



MGALLERY VIETNAM

<u>Issued:</u> January 2026 <u>Amended:</u>	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	<u>Index N°:</u> SPA – 2026 - 0019
---	---	---

Subject: Grooming Standards <i>Tiêu chuẩn Tác phong & Diện mạo – Spa & Recreation</i>	05 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

To ensure all Spa & Recreation employees present a refined, elegant and professional image that reflects MGallery brand standards and enhances guest confidence and trust.	<i>Đảm bảo tất cả nhân viên Spa & Giải trí thể hiện hình ảnh thanh lịch, chuyên nghiệp, phù hợp tiêu chuẩn thương hiệu MGallery và tạo sự tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng.</i>
--	---

II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

- All employees must maintain impeccable grooming, personal hygiene, and professional presentation at all times during duty. - Employees must comply with MGallery brand image standards and LQA grooming expectations. - All employees must always smile and maintain eye contact when greeting and interacting with guests. - Uniforms must be clean, well-fitted, wrinkle-free, and worn according to hotel standards.	<i>Tất cả nhân viên phải duy trì diện mạo chỉnh chu, vệ sinh cá nhân hoàn hảo và phong thái chuyên nghiệp trong suốt ca làm việc.</i> <i>Nhân viên phải tuân thủ tiêu chuẩn hình ảnh thương hiệu MGallery và tiêu chí grooming của LQA.</i> <i>Tất cả nhân viên phải luôn mỉm cười và giao tiếp bằng mắt khi chào đón và tương tác với khách hàng.</i> <i>Đồng phục phải sạch sẽ, vừa vặn, phẳng phiu và mặc đúng tiêu chuẩn khách sạn</i>
---	--

III. Grooming Standards / Tiêu chuẩn diện mạo

3.1 Personal Hygiene / Vệ sinh cá nhân

- Daily shower and use of deodorant.
Tắm rửa hàng ngày và sử dụng khử mùi.
- Breath must be fresh; maintain oral hygiene.
Hơi thở thơm mát; giữ vệ sinh răng miệng.



MGALLERY VIETNAM

- Hands and nails must be clean at all times.
Tay và móng tay phải luôn sạch sẽ.
- No strong perfume; fragrance must be subtle and aligned with spa environment.
Không sử dụng nước hoa nồng; mùi hương nhẹ nhàng phù hợp không gian spa.

3.2 Hair / Tóc

- Hair must be neat and must not cover the forehead, ears, or touch the collar.
Tóc phải gọn gàng, không che trán, tai và không chạm vào cổ áo.
- Hair color must be natural tones only.
Màu tóc phải là tông tự nhiên.
- Hair accessories must be elegant, subtle and conservative in color.
Phụ kiện tóc phải thanh lịch, nhẹ nhàng và màu sắc trung tính.
- Extreme hairstyles or flashy accessories are not permitted.
Không chấp nhận kiểu tóc quá nổi bật hoặc phụ kiện phô trương.
- Female employees with hair longer than 15 cm must tie it into a neat bun and wear the approved ethnic brocade bow in accordance with brand standards.
Nhân viên nữ có tóc dài trên 15 cm phải búi gọn và sử dụng nơ thổ cẩm theo đúng tiêu chuẩn thương hiệu.

3.3 Face & Makeup / Gương mặt & Trang điểm

Female employees / Nhân viên nữ:

- Makeup must be natural, elegant and professional.
Trang điểm tự nhiên, thanh lịch và chuyên nghiệp.
- No heavy glitter, extreme eyeliner or bright lipstick.
Không sử dụng kim tuyến, kẻ mắt đậm hoặc son quá chói.

Male employees / Nhân viên nam:

- Clean shaven; no beard or mustache unless officially approved by management and well groomed.

Cạo râu sạch; không để râu hoặc ria trơ khi được phê duyệt và chăm sóc gọn gàng.



MGALLERY VIETNAM

3.4 Uniform & Footwear / Đồng phục & Giày, Tất

- Uniform must be freshly pressed and free from stains or odors.
Đồng phục phải được ủi phẳng, không vết bẩn, không mùi.
- Name badge must be worn correctly and visible.
Bảng tên phải đeo đúng vị trí và rõ ràng.
- All employees must wear black shoes only. No other colors are permitted.
Tất cả nhân viên bắt buộc chỉ được mang giày màu đen. Không chấp nhận bất kỳ màu nào khác.
- Shoes must be clean, polished, closed-toe, and in good condition at all times.
Giày phải sạch sẽ, được đánh bóng, kín mũi và luôn trong tình trạng tốt.
- Female employees may wear black or nude stockings/socks only.
Nhân viên nữ chỉ được mang tất màu đen hoặc màu da.
- When wearing a skirt, pantyhose/tights are mandatory.
Khi mặc váy, bắt buộc phải mang quần tất.
- Male employees must wear black socks only.
Nhân viên nam chỉ được mang tất màu đen.
- Socks and shoes must be odor-free and professionally presented at all times.
Tất và giày phải luôn sạch sẽ, không có mùi và đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp, phù hợp tiêu chuẩn 5 sao quốc tế.

3.5 Accessories & Jewelry / Phụ kiện & Trang sức

- Jewelry must be minimal and conservative.
Trang sức tối giản và tinh tế.
- One watch and one simple bracelet allowed.
Được phép đeo một đồng hồ và một vòng tay đơn giản.
- No large earrings, flashy designs or excessive accessories.
Không đeo hoa tai lớn, thiết kế nổi bật hoặc quá nhiều phụ kiện.
- No visible offensive tattoos; discreet tattoos may be allowed subject to management approval.
Không để lộ hình xăm phản cảm; hình xăm kín đáo có thể được chấp thuận theo quy định quản lý.

IV. Daily Grooming Check Procedure / Quy trình kiểm tra tác phong hàng ngày

1. Grooming inspection must be conducted before each shift by the Spa Supervisor or Leader.
Kiểm tra grooming phải được thực hiện trước mỗi ca bởi Giám sát hoặc Trưởng Spa.



MGALLERY VIETNAM

2. Any non-compliance must be corrected immediately before employee starts duty.
Mọi trường hợp không đạt tiêu chuẩn phải được điều chỉnh ngay trước khi vào ca.
3. Repeated non-compliance will result in documented counseling or disciplinary action.
Vì phạm lặp lại sẽ được ghi nhận và xử lý kỷ luật theo quy định.
4. Grooming checklist must be signed daily.
Bảng kiểm grooming phải được ký xác nhận mỗi ngày.

V. EI Grooming Behavior / Hành vi hình ảnh theo Trí tuệ cảm xúc

Beyond physical grooming, employees must demonstrate:

Ngoài diện mạo bên ngoài, nhân viên phải thể hiện:

- Confident posture and calm body language.
Tư thế tự tin, ngôn ngữ cơ thể điềm tĩnh.
- Natural, well-paced communication (non-scripted).
Giao tiếp tự nhiên, vừa phải, không rập khuôn.
- Respectful tone and attentive listening.
Giọng nói tôn trọng và lắng nghe chủ động.
- Discreet and professional behavior at all times.
Hành vi kín đáo và chuyên nghiệp mọi lúc.

VI. Score & Evaluation / Điểm & Đánh giá

Daily grooming audit score:

Điểm kiểm tra grooming hàng ngày:

Criteria	Điểm
Personal Hygiene / Vệ sinh cá nhân	20
Hair & Face / Tóc & Gương mặt	20
Uniform & Shoes / Đồng phục & Giày	20
Accessories Compliance / Phụ kiện	10
EI Behavior & Professional Image / Hành vi & Hình ảnh	30
Total / Tổng	100



Điểm đạt tối thiểu: 95/100 (tiêu chuẩn 5 sao quốc tế).

- Supervisors should provide constructive feedback privately and professionally.
Giám sát nên góp ý riêng tư và chuyên nghiệp.
- Positive grooming examples should be recognized during shift briefing.
Các trường hợp grooming tốt nên được ghi nhận trong họp ca.
- Monthly “Best Groomed Employee” recognition is encouraged.
Khuyến khích vinh danh “Nhân viên có diện mạo xuất sắc” hàng tháng.
- Grooming refresh training should be conducted quarterly.
Đào tạo nhắc lại grooming nên được tổ chức mỗi quý.

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