

## CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ ABC

## BIỂU MẪU, FAQ &amp; TỪ ĐIỂN THUẬT NGỮ

Bộ form chuẩn hóa + câu hỏi kiểm thử + glossary (Mẫu cho Chatbot RAG)

THÔNG TIN TÀI LIỆU	
Mã tài liệu	ABC-KB-FORMS-001
Phiên bản	1.0
Hiệu lực từ	01/01/2026
Đơn vị sở hữu	Knowledge Team (HR + Ops + IT)
Phân loại	Nội bộ

Mục đích: Cung cấp bộ dữ liệu mẫu (nhiều ngữ cảnh, nhiều ngoại lệ, có SLA, có biểu mẫu) để kiểm thử Chatbot RAG nội bộ. Nội dung cố ý có các tình huống gần giống nhau để kiểm tra khả năng truy xuất và tổng hợp của hệ thống.

# MỤC LỤC

Mục	Nội dung
1.	Hướng dẫn sử dụng biểu mẫu
2.	Form ONB-01: Yêu cầu onboarding
3.	Form LV-01: Xin nghỉ phép / nghỉ ốm / nghỉ không lương
4.	Form EXP-01: Hoàn ứng / thanh toán
5.	Form PR-02: Đơn xuất mua sắm
6.	FAQ: 60 câu hỏi kiểm thử (HR/Ops/IT)
7.	Từ điển thuật ngữ & viết tắt
8.	Checklist chuẩn hóa tài liệu cho RAG

Gợi ý ingest: chunk theo tiêu đề H2/H3; giữ lại metadata ở đầu mỗi mục để làm filter (department, effective\_date, owner).

## 1. Hướng dẫn sử dụng biểu mẫu

Các biểu mẫu trong tài liệu này được thiết kế để: (1) nhân viên điền nhanh, (2) máy RAG trích xuất dễ. Mỗi form có mã, phiên bản, và danh sách trường bắt buộc.

## 2. Form ONB-01: Yêu cầu onboard

Thông tin biểu mẫu	
Mã	ONB-01
Phiên bản	1.0
Chủ sở hữu	HR
Kênh nộp	HRM > Onboarding
SLA mong đợi	03 ngày làm việc (tính từ ngày ký hợp đồng)

### Trường thông tin

Trường	Mô tả	Bắt buộc	Ví dụ
Họ tên nhân viên	Tên đầy đủ theo CMND/CCCD	Có	Nguyễn Văn A
Ngày bắt đầu	Ngày đi làm chính thức	Có	08/01/2026
Vị trí/Phòng ban	Role và phòng ban	Có	Backend Engineer / Kỹ thuật
Loại hợp đồng	Thử việc/Chính thức/Contractor	Có	Thử việc
Thiết bị cần cấp	Laptop/PC/Headset/Thẻ ra vào	Có	Laptop + Thẻ ra vào
Quyền hệ thống	SSO/Email/VPN/Jira/Git	Có	Email + Jira + Git (MayFest)
Ghi chú bảo mật	Yêu cầu đặc biệt (nếu có)	Không	Không cấp VPN mặc định

### Ghi chú

Nếu là Contractor hoặc Intern theo dự án, quyền VPN không cấp mặc định. Trưởng bộ phận phải nêu rõ lý do và thời hạn.

### 3. Form LV-01: Xin nghỉ phép / nghỉ ốm / nghỉ không lương

Thông tin biểu mẫu	
Mã	LV-01
Phiên bản	1.1
Chủ sở hữu	HR
Kênh nộp	HRM > Leave
SLA mong đợi	24-72 giờ tùy loại nghỉ (xem HR Policy)

#### Trường thông tin

Trường	Mô tả	Bắt buộc	Ví dụ
Loại nghỉ	Phép năm/Ốm/Không lương	Có	Phép năm
Từ ngày - đến ngày	Khoảng thời gian nghỉ	Có	10/01/2026 - 12/01/2026
Lý do	Mô tả ngắn gọn	Có	Công việc cá nhân
Người bàn giao	Ai nhận bàn giao việc	Có	Trần Thị B
Bằng chứng (nếu có)	Giấy khám bệnh/biên bản	Không	Ảnh/ PDF

#### Ghi chú

Nghỉ ốm có thể tạo sau khi nghỉ nhưng phải bổ sung giấy tờ trong 03 ngày làm việc. Nghỉ không lương > 05 ngày/năm cần BGĐ phê duyệt.

## 4. Form EXP-01: Hoàn ứng / thanh toán

Thông tin biểu mẫu	
Mã	EXP-01
Phiên bản	1.0
Chủ sở hữu	Finance
Kênh nộp	ERP > Expenses
SLA mong đợi	03-05 ngày làm việc (tùy mức)

### Trường thông tin

Trường	Mô tả	Bắt buộc	Ví dụ
Loại chi phí	Tiếp khách/Di chuyển/Công tác/Phần mềm	Có	Phần mềm
Số tiền	Tổng số tiền (VND)	Có	6.000.000
Chứng từ	Hóa đơn/biên lai/booking	Có	Hóa đơn VAT
Dự án/Cost center	Mã dự án	Có	MAYFEST2025
Pre-approval ID	Mã duyệt trước (nếu có)	Tùy	APR-2231

### Ghi chú

Chi phí > 2.000.000 VND phải được duyệt trước (pre-approval), trừ trường hợp khẩn cấp có giải trình. Mua công cụ/phần mềm bắt buộc duyệt trước.

## 5. Form PR-02: Đề xuất mua sắm

Thông tin biểu mẫu	
Mã	PR-02
Phiên bản	1.0
Chủ sở hữu	Ops
Kênh nộp	ERP > Procurement
SLA mong đợi	02-07 ngày làm việc (tùy hạn mức)

### Trường thông tin

Trường	Mô tả	Bắt buộc	Ví dụ
Hạng mục	Thiết bị/Phần mềm/Dịch vụ	Có	Thiết bị
Mô tả cấu hình	Thông số, hãng	Có	Laptop i7/32GB/1TB
Lý do	Mục đích sử dụng	Có	Dự án bảo mật cao
Hạn mức dự kiến	Chi phí ước tính	Có	35.000.000
Thời gian cần	Deadline	Có	15/01/2026

### Ghi chú

Nếu vượt hạn mức chuẩn hoặc dự án bảo mật cao, cần văn bản từ PM và phê duyệt BGĐ theo ma trận hạn mức (Business Processes).

## 6. FAQ: 60 câu hỏi kiểm thử (HR/Ops/IT)

- HR: Thủ việc tối đa bao lâu?
- HR: Remote tối đa mấy ngày/tuần cho phòng Kỹ thuật?
- HR: Remote có phải quyền mặc định không?
- HR: Nghỉ không lương tối đa bao nhiêu ngày/năm? Nếu 7 ngày thì ai duyệt?
- HR: Quên chấm công thì làm sao? Quá 48 giờ thì xử lý thế nào?
- HR: Phụ cấp ăn trưa tính theo điều kiện gì? Remote nhiều có bị ảnh hưởng không?
- Ops: Hoàn ứng mua phần mềm 6 triệu có cần duyệt trước không?
- Ops: Chi phí > 20 triệu thì ai phê duyệt?
- Ops: Onboarding gồm những bước nào và SLA mỗi bước?
- Ops: Contractor có được cấp VPN mặc định không?
- IT: Mật khẩu tối thiểu bao nhiêu ký tự?
- IT: SSO có bắt buộc MFA không?
- IT: Mất điện thoại MFA cần làm gì và trong bao lâu?
- IT: SLA xử lý sự cố P1 là bao lâu?
- IT: BYOD có được truy cập Git repo không?
- HR: Đi trễ 25 phút thì trừ mấy công? (biến thể 1)
- HR: Nghỉ ốm có cần giấy tờ không? Bổ sung trong bao lâu? (biến thể 2)
- HR: Xét thăng tiến diễn ra tháng mấy? (biến thể 3)
- Ops: Mua thiết bị 35 triệu cần ai duyệt? (biến thể 4)
- Ops: Tiếp khách tổng 3.5 triệu có cần duyệt trước không? (biến thể 5)
- Ops: Ký số hợp đồng cần qua những bước nào? (biến thể 6)
- IT: VPN quyền mặc định có thời hạn bao lâu? (biến thể 7)
- IT: Database read-only cấp tối đa bao lâu? (biến thể 8)
- IT: Chia sẻ dữ liệu nhạy cảm qua kênh nào là được phép? (biến thể 9)
- IT: Cấm chia sẻ khóa API qua đâu? (biến thể 10)
- HR: Đi trễ 25 phút thì trừ mấy công? (biến thể 11)
- HR: Nghỉ ốm có cần giấy tờ không? Bổ sung trong bao lâu? (biến thể 12)
- HR: Xét thăng tiến diễn ra tháng mấy? (biến thể 13)
- Ops: Mua thiết bị 35 triệu cần ai duyệt? (biến thể 14)
- Ops: Tiếp khách tổng 3.5 triệu có cần duyệt trước không? (biến thể 15)
- Ops: Ký số hợp đồng cần qua những bước nào? (biến thể 16)
- IT: VPN quyền mặc định có thời hạn bao lâu? (biến thể 17)
- IT: Database read-only cấp tối đa bao lâu? (biến thể 18)
- IT: Chia sẻ dữ liệu nhạy cảm qua kênh nào là được phép? (biến thể 19)
- IT: Cấm chia sẻ khóa API qua đâu? (biến thể 20)

- HR: Đi trễ 25 phút thì trừ mấy công? (biến thể 21)
- HR: Nghỉ ốm có cần giấy tờ không? Bổ sung trong bao lâu? (biến thể 22)
- HR: Xét thăng tiến diễn ra tháng mấy? (biến thể 23)
- Ops: Mua thiết bị 35 triệu cần ai duyệt? (biến thể 24)
- Ops: Tiếp khách tổng 3.5 triệu có cần duyệt trước không? (biến thể 25)
- Ops: Ký số hợp đồng cần qua những bước nào? (biến thể 26)
- IT: VPN quyền mặc định có thời hạn bao lâu? (biến thể 27)
- IT: Database read-only cấp tối đa bao lâu? (biến thể 28)
- IT: Chia sẻ dữ liệu nhạy cảm qua kênh nào là được phép? (biến thể 29)
- IT: Cấm chia sẻ khóa API qua đâu? (biến thể 30)
- HR: Đi trễ 25 phút thì trừ mấy công? (biến thể 31)
- HR: Nghỉ ốm có cần giấy tờ không? Bổ sung trong bao lâu? (biến thể 32)
- HR: Xét thăng tiến diễn ra tháng mấy? (biến thể 33)
- Ops: Mua thiết bị 35 triệu cần ai duyệt? (biến thể 34)
- Ops: Tiếp khách tổng 3.5 triệu có cần duyệt trước không? (biến thể 35)
- Ops: Ký số hợp đồng cần qua những bước nào? (biến thể 36)
- IT: VPN quyền mặc định có thời hạn bao lâu? (biến thể 37)
- IT: Database read-only cấp tối đa bao lâu? (biến thể 38)
- IT: Chia sẻ dữ liệu nhạy cảm qua kênh nào là được phép? (biến thể 39)
- IT: Cấm chia sẻ khóa API qua đâu? (biến thể 40)
- HR: Đi trễ 25 phút thì trừ mấy công? (biến thể 41)
- HR: Nghỉ ốm có cần giấy tờ không? Bổ sung trong bao lâu? (biến thể 42)
- HR: Xét thăng tiến diễn ra tháng mấy? (biến thể 43)
- Ops: Mua thiết bị 35 triệu cần ai duyệt? (biến thể 44)
- Ops: Tiếp khách tổng 3.5 triệu có cần duyệt trước không? (biến thể 45)

## 7. Từ điển thuật ngữ & viết tắt

Thuật ngữ	Ý nghĩa
RAG	Retrieval-Augmented Generation - sinh câu trả lời có tăng cường truy xuất tài liệu
Chunking	Chia tài liệu thành đoạn nhỏ để lập chỉ mục
Embedding	Vector biểu diễn ngữ nghĩa của văn bản
SLA	Service Level Agreement - thời gian phản hồi/khắc phục cam kết
SSO	Single Sign-On - đăng nhập một lần
MFA	Multi-Factor Authentication - xác thực đa yếu tố
P1/P2/P3	Mức độ ưu tiên sự cố
Pre-approval	Duyệt trước khi chi tiêu
Least privilege	Nguyên tắc cấp quyền tối thiểu cần thiết

## 8. Checklist chuẩn hóa tài liệu cho RAG

- Mỗi tài liệu có: mã, phiên bản, ngày hiệu lực, owner, phạm vi.
- Tiêu đề H1/H2/H3 rõ ràng; 1 mục = 1 ý; tránh đoạn quá dài (> 12 dòng).
- Viết các ngoại lệ & điều kiện (nếu/then) rõ ràng.
- Dùng bảng cho hạn mức, SLA, ma trận phê duyệt.
- Có kênh liên hệ và quy trình escalation.
- Định kỳ versioning: ghi changelog ở đầu hoặc cuối tài liệu.