

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - LUẬT**

Địa chỉ: Khu phố 3, phường Linh Xuân, quận Thủ Đức, TP. HCM  
Điện thoại: (08) 37244555 Fax: (08) 37244500 Website: www.uel.edu.vn



**QUY TRÌNH**  
**XỬ LÝ SỰ CỐ EMAIL CÁN BỘ & NGƯỜI HỌC**

**Mã hiệu** : ...../CNTT  
**Ngày hiệu lực** : .../.../.....  
**Lần ban hành** : 01

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Soạn thảo</b>	<b>Kiểm tra</b>	<b>Phê duyệt</b>
Chức vụ	Chuyên viên P. CNTT	Lãnh đạo P. CNTT	Hiệu trưởng
Chữ ký			
Họ và tên			

<b>LÝ LỊCH TÀI LIỆU</b>			
<b>Ngày ban hành</b>	<b>Cơ sở hoặc lý do của việc ban hành, sửa đổi/bổ sung</b>	<b>Tóm tắt nội dung ban hành, sửa chữa/bổ sung</b>	<b>Lần ban hành</b>
	Ban hành lần đầu		01

## **MỤC LỤC**

### **I. TRANG KIỂM SOÁT**

1. Nơi phân phối tài liệu
2. Danh mục biểu mẫu đi kèm

### **II. TRANG NỘI DUNG**

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Định nghĩa và chữ viết tắt
4. Nội dung

### **I. TRANG KIỂM SOÁT**

#### **1. Nơi phân phối tài liệu**

Quy trình này có liên quan đến tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

#### **2. Danh mục biểu mẫu đi kèm**

<b>STT</b>	<b>Số hiệu</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Nơi lưu</b>	<b>Ghi chú</b>
1	<u>BM-PYC/04</u>	Phiếu yêu cầu xử lý sự cố email cán bộ & người học		

## II. TRANG NỘI DUNG

### 1. Mục đích

- Nhằm quy định trình tự đối với cán bộ, đơn vị hoặc người học có nhu cầu giải quyết các xử lý các sự cố liên quan đến email trường được cấp.
- Đảm bảo việc xử lý các sự cố này đáp ứng kịp thời và hiệu quả cho người đang sử dụng.

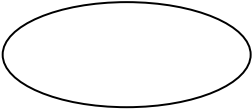

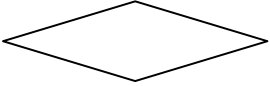

### 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị thuộc Trường Đại học Kinh tế - Luật.

### 3. Định nghĩa và chữ viết tắt

#### 3.1. Giải thích

- Ban Giám hiệu: Hiệu trưởng và Phó Hiệu trưởng được ủy quyền.
- Đơn vị: Khoa, Phòng, Trung tâm, Ban, Cơ sở trực thuộc trường.

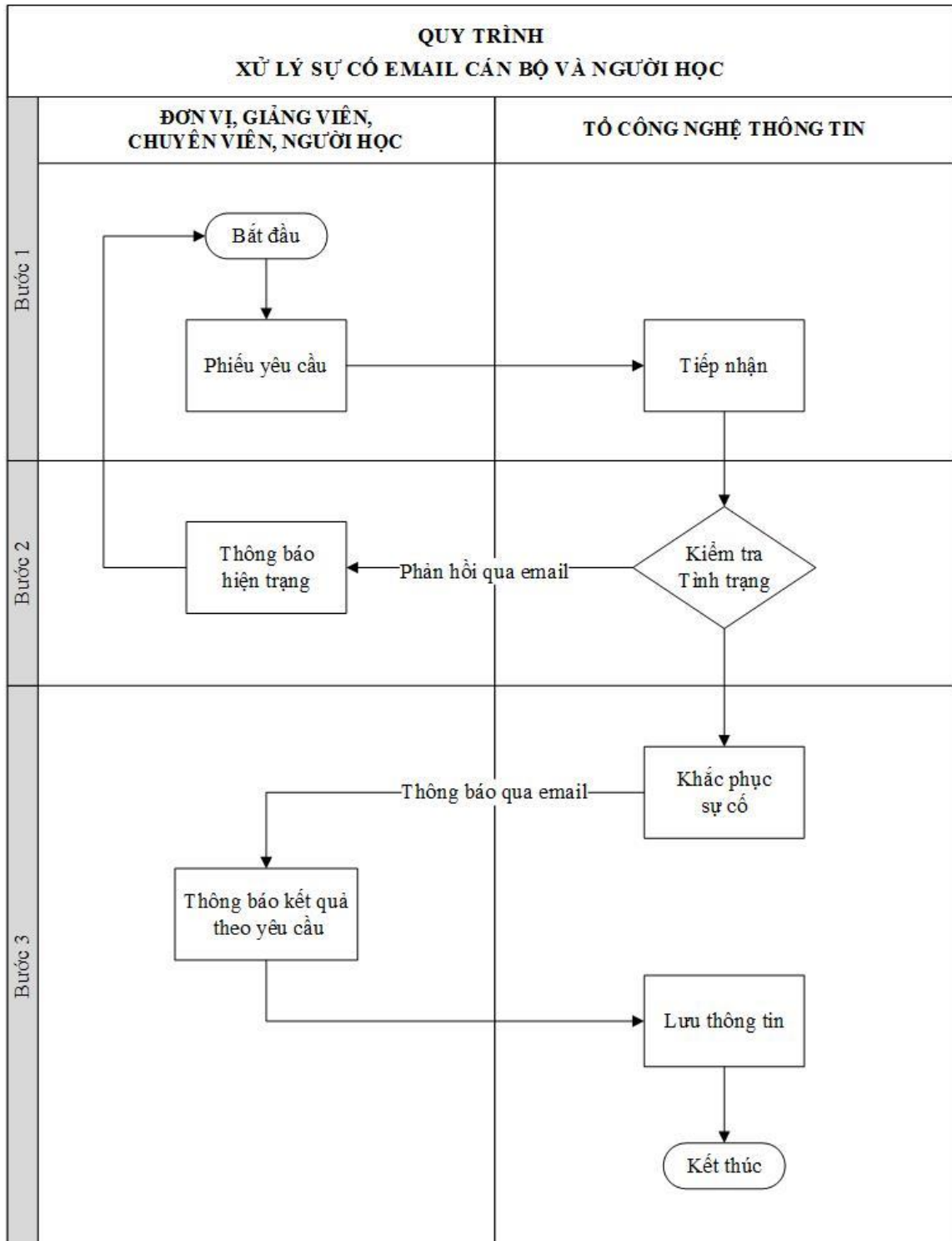
	<b>Biểu tượng bắt đầu và kết thúc</b> – sử dụng để mở đầu và kết thúc lưu trình của một quá trình.
	<b>Biểu tượng hoạt động</b> – bên trong hình chữ nhật là mô tả vắn tắt của hoạt động cần theo dõi (thực hiện)
	<b>Biểu tượng ra quyết định</b> – hướng tiếp theo của quá trình được lựa chọn phụ thuộc vào việc chấp nhận hoặc không chấp nhận.
	<b>Đường dẫn</b> – mô tả hướng đi của quá trình, liên kết các yếu tố của quá trình với nhau.

#### 3.2. Chữ viết tắt

- Phòng CNTT: Phòng Công Nghệ Thông Tin
- ĐV: Đơn vị sử dụng
- GV: Giảng viên
- CV: Chuyên viên
- NH: Người học

## 4. Nội dung

### 4.1 Lưu đồ



## 4.2 Diễn giải lưu đồ

	Nội dung thực hiện	Chứng từ/hồ sơ	Đơn vị liên quan	Thời gian thực hiện
<b>Bước 1: Gửi yêu cầu</b>				
	<p>Người đang sử dụng email nhà trường có nhu cầu cần xử lý sự cố trên email lập phiếu yêu cầu và gửi đến Phòng CNTT.</p> <p><u>Các lỗi cần xử lý:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email không đăng nhập được cần thay đổi mật khẩu.</li> <li>- Email bị tấn công bảo mật.</li> <li>- Email không nhận/gửi được thư, không có tên trong Group Mail.</li> <li>- Email hết dung lượng.</li> <li>- Email bị treo tài khoản, tra cứu lịch sử gửi/nhận mail cá nhân (truy vấn ngày giờ cụ thể).</li> <li>- Khác.</li> </ul>	Phiếu yêu cầu	ĐV, CV, GV, NH	
<b>Bước 2: Kiểm tra tình trạng</b>				
	Phòng CNTT kiểm tra tình trạng sự cố theo yêu cầu, phản hồi thông tin ngay khi kiểm tra cho người sử dụng.		P. CNTT	1 ngày làm việc
<b>Bước 3: Xử lý và thông báo kết quả</b>				
	Phòng CNTT xử lý sự cố và thông báo kết quả qua email đến người dùng, sau đó lưu thông tin.			