



MGALLERY VIETNAM

<u>Phát hành:</u> 12/2025 <u>Sửa đổi:</u> 04/2026	EXECUTIVE DEPARTMENT	<u>Index N°:</u>
--	-----------------------------	------------------

<u>Subject:</u> - BẢN THÔNG TIN KHÁCH SẠN - KẾ HOẠCH QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	12 pages
--	----------

BẢN THÔNG TIN KHÁCH SẠN

Hotel de la Coupole – MGallery là một khách sạn năm sao sang trọng, kết hợp sự thanh lịch của thời trang cao cấp Pháp với bản sắc văn hóa phong phú của các dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc Việt Nam. Tọa lạc tại trung tâm thị trấn Sapa, khách sạn vừa là điểm đến nổi bật vừa là cửa ngõ cho du khách tìm kiếm những trải nghiệm tinh tế trong khung cảnh núi non hùng vĩ. Khách sạn có diện tích khoảng 8.000 mét vuông và bắt đầu hoạt động vào tháng 12 năm 2018.

Thông tin chung:

- Phân khúc khách sạn: 5 sao
- Ý tưởng và thiết kế: Phong cách thời trang cao cấp Pháp lấy cảm hứng từ văn hóa dân tộc thiểu số
- Năm khai trương: 2018
- Tổng số phòng: 249
- Nhà hàng và quầy bar: 3
- Khu vực hội họp và tổ chức sự kiện: 4

Phát triển bền vững và trách nhiệm

Tọa lạc tại một điểm đến miền núi có giá trị sinh thái và văn hóa đặc biệt, Hotel de la Coupole – MGallery xem phát triển bền vững là triết lý vận hành cốt lõi, thay vì chỉ là những sáng kiến riêng lẻ. Tinh thần khách sạn có trách nhiệm được lồng ghép trong cách khách sạn được thiết kế, quản lý và mang đến trải nghiệm cho khách, định hướng các quyết định từ kế hoạch dài hạn đến hoạt động hằng ngày.

Tại khách sạn, phát triển bền vững được nhìn nhận là trách nhiệm chung, từ nhân viên đến khách lưu trú. Thông qua tư duy tập thể này, nhận thức về môi trường trở thành một phần tự nhiên trong hành trình trải nghiệm của khách và văn hóa nơi làm việc, định hướng cách sử dụng tài nguyên, cách cung cấp dịch vụ và cách khách sạn tương tác với môi trường xung quanh.

Quan trọng không kém là việc gìn giữ bản sắc văn hóa. Hotel de la Coupole – MGallery lấy cảm hứng từ di sản vùng Tây Bắc, truyền tải những câu chuyện địa phương, nghề thủ công truyền thống và giá trị thẩm mỹ vào bối cảnh nghỉ dưỡng sang trọng đương đại. Thông qua việc duy trì mối quan hệ gắn kết với cộng đồng và các đối tác địa phương, khách sạn góp phần bảo tồn các giá trị văn hóa, đồng thời đảm bảo sự phát triển du lịch diễn ra theo hướng tôn trọng và bao trùm.

Bằng cách duy trì sự cân bằng hài hòa giữa đẳng cấp tinh tế, trách nhiệm với môi trường và tính chân thực văn hóa, Hotel de la Coupole – MGallery hướng tới việc kiến tạo những trải nghiệm ý nghĩa, tôn vinh tinh thần của Sa Pa và đóng góp cho sự phát triển bền vững lâu dài của điểm đến.

KẾ HOẠCH QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

I. MỤC ĐÍCH

Mục đích của Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững tại Hotel de la Coupole – MGallery là thiết lập một khuôn khổ quản lý thống nhất, tích hợp các yếu tố bền vững vào hoạch định chiến lược, kiểm soát vận hành và quá trình ra quyết định hằng ngày trên toàn khách sạn.

Với vị trí tọa lạc tại một điểm đến miền núi có mức độ nhạy cảm cao về môi trường và văn hóa, kế hoạch này đưa ra định hướng nhằm bảo đảm rằng hoạt động kinh doanh và vận hành được thực hiện một cách có trách nhiệm, cân bằng giữa bảo vệ môi trường, gìn giữ văn hóa, chất lượng dịch vụ, cùng các yêu cầu về sức khỏe và an toàn.

Kế hoạch cũng chính thức hóa cam kết của khách sạn trong việc tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam về môi trường, đồng thời điều chỉnh các chính sách nội bộ phù hợp với những nguyên tắc phát triển bền vững được công nhận trong ngành khách sạn.

Thông qua đó, kế hoạch xác định một phương pháp tiếp cận có hệ thống để giám sát, đánh giá và quản lý các tác động về môi trường và xã hội phát sinh từ hoạt động của khách sạn, tạo nền tảng cho công tác giám sát hiệu quả, kiểm soát rủi ro và cải tiến liên tục hiệu quả phát triển bền vững tại tất cả các bộ phận.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Phạm vi của Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững này áp dụng cho toàn thể nhân viên, đội ngũ quản lý và tất cả các bộ phận, đồng thời mở rộng đến các tương tác với khách lưu trú, chủ đầu tư, nhà cung cấp, nhà thầu và các bên liên quan khác có tham gia hoặc chịu ảnh hưởng từ hoạt động của khách sạn.

Phạm vi này nhằm bảo đảm rằng các yếu tố bền vững được lồng ghép nhất quán trong toàn bộ chuỗi giá trị của khách sạn, từ quá trình ra quyết định nội bộ, cung cấp dịch vụ cho đến các mối quan hệ hợp tác bên ngoài và hoạt động gắn kết với các bên liên quan.

III. QUẢN TRỊ VÀ TRÁCH NHIỆM

Công tác quản trị phát triển bền vững tại Hotel de la Coupole – MGallery được giám sát thông qua ban lãnh đạo cấp cao và trưởng các bộ phận.

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ
1	Pedro Miguel Oliveira Neto	Tổng quản lý
2	Chaewon Park	Giám đốc kinh doanh và tiếp thị
3	Hồ Văn Báo	Giám đốc Tài chính
4	Nguyễn Xuân Sơn	Giám đốc Kỹ thuật
5	Oliver Metter	Giám đốc Ẩm thực
6	Đặng Thị Yến	Quản lý sức khỏe và Đào tạo

7	Đỗ Hương Giang	Quản lý trải nghiệm khách hàng
8	Trần Anh Trường	Quản lý Nhân sự
9	Vũ Ngọc Anh	Quản lý An ninh
10	Đinh Gia Huấn	Quản lý Lễ tân
11	Nguyễn Thị Thanh Tú	Quản lý Buồng phòng
12	Long Thị Hương Giang	Quản lý Ẩm thực
13	Nguyễn Ngọc Linh	Trợ lý Tổng Quản lý kiêm Điều phối Trải nghiệm Khách hàng

Đội ngũ quản trị cũng giám sát việc triển khai và hiệu quả thực hiện của Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững thông qua việc rà soát định kỳ các chỉ số bền vững.

Dữ liệu hiệu quả hoạt động được xem xét thường xuyên nhằm đánh giá mức độ tiến triển so với các mục tiêu phát triển bền vững và xác định các cơ hội cải thiện. Tần suất rà soát do trưởng bộ phận liên quan quyết định tùy theo tính chất của từng hoạt động; tuy nhiên, việc rà soát được thực hiện tối thiểu sáu tháng một lần. Trên cơ sở các đợt rà soát này, các hành động khắc phục và sáng kiến cải tiến có thể được đề xuất và triển khai bởi các bộ phận liên quan.

Quy trình giám sát và đánh giá này hỗ trợ việc cải tiến liên tục hiệu quả phát triển bền vững trong toàn bộ hoạt động của khách sạn. Cơ cấu quản trị này đồng thời bảo đảm việc triển khai, giám sát và nâng cao liên tục Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững được thực hiện một cách hiệu quả.

IV. CÁC LĨNH VỰC TRỌNG TÂM CỦA KẾ HOẠCH QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững tại Hotel de la Coupole – MGallery được xây dựng xoay quanh các lĩnh vực trọng tâm, xác định phạm vi và ưu tiên của công tác quản lý phát triển bền vững trên toàn khách sạn. Các lĩnh vực này nêu rõ những khía cạnh chính về môi trường, xã hội, vận hành và an toàn được đề cập trong kế hoạch, đồng thời tạo ra khuôn khổ rõ ràng cho việc xây dựng chính sách, quy trình và các biện pháp kiểm soát.

1. Trách nhiệm môi trường

Trách nhiệm môi trường bao gồm việc quản lý các tác động môi trường phát sinh từ hoạt động của khách sạn. Lĩnh vực này bao gồm tiêu thụ năng lượng và nước, quản lý chất thải, phát thải, các tác động môi trường liên quan đến mua sắm và bảo vệ cảnh quan thiên nhiên xung quanh. Khách sạn đặc biệt chú trọng giảm thiểu áp lực lên môi trường và bảo đảm mọi hoạt động vận hành được thực hiện một cách có trách nhiệm và kiểm soát chặt chẽ.

2. Trách nhiệm xã hội và văn hóa

Trách nhiệm xã hội và văn hóa đề cập đến mối quan hệ của khách sạn với nhân viên, cộng đồng địa phương và di sản văn hóa. Lĩnh vực này bao gồm chính sách tuyển dụng lao động địa phương, hoạt động

kinh doanh công bằng và có đạo đức, gắn kết cộng đồng, bảo vệ các nhóm dễ bị tổn thương, cũng như tôn trọng văn hóa và truyền thống bản địa. Kế hoạch bảo đảm rằng hoạt động của khách sạn đóng góp cho phúc lợi xã hội và gìn giữ bản sắc văn hóa của điểm đến, đồng thời tuân thủ các tiêu chuẩn pháp lý và đạo đức hiện hành.

3. **Chất lượng và trải nghiệm khách hàng**

Chất lượng và trải nghiệm khách hàng tập trung vào việc duy trì tiêu chuẩn dịch vụ và sự hài lòng của khách theo cách phù hợp với tính bền vững dài hạn của hoạt động kinh doanh. Lĩnh vực này bao gồm quản lý chất lượng dịch vụ, tiếp nhận phản hồi và xử lý khiếu nại của khách, bảo đảm tính chính xác trong thông tin gửi đến khách và tài liệu quảng bá, cũng như cải tiến liên tục trải nghiệm lưu trú. Các yếu tố phát triển bền vững được tích hợp vào quản lý chất lượng nhằm bảo đảm rằng các thực hành có trách nhiệm sẽ củng cố, thay vì ảnh hưởng tiêu cực đến việc cung cấp dịch vụ.

4. **Sức khỏe và an toàn**

Sức khỏe và an toàn bao gồm các hệ thống và biện pháp kiểm soát nhằm bảo vệ phúc lợi của nhân viên, khách lưu trú và các bên liên quan khác. Lĩnh vực này bao gồm tuân thủ quy định về sức khỏe và an toàn, an toàn lao động, vệ sinh an toàn thực phẩm, công tác chuẩn bị ứng phó khẩn cấp và quản lý rủi ro trong hoạt động hằng ngày cũng như các sự kiện. Kế hoạch áp dụng cách tiếp cận mang tính phòng ngừa trong việc nhận diện và kiểm soát rủi ro, nhằm bảo đảm môi trường vận hành an toàn cho toàn bộ hoạt động của khách sạn.

V. **MỤC TIÊU VÀ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ (KPI)**

Lĩnh vực	Mục tiêu 2026	KPI
Môi trường	Giảm tiêu thụ nước	-1.9% vs 2025
Môi trường	Giảm food waste	-5% vs 2025
Môi trường	Đạt chứng chỉ	Kiểm toán Green Globe
Xã hội	Hoạt động CSR	≥ 2 hoạt động/năm
Chất lượng dịch vụ	Điểm RPS	RPS YTD: 95.00% Tổng số đánh giá: 4600

VI. TRIỂN KHAI CÁC HÀNH ĐỘNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

A1. Triển khai Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững

Hotel de la Coupole – MGallery thiết lập và duy trì Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững như một khung quản lý cốt lõi, áp dụng cho toàn bộ chức năng vận hành và hành chính của khách sạn. Kế hoạch được hỗ trợ bởi các chính sách và quy trình bằng văn bản, với các nội dung như sau:

- Phù hợp với tính chất, quy mô và mức độ phức tạp của hoạt động khách sạn
- Đồng nhất với bốn lĩnh vực trọng tâm của Kế hoạch Quản lý Phát triển Bền vững
- Tạo cơ sở có hệ thống cho việc thiết lập, triển khai và rà soát các mục tiêu phát triển bền vững
- Hỗ trợ tuân thủ các yêu cầu pháp luật và quy định hiện hành
- Được truyền đạt đến nhân viên và chia sẻ, khi phù hợp, với khách lưu trú, chủ đầu tư, nhà cung cấp, nhà thầu và các bên liên quan có tham gia hoặc chịu ảnh hưởng từ hoạt động của khách sạn, đồng thời được tích hợp vào hoạt động của từng bộ phận
- Được rà soát định kỳ nhằm bảo đảm tính phù hợp và hiệu quả liên tục

Trách nhiệm triển khai thuộc về ban quản lý khách sạn và trưởng các bộ phận, những người bảo đảm các yêu cầu về phát triển bền vững được lồng ghép vào quy trình vận hành hằng ngày trong phạm vi phụ trách của mình.

A2. Tuân thủ pháp luật

Khách sạn vận hành phù hợp với các quy định pháp luật của Việt Nam áp dụng cho lĩnh vực khách sạn, bao gồm bảo vệ môi trường, lao động, sức khỏe và an toàn, cũng như các yêu cầu về giấy phép kinh doanh.

Tất cả giấy phép, chứng nhận và hợp đồng bảo hiểm bắt buộc phục vụ hoạt động kinh doanh đều được duy trì và cập nhật đầy đủ. Quyền và nghĩa vụ tuân thủ được theo dõi bởi các bộ phận liên quan, đồng thời các thay đổi trong quy định pháp luật được rà soát nhằm bảo đảm chính sách và quy trình của khách sạn được điều chỉnh kịp thời.

A3. Giám sát chất lượng và sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ được quản lý thông qua các hệ thống quản lý chất lượng đã được thiết lập, nhằm hỗ trợ cải tiến liên tục.

Phản hồi của khách, khiếu nại và các chỉ số hiệu quả dịch vụ được theo dõi và xem xét thường xuyên. Kết quả đánh giá được chia sẻ với các bộ phận liên quan và được sử dụng để xác định các hành động khắc phục cũng như cơ hội nâng cao chất lượng dịch vụ.

A4. Tính chính xác của tài liệu quảng bá

Mọi hoạt động truyền thông quảng bá và tiếp thị được quản lý phù hợp với các nguyên tắc sau:

- Hướng dẫn của thương hiệu và tập đoàn

- Hướng dẫn của thương hiệu và tập đoàn
- Quy định địa phương và chuẩn mực văn hóa
- Nguyên tắc chính xác, minh bạch và công bằng
- Mọi phản hồi hoặc quan ngại của khách liên quan đến tính chính xác của thông tin truyền thông đều được ghi nhận và xử lý thông qua các quy trình quản lý phản hồi đã được thiết lập.

A5. Quy hoạch địa phương, thiết kế và xây dựng

Thiết kế và cơ sở hạ tầng của khách sạn tuân thủ các quy định địa phương về quy hoạch và xây dựng, đồng thời tích hợp các yếu tố hướng đến hiệu quả sử dụng tài nguyên.

Các nội dung trọng tâm bao gồm:

- Đo lường và giám sát mức tiêu thụ điện, nước
- Hệ thống chiếu sáng tiết kiệm năng lượng tại phòng khách và khu vực công cộng
- Hệ thống cơ điện và thông gió được thiết kế nhằm tối ưu hiệu quả vận hành
- Hệ thống điều khiển trong phòng giúp giảm tiêu thụ năng lượng khi phòng không có khách
- Tuân thủ quy định quy hoạch đô thị địa phương và không gây ảnh hưởng đến khu dân cư, lối tiếp cận cộng đồng hoặc hạ tầng xung quanh

A6. Nâng cao nhận thức của khách

Khách lưu trú được giới thiệu về môi trường, văn hóa và di sản địa phương thông qua nhiều hình thức truyền tải khác nhau, bao gồm:

- Các yếu tố kiến trúc và thiết kế nội thất
- Tác phẩm nghệ thuật và trưng bày văn hóa
- Hoạt động kể chuyện và thông tin trong phòng
- Những trải nghiệm được tuyển chọn gắn với bản sắc địa phương

A7. Chiến lược truyền thông

Khách sạn truyền tải định hướng phát triển bền vững đến khách hàng và các bên liên quan thông qua các kênh phù hợp, bao gồm tài liệu tại khách sạn và nền tảng kỹ thuật số.

Các sáng kiến gắn kết khách hàng được thiết kế nhằm:

- Khuyến khích sự tham gia vào các thực hành có trách nhiệm khi phù hợp
- Nâng cao nhận thức về phát triển bền vững mà không ảnh hưởng đến sự thoải mái của khách
- Bảo đảm thông điệp được truyền tải nhất quán và rõ ràng

A8. Quản lý sức khỏe và an toàn

Sức khỏe và an toàn là một phần không thể tách rời của hoạt động bền vững và được quản lý phù hợp với quy định pháp luật hiện hành cùng các quy trình nội bộ.

Các biện pháp chính bao gồm:

- Đào tạo về sức khỏe và an toàn cho Heartists phù hợp với từng vị trí công việc
- Quy trình nhận diện mối nguy và kiểm soát rủi ro
- Biển báo rõ ràng và thông tin dành cho khách về các nguy cơ tiềm ẩn
- Yêu cầu đánh giá rủi ro đối với sự kiện và đơn vị tổ chức bên ngoài
- Sử dụng hóa chất và vật liệu đã được phê duyệt trong hoạt động vận hành
- Duy trì tiêu chuẩn an toàn thực phẩm và vệ sinh trong toàn bộ hoạt động ẩm thực

B. TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI VÀ VĂN HÓA

B1. Phát triển cộng đồng

Các hoạt động gắn kết cộng đồng được triển khai phù hợp với vai trò của khách sạn như một đơn vị du lịch có trách nhiệm và tập trung vào các nội dung sau:

- Các sáng kiến về chăm sóc sức khỏe và nâng cao phúc lợi cộng đồng
- Giáo dục, đào tạo nghề và phát triển kỹ năng
- Bảo tồn văn hóa và quảng bá di sản địa phương
- Hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương và doanh nghiệp nhỏ
- Các hoạt động bảo vệ môi trường mang lại lợi ích cho khu vực địa phương

B2. Việc làm địa phương

Khách sạn thúc đẩy cơ hội việc làm cho người địa phương thông qua:

- Tuyển dụng nhân viên tại địa phương khi khả thi
- Cơ hội đào tạo và phát triển nghề nghiệp
- Chính sách lao động công bằng và điều kiện làm việc bình đẳng

B3. Thương mại công bằng và mua sắm có trách nhiệm

Thương mại công bằng và nguồn cung ứng có đạo đức tại Hotel de la Coupole – MGallery được định hướng bởi chính sách mua sắm của khách sạn và các nguyên tắc mua hàng của thương hiệu.

Hoạt động mua sắm hướng đến việc bảo đảm hàng hóa và dịch vụ được cung ứng:

- Từ các nhà cung cấp uy tín và tuân thủ pháp luật
- Chất lượng, giá cả, số lượng và thời gian giao hàng phù hợp
- Theo cách thức hỗ trợ thực hành kinh doanh công bằng và chuỗi cung ứng có trách nhiệm
- Có xem xét đến các tác động môi trường và xã hội khi phù hợp

Các nhà cung cấp và đối tác kinh doanh được kỳ vọng tuân thủ các yêu cầu liên quan về pháp lý, đạo đức và phát triển bền vững trong quy trình mua sắm của khách sạn.

B4. Doanh nghiệp địa phương và đại diện văn hóa

Là khách sạn nghỉ dưỡng cao cấp tọa lạc tại Sa Pa, Hotel de la Coupole – MGallery hỗ trợ quảng bá văn hóa địa phương thông qua các trải nghiệm được tuyển chọn, sự kiện và hoạt động kể chuyện phản ánh bản sắc vùng Tây Bắc.

Khách sạn không tham gia vào việc mua bán, trao đổi hoặc trưng bày hiện vật lịch sử hay khảo cổ, phù hợp với pháp luật Việt Nam. Thay vào đó, văn hóa địa phương được lan tỏa thông qua:

- Kiến trúc và thiết kế nội thất lấy cảm hứng văn hóa bản địa
- Tác phẩm nghệ thuật, yếu tố thiết kế và câu chuyện tôn vinh di sản dân tộc
- Sự kiện, hoạt động và trải nghiệm dành cho khách được tổ chức với tinh thần tôn trọng truyền thống địa phương

B5. Phòng ngừa bóc lột và ứng xử có đạo đức

Hotel de la Coupole – MGallery tuân thủ nghiêm ngặt pháp luật Việt Nam liên quan đến quyền lao động, bảo vệ trẻ em và chuẩn mực ứng xử nơi làm việc.

Các chính sách và quy trình được thiết lập nhằm ngăn ngừa: Lao động trẻ em, Quấy rối tình dục và mọi hình thức bóc lột hoặc lạm dụng

Các cam kết này được hỗ trợ bởi những chính sách nội bộ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chính sách Cơ hội Việc làm Bình đẳng
- Chính sách Đạo đức và Ứng xử Kinh doanh

Đội ngũ nhân viên được phổ biến các tiêu chuẩn này thông qua đào tạo, truyền thông nội bộ và giám sát của cấp quản lý.

B6. Tuyển dụng công bằng và đa dạng

Khách sạn thúc đẩy đa dạng, công bằng và hòa nhập ở mọi cấp độ trong tổ chức. Các quyết định tuyển dụng, lựa chọn và thăng tiến được thực hiện dựa trên năng lực, trình độ chuyên môn và các tiêu chí liên quan đến công việc.

Các nguyên tắc chính bao gồm:

- Không phân biệt đối xử trong tuyển dụng và thực hành lao động
- Tuân thủ luật lao động và quy định của Việt Nam
- Cơ hội bình đẳng trong phát triển nghề nghiệp và thăng tiến
- Khuyến khích ứng viên từ nhiều nền tảng khác nhau, bao gồm phụ nữ và ứng viên địa phương

Đội ngũ nhân sự đa dạng được xem là một thế mạnh góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, thúc đẩy đổi mới và hỗ trợ tăng trưởng kinh doanh bền vững.

B7. Bảo vệ người lao động và điều kiện làm việc

Hotel de la Coupole – MGallery bảo đảm điều kiện làm việc của nhân viên đáp ứng hoặc vượt các quy định lao động quốc gia.

Các biện pháp bao gồm:

- Mức lương và phúc lợi công bằng theo quy định của pháp luật Việt Nam
- Bảo hiểm xã hội bắt buộc và các khoản đóng góp theo luật định
- Chi trả làm thêm giờ theo đúng yêu cầu pháp luật
- Thời giờ làm việc được quản lý trong giới hạn pháp luật, và giờ làm thêm được bồi hoàn phù hợp

B8. Dịch vụ cơ bản và phúc lợi cộng đồng

Hoạt động của khách sạn không gây ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng tiếp cận các dịch vụ hoặc nguồn lực thiết yếu của cộng đồng địa phương. Ngược lại, hoạt động của khách sạn đóng góp tích cực thông qua:

- Tạo ra cơ hội việc làm ổn định
- Hỗ trợ hoạt động kinh tế địa phương
- Sử dụng có trách nhiệm các nguồn lực dùng chung

Khách sạn hướng đến vận hành theo cách tôn trọng nhu cầu của cộng đồng và hỗ trợ phúc lợi lâu dài của điểm đến.

C. DI SẢN VĂN HÓA

Hotel de la Coupole – MGallery ghi nhận tầm quan trọng của việc bảo tồn và tôn trọng di sản văn hóa tại Sa Pa và khu vực lân cận.

Nhân viên được trang bị kiến thức để hỗ trợ khách với các thông tin về điểm tham quan văn hóa, sự kiện và trải nghiệm địa phương phù hợp với sở thích của từng khách. Khách sạn bảo đảm rằng:

- Các hiện vật lịch sử và khảo cổ không được mua bán, trao đổi hoặc trưng bày
- Mọi hoạt động tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến bảo vệ di sản văn hóa
- Nội dung giới thiệu và diễn giải văn hóa được truyền tải theo cách tôn trọng và chân thực

D. QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG

Công tác quản lý môi trường tại Hotel de la Coupole – MGallery được định hướng bởi cam kết giảm thiểu tác động đến môi trường, đồng thời duy trì hiệu quả vận hành và sự thoải mái của khách lưu trú.

Các biện pháp trọng tâm bao gồm::

- Mua sắm có trách nhiệm, ưu tiên các sản phẩm bền vững và thân thiện với môi trường khi khả thi
- Giám sát và kiểm soát mức tiêu thụ điện, nước tại các khu vực vận hành
- Tối ưu hóa việc sử dụng thiết bị nhằm giảm tiêu thụ năng lượng không cần thiết
- Giảm sử dụng giấy thông qua các giải pháp số hóa tại bộ phận tiền sảnh và khối ẩm thực
- Khuyến khích bao bì tái sử dụng và giảm vật liệu dùng một lần thông qua hợp tác với nhà cung cấp

- Triển khai các thực hành giảm thiểu rác thải và tái chế tại phòng khách, không gian hội họp và khu vực công cộng
- Các biện pháp giảm lãng phí thực phẩm thông qua giám sát, kiểm soát vận hành và nâng cao nhận thức của nhân viên
- Tham gia các sáng kiến môi trường cấp thương hiệu hoặc cấp điểm đến, bao gồm hoạt động trồng cây và bảo tồn

VI. CHÍNH SÁCH MÔI TRƯỜNG

Chính sách Môi trường này quy định các hành vi bị nghiêm cấm và các hành vi được khuyến khích liên quan đến bảo vệ môi trường, phù hợp với pháp luật môi trường Việt Nam. Chính sách là tài liệu định hướng cho việc tuân thủ quy định môi trường và ứng xử có trách nhiệm trong toàn bộ hoạt động của khách sạn.

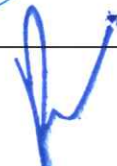
CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM:

- Hủy hoại hoặc khai thác trái phép tài nguyên thiên nhiên.
- Khai thác tài nguyên sinh vật bằng phương pháp, công cụ hoặc phương tiện mang tính hủy diệt, hoặc không phù hợp với mùa vụ và hạn ngạch được pháp luật quy định.
- Khai thác, mua bán hoặc tiêu thụ động thực vật hoang dã thuộc danh mục loài nguy cấp, quý hiếm được cơ quan có thẩm quyền bảo vệ.
- Vận chuyển hoặc xử lý chất độc hại, chất phóng xạ, chất thải hoặc các chất nguy hại khác không đúng quy trình kỹ thuật về bảo vệ môi trường.
- Xả thải chưa qua xử lý không đạt quy chuẩn kỹ thuật môi trường, bao gồm chất độc hại, chất phóng xạ và các chất nguy hại khác, vào đất, nguồn nước hoặc không khí.
- Thải hóa chất độc hại, chất thải, vi sinh vật chưa được kiểm định hoặc các tác nhân gây hại khác vào nguồn nước có khả năng gây hại cho con người và sinh vật sống.
- Phát tán khói, bụi, khí chứa chất độc hại hoặc mùi vào không khí; phát thải bức xạ, phóng xạ hoặc các chất ion hóa vượt quá quy chuẩn kỹ thuật môi trường cho phép.
- Gây tiếng ồn hoặc độ rung vượt quá quy chuẩn kỹ thuật môi trường.
- Nhập khẩu hoặc quá cảnh chất thải từ nước ngoài dưới mọi hình thức.
- Nhập khẩu hoặc quá cảnh động vật, thực vật chưa qua kiểm dịch, hoặc vi sinh vật không nằm trong danh mục được phép.
- Sản xuất hoặc kinh doanh sản phẩm gây hại cho con người, sinh vật sống hoặc hệ sinh thái; sản xuất hoặc sử dụng nguyên liệu, vật liệu xây dựng chứa yếu tố độc hại vượt tiêu chuẩn môi trường cho phép.
- Phá hoại hoặc lấn chiếm trái phép các khu di sản thiên nhiên hoặc khu bảo tồn thiên nhiên.

- Làm hư hại cơ sở vật chất, thiết bị hoặc phương tiện phục vụ hoạt động bảo vệ môi trường.
- Thực hiện hoạt động trái phép hoặc cư trú tại khu vực do cơ quan có thẩm quyền xác định là vùng hạn chế vì có nguy cơ môi trường nghiêm trọng đối với sức khỏe con người.
- Che giấu vi phạm môi trường, cản trở hoạt động bảo vệ môi trường hoặc cung cấp thông tin sai lệch gây hậu quả bất lợi cho môi trường.
- Lạm dụng chức vụ, vượt quá thẩm quyền hoặc thiếu trách nhiệm của người có thẩm quyền dẫn đến vi phạm các quy định về quản lý môi trường.

CÁC HÀNH VI ĐƯỢC KHUYẾN KHÍCH ĐỂ BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG:

- Truyền thông, giáo dục và vận động các cá nhân tham gia bảo vệ môi trường, giữ gìn vệ sinh môi trường, bảo tồn cảnh quan thiên nhiên và đa dạng sinh học.
- Bảo vệ, sử dụng hiệu quả và tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên.
- Giảm thiểu, thu gom, tái sử dụng và tái chế rác thải.
- Thực hiện các hoạt động ứng phó với biến đổi khí hậu; phát triển và sử dụng năng lượng sạch, năng lượng tái tạo; giảm phát thải khí nhà kính; bảo vệ tầng ozone.
- Đánh giá các cơ sở và sản phẩm thân thiện với môi trường; sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng các sản phẩm thân thiện với môi trường.
- Nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và ứng dụng công nghệ xử lý, tái chế chất thải cùng các công nghệ thân thiện với môi trường.
- Đầu tư xây dựng cơ sở sản xuất thiết bị, công cụ phục vụ bảo vệ môi trường; cung cấp dịch vụ bảo vệ môi trường; thực hiện kiểm toán môi trường; thúc đẩy tài chính xanh và đầu tư xanh.
- Bảo tồn và phát triển nguồn gen bản địa; nhân giống và đưa vào sử dụng các nguồn gen có giá trị kinh tế và lợi ích môi trường.
- Phát triển các làng, bản, khu dân cư và cộng đồng thân thiện với môi trường.
- Thúc đẩy các hoạt động tự quản dựa vào cộng đồng và dịch vụ vệ sinh môi trường.
- Hình thành lối sống, thói quen có trách nhiệm với môi trường; loại bỏ các tập quán và hành vi gây hại cho môi trường.

MÔ TẢ	TÊN/ VỊ TRÍ	CHỮ KÝ
Soạn thảo bởi:	Nguyễn Ngọc Linh - Trợ lý Tổng Quản lý kiêm Điều phối Trải nghiệm Khách hàng	
Phê duyệt bởi:	Pedro Miguel Oliveira Neto - Tổng Quản lý	



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> Dec 2025 <u>Amended:</u> April 2026	EXECUTIVE DEPARTMENT	<u>Index N°:</u>
---	-----------------------------	------------------

<u>Subject:</u> - HOTEL FACT SHEET - SUSTAINABILITY MANAGEMENT PLAN	12 pages
---	----------

HOTEL FACT SHEET

Hotel de la Coupole – MGallery is a five star luxury hotel that blends the elegance of French haute couture with the rich cultural identity of Vietnam’s Northwest ethnic minorities. Situated in the centre of Sapa town, the hotel serves as both a landmark destination and a gateway for travelers seeking refined experiences in a mountainous setting. The property spans approximately 8,000 square meters and commenced operations in December 2018.

General Information

- Hotel Category: Five star
- Concept and Design: French haute couture inspired by ethnic minority culture
- Year of Opening: 2018
- Total Rooms and Suites: 249
- Food and Beverage Outlets: 3
- Meeting and Event Venues: 4

Sustainability and Responsible Hospitality

Set within a mountainous destination of exceptional ecological and cultural significance, Hotel de la Coupole – MGallery approaches sustainability as a core operating philosophy rather than a series of isolated initiatives. Responsible hospitality is embedded into the way the hotel is designed, managed, and experienced, shaping decisions from long term planning to daily operations.

Sustainability at the hotel is understood as a shared responsibility, extending from Heartists to guests. Through this collective mindset, environmental awareness becomes an integral part of the guest journey and workplace culture, guiding how resources are used, how services are delivered, and how the hotel interacts with its surrounding environment.

Equally important is the preservation of cultural identity. Hotel de la Coupole – MGallery draws inspiration from the heritage of the Northwest Highlands, translating local stories, craftsmanship, and aesthetics into a contemporary luxury context. By maintaining close relationships with local communities and partners, the hotel contributes to the continuity of cultural values while ensuring that tourism development remains respectful and inclusive.

Through a thoughtful balance between refined luxury, environmental care, and cultural authenticity, Hotel de la Coupole – MGallery aspires to create meaningful experiences that honor the spirit of Sapa while supporting the destination's long-term sustainability.

SUSTAINABILITY MANAGEMENT PLAN

I. PURPOSE

The purpose of the Sustainability Management Plan at Hotel de la Coupole – MGallery is to establish a coherent management framework that integrates sustainability considerations into strategic planning, operational control, and daily decision making across the hotel.

Given the hotel's location in a mountainous destination of high environmental and cultural sensitivity, the plan provides guidance to ensure that business development and operations are conducted in a responsible manner, balancing environmental protection, cultural preservation, service quality, and health and safety requirements.

The plan also formalizes the hotel's commitment to comply with applicable Vietnamese environmental legislation and to align internal policies with recognized sustainability principles within the hospitality industry.

In doing so, it defines a structured approach to monitoring, evaluating, and managing environmental and social impacts associated with hotel operations, enabling effective oversight, risk control, and continuous improvement in sustainability performance across all departments.

II. SCOPE

The scope of this Sustainability Management Plan applies to all Heartists, management teams, and departments, and extends to interactions with guests, owners, suppliers, contractors, and other relevant stakeholders involved in or impacted by the hotel's operations.

This scope ensures that sustainability considerations are consistently embedded throughout the hotel's value chain, from internal decision-making and service delivery to external partnerships and stakeholder engagement.

III. GOVERNANCE & RESPONSIBILITIES

Sustainability governance at Hotel de la Coupole – MGallery is overseen through a cross-functional Green Committee comprising senior management and department heads.

NO	NAME	POSITION
1	Pedro Miguel Oliveira Neto	General Manager
2	Chaewon Park	Executive Assistant Manager
3	Ho Van Bao	Director of Finance
4	Nguyen Xuan Son	Director of Engineer
5	Oliver Metter	Director of Culinary
6	Dang Thi Yen	L&D and Wellness Manager

7	Do Huong Giang	Guest Experience Manager
8	Tran Anh Truong	People & Culture Manager
9	Vu Ngoc Anh	Security Manager
10	Dinh Gia Huan	Front Office Manager
11	Nguyen Thi Thanh Tu	Housekeeping Manager
12	Long Thi Huong Giang	Food & Beverage Operations Manager
13	Nguyen Ngoc Linh	PA to GM cum Guest Experience Coordinator

The Green Committee also monitors the implementation and performance of the Sustainability Management Plan through periodic review of sustainability indicators.

Performance data is reviewed regularly to assess progress against sustainability objectives and identify opportunities for improvement. The review frequency is determined by the relevant department heads depending on the nature of each activity; however, reviews are conducted at least every six months. Based on these reviews, corrective actions and improvement initiatives may be proposed and implemented by the relevant departments.

This monitoring and evaluation process supports the continual improvement of sustainability performance across hotel operations. This governance structure supports the effective implementation, monitoring, and continuous improvement of the Sustainability Management Plan.

IV. FOCUS KEY AREAS OF SUSTAINABILITY MANAGEMENT PLAN

The Sustainability Management Plan at Hotel de la Coupole – MGallery is structured around key focus areas that define the scope and priorities of sustainability management across the hotel. These focus areas outline the main environmental, social, operational, and safety aspects addressed by the plan, and provide a clear framework for the development of policies, procedures, and control measures.

1. Environmental Responsibility

Environmental responsibility covers the management of environmental aspects arising from hotel operations. This focus area includes energy and water consumption, waste management, emissions, procurement related environmental impacts, and the protection of the surrounding natural landscape. Given the hotel's location in a mountainous destination, particular attention is placed on minimizing environmental pressure and ensuring that operational activities are conducted in a responsible and controlled manner.

2. Sociocultural Responsibility

Sociocultural responsibility addresses the hotel's interaction with employees, local communities, and cultural heritage. This focus area includes local employment practices, fair and ethical business conduct,

Sociocultural responsibility addresses the hotel's interaction with employees, local communities, and cultural heritage. This focus area includes local employment practices, fair and ethical business conduct, community engagement, protection of vulnerable groups, and respect for local culture and traditions. The plan ensures that hotel operations support social well-being and cultural integrity within the destination, while complying with applicable legal and ethical standards.

3. *Quality and Guest Experience*

Quality and guest experience focus on sustaining service standards and guest satisfaction in a manner consistent with long-term business viability. This focus area includes service quality management, guest feedback and complaint handling, accuracy of guest communication and promotional materials, and continuous improvement of guest experience. Sustainability considerations are integrated into quality management to ensure that responsible practices reinforce, rather than compromise, service delivery.

4. *Health and Safety*

Health and safety cover the systems and controls in place to protect the well-being of Heartists, guests, and other stakeholders. This focus area includes compliance with health and safety regulations, workplace safety, food hygiene, emergency preparedness, and risk management for daily operations and events. The plan adopts a preventive approach to identifying and managing risks to ensure a safe operating environment across all hotel activities.

V. KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPIs)

Area	Target 2026	KPI
Environmental	Reduction in water consumption	-1.9% vs 2025
Environmental	Reduction in food waste	-5% vs 2025
Environmental	Get certified	Green Globe Audit
Social	CSR activities	≥ 2 activities per year
Service Quality	RPS score	RPS YTD: 95.00% Total number of reviews: 4600

VI. IMPLEMENTATION OF SUSTAINABILITY ACTIONS

A1. *Implementation of the Sustainability Management Plan*

Hotel de la Coupole – MGallery establishes and maintains the Sustainability Management Plan as a core management framework applicable to all operational and administrative functions of the hotel. The plan is supported by documented policies and procedures which:

- Are appropriate to the nature, scale, and complexity of hotel operations
- Are aligned with the four focus areas of the Sustainability Management Plan
- Provide a structured basis for setting, implementing, and reviewing sustainability objectives
- Support compliance with applicable legal and regulatory requirements
- Are communicated to Heartists and shared, where appropriate, with guests, owners, suppliers, contractors and other stakeholders involved in or impacted by the hotel's operations, and are integrated into departmental operations
- Are reviewed periodically to ensure continued relevance and effectiveness

Responsibility for implementation rests with hotel management and department heads, who ensure that sustainability requirements are incorporated into daily operating procedures within their respective areas.

A2. Legal Compliance

The hotel operates in accordance with Vietnamese laws and regulations applicable to hospitality operations, including environmental protection, labor, health and safety, and business licensing requirements.

All statutory permits, licenses, and insurance policies required for operation are maintained and kept up-to-date. Compliance obligations are monitored by relevant departments, and regulatory changes are reviewed to ensure timely alignment of hotel policies and procedures.

A3. Customer Satisfaction and Quality Monitoring

Guest satisfaction and service quality are managed through established quality management systems designed to support continuous improvement.

Guest feedback, complaints, and service performance indicators are monitored and reviewed on a regular basis. Findings are shared with relevant departments and used to identify corrective actions and service enhancement opportunities.

A4. Accuracy of Promotional Materials

All promotional and marketing communications are managed in accordance with:

- Brand and group guidelines
- Local regulations and cultural norms
- Principles of accuracy, transparency, and fairness

- Any guest feedback or concerns related to communication accuracy are recorded and addressed through established feedback management processes.

A5. Local Zoning, Design, and Construction

The hotel's design and infrastructure comply with local zoning and building regulations and incorporate efficiency focused features.

Key considerations include:

- Energy and water metering and monitoring
- Energy efficient lighting systems in guest rooms and public areas
- Mechanical and ventilation systems designed for operational efficiency
- Guest room controls to reduce energy use when unoccupied
- Remain in accordance with local urban planning regulations and do not interfere with residential areas, community access or surrounding infrastructure

A6. Interpretation and Guest Awareness

Guests are informed about the local environment, culture, and heritage through various interpretation methods, including:

- Architectural and interior design elements
- Artworks and cultural displays
- Storytelling and in-room information
- Curated guest experiences connected to local identity

A7. Communication Strategy

The hotel communicates its sustainability approach to guests and stakeholders through appropriate channels, including on property materials and digital platforms.

Guest engagement initiatives are designed to:

- Encourage participation in responsible practices where appropriate
- Support awareness of sustainability without compromising guest comfort
- Ensure consistency and clarity of messaging

A8. Health and Safety Management

Health and safety are integral to sustainable operations and are managed in compliance with applicable laws and internal procedures.

Key measures include:

- Health and safety training for Heartists relevant to their roles
- Hazard identification and risk control procedures

- Clear signage and guest information for potential hazards
- Risk assessment requirements for events and external organizers
- Use of approved chemicals and materials in operations
- Food safety and hygiene standards maintained across food and beverage operations

B. SOCIOCULTURAL RESPONSIBILITY

B1. Community Development

Community engagement activities are aligned with the hotel's role as a responsible tourism operator and focus on:

- Healthcare and community well-being initiatives
- Education, vocational training, and skills development
- Cultural preservation and promotion of local heritage
- Support for local economic development and small enterprises
- Environmental protection initiatives benefiting the local area

B2. Local Employment

The hotel supports local employment through:

- Recruitment of local Heartists where feasible
- Training and development opportunities for career progression
- Fair employment practices and equitable working conditions

B3. Fair Trade and Responsible Procurement

Fair trade and ethical sourcing at Hotel de la Coupole – MGallery are guided by the hotel's purchasing policies and brand procurement principles.

Procurement practices aim to ensure that goods and services are sourced:

- From legally compliant and reputable suppliers
- At appropriate quality, price, quantity, and delivery timelines
- In a manner that supports fair business practices and responsible supply chains
- With consideration for environmental and social impacts where applicable

Suppliers and business partners are expected to comply with relevant legal, ethical, and sustainability requirements as part of the hotel's procurement process.

B4. Local Entrepreneurs and Cultural Representation

As a luxury destination hotel located in Sapa, Hotel de la Coupole – MGallery supports local cultural representation through curated experiences, events, and storytelling that reflect the identity of the Northwest Highlands.

The hotel does not engage in the sale, trade, or display of historical or archaeological artefacts, in compliance with Vietnamese law. Instead, local culture is promoted through:

- Cultural inspired architecture and interior design
- Artworks, design elements, and storytelling that celebrate ethnic heritage
- Events, activities, and guest experiences that showcase local traditions in a respectful manner

B5. Prevention of Exploitation and Ethical Conduct

Hotel de la Coupole – MGallery strictly complies with Vietnamese legislation relating to labor rights, child protection, and workplace conduct.

Policies and procedures are in place to prevent: Child labor, Sexual harassment and Any form of exploitation or abuse

These commitments are supported by internal policies, including but not limited to:

- Equal Employment Opportunity Policy
- Business Conduct and Ethics Policy

Heartists are informed of these standards through training, internal communication, and management oversight.

B6. Equitable Hiring and Diversity

The hotel promotes diversity, equity, and inclusion across all levels of the organization. Recruitment, selection, and promotion decisions are based on competence, qualifications, and job related criteria.

Key principles include:

- Non discrimination in hiring and employment practices
- Compliance with Vietnamese labor laws and regulations
- Equal opportunity for career development and advancement
- Encouragement of applications from diverse backgrounds, including women and local candidates

A diverse workforce is recognized as a strength that supports service quality, innovation, and sustainable business growth.

B7. Employee Protection and Working Conditions

Hotel de la Coupole – MGallery ensures that employee working conditions meet or exceed national labor regulations.

Measures include:

- Fair wages and benefits in compliance with Vietnamese labor law
- Mandatory social insurance and statutory contributions
- Overtime compensation in accordance with legal requirements

- Working hours managed within legal limits, with additional hours compensated appropriately

B8. Basic Services and Community Well Being

The hotel's operations do not negatively impact access to basic services or resources within the local community.

On the contrary, hotel activities contribute positively through:

- Creation of stable employment opportunities
- Support for local economic activity
- Responsible use of shared resources

The hotel seeks to operate in a manner that respects community needs and supports the long-term well-being of the destination.

C. CULTURAL HERITAGE

Hotel de la Coupole – MGallery recognizes the importance of preserving and respecting cultural heritage in Sapa and the surrounding region.

Heartists are equipped to assist guests with information on local cultural attractions, events, and experiences that align with guest interests. The hotel ensures that:

- Historical and archaeological artefacts are not sold, traded, or displayed
- All activities comply with applicable laws and regulations relating to cultural heritage protection
- Cultural interpretation is delivered in a respectful and authentic manner

D. ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

Environmental management at Hotel de la Coupole – MGallery is guided by a commitment to reducing environmental impact while maintaining operational efficiency and guest comfort.

Key practices include:

- Responsible procurement that prioritizes sustainable and environmentally preferable products where feasible
- Monitoring and control of energy and water consumption across operational areas
- Optimization of equipment use to reduce unnecessary energy consumption
- Reduction of paper usage through digital solutions in front office and food and beverage operations
- Encouragement of reusable packaging and reduction of single use materials through supplier engagement
- Implementation of waste reduction and recycling practices across guest rooms, meeting spaces, and public areas
- Measures to reduce food waste through monitoring, operational controls, and staff awareness

- Participation in brand or destination level environmental initiatives, including tree planting and conservation activities

VI. Environment Policy

This Environmental Policy outlines prohibited and encouraged behaviors related to environmental protection, in accordance with Vietnamese environmental legislation. The policy serves as a guiding document for environmental compliance and responsible conduct across hotel operations.

PROHIBITED ACTIVITIES:

- Destruction or illegal exploitation of natural resources.
- Exploitation of biological resources using destructive methods, tools, or means, or not in accordance with legally regulated seasons and quotas.
- Exploitation, trading, or consumption of wild flora and fauna classified as endangered, precious, or rare species under protection by competent authorities.
- Transportation or disposal of toxic substances, radioactive materials, waste, or other hazardous substances not in accordance with environmental protection technical procedures.
- Discharge of untreated waste that fails to meet environmental technical standards, including toxic substances, radioactive materials, and other hazardous substances, into soil, water sources, or the atmosphere.
- Discharge of toxic chemicals, waste, unverified microorganisms, or other harmful agents into water sources that may cause harm to humans and living organisms.
- Emission of smoke, dust, gases containing toxic substances or odors into the air; release of radiation, radioactivity, or ionizing substances exceeding permitted environmental technical standards.
- Causing noise or vibration levels exceeding environmental technical standards.
- Import or transit of waste from foreign countries in any form.
- Import or transit of animals, plants that have not undergone quarantine, or microorganisms not included in the permitted list.
- Production or trading of products harmful to humans, living organisms, or ecosystems; production or use of raw materials or construction materials containing toxic elements exceeding permitted environmental standards.
- Destruction or illegal encroachment of natural heritage sites or nature reserves.
- Damage to facilities, equipment, or means serving environmental protection activities.
- Illegal activities or residence in areas designated by competent authorities as restricted zones due to severe environmental risks to human health.

- Concealment of environmental violations, obstruction of environmental protection activities, or distortion of information leading to adverse environmental consequences.
- Abuse of authority, exceeding authorized powers, or lack of responsibility by persons in authority resulting in violations of environmental management regulations.

ENCOURAGED ACTIVITIES FOR ENVIRONMENTAL PROTECTION:

- Communication, education, and mobilization of individuals to participate in environmental protection, environmental sanitation, conservation of natural landscapes, and biodiversity.
- Protection and efficient, economical use of natural resources.
- Reduction, collection, reuse, and recycling of waste.
- Climate change response activities; development and use of clean and renewable energy; reduction of greenhouse gas emissions; protection of the ozone layer.
- Evaluation of environmentally friendly facilities and products; production, trading, and consumption of environmentally friendly products.
- Scientific research, technology transfer, and application of waste treatment and recycling technologies and environmentally friendly technologies.
- Investment in the construction of facilities producing environmental protection equipment and tools; provision of environmental protection services; implementation of environmental audits; promotion of green finance and green investment.
- Conservation and development of indigenous genetic resources; breeding and introduction of genetic resources with economic value and environmental benefits.
- Development of environmentally friendly villages, hamlets, residential areas, and communities.
- Promotion of community based self-management and environmental sanitation service activities.
- Formation of environmentally responsible lifestyles and habits; elimination of customs and practices harmful to the environment.

VII. References

DESCRIPTION	NAME/ POSITION	Signature
Prepared by:	Nguyen Ngoc Linh PA to GM cum Guest Experience Coordinator	
Approved by:	Pedro Miguel Oliveira Neto General Manager	