



MGALLERY VIETNAM

Issued: January 2026	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	Index N°: SPA – 2026 - 0016
Amended:		

<u>Subject:</u> Spa & Recreation Safety Standards/ Tiêu chuẩn An toàn Spa & Giải trí	05 pages
---	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure a safe and secure environment for all guests and employees.	<i>Đảm bảo môi trường an toàn và bảo vệ cho tất cả khách hàng và nhân viên.</i>
---	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- All Spa & Recreation areas must be maintained as clean, safe, and hazard-free environments. - All employees must be aware of fire exits, extinguishers, hoses, and emergency procedures. - All operations must comply with local legislation and hotel safety policies.	<i>Tất cả khu vực Spa & Giải trí phải luôn sạch sẽ, an toàn và không có nguy cơ gây hại.</i> <i>Tất cả nhân viên phải nắm rõ vị trí lối thoát hiểm, bình chữa cháy, vòi chữa cháy và quy trình khẩn cấp.</i> <i>Mọi hoạt động phải tuân thủ luật pháp địa phương và chính sách an toàn khách sạn.</i>
---	---

III. Emergency & Evacuation / Khẩn cấp & Sơ tán

All employees are trained on hotel emergency and evacuation procedures and familiar with emergency exits and fire-fighting equipment.

Nhân viên được đào tạo quy trình khẩn cấp và sơ tán, nắm rõ vị trí lối thoát hiểm và thiết bị chữa cháy.

Emergency exits must be clearly marked, unobstructed, and accessible at all times.

Lối thoát hiểm phải được đánh dấu rõ ràng, không bị cản trở và luôn tiếp cận được.

Important/Quan trọng: Fire or Emergency Evacuation / Sơ tán khi hỏa hoạn hoặc sự cố:

- Employees must guide guests and colleagues to evacuate safely using staircases, never elevators.
Nhân viên phải hướng dẫn khách và đồng nghiệp sơ tán bằng thang bộ, không sử dụng thang máy.



MGALLERY VIETNAM

- All evacuees must proceed to the designated assembly area at the hotel forecourt or parking area outside the main lobby.

Mọi người sơ tán phải tập trung tại khu vực tập kết đã chỉ định ở bãi đỗ xe phía ngoài sảnh khách sạn.

Each department must have at least one First Aid kit. At least one First Aid trained staff member should be on each shift.

Mỗi bộ phận phải có ít nhất một hộp sơ cứu. Mỗi ca cần có ít nhất một nhân viên được đào tạo sơ cứu.

All hazards, near-misses, and accidents must be reported to the supervisor immediately. Hazards should be removed, isolated, or minimized whenever possible.

Tất cả rủi ro, tình huống suýt tai nạn và tai nạn phải báo cáo ngay cho giám sát. Nguy cơ cần được loại bỏ, cách ly hoặc giảm thiểu.

Accident reports must be completed and distributed to duty manager, security, health & safety officer, and other relevant personnel.

Báo cáo tai nạn phải được hoàn thiện và gửi đến quản lý trực, an ninh, nhân viên an toàn & sức khỏe và các bộ phận liên quan.

IV. General Safety / An toàn chung

Turn on lights before entering dark rooms, especially when accompanying a guest.

Bật đèn trước khi vào phòng tối, đặc biệt khi đi cùng khách.

New: Power Outage / Mất điện:

- In case of power failure, employees must calmly check all rooms and areas to reassure guests and guide them safely.

Khi mất điện, nhân viên phải đi kiểm tra các phòng và khu vực, trấn an khách, hướng dẫn di chuyển an toàn để tránh hoảng loạn.

Report defects (burned bulbs, torn carpets, broken equipment) to supervisor and Engineering.

Báo cáo các hư hỏng (bóng đèn cháy, thảm rách, thiết bị hỏng) cho giám sát và bộ phận kỹ thuật.

Do not block doorways, corridors, exits, sidewalks, or parking areas with trolleys, carts, or equipment. Always push, never pull.

Không để xe đẩy, thiết bị chắn lối ra, hành lang, lối thoát hoặc bãi đỗ; luôn đẩy, không kéo.

Store all storage items at least 50cm below the ceiling to avoid accidents and facilitate ventilation.



MGALLERY VIETNAM

Khu vực kho và các đồ vật dụng phải luôn để cách trần nhà ít nhất 50cm để tránh tai nạn và thuận tiện thông gió.

Follow proper lifting posture: bend knees, lift smoothly using legs, avoid jerking, and ask for assistance with heavy objects.

Thực hiện đúng tư thế nâng vật: gập gối, nâng bằng chân, nhẹ nhàng, không giật, yêu cầu hỗ trợ khi vật nặng.

Use caution with blind doors; open doors with knobs, not edges.

Thận trọng với cửa 'mù'; mở cửa bằng núm, không cầm mép.

Connect and disconnect electrical items carefully by holding the plug to prevent cord damage.

Cắm/ngắt thiết bị điện cẩn thận, giữ phích để tránh hỏng dây.

Cover cords crossing floor areas with wire managers or tape. Remove tape before cord.

Dây đi qua sàn phải được che hoặc dán băng; tháo băng trước khi rút dây.

Sweep broken glass with broom and dustpan; never pick up by hand.

Quét kính vỡ bằng chổi và hót rác; không nhặt bằng tay.

Wear gloves when handling sharp, rough, or hazardous items.

Đeo găng tay khi xử lý vật sắc, thô hoặc nguy hiểm.

V. Chemical Handling / Xử lý hóa chất

Follow PPE policy and MSDS.

Tuân thủ chính sách PPE và MSDS.

Chemicals must be in correct bottles, clearly labeled, and stored safely.

Hóa chất phải trong chai đúng loại, dán nhãn rõ ràng, lưu trữ an toàn.

Training on chemical usage is mandatory and provided by supplier.

Nhân viên phải được đào tạo sử dụng hóa chất, do nhà cung cấp thực hiện.

Review hotel procedures on storage, labeling, and handling regularly.

Thường xuyên kiểm tra quy trình lưu trữ, dán nhãn và xử lý hóa chất của khách sạn.



MGALLERY VIETNAM

VI. Linen & Laundry / Đồ vải & Giặt ủi

Handle soiled linen according to policy HA-08-03-005.

Xử lý đồ vải bẩn theo chính sách HA-08-03-005.

Always separate clean and soiled linen to avoid contamination.

Luôn tách đồ sạch và bẩn để tránh nhiễm bẩn.

Separate white linen from colored linen to prevent color transfer.

Tách riêng đồ vải trắng và đồ vải có màu để tránh lem màu.

Isolate linens with heavy stains or special contamination for pre-treatment or special cleaning.

Đề riêng những đồ vải có vết bẩn đặc biệt hoặc ô nhiễm nghiêm trọng để xử lý tẩy hoặc giặt đặc biệt.

Use gloves when handling soiled linen.

Đeo găng tay khi xử lý đồ bẩn.

Follow proper storage of clean and soiled linen to avoid cross-contamination.

Bảo quản đồ sạch và bẩn đúng cách để tránh lây nhiễm chéo.

VII. Crisis Management / Quản lý khủng hoảng

All managers must be trained in Accor APACHE (Action in Crises, Hazards, and Emergency).

Tất cả quản lý phải được đào tạo APACHE của Accor.

Assistant Managers must be familiar with Hotel Crisis Management Plan.

Trợ lý Giám đốc phải nắm rõ Kế hoạch Quản lý Khủng hoảng của khách sạn.

Escalation process follows Accor's crisis procedure.

Quy trình leo thang tuân theo hướng dẫn khủng hoảng của Accor.

Crisis Management Team led by GM (or Assistant GM if GM unavailable) ensuring clear communication throughout the crisis.

Nhóm quản lý khủng hoảng do GM đứng đầu (hoặc Trợ lý nếu GM vắng) đảm bảo liên lạc rõ ràng.

Designated staff assist when required.

Nhân viên được chỉ định hỗ trợ khi cần.



1. In case of fire or emergency, employees must guide guests and colleagues to evacuate via staircases to the designated assembly area at the hotel forecourt / parking area.

2. In case of power outage, employees must visit all rooms and public areas to reassure guests, avoid panic, and assist them in finding safe routes.

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