



MGALLERY VIETNAM

|                                                    |                                                           |                                          |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <u>Issued:</u><br>June 2024<br><br><u>Amended:</u> | <b>SPA &amp; RECREATION<br/>POLICIES &amp; PROCEDURES</b> | <u>Index N°:</u><br><br>SPA – 2024 - 002 |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------|

|                                                          |          |
|----------------------------------------------------------|----------|
| <u>Subject:</u> Sauna & Steam process/Quy trình xông hơi | 02 pages |
|----------------------------------------------------------|----------|

## I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

|                                                                                                            |                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| To ensure customers know how to use the Sauna & Steam Bath and avoid any potential problems if they arise. | Đảm bảo khách hàng biết cách sử dụng Phòng xông hơi khô & Phòng xông hơi ướt và tránh mọi vấn đề tiềm ẩn nếu có phát sinh. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## II. POLICY/ CHÍNH SÁCH

|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spa and Recreation staff must fully instruct customers on how to use the dry and wet baths. Instruct customers on the steps of use and how to handle any risks that may arise. | <i>Nhân viên Spa và Giải cần thực hiện đầy đủ các bước hướng dẫn khách hàng sử dụng bồn tắm khô và ướt. Hướng dẫn khách hàng các bước sử dụng và cách xử lý mọi rủi ro có thể phát sinh.</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## III. PROCEDURE/ THỦ TỤC

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>*Preparation: Bowl of essential oil with water and 7 drops of essential oil under steam vent</p> <p>*Set up detox water or mineral Water</p> <p><b>*Take care customer to the Sauna &amp; Steam room</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. May I escort you to the Sauna &amp; Steam room Madam/Sir?</li><li>2. This is your steam room come in please</li><li>3. We have the water over here</li><li>4. This is Toilet, Shower room with Shower gel, shampoo, and lotion</li></ol> | <p>*Chuẩn bị: Bát tinh dầu có nước và 7 giọt tinh dầu dưới vòi xả hơi</p> <p>*Set up nước detox hoặc nước khoáng</p> <p><b>Hướng dẫn khách tới phòng Xông</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Xin mời A/C cùng em đến phòng xông hơi nhé</li><li>2. Đây là phòng xông hơi của A/C</li><li>3. Có nước ở phía bên đây A/C nhé</li><li>4. Đây là nhà vệ sinh, phòng tắm của A/C có sữa tắm, dầu gội và dầu xả nhé ạ</li></ol> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



MGALLERY VIETNAM

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. This is your locker room have towel, slipper and body lotion inside</p> <p>6. Please using Sauna first then steam bath. Time for using is 20 to 30 minutes. If have any emergency issue please press on this. Enjoy with your time and please let me know if you need for any help. Thank you so much.</p> | <p>5. Đây là tủ đựng đồ của A/C ạ. Bên trong tủ có khăn tắm và dép cùng với kem dưỡng ạ.</p> <p>6. Mình nên sử dụng phòng xông hơi khô trước sau đó sang bên xông ướt nhé ạ. Thời gian sử dụng từ 20 đến 30 phút ạ. Nếu có vấn đề gì khẩn cấp, anh/chị ấn nút khẩn cấp này giúp em nhé ạ. Chúc anh/chị sử dụng thoải mái khi xông ạ. Cần thêm hỗ trợ gì anh/chị nói với em nhé ạ. Em cảm ơn ạ!</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### IV. RECOMMENDATIONS / KHUYẾN NGHỊ

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>You should shower before entering the sauna and should not shower again after using the sauna.<br/>Sauna will dehydrate and dry out your skin. Please drink water after sauna and apply moisturizer to your skin.</p> | <p>A/C nên tắm trước khi vào phòng xông hơi và không nên tắm lại sau khi sử dụng phòng xông hơi.<br/>Xông hơi sẽ làm mất nước và làm khô da của A/C. Vui lòng uống nước sau khi xông hơi và thoa kem dưỡng ẩm cho da.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                              |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Prepared by</b></p> <p><b>Dang Thi Yen</b><br/><b>L&amp;D and Wellness Manager</b></p> | <p><b>Approved by</b></p> <p><b>Pedro Miguel Oliveira Neto</b><br/><b>General Manager</b></p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|