

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÙNG

HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT MẬT KHẨU TÀI KHOẢN (CHANGE PASSWORD)

Quy trình thao tác thay đổi mật khẩu định kỳ, bảo mật thông tin truy cập và chính sách quản lý mật khẩu an toàn trên hệ thống ITMS

Mã tài liệu:	ITMS-UG-PASS-01	Phiên bản:	1.0
Ngày ban hành:	23/09/2026	Đơn vị thực hiện:	Đội ngũ Phát triển Phần mềm ITMS
Đối tượng áp dụng:	Người dùng được phân quyền thao tác tính năng này trên hệ thống		

MỤC LỤC TÀI LIỆU

1. Giới thiệu tổng quan

2. Điều kiện tiên quyết & Phân quyền truy cập

3. Giao diện & Vị trí truy cập

4. Hướng dẫn thao tác thay đổi mật khẩu chi tiết

- 4.1 Các bước thực hiện thay đổi mật khẩu
- 4.2 Tính năng ẩn/hiện mật khẩu bảo mật
- 4.3 Thông báo kết quả và trạng thái phiên làm việc
- 4.4 Trường hợp đổi mật khẩu bắt buộc khi đăng nhập lần đầu

5. Bảng câu hỏi thường gặp (FAQ & Troubleshooting)

6. Kênh hỗ trợ kỹ thuật

PHỤ LỤC TÀI LIỆU

- Phụ lục A: Bảng mã trạng thái & Mã lỗi cập nhật mật khẩu
- Phụ lục B: Danh mục phím tắt & Thao tác nhanh
- Phụ lục C: Tiêu chuẩn chính sách bảo mật mật khẩu hệ thống ITMS
- Phụ lục D: Lịch sử cập nhật tài liệu

1. Giới thiệu tổng quan

Tính năng **Thay đổi mật khẩu (Change Password)** là một trong những chức năng an toàn trọng yếu thuộc phân hệ Quản lý hồ sơ cá nhân trên hệ thống ITMS. Tính năng này cho phép người dùng chủ động quản lý thông tin chứng thực truy cập, bảo vệ tài khoản cá nhân và ngăn ngừa các nguy cơ truy cập trái phép.

Quản lý mật khẩu định kỳ đóng vai trò nền tảng trong công tác an ninh mạng của tổ chức:

- Bảo vệ tài khoản cá nhân:** Ngăn ngừa nguy cơ bị rò rỉ hoặc chiếm quyền kiểm soát tài khoản khi người dùng thao tác trên các thiết bị công cộng hoặc mạng không an toàn.
- Tuân thủ chính sách an toàn thông tin:** Đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật nghiêm ngặt về độ phức tạp và chu kỳ thay đổi mật khẩu định kỳ trong hệ thống giám sát và điều hành tín hiệu giao thông thông minh.
- Bảo vệ toàn vẹn dữ liệu điều hành:** Đảm bảo mọi tác vụ giám sát, điều khiển tử đèn, báo cáo sự cố và cấu hình hệ thống luôn được thực hiện bởi chính chủ tài khoản hợp lệ.

2. Điều kiện tiên quyết & Phân quyền truy cập

Để thực hiện thay đổi mật khẩu, người dùng cần đáp ứng các điều kiện sau:

- Tài khoản:** Đã đăng nhập vào hệ thống ITMS với phiên làm việc hợp lệ.
- Thông tin mật khẩu hiện tại:** Người dùng cần nhớ chính xác mật khẩu cũ đang sử dụng để làm căn cứ xác thực bảo mật trước khi thiết lập mật khẩu mới.
- Phân quyền người dùng:** Tính năng áp dụng cho tất cả tài khoản người dùng đã được định danh trên hệ thống:

Quyền hạn	Phạm vi tác vụ cho phép
Thay đổi mật khẩu cá nhân	Cho phép mở hộp thoại Thay đổi mật khẩu từ thanh công cụ Header, kiểm tra tính hợp lệ của mật khẩu cũ và cập nhật mật khẩu mới cho chính tài khoản đang đăng nhập.

- Môi trường vận hành:** Trình duyệt web hiện đại (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari).

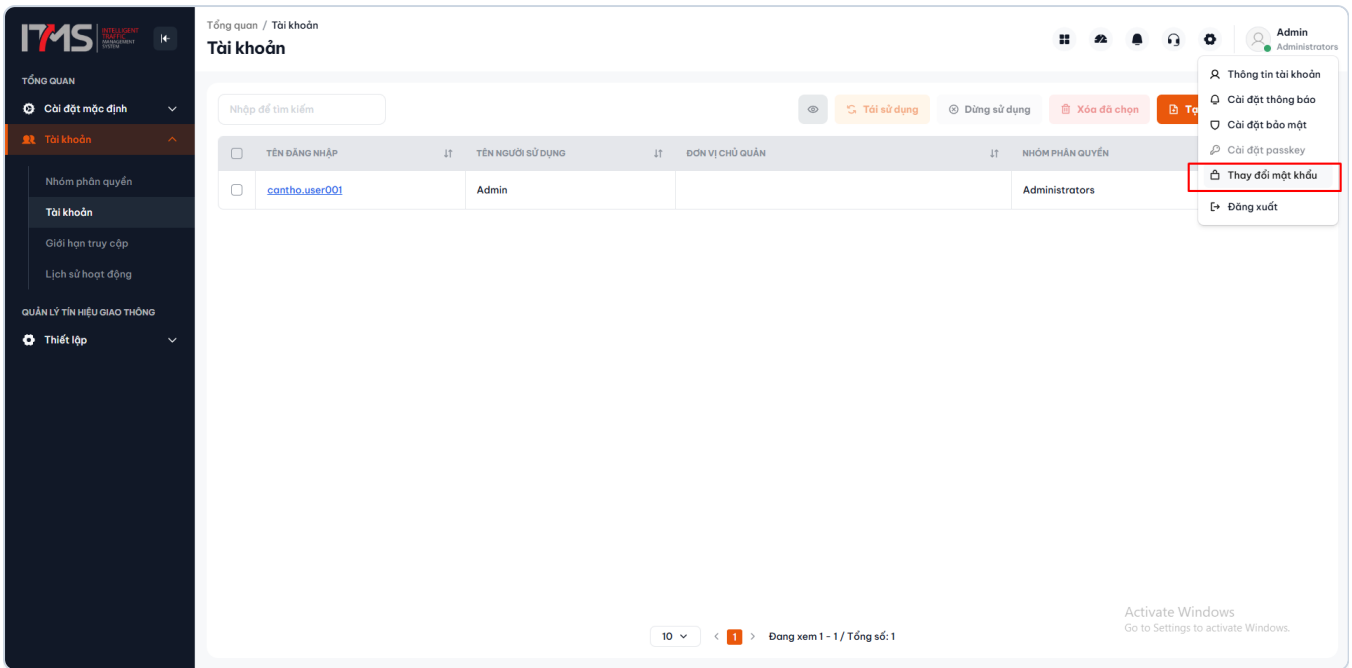
3. Giao diện & Vị trí truy cập

3.1 Vị trí mở hộp thoại từ thanh Header

Người dùng có thể truy cập tính năng Thay đổi mật khẩu tại bất kỳ màn hình làm việc nào trong hệ thống ITMS theo các bước sau:

- Quan sát góc trên bên phải của thanh điều hướng chính (Header).
- Nhấp chuột vào khu vực **Avatar và Tên người dùng** (User Profile Dropdown).

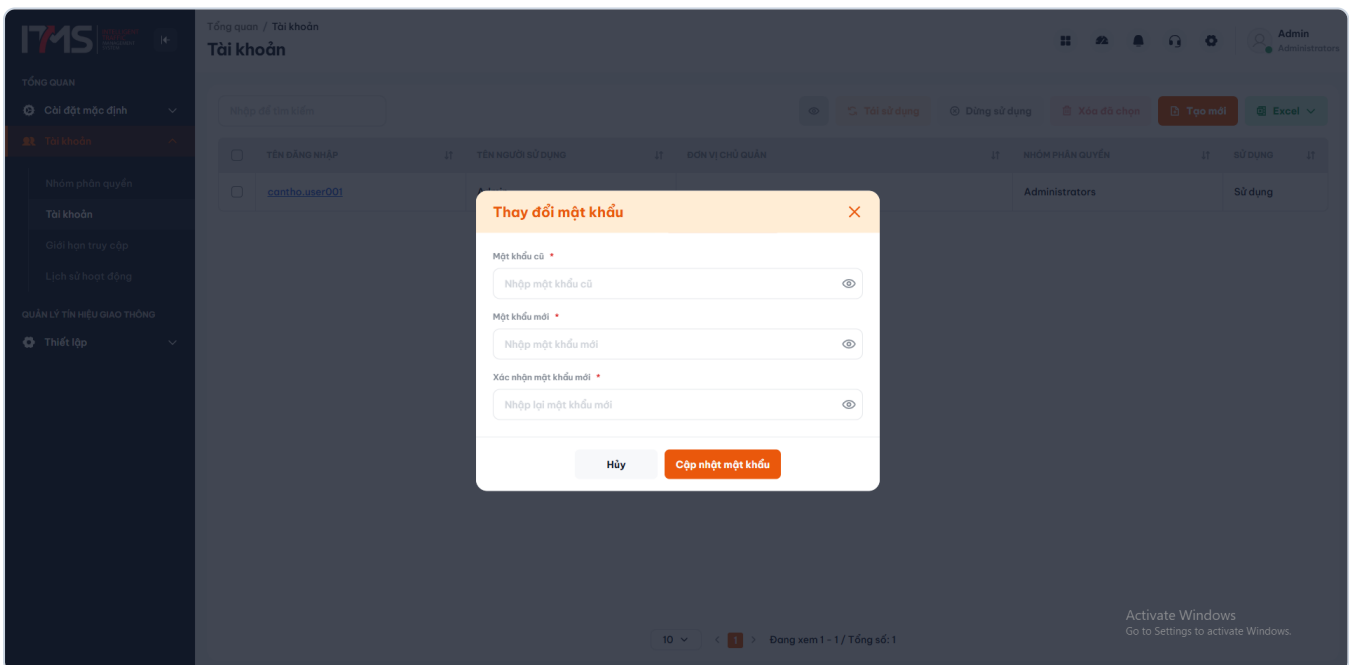
3. Trong menu danh sách thả xuống, nhấp chọn mục **Thay đổi mật khẩu**.



Hình 1: Vị trí lựa chọn "Thay đổi mật khẩu" trong menu hồ sơ người dùng trên thanh Header.

3.2 Cấu trúc hộp thoại Thay đổi mật khẩu

Khi nhấp chọn, cửa sổ hộp thoại **Thay đổi mật khẩu** sẽ xuất hiện nổi bật tại trung tâm màn hình:



Hình 2: Cửa sổ hộp thoại Thay đổi mật khẩu với các trường nhập liệu và nút điều khiển.

Hộp thoại bao gồm các trường thông tin và nút điều khiển sau:

1. **Tiêu đề hộp thoại:** Hiển thị nhãn nổi bật "Thay đổi mật khẩu".
2. **Nút Đóng (x):** Nằm ở góc trên bên phải hộp thoại, cho phép hủy thao tác và đóng cửa sổ nhanh.

3. **Trường Mật khẩu cũ (*):** Ô nhập mật khẩu hiện tại đang có hiệu lực của tài khoản.
4. **Trường Mật khẩu mới (*):** Ô nhập mật khẩu mới muốn thiết lập (tuân thủ quy chuẩn bảo mật).
5. **Trường Xác nhận mật khẩu mới (*):** Ô nhập lại chính xác mật khẩu mới để đối chiếu phòng ngừa nhập sai chính tả.
6. **Biểu tượng con mắt (Ẩn/Hiện mật khẩu):** Tích hợp ở phía bên phải của từng ô nhập liệu.
7. **Nút Hủy:** Đóng hộp thoại và hủy bỏ toàn bộ dữ liệu vừa nhập.
8. **Nút Cập nhật mật khẩu:** Nút hành động chính màu cam, gửi yêu cầu thay đổi mật khẩu lên hệ thống xử lý.

4. Hướng dẫn thao tác thay đổi mật khẩu chi tiết

4.1 Các bước thực hiện thay đổi mật khẩu

Người dùng thực hiện thay đổi mật khẩu lần lượt theo quy trình 4 bước chuẩn sau:

Bước 1: Mở hộp thoại Thay đổi mật khẩu

Từ bất kỳ trang làm việc nào, nhấp vào Avatar góc trên bên phải và chọn **Thay đổi mật khẩu**.

Bước 2: Nhập Mật khẩu cũ

Nhấp chuột vào ô **Mật khẩu cũ** và nhập chính xác mật khẩu hiện tại bạn đang dùng để đăng nhập.

Bước 3: Nhập Mật khẩu mới và Xác nhận mật khẩu mới

- Nhập mật khẩu mới vào ô **Mật khẩu mới**. Mật khẩu mới cần đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn chính sách bảo mật:
- Tối thiểu **8 ký tự**.
- Bắt buộc chứa đồng thời: ít nhất 1 chữ cái in thường (**a-z**), 1 chữ cái in hoa (**A-Z**), 1 chữ số (**0-9**) và 1 ký tự đặc biệt (ví dụ: **@**, **\$**, **!**, **%**, *****, **?**, **&**).
- **Không được trùng** với mật khẩu cũ đang sử dụng.
- Nhập lại chính xác chuỗi mật khẩu vừa tạo vào ô **Xác nhận mật khẩu mới**.

Bước 4: Xác nhận Cập nhật mật khẩu

- Kiểm tra lại các thông tin đã điền.
- Nhấp chọn nút **Cập nhật mật khẩu** màu cam ở góc dưới hộp thoại để gửi yêu cầu lên hệ thống.

4.2 Tính năng ẩn/hiện mật khẩu bảo mật

Nhằm giúp người dùng vừa bảo đảm tính riêng tư khi thao tác nơi công cộng, vừa thuận tiện rà soát lỗi gõ phím tiếng Việt:

- Theo mặc định, khi người dùng gõ phím, các ký tự mật khẩu sẽ được hiển thị dưới dạng dấu chấm tròn bảo mật (**.....**).
- Để xem lại chuỗi ký tự đã nhập: Nhấp chuột vào **Biểu tượng con mắt** ở góc phải của ô nhập liệu tương ứng. Ký tự mật khẩu sẽ hiển thị rõ ràng.

- Nhấp lại vào biểu tượng con mắt lần nữa để chuyển về chế độ ẩn ký tự.

4.3 Thông báo kết quả và trạng thái phiên làm việc

Sau khi nhấn nút **Cập nhật mật khẩu**, hệ thống sẽ xử lý xác thực và trả về kết quả ngay lập tức:

- **Trường hợp thành công:**
 - Hệ thống hiển thị thông báo màu xanh ở góc trên màn hình: *"Thay đổi mật khẩu thành công!"*.
 - Hộp thoại Thay đổi mật khẩu tự động đóng lại.
 - Phiên làm việc hiện tại tiếp tục được duy trì, mật khẩu mới sẽ có hiệu lực ngay lập tức cho các lần đăng nhập tiếp theo trên tất cả các thiết bị.
- **Trường hợp không hợp lệ:**
 - Nếu mật khẩu cũ không đúng: Hệ thống hiển thị cảnh báo lỗi màu đỏ ngay dưới ô nhập liệu hoặc qua thông báo trên màn hình.
 - Nếu mật khẩu mới trùng mật khẩu cũ: Hệ thống báo lỗi *"Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu hiện tại"*.
 - Nếu mật khẩu xác nhận không khớp: Hệ thống báo lỗi *"Mật khẩu xác nhận không trùng khớp"*.
 - Nếu mật khẩu mới chưa đủ độ phức tạp: Hệ thống báo lỗi *"Mật khẩu phải chứa ít nhất 8 ký tự, bao gồm chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt"*.
 - Ô nhập liệu vi phạm sẽ có viền đỏ cảnh báo để người dùng dễ dàng nhận biết và chỉnh sửa lại.

4.4 Trường hợp đổi mật khẩu bắt buộc khi đăng nhập lần đầu

Đối với các tài khoản mới được quản trị viên cấp phát hoặc tài khoản vừa được đặt lại mật khẩu mặc định:

1. Ngay sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống lần đầu tiên, hệ thống sẽ tự động kích hoạt hộp thoại **Thay đổi mật khẩu bắt buộc**.
2. Người dùng không thể đóng hộp thoại hoặc thao tác các menu chức năng khác cho đến khi hoàn thành việc đổi mật khẩu.
3. Người dùng nhập mật khẩu mặc định ban đầu được cấp vào ô Mật khẩu cũ, sau đó thiết lập mật khẩu cá nhân mới theo đúng quy định.
4. Sau khi đổi mật khẩu thành công, hệ thống sẽ mở khóa toàn bộ quyền hạn và tính năng để người dùng bắt đầu làm việc bình thường.

5. Bảng câu hỏi thường gặp (FAQ & Troubleshooting)

5.1 Tôi quên mật khẩu cũ thì có tự đổi mật khẩu tại màn hình này được không?

Trả lời: Không. Hộp thoại Thay đổi mật khẩu yêu cầu bạn bắt buộc phải nhập đúng mật khẩu cũ để xác thực danh tính. Nếu bạn đã quên mật khẩu cũ, vui lòng đăng xuất khỏi hệ thống và sử dụng tính năng **Quên mật**

khẩu tại màn hình Đăng nhập để nhận mã xác thực qua Email/Số điện thoại, hoặc liên hệ Quản trị viên đơn vị để được cấp lại mật khẩu.

5.2 Sau khi đổi mật khẩu trên máy tính, phiên đăng nhập trên điện thoại có bị đăng xuất không?

Trả lời: Vì lý do bảo mật an toàn tài khoản, khi bạn thực hiện đổi mật khẩu, hệ thống có thể yêu cầu bạn đăng nhập lại bằng mật khẩu mới trên các thiết bị hoặc trình duyệt khác đang mở phiên làm việc.

5.3 Tại sao tôi đã nhập mật khẩu dài hơn 8 ký tự nhưng hệ thống vẫn báo lỗi không hợp lệ?

Trả lời: Chính sách bảo mật của ITMS yêu cầu mật khẩu phải thỏa mãn đồng thời 4 yếu tố: chữ in thường, chữ in hoa, chữ số và ký tự đặc biệt (ví dụ: `ITMS@2026`). Nếu bạn chỉ nhập chữ và số mà thiếu ký tự đặc biệt, hoặc không có chữ in hoa thì mật khẩu vẫn chưa đạt yêu cầu.

5.4 Tôi có thể sử dụng lại mật khẩu vừa dùng gần đây không?

Trả lời: Hệ thống nghiêm cấm đặt mật khẩu mới trùng lặp với mật khẩu cũ đang sử dụng. Bạn nên chọn một chuỗi mật khẩu mới hoàn toàn để đảm bảo an toàn tối đa cho tài khoản.

6. Kênh hỗ trợ kỹ thuật

Trong trường hợp cần trợ giúp về tài khoản hoặc gặp sự cố trong quá trình thay đổi mật khẩu:

- **Đầu mối quản trị nội bộ:** Liên hệ Quản trị viên Tenant của cơ quan/đơn vị bạn.
 - **Tổng đài hỗ trợ kỹ thuật ITMS:** 1900 xxxx (Nhánh 1 - Hỗ trợ tài khoản và vận hành phần mềm)
 - **Email tiếp nhận sự cố:** `support@itms.vn`
 - **Cổng tiếp nhận hỗ trợ trực tuyến:** `https://helpdesk.itms.vn`
 - **Thời gian phục vụ:** Giờ hành chính từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (Hỗ trợ khẩn cấp 24/7 đối với hệ thống điều hành giám sát giao thông).
-

PHỤ LỤC TÀI LIỆU

Phụ lục A: Bảng mã trạng thái & Mã lỗi cập nhật mật khẩu

Bảng tổng hợp các mã phản hồi và thông điệp lỗi trong quá trình thực hiện thay đổi mật khẩu:

Mã phản hồi (HTTP/Status)	Thông báo hiển thị trên giao diện	Nguyên nhân nghiệp vụ	Hướng xử lý đề xuất
200 OK	Thay đổi mật khẩu thành công!	Mật khẩu cũ chính xác và mật khẩu mới hợp lệ đã được lưu trữ thành công.	Tiếp tục sử dụng hệ thống bình thường.
400 Bad Request	Mật khẩu cũ không chính xác	Người dùng nhập sai mật khẩu hiện tại đang dùng.	Kiểm tra lại phím Caps Lock, bộ gõ Tiếng Việt và nhập lại chính xác mật khẩu cũ.
400 Bad Request	Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu hiện tại	Mật khẩu mới trùng hoàn toàn với mật khẩu cũ.	Thiết lập một mật khẩu mới khác biệt.
400 Bad Request	Mật khẩu xác nhận không trùng khớp	Giá trị nhập tại ô Xác nhận mật khẩu mới khác với ô Mật khẩu mới.	Sử dụng biểu tượng con mắt để xem lại và nhập chính xác hai ô giống nhau.
401 Unauthorized	Phiên làm việc đã hết hạn	Phiên đăng nhập của tài khoản hết hạn trong thời gian mở hộp thoại.	Đăng nhập lại vào hệ thống và thực hiện lại thao tác.
422 Unprocessable	Mật khẩu không đáp ứng tiêu chuẩn bảo mật	Mật khẩu mới thiếu chữ hoa, chữ thường, số hoặc ký tự đặc biệt, hoặc dưới 8 ký tự.	Bổ sung đầy đủ các thành phần ký tự theo quy định.
500 Server Error	Lỗi hệ thống trong quá trình cập nhật	Gián đoạn kết nối máy chủ dịch vụ xác thực tài khoản.	Thử lại sau ít phút hoặc thông báo cho đội ngũ kỹ thuật ITMS.

Phụ lục B: Danh mục phím tắt & Thao tác nhanh

Nhằm tối ưu hóa tốc độ nhập liệu và thao tác trên hộp thoại Thay đổi mật khẩu:

Phím tắt / Thao tác	Vị trí áp dụng	Chức năng chi tiết
Enter	Tại các ô nhập mật khẩu	Gửi yêu cầu cập nhật mật khẩu ngay lập tức (tương đương nhấn nút Cập nhật mật khẩu).
Esc (Escape)	Trong hộp thoại Thay đổi mật khẩu	Đóng nhanh hộp thoại mà không lưu thay đổi (không áp dụng đối với trường hợp đổi mật khẩu bắt buộc).
Tab	Toàn bộ hộp thoại	Di chuyển con trỏ tuần tự: Mật khẩu cũ -> Mật khẩu mới -> Xác nhận mật khẩu mới -> Nút Hủy -> Nút Cập nhật mật khẩu.
Shift + Tab	Toàn bộ hộp thoại	Di chuyển con trỏ ngược lại ô nhập liệu liền trước.
Click Biểu tượng con mắt	Phía bên phải từng ô nhập	Chuyển đổi linh hoạt giữa chế độ hiển thị ký tự rõ và chế độ ẩn ký tự bảo mật (.....).

Phụ lục C: Tiêu chuẩn chính sách bảo mật mật khẩu hệ thống ITMS

Nhằm bảo vệ tối đa hệ thống điều hành tín hiệu giao thông trước các hình thức tấn công dò quét mật khẩu (Brute-force) hoặc đánh cắp thông tin:

Tiêu chuẩn an toàn	Quy định chi tiết	Ví dụ minh họa
Độ dài tối thiểu	Tối thiểu từ 8 ký tự trở lên (khuyến nghị từ 10 đến 16 ký tự).	Traffic@2026Secure
Tập ký tự bắt buộc	Bắt buộc phải có đủ 4 nhóm ký tự: 1. Ký tự in thường: a-z 2. Ký tự in hoa: A-Z 3. Ký tự chữ số: 0-9 4. Ký tự đặc biệt: @, \$, !, %, *, ?, &	Itms#Secure2026
Nguyên tắc không trùng lặp	Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu hiện tại.	Không dùng lại mật khẩu đang sử dụng
Hạn chế thông tin dễ đoán	Tuyệt đối không sử dụng ngày sinh, số điện thoại, tên đơn vị viết liền, hoặc các chuỗi tuần tự dễ đoán như 123456 , Admin@123 , Password123 .	Tránh: Admin123456@
Chu kỳ thay đổi khuyến nghị	Nên thực hiện thay đổi mật khẩu định kỳ tối thiểu 90 ngày một lần .	Thiết lập nhắc nhở thay đổi định kỳ

Phụ lục D: Lịch sử cập nhật tài liệu (Document Revision History)

Phiên bản	Ngày cập nhật	Người thực hiện	Nội dung thay đổi
1.0	23/09/2026	ITMS Frontend Team	Khởi tạo tài liệu hướng dẫn Cập nhật mật khẩu tài khoản (Change Password). Tích hợp Trang bìa chuẩn in ấn A4, Mục lục riêng 1 trang, tích hợp 2 ảnh chụp thực tế màn hình (menu Header và hộp thoại form), chuẩn hóa ngôn ngữ người dùng thuần túy và hệ thống Phụ lục A-D theo quy chuẩn ITMS.