

HỆ THỐNG QUẢN LÝ VÀ GIÁM SÁT TÍN HIỆU GIAO THÔNG THÔNG MINH

INTELLIGENT TRAFFIC MANAGEMENT SYSTEM (ITMS)

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÙNG

QUÊN MẬT KHẨU VÀ KHÔI PHỤC TÀI KHOẢN

Quy trình đặt lại mật khẩu tự phục vụ, xác thực OTP qua Email/SMS và thiết lập mật khẩu mới an toàn

Mã tài liệu:	ITMS-UG-AUTH-06	Phiên bản:	1.0
Ngày ban hành:	22/09/2026	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 & Thông tin cần chuẩn bị

3. Giao diện & Vị trí truy cập

4. Hướng dẫn các bước khôi phục mật khẩu

- 4.1 Bước 1: Gửi yêu cầu đặt lại mật khẩu
- 4.2 Bước 2: Nhận mã và Nhập mã xác nhận OTP
- 4.3 Bước 3: Tạo mật khẩu mới
- 4.4 Bước 4: Hoàn tất quá trình và Đăng nhập

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 khôi phục mật khẩu
- Phụ lục B: Danh mục phím tắt & Thao tác nhanh
- Phụ lục C: Chính sách bảo mật & Tiêu chuẩn độ mạnh mật khẩu ITMS
- Phụ lục D: Lịch sử cập nhật tài liệu

1. Giới thiệu tổng quan

Tính năng **Quên mật khẩu (Forgot Password)** cho phép người dùng tự thiết lập lại mật khẩu truy cập hệ thống một cách nhanh chóng, an toàn và chủ động khi không thể nhớ mật khẩu cũ.

Hệ thống hỗ trợ gửi mã xác thực một lần (OTP) bảo mật thông qua 2 kênh liên lạc chính đã được kích hoạt trên hồ sơ: **Hộp thư điện tử (Email)** hoặc **Tin nhắn di động (SMS)**.

2. Điều kiện tiên quyết & Thông tin cần chuẩn bị

Để thực hiện đặt lại mật khẩu thành công, người dùng cần đáp ứng điều kiện sau:

- **Điều kiện cần có:** Địa chỉ **Email** hoặc **Số điện thoại** đã được xác thực trên hồ sơ tài khoản ITMS trước đó.
- **Thiết bị:** Có quyền truy cập vào hộp thư Email hoặc điện thoại di động chứa SIM nhận tin nhắn OTP.

3. Giao diện & Vị trí truy cập

- **Cách 1:** Tại màn hình Đăng nhập (/login), bấm vào liên kết "**Quên mật khẩu?**" màu cam bên dưới ô nhập mật khẩu.
- **Cách 2:** Truy cập trực tiếp đường dẫn: `https://<domain-he-thong>/forgot-password` .



4. Hướng dẫn các bước khôi phục mật khẩu

Quy trình đặt lại mật khẩu gồm 4 bước đơn giản:

[1. Gửi yêu cầu] → [2. Nhập mã OTP] → [3. Tạo mật khẩu mới] → [4. Hoàn tất]

4.1 Bước 1: Gửi yêu cầu đặt lại mật khẩu

Tại màn hình **Thay đổi mật khẩu**, chọn một trong 2 phương thức nhận mã xác thực phù hợp với bạn:

- **Tùy chọn A - Nhận qua Email (Mặc định):**

1. Chọn tab **Email**.
2. Nhập chính xác địa chỉ thư điện tử đã đăng ký với tài khoản vào ô `example@mail.com` (ví dụ: `dachia.dev@gmail.com`).
3. Bấm nút **Đặt lại mật khẩu**.

- **Tùy chọn B - Nhận qua Số điện thoại (Di động):**

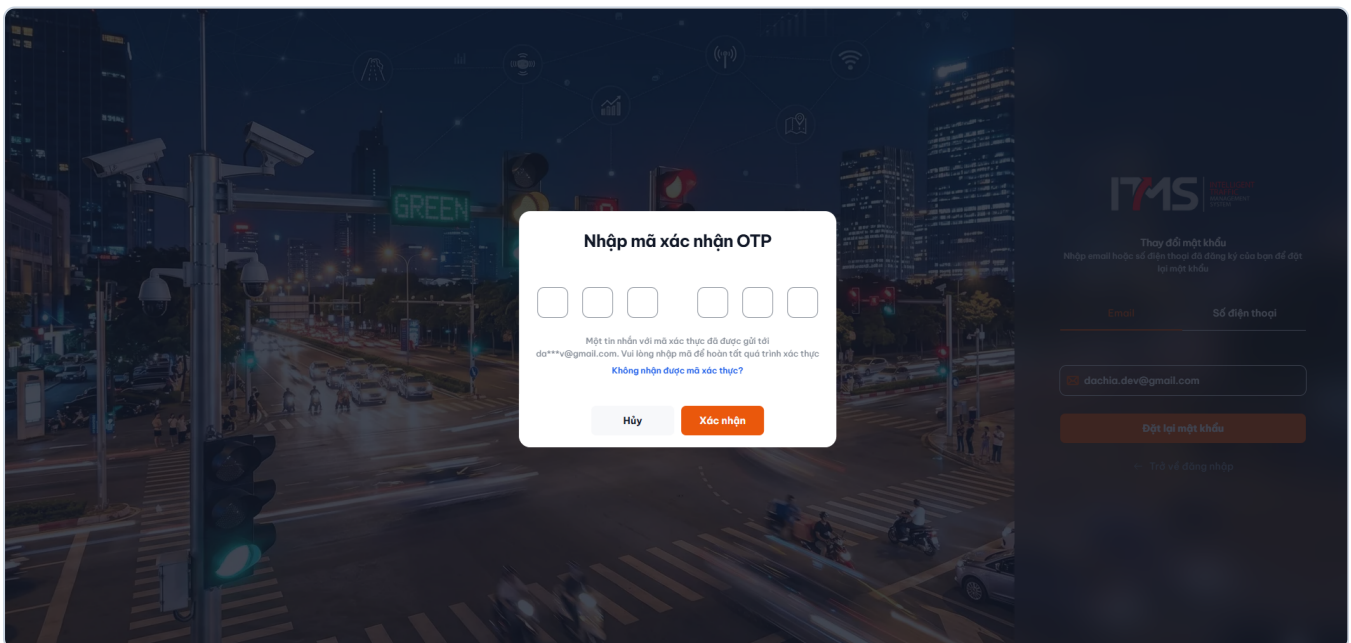
1. Chuyển sang tab **Số điện thoại**.
2. Nhập số điện thoại di động đã đăng ký và liên kết với tài khoản.
3. Bấm nút **Đặt lại mật khẩu**.

[!TIP]

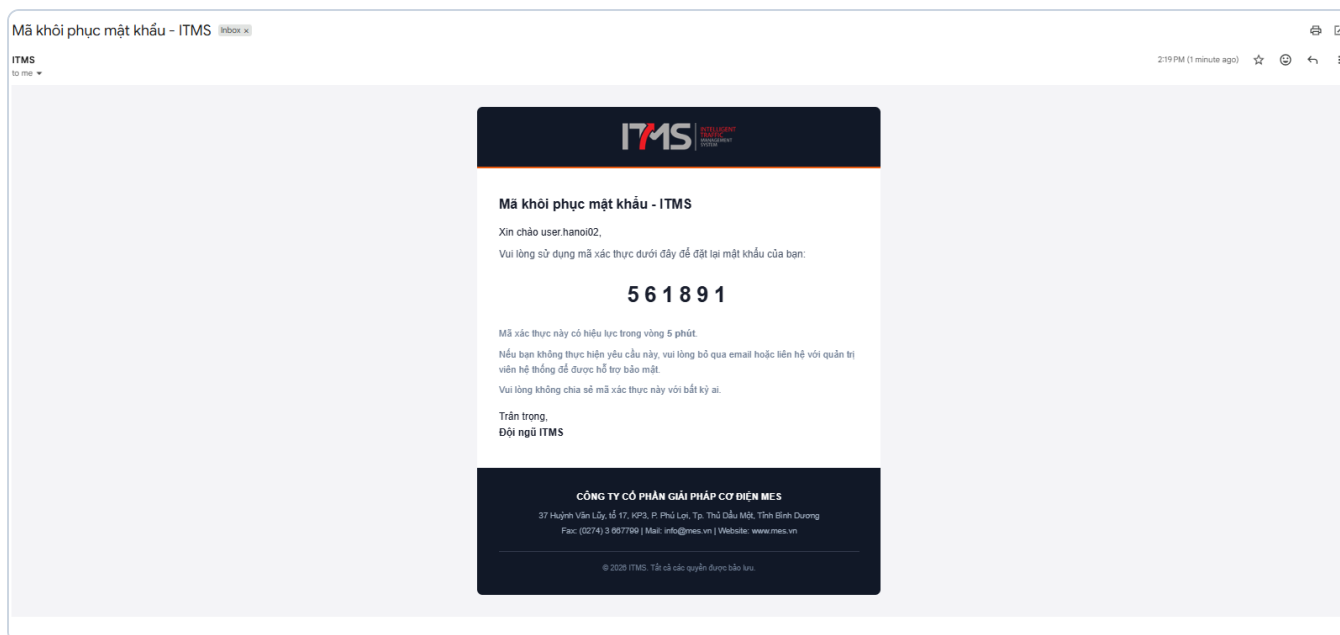
Nếu bạn nhớ ra mật khẩu trong lúc thao tác, bấm vào liên kết "**← Trở về đăng nhập**" ở dưới cùng để quay lại màn hình đăng nhập.

4.2 Bước 2: Nhận mã và Nhập mã xác nhận OTP

Sau khi gửi yêu cầu thành công, hộp thoại **Nhập mã xác nhận OTP** sẽ xuất hiện trên màn hình:



1. Hệ thống tự động gửi mã xác thực gồm **6 chữ số** đến địa chỉ Email (hoặc số điện thoại) tương ứng. Màn hình hiển thị địa chỉ ẩn danh để đảm bảo an toàn (ví dụ: `da***v@gmail.com`).
2. Mở hòm thư điện tử (hoặc tin nhắn SMS) để xem thư gửi từ hệ thống ITMS với tiêu đề "**Mã khôi phục mật khẩu - ITMS**":



3. Lấy mã 6 chữ số (ví dụ: **5 6 1 8 9 1**) và nhập lần lượt vào 6 ô trống trên hộp thoại.

4. Nhấn nút **Xác nhận** màu cam để hệ thống kiểm tra tính hợp lệ của mã.

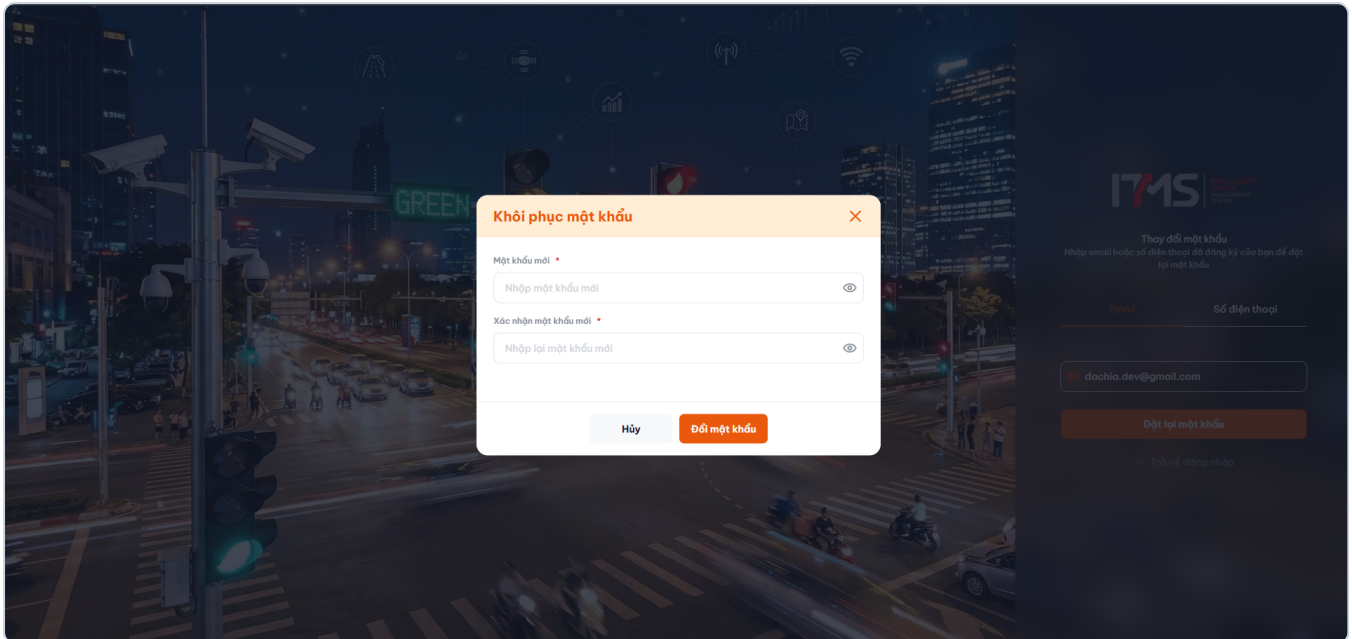
[!IMPORTANT]

Xử lý khi chưa nhận được mã OTP:

- Mã OTP có thời hạn hiệu lực trong vòng **5 phút**.
- Nếu quá 5 phút hoặc chưa nhận được thư, hãy nhấp vào dòng liên kết "**Không nhận được mã xác thực?**" để hệ thống tạo và gửi lại mã mới.
- Vui lòng kiểm tra thêm trong thư mục **Spam (Thư rác)**, **Junk Mail** hoặc **Promotions** nếu không thấy thư trong Hộp thư đến.

4.3 Bước 3: Tạo mật khẩu mới

Sau khi xác thực mã OTP thành công, hộp thoại chuyển sang bước **Khôi phục mật khẩu** để bạn thiết lập mật khẩu mới:



1. **Mật khẩu mới (*):** Nhập mật khẩu mới bạn muốn đặt cho tài khoản.
2. **Xác nhận mật khẩu mới (*):** Nhập lại chính xác mật khẩu vừa điền ở ô trên.
3. Người dùng có thể nhấn vào biểu tượng con mắt ở góc phải mỗi ô nhập để hiển thị hoặc ẩn các ký tự nhằm đối chiếu chính xác.
4. Nhấn nút **Đổi mật khẩu** màu cam.

[!WARNING]

Quy chuẩn độ mạnh của mật khẩu:

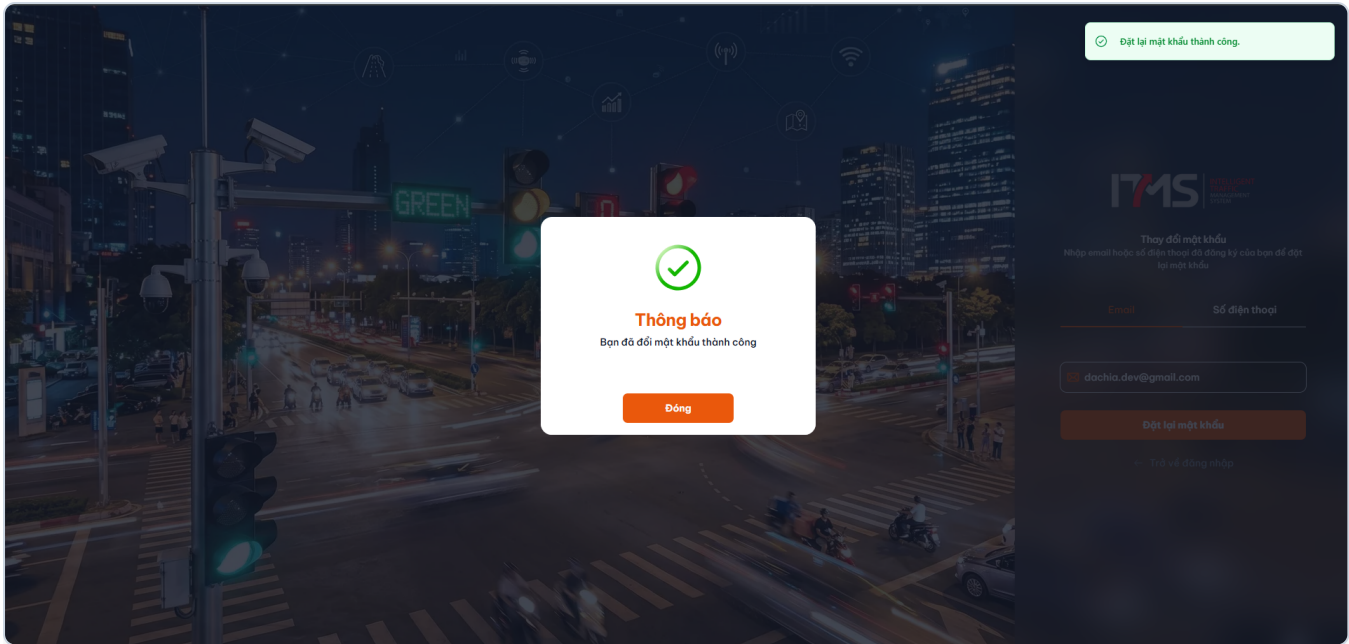
Mật khẩu mới bắt buộc phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn an toàn của hệ thống ITMS:

- Độ dài tối thiểu **8 ký tự**.
- Bao gồm ít nhất **một chữ hoa (A-Z)**.
- Bao gồm ít nhất **một chữ thường (a-z)**.
- Bao gồm ít nhất **một chữ số (0-9)**.
- Bao gồm ít nhất **một ký tự đặc biệt (!, @, #, \$, %, v.v.)**.

4.4 Bước 4: Hoàn tất quá trình và Đăng nhập

1. Sau khi nhấn Đổi mật khẩu thành công, màn hình hiển thị hộp thoại **Thông báo** kèm biểu tượng tích tròn xanh lá:

"Bạn đã đổi mật khẩu thành công" cùng thông báo toast ở góc trên bên phải "Đặt Lại mật khẩu thành công." :



- 2. Nhấn nút **Đóng** màu cam để hoàn tất.
- 3. Hệ thống sẽ tự động điều hướng bạn quay trở lại màn hình **Đăng nhập**.
- 4. Tiến hành đăng nhập vào hệ thống ITMS với thông tin tài khoản và mật khẩu mới vừa thiết lập.

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

Vấn đề / Hiện tượng	Nguyên nhân có thể	Cách khắc phục
Báo lỗi "Email không đúng định dạng"	Nhập sai cấu trúc địa chỉ email	Kiểm tra lại dấu @ và phần tên miền (ví dụ: .com , .vn), xóa các khoảng trắng thừa ở đầu/cuối.
Báo lỗi "Gửi yêu cầu thất bại"	Email hoặc Số điện thoại chưa được đăng ký/xác thực trên hệ thống	Đảm bảo nhập đúng email/số điện thoại đã liên kết với tài khoản ITMS của bạn. Nếu không nhớ, liên hệ Quản trị viên để tra cứu.
Không nhận được email chứa mã OTP	Email bị lọc vào hòm thư rác hoặc bị máy chủ thư nội bộ chặn	1. Kiểm tra mục Spam / Rác / Junk / Promotions . 2. Bấm liên kết "Không nhận được mã xác thực?" . 3. Thử chuyển sang nhận qua tab Số điện thoại .
Báo lỗi "Mã OTP không hợp lệ" hoặc hết hạn	Nhập sai số hoặc mã đã quá thời gian hiệu lực 5 phút	Nhập chính xác mã mới nhất vừa nhận được. Nếu mã cũ đã hết hạn, hãy yêu cầu gửi lại mã mới.
Báo lỗi "Mật khẩu xác nhận không trùng khớp"	Hai ô mật khẩu nhập không giống nhau	Bấm biểu tượng con mắt để hiện mật khẩu và đối chiếu cẩn thận từng ký tự giữa 2 ô.

6. Kênh hỗ trợ kỹ thuật

Trong trường hợp không thể tự khôi phục mật khẩu do mất quyền truy cập cả Email lẫn Số điện thoại đã xác thực:

- **Đầu mối nội bộ:** Liên hệ Người quản trị hệ thống của đơn vị bạn để được hỗ trợ cấp mật khẩu tạm thời.
 - **Tổng đài kỹ thuật ITMS:** 1900 xxxx (Nhánh 1 - Hỗ trợ kỹ thuật)
 - **Email:** support@itms.vn
 - **Hệ thống Helpdesk:** <https://helpdesk.itms.vn>
 - **Thời gian làm việc:** 24/7 đối với hệ thống giám sát và quản lý giao thông thông minh.
-

PHỤ LỤC TÀI LIỆU

Phụ lục A: Bảng mã trạng thái & Mã lỗi khôi phục mật khẩu

Bảng tổng hợp các mã phản hồi từ hệ thống trong quy trình quên và đặt lại mật khẩu:

Mã phản hồi (HTTP/Status)	Thông báo hiển thị trên giao diện	Nguyên nhân kỹ thuật & Nghiệp vụ	Hướng khắc phục
400 Bad Request	Thông tin nhập vào không hợp lệ	Cú pháp địa chỉ email hoặc định dạng số điện thoại không đúng chuẩn.	Kiểm tra và nhập lại đúng cấu trúc email hoặc số điện thoại 10 chữ số.
404 Not Found	Tài khoản không tồn tại	Địa chỉ email hoặc số điện thoại chưa từng được đăng ký hoặc chưa được liên kết với bất kỳ tài khoản nào.	Kiểm tra lại thông tin đã nhập hoặc liên hệ Quản trị viên hệ thống để tra cứu định danh tài khoản.
422 Unprocessable	Mã xác thực không chính xác hoặc đã hết hạn	Người dùng nhập sai mã 6 số hoặc mã OTP đã hết hiệu lực 5 phút.	Mở tin nhắn/email mới nhất để lấy đúng mã, hoặc bấm gửi lại mã mới.
422 Unprocessable	Mật khẩu không đáp ứng chính sách bảo mật	Mật khẩu mới chưa đủ 8 ký tự hoặc thiếu các thành phần bắt buộc (chữ hoa, chữ thường, số, ký tự đặc biệt).	Tạo lại mật khẩu mới đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn bảo mật theo quy định.
429 Too Many Requests	Vui lòng chờ trước khi yêu cầu gửi lại mã	Thao tác yêu cầu mã OTP liên tục vượt quá tần suất cho phép để chống tấn công brute-force.	Chờ sau 60 giây trước khi bấm gửi lại mã tiếp theo.
500 Internal Server Error	Lỗi máy chủ gửi tin nhắn xác thực	Hệ thống gửi thư SMTP hoặc dịch vụ SMS Gateway gặp sự cố kết nối tạm thời.	Chờ trong giây lát rồi thử lại hoặc liên hệ tổng đài kỹ thuật ITMS để được hỗ trợ.

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

Nhằm hỗ trợ người dùng thao tác nhanh chóng và thuận tiện trong quy trình khôi phục:

Phím tắt / Thao tác	Vị trí áp dụng	Chức năng thực thi
Enter	Tại form yêu cầu hoặc ô mật khẩu mới	Gửi yêu cầu đặt lại mật khẩu / Xác nhận đổi mật khẩu ngay lập tức.
Tab	Toàn bộ màn hình và hộp thoại popup	Di chuyển con trỏ lần lượt qua các ô nhập liệu, nút Hủy, nút Đổi mật khẩu.
Shift + Tab	Toàn bộ màn hình và hộp thoại popup	Di chuyển con trỏ ngược lại trường hoặc nút liền trước.
Esc	Khi hộp thoại OTP hoặc Đổi mật khẩu đang mở	Đóng hộp thoại popup (tương đương nhấn nút Hủy hoặc biểu tượng đóng).
Nhập phím số (0-9)	Tại các ô nhập mã OTP 6 số	Tự động điền số vào ô hiện tại và chuyển con trỏ sang ô kế tiếp.
Backspace	Tại các ô nhập mã OTP 6 số	Xóa số và tự động lùi con trỏ về ô liền trước.
Click biểu tượng con mắt	Tại ô Mật khẩu mới / Xác nhận mật khẩu mới	Chuyển đổi trạng thái hiển thị rõ ký tự hoặc ẩn dưới dạng ký tự chấm tròn  .

Phụ lục C: Chính sách bảo mật & Tiêu chuẩn độ mạnh mật khẩu ITMS

Hệ thống ITMS áp dụng các tiêu chuẩn an ninh thông tin nghiêm ngặt nhằm bảo vệ dữ liệu điều khiển giao thông trọng yếu:

1. Yêu cầu cấu trúc mật khẩu

- **Độ dài:** Tối thiểu 8 ký tự (khuyến nghị từ 12 ký tự trở lên đối với tài khoản quản trị).
- **Phức tạp:** Phải chứa ít nhất 1 chữ hoa, 1 chữ thường, 1 chữ số và 1 ký tự đặc biệt (`!@#$%^&*()_+=[ ]{}|;:,.<>?`).
- **Không chứa thông tin dễ đoán:** Không sử dụng tên đăng nhập, số điện thoại, ngày sinh hoặc các chuỗi ký tự liên tiếp (`123456` , `qwerty`).

2. Khuyến nghị an toàn vận hành

- Định kỳ thay đổi mật khẩu sau mỗi **90 ngày**.
- Không tái sử dụng lại các mật khẩu đã đặt trong 3 lần gần nhất.
- Sau khi khôi phục mật khẩu thành công, khuyến nghị kích hoạt thêm tính năng **Xác thực 2 yếu tố (2FA)** để nâng cao tối đa mức độ an toàn cho tài khoản.

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	22/09/2026	ITMS Frontend Team	Khởi tạo tài liệu hướng dẫn khôi phục mật khẩu, bổ sung Trang bìa chuẩn in ấn A4, Mục lục nằm riêng 1 trang, tích hợp 4 màn hình thực tế (OTP, mail nhận, đổi MK, thành công) và Phụ lục A-D.