

## Chính sách hậu mãi 5 sao của VinFast ghi điểm tuyệt đối với khách hàng Việt

17:31 10/10/2025

Thông qua chính sách chăm sóc khách hàng toàn diện và đẳng cấp, VinFast không chỉ nâng tầm trải nghiệm người dùng mà còn tiên phong thiết lập một chuẩn mực mới về dịch vụ hậu mãi tại thị trường ô tô Việt Nam.

### Trải nghiệm hậu mãi “trên cả mong đợi”

Những ngày gần đây, câu chuyện chia sẻ của anh Hồ Ngọc Tùng - một chủ xe VF 5 - trên diễn đàn người dùng xe điện VinFast đã thu hút sự quan tâm đặc biệt từ cộng đồng. Trải nghiệm thực tế tại xưởng dịch vụ VinFast Phan Trọng Tuệ (Đà Nẵng) không chỉ khiến anh Tùng hài lòng, mà còn để lại ấn tượng sâu sắc về chất lượng dịch vụ hậu mãi mà hãng xe Việt đang triển khai.

Theo anh Tùng, chiếc VF 5 của anh xuất hiện tình trạng sụt pin nhanh khi dung lượng xuống dưới 30%. Khi đưa xe đến xưởng dịch vụ, anh được các kỹ thuật viên nhanh chóng kiểm tra và xác định trực trặc tới từ hệ thống pin. Bộ pin sau đó được tháo rời và gửi về nhà máy để kiểm tra, bảo hành theo đúng quy trình. Anh cũng được thông báo sẽ được hỗ trợ xe thay thế vào tuần sau.



Tuy nhiên, điều khiến anh bất ngờ là chính sách hỗ trợ vượt ngoài mong đợi. Do không có sẵn xe thay thế tại Đà Nẵng, VinFast đã điều một chiếc VF 7 từ Hà Nội vào để anh sử dụng trong thời gian chờ bảo hành. “Vừa được bảo hành xe, vừa có cơ hội trải nghiệm mẫu xe phân khúc cao hơn, tôi thật sự bất ngờ với chính sách hậu mãi của VinFast. Hơn nữa, toàn bộ chi phí mượn xe và sạc điện đều được miễn phí”, anh Tùng chia sẻ.

Sau khi sửa chữa, chiếc VF 5 được bàn giao cho khách hàng trong tình trạng vận hành ổn định. Dù xe nằm xưởng nhưng anh Tùng cho rằng đây là một trải nghiệm tuyệt vời. Bởi nhờ vậy, anh có dịp trải nghiệm VF 7 - mẫu xe phân khúc cao hơn VF 5 - và có những cảm nhận rõ nét về sự khác biệt giữa hai dòng xe.

Khép lại trải nghiệm, anh Tùng bày tỏ sự hài lòng tuyệt đối với cách làm hậu mãi của VinFast. “Cảm ơn VinFast đã có những chính sách hậu mãi tuyệt vời đối với khách hàng. Lần đầu mua xe và tôi cũng thấy mình may mắn khi lựa chọn hãng xe của người Việt”, anh Tùng bày tỏ.

### **Định hình lại chuẩn mực hậu mãi thị trường ô tô Việt**

Không chỉ tiên phong trong sản phẩm và công nghệ, VinFast còn liên tục tạo dấu ấn với chính sách hậu mãi đặt lợi ích người dùng lên hàng đầu. Mới đây, cộng đồng chủ xe điện và xăng của hãng đã đặc biệt ghi nhận những hỗ trợ kịp thời, thiết thực mà VinFast dành cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi bão số 10 (bão Bualoi).

Cụ thể, hãng triển khai chương trình hỗ trợ toàn diện cho các chủ xe tại ba tỉnh Thanh Hóa, Nghệ An và Hà Tĩnh - khu vực chịu thiệt hại nặng nề do mưa bão. VinFast miễn phí kiểm tra đối với xe điện bị ngập nước hoặc di chuyển trong điều kiện ngập. Bên cạnh đó, hãng cũng hỗ trợ 500.000 đồng/xe tiền miễn thường bảo hiểm cho những xe bị hư hỏng cần làm bảo hiểm, bao gồm cả xe xăng và xe điện được đưa về xưởng dịch vụ.



Tại Hà Nội, VinFast triển khai dịch vụ cứu hộ xe cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi mưa bão về xưởng dịch vụ không bị ảnh hưởng bởi tình trạng ngập úng, và không thu thêm chi phí chênh lệch của khách hàng theo chính sách đã ban hành. Trong trường hợp cứu hộ của hãng chưa đáp ứng được, khách hàng có thể chủ động liên hệ dịch vụ bên ngoài để đưa xe về xưởng và sẽ được VinFast hỗ trợ thanh toán chi phí.

Không ít người dùng đã bày tỏ sự ngạc nhiên và hài lòng trước phản ứng nhanh nhạy, linh hoạt từ phía VinFast. “VinFast đang tiếp tục triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng đặc biệt, điều hiếm có của 1 hãng xe, nói nôm na là doanh số tốt nhất, hậu mãi tốt nhất”, tài khoản Đồng Minh Thắng nhận xét trên trang cá nhân.

Ngoài những chính sách linh hoạt, đông đảo người Việt đều thừa nhận, VinFast còn định hình lại khái niệm “hậu mãi” bằng loạt chính sách chưa từng có tiền lệ trên thị trường như: bảo hành xe lên đến 10 năm - dài nhất hiện nay; giao - nhận xe tận nhà trong trường hợp khách bận, cho mượn pin/xe trong trường hợp sửa pin/động cơ, cùng nhiều chương trình tri ân, quà tặng gắn kết khách

hàng. Những chính sách này không chỉ mang đến sự an tâm cho người dùng mà còn truyền đi thông điệp rõ ràng về một thương hiệu đang đặt khách hàng ở vị trí trung tâm.

Ngoài ra, không thể không kể tới tốc độ mở rộng ấn tượng mạng lưới xưởng dịch vụ trên toàn quốc của VinFast. Hiện tại, VinFast đã đưa vào vận hành hơn 300 xưởng dịch vụ - con số khổng lồ bậc nhất so với các hãng xe đang hoạt động tại Việt Nam. Sự hiện diện dày đặc của hệ thống dịch vụ không chỉ nâng cao tính thuận tiện, mà còn giúp xóa bỏ nỗi lo về việc bảo trì, sửa chữa xe điện.

Theo giới chuyên gia, VinFast không chỉ dừng lại ở việc triển khai dịch vụ hậu mãi, mà đang từng bước kiến tạo một hệ sinh thái trải nghiệm toàn diện, góp phần thúc đẩy người dùng tự tin chuyển đổi xanh.

**Quyền Bùi**