# Khôi phục quyền truy cập của quản trị viên vào tài khoản của bạn

Quản lý người dùng · https://gcs.vn/kho-tai-nguyen/google-workspace-admin-center/khoi-phuc-quyen-truy-cap-cua-quan-tri-vien-vao-tai-khoan-cua-ban/

Nếu bạn là quản trị viên của tài khoản Google Workspace hoặc Cloud Identity của tổ chức mình và bạn quên mật khẩu hoặc bạn là người dùng và không thể truy cập được quản trị viên của bạn, thì đây là những việc bạn có thể làm để truy cập vào tài khoản của mình.

## Khôi phục quyền truy cập của quản trị viên bằng khôi phục tự động

Nếu bạn quên mật khẩu hoặc tên người dùng, hãy chọn một trong các tùy chọn dưới đây tùy thuộc vào việc bạn đã thêm số điện thoại khôi phục hoặc địa chỉ email vào tài khoản quản trị của mình. Nếu bạn không chắc, hãy bắt đầu bằng Tùy chọn 1.

### Tùy chọn 1: Nếu bạn đã thiết lập thông tin khôi phục qua email hoặc số điện thoại

#### Quên mật khẩu

1. Quên mật khẩu: Truy cập vào đường link: https://accounts.google.com/signin/recovery và nhập địa chỉ email mà bạn sử dụng để đăng nhập vào tài khoản quản trị của mình.
2. Nhấp vào Tiếp **theo** › **Thử cách khác** .
   Nếu bạn đã thiết lập email hoặc số điện thoại khôi phục cho tài khoản của mình, Google sẽ gửi cho bạn mã xác minh. Làm theo hướng dẫn để đặt lại mật khẩu của bạn. Hoặc, bạn có thể nhận được thông báo yêu cầu nhập địa chỉ email để bộ phận hỗ trợ có thể liên hệ với bạn sau này.

#### Quên địa chỉ email bạn sử dụng để đăng nhập

1. Truy cập https://accounts.google.com/signin/recovery
2. Nhấp vào **Quên email?**
3. Nhập địa chỉ email hoặc số điện thoại khôi phục của bạn, sau đó nhấp vào **Tiếp theo** .

4. Nhập tên đầy đủ trên tài khoản của bạn.
   Nếu bạn đã thiết lập email hoặc số điện thoại khôi phục cho tài khoản của mình, Google sẽ gửi cho bạn mã xác minh. Làm theo hướng dẫn để đặt lại mật khẩu của bạn.

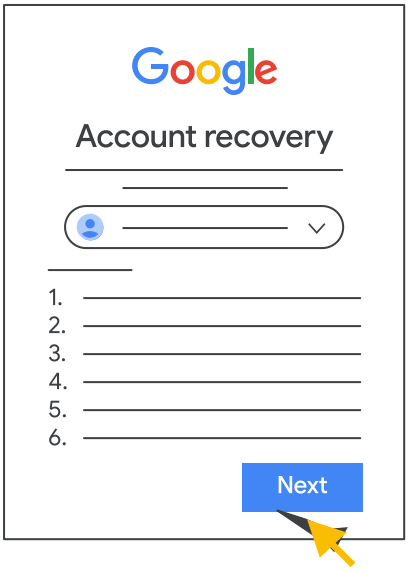
### Lý do bạn có thể không có tùy chọn điện thoại hoặc email khôi phục

- Bạn đã không thêm thông tin khôi phục vào tài khoản quản trị viên của mình. Hãy thử Tùy chọn 2 bên dưới.
- Tổ chức của bạn không cho phép quản trị viên đặt lại mật khẩu của riêng họ. Đi tới Cho phép quản trị viên cấp cao khôi phục mật khẩu của họ để biết chi tiết.

## Tùy chọn 2: Nếu bạn chưa thiết lập thông tin khôi phục email, số điện thoại

Nếu bạn chưa thiết lập tùy chọn khôi phục, trình hướng dẫn khôi phục sẽ yêu cầu bạn xác minh miền của mình. Tùy chọn này hoạt động tốt nhất nếu bạn đã quen với việc quản lý miền.

1. Truy cập https://accounts.google.com/signin/recovery và nhập địa chỉ email bạn sử dụng để đăng nhập vào tài khoản quản trị viên của mình.
2. Nhấp vào Tiếp **theo** > **Thử cách khác** cho đến khi bạn đến màn hình này:




3. Làm theo hướng dẫn để thêm bản ghi CNAME vào cài đặt DNS của miền của bạn. Để biết thông tin chi tiết, hãy chuyển đến phần Khôi phục mật khẩu Google Workspace của bạn bằng bản ghi CNAME .
   Nếu nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ của bạn tách biệt với công ty đăng ký tên miền của bạn, hãy đảm bảo rằng bạn đang sửa đổi bản ghi CNAME với nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ của mình.

4. Sau khi thêm bản ghi CNAME, đợi vài phút trước khi nhấp vào **Tiếp theo** . Điều này khiến nhiều khả năng Google sẽ tìm thấy bản ghi mới và cho phép bạn đặt lại mật khẩu của mình ngay lập tức.
5. Quay lại trình hướng dẫn khôi phục và nhấp vào **Tiếp theo** . Nếu Google tìm thấy bản ghi CNAME mới, màn hình **Tạo mật khẩu** sẽ hiển thị.
6. Tạo một mật khẩu mới và đăng nhập vào tài khoản của bạn.
   **Nếu không tìm thấy bản ghi CNAME, hãy tiếp tục với các bước sau** .
7. Nhập địa chỉ email mà chúng tôi có thể liên hệ với bạn, sau đó nhấp vào **Tiếp theo** . Không nhập địa chỉ email của tài khoản bị khóa của bạn. Google gửi mã xác minh đến địa chỉ email bạn đã cung cấp.
8. Nhập mã xác minh bạn nhận được, sau đó nhấp vào **Tiếp theo** . Sau khi Google xác minh bản ghi CNAME mới, bạn sẽ nhận được email có liên kết đặt lại mật khẩu.
9. Sử dụng liên kết đặt lại mật khẩu để đặt lại mật khẩu và đăng nhập vào tài khoản của bạn.
10. Trả lời các câu hỏi về tài khoản Google Workspace của bạn. Bạn không cần phải trả lời chính xác tất cả các câu hỏi để xác minh rằng đó là tài khoản của bạn. Nếu bạn gặp khó khăn khi trả lời chúng, hãy chuyển đến Mẹo để hoàn tất các bước khôi phục tài khoản .
    Nếu không tìm thấy CNAME sau 48 giờ, bạn sẽ nhận được email cho biết quá trình khôi phục mật khẩu không thành công.

### Nếu bạn vẫn không thể đặt lại mật khẩu quản trị viên của mình

- Yêu cầu một quản trị viên khác trong tổ chức của bạn có đặc quyền Quản trị viên cấp cao đặt lại mật khẩu của bạn bằng Bảng điều khiển dành cho quản trị viên của Google.
- Nếu bạn đã mua dịch vụ của Google từ một đại lý của Google, hãy đi tới Liên hệ với đại lý của Google của bạn .
- Trình hướng dẫn khôi phục có thể cung cấp tùy chọn để bắt đầu quy trình khôi phục được hỗ trợ. Nếu vậy, hãy nhấp vào **Liên hệ với bộ phận hỗ trợ** và làm theo các bước bên dưới.

## Khôi phục quyền truy cập của quản trị viên bằng cách sử dụng khôi phục được hỗ trợ

Nếu bạn không thể khôi phục truy cập tài khoản quản trị của mình qua quy trình tự động khôi phục đã được đề cập ở trên, bạn có thể sử dụng khôi phục được hỗ trợ bởi đội ngũ hỗ trợ. Để thực hiện điều này, bạn phải cung cấp bằng chứng về việc sở hữu tên miền và dữ liệu trong tên miền đó.

## Trước khi bắt đầu

- bạn cần thử khôi phục tự động trước, điều này có thể giải quyết vấn đề của bạn. Làm theo các bước ở trên trong phần Khôi phục quyền truy cập quản trị viên bằng cách sử dụng khôi phục tự động.
- Trước khi liên hệ với Support, hãy xem xét thông tin tài khoản sẽ giúp Support xác minh rằng bạn là chủ sở hữu tài khoản. Truy cập Thông tin khôi phục tài khoản cho hỗ trợ và Mẹo để hoàn thành các bước khôi phục tài khoản.

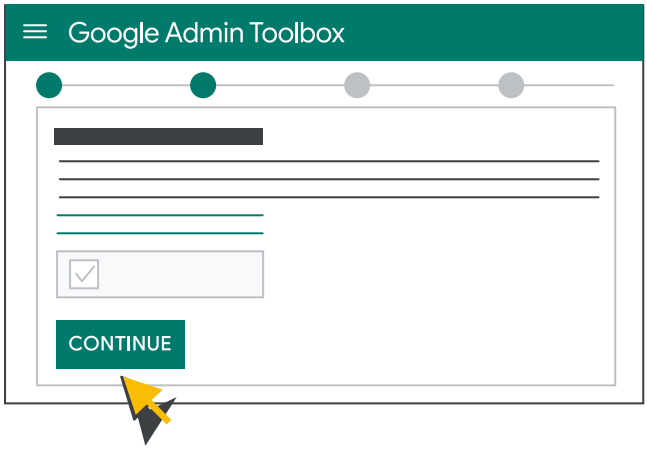
## Sử dụng phục hồi hỗ trợ hỗ trợ

1. Sau khi trải qua quy trình khôi phục tự động, hãy nhấp vào **Liên hệ với bộ phận hỗ trợ** trên màn hình này:




   Bạn được chuyển hướng đến Hộp công cụ quản trị ứng dụng.

2. Nhập địa chỉ email mà chúng tôi có thể liên hệ với bạn, sau đó nhấp vào **Tiếp tục**. *Không nhập địa chỉ email của tài khoản bị khóa của bạn.* Google tạo một số tham chiếu hỗ trợ và gửi nó đến địa chỉ email mà bạn cung cấp.




3. Làm theo hướng dẫn để giúp chúng tôi xác minh rằng bạn sở hữu miền. Bạn sẽ cần thêm bản ghi CNAME hoặc bản ghi TXT vào bản ghi DNS tại công ty lưu trữ miền của mình. Nếu bạn

không chắc ai là công ty lưu trữ miền của mình, hãy đi tới Xác định công ty lưu trữ miền của bạn.

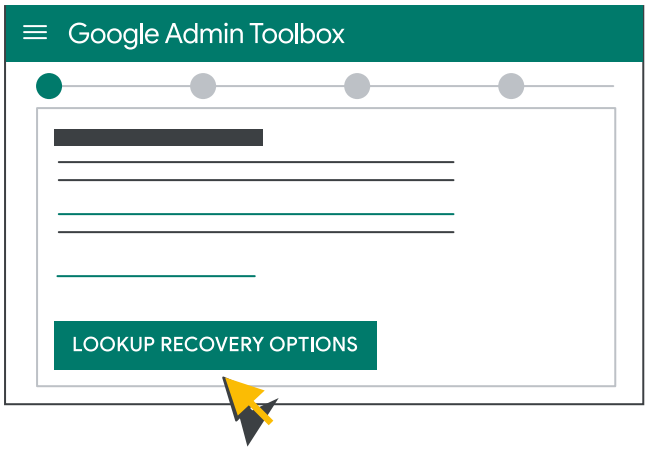
4. Sau khi thêm bản ghi CNAME hoặc TXT, hãy nhấp vào **Kiểm tra lại** .
   Bản ghi DNS có thể mất tới 24 giờ để lan truyền. Bạn có thể kiểm tra xem bản ghi DNS đã được lan truyền hay chưa bằng cách sử dụng một trong các cách sau:
   - https://toolbox.googleapps.com/apps/dig/#CNAME/ *số tham chiếu.tên miền*
   - https://toolbox.googleapps.com/apps/dig/#TXT/ *tên miền*
5. Sau khi bản ghi DNS của bạn cập nhật thành công, hãy quay lại biểu mẫu để hoàn thành yêu cầu của bạn.
6. Chọn **Yêu cầu đặt lại mật khẩu (Được khuyến nghị)** , sau đó nhấp vào **Gửi yêu cầu.**

Sau khi bạn gửi yêu cầu, nhóm hỗ trợ sẽ liên hệ với bạn để thực hiện các bước tiếp theo. Trong một số trường hợp, bạn có thể cần cung cấp xác minh bổ sung để đảm bảo quyền truy cập chỉ được cấp cho chủ sở hữu hợp pháp của tài khoản.

## Nếu bạn là người dùng và không thể liên hệ với quản trị viên của mình

Nếu bạn gặp sự cố khi liên hệ với quản trị viên của tài khoản Google Workspace hoặc Cloud Identity, thì tài khoản người dùng của bạn có thể được thăng cấp lên vai trò quản trị viên cấp cao kèm theo bằng chứng về quyền sở hữu miền.

1. Đăng nhập vào Tài khoản Google của bạn (nếu bạn chưa đăng nhập gần đây). Chỉ những tài khoản đang hoạt động mới có thể được thăng cấp lên quản trị viên. Nếu không thể đăng nhập, bạn cần Khôi phục Tài khoản Google của mình .
2. Truy cập https://toolbox.googleapps.com/apps/recovery/form và nhập tên miền bạn sử dụng cho tài khoản của mình.
   Tên miền là tên duy nhất xuất hiện sau dấu @ trong địa chỉ email của bạn. Ví dụ: nếu địa chỉ email của bạn là *alice@solarmora.com* thì tên miền là *solarmora.com* .




3. Nhấp vào **Tùy chọn khôi phục tra cứu** .
4. Chọn **Tôi là người dùng và không thể liên hệ với quản trị viên của tôi** , sau đó nhấp vào **Tiếp tục** .
5. Xác nhận thông tin chi tiết của bạn, sau đó nhấp vào **Tiếp tục** .
   Google tạo một số tham chiếu hỗ trợ và gửi nó đến địa chỉ email của bạn.
6. Làm theo hướng dẫn để giúp chúng tôi xác minh rằng bạn sở hữu miền. Bạn sẽ cần thêm bản ghi CNAME hoặc bản ghi TXT vào bản ghi DNS tại công ty lưu trữ miền của mình. Nếu bạn không chắc ai là công ty lưu trữ miền của mình, hãy đi tới Xác định công ty lưu trữ miền của bạn .
7. Sau khi thêm bản ghi CNAME hoặc TXT, hãy nhấp vào **Kiểm tra lại** .
   Bản ghi DNS có thể mất tới 24 giờ để lan truyền. Bạn có thể kiểm tra xem bản ghi DNS đã được lan truyền hay chưa bằng cách sử dụng một trong các cách sau:
   - https://toolbox.googleapps.com/apps/dig/#CNAME/ *số tham chiếu.tên miền*
   - https://toolbox.googleapps.com/apps/dig/#TXT/ *tên miền*
8. Sau khi bản ghi DNS của bạn cập nhật thành công, hãy quay lại biểu mẫu để hoàn thành yêu cầu của bạn.
9. Chọn **Yêu cầu thăng hạng người dùng (Được đề xuất)** , sau đó nhấp vào **Gửi yêu cầu.**
10. Google sẽ liên hệ với các quản trị viên hiện tại.
    - Nếu quản trị viên không hoạt động và không phản hồi, Google sẽ thăng cấp tài khoản người dùng của bạn.
    - Ngoài ra, bạn sẽ có tùy chọn yêu cầu Google cung cấp cho quản trị viên hiện tại thông tin liên hệ của bạn.

## Chủ đề liên quan

- Thay đổi hoặc đặt lại mật khẩu của bạn .
- Tạo một mật khẩu mạnh và một tài khoản an toàn hơn
- Không thể đăng nhập vào Tài khoản Google của bạn
- Liên hệ với đại lý Google của bạn
- Thông tin khôi phục tài khoản để được hỗ trợ