

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 05 năm 2016

V/v: Báo cáo Ban Điều hành

Kính thưa: Quý vị đại biểu

Thưa các Quý Cổ đông

Tôi xin thay mặt Ban Điều hành Công ty Cổ phần Hàng không VietJet báo cáo tóm tắt đến toàn thể Đại hội Cổ đông về tình hình hoạt động khai thác, báo cáo tài chính năm 2015 đã kiểm toán và Kế hoạch Kinh doanh năm 2016.

I. BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA VIETJET

A. Tổng quan kinh tế và thị trường hàng không

Kinh tế xã hội Việt Nam năm 2015 diễn ra trong bối cảnh thị trường thế giới đối mặt với nhiều rủi ro lớn, chưa lấy lại được đà tăng trưởng và phục hồi chậm. Giá dầu thô giảm mạnh đã gây áp lực đến việc cân đối ngân sách nhà nước, tuy nhiên, đó cũng là yếu tố thuận lợi cho việc giảm chi phí đầu vào, phát triển sản xuất và kích thích tiêu dùng. Trong bối cảnh năm 2015, Đảng và Chính phủ đã kịp thời đưa ra nhiều giải pháp và nhiệm vụ cụ thể để từng bước tháo gỡ khó khăn, thúc đẩy sản xuất và cải thiện môi trường kinh doanh.

Trước bối cảnh đó, năm 2015 ngành hàng không thế giới đã đạt mức lãi ròng kỷ lục trong lịch sử là 33 tỷ USD, gần gấp đôi so với con số lãi ròng hơn 17,4 tỷ USD của năm 2014. Trong đó, ngành hàng không khu vực châu Á - Thái Bình Dương cũng đã đạt lãi ròng hơn 5,8 tỷ USD. Các hãng hàng không giá rẻ đã chuyên chở hơn 950 triệu hành khách trong năm 2015, khoảng 28% là hành khách của các chuyến bay đã có kế hoạch từ trước (scheduled passengers). Khu vực châu Á - Thái Bình Dương chiếm 31% lượng hành khách toàn cầu, Châu Âu 30% và Bắc Mỹ 26%. Việc gia tăng mạnh mẽ hoạt động của các hãng giá rẻ tại những nền kinh tế mới nổi đang đóng góp đáng kể cho tốc độ tăng trưởng về lưu lượng hành khách trên toàn cầu.

Thị trường Hàng không Việt Nam 2015 dưới sự chỉ đạo của Bộ Giao thông Vận tải và Cục hàng không cũng đã có những bước chuyển biến tích cực. So với năm 2014, vận tải hàng không đã vận chuyển 40,1 triệu lượt khách, tăng 21,2% và 771 nghìn tấn hàng hóa, tăng 4,1%. Trong đó, vận chuyển của các hãng hàng không trong nước là 31,1 triệu lượt hành khách, tăng 21%. Chỉ số tăng trưởng tích cực này cùng với việc giá nhiên liệu bay trong năm 2015 giảm sâu đã tạo nền cho các hãng hàng không có được kết quả kinh doanh tích cực. So với cuối năm 2014, giá dầu thô ở thời điểm cuối năm 2015 giảm 30% đã giúp các hãng hàng không có thể linh hoạt trong chính sách giảm giá vé nhằm tiếp tục kích thích nhu cầu vận chuyển của hành khách. Bên cạnh đó, các đơn vị trong ngành hàng không đã quán triệt và nâng cao năng lực giám sát an ninh, an toàn, đảm bảo

chất lượng, đổi mới dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ hành khách, triển khai đồng bộ văn hóa doanh nghiệp và văn hóa ứng xử theo phương châm “4 xin – 4 luôn”. Năm 2015, ngành hàng không Việt Nam không xảy ra các vụ việc nghiêm trọng uy hiếp an ninh hàng không, công tác an ninh an toàn được giữ vững.

Bên cạnh những thuận lợi, ngành hàng không Việt Nam cũng đã đối diện không ít khó khăn khi sự phát triển của cơ sở hạ tầng không kịp đáp ứng với nhu cầu khai thác dẫn đến tình trạng quá tải tại các cảng hàng không và ảnh hưởng hoạt động khai thác kinh doanh của các hãng.

B. Kết quả kinh doanh 2015

Sau hơn 5 năm hoạt động trong lĩnh vực hàng không, trong năm 2015, Vietjet đã nhận thêm 09 tàu bay mới, tăng số lượng tàu bay của hãng lên 29 tàu bao gồm 26 tàu bay A320 và 03 tàu bay A321 được khai thác tại 3 căn cứ Tân Sơn Nhất, Hà Nội, và Đà Nẵng, tăng trưởng 161% so với năm 2014. Với 28 đường bay nội địa và 12 đường bay quốc tế, Vietjet đã chuyên chở 9.3 triệu lượt hành khách, tăng 166% so với năm 2014. Vietjet đã khai thác 58,355 chuyến bay với hệ số sử dụng ghế đạt trung bình 88% và độ tin cậy kỹ thuật đạt 99,56%.

Trong năm 2015, Vietjet đã khai trương thêm 09 đường bay nội địa và 07 đường bay quốc tế mới. Các bộ phận chuyên môn đã phối hợp và triển khai phát triển mạng đường bay theo đúng kế hoạch đề ra đến các điểm đến mới như Pleiku, Chu Lai, Tuy Hòa, Yangon (Myanmar), Thượng Hải, Côn Minh, v.v. Vietjet cũng đã đạt được những thành công nhất định với độ nhận biết thương hiệu 96%, ra mắt dịch vụ Skyboss và phục vụ 9,810 lượt khách cho dịch vụ này. Vietjet đã triển khai thực hiện 25 chương trình khuyến mãi và chiến lược thương hiệu, tổ chức 162 sự kiện trong và ngoài nước, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng nhằm phục vụ và tạo điều kiện đi lại bằng đường hàng không cho đại bộ phận người dân trong và ngoài nước.

Song song với việc phát triển đội tàu bay, Vietjet cũng đã không ngừng đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp với mức độ tăng trưởng về nhân sự đạt 72% so với năm 2014. Vietjet luôn coi công tác đào tạo là nhiệm vụ trọng tâm, trong năm qua đã tổ chức 635 khóa đào tạo với tổng cộng 14,453 giờ cho 7,429 lượt học viên, tăng trưởng 132% so với năm 2014. Bên cạnh đó, Vietjet cũng đã tuyển dụng và đào tạo thêm 50 kỹ sư B1/B2, đào tạo mới 60 phi công trong đó đào tạo chuyển loại lái phụ lên lái chính cho 24 cơ trưởng và đào tạo phi công cơ bản (cadet) thành lái phụ cho 36 phi công. Trung tâm Đào tạo Vietjet luôn bảo đảm cung cấp đủ số lượng nhân viên phục vụ cho đội tàu bay của công ty. Hiện nay, Vietjet đã tự thực hiện công tác bảo dưỡng tàu bay hằng ngày (daily check), hằng tuần (weekly check), loại A (A-Check) và thay động cơ với công tác kỹ thuật chuyên môn cao.

Trong Quý 1 2015, Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA – International Air Transport Association) đã trao Chứng nhận An toàn Khai thác (IOSA – IATA Operational Safety Audit) cho Vietjet. Công ty thường xuyên triển khai các chương trình nhằm nâng cao công tác đảm bảo an toàn khai thác như hệ thống Quản lý sự mệt mỏi (Fatigue Risk Management System) và đánh giá an toàn khai thác khoang khách và buồng lái (LOSA – Line Operation Safety Audit).

Vietjet luôn duy trì hoạt động hệ thống Phân tích Dữ liệu bay (AirFase – Flight Analysis Database) hỗ trợ tốt công tác điều tra, nâng tỷ lệ số chuyến bay được phân tích Chỉ số Chất lượng đạt 90,36 %, vượt khuyến cáo của Airbus là 90%. Vietjet cũng đã triển khai tổ chức 12 khóa học về hệ thống Quản lý An toàn (Safety Management System – SMS), thực hiện huấn luyện cho 211 nhân viên (trong đó có 137 tiếp viên và 74 nhân viên kỹ thuật).

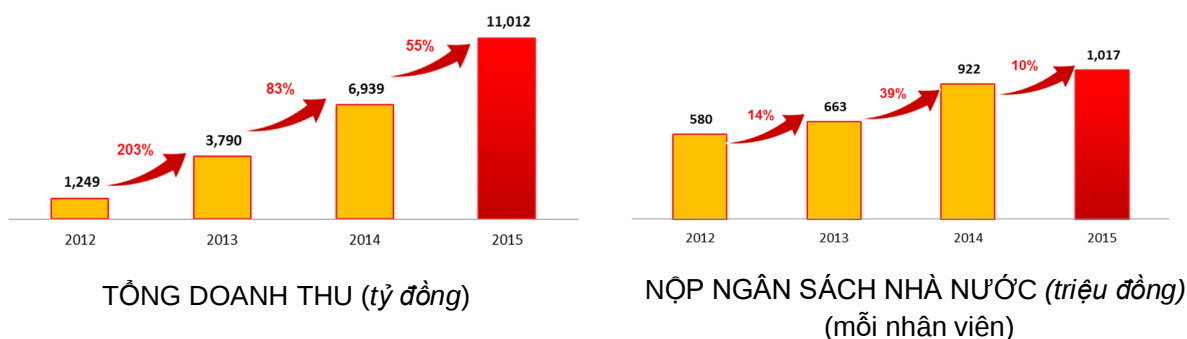
VietJet Air đưa Công nghệ Thông tin vào hầu hết các lĩnh vực quản trị vận hành nhằm phục vụ cho nhu cầu của tất cả các bộ phận, đồng thời luôn đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định 24/07. Vietjet đã nâng cấp trang web, hệ thống máy chủ, và triển khai thêm 12 chương trình phần mềm đưa vào hoạt động, một bước nâng cao tự động hóa các quy trình và tăng hiệu quả công việc. Công ty đã xây dựng chương trình tiết kiệm nhiên liệu và triển khai chương trình rà soát tra nạp nhiên liệu nhằm tiết kiệm chi phí hoạt động của công ty. Nhằm hỗ trợ hoạt động xuyên suốt phục vụ nhu cầu của hành khách, tổng đài của Vietjet với 150 tổng đài viên đã trực 24/7, nhờ vậy mà tỉ lệ hài lòng của khách hàng đạt 98% và tỉ lệ khiếu nại chỉ chiếm 0,028%.

Với sự đào tạo chuyên nghiệp, đội ngũ cán bộ Pháp chế của Vietjet đã đóng góp xây dựng văn bản pháp quy theo các chương trình của Bộ giao thông Vận tải và Cục Hàng không, bảo vệ thành công cho quyền lợi của công ty trước tòa án, đồng thời tham gia chuẩn bị tài liệu và đàm phán các hợp đồng lớn của công ty. Bên cạnh đó, Vietjet không ngừng tăng cường giám sát và kiểm tra định kỳ các phòng ban cũng như hoạt động tại các cảng hàng không, đảm bảo các quy trình quy định luôn được tuân thủ nghiêm ngặt.

Tóm tắt Kết quả hoạt động khai thác:

	2015	△ KPI 2015	△ 2014
Đội tàu	29	12%	61%
Lượng hành khách (<i>triệu</i>)	9.3	3%	66%
Chuyến bay khai thác	58,355	5%	67%
Đường bay			
Nội địa	28	22%	47%
Quốc tế (<i>bao gồm thuê chuyến</i>)	12	121%	240%
Tổng giờ bay khai thác	113,234	15%	84%
Tải cung ứng (<i>triệu</i>)	10.72	6%	71%
Chi phí trên km (<i>không gồm nhiên liệu</i>)	2.34	-4.5%	-14%
Nhân viên	1,869	-9%	72%

C. Kết quả tăng trưởng trong hoạt động khai thác 2015



	2015	2014	ĐVT: Triệu VNĐ
Tổng doanh thu bán	11,747,678	7,811,491	50%
Tổng doanh thu bay	10,990,990	6,928,363	59%

Trong năm 2015, VietJet đã có lãi sau 5 năm hoạt động và đóng góp vào ngân sách nhà nước trực tiếp và gián tiếp 2.000 tỷ đồng. Tổng doanh thu đạt được tăng 155% so với năm 2014.

II. KẾ HOẠCH KINH DOANH NĂM 2016

A. Tình hình kinh tế và thị trường hàng không

Trong năm 2016, Quốc hội đã thông qua mức tăng trưởng GDP là 6,7%, đây là mức cao nhất trong 6 năm qua. Bên cạnh đó, giá nhiên liệu bay dự kiến sẽ giảm 11%, thị trường hàng không năm 2016 đang được kỳ vọng với 45 triệu lượt khách, tăng 19% so với năm 2015.

Đối với thị trường hàng không nội địa, tổng dự kiến đạt 26,2 triệu lượt khách, tăng 23,4% so với năm 2015, tương đương khoảng 5 triệu khách. Tất cả các nhóm đường bay đều tăng trưởng do các hãng hàng không sẽ đổ tải mạnh vào các nhóm đường bay này. Tuy nhiên, đối với thị trường quốc tế sẽ không có nhiều biến động mặc dù Hiệp định Bầu trời mở "Open Sky" ASEAN có hiệu lực từ ngày 1/1/2016, do hầu hết những thương quyền quan trọng liên quan tới việc khai thác thị trường nội địa vẫn được các nước tiếp tục bảo hộ.

Trước bối cảnh đó, Chính phủ, Bộ GTVT và Cục Hàng không đã đề ra các mục tiêu định hướng nhằm tiếp tục phát triển ngành hàng không như tăng tỷ trọng vận tải hàng không cho các chặng dài và đường bay quốc tế; đẩy mạnh phát triển thị trường hàng không với mục tiêu vận tải HKVN đứng thứ 4 trong ASEAN trong năm 2020; tăng tần suất bay các đường bay hiện tại đến toàn bộ các cảng hàng không nội địa; nâng cao năng lực cạnh tranh giữa các hãng thông qua hiện đại

hóa đội tàu, mở rộng mạng đường bay, tăng cường chất lượng dịch vụ; và tạo môi trường thuận lợi, cạnh tranh bình đẳng cho hoạt động của các hãng.

Trong chiến lược phát triển ngành giao thông vận tải, Việt Nam sẽ có 26 sân bay vào năm 2020 và hiện đang trong quá trình phát triển mở rộng Cảng Hàng không Quốc tế Nội Bài và Tân Sơn Nhất, cùng với xây dựng sân bay quốc tế mới Long Thành sẽ được đưa vào hoạt động trong năm 2020. Với dân số hơn 90 triệu người, cộng với thu nhập bước vào ngưỡng cửa trung bình, tiềm năng thị trường hàng không Việt Nam được đánh giá khá cao. Theo Hiệp hội Hàng không quốc tế (IATA), Việt Nam được đánh giá là thị trường tăng trưởng nhanh thứ 7 thế giới trong giai đoạn 2013-2017. Tốc độ tăng trưởng trung bình hàng năm cho lượng khách quốc tế và lượng hàng hóa vận chuyển lần lượt khoảng 6,9% và 6,6%. Theo IATA, hiện ngành hàng không Việt Nam đang đóng góp tới 6 tỷ USD vào GDP của Việt Nam, tạo ra hơn 230.000 việc làm.

Nắm bắt tình hình chung của ngành hàng không, VietJet Air đã có những kế hoạch khai thác cho năm 2016 cụ thể như sau.

B. Hoạt động khai thác

VietJet Air định hướng chung hoạt động khai thác 2016 dựa trên 09 mục tiêu chính:

1. Mở rộng mạng đường bay nội địa. Phát triển vững chắc và hiệu quả các đường quốc tế. Đảm bảo các đường bay có lãi. Chú trọng tăng doanh thu Ancilliary. Nâng giá vé bình quân các đường bay; đảm bảo hệ số sử dụng ghế (Nội địa & Quốc tế).
2. Duy trì chính sách thương hiệu mạnh trên cơ sở vượt trội về chất lượng dịch vụ, đặc biệt là khối dịch vụ mặt đất, dịch vụ Skyboss và khoang hành khách.
3. Tiếp tục hoàn thiện, chuẩn hoá và tự động hoá các quy trình hoạt động. 100% các hoạt động khai thác dựa trên các quy trình tiên tiến.
4. Tiết kiệm 15 % chi phí (không bao gồm chi phí xăng dầu) so với 2015; Kiểm soát chi phí hao hụt xăng dầu.
5. Đảm bảo an toàn bay.
6. Quản trị các đơn vị thành viên đảm bảo hiệu quả và quản lý rủi ro tốt.
7. Phát hành IPO thành công.
8. Duy trì môi trường doanh nghiệp vui tươi, trẻ trung, minh bạch và ý thức tiết kiệm chi phí tới mỗi nhân viên.
9. Nâng cao năng lực quản lý điều hành, hoàn thiện hệ thống quản lý, năng lực cán bộ quản lý và khả năng phối kết hợp.

Bên cạnh đó, căn cứ vào những kết quả đạt được trong năm 2015, VietJet đã đặt ra kế hoạch khai thác 2016:

	KPI 2016	△ 2015
Đội tàu	42	45%
Lượng hành khách (triệu)	15.1	62%
Chuyến bay khai thác	91,863	57%
Đường bay		
Nội địa	31	11%
Quốc tế	17	42%
Tổng giờ bay khai thác	164,666	45%
Tài cung ứng (triệu)	17.3	61%
Chi phí trên km (không gồm nhiên liệu)	1.74	-74%

Dự kiến đến cuối năm 2016, VietJet Air sẽ khai thác 42 tàu bay với tổng số 91,863 chuyến bay, dự kiến vận chuyển 15.1 triệu hành khách, thời gian quay đầu là 27 phút và tỉ lệ bay đúng giờ hơn 90%. Vietjet có kế hoạch phát triển mạng đường bay mới với 03 đường bay nội địa và 05 đường bay quốc tế. Với mục tiêu mang lại sự hài lòng cho hành khách, Vietjet sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ với mong muốn đạt được độ nhận biết thương hiệu 99%, hơn 98% hành khách sẽ quay lại và tỉ lệ khiếu nại sẽ giảm dưới 0.02%.

Trong Quý I 2016, Vietjet đã đón nhận thêm 03 tàu bay mới, tăng đội tàu lên 32 tàu, khai thác 19.505 chuyến bay, và chuyên chở 2.9 triệu lượt hành khách, tăng 159% so với cùng kỳ năm 2015. Với đội tàu bay hiện tại, Vietjet thực hiện mở rộng mạng đường bay lên đến 31 đường bay nội địa và 32 đường bay quốc tế (bao gồm các đường bay thuê chuyến). Hết số sử dụng ghế đạt 85%, vượt kế hoạch đề ra 2,0%, và chiếm thị phần 41%. Chỉ trong 3 tháng đầu năm, Vietjet đã tổ chức được 45 sự kiện, 7 chương trình khuyến mãi, đưa ra truyền thông hơn 3.400 tin nội địa và quốc tế, và độ nhận biết thương hiệu đạt 98% cùng mạng lưới 1.200 đại lý bao phủ khắp cả nước.

Bên cạnh công tác phát triển kinh doanh, Vietjet không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ. Với sự ra mắt dịch vụ Skyboss, trong 03 tháng đầu năm 2016, Vietjet đã phục vụ gần 7 nghìn lượt khách sử dụng dịch vụ này, tăng 142% so với cuối năm 2015. Từ những góp ý phản ánh của khách hàng, Vietjet không ngừng tiếp nhận, từng bước xây dựng, sửa đổi, và hoàn thiện các chính sách cũng như tiêu chuẩn dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hàng khách. Vietjet đã có kế hoạch triển khai chiến dịch “For Your Smile Plus 2016” trong Quý 2 2016 với mục tiêu mang đến nụ cười hài lòng cho hành khách bằng chính tinh thần sẵn sàng phục vụ bởi đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và đội tàu bay hiện đại.

Sau khi đón nhận chứng chỉ IOSA do IATA chính thức công nhận trong tháng 4/2015, Vietjet luôn tuân thủ thực hiện đánh giá nội bộ theo tiêu chuẩn

IOSA và đánh giá định kỳ công tác kỹ thuật bảo dưỡng tàu bay theo tiêu chuẩn E-IOSA. Trong Quý 2 2016, Vietjet đã có kế hoạch rà soát và sửa đổi các tài liệu khai thác cho công tác đánh giá nhằm gia hạn chứng chỉ AOC và IOSA.

Trong năm 2016, Vietjet sẽ tiếp tục xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ nhằm tăng cường giám sát và đảm bảo sự an toàn, hiệu quả, cũng như chất lượng trong hoạt động khai thác tại tất cả các đầu sân bay theo đúng quy trình, quy định của Vietjet và tuân thủ các yêu cầu của Cục Hàng không Việt Nam. Vietjet cũng sẽ không ngừng đào tạo, tuyển dụng, và nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ, nhân viên khối khai thác mặt đất để đáp ứng được nhu cầu phát triển theo chuẩn mực quốc tế IATA.

Nhằm đảm bảo An toàn An ninh trong các hoạt động khai thác của VietJet Air, các cuộc họp Ủy ban An toàn An ninh được tổ chức định kỳ để xem xét và điều chỉnh các quy định và chính sách an toàn an ninh, đồng thời đánh giá rủi ro của hoạt động khai thác để từ đó Ủy ban quyết định đưa ra các giải pháp chủ động ngăn chặn các sự cố và nguy cơ gây ảnh hưởng đến an toàn an ninh hàng không, đảm bảo an toàn cho hoạt động khai thác. Vietjet luôn giữ vững, duy trì chứng chỉ AOC nhằm đảm bảo tuân thủ các qui định, yêu cầu về an toàn, chất lượng, an ninh của Cục Hàng không Việt Nam và các nhà chức trách hàng không. Ngoài ra, Vietjet sẽ đảm bảo duy trì chứng chỉ AMO; chứng chỉ đủ điều kiện bay (C of A) cho đội tày bay, đảm bảo chứng chỉ được cấp mới, gia hạn đúng thời gian qui định, không làm gián đoạn hoạt động khai thác của công ty, và đảm bảo thực hiện có hiệu quả chương trình đảm bảo an toàn, chất lượng và đảm bảo an ninh. Vietjet sẽ triển khai các hoạt động giám sát tính tuân thủ các thủ tục và quy định về An ninh Hàng không, triển khai các thông tin đe dọa An ninh Hàng không và biện pháp an ninh tăng cường và các quy định chính sách An ninh cho các đơn vị liên quan trong vòng 24 giờ sau khi tiếp nhận.

III. KẾT LUẬN

Năm 2015 và 2016 là những năm ngành kinh tế vẫn trong giai đoạn phục hồi và đối đầu với nhiều rủi ro. Tuy nhiên, với sự quan tâm chỉ đạo của HĐQT và Ban Điều hành, cùng với nỗ lực không ngừng của toàn thể nhân viên, VietJet Air đã tự tin vượt qua được giai đoạn khó khăn, hoàn thành xuất sắc những chỉ tiêu kế hoạch đề ra trong năm 2015, xây dựng một thương hiệu vững mạnh, khẳng định vị trí của một hãng hàng không thế hệ mới tại thị trường hàng không Việt Nam và vươn ra thị trường hàng không quốc tế. Vietjet không chỉ là một hãng hàng không mà hơn thế nữa là một tập đoàn cung cấp các nhu cầu tiêu dùng cho hành khách.

THAY MẶT BAN ĐIỀU HÀNH
GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

(đã ký)

LƯU ĐỨC KHÁNH