

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

INTELLIGENT TRAFFIC MANAGEMENT SYSTEM (ITMS)

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÙNG

XÁC THỰC SỐ ĐIỆN THOẠI

Quy trình xác thực, liên kết số điện thoại di động chính chủ và bảo vệ danh tính tài khoản

Mã tài liệu:	ITMS-UG-AUTH-02	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

3. Giao diện & Vị trí truy cập

- 3.1 Vị trí kích hoạt xác thực từ Thông tin cá nhân
- 3.2 Giao diện hộp thoại Xác thực số điện thoại

4. Hướng dẫn quy trình xác thực từng bước

- 4.1 Bước 1: Mở hộp thoại xác thực
- 4.2 Bước 2: Nhập số điện thoại và gửi yêu cầu
- 4.3 Bước 3: Nhận và nhập mã xác thực SMS OTP
- 4.4 Bước 4: Hoàn tất xác thực và kết nối

5. Cách thay đổi hoặc gỡ bỏ số điện thoại đã xác thực

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

7. Kênh hỗ trợ kỹ thuật

PHỤ LỤC TÀI LIỆU

- Phụ lục A: Bảng mã trạng thái & Mã lỗi xác thực Số điện thoại
- Phụ lục B: Danh mục phím tắt & Thao tác nhanh
- Phụ lục C: Quy chuẩn thuê bao di động & Khuyến nghị nhà mạng
- Phụ lục D: Lịch sử cập nhật tài liệu

1. Giới thiệu tổng quan

Tính năng **Xác thực số điện thoại (Phone Verification)** giúp liên kết và bảo vệ số điện thoại di động chính chủ của người dùng với tài khoản trên hệ thống ITMS.

Sau khi được xác thực thành công, số điện thoại mang lại các lợi ích bảo mật quan trọng:

- **Xác thực 2 bước (2FA):** Sử dụng làm kênh nhận mã OTP khi đăng nhập từ thiết bị lạ hoặc mạng không tin cậy.
 - **Khôi phục tài khoản:** Nhận mã đặt lại mật khẩu nhanh chóng khi bạn quên mật khẩu đăng nhập.
 - **Cảnh báo an toàn:** Nhận tin nhắn cảnh báo bảo mật khẩn cấp từ hệ thống nếu phát hiện hoạt động bất thường.
-

2. Điều kiện tiên quyết

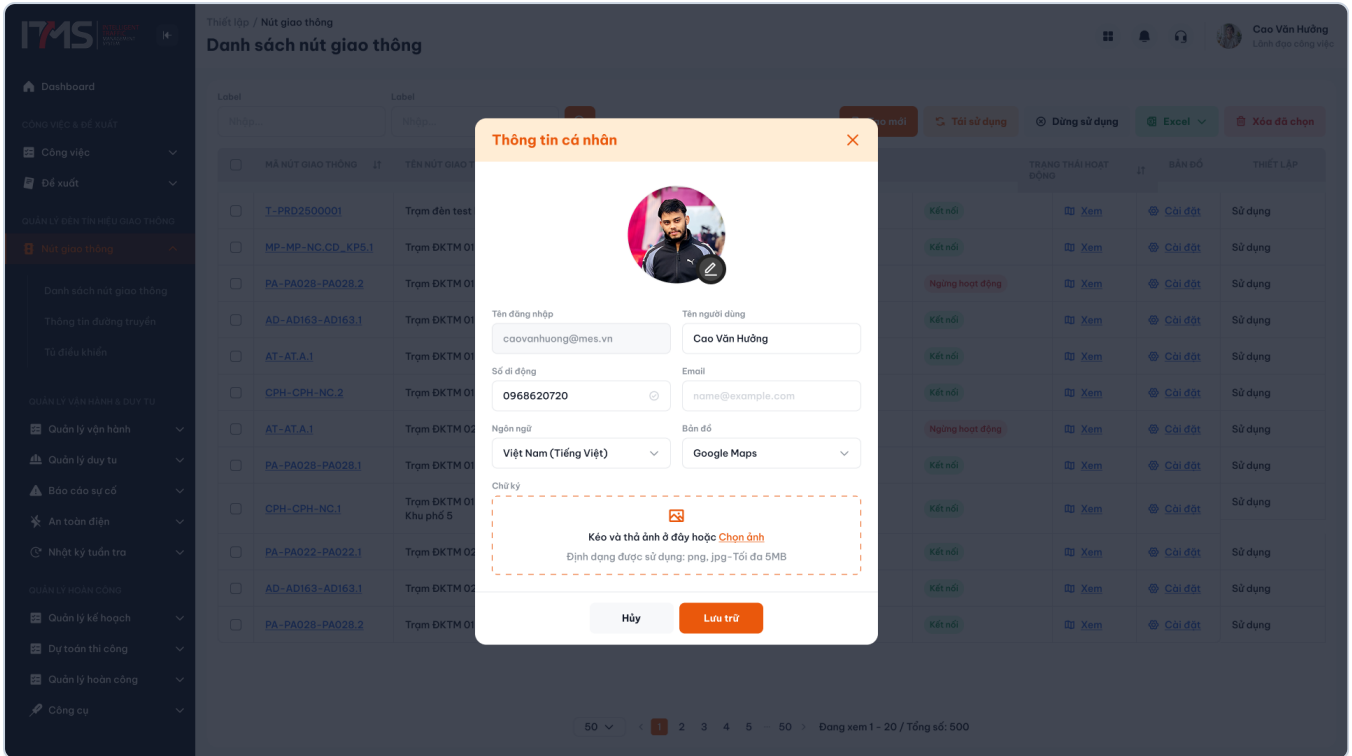
Trước khi tiến hành xác thực, người dùng cần chuẩn bị:

- **Tài khoản:** Đã đăng nhập vào hệ thống ITMS với quyền truy cập hợp lệ.
 - **Thiết bị:** Có sẵn điện thoại di động lắp SIM có sóng viễn thông ổn định để nhận tin nhắn SMS chứa mã xác thực một lần (OTP).
-

3. Giao diện & Vị trí truy cập

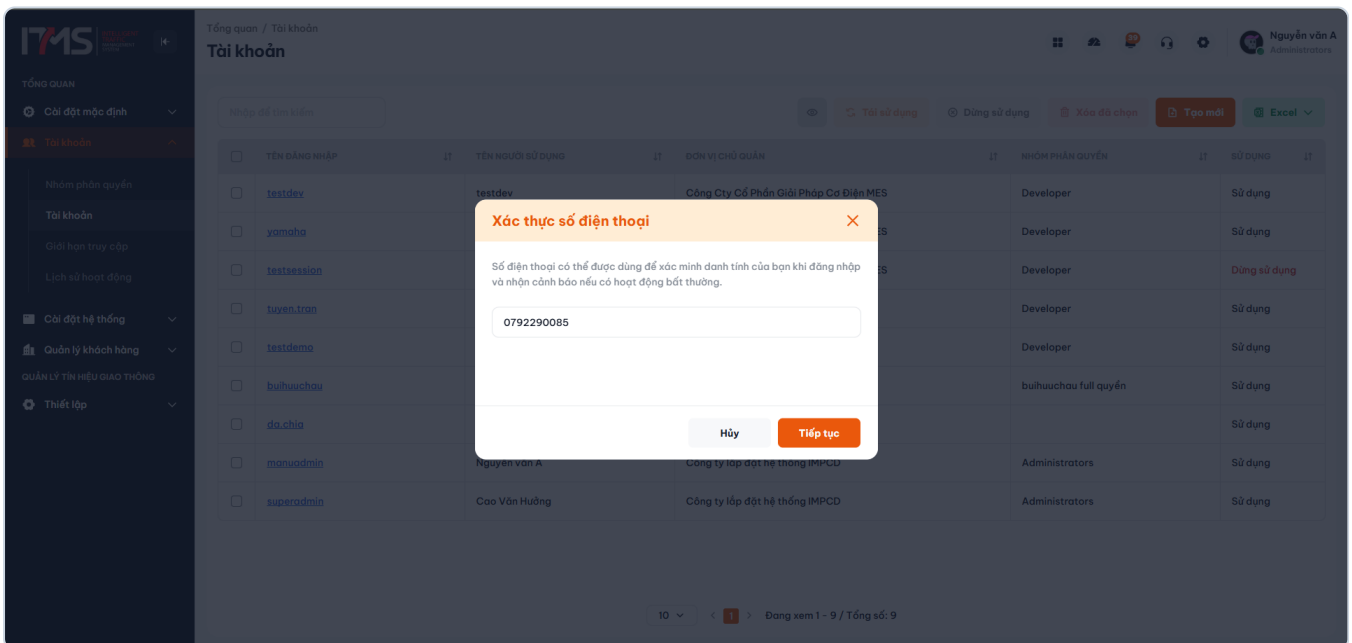
3.1 Vị trí kích hoạt xác thực từ Thông tin cá nhân

1. Nhấp vào tên/ảnh đại diện của bạn ở góc trên cùng bên phải thanh điều hướng Header và chọn "**Thông tin cá nhân**".
 2. Tại ô **Số di động**, quan sát biểu tượng xác thực (hình khiên tròn) ở góc phải ô nhập liệu.
-



3.2 Giao diện hộp thoại Xác thực số điện thoại

Khi bấm vào biểu tượng xác thực, hộp thoại **"Xác thực số điện thoại"** sẽ hiển thị:



4. Hướng dẫn quy trình xác thực từng bước

[1. Bấm xác thực] —> [2. Nhập số điện thoại] —> [3. Nhập mã SMS OTP] —> [4. Hoàn tất]

4.1 Bước 1: Mở hộp thoại xác thực

1. Mở cửa sổ **Thông tin cá nhân**.
2. Nhấp vào biểu tượng xác thực hình khiên ở bên phải ô **Số di động**.

4.2 Bước 2: Nhập số điện thoại và gửi yêu cầu

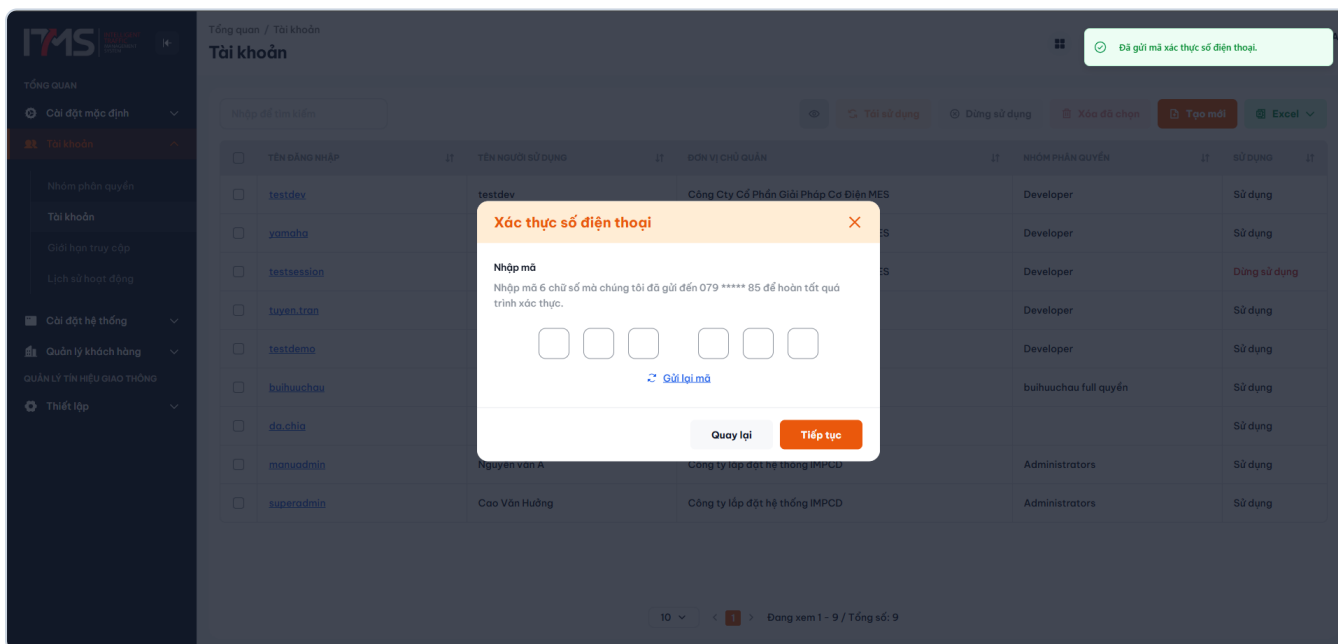
1. Tại hộp thoại **Xác thực số điện thoại**, hệ thống sẽ tự động điền số điện thoại hiện có trong hồ sơ của bạn (hoặc bạn có thể nhập số điện thoại mới).
2. Kiểm tra tính chính xác của số điện thoại (ví dụ:).
3. Nhấn nút **Tiếp tục** màu cam.

[!TIP]

Nếu không muốn tiếp tục, bạn có thể bấm nút **Hủy** (màu xám) hoặc biểu tượng đóng ở góc trên bên phải để đóng hộp thoại.

4.3 Bước 3: Nhận và nhập mã xác thực SMS OTP

Sau khi nhấn **Tiếp tục**, hệ thống sẽ gửi một tin nhắn SMS chứa mã xác thực đến số điện thoại của bạn, đồng thời hiển thị thông báo góc phải "Đã gửi mã xác thực số điện thoại":



1. Mở hộp thư tin nhắn SMS trên điện thoại.
2. Tìm tin nhắn từ hệ thống ITMS có nội dung chứa mã xác thực gồm **6 chữ số**.
3. Nhập lần lượt 6 chữ số này vào các ô tương ứng trên màn hình.
4. Nhấn nút **Tiếp tục** màu cam (hoặc bấm **Quay lại** nếu cần sửa lại số điện thoại).

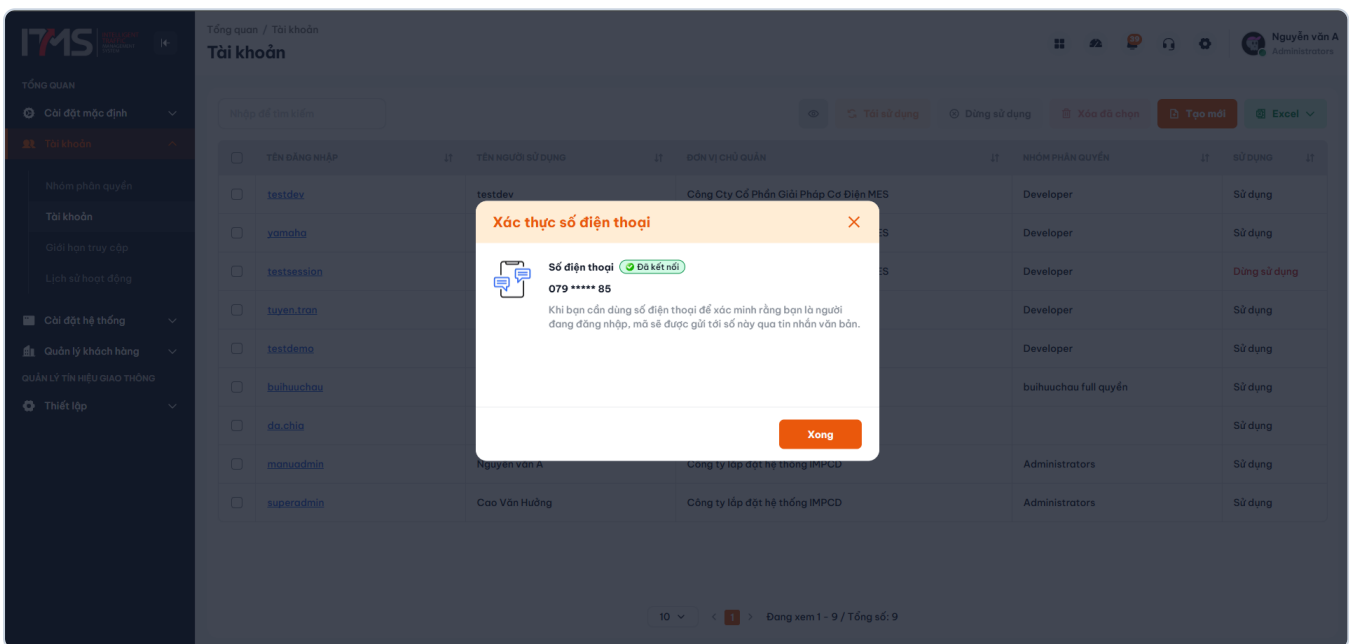
[!IMPORTANT]

Lưu ý khi nhận mã OTP:

- Hệ thống hiển thị số điện thoại được che một phần để bảo mật (ví dụ: 079 ***** 85).
- Nếu sau một khoảng thời gian chưa nhận được tin nhắn, hãy bấm vào dòng chữ "**Gửi lại mã**" (có biểu tượng làm mới) để hệ thống gửi lại mã mới.
- Tuyệt đối không chia sẻ mã xác thực này cho bất kỳ ai.

4.4 Bước 4: Hoàn tất xác thực và kết nối

Sau khi nhập đúng mã OTP và bấm Tiếp tục, hộp thoại sẽ hiển thị thông báo kết nối thành công:



- Màn hình xác nhận trạng thái: **Số điện thoại [Đã kết nối]**.
- Hệ thống ghi chú rõ: "*Khi bạn cần dùng số điện thoại để xác minh rằng bạn là người đang đăng nhập, mã sẽ được gửi tới số này qua tin nhắn văn bản.*"
- Nhấn nút **Xong** màu cam để hoàn tất quy trình.
- Khi quay trở lại form *Thông tin cá nhân*, số điện thoại đã được bảo vệ:
 - Hiển thị huy hiệu đã xác thực.
 - Tự động **khóa chỉnh sửa trực tiếp** để tránh việc vô tình làm thay đổi số điện thoại bảo mật.

5. Cách thay đổi hoặc gỡ bỏ số điện thoại đã xác thực

Khi bạn đổi số điện thoại mới hoặc muốn ngừng liên kết số cũ:

- Mở lại hộp thoại **Thông tin cá nhân**.

2. Rê chuột vào ô **Số di động**:
- Biểu tượng xóa (thùng rác) sẽ tự động xuất hiện ở góc bên phải ô nhập.
3. Nhấp vào biểu tượng xóa.
4. Hộp thoại xác nhận **"Xóa số điện thoại?"** xuất hiện, nhấn **Xóa số điện thoại** để xác nhận gỡ bỏ.
5. Sau khi gỡ thành công, ô Số di động sẽ mở lại cho phép bạn nhập số mới và thực hiện quy trình xác thực từ đầu.

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

Hiện tượng / Thắc mắc	Nguyên nhân có thể	Hướng dẫn xử lý
Không nhận được tin nhắn SMS chứa mã OTP	Điện thoại mất sóng, SIM hết hạn hoặc nhà mạng chặn tin nhắn tổng đài	1. Kiểm tra cột sóng điện thoại. 2. Chờ hết thời gian đếm ngược và bấm Gửi lại mã . 3. Thử khởi động lại điện thoại nếu vẫn không nhận được.
Báo lỗi "Mã xác thực không hợp lệ"	Nhập sai chữ số hoặc mã đã hết hạn hiệu lực	Nhập lại cẩn thận mã mới nhất vừa nhận trong tin nhắn SMS gần nhất.
Tại sao không thể gõ chữ hay sửa trực tiếp vào ô Số di động?	Số điện thoại đã được xác thực an toàn	Hệ thống cố định số đã xác thực để bảo vệ tính năng 2FA. Nếu muốn đổi số, hãy rê chuột vào ô và bấm biểu tượng xóa để xóa số cũ trước.
Báo lỗi "Số điện thoại không hợp lệ"	Nhập sai định dạng số điện thoại	Số điện thoại di động tại Việt Nam phải bắt đầu bằng số 0 , bao gồm đúng 10 chữ số và không chứa ký tự khoảng trắng.

7. Kênh hỗ trợ kỹ thuật

Trong trường hợp thuê bao của bạn không thể nhận được tin nhắn OTP từ cổng SMS Gateway của hệ thống:

- **Đầu mối nội bộ:** Liên hệ Quản trị viên hệ thống của cơ quan/đơn vị bạn.
- **Tổng đài hỗ trợ kỹ thuật ITMS:** 1900 xxxx (Nhánh 1 - Hỗ trợ phần mềm)
- **Email tiếp nhận sự cố:** support@itms.vn
- **Cổng tiếp nhận hỗ trợ:** https://helpdesk.itms.vn

PHỤ LỤC TÀI LIỆU

Phụ lục A: Bảng mã trạng thái & Mã lỗi xác thực Số điện thoại

Bảng tổng hợp các mã phản hồi từ hệ thống khi gửi yêu cầu và xác thực số điện thoại di động:

Mã phản hồi (HTTP/Status)	Thông báo hiển thị trên giao diện	Nguyên nhân kỹ thuật & Nghiệp vụ	Hướng khắc phục
400 Bad Request	Số điện thoại không hợp lệ	Chuỗi số không đúng quy chuẩn viễn thông Việt Nam (không bắt đầu bằng 0, thừa/thiếu số, chứa ký tự chữ).	Kiểm tra lại số điện thoại, đảm bảo đủ 10 chữ số và bắt đầu bằng số  .
401 Unauthorized	Phiên đăng nhập đã hết hạn	Phiên làm việc của tài khoản đã kết thúc trong khi đang mở hộp thoại xác thực.	Đăng nhập lại vào hệ thống và thực hiện lại quy trình xác thực.
409 Conflict	Số điện thoại này đã được sử dụng	Số thuê bao vừa nhập đã được kích hoạt trên một tài khoản ITMS khác.	Sử dụng số điện thoại di động cá nhân khác chưa từng đăng ký trên hệ thống ITMS.
422 Unprocessable	Mã xác thực không chính xác hoặc đã hết hạn	Người dùng nhập sai 6 chữ số OTP hoặc mã đã quá thời gian hiệu lực.	Nhập lại mã mới nhất gửi trong tin nhắn SMS gần nhất hoặc nhấn <i>Gửi lại mã</i> .
429 Too Many Requests	Vui lòng chờ trước khi yêu cầu gửi lại tin nhắn	Bấm nút gửi lại mã nhiều lần vượt quá giới hạn an toàn ngăn chặn tin nhắn rác.	Đợi đồng hồ đếm ngược kết thúc (khoảng 60 giây) trước khi thực hiện thao tác gửi lại.
500 Internal Server Error	Lỗi hệ thống cổng gửi tin nhắn SMS	Cổng SMS Gateway (nhà mạng viễn thông) gặp sự cố quá tải hoặc mất kết nối tạm thời.	Chờ ít phút rồi bấm gửi lại mã, hoặc báo cáo Quản trị viên hệ thống để kiểm tra kết nối cổng SMS Gateway.

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

Nhằm hỗ trợ thao tác nhanh chóng và tiện lợi trên biểu mẫu xác thực:

Phím tắt / Thao tác	Vị trí áp dụng	Chức năng thực thi
Enter	Tại ô nhập số điện thoại hoặc ô nhập mã OTP 6 số	Gửi yêu cầu tiếp tục / Xác nhận mã OTP ngay lập tức mà không cần nhấp chuột vào nút Tiếp tục .
Tab	Toàn bộ hộp thoại	Di chuyển con trỏ tuần tự qua ô nhập liệu, nút Hủy, nút Quay lại và nút Tiếp tục.
Shift + Tab	Toàn bộ hộp thoại	Di chuyển con trỏ ngược lại trường hoặc nút liền trước.
Esc	Khi hộp thoại xác thực đang hiển thị	Đóng nhanh hộp thoại xác thực (tương đương nhấn nút Hủy hoặc biểu tượng đóng).
Nhập phím số (0-9)	Tại các ô nhập OTP 6 số	Tự động điền số vào ô hiện tại và tự động chuyển con trỏ sang ô tiếp theo.
Backspace	Tại các ô nhập OTP 6 số	Xóa số ở ô hiện tại và tự động lùi con trỏ về ô liền trước.

Phụ lục C: Quy chuẩn thuê bao di động & Khuyến nghị nhà mạng

Để đảm bảo quá trình nhận tin nhắn mã OTP luôn diễn ra thông suốt:

1. Định dạng số điện thoại hợp lệ tại Việt Nam

- Bắt đầu bằng chữ số **0**.
- Chiều dài cố định: **10 chữ số**.
- Thuộc các dải đầu số di động chính thức của các nhà mạng viễn thông Việt Nam:
- Viettel:** 086 , 096 , 097 , 098 , 032 , 033 , 034 , 035 , 036 , 037 , 038 , 039
- Vinaphone:** 088 , 091 , 094 , 081 , 082 , 083 , 084 , 085
- MobiFone:** 089 , 090 , 093 , 070 , 076 , 077 , 078 , 079
- Vietnamobile / Wintel / Itelecom:** 092 , 052 , 056 , 058 , 055 , 087

2. Khuyến nghị khắc phục khi bị chặn tin nhắn Brandname

- Kiểm tra cài đặt điện thoại: Đảm bảo không bật tính năng chặn tin nhắn từ số lạ (Unknown Senders) hoặc kích hoạt bộ lọc tin nhắn rác quá mức trên ứng dụng nhắn tin mặc định.
- Nếu thuê bao đã đăng ký dịch vụ chặn tin nhắn quảng cáo tổng đài (Do Not Disturb - DND) với nhà mạng, tin nhắn mã OTP dịch vụ vẫn được phép gửi qua luồng tin nhắn Chăm sóc khách hàng (CSKH). Trường hợp vẫn không nhận được, hãy liên hệ tổng đài nhà mạng để mở luồng tin nhắn SMS Brandname từ ITMS.

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 xác thực Số điện thoại, bổ sung Trang bìa chuẩn in ấn A4, Mục lục nằm riêng 1 trang và hệ thống Phụ lục A, B, C, D.