

Ngày 9 tháng 6 năm 2026

Công ty TNHH AEONMALL Việt Nam  
Công ty TNHH AEON Việt Nam

## CẬP NHẬT CỦA AEON VỀ SỰ VIỆC XẢY RA TẠI TTTM AEON MALL LONG BIÊN NGÀY 7/6/2026

Công ty TNHH AEONMALL Việt Nam (AEONMALL Việt Nam) và Công ty TNHH AEON Việt Nam (AEON Việt Nam), sau đây gọi chung là AEON, trân trọng cảm ơn sự ủng hộ và quan tâm của Quý Khách hàng trong thời gian vừa qua.

Liên quan đến sự việc xảy ra tại Trung tâm thương mại (TTTM) AEON MALL Long Biên ngày 7/6/2026, AEON xin ghi nhận các ý kiến phản hồi từ Khách hàng và xin cập nhật thông tin như sau:

Vào chiều ngày 9/6/2026, Chúng tôi đã chủ động gặp gỡ và trao đổi trực tiếp với Khách hàng để lắng nghe đầy đủ những chia sẻ, cảm nhận và trải nghiệm của Khách hàng về sự việc.

Chúng tôi chân thành xin lỗi vì sự nhận định không chính xác của chúng tôi về sản phẩm của Khách hàng. Quá trình rà soát nội bộ đã xác nhận rằng Khách hàng thanh toán đầy đủ tất cả các sản phẩm đã mua tại trung tâm thương mại. Chúng tôi thực sự lấy làm tiếc về sự bất tiện và lo lắng đã gây ra cho Quý Khách hàng và Gia đình do sự nhầm lẫn này cũng như cách xử lý không phù hợp của chúng tôi, xuất phát từ những thiếu sót trong công tác đào tạo và giám sát.

Sau khi lắng nghe lời xin lỗi và thiện chí khắc phục của AEON, Quý Khách hàng và Gia đình đã tiếp nhận lời xin lỗi và đồng ý với giải pháp khắc phục mà chúng tôi đề xuất.

Với triết lý kinh doanh "Tất cả vì Khách hàng", AEON cam kết không để những sự việc tương tự tái diễn. Chúng tôi đang triển khai các biện pháp khắc phục triệt để:

- Rà soát, cập nhật lại toàn bộ quy trình vận hành và hướng dẫn xử lý tình huống nội bộ.
- Tăng cường đào tạo thường xuyên cho toàn bộ đội ngũ nhân viên an ninh trên toàn hệ thống.

Sự việc lần này là bài học sâu sắc đối với AEON trong công tác quản lý, đào tạo nhân sự và các quy trình vận hành nhằm đảm bảo môi trường mua sắm an toàn cho Khách hàng tại tất cả các TTTM của AEON.

Một lần nữa, chúng tôi chân thành xin lỗi Khách hàng và cảm ơn sự quan tâm chia sẻ, góp ý của Khách hàng, cũng như công chúng. AEON sẽ tiếp tục nỗ lực ngày càng hoàn thiện hơn chất lượng dịch vụ nhằm mang đến môi trường mua sắm an toàn, văn minh cho Khách hàng.