mềm quản lý bệnh viện (HIS) và nhà thuốc giúp tối ưu hóa quy trình vận hành, nâng cao trải nghiệm của bệnh nhân và nhân viên y tế. Đặc biệt dịch vụ y tế từ xa Telehealth đã giúp hàng triệu người dân ở vùng sâu, vùng xa tiếp cận các chuyên gia y tế hàng đầu, giảm áp lực lên các bệnh viện tuyến trung ương và cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe toàn dân. Không dừng lại ở đó, Viettel còn triển khai các hệ thống nhắc lịch và quản lý tiêm chủng quốc gia, đảm bảo tỷ lệ tiêm chủng cao, giúp phòng chống dịch bệnh hiệu quả. Các giải pháp mới không chỉ giảm chi phí y tế mà còn góp phần xây dựng hệ thống y tế thân thiện với môi trường, giảm thiểu sử dụng tài nguyên và giấy tờ truyền thống. Hệ sinh thái y tế của Viettel mang lại những tác động sâu rộng, không chỉ cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe mà còn tạo ra sự công bằng trong tiếp cận dịch vụ y tế. Chiến lược này là minh chứng cho cam kết của Viettel trong việc đồng hành cùng chính phủ và cộng đồng, hướng tới một Việt nam khỏe mạnh và bền vững trong thời kỳ số hóa.

### Giáo dục số:

Viettel đã xây dựng một hệ sinh thái giáo dục số hiện đại, giúp kết nối tri thức và xóa bỏ khoảng cách địa lý trong giáo dục. Các nền tảng được thiết kế đồng bộ, cho phép giáo viên, học sinh và sinh viên sử dụng một tài khoản duy nhất để truy cập toàn bộ hệ sinh thái giáo dục giúp giáo viên, học sinh và sinh viên dễ dàng truy cập mà không gặp phải rào cản công nghệ. Năm 2024, mạng 5G được khai trương, hỗ trợ việc giảng dạy và học tập trực tuyến với chất lượng video cao, giảm độ trễ, giúp sinh viên và học sinh ở các khu vực nông thôn tiếp cận giáo dục chất lượng hơn. Những lớp học trực tuyến chất lượng cao, không bị gián đoạn giúp học sinh ở vùng nông thôn không còn bị bỏ lại phía sau trong thời kỳ chuyển đổi số. Viettel đã khẳng định vai trò tiên phong trong việc cung cấp các giải pháp giáo dục trực tuyến, tạo cơ hội cho tất cả các học sinh, sinh viên trên toàn quốc được tiếp cận với giáo dục hiện đại.



#### Hệ thống thi THPT Quốc gia:

- Hỗ trợ hơn 1 triệu thí sinh đăng ký dự thi, khoảng 670 nghìn thí sinh đăng ký xét tuyển cao đẳng và đại học với gần 4 triệu nguyện vọng được ghi nhận.



#### Nền tảng giáo dục Education Smartup và cổng thông tin điện tử EduPortal:

- Hơn 8 triệu tài khoản.



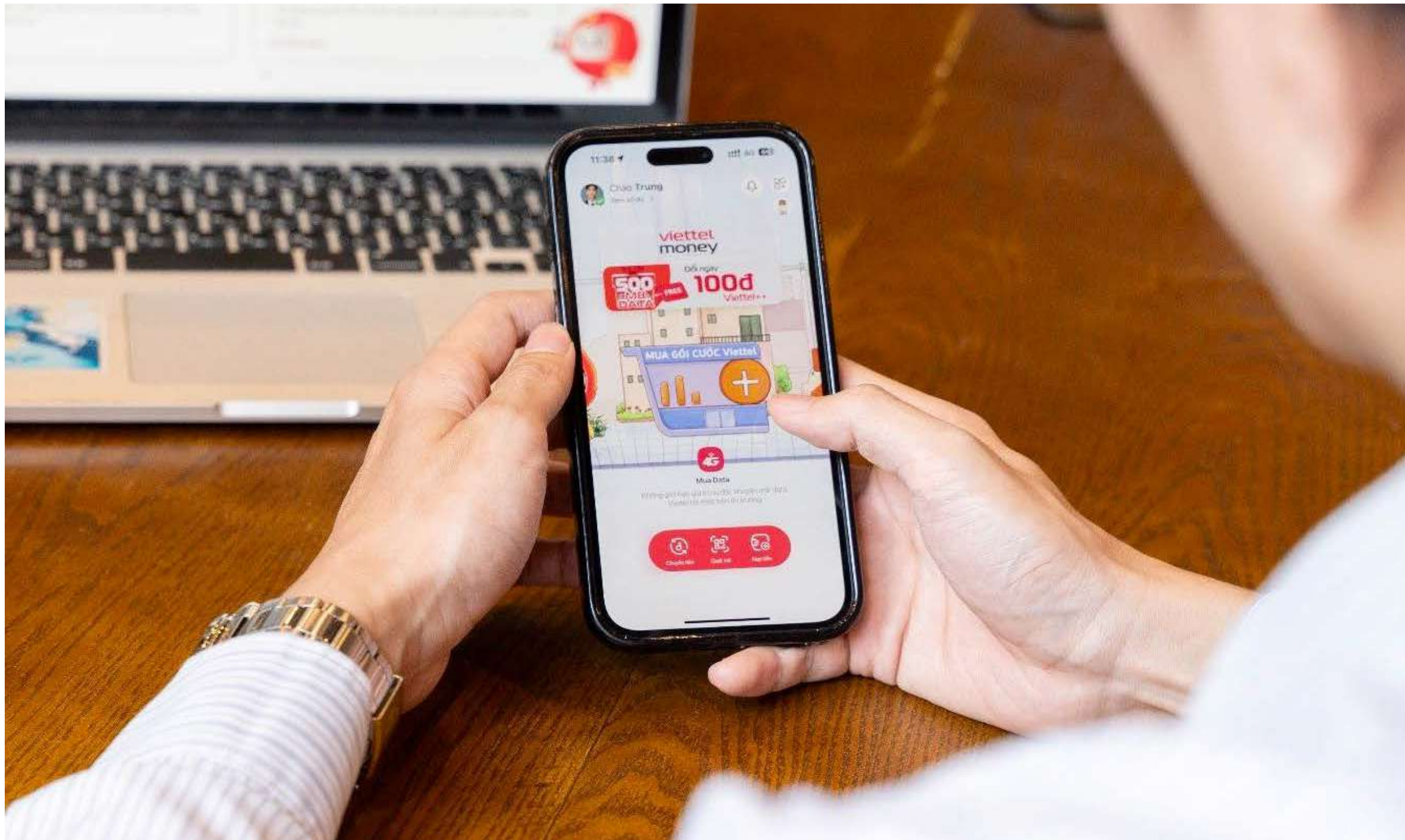
#### Hệ thống tập huấn và bồi dưỡng giáo viên SmartLMS:

- Đào tạo khoảng 120 nghìn giáo viên, 3000 trường.



#### Hệ thống K12Online:

- Lũy kế khởi tạo hơn 7 triệu tài khoản giáo viên và học sinh.





Ngoài ra Viettel còn hợp tác với Google để thúc đẩy chuyển đổi số trong lĩnh vực giáo dục và điện toán đám mây, nhằm nâng cao tính chủ động và cá nhân hóa trải nghiệm học tập cho học sinh, đồng thời giúp họ tiếp cận cơ hội khai thác tối đa các tài nguyên học tập trực tuyến. Viettel không chỉ đóng góp vào việc nâng cao chất lượng giáo dục mà còn thúc đẩy sự phát triển bền vững và công bằng trong tiếp cận tri thức cho mọi người dân Việt Nam.

**Nội dung số**

Viettel đã và đang xây dựng một hệ sinh thái truyền thông đa nền tảng, trọng tâm là cung cấp nội dung giải trí phong phú, lành mạnh và phù hợp với văn hóa Việt Nam. Nổi bật trong số đó là ứng dụng TV360, nền tảng truyền hình số “Make in Vietnam” với hơn 10 triệu người dùng thường xuyên mỗi tháng, dẫn đầu thị trường truyền hình trực tuyến tại Việt Nam (40.7% thị phần).

TV360 không chỉ đáp ứng nhu cầu giải trí đa dạng của người dùng mà còn tiên phong trong việc áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo để nâng cao trải nghiệm khách hàng. Việc sở hữu bản quyền phát sóng các sự kiện thể thao lớn như UEFA Euro 2024 đã thu hút lượng lớn người xem, đặc biệt là góp phần thay đổi thói quen tiêu dùng nội dung số tại Việt Nam. Bên cạnh đó, Viettel cũng chú trọng phát triển các dịch vụ nội dung số chất lượng cao, quảng cáo số và kinh doanh bản quyền, với mục tiêu doanh thu tăng trưởng 9% so với năm 2024. Điều này thể hiện cam kết của Viettel trong việc không ngừng sáng tạo, bắt nhịp xu thế và tạo ra những xu hướng mới, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành công nghiệp nội dung số Việt Nam.

**11 giải pháp công nghệ của Viettel**

- 01. **Phần mềm quản lý bệnh viện HIS:** quản lý thông tin bệnh viện tổng thể xuyên suốt, giúp người dân khám chữa bệnh thuận lợi hơn (177 bệnh viện sử dụng)
- 02. **Phần mềm quản lý nhà thuốc Viettel PMS:** quản lý toàn diện hoạt động cung cấp/kinh doanh thuốc của các cơ sở. Đảm bảo kết nối liên thông với hệ thống Dược quốc gia. Kết nối 26.000 nhà thuốc toàn quốc
- 03. **Nền tảng y tế cơ sở V20:** từng bước hiện đại hóa các đơn vị y tế tuyến cơ sở trên cả nước (kết nối 3.000 trạm y tế xã phường)
- 04. **Hồ sơ sức khỏe điện tử vEHR:** kết nối toàn bộ dữ liệu ngành y tế, quản lý dữ liệu sức khỏe người dân trọn đời (5.834 cơ sở y tế sử dụng, hơn 40 triệu hồ sơ được thiết lập)
- 05. **Phần mềm PACS:** quản lý và hỗ trợ chẩn đoán hình ảnh tại các cơ sở y tế (30 cơ sở y tế)
- 06. **Hệ thống quản lý tiêm chủng quốc gia:** quản lý lịch sử tiêm chủng từng cá nhân, kết nối 14 nghìn cơ sở tiêm chủng, quản lý hơn 34 triệu đối tượng tiêm chủng. Mỗi năm có thêm 1,7 triệu trẻ em mới sinh được tạo mới trên phần mềm

**An ninh mạng**

Viettel kiên định với định hướng đặt an ninh mạng là một trụ cột chiến lược. Viettel hướng đến mục tiêu không chỉ bảo vệ hệ thống thông tin quan trọng mà còn xây dựng một hệ sinh thái an ninh mạng toàn diện, đáp ứng nhu cầu bảo mật của mọi đối tượng từ tổ chức lớn đến cá nhân. Chiến lược của Viettel bắt đầu từ việc đảm bảo chất lượng dịch vụ nội tại, trước khi cung cấp ra thị trường. Viettel cam kết đồng hành cùng khách hàng, trở thành đối tác tin cậy trong việc bảo vệ thông tin và dữ liệu.

Lợi thế cạnh tranh của Viettel nằm ở 3 yếu tố: chất lượng đội ngũ và giải pháp, khả năng tự chủ công nghệ và tri thức tích lũy từ việc bảo vệ hạ tầng quốc gia. Đội ngũ chuyên gia an toàn thông tin của Viettel đạt tám quốc tế, từng giành nhiều giải thưởng lớn như Pwn2Own và được công nhận bởi các tổ chức công nghệ hàng đầu như Microsoft, Google, Facebook. Hệ sinh thái sản phẩm “made by Viettel” được nghiên cứu và phát triển hoàn toàn tự chủ, đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, giảm phụ thuộc vào giải pháp ngoại nhập và nâng cao năng lực cạnh tranh trên trường quốc tế.

Về mục tiêu dài hạn, Viettel định hướng trở thành đơn vị hàng đầu về an ninh mạng tại khu vực, góp phần quan trọng trong việc xây dựng hệ thống an ninh mạng quốc gia bền vững, hỗ trợ Chính phủ và các doanh nghiệp đạt mục tiêu chuyển đổi số an toàn. Bên cạnh đó, Viettel tập trung vào phát triển các giải pháp tiên tiến dựa trên trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn, tạo ra giá trị gia tăng và mô hình kinh doanh mới trong lĩnh vực an ninh mạng.

- 07. **Hệ thống nhắc lịch tiêm chủng:** dịch vụ đảm bảo mọi người dân được tiêm chủng đầy đủ, đúng lịch, an toàn. Đã có gần 123 nghìn người sử dụng
- 08. **Ứng dụng chăm sóc sức khỏe từ xa (Our Health):** đã có 3.686 bác sỹ và 462.992 người dùng
- 09. **Portal và App “Sức khỏe Việt Nam”:** cung cấp thông tin chính thống, cập nhật tức thời diễn biến dịch bệnh, cung cấp khuyến cáo và hướng dẫn người dân tự bảo vệ bản thân
- 10. **Bệnh án điện tử EMR:** lưu trữ, quản lý toàn bộ thông tin của bệnh nhân dưới dạng điện tử
- 11. **Telehealth:** giúp kết nối các cơ sở y tế tuyến trên và tuyến dưới để tư vấn chẩn đoán hình ảnh, giải phẫu bệnh... từ xa. (kết nối hơn 2.600 điểm cầu/cơ sở y tế).

Hệ sinh thái giải pháp bảo mật thế hệ mới, hỗ trợ phát hiện sớm các nguy cơ, dấu hiệu lừa đảo cho các tổ chức, doanh nghiệp; đi cùng với đó là hoạt động truyền thông, cảnh báo các chiến dịch tấn công lừa đảo có chủ đích, hình thức giả mạo phổ biến tới cộng đồng, giúp người dân sống và làm việc an toàn hơn trên không gian số. Hiện Viettel là đối tác hàng đầu tại Việt Nam trong việc đảm bảo an toàn thông tin cho doanh nghiệp, tổ chức và các cơ sở hạ tầng trọng yếu quốc gia. Viettel không ngừng tích lũy kinh nghiệm, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Điều này giúp Viettel giữ vững vị thế tiên phong, sẵn sàng đáp ứng các thách thức an ninh mạng toàn cầu và góp phần xây dựng một tương lai số an toàn, bền vững cho Việt Nam.





## Tiên phong trong việc áp dụng đổi mới công nghệ và mã nguồn mở tại Viettel

Đổi mới khoa học và công nghệ là chìa khóa để vượt qua các thách thức toàn cầu như nghèo đói, công bằng, tiếp cận giáo dục, chăm sóc sức khỏe, biến đổi khí hậu và bảo vệ môi trường. Viettel tiên phong nghiên cứu các công nghệ tiên tiến mới nhất trên thế giới như 5G, 5G private cho Doanh nghiệp, GPON, NB-IoT, cloud computing..., từng bước đưa vào lộ trình triển khai đồng bộ tại tất cả các thị trường của mình.

Năm 2024, Viettel công bố thương mại trạm gốc 5G Massive MIMO 32T32R sử dụng chipset của Qualcomm. Sản phẩm này không chỉ giảm giá thành mà còn phá vỡ thế độc quyền của các nhà sản xuất thiết bị viễn thông truyền thống, mở ra cơ hội thay đổi ngành công nghiệp sản xuất thiết bị viễn thông trên toàn thế giới.

Với thiết bị này, Viettel đã hoàn thiện danh mục các giải pháp 5G toàn diện từ mạng lõi đến các khối vô tuyến, có thể cung cấp giải pháp cho khách hàng triển khai mạng riêng hoặc mạng công cộng. Sản phẩm của Viettel có khả năng tích hợp chéo với các phần tử mạng của các nhà cung cấp khác nhau, mở ra cơ hội tiết kiệm tới 20% năng lượng tiêu thụ trên mỗi cell của trạm phát sóng, giúp giảm giá thành và phá vỡ thế độc quyền của các nhà sản xuất thiết bị viễn thông truyền thống.

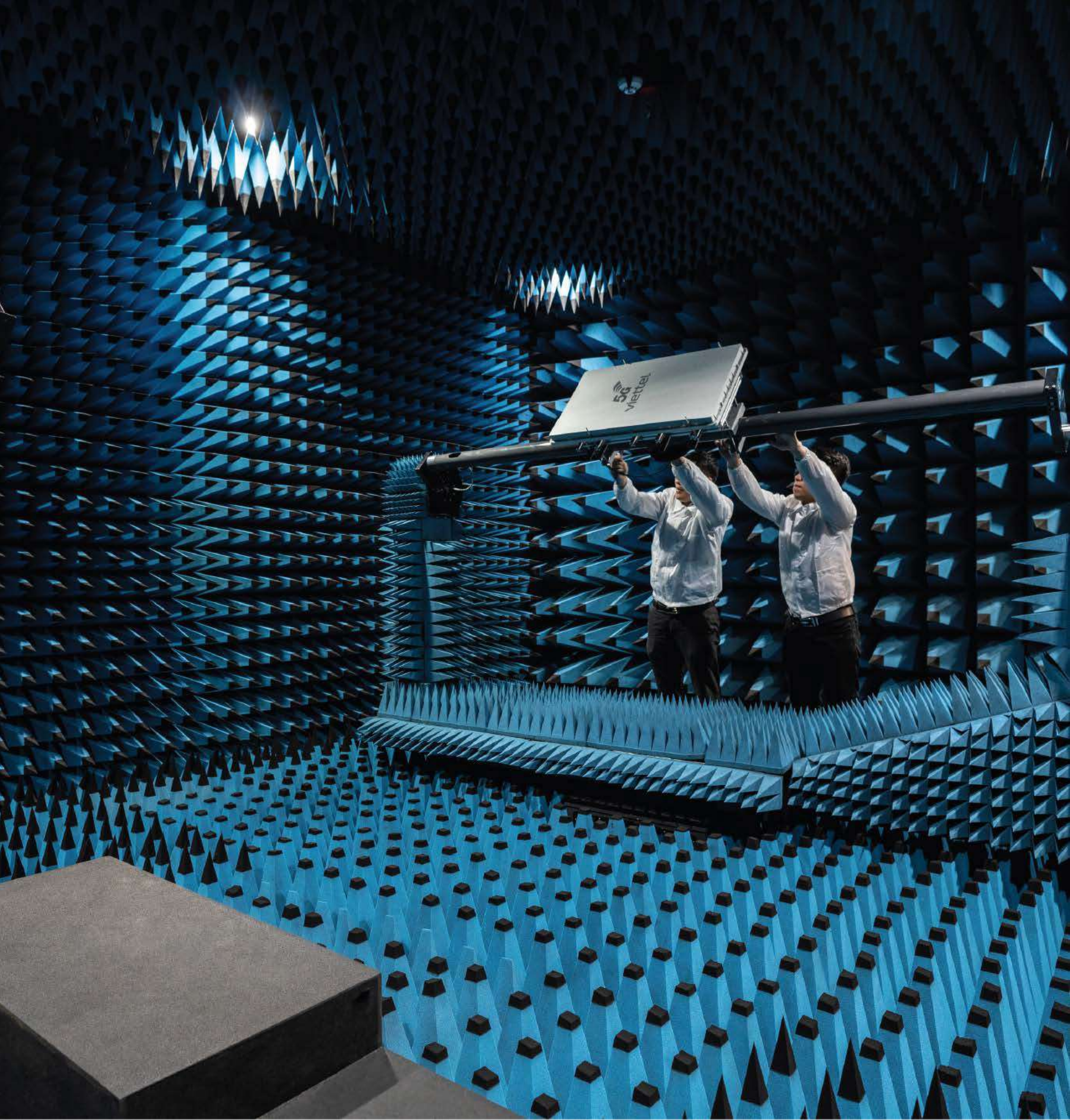
Hiện Viettel đang đẩy nhanh tiến độ sản xuất trạm 5G Open RAN 32T32R, mục tiêu đưa vào vận hành 500 trạm trên mạng lưới tại Việt Nam vào năm 2025 và mở rộng ra quốc tế, khẳng định khả năng làm chủ công nghệ trong lĩnh vực điện tử viễn thông.

Năm 2020 Viettel sản xuất thành công chip 5G DFE dựa trên mã nguồn mở (OpenRAN) – và trở thành 1 trong 6 nhà mạng đầu tiên trên thế giới thiết kế, sản xuất được thiết bị mạng này.

“Mỗi năm, Viettel đầu tư cho hoạt động nghiên cứu từ 1.000 tỷ đồng đến 4.000 tỷ đồng để làm chủ, phát triển các giải pháp công nghệ.

Viettel liên tục nghiên cứu, sáng chế, phát triển và ứng dụng công nghệ hiện đại bao gồm các mã nguồn mở OpenStack, Kubernetes, Ceph, Prometheus, Grafana với các phiên bản triển khai ổn định và mới nhất, hỗ trợ cho cộng đồng, tổ chức công nghệ có thể sử dụng một cách linh hoạt. Việc chuyển đổi sang sử dụng các sản phẩm công nghệ mã nguồn mở tại Viettel tối ưu các nguồn lực từ cộng đồng, giúp giảm chi phí đầu vào cho sản xuất, giảm giá thành sản phẩm, không chỉ mang tới lợi ích cho khách hàng của Viettel mà còn hỗ trợ hỗ trợ xu thế phát triển bền vững thông qua các việc gia tăng các ích lợi cho cộng đồng với các ưu điểm sau:

- Tính minh bạch và kiểm soát
- Thúc đẩy sự đa dạng và sáng tạo trong cộng đồng người dùng và nhà phát triển
- Cộng đồng mã nguồn mở luôn sẵn sàng hỗ trợ và cải tiến, giúp tạo nên môi trường bền vững và giảm rủi ro nếu công nghệ không còn được hỗ trợ hoặc trở nên lỗi thời
- Giúp giảm tổng chi phí sở hữu và tối đa hóa lựa chọn đơn vị hỗ trợ
- Tạo cơ hội cho việc học tập, nghiên cứu và phát triển.





# Trách nhiệm với khách hàng và chất lượng dịch vụ

Lấy khách hàng làm trung tâm là một trong những yếu tố cốt lõi để dẫn đến thành công và phát triển của Viettel. Với mục tiêu trở thành doanh nghiệp số 1 Việt Nam về trải nghiệm khách hàng, mọi hoạt động và quyết định của Viettel đều hướng đến sự hài lòng và trải nghiệm tốt nhất, đảm bảo mọi sản phẩm đều đáng tin cậy và chất lượng.

Viettel phân loại đối tượng khách hàng tổ chức/doanh nghiệp và khách hàng cá nhân để xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng hiệu quả với cam kết luôn đồng hành cùng khách hàng trong mọi hoạt động.

## Cá nhân hóa trong trải nghiệm khách hàng.

### Với khách hàng tổ chức/doanh nghiệp

Viettel đặt mục tiêu tạo sự tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng về mức độ an toàn, hiệu quả khi sử dụng các sản phẩm công nghệ. Nâng cao trải nghiệm khách hàng bằng các hoạt động hỗ trợ khách hàng toàn diện và nhanh chóng. Các sản phẩm / ứng dụng / nền tảng được “may đo” theo từng nhu cầu cụ thể của khách hàng.

### Với khách hàng cá nhân

Với triết lý kinh doanh “mỗi khách hàng là một cá thể riêng biệt”, Viettel đã đưa vào triển khai chương trình Chăm sóc khách hàng Viettel ++, phục vụ 100% - gần 70 triệu khách hàng của mình.

My Viettel trở thành trợ lý đắc lực đối với khách hàng mà không còn cần đến cửa hàng. Bên cạnh đó, Viettel cũng đã đưa AI vào việc chăm sóc khách hàng trên các hệ thống kênh CSKH của Viettel, nhằm tối ưu thời gian chờ và trải nghiệm dịch vụ của khách hàng.

Viettel đã chuyển đổi cả mô hình tổ chức để tập trung hơn vào khách hàng: các khối kinh doanh của Viettel được phân theo khách hàng chứ không phải phân theo dịch vụ.

Viettel cũng là nhà mạng đầu tiên thực hiện số hóa toàn bộ hoạt động chăm sóc khách hàng trên nền tảng di động, giúp khách hàng được hưởng quyền lợi một cách tự động và chủ động.



#### Danh hiệu được ghi nhận:

- Giải thưởng quốc tế Big Award for Business 2024 dịch vụ tư vấn chuyển đổi số với phương pháp luận Viettel Agile
- Giải vàng giải pháp công nghệ dành cho lĩnh vực giáo dục IT World Award
- Giải vàng giải pháp công nghệ dành cho lĩnh vực Chính phủ IT World Award
- Giải bạc giải pháp công nghệ dành cho doanh nghiệp lớn IT World Award
- Giải bạc nhà cung cấp dịch vụ tư vấn tốt nhất năm IT World Award
- Giải đồng giải pháp cho lĩnh vực chính phủ IT World Award



#### Danh hiệu được ghi nhận:

- Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông tiêu biểu cả về chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng dịch vụ băng thông rộng cố định (\*)
- Giải Vàng hạng mục Best Mobile AI and Chatbot Integration – Mobex Awards 2024
- Viettel MyDio AI Recommendation System đạt giải Đồng hạng mục AI giải thưởng IT World Awards

(\*) Tập đoàn dữ liệu quốc tế IDG tại Việt Nam, tháng 4/2024



Viettel ++ là chương trình chăm sóc, phục vụ mọi khách hàng. Nhờ khả năng tích lũy điểm từ việc tự động ghi nhận, cập nhật thời gian thực các tương tác của khách hàng, chương trình mang đến trải nghiệm liền mạch khiến họ luôn có cảm giác được chăm sóc mà không cần phải tự tay làm bất cứ việc gì.

Viettel ++ khởi tạo nên cuộc cách mạng về chăm sóc khách hàng tại Việt Nam. Sự ra đời của Viettel ++ cũng phù hợp với xu thế chuyển đổi số mà Viettel đang theo đuổi.



## Nâng cao trải nghiệm khách hàng

Tại Viettel, hành trình của khách hàng được cá nhân hóa, tối ưu hóa và tự động hóa. Có 3 chỉ số trải nghiệm khách hàng đang được đo lường là

**CSAT** (mức độ hài lòng),  
**NPS** (mức độ sẵn sàng giới thiệu),  
**CES** (mức độ dễ dàng khi sử dụng sản phẩm).

**Đối với các Tổ chức/ Doanh nghiệp:** hoạt động được thực hiện định kỳ, trung bình 1 đơn vị/ Tổ chức sẽ nhận lời phỏng vấn, khảo sát từ 1- 2 lần/ năm. Năm 2024, mức độ khách hàng hài lòng là 89.23%, mức độ sẵn sàng giới thiệu đạt 80.75%, mức độ dễ dàng khi sử dụng sản phẩm 91.96%, đặc biệt 95.12% khách hàng doanh nghiệp/tổ chức cho rằng Viettel đáp ứng được kỳ vọng của tổ chức về sản phẩm và 98.02% tin tưởng vào sự an toàn, bảo mật thông tin của Viettel.

80.75%



Khách hàng sẵn sàng giới thiệu Viettel cho người thân, bạn bè

89.23%



Tỷ lệ mức độ hài lòng với Viettel Trong nhóm khách hàng từ 18 - 45 tuổi

**Đối với khách hàng cá nhân:** Kết quả thực hiện khảo sát trên 510 khách hàng đang sử dụng dịch vụ viễn thông di động của Viettel và 490 khách hàng sử dụng dịch vụ của các nhà mạng khác mức độ dễ dàng khi sử dụng sản phẩm đạt 95%; mức độ sẵn sàng giới thiệu di động đạt 47-49 điểm; mức độ sẵn sàng giới thiệu cố định đạt 21 điểm. Đây là tỷ lệ cao nhất trong các mạng viễn thông di động tại Việt Nam.

Viettel ngoài việc là nhà mạng phát triển mạng 4G, 5G nhanh chóng nhất còn là nhà mạng có hệ thống cửa hàng phủ khắp các địa phương trong cả nước, đáp ứng nhanh nhất các yêu cầu của khách hàng (\*)

Viettel đã thực hiện đồng thời nhiều giải pháp để đảm bảo gia tăng trải nghiệm khách hàng:

- Nguyên tắc Omni channel: gồm 6 nguyên tắc về trải nghiệm khách hàng để mang lại giá trị cho khách hàng là “đa dạng, liên tục, đồng nhất, thuận tiện, phù hợp, sẵn sàng”
- Tiêu chuẩn UI/UX ứng dụng di động và phần mềm: quy định về trải nghiệm khách hàng trên kênh số
- Thực hiện đánh giá giám sát các hoạt động nâng cao trải nghiệm khách hàng
- Xây dựng chương trình hành động nâng cao trải nghiệm khách hàng tại các kênh và trung tâm kinh doanh: với 119 chương trình hành động

Năm 2024, tại Hội nghị Di động Thế giới (MWC), Viettel đã ra mắt Autonomous System – hệ thống vận hành mạng lưới tự động hóa, nhận được sự đánh giá cao từ giới chuyên gia nhờ khả năng nâng cao an toàn, tối ưu chi phí và giảm thiểu tiêu hao năng lượng. Tuy nhiên, mục tiêu hàng đầu mà Viettel hướng đến không chỉ là cải tiến công nghệ mà còn đặt trọng tâm vào việc nâng cao trải nghiệm dịch vụ của khách hàng.

*Với hơn 100.000 trạm BTS trải rộng trên 11 quốc gia, hệ thống Autonomous System giúp Viettel giải quyết thách thức lớn trong quản lý và vận hành mạng lưới trên diện rộng.*

*Do toàn bộ quy trình vận hành và bảo trì đã được tự động hóa hoàn toàn nên thời gian xử lý sự cố được rút ngắn từ 15-30 phút xuống còn 1-2 phút, đảm bảo chất lượng kết nối liên mạch, ngay cả trong những tình huống khẩn cấp. Năm 2023, hơn 370.000 cảnh báo đã được xử lý tự động với tỷ lệ thành công trên 90%, chỉ cần chưa đến 20 kỹ sư để quản lý toàn bộ hệ thống.*

*Bên cạnh việc cải thiện hiệu suất vận hành, hệ thống này còn tạo ra những giá trị bền vững đáng kể. Autonomous System kéo dài tuổi thọ pin Lithium tại các trạm BTS không có điện lưới, tăng hiệu suất sử dụng lên 20%, đồng thời giúp giảm phát thải khoảng 1 triệu tấn CO<sub>2</sub> mỗi năm, tương đương với việc trồng 17 triệu cây xanh. Đây là minh chứng rõ ràng cho cam kết của Viettel trong việc giảm thiểu tác động môi trường, đồng thời thúc đẩy phát triển hạ tầng viễn thông bền vững. Với Autonomous System, Viettel không chỉ tiên phong trong công nghệ mà còn khẳng định vai trò dẫn đầu trong việc gắn kết đổi mới sáng tạo với phát triển bền vững, tạo ra tác động tích cực lâu dài cho cộng đồng và môi trường.*





## Đa dạng công cụ chăm sóc khách hàng

Viettel đa dạng hóa các công cụ chăm sóc khách hàng nhằm nâng cao trải nghiệm và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng. Hệ thống quản lý khách hàng đa kênh của Viettel cho phép nhân viên hỗ trợ khách hàng qua nhiều phương thức hiện đại như chat trực tuyến, mạng xã hội và email, giúp tiếp nhận và giải quyết phản hồi một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Viettel đã tiến hành ứng dụng các công nghệ như Machine Learning, Deep Learning, nhận diện cảm xúc dựa trên dữ liệu giọng nói, phân loại chủ đề cuộc gọi, phân loại phản ánh khách hàng tự động để tăng phạm vi kiểm soát trên tổng đài với dự án “Call Monitor” Giám sát cuộc gọi chăm sóc khách hàng. Hệ thống giúp Viettel nhận diện chính xác cuộc gọi có vấn đề về cảm xúc đạt 85%, độ phủ đạt 87%, giúp giảm nguồn lực phân loại phản ánh bằng tay (tương ứng chi phí tối ưu 1.5 tỷ đồng/tháng), giảm các thao tác thủ công, tối ưu hiệu suất làm việc của nhân viên trong việc chăm sóc khách hàng.

Đặc biệt, Viettel tiên phong ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong chăm sóc khách hàng với trợ lý ảo Callbot, giúp giải đáp tự động các thắc mắc của khách hàng bằng giọng nói, nâng cao hiệu quả phục vụ và tối ưu nguồn lực. Viettel luôn đảm bảo khách hàng có thể dễ dàng tra cứu, truy vấn việc sử dụng dịch vụ của mình.

Ngoài ra chúng tôi tạo ra các công cụ hỗ trợ để khách hàng sử dụng dịch vụ có thể kiểm soát được mức chi tiêu của mình nhằm giúp khách hàng an tâm sử dụng thông qua các hệ thống chăm sóc khách hàng khác nhau như kênh trực tiếp tại điểm bán, ứng dụng tự phục vụ (app self-care) My Viettel, trang web và các kênh tổng đài tiếp nhận cuộc gọi...



My Viettel là một ứng dụng thông minh do Viettel phát triển nhằm hỗ trợ người dùng quản lý thuê bao di động dễ dàng và thuận tiện; Thay vì việc phải đến trực tiếp cửa hàng để giao dịch, khách hàng Viettel có thể tự quản lý tài khoản của mình thông qua các tiện ích sẵn có. Đây là một trong những dự án trọng tâm của Viettel nhằm kết nối gần hơn với các khách hàng và những dịch vụ do Viettel cung cấp.

Về duy trì các kênh tiếp nhận và xử lý khiếu nại/thắc mắc về sản phẩm/dịch vụ từ khách hàng:

**Đối với viễn thông trong nước:** Số hóa hoạt động giải đáp, chủ động giám sát CLDV để hỗ trợ, chăm sóc, gia tăng trải nghiệm.

**Đối với viễn thông nước ngoài:** Viettel thực hiện chăm sóc theo các công tác sau:

- Quản lý tập trung các kênh tương tác khách hàng qua MyCC, bao gồm Voice, các ứng dụng (super app, app selfcare), social media, và các kênh khác.
- Duy trì hệ thống cửa hàng trực tiếp rộng khắp ở các thị trường hoạt động. Nhân viên tại cửa hàng được đào tạo để giao diện và giải đáp mọi thắc mắc và hỗ trợ khách hàng.
- Đa dạng hóa ưu đãi và xây dựng chương trình khách hàng thân thiết dựa trên tiêu dùng để xếp hạng hội viên và đổi điểm tích lũy.
- Triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng cộng đồng và gắn liền với các chương trình hướng đến những ưu đãi dịch vụ viễn thông.
- Số hóa và tự phục vụ: Triển khai cung cấp thông tin tự động cho khách hàng, trả lời tự động bằng giọng nói; Hỗ trợ khách hàng tự chăm sóc thông qua các kênh tự động.

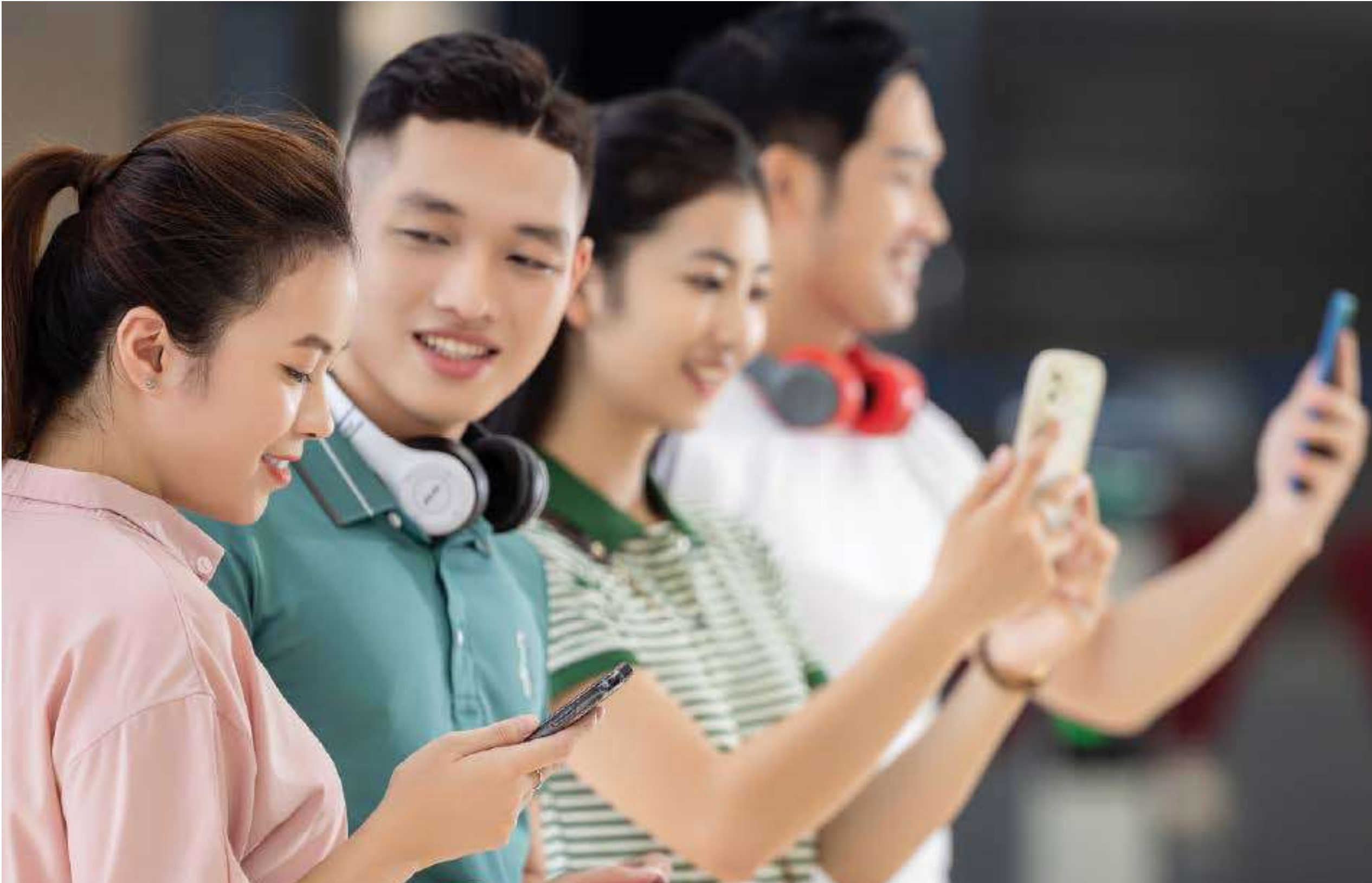
**Đối với khách hàng giải pháp doanh nghiệp:**

- Các Doanh nghiệp/ Tổ chức trong nước và nước ngoài có thể gửi yêu cầu mới, yêu cầu chỉnh sửa, yêu cầu bổ sung phần mềm, yêu cầu hỗ trợ, báo lỗi dịch vụ, tra cứu dịch vụ, tra cứu tình trạng kênh truyền, giám sát băng thông dịch vụ qua cổng thông tin <https://mve.viettel.vn>. Trong năm 2025, tiếp tục phát triển công cụ này là công cụ thông báo từ Viettel đến khách hàng các hoạt động bảo trì, nâng cấp hệ thống, SLA dịch vụ... trở thành công cụ duy nhất, lớn nhất phục vụ tổ chức/- doanh nghiệp.
- Ứng dụng Uptimekuma phát hiện sớm các lỗi dịch vụ để có phương án xử lý sớm, không ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng, đồng thời phát hiện sớm mức độ ảnh hưởng trên diện rộng các sản phẩm khi có các sự cố lớn có tính hệ thống (waf, domain).

## Trách nhiệm trong việc công khai minh bạch thông tin

Chúng tôi thể hiện trách nhiệm của mình:

- Công bố các hợp đồng, các điều khoản chung, mẫu hợp đồng khung với khách hàng và cung cấp hóa đơn, chứng từ đầy đủ cho khách hàng cho hầu hết các dịch vụ, sản phẩm mà Viettel cung cấp.
- Công bố các thông tin, quy định về đăng ký thông tin khách hàng, thủ tục hòa mạng, các điểm cung cấp dịch vụ, tiếp nhận thông báo sự cố an toàn thông tin mạng, vùng phủ, quản lý chất lượng dịch vụ và định kỳ hàng quý, hàng năm công bố thông tin chất lượng dịch vụ.
- Phân trách nhiệm giữa Viettel và các bên thứ ba khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ và công bố minh bạch điều này với khách hàng.
- Sản phẩm, dịch vụ không có các yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe và an toàn của người dùng, khách hàng. Các sản phẩm chính hãng đều có chứng chỉ CO CQ được cấp bởi Bộ Thông tin và truyền thông để đạt yêu cầu kinh doanh trên thị trường.
- Các sản phẩm đều tuân thủ các quy định và/hoặc bộ quy tắc tự nguyện liên quan đến thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ đảm bảo không có lỗi hay sai sót trong quá trình kinh doanh.





# An toàn thông tin

Bằng cách bảo vệ thông tin và dữ liệu của người dùng, Viettel đóng góp vào việc xây dựng một môi trường mạng an toàn và tin cậy, giúp mọi người có thể tận hưởng những tiện ích của công nghệ một cách an toàn và bền vững.

## Bảo vệ thông tin khách hàng

Viettel luôn coi việc bảo vệ dữ liệu cá nhân khách hàng là ưu tiên hàng đầu trong các chính sách về bảo vệ dữ liệu, là nền tảng trong việc thiết kế các sản phẩm dịch vụ. Viettel có các Quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân được ban hành và áp dụng cho tất cả các đơn vị trong toàn Tập đoàn. Các hành vi truy cập và sử dụng trái phép dữ liệu khách hàng đều bị xử lý nghiêm.

Viettel tôn trọng quyền của khách hàng trong việc quyết định các hành động được phép đối với dữ liệu cá nhân của mình. Việc xử lý dữ liệu cá nhân chỉ được thực hiện khi khách hàng đồng ý và tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan. Chúng tôi ngăn chặn việc sử dụng thông tin cho mục đích thứ cấp và phát triển các nền tảng giúp khách hàng được chủ động phản ánh về các vụ việc có dấu hiệu xâm phạm quyền riêng tư của họ. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, chúng tôi chỉ thu thập dữ liệu cá nhân cần thiết và lưu trữ dữ liệu cá nhân trong khoảng thời gian cần thiết theo quy định của pháp luật.

Các nỗ lực trong năm 2024 của Viettel trong việc bảo vệ thông tin khách hàng bao gồm:

- Xây dựng và triển khai hệ thống phục vụ các quyền của cá nhân trong việc xử lý dữ liệu (quyền được biết, quyền đồng ý, quyền truy cập, quyền rút lại sự đồng ý, quyền xóa, quyền hạn chế xử lý, quyền cung cấp, quyền phản đối, ...) theo quy định của pháp luật. Hệ thống này đều được giám sát nghiêm ngặt.
- Xây dựng và triển khai các hệ thống an toàn thông tin nhằm bảo vệ, bảo mật dữ liệu cá nhân trong quá trình xử lý, bao gồm cả việc phát hiện trước các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố kỹ thuật.
- Triển khai các biện pháp kiểm soát để đảm bảo chỉ những người có trách nhiệm và quyền hạn mới có thể truy cập dữ liệu cá nhân, đồng thời xây dựng các quy trình và thủ tục để quản lý và giảm thiểu mọi rủi ro liên quan đến khách hàng.

- Thường xuyên tổ chức đào tạo cho cán bộ, nhân viên Viettel các chương trình về an toàn dữ liệu cá nhân nhằm mục đích nâng cao nhận thức và tuân thủ các quy định trong việc bảo vệ dữ liệu của khách hàng.

Năm 2024, Viettel không phát sinh bất cứ khiếu nại, cáo buộc nào liên quan đến việc bảo vệ dữ liệu khách hàng.



Chúng tôi công khai chính sách bảo vệ dữ liệu và văn bản chấp thuận về việc xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân tại các website của từng dịch vụ.



Chúng tôi tích hợp tính năng bảo mật cho tất cả các sản phẩm, dịch vụ. Khi xử lý sự cố an toàn thông tin mạng, chúng tôi luôn bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.



Chúng tôi xây dựng các biện pháp bảo mật độc lập và thông báo kịp thời cho khách hàng mọi vấn đề nghiêm trọng ảnh hưởng tới khách hàng. Các cam kết của Viettel về việc bảo vệ dữ liệu khách hàng được lồng ghép vào các quy trình và hoạt động của chúng tôi.



Chúng tôi cũng đảm bảo khách hàng, nhà cung cấp, cộng tác viên và nhân viên của chúng tôi đều có thể thực hiện các quyền riêng tư của mình.





## Về đảm bảo an toàn thông tin mạng

Việc đảm bảo An toàn thông tin (ATTT) cho các hệ thống cung cấp dịch vụ số của Viettel được coi là một trong những yếu tố then chốt giúp Viettel có được sự tín nhiệm của khách hàng vào các sản phẩm, dịch vụ của mình. Điều này góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của Việt Nam nhanh hơn.

Để đảm bảo an toàn thông tin, Viettel chú trọng đồng thời cả ba trụ cột con người, công nghệ và quy trình. Trong quy trình thiết kế, xây dựng, triển khai và vận hành một hệ thống thông tin bất kỳ, công tác bảo mật được chú trọng trong mọi giai đoạn với 2 nguyên tắc xuyên suốt: Bảo mật từ khi thiết kế “security by design” và bảo vệ đa lớp “Layer Defense”. Ngoài các nguyên tắc trên, Viettel còn có những hướng chuyển dịch linh hoạt trong quản lý an toàn thông tin mạng cụ thể:

### Quản lý rủi ro

Quản lý rủi ro là trọng tâm trong cách tiếp cận của Viettel và là nền tảng để duy trì tính bảo mật của các dịch vụ trên mọi khía cạnh kinh doanh. Để giúp xác định và quản lý các rủi ro, Viettel đánh giá chiến lược kinh doanh, công nghệ mới, chính sách và quy định của chính phủ cũng như các nguy cơ, mối đe dọa trên mạng. Viettel tiến hành đánh giá thường xuyên những rủi ro bảo mật ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của mình và phát triển các chiến lược để phát hiện, ngăn chặn và ứng phó với chúng.

Viettel xây dựng một Khung an toàn thông tin mạng hoàn chỉnh gồm các khía cạnh cần quan tâm để đảm bảo an toàn thông tin cho một tổ chức theo các thông lệ tốt nhất của thế giới.



Khung an toàn an ninh mạng Viettel nhìn nhận vấn đề an toàn thông tin theo 5 chức năng lõi:

#### **Quản lý tài sản và định danh (Identify):**

Yêu cầu tổ chức phải xác định các tài sản, tài nguyên rủi ro an toàn thông tin của mình để có thể phân bổ nguồn lực cũng như đưa ra các chính sách quản lý phù hợp.

#### **Bảo vệ (Protect):**

Các biện pháp bảo vệ nhằm hạn chế rủi ro an toàn thông tin, an ninh mạng.

#### **Phát hiện (Detect):**

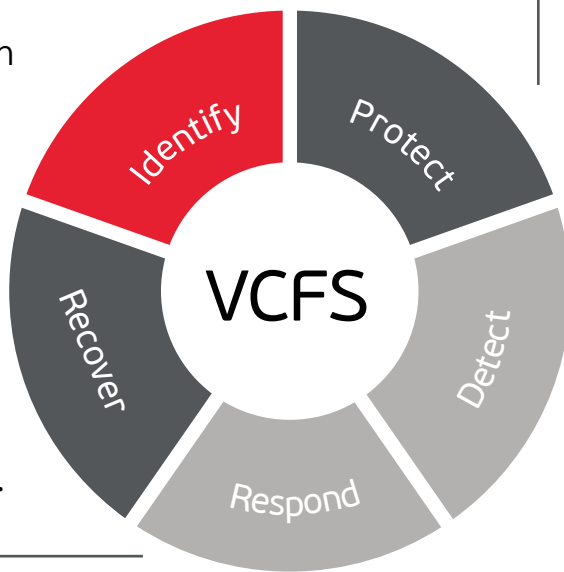
Các biện pháp giám sát, phát hiện các sự kiện an toàn thông tin, an ninh mạng.

#### **Phản ứng (Respond):**

Các biện pháp ứng phó với các sự cố an ninh mạng

#### **Phục hồi (Recover):**

Biện pháp khôi phục các dịch vụ trong trường hợp có sự cố xảy ra.



Dựa trên đánh giá rủi ro an toàn thông tin mạng, Viettel phân loại và xếp hạng rủi ro theo 4 mức: Rất cao, cao, trung bình, thấp. Viettel tập trung nguồn lực vào kiểm soát những rủi ro ở mức cao và rất cao, theo dõi những rủi ro mức trung bình và thấp để có biện pháp ứng phó kịp thời.

Năm 2024, đã ban hành Quy định quản lý rủi ro cấp Tập đoàn, ban hành hướng dẫn đánh giá rủi ro chuyên ngành An toàn thông tin làm căn cứ đánh giá nhận diện và khắc phục các rủi ro về ATTT cho các hệ thống trọng yếu phục vụ các tổ chức doanh nghiệp và đồng đảo người dân của Viettel.

Viettel hoàn thiện ban hành 3 quy trình quản lý ATTT trong Khung quy trình ngành lấy việc quản lý rủi ro làm ưu tiên hàng đầu gồm: Quy trình quản lý lỗ hổng ATTT, Quy trình quản lý, ứng cứu và xử lý sự cố ATTT và Quy trình quản lý vấn đề ATTT.

Năm 2024 lần đầu tiên Viettel đã ban hành Tiêu chuẩn ATTT mạng cho các hệ thống công nghệ vận hành (OT) đưa ra các tiêu chuẩn quản lý ATTT thiết yếu cho các hệ thống điều khiển công nghiệp (ICS) và hệ thống điều khiển phân tán của Viettel.

## Hệ sinh thái các sản phẩm dịch vụ an toàn thông tin do Viettel tự phát triển

Các sản phẩm, dịch vụ của Viettel được thiết kế có tính mở, cung cấp khả năng triển khai linh hoạt, phù hợp với từng nhu cầu bảo đảm an toàn thông tin của mọi loại hình tổ chức, doanh nghiệp như: Bộ giải pháp cho Chính phủ và các doanh nghiệp lớn, nổi bật là Hệ thống giám sát an toàn thông tin mạng, cung cấp khả năng đảm bảo an toàn thông tin trên tất cả các lớp trong hệ thống. Cùng với đó là bộ sản phẩm dịch vụ bảo đảm an toàn thông tin cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ và bộ giải pháp đặc thù dành cho khách hàng viễn thông.

Viettel chú trọng đầu tư vào công nghệ của mình và đưa tính năng bảo mật vào tất cả các sản phẩm và dịch vụ của mình ngay từ đầu. Mỗi sản phẩm dịch vụ trước khi đưa vào triển khai đều được bộ phận an toàn thông tin của đơn vị đánh giá theo tiêu chuẩn của Viettel và được đánh giá bởi bên thứ 3 độc lập (dịch vụ pentest) có chứng chỉ pentest chuyên nghiệp. Mạng lưới Viettel đóng vai trò là hạ tầng trọng yếu của quốc gia. Để bảo vệ cho hạ tầng này, Viettel ưu tiên sử dụng các sản phẩm dịch vụ an toàn thông tin Make in Việt Nam nhằm góp phần giảm thiểu các nguy cơ, mối đe dọa trực tiếp đồng thời nâng cao sự ổn định, niềm tin số trên không gian mạng Việt Nam. Là đơn vị tiên phong nghiên cứu và phát triển các giải pháp công nghệ kỹ thuật số, các sản phẩm dịch vụ an ninh mạng, các sản phẩm của Viettel là các giải pháp cơ bản nhất giúp hạ tầng mạng lưới của Viettel được bảo vệ an toàn cũng như phòng tránh được các nguy cơ rủi ro tiềm ẩn từ không gian mạng.

Trong đó có dòng sản phẩm đặc biệt chú trọng bảo vệ trẻ em trên không gian mạng (My safe) giúp cha mẹ quản lý và bảo vệ con cái khỏi những tiêu cực trên môi trường mạng với 03 nhóm tính năng: Chống lại nguy cơ tiềm ẩn từ nội dung trực tuyến bằng cách chặn và lọc websites, ứng dụng không phù hợp. Với hơn 50 triệu domain được liệt kê các nhóm chủ đề trong đó có các chủ đề nhạy cảm như khiêu dâm, bài bạc, lừa đảo... được cập nhật liên tục; quản lý thiết bị truy cập đảm bảo rằng trẻ em luôn ở trong môi trường an toàn và tích cực; Mọi truy cập bất thường vào nội dung không phù hợp sẽ được cảnh báo tới cha mẹ một cách nhanh nhất. Từ đó cha mẹ có thể điều chỉnh các hành vi truy cập của con cái.

Năm 2024, Viettel tiếp tục hoàn thiện hệ sinh thái các sản phẩm của mình với gần 10 sản phẩm nổi bật Make in Việt Nam: Viettel SOC platform; Viettel Anti-DdoS; Cloudrity; Viettel Threat Intelligence; Viettel Enterprise Mobility Suite; Viettel Finance Fraud Detection & Response; Viettel Insider Threat; Giải pháp Quản lý trẻ em và bảo mật dành cho cá nhân và hộ gia đình (My Safe)

Trong đó có các sản phẩm được vinh danh các giải thưởng quốc tế năm 2024 gồm:

- Đạt giải Xuất sắc trong hạng mục "Best in Extended/Endpoint Detection & Response" của CybersecAsia Readers' Choice Awards 2024.
- Đạt 3 giải từ giải thưởng công nghệ thông tin lớn nhất thế giới (IT World Awards 2024) cho các sản phẩm, dịch vụ: Penetration Testing; Network Detection and Response; Viettel Insider Threat.
- Đạt chứng nhận toàn cầu CREST Global cho 2 sản phẩm dịch vụ SOC và Penetration Testing.
- Viettel là đơn vị duy nhất tại Việt Nam đạt chứng chỉ VB100 cho sản phẩm Viettel Endpoint Detection & Response - Giải pháp bảo vệ và phòng chống mã độc.
- Dịch vụ Giám sát ATTT mạng (Managed Security Service) đạt giải Global Infosec Awards 2024 hạng mục Sản phẩm Dịch vụ xuất sắc nhất (Best Product).
- Đạt giải Top InfoSec Innovators Awards 2024 - Threat Intelligence
- Viettel Virtual SOC đạt giải ở hạng mục 'Managed Security Service' tại Giải thưởng Cybersecurity Excellence Awards 2024

### Các chứng chỉ quốc tế về tiêu chuẩn ATTT mạng:

Hạ tầng Colocation và Cloud:

- ISO 27001:2013, ISO 27017:2015, PCI DSS về ATTT;
- ISO 27018:2019 về bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- ISO 27001: 2013, ISO 27017:2015, ISO 27018: 2019, PCI DSS, ISO 20000, ISO 14000; ISO27000:013 và ISO27000:015; ISO 27001 về quản lý an toàn bảo mật thông tin



### Các nỗ lực của Viettel trong đảm bảo An toàn thông tin cho khách hàng tại Việt Nam và trên thế giới

Viettel đang sở hữu năng lực bảo đảm an toàn thông tin cho hạ tầng mạng lưới viễn thông trên toàn cầu của Viettel tại 11 thị trường đồng thời bảo vệ các hệ thống công nghệ thông tin quan trọng của các Bộ ngành, Cơ quan nhà nước tại các địa phương, các tập đoàn, doanh nghiệp nhà nước có hạ tầng trọng yếu quốc gia thuộc đa dạng các lĩnh vực (như năng lượng, vận tải...) và tổ chức tài chính lớn.

Là đơn vị dẫn đầu về dịch vụ ATTT tại Việt Nam, Viettel cung cấp hệ sinh thái giải pháp bảo mật thế hệ mới, hỗ trợ phát hiện sớm các nguy cơ, dấu hiệu lừa đảo cho các tổ chức, doanh nghiệp. Mỗi năm, hệ thống phòng thủ của Viettel ngăn chặn được hơn 25.000 cuộc tấn công an ninh mạng của hacker (tin tặc) trên thế giới vào hệ thống của Viettel và khách hàng.

Một số số liệu về năng lực của Viettel trong đảm bảo ATTT cho khách hàng trong năm 2024:

- Số lượng domain, website lừa đảo, giả mạo được Viettel tìm ra và công bố là 4.037 website lừa đảo, tăng 15% so với năm 2023
- Số lượng cảnh báo lỗ hổng ATTT, sự cố ATTT đã thông báo cho cộng đồng là hơn 22.749 lỗ hổng bảo mật mới được phát hiện, tăng 10% so với năm 2023. Qua quá trình đánh giá và phân tích các lỗ hổng, hệ thống Threat Intelligence của Viettel đã đưa ra 214 cảnh báo liên quan đến lỗ hổng có ảnh hưởng lớn tới các tổ chức, doanh nghiệp tại Việt Nam.
- Số lượng các bài phân tích chuyên sâu và báo cáo chia sẻ tri thức cho cộng đồng về các lỗ hổng, sự cố ATTT là 12 báo cáo. Định kỳ hàng quý phát hành báo cáo Tình hình nguy cơ mất ATTT tại Việt Nam (1 năm phát hành 4 báo cáo) giúp nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, tổ chức và cộng đồng về các mối nguy mất ATTT hiện tại và khuyến nghị giải pháp phù hợp.
- Số lượng lỗ hổng zero-day được Viettel tìm ra và công bố trong năm 2024 là 89 lỗ hổng. Đây là những lỗ hổng ATTT nghiêm trọng chưa từng được công bố của các hệ thống quan trọng, góp phần bảo vệ an toàn thông tin cho cộng đồng và hỗ trợ các doanh nghiệp sớm tìm ra bản vá khắc phục.
- Viettel đã tổ chức 02 sự kiện: 2 sự kiện Security Talk nhằm chia sẻ, giúp nâng cao kiến thức, kinh nghiệm đảm bảo ATTT cho cộng đồng, tham gia đồng hành hỗ trợ cho cuộc thi Sinh viên với ATTT góp phần thúc đẩy đào tạo nguồn nhân lực có trình độ cao và tạo sân chơi để tăng cường khả năng giao lưu, trao đổi kiến thức của sinh viên các trường đại học, học viện kỹ thuật trong các nước ASEAN.

### Yếu tố con người

Tầm nhìn của Viettel là một tương lai kỹ thuật số an toàn cho khách hàng. Tầm nhìn này thúc đẩy sự tập trung vào việc bảo vệ các dịch vụ, sản phẩm, hệ thống và dữ liệu của Viettel thông qua một chương trình an ninh mạng tích hợp và duy nhất, nhằm duy trì tính bảo mật cho quyền riêng tư và thông tin cá nhân của khách hàng.

Viettel sở hữu đội ngũ hơn 300 chuyên gia an ninh mạng, nhiều thành viên đứng đầu danh sách cao thủ bảo mật trên thế giới. Tới nay, đội ngũ đã phát hiện hơn 400 lỗ hổng Zero-day (những lỗ hổng chưa từng được phát hiện và chưa được khắc phục trên thế giới) của các hệ thống Công nghệ thông tin lớn toàn cầu, giành chiến thắng tại nhiều cuộc thi tấn công mạng uy tín và lớn nhất thế giới, luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng, ứng cứu sự cố nhanh chóng, chuyên nghiệp. Viettel chiêu mộ nhân sự trẻ là những sinh viên tài năng tại các trường đại học uy tín hàng đầu trong nước và quốc tế, tạo động lực bằng cách giao những mục tiêu đầy thách thức. Thông qua các chương trình này, Viettel đã tạo được nguồn nhân sự trẻ chất lượng, đầy tinh thần trách nhiệm và khát khao cống hiến.

Năm 2024, Đội Viettel Cybersecurity lần thứ 2 liên tiếp vô địch thế giới cuộc thi Pwn2Own 2024 tại Ireland 2024 với điểm số 33 điểm (gần gấp đôi đội xếp thứ Hai), số tiền thưởng lên đến 205.000 \$. Việc Viettel tiếp tục vô địch chứng minh đội ngũ kỹ sư an ninh mạng Việt Nam có trình độ cao, sánh ngang với các cường quốc công nghệ như Mỹ, Trung Quốc, và các nước châu Âu, khẳng định năng lực an ninh mạng của Việt Nam trên đấu trường quốc tế và củng cố niềm tin của cộng đồng vào khả năng tự bảo vệ và phát triển các giải pháp an toàn thông tin Make in VietNam.





Kết quả hoạt động an ninh mạng của Viettel

~35.000

Số lượng máy chủ được giám sát

~60.000

Số lượng máy tính người dùng được giám sát

+100.000.000

Số lượng thuê bao được giám sát, bảo vệ

~25.000

Trung bình số lượng các cuộc tấn công mạng ngăn chặn được trong một năm

~5.000.000

Trung bình số lượng cảnh báo ATTT được tiếp nhận và xử lý

Viettel hiện đang là  
Nhà cung cấp Dịch vụ  
Giám sát an toàn  
thông tin mạng số 1  
thị trường.

”





# Nguồn nhân lực bền vững

Viettel xác định nguồn nhân lực là nền tảng cốt lõi cho sự phát triển bền vững, là động lực thúc đẩy đổi mới sáng tạo và hiện thực hóa các mục tiêu chiến lược trong hành trình kiến tạo giá trị lâu dài.

Năm 2024, Viettel có hơn 53.000 người với 20 quốc tịch khác nhau, trong đó 27,7% là phụ nữ, độ tuổi trung bình là 35,6.

| Danh mục                                              | 2023       | 2024       |
|-------------------------------------------------------|------------|------------|
| Tổng số nhân viên trên toàn cầu (Người)               | 50.859     | 53.322     |
| Tỷ lệ nhân viên mang quốc tịch Việt Nam               | 83,7%      | 83,2%      |
| Số lao động tuyển mới tại toàn Tập đoàn (Người)       | 7.601      | 8.910      |
| Số giờ đào tạo bình quân trên 1 nhân viên (giờ/người) | 48 giờ     | 58,3 giờ   |
| Thu nhập bình quân của 1 nhân viên (VNĐ/người/tháng)  | 31,1 triệu | 33,5 triệu |

## Tâm nhìn và cam kết

Trong suốt hành trình phát triển, Viettel luôn **lấy con người làm trung tâm**, là động lực cốt lõi và yếu tố đột phá để đạt được các mục tiêu chiến lược. Viettel cam kết xây dựng một môi trường làm việc lý tưởng, nơi tôn trọng sự đa dạng, đảm bảo công bằng và thúc đẩy sự hòa hợp, đồng thời không ngừng nâng cao chất lượng cuộc sống cho cán bộ nhân viên. Đây không chỉ là mục tiêu nội tại mà còn là cam kết đồng hành cùng sự phát triển xã hội và kinh tế tại các quốc gia mà Viettel hiện diện.

Viettel tin tưởng rằng việc đầu tư phát triển con người là chìa khóa để nâng cao sức mạnh nội tại và đóng góp vào sự phát triển tổng thể của cộng đồng. Bằng cách tạo dựng các không gian phát triển năng lực và cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, Viettel không chỉ nuôi dưỡng tài năng trong nước mà còn mở rộng ảnh hưởng ra khu vực và thế giới. Đây là minh chứng cho bản lĩnh, trí tuệ, và tinh thần Viettel trong hành trình xây dựng một tổ chức thành tích cao, lấy việc phát triển con người làm nền tảng cho thành công bền vững.

Thấm nhuần triết lý “Your way” – tôn trọng và đối xử với mỗi cá nhân như một cá thể riêng biệt – Viettel áp dụng phương châm này trước tiên với chính đội ngũ nhân sự của mình. Từ đó, các chính sách phúc lợi tài chính, phi tài chính và chương trình phát triển nguồn nhân lực được cá nhân hóa để đáp ứng nhu cầu riêng biệt, đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau. Đồng thời, Viettel ứng dụng công nghệ tiên tiến để lắng nghe, phản hồi và giải quyết mọi ý kiến của cán bộ nhân viên một cách nhanh chóng và hiệu quả, khẳng định cam kết xây dựng một tổ chức phát triển bền vững trên nền tảng con người.







Đa dạng, hòa hợp và cơ hội bình đẳng

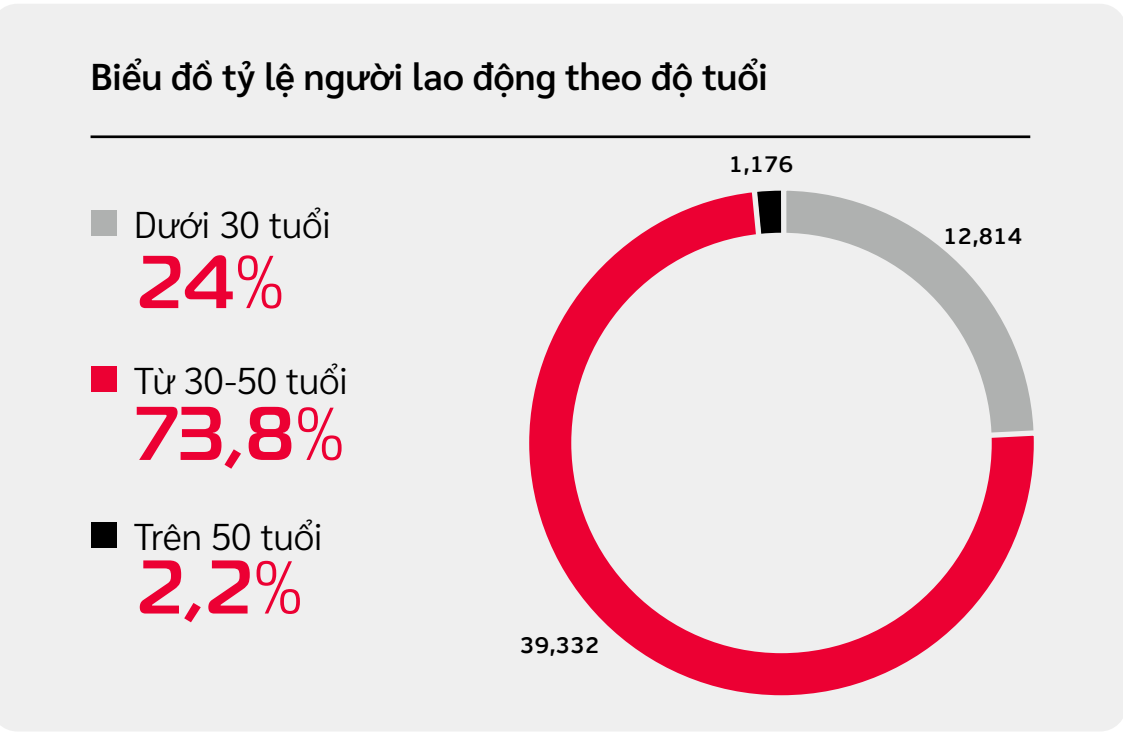
Viettel cam kết duy trì môi trường làm việc dân chủ, minh bạch, công bằng và đảm bảo cơ hội bình đẳng giới từ tuyển dụng, giao việc, đánh giá, đào tạo phát triển đến chính sách lương thưởng, phúc lợi, cơ hội thăng tiến và các chế độ khác.

Tại bất kỳ quốc gia nào, Viettel đều cam kết xây dựng môi trường làm việc dân chủ, minh bạch; tôn trọng sự đa dạng đảm bảo cơ hội bình đẳng từ tuyển dụng, giao việc, đánh giá, đào tạo phát triển đến chính sách lương thưởng, phúc lợi, cơ hội thăng tiến và các chế độ khác. Đồng thời, Viettel cũng luôn đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật các nước về sử dụng lao động, không sử dụng lao động trẻ em hay lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc.

Đa dạng về quốc gia, dân tộc

Năm 2024, Viettel có 53.322 nhân sự thuộc 20 quốc tịch khác nhau, trong đó 83,2% là nhân sự mang quốc tịch Việt Nam, còn lại là nhân sự bản địa tại các thị trường Viettel đầu tư hoặc nhân sự người nước ngoài như Hàn Quốc, Đức, Brazil, Ấn Độ, Trung Quốc...

Tại tất cả các quốc gia và địa bàn hoạt động, Viettel luôn tạo cơ hội việc làm cho người lao động tại địa phương, không phân biệt quốc tịch, tôn giáo, dân tộc,... góp phần tạo thu nhập cho người dân để xây dựng sinh kế bền vững và phát triển kinh tế địa phương. Đồng thời, Viettel tuyệt đối tuân thủ các quy định và luật lao động của từng quốc gia, đảm bảo một môi trường làm việc an toàn và công bằng, tạo điều kiện tốt nhất cho người lao động.



Đa dạng về độ tuổi

Lao động tại Viettel cũng đa dạng về nhóm tuổi: lao động dưới 30 tuổi chiếm 24%, lao động có độ tuổi từ 30 đến 50 tuổi chiếm 73,8%, và lao động từ 50 tuổi trở lên chiếm 2,2%. Tỷ lệ nhân sự chủ chốt, quản lý các cấp có độ tuổi <35 chiếm đến 23%. Tỷ lệ này vừa duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh, vừa đảm bảo tính kế thừa, bồi dưỡng các lứa lớp trong đội ngũ nhân sự.

Bình đẳng về giới tính

Viettel tôn trọng bình đẳng giới; hiện nay, nhân sự nữ đang chiếm gần 30% lực lượng lao động toàn Tập đoàn, lực lượng quản lý nữ giữ tỷ lệ 23% cấp quản lý toàn Tập đoàn. Bằng nhiều chính sách hỗ trợ, Viettel đang góp phần thu hẹp khoảng cách giới trong ngành viễn thông và công nghệ thông tin. Tại Viettel không có sự phân biệt trả lương ở nam và nữ giới, tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ và nam giới trong cùng một điều kiện sẽ giống nhau.

Bên cạnh đảm bảo các chế độ riêng cho lao động nữ (thai sản, nuôi con nhỏ...), Viettel cũng luôn tạo điều kiện thuận lợi nhất để lao động nữ được thể hiện năng lực, đóng góp cho tổ chức và phát triển bản thân.

Công bằng về cơ hội nghề nghiệp

Trong quy định tuyển dụng nhân sự, Viettel không phân biệt giới tính, tôn giáo, tín ngưỡng trong việc tuyển dụng lao động. 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.

Số lượng lao động tuyển mới trong năm 2024 là 8.910 người, trong đó lao động trong độ tuổi trẻ (<35 tuổi) tuyển mới vào chiếm 76%.

Tuyển dụng năm 2024

| Người lao động        | Nam   | Nữ    | Tổng  |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| Thống kê theo độ tuổi |       |       | 8.910 |
| Tuổi <35              | 5.618 | 1.964 | 7.582 |
| Tuổi từ 35 đến 50     | 1.132 | 190   | 1.322 |
| Tuổi trên 50          | 5     | 1     | 6     |



### Công bằng trong trả lương

Hiện nay, Viettel áp dụng Quy chế tiền lương dựa trên đánh giá mức độ phức tạp của công việc và kết quả thực hiện công việc của cá nhân, đảm bảo công bằng, minh bạch.

100% cán bộ nhân viên của Viettel được giao và đánh giá hiệu quả công việc định kỳ nhằm đảm bảo đánh giá đúng, công bằng và tạo điều kiện thúc đẩy nhân viên liên tục cải tiến, nâng cao năng suất lao động. Viettel đang áp dụng hệ thống đánh giá tiên tiến nhất, dựa trên mục tiêu công việc, thực hiện trên hệ thống Phần mềm quản lý nhân sự hiện đại, minh bạch. Việc giao và quản lý hiệu quả công việc sẽ dựa trên sự cam kết, chủ động thực hiện mục tiêu của cán bộ nhân viên và yêu cầu tăng cường vai trò dẫn dắt, huấn luyện của quản lý trực tiếp.

Thu nhập của người lao động tại Viettel được chia làm 4 cấu phần: lương, phụ cấp, phúc lợi và thưởng. Các cấu phần được tách riêng nhưng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau để đảm bảo giữ gìn được nguồn nhân lực bền vững trong dài hạn và định vị thu nhập của người lao động ở mức cạnh tranh cao trên thị trường lao động. Thu nhập bình quân của 1 cán bộ nhân viên Viettel năm 2024 là 33,5 triệu đồng/tháng (không tính thu nhập của nhân sự người bản địa tại các công ty thị trường. Thu nhập bình quân tại công ty thị trường khoảng 1.066 USD/người/tháng ~ 27 triệu/người/tháng)

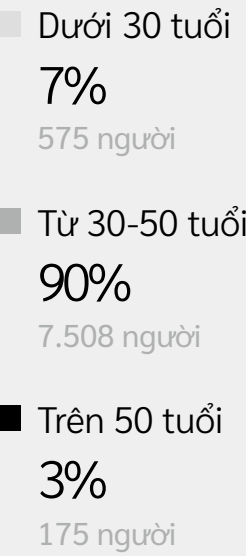


#### Nhóm quản lý

Biểu đồ tỷ lệ theo giới tính



Biểu đồ tỷ lệ theo nhóm tuổi

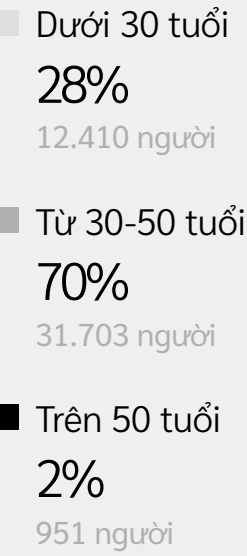


#### Nhóm nhân viên

Biểu đồ tỷ lệ theo giới tính



Biểu đồ tỷ lệ theo nhóm tuổi



### Hòa hợp trong mối quan hệ lãnh đạo/người lao động

Tổ chức công đoàn đại diện cho người lao động được thành lập ở tất cả các đơn vị thuộc Tập đoàn, tham gia kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chế độ, chính sách đảm bảo quyền, trách nhiệm của người lao động như: tiền lương, tuyển dụng, khen thưởng, kỷ luật, an toàn vệ sinh lao động... 100% các công đoàn cơ sở ở các đơn vị thuộc Tập đoàn đều xây dựng thỏa ước lao động tập thể; tập trung vào các vấn đề quyền lợi thiết thực với người lao động.

Các đơn vị thường xuyên tổ chức đối thoại dân chủ tại tất cả các cấp để trao đổi, hỏi đáp giúp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho NLĐ. Hàng năm, Viettel cũng định kỳ tổ chức đối thoại dân chủ giữa lãnh đạo Tập đoàn với toàn thể CBNV để trao đổi, hỏi đáp giữa lãnh đạo và người lao động, giúp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, trao đổi định hướng phát triển của Viettel để quản lý và người lao động hiểu nhau hơn, thống nhất cùng mục tiêu xuyên suốt toàn Tập đoàn.

Ngoài ra, thông qua các ứng dụng trực tuyến Viettel Family, tất cả các ý kiến, thắc mắc của CBNV đều được đề đạt đến quản lý cấp cao và nhận được phản hồi trong tối đa 5 ngày làm việc



## Môi trường làm việc chuyên nghiệp

Những năm gần đây, trong bối cảnh nền kinh tế khó khăn chung, làn sóng sa thải hàng loạt diễn ra trên toàn cầu, Viettel vẫn đảm bảo các chế độ cho CBNV và là nơi làm việc lý tưởng cho nhân sự của 11 quốc gia mà Viettel kinh doanh. Trong nhiều năm liền, Viettel đều nhận được các giải thưởng uy tín quốc tế về môi trường làm việc.

Viettel là doanh nghiệp vốn Nhà nước đầu tiên tại Việt Nam đạt chứng nhận uy tín toàn cầu “Great Place to Work” vào năm 2024. Viettel cũng giành giải Bạc của Stevie Awards dành cho Nhà tuyển dụng tốt nhất toàn cầu - lĩnh vực Viễn thông và Công nghệ thông tin. Cùng nhận giải thưởng này là các tên tuổi hàng đầu thế giới như CommScope, IBM, Cisco... và Viettel cũng là doanh nghiệp Việt Nam duy nhất nằm trong danh sách này.

Trong 3 năm liên tiếp, Viettel luôn được bình chọn là Nơi làm việc tốt nhất châu Á (HR Asia 2024- Best Companies to Work for in Asia- Top #1) và 8 năm liên tiếp được Anphabe bình chọn là Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam – top 1 trong ngành Viễn thông và phần mềm. Metfone – Công ty Viettel Cambodia cũng giành giải thưởng Nơi làm việc tốt nhất châu Á năm 2023.

Bên cạnh những chính sách được nghiên cứu để triển khai, Viettel luôn lắng nghe ý kiến và định kỳ thực hiện khảo sát trải nghiệm của CBNV nhằm xây dựng môi trường làm việc tốt hơn, gắn kết và đáp ứng những kỳ vọng của nhân viên. Năm 2024, Viettel thực hiện khảo sát trải nghiệm của CBNV với bộ câu hỏi đánh giá theo 3 nhóm: Trải nghiệm tổ chức, Trải nghiệm công việc và Trải nghiệm mối quan hệ. Kết quả trung bình về mức độ hài lòng đối với cả 3 nhóm trải nghiệm đạt khoảng 91%, cao hơn mức trung bình khu vực Châu Á-TBD (62%) và các tổ chức tiên tiến (71%).

- 94% nhân sự tham gia khảo sát tín nhiệm và tin tưởng ban lãnh đạo công ty.
- 91% nhân sự tham gia khảo sát hài lòng về điều kiện làm việc.
- 86% nhân sự tham gia khảo sát cho rằng thu nhập hiện tại là hợp lý so với thu nhập của những người làm công việc tương tự ở công ty khác.
- 89% nhân sự tham gia khảo sát cho rằng sự thăng tiến trong công ty là công bằng và hợp lý.

## Phát triển nhân tài

Viettel luôn chú trọng và dành sự quan tâm, đầu tư đặc biệt cho hoạt động đào tạo, phát triển nguồn nhân lực. Viettel đang từng bước xây dựng văn hóa học tập trong doanh nghiệp, để môi trường Viettel không chỉ là nơi làm việc mà còn là nơi ươm mầm, phát huy tối đa năng lực người lao động, phát triển tài năng. Hoạt động đào tạo của Viettel không phân biệt giới tính thông qua chính sách đào tạo đang áp dụng tại Công ty mẹ và 10 thị trường mà Tập đoàn đang hoạt động.

### Đào tạo nâng cao năng lực đội ngũ

Thực hiện mục tiêu 100% CBNV có chương trình đào tạo dành cho mình, Tập đoàn triển khai 04 trụ cột đào tạo lớn gồm: đào tạo năng lực lãnh đạo, quản lý; năng lực cốt lõi và nền tảng; năng lực mới theo chuyển dịch chiến lược; năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ.

Hình thức đào tạo cũng được triển khai rất đa dạng, từ trực tiếp, trực tuyến, Elearning, On-job-training, cố vấn, huấn luyện và chia sẻ tri thức, cung cấp các tài khoản học chủ động trên nền tảng trực tuyến (Udemy, Linked In...). Đặc biệt là sự ra mắt của ứng dụng By Day learning là một công cụ được sử dụng để hỗ trợ CBNV xây dựng thói quen học tập mỗi ngày. 22.000 cán bộ nhân viên Viettel tham gia duy trì môi trường học tập By Day Learning với 33.000 lượt học mỗi tháng qua ứng dụng di động mỗi ngày. Con số này tương đương với số lượng sinh viên của một trường đại học nằm trong Top 10 về quy mô sinh viên lớn nhất cả nước.



Viettel áp dụng hàng loạt công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), tự động hóa quy trình và không gian học tập số giúp cải tiến đáng kể hiệu quả đào tạo. AI Callbot tự động thực hiện 16.000 cuộc gọi mỗi tháng, giúp tăng hiệu quả học tập hơn 90%. Giảng viên AI, với khả năng tương tác 24/7 qua giọng nói hoặc chat, mang lại trải nghiệm cá nhân hóa. Năm 2024, Viettel thực hiện rất nhiều chương trình đào tạo dành cho đội ngũ lãnh đạo, tập trung vào việc nâng cao tư duy chiến lược và khả năng ra quyết định, giúp lãnh đạo dẫn dắt tổ chức đối mặt với những thách thức và cơ hội mới.

Viettel đặc biệt chú trọng đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho CBNV và đào tạo bổ sung các năng lực số nhằm đáp ứng yêu cầu của giai đoạn chuyển dịch. Đối với nhân sự thuộc các ngành, lĩnh vực truyền thống có nguyện vọng, Viettel cũng cung cấp các khóa đào tạo chuyển đổi nghề để sẵn sàng bước sang lĩnh vực mới.





### Ươm mầm tài năng

Những tài năng trẻ của Viettel được nuôi dưỡng theo nhiều chương trình khác nhau như Viettel Excellence Scholarship, Global Mobility, Viettel Digital Talent. Tất cả đều hỗ trợ cho “mục tiêu kép” đưa Viettel trở thành tập đoàn công nghệ - kinh doanh toàn cầu, đồng thời hình thành nên một đội ngũ lao động chất lượng cao cả về chuyên môn và kỹ năng.

**Học bổng Viettel Excellence Scholarship (VES)** là một phần của chiến lược nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tập trung vào nhóm nhân sự tài năng đang làm việc trong lĩnh vực then chốt, mũi nhọn thực thi chiến lược của Tập đoàn giai đoạn 4.0 và những cán bộ quản lý, nhân sự chủ chốt đóng vai trò quan trọng tại các cơ quan đơn vị. Viettel cấp học bổng cho các nhân sự tài năng theo học Thạc sỹ tại các trường Đại học hàng đầu trong nước, quốc tế, với tổng giá trị tài trợ lên đến 5 tỷ đồng/người.

**Chương trình Luân chuyển nhân sự toàn cầu (Global Mobility)** được tổ chức định kỳ hàng năm để đưa nhân sự các thị trường luân chuyển về công ty Mẹ hoặc qua các thị trường khác nhằm trao đổi nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, khởi tạo việc thúc đẩy dòng chảy nhân sự toàn cầu.

**Chương trình DX Excellence** là chương trình dành riêng cho nhóm Nhân tài số bao gồm các khóa đào tạo với chuyên gia hàng đầu trong và ngoài nước, tham gia hội thảo quốc tế, mua học liệu số trên các nền tảng MOOCs, tổ chức hội thảo, tạo cộng đồng chia sẻ tri thức trong lĩnh vực công nghệ.

**Chương trình Thực tập sinh tài năng Viettel Digital Talent** được thiết kế dành cho các sinh viên năm 3, năm 4 hoặc mới tốt nghiệp được học tập chuyên sâu về các lĩnh vực chuyên môn và trải nghiệm công việc thực tế tại Viettel. Chương trình luôn thu hút sự quan tâm của các bạn trẻ theo đuổi lĩnh vực công nghệ mới (Cloud, An toàn thông tin, Data Science & AI, Internet of Things, 5G) ở cả trong và ngoài nước. Năm 2024, có gần 3000 hồ sơ của ứng viên từ 10 quốc gia, lựa chọn hơn 300 nhân sự xuất sắc làm việc tại Viettel.

**Chương trình Quản trị viên Tập sự Viettel Future Change Makers** là chương trình đào tạo, kết hợp với luân chuyển nhằm phát triển đội ngũ cán bộ quản lý, trưởng sản phẩm trẻ, tài năng cho Viettel trong tương lai. Năm 2024, ngay lần đầu tiên ra mắt, chương trình đã thu hút gần 1.000 hồ sơ ứng tuyển; hiện nay đang triển khai đào tạo, bồi dưỡng cho các tập sự viên khóa 1.

## Người Viettel hạnh phúc

### Phúc lợi ưu việt cho CBNV và người thân

Viettel luôn đảm bảo người lao động được hưởng đầy đủ các chế độ chính sách của Nhà nước và chế độ phúc lợi như: BHXH bắt buộc, nghỉ phép hằng năm, nghỉ theo chế độ BHXH, tham gia các loại hình bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm y tế. Ngoài ra, CBNV được có thêm 03 ngày nghỉ dưỡng hàng năm và hỗ trợ chi phí để đi du lịch, nghỉ ngơi tái tạo sức lao động.

Bên cạnh đó, Viettel còn xây dựng các chế độ phúc lợi khác biệt với mục đích chăm sóc toàn diện người lao động và người thân. Phúc lợi được chia thành các nhóm: phúc lợi xây dựng văn hóa doanh nghiệp, phúc lợi cho cá nhân và phúc lợi cho gia đình cán bộ nhân viên.

#### Trụ cột phúc lợi của nhân viên

- |                                                                                                               |                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Chăm sóc sức khỏe         |  Phụ cấp                |
|  Phúc lợi tài chính        |  Chế độ cho lao động nữ |
|  Xây dựng đời sống văn hóa |  Khen thưởng            |
|  Phúc lợi cho gia đình     |                                                                                                            |

Ngoài ra, Viettel còn thực hiện hàng loạt chương trình chăm lo cho người thân người lao động đang công tác ở nước ngoài, hỗ trợ gia đình bị ảnh hưởng thiên tai, có hoàn cảnh khó khăn, có người thân mắc bệnh hiểm nghèo... để CBCNV yên tâm công tác. Riêng đối với CBNV hiểm muộn, Tập đoàn có chính sách riêng hỗ trợ thời gian, chi phí và giới thiệu các chuyên gia tại bệnh viện lớn để CBNV có điều kiện chữa trị tốt nhất.

*Thực hiện Chương trình “Người Viettel hạnh phúc”, hàng năm tổ chức công đoàn đã tổ chức các hoạt động với các chủ đề khác nhau “Thêm niềm tin, thêm gắn kết”, “Thêm sẻ chia, thêm gắn kết”, “Sáng tạo - Đoàn kết - Đồng hành vượt khó, hoàn thành tốt nhiệm vụ”, chương trình “Gắn kết” tuyển đầu SXKD dành cho các lực lượng của Viettel trên địa bàn; thăm, tặng quà cán bộ, đoàn viên, người lao động mắc bệnh hiểm nghèo; trợ cấp khó khăn đột xuất, thăm hỏi đoàn viên, CBNV bị bệnh nặng, bệnh hiểm nghèo, tai nạn rủi ro, lũ lụt, hỏa hoạn, gia đình có hoàn cảnh khó khăn...; hướng dẫn, chỉ đạo các ĐČCS trong Tập đoàn phối hợp tổ chức “Tết sum vầy” bảo đảm an toàn tuyệt đối, vui tươi, đầm ấm, tiết kiệm, hoạt động gắn kết tuyển đầu; Chương trình nhà ở “Mái ấm Công đoàn, nghĩa tình đồng đội”, “Người Viettel nhân ái” đã tạo được sức lan tỏa mạnh mẽ, giúp cho nhiều đoàn viên, người lao động có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn; các hoạt động đó đã động viên cả tinh thần và vật chất để CBNV vượt qua khó khăn, hoàn thành tốt nhiệm vụ.*

### Công nghệ nâng cao trải nghiệm của CBNV

Viettel luôn chú trọng ứng dụng công nghệ để nâng cao hiệu quả công việc và tăng cường sự hài lòng về trải nghiệm cho chính người lao động. Hệ thống SAP quản lý dữ liệu nhân sự tập trung, giao việc đánh giá rõ ràng, minh bạch, là công cụ trao đổi công việc, phản hồi huấn luyện thường xuyên giữa CBQL và nhân viên.

Viettel triển khai ứng dụng Viettel Family cho CBNV để dàng truy cập thông tin cá nhân, quản lý công việc và trao đổi thông tin với đồng nghiệp. Đồng thời, dễ dàng phản ánh các ý kiến, chia sẻ ý tưởng trực tuyến và nhận phản hồi nhanh chóng.

Ngoài ra còn có rất nhiều ứng dụng khác phục vụ hoạt động SXKD, quản lý văn bản VOffice, họp trực tuyến Viettel Meeting, học trực tuyến E-learning... giúp NLĐ quản lý tốt công việc mọi lúc mọi nơi, hạn chế giấy tờ.





# An toàn và sức khỏe nghề nghiệp

## An toàn lao động là ưu tiên hàng đầu

Tại Viettel, an toàn tại nơi làm việc và sức khỏe của người lao động là ưu tiên hàng đầu. Tập đoàn thiết lập các quy định để đảm bảo môi trường làm việc an toàn, giảm thiểu rủi ro và bảo vệ sức khỏe cho CBNV. Bộ máy quản lý công tác an toàn vệ sinh lao động được xây dựng và tổ chức hoàn chỉnh, xuyên suốt từ cấp Tập đoàn đến các đơn vị trực thuộc.

Hàng năm, 100% các đơn vị trong Tập đoàn tổ chức huấn luyện, cấp chứng nhận/chứng chỉ An toàn lao động cho cán bộ nhân viên theo đúng quy định của Pháp luật. Chi phí cho hoạt động huấn luyện an toàn lao động năm 2024 khoảng 5,6 tỷ đồng. Năm 2024, toàn Tập đoàn chỉ có 07 vụ tai nạn lao động nhẹ, không có trường hợp tử vong do mất an toàn lao động.

Hệ thống quản lý an toàn tại nơi làm việc được triển khai hiệu quả. Định kỳ, Tập đoàn tổ chức đo kiểm môi trường lao động, kiểm định các thiết bị có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động như: hệ thống thang máy, điều hòa, máy móc tại các phòng máy, tổng trạm..., để phòng tránh các nguy cơ rủi ro cho người lao động.

| Nội dung                                                                                      | Số liệu           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Tổng số người chỉ huy (người sử dụng lao động) được huấn luyện/ Tổng số người chỉ huy hiện có | 1.192/1.368 người |
| Tổng số NLĐ được huấn luyện                                                                   | 35.495 người      |
| Tổng chi phí huấn luyện                                                                       | 3.866 triệu đồng  |

Trong năm 2024, khi thực hiện kiểm tra môi trường làm việc tại các đơn vị thành viên trong Tập đoàn, 95,5% mẫu chọn kiểm tra (18.589/18.961 mẫu) đạt tiêu chuẩn rộng rãi, khô ráo, đảm bảo nhiệt độ thích hợp, không khói bụi, khí độc, điện từ trường hay bức xạ Ion hóa; chỉ có 102 mẫu không đạt tiêu chuẩn về điều kiện ánh sáng hoặc thông khí.

Bên cạnh đó, 100% các đơn vị trong Tập đoàn tổ chức huấn luyện lý thuyết và thực hành phòng cháy chữa cháy, cứu nạn cứu hộ cho cán bộ nhân viên. Định kỳ, Tập đoàn tổ chức các cuộc diễn tập có sự tham gia của Cảnh sát PCCC chuyên nghiệp trên địa bàn nhằm nâng cao nhận thức, kiến thức cơ bản, tăng cường rèn luyện kỹ năng sử dụng các phương tiện, dụng cụ PCCC và cứu nạn cứu hộ, chủ động phòng ngừa cháy nổ, tai nạn sự cố cho toàn thể cán bộ nhân viên. Hoạt động này giúp cho con người và tài sản tại các tòa nhà Viettel trên cả nước được đảm bảo an toàn tuyệt đối.

## Chăm sóc sức khỏe cho người lao động

Hàng năm, Tập đoàn chi trả cho 100% CBNV được khám sức khỏe tổng thể tại các bệnh viện uy tín tại địa phương nhằm đảm bảo sức khỏe để làm việc. Hồ sơ sức khỏe của CBNV được quản lý trên phần mềm tập trung để đơn vị có thể theo dõi, hỗ trợ. Một số trường hợp mắc bệnh mạn tính hoặc bệnh cần chữa trị dài ngày phát hiện qua chương trình khám sức khỏe định kỳ đều được hướng dẫn thăm khám, chữa bệnh chuyên sâu, định kỳ và hỗ trợ điều trị sớm, quản lý theo dõi sau điều trị. Tập đoàn cũng tổ chức khám phát hiện sớm, giám định bệnh nghề nghiệp cho người lao động. Năm 2024, Viettel không ghi nhận trường hợp nào mắc bệnh nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, Cán bộ nhân viên tại một số đơn vị thành viên được Tập đoàn mua gói Bảo hiểm sức khỏe cao cấp. Gói bảo hiểm được thiết kế riêng dựa trên khảo sát về độ tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe của CBNV Viettel và có hạn mức cao, giúp CBNV có điều kiện thăm khám, chăm sóc sức khỏe tại các bệnh viện quốc tế, bệnh viện chất lượng cao. Riêng trong năm 2024 đã có gần 16.000 lượt CBNV tại Công ty mẹ được bảo hiểm chi trả, tổng số tiền lên tới ~36,4 tỷ VNĐ.

## Nâng cao sức khỏe thể chất lành mạnh

Tại nhiều trụ sở làm việc, Tập đoàn đã đầu tư xây dựng, mua sắm các không gian, sân bãi, phòng tập, máy móc, thiết bị hiện đại để CBNV có thể rèn luyện thể dục, thể thao nâng cao sức khỏe ngoài giờ làm việc. Các câu lạc bộ thể thao như chạy bộ, bóng đá, bóng bàn, cầu lông, yoga, pickle ball... được thành lập và duy trì hoạt động thường xuyên tại các đơn vị. Hàng năm, các đơn vị tổ chức các giải thi đấu thể thao. 2 năm 1 lần, Tập đoàn tổ chức các hội thao, giải bóng đá Viettel toàn cầu, thu hút đông đảo CBNV tham gia tập luyện, thi đấu.



# 03 CÔNG NGHỆ VÌ MÔI TRƯỜNG





Phát triển xanh và phát thải carbon thấp đang nhanh chóng trở thành vấn đề được ưu tiên trên toàn cầu. Viettel tin rằng công nghệ kỹ thuật số sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết các thách thức môi trường và bảo vệ thiên nhiên. Với thế mạnh của mình, Viettel đã luôn tìm cách ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin, tích cực giải quyết các thách thức về khí hậu và môi trường để giảm lượng khí thải carbon, thúc đẩy năng lượng tái tạo. Chúng tôi xây dựng hình ảnh Viettel là một doanh nghiệp gần gũi, biết chia sẻ và vì con người.

Với vai trò và vị thế của mình, Viettel cam kết đi đầu trong việc bảo vệ môi trường và tuân thủ các quy định của luật pháp liên quan đến môi trường. Ngoài ra chúng tôi cũng cố gắng nắm bắt được một bức tranh rõ ràng hơn về lượng khí thải carbon của chúng tôi trên cả phạm vi 1,2 để đưa ra những giải pháp thích hợp.

Đến năm 2025, Viettel dự kiến mở rộng sang lĩnh vực trí tuệ nhân tạo (AI). Với nhận thức rõ ràng về tác động của các hoạt động và hạ tầng mạng lưới rộng lớn, cả trong nước lẫn quốc tế, đối với môi trường, Viettel đặt mục tiêu phát triển thành tập đoàn công nghệ toàn cầu, song hành cùng phát triển bền vững và bảo vệ môi trường. Tập đoàn cam kết đóng góp vào cuộc chiến toàn cầu chống biến đổi khí hậu theo mục tiêu của COP26, với chiến lược ưu tiên áp dụng các công nghệ hiện đại, tiên tiến nhất, các thiết bị hiệu suất cao và thân thiện với môi trường.

Chúng tôi đã tiến hành phân tích các tác động đến môi trường của từng nhóm ngành để có thể hạn chế, làm giảm các tác động này.

#### Viễn thông:

Cung cấp dịch vụ điện thoại di động, điện thoại cố định, Internet băng thông rộng và truyền hình kỹ thuật số. Các tác động đến môi trường chủ yếu đến từ:

- Tiêu thụ năng lượng: việc sử dụng điện của hệ thống mạng (trạm phát sóng, thiết bị truyền dẫn) và tiêu thụ xăng, dầu chạy máy phát điện ứng cứu thông tin và phục vụ các trạm không điện lưới; tiêu thụ xăng dầu khi vận chuyển các thiết bị viễn thông, CNTT khi thực hiện mở rộng, sửa chữa, nâng cấp hạ tầng mạng lưới. Các hoạt động này gây phát thải khí nhà kính trực tiếp và gián tiếp.
- Rác thải điện tử từ việc loại bỏ các thiết bị di động cũ, hạ tầng dây dẫn khi chuyển đổi công nghệ, nâng cấp công nghệ hoặc loại bỏ dịch vụ (như chuyển đổi công nghệ 2G, 3G lên 4G, 5G hướng tới tắt hoàn toàn 2G, 3G).

#### Giải pháp Công nghệ thông tin và dịch vụ số:

Cung cấp các các giải pháp CNTT cho doanh nghiệp và chính phủ; dịch vụ số cho khách hàng cá nhân (ví điện tử Viettel Pay, thương mại điện tử, nội dung số và dịch vụ giá trị gia tăng trên nền tảng viễn thông như ePass); dịch vụ bảo mật thông tin, giải pháp an ninh mạng cho cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức.

Các hoạt động có ảnh hưởng đến môi trường gồm:

- Tiêu thụ năng lượng từ Hạ tầng trung tâm dữ liệu, các thiết bị đầu cuối như máy tính, smartphone, server và hạ tầng mạng.
- Rác thải điện tử: Sự đổi mới liên tục trong công nghệ làm giảm vòng đời sản phẩm, gia tăng rác thải điện tử.
- Tác động gián tiếp từ việc các dịch vụ công nghệ thông tin và số hóa thúc đẩy tiêu dùng công nghệ cao (như IoT, các thiết bị thông minh), kéo theo các vấn đề về tài nguyên và xử lý rác thải.

#### Nghiên cứu sản xuất công nghiệp công nghệ cao:

Nghiên cứu, phát triển và sản xuất thiết bị viễn thông, điện tử và công nghệ cao. Các tác động đến môi trường đến từ việc sử dụng năng lượng lớn (điện, xăng dầu), sử dụng tài nguyên thiên nhiên (trong linh kiện điện tử), sử dụng nước trong quá trình sản xuất thiết bị điện tử, sản phẩm cho hạ tầng mạng lưới; chất thải (trong đó có chất thải nguy hại) sinh ra từ quá trình sản xuất có thể gây ô nhiễm môi trường và ảnh hưởng đến sức khỏe con người.

#### Logistic, Thương mại điện tử và ngành nghề khác:

Hoạt động logistics, thương mại điện tử và các dịch vụ đa ngành thông qua nền tảng công nghệ số và hạ tầng phân phối toàn diện. Các tác động đến môi trường chủ yếu bao gồm:

- Sử dụng tài nguyên thiên nhiên: Sử dụng giấy và nguyên liệu in ấn, tiêu tốn lượng lớn giấy và nguyên liệu in ấn để sản xuất, in ấn, bao bì đóng gói để vận chuyển thư từ, bưu phẩm trong hoạt động Logistic, thương mại điện tử (VTPost, VCM); sử dụng tài nguyên đá vôi, đất sét và các loại quặng cho sản xuất Clinker, xi măng (XMCP); tiêu tốn tài nguyên như xi măng, sắt, thép từ hoạt động xây dựng và cơ sở hạ tầng (VCC).
- Tiêu thụ năng lượng: (1) tiêu thụ xăng dầu trong quá trình vận chuyển thư từ và bưu phẩm thông qua các phương tiện giao thông như xe ô tô, xe máy, máy bay và tàu hỏa tạo ra lượng lớn khí thải carbon và các chất độc hại khác; (2) Tiêu thụ than từ hoạt động sản xuất Clinker, xi măng; (3) tiêu thụ điện, nước từ các hoạt động của tòa nhà văn phòng, kho hàng.
- Chất thải: Từ hoạt bao bì và hoạt động đóng gói hàng hóa (VTPost, VCM); chất thải sinh hoạt từ hoạt động văn phòng; chất thải từ hoạt động xây dựng có thể gây ra ô nhiễm môi trường.

#### Tuân thủ về môi trường

Viettel cam kết thực hiện chiến lược phát triển bền vững, kết hợp giữa tăng trưởng kinh tế và trách nhiệm bảo vệ môi trường. Tập đoàn đã triển khai đồng bộ các giải pháp quản lý môi trường và năng lượng, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật, đồng thời áp dụng các hệ thống và công nghệ tiên tiến nhằm tối ưu hóa tài nguyên, giảm thiểu tác động môi trường, và thúc đẩy hiệu quả hoạt động trong toàn bộ hệ thống:

- Triển khai các quy trình và quy định về quản lý môi trường theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 14001:2015 và giám sát, quản lý năng lượng theo ISO 50001, tại các đơn vị chủ chốt trong Tập đoàn.
- Tuân thủ các quy định pháp luật và Bộ Quốc phòng trong quản lý chất thải, nước thải, khí thải: 8/8 dự án đều được phê duyệt giấy phép môi trường; 2/2 cơ sở lắp đặt hệ thống quan trắc nước thải tự động, liên tục theo quy định của pháp luật (đối với 02 đối tượng quy định tại Điều 97, 98 Nghị định số 08/2022/NĐ-CP ngày 10/01/2022 của chính phủ, quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ môi trường); không có khiếu kiện về môi trường trong năm 2024; chất thải và nước thải quản lý theo đúng quy định của pháp luật, 100% chất lượng nước thải đạt tiêu chuẩn.
- Áp dụng các hệ thống quản lý năng lượng tiên tiến như EMS, DCIM, BMS và ISO 50001:2018, đạt nhiều kết quả trong giảm tiêu thụ năng lượng và phát thải khí nhà kính.

Trong năm, chúng tôi không có hoạt động nào vi phạm luật môi trường.





# Giảm tiêu thụ năng lượng/phát thải khí nhà kính

Lượng khí thải carbon trực tiếp của ngành viễn thông không phải là lớn nhất so với các ngành có phát thải hàng đầu. Tuy nhiên trong quá trình sản xuất, phân phối và vận hành, chúng tôi nhận thấy rằng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi cung cấp đang cung cấp cho 10 thị trường trên toàn cầu có thể gây ra các tác động nhất định tới môi trường và khí hậu do vậy chúng tôi vẫn luôn nỗ lực và tìm mọi cách để giảm mọi tác động tiêu cực tới môi trường và khí hậu.

Đây sẽ không phải là một nhiệm vụ dễ dàng và chúng tôi bằng nhiều cách vẫn đang có các hành động cụ thể như quản lý lượng khí thải của chính mình đồng thời giảm mức tiêu thụ năng lượng và chuyển sang năng lượng tái tạo. Ngoài ra chúng tôi cũng cố gắng nắm bắt được một bức tranh rõ ràng hơn về lượng khí thải carbon của lượng phát thải Phạm vi 3 ở thượng nguồn và hạ nguồn để đưa ra những giải pháp thích hợp.

Năm 2024, lần đầu tiên chúng tôi thực hiện phân loại và kiểm kê phát thải khí nhà kính phạm vi 1 và 2 trên phạm vi toàn tập đoàn gồm 22 đơn vị thành viên, 10 thị trường nước ngoài mà Viettel kinh doanh. Phát thải khí nhà kính theo phạm vi 3 sẽ được chúng tôi đưa vào giám sát và đo lường trong các năm tiếp theo.



Các nguồn phát thải khí nhà kính được Viettel thực hiện kiểm kê gồm:

- Phát thải khí nhà kính phạm vi 1:**  
Đây là lượng khí nhà kính phát thải trực tiếp từ các hoạt động Viettel kiểm soát, có thể kể đến bao gồm

  - Đốt nhiên liệu (xăng, dầu, than...) trong quá trình vận hành máy phát điện để đảm bảo nguồn dự phòng cho trạm phát sóng, tòa nhà.
  - Đốt nhiên liệu (xăng, dầu) trong vận hành xe ô tô cho các hoạt động vận tải nội bộ.
  - Phát thải khí nhà kính trong quá trình đốt nhiên liệu (dầu, than...) và nung đá vôi để sản xuất Clinker (xi măng)
  - Phát thải phát tán từ rò rỉ môi chất lạnh trong quá trình vận hành từ các thiết bị làm mát (tòa nhà công ty, trạm viễn thông, trung tâm dữ liệu...)
- Phát thải khí nhà kính phạm vi 2:**  
Đây là lượng khí nhà kính phát thải gián tiếp từ việc tiêu thụ năng lượng mua từ bên ngoài

Đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh của Viettel, nguồn phát phát thải khí nhà kính này chủ yếu đến từ việc tiêu thụ điện năng mua từ lưới điện quốc gia để sử dụng cho các tòa nhà, trung tâm dữ liệu và trạm phát sóng. Theo kết quả kiểm kê nội bộ, trong năm 2024, lượng phát thải khí nhà kính quy đổi của Viettel ở mức xấp xỉ 3.4 triệu tCO<sub>2</sub>, cụ thể:

| TT |  | Phạm vi                                             | Khối lượng phát thải KNK |                         |
|----|--|-----------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
|    |  | <b>Tổng (1 + 2)</b>                                 | <b>3,443,124</b>         | <b>tCO<sub>2</sub>e</b> |
| I  |  | <b>Phát thải khí nhà kính phạm vi 1 (Scope 1)</b>   | <b>1,810,828</b>         | <b>tCO<sub>2</sub>e</b> |
| 1  |  | Phát thải KNK do quá trình đốt nhiên liệu           | 885,428                  | tCO <sub>2</sub> e      |
| 2  |  | Phát thải KNK do nung đá vôi trong sản xuất Clinker | 853,320                  | tCO <sub>2</sub> e      |
| 3  |  | Phát thải KNK phát tán                              | 72,080                   | tCO <sub>2</sub> e      |
| II |  | <b>Phát thải khí nhà kính phạm vi 2 (Scope 2)</b>   | <b>1,632,296</b>         | <b>tCO<sub>2</sub>e</b> |
| 1  |  | Phát thải KNK gián tiếp từ tiêu thụ điện            | 1,632,296                | tCO <sub>2</sub> e      |



## Năng lượng tiêu thụ

Năm 2024, tổng tiêu thụ năng lượng của Viettel đạt 5,1 triệu MWh. Tiêu thụ điện năng khoảng 2,3 triệu Kwh, phần lớn nằm ở lĩnh vực vận hành khai thác mạng lưới của Viettel (bao gồm 324 tòa nhà và toàn bộ hạ tầng viễn thông). Còn lại là tiêu thụ từ than, dầu.

Năng lượng mặt trời được sử dụng chủ yếu tại các trạm không điện, điện kém trên mạng lưới các thị trường nước ngoài. Tại Việt Nam, Viettel cũng đã triển khai sử dụng điện PMT tại một số tòa nhà Viettel (Quảng Bình, Huế, Bến Tre, Vĩnh Long, Bình Phước, Bình Dương ...)

| TT  | Năng lượng / Nhiên liệu                                                | Khối lượng    |     | Năng lượng |     |
|-----|------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|------------|-----|
|     | Tổng                                                                   |               |     | 5,140,200  | MWh |
| I   | Đốt nhiên liệu trong các thiết bị cố định (máy phát, lò nung, bếp ...) |               |     |            |     |
| 1   | Xăng                                                                   | 2,907,438     | Lít | 24,854     | MWh |
| 2   | Dầu (DO)                                                               | 80,914,395    | Lít | 767,914    | MWh |
| 3   | Than                                                                   | 231,105,000   | Kg  | 1,612,728  | MWh |
| 4   | Khí dầu mỏ hóa lỏng (LPG)                                              | 31,548        | Kg  | 400        | MWh |
| II  | Đốt nhiên liệu trong các thiết bị di động (xe con, xe tải, ...)        |               |     |            |     |
| 1   | Xăng                                                                   | 1,822,406     | Lít | 15,579     | MWh |
| 2   | Dầu (DO)                                                               | 30,118,002    | Lít | 285,833    | MWh |
| III | Năng lượng tái tạo                                                     |               |     |            |     |
| 1   | Điện mặt trời (tự sản xuất)                                            | 40,357,726    | kWh | 40,358     | MWh |
| 2   | Điện mặt trời (mua)                                                    | 29,988        | kWh | 30         | MWh |
| IV  | Điện năng                                                              |               |     |            |     |
| 1   | Điện lưới                                                              | 2,392,505,220 | kWh | 2,392,505  | MWh |

## Giảm tiêu thụ năng lượng:

Có thể thấy, lượng phát thải khí nhà kính của Viettel chủ yếu đến từ việc sử dụng năng lượng (nhiên liệu, điện ...) để phục vụ cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh của Tập đoàn. Nhận thức rõ ràng vấn đề này, Viettel cũng đang triển khai quyết liệt và đồng bộ nhiều giải pháp nhằm giảm tiêu thụ năng lượng và phát thải KNK, cụ thể như sau:

### 1. Giải pháp thiết kế và công nghệ tiết kiệm năng lượng

**Thiết kế công trình tiết kiệm năng lượng:**

- Khi lập quy hoạch tổng thể mặt bằng và dự án đầu tư xây dựng, áp dụng các giải pháp tiết kiệm điện: lựa chọn hướng nhà tận dụng hướng gió tự nhiên, hạn chế nắng nóng trực tiếp, tăng cường thông gió và chiếu sáng tự nhiên.
- Sử dụng vật liệu cách nhiệt, thiết bị tiết kiệm điện; bố trí hệ thống cấp điện, chiếu sáng công cộng hợp lý để giảm thất thoát điện năng; tăng cường cây xanh, bóng mát và mặt nước.

**Cải tiến công nghệ và thiết bị:**

- Sử dụng thiết bị và công nghệ hiện đại nhằm giảm tiêu thụ năng lượng trong hoạt động viễn thông và CNTT.
- Thúc đẩy các chương trình nghiên cứu, ứng dụng công nghệ tiết kiệm năng lượng; cải tiến và thay thế các thiết bị, công nghệ cũ kém hiệu quả.
- Áp dụng các công nghệ thông minh như IoT để giám sát và quản lý hiệu suất vận chuyển trong lĩnh vực Logistic. Các hệ thống giám sát tình trạng xe, tiêu thụ nhiên liệu, và lịch trình vận chuyển có thể giúp tối ưu hóa hoạt động và tiết kiệm năng lượng.

**Tối ưu hệ thống chiếu sáng:**

- Thay thế đèn trang trí và chiếu sáng hư hỏng bằng đèn tiết kiệm điện.
- Tự động hóa hệ thống chiếu sáng theo thời gian và điều kiện thời tiết (mùa hè, mùa đông).
- Sử dụng thiết bị chiếu sáng hiệu suất cao trong chiếu sáng công cộng khi đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp công trình.

### 2. Áp dụng tiêu chuẩn và quy chuẩn quản lý năng lượng

**Áp dụng hệ thống quản lý năng lượng (EMS, ISO 50001:2018):**

Các đơn vị áp dụng hệ thống quản lý năng lượng như EMS, Landsoft, DCIM/BMS và tiêu chuẩn ISO 50001:2018 để lập kế hoạch, thực hiện, duy trì và cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng.

**Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật:**

- Áp dụng các giải pháp quản lý, quy chuẩn và tiêu chuẩn kỹ thuật trong chiếu sáng công cộng.
- Điều chỉnh đèn trang trí, đèn chiếu sáng và đèn quảng cáo không cần thiết tại các tòa nhà để hạn chế lãng phí điện năng.
- Chỉ thị và kế hoạch tiết kiệm năng lượng: Tập đoàn ban hành các chỉ thị tăng cường biện pháp tiết kiệm điện và nước, yêu cầu các đơn vị triển khai kế hoạch tiết kiệm tối thiểu 5% tổng điện năng tiêu thụ hàng năm.





### 3. Nâng cao nhận thức và thúc đẩy văn hóa tiết kiệm năng lượng

**Tuyên truyền và giáo dục nội bộ:**

- Thúc đẩy văn hóa tiết kiệm năng lượng thông qua các hoạt động tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu.
- Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của cán bộ công nhân viên (CBCNV) trong việc bảo vệ môi trường, hạn chế nước thải, khí thải và chất thải rắn tại các tòa nhà và cơ sở sản xuất.

**Các hoạt động tuyên truyền nổi bật:**

- Lắp đặt biển báo, khẩu hiệu tuyên truyền về bảo vệ môi trường tại nơi làm việc.
- Treo băng rôn, khẩu hiệu hưởng ứng các sự kiện môi trường như Ngày Môi trường Thế giới (5/6) và Giờ Trái Đất (22/4).
- Phát hành các bản tin nội bộ về bảo vệ môi trường, khuyến khích tham gia các hội thi, chương trình do cơ quan quản lý tổ chức.

**Phong trào bảo vệ môi trường trong các tổ chức đoàn thể:**

Thúc đẩy các hoạt động bảo vệ môi trường thông qua phong trào của đoàn thanh niên và hội phụ nữ trong tập đoàn.

### 4. Thúc đẩy sử dụng và đầu tư vào năng lượng tái tạo

Tăng cường sử dụng các nguồn năng lượng tái tạo như năng lượng mặt trời và điện gió để giảm phát thải khí nhà kính và tối ưu hóa nguồn năng lượng tiêu thụ.

Các giải pháp tập trung trong việc giảm tiêu thụ năng lượng điện là chủ yếu:

#### Tính năng tiết kiệm năng lượng tại các trạm BTS

Tại các trạm BTS chúng tôi đã triển khai các tính năng tiết kiệm năng lượng để giảm mức sử dụng điện:

- Sử dụng các thiết bị hiệu suất cao như rectifier, UPS hiệu suất cao.
- Thay thế ắc quy chì bằng ắc quy Lithium; sử dụng hệ thống pin mặt trời cho các trạm để giảm giờ chạy máy phát điện giúp giảm ô nhiễm môi trường.
- Triển khai công nghệ thông gió lọc bụi (Free Air Cooling) để giảm nhiệt độ nhà trạm thay thế cho điều hòa tại các nhà trạm.
- Bật tính năng power saving với các trạm thu phát sóng vào giờ thấp điểm để tối ưu năng lượng tiêu thụ.

| TT | Năng lượng/Nhiên liệu                                                  | Năng lượng/Nhiên liệu |     | Năng lượng (MWh) |     | Phát thải KNK |       |
|----|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|------------------|-----|---------------|-------|
|    | Tổng                                                                   |                       |     | 84,438           | MWh | 55,534        | tCO2e |
| I  | Đốt nhiên liệu trong các thiết bị (Máy phát, xe ô tô, lò nung, nếp...) |                       |     |                  |     |               |       |
| 1  | Tối ưu nhiên liệu xăng dầu                                             | 500                   | Lít | 5                | MWh | 1             | tCO2e |
| 2  | Khí dầu mỏ hóa lỏng (LPG)                                              | 1,859                 | Kg  | 24               | MWh | 5             | tCO2e |
| 3  | Tối ưu than trong sản xuất xi măng (đốt rác may mặc)                   | 703,704               | Kg  | 4,911            | MWh | 1,738         | tCO2e |
| II | Điện lưới                                                              |                       |     |                  |     |               |       |
| 1  | Tắt thiết bị công nghệ cũ (3G)                                         | 4,294,080             | KWh | 4,294            | MWh | 2,905         | tCO2e |
| 2  | Triển khai bộ các giải pháp tối ưu năng lượng BTS                      | 67,937,600            | KWh | 67,938           | MWh | 45,967        | tCO2e |
| 3  | Triển khai bộ các giải pháp tối ưu PUE tổng trạm/Data Center           | 4,546,574             | KWh | 4,547            | MWh | 3,076         | tCO2e |
| 4  | Triển khai tối ưu điện toàn nhà, văn phòng                             | 2,720,907             | KWh | 2,721            | MWh | 1,841         | tCO2e |



## Năng lượng sạch:

### Trong hoạt động sản xuất kinh doanh tại Viettel

Viettel ưu tiên sử dụng năng lượng tái tạo trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Năm 2024, tổng năng lượng tái tạo (điện mặt trời tự sản xuất và mua) sử dụng trong Tập đoàn là 40,388 MWh MWh (chiếm 1,7% năng lượng điện sử dụng). Trong đó:



- Triển khai năng lượng mặt trời tại 3000 trạm viễn thông không điện và trạm điện chi phí cao (tại Việt Nam và các thị trường) với tổng công suất lên đến 16 MWp.
- Hệ thống điện năng lượng mặt trời tại trung tâm dữ liệu Bình Dương (IDC) có công suất 182KWp. Trung bình mỗi tháng hệ thống này cung cấp khoảng 19.200 kWh.

### Trong nghiên cứu và cung cấp các giải pháp/năng lượng sạch cho khách hàng:



- Nghiên cứu, sản xuất hệ thống điện gió mini 1kW và triển khai thử nghiệm trên mạng lưới Viettel (TCT Sản xuất thiết bị Viettel, TCT Mạng lưới Viettel).
- Triển khai mạng lưới điện mặt trời bán cho Điện lực (TCT Công trình Viettel) tại 25 tỉnh/Thành phố. Lượng tiêu thụ điện bán ra trong năm 2024 khoảng 20 triệu Kwh.

Chúng tôi cố gắng nâng cao tỷ lệ năng lượng tái tạo trong tổng năng lượng tiêu thụ, áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý để tiết kiệm năng lượng trong quá trình hoạt động, xử lý chất thải nguy hại đúng cách và tuân thủ các yêu cầu về môi trường. Những nỗ lực này đã giúp chúng tôi tiết kiệm năng lượng, cải thiện việc sử dụng tài nguyên, giảm lãng phí và đạt được các hoạt động hiệu quả, bền vững.

Trong năm 2023, Viettel thực hiện tắt mạng 3G trên quy mô toàn quốc, chuyển dịch công nghệ 3G sang 4G. Chúng tôi tiến hành triển khai thí điểm mạng 5G tại các tỉnh thành trên cả nước, hỗ trợ khách hàng truy cập với tốc độ cao hơn, dung lượng lớn hơn với độ trễ cực thấp. Trong quá trình triển khai, chúng tôi đã sử dụng các công cụ phân tích để đánh giá xu hướng truy cập nhằm đáp ứng nhu cầu về hiệu suất với chi phí thấp hơn và hiệu quả sử dụng năng lượng cao hơn.

Viettel tập trung vào phát triển năng lượng tái tạo với các hoạt động: Đầu tư hệ thống pin năng lượng mặt trời cung cấp điện cho các doanh nghiệp; triển khai sử dụng hệ thống pin mặt trời cho các trạm thu phát sóng để giảm giờ chạy máy phát điện giúp giảm ô nhiễm môi trường (tổng công suất hệ thống solar là 86kW).

Công trình Trụ sở Tập đoàn: Công trình áp dụng nhiều giải pháp trong thiết kế và xây dựng nhằm xanh hóa:

- 30% diện tích của công trình được dùng cho cây xanh và hồ nước: tối đa cây xanh, phủ cỏ xanh mái công trình
- 70% vật liệu xây dựng cho công trình là vật liệu có khả năng tái chế, không chứa chất độc hại và không thải chất độc hại ra ngoài công trình (
- 95% nước mưa được thu gom và sử dụng vào việc làm mát cho hệ thống điều hòa, tưới cây, cấp nước cho hệ thống vệ sinh. Sử dụng thiết bị vệ sinh tiết kiệm nước, hệ thống tưới cây nhỏ giọt.
- Hệ thống Chiller kết hợp gia nhiệt nước nóng, hệ thống thu hồi nhiệt thải, hệ thống cảm biến ánh sáng, hệ thống Facade sử dụng kính hộp Low E cách nhiệt kết hợp với hệ lam nhôm chắn nắng giảm thất thoát năng lượng, hệ thống tăng cường gió tươi, hệ thống xử lý nước thải...  
Tòa nhà được trang bị hệ thống IBMS đồng bộ, cho phép điều khiển và quản lý vận hành mọi hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà như điện, cung cấp nước sinh hoạt, điều hòa thông gió, cảnh báo môi trường, an ninh, báo cháy – chữa cháy..., chính xác, kịp thời, hiệu quả, tiết kiệm năng lượng và tiết kiệm chi phí vận hành, tăng mức độ thoải mái, sức khỏe của người sử dụng công trình.





## Ngành Logistic

Trên hành trình chuyển đổi xanh, Viettel Logistics đã chọn công nghệ làm đòn bẩy. Thay vì chỉ tập trung vào việc thay đổi phương tiện vận hành hay sử dụng vật liệu thân thiện với môi trường, họ tìm cách tối ưu hóa qua sáng kiến "bưu cục di động." Mỗi xe tải, mỗi bưu tá đều kết nối với bưu cục qua ứng dụng chia sẻ dữ liệu, loại bỏ các bước trung gian, cắt giảm 15% quãng đường và số lượng xe trung chuyển. Kết quả không chỉ là chi phí thấp hơn mà còn giúp hạn chế phát thải.

Đầu năm 2024, Viettel lại tiến thêm một bước lớn với Tổ hợp công nghệ chia chọn thông minh, nơi robot AGV hoạt động hiệu quả, giảm thiểu sai sót và tăng sản lượng gấp 3,5 lần, trong khi chi phí nhân sự giảm tới 60%. Chỉ trong năm 2023, hơn 2.300 tấn CO<sub>2</sub> đã được tiết kiệm nhờ hàng loạt cải tiến trong quản lý năng lượng, tối ưu tải trọng và sử dụng xe điện.

Viettel tiếp tục đặt mục tiêu xa hơn: công viên logistics, cửa khẩu thông minh, và hệ thống chuỗi cung ứng hiện đại. Với cách làm sáng tạo, chi phí logistics sẽ giảm, giúp hàng hóa đến tay khách hàng nhanh hơn, đưa Viettel trở thành người dẫn đầu trong công cuộc phát triển logistics xanh tại Việt Nam.

Viettel hiện có 8.500 điểm nhận, chuyển hàng (bao gồm bưu cục, 3.000 xe tải các loại hoạt động 24/24. Lĩnh vực logistics của Viettel tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Năm 2023 đã tiết kiệm được 2.313 tấn CO<sub>2</sub> bằng một loạt các biện pháp như:

- Thay thế bóng đèn sợi đốt bằng bóng đèn LED: việc thay thế hơn 100.000 bóng đèn sợi đốt bằng bóng đèn LED tại các trụ sở, chi nhánh và kho bãi giúp tiết kiệm hơn 1.700.000 kWh điện mỗi năm; sử dụng các thiết bị tiết kiệm điện; tắt các thiết bị khi không sử dụng...

- Sử dụng phần mềm và công nghệ để tối ưu hóa lịch trình vận chuyển và tuyến đường giúp giảm thiểu quãng đường đi và thời gian chạy của xe.

- Đầu tư vào các phương tiện vận chuyển mới có hiệu suất nhiên liệu cao hơn và ít gây ra khí thải (xe điện).

- Tối ưu hóa tải trọng: Đảm bảo rằng các phương tiện vận chuyển được tối ưu hóa về tải trọng để giảm số lượng chuyến vận chuyển cần thiết và tăng hiệu quả sử dụng nhiên liệu.

- Sử dụng công nghệ thông minh: Áp dụng các công nghệ thông minh như IoT để giám sát và quản lý hiệu suất vận chuyển. Các hệ thống giám sát tình trạng xe, tiêu thụ nhiên liệu, và lịch trình vận chuyển có thể giúp tối ưu hóa hoạt động và tiết kiệm năng lượng.

- Tối ưu hóa hoạt động trong kho bãi: Sử dụng công nghệ tự động hóa và robot hóa trong việc di chuyển, sắp xếp hàng hóa trong kho bãi. Điều này giúp giảm thiểu lượng năng lượng tiêu thụ và tăng hiệu suất làm việc.

- Thúc đẩy sử dụng đa phương tiện: Sử dụng các phương tiện vận chuyển đa phương tiện như tàu hỏa hoặc tàu biển để vận chuyển hàng hóa trên các khoảng cách dài, giúp tiêu thụ ít nhiên liệu hơn so với xe tải.

- Vận hành hệ thống NOC giúp giảm thời gian báo cáo mỗi ngày. Việc tổng hợp báo cáo hàng ngày của nhân viên bưu tá giảm xuống còn từ 15-30 phút thay vì phải mất từ 1-2 tiếng như trước đây. Việc lấy dữ liệu chỉ mất từ 1-2 phút so với việc phải mất từ 20-30 phút như khi xử lý thủ công do phải tổng hợp nhiều nguồn dữ liệu khác nhau.



# Trung tâm dữ liệu xanh

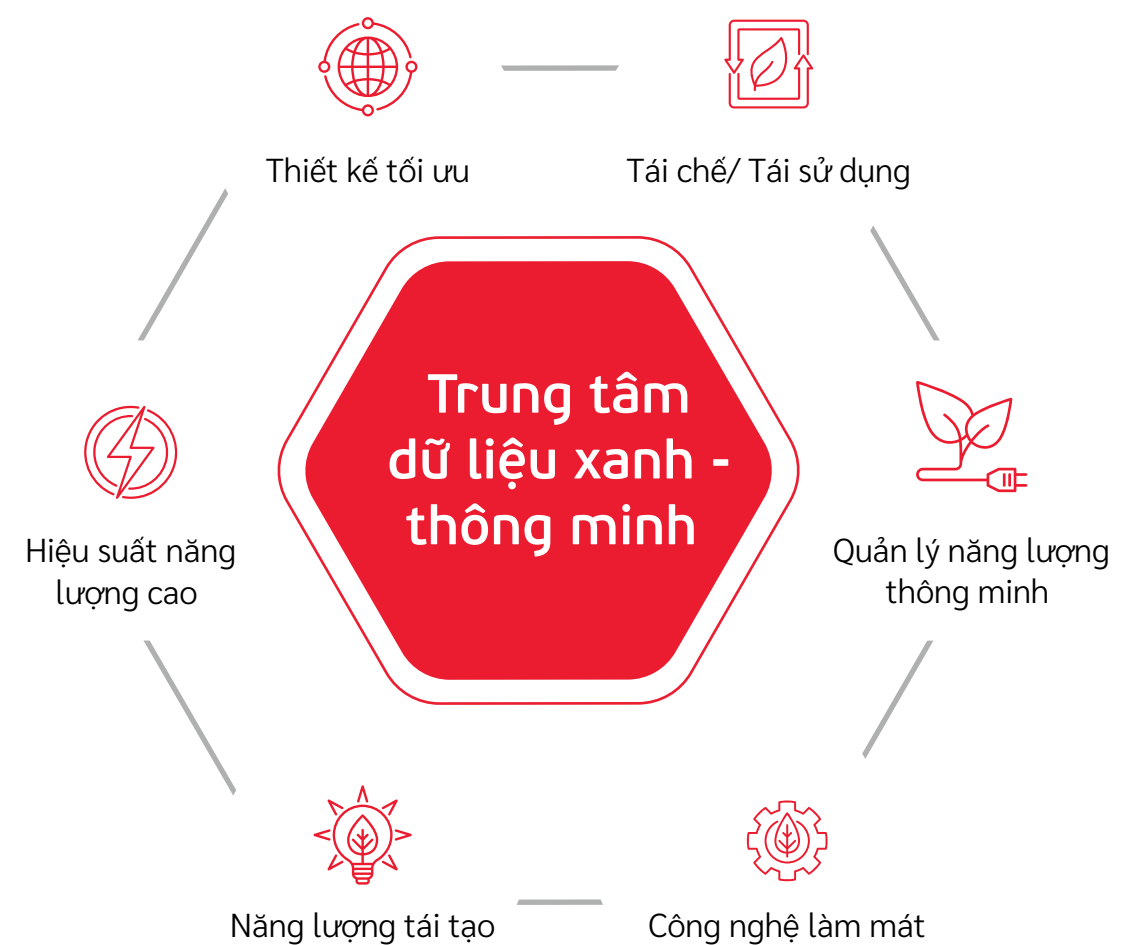
Chiến lược chuyển đổi số đến năm 2030, chiến lược phát triển hạ tầng số quốc gia thể hiện khát vọng của Việt Nam trong việc đáp ứng mọi nhu cầu của người dân, tổ chức, đảm bảo chủ quyền về dữ liệu, không mất đi nguồn tài nguyên quan trọng nhất trong thời đại số. Và vì thế, Viettel sẽ không ngừng đầu tư cho các Trung tâm dữ liệu. Theo lộ trình, đến năm 2025, Viettel sẽ đầu tư, mở rộng quy mô lên 17.000 racks và đến năm 2030 là 34.000 racks, gấp 3 lần quy mô hiện tại.

Sở hữu hạ tầng Trung tâm dữ liệu lớn nhất đất nước, dẫn dắt quá trình chuyển đổi số quốc gia, Viettel hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của mình trong công cuộc song hành giữa chuyển đổi số và chuyển đổi xanh. Với những tác động của biến đổi khí hậu, việc chuyển đổi xanh không chỉ là nhiệm vụ mà còn giúp Viettel chủ động đối phó với những ảnh hưởng tiêu cực của biến đổi khí hậu, từ đó mang tới dịch vụ tốt hơn cho khách hàng.

Một trung tâm dữ liệu xanh và thông minh không chỉ tiết kiệm năng lượng mà còn tối ưu hóa sử dụng tài nguyên và làm giảm tác động đến môi trường. Viettel xây dựng Trung tâm dữ liệu bằng cách tập trung vào nguyên tắc 3R "REDUCE- giảm thiểu", "REUSE- tái sử dụng" và "RECYCLE - tái chế".

Do vậy ngay từ khi thiết kế Viettel luôn ưu tiên việc ứng dụng các công nghệ mới, sử dụng thiết bị có hiệu suất năng lượng cao, chất liệu thân thiện với môi trường, làm mát bằng chất lỏng... giúp cho việc hình thành một trung tâm dữ liệu xanh và ít phát thải carbon.

- 95% lượng phát thải KNK của các Data Center là từ việc sử dụng điện để cấp nguồn cho Server CNTT và hệ thống làm mát.
- Viettel đã nghiên cứu và triển khai áp dụng hàng loạt các giải pháp tiên tiến trong hệ thống điện và làm mát để tối ưu hiệu quả sử dụng năng lượng, giảm phát thải KNK trong các Data Center.



## Data Center

### Trung tâm dữ liệu xanh lớn nhất Việt Nam

- ✓ 14 trung tâm dữ liệu tại ba miền
- ✓ Tiên phong xây dựng Trung tâm dữ liệu quy mô khu vực và quốc gia
- ✓ Chiến lược phát triển trung tâm dữ liệu phù hợp với phê duyệt của Chính phủ về quy hoạch cơ sở hạ tầng thông tin và truyền thông đến năm 2023, tầm nhìn 2050

✓ Sức chứa  
**11.500 Racks**



### Kế hoạch đầu tư

| 2025 | Trung tâm dữ liệu<br>17 | Sức chứa<br>18.000 Racks | Tổng đầu tư<br>~650 triệu USD |
|------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 2030 | Trung tâm dữ liệu<br>24 | Sức chứa<br>36.000 Racks | Tổng đầu tư<br>~2,5 tỷ USD    |

ANSI/TIA 942-B:2017 Rated 3 Constructed Facilities  
Uptime Tier III TCCF (Tier Certification for Constructed Facility)



## Tiết kiệm năng lượng và giảm phát thải

Hiện nay VIETTEL đang vận hành và khai thác hạ tầng lớn nhất cả nước với 10 cụm Data Center tại Việt Nam dung lượng lắp đặt lên tới hơn 10 nghìn racks (cùng với 15 DC tại hơn 9 thị trường nước ngoài). Tổng điện năng tiêu thụ của các DC Viettel vào khoảng 321 triệu kWh, tương đương với tổng tiêu thụ điện của hơn 100 nghìn hộ dân mỗi năm.

## Hệ thống thiết bị có hiệu suất năng lượng cao, tổn hao thấp được thiết kế và triển khai đồng bộ từ nguồn đầu vào cho tới hệ thống phối đến từng rack:

- Máy biến áp khô thay cho biến áp dầu truyền thống.
- Hệ thống UPS mô-đun hiệu suất cao 96 - 98%
- Ắc quy Lithium-ion tuổi thọ cao gấp 2 - 3 lần ắc quy chì thông thường.

## Quản lý nhiệt độ và làm mát thông minh

Những cải tiến về thiết kế hệ thống của chúng tôi mang lại khả năng làm mát và hiệu quả cao, giúp giảm tổng mức tiêu thụ năng lượng so với các thiết kế thông thường. Công nghệ IoT và trí tuệ nhân tạo có thể được áp dụng để tự động điều chỉnh nhiệt độ và quản lý hệ thống làm mát một cách hiệu quả.

- Hệ thống làm mát tập trung bằng Chiller giải nhiệt nước, sử dụng khí HFC-134a không có Clo thân thiện với môi trường và hiệu suất cao hơn so với điều hòa chính xác.
- Thiết kế hệ thống lạnh cũng được tối ưu từ thiết kế làm mát theo phòng (Inroom) chuyển sang làm mát đến từng hàng (Inrow cooling), thậm chí theo từng rack (Inrackcooling).
- Hệ thống phân phối lạnh trong phòng máy cũng được tối ưu thông qua việc phân vùng hành lang/nóng lạnh, nhờ đó giảm tổn hao nhiệt trong phòng máy, tăng cường hiệu quả làm mát;
- Với nhu cầu giải nhiệt ngày càng cao của các server hiệu năng cao, server AI, các giải pháp làm mát đặc biệt bằng chất lỏng cũng được triển khai áp dụng cho các rack sever có mật độ công suất cao đến siêu cao, bao gồm:
  - + Làm mát theo hàng bằng giải pháp Inrow Cooling; Fanwall;
  - + Làm mát đến từng rack bằng Reardoor Heat Exchanger;
  - + Các giải pháp làm mát trực tiếp bằng chất lỏng cũng đã được nghiên cứu, thử nghiệm như: Direct-to-Chip Liquid Cooling – loại bỏ tới 75% nhiệt lượng ngay tại chip; Immersion Cooling – ngâm toàn bộ linh kiện trong chất lỏng không dẫn điện, giúp làm mát hiệu quả cho các rack có công suất tới 200 kW.





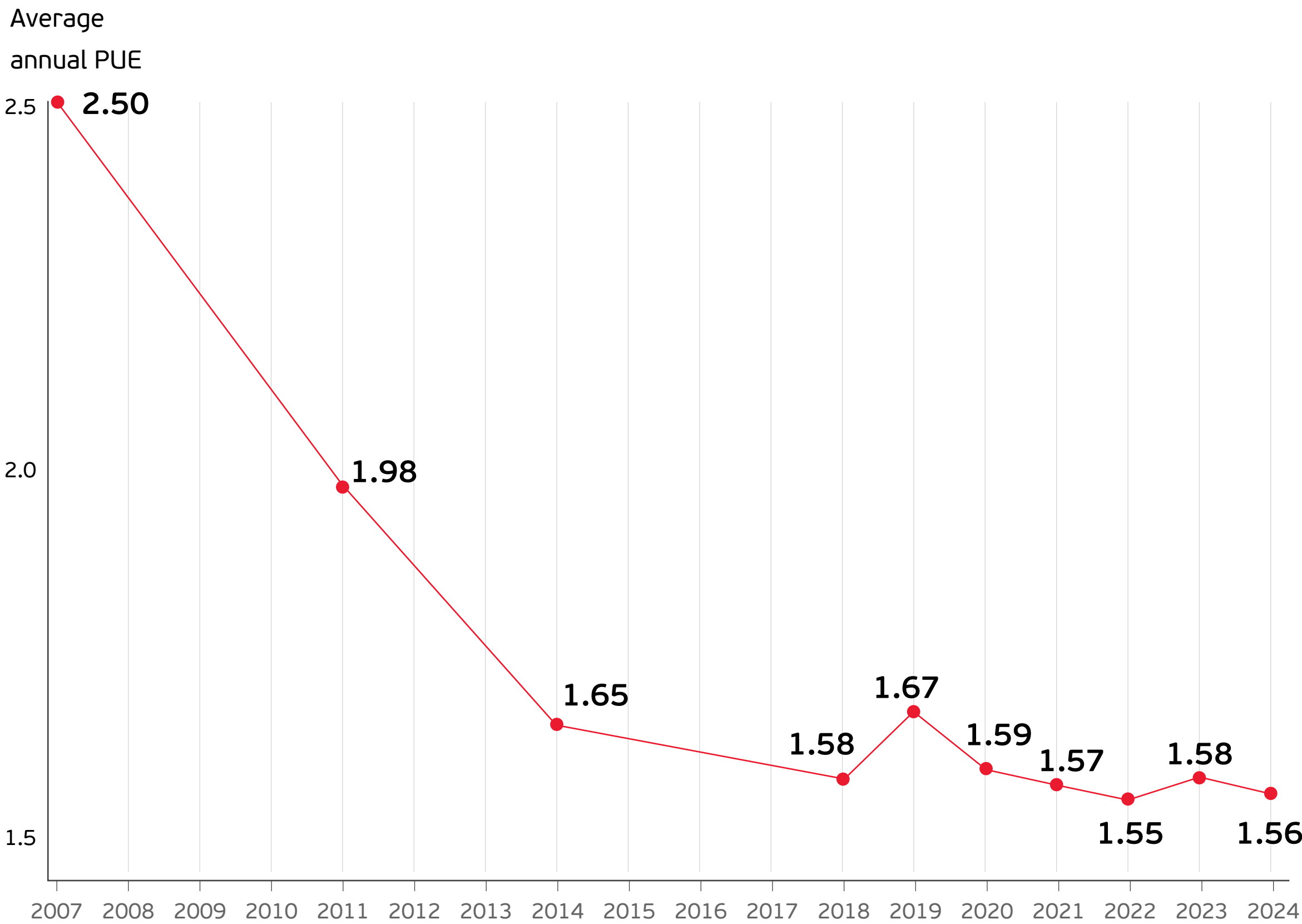
## Hệ thống quản lý thông minh DCIM kết hợp AI

DCIM là bộ não của một Data Center hiện đại, được thiết để giám sát, đo lường và quản lý các trung tâm dữ liệu, từ đó giúp vận hành một cách hiệu quả.

Các chỉ số Hiệu suất sử dụng điện năng (PUE) và các thông số về môi trường của các Trung tâm dữ liệu đều được đưa lên hệ thống giám sát tự động.

Thông qua ứng dụng AI trong DCIM, Viettel triển khai hệ thống điều khiển nhiệt độ và làm mát thông minh để điều khiển tập trung hệ thống điều hòa (điều hòa hiện tại hoạt động độc lập dựa trên nhiệt độ hồi) và kiểm soát nhiệt độ trong phòng ~ 25 độ C giúp giảm 10-15% điện năng tiêu thụ.

## Cải thiện chỉ số PUE (Power Usage Effectiveness) để xây dựng trung tâm dữ liệu xanh



Trong bối cảnh toàn cầu tập trung vào các giải pháp năng lượng bền vững, Viettel tiên phong ứng dụng công nghệ xanh và thông minh tại các Trung tâm dữ liệu (Data Center). Chỉ số hiệu suất sử dụng năng lượng (PUE) tại các Data Center của Viettel đạt 1.4 vượt trội so với mức trung bình thế giới là 1.56.

Viettel triển khai bộ 17 giải pháp nhằm cải tiến và tối ưu hiệu suất năng lượng, bao gồm việc lựa chọn vị trí xây dựng phù hợp với điều kiện làm mát tự nhiên, sử dụng năng lượng tái tạo và tích hợp các công nghệ tiên tiến như:

- Direct-to-Chip Liquid Cooling – loại bỏ 75% nhiệt lượng ngay tại chip, tăng hiệu suất làm mát.
- Immersion Cooling – ngâm linh kiện trong chất lỏng không dẫn điện, giúp làm mát hiệu quả cho các rack có công suất tới 200 kW, giúp giảm PUE xuống mức lý tưởng, nâng cao hiệu quả năng lượng và thúc đẩy tính bền vững cho các Data Center thế hệ mới. Ứng dụng thành công nhiều công nghệ mới, chỉ số Hiệu suất sử dụng điện năng (PUE) của Viettel đạt 1,4 – tốt nhất tại Việt Nam.
- Tòa nhà DC Viettel tại Hòa Lạc, công trình lần đầu có thêm lớp “vỏ” bên ngoài để giảm tác động môi trường, hạ nhiệt độ bên trong và giảm bớt chi phí vận hành. Ứng dụng thành công nhiều công nghệ mới, chỉ số Hiệu suất sử dụng điện năng (PUE) của Viettel đạt 1,4 – tốt nhất tại Việt Nam. Mỗi phép tỏa thực hiện ở DC xanh của Viettel tiêu tốn ít điện năng hơn so với khi thực hiện ở một DC khác (\*). Tòa nhà này cũng đạt được các chứng chỉ tiêu chuẩn như LEED hay ISO 50001 về quản lý năng lượng.

(\*) Viettel IDC là đơn vị đầu tiên và duy nhất trong lĩnh vực DC tại Việt Nam có xây dựng báo cáo Phát triển bền vững, phát hành lần đầu năm 2022.



## Tối ưu hóa hạ tầng phần cứng thông qua kỹ thuật ảo hóa:

Không chỉ xây dựng các trung tâm dữ liệu xanh, Viettel còn triển khai các sản phẩm “Green Cloud” (là tập hợp các sản phẩm và dịch vụ có mục tiêu làm giảm tác động tiêu cực đến môi trường và tăng cường sự bền vững trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông ICT) bao gồm các sản phẩm như: Hạ tầng đám mây hiệu suất cao - cung cấp các giải pháp đám mây có hiệu suất cao hơn để tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên máy chủ và làm giảm lượng năng lượng tiêu thụ; Giải pháp tối ưu hóa dữ liệu: Các công nghệ như "data deduplication" và "data compression" giúp giảm lượng dữ liệu được lưu trữ và truyền tải, giúp tiết kiệm năng lượng và tài nguyên.

**Phần mềm quản lý tài nguyên đám mây:** Cung cấp các công cụ quản lý tài nguyên đám mây giúp tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên, giảm lượng tài nguyên không cần thiết và làm giảm lượng năng lượng tiêu tốn.

Sử dụng máy chủ và thiết bị lưu trữ hiệu suất cao và tối ưu hóa việc sử dụng chúng thông qua kỹ thuật ảo hóa giúp giảm lượng thiết bị cần sử dụng, từ đó giảm tiêu thụ năng lượng và chi phí vận hành: Sử dụng UPS hiệu suất cao; Sử dụng các thiết bị Công nghệ thông tin như Server, Storage và Network hiệu suất cao.

Trung tâm dữ liệu Viettel Hòa Lạc đang nắm giữ nhiều chứng chỉ xanh như tiêu chuẩn về quản lý năng lượng, tiêu chuẩn về quản lý tác động môi trường, tiêu chuẩn về quản lý vệ sinh lao động; được đánh giá và cấp chứng chỉ ANSI/TIA-942-B2017 Rated 3 Constructed Facilities ở hạng mục Viễn thông. Trung tâm dữ liệu tiên phong ứng dụng các công nghệ, giải pháp mới nhằm tiết kiệm năng lượng và thân thiện với môi trường, đảm bảo hiệu quả sử dụng năng lượng đạt được tối ưu (PuE dưới 1.52) và được ngân hàng HSBC chứng nhận là TTDL đầu tiên đáp ứng được điều kiện ưu đãi Tín dụng Xanh.

Đây cũng là Trung tâm dữ liệu đầu tiên cam kết hướng tới sử dụng năng lượng tái tạo để đáp ứng 30% lượng điện tiêu thụ



# 04 CÔNG NGHỆ CÓ TRÁCH NHIỆM



Viettel cam kết trở thành một doanh nghiệp tiên phong trong lĩnh vực sáng tạo cũng như kinh doanh có trách nhiệm tại những nơi chúng tôi có hoạt động kinh doanh. Để hiện thực hóa mục tiêu này, chúng tôi không ngừng nỗ lực cải tiến phương pháp quản trị hướng đến trở thành một tổ chức có phương pháp làm việc hiệu quả, minh bạch và trách nhiệm, có khả năng thích ứng nhanh chóng với những biến động của thị trường, công nghệ và nhu cầu khách hàng.

## Cơ cấu tổ chức quản lý của Viettel

Công ty mẹ - Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội hoạt động theo quy định của Luật Doanh nghiệp, các quy định pháp luật có liên quan và theo Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Viettel quy định tại Nghị định 05/2018/NĐ-CP ngày 05/01/2018 của Chính phủ về Điều lệ tổ chức và hoạt động của VIETTEL. Theo đó, cơ cấu tổ chức quản lý của VIETTEL bao gồm: Chủ tịch; Tổng Giám đốc; các Phó Tổng Giám đốc; Ban Kiểm soát; Kế toán trưởng; Bộ máy tham mưu giúp việc, kiểm soát nội bộ.

Các nhân sự chủ chốt lãnh đạo Viettel là các cá nhân có trình độ chuyên môn, năng lực quản trị và kinh nghiệm dày dặn về các lĩnh vực kinh doanh của Tập đoàn cũng như các xu thế phát triển bền vững.

Hệ thống các chính sách và quy định chính về quản trị doanh nghiệp tại Viettel bao gồm:

- Điều lệ hoạt động;
- Quy tắc ứng xử;
- Quy chế làm việc;
- Quy chế công bố thông tin;
- Quy chế bổ nhiệm cán bộ;
- Quy chế kiểm toán nội bộ.

# Quản trị minh bạch và có trách nhiệm

VIETTEL ý thức được việc quản trị có trách nhiệm, luôn nâng cao công tác quản lý và điều hành, hoàn thiện các quy trình, quy định nội bộ theo quy định của pháp luật, nhằm thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh có trách nhiệm tại những nơi VIETTEL có hoạt động.

VIETTEL luôn coi trọng việc sử dụng có trách nhiệm và công bố các thông tin cần thiết cho các bên có liên quan như cơ quan nhà nước, đối tác, khách hàng, người lao động và các bên có liên quan khác, được thể hiện qua nhiều chính sách như:

- + Quy chế công bố thông tin
- + Chính sách Bảo vệ Dữ liệu cá nhân của VIETTEL được công khai và thông báo cho các chủ thể có liên quan, qua đó các chủ thể này sẽ biết một cách tường minh về cách thức Viettel xử lý và bảo vệ Dữ liệu cá nhân của họ là tuân thủ với quy định pháp luật, cũng như chuẩn mực bảo mật của Viettel.

VIETTEL còn thể thiện tinh thần minh bạch và trách nhiệm thông qua việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý các hoạt động nội bộ như:

- Quản lý nhân sự thông qua phần mềm quản lý nhân sự (chấm công, tuyển dụng, đánh giá KPI...);
- Đầu tư, mua sắm (thực hiện mua sắm tập trung và đấu thầu qua mạng trên trang: <https://dauthau.viettel.com.vn>);
- Quản lý tài chính như thanh toán chi phí thuê nhà trạm, thuê văn phòng, kho bãi, thanh toán các loại phí bán hàng, thu cước... thông qua các phần mềm quản lý tài chính;
- Xây dựng định mức sử dụng (điện, nước, văn phòng phẩm; xăng dầu chạy: ứng cứu thông tin và sử dụng xe...); đưa phần mềm giám sát và điều hành xe vào trong quản lý nhằm việc quản lý tài sản công và sử dụng xe công theo đúng quy định của Tập đoàn.





# Quản trị rủi ro

Viettel hoạt động sản xuất kinh doanh đa ngành trong môi trường toàn cầu, tiềm ẩn nhiều cơ hội và nguy cơ có thể tác động đến các mục tiêu chiến lược và sự phát triển bền vững của Tập đoàn. Viettel đã Ban hành Khung quản trị rủi ro doanh nghiệp trên cơ sở tham khảo các thông lệ tiên tiến của thế giới nhằm đảm bảo các hoạt động quản trị rủi ro doanh nghiệp được thực hiện chuyên nghiệp, nhất quán và hiệu quả trong toàn tổ chức.

Mục tiêu của quản trị rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, giúp Viettel kịp thời thích ứng với những thay đổi nhanh chóng về thị trường, công nghệ và nhu cầu khách hàng, đóng góp vào mục tiêu phát triển bền vững thông qua việc tối ưu và đảm bảo hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ và hệ thống quản trị rủi ro của doanh nghiệp.

## Các nguyên tắc về quản trị rủi ro

Chúng tôi tiếp cận quản trị rủi ro một cách hệ thống và toàn diện. Phạm vi quản trị rủi ro bao trùm các rủi ro chiến lược, vận hành, tài chính và tuân thủ. Các nguyên tắc chính về quản trị rủi ro tại Viettel như sau:

- Quản trị rủi ro là một phần của hệ thống quản trị doanh nghiệp tại Viettel, đóng góp vào việc tăng cường hiệu quả, hiệu suất hoạt động của tổ chức và giảm thiểu tổn thất trong chi phí hoạt động.
- Quản trị rủi ro là hoạt động có trọng tâm, tập trung vào việc quản lý các các rủi ro quan trọng nhất có thể cản trở tổ chức đạt được mục tiêu.
- Quản trị rủi ro là trách nhiệm của lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên.
- Quản trị rủi ro là một phần không tách rời của mọi hoạt động của doanh nghiệp như lập kế hoạch chiến lược, quản trị và ra quyết định.
- Quản trị rủi ro là một quy trình được thực hiện thường xuyên và định

kỳ trên cơ sở hướng dẫn của ISO 31000:2018, bao gồm các bước nhận diện, phân tích, đánh giá, ứng phó rủi ro, các hoạt động truyền thông và tham vấn về rủi ro cũng như báo cáo, giám sát và rà soát rủi ro.

- Hiệu quả của hệ thống quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ được đảm bảo bởi các chức năng kiểm toán, kiểm soát độc lập tại Tập đoàn và các đơn vị trực thuộc Tập đoàn.

Ngoài các nguyên tắc được nêu trong các chính sách, quy định, quy trình về quản trị rủi ro doanh nghiệp, Viettel cũng ban hành và triển khai các chính sách quan trọng khác để quản lý các rủi ro theo lĩnh vực chuyên ngành, như các chính sách và quy trình quản lý rủi ro an toàn thông tin theo các tiêu chuẩn quốc tế về ATTT mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân như ISO 27018:2019, ISO 27001...





# Tuân thủ pháp luật

Tập đoàn Viettel lấy việc tuân thủ pháp luật là tôn chỉ cho các hoạt động quản lý và tổ chức sản xuất kinh doanh của mình, với tinh thần thượng tôn pháp luật để phát triển bền vững. Các vấn đề pháp lý tại Tập đoàn được tham mưu, tư vấn để đảm bảo an toàn, tuân thủ pháp luật trước khi được triển khai. Các cấp lãnh đạo từ Chủ tịch, Ban Tổng Giám đốc đến Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đều thực hiện chủ trương “Thượng tôn pháp luật để phát triển bền vững”.

## Về cơ cấu tổ chức quản lý tuân thủ

- Ban Pháp chế Tập đoàn có chức năng tư vấn, thẩm định pháp lý và quản lý tuân thủ pháp luật
- Ban Thanh tra - Kiểm toán Tập đoàn có chức năng thực hiện thanh tra, kiểm tra, kiểm toán, xử lý các vụ việc, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng, tiêu cực
- Các Ban, Cơ quan chuyên môn khác của Tập đoàn có chức năng hướng dẫn, giám sát việc tuân thủ theo lĩnh vực chuyên môn phụ trách
- Phòng Pháp chế & Kiểm soát Nội bộ tại các đơn vị (Tổng công ty, Công ty, Viện) có chức năng tư vấn, thẩm định pháp lý và kiểm tra việc tuân thủ tại đơn vị mình.

## Về hệ thống chính sách và quy định

- Bộ quy tắc ứng xử của Viettel được ban hành lần đầu tiên năm 2008 là các quy tắc hành vi ứng xử được thống nhất trong quan hệ nội bộ và bên ngoài của người Viettel. Bao gồm các cam kết đề cao sự tôn trọng, đảm bảo công bằng và duy trì tuân thủ, coi trọng đạo đức, thượng tôn pháp luật, là kim chỉ nam hành động, giúp hình thành nên người Viettel và văn hóa Viettel, các hành vi được làm và không được làm tại nơi làm việc, đối với khách hàng, đối thủ và đối tác. Bộ quy tắc ứng xử của Viettel được phổ biến rộng rãi đến mọi cán bộ nhân viên và thường xuyên được cập nhật phù hợp với các giai đoạn phát triển của Tập đoàn. Bên cạnh đó Viettel còn ban hành bộ Quy tắc ứng xử trên Không gian mạng quy định những điều người Viettel được làm và không được làm trên mạng.
- Các quy trình giám sát và kiểm soát nội bộ như thẩm định, kiểm tra các hợp đồng, thỏa thuận và hoạt động kinh doanh được thiết lập để bảo đảm tuân thủ pháp luật; các cơ chế báo cáo, kiểm toán được xây dựng và áp dụng để phát hiện sớm các hành vi vi phạm.
- Quy định về tiếp công dân được ban hành nhằm lắng nghe, tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền của Tổng giám đốc Tập đoàn và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tập đoàn để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được ban hành nhằm hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý và trình tự, thủ tục giải quyết đơn phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi chung là đơn) đối với các quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính của cơ quan, đơn vị hoặc người có thẩm quyền trong Tập đoàn.
- Quy chế Kiểm tra, giám sát; quy trình kiểm tra được ban hành nhằm nắm bắt, phản ánh và đánh giá đúng đắn về việc chấp hành pháp luật, chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Quốc phòng và tuân thủ các quy định nội bộ trong Tập đoàn đối với các cơ quan, đơn vị, qua đó kịp thời chấn chỉnh hoặc áp dụng các biện pháp phù hợp, giúp các cơ quan, đơn vị khắc phục những tồn tại, hạn chế để nâng cao hiệu quả hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ.
- Quy chế/quy trình kiểm toán nội bộ được ban hành nhằm quy định về mục tiêu, phạm vi hoạt động, vị trí, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của kiểm toán nội bộ tại Công ty mẹ - Tập đoàn và mối quan hệ với các bộ phận khác bao gồm cả phạm vi và cách thức cung cấp thông tin phục vụ kiểm toán; trong đó có các yêu cầu về tính độc lập, khách quan, các nguyên tắc cơ bản, yêu cầu về trình độ chuyên môn, việc đảm bảo chất lượng của kiểm toán nội bộ và các nội dung liên quan khác.
- Quy trình xác minh, phối hợp giải quyết vụ việc được ban hành nhằm đảm bảo hoạt động xác minh vụ việc trong nội bộ Tập đoàn và phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền được thực hiện theo đúng các quy định của pháp luật và quy định của Tập đoàn, thống nhất từ Tập đoàn đến các cấp đơn vị, đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của Tập đoàn...

## Truyền thông, đào tạo về tuân thủ

- Tất cả nhân viên mới được tuyển dụng đều được đào tạo về văn hóa, giá trị cốt lõi, quy tắc ứng xử.
- Hàng năm, Viettel đều xây dựng và triển khai kế hoạch phổ biến và giáo dục pháp luật
- Hàng tháng, các quy định pháp luật mới có liên quan đều được cập nhật thông qua Bản tin pháp luật
- Việc truyền thông, đào tạo được thực hiện thông qua các hình thức đa dạng: Trang thông tin nội bộ, chuyển văn bản trực tiếp qua hệ thống văn phòng điện tử (Voffice), Radio...

## Kết quả triển khai tuân thủ

- Tuân thủ quy định pháp luật về môi trường, không phát sinh vụ việc vi phạm về bảo vệ môi trường.
- Tuân thủ quy định của pháp luật liên quan đến sức khỏe, an toàn của các sản phẩm dịch vụ đối với khách hàng và đảm bảo bảo mật, cam kết an toàn về dữ liệu thông tin của khách hàng.







# Phòng, chống tham nhũng

## Mô hình và phương pháp quản quản trị

Mô hình tổ chức của Viettel được xây dựng nhằm thúc đẩy tính công khai, minh bạch về tổ chức và hoạt động, như công khai, minh bạch về thực hiện chính sách, pháp luật về quyền, lợi ích hợp pháp của người lao động; về chế độ lương, thưởng; thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi và các chế độ phúc lợi xã hội khác; quy tắc ứng xử, bổ trí nhân sự (tuyển dụng, điều động, chuyển đổi, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật...) và các nội dung khác phải công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật có liên quan.

Nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật trong từng lĩnh vực kinh doanh, Ban Lãnh đạo Tập đoàn đã chỉ đạo các Cơ quan chức năng của Tập đoàn căn cứ quy định pháp luật, quy định của chính phủ để tham mưu xây dựng và ban hành các quy chế, quy định, quy trình... (gọi chung là quy định nội bộ) để triển khai các Cơ quan, đơn vị thực hiện đồng bộ, thống nhất từ cấp Tập đoàn đến các đơn vị trực thuộc. Định kỳ hàng năm, các Cơ quan chức năng thực hiện rà soát, đánh giá lại các quy định nội bộ đã ban hành nhằm phát hiện bất cập để kiến nghị sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới bao gồm các quy chế, quy định, quy trình, guideline-hướng dẫn và KPI-Tiêu chuẩn.

## Kiểm soát, giám sát đánh giá rủi ro các hoạt động, lĩnh vực tiềm ẩn nguy cơ tham nhũng

Định kỳ theo kế hoạch (quý/năm) hoặc đột xuất theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tập đoàn, căn cứ các quy định nội bộ đã ban hành, các Cơ quan chức năng của Tập đoàn thực hiện giám sát, kiểm tra việc tuân thủ của các đơn vị nhằm kịp thời phát hiện dấu hiệu vi phạm để chấn chỉnh, ngăn ngừa hành vi vi phạm phải xử lý. Đối với các lĩnh vực tiềm ẩn nguy cơ phát sinh rủi ro (tài chính, đầu tư, mua sắm, quyết toán dự án...), bên cạnh việc đẩy mạnh việc kiểm tra, giám sát, Tập đoàn cũng chú trọng việc công khai, minh bạch nhằm phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực bằng các hình thức:

- Ban hành tiêu chuẩn, định mức, chế độ, chính sách và thực hiện công khai, truyền thông đến toàn thể cán bộ nhân viên nắm để thực hiện, đồng thời giám sát quá trình triển khai đảm bảo công bằng, minh bạch và đúng quy định.
- Ban hành Quy chế, quy định, quy trình trong từng lĩnh vực (đầu tư, mua sắm, tài chính, công tác cán bộ, công tác đào tạo, công tác tuyển dụng...) để công khai, thống nhất quá trình thực hiện đảm bảo khách quan, minh bạch và tuân thủ pháp luật.

- Định kỳ thực hiện luân chuyển, điều động cán bộ theo quy định nhằm nâng cao hiệu quả thực thi nhiệm vụ của cán bộ trong lĩnh vực chuyên môn, qua đó góp phần giảm thiểu nguy cơ tham nhũng.
- Tập đoàn chủ trương đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tiên tiến trong các lĩnh vực quản lý nhằm đảm bảo minh bạch, tiết kiệm chi phí, thời gian và tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh và tăng cường minh bạch trong quản trị hoạt động như: Hệ thống văn phòng điện tử (Voffice); hệ thống quản trị nguồn lực doanh nghiệp ERP; Hệ thống điều hành kinh doanh và quản lý bán hàng; phần mềm kê khai tài sản, thu nhập...

## Truyền thông, đào tạo về các quy định pháp luật của nhà nước và quy định của Chính phủ về công tác phòng chống tham nhũng, tiêu cực

Trong năm 2024, Tập đoàn xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch công tác giáo dục chính trị, phổ biến, giáo dục pháp luật theo hướng dẫn, chỉ đạo của Hội đồng phổ biến giáo dục pháp luật Bộ Quốc phòng. Đối với nội dung các văn bản pháp luật về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực đã được Tập đoàn truyền thông, quán triệt bằng nhiều hình thức (phổ biến trực tiếp cho CBCNV qua Cầu truyền hình trực tuyến hoặc hình thức Văn bản, Email, trang văn bản điện tử nội bộ ...) đến 100% cán bộ nhân viên nắm và thực hiện thống nhất. Bên cạnh đó, Viettel còn ban hành các tài liệu chuyên đề về công tác phòng chống tham nhũng để tuyên truyền, phổ biến cho 100% cán bộ nhân viên thuộc đối tượng theo quy định (quân nhân, cán bộ quản lý, cán bộ làm công tác Kiểm soát nội bộ...).

## Phát hiện và xử lý vụ việc tham nhũng

Tập đoàn chủ động triển khai công tác kiểm tra, giám sát định kỳ theo kế hoạch hoặc đột xuất đối với các hoạt động sản xuất kinh doanh nhằm kịp thời phát hiện bất cập, hạn chế để khắc phục, ngăn ngừa hành vi vi phạm phải xử lý theo quy định. Qua kiểm tra, giám sát nếu phát hiện hành vi vi phạm có dấu hiệu phạm tội, Tập đoàn báo cáo, chuyển hồ sơ đến các cơ quan chức năng điều tra, kết luận và xử lý nghiêm theo quy định của Pháp luật.



# Đóng góp vào ngân sách nhà nước

Viettel luôn khẳng định cam kết tuân thủ đầy đủ pháp luật Việt Nam cũng như pháp luật của các quốc gia và khu vực mà Tập đoàn có hoạt động. Việc duy trì tính tuân thủ, đặc biệt là tuân thủ pháp luật thuế, luôn được đặt lên hàng đầu trong mọi hoạt động sản xuất kinh doanh. Tập đoàn tôn trọng các quy định và cơ chế quản lý nhà nước, đồng thời luôn trong tâm thế sẵn sàng đáp ứng yêu cầu tuân thủ thuế ở mức cao nhất.

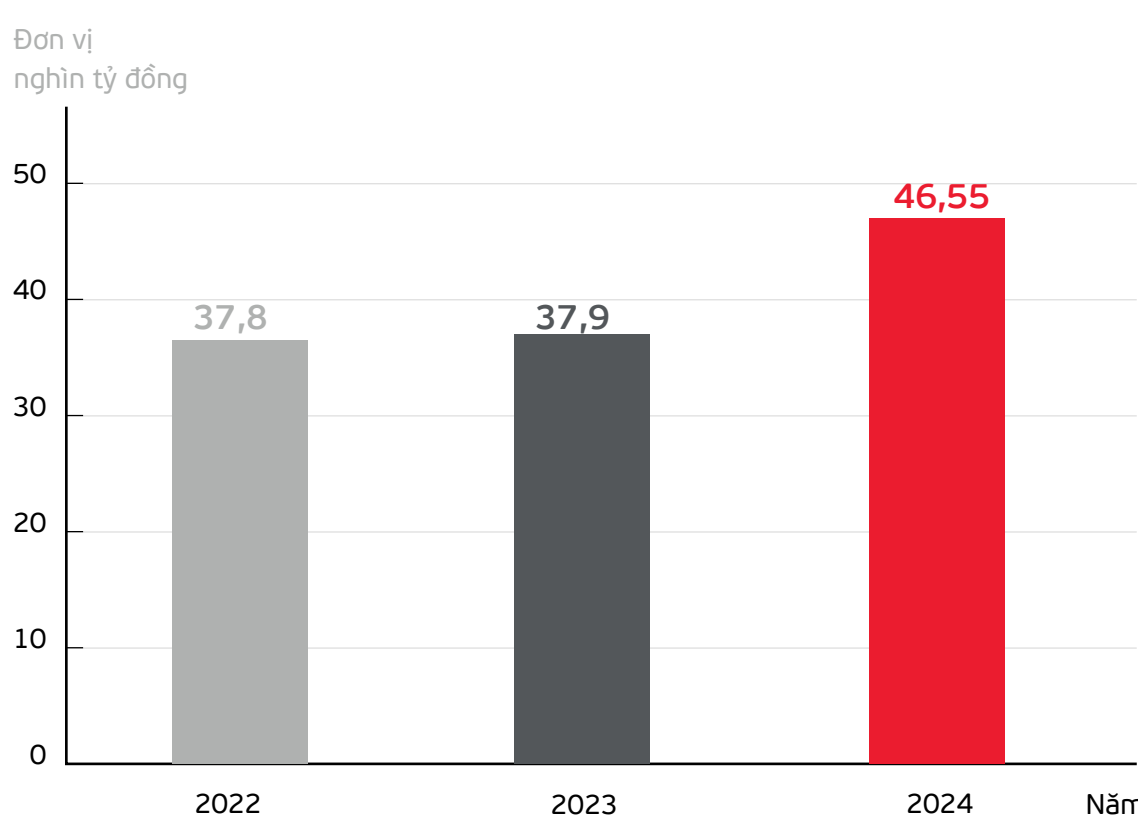
Viettel áp dụng cơ chế quản lý tuân thủ kết hợp với quản lý rủi ro trong lĩnh vực thuế nhằm đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật, đồng thời chủ động phòng ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh. Cụ thể:

- Thiết lập chính sách thuế: Xây dựng chính sách thuế dựa trên các quy định pháp luật hiện hành, phù hợp với đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của Tập đoàn.
- Quản lý rủi ro thuế: Thường xuyên cập nhật và phản ứng kịp thời trước những thay đổi trong chính sách và quy định pháp luật về thuế.
- Hợp tác với chuyên gia: Thường xuyên phối hợp với các chuyên gia tư vấn và kiểm toán để đánh giá, tư vấn và đảm bảo mức độ tuân thủ pháp luật thuế tại Tập đoàn và các đơn vị thành viên.
- Tham gia xây dựng chính sách: Tích cực đóng góp ý kiến vào quá trình xây dựng, sửa đổi các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, góp phần hoàn thiện hệ thống pháp luật phù hợp với thực tiễn triển khai.

Cam kết và nỗ lực của Viettel trong công tác tuân thủ thuế đã được Nhà nước ghi nhận. Ngày 20/10/2023 tại Hà Nội, Bộ Tài chính và Tổng cục Thuế đã tổ chức Hội nghị biểu dương Người nộp thuế tiêu biểu giai đoạn 2020 - 2022. Tại đây, Viettel được vinh danh là doanh nghiệp có mức nộp thuế thu nhập doanh nghiệp lớn nhất với gần 102 nghìn tỷ đồng trong giai đoạn này.

Viettel liên tục nằm trong danh sách 10 doanh nghiệp nộp thuế thu nhập doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, theo công bố của Tổng cục Thuế. Trong nhiều năm, Tập đoàn luôn là một trong những đơn vị có đóng góp lớn nhất vào Ngân sách Nhà nước, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững của đất nước.

Đóng góp ngân sách Nhà nước của Viettel qua các năm:



Phương pháp tiếp cận thuế của Viettel luôn đặt trọng tâm vào việc tuân thủ đầy đủ các quy định và chính sách quản lý thuế tại những nơi Tập đoàn hoạt động. Viettel thực hiện đầy đủ và đúng hạn việc kê khai, nộp thuế theo đúng quy định, thể hiện trách nhiệm của một doanh nghiệp lớn, tiên phong và gương mẫu trong việc thực thi nghĩa vụ tài chính với Nhà nước.

“ Viettel là 1 trong 10 doanh nghiệp nộp thuế Thu nhập doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam.  
Theo công bố từ Tổng cục Thuế





# TỔNG HỢP THÔNG TIN VỀ BÁO CÁO



Báo cáo “Công nghệ từ Trái tim” là báo cáo Phát triển bền vững của Viettel được lập hàng năm nhằm trình bày và công bố các thông tin chính thức liên quan đến định hướng, mục tiêu, các hoạt động liên quan đến Phát triển bền vững của Tập đoàn. Năm 2024, Báo cáo Phát triển bền vững được lập lần đầu tiên và là báo cáo riêng biệt với Báo cáo thường niên.

Trong báo cáo của mình, Viettel nhận diện và bày tỏ thiện chí lắng nghe và thấu hiểu các nhu cầu, kỳ vọng các bên liên quan quan tâm. Thông tin được trình bày bao gồm phương thức quản lý, mục tiêu, định hướng Phát triển bền vững của Viettel trong từng giai đoạn (bao gồm ngắn hạn và dài hạn); hiện trạng, các chương trình, hoạt động nổi bật trong năm liên quan đến các lĩnh vực trọng yếu; cam kết với các bên liên quan và mức độ đáp ứng các cam kết của Viettel và mối quan tâm của các bên liên quan nhằm phác họa toàn cảnh bức tranh hoạt động về Phát triển bền vững của Tập đoàn trong năm và định hướng cho tương lai.

### Chuẩn mực báo cáo

Báo cáo bền vững của Viettel được xây dựng trên cơ sở tham chiếu các nguyên tắc, hướng dẫn của khung tiêu chuẩn chung mới nhất do tổ chức GRI ban hành (Universal Standards 2021) và các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hiệp Quốc (SDG). Bên cạnh đó, chúng tôi cũng tham chiếu tới các tiêu chuẩn ngành do Hội đồng Chuẩn mực Kế toán Bền vững (Sustainability Accounting Standards Board – SASB) ban hành. Ngoài ra, các nguyên tắc và hệ thống tiêu chuẩn GRI giúp Viettel xác định các phạm vi hoạt động, vấn đề trọng yếu, chỉ tiêu theo dõi kết quả triển khai các chương trình/sáng kiến cụ thể trong từng lĩnh vực, từ đó thực hiện theo dõi đánh giá và cải thiện hoạt động bền vững một cách có hệ thống.

### Phạm vi báo cáo

Trừ phi có ghi chú khác, phạm vi báo cáo hoạt động của Viettel bao gồm các đơn vị trực thuộc, các đơn vị độc lập và các công ty con Viettel nắm quyền chi phối, bao gồm: Trụ sở Tập đoàn, 21 đơn vị thành viên. Danh sách các công ty chi tiết thuộc phạm vi báo cáo được trình bày tại trang 64

Số liệu năm 2024 trên phạm vi toàn Tập đoàn và được báo cáo cho niên độ kết thúc ngày 31/12/2024

Báo cáo này được xuất bản vào tháng 09 năm 2025 và chỉ có ở định dạng kỹ thuật số.

## Thành viên phụ trách chương trình phát triển bền vững

Báo cáo PTBV được lập bởi nhóm dự án bao gồm đại diện của các bộ phận khác nhau của Tập đoàn Viettel. Thông tin chi tiết thêm về báo cáo liên hệ:

**Ban Thương hiệu và Truyền thông**

**Email:** [truyenthong@viettel.com.vn](mailto:truyenthong@viettel.com.vn)

## Danh sách các công ty thuộc phạm vi báo cáo

### CÁC ĐƠN VỊ PHỤ THUỘC:

- 1 TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL
- 2 TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL
- 3 TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL
- 4 TỔNG CÔNG TY CÔNG NGHIỆP CÔNG NGHỆ CAO
- 5 TỔNG CÔNG TY DỊCH VỤ SỐ VIETTEL
- 6 CÔNG TY TRUYỀN THÔNG VIETTEL
- 7 CÔNG TY AN NINH MẠNG VIETTEL
- 8 HỌC VIỆN VIETTEL
- 9 VIỆN HÀNG KHÔNG VŨ TRỤ VIETTEL
- 10 CÔNG TY QUẢN LÝ TÀI SẢN VIETTEL
- 11 TRUNG TÂM DỊCH VỤ DỮ LIỆU VÀ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO VIETTEL

### CÁC ĐƠN VỊ ĐỘC LẬP

- 1 TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ QUỐC TẾ VIETTEL
- 2 TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL
- 3 TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG TRÌNH VIETTEL
- 4 CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THỂ THAO VIETTEL
- 5 TỔNG CÔNG TY SẢN XUẤT THIẾT BỊ VIETTEL
- 6 CÔNG TY TNHH NHÀ NƯỚC MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI VÀ XNK VIETTEL
- 7 CÔNG TY CỔ PHẦN TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ VIETTEL
- 8 CÔNG TY CỔ PHẦN XI MĂNG CẨM PHẢ
- 9 CÔNG TY TNHH VIETTEL - CHT
- 10 CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM



# MỤC LỤC GRI

Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội trình bày các thông tin được trích dẫn trong mục lục GRI dưới đây cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2024, dựa trên tham chiếu và hướng dẫn của Tiêu chuẩn GRI.



Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội (Viettel) báo cáo các thông tin được trích dẫn trong mục lục GRI dưới đây cho năm tài chính kết thúc ngày 31/12/2024 tham chiếu đến Tiêu chuẩn GRI

| Chỉ số GRI | Tiêu đề chỉ số GRI                                                  | Báo cáo PTBV 2024 | Trang | Chỉ số GRI | Tiêu đề chỉ số GRI                                                               | Báo cáo PTBV 2024 | Trang |
|------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| GRI 2      | Công bố thông tin chung                                             |                   | 5     | GRI 3      | Lĩnh vực trọng yếu                                                               |                   |       |
| 2-1        | Thông tin chi tiết về tổ chức                                       | ☑                 | 69    | 3-1        | Quy trình xác định các lĩnh vực trọng yếu                                        | ☑                 | 18    |
| 2-2        | Các đơn vị được bao gồm trong báo cáo                               | ☑                 | 64    | 3-2        | Danh sách các lĩnh vực trọng yếu                                                 | ☑                 | 19    |
| 2-3        | Kỳ báo cáo, tần suất và thông tin liên hệ                           | ☑                 | 64    | 3-3        | Quản trị các lĩnh vực trọng yếu                                                  | ☑                 | 20    |
| 2-7        | Nhân viên                                                           | ☑                 | 41    | GRI 201    | Hiệu quả hoạt động kinh tế                                                       |                   |       |
| 2-9        | Cơ cấu quản trị                                                     | ☑                 | 58    | 201-1      | Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ                                 | ☑                 | 5     |
| 2-11       | Chủ tịch của cấp quản trị cao nhất                                  | ☑                 | 20    | GRI 203    | Tác động kinh tế gián tiếp                                                       |                   |       |
| 2-14       | Vai trò của cấp quản trị cao nhất trong báo cáo phát triển bền vững | ☑                 | 20    | 203-1      | Đầu tư cơ sở hạ tầng và các dịch vụ được hỗ trợ                                  | ☑                 | 25    |
| 2-19       | Chính sách lương thưởng                                             | ☑                 | 43    | GRI 205    | Chống tham nhũng                                                                 |                   |       |
| 2-22       | Tuyên bố về chiến lược phát triển bền vững                          | ☑                 | 16    | 205-2      | Truyền thông và đào tạo về các chính sách và quy trình chống tham nhũng          | ☑                 | 61    |
| 2-23       | Các cam kết chính sách                                              | ☑                 | 60    | GRI 207    | Thuế                                                                             |                   |       |
| 2-24       | Lồng ghép các cam kết chính sách                                    | ☑                 | 60    | 207-1      | Phương pháp tiếp cận thuế                                                        | ☑                 | 62    |
| 2-27       | Tuân thủ pháp luật và các quy định                                  | ☑                 | 60    | 207-2      | Quản lý thuế, kiểm soát và quản lý rủi ro                                        | ☑                 | 59    |
| 2-29       | Phương pháp tiếp cận đối với gắn kết các bên liên quan              | ☑                 | 17    | 207-3      | Sự tham gia của các bên liên quan và quản lý các mối quan tâm liên quan đến thuế | ☑                 | 62    |
| 2-30       | Thỏa ước thương lượng tập thể                                       | ☑                 | 43    |            |                                                                                  |                   |       |



| Chỉ số GRI     | Tiêu đề chỉ số GRI                                                                                  | Báo cáo PTBV 2024 | Trang |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| <b>GRI 302</b> | <b>Năng lượng</b>                                                                                   |                   |       |
| 302-1          | Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức                                                                   | ☑                 | 50    |
| 302-4          | Giảm tiêu hao năng lượng                                                                            | ☑                 | 51    |
| 302-5          | Giảm nhu cầu năng lượng của sản phẩm và dịch vụ                                                     | ☑                 | 50    |
| <b>GRI 305</b> | <b>Phát thải</b>                                                                                    |                   |       |
| 305-1          | Phát thải khí nhà kính (GHG) trực tiếp (Phạm vi 1)                                                  | ☑                 | 49    |
| 305-2          | Phát thải khí nhà kính (GHG) gián tiếp (Phạm vi 2)                                                  | ☑                 | 49    |
| <b>GRI 401</b> | <b>Việc làm</b>                                                                                     |                   |       |
| 401-1          | Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc                                                      | ☑                 | 42    |
| 401-2          | Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không dành cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian | ☑                 | 45    |
| <b>GRI 403</b> | <b>An toàn và sức khỏe nghề nghiệp</b>                                                              |                   |       |
| 403-1          | Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp                                                    | ☑                 | 46    |
| 403-3          | Dịch vụ sức khỏe nghề nghiệp                                                                        | ☑                 | 46    |
| 403-4          | Sự tham gia của người lao động, tham vấn và truyền thông về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp         | ☑                 | 46    |
| 403-5          | Huấn luyện nhân viên sức khỏe và an toàn lao động                                                   | ☑                 | 46    |

| Chỉ số GRI     | Tiêu đề chỉ số GRI                                                                                                           | Báo cáo PTBV 2024 | Trang |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| 403-6          | Nâng cao sức khỏe người lao động                                                                                             | ☑                 | 46    |
| 403-7          | Phòng ngừa và giảm thiểu tác động đến sức khỏe và an toàn nghề nghiệp được liên kết trực tiếp bởi các mối quan hệ kinh doanh | ☑                 | 46    |
| 403-8          | Người lao động được bảo đảm bởi hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp                                             | ☑                 | 46    |
| 403-9          | Thương tật liên quan đến công việc                                                                                           | ☑                 | 46    |
| 403-1          | Sức khỏe kém liên quan đến công việc                                                                                         | ☑                 | 46    |
| <b>GRI 404</b> | <b>Giáo dục và đào tạo</b>                                                                                                   |                   |       |
| 404-1          | Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên                                                                          | ☑                 | 44    |
| 404-2          | Các chương trình nâng cao kỹ năng cho nhân viên và chương trình hỗ trợ chuyển tiếp                                           | ☑                 | 45    |
| 404-3          | Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp                                 | ☑                 | 43    |
| <b>GRI 405</b> | <b>Sự đa dạng và cơ hội bình đẳng</b>                                                                                        |                   |       |
| 405-1          | Sự đa dạng của cấp quản lý và nhân viên                                                                                      | ☑                 | 42    |
| 405-2          | Tỷ lệ lương cơ bản và thù lao của phụ nữ so với nam giới                                                                     | ☑                 | 43    |
| <b>GRI 413</b> | <b>Cộng đồng địa phương</b>                                                                                                  |                   |       |
| 413-1          | Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển                    | ☑                 | 27    |



BÁO CÁO

# PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội

Trụ sở chính:

Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, Phường Cầu Giấy,  
TP Hà Nội, Việt Nam

Website:

[Viettel.com.vn](http://Viettel.com.vn)

Email:

[truyenthong@viettel.com.vn](mailto:truyenthong@viettel.com.vn)

CÔNG NGHỆ  
TỪ TRÁI TIM

