



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 0014
---	---	---

<u>Subject:</u> MGALLERY – LQA STANDARD OPERATING PROCEDURE SPA OPERATIONS QUY TRÌNH VẬN HÀNH TIÊU CHUẨN LQA – SPA	06 pages
<u>Score:</u> Applies to Spa Receptionists, Therapists, Spa Attendants, Supervisors and Spa Management.	

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

- To ensure the Spa consistently delivers a luxury five-star experience aligned with MGallery brand standards and LQA (Leading Quality Assurance) criteria. - To integrate operational excellence, emotional intelligence, hygiene compliance, sustainability, and brand storytelling into every guest journey.	- Đảm bảo Spa mang đến trải nghiệm 5 sao đẳng cấp phù hợp với tiêu chuẩn thương hiệu MGallery và tiêu chí LQA. - Kết hợp vận hành xuất sắc, trí tuệ cảm xúc, tiêu chuẩn vệ sinh, phát triển bền vững và câu chuyện thương hiệu trong toàn bộ hành trình khách hàng.
---	---

III. POLICY/ CHÍNH SÁCH

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

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

Mọi hoạt động Spa phải tuân thủ tiêu chuẩn 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

At least one signature treatment linked to the hotel story must be presented in the spa menu.
Ít nhất một liệu trình signature gắn với câu chuyện khách sạn phải được thể hiện trong menu.

The signature treatment of Nuages Spa – MGallery Sapa is the Red Dao Sapa Herbal Bath.
Trị liệu đặc trưng của Nuages Spa – MGallery Sapa là thuốc tắm thảo dược Sao Đỏ Sapa.

2. Response Time Policy/ Chính sách phản hồi

Guests must be greeted within 90 seconds upon entering the Spa.
Khách phải được chào đón trong vòng 90 giây khi bước vào Spa.

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

3. Sustainability Policy/ Chính sách bền vững

No single-use plastic bottles are allowed.
Không sử dụng chai nhựa dùng một lần.

Water must be served in reusable glass or eco-certified alternatives (FSC/PEFC).
Nước phải được phục vụ bằng ly thủy tinh hoặc vật liệu thân thiện môi trường có chứng nhận FSC/PEFC.

Large refillable dispensers must replace miniature toiletries.
Sử dụng chai dung tích lớn có thể nạp lại thay thế chai mini.

4. Hygiene & Sanitation Policy/ Chính sách vệ sinh và an toàn

Therapists must wash hands before and after each treatment.
Kỹ thuật viên phải rửa tay trước và sau mỗi liệu trình.

Treatment rooms must be disinfected and reset after every guest.
Phòng trị liệu phải được khử trùng và setup lại sau mỗi khách.

5. Emotional Intelligence Policy/ Chính sách trí tuệ cảm xúc

Service must be anticipatory, personalized and intuitive.
Dịch vụ phải mang tính dự đoán, cá nhân hóa và tinh tế.



MGALLERY VIETNAM

Employees must demonstrate empathy, active listening and confidence.
Nhân viên phải thể hiện sự đồng cảm, lắng nghe chủ động và tự tin.

IV. OPERATING PROCEDURE/ QUY TRÌNH VẬN HÀNH

A. RESERVATION PROCESS/ QUY TRÌNH ĐẶT LỊCH HẸN

Guest greeted within 90 seconds or call answered within 3 rings.
Chào khách trong 90 giây hoặc trả lời điện thoại trong 3 hồi chuông.

Clarify treatment type and duration.
Xác nhận loại hình và thời lượng trị liệu.

Obtain guest name, room number/contact and repeat booking details.
Lấy tên khách, số phòng/liên hệ và nhắc lại thông tin đặt chỗ.

Online booking platform must be easy to navigate.
Hệ thống đặt phòng online phải dễ sử dụng.

Reception must be knowledgeable about treatments and facilities.
Lễ tân phải hiểu rõ dịch vụ và tiện ích.

B. ARRIVAL EXPERIENCE/ TRẢI NGHIỆM KHI KHÁCH ĐẾN

Guest experiences immediate calm ambiance (light, sound, scent).
Khách cảm nhận ngay không gian thư giãn qua ánh sáng, âm thanh và mùi hương.

Healthy welcome beverage offered (Glass or ceramic cup only, no plastic).
Mời thức uống chào mừng bằng ly thủy tinh hoặc gốm, không đồ nhựa.

Confirm appointment details and explain sequence of events.
Xác nhận lịch hẹn và hướng dẫn trình tự dịch vụ.

First-time guests escorted to changing room and facilities explained.
Khách lần đầu được dẫn tham quan phòng thay đồ.

Provide correct size robe and slippers (clean and good condition).
Cung cấp áo choàng và dép đúng size, sạch và chất lượng tốt.



MGALLERY VIETNAM

Explain attire requirements for treatment.

Hướng dẫn trang phục phù hợp cho liệu trình.

If guest is ALL member, inform about earning/redeeming points.

Nếu khách là thành viên ALL, thông báo quyền lợi tích và sử dụng điểm.

C. THE TREATMENT/ TRỊ LIỆU

Therapist available on time.

Kỹ thuật viên có mặt đúng giờ.

Greet and introduce self.

Chào và giới thiệu tên.

Reconfirm treatment type and duration.

Xác nhận lại liệu trình và thời lượng.

Conduct health consultation.

Thực hiện tư vấn sức khỏe.

Ensure guest privacy during disrobing and treatment.

Đảm bảo riêng tư khi thay đồ và trị liệu.

Confirm room temperature and comfort level.

Kiểm tra nhiệt độ phòng và sự thoải mái.

Massage: confirm pressure comfort.

Massage: xác nhận lực phù hợp.

Proper draping and eye pad provided when applicable.

Che phủ đúng kỹ thuật và cung cấp gối mắt khi phù hợp.

Bolster placement under ankles/knees for massage.

Đặt gối hỗ trợ dưới cổ chân/đầu gối khi massage.

Treatment begins and ends on time, full duration respected.

Bắt đầu và kết thúc đúng giờ, đủ thời lượng.

No interruptions or outside noise.

Không gián đoạn hoặc tiếng ồn.



MGALLERY VIETNAM

Room and linen spotless.

Phòng và khăn sạch tuyệt đối.

Upon completion, confirm guest satisfaction.

Sau trị liệu, hỏi thăm mức độ hài lòng.

Offer beverage in relaxation area.

Mời nước tại khu thư giãn.

Offer product and home care recommendations.

Đề xuất sản phẩm và chăm sóc tại nhà.

D. PAYMENT & FAREWELL/ THANH TOÁN VÀ TIỄN KHÁCH

Bill clearly itemized and presented professionally.

Hóa đơn chi tiết và trình bày chuyên nghiệp.

Offer sincere farewell and appreciation.

Chào tạm biệt chân thành.

Use guest name naturally and discreetly.

Sử dụng tên khách tự nhiên.

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

Employees must:

Nhân viên phải:

Actively listen without interrupting.

Lắng nghe không ngắt lời.

Engage naturally (no scripted tone).

Giao tiếp tự nhiên, không máy móc.

Adapt confidently to changing situations.

Linh hoạt xử lý tình huống.

Collaborate seamlessly without repetition.

Phối hợp nhịp nhàng, không lặp lại.



MGALLERY VIETNAM

Handle challenges with composure and empathy.
Xử lý tình huống khó khăn với bình tĩnh và đồng cảm.

Maintain impeccable grooming and posture.
Diện mạo hoàn hảo và tác phong chuẩn mực.

VI. KPI & AUDIT CONTROL/ KPI & KIỂM SOÁT KIỂM TOÁN

Greeting compliance $\geq 95\%$ / Tuân thủ chào đón $\geq 95\%$

Treatment punctuality 100%
Đúng giờ trị liệu 100%

Zero plastic compliance 100%
Tuân thủ không nhựa 100%

Monthly internal LQA audit required.
Bắt buộc audit nội bộ hàng tháng.

Corrective action closure within 7 days.
Hoàn tất hành động khắc phục trong 7 ngày.

VII. DOCUMENT CONTROL/ KIỂM SOÁT TÀI LIỆU

Document Owner: Spa manager
Chủ tài liệu: Quản lý Spa

Review Cycle: Annually or before LQA Audit
Rà soát: Hàng năm hoặc trước kỳ audit LQA

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