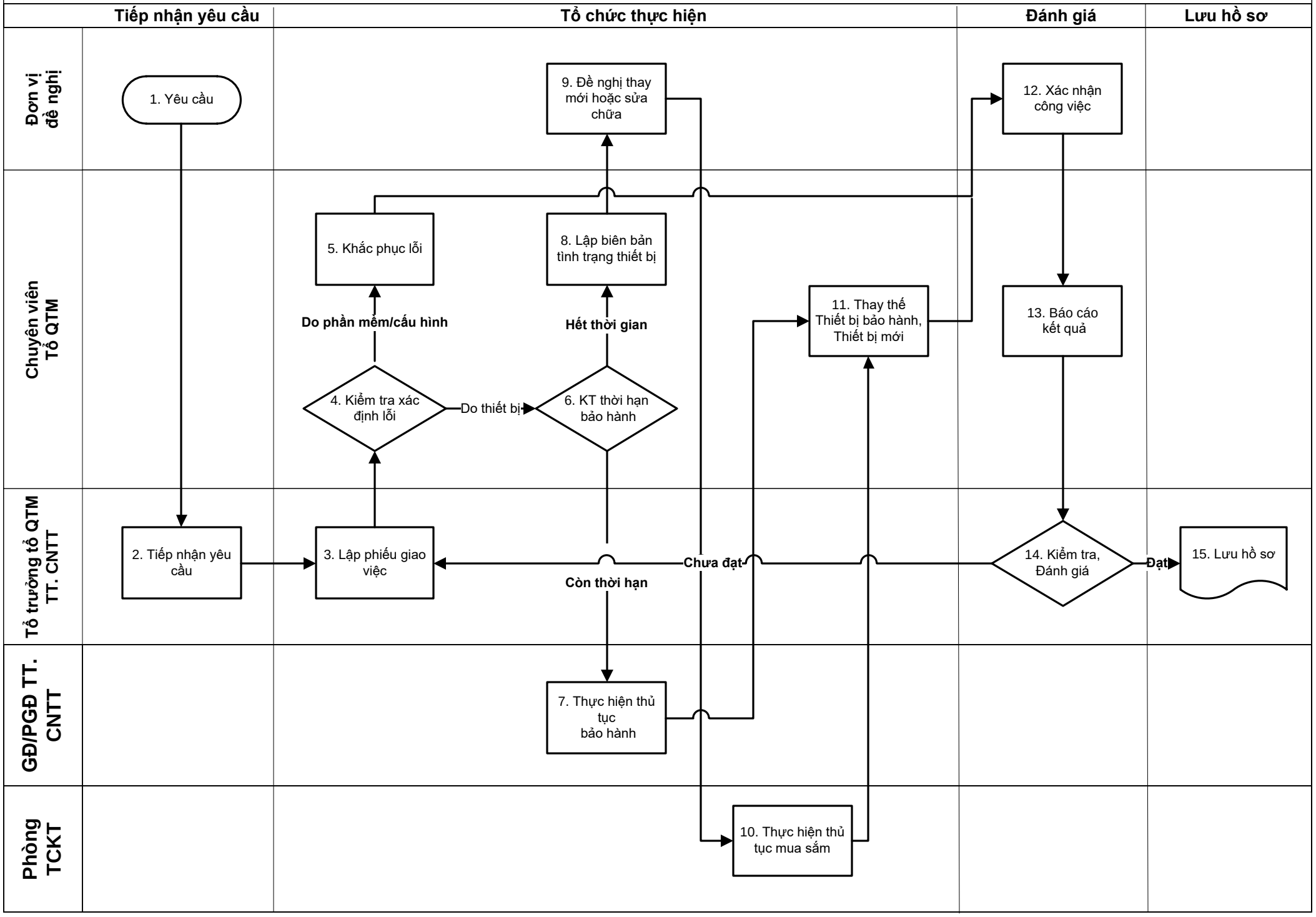Quy trình sửa chữa, bảo trì thiết bị tin học