



MGALLERY VIETNAM

Issued: January 2026 Amended:	SPA & RECREATION POLICIES & PROCEDURES	Index N°: SPA – 2026 -0020
---	---	-----------------------------------

<u>Subject</u> : Confidentiality of Personal Details/Bảo mật thông tin cá nhân	05 pages
--	----------

I. OBJECTIVE / MỤC TIÊU

• To protect the confidentiality, integrity, and security of all guest and employee personal data in accordance with Accor standards and applicable privacy legislation • To ensure all employees understand their responsibility in handling personal information with discretion and professionalism.	• Bảo vệ tính bảo mật, toàn vẹn và an toàn của toàn bộ dữ liệu cá nhân của khách và nhân viên theo tiêu chuẩn Accor và quy định pháp luật hiện hành • Đảm bảo tất cả nhân viên hiểu rõ trách nhiệm của mình trong việc xử lý thông tin cá nhân một cách kín đáo và chuyên nghiệp.
---	---

II. CONFIDENTIALITY & DATA PROTECTION POLICY/ CHÍNH SÁCH BẢO MẬT VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU

• Guest and employee personal information is strictly confidential and must not be disclosed to any unauthorized individual or third party. • Personal data may only be accessed, used, or shared when strictly necessary for operational purposes and with proper authorization. • All employees must comply with: - Accor Privacy Policy - Local data protection legislation - Hotel IT and data security standards	• Thông tin cá nhân của khách và nhân viên là tuyệt mật và không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân hoặc bên thứ ba không được ủy quyền. • Dữ liệu cá nhân chỉ được truy cập, sử dụng hoặc chia sẻ khi thực sự cần thiết cho mục đích vận hành và có sự cho phép phù hợp. • Tất cả nhân viên phải tuân thủ: - Chính sách Quyền riêng tư của Accor - Quy định pháp luật địa phương về bảo vệ dữ liệu - Tiêu chuẩn bảo mật CNTT của khách sạn
--	---



MGALLERY VIETNAM

- Any breach of confidentiality may result in disciplinary action up to and including termination.

- Bất kỳ hành vi vi phạm bảo mật nào có thể dẫn đến kỷ luật, bao gồm cả chấm dứt hợp đồng lao động.

III. PROCEDURE / THỦ TỤC

1. Access Control / Kiểm soát truy cập

Personal data systems must be password protected and access limited to authorized personnel only.
Hệ thống dữ liệu cá nhân phải được bảo vệ bằng mật khẩu và chỉ nhân sự được ủy quyền mới được truy cập.

Employee telephone lists must be maintained by management and not displayed publicly or accessible without authorization.

Danh sách điện thoại nhân viên do quản lý lưu giữ và không được công khai hoặc truy cập tự do.

Access rights must be reviewed periodically by department heads and IT.

Quyền truy cập phải được rà soát định kỳ bởi trưởng bộ phận và IT.

2. Guest Information Handling / Xử lý thông tin khách

Guest details must be stored in a secure database (PMS, OPERA or approved system).

Thông tin khách phải được lưu trong hệ thống bảo mật (PMS, OPERA hoặc hệ thống được phê duyệt).

Rooming lists and printed reports must not be left unattended at front desk or public areas.

Danh sách phòng và báo cáo in không được để không giám sát tại quầy lễ tân hoặc khu vực công cộng.

When speaking about guest details, ensure conversations cannot be overheard.

Khi trao đổi về thông tin khách, phải đảm bảo không bị nghe lén.

Guest room numbers must never be announced publicly.

Không được đọc số phòng của khách tại khu vực công cộng.

Guests must be given the option to opt out of marketing communications.

Khách phải có quyền từ chối nhận thông tin tiếp thị.



MGALLERY VIETNAM

3. Employee Information Handling / Xử lý thông tin nhân viên

Personnel files must be stored in locked cabinets or secure digital folders.

Hồ sơ nhân viên phải được lưu trong tủ khóa hoặc thư mục điện tử bảo mật.

Payroll, ID numbers, contracts and contact details must not be shared internally unless operationally required.

Thông tin lương, số CMND/CCCD, hợp đồng và liên hệ không được chia sẻ nội bộ nếu không cần thiết cho công việc.

4. Data Sharing & External Requests / Chia sẻ dữ liệu & Yêu cầu bên ngoài

No guest or employee information may be released without:

Không được cung cấp thông tin khách hoặc nhân viên nếu không có:

- Written consent from the individual
Sự đồng ý bằng văn bản của cá nhân

OR/HOẶC

- Official request from lawful authority
Yêu cầu chính thức từ cơ quan có thẩm quyền

All legal requests must be referred to the General Manager and Accor Legal team.

Mọi yêu cầu pháp lý phải được chuyển đến Tổng Giám đốc và bộ phận Pháp lý của Accor.

5. Incident & Breach Reporting / Báo cáo vi phạm

Any suspected data breach must be reported immediately to:

Mọi nghi ngờ vi phạm dữ liệu phải báo ngay cho:

- Department Head/ Trưởng bộ phận
- IT Department/ Bộ phận CNTT
- General Manager/ Tổng Giám đốc

An incident report must be completed within 24 hours.

Báo cáo sự cố phải được hoàn thành trong vòng 24 giờ.



MGALLERY VIETNAM

6. Document Disposal / Hủy tài liệu

Printed documents containing personal data must be shredded before disposal.

Tài liệu in chứa dữ liệu cá nhân phải được hủy bằng máy hủy giấy trước khi bỏ đi.

Digital records must follow Accor data retention guidelines.

Dữ liệu điện tử phải tuân theo hướng dẫn lưu trữ dữ liệu của Accor.

IV. CONFIDENTIALITY AGREEMENT / CAM KẾT BẢO MẬT

All employees must sign a Confidentiality Commitment Form upon employment.

Tất cả nhân viên phải ký Cam kết bảo mật khi nhận việc.

If an employee breaches confidentiality and joins another Accor property or external company using sensitive information, the Hotel reserves the right to take legal and financial recovery actions in accordance with contract terms.

Nếu nhân viên vi phạm bảo mật và chuyển sang làm việc tại khách sạn khác của Accor hoặc công ty bên ngoài bằng cách sử dụng thông tin nhạy cảm, Khách sạn có quyền thực hiện các biện pháp pháp lý và yêu cầu bồi hoàn theo điều khoản hợp đồng.

- The Confidentiality Commitment Form must be printed, signed by all Heartists, and filed at the P&C Department for record keeping.

Tờ cam kết bảo mật phải được in ra, yêu cầu tất cả Heartists ký xác nhận và lưu trữ tại phòng P&C để theo dõi và quản lý hồ sơ.

V. TRAINING & AWARENESS / ĐÀO TẠO & NHẬN THỨC

All employees must complete annual data privacy training.

Tất cả nhân viên phải hoàn thành đào tạo bảo mật dữ liệu hàng năm.

New employees must receive confidentiality briefing during onboarding.

Nhân viên mới phải được đào tạo về bảo mật trong chương trình hội nhập.

VI. SCORE & AUDIT CRITERIA / TIÊU CHÍ ĐIỂM & KIỂM TRA

100% of employees must sign confidentiality commitment.

100% nhân viên phải ký cam kết bảo mật.

