



MGALLERY VIETNAM

Issued: January 2026 Amended:	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	Index N°: SPA – 2026 - 0013
---	---	---

Subject: MGallery LQA STANDARD OPERATING PROCEDURE POOL & FITNESS CENTER <u>QUY TRÌNH VẬN HÀNH THEO TIÊU CHUẨN LQA – HỒ BƠI & PHÒNG TẬP</u>	06 pages
Score: Applies to Pool Attendants, Lifeguards, Fitness Attendants, Recreation Team Members and Duty Managers.	

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

- To ensure the Swimming Pool and Fitness Center consistently deliver a luxury experience aligned with MGallery brand values and LQA (Leading Quality Assurance) standards. - To integrate operational excellence, sustainability, and Emotional Intelligence in every guest interaction.	- Đảm bảo Hồ bơi và Phòng tập luôn mang đến trải nghiệm đẳng cấp phù hợp với giá trị thương hiệu MGallery và tiêu chuẩn LQA. - Kết hợp vận hành xuất sắc, phát triển bền vững, an toàn và trí tuệ cảm xúc trong mọi tương tác với khách.
---	--

III. POLICY/ CHÍNH SÁCH

1. Brand & LQA Compliance/Tuân thủ thương hiệu và LQA

All operations must comply with MGallery brand standards, LQA audit criteria and local legal regulations.

Mọi hoạt động phải tuân thủ tiêu chuẩn thương hiệu MGallery, tiêu chí LQA và quy định pháp luật địa phương.

All staff must always smile and maintain eye contact when greeting and interacting with guests.

Tất cả nhân viên phải luôn mỉm cười và giao tiếp bằng mắt khi chào đón và tương tác với khách hàng.



MGALLERY VIETNAM

Service delivery must reflect luxury positioning, elegance and emotional engagement.
Dịch vụ phải thể hiện đẳng cấp sang trọng, tinh tế và kết nối cảm xúc.

2. Safety First Policy/Chính sách an toàn là trên hết

Safety is the highest priority in all recreational areas.
An toàn là ưu tiên cao nhất tại mọi khu vực giải trí.

Emergency buttons, rescue equipment and safety signage must be inspected daily before opening.
Nút khẩn cấp, thiết bị cứu hộ và biển báo an toàn phải được kiểm tra mỗi ngày trước giờ mở cửa.

Any incident must be reported immediately and documented according to hotel procedures.
Mọi sự cố phải được báo cáo ngay và ghi nhận theo quy trình khách sạn.

3. Response Time Policy/Chính sách thời gian phản hồi

Guests must be acknowledged within 30 seconds upon entering Pool or Gym areas.
Khách phải được nhận diện và chào đón trong vòng 30 giây khi bước vào hồ bơi hoặc phòng tập.

Telephone calls must be answered within 3 rings or 10 seconds with professional greeting.
Điện thoại phải được trả lời trong vòng 3 hồi chuông hoặc 10 giây với lời chào chuyên nghiệp.

No guest should feel unattended at any time.
Không để khách cảm thấy bị bỏ quên trong bất kỳ thời điểm nào.

4. Sustainability Policy/Chính sách bền vững

Single-use plastic water bottles are strictly prohibited.
Nghiêm cấm sử dụng chai nước nhựa dùng một lần.

Water must be served in glass bottles or eco-friendly containers only.
Nước phải phục vụ bằng chai thủy tinh hoặc vật liệu thân thiện môi trường.

Large refillable dispensers must be used in showers and changing rooms.
Phòng thay đồ và khu tắm phải sử dụng chai dung tích lớn có thể nạp lại.



MGALLERY VIETNAM

5. Grooming & EI Policy/Chính sách về tác phong diện mạo và EI

All team members must maintain impeccable grooming and confident posture.

Nhân viên phải duy trì diện mạo hoàn hảo và tác phong tự tin.

Employees must demonstrate empathy, active listening and anticipatory service.

Nhân viên phải thể hiện sự đồng cảm, lắng nghe chủ động và phục vụ mang tính dự đoán trước.

IV. OPERATING PROCEDURES/ QUY TRÌNH VẬN HÀNH

A. POOL STANDARD/TIÊU CHUẨN BỂ BƠI

1. Opening Checklist (Before Opening/ Quy trình kiểm tra trước khi mở cửa

Pool water tested for temperature and chemical balance; results recorded.

Kiểm tra nhiệt độ và hóa chất nước hồ; ghi nhận kết quả.

Pool deck cleaned and free of debris.

Sàn hồ sạch và không rác.

Loungers aligned, clean and in good repair.

Ghế nằm ngay ngắn, sạch và tình trạng tốt.

Towels rolled and placed on loungers prior to guest arrival.

Khăn được cuộn gọn và đặt sẵn trước khi khách đến.

Depth signs visible and compliant.

Biển báo độ sâu rõ ràng.

Emergency buttons tested and functional.

Nút khẩn cấp được kiểm tra và hoạt động tốt.

2. Service During Operation/ Dịch vụ trong quá trình vận hành

Guests greeted within 30 seconds.

Chào khách trong vòng 30 giây.

Team member anticipates needs (adjust chairs, refresh towels, offer pool bar menu).

Nhân viên chủ động điều chỉnh ghế, thay khăn, tư vấn pool bar menu.



MGALLERY VIETNAM

No single-use plastic water bottles offered.
Không phục vụ nước bằng chai nhựa dùng một lần.

Area continuously monitored for cleanliness and safety.
Khu vực được giám sát liên tục về vệ sinh và an toàn.

3. Closing Procedure/Quy trình đóng cửa

Remove used towels immediately.
Thu gom khăn đã sử dụng.

Inspect pool deck and equipment.
Kiểm tra sàn hồ và thiết bị.

Record maintenance issues in logbook.
Ghi nhận sự cố vào sổ theo dõi.

B. FITNESS CENTER STANDARD/TIÊU CHUẨN PHÒNG TẬP

1. Equipment Requirement/ Yêu cầu về thiết bị

Minimum: 3 cardio machines, 5 resistance machines (or universal), free weights range.
Tối thiểu: 3 máy cardio, 5 máy kháng lực (hoặc máy đa năng), tạ tự do.

All equipment inspected daily.
Thiết bị được kiểm tra hàng ngày.

Wall clock visible and accurate.
Đồng hồ treo tường hiển thị đúng giờ.

Wi-Fi seamless without repeated login.
Wi-Fi ổn định, không yêu cầu đăng nhập nhiều lần.

2. Cleanliness & Presentation/ Vệ sinh và cách trình bày

Gym odor-free and temperature comfortable.
Phòng tập không mùi, nhiệt độ dễ chịu.



MGALLERY VIETNAM

Mirrors smear-free.

Gương không vết.

Sweat towels and touchless water dispenser available.

Khăn tập và máy nước không chạm đầy đủ.

3. Changing Room Standard/ Tiêu chuẩn phòng thay đồ

Touch-free bins, liquid soap and sanitizer available.

Có thùng rác không chạm, xà phòng và dung dịch sát khuẩn.

Refillable shampoo, conditioner, body gel dispensers provided.

Có chai lớn refillable cho dầu gội, dầu xả và sữa tắm.

Lockers clean and functional.

Locker sạch và hoạt động tốt.

Sauna/Steam equipped with emergency buttons, thermometer and timer.

Phòng xông có nút khẩn cấp, nhiệt kế và đồng hồ hẹn giờ.

V. EMOTIONAL INTELLIGENCE STANDARD/ TIÊU CHUẨN TRÍ TUỆ CẢM XÚC

Employees must:

Nhân viên phải:

Actively listen without interrupting.

Lắng nghe không ngắt lời.

Use guest name naturally and discreetly.

Sử dụng tên khách tự nhiên, kín đáo.

Adapt to changing needs confidently.

Linh hoạt theo nhu cầu khách.

Handle challenging situations calmly and professionally.

Xử lý tình huống khó khăn bình tĩnh và chuyên nghiệp.

Collaborate seamlessly without repetitive communication.

Phối hợp nhịp nhàng, không lặp lại.



VI. KPI & AUDIT CONTROL/ KPI & KIỂM SOÁT ĐÁNH GIÁ

Corrective actions tracked and closed within 7 days.
Hành động khắc phục phải hoàn thành trong 7 ngày.

VII. DOCUMENT CONTROL/ KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Review Cycle: Annually or prior to LQA audit
Chu kỳ rà soát: Hàng năm hoặc trước đợt audit LQA

Prepared by	Approved by
Dang Thi Yen L&D and Wellness Manager	Pedro Miguel Oliveira Neto General Manager