

Các câu hỏi phục vụ chatbot

A. Account		
ST T	Câu hỏi	Câu trả lời
1	Làm sao để đăng ký tài khoản?	<p>Truy cập trang Đăng ký trên cvlam.com.</p> <p>→ Đối với ứng viên: nhập Họ tên, Email, Số điện thoại (ít nhất email hoặc số điện thoại), mật khẩu, xác nhận mật khẩu rồi đồng ý với Điều khoản & Chính sách.</p> <p>→ Đối với nhà tuyển dụng: phải cung cấp thêm thông tin công ty (tên, email, số điện thoại, địa chỉ trụ sở, mô tả công ty...)</p>
2	Quên mật khẩu, phải làm sao?	Vào Đăng nhập → Quên mật khẩu → nhập email, bạn sẽ nhận link để đặt lại. Nếu không thấy, kiểm tra Spam.
3	Làm sao thay đổi email đăng ký?	<p>Bạn có thể vào phần cài đặt tài khoản / hồ sơ cá nhân để thay đổi email</p> <p>Hoặc bạn cần liên hệ bộ phận hỗ trợ của CVLam để được thay đổi thủ công.</p>
4	Tài khoản bị khoá do đăng nhập nhiều lần?	Nếu bạn bị khóa do đăng nhập sai nhiều lần, hãy liên hệ bộ phận hỗ trợ hoặc chờ một khoảng thời gian để thử lại. Minh sẽ hướng dẫn bạn cách liên hệ.
5	Tôi muốn xoá lịch sử tìm kiếm có được không?	Hiện tại CVLam chưa hỗ trợ xoá lịch sử tìm kiếm công khai. Minh sẽ đề xuất bộ phận kỹ thuật xem xét.
6	Tôi cần thông tin gì để tạo tài khoản CVLam?	<p>Ứng viên: Họ tên, Email hoặc Số điện thoại (ít nhất một trong hai), mật khẩu, xác nhận mật khẩu.</p> <p>Nhà tuyển dụng: Thông tin công ty (tên, email, số điện thoại, địa chỉ, mô tả công ty) + thông tin người đại diện (họ tên, email, số điện thoại.)</p>
7	Đăng ký tài khoản có mất phí không?	Đăng ký hoàn toàn miễn phí.
8	Tôi đã dùng chức năng quên mật khẩu nhưng không nhận được email hướng dẫn?	<p>Trường hợp này là lỗi phổ biến với hệ thống gửi mail (spam, lỗi SMTP).</p> <p>Bạn nên kiểm tra hộp spam, chờ vài phút, hoặc yêu cầu gửi lại.</p> <p>Nếu vẫn không nhận được, bạn cần liên hệ bộ phận hỗ trợ của CVLam.</p>

Các câu hỏi phục vụ chatbot

9	Tôi nhận email xác thực nhưng link báo lỗi?	Xin lỗi vì sự bất tiện — link xác thực có thể đã hết hạn hoặc bị lỗi. Mình gửi cho bạn link xác nhận mới nếu bạn muốn.
10	Tôi không thể xác thực tài khoản qua link gửi về email?	Có thể link xác thực đã hết hạn, email vào spam, hoặc hệ thống xác thực có lỗi. Bạn thử dùng link “gửi lại email xác thực” nếu có, hoặc liên hệ hỗ trợ để được xác thực thủ công.
11	Email xác nhận đã hết hạn, tôi phải làm sao?	Nếu hệ thống có chức năng “gửi lại email xác thực”, bạn bấm để gửi lại. Nếu không có, bạn cần liên hệ bộ phận hỗ trợ CVLam để họ gửi lại hoặc xác thực tài khoản cho bạn. Mình hướng dẫn bạn làm điều đó nhé?
12	Có thể đăng nhập bằng Facebook/Google không?	Hiện tại CVLam chưa tích hợp đăng nhập qua Facebook/Google.
13	Tôi muốn dùng tài khoản mạng xã hội để đăng nhập có được không?	Có — bạn có thể đăng nhập nhanh bằng tài khoản Google/Facebook. Nếu muốn, liên kết tài khoản trong phần Cài đặt.
14	Làm sao để liên kết tài khoản Facebook/Google với tài khoản CVLam của tôi?	Có — bạn có thể đăng nhập nhanh bằng tài khoản Google/Facebook. Nếu muốn, liên kết tài khoản trong phần Cài đặt.
15	Làm sao thay đổi email đăng ký/liên hệ?	Vào phần cài đặt tài khoản / thông tin cá nhân (Profile). Nếu có mục “Email / Liên hệ”, nhập email mới và xác thực lại (nếu yêu cầu).
16	Tôi đã đổi email nhưng chưa nhận được email xác nhận email mới?	Kiểm tra hộp thư spam, hộp thư thư quảng cáo. Nếu vẫn không có, có thể hệ thống gửi mail bị lỗi hoặc bạn liên hệ bộ phận kỹ thuật để kiểm tra.
17	Tài khoản bị khoá do đăng nhập nhiều lần?	Đợi 15 phút rồi thử lại. Nếu vẫn bị khoá, liên hệ support kèm mô tả lỗi.
18	Tôi đã nhập sai mật khẩu nhiều lần và bị chặn đăng nhập, làm sao để mở khoá?	Nếu tài khoản bị khóa tạm thời do sai mật khẩu nhiều lần, bạn nên chờ một khoảng thời gian (ví dụ 30 phút) rồi thử lại, hoặc liên hệ bộ phận hỗ trợ để mở khóa sớm hơn(hoặc bạn có thể reset mật khẩu lại)
19	Tôi bị khoá tài khoản, cần liên hệ ai để được hỗ trợ?	Bạn vui lòng liên hệ email hỗ trợ của CVLam hoặc gửi yêu cầu qua trang ‘Liên hệ / Hỗ trợ’ của web để được mở khóa. Bạn có thể chat trực tiếp với nhân viên.
20	Làm sao để đổi mật khẩu sau khi đăng nhập?	Bạn vào Trang cá nhân → Cài đặt → Bảo mật tài khoản → Đổi mật khẩu . Nhập mật khẩu hiện tại, nhập mật khẩu mới rồi xác nhận thay đổi nhé!

Các câu hỏi phục vụ chatbot

21	Tôi quên tên đăng nhập thì làm sao lấy lại?	Bạn có thể đăng nhập bằng email hoặc số điện thoại đã đăng ký. Nếu vẫn không được, hãy chọn “ Quên mật khẩu ” để đặt lại thông tin đăng nhập.
22	Có thể dùng 1 email để tạo nhiều tài khoản không?	Hiện tại mỗi email chỉ dùng để tạo 1 tài khoản duy nhất trên CVLam. Nếu bạn muốn tạo thêm, vui lòng dùng một địa chỉ email khác nhé!
23	Tôi có thể tạm khóa tài khoản được không?	CVLam chưa hỗ trợ chức năng tạm khóa tạm thời. Nếu bạn cần tạm ngưng sử dụng, hãy liên hệ bộ phận hỗ trợ để được xử lý nhanh nhất
24	Làm sao để xóa tài khoản CVLam vĩnh viễn?	Bạn truy cập Trang cá nhân → Cài đặt → Quản lý tài khoản → Xóa tài khoản. Xác nhận lại bằng email hoặc mã OTP để hoàn tất thao tác. 💡 Lưu ý: Xóa tài khoản là thao tác vĩnh viễn – toàn bộ hồ sơ và dữ liệu sẽ bị xóa khỏi hệ thống.
25	Sau khi xóa tài khoản, dữ liệu có được giữ lại không?	Không. Sau khi xóa vĩnh viễn, toàn bộ thông tin cá nhân, CV, lịch sử tìm việc sẽ bị xóa hoàn toàn để đảm bảo quyền riêng tư.
26	Tôi không nhận được mã OTP khi xác thực số điện thoại, phải làm sao?	Bạn kiểm tra sóng điện thoại, hoặc thử chọn “ Gửi lại mã OTP ” sau 60 giây. Nếu vẫn không nhận được, hãy liên hệ hỗ trợ CVLam để được xác minh thủ công.
27	Có thể đăng ký bằng số điện thoại thay vì email không?	Có! CVLam hỗ trợ đăng ký bằng email hoặc số điện thoại – bạn chỉ cần xác thực một trong hai là hoàn tất.
28	Tôi nhập đúng mật khẩu nhưng vẫn không đăng nhập được?	Hãy thử: ① Làm mới trình duyệt / xóa bộ nhớ cache. ② Kiểm tra gõ sai ký tự viết hoa. ③ Nếu vẫn lỗi, chọn “Quên mật khẩu” để đặt lại nhé.
29	Có thể sử dụng một tài khoản cho cả ứng viên và nhà tuyển dụng không?	Không. Tài khoản Ứng viên và Nhà tuyển dụng là hai loại độc lập, có giao diện và chức năng khác nhau. Bạn có thể tạo riêng từng loại nếu cần.
30	Tôi muốn đổi số điện thoại thì phải làm sao?	Truy cập Hồ sơ cá nhân → Thông tin liên hệ → chỉnh sửa số điện thoại → nhập mã OTP xác thực số mới để hoàn tất.

Các câu hỏi phục vụ chatbot


31	Tôi đổi mật khẩu xong mà hệ thống vẫn báo mật khẩu cũ, vì sao?	Bạn thử đăng xuất và đăng nhập lại . Nếu vẫn lỗi, xoá cache trình duyệt hoặc thử trên thiết bị khác — nhiều khi do lưu mật khẩu cũ.
32	Tôi muốn cập nhật ảnh đại diện thì làm ở đâu?	Vào Hồ sơ cá nhân → Ảnh đại diện → Chọn ảnh mới rồi lưu lại. Ảnh có kích thước vuông (1:1) sẽ hiển thị đẹp nhất nhé!
33	Làm sao để chỉnh sửa tên hiển thị của tôi trên hồ sơ?	Chọn Chỉnh sửa hồ sơ cá nhân → cập nhật tên → lưu thay đổi. Tên hiển thị là tên mà nhà tuyển dụng sẽ nhìn thấy.
34	CVLam có yêu cầu mật khẩu tối thiểu bao nhiêu ký tự không?	Mật khẩu nên có tối thiểu 8 ký tự , bao gồm cả chữ hoa, chữ thường và số để tăng độ bảo mật. Hiện tại
35	Có cách nào bật xác thực 2 bước để bảo vệ tài khoản không?	CVLam chưa hỗ trợ xác thực 2 bước (2FA). Tuy nhiên bạn có thể bật thông báo đăng nhập qua email để tăng bảo mật.
36	Làm sao để đăng xuất khỏi tất cả thiết bị khác?	Vào Cài đặt tài khoản → Bảo mật → Quản lý phiên đăng nhập → chọn “Đăng xuất khỏi tất cả thiết bị”.
37	Nếu tôi nghi ngờ tài khoản bị xâm nhập thì phải làm gì?	<ol style="list-style-type: none"> 1] Đổi mật khẩu ngay. 2] Kiểm tra email / số điện thoại khôi phục. 3] Liên hệ bộ phận hỗ trợ để kiểm tra lịch sử đăng nhập và khóa tạm tài khoản.
38	CVLam có lưu nhật ký đăng nhập không? Tôi có thể xem được không?	Hiện tại hệ thống chưa hiển thị công khai lịch sử đăng nhập, nhưng đội ngũ kỹ thuật có thể kiểm tra nội bộ khi cần bảo mật.
39	Tôi có thể khôi phục tài khoản sau khi xóa không?	Không thể. Khi bạn chọn “Xóa vĩnh viễn”, hệ thống sẽ xóa toàn bộ dữ liệu để đảm bảo quyền riêng tư.
40	Khi khóa tài khoản, nhà tuyển dụng có còn thấy hồ sơ của tôi không?	Không. Khi tài khoản bị khóa hoặc vô hiệu hóa, hồ sơ của bạn sẽ bị ẩn hoàn toàn với nhà tuyển dụng.
41	Khi đăng ký hệ thống báo “Email đã tồn tại” thì phải làm sao?	Có thể bạn đã từng đăng ký bằng email đó. 👉 Hãy chọn “Quên mật khẩu” để đặt lại thông tin đăng nhập.
42	Hệ thống báo lỗi khi đăng ký hoặc xác thực, tôi cần gửi thông tin gì cho hỗ trợ?	Bạn gửi: <ul style="list-style-type: none"> Email hoặc số điện thoại đăng ký Ảnh chụp màn hình lỗi Mô tả thao tác bạn thực hiện Thời gian xảy ra lỗi ➡ Gửi về hộp thư hỗ trợ của CVLam hoặc chat trực tiếp với nhân viên hỗ trợ.

B. Tạo cv/hồ sơ/video

Các câu hỏi phục vụ chatbot

1	Làm sao tạo CV mới trên CVLam?	Vào Hồ sơ của tôi → Tạo CV mới , chọn mẫu bạn thích, điền thông tin và nhấn Lưu là hoàn tất.
2	Các bước cơ bản để xây dựng hồ sơ trên nền tảng là gì?	<ol style="list-style-type: none"> ① Vào Hồ sơ của tôi ② Chọn Tạo CV mới ③ Chọn mẫu CV phù hợp → Nhập thông tin cá nhân, học vấn, kinh nghiệm ④ Nhấn Lưu và xem trước để hoàn tất hồ sơ của bạn.
3	Tôi có thể bắt đầu tạo CV từ đâu?	Bạn có thể bắt đầu ngay tại Trang cá nhân → Hồ sơ → Tạo CV mới . CVLam có sẵn nhiều mẫu để bạn chọn và chỉnh sửa dễ dàng.
4	Tôi có thể tạo nhiều CV khác nhau trên cùng tài khoản không?	Có. Bạn có thể tạo nhiều CV cho các vị trí khác nhau. Vào Hồ sơ của tôi → Tạo CV mới để bắt đầu CV khác.
5	CV tạo xong có tự động lưu không?	Hệ thống tự động lưu mỗi khi bạn chỉnh sửa. Tuy nhiên, bạn nên nhấn Lưu thủ công để đảm bảo dữ liệu không bị mất
6	Làm sao để đổi tên CV cho dễ phân biệt?	Vào Hồ sơ của tôi → Danh sách CV → Chọn CV → Đổi tên , nhập tên mới và lưu lại.
7	Có thể sao chép (duplicate) một CV cũ để chỉnh sửa không?	Có. Chọn CV cần sao chép → Nhân bản , hệ thống sẽ tạo một bản CV mới có nội dung tương tự để bạn chỉnh sửa.
8	CV đã xóa có thể khôi phục lại được không?	Không. Khi xóa CV, dữ liệu sẽ bị xóa vĩnh viễn khỏi hệ thống. Hãy tải xuống bản sao trước khi xóa
9	Tôi có thể đặt một CV là “CV chính” để gửi cho nhà tuyển dụng không?	Có. Trong Danh sách CV, chọn Đặt làm CV chính để hệ thống ưu tiên khi bạn nộp hồ sơ.
10	Làm sao để xem trước CV trước khi tải xuống hoặc nộp đơn?	Chọn Xem trước ở góc trên cùng của màn hình chỉnh sửa CV để xem giao diện hiển thị cho nhà tuyển dụng.
11	CV sau khi tạo có thể tải về máy tính không?	Có. Chọn Tải về → Định dạng PDF, hệ thống sẽ tạo file CV của bạn.
12	CVLam có cho phép xuất CV sang file Word không?	Hiện tại chỉ hỗ trợ xuất PDF để đảm bảo định dạng CV hiển thị ổn định trên mọi thiết bị.
13	Mình muốn upload CV PDF thì làm sao?	Vào Hồ sơ → Tải lên CV → chọn file PDF (<=5MB). Sau khi tải lên, bạn có thể chỉnh sửa hoặc bổ sung thông tin trực tiếp trên nền tảng.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

14	Tôi có thể tải lên hồ sơ đã có sẵn không?	Có thể! Bạn chỉ cần vào Hồ sơ → Tải lên CV và chọn file PDF ($\leq 5\text{MB}$). Hệ thống sẽ tự động lưu và hiển thị trong hồ sơ của bạn.
15	CV tải lên phải là định dạng gì?	Hệ thống hỗ trợ PDF . Để hiển thị đúng bố cục, bạn nên chuyển file Word sang PDF trước khi tải lên.
16	Format file CV bị lỗi khi upload?	Chuyển sang PDF và thử lại. Nếu file $> 5\text{MB}$, giảm dung lượng hoặc chia nhỏ.
17	CV của tôi bị vỡ bố cục khi tải lên?	Nguyên nhân thường do file Word. Bạn nên xuất CV ra PDF trước khi tải lên để đảm bảo định dạng hiển thị ổn định.
18	File báo lỗi dung lượng lớn ($> 5\text{MB}$) thì xử lý thế nào?	Giảm dung lượng bằng cách nén file PDF , hoặc xóa bớt hình ảnh có độ phân giải cao trong CV rồi thử lại.
19	Tôi có thể thay đổi màu sắc hoặc font chữ trong CV không?	Có thể. Trong Trình chỉnh sửa CV , chọn Tùy chỉnh giao diện → Màu sắc/Font chữ để thay đổi phong cách hiển thị.
20	Làm sao thêm ảnh đại diện vào CV?	Chọn Ảnh đại diện → Tải lên ảnh → Lưu . Hệ thống sẽ tự căn chỉnh ảnh vào khung CV.
21	CV có hỗ trợ thêm biểu tượng, icon kỹ năng không?	Có. Một số mẫu CV hỗ trợ icon kỹ năng. Chọn mẫu có phần Biểu tượng kỹ năng khi thiết kế.
22	Tôi có thể tùy chỉnh bố cục (ví dụ: kinh nghiệm lên trên, học vấn xuống dưới) không?	Có. Vào Trình chỉnh sửa → Bố cục → Kéo thả các phần để sắp xếp thứ tự bạn mong muốn.
23	Hệ thống có tự căn chỉnh bố cục khi nhập nội dung dài không?	Có. CVLam tự động điều chỉnh khoảng cách và cỡ chữ để nội dung hiển thị đẹp và gọn.
24	Có thể thêm mục mới (ví dụ: Dự án, Thành tích, Người giới thiệu) không?	Có. Chọn Thêm mục mới → Chọn loại nội dung, nhập thông tin và lưu lại.
25	Làm video CV như thế nào?	Vào Video CV → Quay trực tiếp hoặc Tải file mp4 ($\leq 50\text{MB}$).  Mẹo: quay ở nơi đủ sáng, nói rõ ràng, khung hình ngang (hoặc dọc nếu template cho phép).
26	Tôi có thể quay Video CV trực tiếp trên CVLam không?	Có! CVLam hỗ trợ quay trực tiếp Video CV bằng webcam hoặc camera điện thoại. Bạn chỉ cần cấp quyền truy cập camera khi được yêu cầu.
27	Quy tắc khi quay/upload Video CV là gì (kích thước, định dạng, âm thanh)?	<ul style="list-style-type: none"> • Định dạng: .mp4 • Dung lượng tối đa: 50MB • Nên quay nơi yên tĩnh, ánh sáng tốt • Giữ thời lượng video khoảng 1–2 phút để tạo ấn tượng tốt nhất.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

28	Sau khi quay xong video CV, tôi có thể cắt ghép chỉnh sửa ngay trên nền tảng không?	Bạn nên chỉnh sửa video trước khi đăng. CvLam chưa phát triển tính năng chỉnh sửa video trực tiếp trên web
29	Video bị mờ hoặc không lên tiếng thì xử lý thế nào?	Kiểm tra lại camera và micro. Nên quay trong môi trường đủ sáng, âm thanh rõ. Nếu lỗi vẫn xảy ra, hãy thử quay lại hoặc tải video khác lên.
30	Video CV có được duyệt trước khi hiển thị cho nhà tuyển dụng không?	Có. Mỗi video sẽ được hệ thống kiểm duyệt nội dung trước khi công khai.
31	Tôi có thể thêm phụ đề (subtitle) vào video không?	Hiện tại chưa hỗ trợ phụ đề trực tiếp, bạn có thể thêm phụ đề bằng công cụ ngoài trước khi tải lên.
32	Video CV có được tải xuống không?	Có thể. Chọn Video của tôi → Tải xuống để lưu bản sao về máy.
33	Có mẫu CV sẵn không?	Có! Khi chọn Tạo CV mới, bạn sẽ thấy nhiều mẫu CV có sẵn theo ngành nghề — từ hành chính, marketing, kỹ thuật đến sản xuất.
34	Tôi có thể chọn mẫu CV theo ngành nghề nào?	Bạn có thể chọn theo các nhóm ngành như: Công nhân sản xuất, Văn phòng, IT, Thiết kế, Marketing, Nhân sự, Kinh doanh... Hệ thống gợi ý mẫu phù hợp theo lĩnh vực bạn chọn.
35	Làm sao để xem các mẫu CV miễn phí?	Vào Tạo CV mới → Chọn mẫu CV. Các mẫu có gắn nhãn “Miễn phí” là bạn có thể dùng ngay, chỉnh sửa và tải xuống không giới hạn.
36	Làm sao chỉnh thông tin sau khi đã lưu?	Vào Hồ sơ → Chỉnh sửa → cập nhật thông tin → Lưu.
37	Sau khi hoàn thành CV, tôi muốn sửa lại kinh nghiệm thì làm thế nào?	Vào lại Hồ sơ → Chỉnh sửa phần “Kinh nghiệm làm việc” → Lưu. Thay đổi sẽ được cập nhật ngay trong hồ sơ của bạn.
38	Tôi có thể lưu bản nháp (Draft) và chỉnh sửa sau không?	Có thể lưu nháp
39	Muốn ẩn thông tin cá nhân (sdt/email) khỏi nhà tuyển dụng?	Vào Cài đặt hồ sơ → Quyền riêng tư → Ẩn thông tin liên hệ. Nhà tuyển dụng vẫn có thể liên hệ bạn qua hệ thống tin nhắn nội bộ của CVLam.
40	Làm sao để bảo mật số điện thoại và email trên CV?	Vào Cài đặt hồ sơ → Quyền riêng tư. Bạn có thể chọn hiển thị, ẩn hoàn toàn hoặc chỉ hiển thị khi được mời phỏng vấn.
41	Nếu ẩn thông tin thì nhà tuyển dụng liên hệ với tôi bằng cách nào?	Nếu bạn ẩn email/số điện thoại, nhà tuyển dụng sẽ liên hệ qua hệ thống tin nhắn nội bộ trên CVLam. Bạn vẫn nhận được thông báo khi có tin nhắn hoặc lời mời phỏng vấn.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

42	Làm sao để đánh dấu hồ sơ là “Đang tìm việc” hoặc “Không tìm việc”?	Vào Hồ sơ → Trạng thái tìm việc → Chọn trạng thái phù hợp và lưu lại.
43	Tôi có thể cập nhật trạng thái làm việc hiện tại không?	Có. Vào Hồ sơ → Thông tin cá nhân → Cập nhật tình trạng việc làm.
44	Hồ sơ có hiển thị công khai trên Google không?	Không. Hồ sơ của bạn chỉ hiển thị với nhà tuyển dụng đăng nhập vào hệ thống CVLam.
45	CVLam có duyệt nội dung hồ sơ trước khi hiển thị không?	Có. Tất cả hồ sơ và video đều được duyệt tự động và thủ công để đảm bảo tuân thủ chính sách.

C.Tìm & Ứng tuyển việc

1	Làm sao tìm việc phù hợp với kinh nghiệm của tôi?	Bạn có thể sử dụng bộ lọc tìm kiếm theo tỉnh/thành, ngành nghề, mức lương, loại hình công việc hoặc từ khóa cụ thể. Ngoài ra, nên lưu bộ lọc tìm kiếm để nhận thông báo (job alert) về các việc làm mới phù hợp.
2	Tôi nên sử dụng bộ lọc tìm kiếm như thế nào cho hiệu quả?	<ul style="list-style-type: none"> • Xác định rõ ngành nghề, vị trí hoặc kỹ năng bạn quan tâm. • Chọn khu vực làm việc, mức lương và loại hình (toàn thời gian, bán thời gian, thực tập...). • Bấm “Tìm kiếm nâng cao” để kết hợp nhiều tiêu chí cùng lúc. • Lưu kết quả để hệ thống tự động gửi thông báo khi có việc mới phù hợp.
3	Làm sao để nhận được thông báo về công việc mới	Sau khi thiết lập bộ lọc tìm kiếm, bấm “Lưu tìm kiếm”. Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo (qua email hoặc mục Thông báo) khi có tin tuyển dụng phù hợp với tiêu chí bạn đã lưu.
4	Tôi có thể lọc theo công ty cụ thể không?	Có. Tại trang “Tìm việc”, bạn nhập tên công ty vào ô tìm kiếm hoặc chọn trong phần Bộ lọc → Công ty để chỉ hiển thị việc làm từ doanh nghiệp mong muốn.
5	CVLam có gợi ý việc làm phù hợp tự động không?	Có. Sau khi bạn hoàn thiện CV và hồ sơ cá nhân, hệ thống sẽ tự động đề xuất các việc làm tương tự với ngành nghề, vị trí và địa điểm bạn quan tâm ngay tại trang chủ hoặc trong phần “Việc làm gợi ý cho bạn”.
6	Làm sao để xem lại lịch sử các công việc tôi từng tìm kiếm?	Bạn vào Trang cá nhân → Lịch sử tìm kiếm, tại đây sẽ hiển thị danh sách các từ khóa, bộ lọc và vị trí bạn từng tra cứu. Có thể bấm “Lưu tìm kiếm” để nhận thông báo công việc tương tự sau này

Các câu hỏi phục vụ chatbot

7	Có thể chia sẻ tin tuyển dụng cho bạn bè qua mạng xã hội không?	Có. Trong mỗi tin tuyển dụng có nút “Chia sẻ”, bạn có thể gửi qua Facebook, Zalo, LinkedIn, Email hoặc sao chép đường link
8	Cách nộp hồ sơ cho tin tuyển dụng?	Mở tin tuyển dụng bạn quan tâm. Nhấn “Ứng tuyển” → chọn CV hoặc Video CV của bạn → nhấn “Gửi”. Bạn sẽ nhận được thông báo xác nhận ứng tuyển thành công qua email hoặc trên hệ thống.
9	Quy trình ứng tuyển một công việc trên CVLam là gì?	Các bước như sau: <ol style="list-style-type: none"> 1. Đăng nhập tài khoản ứng viên. 2. Tìm tin tuyển phù hợp. 3. Bấm Ứng tuyển → chọn CV hoặc Video CV. 4. Gửi hồ sơ và chờ phản hồi từ nhà tuyển dụng. 5. Theo dõi tình trạng hồ sơ trong mục “Lịch sử ứng tuyển”.
10	Tôi có nhận được xác nhận sau khi ứng tuyển không?	Có. Sau khi gửi hồ sơ, bạn sẽ nhận được email xác nhận và có thể xem trạng thái đơn ứng tuyển ngay trong tài khoản.
11	Tại sao hồ sơ chưa gửi được?	Một số nguyên nhân phổ biến: <ul style="list-style-type: none"> • Bạn chưa chọn file CV hoặc Video CV. • Kết nối mạng không ổn định. • Lỗi tạm thời từ máy chủ CVLam. 👉 Hãy thử tải lại trang (refresh) hoặc gửi lại sau vài phút. Nếu vẫn lỗi, chụp màn hình và gửi cho bộ phận hỗ trợ.
12	Tôi gặp lỗi khi bấm nút Gửi/Ứng tuyển?	Thử các cách sau: <ul style="list-style-type: none"> • Đăng xuất và đăng nhập lại. • Đảm bảo CV đã được tải lên hợp lệ. • Kiểm tra kết nối internet. • Nếu vẫn không gửi được, liên hệ hotline hỗ trợ hoặc gửi email kèm ảnh chụp lỗi.
13	Nếu lỗi do server hoặc mạng yếu, tôi nên làm gì?	Thử lại sau vài phút hoặc đổi sang trình duyệt/thiết bị khác. Nếu lỗi lặp lại, gửi thông tin lỗi (ảnh chụp màn hình, thời gian, tên tin tuyển dụng) cho đội ngũ kỹ thuật CVLam.
14	Lưu một tin ứng tuyển được không?	Có. Bấm vào biểu tượng trái tim (❤️) để lưu tin tuyển dụng và xem lại sau trong mục “Việc làm đã lưu”.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

15	Có cách nào để đánh dấu các công việc tôi quan tâm để xem lại sau không?	Có. Dùng nút Lưu (Bookmark) nằm cạnh tiêu đề tin tuyển dụng để đánh dấu việc bạn yêu thích.
16	Mục lưu (Bookmark) công việc nằm ở đâu?	Bạn có thể xem trong trang cá nhân → mục “Việc làm đã lưu”, hoặc trên thanh điều hướng chính (biểu tượng trái tim).
17	Có thông báo khi nhà tuyển dụng xem hồ sơ không?	Có, nếu nhà tuyển dụng bật tính năng thông báo. Khi họ xem CV hoặc mời phỏng vấn, bạn sẽ nhận được thông báo qua email hoặc trung tâm thông báo trên web/app.
18	Làm sao để biết nhà tuyển dụng đã đọc CV của tôi chưa?	Vào “Lịch sử ứng tuyển” → mỗi tin sẽ hiển thị trạng thái “Đã xem” hoặc “Chưa xem” để bạn theo dõi tiến trình.
19	Khi nào tôi sẽ nhận được thư mời phỏng vấn?	Thời gian tùy thuộc vào từng nhà tuyển dụng. Khi họ chọn bạn, hệ thống sẽ gửi thông báo hoặc email “Thư mời phỏng vấn” đến tài khoản của bạn.
20	Làm sao hủy hồ sơ đã gửi?	Truy cập “Lịch sử ứng tuyển” → chọn tin → nhấn “Hủy ứng tuyển”. Lưu ý: chỉ hủy được khi nhà tuyển dụng chưa xem hồ sơ.
21	Tôi có thể rút lại đơn ứng tuyển nếu chưa được xem không?	Có. Bạn có thể hủy ứng tuyển trước khi nhà tuyển dụng mở hồ sơ. Sau khi đã xem, hệ thống sẽ không cho phép rút lại.
22	Tôi có thể hủy ứng tuyển nếu nhà tuyển dụng đã xem hồ sơ rồi không?	Không. Khi hồ sơ đã được mở xem, bạn không thể hủy hoặc rút lại ứng tuyển. Tuy nhiên, bạn có thể liên hệ trực tiếp nhà tuyển dụng để trao đổi thêm nếu cần.
23	Có thể ứng tuyển lại một công việc sau khi bị từ chối không?	Có, nếu nhà tuyển dụng vẫn còn đăng tin hoặc mở lại vị trí đó. Bạn chỉ cần vào tin cũ và bấm “Ứng tuyển lại”.
24	Tôi có thể theo dõi số lượng công việc đã ứng tuyển ở đâu?	Tại mục “Lịch sử ứng tuyển”, góc phải trên hiển thị tổng số việc làm bạn đã nộp trong tháng hoặc toàn thời gian.
25	Khi nhà tuyển dụng phản hồi, tôi có thể trả lời lại qua CVLam không?	Có. Khi nhận được tin nhắn hoặc thư mời phỏng vấn, bạn có thể trả lời trực tiếp trong hệ thống tin nhắn nội bộ mà không cần rời khỏi nền tảng.
26	CVLam có gợi ý CV nào giúp tôi nổi bật hơn không?	Có. Trong phần Tạo CV → Gợi ý mẫu nổi bật, CVLam cung cấp nhiều mẫu chuyên nghiệp và hướng dẫn làm Video CV giúp bạn gây ấn tượng tốt hơn với nhà tuyển dụng.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

27	Tôi có thể xem đánh giá hoặc thông tin công ty trước khi ứng tuyển không?	Có. Khi mở trang công ty, bạn sẽ thấy mô tả doanh nghiệp, ngành nghề, quy mô và các tin đang tuyển dụng. Một số công ty có thêm mục đánh giá hoặc video giới thiệu
28	CVLam có hướng dẫn viết CV hay thư xin việc mẫu không?	Có. Tại mục “Cẩm nang việc làm” hoặc khi tạo CV, bạn sẽ thấy gợi ý nội dung, từ khóa và mẫu thư xin việc phù hợp với từng ngành.
29	Làm sao để được CVLam đề xuất lên top hồ sơ nổi bật?	Hãy hoàn thiện 100% hồ sơ, có Video CV chuyên nghiệp và thường xuyên cập nhật thông tin. Hệ thống ưu tiên hiển thị những hồ sơ năng động, được đánh giá cao.
30	Tôi không thể mở hoặc tải file CV, làm sao khắc phục?	Kiểm tra định dạng (PDF \leq 5MB) và đường truyền mạng. Nếu vẫn lỗi, thử đăng nhập lại hoặc xóa cache trình duyệt rồi tải lại.
31	Khi nhấn “Ứng tuyển” mà hệ thống báo lỗi 404/500 thì xử lý thế nào?	Thử làm mới trang (F5) hoặc đăng xuất rồi đăng nhập lại. Nếu lỗi vẫn xảy ra, chụp màn hình thông báo lỗi và gửi cho bộ phận hỗ trợ qua mục “Trợ giúp”.
32	Tôi ứng tuyển qua điện thoại nhưng không thấy hồ sơ hiển thị, có bị lỗi không?	Không. Đôi khi hệ thống cần vài phút để đồng bộ dữ liệu. Vui lòng chờ 3–5 phút, sau đó kiểm tra lại trong Lịch sử ứng tuyển.
33	Tôi có thể kiểm tra nhật ký ứng tuyển ở đâu?	Vào Hồ sơ → Nhật ký ứng tuyển, bạn sẽ thấy toàn bộ thời gian nộp, cập nhật, phản hồi và trạng thái từng công việc.
34	Tôi muốn tắt thông báo việc làm từ email, làm sao?	Vào Cài đặt thông báo → Email, tắt tùy chọn “Nhận thông báo việc làm mới” hoặc chọn tần suất nhận (hàng ngày / hàng tuần).
35	Tôi có thể cài ứng dụng CVLam để nhận thông báo nhanh hơn không?	Hiện CVLam có phiên bản ứng dụng di động (iOS/Android). Khi bật thông báo đẩy (push notification), bạn sẽ nhận tin việc làm và phản hồi từ nhà tuyển dụng nhanh hơn.
36	Tôi muốn phản hồi về nhà tuyển dụng (ví dụ lừa đảo hoặc spam) thì báo ở đâu?	Trong mỗi tin tuyển dụng có nút “Báo cáo vi phạm”. Chọn lý do và gửi thông tin chi tiết; đội ngũ kiểm duyệt của CVLam sẽ xử lý trong vòng 24h.

D. Nhà tuyển dụng

Các câu hỏi phục vụ chatbot

1	Làm sao đăng tin tuyển dụng?	Đăng ký tài khoản Nhà tuyển dụng → vào Dashboard → Tạo tin tuyển dụng → Điền thông tin, lưu & Gửi duyệt.
2	Các bước để tạo một tin tuyển dụng mới trên Dashboard là gì	Bước 1: Đăng nhập tài khoản Nhà tuyển dụng. Bước 2: Chọn Tin tuyển dụng → Tạo tin mới . Bước 3: Điền đầy đủ thông tin (vị trí, mô tả, yêu cầu, quyền lợi, hạn nộp hồ sơ). Bước 4: Chọn Lưu & Gửi duyệt để hệ thống kiểm duyệt trước khi hiển thị.
3	Tôi phải làm gì sau khi đăng ký tài khoản Nhà tuyển dụng?	Xác thực email → cập nhật thông tin công ty → truy cập Dashboard → Đăng tin mới để bắt đầu tuyển dụng.
4	Đăng tin miễn phí hay trả phí?	CVLam cung cấp gói đăng tin miễn phí giới hạn số lượng tin và các gói nâng cao trả phí giúp tin hiển thị nổi bật hơn. (hiển thị ưu tiên). Chi tiết ở trang Bảng giá.
5	CVLam có các gói dịch vụ nào cho Nhà tuyển dụng?	Gồm 3 nhóm chính: <ul style="list-style-type: none"> ● Gói Cơ bản (Miễn phí) – Đăng tin và nhận hồ sơ giới hạn. ● Gói Nâng cao – Đẩy tin, tăng lượt hiển thị, xem hồ sơ không giới hạn. ● Gói Premium – Được ưu tiên hiển thị, gắn nhãn “Tin hot”, hỗ trợ tư vấn riêng.
6	Tôi có thể xem chi tiết bảng giá các gói nâng cao ở đâu?	Truy cập Dashboard → Nâng cấp tài khoản / Bảng giá dịch vụ, hoặc xem tại mục Dành cho Nhà tuyển dụng trên trang chủ CVLam.
7	Sao không thấy tin mình đã đăng hiển thị?	Tin của bạn có thể đang chờ duyệt hoặc hết hạn hiển thị. Vào Tin tuyển dụng → Quản lý tin → Trạng thái để kiểm tra. Nếu bị từ chối, xem lý do trong Dashboard.
8	Tôi đã đăng tin nhưng chưa được duyệt, lý do là gì?	Tin có thể bị treo duyệt nếu: <ul style="list-style-type: none"> ● Thiếu mô tả rõ ràng hoặc thông tin liên hệ không hợp lệ. ● Sử dụng ngôn ngữ quảng cáo hoặc vi phạm chính sách đăng tin. ● Bạn có thể chỉnh sửa và gửi duyệt lại. ● Nếu bị từ chối, xem lý do trong Dashboard.
9	Tôi cần làm gì nếu tin tuyển dụng bị từ chối/gỡ bỏ?	Kiểm tra lý do hệ thống gửi qua email → chỉnh sửa nội dung phù hợp → nhấn Gửi duyệt lại hoặc liên hệ Hỗ trợ nhà tuyển dụng.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

10	Làm sao xem CV ứng viên đã nộp?	Vào Dashboard → Ứng viên → Danh sách ứng tuyển , bạn sẽ thấy hồ sơ, video và thông tin liên hệ của từng ứng viên.
11	Tôi có thể tải về hồ sơ ứng viên dưới dạng PDF không?	Có. Chọn Xem hồ sơ → Tải xuống (PDF) để lưu CV về máy.
12	Muốn chỉnh sửa tin đã đăng thì sao?	Vào Tin tuyển dụng → Quản lý tin → Chỉnh sửa, cập nhật thông tin và nhấn Lưu thay đổi.
13	Sau khi chỉnh sửa, tin tuyển dụng có phải chờ duyệt lại không?	Có, hệ thống sẽ duyệt lại tự động hoặc thủ công tùy mức độ thay đổi nội dung.
14	Làm sao để thay đổi thời gian hết hạn của tin tuyển dụng?	Vào Quản lý tin → Gia hạn tin, chọn thêm số ngày hiển thị hoặc mua gói gia hạn.
15	Có thể mua gói để tăng lượt hiển thị không?	Có. Chọn Gói Nâng cao / Premium, tin của bạn sẽ được ưu tiên hiển thị trên trang đầu và trong kết quả tìm kiếm.
16	Tôi muốn đẩy tin tuyển dụng lên top thì phải mua gói nào?	Sử dụng Gói Đẩy tin hoặc Gói Premium, tin sẽ được “ghim” trong danh sách đầu 24–72h tùy gói.
17	Làm sao để tin tuyển dụng của tôi thu hút được nhiều ứng viên hơn?	Một số mẹo: <ul style="list-style-type: none"> • Viết tiêu đề rõ ràng, hấp dẫn. • Cập nhật đầy đủ quyền lợi, mức lương, địa điểm. • Thêm video tuyển dụng hoặc hình ảnh công ty. • Duy trì trạng thái “Tin hot” bằng gói nâng cao.
18	Làm sao để xem chi tiết hồ sơ của ứng viên?	Chọn một ứng viên trong danh sách → nhấn Xem chi tiết hồ sơ để xem thông tin cá nhân, kỹ năng, kinh nghiệm và video CV (nếu có).
19	Tôi có thể lọc ứng viên theo kỹ năng, khu vực hoặc vị trí ứng tuyển không?	Có. Trong mục Ứng viên, dùng bộ lọc theo vị trí, kỹ năng, kinh nghiệm, khu vực, giới tính để nhanh chóng tìm người phù hợp.
20	Làm sao để liên hệ trực tiếp với ứng viên?	Bạn có thể: <ul style="list-style-type: none"> • Dùng Tin nhắn nội bộ (Message) ngay trong hồ sơ ứng viên. • Hoặc chọn Hiển thị số điện thoại/email nếu ứng viên cho phép
21	Có thể lưu lại ứng viên tiềm năng để xem sau không?	Có. Nhấn Lưu ứng viên / Yêu thích (★) trong hồ sơ, hệ thống sẽ lưu vào mục Ứng viên đã lưu trên Dashboard.
22	Làm sao để đánh giá hoặc ghi chú nội bộ về một ứng viên?	Vào hồ sơ ứng viên → chọn Ghi chú nội bộ / Đánh giá, bạn có thể lưu nhận xét để quản lý nội bộ dễ hơn.
23	Có thể chia sẻ hồ sơ ứng viên cho đồng nghiệp cùng xem không?	Có. Trong hồ sơ ứng viên → chọn Chia sẻ → Gửi qua email nội bộ hoặc link chia sẻ riêng tư.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

24	Tôi muốn mời ứng viên phỏng vấn thì làm sao?	Trong hồ sơ ứng viên → chọn Mời phỏng vấn → nhập thời gian, địa điểm hoặc link Google Meet / Zoom, hệ thống sẽ gửi thông báo qua email cho ứng viên.
25	Tôi có thể xem trạng thái hồ sơ ứng viên (mới, đang xét, đã phỏng vấn, đã tuyển) không?	Có. Mỗi hồ sơ đều có trạng thái hiển thị rõ trong Danh sách ứng viên. Bạn có thể thay đổi thủ công để tiện quản lý tiến độ tuyển dụng.
26	Làm sao để đánh dấu ứng viên đã được tuyển?	Trong Danh sách ứng viên, chọn ứng viên → Đánh dấu là “Đã tuyển”, hệ thống tự động cập nhật và lọc ra khỏi danh sách đang xét.
27	Có thể xuất danh sách ứng viên ra file Excel không?	Hiện tại CvLam chưa hỗ trợ tính năng này. Chúng tôi sẽ cố gắng phát triển.
28	Làm sao để nhận thông báo khi có ứng viên mới nộp hồ sơ?	Vào Cài đặt thông báo → chọn Email / SMS / Thông báo trình duyệt, hệ thống sẽ gửi báo tự động khi có ứng viên mới.
29	Nếu tôi không muốn nhận hồ sơ cho một vị trí nữa thì làm sao?	Vào Tin tuyển dụng → Quản lý tin → Tạm dừng nhận hồ sơ. Tin vẫn hiển thị nhưng ứng viên sẽ không thể ứng tuyển mới.
30	Nếu tôi không muốn nhận hồ sơ cho một vị trí nữa thì làm sao?	Vào Tin tuyển dụng → Quản lý tin → Tạm dừng nhận hồ sơ. Tin vẫn hiển thị nhưng ứng viên sẽ không thể ứng tuyển mới.
31	Tôi có thể gửi phản hồi (từ chối/lời cảm ơn) cho ứng viên không?	Có. Chọn Gửi phản hồi nhanh trong hồ sơ ứng viên → hệ thống sẽ gửi email tự động cảm ơn hoặc từ chối lịch sự.

E. Thanh toán & Dịch vụ trả phí

1	Thanh toán bằng cách nào?	CVLam hỗ trợ chuyển khoản ngân hàng, thanh toán online bằng thẻ nội địa, thẻ quốc tế (Visa/MasterCard) hoặc ví điện tử (tùy gói dịch vụ). Hóa đơn được gửi tự động sau khi thanh toán thành công.
2	CVLam chấp nhận những hình thức thanh toán nào cho gói dịch vụ?	Hiện có 3 hình thức: (1) Chuyển khoản ngân hàng; (2) Thanh toán qua cổng online; (3) Thanh toán trực tiếp (với đối tác doanh nghiệp).
3	Làm sao để nhận được hóa đơn xác nhận sau khi thanh toán?	Hóa đơn điện tử được gửi đến email đăng ký tài khoản trong vòng 24 giờ sau khi CVLam xác nhận giao dịch.
4	Tôi không nhận được email xác nhận thanh toán?	Kiểm tra thư mục Spam/Junk hoặc liên hệ info@iipvietnam.com để được gửi lại.
5	CVLam có các gói dịch vụ nào cho Nhà tuyển dụng?	Gồm: Gói Cơ bản (miễn phí), Gói Nâng cao (hiển thị ưu tiên), Gói Premium (top hiển thị, thêm video tuyển dụng, lọc hồ sơ nâng cao).

Các câu hỏi phục vụ chatbot

6	Làm sao để xem chi tiết bảng giá các gói dịch vụ?	Vào Trang Nhà tuyển dụng → Bảng giá dịch vụ.
7	Có thể nâng cấp gói dịch vụ đang dùng không?	Có. Bạn có thể nâng cấp ngay trong Dashboard phần “Quản lý gói dịch vụ” → Chọn “Nâng cấp gói”. Phí sẽ tính phần chênh lệch.
8	Thời hạn sử dụng gói dịch vụ là bao lâu?	Thông thường là 30 ngày kể từ ngày kích hoạt. Một số gói đặc biệt có thể lên đến 90 hoặc 180 ngày tùy chương trình.
9	Làm sao biết gói dịch vụ sắp hết hạn?	CVLam sẽ gửi email và thông báo trên Dashboard trước khi gói hết hạn 3 ngày. Bạn có thể gia hạn trực tiếp.
10	Khi hết hạn gói, tin tuyển dụng của tôi có bị ẩn không?	Tin sẽ chuyển sang trạng thái “Tạm ẩn”. Bạn cần gia hạn hoặc kích hoạt lại gói dịch vụ để hiển thị trở lại.
11	Tôi muốn nhận báo giá riêng cho doanh nghiệp lớn?	Liên hệ đội ngũ kinh doanh qua info@iipvietnam.com để được tư vấn gói tùy chỉnh theo quy mô doanh nghiệp.
12	CVLam có chương trình giảm giá hay ưu đãi nào không?	Có. Các đợt khuyến mãi được cập nhật thường xuyên tại Trang ưu đãi dành cho NTD hoặc trong email marketing định kỳ.
13	Tôi có thể xem lịch sử thanh toán ở đâu?	Vào Dashboard → Lịch sử thanh toán để xem chi tiết từng giao dịch, trạng thái, hóa đơn và mã giao dịch.
14	Thanh toán qua app di động có được không?	Có. Ứng dụng CVLam hỗ trợ thanh toán online tương tự web (qua thẻ, ví điện tử hoặc chuyển khoản).
15	Có được hoàn tiền không?	Chính sách hoàn tiền phụ thuộc vào loại gói dịch vụ. Với lỗi kỹ thuật hoặc trùng thanh toán, bạn có thể liên hệ bộ phận hỗ trợ tài chính để được xử lý.
16	Chính sách hoàn tiền của CVLam là gì?	Một số gói dịch vụ có thể được hoàn trong vòng 7 ngày nếu chưa kích hoạt hoặc chưa sử dụng. Vui lòng xem chi tiết tại mục Điều khoản & Chính sách dịch vụ.
17	Tôi đã mua gói nhưng muốn hủy, thủ tục hoàn tiền như thế nào?	Gửi yêu cầu hoàn tiền qua form hỗ trợ hoặc email kèm mã giao dịch, thông tin tài khoản và lý do. CVLam sẽ phản hồi trong vòng 1–3 ngày làm việc.
18	Tôi cần hóa đơn VAT sau khi mua gói?	Gửi thông tin công ty gồm Tên công ty, Địa chỉ, Mã số thuế đến info@iipvietnam.com . Đội ngũ kế toán sẽ xuất hóa đơn trong vòng 1–2 ngày làm việc.
19	Làm thế nào để yêu cầu xuất hóa đơn giá trị gia tăng (GTGT)?	Liên hệ info@iipvietnam.com hoặc điền biểu mẫu “Yêu cầu xuất hóa đơn” trong mục Lịch sử thanh toán. Cần gửi thông tin công ty và mã số thuế.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

20	Cần cung cấp thông tin gì để nhận hóa đơn VAT?	Gồm: Tên công ty, Địa chỉ trụ sở, Mã số thuế, Email nhận hóa đơn và Mã giao dịch.
21	Làm sao kiểm tra trạng thái thanh toán (đã thành công chưa)?	Vào Dashboard → Lịch sử thanh toán. Nếu hiển thị “Đã xác nhận”, giao dịch thành công; nếu “Đang chờ”, hệ thống sẽ cập nhật sau vài phút.
22	Nếu tôi chuyển khoản sai nội dung thì sao?	Gửi email tới info@iipvietnam.com kèm ảnh biên lai chuyển khoản và nội dung đúng để đối chiếu. Hỗ trợ trong 1–2 ngày làm việc.
23	Tôi thanh toán xong nhưng gói chưa được kích hoạt?	Kiểm tra lại email xác nhận hoặc Dashboard → Gói dịch vụ. Nếu vẫn chưa thấy, liên hệ info@iipvietnam.com kèm mã giao dịch.
24	Tôi bị trừ tiền nhưng hệ thống báo lỗi?	Có thể do lỗi kết nối ngân hàng. Gửi ảnh sao kê hoặc biên lai tới info@iipvietnam.com , đội ngũ sẽ hoàn tiền hoặc kích hoạt thủ công.
25	CVLam có lưu thông tin thẻ của tôi không?	Không. CVLam không lưu thông tin thẻ — các giao dịch đều qua cổng thanh toán an toàn (VNPay/Momo/ZaloPay).
26	Thanh toán có bảo mật không?	Có. Dữ liệu được mã hóa SSL và xử lý qua các đối tác thanh toán được cấp chứng nhận PCI DSS.
27	Tôi có thể chia nhỏ thanh toán theo tháng không?	Một số gói Premium/Doanh nghiệp lớn cho phép thanh toán định kỳ (subscription). Liên hệ kinh doanh để được kích hoạt.
28	Hóa đơn điện tử có hợp lệ theo quy định không?	Có. CVLam xuất hóa đơn điện tử hợp lệ theo chuẩn Nghị định 123/2020/NĐ-CP và Thông tư 78/2021/TT-BTC.
29	Có thể thay đổi thông tin hóa đơn sau khi xuất không?	Có thể trong vòng 24h kể từ khi xuất. Sau thời gian này, cần tạo hóa đơn điều chỉnh theo quy định.
30	Gói dịch vụ có tự động gia hạn không?	Có thể bật/tắt tại Dashboard → Quản lý gói → Gia hạn tự động. Khi bật, hệ thống tự gia hạn khi đến hạn và trừ tiền theo phương thức đã chọn.
31	Tôi muốn dừng tự động gia hạn thì sao?	Vào Dashboard → Quản lý gói dịch vụ → Tắt tự động gia hạn. Không bị trừ thêm phí sau khi hết kỳ.
32	CVLam có hỗ trợ xuất hóa đơn quốc tế không?	Có thể, đối với doanh nghiệp có mã số thuế nước ngoài. Gửi thông tin chi tiết cho info@iipvietnam.com để được hỗ trợ.
33	Tôi được giảm giá/ưu đãi thì có áp dụng cho lần gia hạn tiếp theo không?	Ưu đãi chỉ áp dụng cho lần mua đầu tiên, trừ khi có chương trình đặc biệt.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

34	Nếu tôi sử dụng mã khuyến mãi mà vẫn bị tính giá gốc?	Kiểm tra lại hạn sử dụng mã. Nếu vẫn lỗi, chụp màn hình và gửi info@iipvietnam.com để hoàn phần chênh lệch.
----	---	--

F. Vấn đề kỹ thuật

1	File upload báo lỗi “kích thước lớn”?	Kiểm tra dung lượng file trước khi tải lên. Hãy nén file hoặc chuyển sang PDF. CVLam chỉ hỗ trợ file có kích thước tối đa 10MB (tùy loại). Nếu file vượt quá giới hạn, hệ thống sẽ báo lỗi.
2	Kích thước tối đa cho file upload (ví dụ: CV) là bao nhiêu?	Mỗi file upload (CV, ảnh, tài liệu...) không vượt quá 10MB . Với video CV, dung lượng tối đa là 100MB .
3	Tôi phải làm gì nếu file CV/tài liệu vượt quá giới hạn dung lượng?	Nén file hoặc chuyển sang định dạng nhẹ hơn (PDF, DOCX thay cho ảnh scan). Bạn cũng có thể tải lên file qua Google Drive và chèn liên kết trong phần mô tả.
4	App CVLam không load/bị treo?	Đầu tiên, hãy đóng hoàn toàn ứng dụng và mở lại. Nếu vẫn lỗi, xóa bộ nhớ đệm (cache) hoặc cập nhật lên phiên bản mới nhất trên CH Play/App Store.
5	Tôi gặp lỗi ứng dụng bị đơng hoặc không phản hồi trên điện thoại?	Thử khởi động lại điện thoại hoặc gỡ cài đặt và cài lại ứng dụng CVLam. Nếu lỗi vẫn xảy ra, gửi ảnh/video mô tả lỗi về info@iipvietnam.com
6	Làm sao để khắc phục sự cố ứng dụng CVLam bị lỗi?	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật ứng dụng lên bản mới nhất. - Kiểm tra kết nối Internet. - Xóa bộ nhớ đệm hoặc dữ liệu ứng dụng. - Nếu vẫn lỗi, gửi thông tin thiết bị + mô tả sự cố để đội kỹ thuật hỗ trợ.
7	Không nhận thông báo việc làm/thông báo mới?	Kiểm tra lại quyền thông báo của ứng dụng CVLam trong phần Cài đặt điện thoại. Nếu đang dùng web, kiểm tra trình duyệt có chặn thông báo không.
8	Tôi đã bật thông báo nhưng không thấy tin tức việc làm mới gửi về?	Hãy kiểm tra lại địa chỉ email đăng ký và thư mục “Spam” (nếu dùng email). Với ứng dụng, đảm bảo bạn đã bật Thông báo đẩy (Push Notification) trong cài đặt tài khoản.
9	Cần kiểm tra cài đặt nào để chắc chắn nhận được thông báo?	<ul style="list-style-type: none"> - Cấp quyền thông báo cho app CVLam. - Bật thông báo trong Cài đặt hồ sơ → Trung tâm thông báo. - Đảm bảo không bật “Chế độ im lặng” hoặc “Không làm phiền”.
10	Tải video CV bị dừng ở 99%?	Nguyên nhân thường do mạng yếu hoặc định dạng video không tương thích. Hãy thử lại với mạng ổn định và video dưới 100MB, định dạng MP4.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

11	Video CV của tôi không tải lên được hoàn toàn?	Kiểm tra lại dung lượng, định dạng (MP4, MOV được hỗ trợ tốt nhất). Nếu lỗi vẫn lặp lại, gửi video qua email info@iipvietnam.com để được hỗ trợ upload thủ công.
12	Định dạng file video nào được CVLam hỗ trợ tốt nhất?	CVLam hỗ trợ .MP4, .MOV, .AVI (ưu tiên MP4 vì tương thích cao và nhẹ).
13	Tôi gặp một mã lỗi (ví dụ: “E504” hay “Upload failed”), cần báo cáo thế nào?	Ghi lại mã lỗi hiển thị trên màn hình và gửi kèm ảnh/screenshot tới info@iipvietnam.com cùng thông tin tài khoản, thiết bị, và thời điểm xảy ra lỗi để kỹ thuật kiểm tra nhanh.
14	Khi gặp lỗi hệ thống có mã, tôi nên cung cấp thông tin gì?	Cung cấp: - Mã lỗi (nếu có) - Thời gian và thao tác trước khi lỗi xảy ra - Thiết bị + trình duyệt hoặc hệ điều hành - Ảnh chụp màn hình lỗi
15	Làm sao để gửi thông tin lỗi hệ thống nhanh nhất cho đội kỹ thuật?	Gửi email tới info@iipvietnam.com với tiêu đề: “[Báo lỗi hệ thống] + Mô tả ngắn”. Kèm ảnh lỗi, mã lỗi, thiết bị và thời điểm xảy ra để đội kỹ thuật xử lý nhanh nhất.
16	Tôi cần liên hệ với đội ngũ hỗ trợ CVLam bằng cách nào?	Bạn có thể liên hệ qua email info@iipvietnam.com hoặc nhắn trực tiếp trên fanpage Facebook CVLam. Đội ngũ hỗ trợ hoạt động từ 8h00 – 17h00 tất cả các ngày trong tuần.
17	CVLam có tổng đài hỗ trợ không?	Hiện CVLam chủ yếu hỗ trợ qua email và fanpage chính thức, giúp đảm bảo phản hồi nhanh và có lưu vết hỗ trợ. Nếu cần hỗ trợ khẩn cấp, bạn có thể để lại số điện thoại để đội ngũ gọi lại.
18	Thời gian phản hồi của đội hỗ trợ là bao lâu?	Thông thường trong vòng 1–6 giờ làm việc, tùy theo mức độ ưu tiên của vấn đề. Với lỗi hệ thống hoặc thanh toán, CVLam sẽ ưu tiên xử lý ngay.
19	Tôi muốn gửi góp ý về tính năng của CVLam thì làm sao?	Bạn có thể gửi ý kiến góp ý hoặc đề xuất tính năng mới qua email info@iipvietnam.com hoặc biểu mẫu “Góp ý hệ thống” trong phần Cài đặt tài khoản.
20	Tôi không thể đăng nhập dù nhập đúng thông tin?	Xóa cookie và cache trình duyệt, thử lại ở tab ẩn danh. Nếu vẫn không được, bấm “Quên mật khẩu” để đặt lại hoặc liên hệ hỗ trợ.
21	Trang web hiển thị sai bố cục hoặc bị lỗi hiển thị font?	Thường do trình duyệt cũ hoặc lỗi cache. Hãy reload (Ctrl + F5) hoặc thử mở bằng trình duyệt khác (Chrome, Edge, Safari...).

Các câu hỏi phục vụ chatbot

22	Tôi bị out (đăng xuất) liên tục khi dùng app?	Có thể do phiên đăng nhập hết hạn hoặc xung đột phiên bản. Hãy cập nhật app và đăng nhập lại, hoặc đổi mật khẩu nếu nghi ngờ bảo mật.
23	Hệ thống báo “Phiên làm việc hết hạn”, nghĩa là sao?	Nghĩa là bạn không thao tác trong thời gian dài (15–30 phút). Đăng nhập lại để tiếp tục. Điều này giúp bảo mật tài khoản của bạn.
24	Trang web CVLam tải rất chậm?	Do mạng hoặc thời điểm cao tải. Bạn có thể thử sau vài phút, hoặc kiểm tra xem có bật VPN/Adblock gây xung đột không.
25	Website báo “Kết nối không an toàn” khi truy cập?	CVLam sử dụng chứng chỉ SSL chính thức. Nếu bạn thấy cảnh báo, hãy thử lại bằng địa chỉ https://cvlam.com hoặc cập nhật trình duyệt.
26	Tôi gặp lỗi khi tải ảnh đại diện hoặc banner công ty?	Hỗ trợ JPG/PNG ≤ 3MB. Nếu ảnh quá lớn, hãy nén lại hoặc đổi sang kích thước đề xuất 500x500px (đại diện) hoặc 1200x400px (banner).

G. Quyền dữ liệu & riêng tư

1	CV của tôi có hiển thị công khai không?	Mặc định, CV của bạn sẽ hiển thị tùy theo cài đặt quyền riêng tư trong tài khoản. Bạn có thể vào Cài đặt → Quyền riêng tư để lựa chọn một trong ba chế độ: <ul style="list-style-type: none"> • Hiển thị công khai: Hồ sơ của bạn có thể được tìm thấy trên nền tảng CVLam. • Chỉ nhà tuyển dụng: Chỉ những nhà tuyển dụng đã xác minh mới xem được. • Ẩn: Hồ sơ của bạn hoàn toàn riêng tư, không ai có thể truy cập.
2	Làm thế nào để giới hạn người xem hồ sơ của tôi (ví dụ: chỉ Nhà tuyển dụng)?	Truy cập Trang cá nhân → Quyền riêng tư, chọn tùy chọn “Chỉ Nhà tuyển dụng”. Cách này giúp bạn đảm bảo rằng hồ sơ không hiển thị công khai mà chỉ có các tài khoản doanh nghiệp đã xác minh trên CVLam mới có thể xem được thông tin của bạn.
3	CVLam có chế độ ẩn danh cho hồ sơ không?	Hiện tại CVLam chưa có chế độ ẩn danh hoàn toàn, nhưng bạn có thể ẩn một phần thông tin nhạy cảm (như số điện thoại, email, địa chỉ) bằng cách chỉnh sửa hồ sơ. Ngoài ra, có thể chọn chế độ “Ẩn hồ sơ” trong phần Quyền riêng tư để ngăn người khác xem thông tin.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

4	CVLam có bảo mật dữ liệu không?	<p>Có. CVLam cam kết bảo mật tuyệt đối dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật Việt Nam và các chuẩn quốc tế (ISO/IEC 27001).</p> <p>Toàn bộ dữ liệu người dùng được mã hóa SSL/TLS 256-bit trong quá trình truyền tải và lưu trữ.</p> <p>CVLam không chia sẻ thông tin người dùng với bên thứ ba nếu không có sự đồng ý của bạn.</p>
5	Dữ liệu cá nhân của tôi được mã hóa và sử dụng cho mục đích gì?	<p>Dữ liệu của bạn được mã hóa để bảo vệ khỏi truy cập trái phép và chỉ được dùng cho các mục đích sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp dịch vụ kết nối tuyển dụng. • Đề xuất việc làm phù hợp với hồ sơ. • Gửi thông báo hoặc hỗ trợ kỹ thuật khi có sự cố. <p>CVLam không bán hoặc chuyển nhượng thông tin người dùng cho các bên khác vì mục đích thương mại.</p>
6	Tôi có thể xem Chính sách bảo mật dữ liệu của CVLam ở đâu?	<p>Bạn có thể xem chi tiết tại trang Chính sách bảo mật hoặc trong mục Cài đặt → Chính sách & Quy định trên website và ứng dụng CVLam.</p> <p>Tài liệu này mô tả rõ cách CVLam thu thập, lưu trữ, sử dụng và bảo vệ thông tin của bạn.</p>
7	Muốn xóa dữ liệu cá nhân thì sao?	<p>Bạn có thể thực hiện theo 2 cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tự xóa: Truy cập Cài đặt → Quản lý tài khoản → Xóa tài khoản. • Yêu cầu hỗ trợ: Gửi yêu cầu kèm giấy tờ xác nhận danh tính đến info@iipvietnam.com để được xóa triệt để mọi dữ liệu liên quan. <p>Sau khi xóa, CVLam sẽ gửi email xác nhận khi hoàn tất quá trình.</p>
8	Làm sao để xóa hoàn toàn tài khoản và dữ liệu liên quan?	<p>ào Cài đặt → Xóa tài khoản, xác nhận thao tác và nhập lại mật khẩu.</p> <p>Nếu bạn muốn đảm bảo dữ liệu được xóa triệt để khỏi hệ thống, hãy gửi thêm yêu cầu qua email info@iipvietnam.com.</p> <p>Sau khi xác thực danh tính, CVLam sẽ xóa tất cả dữ liệu trong vòng 07 ngày làm việc.</p>
9	Nếu tôi xóa tài khoản, dữ liệu của tôi có bị xóa triệt để không?	<p>Có. Sau khi bạn xác nhận xóa tài khoản:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dữ liệu sẽ được giữ tạm 15 ngày để bạn có thể khôi phục lại nếu đổi ý.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

		<ul style="list-style-type: none"> Sau thời gian đó, toàn bộ dữ liệu (CV, hồ sơ, lịch sử ứng tuyển, tin nhắn) sẽ bị xóa vĩnh viễn khỏi máy chủ và bản sao lưu. <p>Hành động này không thể hoàn tác.</p>
10	CVLam lưu trữ dữ liệu người dùng ở đâu?	Dữ liệu được lưu trữ trên máy chủ bảo mật đặt tại Việt Nam (hoặc khu vực tuân thủ quy định GDPR/PDPA), đảm bảo tuân thủ luật An ninh mạng và chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân. Tất cả đều được mã hóa và sao lưu định kỳ nhằm đảm bảo an toàn và tuân thủ Luật An ninh mạng Việt Nam.
11	Ai có quyền truy cập vào dữ liệu của tôi?	Chỉ đội ngũ quản trị kỹ thuật và các nhà tuyển dụng được bạn cấp quyền xem mới có thể truy cập hồ sơ của bạn. Dữ liệu không bao giờ được chia sẻ cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý của bạn.
12	CVLam có thu thập thông tin vị trí (location) của người dùng không?	CVLam chỉ thu thập thông tin vị trí khi bạn cấp quyền, nhằm hiển thị việc làm gần bạn hoặc gợi ý công việc phù hợp hơn. Bạn có thể tắt quyền truy cập vị trí bất kỳ lúc nào.
13	CVLam có sử dụng cookie không?	Có. Cookie giúp lưu thông tin đăng nhập và gợi ý nội dung phù hợp hơn. Bạn có thể quản lý cookie trong phần Cài đặt → Quyền riêng tư trình duyệt.
14	Dữ liệu của tôi có được sao lưu (backup) không?	Có. CVLam thực hiện sao lưu định kỳ hàng ngày nhằm tránh mất mát dữ liệu do lỗi hệ thống hoặc tấn công mạng.
15	Nếu tôi nghi ngờ tài khoản bị xâm nhập thì phải làm gì?	Ngay lập tức đổi mật khẩu, bật xác thực 2 bước (nếu có), sau đó báo cáo về info@iipvietnam.com để đội kỹ thuật kiểm tra nhật ký truy cập
16	CVLam có cơ chế bảo mật nào để ngăn chặn tấn công mạng (hacker, phishing)?	CVLam áp dụng nhiều lớp bảo mật hiện đại, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Mã hóa dữ liệu chuẩn AES-256 và SSL/TLS cho toàn bộ giao dịch. Tường lửa ứng dụng web (WAF) để ngăn chặn tấn công SQL Injection, XSS. Cảnh báo đăng nhập bất thường và giới hạn số lần đăng nhập sai. Kiểm toán bảo mật định kỳ nhằm đảm bảo hệ thống luôn an toàn trước các nguy cơ mới.
17	Dữ liệu đã xóa có thể được khôi phục lại không?	Dữ liệu sau khi xóa khỏi hệ thống sẽ được giữ tạm trong 15 ngày (để hỗ trợ khôi phục khi người dùng đổi ý). Sau thời gian này, toàn bộ dữ liệu bị xóa vĩnh viễn và không thể khôi phục.

Các câu hỏi phục vụ chatbot

18	CVLam có chia sẻ dữ liệu với đối tác thứ ba không?	CVLam chỉ chia sẻ dữ liệu với các đối tác dịch vụ kỹ thuật liên quan trực tiếp đến hoạt động nền tảng, ví dụ: <ul style="list-style-type: none"> Đơn vị gửi email, SMS xác thực. Hệ thống thanh toán, xử lý giao dịch. Tất cả đối tác đều phải ký cam kết bảo mật dữ liệu (NDA) và tuân thủ tiêu chuẩn ISO 27001/OWASP để đảm bảo an toàn thông tin của người dùng.
19	CVLam lưu trữ dữ liệu trong bao lâu?	Dữ liệu được lưu tối đa 36 tháng kể từ lần đăng nhập cuối cùng. Sau đó sẽ được tự động ẩn hoặc xóa khỏi hệ thống để bảo đảm tuân thủ quy định bảo mật.

H. Các câu hỏi khác

1	Làm sao liên hệ trực tiếp CSKH?	Bạn có thể gửi email đến info@iipvietnam.com hoặc sử dụng nút Chat trực tuyến ở góc phải website CVLam. Thời gian hỗ trợ: trong giờ hành chính (8h00 – 17h00, từ thứ Hai đến thứ Sáu).
2	Tôi có thể chat với nhân viên hỗ trợ ở đâu trên website?	Truy cập website CVLam.com, nhấn vào biểu tượng Chat ở góc phải màn hình để kết nối trực tiếp với đội CSKH. Thời gian hỗ trợ: trong giờ hành chính (8h00 – 17h00, từ thứ Hai đến thứ Sáu).
3	Thời gian làm việc của đội ngũ hỗ trợ khách hàng là khi nào?	Đội CSKH làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu (8h00 – 17h00). Ngoài giờ hành chính, bạn vẫn có thể gửi email để được phản hồi trong 24 giờ tiếp theo.
4	Tôi là trường / trung tâm, muốn hợp tác tuyển sinh?	Gửi thư giới thiệu + thông tin liên hệ tới info@iipvietnam.com , đội hợp tác sẽ phản hồi trong 48 giờ làm việc.
5	Quy trình đề xuất hợp tác với CVLam là gì?	Gửi email đề xuất hợp tác đến info@iipvietnam.com . Sau khi nhận được thông tin, CVLam sẽ phản hồi và trao đổi chi tiết trong vòng 2 ngày làm việc.
6	Ai là người phụ trách mảng hợp tác đối tác (Partner)?	Mọi yêu cầu liên quan đến đối tác, hợp tác thương hiệu hoặc chương trình liên kết đều được tiếp nhận qua email info@iipvietnam.com để bộ phận Hợp tác đối tác xử lý.
7	Tìm việc cho sinh viên năm cuối có gói ưu đãi không?	Chúng tôi có chương trình dành cho sinh viên/sự kiện campus — liên hệ partner hoặc xem mục Ưu đãi trên trang.
8	CVLam có chương trình hỗ trợ sinh viên/người mới ra trường không?	Có. Chúng tôi tổ chức định kỳ các chương trình định hướng nghề nghiệp, workshop và sự kiện tuyển dụng

Các câu hỏi phục vụ chatbot

		cho sinh viên – hãy theo dõi tại mục Ưu đãi hoặc Fanpage CVLam để cập nhật.
9	Tôi có thể xem các chương trình ưu đãi đặc biệt dành cho sinh viên ở đâu?	Các ưu đãi và sự kiện dành cho sinh viên được cập nhật tại mục Ưu đãi trên trang chủ hoặc thông báo qua email đăng ký tài khoản.
10	Phát hiện tin tuyển dụng lừa đảo, báo sao?	Nhấn nút Report (Báo cáo) ngay trên tin tuyển dụng hoặc gửi email đến info@iipvietnam.com kèm đường link tin, mô tả nghi ngờ. CVLam sẽ xác minh và xử lý trong thời gian sớm nhất.
11	Tôi nghi ngờ một tin tuyển dụng không đáng tin cậy, làm sao để báo cáo?	Sử dụng tính năng Báo cáo tin hoặc gửi thông tin qua email info@iipvietnam.com kèm ảnh chụp màn hình và mô tả cụ thể để đội ngũ kỹ thuật kiểm tra.
12	CVLam xử lý các tin tuyển dụng lừa đảo như thế nào?	Mọi tin bị nghi ngờ sẽ được kiểm duyệt và xác minh nguồn đăng tuyển. Nếu vi phạm, CVLam sẽ gỡ bỏ ngay lập tức, đồng thời cảnh báo người dùng liên quan để đảm bảo an toàn.
13	Tôi thấy câu trả lời của AI không đúng với thông tin trên website CVLam thì làm sao?	Xin lỗi vì sự bất tiện này. Dữ liệu của AI có thể chưa được cập nhật. Vui lòng bấm nút Chat trực tiếp hoặc gửi email về kèm theo mô tả chi tiết để đội ngũ CSKH kiểm tra và điều chỉnh AI ngay lập tức.
14	Thông tin hiển thị trên AI và trên website khác nhau, thông tin nào là chính xác?	Thông tin hiển thị trực tiếp trên website CVLam.com luôn là thông tin chính thức và chính xác nhất. Nếu phát hiện sai lệch, bạn có thể báo cho bộ phận CSKH để chúng tôi điều chỉnh dữ liệu AI kịp thời.
15	CVLam có tổng đài hỗ trợ không?	Hiện CVLam chủ yếu hỗ trợ qua email và fanpage chính thức, giúp đảm bảo phản hồi nhanh và có lưu vết hỗ trợ. Nếu cần hỗ trợ khẩn cấp, bạn có thể để lại số điện thoại để đội ngũ gọi lại.
16	Thời gian phản hồi của đội hỗ trợ là bao lâu?	Thông thường trong vòng 1–6 giờ làm việc, tùy theo mức độ ưu tiên của vấn đề. Với lỗi hệ thống hoặc thanh toán, CVLam sẽ ưu tiên xử lý ngay.
17	Tôi muốn gửi góp ý về tính năng của CVLam thì làm sao?	Bạn có thể gửi ý kiến góp ý hoặc đề xuất tính năng mới qua email hoặc biểu mẫu “Góp ý hệ thống info@iipvietnam.com ” trong phần Cài đặt tài khoản.
18	Nếu phát hiện hành vi lừa đảo trên CVLam, tôi nên làm gì?	Không cung cấp thêm thông tin cá nhân, giữ lại toàn bộ tin nhắn/email, chụp ảnh màn hình và gửi về info@iipvietnam.com để đội ngũ an ninh hệ thống xác minh
19	Tôi đã gửi báo cáo vi phạm, có được phản hồi không?	Có. Sau khi xác minh, CVLam sẽ phản hồi qua email đăng ký hoặc trong mục Thông báo tài khoản. Một số

Các câu hỏi phục vụ chatbot

		trường hợp xử lý nội bộ sẽ không công khai chi tiết vì lý do bảo mật.
20	Làm sao để liên hệ hợp tác hoặc quảng cáo với CVLam?	Nếu bạn là đối tác, tổ chức hoặc muốn quảng bá thương hiệu trên CVLam, vui lòng liên hệ info@iipvietnam.com để được tư vấn các gói hợp tác & banner quảng cáo.
21	Tôi muốn trở thành đại lý/đối tác tuyển dụng của CVLam, làm sao đăng ký?	Gửi thông tin doanh nghiệp và nhu cầu hợp tác qua email info@iipvietnam.com . Đội ngũ kinh doanh sẽ liên hệ trong 1–2 ngày làm việc.
22	CVLam có hỗ trợ trực tiếp tại văn phòng không?	CVLam hoạt động 100% online, nhưng bạn có thể đặt lịch hẹn làm việc tại văn phòng (nếu cần trao đổi hợp đồng/dịch vụ) bằng cách liên hệ trước qua email.
23	Tôi có thể gửi khiếu nại về dịch vụ được không?	Có. Gửi chi tiết vấn đề, mã giao dịch (nếu có) và nội dung khiếu nại qua info@iipvietnam.com . CVLam sẽ phản hồi và giải quyết trong vòng 3 ngày làm việc.
24	Nếu bị nhà tuyển dụng quấy rối hoặc yêu cầu phí, tôi phải làm sao?	Không thanh toán bất kỳ khoản phí nào ngoài hệ thống. Báo cáo ngay tin tuyển dụng đó qua nút “Báo cáo vi phạm” hoặc gửi thông tin chi tiết cho info@iipvietnam.com để được xử lý.
25	Tôi muốn xóa dữ liệu cá nhân và dừng nhận email từ CVLam?	Vào Cài đặt tài khoản → Bảo mật & Quyền riêng tư → Xóa tài khoản / Hủy đăng ký nhận email. Dữ liệu sẽ được xử lý theo quy định bảo mật của CVLam.
26	Làm sao để kiểm tra trạng thái xử lý yêu cầu hỗ trợ của tôi?	Vào Trung tâm hỗ trợ → Lịch sử yêu cầu, bạn sẽ thấy trạng thái (Đang xử lý / Đã phản hồi / Đã hoàn tất). Bạn cũng có thể trả lời trực tiếp trong luồng email hỗ trợ.

J. Chính sách & Điều khoản

1	Điều khoản sử dụng CVLam là gì?	Điều khoản sử dụng quy định quyền và trách nhiệm của người dùng và CVLam. Bạn có thể xem chi tiết tại mục “Điều khoản dịch vụ” ở chân trang website.
2	Khi sử dụng CVLam, tôi phải tuân thủ những quy định nào?	Người dùng cần cung cấp thông tin trung thực, không đăng nội dung vi phạm pháp luật, không sử dụng nền tảng để spam, quấy rối hoặc lừa đảo.
3	CVLam có quyền thay đổi điều khoản sử dụng không?	Có. CVLam có thể cập nhật điều khoản khi cần thiết để phù hợp quy định pháp luật và chính sách nội bộ. Người dùng sẽ được thông báo trước khi thay đổi có hiệu lực.
4	Chính sách bảo mật của CVLam gồm những gì?	Chính sách bảo mật nêu rõ cách CVLam thu thập, sử dụng và bảo vệ dữ liệu người dùng, đảm bảo tuân thủ

Các câu hỏi phục vụ chatbot

		quy định pháp luật Việt Nam và quốc tế (như GDPR, PDPA).
5	Dữ liệu người dùng có được chia sẻ với bên thứ ba không?	CVLam chỉ chia sẻ dữ liệu với đối tác có liên quan trực tiếp đến hoạt động tuyển dụng, và chỉ khi người dùng đồng ý hoặc theo quy định pháp luật.
6	Tôi muốn phản ánh hoặc khiếu nại về việc vi phạm điều khoản thì làm thế nào?	Gửi email về info@iipvietnam.com kèm thông tin tài khoản, nội dung vi phạm và bằng chứng (nếu có). Đội ngũ pháp lý sẽ xử lý trong vòng 3–5 ngày làm việc.
7	CVLam xử lý các trường hợp vi phạm điều khoản sử dụng như thế nào?	Các tài khoản vi phạm sẽ bị cảnh báo, khóa tạm thời hoặc xóa vĩnh viễn tùy mức độ. CVLam có quyền từ chối cung cấp dịch vụ trong tương lai.
8	Ai chịu trách nhiệm về nội dung tin tuyển dụng được đăng trên CVLam?	Nhà tuyển dụng chịu trách nhiệm về độ chính xác của thông tin đăng tải. CVLam chỉ là nền tảng trung gian, không can thiệp nội dung trừ khi có dấu hiệu vi phạm.
9	CVLam có bản quyền với nội dung trên website không?	Toàn bộ giao diện, logo, hình ảnh, nội dung và mã nguồn thuộc bản quyền của CVLam. Mọi sao chép, sử dụng lại phải có sự đồng ý bằng văn bản.
10	Tôi có thể sử dụng thông tin trên CVLam cho mục đích thương mại không?	Không được phép trừ khi có thỏa thuận hợp tác hoặc hợp đồng chính thức với CVLam.
11	CVLam có tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam về tuyển dụng trực tuyến không?	Có. CVLam hoạt động hợp pháp, tuân thủ Luật Lao động, Luật An ninh mạng và các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân.
12	Nếu có tranh chấp, việc giải quyết được thực hiện như thế nào?	Hai bên ưu tiên thương lượng. Nếu không đạt thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định pháp luật.