

Lỗi hệ thống Grab gây tăng giá cước gọi xe lên hàng nghìn đô la Singapore ở Singapore và Malaysia

16:24 21/08/2025

Một lỗi hiển thị tạm thời trên ứng dụng Grab đã khiến giá cước gọi xe tăng vọt bất thường, với các chuyến đi ngắn tại Singapore bị đẩy lên mức từ 1.000 đô la Singapore trở lên, gấp hàng trăm lần so với giá thông thường. Sự cố không chỉ giới hạn ở Singapore mà còn ảnh hưởng đến người dùng tại Malaysia, nơi một số chuyến đi được báo giá lên đến hàng nghìn ringgit Malaysia (RM).



Lỗi hệ thống Grab gây tăng giá cước gọi xe lên hàng nghìn đô la Singapore ở Singapore và Malaysia (Ảnh: internet)

Sự cố xảy ra vào khoảng trưa ngày 20/8, cụ thể từ khoảng 12h trưa giờ Singapore. Người dùng tại Singapore chia sẻ, các chuyến đi ngắn, chẳng hạn từ Kallang đến Simei (khoảng 10-15 km), bị hiển thị giá lên đến S\$1.500, trong khi giá thông thường chỉ khoảng S\$20-30. Tương tự, tại Malaysia, một số người dùng thấy giá cước từ Subang đến Damansara (khoảng 14 km) bị đẩy lên RM1.516, thay vì mức giá bình thường khoảng RM30. Lỗi này được mô tả là một

vấn đề hiển thị (display glitch), không ảnh hưởng đến hệ thống tính toán thực tế, và các chuyến đi với giá cao bất thường thường bị hệ thống Grab tự động chặn để tránh xử lý.

Grab xác nhận rằng sự cố chỉ kéo dài tạm thời và đã được khắc phục vào khoảng 12:20 trưa giờ Singapore. Công ty đang tiến hành kiểm tra nội bộ để xác định xem có bất kỳ chuyến đi hoặc đơn hàng nào đã được xử lý với giá cao hay không. Nếu có, Grab cam kết hoàn tiền đầy đủ cho khách hàng bị ảnh hưởng. Người phát ngôn của Grab cho biết: "Chúng tôi đã gặp phải sự cố hệ thống tạm thời dẫn đến việc hiển thị sai mức giá cao bất thường trên ứng dụng. Sự cố đã được giải quyết và ứng dụng hiện đang hoạt động bình thường. Chúng tôi vô cùng xin lỗi vì sự bất tiện này."

Sự cố đã gây shock lớn cho người dùng, với nhiều người chia sẻ ảnh chụp màn hình trên mạng xã hội. Trên nền tảng X (trước đây là Twitter), các bài đăng nhanh chóng lan tỏa, mô tả giá cước "điên rồ" và kèm theo bình luận hài hước như: "Với giá này, tôi mong đợi một chiếc máy bay riêng!" hoặc "Grab glitch: RM1.516 cho 14km? Bình thường chỉ RM30, giờ thì shock luôn!". Một số người dùng tại Singapore và Malaysia báo cáo lỗi xảy ra đồng thời, dẫn đến suy đoán về vấn đề hệ thống khu vực. Tuy nhiên, không có báo cáo về việc người dùng bị tính phí thực tế với mức giá cao, vì hệ thống đã chặn các giao dịch như vậy.

Các tờ báo lớn như The Straits Times và Channel News Asia tại Singapore cũng ghi nhận phản ứng từ người dùng, với một số người mô tả đây là "cú sốc" khi cố gắng đặt xe vào giờ cao điểm trưa. Tại Malaysia, Daily Express nhấn mạnh rằng lỗi ảnh hưởng đến cả hai quốc gia, và người dùng đã nhanh chóng chia sẻ meme để giảm bớt sự bức tức.

Grab là nhà cung cấp dịch vụ gọi xe hàng đầu tại Đông Nam Á, hoạt động mạnh mẽ ở Singapore, Malaysia, Thái Lan và các quốc gia khác. Công ty đã củng cố vị thế sau khi Uber rút khỏi khu vực vào năm 2018, đổi lấy cổ phần trong Grab. Với hàng triệu người dùng hàng ngày, bất kỳ lỗi hệ thống nào cũng có thể gây tác động lớn đến lòng tin của khách hàng.

Mặc dù sự cố lần này được khắc phục nhanh chóng, nhưng Grab từng gặp các vấn đề kỹ thuật tương tự trong quá khứ, chẳng hạn như lỗi tính phí hoặc gián đoạn dịch vụ do cập nhật hệ thống. Các chuyên gia công nghệ nhận định rằng, trong bối cảnh ứng dụng di động ngày càng phức tạp, các glitch hiển thị như thế này có thể xuất phát từ lỗi lập trình hoặc tải dữ liệu tạm thời, nhưng thường không ảnh hưởng lâu dài nếu được xử lý kịp thời.

Sự cố lỗi hiển thị giá cước của Grab là một nhắc nhở về tính mong manh của các nền tảng kỹ thuật số, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ di động. Grab đã nhanh chóng xin lỗi và cam kết hỗ trợ khách hàng, giúp giảm thiểu thiệt hại. Người dùng được khuyến nghị kiểm tra lại ứng dụng và liên hệ hỗ trợ nếu nghi ngờ có vấn đề.

L.T (t/h)