



THÔNGIỆP TỪ TỔNG QUẢN LÝ

Các đồng nghiệp thân mến,

Chào mừng các bạn đến với Hotel De la Coupole-MGallery. Tôi rất hân hạnh được làm việc cùng các bạn.

Cuốn sổ Tay Nhân Viên này được soạn ra để phổ biến đến các bạn quy định & quy chế làm việc tại Công ty nhằm giúp các bạn làm việc hiệu quả hơn trong một môi trường thoải mái và đảm bảo quyền lợi cho cả khách hàng và cho cả tập thể nhân viên.

Tôi hoàn toàn tin tưởng vào tiềm năng phát triển của đội ngũ nhân viên chúng ta. Là một thành viên của tập thể năng động, các bạn sẽ được cung cấp, được đào tạo các kỹ năng chuyên môn, các kiến thức về sản phẩm và dịch vụ để giúp bạn hoàn thành tốt công việc được giao với tất cả tự tin và sự chuyên nghiệp.

Cảm ơn các bạn đã chọn Hotel De la Coupole-MGallery. Chúc các bạn thành công và có một tương lai triển vọng cùng chúng tôi.

Tổng Quản lý

MESSAGE FROM GENERAL MANAGER

Dear Colleagues,

Congratulations on your new appointment and it is with great pleasure that I welcome you to Hotel De la Coupole-MGallery.

In this Employee Handbook you will find Rules and Regulations which enable you to work in a very efficient and pleasant atmosphere for the benefit of the guest and of our team.

I believe very strongly in developing our team to the highest potential. As a productive member of our team, you will be given proper skills; product and services training to help you better perform your assigned duties with confidence, and professionalism.

Thank you for choosing to join and grow with Hotel De la Coupole-MGallery and I wish you every success with us.

General Manager



Mục tiêu & Sứ mệnh của Công ty

Giá trị cốt lõi

1. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

- 1.1 Điều kiện tuyển dụng
- 1.2 Thân nhân làm việc trong Công ty
- 1.3 Thử việc
- 1.4 Đánh giá thành tích
- 1.5 HĐLĐ
- 1.6 Chuyển chuyển hoặc thay đổi vị trí công việc
- 1.7 Thủ tục thôi việc hoặc chấm dứt hợp đồng lao động

2. LƯƠNG & PHÚC LỢI

- 2.1. Lương & Phụ cấp
- 2.2. Làm việc thêm giờ
- 2.3. Phụ cấp làm việc ca đêm
- 2.4. Tăng lương

3. NGHỈ PHÉP

- 3.1 Phép năm
- 3.2 Nghỉ lễ
- 3.3 Nghỉ ốm
- 3.4 Nghỉ nằm viện
- 3.5 Nghỉ con ốm
- 3.6 Nghỉ thai sản

Our Purpose & Mission

Core Values

1. EMPLOYMENT CONDITIONS

- 1.1 Recruitment conditions
- 1.2 Relatives working in Company
- 1.3 Probation period
- 1.4 Performance Appraisal
- 1.5 Labor contract
- 1.6 Internal transfer & promotion
- 1.7 Resignation & Termination procedure

2. SALARY & BENEFIT

- 2.1. Salary & Allowance
- 2.2. Working overtime
- 2.3. Night shift allowance
- 2.4. Salary increment

3. LEAVE

- 3.1 Annual leave
- 3.2 Public Holidays
- 3.3 Medical leave
- 3.4 Hospitalisation leave
- 3.5 Child' sick leave
- 3.6. Maternity leave



- 3.7 Nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau sinh
- 3.8 Nghỉ vợ sinh con
- 3.9 Nghỉ có hưởng lương
- 3.10. Nghỉ không lương
- 3.11. Nghỉ ốm không lương

4. THĂNG TIẾN NGHỀ NGHIỆP

- 4.1 Nhiệm vụ công việc
- 4.2 Đánh giá công việc
- 4.3 Phát triển nghề nghiệp

5. CÔNG NHẬN DANH HIỆU & TẶNG THƯỞNG

- 5.1 Nhân Viên Tiêu Biểu
- 5.2 Phần thưởng S'Appreciation
- 5.3 Phần thưởng Thủ lĩnh tiêu biểu của Quý

6. HỌC TẬP & PHÁT TRIỂN

- 6.1 Định hướng & Kiến thức về công việc
- 6.2 Chương trình chăm sóc khách hàng
- 6.3 Đào tạo nâng cao kỹ năng
- 6.4. Đào tạo phát triển nhân viên
- 6.5. Trách nhiệm cá nhân

7. QUY ĐỊNH TRONG CÔNG TY

- 7.1 Thời giờ làm việc
- 7.2 Thời giờ nghỉ ngơi
- 7.3 Thay đổi ca làm việc hoặc ngày nghỉ
- 7.4 Đi làm đầy đủ & đúng giờ

- 3.7 Convalescence and health rehabilitation
- 3.8 Paternity Leave
- 3.9. Paid leave
- 3.10. Unpaid leave
- 3.11. Unpaid sick leave

4. CAREER ADVANCEMENT

- 4.1. Job role
- 4.2. Performance appraisal
- 4.3. Career development

5. RECOGNITION & AWARDS

- 5.1 Best Employee of Month/Year
- 5.2 S'Appreciation Award
- 5.3 Leader of Quarter Award

6. LEARNING & DEVELOPMENT

- 6.1 Orientation & Product knowledge
- 6.2 Customer care program
- 6.3 Skill enhancement training
- 6.4 Employee development training
- 6.5 Personal responsibilities

7. INTERNAL REGULATIONS

- 7.1 Working hours
- 7.2 Rest time
- 7.3 Changing shift or day off
- 7.4 Full attendance & punctuality



- 7.5 Trang phục & Ngoại hình
- 7.6 Bữa ăn nhân viên
- 7.7 Bảo mật thông tin
- 7.8 Lối ra vào của nhân viên
- 7.9 Đồ dùng cá nhân mang theo
- 7.10 Thư từ & Điện thoại cá nhân
- 7.11 Điện thoại di động
- 7.12 Khách riêng
- 7.13 Khu vực công cộng, thang máy & nhà vệ sinh của khách
- 7.14 Rời khỏi tòa nhà
- 7.15 Đồ đạc thất lạc
- 7.16 Hút thuốc
- 7.17 Quy định về nhận và tặng quà của AccorHotels
- 7.18 Tủ cá nhân của nhân viên
- 7.19 Thay đổi thông tin cá nhân
- 7.20 Bảng thông báo nhân viên
- 7.21 Tiền thưởng
- 7.22 Kiểm tra sức khỏe định kỳ
- 7.23 Đồng phục nhân viên
- 7.24 Bảo hiểm dành cho nhân viên
- 7.25 Chấm công
- 7.26 Ăn uống trong Công ty
- 7.27 Chụp ảnh
- 7.28 Đánh bạc
- 7.29 Đánh nhau
- 7.30 Xử lý khiếu nại của khách hàng
- 7.31 Những mặt hàng nguy hiểm và bị cấm

- 7.5 Grooming
- 7.6 Staff meal
- 7.7 Confidentiality of Information
- 7.8 Employee entrance
- 7.9. Personal belongings
- 7.10. Personal mail & phone call
- 7.11. Handphone
- 7.12 Personal guest
- 7.13 Public Area, Elevator & Restroom for guest use only
- 7.14 Get out of the Company within working hours
- 7.15 Lost & Found
- 7.16 Smoking
- 7.17 Gift Policy by AccorHotels
- 7.18 Staff locker
- 7.19 Changes in personal particulars
- 7.20 Staff notice board
- 7.21 Bonus
- 7.22 Periodic health check-up
- 7.23 Staff Uniform
- 7.24 Insurance for staff
- 7.25 Attendance record
- 7.26 Eating & drinking in Company
- 7.27 Photography
- 7.28 Gambling
- 7.29 Fighting
- 7.30 Handle guest's complaints
- 7.31 Dangerous & prohibited items



8. NHỮNG ĐIỀU NÊN LÀM & KHÔNG NÊN LÀM TRONG CÔNG SỞ

9. AN TOÀN LAO ĐỘNG, SỨC KHỎE TẠI NƠI LÀM VIỆC

- 9.1 An toàn lao động – Phòng tốt hơn chữa
- 9.2 Xử lý khi có tai nạn
- 9.3 Trường hợp xảy ra hỏa hoạn

10. BẢO VỆ TÀI SẢN, BÍ MẬT & BÍ QUYẾT KINH DOANH CỦA CÔNG TY

- 10.1 Bảo vệ tài sản
- 10.2 Bí mật kinh doanh của Công ty
- 10.3 Bí mật thông tin khách sạn

11. KỶ LUẬT & TRÁCH NHIỆM VẬT CHẤT

- 11.1 Khiển trách
- 11.2 Kéo dài thời hạn nâng lương
- 11.3 Sa thải
- 11.4 Trách nhiệm vật chất

12. THAN PHIÊN & KHIẾU NẠI

- 12.1 Chính sách mở cửa
- 12.2 Cấp trên trực tiếp
- 12.3 Quy trình giải quyết thắc mắc, khiếu nại

13. PHÒNG CHỐNG QUẤY RỐI TÌNH DỤC

- 13.1 Định nghĩa Quấy rối tình dục
- 13.2 Hành vi bị nghiêm cấm
- 13.3 Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo

8. DOs & DON'Ts

9. OCCUPATIONAL & HEALTH SAFETY AT WORK PLACE

- 9.1. Safety – Prevention is better than cure
- 9.2. Accidents
- 9.3. In case of fire

10. PROTECTION OF COMPANY'S PROPERTY, BUSINESS KNOW-HOW, SECRETS

- 10.1 Protection of assets
- 10.2 Company business secrets
- 10.3 Hotel information secrets

11. DISCIPLINARY ACTIONS & RESPONSIBILITY FOR DAMAGE

- 11.1 Warning
- 11.2. Postponement of wage promotion
- 11.3. Dismissal
- 11.4. Responsibility for damage

12. COMPLAINTS & GRIEVANCES

- 12.1 Open Door Policy
- 12.2 Your immediate superior
- 12.3 Procedure of handling staff's complaints & grievances

13. SEXUAL HARASSMENT

- 13.1 Definition
- 13.2 Behaviours prohibited
- 13.3 Procedure of handling staff's grievances and accusation



MỤC TIÊU CỦA CHÚNG TA

AccorHotels phấn đấu trở thành một **tập đoàn quản lý khách sạn hàng đầu thế giới** và bạn đồng hành du lịch tốt nhất.

SỨ MỆNH CỦA CHÚNG TA

Tạo ra những trải nghiệm có ý nghĩa cho cộng đồng khách du lịch và du cư trên toàn thế giới.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Sự tôn trọng

Chúng ta được kết nối với thế giới và những người khác.

Sự đổi mới

Chúng ta nghe nói làm việc gì đó không thể, nhưng đoàn kết nhau lại, chúng ta có thể làm được.

Sự tin tưởng

Chúng ta tin tưởng vào bản chất tốt đẹp.

Hoạt động ổn định

Chúng ta đại diện tạo ra các giá trị, nhiều nhất có thể, trong thời gian dài.

Tinh thần chinh phục

Khách hàng của chúng ta muốn chu du thế giới và chúng ta muốn đến những nơi mà họ đến..

Niềm đam mê với khách hàng

Khách hàng là động lực cho các quyết định và hành động của chúng ta.

OUR PURPOSE

AccorHotels to be the best global hotelier and your best travel mate

OUR MISSION

To create meaningful experiences for our community of travelers and nomads, all around the globe.

CORE VALUES

Respect

We are connected with the world and to others

Innovation

We heard it impossible, but together we did it.

Trust

We believe in natural kindness..

Sustainable Performance

For as many as possible, over the long term.

Spirit of Conquest

Our guests are globetrotters, and so we are.

Guest Passion

Hospitality is our trade, pleasing people is what drives us.



HỆ THỐNG ACCOR

Vui lòng tham khảo tại website: www.all.accor.com

1. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC

1.1 ĐIỀU KIỆN TUYỂN DỤNG

- Công ty không tuyển dụng nhân viên dưới 18 tuổi.
- Ứng viên phải nêu rõ tên của người thân (nếu có) đang làm việc trong Khách sạn trước khi nhận việc.
- Nhân viên tất cả các bộ phận phải có xác nhận đã kiểm tra sức khỏe và đủ sức khỏe làm việc trước khi trở thành nhân viên Công ty.
- Ứng viên phải điền vào mẫu đơn tuyển dụng do phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa phát hành.
- Ứng viên trúng tuyển gửi các giấy tờ sau đây về phòng

Quản lý Nhân tài và Văn hóa (tất cả hồ sơ phải có xác nhận của địa phương và nếu là bản sao thì phải có xác nhận của Văn phòng Công chứng Nhà nước).

- Bốn ảnh (4x6). Ảnh màu, chụp không quá sáu tháng, thấy đủ vai và khuôn mặt.
- Bản sao Chứng minh nhân dân, giấy khai sinh, sổ hộ khẩu.
- Bản sao các loại bằng cấp tương ứng trình độ và công việc được tuyển.
- Sơ yếu lý lịch đầy đủ với hình ảnh, có xác nhận của Ủy ban nhân dân địa phương.
- Hồ sơ phạm tội (nếu có).
- Những hồ sơ sau (nếu có):

THE ACCOR COLLECTION

Please refer to website: www.all.accor.com

1. EMPLOYMENT CONDITIONS

1.1. RECRUITMENT CONDITIONS

- An applicant under 18 years old will not be employed by the Company.
- An applicant must state the name of relatives if any, working in the Company prior to his employment.
- Employees of all depts. have to submit the Health Certificate which confirms that his/her health is qualified for working prior to his employment.
- Every applicant must fill in the Application Form issued by T&C Department.
- The selected applicant has to submit the following credentials to T&C department (all the credentials must be certified by Local Dept or of Notary Bureau of State if that is the copy):
- Four (4x6) photographs. The photos must be in color, not taken more than six months prior, showing shoulders and face.
- Copies of Identification Card, Birth Certificate, House Registration.
- Copies of educational certificates if any
- CV with photo and notarized by local People's Committee
- Criminal report (if any)
- Others documents as following (if any):



- Giấy chứng nhận kết hôn
- Giấy khai sinh của con
- Số tài khoản ngân hàng cá nhân

(theo hệ thống ngân hàng mà công ty sử dụng)

1.2. THÂN NHÂN LÀM VIỆC TRONG CÔNG TY

Về việc thân nhân làm cùng Công ty, bạn phải thông báo cho BGD Công ty và hỏi ý kiến chấp thuận của Tổng Quản lý trước, nếu bạn có bất kỳ thành viên gia đình hoặc người thân cũng là một nhân viên của Công ty. Theo quy định, nhân viên không được làm việc dưới sự giám sát của người thân / hoặc công việc là kiểm tra hoặc được kiểm tra bởi người thân.

1.3. THỬ VIỆC

a. Tất cả nhân viên mới đều phải trải qua thời gian thử việc 2 tháng.
b. Thời gian thử việc giúp người giám sát trực tiếp của bạn có thể đánh giá được khả năng, năng lực và thái độ làm việc để xác định mức độ phù hợp của bạn đối với công việc. Sau thời gian thử việc, bạn có thể nhận được quyết định:

- Nhận vào làm việc chính thức tại công ty
- Kéo dài thời gian thử việc hoặc
- Thôi việc.

1.4. ĐÁNH GIÁ THÀNH TÍCH

Việc đánh giá thành tích công việc được thực hiện hàng năm và trong các trường hợp sau đây:

- Khi hết thời gian thử việc
- Khi kết thúc hợp đồng lao động xác định thời hạn.
- Cuối mỗi năm làm việc.

- Marriage certificate
- Child birth's certificate
- Personal bank account (bank is assigned by Company)

1.2. RELATIVES WORKING IN THE COMPANY

If a relative is working in the same Company, you must notify the Company's Management and seek the the Manager's approval first. Likewise if you have any family members or relatives who are also an employee of the Company. As a rule, no employee shall be placed to supervise or under the supervision of his/her relative or the work that one performs is checked or subject to be checked by the work of the other.

1.3. PROBATION

- All new employees will undergo a probationary period of 2 months.
- The probationary period allows your immediate supervisor to assess your performance and work attitude in order to determine your suitability. This will be communicated to you as to whether your service will be:
 - Confirmed;
 - Extended on probation; or
 - Terminated.

1.4. PERFORMANCE REVIEW

The performance review is conducted every year and in the following cases:

- At the end of the probationary period
- At the end of definite labor contract
- At the end of every working year.



Việc đánh giá được thực hiện bởi Trưởng bộ phận/ Giám sát trực tiếp với nhân viên với cả hai chữ ký.

Đó là một cách đánh giá điểm mạnh của bạn cũng như những khuyết điểm bạn cần phải cải thiện, có thể thông qua đào tạo thêm. Chúng tôi cũng sẽ sử dụng thông tin thu được để hỗ trợ trong việc đưa ra kế hoạch cho sự phát triển sự nghiệp của bạn với Công ty.

1.5. HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG

Có 2 loại hợp đồng lao động

- HĐLĐ xác định thời hạn từ 12 tháng đến 36 tháng
- HĐLĐ không xác định thời hạn

1.6. THUYỀN CHUYỂN HOẶC THAY ĐỔI VỊ TRÍ CÔNG VIỆC

Nếu một vị trí trong Công ty mà bạn quan tâm đến trở nên có sẵn, bạn có thể nộp đơn ứng tuyển cho vị trí đó, và phải được chấp thuận và đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau đây:

- Đã làm công việc trong vị trí hiện tại 06 tháng hoặc nhiều hơn
- Đáp ứng tất cả các yêu cầu công việc của vị trí mới
- Có thành tích công việc và hồ sơ đào tạo tốt. Không chịu bất kỳ hình thức kỷ luật lao động nào trong thời gian 6 tháng trước khi xin chuyển.

Quy trình xét duyệt như sau:

- Người lao động điền vào form “Xin chuyển nội bộ” và xin trưởng bộ phận hiện tại phê duyệt.
- Người lao động nộp form tới Quản lý Nhân tài & Văn hóa.

The performance review is conducted by HODs/ immediate supervisor and employee with both signatures.

It is also a way of evaluating your strengths and which areas you need to improve, through further training for example. We will also use the information gained to assist us in making plans for your career growth with the Company.

1.5. LABOR CONTRACT

There are 2 kinds of labor contract:

- Employment with a definite term of full 12 months to 36 months.
- Employment with an indefinite term.

1.6. TRANSFER OR CHANGE OF JOB POSITION

If a position in the Company that you are interested in becomes available, you may apply for a transfer to that position, subject to approval and meeting the following minimum requirements.

- Have been employed in your present position for 06 months or more.
- Meet all the job requirements of the new position.
- Have a good performance and training record. In the last 6 months prior to the application, he/she does not serve any disciplinary action

The procedures is as follows.

- The Employee fills up the form “Internal Transfer request” and submits to the current HOD for approval.
- He/she submits the form approved by HOD to T&C Manager.
- T&C Manager checks, signs on the form and organizes 2 interviews for the employee with new HOD and with GM.
- If the employee passes both 2 interviews, the T&C Manager will prepare Personnel Decision for the transfer.
- If the interview is unsuccessful, the employee continue his/her work in the



- Quản lý Nhân tài và Văn hóa kiểm tra, sắp xếp 2 vòng phỏng vấn cho người lao động: với Trưởng bộ phận mới và với Tổng quản lý.
- Nếu người lao động phỏng vấn thành công thì bộ phận Quản lý Nhân tài & Văn hóa sẽ làm Quyết định Nhân sự liên quan đến việc điều chuyển.
- Nếu người lao động phỏng vấn không thành công thì sẽ tiếp tục ở lại làm công việc của vị trí hiện tại.

Căn cứ Điều 29 Bộ luật lao động 2019, Công ty cũng có quyền chuyển chuyển hoặc thay đổi vị trí công việc của một nhân viên làm công việc khác so với hợp đồng lao động khi gặp những trường hợp bất khả kháng sau:

- Khi gặp những khó khăn đột xuất do thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh nguy hiểm, áp dụng biện pháp phòng ngừa, khắc phục tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, sự cố điện, nước .
- Hoặc do nhu cầu sản xuất, kinh doanh của công ty: công việc hiện tại (theo hợp đồng lao động) không có đủ việc cho người lao động làm; công việc mới đang thiếu nhân lực; đào tạo chéo giữa các vị trí khác nhau; v.v.

Khi tạm thời chuyển người lao động làm công việc khác so với hợp đồng lao động, Công ty sẽ thông báo cho người lao động biết trước ít nhất 03 ngày làm

current position.

Following Article 29, Labour Code 2019, the Company also reserves the right to transfer or change the job position of an employee in the following force majeure.

- In the event of sudden difficulties such as natural disasters, fire, major epidemics, implementation of preventive and remedial measures for occupational accidents or diseases, electricity and water supply failures,
- Or for reasons of business and production demands: the Company does not have enough work for an employee in his current position; the new position needs more manpower; cross-training in the Company, etc.

In case of temporarily reassignment of an employee, the Company shall inform the employee at least 03 working days in advance. The Company may temporarily assign an employee to perform a work which is not prescribed in the employment contract for an accumulated period of up to 60 working days within 01 year, unless otherwise agreed in writing by the employee.

The reassigned employee will receive the salary of the new work. If the new salary is lower than the previous salary, the previous salary shall be maintained for 30 working days. The new salary shall be at least 85% of the previous salary and not smaller than the minimum wages.



việc. Thời hạn điều chuyển tạm thời tối đa là 60 ngày làm việc cộng dồn trong 01 năm. Trường hợp Công ty điều chuyển người lao động quá 60 ngày làm việc cộng dồn trong 01 năm chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý bằng văn bản của người lao động.

Người lao động chuyển sang công việc khác so với hợp đồng lao động được trả lương theo công việc mới. Nếu tiền lương của công việc mới thấp hơn tiền lương của công việc cũ thì được giữ nguyên tiền lương của công việc cũ trong thời hạn 30 ngày làm việc. Tiền lương công việc mới ít nhất phải bằng 85% tiền lương của công việc cũ nhưng không thấp hơn mức lương tối thiểu.

1.7 THỦ TỤC THÔI VIỆC & CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG

1.7.1. THỜI HẠN BÁO TRƯỚC KHI THÔI VIỆC

Mỗi nhân viên là một tài sản vô giá đối với Công ty. Chúng tôi hy vọng rằng bạn sẽ hợp tác lâu dài với chúng tôi. Tuy nhiên, khi muốn đơn phương chấm dứt HĐLĐ trước thời hạn, một trong hai bên theo điều 36-37-38- Bộ luật Lao động (Người sử dụng lao động hoặc người lao động) phải báo trước cho bên kia (ngoại trừ trường hợp quy định tại điểm" sa thải nhân viên là một biện pháp kỷ luật đối với hành vi sai trái" tại điều 38- Bộ luật Lao động hoặc có quy định khác của pháp luật) với thời gian báo trước theo quy định của Bộ luật Lao động:

- Ít nhất 45 ngày làm việc kể từ ngày thông báo bằng văn bản (đơn thôi việc) đối với các hợp đồng lao động không xác định thời hạn

1.7. RESIGNATION & TERMINATION PROCEDURE

1.7.1. TERMINATION OF EMPLOYMENT

Every staff is a valuable asset to the Company and we hope that you will be with us for a long time. However, termination of employment is followed up the article 36-37-38- Labor Code (exception of the case provided for in point "The employee's dismissal is a disciplinary measure for misconduct" at article 38 -Labor code or otherwise stipulated by the law) when the employer or employee wants to terminate the labor contract before the expiration date, either party must notify the other party before:

- At least 45 working days written notice (resignation letter) in respect of the labour contract with an indefinite term;



- Ít nhất 30 ngày làm việc kể từ ngày thông báo bằng văn bản đối với các hợp đồng lao động xác định thời hạn từ đủ 12 tháng đến 36 tháng.
- Ít nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày thông báo bằng văn bản đối với các hợp đồng lao động xác định thời hạn dưới 12 tháng.

Những nhân viên không thông báo nghỉ việc theo thời gian quy định sẽ phải bồi thường tiền lương tương ứng với thời gian vi phạm.

1.7.2. TIỀN THANH TOÁN NGHỈ VIỆC

Khi nghỉ việc, tiền thanh toán sẽ bao gồm:

- Lương cho đến ngày làm việc cuối cùng
- Tiền lương của những ngày phép năm còn lại

1.7.3. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG

Việc chấm dứt hợp đồng lao động của Người lao động được thực hiện theo Điều 34, 35, 36 Bộ luật Lao động 2019.

a. Người sử dụng lao động có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động và thông báo trước theo thời gian quy định trong những trường hợp sau:

- Người lao động thường xuyên không hoàn thành công việc theo hợp đồng lao động được xác định theo tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc trong mô tả công việc có sự thông qua của tổ chức Công Đoàn.
- Người lao động bị ốm đau, tai nạn đã điều trị 12 tháng liên tục đối với người làm việc theo HĐLĐ không xác

- At least 30 working days written notice in respect of a labour contract with a definite term of full 12 months to 36 months;
- At least 03 working days written notice in respect of a labour contract with a definite term less than 12 months.

In case of violating the above conditions employee should compensate an amount being equal to the number of unnotified day-off according to the type of contract.

1.7.2. FINAL PAYMENT

On resignation, terminal payment will include:

- Salary up to the last working day
- Salary for annual leave, if any, accrued up to the last day of service;

1.7.3. CONTRACT TERMINATION

The termination of contract will be in conformity with the terms and conditions specified in Vietnam Labor Code (Article 34, 35, 36 - Labor Code 2019)

- a. An employer shall have the right to unilaterally terminate an employment contract with notice period in one of the following circumstances:
- The employee repeatedly fails to perform his/her work according to the criteria for assessment of employees' fulfillment of duties established by the employer. The criteria for assessment of employees' fulfillment of duties shall be established by the employer with consideration taken of opinions offered by the Trade Union;
 - The employee is sick or has an accident and remains unable to work after having received treatment for a period of 12 consecutive months in the case



định thời hạn hoặc đã điều trị 06 tháng liên tục đối với HDLĐ xác định thời hạn từ 12 tháng đến 36 tháng hoặc quá nửa thời hạn hợp đồng đối với người làm việc theo HDLĐ xác định thời hạn dưới 12 tháng mà khả năng lao động chưa hồi phục. Khi sức khỏe của người lao động bình phục thì người sử dụng lao động xem xét để tiếp tục giao kết hợp đồng lao động với người lao động.

- Do thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh nguy hiểm, dịch họa hoặc di dời, thu hẹp sản xuất, kinh doanh theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà người sử dụng lao động đã tìm mọi biện pháp khắc phục nhưng vẫn buộc phải giảm chỗ làm việc.
- Người lao động đủ tuổi nghỉ hưu theo quy định tại điều 169 của Bộ luật lao động 2019.
- Người lao động cung cấp không trung thực thông tin theo quy định tại khoản 2, Điều 16 của Bộ luật lao động 2019 khi giao kết hợp đồng lao động.

b. Người sử dụng lao động có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động và không cần thông báo trước trong những trường hợp sau:

- Người lao động không có mặt tại nơi làm việc sau thời hạn 15 ngày kể từ ngày hết thời hạn tạm hoãn thực hiện hợp đồng lao động.
- Người lao động tự ý bỏ việc mà không có lý do chính đáng từ 05 ngày làm việc liên tục trở lên.

1.7.4. THỦ TỤC THÔI VIỆC

- Người lao động tự viết đơn xin thôi việc và nộp cho

of an indefinite-term employment contract, for 06 consecutive months in the case of an employment contract with a fixed term of 12 – 36 months, or more than half the duration of the contract in case of an employment contract with a fixed term of less than 12 months. Upon recovery, the employer may consider concluding another employment contract with the employee;

- In the event of a natural disaster, fire, major epidemic, hostility, relocation or downsizing requested by a competent authority, the employer has to lay off employees after all possibilities have been exhausted;
- The employee reaches the retirement age specified in Article 169 of this Labor Code.
- The employee fails to provide truthful information during the conclusion of the employment contract in accordance with Clause 2 Article 16 of this Labor Code in a manner that affects the recruitment.

b. An employer shall have the right to unilaterally terminate an employment contract without notice in one of the following circumstances:

- The employee is not present at the workplace within 15 days from the expiry of the suspension period of the employment contract.
- The employee quits his/her fails to go to work without acceptable excuses for at least 05 consecutive working days;

1.7.4. RESIGNATION PROCEDURE

- Employee will write the resignation letter and submit to respective Department Head. DH after consider and confirm will transfer the form to T&C Dept to proceed. Employee will receive an Exit Interview form to fill in.



Trường bộ phận. Trường bộ phận sau khi xem xét và ký xác nhận sẽ chuyển đơn cho phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa xử lý. Nhân viên sẽ nhận được bảng "câu hỏi phỏng vấn thôi việc" để điền vào.

- Trước khi nghỉ việc, Người lao động có trách nhiệm bàn giao toàn bộ công việc cho người kế nhiệm; hoàn trả các vật dụng và tài sản mà Công ty/ bộ phận đã cấp phát trong quá trình làm việc kèm theo biên bản bàn giao có đủ chữ ký của người giao lẫn người nhận (theo mẫu văn bản của Công ty).
- Nhân viên sẽ không được thanh toán lương nếu chưa hoàn tất các thủ tục nói trên.
- Tất cả tài sản của Công ty mà bạn sở hữu phải được trả lại trong tình trạng tốt bao gồm:
 - Chìa khóa tủ cá nhân
 - Đồng phục, giày và các vật dụng liên quan
 - Biển tên/phù hiệu Allsafe
 - Thẻ bảo hiểm Sun Care / IMS
 - Thẻ ưu đãi Bienvenue
 - Sổ tay nhân viên
 - Các loại chìa khóa
 - Tất cả các dụng cụ thiết bị phục vụ cho công việc của bạn

2. LƯƠNG & PHÚC LỢI

2.1. LƯƠNG VÀ PHỤ CẤP

Công ty khẳng định rằng tiền lương cho tất cả nhân viên là công bằng, hợp lý, nhất quán và dựa trên năng lực, thành tích của mỗi người. Mức lương khởi điểm được xác định dựa trên trình độ, kinh nghiệm, mức lương trước đó, mức độ công việc cũng như quỹ lương của Công

- Before leaving, employee must return to Company on the last working day all the equipments that have been provided within the working period with the clearance form detailing the items issued (as Company template).
- Failure to follow this procedure may result in a delayed payment or deduction of remaining wages due, if any.
- All Company's property in your possession must be returned in good condition before a Clearance Form is signed and final payment settled. Includes:
 - Locker key
 - Uniform, shoes and related items
 - Name tag / Allsafe label
 - IMS/Sun care Insurance card
 - Bienvenue card
 - Employee handbook
 - Keys
 - All items provided to you by the Company for the purpose of carrying out your job

2. SALARY AND BENEFIT

2.1. SALARY AND ALLOWANCE

The Company firmly believes that remuneration to all staff must be fair, equitable, consistent and based on individual merit/performance. The starting salary is determined based on qualifications, experience, last drawn salary,



ty. Tất cả tiền lương, phụ cấp, phí dịch vụ của nhân viên sẽ được thanh toán vào ngày mùng 5 của tháng tiếp theo. Nếu ngày thanh toán rơi vào ngày cuối tuần hoặc ngày nghỉ lễ, việc thanh toán sẽ được thực hiện trước đó. Tiền lương sẽ được trả vào tài khoản ngân hàng của nhân viên kèm theo bảng lương cá nhân chi tiết của từng nhân viên.

2.2. LÀM VIỆC THÊM GIỜ

Công ty có thể thỏa thuận với nhân viên để yêu cầu làm thêm giờ khi cần. Từ cấp bậc Giám sát đến nhân viên, nếu làm thêm giờ sẽ được trả tiền ngoài giờ hoặc nghỉ bù. Tuy nhiên, số giờ làm thêm sẽ không vượt quá 40 giờ trong một tháng và không vượt quá 200 giờ trong một năm.

Giờ làm thêm chỉ được tính nếu nhân viên làm thêm nhiều hơn 30 phút, bất kỳ công việc nào nếu làm ít hơn nửa giờ không được coi là làm thêm giờ.

Nhân viên làm thêm giờ được trả lương theo đơn giá tiền lương hoặc tiền lương của công việc đang làm như sau:

- Vào ngày thường, ít nhất bằng 150%
- Vào ngày nghỉ hàng tuần, ít nhất bằng 200%
- Vào ngày lễ, ngày nghỉ có hưởng lương, ít nhất bằng 300%

Nếu làm thêm giờ vào ban đêm thì còn được trả thêm ít nhất bằng 30% tiền lương tính theo đơn giá tiền lương hoặc tiền lương của công việc đang làm vào ban ngày.

Hoặc sẽ được tính nghỉ bù căn cứ theo Luật lao động. Thời gian nghỉ bù sẽ được bộ phận sắp xếp trong thời hạn 2 tháng.

Trong trường hợp nghỉ bù, TBP có trách nhiệm trong việc sắp xếp để nhân viên nghỉ bù cho thời gian làm thêm trong vòng 2 tháng kể từ ngày nhân viên thực hiện làm thêm. Quá thời gian quy định này, thời gian làm thêm này sẽ bị hủy bỏ.

job size as well as the company's salary scale.

All employees' salaries, allowances, service charges will be paid on the 5th day of the following month. If the payment's day falls on weekend or Public Holiday, the payment will be made earlier.

The salary is paid into the staff's bank account attached with the payslip.

2.2. OVERTIME

The company may require the staff to work extra hours when necessary and in that case, Supervisor and Non-Supervisor staff only are entitled to overtime pay or days off in lieu. However, overtime hours should not exceed 40 hours per month and 200 hours per year.

Overtime will only be considered if it is more than 30 minutes of extra work put up by the staff, any extra work put up by staff less than a half hour is not considered as overtime.

Staff performing overtime work shall be paid wages base on the labor unit wage or the current wage rates applied to their work, as follows:

- On normal working days, at least equal to 150% of the normal pay rate.
- On weekly rest days, at least equal to 200% of the normal payrate.
- On public holidays, at least equal to 300% of the normal pay rate.

Staff work overtime in night shift will be paid an additional wage at least equal to 30% of the wage calculated on the basis of the per hour unit wage or the current wage rate paid to the staff for day work.

Or will be compensated in lieu of time /day off according to Labor code.

In case of off-in-lieu, Head of department has the responsibility of arranging time off within 2 months (from the day staff performed overtime).

If overtime(s) performed is not cleared within the stipulated time frame, it will be forfeited.



2.3. LÀM VIỆC CA ĐÊM

Nhân viên làm việc từ 22:00 đến 6:00 được coi là làm việc ca đêm. Trợ cấp ca đêm sẽ được trả đầy đủ theo quy định trong luật Lao động.

2.4. TĂNG LƯƠNG HÀNG NĂM

Tùy theo tình hình kinh doanh, lương của nhân viên sẽ được Ban Giám đốc xem xét dựa trên kết quả đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên vào cuối năm.

3. NGHỈ PHÉP

3.1. PHÉP NĂM

Người lao động làm việc 12 tháng liên tục sẽ được hưởng 12 ngày phép năm (Điều 74-Bộ luật Lao động).

Trường hợp Người lao động làm việc dưới 12 tháng trong năm thì số phép năm được tính tương ứng với số tháng làm việc trong năm.

Số ngày nghỉ phép năm hàng năm được tăng theo số năm làm việc cho Công ty, cứ 3 năm được nghỉ thêm 1 ngày (Theo Quy chế chung của Tập đoàn Sun Group).

Phép năm sẽ có hiệu lực sau thời gian thử việc. Nghỉ phép trong thời gian thử việc được coi như nghỉ phép không lương, ngoại trừ những ngày nghỉ phép được hưởng lương khác theo quy định của pháp luật lao động sẽ đề cập sau đây.

Nhân viên được khuyến khích sử dụng phép năm trước khi kết thúc năm Dương lịch hiện tại. Tuy nhiên, có thể tích lũy tối đa 05 ngày phép năm cho đến hết ngày 31 tháng 03 của năm sau nếu nhận được sự phê duyệt của Tổng quản lý.

Nghỉ phép trước, tức là nghỉ vượt quá một tỷ lệ tích lũy, chỉ có thể

2.3. NIGHT DUTY

Shift periods rostered from 10:00 p.m. to 6:00 a.m. continuous work is considered as Night Duty. A night shift allowance will be paid to those who are required to work full night shift as stipulated in Labor Code of Vietnam.

2.4. ANNUAL INCREMENT

Salary of the employees will be reviewed by the Company Management taking into consideration the year-end performance review.

3. LEAVE

3.1. ANNUAL VACATION

Annual paid leave for all employees is 12 days per year (unless otherwise stated in your negotiated contract) for a full year of service at the Company.

For new Employees, annual leave entitlement in the first year of employment contracts will be prorated.

After every 03 years of continuous service, the employee will be entitled to one additional day off for his/her annual paid leave (Following the Sun Group's Regulations).

The annual paid leave will be effective after probation time. All leave during probation time is considered as unpaid leave except other leave with pay under Labor law as mentioned below.

We encourage you to fully utilize your leave before the end of the current calendar year. Nevertheless, you can carry over up to a cumulative maximum of 05 annual leave days to the 31st of March of following calendar year upon General Manager's approval.

Leave in advance, i.e., leave in excess of an accrued proportion, is only available in special circumstances with the approval of the HODs/T&C



trong trường hợp đặc biệt với sự chấp thuận của Trưởng bộ phận/phòng Nhân sự. Tối đa 3 ngày/một lần ứng trước, đồng thời số phép ứng trước không được vượt quá số ngày phép còn lại trong năm. Bắt đầu từ tháng 11 được ứng trước không quá 3 ngày phép của năm sau.

Nếu thời gian nghỉ dưới 3 ngày, Đơn xin nghỉ phải được nộp trước ít nhất 3 ngày làm việc.

Nếu thời gian nghỉ 3 ngày hoặc nhiều hơn, Đơn xin nghỉ phép phải được nộp trước ít nhất 7 ngày làm việc.

3.2. NGHỈ LỄ

Mỗi nhân viên được hưởng 11 ngày nghỉ lễ trong năm. Việc nghỉ lễ có thể được sắp xếp bởi các TBP tùy thuộc vào khối lượng công việc.

- Tết Dương lịch: 1 ngày
- Tết Âm lịch: 5 ngày
- Giỗ tổ Hùng Vương: 1 ngày
- Ngày 30/4: 1 ngày
- Ngày Quốc tế Lao động: 1 ngày
- Ngày Quốc khánh: 2 ngày

Nếu những ngày nghỉ lễ nêu trên trùng với ngày nghỉ hàng tuần, Nhân viên sẽ được nghỉ bù vào ngày tiếp theo hoặc trong vòng 03 tháng.

3.3. NGHỈ ỐM

Thời gian nghỉ ốm tối đa, kể cả các bệnh phải điều trị dài ngày theo quy định của Bộ Y tế như sau:

- 30 ngày/năm nếu NLD đã tham gia đóng BHXH dưới 15 năm
- 40 ngày/năm nếu NLD đã tham gia đóng BHXH từ 15-30 năm
- 60 ngày/năm nếu NLD đã tham gia đóng BHXH từ 30

Manager. Maximum 3 days/time leave in advance and the number of leave days in advance does not exceed the balance of leave in the year. From November onwards, maximum 3 days of the following year is allowed to advance.

Application for annual leave approval should be made following the range:
Under 3 days: Leave Application Form is submitted at least 3 days in advance.

From 3 days and above: Leave Application Form is submitted at least 7 days in advance

3.2. PUBLIC HOLIDAYS

An employee is entitled to 11 days per year as Public Holidays. The Public Holidays may be taken as arranged by the HODs depending on the workload.

- New Year (January 1st): 1 day off.
- Lunar New Year: 5 days off
- Hung King's Commemorative Holiday: 1 day off
- Victory day (April 30th): 1 day off
- Labor Day (May 1st): 1 day off.
- National Day (September 2nd): 2 days off.

When the public holidays referred to above coincide with a weekly day off, the employee shall be entitled to take the following day off or within the 3 months in the compensation thereof.

3.3. MEDICAL LEAVE

The maximum period of time for the employees to take sick leave, exclusive of the long treatment diseases as stipulated by the Ministry of Health, is as follows:

- 30 days in a year, if she/ he has paid social insurance premium for less than 15 years.



năm trở lên (Số ngày nghỉ ốm nói trên bao gồm cả thời gian điều trị tại bệnh viện)

(Điều 26 – Luật BHXH 2014)

Nhân viên nghỉ ốm sẽ không được trả lương cho thời gian nghỉ ốm. Tuy nhiên, họ sẽ được hưởng 75% lương cơ bản do Bảo hiểm xã hội chi trả (Điều 28 – Luật BHXH 2014) nếu có giấy tờ sau đây:

- Giấy chứng nhận nghỉ ốm hưởng BHXH của cơ sở y tế đăng ký trong thẻ BHYT, Sổ khám bệnh và những giấy tờ liên quan khác.

3.4. NGHỈ NĂM VIỆN

Nhân viên có hợp đồng lao động chính thức sẽ được tham gia BHYT đầy đủ theo quy định của cơ quan BHXH và sẽ được hưởng các dịch vụ y tế theo đúng quy định của pháp luật trong trường hợp bị ốm phải nằm viện điều trị.

Những giấy tờ khám chữa bệnh không đúng theo quy định về BHYT hoặc không đúng theo yêu cầu chuyên môn của Bộ Y tế sẽ không được chấp nhận.

3.5 NGHỈ CON ỐM

Bất cứ khi nào con của nhân viên nữ, những người được/dưới 7 tuổi, bị bệnh và cần được chăm sóc từ mẹ của họ theo lời khuyên của bác sĩ, nhân viên nữ sẽ được nghỉ như sau:

- 20 ngày mỗi năm cho trẻ em dưới 3 tuổi
- 15 ngày mỗi năm cho trẻ từ 3 đến 7 tuổi

Trong trường hợp nghỉ phép con ốm, nhân viên nữ phải nộp về Phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa giấy xác nhận khám chữa bệnh cho con do trung tâm y tế có thẩm quyền của Bộ Y tế cấp cũng như thông báo cho TBP.

Nhân viên sẽ được hưởng một khoản trợ cấp thanh toán của quỹ Bảo

- 40 days in a year, if she/ he has paid social insurance premium for 15 to 30 years.
- 60 days in a year, if she/ he has paid social insurance premium for 30 years or more. (Hospitalization is included in the above period)

(Article 26- Social Insurance Laws 2014)

The payment for employees who take sick leave or leave of absence to take care of sick children, or to take family planning measures is set at 75% of the salary, which is used as basis to set the payment of social insurance premium prior to the leave of absence. (Article 28 - Social Insurance Laws 2014).

Staff are entitled for sick leave with payment from Social Insurance Dept. if they have these papers as follows:

- Certificate of sick leave entitled to social insurance of health-check center as registration in Health card, Health insurance book and other documents related.

3.4. HOSPITALISATION LEAVE

The Company shall register its staff with a Health Insurance Agency which will bear the cost of hospital work charges in a local government or restructured government hospital and surgical & specialist fees as stipulated by the Law. Application for medical examination or treatment which is not in compliance with the Regulation on Health Insurance or which do not meet professional/ technical requirements as defined by Ministry of Health will not be accepted.

3.5. LEAVE FOR SICKNESS OF CHILD

Whenever the female staff's child/children, who is/are under 7 years old, become ill and need care from their mother as advised by a certified doctor, the female staff will be entitled to a leave as follows:

- 20 days per year for children under 3 years old.
- 15 days per year for children between 3 and 7 years old



hiếm xã hội trong những ngày nghỉ nói trên.

Công ty sẽ thanh toán lại cho nhân viên sau khi nhận được tiền từ cơ quan BHXH.

3.6. NGHỈ THAI SẢN

- Nhân viên nữ được nghỉ thai sản có lương với thời gian tối đa theo quy định của Chính phủ, bao gồm ngày nghỉ lễ và ngày nghỉ trong tuần nếu có đủ thời gian tham gia BHXH theo quy định của luật Lao động (Điều 31-Luật BHXH 2014).
- Tiền trợ cấp thai sản được trích từ quỹ BHXH, bằng 100% mức lương tham gia BHXH trước khi nghỉ thai sản. (Điều 39-Luật BHXH 2014)
- Trước khi nghỉ thai sản, nhân viên nữ phải nộp đơn trước càng sớm càng tốt để Công ty sắp xếp kế hoạch công việc.
- Nhân viên nữ có thể trở lại làm việc trước khi hết hạn nghỉ thai sản nếu đã nghỉ được 04 tháng và có xác nhận của bác sĩ về việc trở lại làm việc sớm mà không ảnh hưởng đến sức khỏe. Trường hợp này nhân viên phải báo cho Công ty trước 2 tuần.
- Trong thời gian mang thai, nhân viên nữ được nghỉ đi khám thai 5 lần, mỗi lần 1 ngày, và phải có Giấy xác nhận khám thai do bệnh viện cung cấp.
- Nhân viên nữ trong thời gian nuôi con dưới 12 tháng tuổi, được nghỉ mỗi ngày 60 phút trong thời gian làm việc mà vẫn hưởng đủ lương.
- Nhân viên nữ được nghỉ sinh tối đa 6 tháng, bao gồm cả nghỉ lễ dân tộc và ngày nghỉ trong tuần. Trường hợp sinh đôi trở lên, thì từ con thứ 2 trở đi, cứ mỗi con, người mẹ

In case of leave for sickness of child, the female staff should submit to T&C department the sickness of child certification from medical centers authorized by the Ministry of Health as well as notify to the HOD.

The staff will be entitled to a compassionate allowance paid by Social Insurance fund during the above-mentioned leave.

The payment will be conducted after the Company received money from SHI Dept.

3.6. MATERNITY LEAVE

- Female employees shall be entitled to maternity leave with period as Government's legislation and provided under the provisions of the Labor Code, (Article 31 - Social Insurance Laws 2014).
- The payment for maternity leave is from social insurance fund and it is equal to 100% of salary base on the social insurance premium prior to leave. (Article 39 - Social Insurance Laws 2014).
- The female employees applying for maternity leave shall submit her application for such leave as soon as possible in advance, in order to facilitate the arrangement of the work program of the Company.
- The female employee may return work before the expiry of her maternity leave if she has spent 04 months of leave after date of delivery and has a doctor's certificate that her early return to work shall not affect her health and she must notify the Company of her return two weeks in advance.
- During the pregnancy period, a female employee shall be entitled to leave for pregnancy examination 5 times, one day each time, provided that the "Sick leave for Social Insurance" must be obtained
- A female employee taking care of her own child whose age is under 12 months old will be entitled for 60 minutes time off every full working day with full pay.
- Female employees will be granted a maximum of 6 months paid maternity leave. The maternity leave days include any statutory holidays and day off. In case of twins delivery and above, from the 2nd child, she is entitled to



được nghỉ thêm 01 tháng.

- Nhân viên nữ nghỉ do sảy thai, nạo, hút thai, thai chết lưu hoặc phá thai bệnh lý (Điều 33 - Luật BHXH 2014)

+ 10 ngày nếu thai dưới 05 tuần tuổi;

+ 20 ngày nếu thai từ 05 - 13 tuần tuổi;

+ 40 ngày nếu thai từ 13 - 25 tuần tuổi;

+ 50 ngày nếu thai từ 25 tuần tuổi trở lên.

- Nhân viên nữ nghỉ do con chết:

+ Nếu con dưới 02 tháng tuổi chết thì mẹ được nghỉ việc 04 tháng tính từ ngày sinh con.

+ Nếu con từ 02 tháng tuổi trở lên chết thì mẹ được nghỉ việc 02 tháng tính từ ngày con chết.

3.7. NGHỈ DƯỠNG SỨC, PHỤC HỒI SỨC KHỎE SAU SINH

- Nhân viên nữ sau thời gian hưởng chế độ thai sản theo quy định, trong khoảng thời gian 30 ngày làm việc mà sức khỏe chưa phục hồi thì được nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe từ 05 đến 10 ngày (Điều 41-Luật BHXH 2014).
- Thời gian nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe bao gồm cả ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết, ngày nghỉ hàng tuần. Trường hợp có thời gian nghỉ dưỡng sức từ cuối năm trước chuyển tiếp sang đầu năm sau thì thời gian nghỉ đó được tính cho năm trước.
- Số ngày nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe do người sử dụng lao động và Ban Chấp hành công đoàn cơ sở quyết định. Thời gian nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe được quy định như sau:

extra 1 month for a child.

- Leave period upon miscarriage, abortion, stillbirth or pathological abortion (Decision 33 - Social Insurance Laws 2014)

+ 10 days, for pregnancy of under 5 weeks;

+ 20 days, for pregnancy of between 5 weeks and under 13 weeks;

+ 40 days, for pregnancy of between 13 weeks and under 25

weeks;

+ 50 days, for pregnancy of 25 weeks or more.

- After childbirth, in case a child dies:

+ if an under-2-month child dies, the mother is entitled to a 4-month leave from the date of childbirth;

+ if a child aged 2 months or older dies, the mother is entitled to a 2-month leave from the date of the child's death.

3.7. CONVALESCENCE AND HEALTH REHABILITATION AFTER MATERNITY PERIOD

- Female employees whose health has not yet recovered within the first 30 working days after the maternity leave period are entitled to a leave for convalescence and health rehabilitation of between 5 and 10 days (Decision 41 - Social Insurance Laws 2014).
- The leave period for convalescence and health rehabilitation is inclusive of public holidays, New Year holidays and weekends. The leave period for convalescence and health rehabilitation which lasts from the end of a year to the following year shall be counted for the previous year.
- The number of days of a leave period for convalescence and health rehabilitation specified in Clause 1 of this Article shall be jointly decided by the employer and grassroots Trade Union Executive Committee, or by the employer in case the grassroots Trade Union organization has not yet been set up. The maximum leave period for convalescence and health rehabilitation is:
 - + 10 days, for female employees who give birth to twins or more



- + Tối đa 10 ngày đối với lao động nữ sinh một lần từ hai con trở lên;
- + Tối đa 07 ngày đối với lao động nữ sinh con phải phẫu thuật;
- + Tối đa 05 ngày đối với các trường hợp khác.
 - Mức hưởng chế độ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau thai sản một ngày bằng 30% mức lương cơ sở.

3.8. NGHỈ VỢ SINH CON

Căn cứ theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 31 [Luật bảo hiểm xã hội năm 2014](#); Lao động nam đang đóng bảo hiểm xã hội khi vợ sinh con được nghỉ việc hưởng chế độ thai sản như sau: 05 ngày với sinh thường, 07 ngày làm việc khi vợ sinh con phải phẫu thuật, sinh con dưới 32 tuần tuổi; Trường hợp vợ sinh đôi thì được nghỉ 10 ngày làm việc, từ sinh ba trở lên thì cứ thêm mỗi con được nghỉ thêm 03 ngày làm việc; Trường hợp vợ sinh đôi trở lên mà phải phẫu thuật thì được nghỉ 14 ngày làm việc

3.9. NGHỈ CÓ HƯỞNG LƯƠNG

Nhân viên nghỉ phép mà vẫn được nhận đủ lương nếu vì những lý do sau:

- Nghỉ cưới : 3 ngày
- Con cưới : 1 ngày
- Tang tử thân phụ mẫu hoặc chồng/vợ/con : 3 ngày

Đơn xin nghỉ phép phải kèm theo giấy tờ xác nhận.

3.9. NGHỈ KHÔNG HƯỞNG LƯƠNG

Nhân viên có thể xin nghỉ phép không hưởng lương, thời gian nghỉ

infants;

+ 7 days, for female employees who have a surgical birth;

+ 5 days, in other cases.

- The per-diem allowance for convalescence and health rehabilitation after maternity leave period must equal to 30% of the basic salary.

3.8. PATERNITY LEAVE

Paternity leave (for male employee) : Five (05) days for normal delivery, 07 days for surgery delivery under 32 weeks; 10 days for twin delivery, triplets and above: additional 03 days/baby; 14 days for surgery delivery and from twins above (Point e, Clause 1, Article 31, Social Insurance Regulation 2014).

3.9. PAID LEAVE

Employees are entitled to take personal leave with pay in the following cases:

- Marriage leave : Three (3) days
- Child marriage leave : One (1) day.
- Death of parents (including parents of spouse), husband/ wife, son/ daughter : Three (3) days.
Leave application must be supported by documentary proof.

3.10. UNPAID LEAVE

Employees can agree with Department Head to take leave without pay. The leave period cannot exceed two months per year and is subject to the approval by the General Manager.



không quá 2 tháng/năm và phải có sự đồng ý của Trưởng bộ phận & Tổng Quản lý.

3.10. NGHỈ ỒM KHÔNG LƯƠNG

Nghỉ ốm không được hưởng lương trong những trường hợp sau:

- Nhân viên thử việc hoặc nhân viên thực tập
- Nhân viên đã nghỉ hết thời gian nghỉ ốm quy định theo điều 3.3.

4. THĂNG TIẾN NGHỀ NGHIỆP

Công ty chúng tôi muốn tạo ra sự khác biệt cho bạn trong bước thăng tiến nghề nghiệp. Trong một môi trường khuyến khích học tập, chúng tôi đặt mục tiêu mang đến cho mọi nhân viên kiến thức mới mẻ và vững chắc, khích lệ mỗi người trưởng thành hơn khi làm việc tại Công ty.

4.1. NHIỆM VỤ CÔNG VIỆC

Khi bạn bắt đầu làm việc tại Công ty, bạn sẽ được giao nhiệm vụ cụ thể về phạm vi công việc, trách nhiệm của mình. Trong quá trình công tác, giám sát trực tiếp của bạn sẽ xem xét, kiểm tra và bổ sung định kỳ nhiệm vụ công việc của bạn.

4.2. ĐÁNH GIÁ CÔNG VIỆC

Công ty áp dụng hệ thống đánh giá mở. Đánh giá công việc được tiến hành hàng năm.

Trước mỗi kỳ đánh giá, bạn sẽ phải hoàn thành Phiếu tự đánh giá, trong đó bạn đưa ra ý kiến đánh giá của mình về công việc bạn đang làm và làm thế nào để công việc của bạn tốt hơn. Mặt khác, dựa trên kết quả mà bạn đạt được, người quản lý sẽ đánh giá công việc của bạn và sẽ phát triển kế hoạch cho lần đánh giá tiếp theo. Bạn sẽ được đánh giá khi kết thúc thời gian thử việc, sau mỗi năm làm việc và đánh giá hàng

3.10. UNPAID SICK LEAVE

Sick leave without pay is applicable to the following circumstances:

- Those who are in the probation or training period.
- Those who have used all their credits of sick leave with pay as provided in Article 3.3 hereof.

4. CAREER ADVANCEMENT

We want to make a difference in your career. Under a conducive learning environment we aim to provide every staff new and enhanced knowledge that will spur each to grow within the organization.

4.1. JOB ROLE

At the commencement of your employment, you will be given a job role that details your scope, responsibilities and key result areas. As part of continuous growth, your job role will be reviewed, revised and updated periodically by your supervisor.

4.2. PERFORMANCE APPRAISAL

The Company adopts an open appraisal system. The performance appraisal exercise is conducted each year.

Prior to each appraisal exercise, you are required to complete a Self-Appraisal Form which requires you to provide feedback on how you are doing in your job and what can be done to better your performance. Likewise, based on your key result areas, your supervisor will evaluate your performance and develop a joint action plan before the next review. You will be assessed on completion of your probation, on your anniversary and subsequently on a yearly basis.



năm.

4.3. PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

Công ty cam kết đào tạo và phát huy tối đa tiềm năng của mọi nhân viên. Chính sách của Công ty là đào tạo và phát triển các nhân viên trong Công ty, sau đó chuyển họ sang một vị trí công việc mới trong Tập đoàn – thăng chức, làm ở một chi nhánh khác, hoặc làm ở một bộ phận khác của Công ty.

5. CÔNG NHẬN DANH HIỆU VÀ TẶNG THƯỞNG

Để ghi nhận sự đóng góp của tất cả nhân viên đối với Công ty, Ban Giám đốc sẽ có những phần thưởng cho những nhân viên ưu tú như sau:

5.1. NHÂN VIÊN TIÊU BIỂU CỦA THÁNG/NĂM

Phần thưởng này sẽ được tặng cho những nhân viên được cấp trên và đồng nghiệp công nhận là người gương mẫu và là tấm gương cho mọi người cả về thái độ và khả năng làm việc. Phần thưởng này giành cho cấp Nhân viên & Giám sát.

5.2. PHẦN THƯỞNG S'APPRECIATION

Phần thưởng này dành tặng cho những nhân viên nhận được lời khen của khách hàng, nhân viên trung thực trả lại tài sản cho người bị mất, nhân viên dũng cảm trong xử lý các tình huống nguy hiểm, học viên xuất sắc trong các lớp đào tạo, đào tạo viên xuất sắc và các thành tích khác được Giám sát, Quản lý ghi nhận.

5.3. PHẦN THƯỞNG THỦ LĨNH TIÊU BIỂU CỦA QUÝ

Phần thưởng này sẽ được tặng cho những thủ lĩnh được cấp dưới bình chọn và Ban điều hành (Excom) lựa chọn là người thủ lĩnh gương

4.3. CAREER DEVELOPMENT

The Company is committed to training and developing each and every staff to their fullest potential. It is the Company's policy to train and develop our staff within the Company before moving them from one job position to another within the Group - vertically, laterally or diagonally.

5. RECOGNITION AND AWARDS

In appreciation and recognition of the outstanding contributions of Supervisory/Confidential and Non-Supervisory staff towards the well being of the Company, the Management will present various awards to worthy employees as follows:

5.1. EMPLOYEE OF THE MONTH/YEAR

This award is given to individual staff who has been recognized by both their co-workers and supervisor as a role model and is exemplary in both attitude and work performance. Applied for Staff level & Supervisory level.

5.2. S'APPRECIATION AWARD

An award that recognizes exemplary staff who are complimented by guests, who are honest to return valuable items to guests or colleagues, who are brave to solve problems or help others in dangerous situations, who is the best student in training courses, who is the best trainer in training courses and other staff recognized by Supervisors and Managers.

5.3. LEADER OF QUARTER

This award is given to individual Leader who has been recognized by both their subordinates and Excom members as a role model and is exemplary in both attitude and work performance. Applied for Assistant & Department Head Levels (except Excom members).



mẫu và tấm gương cho mọi người cả về thái độ và khả năng làm việc. Phần thưởng này giành cho cấp Tr� lý & Quản lý (trừ Excom).

6. HỌC TẬP VÀ PHÁT ĐƯỠ

Chúng tôi luôn tin rằng mỗi nhân viên là tài sản vô giá của Công ty, những người đóng góp to lớn cho sự thành công của Công ty. Chúng tôi cam kết mang lại cho bạn những cơ hội học tập, đào tạo nhằm phát triển, nâng cao kỹ năng, hiểu biết, giúp bạn làm việc tốt hơn và hiệu quả hơn và tăng khả năng thích nghi với những thay đổi trong môi trường làm việc.

Chúng tôi hy vọng rằng bạn cũng cam kết không ngừng học hỏi và khẳng định bản thân tại Công ty.

6.1. ĐỊNH HƯỚNG VÀ KIẾN THỨC VỀ CÔNG VIỆC

Mỗi nhân viên mới vào làm việc sẽ được học chương trình định hướng do phòng Nhân sự đảm nhiệm gồm những hiểu biết về tập đoàn AccorHotels, chủ đầu tư tập đoàn Sun Group, mục tiêu, giá trị cốt lõi, thông tin về các lĩnh vực hoạt động, những đặc điểm kinh doanh độc đáo và sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty. Chương trình cũng giúp nhân viên mới quen với những chính sách nhân sự, thuật ngữ, điều kiện và những quyền lợi khi làm việc tại Công ty.

6.2. CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Để đưa mục tiêu, ý tưởng của chúng ta thành hiện thực, chúng ta phải xây dựng nét văn hóa hướng về chất lượng và dịch vụ, trong đó nhân viên cam kết quan tâm, chăm sóc mọi khách hàng chu đáo trên mức họ mong đợi. Theo chương trình chăm sóc khách hàng, tất cả nhân viên sẽ được hướng dẫn những kỹ năng cụ thể về giao tiếp, lịch sự

6. LEARNING AND DEVELOPMENT

We believe that every staff is our invaluable asset who makes a significant difference in the success of the Company. We are committed to providing you with essential training that will develop your potential, upgrade your skills and knowledge, improve your performance and effectiveness and increase your readiness in adapting to changes.

We hope that you are equally committed to continuously seek to learn and make a difference at the Company.

6.1. ORIENTATION & PRODUCT KNOWLEDGE

Every new staff will undergo an orientation program conducted by Human Resources Department covering background information on the Sun Group & AccorHotels, our Vision, our Core Values, Product information on various business units, our Unique Selling Features and our Organization Chart. The program will also familiarize new recruits with Human Resource policies, terms & conditions and benefits.

6.2. CUSTOMER CARE PROGRAM

Putting our vision into action, we must put in place a quality and service-minded culture where by staff are committed to providing their best of care to all our customers beyond normal expectations. Under the company-wide Customer Care program, all staff will be taught specific skills on Communication, Telephone Courtesies, Handling Complaints, Assertiveness, Teamwork and Interpersonal Relations.



khi đàm thoại điện thoại, giải quyết khiếu nại của khách hàng, quyết đoán, làm việc theo nhóm và các kỹ năng quan hệ liên nhân.

6.3. ĐÀO TẠO NÂNG CAO KỸ NĂNG

Trong từng bộ phận, thông qua nội quy hướng dẫn, giám sát viên và đồng nghiệp sẽ trang bị cho bạn kiến thức về công việc và những kỹ năng cần thiết để có thể làm việc tốt nhất, hiệu quả nhất.

6.4. ĐÀO TẠO PHÁT TRIỂN NHÂN VIÊN

Chúng tôi khuyến khích bạn không ngừng học hỏi, tham gia vào các khóa học đào tạo chuyên biệt tại Công ty cũng như các khóa học ngoài Công ty. Công ty sẽ tài trợ cho khóa học bên ngoài của bạn nếu khóa học đó liên quan đến công việc của bạn hoặc là một phần trên con đường phát triển sự nghiệp của bạn. Phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa sẽ xem xét và sau đó Tổng Quản lý sẽ ra quyết định cuối cùng.

6.5. TRÁCH NHIỆM CÁ NHÂN

Trong khi Công ty nỗ lực để đào tạo và phát triển khả năng cho bạn, chúng tôi cũng mong muốn bạn là một nhân viên gương mẫu và có trách nhiệm:

- Đi học đúng giờ và học nghiêm túc tất cả các khóa học, cả trong và ngoài Công ty.
- Tích cực học tập và tham gia xây dựng bài trong suốt khóa học
- Chuẩn bị và dự thi nếu đó là một phần bắt buộc của khóa học
- Vận dụng những kỹ năng và kiến thức bạn tiếp thu được trong khóa học vào công việc
- Đóng góp ý kiến phản hồi vào Bản đánh giá đào tạo cho mỗi chương trình đào tạo (cả trong và ngoài Công

6.3. SKILL ENHANCEMENT TRAINING

In your respective department through a structured format, your supervisors and colleagues will equip you with specific job knowledge and skills essential for achieving high standards in work performance, efficiency and service.

6.4. EMPLOYEE DEVELOPMENT TRAINING

You are encouraged to participate in continuous learning through attending in-house specialized training programs as well as enrolling in external training programs. To ensure relevance, sponsorship of external programs will be granted if the course is related to your job or is part of your overall career development growth. A formal review shall be conducted by the T&C Manager with final approval granted by the General Manager.

6.5. PERSONAL RESPONSIBILITIES

While the Company makes every effort to train and develop you, we expect you to play your part in being an exemplary trainee and be responsible:

- In being punctual and attentive in all training programs, both internal and external;
- In being participative and contributive during the course;
- In preparing and sitting for the examination, if required as part of the course;
- In putting into practice at the workplace, the skills and knowledge you have acquired during the course.
- In providing valuable feedback in the Training Evaluation Form for every program (internal as well as external) and submitting the form to T&C for review;
- In giving the T&C department a copy of your training Certificate upon course completion for records updating;



ty) và nộp cho phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa xem xét và lưu giữ.

- Nộp cho phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa bản copy chứng chỉ đào tạo sau khi hoàn thành khóa học để lưu lại hồ sơ.

7. QUY ĐỊNH TRONG CÔNG TY

7.1. THỜI GIAN LÀM VIỆC

Công ty hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. **Giờ làm việc sẽ được thành lập theo các ca làm việc của các bộ phận tương ứng.** Tuy nhiên, ngày và thời gian làm việc thực tế của bạn sẽ thay đổi theo tình hình kinh doanh của Công ty và nhu cầu công việc. Lịch làm việc của bạn sẽ được phân công bởi TBP trong đó nêu rõ thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngơi và ngày nghỉ trong tuần.

- **Đối với nhân viên khối hành chính- Văn phòng như sau:**

Từ thứ Hai đến thứ Sáu: 08:00 giờ đến 17:30 giờ (Nghỉ ăn trưa 30 phút)

- **Đối với nhân viên phục vụ:** Giờ làm việc sẽ do TBP, hoặc Giám sát viên phân công. 5 ngày làm việc mỗi tuần.

7.2. THỜI GIỜ NGHỈ NGƠI

Nhân viên làm ca được nghỉ ngơi 30 phút bao gồm trong ca làm việc cho mỗi ca làm việc. Nhân viên ca đêm được nghỉ ngơi 45 phút bao gồm trong ca làm việc.

7. INTERNAL REGULATION

7.1. WORKING TIME

The Company operates 24 hours a day, 7 days a week. **The office hours will be established according to the rosters made by the respective departments.** However, the actual days and times you work will vary according to the Company occupancy and needs. Your timetable will be rostered by your HODs accordingly and will indicate the hours of work, break times and your day - off.

- **Administrative and Clerical Staff as follows:**

From Monday to Friday: from 08:00 to 17:30 hrs (30 minutes lunch break included)

- Saturday: from 8:30 am to 12:00 pm (No lunch break)
- **Service and Operations employees:** Department Heads will schedule your routine and rest day accordingly with prior notice. Work 5 days per week.

7.2. REST TIME

Employee who works on operation shall be granted a break of 30 minutes which is included in the working hours for each shift. An employee on a night shift is entitled to a 45 minutes break which is included in the working hours.



7.3. THAY ĐỔI CA LÀM VIỆC HOẶC NGÀY NGHỈ

Đôi khi bạn có thể muốn thay đổi ngày nghỉ tuần với một đồng nghiệp vì lý do cá nhân. Bạn phải đảm bảo đã được chấp thuận bằng văn bản từ Trưởng bộ phận của bạn trước khi thực hiện thay đổi bằng cách sử dụng "Đơn xin đổi ca". Sự thay đổi này cũng phải được sự đồng ý và xác nhận bởi nhân viên đã đồng ý với sự thay đổi với bạn trong đơn này. Thay đổi phải được cập nhật trên bảng phân ca làm việc.

7.4. ĐI LÀM ĐẦY ĐỦ VÀ ĐÚNG GIỜ

Tất cả nhân viên phải đi làm đúng giờ. Nếu nhân viên không thể đi làm vì bất kỳ lý do gì hoặc nếu phải đến muộn thì phải thông báo cho Giám sát hoặc Trưởng bộ phận ít nhất 2 tiếng trước giờ làm việc. Không được nhắn lại với đồng nghiệp làm chung. Nhân viên không tuân theo quy định này sẽ phải chịu hình thức kỷ luật.

Trường hợp nhân viên ốm nặng không thể tự gọi điện xin phép thì phải nhờ người thân trong gia đình gọi điện ngay cho cấp trên trực tiếp hoặc cho phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa.

7.5. TRANG PHỤC & NGOẠI HÌNH

Trong mắt của khách hàng thì "Nhân viên đại diện cho hình ảnh của Công ty". Do đó, nhân viên phải ăn mặc trang phục đúng quy cách tại nơi làm việc. Tất cả nhân viên phải đeo Biển tên và không được chỉnh sửa đồng phục khi đang làm nhiệm vụ. Nhân viên không được phép mặc đồng phục ra ngoài Công ty.

Nhân viên phải luôn luôn sạch sẽ, gọn gàng trong giờ làm việc và lưu

7.3. CHANGING SHIFT OR DAY OFF

Occasionally you may want to change your shift or day off with a colleague for personal reasons. You must secure written approval from your Department Head prior to making the change by using "Shift change application". The change must also be agreed and endorsed by the employee who agreed to the change with you in the approved form. Changes must be posted on rosters.

7.4. ATTENDANCE AND PUNCTUALITY

All employees are required to report to work on time. If you are unable to report to work for any reason, or if you will be late, you must notify your Supervisor at least two (2) hours prior. Do not leave the message to your coworker in your department. Failure to notify your Supervisor will result in a disciplinary action.

In the event you are too sick to call your Supervisor, you must ask an immediate family member to call your Supervisor or T&C Department.

7.5. ATTIRE & GROOMING

In the eyes of the Guest "An employee is the hotel". Therefore personal appearance and grooming of each and every employee are essential for good guest relations. You are to report for work in appropriate working attire. All uniformed staff are required to put on their uniform with their name badge, without altering the design while on duty, uniformed staffs are not allowed to wear their uniforms out of the Company.

Staff must always keep clean and tidy on or off duty and note the following points:

For Male:

- Uniform is provided.



ý những điểm sau đây:

Đối với nam:

- Mặc đồng phục do khách sạn cung cấp
- Tóc gọn gàng và cắt ngắn trên cổ áo
- Cạo râu sạch sẽ
- Giữ hàm răng luôn sạch sẽ
- Sử dụng chất khử mùi hay nước hoa có mùi thơm nhẹ
- Đồng phục luôn sạch sẽ và thẳng nếp
- Chỉ được đeo 1 chiếc đồng hồ kiểu dáng đơn giản, dây da màu đen hoặc màu nâu hoặc bằng kim loại vàng/bạc.
- Không đeo kính mắt có màu sắc; không đeo kính râm trong Công ty ngoại trừ lý do sức khỏe (kính râm che mắt nụ cười và vẻ mặt thân thiện)
- Giày dép phải được lau chùi sạch sẽ. Không mang dép lê hoặc dép xỏ ngón trong ca làm việc.
- Sử dụng tất chân màu đen
- Không đeo khuyên tai, khuyên mũi hoặc trang sức khác ngoại trừ nhẫn cưới.

Đối với nữ:

Trang phục:

Mặc đồng phục do khách sạn cung cấp.

Tóc:

- Giữ đầu tóc gọn gàng; không để tóc mai che mắt khi làm nhiệm vụ
- Nếu là tóc dài (qua khỏi cổ áo sơ mi) thì phải búi gọn gàng.

- Hair neat and short- above the collar
- Clean shaved
- Oral hygiene
- Use deodorant, no strong aftershave and perfume.
- Uniform should be clean and well pressed to ensure it is well maintained.
- A simple type of watch is accepted with only black or brown leather strap and gold or silver metal strap are permissible.
- No colored contact lens are permitted. Not wearing sun glasses in the Company except for health reasons. (Sunglasses block your friendly face & smile)
- Shoes must be clean and polished prior to wearing them on every shift. Slippers and flip flops are not allowed to be worn during working hours.
- Black socks only
- No earrings, no ring (except wedding ring)

For Female:

Uniform is provided.

Hair :

- Always be clean, neat and tidy, free from flakes. Hair must never fall across the face.
- Females with long hair (below shirt collar) must have it tied back tightly with the bun hair net supplied by Hotel.
- Hair can be dyed, rinsed or tinted only if this will improve the appearance. The color must be maintained so that it does not change to a lighter shade. If the color is unsuitable, the T&C Manager reserves the right to ask the employee to revert to the original hair color.



- Màu tóc nên để tự nhiên. Có thể nhuộm tóc hoặc phun màu lên tóc nếu màu tóc trông tự nhiên và không quá sặc sỡ.

Trang sức & Phụ kiện

- Không khuyến khích dùng nhiều đồ trang sức
- Bông tai phải đơn giản và đeo hai bên. Bông tai không quá dài hoặc quá to.

Mỹ phẩm:

- Trang điểm vừa phải, không quá đậm
- Sử dụng nước hoa có mùi thơm nhẹ

Tay và móng:

- Giữ bàn tay sạch sẽ, móng tay phải được cắt ngắn và không để xỉn màu; có thể sơn móng tay các màu trung tính. Không sử dụng các màu sơn sặc sỡ.

Bàn chân và Móng chân

- Bàn chân phải được giữ sạch sẽ, móng chân luôn cắt ngắn.
- Chỉ được sơn móng chân màu nhạt nếu muốn.

Răng:

- Phải đánh răng sạch sẽ trước khi vào ca làm việc
- Khuyến khích sử dụng nước súc miệng hoặc thuốc xịt hơi thở sau khi dùng bữa tại Công ty.

Tất:

- Tất cả nhân viên nữ mặc đồng phục (ngoại trừ nhân viên bộ phận Phòng) phải đi tất dài, màu đen. Nghiêm cấm

Jewelry & Accessories:

- Jewellery should be kept to a minimum and should not interfere or contradict the image that you are trying to project.
- Only one simple earring, but not hanging one, which diameter should not too long or too big.

Cosmetics:

- Make-up must be applied in moderation
- Female staff perfume must be light.

Hand and Nails:

- Hands must be clean, and fingernails must be kept clean, short, and evenly pared, free from nicotine stains.

Feet and Toe-nails:

- Feet must be kept clean; toe nails must be short and well cut.
- Only transparent colors or colorless nail lack is permitted.

Teeth:

- You must brush your teeth before your shift
- After your duty meal, brushing of teeth, mouth washes and gargles or breath sprays are strongly recommended

Socks/Stockings:

Female employees (except housekeepers) must wear stockings. They should be black-colored. No patterned (prints) stockings are allowed.



sử dụng tất có hoa văn, họa tiết.

7.6. BỮA ĂN NHÂN VIÊN

Nhân viên sẽ được phục vụ 03 bữa ăn vào ngày làm việc tại Nhà ăn nhân viên.

Nhân viên làm việc ca đêm sẽ được Công ty cung cấp 1 bữa ăn phụ đêm.

Nhà ăn nhân viên sẽ phục vụ theo thời gian biểu như sau:

Bữa trưa: 11h00–14h00

Bữa tối: 17h00–19h00

Bữa đêm: 23h00-24h00

7.7. BẢO MẬT THÔNG TIN

Trong công việc, nhân viên tiếp nhận hoặc xử lý các thông tin bí mật của khách hoặc của Công ty phải có trách nhiệm giữ kín các thông tin này. Vi phạm nguyên tắc trên có thể dẫn đến nhiều hậu quả mang tính chất pháp lý, Công ty sẽ có những biện pháp kỷ luật đối với nhân viên không thực hiện đúng yêu cầu về bảo mật thông tin.

7.8. LỐI RA VÀO CỦA NHÂN VIÊN

Tất cả nhân viên chỉ được phép vào hoặc ra khỏi Công ty qua lối ra vào của nhân viên. Trong giờ làm việc, chỉ TBP mới được sử dụng lối vào chính của Công ty.

Nhân viên Bảo vệ có quyền kiểm tra túi xách của nhân viên ra vào Công ty.

7.9. ĐỒ DÙNG CÁ NHÂN MANG THEO

7.6. STAFF MEAL

All staff is given two duty meals/ working day at the Staff Canteen.

For employee working on night shift, the Company will provided a night supper at night..

Staff Canteen will serve food as schedule:

Lunch: 11:00am-2:00pm

Dinner: 5:00 pm-7:00 pm

Night supper: 11:00 pm -12:00 am

7.7. CONFIDENTIALITY OF INFORMATION

In the course of your work, you may receive, handle or be aware of guests' personal data or confidential information on the Company. You are expected to respect such information and maintain its confidentiality. Apart from the legal consequences which could follow from breaches of conduct on these matters, the Company will be bound to take serious disciplinary measures against any staff who did not treat confidential information with due care and attention.

7.8. ARRIVAL AND DEPARTURE FROM WORK

An employee is only allowed to enter or leave the Company's premises by the employees' entrances. In the course of duty, only HODs may use the main entrances to access the Hotel premises.

Security Guards are authorized to check employees' carrier bag upon entering or leaving the Company.

7.9. PACKAGES AND PARCELS

- Any personal parcels or packages that are brought into the Company premises must be registered with the Security Guards before bringing in.
- Security Guards have the right at all times to open and inspect the



- Nhân viên đi làm mang theo đồ cá nhân vào Công ty phải đăng ký tại bộ phận Bảo vệ.
- Bộ phận Bảo vệ có quyền mở và kiểm tra các gói đồ trên vào bất cứ lúc nào.
- Nhân viên chỉ được mang đồ có đăng ký ra khỏi Công ty sau khi hết ca làm việc và trước khi ra về.
- Nếu nhân viên mang hàng hóa ra vào Công ty theo yêu cầu của công việc phải có giấy phép qua cửa do Trưởng bộ phận cấp.

Tốt nhất và an toàn nhất là:

Không mang đồ dùng cá nhân vào Công ty hoặc mang bất cứ vật dụng gì ra ngoài khi không có giấy tờ hợp lệ.

7.10. THƯ TỪ VÀ ĐIỆN THOẠI CÁ NHÂN

- Nhân viên không được sử dụng điện thoại Công ty vào mục đích cá nhân, trừ khi được Trưởng bộ phận cho phép.
- Các cuộc điện thoại mang tính chất cá nhân gọi từ ngoài vào cho nhân viên sẽ không được nối máy trừ những trường hợp khẩn cấp đã được Trưởng bộ phận hoặc Giám sát viên xác nhận.
- Nhân viên không được phép dùng địa chỉ Công ty làm địa chỉ liên lạc thư từ cá nhân. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất cứ trường hợp thất lạc nào.

7.11. ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG

Nhân viên chỉ được phép sử dụng điện thoại di động vào mục đích công việc, theo sắp xếp của Trưởng bộ phận và hạn chế tối đa việc sử dụng điện thoại trước mặt khách hàng.

contents of such parcels.

- Employees just can bring out their parcels on the cessation of work for that day if they already registered in beginning.
- And must have exit pass form signed by Department Head to bring in or remove any article into or from the Company.

The best and safest policy is:

Never bring any personal packages into the Company or take out any items without proper documentation.

7.10. PERSONAL CALL/MAIL

- The Company's telephones are not allowed for outgoing or incoming calls except where prior permission has been granted by the Department Head.
- All incoming private calls will not be put through unless they are of an urgent nature after being verified by your Supervisor/ Department Head.
- Staff are also not allowed to use the Company as a mailing address. The Company will not accept any responsibility for personal mail

7.11. HANDPHONE

Mobile-phone is allowed in the hotel for work purpose only and managed by Department Heads. You are discouraged to use mobile-phone in front of guests.



7.12. KHÁCH RIÊNG

Nếu vì lý do nào đó mà nhân viên có thân nhân/khách riêng cần gặp thì phải giải trình lý do cho nhân viên Bảo vệ ở cửa ra vào của nhân viên và nhân viên Bảo vệ sẽ giúp họ nhấn nhân viên ra gặp khách.

7.13. KHU VỰC CÔNG CỘNG, THANG MÁY VÀ NHÀ VỆ SINH CỦA KHÁCH

- **Khu vực công cộng:** Nhân viên không được phép vào bất cứ khu vực nào của tòa nhà dành cho khách trừ trường hợp phải có mặt ở đó để làm nhiệm vụ.
- **Thang máy:** Nhân viên sử dụng thang máy riêng, không được sử dụng thang máy của khách trừ khi có công việc đặc biệt.
- **Nhà vệ sinh của khách:** Nhân viên sử dụng nhà vệ sinh của nhân viên, không được sử dụng nhà vệ sinh dành cho khách.

7.14. RỜI KHỎI TÒA NHÀ

Nhân viên không được rời khỏi tòa nhà trong ca làm việc nếu không có thẻ ra vào hợp lệ hoặc Giấy phép do Giám sát viên hoặc Trưởng bộ phận cấp.

7.15. QUY ĐỊNH VỀ ĐỒ VẬT BỊ THẤT LẠC VÀ TÌM THẤY

Bất cứ khoản tiền hoặc đồ vật nào được tìm thấy trong phạm vi Tòa nhà phải được giao nộp ngay cho bộ phận Buồng và được lưu thông tin cần thiết vào sổ giám sát đồ thất lạc. Bộ phận Buồng có trách nhiệm giữ gìn những món đồ này trong kho riêng và nếu là tiền thì bàn giao cho Quản lý ca trực giữ trong két sắt an toàn. Nếu không tìm thấy chủ

7.12. PERSONAL VISITS

If for whatever reason a visit to you by your personal guests is necessary, the visitor should explain the purpose of his visit to the Security staff at the Checkpoint at the staff entrance and the Security Department will help to call you to see your guest

7.13. PUBLIC AREA, ELEVATORS AND GUEST TOILETS

- **Public areas:** Staff are not allowed to enter any part of the Company premises used by guests or on guest room floors at any time, except for those who are authorized to be there doing their duties.
- **Elevators- Service lifts:** are to be used by all staff at all times. You are therefore prohibited from using guest lifts at all times, unless special duties require you to do so.
- **Guest toilets:** Employees will use their toilets and are not permitted to make use of guests' toilets.

7.14. LEAVING THE BUILDING

Do not leave the building during working hours or during meal and tea breaks without a valid pass being issued or an authorized time off requisition by the Department Head or Supervisor.

7.15. LOST AND FOUND PROCEDURES

Any money or belongings found in the Company must be handed immediately to the Housekeeping Office with full details to ensure proper notation in the Lost and Found logbook. Housekeeping shall keep the belongings in an appropriate store and hand over the money to the Duty Manager to keep in a safe box.

If the lost property is not claimed by its lawful owner, after

- 3 months for non valuable items



sở hữu hợp pháp của mình sau:

- 3 tháng cho các vật dụng không có giá trị
- 12 tháng đối với các mặt hàng có giá trị

sẽ được chuyển đến Ban quản lý để xem xét và sử dụng làm quà tặng cho Tiệc nhân viên hoặc cho nhân viên đã tìm thấy.

7.16. HÚT THUỐC

Nghiêm cấm hút thuốc trong khi thi hành nhiệm vụ và trong phạm vi Công ty.

7.17. QUY ĐỊNH VỀ NHẬN & TẶNG QUÀ NHÀ CUNG CẤP, ĐỐI TÁC THEO TIÊU CHUẨN ACCOR

Nhân viên được nhận quà từ nhà cung cấp, đối tác trong những trường hợp sau:

- Món quà vào dịp đặc biệt có giá trị dưới 500.000 VNĐ. Nếu giá trị cao hơn, nhân viên phải đem trả lại hoặc nộp lại vào Công ty sử dụng vào mục đích tập thể.
- Được mời đi ăn để bàn về công việc, sau khi chốt thương vụ.
- Được mời đi ăn tập thể cùng cả bộ phận, cả khách sạn với mức chi phí trên đầu người hợp lý.
- Được mời đi dự các sự kiện kinh doanh liên quan đến công việc của nhân viên (ví dụ: lời mời đến dự hội chợ thương mại) với điều kiện đối tác không chi trả chi phí đi lại và khách sạn của nhân viên.
- Những lời mời mang tính thường xuyên xuyên đến các sự kiện thể thao văn hóa của đối tác với điều kiện nhận được sự phê duyệt của cấp trên và đối tác không chi trả chi phí đi lại và khách sạn cho nhân viên.

- 12 months for items at value

The list of articles should be turned to the management for consideration and subsequent distribution to Staff Party or the staff who found it.

7.16. SMOKING

Smoking while on duty and in the Company premises is strictly prohibited.

7.17. ACCORHOTELS GIFT POLICY

An employee may receive

- Occasional gifts of which the unit value is less than or equal to 500,000 VND. If an employee receives a gift worth more than 500,000 VND, they should in no circumstances keep it. In such cases, they should preferably return the gift, or pass it the Company for the Company's purpose.
- Regular invitations to restaurants (example for business lunches, dinners for closing deals);
- Group invitations (for example, invitations sent to the whole hotel team or to the employees in a department) costing a reasonable amount per person;
- Invitations to business events related to the employee's job (for example, invitations to trade fairs), as long as they do not include travel or accommodation;
- Regular invitations to cultural or sporting events, further to authorisation by the direct line manager, as long as they do not include travel or accommodation.



Trong tất cả mọi trường hợp, quà tặng và lời mời phải được gửi đến địa chỉ công ty, nghiêm cấm gửi đến nhà riêng. Và nhân viên phải thông báo cấp trên của mình về việc này. Nghiêm cấm hành vi nhận quà từ đối tác dành cho gia đình của nhân viên. Thậm chí, nhân viên vẫn nên từ chối những món quà, những lời mời trong mục được phép nhận nếu xét thấy nó có thể ảnh hưởng đến những quyết định của mình hoặc nó gây nên những xung đột trong quyền lợi giữa các bên. Và hãy báo cáo cho cấp trên được biết về việc này.

Nhân viên được tặng quà cho nhà cung cấp, đối tác trong những trường hợp sau:

- Quà vào dịp đặc biệt có trị giá dưới 500,000 VNĐ.
- Những quà tặng mang tính chất thương hiệu AccorHotels (ví dụ: khuyến mại tại 1 khách sạn khai trương).
- Quà tặng cho cả 1 công ty mang tính đơn vị hợp pháp, cho đại diện hợp pháp hoặc cho đối tác với tư cách là cá thể (ví dụ, quà tặng dành cho Chủ đầu tư với tư cách cá thể, không phải quà tặng dành cho đại diện chủ đầu tư hoặc quà trao đổi giữa các giám đốc điều hành với nhau).
- Quà tặng mang tính chất thông thường trong giao dịch kinh doanh và phải được quản lý 2 cấp trên phê duyệt và được đăng ký công khai.
- Lời mời đi ăn tại nhà hàng.
- Lời mời đi dự các dự kiện thương mại liên quan đến công việc của đối tác được mời.
- Lời mời mang tính tập thể đến các sự kiện văn hóa thể thao.

In all circumstances, gifts or invitations received by an employee must be sent to their professional address, and never to their home. They must fully inform their line management about it. Gifts or invitations made to a member of the employee's family are of course formally prohibited. The employee should refuse any gifts or invitations, even those covered by the exceptions listed above, if they feel they could influence their decisions or create a conflict of interest. If in doubt, they should speak to their line manager about it.

An employee may offer

- Occasional gifts of which the unit value is less than or equal to 500,000 VND.
- AccorHotels brand items (for example, promotional merchandise at a hotel opening);
- Gifts to a company as a legal entity, to their legal representative, or to the partner as an individual (for example, gifts to owners as individuals –and not their representative –or gifts exchanged by CEOs;
- Gifts that are part of the “normal course of business”, as long as they have been approved by N+2 line manager and recorded in the register;
- Regular invitations to restaurants;
- Invitations to business events related to jobs of the people invited;
- Group invitations, for example to cultural or sporting events.

In all circumstances, gifts to civil servants and public officials are formally prohibited. In the same vein, gifts sent to an employee's family or to the representative of a company are formally prohibited. If a partner or supplier has a gift policy that is more restrictive than that of AccorHotels, the employee should take it into account. The employee must always think about how the gift or invitation could be perceived by the recipient, particularly if the latter might see it as an attempt at corruption or bribery.



Trong mọi trường hợp, quà tặng cho quan chức nhà nước bị tuyệt đối cấm. Quà tặng cho gia đình đối tác hoặc đại diện của công ty cũng bị cấm. Nếu đối tác có chính sách về quà tặng nghiêm khắc hơn chính sách của AccorHotels, nhân viên cũng phải thực hiện theo chính sách đó. Nhân viên luôn phải suy nghĩ thật kỹ xem quà tặng, lời mời có thể dẫn đến việc đối tác của mình tiếp nhận nó như là 1 hành vi tham nhũng và gian lận hay không.

7.18. TỦ CÁ NHÂN

Mỗi nhân viên đều được phân bổ một tủ nhỏ để giữ vật dụng cá nhân. Và phải có trách nhiệm giữ tủ sạch sẽ và luôn khóa cẩn thận.

Chìa khóa tủ được phát miễn phí, nhưng nếu làm mất hay hư hỏng thì phải chịu chi phí làm mới là VND50,000. Ngoài ra nhân viên cũng phải chịu chi phí sửa chữa tủ nếu có bất kỳ thiệt hại nào do cố ý hoặc do bất cẩn. Nghiêm cấm giữ thức ăn và các mặt hàng có giá trị trong tủ. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ mất mát nào về tiền bạc hoặc về tài sản trong phạm vi Công ty.

Không được tự ý làm ổ khóa riêng hoặc làm thêm chìa khóa tủ cá nhân.

Nhân viên vi phạm có thể bị xử lý kỷ luật. Công ty có quyền kiểm tra tủ cá nhân bất cứ lúc nào trước sự chứng kiến của phòng Quản lý Nhân tài & Văn hóa và bộ phận Bảo vệ mà không cần thông qua nhân viên hoặc có mặt nhân viên, có thể tịch thu bất kỳ vật dụng nào không đúng quy định và áp dụng các biện pháp kỷ luật thích hợp. Nhân viên sau khi chấm dứt làm việc tại Công ty phải vệ sinh tủ sạch sẽ và trả lại chìa khóa cho phòng Nhân tài & Văn hóa. Nếu không Công ty sẽ hủy bỏ mọi đồ đạc cá nhân trong tủ và khấu trừ tiền chìa khóa vào tiền lương.

Mỗi nhân viên có trách nhiệm giữ phòng thay đồ, trang thiết bị và

7.18. LOCKER

Each employee is allocated with a locker to keep his/her personal belongings. It shall be the responsibility of the employee to keep it clean and locked at all time.

The original key to the locker will be issued free, but a charge of VND50,000 will be imposed on any replacement. Employees will be responsible for and shall bear the costs of repair in the event of any wilful and negligent damage to the locker. Food and valuable items are not to be kept in the locker. The Company will not be responsible for any cash or property lost in the Company's premises.

No personal locks or duplicate keys are used. Disciplinary action may be taken against an employee whenever appropriate. The Company reserves the right to inspect lockers with the witness from T&C Dept. and Security Dept. at any time with or without your permission or presence, and may confiscate any unapproved items found including submission of disciplinary action for any infringement of the rules. Upon termination of service, employee must clean out his/her lockers and return the original key to the T&C Department. Failure to do so will result in forfeiting the contents in the locker and the withholding of salary.

Every employee is responsible for keeping the locker rooms, facilities and toilet room clean and tidy.



phòng vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp.

7.19. THAY ĐỔI THÔNG TIN CÁ NHÂN

Bất kỳ khi nào thay đổi thông tin cá nhân, bạn phải lập tức báo cho phòng Nhân tài & Văn hóa. Những thay đổi như là:

- Địa chỉ/ số điện thoại
- Tình trạng hôn nhân
- Trình độ học vấn
- Tình trạng sức khỏe
- Những vấn đề khác
- Những thông tin/ thông báo mới.

7.20. BẢNG THÔNG BÁO NHÂN VIÊN

Bảng Thông báo nhân viên đặt tại dọc hành lang khu văn phòng tầng 5, là nơi cung cấp cho bạn tất cả thông tin về các sự kiện đang và sẽ diễn ra trong Công ty cũng như những tin tức đáng chú ý khác. Nhân viên cũng có thể đưa thông tin của mình lên Bảng Thông báo (bán, mua, yêu cầu giúp đỡ, chia sẻ kinh nghiệm ...) sau khi đã thông qua sự đồng ý của Phòng Nhân sự. Hãy dành thời gian xem Bảng Thông báo để cập nhật tin tức liên quan. Tất cả việc đưa lên, thay đổi, loại bỏ những bài viết trên Bảng Thông báo đều phải thông qua Tổng Quản lý hoặc Trưởng phòng Nhân sự.

7.21. TIỀN THƯỞNG

- Tiền thưởng Lễ:

Việc thưởng lễ cho nhân viên và số tiền thưởng cụ thể sẽ phụ thuộc vào quyết định & sự phê duyệt của Tổng Quản lý.

- Thưởng cuối năm:

Quyết định thưởng & số tiền thưởng cụ thể sẽ phụ thuộc vào tình hình

7.19. CHANGES IN PERSONAL DETAILS

Any changes to your personal details should be immediately made known to the T&C Department. Such changes might include:

- Address/telephone number
- Marital status
- Education level
- Medical status
- Others
- Any new declaration.

7.20. STAFF NOTICE BOARD

A Staff Notice Board is located along the corridor in the office area on the 5th floor where you will receive notices about up and coming events, news, and general information for your attention. Staff also can put their own information on this board (selling, buying, help needed, and experience sharing...) with the approval of T&C Dept. Take the time to read them and keep yourself abreast on information concerning the Company. Posting, altering, removing any articles from the hotel's notice board is prohibited unless specifically authorized by General Manager or T&C Manager.

7.21. BONUS

- A festive bonus:
Festive bonus and the quantum of which shall depend on the GM's decision & approval.
- Year end bonus:
Decision & the quantum of which shall depend on the Company's profitability & the approval of Management Board.



kinh doanh của Công ty và sự phê duyệt của Ban Giám đốc.

7.22. KIỂM TRA SỨC KHỎE

Hàng năm, tất cả nhân viên sẽ được kiểm tra sức khỏe tổng quát do Công ty tổ chức và chi trả.

Nhân viên bị bệnh truyền nhiễm, nhiễm trùng như viêm gan, bệnh lao phải thông báo cho Công ty và xin nghỉ phép để điều trị.

7.23. ĐỒNG PHỤC NHÂN VIÊN

Những nhân viên được yêu cầu mặc đồng phục sẽ được Công ty cung cấp đồng phục miễn phí (bao gồm quần áo, giày, biển tên). Nhân viên sẽ được đo may đồng phục trước khi vào làm việc tại Công ty và sẽ sử dụng cho tối thiểu là 1 năm.

Nhân viên phải mặc đồng phục (bao gồm cả giày, biển tên) trong suốt thời gian làm việc.

Đồng phục của nhân viên các bộ phận sẽ được Công ty giặt là miễn phí. Trách nhiệm của nhân viên là bảo quản đồng phục sạch sẽ và cẩn thận.

Nhân viên làm mất hoặc làm hư hỏng đồng phục do Công ty cấp vì bất cẩn cá nhân phải tự chịu chi phí may lại đồng phục mới.

Nhân viên khi nghỉ việc tại Công ty phải hoàn trả lại đồng phục cho Công ty trong tình trạng còn nguyên vẹn. Nếu không sẽ bị khấu trừ tiền bồi thường đồng phục vào tiền lương.

7.24. BẢO HIỂM

Nhân viên sẽ được tham gia Bảo hiểm Xã hội và BHYT kể từ thời điểm ký hợp đồng lao động và nếu HĐLĐ có hiệu lực trong thời gian từ ngày 15 trở về trước thì BHXH sẽ có hiệu lực trong tháng đó, nếu sau ngày 15 thì BHXH sẽ có hiệu lực từ tháng tiếp theo.

Trong trường hợp ốm đau, thai sản, tai nạn, bệnh nghề nghiệp, nhân

7.22. MEDICAL EXAMINATION

Yearly, all employees of the Company will attend a medical examination which is paid by the Company.

An employee who suffers from any contagious or infectious disease caused by virus such as hepatitis, tuberculosis is responsible for informing the Company and take leave for treatment.

7.23. STAFF UNIFORM

Employees who are required to wear uniform on duty will be provided free by the Company (including shoes and name tags). Employee shall be measured & supplied uniform before the start working day and the uniform would be used for at least 1 year of working period.

The uniform (including shoes & nametag) must be worn at all times while employee is performing his/her job.

Uniform of employees will be washed free of charge regularly by the Company. It is the responsibility of staff to maintain his/her uniform in good condition and keep it clean and tidy while in use.

Charge at cost price shall be made against any staff that loses or damages his/her uniform from a personal carelessness.

Upon completion/termination of employment at Company, uniform and accessory items must be returned to the Uniform room depend on Housekeeping dept. Failure to do so will result in the withholding of salary.

7.24. INSURANCES

Social Insurance will be effective as of the labor contract was signed; if the contract date is within 15th forward to the beginning of the month, the social insurance will be effective as of that month; otherwise, the SHI will be effective in the next month.

In case of sickness, maternity, working accident, diseases resulting from the occupation and pension, staff will be entitled to a compassionate



viên sẽ được hưởng một khoản trợ cấp bồi thường từ Quỹ Bảo hiểm Xã hội. Công ty sẽ chịu trách nhiệm làm việc với cơ quan BHXH cho các việc thay toán, bồi hoàn này.

Tờ rời chốt sổ Bảo hiểm Xã hội sẽ được trả lại cho người lao động khi NLĐ chấm dứt hợp đồng lao động của mình với Công ty.

- **Bảo hiểm Xã hội - Bảo hiểm Y tế & Bảo hiểm Thất nghiệp:** Cả hai người sử dụng lao động (Công ty) và người lao động (nhân viên) sẽ đóng góp cho cơ quan bảo hiểm xã hội theo quy định của luật Bảo hiểm xã hội.
- **Bảo hiểm tai nạn cá nhân:** Công ty sẽ mua Bảo hiểm tai nạn cá nhân cho tất cả nhân viên để phòng tai nạn cá nhân, nhập viện phẫu thuật hoặc qua đời.

7.25. CHẤM CÔNG

Để quản lý thời gian vào và ra nơi làm việc hàng ngày của nhân viên, Công ty sử dụng hệ thống chấm công bằng vân tay.

Tất cả nhân viên khi ra vào Công ty phải đăng ký với Bảo vệ hoặc quét dấu vân tay lên hệ thống.

Nhân viên nào không thực hiện việc đăng ký này được coi là "vắng mặt" ngày hôm đó.

Nhân viên mới chưa đăng ký dấu vân tay thì phải đăng ký với nhân viên bảo vệ mỗi khi ra vào Công ty cho đến khi đã lấy mẫu vân tay. Nhân viên bảo vệ này sẽ chịu trách nhiệm xác nhận chấm công cho những nhân viên này. Nhân viên không được phép đăng ký thay hoặc nhờ người khác đăng ký thay cho mình. Phòng Nhân tài và Văn hóa sẽ giữ bản sổ ghi nhận đăng ký từ bộ phận Bảo vệ để lưu hồ sơ và tính lương.

7.26. ĂN UỐNG TRONG CÔNG TY

allowance paid by the Social Insurance fund. The Company will be responsible for processing the reimbursements from the Fund.

The Social Insurance Sheet will be given back to the employees upon termination of his/her labor contract.

- **Social - Health Insurance & Unemployment Insurance:** Both employer and employee will contribute for social insurance fund as social insurance's law stipulated.
- **Personal Accident Insurance:** Personal Accident Insurance bought by the Company will cover all staff against personal accident, hospitalization - surgical or death.

7.25. ATTENDANCE RECORD

To control time-in and time-out of staff's daily attendance, the Company provides fingerprint system.

In all circumstances, staffs are required to register their time in/out at the security desk at staff entrance by scanning their fingerprint.

Staffs that fail to record time-in and time-out within the same day shall be considered "absent".

New staff who have not registered fingerprint shall have to sign in/out on the daily attendance record at security desk until the registration is completed. The security officer on duty will be the witness of this signing in/out of work on the attendance record. Staffs are not allowed to sign in or out on behalf of others or ask someone to sign for them. T&C Department is to keep the attendance record for checking and payroll purposes.

7.26. DRINKING AND EATING WITHIN COMPANY

Food should be brought into Company to consume within a day and only



Thức ăn đưa vào Công ty phải được tiêu thụ trong vòng một ngày và chỉ được ăn tại nhà ăn nhân viên.

Không được mang thực phẩm ra khỏi Công ty mà không có văn bản cho phép của Bếp trưởng hoặc của Tổng Quản lý. Đồ ăn ở căn-tin chỉ được tiêu thụ trong căn-tin.

Không nấu ăn tại văn phòng hoặc nhai kẹo cao su trong khi làm việc. Nhân viên uống rượu hoặc say rượu sẽ không được phép vào Công ty. Nhân viên vi phạm quy định này sẽ bị xử lý kỷ luật.

7.27. CHỤP ẢNH

Nhân viên không được chụp ảnh bên trong Công ty mà không có sự cho phép từ Ban Quản lý Công ty.

7.28. ĐÁNH BẠC

Nghiêm cấm tất cả các hình thức cờ bạc hoặc cá cược trong phạm vi Công ty.

7.29. ĐÁNH NHAU

Nhân viên không được phép đánh nhau với bất cứ lý do gì. Nếu vi phạm thì tất cả những người có liên quan đều bị xử lý kỷ luật. Do đó nhân viên nếu có bất đồng hay mâu thuẫn không thể tự giải quyết thì phải tìm đến sự hỗ trợ từ TBP hoặc của phòng Nhân sự.

7.30. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Khi nhận được phàn nàn hay khiếu nại của khách, nhân viên phải lắng nghe một cách cẩn thận các chi tiết và xử lý chuyên nghiệp. Nếu thấy không thể giải quyết được, phải báo cáo ngay lập tức cho người giám sát trực tiếp/trưởng ca trực hay TBP để hỗ trợ giải quyết vấn đề.

- Không bao giờ tranh luận với khách
- Thể hiện sự quan tâm đối với khách

in Staff Canteen.

No food can be taken out of the Company without proper written authorisation from the Executive Chef or General Manager. Food from the Canteen is to be consumed only in the Canteen and cannot be taken out. No cooking in the office or chewing is allowed whilst on duty outside the meal periods. Arriving to work after drinking alcohol or intoxicated is strictly not allowed and the employee will be prevented from entering into the Company premises. Breaches of this regulation will result in severe disciplinary measures being taken.

7.27. PHOTOGRAPHY

No employee may take photographs inside the Hotel without permission from the Company Management.

7.28. GAMBLING

All forms of gambling or betting are forbidden in Company premises.

7.29. FIGHTING

Fighting between employees will not be tolerated, and regardless of fault, all involved are liable for serious disciplinary action. If a disagreement cannot be settled, seek the advice of your Department Head or the T&C Department.

7.30. HANDLE GUEST COMPLAINTS

If a guest complains, staff should listen carefully to the details of his/her complaint and handle it professionally. If the employee cannot solve it, he/she must report immediately to his/her supervisor - shift leader/Assistant Manager/Head of department or MODs who in turn should address the problem and assist the guest(s).

- Never argue with the guest



- Luôn lịch sự và tế nhị

7.31. NHỮNG MẶT HÀNG NGUY HIỂM VÀ BỊ CẤM

Nhân viên không được phép mang những mặt hàng nguy hiểm hoặc bị cấm vào Công ty. Các mặt hàng sau đây được coi là nguy hiểm và bị nghiêm cấm:

- Vật liệu nổ
- Nhiên liệu dễ cháy
- Vũ khí tấn công và vũ khí cháy
- Chất ăn mòn
- Chất độc
- Thuốc
- Trái cây có mùi hôi hoặc nặng mùi
- Cờ bạc
- Những mặt hàng khác mà có thể được sử dụng để phá hoại

hoặc làm gián đoạn hoạt động của Công ty hoặc ảnh hưởng xấu cho Công ty.

8. NHỮNG ĐIỀU NÊN & KHÔNG NÊN LÀM

A. NHỮNG ĐIỀU NÊN LÀM

- Xin chào, anh /chị/ông /bà có khỏe không?
- Luôn luôn mỉm cười.
- Thể hiện sự quan tâm tới khách hàng bằng ngôn ngữ, cử chỉ nhã nhặn, khiêm tốn, lịch sự.
- Trong khi làm việc, cố gắng giữ yên lặng, luôn thể hiện sự chuyên nghiệp và thái độ lạc quan.
- Xin phép Trưởng ca hoặc Giám sát hoặc Trưởng bộ phận nếu cần phải rời khỏi nơi làm việc.
- Sử dụng thang máy dành cho nhân viên hoặc thang bộ

- Show concern to the guest
- Be polite and courteous

7.31. DANGEROUS & PROHIBITED ITEMS

Staffs are not allowed to bring in Dangerous & Prohibited items into the Company at anytime. The following categories of items are classified as Dangerous & Prohibited items:

- Explosive;
- Combustible fuels
- Offensive weapons and fire arms
- Corrosive substances
- Poisons
- Drugs
- Fruits with foul or strong odour
- Gambling implements
- Other items which may be used to sabotage or disrupt the Company's operation or used against its interest.

8. DOs & DON'Ts

A. DOs

- Always do greeting: Xin chào. How are you?
- Smile at all times
- Show interest to customers & speak in nice tone, gesture courteous, modest, polite.
- While working, try work softly, always present a professional and positive attitude.
- Ask for permission from your teamleader or Supervisor or DH if you need to leave the workplace.
- Use the service lift or elevator for staff only when working.
- Listen to the customer's complaints and record all necessary details then report to your immediate supervisor.



trong khi làm việc.

- Lắng nghe các ý kiến phản nàn của khách hàng và ghi lại các chi tiết cần thiết rồi báo cáo cho Giám sát.
- Báo ngay cho Trưởng bộ phận về tất cả đồ dùng nhặt được trong tòa nhà.
- Chuyển đồ của khách về nguyên vị trí cũ sau khi dọn dẹp
- Luôn kiểm tra giày dép, đồng phục, trang phục
- Báo cáo ngay cho Giám sát khi làm hỏng/ vỡ đồ của khách
- Thông báo cho Giám sát hoặc Trưởng bộ phận bất kỳ một vấn đề hay sự kiện nào xảy ra trong phòng khách kể các các phòng khách đi vắng.
- Chăm sóc cẩn thận đồ của khách.

B. NHỮNG ĐIỀU KHÔNG NÊN LÀM

- Không ngồi lê đôi mách về khách hàng, đồng nghiệp, giám sát, quản lý hay về Công ty .
- Không đi lang thang trong tòa nhà; không ngủ trong giờ làm việc
- Không nhai kẹo cao su khi làm việc trước mặt khách.
- Không quá thân thiết với khách. Công ty khuyến khích nhân viên nói chuyện xã giao với khách, nhưng tránh nói đến những chuyện riêng tư. Hãy tỏ ra thân thiện, nhưng đừng quá thân thiết.
- Không được yêu cầu hoặc có những hành động đòi khách cho tiền boa hay quà.
- Không nên để bạn bè hoặc người thân đến thăm trong giờ làm việc.
- Không làm việc riêng trong giờ làm việc.

- Report immediately to the Department Head of all items picked up in the building.
- Move all guest's stuff to former position after cleaning their room
- Always check your shoes, uniforms, costumes. Clean & fresh
- Report immediately to the Supervisor for broken or damaged items in the Guest's apartment if any
- Report immediately to the Supervisor for all problems happen in guest's room including in the rooms where guest is not inside
- Always take care guest's property.

B. DON'Ts

- No gossiping about your Guests, co-workers, supervisors, or Management of the Company.
- No wandering in the building; no sleeping during work hours
- No chewing gum while working in front of customers.
- Not too close with guest. The company encourages employees to talk with guests, but avoid talking too much & intruding into privacy. Be friendly, but not too close.
- Do not request or expect guests for tips or gifts.
- Do not let your friends or family to visit during working hours.
- No private work during working hours.
- Do not disclose company's information unnecessary to other party.
- Do not use guest's belongings.
- Do not chit chat with guest and colleagues.
- Do not disclose your labour contract, your salary and pay slip to other party.
- Do not sell your benefits granted by Company for other people.



- Không tiết lộ những bí mật về Công ty cho những người không có phận sự.
- Không sử dụng đồ đạc riêng của khách.
- Không tán gẫu chuyện với khách và đồng nghiệp.
- Không tiết lộ hợp đồng lao động, thông tin lương, phiếu lương của mình cho người khác biết.
- Không sử dụng chế độ ưu đãi Công ty áp dụng cho mình để bán lại cho người khác.

9. AN TOÀN LAO ĐỘNG VÀ SỨC KHỎE TẠI NƠI LÀM VIỆC

9.1. AN TOÀN – PHÒNG TỐT HƠN CHỮA

- An toàn là mối quan tâm của toàn thể nhân viên và các quy định về an toàn lao động như: Không hút thuốc”, “Nguy hiểm”... cần được tuân thủ nghiêm ngặt.
- Vì an toàn của bản thân và đồng nghiệp, bất kỳ hành vi thiếu an toàn nào hoặc bất kỳ khả năng nào có thể gây ra tai nạn cũng phải lập tức báo cáo cho TBP hoặc Giám sát viên.
- Tất cả nhân viên có trách nhiệm làm quen và học cách sử dụng thành thạo các trang thiết bị báo cháy, chữa cháy cũng như nắm rõ các lối thoát hiểm từ bất cứ vị trí nào trong Cty.
- Nhân viên phải luôn chú ý tới các chỉ dẫn an toàn để phòng tai nạn. Hầu hết tai nạn không tự xảy ra mà do con người gây ra. Đừng mạo hiểm. hãy nghĩ tới lợi ích chung và đề phòng tai nạn tại nơi làm việc. Nếu bạn làm đổ chất lỏng hoặc bất cứ thứ gì ra sàn, hãy lau sạch để người khác khỏi bị ngã. Nếu bạn thấy mảnh kính vỡ, hãy vứt vào thùng rác để tránh gây cửa đứt.

9. OCCUPATIONAL & HEALTH SAFETY AT THE WORK PLACE

9.1. SAFETY- PREVENTION IS BETTER THAN CURE

- Safety is the concern of all employees and safety rules like 'No Smoking'; 'Danger' etc must be observed strictly.
- In the interest of personal safety of fellow employees, any unsafe practices or any condition which might lead to an accident must be reported to the Department Head or Supervisor immediately.
- All employees are to be familiar with and to take note of all instructions regarding fire precautions and to be familiar with the location of the Emergency exits.
- Most accidents do not just happen - they are caused! Do not take any unnecessary risks. Think of your fellow workers, use common sense safety precaution as you go about your work. If you spill something wipe it up so that another person will not fall- if you find a piece of broken glass, throw it in the garbage, so as to avoid cuts and scrapes etc.



9.2. XỬ LÝ KHI CÓ TAI NẠN

- Trong khi đang làm nhiệm vụ, nếu có bất kể chấn thương nào xảy ra, phải báo ngay lập tức cho Trưởng bộ phận hoặc Giám sát viên. TBP hoặc Giám sát viên phải lập báo cáo tai nạn.
- Trong trường hợp khách gặp tai nạn, phải trấn an và hỗ trợ khách tối đa. Hãy điện thoại ngay cho Lễ Tân thông báo địa điểm và các chi tiết liên quan và ở lại với khách cho đến khi nhân viên của Ban Quản lý hoặc bộ phận Bảo vệ tới nơi xảy ra tai nạn.

9.3. TRƯỜNG HỢP XÂY RA HỎA HOẠN

A. PHÒNG CHỐNG

- Biết nơi thoát hiểm gần nhất trong khu vực làm việc. Giữ cho tất cả các cửa thoát hiểm sạch sẽ, không khóa và không có vật cản trở.
- Biết vị trí đặt điện thoại, vật dụng phá kính, bình xịt cứu hỏa và các thiết bị liên quan trong khu vực làm việc.
- Cấm hút thuốc tại nơi làm việc, trong khuôn viên căn hộ ngoại trừ khu vực cho phép.
- Giữ gìn nơi làm việc sạch sẽ, không có các vật như giẻ rách, dây điện cũ, giấy rác,...

B. KHI CHUÔNG BÁO CHÁY KÊU

Thực hiện các bước sau đây trong trường hợp nghe thấy chuông báo cháy liên tục:

- Giữ bình tĩnh
- Dừng lại những gì bạn đang làm
- Hỗ trợ khách trong khu vực ngay lập tức đi về lối thoát

9.2. ACCIDENTS

- All employees: Any injury sustained whilst being on duty must be reported to the Department Heads or Supervisors immediately. Department Heads or Supervisor must complete an Accident Report Form.
- Guests: If guest is involved in an accident, make sure that he or she is given all support and made comfortable. Call the Front Desk – Clients Relations Executive with details and your location. Stay with the guest until a member of Management or Security arrives.

9.3. IN CASE OF FIRE

A. BE PREPARED

- Know where the nearest fire exit is in your work area. Be sure to keep all emergency fire exits in clean, unlocked, and clear of obstruction
- Know where the telephone, break glass panel, fire extinguisher and equipment are located in your work area.
- Smoking is NOT allowed anywhere in the work area and its surroundings except the smoking corner.
- Keep your work area clean and free of hazards (ie. rags, frayed electrical cords, paper and trash).

B. WHEN THE FIRE ALARM RINGING

The following steps are to be taken in case of hearing the fire alarm ringing continuously:

- Keep calm
- Stop what you are doing
- Assist any guests in the immediate area directly towards the fire exit
- Close doors and windows
- Switch off gas and electrical appliances
- Leave by the nearest exit



hiểm

- Đóng cửa ra vào và cửa sổ
- Tắt bình khí và các thiết bị điện
- Chạy đến cửa thoát hiểm gần nhất
- Chạy nhanh đến điểm tập hợp
- Không mở cửa nếu thấy khói chui qua khe cửa
- Không sử dụng thang máy

KHÔNG:

- Sử dụng thang máy.
- Gọi nhân viên điều hành đến kiểm tra
- Hoảng hốt
- Đem theo các vật dụng cá nhân
- Chạy lung tung

C. TRƯỜNG HỢP PHÁT HIỆN MỘT ĐÁM CHÁY:

- Đập hộp báo động gần nhất để kích hoạt âm thanh báo động

cháy

- Quay số "0" để thông báo cho các bộ phận Lễ tân: tên của

bạn, bộ phận, vị trí và tình trạng của đám cháy. Yêu cầu bộ phận lễ tân lập lại

- Cảnh báo khách và Nhân viên đang đứng trong khu vực xung

quanh gần đó.

- Cố gắng dập tắt lửa với bình chữa cháy hoặc vòi cứu hỏa nếu

đã được đào tạo (và thấy an toàn để thực hiện)

- Nếu lửa đã ngoài tầm kiểm soát, phải sơ tán toàn bộ khu vực

- Quickly get to the the fire assembly point.

DO NOT:

- Use the lifts.
- Call the operator to check
- Panic
- Collect personal items.
- Rush about

C. IN CASE IF DISCOVERING A FIRE, employee must:

- Break the nearest alarm box to trigger the sound fire alarm.
- Dial "0" to inform the FO: your name, department, location of fire and nature of fire. Ask the FO to repeat it.
- Alert the guests and employees within visible range.
- Attempt to fight the fire with an extinguisher or fire hose as trained (only if safe to do so)
- If the fire is out of control, evacuate the area via the nearest fire exit. Closing all doors behind you.
- Never open a door if smoke is coming out.
- Do not use elevators.



thông qua các lối thoát hiểm gần nhất. Đóng tất cả các cửa ở phía sau bạn.

- Không mở cửa nếu thấy khói bay qua khe cửa.
- Không sử dụng thang máy.

10. BẢO VỆ TÀI SẢN, BÍ MẬT & BÍ QUYẾT KINH DOANH CỦA CÔNG TY

10.1. BẢO VỆ TÀI SẢN

Nhân viên không được phép mang bất cứ một tài sản nào của Công ty ra ngoài khi chưa được sự đồng ý của Tổng Quản lý hay Trưởng bộ phận. Trước khi mang bất kỳ một tài sản nào ra khỏi tòa nhà phải có giấy phép với chữ ký của Tổng Quản lý hoặc Trưởng bộ phận liên quan. Nhân viên Bảo vệ có quyền kiểm tra túi xách của nhân viên bất cứ lúc nào hoặc theo sự chỉ định của Tổng Quản lý nếu nhân viên mang vật dụng không hợp lệ ra ngoài. Nhân viên mang vật dụng cá nhân vào Công ty với bất kỳ lý do gì đều phải trình báo với văn phòng Bảo vệ và sẽ gửi đồ lại đây nếu chưa được sự chấp thuận của TBP hoặc Tổng Quản lý.

10.2. BÍ MẬT KINH DOANH

Tất cả nhân viên trong toàn Công ty cần phải giữ kín các thông tin có lợi cho đối thủ cạnh tranh hoặc các bên đối tác có liên quan tránh gây tổn hại đến lợi ích của Công ty. Không được tiết lộ thông tin cho những nhân viên khác không có phận sự. Thông tin và các văn bản được coi là tin mật bao gồm:

- Các tài liệu về hoạt động kinh doanh của Công ty
- Hợp đồng quản lý
- Báo cáo tài chính
- Kế hoạch kinh doanh

10. PROTECTION OF COMPANY'S PROPERTY, BUSINESS KNOW-HOWS AND SECRETS

10.1. COMPANY PROPERTY

No property of the Company may be taken off the Company premises without proper authorization. Security staff has the right to check bags at any time or redirect approval to the General Manager, if authorization or item is not proper. Any personal item or property brought into the hotel must be recorded in the Security Logbook and kept at the security booth if they are not approved to get in.

Any person who wishes to take any article eg. gifts, unclaimed properties or Company properties, whether officially given by the Company or purchased, must be in possession of a "Gate Pass" form authorized by his/her Department Head or with the Company invoices, list and quantity of items with the name of people (for example bakery invoice). The staff shall be required to present the Gate Pass and article for inspection by the Security Personnel and must leave by the Security Checkpoint at the basement only.

10.2. COMPANY BUSINESS SECRETS

All employees must keep confidential any information that might benefit a competitor or any other party or is to the disadvantage or detriment of the Company and keep confidential information from other unauthorized employees. Information and documents, which are treated confidentially, comprise the following.

- Apartment operation documents.
- Company's Management Contract.
- Company's Finance Report.
- Company's Business Plan
- Company's soft ware.
- Technical mechanism and service know how of the Property.



- Phần mềm
- Các thông tin về hệ thống kỹ thuật máy móc và các dịch vụ

đặc biệt của tòa nhà.

- Các văn bản, tài liệu có liên quan về chức năng và nhiệm vụ riêng của từng bộ phận.

10.3. BÍ MẬT THÔNG TIN KHÁCH SẠN

- Nội quy lao động của nhân viên
- Hệ thống thang bảng lương
- Hồ sơ nhân viên
- Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức
- Các báo cáo về mặt quản lý

11. NHỮNG HÌNH THỨC XỬ LÝ KỶ LUẬT VÀ TRÁCH NHIỆM VẬT CHẤT

Nội quy của Công ty đặt ra nhằm giúp cho tất cả nhân viên đạt được mục tiêu phấn đấu của Công ty. Mọi nhân viên phải tuân theo nội quy của Công ty, khi đó những biện pháp thi hành kỷ luật sẽ là không cần thiết. Những biện pháp kỷ luật sẽ chỉ áp dụng với nhân viên không chấp hành.

Những biện pháp kỷ luật này được cân nhắc kỹ lưỡng, không chủ quan, không phi lý và không phân biệt. Bất cứ nhân viên nào vi phạm nội quy Công ty sẽ tùy vào mức độ và hành vi mà chịu một trong những hình thức kỷ luật nêu dưới đây:

11.1. KHIỂN TRÁCH

a) KHIỂN TRÁCH MIỆNG

- Functions, duties and performance of sections by department.

10.3. HOTEL INFORMATION SECRETS.

- Employee hand book
- Payroll system.
- Employee particulars
- Company's Organization Chart.
- Management Report.

11. TYPES OF DISCIPLINE CONTRAVENTION AND MATERIAL LIABILITY

The Company Rules and Regulations are designed to assist all employees to achieve Company's goals. All staff members are expected to follow the Company's Rules and Regulations and as such, disciplinary action will not become necessary. Disciplinary action will only be taken for non-compliance. It will not be impulsive, arbitrary, unreasonable or discriminatory.

Any employee violating the Company Rules and Regulations will be subject to Disciplinary Actions as outlined below:

11.1. WARNING

a) VERBAL WARNING

Verbal reprimand will be introduced for minor and first misbehaviours such as following (This record shall be kept your personnel file for a period of 3 months):

- 1.Tardiness and/or leaving work place early without right reason.
- 2.Forget to finger print 2 times/month
- 3.Register to use Company shuttle service but no show for no proper reason 2 times/month
- 4.Failing to wear the name tag, or improper use.



Khiển trách miệng sẽ dành cho những lỗi vi phạm nhỏ và lần đầu, như (lưu lại bằng văn bản trong hồ sơ nhân viên trong thời gian 3 tháng):

1. Đi làm muộn và/ hoặc rời khỏi nơi làm việc sớm mà không có lý do chính đáng.
2. Không chấm vân tay 2 lần/tháng
3. Đăng ký nhưng không sử dụng xe đưa đón nhân viên đi làm và không có lý do chính đáng 2 lần/tháng
4. Không đeo biển tên hoặc sử dụng không đúng biển tên
5. Không mặc đồng phục Công ty khi đang làm việc. Không giữ gìn bảo quản đồng phục
6. Không tuân thủ quy định của Nhà ăn nhân viên
7. Vi phạm các quy định về giữ gìn vệ sinh.
8. Sử dụng lối ra vào không dành cho nhân viên
9. Gọi điện thoại vì mục đích cá nhân (nội bộ hoặc bên ngoài) trong khi đang thi hành nhiệm vụ
10. Mặc đồng phục ra ngoài Công ty trong ca làm việc hoặc mang đồng phục về nhà
11. Sử dụng không đúng quy cách đồng phục, trang phục; không giữ vệ sinh cá nhân, không ăn mặc chỉnh tề trong ca làm việc
12. Không giữ vệ sinh nơi làm việc
13. Không để xe đúng nơi quy định
14. Không thông báo cho bộ phận Nhân sự việc thay đổi các chi tiết cá nhân trên hồ sơ lưu tại Công ty như: địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, điện thoại, tình trạng gia đình..
15. Sao nhãng nhiệm vụ, chơi đùa trong giờ làm việc, la cà trong khu vực tòa nhà khi đã hết giờ làm việc hoặc

5. Improper using or handling or wearing of uniform or negligence of personal hygiene and grooming.
6. Failure to comply with staff canteen regulation.
7. Violating sanitation rules or improperly using sanitary facilities.
8. Using any entrance or exit of the Company other than the official entrance and exit area designated for employees.
9. Making personal telephone (internal or external) calls while on duty.
10. Wearing any part of uniform (including shoes) outside the Company except when outside of the Company as part of the work duty or returning home with uniform.
11. Improper use of uniform or hygiene of personal cleanliness and being improperly and inappropriately dressed and groomed for work
12. Not keeping his/her work place clean and tidy.
13. Parking of personal vehicle in other than areas designated by the Company.
14. Failing to notify Human Resources department of any change of personal details on Company's records such as: house registration, contact address, telephone, identification card, family status...
15. Teasing or playing during working hours. Wasting time or loitering during working hours. Loitering in the Company premises after duty hours, when off duty, or returning to the Company when not on duty or on leave without valid reason.
16. Unauthorized presence at functions and guest areas or on premises, including guest-room, lounge bar, fitness center, etc...
17. Leaving work place during working hours without permission of Department Head.
18. Entertaining private visitors without permission.
19. Asking guests for tips.
20. Poor work attitude such as laziness and inefficiency.
21. Not coming to work due to illness but not calling to inform supervisor.



quay trở lại tòa nhà khi không có nhiệm vụ hoặc trong thời gian nghỉ phép mà không có lý do chính đáng

16.Đi vào các khu vực của khách hoặc những nơi không được phép bao gồm phòng khách, sảnh, phòng thể dục,...

17.Bỏ vị trí đã được phân công trong giờ làm việc mà chưa có sự đồng ý của Trưởng bộ phận.

18.Mời khách đến chơi, tiếp khách trong tòa nhà khi chưa được phép

19.Gợi ý xin tiền, quà của khách

20.Thái độ làm việc lười nhác hoặc làm việc kém hiệu quả

21Nghỉ làm do bị ốm nhưng không thông báo cho cấp trên trực tiếp.

b) KHIỂN TRÁCH BẰNG VĂN BẢN LẦN THỨ NHẤT

Nếu nhân viên tiếp tục vi phạm những lỗi nhỏ lần 2 hoặc vi phạm những lỗi dưới đây sẽ bị khiển trách bằng văn bản và văn bản này có giá trị trong vòng 6 tháng:

- 1.Ngủ trong giờ làm việc
 - 2.Không chăm vân tay 3 lần/tháng
 - 3.Đăng ký nhưng không sử dụng xe đưa đón nhân viên đi làm và không có lý do chính đáng 3 lần/tháng
 4. Không đến nhận nhiệm vụ vào ngày đã được phân công, bao gồm cả trong ngày nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ mà không có lý do chính đáng
- Sử dụng các trang thiết bị, dịch vụ dành riêng cho khách mà chưa được sự đồng ý của Giám sát hay Trưởng bộ phận (ví dụ: thang máy, phòng tắm, nhà vệ sinh dành riêng cho khách,...)

b) FIRST WRITTEN WARNING

This warning shall be given if the employee concerned repeats the same minor offense for maximum two times or make these violation as below. A copy of this written warning shall be kept on file for a period of 6 months.

1. Sleeping while on duty.
 2. Forget to finger print 3 times/month.
 3. Register to use the Company shuttle service but no show for no proper reason 3 times/month
 4. Failure to report for work at designated time and day, including weekly day-off and public holidays whenever required except in extenuating circumstances.
- Using the facilities, or services intended for Guest without approval of Supervisor or Department Head (Guest's washrooms, toilets,...)
 - Posting, alerting or removing any matters on bulletin boards or the Apartment's property without the permission of Management.
 - Failure to cooperate with other employees, making false, vicious or malicious statements regarding other employees, or using abusive languages or signs on fellow colleagues or supervisor or Guests/ Clients.
 - Refusal to submit to, or failure to comply with, security requirements of the Company (employees are subject to be searched and inspected by a security guard upon entering and leaving the Company premises).
 - Using Company transport; equipment, and property in personal purpose without prior approval of Supervisors or DH and/or causing damage worthless than VND 5.000.000. (Article 89- Labor Code).
 - Failure to take care of provided tools, equipment and/or causing damage worth less than VND 5.000.000. (Article 89- Labor Code).
 - Pretending sickness.
 - Failing to show medical certificate when returning to work



- Tự ý xếp đặt, thay đổi nội dung, di chuyển các biển thông báo hoặc các tài sản khác của tòa nhà
- Không hợp tác với các nhân viên khác, phát biểu sai, nói xấu về các nhân viên khác, xúc phạm hoặc tỏ ra thô lỗ; nói tục với đồng nghiệp, cấp trên hoặc khách.
- Từ chối không cho nhân viên Bảo vệ hoặc người được Ban Giám đốc ủy quyền kiểm tra túi xách cá nhân khi ra khỏi Công ty.
- Sử dụng các phương tiện giao thông, dụng cụ hoặc tài sản của Công ty vào mục đích cá nhân mà không được sự đồng ý của người phụ trách hoặc Ban Giám đốc, gây thiệt hại trị giá dưới 5 triệu đồng (Điều 89-Bộ luật Lao động)
- Không giữ gìn bảo quản cẩn thận dụng cụ và các trang thiết bị được giao, gây thiệt hại dưới mức 5 triệu đồng (Điều 89-luật Lao động)
- Giả vờ ốm
- Không trình giấy khám bệnh của Bác sĩ ngay sau khi trở lại làm việc
- Đi làm muộn hoặc về sớm 3 lần trong vòng 1 tháng.
- Vắng mặt 3 ngày liên mà không được sự đồng ý của Giám sát hay Trưởng bộ phận
- Không khai báo các bệnh truyền nhiễm có thể ảnh hưởng tới sức khỏe của khách, đồng nghiệp và người khác
- Không tuân thủ các quy định về y tế, an toàn phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động hoặc các quy định chung khác
- Không báo cáo kịp thời cho Trưởng bộ phận về những hành động nguy hiểm của nhân viên khác hoặc các sự

- Coming to work late for 3 consecutive times within a month.
- Absence for 3 consecutive days without prior permission from Department Head or Supervisor.
- Failure to disclose any infectious or contagious diseases which may endanger the health or the guest colleagues and others.
- Failing to observe established health, fire and safety rules or common safety practices.
- Failing to report unsafe action of other employees to supervisor or to report an injury sustained while on duty.
- Taking leave, changing rests day or shift without prior approval by Department Head.
- Coming late for work, ceasing work before the proper finishing time without permission, being unable to come to work but failed to inform Department Head within a maximum of 2 hours of commencement of shift or work hours for approval.
- Staying within the Company premises while off-duty or returning to the Company in an off-duty status (or while on leave) without valid reason. Employees should be off the Company premises within thirty minutes after going off duty. (The MODs and HODs are considered to be on duty at all times while they are in the Company premises.)
- Not working efficiently and effectively or deliberately slowing down the working practices.
- Organizing, holding, attending or taking part in any meeting within the Company's premise without prior approval from the Company Management.
- Distributing or exhibiting unauthorized pamphlets, posters or literature of any kind within the Company's premise.
- Making bad comments behind guests or fellow employees.
- Failing to register at the Employee Entrance when in or out as request.
- Failure to follow the rules and regulations of Staff Area (Staff Canteen/Locker room/Toilet/Bathroom).



cố xảy ra khi đang làm nhiệm vụ

- Nghỉ phép, thay đổi ngày nghỉ hoặc ca làm việc mà không

được sự đồng ý trước của Trưởng bộ phận

- Đi làm muộn hoặc về sớm so với giờ làm việc quy định khi chưa được phép; không đến làm được nhưng không thông báo cho Trưởng bộ phận trong vòng 2 giờ từ khi bắt đầu giờ/ca làm việc
- Ở lại tòa nhà sau khi đã hết ca mà không có lý do chính đáng, ngoại trừ các Trưởng bộ phận và Ban Quản lý tòa nhà
- Làm việc không hiệu quả hoặc cố ý làm chậm công việc
- Tổ chức hoặc tham dự vào bất cứ cuộc họp nào trong tòa nhà mà không được Ban Giám đốc của tòa nhà cho phép
- Phân phát hoặc trưng bày những tờ rơi, quảng cáo hoặc sách thuộc bất cứ loại nào trong tòa nhà mà chưa được phép của Ban Quản lý
- Nói xấu khách hay đồng nghiệp
- Không đăng ký tại Lối ra vào nhân viên khi có việc phải vào hoặc ra khỏi Công ty.
- Không tuân theo các quy tắc và quy định của những khu vực dành cho nhân viên (Nhà ăn nhân viên/phòng thay đồ/nhà vệ sinh/phòng tắm)
- Để khách/ thân nhân hoặc nhân viên cũ vào khuôn viên Công ty mà chưa xin phép từ Ban Giám đốc
- Xâm phạm hoặc gây tổn hại tử cá nhân nhân viên khác
- Ăn uống trong khu vực cấm.
- Tự ý vào những khu vực dành cho khách hoặc những khu vực cấm khi chưa có sự cho phép của khách hoặc

- Accepting or allowing unauthorized employees or visitors or relatives or former personnel into the Company premises without prior authorization from the Management.
- Misusing or damaging staff locker of colleagues.
- Eating in prohibited areas.
- Entering areas designed for guests or any restricted areas without receiving permission from guests or supervisors.
- Not obeying supervisors' instructions regarding to work
- Neglecting duty without justified reason.
- Non or falsely informing or reporting about work
- Storing Company's property in the employee's locker.
- Move Company's property to another location without approval of the Department Head who manages that property.
- Any other slight offenses similar in nature, and similar in consequence to the Company.
- Staff are reminded that they can not shower during their duty hours



cấp trên.

- Không tuân theo chỉ dẫn của cấp trên trực tiếp trong công việc
- Bỏ công việc/ trách nhiệm của mình trong khi đang làm việc
- Không báo cáo hoặc báo cáo sai về công việc
- Giữ tài sản của Công ty trong tủ đồ cá nhân
- Tự ý di chuyển đồ đạc, tài sản của khách sạn mà không nhận được phê duyệt của TBP quản lý khu vực có đồ đạc, tài sản đó.
- Bất kỳ hành vi vi phạm khác tương tự, và gây hậu quả tương tự cho Công ty.
- Nhân viên không được tắm gội trong giờ làm việc.

c) KHIỂN TRÁCH BẰNG VĂN BẢN LẦN CUỐI CÙNG

Văn bản khiển trách lần cuối sẽ được đưa ra khi nhân viên lặp lại cùng một sai phạm nhỏ tới lần thứ 3 hoặc lặp lại một sai phạm vừa phải lần thứ 2 hoặc có sai phạm nghiêm trọng (được kê trong danh mục SAI PHẠM NGHIÊM TRỌNG). Văn bản này sẽ được lưu trong hồ sơ của nhân viên trong vòng 6 tháng.

1. Cổ tình không thực hiện các yêu cầu chính đáng, hợp pháp của cấp trên và của khách trong khi ca làm việc
2. Quên chấm công 4 lần/tháng
3. Chấm công hộ cho nhân viên khác
4. Đăng ký nhưng không sử dụng xe đưa đón nhân viên đi làm và không có lý do chính đáng 4 lần/tháng
5. Uống rượu bia trong giờ làm việc hoặc đến làm việc trong tình trạng say rượu, bia
6. Sử dụng lời lẽ xúc phạm, lăng mạ hoặc gây gổ với

C. LAST WRITTEN WARNING

It will be given if the employee concerned repeats the same minor offense for the third time or repeats the same moderate offense or makes a serious offense (as listed under SERIOUS OFFENSE). A copy of this letter shall be kept on file for 6 months.

1. Wilful insubordination or disobedience to any lawful and reasonable order of a superior or Guest during working hour.
2. Forget to finger print 4 times/month.
3. Signing in the attendance records for another employee.
4. Register to use the Company shuttle service but no show for no proper reason 4 times/month
5. Drinking alcohol on duty or reporting for work under the influence of alcohol.
6. Insulting or quarreling with guests, supervisors or fellow employees during or out of working hours.
7. Threatening, intimidating, compelling or interfering with fellow employees or Supervisor or guests/ clients while performing duty.
8. Gambling or conducting any form of gambling within the Company's premise.
9. Distributing unauthorized written documents or printed matters that could discredit the Company.
10. Posting, removing, altering or adding any printed matters or materials on the bulletin boards or within the hotel premises, unless specifically authorized by the Management.
11. Unauthorized use of the hotel vehicles, equipment, material or Company facilities, without prior permission from HoDs and the General Manager.
12. Tempering with elevator mechanism, electrical equipment, mechanical equipment or intentional misuse of any other operating equipment of the



khách/ cấp trên/ đồng nghiệp trong hay ngoài giờ làm việc

7. Có hành vi, lời nói đe dọa, ép buộc hoặc quấy rối đồng nghiệp/ cấp trên hoặc khách trong khi đang làm nhiệm vụ.

8. Chơi bài, đánh bạc dưới mọi hình thức trong phạm vi Công ty

9. Phân phối những tài liệu văn bản trái phép hoặc các ấn phẩm có thể gây ảnh hưởng uy tín của Công ty.

10. Đưa lên, loại bỏ, thay đổi hoặc thêm thông tin lên các bảng thông báo trong Công ty, ngoại trừ các trường hợp đã được ủy quyền của Ban Quản lý hoặc phòng Nhân tài & Văn hóa.

11. Sử dụng xe, cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật liệu của Công ty mà không có sự cho phép trước từ TBP và Tổng Quản lý.

12. Cố ý sử dụng sai mục đích thang máy, thiết bị điện, thiết bị cơ khí hoặc bất kỳ thiết bị hoạt động khác của tòa nhà.

13. Làm mất mát, lãng phí, hư hỏng vật liệu, thiết bị, tài sản, kho bãi của Công ty vì lý do bất cẩn, cầu thả.

14. Làm sai lệch các chi tiết cá nhân trên các hồ sơ hoặc văn bản của Công ty.

15. Không báo cáo khi biết có bệnh nghiêm trọng và dễ lây lan có thể gây nguy hiểm cho cuộc sống hay sức khỏe của khách hoặc nhân viên Công ty.

16. Tự ý giao dịch, mua bán hàng hoá, thực hiện kinh doanh cá nhân trong phạm vi Công ty (mua bán, cho vay tiền lấy lời,...)

17. Sở hữu trái phép các chìa khóa thông minh trong

Company.

13. Negligence or carelessness resulting in waste, loss or spoilage of materials, assets, equipment or stock.

14. Falsification of personal details on Company records.

15. Failure to report any known serious and contagious disease which may endanger the lives or health of the Guests or employees.

16. Vending or selling or promoting personal business in the Company premises.

17. Unauthorized possession of hotel master keys or devices used for opening the Company locks.

18. Cooking food inside the Company unless authorized.

19. Using of Company's name in a private transaction or business for personal profit.

20. Violating or not following the Company's Standard Operating Procedures or any other operation rules or procedures.

21. Eating food or drinking beverage intended to be served or sold to Guests without permission.

22. Chewing gum while on duty in the presence of guests.

23. Visiting guests in their room, or elsewhere in the Company premises without prior permission from HoD.

24. Unauthorized change of foreign currency within the Company premises.

- Violation of Safety Rules and Regulations or common safety practices or jeopardizing the safety of any other person in the Hotel premises.
- Amend or add in the Attendance Record without permission of superior or T&C Department.
- Failing to report to Superior/Manager any incident/issue that requires their attention.
- Failing to report immediately any personal injury occurring within the hotel premises or to report the breakdown or damage of/to machinery, furniture or property belonging to the Company.



tòa nhà hoặc các thiết bị được sử dụng để mở các khóa trong tòa nhà.

18. Nấu thức ăn bên trong Công ty, trừ khi được ủy quyền.

19. Sử dụng tên của Công ty trong một giao dịch tư nhân, kinh doanh vì lợi nhuận cá nhân.

20. Vi phạm hoặc không tuân theo thủ tục điều hành tiêu chuẩn của Công ty hoặc các quy tắc hoạt động chung.

21. Tự ý sử dụng thực phẩm dành để bán cho khách.

22. Nhai kẹo cao su trong khi đang làm nhiệm vụ với khách.

23. Thăm khách trong phòng của họ hoặc ở những nơi khác trong khuôn viên khách sạn mà không có sự cho phép trước từ TBP.

24. Thu đổi ngoại tệ trái phép trong khuôn viên khách sạn.

25. Vi phạm những nội quy về an toàn và quy chế thực hành an toàn chung hoặc gây nguy hiểm cho sự an toàn của bất kỳ người nào khác trong phạm vi Công ty.

26. Tự ý sửa đổi hoặc bổ sung vào bảng chấm công mà không có sự đồng ý của TBP/ phòng Nhân tài & Văn hóa.

27. Không báo cáo cho quản lý/cấp trên các sự kiện/vấn đề liên quan đến bộ phận/ Công ty hoặc bản thân họ.

28. Không báo cáo ngay lập tức bất kỳ thương tích cá nhân xảy ra trong phạm vi Công ty; các sự cố hoặc thiệt hại về cơ sở vật chất, nội thất, máy móc, tài sản thuộc Công ty.

- Reveal his/her own salary, reveal co-worker's salary or on purpose look for co-worker's salary.
- If within 6 months the employee has committed 2 written warning.
- Any other serious offense similar in nature, and similar in consequence to the Company.



29. Tiết lộ thông tin lương của bản thân, thông tin lương của nhân viên khác hoặc cố tình tìm hiểu thông tin lương của nhân viên khác.

30. Nhân viên đã 2 lần vi phạm kỷ luật ở mức độ khiển trách bằng văn bản trong 6 tháng.

31. Các hành vi vi phạm tương tự, gây hậu quả tương tự cho Công ty.

11.2. KÉO DÀI THỜI HẠN NÂNG LƯƠNG

Nhân viên sẽ bị kéo dài thời hạn nâng lương trong thời hạn tối đa là 6 tháng nếu tiếp tục mắc sai phạm nhỏ đến lần thứ 3 hoặc sai phạm trung bình đến lần thứ 2 hoặc lặp lại một sai phạm nghiêm trọng nêu ở trên.

Nhân viên bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương sau khi chấp hành được một nửa thời hạn, nếu sửa chữa tiến bộ, thì được Công ty xem xét giảm thời hạn.

11.3. SA THẢI

Nhân viên sẽ bị sa thải nếu vẫn lặp lại một sai phạm nghiêm trọng trong vòng 6 tháng chuyển công tác hoặc có sai phạm rất nghiêm trọng (kê trong danh mục SAI PHẠM TỐI NGHIÊM TRỌNG) như sau:

1. Thường xuyên không hoàn thành công việc theo hợp đồng.
2. Đòi hỏi, nhận hối lộ hoặc hối lộ người khác
3. Có hành vi trộm cắp, biển thủ, tham ô, đánh bạc, cố ý gây thương tích, sử dụng ma túy tại nơi làm việc.
4. Tiết lộ bí mật công nghệ, kinh doanh hoặc các hành động gây ra thất thoát tài sản và thiệt hại lớn cho Công ty
5. Nhân viên bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương,

11.2. POSTPONEMENT OF WAGE PROMOTION

The employee with the postponement of wage promotion for maximum 6 months if he/she repeats the minor offense for the third time or the moderate offense the second time, or repeats the same serious offense as mentioned above.

The employee whose promotion in wage has been postponed as a disciplinary measure, after completing half of the sanction period and having amended and made progress, shall be considered by the employer for a reduction of the remaining period.

11.3. DISMISSAL

The employee will be terminated if he/she repeats the same serious offense during the 6 months of transferring to another job or commits a strictly critical misconduct (as listed under STRICTLY CRITICAL MISCONDUCT)

1. The employee regularly fails to fulfill the task assigned as in contract.
2. Demanding, offering or accepting bribes.
3. Pilferage, theft, unlawful possession or removal of the properties of the Company, its guests or other employees, gambling, drug using in Company.
4. Committing an act of theft embezzlement disclosure of technological and business secrets, or other acts causing severe losses to the Company's property and interests.
5. Repeat violation within 6 months after get disciplinary of postponement of wage promotion.
6. An employee who has been absent for a total of five days per month or 20 days per years without legitimate reasons.



mà tái phạm trong thời gian chưa xóa kỷ luật

6. Tự ý bỏ việc 5 ngày cộng dồn trong 1 tháng hoặc 20 ngày cộng dồn trong 1 năm mà không có lý do chính đáng

- Có hành động không trung thực, hoặc cố ý phạm tội hình sự đối với Công ty.
- Cố ý hoặc do bất cẩn gây thiệt hại nghiêm trọng cho Công ty hoặc tài sản của Công ty.
- Đem vũ khí vật liệu nổ, chất dễ cháy hoặc bất kỳ loại vũ khí chết người vào Công ty.
- Lợi dụng vị trí công việc để tư lợi cá nhân. Nhận trực tiếp hoặc gián tiếp các khoản tiền, tiền hoa hồng cho các giao dịch trái phép.
- Phân biệt đối xử với nhân viên về các vấn đề phân công công việc, chế độ phúc lợi vì mục đích cá nhân.
- Sử dụng hoặc sở hữu các loại thuốc bị cấm trong phạm vi Công ty.
- Cố ý phá hủy danh tiếng, tài sản hoặc vị thế của Công ty.
- Thách thức hoặc gây sự đánh nhau với nhân viên khác gây tổn hại cơ thể hoặc cố ý phá hoại tài sản của đồng nghiệp trong phạm vi Công ty.
- Tham gia hoặc tổ chức đánh bạc trong phạm vi Công ty.
- Đưa ra lời khai giả trong một cuộc điều tra.
- Không bàn giao đồ vật được tìm thấy cho bộ phận Buồng ngay lập tức và cung cấp tất cả các thông tin có liên quan.
- Có hành vi vi phạm luật hình sự có thể bị phạt tù.
- Ép buộc, đe dọa, lôi kéo, kích động, khuyến khích các

7. Performing the duty dishonestly, or intentionally committing a criminal offense against the Company.

- Causing serious damage to the hotel or its property as a result of negligence or with willful intention.
- Possession of firearms explosives, inflammable materials or any deadly weapon on the Company premises.
- Abuse of position for personal gain or advantage. Accepting directly or indirectly, any sum of money for unauthorized transactions, commissions.
- Offering preferential treatment or promise in consideration of any act, contact, decision connected with the discharge of the employee's official work for personal profit.
- Use or possession of prohibited drugs on the Company premises.
- Willful destruction of property, reputation or standing of the Company.
- Challenging or provoking someone to fight, inflicting bodily harm or willful destruction of the property of other employees on the Company premises.
- Participating or promoting gambling on the Company premises.
- Giving false testimony during an enquiry or investigation.
- Failure to hand over found items to the Housekeeping department immediately and supplying all relevant information.
- Doing such act that is liable for fine or imprisonment or both under the Penal code.
- Acting as principal perpetrator or upholder or cause other staff to disobey the rules or working regulation or Company's order or superior's working order by forcing, threatening, hiring, inciting, and encouraging with any other means.
- Contributing an article to a newspaper or magazine, attending a discussion meeting on television or radio, or preparing and distributing prints concerning the job without permission from the General Manager.
- Immoral or indecent conduct or practice. Offering services to guests or employees which are immoral in nature.



nhân viên khác không tuân theo các quy tắc hoặc quy chế làm việc của Công ty.

- Viết bài cho một tờ báo hoặc tạp chí, tham dự một cuộc họp thảo luận trên truyền hình hoặc đài phát thanh, hoặc phân phối các bản in có liên quan đến công việc mà chưa có sự cho phép từ Tổng Quản lý.
- Cung cấp các dịch vụ không đúng đắn cho khách, nhân viên.
- Đánh nhau
- Quấy rối tình dục tại nơi làm việc.
- Bất kỳ hành vi vi phạm gây hậu quả nghiêm trọng khác.

Trước khi có quyết định sa thải, Ban Lãnh đạo công ty sẽ tham vấn và bàn bạc với Công đoàn theo luật của Việt Nam.

Ghi chú: Các sai phạm khác không thuộc danh sách trên sẽ do Ban lãnh đạo Công ty quyết định.

11.4. TRÁCH NHIỆM VẬT CHẤT

Nhân viên gây thiệt hại hay làm mất công cụ, thiết bị và các tài sản khác của Công ty phải bồi thường. Công ty không truy cứu bồi thường cho các thiệt hại gây ra do bất khả kháng.

Nhân viên phải bồi thường toàn bộ số tiền cho Công ty nếu thiệt hại gây ra do sơ suất, bất cẩn hoặc do không tuân thủ các quy trình hoạt động. Đối với các lý do khác, Ban quản lý sẽ xem xét để giảm chi phí bồi thường.

Nhân viên gây ra sẽ phải bồi thường bằng cách khấu trừ dần 30% lương hàng tháng. Mức bồi thường phải phù hợp với Điều 89, 90, 91 của Bộ luật Lao động.

12. KHIẾU NẠI VÀ THAN PHIỀN

12.1. CHÍNH SÁCH MỞ CỬA

Chính sách mở cửa được coi là một chính sách hiệu quả giúp nhân viên

- Fighting
- Sexual harassment in the Company.
- Any other grave offenses similar in nature, and similar in consequence to the Company.

Before making the decision of dismissal, the Company Management will consult and agree with the Trade Union in accordance with the Vietnamese Law.

Note: Offenses which are not listed in the above shall be determined by the Company Management.

11.4. MATERIAL LIABILITY

Employees who damage or lose tools, equipment and other properties of the hotel or the company must pay for the damages. They are not obliged to pay for the damages caused by force majeure.

The employees must pay the full amount to the Company if they are found responsible for these damages as a result of intention, negligence or carelessness or violation of the operation procedures. For other reasons, the Management will consider to reduce the compensation fees. If the damages are found to be caused by the employees, 30% of their salary will be deducted every month to pay to Company.

The amount of compensation must be in accordance with the Articles 89, 90, 91 of the Labour Code.

12. COMPLAINTS AND GRIEVANCES

12.1. OPEN DOOR POLICY

The Management believes in open door policy as the most effective and expeditious way for all staff to have their work problems and interpersonal conflicts resolved. The door of your supervisor is always open to you.



giải quyết các thắc mắc cũng như các xung đột nội bộ. Cấp trên luôn khuyến khích nhân viên trình bày suy nghĩ, quan điểm cá nhân. Nhân viên cần thường xuyên giữ mối quan hệ 2 chiều thân thiện với cấp trên trực tiếp và trình bày mọi khúc mắc trong công việc hay những vấn đề riêng nếu có.

12.2. CẤP TRÊN TRỰC TIẾP CỦA NHÂN VIÊN

Cấp trên trực tiếp của nhân viên là người giúp đỡ và hướng dẫn nhân viên trong quá trình làm việc. Nếu nhân viên có bất kể ý kiến hoặc thắc mắc, kiến nghị gì nên trực tiếp đề xuất với cấp trên của mình.

12.3. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THẮC MẮC, KHIẾU NẠI

Mọi thắc mắc của nhân viên sẽ được giải quyết ngay khi có thể. Nhân viên có thắc mắc trong quá trình làm việc cần trình bày với cấp trên trực tiếp trong vòng 7 ngày theo lưu trình sau đây:

Bước 1

Khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản đến cấp trên trực tiếp. Thời hạn giải quyết là 3 ngày (ngày làm việc)

Bước 2

Nếu hành động hay lời giải thích của cấp trên chưa thỏa đáng, nhân viên có thể gửi thư khiếu nại hoặc khiếu nại bằng lời nói đến TBP của mình.

Bước 3

Trong trường hợp vấn đề không thể được giải quyết giữa nhân viên với TBP, nhân viên có thể trình bày vấn đề với bộ phận Nhân tài & Văn hóa và/hoặc Tổng Quản lý để được giải quyết cùng với những người có liên quan.

Quyết định của Trưởng phòng Nhân tài & Văn hóa cùng với những người có liên quan được coi là quyết định cuối cùng sau khi nhận được sự phê duyệt của Tổng Quản lý; trong trường hợp Tổng Quản

You should maintain friendly two-way communications regularly with your supervisor and consult informally on any problems or personal matters.

12.2. YOUR IMMEDIATE SUPERVISOR

Your immediate supervisor is someone who is there to help and guide you in the performance of your work. If you have any ideas, suggestions, questions or problems, you should bring them to the attention of your supervisor promptly.

12.3. COMPLAINTS AND GRIEVANCES

It is the policy of the Company to handle employee dissatisfaction promptly and with fairness. Procedures for complaints and grievances are as follows:

1st step

Verbal complaint or in writing to his/her superior will be resolved within three (3) days.

2nd step:

Should the action taken or explanation of the superior prove dissatisfactory, the employee can submit the complaint letter or verbal complaint to his/her HoD.

3rd step:

In the event that the problem can not be solved between the employee and his/her department Head, the employee can submit his complaint to the T&C Manager or General Manager to solve the problem together with the concerned persons.

The arbitration decision of the T&C Manager together with the person concerned is deemed to be final after approval of the General Manager or in his absence, by the Executive Assistant Manager and, if necessary, a meeting with the Management, the T&C Manager, Trade Union



lý không tham dự được, Trợ lý Tổng Quản lý và, nếu cần thiết, tổ chức một cuộc họp với Ban Quản lý, TP Nhân tài và Văn hóa, đại diện Công đoàn và những người có liên quan.

13. PHÒNG CHỐNG QUẤY RỐI TÌNH DỤC

13.1. ĐỊNH NGHĨA

Quấy rối tình dục tại nơi làm việc là hành vi có tính chất tình dục của bất kỳ người nào đối với người khác tại nơi làm việc mà không được người đó mong muốn hoặc chấp nhận. Đó là một hình thức phân biệt đối xử dựa trên giới tính làm ảnh hưởng xấu tới môi trường làm việc, sự bình đẳng giữa người lao động nam và nữ, gây ra những ảnh hưởng về tâm lý, gây lo lắng, căng thẳng cho nạn nhân dẫn đến môi trường làm việc không an toàn, bất ổn, đáng sợ, thù địch, khó chịu, hiệu suất làm việc cũng như năng suất lao động bị giảm sút và cần phải ngăn chặn.

13.2. NHỮNG HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

Quấy rối tình dục có thể bao gồm những hành vi xảy ra 1 lần hoặc lặp lại nhiều lần làm cho nạn nhân cảm thấy không thoải mái, không an toàn. Tất cả các hành vi quấy rối tình dục sau đây đều bị **ng nghiêm cấm** tại các khách sạn của Accor. Hành vi vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật ở mức cao nhất: **SA THẢI** (Điều 125, Luật Lao động 2019)

13.2.1 Bằng lời nói

Quấy rối tình dục đề cập đến các lời nói khêu gợi tình dục, nội dung tục tĩu hoặc những âm thanh khêu gợi, nói một cách trực tiếp hoặc qua điện thoại hoặc qua

representative and the concerned persons.

13. SEXUAL HARASSMENT

13.1. DEFINITION

Sexual harassment in the workplace is defined as offensive, unwanted and unwelcome behavior of a sexual nature in the workplace. It is a form of gender-based discrimination that adversely affects the working environment, equality between male and female workers, and causes psychological effects, causing anxiety and stress to the victim leading to an unsafe working environment reduced productivity.

13.2. BEHAVIORS PROHIBITED

Sexual harassment can consist of repeated or singular acts that cause the victim(s) to feel uncomfortable and unsafe. It can be verbal, visual and/or physical. All following kind of these must be prohibited in Accor hotels. Violation may lead to Dismissal (Article 125, Labour Laws 2019).

13.2.1 Verbal

Sexual Harassment refers to sexually suggestive remarks, or obscene or insulting sounds in a direct way or by phone or electronic means. It includes unwelcome and offensive names or terms of endearment such as 'honey bun' or 'boobsy'. Other examples of sexual harassment include:

- Cat calls, kissing sounds, howling and smacking lips
- Unwanted sexual teasing, jokes, remarks, or questions
- Sexual comments about a person's clothing, anatomy or looks
- Turning work discussions to sexual topics
- Sexual innuendos or stories
- Asking about sexual fantasies, preferences or history
- Telling lies or spreading rumours about a person's personal sex life.



các phương tiện điện tử. Nó bao gồm các tên gọi không được người nghe hoan nghênh và gây xúc phạm hoặc các từ ngữ ám chỉ người tình. Những ví dụ khác bao gồm:

- Tiếng mèo kêu, âm thanh những nụ hôn, tiếng rú lên hoặc liếm môi.
- Những trêu chọc gợi tình không được người nghe hoan nghênh, những chuyện gẫu, nhận xét và câu hỏi gợi tình.
- Những nhận xét gợi tình về trang phục, cơ thể hoặc vẻ bề ngoài của 1 người.
- Bẻ thảo luận công việc sang chủ đề tình dục.
- Những ám chỉ hoặc câu chuyện tình dục.
- Hỏi về tương tượng tình dục, sở thích hoặc lịch sử tình dục.
- Nói dối hoặc tung tin đồn về đời sống tình dục cá nhân của một người.

13.2.2 Bằng hình ảnh

Quấy rối tình dục là một hành vi tấn công vào trực giác nhìn thấy một người nào đó để lộ bộ phận riêng tư của mình hoặc liên tục nhìn chăm chăm vào bộ phận cơ thể của người khác theo cách gây phản cảm hoặc khó chịu cho người

13.2.2 Visual

Sexual Harassment is an assault to the sense of sight where someone exposes his or her private parts or repeatedly stares at another person's body parts in a way that is offensive or uncomfortable for that person. Being made to look at sexually explicit images or being shown obscene sexual gestures may constitute sexual harassment. Some examples of visual sexual harassment are:

- Obscene or unwanted sexual looks or gestures
- Unwanted letters, telephone calls, or materials of a sexual nature.
- Emails, text messages, lewd wallpapers or screen savers on computers, nude calendars.



đó. Hành vi bắt người khác xem hình ảnh khiêu dâm hoặc có những cử chỉ khiêu dâm cũng được coi là quấy rối tình dục. Một số ví dụ về quấy rối tình dục bằng hình ảnh là:

- Thể hiện vẻ ngoài hoặc cử chỉ khiêu dâm không được đón nhận.
- Những lá thư, cuộc gọi điện thoại hoặc tài liệu có bản chất tình dục không được đón nhận.
- Email, tin nhắn văn bản, hình nền hoặc trình bảo vệ màn hình trên máy tính dâm dục, lịch khóa thân.

13.2.3 Bằng hành động thể chất

Quấy rối tình dục là hành vi bị vuốt ve, ôm, hôn hoặc chạm vào cơ thể bằng bất kỳ cách nào mà không được hoan nghênh và không thoải mái. Nó cũng ám chỉ việc buộc phải chạm vào ai đó. Một số ví dụ về quấy rối tình dục như sau:

- Hành vi cưỡng hiếp hoặc cố gắng cưỡng hiếp hoặc tấn công tình dục.
- Không chủ ý chạm vào, dựa vào, vào cùa hoặc véo người khác.
- Chạm vào quần áo, tóc hoặc cơ thể của người khác một cách không phù hợp và không có sự đồng ý.

13.2.3 Physical

Sexual harassment is the act of being brushed against, hugged, kissed or touched in any way that is unwelcome and discomforting. It could also refer to being forced to touch someone. Some examples of sexual harassment are:

- Actual or attempted rape or sexual assault
- Unwanted deliberate touching, leaning over, cornering, or pinching
- Touching an employee's clothing, hair or body in an inappropriate and non-consensual manner
- Touching or rubbing oneself sexually around another person
- Making sexual gestures with hands or through body movements.



- Chạm hoặc cọ xát tình dục vào người khác.
- Thực hiện các cử chỉ tình dục bằng tay hoặc thông qua các chuyển động của cơ thể.

13.3 QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Công ty sẽ không dung thứ bất kỳ hình thức quấy rối tình dục nào. Mỗi người lao động nên báo cho Quản lý Nhân tài & Văn hóa và đây là nơi sẽ sẵn sàng triển khai nguồn lực cần thiết để chấm dứt mọi trường hợp được báo cáo nào về quấy rối tình dục.

SỬA ĐỔI

Ban Quản lý Công ty có quyền quyết định duy nhất và tuyệt đối, để sửa đổi, thay đổi bất kỳ điều kiện và quy định nào trong cuốn Sổ tay Nhân viên này nếu thấy cần thiết. Các vấn đề được sửa đổi sẽ được công bố trên Bảng thông báo nhân viên. Bất kỳ sửa đổi và / hoặc bổ sung nào đều được coi là một phần không thể tách rời của hợp đồng lao động đã ký giữa nhân viên và Công ty. Các vấn đề không được đề cập trong cuốn Sổ tay nhân viên này sẽ được thực hiện theo Bộ luật Lao động và theo quy định của pháp luật Việt Nam. Sổ tay nhân viên được thực hiện bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh có giá trị pháp lý như nhau. Sổ tay nhân viên này đã được đăng ký đến Sở Lao động Thương binh & Xã hội Lào Cai. Mỗi nhân viên được đưa ra một bản sao của Sổ tay nhân viên.

13.3 PROCEDURES OF HANDLING STAFF'S GRIEVANCES & ACCUSATION

The Company will not tolerate any form sexual harassment. Each Employee is expected to alert the Talent & Culture Department which will be ready to deploy the resources needed to stop any reported cases of sexual harassment.

AMENDMENTS

The Hotel Management reserves the right, in its sole and absolute discretion, to modify, alter and amend any conditions and regulations contained within this Employee Handbook should circumstances so required. Such amendments will be published on the Employee Notice Board. Any amendments and/or additions, if incorporated, will form an integral part of the employee's labor contract of with the Company. Matters not mentioned in this Employee Handbook shall be subject to the Labor Code and regulated by laws in force in the country. The Employee Handbook is made in both Vietnamese and English which have equal validity. The Employee Handbook was registered to Lao Cai Labor & Social Welfare Service Department. Each staff shall be given one copy of this Employee Handbook.





