

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG WEBSITE CTSV DÀNH CHO SINH VIÊN

Quy trình tra cứu thông tin, sử dụng biểu mẫu và gửi phản ánh

Phòng Công tác Sinh viên

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Tài liệu hướng dẫn sinh viên sử dụng website của Phòng Công tác Sinh viên HCMUS để tra cứu thông tin, sử dụng biểu mẫu và gửi phản ánh. Việc sử dụng hệ thống không yêu cầu kiến thức kỹ thuật.

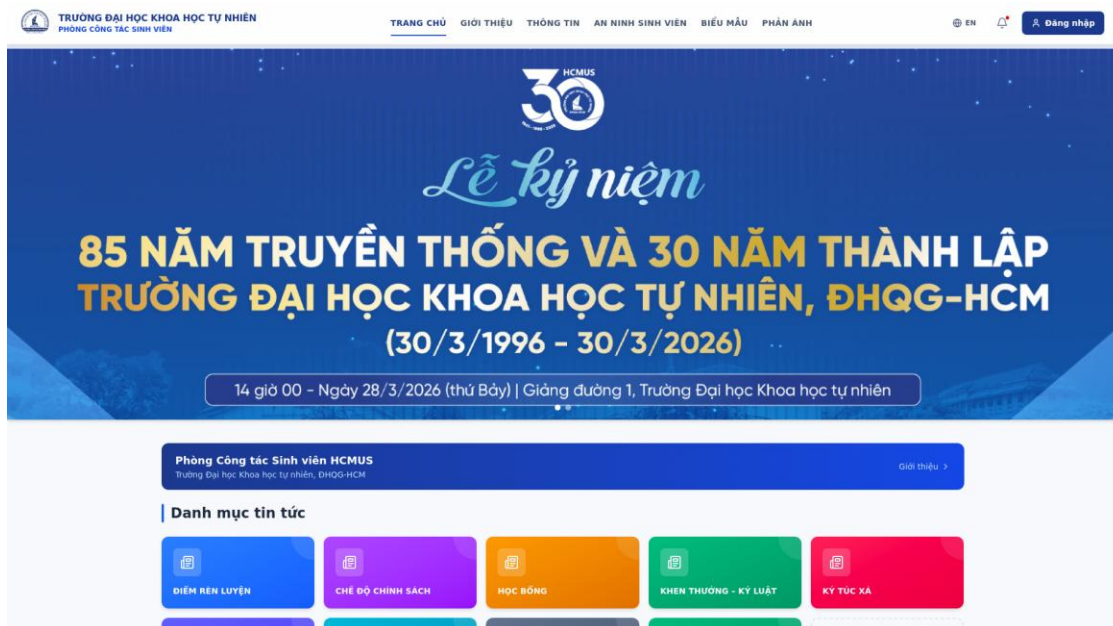
Các chức năng chính của website:

1. Đọc thông báo, chính sách, học bổng, bảo hiểm, ký túc xá và các tin liên quan.
2. Tìm bài viết theo danh mục hoặc từ khóa.
3. Mở biểu mẫu trực tuyến bằng nút hoặc mã QR.
4. Tải các biểu mẫu PDF, Word hoặc Excel.
5. Đọc các bài học về an ninh sinh viên.
6. Gửi phản ánh, câu hỏi hoặc đề nghị hỗ trợ kèm minh chứng.
7. Theo dõi tình trạng và câu trả lời của phản ánh.
8. Xem thông tin tài khoản và đổi mật khẩu bằng OTP.

Địa chỉ chính thức:

- Website user: <https://ctsv.hcmus.edu.vn/>
- Đăng nhập: <https://ctsv.hcmus.edu.vn/login>

Tài khoản và mật khẩu được cấp qua kênh riêng. Không ghi mật khẩu, OTP hoặc thông tin đăng nhập vào tài liệu, ảnh chụp màn hình hay nhóm chat.



Trang chủ CTSV

Hình 1. Trang chủ hiển thị các khu vực chính của CTSV.

2. Phương thức truy cập và giao diện PC chuẩn



Giao diện trang chủ

Hình 2. Giao diện trang chủ trên website CTSV.

2.1. Thiết lập trước khi thao tác

- Mở Chrome hoặc Edge bản mới trên PC/laptop.
- Đặt cửa sổ trình duyệt ở kích thước 1920×1080 px và giữ giao diện PC mặc định.

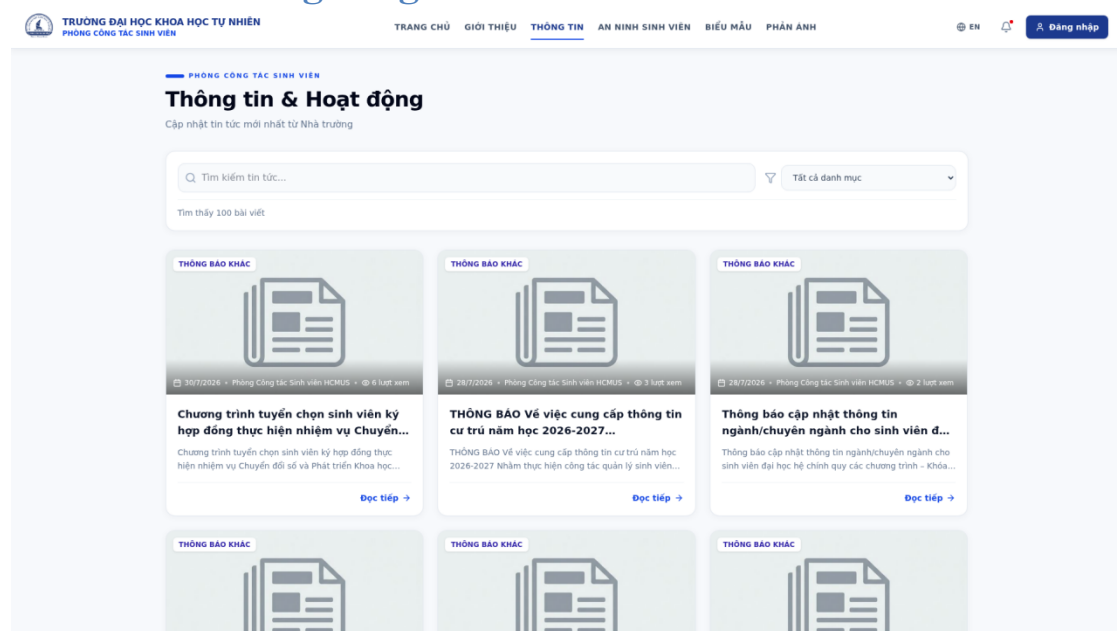
- Đăng nhập, đính kèm minh chứng và điền nội dung dài trên PC để nhìn đầy đủ trường nhập và thông báo kết quả.
- Tài liệu sử dụng đúng tên nút, vị trí menu và bố cục của giao diện PC; không áp dụng hướng dẫn của cửa sổ thu hẹp.

2.2. Các nút thường gặp

Nút/biểu tượng	Ý nghĩa
Đăng nhập	Mở màn hình dành cho tài khoản sinh viên.
Kính lúp	Tìm bài viết, biểu mẫu hoặc phản ánh.
Mũi tên quay lại	Trở về trang trước hoặc danh sách.
Xem thêm	Tải thêm bài trong cùng danh mục.
Tải về	Tải biểu mẫu về thiết bị.
Gửi phản ánh	Gửi nội dung đã điền đến Phòng CTSV.
Xem tất cả	Mở danh sách đầy đủ thay vì chỉ vài mục mới nhất.

Sau mỗi thao tác, xác nhận thông báo hoặc trạng thái tải trang trước khi thực hiện thao tác tiếp theo.

3. Các chức năng công khai



Các chức năng công khai trên trang thông tin

Ảnh minh họa khu vực tra cứu thông tin công khai.

Các trang sau được truy cập không yêu cầu tài khoản:

Trang	Cách mở	Nội dung
Trang chủ	/	Banner, danh mục, bài ghim và tin mới.

Giới thiệu	/about	Thông tin Phòng CTSV, chuyên viên, cơ sở và liên hệ.
Thông tin	/info	Danh sách thông báo và ô tìm kiếm.
Bài viết	/news/<slug>	Nội dung chi tiết của một thông báo.
Danh mục	/category/<slug>	Các bài thuộc một nhóm như học bổng hoặc bảo hiểm.
An ninh sinh viên	/case-studies	Bài học, tình huống và cách phòng tránh rủi ro.
Biểu mẫu	/forms	Biểu mẫu online và biểu mẫu tải xuống.

Nếu mở một đường dẫn cũ dạng số mà trang vẫn chuyển sang bài có slug, đó là cơ chế tương thích của hệ thống.

3.1. Trang chủ

Trang chủ gồm các khu vực sau, theo thứ tự từ trên xuống dưới:

1. Thanh menu.
2. Banner thông báo nổi bật.
3. Các ô **Danh mục tin tức**.
4. Khu vực **Bài viết được ghim**.
5. Các nút đi nhanh đến thông tin, an ninh sinh viên, biểu mẫu và phản ánh.
6. Khu vực **Tin mới nhất**.
7. Thông tin liên hệ ở cuối trang.

Banner chỉ hiển thị trên trang chủ. Các trang con không hiển thị banner; khu vực nội dung được bố trí bên dưới thanh menu.

3.2. Trang Giới thiệu

Vào **Giới thiệu** để xem:

- Tên và phạm vi hỗ trợ của Phòng CTSV.
- Danh sách lãnh đạo, chuyên viên và bộ phận tham vấn tâm lý.
- Địa chỉ các cơ sở.
- Số điện thoại, email chung và các liên kết chính thức.

Thông tin tại đây là kênh liên hệ chung. Trường hợp cần tạo hồ sơ và theo dõi tình trạng xử lý, sinh viên cần sử dụng chức năng **Phản ánh** thay vì chỉ gửi email riêng lẻ.

3.3. Tìm thông báo trong trang Thông tin

1. Bấm **Thông tin** trên thanh menu.
2. Bấm vào ô tìm kiếm.
3. Gõ một từ để nhớ, ví dụ học bổng, BHYT, ký túc xá hoặc điểm rèn luyện.
4. Bấm nút tìm kiếm và đợi danh sách cập nhật.
5. Chọn bài có tiêu đề phù hợp.

Khi kết quả quá rộng, bổ sung năm hoặc học kỳ vào từ khóa. Khi không có kết quả, xóa từ khóa và tìm theo tên danh mục.

3.4. Đọc một bài viết

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN
PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

TRANG CHỦ

GIỚI THIỆU

THÔNG TIN

AN NINH SINH VIÊN

BIỂU MẪU

PHẢN ÁNH

EN

Đăng nhập

Trang chủ > CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH > Thông báo thực hiện miễn, giảm học phí và chế độ chính sách cho sinh viên học kỳ 1/2025-2026

CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH

Thông báo thực hiện miễn, giảm học phí và chế độ chính sách cho sinh viên học kỳ 1/2025-2026
(25/09/2025)

25/9/2025

Phòng Công tác Sinh viên HCMUS

30 lượt xem

THÔNG BÁO

Viv thực hiện miễn, giảm học phí và chế độ chính sách cho sinh viên học kỳ 1/2025-2026

Trường ĐH Khoa học tự nhiên thông báo thực hiện miễn, giảm học phí và các chế độ chính sách đối với tất cả các sinh viên hệ chính quy học kỳ 1 năm học 2025-2026 như sau:

01. MIỄN, GIẢM HỌC PHÍ (MGHP) (Lưu ý: Tất cả sinh viên phải nộp lại hồ sơ mới)

Căn cứ nghị định số 238/2025/NĐ-CP ngày 03 tháng 9 năm 2025 của Chính phủ quy định về chính sách học phí, miễn, giảm, hỗ trợ học phí, hỗ trợ chi phí học tập và giá dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục, đào tạo.

1.1 Đối tượng và hồ sơ xét miễn, giảm học phí:

STT	ĐỐI TƯỢNG	HỒ SƠ CẦN NỘP
1	SINH VIÊN ĐƯỢC MIỄN 100% HỌC PHÍ	
	- Sinh viên là con của người hoạt động cách mạng (CM) trước ngày 01/01/1945; con của người hoạt động CM từ ngày 01/01/1945 đến ngày khởi nghĩa tháng 8/1945;	1. Đơn đề nghị Miễn, giảm học phí (theo mẫu); 2. Bản sao trích lục giấy khai sinh; 3. Giấy xác nhận của cơ quan quản lý đối với người có công (Bản sao chứng thực hoặc bản sao kèm bản chính để đối

Trang chi tiết bài viết

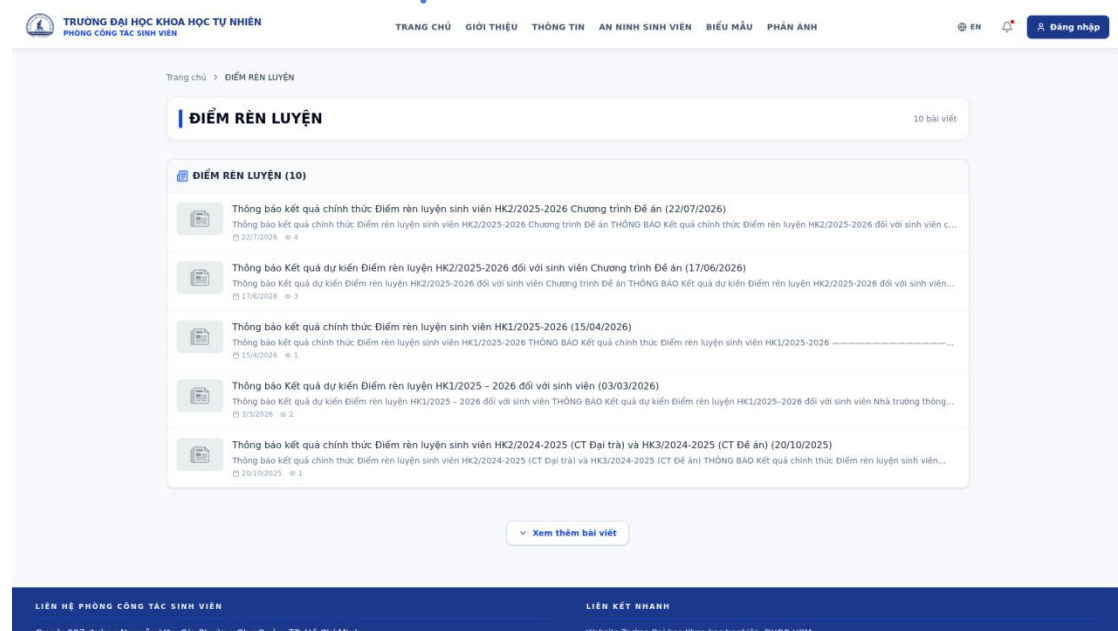
Ảnh minh họa tiêu đề, ngày đăng và nội dung chi tiết của bài viết.

Khi mở bài, kiểm tra:

1. Tiêu đề.
2. Ngày đăng ở gần tiêu đề.
3. Đơn vị/tác giả nếu có.
4. Toàn bộ nội dung và các mốc thời hạn.
5. Các liên kết hoặc file đính kèm trong bài.

Thông tin về điều kiện, thời hạn và phương thức nộp hồ sơ được trình bày trong nội dung chi tiết của bài viết.

3.5. Xem tin theo danh mục



Trang danh mục bài viết

Ảnh minh họa danh mục, nhóm con và danh sách bài viết.

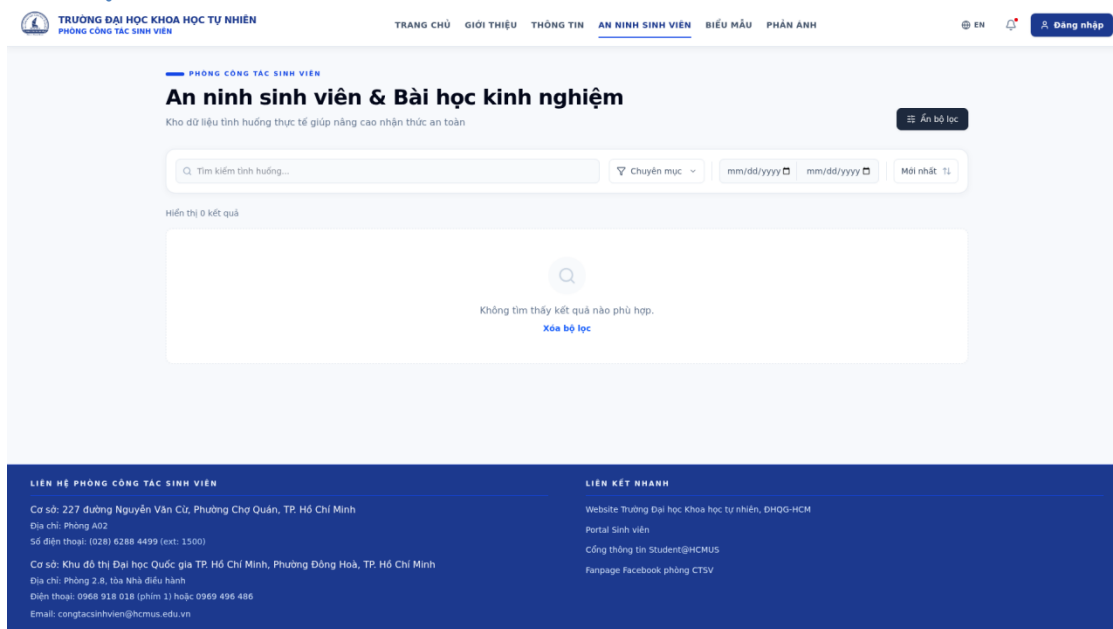
1. Ở trang chủ hoặc trang Thông tin, chọn một danh mục.
2. Đọc tên danh mục ở đầu trang.
3. Nếu có các nhóm con, nhấn tên nhóm hoặc biểu tượng mũi tên để mở/thu gọn.
4. Chọn bài muốn đọc.
5. Bấm **Xem thêm** ở cuối nhóm nếu chưa thấy bài cần tìm.

Khi đi từ danh mục vào bài viết, breadcrumb phía trên có dạng:

Trang chủ > Tên danh mục > Tên bài viết

Bấm vào tên danh mục trong breadcrumb để quay lại đúng danh mục.

3.6. Đọc An ninh sinh viên



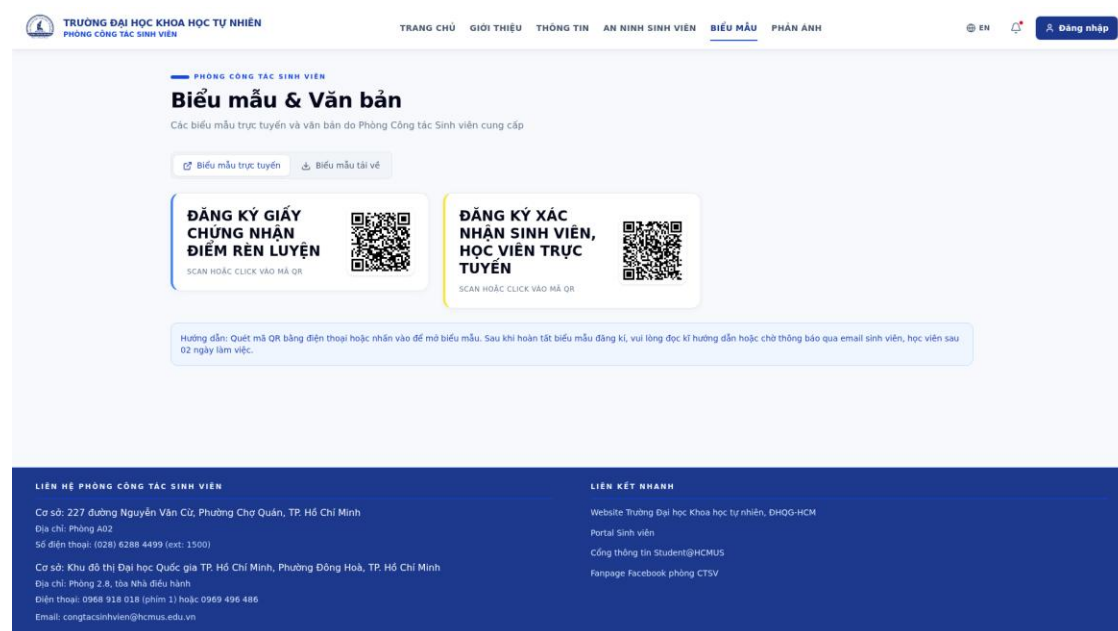
Trang An ninh sinh viên

Ảnh minh họa tìm kiếm, lọc và mở rộng bài học an ninh sinh viên.

1. Bấm **AN NINH SINH VIÊN** trên thanh menu.
2. Gõ từ khóa vào ô tìm kiếm nếu muốn tìm một tình huống.
3. Chọn bộ lọc nhóm nội dung nếu có.
4. Chọn khoảng **Từ ngày** và **Đến ngày** nếu muốn lọc theo thời gian.
5. Bấm mũi tên trên từng bài để mở nội dung.
6. Bấm lại để thu gọn.
7. Bấm **Xóa bộ lọc** khi muốn xem lại tất cả.

Trường hợp sự việc liên quan đến cá nhân hoặc cần cán bộ xác minh, không đăng thông tin nhận diện tại khu vực công khai; cần sử dụng chức năng **Phản ánh**.

4. Biểu mẫu và văn bản



Trang biểu mẫu và văn bản

Hình 2. Hai nhóm biểu mẫu: trực tuyến và tải về.

4.1. Mở trang Biểu mẫu

1. Bấm **BIỂU MẪU** trên thanh menu.
2. Chờ danh sách tải xong.
3. Chọn một trong hai tab:
 - **Biểu mẫu trực tuyến.**
 - **Biểu mẫu tải về.**

4.2. Điền biểu mẫu trực tuyến

1. Chọn tab **Biểu mẫu trực tuyến.**
2. Đọc tên và mô tả của từng biểu mẫu.
3. Bấm vào thẻ biểu mẫu cần dùng.
4. Bấm vào thẻ biểu mẫu hoặc bấm trực tiếp vào mã QR đang hiển thị trên thẻ để mở trang biểu mẫu trong tab mới.
5. Hoàn thành các câu hỏi ở trang biểu mẫu bên ngoài.
6. Bấm nút gửi của biểu mẫu đó.
7. Đọc thông báo hoàn tất và lưu email xác nhận nếu có.

Một số biểu mẫu Microsoft Forms yêu cầu đăng nhập Microsoft. Đây là yêu cầu của biểu mẫu đích, không phải lỗi của tài khoản CTSV. Nếu không biết dùng tài khoản nào, đọc hướng dẫn trên biểu mẫu hoặc liên hệ Phòng CTSV.

4.3. Tải biểu mẫu về máy

1. Chọn tab **Biểu mẫu tải về.**

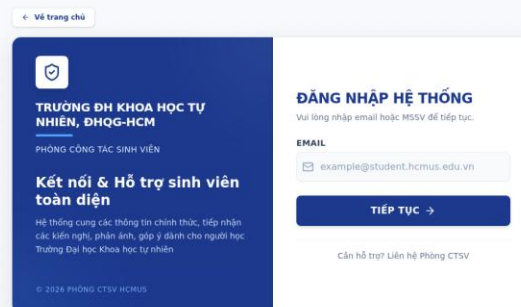
2. Gõ tên biểu mẫu vào ô tìm kiếm, ví dụ miễn giảm học phí.
3. Kiểm tra loại file ở cột **Loại**:
 - PDF: thường để đọc hoặc in.
 - DOC/DOCX: mở bằng Microsoft Word hoặc phần mềm tương thích.
 - Excel: mở bằng Microsoft Excel hoặc phần mềm bảng tính.
4. Bấm **Tải về**.
5. Mở file vừa tải trong thư mục Downloads.
6. Đọc hướng dẫn trong file trước khi điền.

Không đổi tên hoặc xóa các cột trong biểu mẫu Excel nếu hướng dẫn yêu cầu giữ nguyên. Nếu file không mở được, tải lại trên PC hoặc liên hệ Phòng CTSV.

5. Đăng nhập tài khoản sinh viên trên PC

5.1. Mở màn hình đăng nhập

1. Bấm **Đăng nhập** trên menu hoặc mở <https://ctsv.hcmus.edu.vn/login>.
2. Thực hiện trên PC/laptop, đặc biệt khi kích hoạt tài khoản và đổi mật khẩu lần đầu.
3. Nhập email trường hoặc MSSV theo thông tin được cấp.
4. Bấm **Tiếp tục**.



Màn hình đăng nhập sinh viên

Hình 3. Bước nhập email hoặc MSSV.

5.2. Nhập mật khẩu

1. Ở bước tiếp theo, nhập mật khẩu.
2. Bấm biểu tượng con mắt nếu muốn kiểm tra mình đã gõ đúng.
3. Bấm **Đăng nhập**.

4. Khi thành công, menu sẽ hiển thị tên/biểu tượng tài khoản.

Nếu nhập sai, kiểm tra Caps Lock, bộ gõ tiếng Việt và khoảng trắng ở đầu/cuối. Không thử quá nhiều lần liên tiếp.

5.3. Kích hoạt tài khoản bằng OTP

Áp dụng khi sinh viên chưa thiết lập mật khẩu lần đầu.

1. Ở màn hình đăng nhập, chọn **Kích hoạt tài khoản**.
2. Nhập email hoặc MSSV.
3. Bấm **Gửi mã OTP**.
4. Mở email trường và lấy mã mới nhất.
5. Nhập mã OTP vào ô yêu cầu.
6. Nhập mật khẩu mới.
7. Nhập lại mật khẩu để tránh gõ nhầm.
8. Bấm **Kích hoạt**.
9. Quay lại bước đăng nhập và đăng nhập.

Nếu không thấy email, kiểm tra thư rác và chờ vài phút. Mỗi lần yêu cầu lại có thể làm mã trước đó không còn dùng được.

5.4. Quên mật khẩu

1. Chọn **Quên mật khẩu?**.
2. Nhập email/MSSV.
3. Bấm **Gửi mã OTP**.
4. Nhập mã từ email.
5. Nhập mật khẩu mới hai lần.
6. Bấm **Đặt lại mật khẩu**.
7. Đăng nhập lại.

Mật khẩu mới có tối thiểu 8 ký tự, gồm chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt. Không sử dụng mật khẩu email, ngày sinh hoặc MSSV đơn giản.

5.5. Hết hạn phiên làm việc

Website tự làm mới phiên đăng nhập khi mã tạm thời hết hạn. Khi trang tải chậm, đợi quá trình tải hoàn tất và tải lại một lần nếu cần. Chỉ đăng nhập lại khi website chuyển về màn hình đăng nhập.

5.6. Đăng xuất

1. Bấm biểu tượng tài khoản ở góc phải.
2. Chọn **Đăng xuất**.
3. Nếu dùng máy mượn hoặc máy công cộng, đóng trình duyệt sau khi đăng xuất.

6. Quy trình gửi phản ánh đến Phòng CTSV

6.1. Trường hợp áp dụng

Chức năng phản ánh được sử dụng khi sinh viên cần Phòng CTSV:

- Kiểm tra một hồ sơ học bổng, chính sách, bảo hiểm hoặc ký túc xá.
- Hướng dẫn về một thủ tục chưa rõ.
- Sửa thông tin hoặc báo liên kết/biểu mẫu bị lỗi.
- Xác minh điểm rèn luyện, khen thưởng-kỷ luật hoặc sinh hoạt công dân.
- Tiếp nhận một vấn đề có minh chứng cụ thể.

Đối với tình huống khẩn cấp về y tế, an toàn hoặc tính mạng, cần liên hệ đơn vị khẩn cấp trước. Website CTSV là kênh tiếp nhận và theo dõi nghiệp vụ, không thay thế dịch vụ khẩn cấp.

6.2. Truy cập biểu mẫu phản ánh

1. Đăng nhập trước.
2. Bấm **Phản ánh** trên menu hoặc nút **Gửi phản ánh** ở trang chủ.
3. Nếu website chuyển sang màn hình đăng nhập, hoàn thành đăng nhập rồi quay lại.
4. Ở bố cục PC 1920×1080 , form nhập nằm bên trái và khối **Lịch sử phản ánh của bạn** nằm bên phải.

The screenshot displays the 'Gửi Phản ánh & Hỗ trợ' (Feedback & Support) form. The form is titled 'PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN' (Student Work Office). It includes a 'Tiêu đề phản ánh' (Feedback title) field, a 'Danh mục' (Category) dropdown, and a 'Nội dung chi tiết' (Detailed content) text area. Below these is a 'Minh chứng đính kèm' (Attach evidence) section with a file upload area. A 'Quy trình xử lý' (Processing flow) sidebar on the right lists three steps: 1. Tiếp nhận thông tin và phân loại mức độ ưu tiên trong vòng 24h. 2. Chuyển đến phòng ban chuyên trách để xác minh và xử lý. 3. Phản hồi kết quả cho sinh viên qua email và hệ thống. Below this is a 'Lịch sử phản ánh của bạn' (Your feedback history) section with a 'Xem tất cả >' link and a message 'Bạn chưa có phản ánh nào.' (You have no feedback yet). The footer contains contact information for the Student Work Office and the website URL.

Form gửi phản ánh

Hình 4. Form nhập phản ánh và khu vực lịch sử gần đây.

6.3. Hướng dẫn điền các trường thông tin

Tiêu đề phản ánh

Viết một câu ngắn trả lời câu hỏi “Tôi đang gặp vấn đề gì?”.

Ví dụ tốt:

- Chưa nhận được kết quả học bổng HK1/2025-2026
- Không tải được biểu mẫu miễn giảm học phí
- Sai thông tin ngày đăng ký BHYT

Không sử dụng các tiêu đề không mô tả nội dung như Cứu em, Gấp, Help. Tiêu đề cần thể hiện rõ vấn đề cần xử lý.

Danh mục

Mở danh sách **Chọn danh mục** và chọn nhóm gần nhất. Nếu không có nhóm phù hợp, chọn **Khác** hoặc nhóm tương đương. Chọn đúng danh mục giúp phản ánh được chuyển đến đúng người.

Nội dung chi tiết

Viết theo năm phần:

1. **Thông tin người gửi:** họ tên, MSSV, khoa/chương trình nếu cần cho việc kiểm tra.
2. **Sự việc xảy ra khi nào:** ngày, học kỳ hoặc thời điểm.
3. **Thao tác đã thực hiện:** đã nộp hồ sơ ở đâu, theo thông báo nào.
4. **Kết quả hiện tại:** lỗi nào xuất hiện hoặc quyền lợi nào chưa nhận được.
5. **Nhu cầu hỗ trợ:** đề nghị kiểm tra, hướng dẫn hoặc cập nhật.

Ví dụ:

Em là [họ tên], MSSV [MSSV], sinh viên [khoa/chương trình]. Em đã nộp hồ sơ theo thông báo về học bổng HK1/2025-2026 vào ngày [ngày]. Đến nay em chưa thấy kết quả/chuyển khoản. Em kính đề nghị Phòng CTSV kiểm tra tình trạng hồ sơ và hướng dẫn bước tiếp theo. Em gửi kèm biên nhận để đối chiếu.

Nội dung cần nêu rõ thời điểm, địa điểm, đối tượng và yêu cầu xử lý, nếu có. Không ghi mật khẩu, OTP hoặc thông tin ngân hàng không liên quan.

Minh chứng đính kèm

1. Bấm vùng **Kéo thả file vào đây hoặc click để chọn**.
2. Chọn một hoặc nhiều file.
3. Chờ danh sách file xuất hiện.
4. Kiểm tra tên file và bỏ file nhầm bằng nút X.
5. Chỉ gửi các file liên quan.

Giao diện hiện không đặt giới hạn nghiệp vụ cố định về loại file, dung lượng hoặc số lượng minh chứng. Khả năng tải thực tế phụ thuộc vào kết nối mạng, trình duyệt, máy chủ và dung lượng lưu trữ. Với file lớn, sử dụng PC, kết nối ổn định hoặc chia thành nhiều file theo thứ tự.

Không gửi giấy tờ của người khác nếu không cần thiết. Nếu tệp có thông tin nhạy cảm không liên quan, cần che hoặc loại bỏ phần đó trước khi tải lên.

6.4. Kiểm tra trước khi gửi

Trước khi nhấn nút gửi, đọc lại theo danh sách:

- Tiêu đề đã nói đúng vấn đề chưa?
- Đã chọn đúng danh mục chưa?
- Nội dung có ngày/thông báo/MSSV cần thiết chưa?
- Có yêu cầu hỗ trợ rõ ràng chưa?
- File minh chứng đã đúng và mở được chưa?
- Có vô tình chọn ảnh/file của người khác không?

6.5. Gửi phản ánh

1. Bấm **Gửi phản ánh ngay**.
2. Chờ thông báo thành công.
3. Ghi lại mã có dạng #PA-xxxx.
4. Không nhấn gửi lần nữa nếu màn hình đang xử lý.
5. Nếu có lỗi, đọc nội dung thông báo, sửa trường được nêu và thực hiện lại một lần.

Kết quả: phản ánh xuất hiện trong phần **Lịch sử phản ánh của bạn** với trạng thái **Chờ xử lý**.

7. Theo dõi tình trạng và kết quả xử lý

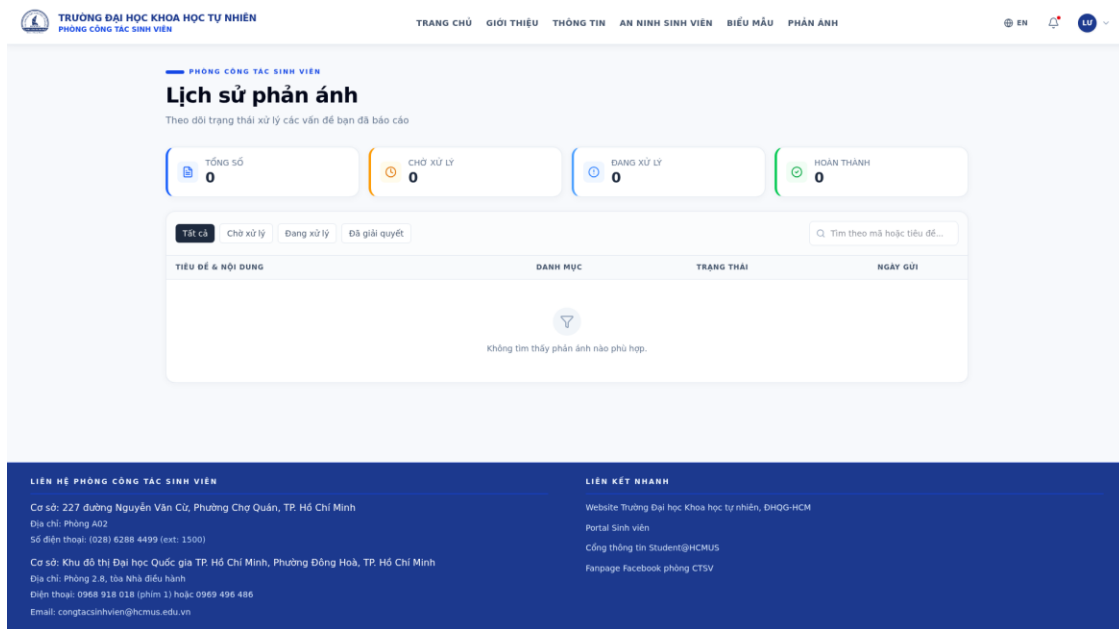
7.1. Xem nhanh ở trang Phản ánh

Sau khi đăng nhập, trang **Phản ánh** hiển thị các phản ánh gần đây. Mỗi dòng gồm mã, tiêu đề, danh mục, ngày tạo và trạng thái.

Bấm **Xem tất cả** để mở danh sách đầy đủ.

7.2. Xem trang Lịch sử

1. Bấm **Lịch sử** trên menu tài khoản hoặc nhấn **Xem tất cả**.
2. Đọc bốn thẻ thống kê:
 - **Tổng số.**
 - **Chờ xử lý.**
 - **Đang xử lý.**
 - **Hoàn thành.**
3. Mở bộ lọc trạng thái để chỉ xem nhóm cần tìm.
4. Nhập mã, tiêu đề hoặc từ khóa vào ô tìm kiếm.
5. Bấm vào dòng phản ánh để xem chi tiết.



Lịch sử phản ánh

Hình 5. Lọc và tìm các phản ánh đã gửi.

7.3. Ý nghĩa trạng thái

Trạng thái	Ý nghĩa
Chờ xử lý	Hệ thống đã nhận phản ánh, cán bộ chưa bắt đầu xử lý.
Đang xử lý	Cán bộ đang xác minh hoặc phối hợp với đơn vị liên quan.
Đã xử lý	Đã có kết quả hoặc hướng dẫn trong phần lịch sử phản hồi.
Từ chối/đóng	Phản ánh không đủ điều kiện hoặc ngoài phạm vi; đọc lý do được ghi.

Thời gian xử lý phụ thuộc nội dung và đơn vị liên quan. Không tạo bản phản ánh mới chỉ để hỏi tình trạng tiếp nhận; sử dụng mã phản ánh đã cấp khi cần liên hệ.

7.4. Đọc chi tiết và phản hồi

Tại trang chi tiết, sinh viên có thể xem:

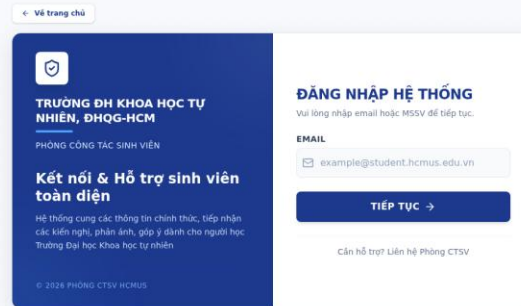
- Tiêu đề, danh mục và nội dung gốc.
- Tệp minh chứng đã gửi.
- Trạng thái hiện tại.
- Các mốc thời gian.
- Phản hồi của cán bộ.

Nếu cán bộ cần bổ sung thông tin, đọc kỹ yêu cầu. Khi cần gửi hồ sơ bổ sung, tạo phản ánh mới và ghi rõ mã #PA-xxxx cũ để cán bộ liên kết hai nội dung.

8. Quản lý hồ sơ cá nhân và mật khẩu

8.1. Xem hồ sơ

1. Bấm biểu tượng tài khoản ở góc phải.
2. Chọn **Hồ sơ**.
3. Kiểm tra tên, email, MSSV và khoa/chương trình.



Thông tin tài khoản sinh viên

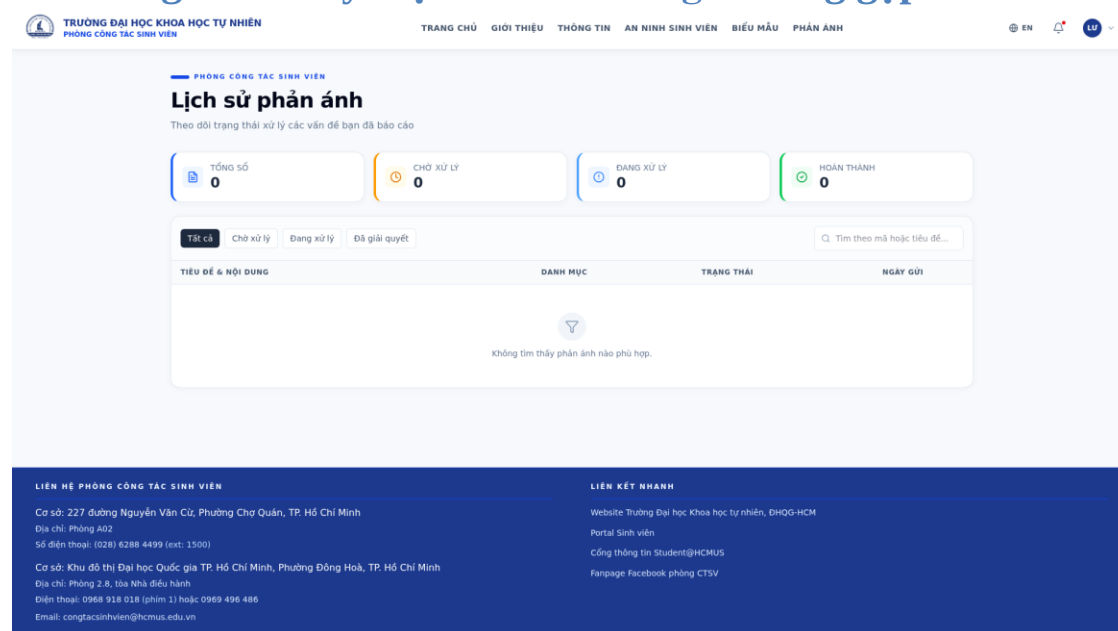
Hình 6. Hồ sơ cá nhân và khu vực bảo mật tài khoản.

8.2. Đổi mật khẩu bằng OTP

1. Trong trang **Hồ sơ**, đến khu vực **Đổi mật khẩu**.
2. Bấm **Gửi mã OTP**.
3. Kiểm tra email trường.
4. Nhập OTP vào ô xác nhận.
5. Nhập mật khẩu mới.
6. Nhập lại mật khẩu mới.
7. Bấm **Đổi mật khẩu**.
8. Đăng nhập lại trên thiết bị khác nếu hệ thống yêu cầu.

Nên đổi mật khẩu ngay khi nghi ngờ có người biết mật khẩu. Không dùng chung mật khẩu giữa tài khoản CTSV, email và mạng xã hội.

9. Hướng dẫn xử lý một số tình huống thường gặp

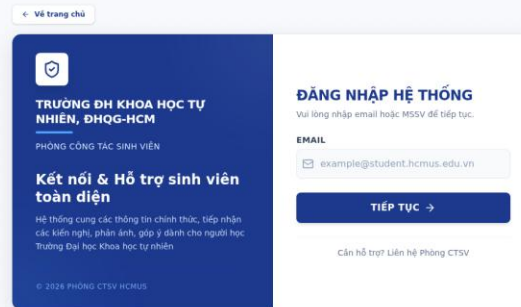


Màn hình lịch sử phản ánh khi kiểm tra sự cố

Ảnh minh họa khu vực thường được kiểm tra khi xác minh lỗi tài khoản hoặc dữ liệu.

Hiện tượng	Cách tự kiểm tra
Trang báo lỗi ngay lần đầu mở	Tải lại một lần. Nếu lỗi tiếp tục, mở tab ẩn danh hoặc sử dụng trình duyệt khác.
Không thấy bài viết	Xóa từ khóa tìm kiếm, kiểm tra đúng danh mục và nhấn Xem thêm .
Bấm danh mục nhưng nội dung chưa đổi	Chờ trang tải xong; nếu cần tải lại một lần rồi mở lại danh mục.
Không mở được biểu mẫu online	Kiểm tra kết nối mạng, mở bằng tab mới và xác định biểu mẫu có yêu cầu đăng nhập Microsoft hay không.
Không tải được file	Sử dụng PC, kiểm tra kết nối mạng và thư mục Downloads.
Không gửi được phản ánh	Kiểm tra tiêu đề, danh mục, nội dung và file; thực hiện lại một lần.
File lớn tải mãi không xong	Dùng PC, chia file nhỏ hơn hoặc gửi từng file theo hướng dẫn.
Không nhận OTP	Kiểm tra thư rác, email trường và yêu cầu mã mới sau vài phút.
Bị đưa về màn hình đăng nhập	Đăng nhập lại; nếu lặp lại nhiều lần, báo kỹ thuật kèm thời điểm.
Không nhìn thấy đủ biểu mẫu hoặc nút thao tác	Đưa cửa sổ trình duyệt về kích thước PC 1920 × 1080 và tắt chế độ phóng đại.
Khi liên hệ hỗ trợ, cung cấp URL, thời điểm lỗi, thiết bị/trình duyệt, thao tác đã làm và ảnh lỗi. Không gửi mật khẩu hoặc OTP.	

10. Bảo vệ thông tin cá nhân và an toàn tài khoản



Khu vực bảo mật tài khoản

Ảnh minh họa khu vực hồ sơ và đổi mật khẩu.

- Chỉ gửi mình chứng liên quan đến nội dung cần xử lý.
- Không gửi mật khẩu, OTP, mã PIN hoặc thông tin đăng nhập.
- Không gửi toàn bộ giấy tờ của người khác nếu không cần thiết.
- Không chia sẻ đường dẫn tải mình chứng riêng tư.
- Đăng xuất khi dùng máy mượn, phòng máy hoặc máy công cộng.
- Kiểm tra người nhận trước khi gửi email bổ sung.

11. Danh mục kiểm tra trước khi gửi phản ánh

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN
PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

TRANG CHỦ

GIỚI THIỆU

THÔNG TIN

AN NINH SINH VIÊN

BIỂU MẪU

PHẢN ÁNH

EN

LU

PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

Gửi Phản ánh & Hỗ trợ

Điền thông tin chi tiết để chúng tôi có thể hỗ trợ bạn tốt nhất

Tiêu đề phản ánh

Tóm tắt vấn đề (VD: Lỗi đăng ký tin chỉ...)

Danh mục

Chọn danh mục

Nội dung chi tiết

Mô tả chi tiết sự việc, thời gian, địa điểm...

Mình chứng đính kèm

Không giới hạn loại file, dung lượng hoặc số lượng minh chứng.

Kéo thả file vào đây hoặc click để chọn

Hỗ trợ mọi loại file - Chỉ chọn 1 file

Gửi phản ánh ngay

Quy trình xử lý

1

 Tiếp nhận thông tin và phân loại mức độ ưu tiên trong vòng 24h.

2

 Chuyển đến phòng ban chuyên trách để xác minh và xử lý.

3

 Phản hồi kết quả cho sinh viên qua email và hệ thống.

Lịch sử phản ánh của bạn

Xem tất cả >

Bạn chưa có phản ánh nào.

LIÊN HỆ PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

Cơ sở: 227 đường Nguyễn Văn Cừ, Phường Chợ Quán, TP. Hồ Chí Minh

LIÊN KẾT NHANH

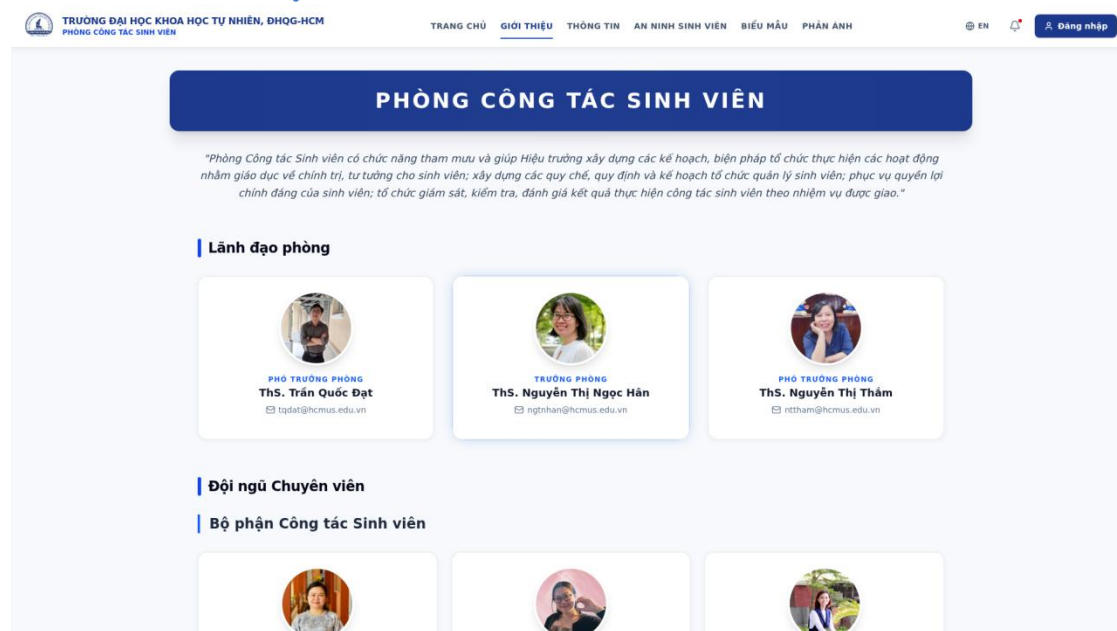
Website Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM

Biểu mẫu phản ánh trước khi gửi

Ảnh minh họa các trường cần kiểm tra trước khi gửi.

- ☐ Tôi đã đăng nhập đúng tài khoản của mình.
- ☐ Tiêu đề nói rõ vấn đề.
- ☐ Tôi đã chọn đúng danh mục.
- ☐ Nội dung có thời gian, thông báo hoặc hồ sơ liên quan.
- ☐ Tôi đã ghi rõ mong muốn được hỗ trợ.
- ☐ Mình chứng đính kèm file và không chứa thông tin thừa.
- ☐ Tôi đã lưu mã #PA-xxxx sau khi gửi.
- ☐ Tôi biết cách vào **Lịch sử** để theo dõi.

12. Kênh liên hệ chính thức



Trang Giới thiệu và thông tin liên hệ

Hình 12. Trang Giới thiệu, nơi cung cấp thông tin liên hệ chính thức của Phòng Công tác Sinh viên.

Thông tin liên hệ được cung cấp ở cuối website và tại trang **Giới thiệu**. Đối với vấn đề cần theo dõi, sử dụng chức năng **Phản ánh** để nhận mã hồ sơ và trạng thái xử lý.