

TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH TOPGUN BOUTIQUE FITNESS

Mã số : TC.TOPGUN. 01
Lần ban hành : Ver 1.0
Ngày ban hành : 1/2/2024
Ngày hiệu lực : 1/2/2024

Soạn thảo bởi	Thẩm định bởi	Phê duyệt

Mục lục.

Chương I. TIÊU CHUẨN CHUNG

- 1.1. Giao tiếp với khách hàng
- 1.2. Giao tiếp qua điện thoại
- 1.3. Tiêu chuẩn hình ảnh, tác phong và thái độ
- 1.4. Tiêu chuẩn vệ sinh chung

Chương II. TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ

- 2.1. Tiêu chuẩn Lễ tân-đón khách
- 2.2. Tiêu chuẩn về ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ và mùi hương
- 2.3. Tiêu chuẩn phòng tập TopGun
- 2.4. Tiêu chuẩn Huấn luyện viên cá nhân (PT)
- 2.5. Chương trình tập luyện
- 2.6. Quản lý hội viên
- 2.7. Tiêu chuẩn Lockers
- 2.8. Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, phàn nàn khách hàng

Chương III. TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT & BẢO TRÌ

- 3.1. Kế hoạch bảo sửa chữa và bảo dưỡng
- 3.2. Tiêu chuẩn kỹ thuật đặc thù

Chương IV. TIÊU CHUẨN AN NINH & AN TOÀN

- 4.1. An toàn trong công việc
- 4.2. Tiêu chuẩn An toàn phòng chống cháy nổ & PCCC

Mục đích:

Đảm bảo sự hài lòng và trải nghiệm của khách hàng.

Là cơ sở để lập quy trình vận hành tiêu chuẩn.

Chương I. TIÊU CHUẨN CHUNG

Điều 1. Giao tiếp trực tiếp với khách hàng

1.1. Tất cả các nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng sử dụng âm lượng vừa đủ, dùng tông giọng thấp và giọng nói rõ ràng, ngôn từ đơn giản và lịch sự, xưng hô ngôi thứ hợp lý, lắng nghe và không ngắt lời khách.

1.2. Khi giao tiếp với khách hàng, nhân viên cần giao tiếp bằng mắt và nở nụ cười thân thiện. Thực hiện Quy tắc "NÓI CỐ": khách luôn nhận được các gợi ý thay thế thay vì từ chối.

1.3. Câu mở đầu cho tất cả các hội thoại với khách hàng phụ thuộc vào từng thời điểm của ngày là: "TopGun xin chào", nội dung hội thoại sau đó sẽ được thực hiện bằng ngôn ngữ giao tiếp phù hợp.

1.4. *Giao tiếp trực diện với khách:*

- Chủ động mỉm cười và cúi chào khách khi khách tiến đến hoặc đi ngang qua, nhường đường cho khách đi trước.

- Giữ khoảng cách phù hợp và nhìn thẳng khách hàng khi giao tiếp là khoảng cách bằng 1 cánh tay.

- Chủ động, kịp thời hỗ trợ/ giúp đỡ khách hàng khi cần thiết.

- Ưu tiên hỗ trợ khách hàng khi được yêu cầu; tôn trọng sự hiện diện của khách bằng cách tạm dừng các công việc đang thực hiện để hướng sự chú ý tới khách hàng, xin thứ lỗi nếu buộc phải hoàn tất công việc.

- Không ngắt lời khách, không trao đổi riêng với người khác hoặc nói chuyện điện thoại, không tranh cãi/ tranh luận với khách. Trường hợp bắt buộc phải tạm dừng cuộc nói chuyện để giải quyết tình huống cần thiết phát sinh, phải xin lỗi khách và nêu rõ lý do, thời gian dự kiến tạm dừng cuộc nói chuyện.

- Xác nhận lại yêu cầu dịch vụ của khách để đảm bảo phục vụ chính xác; tuy nhiên, không đề nghị khách nhắc lại yêu cầu quá 1 lần

- Ghi nhớ tên khách và sử dụng đúng tên khách, tuy nhiên không nhắc tên khách quá 03 lần trong một cuộc nói chuyện.

1.5. Nhân viên luôn duy trì thái độ giao tiếp chuyên nghiệp với tất cả khách hàng một cách nhất quán, tôn trọng và điều phối thứ tự phục vụ khách theo trình tự "đến trước, phục vụ trước". Tuyệt đối không có sự phân biệt hoặc chăm sóc khác nhau không phù hợp giữa các nguồn khách.

1.6. Lắng nghe tích cực : xây dựng sự tôn trọng với đồng nghiệp của bạn và tăng cường hiểu biết ở nơi làm việc

-Thân thiện: Những đặc điểm thân thiện như trung thực và tử tế có thể giúp nuôi dưỡng lòng tin và sự hiểu biết khi giao tiếp

-Sự tự tin: Người nghe sẽ cảm thấy đáng tin và chân thật với những điều mà bạn nói nếu bạn toát ra sự tự tin

-Chia sẻ phản hồi: Thông tin phản hồi phải trả lời các câu hỏi, cung cấp giải pháp hoặc giúp củng cố chủ đề trong tầm tay.

-Âm lượng và độ trong: Điều chỉnh giọng nói của bạn để bạn có thể được lắng nghe trong nhiều bối cảnh khác nhau là một kỹ năng và điều quan trọng để giao tiếp hiệu quả

-Đồng cảm: Có sự đồng cảm nghĩa là bạn không chỉ có thể hiểu mà còn có thể chia sẻ cảm xúc của người khác

-Tôn trọng: trong môi trường tập thể hoặc nhóm, cho phép người khác nói mà không bị gián đoạn được coi là một kỹ năng giao tiếp cần thiết gắn liền với sự tôn trọng

-Các tín hiệu phi ngôn ngữ(body language): Khi bạn đang lắng nghe ai đó, bạn nên chú ý đến những gì họ đang nói cũng như ngôn ngữ không lời của họ

-Khả năng đáp ứng: những người giao tiếp nhanh được xem là hiệu quả hơn những người phản hồi chậm rãi cần quan tâm đến các yếu tố quan trọng trong giao tiếp:

Điều 2. Giao tiếp qua điện thoại với khách hàng

2.1. Nhân viên trả lời điện thoại khoảng thời gian giữa hồi chuông thứ 2 và thứ 3 và chào theo câu mẫu.

-Không giữ máy trong trạng thái ghi âm/ chờ quá 30 giây.

-Nghe điện thoại từ lần khách gọi đầu tiên, trong trường hợp có cuộc gọi nhỡ cần gọi điện lại cho khách sớm nhất có thể nhưng không quá 15 phút.

-Trường hợp khách phải đợi lâu hơn, nhân viên Phòng tập luôn chủ động xin lỗi khách.

- Hỏi ý kiến khách trước khi chuyển cuộc gọi, thông báo rõ khách đang được kết nối với ai và để khách xác nhận đồng ý giữ máy chờ. Sau khi khách giữ máy chờ, phải cảm ơn khách vì đã chờ.

2.2. Khách cần được chào hỏi và được biết tên nhân viên, bộ phận và được đề nghị cung cấp sự trợ giúp một cách niềm nở ngay khi bắt đầu cuộc hội thoại với âm lượng phù hợp và giọng nói lịch sự.

2.3. Tên của khách hàng cần được hỏi một cách lịch sự để cuộc nói chuyện thêm thân mật và được sử dụng ít nhất hai lần trong suốt cuộc hội thoại.

2.4. Nhân viên trả lời cuộc gọi luôn chủ động đề nghị trợ giúp khách hàng, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu. Tuyệt đối không sử dụng các cách nói tắt hoặc các thuật ngữ chuyên ngành khách sạn trong hội thoại với khách hàng.

2.5. Trong suốt cuộc gọi với khách hàng kết nối phải thông suốt, giảm thiểu tiếng ồn và không xao lãng.

-Nếu không thể đáp ứng ngay yêu cầu của khách, đề nghị được gọi lại cho khách trong vòng tối đa 10 phút và xin lỗi khách vì sự bất tiện khi gọi lại.

-Sau khi trao đổi xong với khách, giữ máy đợi 2 đến 3 giây và chỉ kết thúc cuộc gọi khi khách hàng dập máy.

xin phép được gác máy trước và đảm bảo gác máy nhẹ nhàng không gây tiếng ồn.

2.6. Trường hợp các yêu cầu của khách không thể được trợ giúp, giải đáp ngay lập tức hoặc các đường dây nối đến bộ phận liên quan đều bận, nhân viên chủ động xin lỗi và sẽ liên hệ lại với khách với thời gian hẹn cụ thể.

Điều 3. Tiêu chuẩn hình thức, tác phong và chuyên môn

3.1. Tất cả nhân viên mặc Trang phục, đồng phục theo quy định của Phòng tập TopGun Boutique Fitness, với biển tên rõ ràng trong giờ làm việc, đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và vừa vặn, không có vết sần, bạc màu.

+ Trang phục mùa hè: Từ tháng 3 đến tháng 11 trong năm

- Đối với nhân viên Sale và Lễ tân: Đồng phục là Váy(Jupe) không cao quá đầu gối 10cm, áo polo, giày da màu đen, trôn cao 3-5cm(không gắn nơ/đính đá hoặc đan xen màu/chất liệu khác) đúng quy định phải luôn sạch sẽ, không bong tróc, được đánh bóng và khử mùi hàng ngày. Sử dụng tất da chân, không chọn màu quá sẫm hoặc quá sáng, (không sử dụng tất lưới/ có hoa văn lớn/ nổi)
- Đối với các HLV nam và nữ mặc đúng trang phục từng bộ môn và giày phù hợp với từng môn tập .

+ Trang phục mùa đông: Từ tháng 12 năm nay đến tháng 2 năm sau

- Đối với nhân viên Sale và Lễ tân: Đồng phục là quần dài, áo polo và áo khoác ngoài, giày da màu đen, trôn (không gắn nơ/đính đá hoặc đan xen màu/chất liệu khác) đúng quy định phải luôn sạch sẽ, không bong tróc, được đánh bóng và khử mùi hàng ngày. Sử dụng tất da chân, không chọn màu quá sẫm hoặc quá sáng, (không sử dụng tất lưới/ có hoa văn lớn/ nổi)
- Đối với các HLV nam và nữ mặc đúng trang phục từng bộ môn và giày phù hợp với từng môn tập .

+ Không mặc đồng phục ra ngoài khu vực làm việc trừ một số vị trí đặc thù. Không sử dụng đồng phục cho mục đích cá nhân.

3.2. Nhân viên Phòng tập TopGun phải đảm bảo hình ảnh chuẩn mực về Diện mạo cá nhân:

- Đầu tóc: cắt tỉa sạch sẽ, gọn gàng, màu tóc tự nhiên hoặc không nhuộm màu sặc sỡ, không có bệnh da đầu. Chăm sóc vệ sinh tóc hàng ngày với dầu gội, tạo kiểu bằng sáp và keo tóc phù hợp, không để tóc bết, dầu, khô xơ, gàu.

+ Nữ: Tóc ngắn: gọn gàng, không che mặt. Tóc dài, búi gọn phía sau, tóc mái không được phủ chân mày. Sử dụng cặp tăm, cặp chữ U màu đen và sấp để cố định các sợi tóc thừa

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

vào nếp. Các loại cặp tóc nên được khéo léo cài giấu phía trong búi tóc. Búi tóc hoặc gio tóc tối màu.

+ Nam: Tóc không chạm mắt/tai/vai và phủ cổ áo, không được phủ chân mày, tóc mai không dài quá 1/2 mang tai. Sử dụng sáp, keo xịt để cố định tóc vào nếp.

- Khuôn mặt:

+ Nữ: Trang điểm nhẹ nhàng, tươi tắn, đồng điệu với trang phục. Sử dụng phấn che khuyết điểm nếu cần thiết để che các vết khuyết điểm trên da.

+ Đối với các vị trí tiếp xúc trực tiếp khách hàng, yêu cầu tuân thủ các yêu cầu sau:

- Chăm sóc da hàng ngày bằng mỹ phẩm phù hợp, giữ da mặt sáng, sạch, khỏe mạnh, đều màu, độ đàn hồi và độ ẩm tốt. Da môi mềm mại, không bong tróc.
- Trang điểm nền: Sử dụng các sản phẩm lâu trôi, phù hợp với màu da. Không sử dụng sản phẩm có nhũ. Dặm lại sản phẩm thường xuyên trong quá trình làm việc, không để tình trạng da bóng dầu, đổ mồ hôi.
- Trang điểm mắt: tông màu nâu/đen phù hợp với màu tóc. Phấn mắt: sử dụng các gam màu nâu sáng, nâu đồng, cam đất, đỏ đất để phù hợp với trang phục.
- Phấn má và son: Sử dụng các gam màu hồng, đỏ, cam/cam đất hoặc các màu hợp da mặt. Không sử dụng các gam màu quá nhạt, màu tối.

+ Nam: Nét mặt tươi vui, không để râu/ria mép.

- Móng tay: cắt tỉa gọn gàng, sạch sẽ, không dài quá 2 mm. Không dùng móng tay giả, sơn màu, gắn đá. NV nữ chỉ được sơn màu da hoặc màu trong suốt.

-Răng miệng: Vệ sinh sạch sẽ, không có mùi hôi. Sử dụng các sản phẩm vệ sinh, khử mùi răng miệng thường xuyên, đặc biệt sau khi ăn.

- Cơ thể: Vệ sinh sạch sẽ, không có mùi hôi. Trường hợp dùng chất khử mùi/nước hoa phải sử dụng loại có mùi thơm nhẹ nhàng, thanh lịch. Cơ thể không có hình xăm ở những vị trí lộ ra ngoài, hoặc phải sử dụng phụ kiện che phủ đồng điệu với màu da.

- Cơ thể có vết thương nhẹ phải được băng bó gọn gàng, sạch sẽ. Trường hợp có vết thương lớn lộ ra bên ngoài không được phép phục vụ khách

- Trang sức, phụ kiện: đơn giản, nhỏ gọn (không quá to, không rườm rà, màu mè), không ảnh hưởng đến công việc:

+ Nam: chỉ mang tối đa 1 nhẫn và 1 đồng hồ, không đeo khuyên, vòng;

+ Nữ: chỉ mang tối đa 1 nhẫn, 1 vòng cổ, 1 đôi khuyên tai, 1 đồng hồ. Không sử dụng lắc tay, lắc chân:

- Nhẫn: bề rộng tối đa 0,5cm (nữ) và 1cm (nam), chất liệu kim loại màu vàng hoặc bạc, các chi tiết đá (nếu có) phải chìm trên bề mặt nhẫn. Chỉ được đeo trên ngón giữa hoặc ngón áp út.
- Vòng cổ: chất liệu kim loại màu vàng hoặc bạc, tối đa 1 mặt dây xích thước đường kính không quá 2cm, chỉ được đeo bên trong cổ áo. Đối với các mẫu đồng phục hạ cổ/cổ tim, không đeo vòng cổ.

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

- Khuyên tai: Mỗi bên chỉ đeo tối đa 1 khuyên tai ngọc trai (chấp nhận chất liệu nhân tạo), dạng nụ, đường kính tối đa 0,8cm. Nghiêm cấm sử dụng khuyên tai dáng dài.
- Đồng hồ: kiểu dáng và màu sắc trang nhã, đồng điệu với trang phục; dây đeo bằng da/kim loại, không gắn đá/chi tiết trang trí nổi, bề rộng từ 2-3cm; đường kính mặt đồng hồ tối đa 3cm (nữ) và 4cm (nam).
- Kính có gọng: Mắt kính không màu, trong suốt; gọng đơn sắc, không gắn đá/chi tiết trang trí, không logo. (áp dụng với CBNV có các bệnh về mắt):
- Kính áp tròng: Màu đen hoặc nâu, đồng điệu với màu mắt tự nhiên. Chăm sóc mắt với thuốc nhỏ mắt/nước mắt nhân tạo và tuân thủ giới hạn về thời gian sử dụng liên tục theo chỉ định của bác sỹ. Luôn mang theo 1 cặp kính dự phòng. Khuyến khích CBNV tiếp xúc trực tiếp với khách hàng (nếu có bệnh về mắt) sử dụng kính áp tròng.

3.3. Tác phong nhanh nhẹn.

- Tư thế đứng: Thẳng lưng, mở vai, khép tay
 - + Nữ: Hai chân sát nhau, hai bàn tay đặt nhẹ lên nhau để trước bụng.
 - + Nam: Chân mở rộng bằng vai, tay để sang hai bên song song tự nhiên với đường chỉ quần; bàn tay nắm nhẹ, không cho tay vào túi quần.
- Tư thế ngồi. Lưng thẳng, ngồi tối đa từ 1/3 đến 1/2 mặt ghế, có thể dựa nhẹ vào lưng ghế khi mỏi (không thả lỏng người hoàn toàn khi dựa, không gập hẳn người đổ về phía sau). Không ngồi sát mép ghế, không đu đưa, rung đùi, không gác chân lên ghế hoặc bỏ chân ra khỏi giày.
 - + Nam: đặt hai chân lên sàn, để vuông góc với ghế ngồi hoặc vắt nhẹ ở đầu gối.
 - + Nữ: đặt hai chân lên sàn, vắt chéo nhẹ ở mắt cá chân hoặc vắt chéo chân trên đùi
- Tư thế đi: Lưng thẳng, bước đi nhanh nhẹn, Mắt nhìn thẳng, nét mặt tươi vui, Không vung tay quá rộng, Không lê chân trên sàn và không gây tiếng ồn.
- Tư thế nhặt vật rơi: Gập gối từ từ cho đến khi chạm tới vật rơi, giữ lưng thẳng.
- Đưa đồ vật cho khách: Sắp xếp đồ vật ngay ngắn; Luôn đưa và nhận đồ của khách bằng hai tay, Xoay đồ vật về hướng tiện cho khách hàng nhất
- Chỉ đường và hướng dẫn khách: Dùng cả bàn tay mở thẳng, ngón tay khép kín, hướng về điểm cần hướng dẫn. Chủ động đi cùng khách một quãng ngắn hoặc xin phép được dẫn khách đến tận nơi nếu khách hàng tỏ ra không hiểu hoặc không thể tiếp nhận chỉ dẫn vì khác biệt ngôn ngữ.
- Hành vi cá nhân: Tuyệt đối không hút thuốc, uống rượu, ăn, uống, hoặc nhai, ngậm các loại kẹo hay đồ ăn khác tại vị trí làm việc hoặc các khu vực có khách. Không có các hành vi ứng xử không lịch sự như: Ngoáy mũi, xỉa răng, cắn móng tay, ngáp...

3.4. Thái độ tích cực:

- Yêu nghề, nhiệt huyết, có tư duy và thái độ tích cực đối với công việc. Chủ động, tận tâm, không né tránh trách nhiệm.
- Lấy tư duy và tinh thần dịch vụ làm nền tảng cho mọi hoạt động; Cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ cao nhất cho đối tác, khách hàng và đồng nghiệp.

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

- Hiểu rõ về các sản phẩm, dịch vụ của Phòng tập TopGun để có thể truyền thông, giới thiệu, tư vấn/hỗ trợ cho đồng nghiệp, đối tác, khách hàng khi cần thiết.
- Nắm bắt các xu thế và chủ động tạo ra các sản phẩm, dịch vụ mang tính dẫn dắt thị trường để đem lại cho Phòng Tập TopGun những giá trị vượt trội
- Không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng công việc - sản phẩm - dịch vụ.

3.5. Đội ngũ nhân viên Phòng tập phải có chứng chỉ hành nghề (chứng chỉ huấn luyện viên thể dục thể thao), am hiểu sâu về việc tập luyện, chế độ dinh dưỡng và các quy trình sơ cấp cứu chấn thương cơ bản.

3.6. Thái độ ứng xử với khách hàng:

- Luôn có thái độ thân thiện, đúng mực, tôn trọng và hết lòng hỗ trợ khách hàng. Giữ chữ "Tín" với khách hàng trong mọi lời nói và hành động.
- Luôn quan sát, lắng nghe để có thể thấu hiểu, dự đoán trước và đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách ngay cả khi khách chưa đưa ra yêu cầu.
- Không nói "Không" với các yêu cầu của khách và chủ động đưa ra giải pháp, gợi ý thay thế. Trường hợp không thể đáp ứng yêu cầu của khách hàng cần từ chối lịch sự và nêu rõ cơ sở để từ chối.

3.7. Nhân viên có thể đi bước nhanh khi cần thiết nhưng tuyệt đối không chạy tại khu vực phục vụ có khách (ngoại trừ các trường hợp khẩn cấp, cứu hộ, cứu nạn).

Điều 4. Tiêu chuẩn Vệ sinh chung

4.1. Vệ sinh các bề mặt/chất liệu:

- Sàn/bề mặt gạch đá bằng phẳng, khô ráo, không đọng rác/vết bẩn, trơn trượt/đọng nước, nứt lổn/vỡ, phòng rộp/cập kênh; mạch gạch (đối với khu vực trong nhà) sạch.
- Bề mặt kim loại (inox, nhôm, sắt,...) sáng bóng, không: xỉn màu, vết ố, vết lõm lớn, thủng, móp méo, biến dạng hoặc han rỉ cục bộ.
- Bề mặt nhựa và mica không: mốc, cong vênh, trầy xước nhiều và cáu bẩn.
- Bề mặt gương, kính, đồ thủy tinh và sành sứ sáng trong, không: vết ố, bẩn, vệt nước, nứt, mẻ.
- Sàn/đồ gỗ và mây tre bề mặt sáng bóng, không: cập kênh, hở khe nối, thủng/gãy nan, nấm mốc, vết trầy xước sâu (đối với các đồ được sơn bóng).

4.2. Vệ sinh các đồ dùng, vật dụng

- Trang thiết bị vệ sinh sạch sẽ, hoạt động tốt, không bị xô lệch và định vị chắc chắn theo thiết kế ban đầu.
- Kệ trưng bày, đồ trưng bày không bụi, vết bẩn, vết băng dính/keo dán.
- Bảng biển, màn hình, trang thiết bị (điện, báo cháy/khói, hộp PCCC, miệng gió, đèn, loa, camera, bảng biển,...) trong tình trạng tốt, không: mất nét, bám bụi, mạng nhện, rỉ sét.

4.3. Nhà vệ sinh có biển chỉ dẫn rõ ràng, dễ tìm kiếm đạt tiêu chuẩn vệ sinh chung

- Hệ thống thông gió/ hút mùi hoạt động ổn định, không gây tiếng ồn. Các thiết bị vệ sinh sạch sẽ và trong tình trạng sử dụng tốt, không: nứt vỡ, hư hỏng.

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

- Nhà vệ sinh có mùi hương nhẹ, sàn nhà sạch sẽ, không có: rác nổi, đọng nước, vết bẩn.

4.4. Tiêu chuẩn không gian công cộng

- Tất cả các bức tường, ốp chân tường, cửa phòng trong khu vực không gian công cộng đều cần phải sạch, phẳng, không có vết bẩn hoặc nứt vỡ.
- Thùng rác công cộng tại các khu vực được dọn dẹp thường xuyên.
- Côn trùng: không có ruồi muỗi và các loại côn trùng/sinh vật gây hại ảnh hưởng đến khách hàng trong quá trình tập luyện.

Chương II. TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ

Điều 5. Tiêu chuẩn Lễ tân - Đón khách

5.1. Nhân viên Lễ tân là người nhanh nhẹn, năng động, có kiến thức sơ bộ về thể hình, là người có khả năng ăn nói tốt thuận tiện cho việc tư vấn các gói tập, chương trình khuyến mãi, ưu đãi đến khách hàng một cách rõ ràng.

5.2. Tất cả nhân viên của bộ phận lễ tân đều phải tuân thủ Tiêu chuẩn chung về tác phong và diện mạo, Tiêu chuẩn giao tiếp trực tiếp với khách hàng, Tiêu chuẩn về tiếp nhận về xử lý khiếu nại

5.3. Nhân viên lễ tân đón khách theo **Quy tắc "6-3-3"**: thực hiện khoảng cách 6 bước: nhận diện khách; 3 bước: chào khách; đi theo khách ít nhất 3 bước khi chỉ đường.

5.4. Thực hiện **Quy tắc "2 tay"**: đồ vật luôn được đưa/nhận bằng hai tay, đồ vật được xoay về hướng tiện cho khách.

5.5. Khách được mời dùng trà nóng/lạnh theo mùa khi đến Phòng tập TopGun BouTique hoặc đồ uống Welcome khác theo mùa.

5.6. Khách hàng luôn được giới thiệu và tư vấn đầy đủ các dịch vụ tại Phòng tập TopGun BouTique theo nhu cầu cụ thể. Các dịch vụ này cần được liệt kê đầy đủ thông tin kèm bảng giá niêm yết.

5.7. Phòng tập cần cung cấp báo, tạp chí cập nhật tại khu vực sảnh chờ. Báo, tạp chí được đặt gọn gàng trang trên giá, kệ khu vực đón khách.

5.8. Trong trường hợp khách phải chờ đợi cần được mời ngồi ở khu vực lễ tân và mời nước uống trong thời gian chờ đợi. Nhân viên phải hiểu rõ thông tin về tất cả các sản phẩm, dịch vụ và chủ động giới thiệu đến khách hàng.

5.9. Các sản phẩm bán lẻ được trưng bày phải gọn gàng, hợp lý và bắt mắt, được giữ gìn cẩn thận và có giá bán niêm yết trên mỗi sản phẩm.

5.10. Nhiệt độ phòng: Có thể điều chỉnh theo yêu cầu mong muốn của khách (nếu có).

5.11. Các thông báo về mất mát và thất lạc tài sản từ khách hàng cần được tiếp nhận và xử lý khẩn trương. Khách hàng được yêu cầu và hướng dẫn hoàn thành Biên bản báo cáo sự việc với đầy đủ thông tin cần thiết để tiến hành điều tra, tìm kiếm.

5.12. Trường hợp mất mát xảy ra ngoài phạm vi khách sạn, hoặc không thể giải quyết thỏa mãn khách hàng, khách sạn cần mời cơ quan chức năng có thẩm quyền tại địa

phương tham gia giải quyết. Khách sạn luôn đảm bảo hỗ trợ tối đa khách hàng và cơ quan chức năng trong quá trình xử lý.

5.13. Đối với các tài sản thất lạc hoặc để quên của khách được tìm thấy bởi nhân viên khách sạn, nhân viên chủ động báo cáo và làm thủ tục gửi lại cho phòng lưu giữ đồ thất lạc của khách sạn. Tiêu chuẩn sau đây cần được lưu ý:

- ◆ Tài sản thất lạc được lưu giữ ít nhất 03 tháng từ thời điểm thu được
- ◆ Phòng Tập TopGun chủ động liên hệ với khách về tài sản để quên hoặc thất lạc.
- ◆ Việc gửi trả đồ, tài sản cho khách chỉ được thực hiện khi khách đồng ý chấp nhận các rủi ro về mất mát, hỏng hóc có thể xảy ra theo từng phương thức vận chuyển cụ thể
- ◆ Các đồ có giá trị cần phải được bảo quản trong két sắt trong tối thiểu 06 tháng
- ◆ Nếu đồ tìm thấy là các giấy tờ tùy thân (hộ chiếu, CMND..) và không có ai nhận lại thì cần chuyển cho Đại sứ Quán liên quan

Điều 6. Tiêu chuẩn về ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ và mùi hương

6.1. Phòng tập TopGun BouTique cần phải thiết kế và xây dựng hệ thống ánh sáng đạt các tiêu chuẩn về độ sáng.

6.2. Hệ thống ánh sáng cần đáp ứng các yêu cầu về cường độ sáng, có khả năng điều chỉnh ánh sáng tùy vào theo mục đích sử dụng và thời gian trong ngày nhưng luôn đảm bảo độ sáng tối thiểu theo tiêu chuẩn.

6.3. Tất cả các khu vực không gian công cộng trong Phòng tập luôn có tiếng nhạc được bật ở âm lượng phù hợp, âm lượng không vượt quá độ ồn tối đa theo tiêu chuẩn.

+ Các thể loại nhạc thể thao thể hình gồm nhạc không lời hoặc có lời bằng tiếng nước ngoài phù hợp với Phòng tập được lựa chọn và duyệt bởi TGD Apas.

+ Không sử dụng nhạc Việt Nam trong mọi thời điểm (ngoại trừ TGD cho phép)

6.4. Phòng tập TopGun BouTique có hệ thống điều hòa nhiệt độ và thông gió có khả năng điều chỉnh nhiệt độ môi trường trong phòng tập thiết kế hài hòa với không gian chung của phòng tập hệ thống điều hòa nhiệt độ cần phải đảm bảo:

- Vận hành tốt ở cả 3 chế độ: làm lạnh, sưởi, gió tự động.
- Hoạt động êm ái, độ ồn đạt tiêu chuẩn về âm thanh và độ ồn.

6.5. Phòng tập có từ một đến ba mùi hương đặc trưng được lựa chọn phù hợp với định vị thương hiệu, thay đổi tùy vào từng thời điểm trong năm.

6.6. Mùi hương được khuếch tán và duy trì bởi máy tạo mùi tại các khu vực không gian công cộng vào mọi thời điểm và được lựa chọn và phê duyệt bởi Tổng giám đốc Apas.

6.7. Phòng tập có ít nhất một bình hoa tươi cỡ lớn, bắt mắt ở khu vực dễ nhìn ở khu vực lễ tân, hoa tươi và nước trong lọ hoa cần được thay thế thường xuyên, không sử dụng các loại cây, hoa giả trong trang trí cảnh quan.

Điều 7. Tiêu chuẩn phòng tập TopGun BouTique Fitness

- 7.1. Nhân viên phòng tập thực hiện đúng tiêu chuẩn về Diện mạo, tác phong và thái độ ứng xử với khách hàng.
- 7.2. Phòng tập TopGun BouTique mở cửa từ 05h30 đến 22h00 tất cả các ngày trong tuần. Phòng tập thể thao luôn có nhân viên hỗ trợ và hướng dẫn khách tập luyện và được lắp đặt hệ thống camera CCTV giám sát 24/7.
- 7.3. Nhân viên phòng tập được đào tạo và trang bị kỹ năng sơ cứu. Các tai nạn, sự cố cần được xử lý nhanh chóng, đảm bảo an toàn và sức khỏe của khách.
- 7.4. Phòng tập thể thao luôn có khăn sạch cho khách tập, được cấp phát tại quầy lễ tân.
- 7.5. Không khí trong phòng tập cần sạch sẽ, thông thoáng, nhiệt độ đối với các phòng tập trong nhà được điều chỉnh theo tiêu chuẩn thiết bị và thiết lập hệ thống điều hòa
- 7.6. Phòng tập thể thao cần có nội quy riêng và có hướng dẫn sử dụng phòng tập bằng ít nhất 2 thứ tiếng (Tiếng Anh và Tiếng Việt) được treo rõ ràng, dễ nhìn trong phòng tập.
- 7.7. Tất cả các máy tập luôn ở trạng thái sẵn sàng hoạt động, được sắp xếp gọn gàng, hợp lý, bảo đảm không gian di chuyển trong phòng. Các máy tập cần được dán hướng dẫn sử dụng máy tập ở vị trí dễ nhìn. Sàn tập luôn sạch, khô và có ma sát phù hợp.
- 7.8. Phòng tập luôn có nước uống để phục vụ khách miễn phí.
- 7.9 Nhân viên cần chú ý đến các yêu cầu, cử chỉ của khách. Các yêu cầu, thắc mắc của khách được đáp ứng, trả lời một cách niềm nở và chuyên nghiệp.
- 7.10. Phòng tập thể thao cần có ít nhất một đồng hồ đặt giờ địa phương được treo ở vị trí dễ nhìn

Điều 8. Tiêu chuẩn Huấn luyện viên cá nhân(PT)

- 8.1.HLV cần có chứng chỉ HLV, kinh nghiệm về thể hình tốt. Là một người năng động, nhiệt huyết, kiên nhẫn,... luôn luôn sẵn sàng tư vấn hướng dẫn các học viên. Luôn cập nhật những tin tức mới về thể hình để nâng cao kiến thức.
- 8.2 Huấn luyện viên thực hiện đúng tiêu chuẩn về đồng phục và hình ảnh diện mạo cá nhân, tác phong và thái độ ứng xử với khách hàng, đặc biệt và các hành vi cá nhân
- 8.3. Huấn luyện viên nắm rõ kiến thức chuyên môn gồm giải phẫu, dinh dưỡng và chương tập luyện giúp hội viên hoàn thành các mục tiêu đề ra.
- 8.4. Các Huấn luyện viên động viên, thúc đẩy để học viên tiếp tục tập luyện hăng say và đạt được kết quả tốt nhất.
- 8.5. Huấn luyện viên là người đo các chỉ số cơ thể, cân nặng, lượng cơ bắp, lượng mỡ và đánh giá tổng quan về thể trạng khách hàng, bao gồm cả việc sai lệch tư thế, sức khỏe, từ đó định hướng dinh dưỡng và tập luyện cho khách hàng một cách khách quan nhất, phù hợp thực tế.
- 8.6. Huấn luyện viên dựa trên nhu cầu và mục đích tập luyện (tăng cân, tăng cơ hoặc giảm mỡ) sẽ xây dựng thực đơn dinh dưỡng ăn uống hằng ngày cho khách hàng phù hợp công việc, điều kiện để mang tới hiệu quả tốt nhất.

- 8.7. Huấn luyện viên là người luôn giám sát, theo dõi và động viên khách hàng thực hiện theo thực đơn.
- 8.8. Huấn luyện viên xây dựng lịch tập luyện có kế hoạch ngắn hạn và dài hạn cho khách hàng để thực hiện đạt mục tiêu sau khi đánh giá tổng quan cơ thể khách hàng
- 8.9. Huấn luyện viên tư vấn và thiết kế chương trình phù hợp với nhu cầu và thể lực của khách hàng.
- 8.10. Huấn luyện viên luôn chủ động hỏi thăm sức khỏe, và sự hài lòng của khách khi tập luyện xong. Các thông tin góp ý, chia sẻ của khách (nếu có) về dịch vụ và trang thiết bị được tiếp nhận và ghi lại.
- 8.11. Huấn luyện viên luôn chủ động hướng dẫn khách hàng sử dụng thiết bị, chủ động cung cấp khăn tập, đồng thời theo dõi, quan sát, và hỗ trợ cho khách trong suốt quá trình tập luyện
- 8.12. Các tai nạn, sự cố cần được xử lý nhanh chóng, đảm bảo an toàn và sức khỏe của khách. Mọi tai nạn xảy ra với khách cần được ghi lại, lưu giữ, theo dõi để có các biện pháp khắc phục, cảnh báo khách hàng

Điều 9. Chương trình tập luyện.

- 9.1. Chương trình tập luyện độc đáo, kết nối với học viên, lớp tập nhóm nhỏ, gọn, các chương trình tập gồm có tăng cơ giảm mỡ, sức khỏe cột sống, chỉnh sửa tư thế và bổ trợ thể thao.
- 9.2. Phòng tập TopGun với nhiều hình thức tập luyện, từ tập luyện chức năng (Functional Training) đến tập luyện chuyển động cơ thể (Animal Flow, Calisthenics) và Yoga cùng vật lý trị liệu.
- 9.3. HLV xây dựng chương trình tập luyện và chế độ dinh dưỡng riêng biệt cho từng khách hàng.
- 9.4. Chương trình đào tạo cá nhân dựa trên mục tiêu của hội viên và khách hàng để điều chỉnh hợp lý, năng động, đầy thử thách để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.
- 9.5. Các HLV thiết kế chương trình tập luyện phải có sự chuyên sâu, mới lạ và khoa học tăng cường trao đổi chất và chế độ dinh dưỡng phù hợp với lứa tuổi.

Điều 10. Quản lý hội viên.

- 10.1. Phòng tập TOPGUN quản lý hội viên và khách hàng trên hệ thống :
 - + Quản lý thông tin hội viên, học viên như tên, tuổi, ngày sinh, số điện thoại để giúp HLV chăm sóc tốt hơn.
 - + Theo dõi quá trình tập của hội viên / học viên như các thông tin liên quan như nhiệt độ cơ thể, bodyfat (lượng đạm), lượng mỡ và nhiều thông tin cần thiết khác liên quan đến sức khỏe của hội viên.
- 10.2. Phòng tập TOPGUN quản lý gói tập, dịch vụ check in PT và check in member. Thông tin của mỗi khách hàng trên phần mềm sẽ được lưu trên một biểu mẫu riêng.
- 10.3. Quản lý và kiểm soát hội viên/học viên thông qua tích hợp FaceID để nhận diện khuôn mặt hoặc vân tay khi sử dụng dịch vụ tại Phòng tập.

Điều 11. Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, phàn nàn khách hàng

11.1. Tất cả nhân viên trong ca làm việc phải nắm rõ số điện thoại liên lạc của Quản lý trực tiếp. Khi khách yêu cầu gặp quản lý để khiếu nại, phàn nàn, nhân viên cần liên hệ ngay lập tức và gặp khách sau tối đa 15 phút.

11.2. Trong bất cứ hoàn cảnh nào, nhân viên không được phép cãi vã hay tranh luận với khách hàng hoặc với nhau trước mặt khách hàng.

11.3. Tất cả phàn nàn, khiếu nại của khách được tiếp nhận và xử lý một cách khẩn trương. Các giải pháp khắc phục được tiến hành thực hiện ngay khi nhận được sự đồng ý của khách hàng với sự giám sát của các Quản lý bộ phận liên quan nhằm tránh tiếp diễn các sự cố khác.

11.4. Đối với các tài sản thất lạc hoặc để quên của khách được tìm thấy bởi nhân viên, Phòng tập chủ động báo cáo và làm thủ tục gửi lại cho khách theo qui định.

Điều 12. Tiêu chuẩn Khu vực Locker & vệ sinh

12.1. Phòng thay đồ cần có nội qui riêng đặt tại vị trí dễ nhìn, dễ thấy và luôn sạch sẽ.

12.2. Đồ đạc sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, đúng vị trí, sạch sẽ. Khách được hướng dẫn sử dụng tủ và các vật dụng trong tủ.

12.3. Phòng xông khô sạch sẽ, nhiệt độ chuẩn 65°C, máy hoạt động tốt sẵn sàng phục vụ khách, thùng nước có mùi thơm dễ chịu. Có hướng dẫn và sử dụng và nội qui của phòng xông hơi.

12.4. Hệ thống thông gió/ hút mùi hoạt động ổn định, không gây tiếng ồn, các thiết bị vệ sinh sạch sẽ và trong tình trạng sử dụng tốt, không nứt vỡ, hư hỏng.

12.5. Khu vực Locker và phòng vệ sinh có mùi hương nhẹ, sàn nhà sạch sẽ, không có: rác nổi, đọng nước, vết bẩn.

12.6. Thùng rác có túi nilon lót bên trong đúng kích cỡ, được đậy kín (nếu có nắp), không: đầy quá 3/4 thùng, bốc mùi hôi, có rác xung quanh.

CHƯƠNG III. TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ ĂM THỰC

Điều 13. Tiêu chuẩn Dịch vụ Ẩm thực chung

13.1. Giờ mở cửa dịch vụ Ẩm thực được quy định cơ bản như sau:

+Bữa sáng: từ 6:30 – 10:00 giờ

+Bữa trưa: từ 12:00 – 14:30 giờ

+Bữa tối: từ 18:00 – 22:00 giờ

13.2. Nhà hàng phải luôn có nhân viên chào đón khách tại cửa và dẫn khách vào bàn. Nhà hàng phải có ghế ngồi cho trẻ em.

13.3. Tất cả các tờ rơi và vật dụng sắp đặt tại nhà hàng phải tuân thủ Tiêu chuẩn nhận diện thương hiệu. **(Theo Tiêu chuẩn Nhận diện Thương hiệu)**. Đồ sành sứ và đồ thủy tinh phải ở trong tình trạng tốt và không có vết/đốm bẩn

13.4. Trong suốt quá giờ mở cửa phục vụ khách, nhà hàng phải bật nhạc. Nhạc phải được duyệt bởi Công ty TNHH APAS. Tuyệt đối không được bật đài phát thanh

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

13.5. Tất cả các khu vực ẩm thực luôn phải sạch sẽ và sắp đặt ngăn nắp

13.6. Bàn ăn đang có khách ngồi phải được kiểm tra thường xuyên trong suốt quá trình dùng bữa

13.7. Bàn ăn phải được dọn sạch và sắp đặt lại trong vòng 5 phút kể từ khi khách rời đi. Tất cả món ăn ở quầy buffet phải có nhãn tên đúng theo món

13.8. Thái độ nhân viên

+Tất cả nhân viên, quản bộ phận ẩm thực đều phải tuân thủ Tiêu chuẩn dịch vụ chung về tác phong diện mạo, giao tiếp với khách hàng trực tiếp hoặc qua điện thoại. TC-01 Tiêu chuẩn dịch vụ chung

+Tại tất cả các nhà hàng khách phải được chào hỏi trong vòng 30 giây kể từ khi bước vào cửa nhà hàng

+Tất cả các khách phải chờ cần phải được nhân viên ghi nhận và thông báo cho khách về thời gian chờ dự kiến

+Khi khách rời nhà hàng, nhân viên hostess phải chào khách và cảm ơn khách

13.9.Thực đơn tại các nhà hàng và dịch vụ ăn tại phòng phải phục vụ bữa sáng, bữa trưa và bữa tối có các lựa chọn món ăn dinh dưỡng và các món địa phương hoặc đặc sản quốc tế, cơ cấu món như sau:

+Món nóng & món nguội

+Món ăn dinh dưỡng

+Tối thiểu 02 món là món chay

+Các món địa phương & món quốc tế

+Các món quốc tế đặc trưng

+Bữa sáng phải phục vụ buffet

13.10. Nhà hàng phải cung cấp những đồ uống sau:

+Đồ uống có cồn phải có ít nhất 02 loại rượu vang đỏ và 02 loại rượu vang trắng bán theo ly

+Phải có những lựa chọn đồ uống không cồn và đồ uống cocktails (rượu pha chế)

+Phải có nước hoa quả tươi hoặc nước uống đặc trưng của địa phương

+Tất cả đồ uống đóng chai/lon phải được rót trước mặt khách

13.11. Nhân viên dịch vụ ẩm thực phải hiểu được thực đơn và có thể hỗ trợ khách giải thích về món ăn/đồ uống

13.12. Khi có yêu cầu về món ăn ngoài thực đơn, nhân viên phải xử lý các yêu cầu về món ăn ngoài thực đơn của khách và đưa ra những phương án hợp lý nếu không thể đáp ứng yêu cầu của khách

13.13. Nhà hàng và dịch vụ ăn tại phòng phải có thực đơn dành cho trẻ em với giá cả tương ứng hợp lý

13.14. Thực đơn phải được phải viết bằng tiếng việt và tiếng anh

Thanh toán

13.15. Yêu cầu hóa đơn phải được thực hiện trong vòng 5 phút kể từ lúc khách yêu cầu. Hóa đơn phải được bỏ vào quyển bìa và kèm bút có logo của khách sạn khi cung cấp cho khách.

Điều 14. Tiêu chuẩn dịch vụ Ẩm Thực: Theo thực đơn gọi món (A la carte)

14.1. Nhà hàng phục vụ cần đảm bảo đồ ăn/uống được phục vụ khách theo thời gian quy định. Các món ăn đòi hỏi thời gian chế biến và chuẩn bị trên 20 phút được thông báo cho khách trong quá trình gọi món.

14.2. Nhà hàng phục vụ theo thực đơn luôn có ít nhất 01 món ăn đặc biệt của đầu bếp theo ngày/tuần

14.3. Thông tin đặt chỗ của khách được xác nhận:

+Đối với khách đặt chỗ có món ăn: tên Khách, số khách, số điện thoại, thời gian, yêu cầu đặc biệt gọi món, đặt cốc

+Đối với khách không đặt ăn: Tên khách, số điện thoại, yêu cầu đặc biệt khác

14.4. Bàn được chuẩn bị sẵn sàng trước ít nhất 15(phút) so với giờ đặt bàn. Nhân viên hỗ trợ kéo ghế cho khách

14.5. Thực đơn được trình trong vòng 02(phút) từ lúc khách ngồi vào bàn. Khách được giới thiệu các món đặc trưng

14.6. Nhân viên xin phép để ghi nhận yêu cầu đặt món của khách trong vòng 05(phút) từ lúc trình thực đơn cho khách hoặc ngay khi khách sẵn sàng

14.7. Khi nhận đặt món của khách, nhân viên cần đưa ra các gợi ý để giúp khách bổ sung và hoàn thiện lựa chọn món ăn

14.8. Nhân viên cần nắm rõ thực đơn, nguyên liệu của từng món, các lựa chọn đồ uống, bao gồm trà và cà phê, từ đó hỗ trợ khách hàng hữu ích và nhiệt tình.

14.9. Nhân viên cần giới thiệu và quảng bá thêm các món ăn và đồ uống để gia tăng doanh thu, ví dụ như rượu vang

14.10. Hàng ngày, nhà hàng luôn có bánh mì que để mời khách

14.11. Khi phục vụ rượu vang, Mời khách xem chai rượu và dùng thử trước khi rót rượu

14.12. Nhân viên chủ động đón ý các nhu cầu của khách hoặc đặt câu hỏi, gợi ý xem khách có cần thêm hỗ trợ không

14.13. Thời gian phục vụ: đồ uống được phục vụ trong vòng 10(phút); món khai vị/súp trong vòng 20(phút); món chính phục vụ trong vòng 03(phút) sau khi khách đã dùng xong món trước đó hoặc 30(phút) nếu khách không dùng khai vị.

14.14. Nhân viên gửi khách thực đơn tráng miệng, trà/café trong vòng 05(phút) sau khi dọn dẹp món chính

14.15. Nhân viên cần thông báo với khách hàng về bất kỳ sự chậm trễ nào trong phục vụ món ăn so với cam kết với khách trước đó. Nhân viên cần phục vụ khách một cách tế nhị, không làm khách bối rối hoặc bị gián đoạn.

14.16. Nhân viên/ tổ trưởng/ bếp trưởng tích cực tương tác, hỏi khách về mức độ hài lòng của khách với bữa ăn, thời gian lưu trú tại cơ sở vào thời điểm thích hợp trong bữa ăn, lưu ý không tập trung quá 2 người tại bàn khách cùng thời điểm.

14.17. Khách được hỏi thăm về chất lượng đồ ăn khi thay thế món mới hoặc khi thu dọn món ăn hết của khách. Hoặc sau khi ăn được 1/3 món.

14.18. Nhân viên hỏi khách về mức độ hài lòng của khách đối với bữa ăn và mời khách góp ý về chất lượng bữa ăn

14.19. Nhân viên cần cảm ơn khách hàng đã dùng bữa, chào tạm biệt, tiễn khách tới cửa nhà hàng và mời khách quay trở lại cho đến khi khách rời khỏi nhà hàng

Điều 15. Tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm (VSATTP)

15.1. Đối với CBNV trực tiếp vận hành

+CBNV trực tiếp sản xuất thực phẩm phải được xác nhận kiến thức/tập huấn kiến thức về ATTP theo quy định của cơ quan nhà nước quản lý trực tiếp. Cơ sở vận hành có thể trực tiếp đào tạo hoặc thuê tổ chức đáp ứng yêu cầu/quy định năng lực bên ngoài tiến hành đào tạo

+CBNV trực tiếp sản xuất thực phẩm bảo đảm yêu cầu về sức khỏe khi tham gia sản xuất thực phẩm theo quy định. CBNV trực tiếp sản xuất không bị mắc các bệnh tả, lỵ, thương hàn, viêm gan A, E, viêm da nhiễm trùng, lao phổi, tiêu chảy cấp khi đang sản xuất, kinh doanh thực phẩm.

+CBNV trực tiếp sản xuất phải mang trang phục chuyên dùng khi sơ chế/chế biến thực phẩm

+CBNV phải rửa sạch tay trước khi xử lý thực phẩm, sau khi đi ăn cơm, sau khi đi vệ sinh hoặc sau khi tiếp xúc các bề mặt bẩn

+CBNV tiếp xúc trực tiếp trong quá trình sản xuất thực phẩm phải tuân thủ các quy định về thực hành vệ sinh: Giữ móng tay ngắn, sạch sẽ và không đeo trang sức; không được ăn uống, hút thuốc, khạc nhổ trong khu vực sản xuất thực phẩm.

15.2. Đối với địa điểm môi trường làm việc.

+Có đủ diện tích để bố trí khu vực sơ chế/chế biến, bảo quản, các khu vực phụ trợ và thuận tiện cho hoạt động sơ chế/chế biến, bảo quản và vận chuyển thực phẩm.

+Khu vực sơ chế/chế biến và bảo quản thực phẩm không bị ngập nước, đọng nước. Không bị ảnh hưởng bởi động vật, côn trùng, vi sinh vật gây hại.

+Không bị ảnh hưởng đến an toàn thực phẩm từ các khu vực ô nhiễm bụi, hóa chất độc hại và các nguồn gây ô nhiễm khác

15.3. Trang thiết bị, công cụ dụng cụ (CCDC)

+Thiết bị, dụng cụ sơ chế/chế biến thực phẩm: Được chế tạo bằng vật liệu không độc, ít bị mài mòn, không bị han gỉ, không thôi nhiễm các chất độc hại, không gây mùi lạ hay làm biến đổi thực phẩm.

+Trang thiết bị, dụng cụ tiếp xúc trực tiếp với thực phẩm dễ làm vệ sinh và không gây ô nhiễm đối với thực phẩm.

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

- + Có đủ thiết bị phục vụ kinh doanh, bảo quản và kiểm soát các yếu tố ATTP phù hợp theo yêu cầu nhà sản xuất; có quy định hoặc quy trình về tần suất vệ sinh cơ sở.
- + Phương tiện, trang thiết bị phải có đủ quy trình vệ sinh, quy trình sử dụng, vận hành. Để làm vệ sinh, bảo dưỡng; không làm nhiễm bẩn thực phẩm do dầu mỡ bôi trơn, mảnh vụn kim loại.
- + Phương tiện rửa và khử trùng tay: Có đủ trang thiết bị rửa tay, khử trùng tay và các trang thiết bị theo yêu cầu của bộ phận trước khi sơ chế/chế biến thực phẩm. Nơi rửa tay phải có đủ nước sạch, nước sát trùng, khăn hoặc giấy lau tay sử dụng một lần hay máy sấy khô tay.
- + Thiết bị phòng, chống côn trùng và động vật gây hại phải được làm bằng các vật liệu không gỉ, dễ tháo rời để làm vệ sinh, thiết kế phù hợp, bảo đảm ngăn chặn được sự xâm nhập của côn trùng và động vật gây hại.
- + Phòng chống côn trùng và động vật gây hại: Bảo đảm không có côn trùng và động vật gây hại xâm nhập vào khu vực sản xuất và kho chứa thực phẩm, nguyên liệu thực phẩm; không sử dụng hoá chất diệt chuột, côn trùng và động vật gây hại trong khu vực sản xuất và kho chứa thực phẩm, nguyên liệu thực phẩm.
- + Chất tẩy rửa và sát trùng: Chỉ sử dụng các hóa chất tẩy rửa, sát trùng theo quy định và phải đựng trong bao bì dễ nhận biết, có hướng dẫn sử dụng, không để nơi sơ chế/ chế biến thực phẩm

15 .4. Yêu cầu đối với sản phẩm thực phẩm

- Bao bì sản phẩm:
 - + Hàng đóng gói sẵn: Sạch sẽ, nguyên vẹn, không có dấu hiệu hư hỏng, xì chân không.
 - + Hàng giao dạng xá/rời: Theo tiêu chuẩn sản phẩm hoặc quy cách đặt hàng.
- Thông tin ghi nhãn:
 - + Đối với hạn sử dụng (HSD): Phải xác định "Sử dụng tốt nhất trước ngày [...]" hoặc "HSD/ sử dụng đến ngày [...]". Đối với các hàng hóa cần kiểm soát HSD thì khi nhập hàng HSD còn lại $\geq \frac{1}{2}$ HSD ghi trên nhãn (Không áp dụng khi luân chuyển nội bộ).
 - + Các thông tin khác: Đảm bảo yêu cầu ghi nhãn đối với từng loại thực phẩm theo quy định của pháp luật.
- + Bao bì thực phẩm: phải bảo đảm tiêu chuẩn an toàn vệ sinh bao bì thực phẩm theo quy định của pháp luật
- Vận chuyển
 - + Phù hợp với loại hàng hóa vận chuyển, sạch sẽ, không có dấu vết côn trùng/ động vật gây hại, có biện pháp bảo vệ sản phẩm không bị ô nhiễm chéo.
 - + Đảm bảo nhiệt độ sản phẩm/ nhiệt độ xe vận chuyển phải đạt yêu cầu theo tiêu chuẩn ATTP và được đảm bảo trong suốt quá trình vận chuyển.
 - + Thịt heo, bò mảnh nội địa phải treo trên trần xe hoặc đựng trong khay/ rổ đặt trên pallet. Thực phẩm đã qua sơ chế, chế biến được bao gói sẵn phải đựng trong khay/ rổ đặt trên pallet.

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

-Thu hồi/ xử lý sản phẩm không đạt yêu cầu

+Thông báo bằng điện thoại, email hoặc các hình thức phù hợp khác tới nhà Cung cấp để thực hiện thu hồi sản phẩm ngay khi phát hiện thực phẩm không đạt yêu cầu.

+Sản phẩm không đạt yêu cầu phải được gắn thẻ nhận dạng ghi rõ tình trạng và được cô lập ở khu vực tách riêng trong lúc chờ xử lý. Xử lý nhanh nhất có thể.

-Sắp xếp hàng hóa

+Xếp hàng hóa trên pallet trong phạm vi an đảm bảo thực phẩm cách sàn 20(cm), cách tường 30(cm), (không áp dụng với kho đông), cách trần 50(cm). Không chất hàng hóa vượt quá tầm với, hàng hóa nặng, cồng kềnh phải để phía dưới.

+Đảm bảo nguyên tắc tránh nhiễm chéo giữa: thực phẩm và phi thực phẩm, thực phẩm sống/ chín, thực phẩm đạt/ thực phẩm không đạt, chờ xử lý, thực phẩm/ vật phẩm trang trí, các nhóm sản phẩm khác nhau (gia súc, gia cầm...).

15.5. Kiểm thực 03 bước và lưu mẫu: Thực hiện kiểm thực 03 bước và lưu mẫu thức ăn đối với bếp ăn tập thể; nhà hàng ăn uống của khách sạn, khu nghỉ dưỡng. Lưu mẫu tất cả các món trong bữa ăn có từ 30 suất ăn trở lên.

15.6. Dụng cụ lưu mẫu thức ăn phải có nắp đậy kín, chứa được ít nhất 100(gr) đối với thức ăn khô/ đặc, 150(ml) đối với thức ăn lỏng. Dụng cụ lấy mẫu, lưu mẫu thức ăn phải được rửa sạch và tiệt trùng trước khi sử dụng.

15.7. Mỗi món ăn được lấy và lưu vào dụng cụ lưu mẫu riêng. Mẫu thức ăn được lấy trước khi bắt đầu ăn hoặc trước khi vận chuyển đi nơi khác và được lưu ngay sau khi lấy. Được bảo quản riêng biệt với các thực phẩm khác, nhiệt độ bảo quản mẫu thức ăn lưu từ 02 - 08(độ C).

15.8. Mẫu lưu phải được dán Nhãn mẫu thức ăn lưu với đầy đủ thông tin: Bữa ăn, tên mẫu thức ăn, thời gian lấy, người lấy mẫu. Thời gian lưu ít nhất là 24(giờ) kể từ khi lưu.

-Hủy mẫu

+Sau 24(giờ) lưu mẫu không có nghi ngờ ngộ độc thực phẩm hoặc không có yêu cầu của cơ quan quản lý thì tiến hành hủy mẫu lưu.

+Ghi chép đầy đủ theo biểu mẫu kiểm thực 03 bước lưu mẫu thức ăn theo hướng dẫn của Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 1246/QĐ-BYT ngày 31/3/2017.

15.9. Chế biến: Xây dựng quy trình chế biến khép kín cho tất cả các món ăn và kiểm tra lại trên thực tế để đảm bảo quy trình được thực hiện đầy đủ và đúng thứ tự.

-Làm nguội thực phẩm được đảm bảo các giai đoạn sau:

+Giai đoạn 1: Thực phẩm được làm nguội từ 60(độ C) xuống đến 21(độ C) trong thời gian 02(giờ);

+Giai đoạn 2: Cho thực phẩm vào tủ lạnh/ đông để giảm nhiệt độ từ 21(độ C) xuống đến 05(độ C) trong thời gian tối đa 04(giờ).

-Làm lạnh nhanh bằng "tủ cấp đông nhanh":

+Để thực phẩm sau khi nấu xong cho bay bớt hơi nóng xuống khoảng 80(độ C) trước khi cho vào tủ làm lạnh nhanh;

+Không đậy nắp khay đựng thực phẩm khi làm lạnh nhanh. Khoảng cách giữa các khay tối thiểu phải đạt 05(cm).

-Hâm nóng thực phẩm:

+Nếu là thực phẩm đang ở trạng thái đông, cần rã đông hoàn toàn thực phẩm trong tủ lạnh/ kho lạnh (nhiệt độ tủ lạnh < 5(độ C)) trước khi tiến hành hâm nóng;

+Nhiệt độ tâm thực phẩm phải đạt tối thiểu 75(độ C) sau khi hâm nóng;

+Thực phẩm chỉ được hâm nóng 01 lần, nếu sử dụng không hết phải loại bỏ hoặc chuyển mục đích khác sử dụng.

-Giữ nóng thực phẩm sau khi chế biến: Nhiệt độ giữ nóng ≥ 63 (độ C). Thực phẩm nóng phải được bao bọc bằng màng nhôm khi giữ nóng. Thiết bị giữ nóng phải đảm bảo vệ sinh. Nhiệt độ các tủ giữ nóng phải được kiểm tra theo tần suất quy định.

15.10. An toàn thực phẩm trên quầy buffet: Phải được giữ nóng, giữ lạnh trong suốt quá trình phục vụ theo nhiệt độ quy định. Tiệc phục vụ ngoài trời phải có được che chắn để tránh tác động của các điều kiện môi trường như gió, nhiệt độ, ánh nắng mặt trời, côn trùng.

Chương IV. TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT & BẢO TRÌ

Điều 16. Kế hoạch sửa chữa & bảo dưỡng

16.1. Phòng Tập TopGun BouTique có kế hoạch bảo trì bảo dưỡng cho tất cả các hệ thống trang thiết bị máy móc theo danh mục hiện có.

16.2. Hồ sơ máy móc thiết bị kỹ thuật được lưu trữ đầy đủ theo qui định, công tác sửa chữa cải tạo so với thiết kế ban đầu phải được cập nhật để lưu tại phòng tập.

16.3. Hệ thống trang thiết bị và máy móc phòng tập hoạt động tốt và tiếng ồn đảm bảo theo qui định, không rung lắc bất thường.

16.4. Các bảng chỉ dẫn, lối thoát hiểm, thiết bị chiếu sáng, thiết bị âm thanh, thiết bị tạo mùi cần phải được kiểm tra bảo dưỡng thường xuyên, đảm bảo hoạt động tốt.

Điều 17. Tiêu chuẩn kỹ thuật đặc thù.

17.1. Tủ điện phân phối:

- Phòng điện, tủ điện phải sạch sẽ, thông thoáng, được làm mát bằng quạt thông gió hoặc máy điều hòa nhiệt độ.
- Đầu cáp đấu nối chắc chắn, không phát tia lửa điện, không phát nhiệt hay biến màu.
- Các thiết bị đóng cắt không phát sinh hồ quang, nóng hay rung ồn.
- Hệ thống mạch đo lường, bảo vệ, điều khiển hoạt động tốt, đúng chức năng.
- Nguồn UPS cấp cho mạch điều khiển phải đảm bảo liên tục không gây mất điện.
- Các chìa khóa liên động phải nằm đúng vị trí và đúng trạng thái.
- Hệ thống đèn báo chỉ thị trạng thái của các máy cắt hoạt động tốt.
- Thiết bị bảo vệ được kiểm tra và thí nghiệm định kỳ bởi đơn vị có chức năng.

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

- Hệ thống tiếp đất trong tủ phải tiếp xúc tốt, điện trở nối đất không quá 4Ω ở mọi điều kiện thời tiết trong năm.
- Đầu cáp đấu nối chắc chắn, tiếp xúc tốt, sạch sẽ, không bị bụi bẩn.
- Thông số điện áp, dòng điện, pha, công suất nằm trong dải hoạt động của thiết bị.
- Hệ thống đèn báo, chỉ thị pha hoạt động tốt.
- Hệ thống đồng hồ đo lường điện áp, dòng điện hoạt động tốt.
- Các công tắc, chuyển mạch hoạt động tốt, đúng chức năng.
- Bộ điều khiển bù tự động hoạt động theo đúng chức năng, chế độ cài đặt.
- Các thiết bị điều khiển hoạt động ổn định, đúng chức năng, đảm bảo vận hành tốt.
- Các tụ bù lắp đặt chắc chắn, không rung ồn, không bị phồng rộp, chảy hoá chất.
- Tụ bù có dòng điện làm việc không vượt quá qui định.
- Hệ số Cos phi không thấp hơn $<0,9$ nhưng không được quá bù.
- Thiết bị có lắp đặt bộ định thời gian (timer) hoặc bộ quang điện (photo-cell) phải được thường xuyên kiểm tra và chỉnh định lại theo thời gian thực."

17.2. Hệ thống âm thanh, ánh sáng

- Loa cho âm thanh phòng tập ở trạng thái tốt.
- Các đầu jack, dây tín hiệu phải kết nối chắc chắn và tiếp xúc tốt.
- Âm thanh phải rõ ràng, không lẫn tạp âm, không bị réo ù.
- Các nút chỉnh tần số cao, tần số thấp, echo phải đảm bảo hoạt động tốt.
- Nguồn điện cấp cho hệ thống đèn phải đảm bảo đủ công suất và ổn định."

17.3. Thiết bị GYM.

- Các thiết bị Gym phải luôn trong tình trạng tốt, khung thiết bị không bị rỉ sét, bong tróc sơn, các cơ cấu liên kết cơ khí phải chắc chắn, an toàn.
- Các thiết bị được cấp nguồn an toàn, chắc chắn.
- Hệ thống âm thanh, màn hình TV có tín hiệu âm thanh và hình ảnh rõ nét, không bị nhiễu.
- Màn hình hiển thị thông số trên các thiết bị phải thể hiện đầy đủ, rõ nét. Trên từng thiết bị phải dán đầy đủ các thông tin về xuất xứ, nguồn gốc, model, trọng lượng máy..."

17.4. Cửa thoát hiểm:

- Cửa phải được lắp tay thủy lực tự đóng phù hợp với trọng lượng của cửa.
- Khi cửa đóng phải êm nhưng đủ lực sập chốt cửa.
- Cửa phải được lắp gioăng cao để đảm bảo kín khí.
- Chốt an toàn phải hoạt động đúng công năng, không được khóa.
- Các biển lối thoát hiểm trên cửa (nếu có) phải đủ thông tin, nội dung rõ ràng.
- Lối thoát hiểm không bị cản trở."

17.5. Hệ thống điều khiển điện nhẹ:

- Dây cáp tín hiệu được lắp trong máng hoặc ống luồn gọn gàng.
- Hộp đấu nối, hộp chia tín hiệu được cố định chắc chắn.

- Khe hở thông tầng, xuyên tường xung quanh máng cáp phải được chèn kín bằng vật liệu chống cháy.
- Các phòng kỹ thuật điện phải được lắp đặt đầu báo cháy và thiết bị chữa cháy (Faucon hoặc bình cầu nổ ...)
- Phòng KT điện luôn khóa, chìa khóa do phòng Kỹ thuật kiểm soát. Việc lấy/ trả chìa khóa phải được thực hiện theo qui định.
- Trục kỹ thuật điện phải sạch sẽ, gọn gàng và đảm bảo an toàn PCCC"

17.6. Hệ thống đèn chiếu sáng, đèn sự cố:

- Sử dụng đèn đúng chủng loại, công suất, màu sắc ánh sáng, lắp đặt ngay ngắn, cân đối,
- Phần vỏ kim loại của đèn phải được nối dây tiếp đất chắc chắn.
- Đèn hắt trần, đèn cột có độ chiếu sáng đồng đều trên toàn bộ mặt phẳng hoặc trên bề mặt một ô trần giạt cấp.
- Đèn chiếu sáng sự cố, đèn chỉ dẫn thoát hiểm được tự động bật sáng khi mất điện và trở lại trạng thái sẵn sàng khi tái lập điện. Thời gian duy trì đèn sáng tối thiểu là 60 phút.
- Đèn chiếu sáng ngoài trời, đèn sân vườn hoạt động theo đúng thời gian cài đặt qui định."

17.7. Tiêu chuẩn độ sáng :

- Sảnh và hành lang: 200-300 Lux.
- Khu vực phòng tập: 200-350 Lux
- Khu Locker & vệ sinh: 200-300 Lux

17.8. Công tắc, ổ cắm điện:

- Được lắp đặt chắc chắn, ngay ngắn, không bị nứt vỡ/sứt mẻ.
- Ổ cắm điện phải được nối đất chắc chắn. Chịu được dòng phụ tải, không bị phát nóng hoặc biến màu.
- Sử dụng dây điện đúng qui chuẩn VN về màu dây, tiết diện. Các khu vực có tính an toàn cao như Kid club ổ cắm cần lắp đặt cao >1,2m. Khu vực ẩm ướt cần lắp Aptomat chống giật ELCB."

17.9. Cơ sở hạ tầng: Trần, tường và các bề mặt

- Tường/ trần: được bả phẳng, không bị lồi lõm, nứt vỡ, sơn đồng màu theo thiết kế đã duyệt và tiêu chuẩn của khách sạn.
- Bề mặt lớp sơn phẳng không bị nứt rạn hay ố vàng, rêu mốc đen, biến màu
- Vít trên trần/tường không sử dụng phải được tháo bỏ, bả phẳng, sơn lại đồng màu với xung quanh, không sơn đè lên các thiết bị, hệ thống kỹ thuật khác hiện có.
- Nắp thảm trần được lắp phẳng, kín, sơn đồng màu với trần xung quanh.
- Tấm trần thả: đúng chủng loại, đều nhau, không nứt vỡ thấm ướt hay ố màu."

17.10. Cơ sở hạ tầng: Sàn

- Sàn đá: đồng màu, bóng, đúng chủng loại, phẳng, không bị gồ ghề, nứt vỡ.
- Sàn vinyl: bằng phẳng, các mạch nối được hàn nhiệt chắc chắn, bền. Chân tường với mép vinyl kín, không nứt hở.
- Đá bậc tam cấp: cùng chủng loại, đồng màu, không trầy xước, nứt hay vỡ mép.
- Mạch đá phải thẳng, đều không bị lồi lõm, nứt vỡ.
- Mép bậc tam cấp được tạo bề mặt chống trơn trượt hoặc chỉ gấn đồng, thẳng hàng.

- Sàn gỗ: khe ghép nhỏ, bề mặt phẳng, không bị phồng rộp, biến dạng, trầy xước"

17.11. Cơ sở hạ tầng: Cửa

- Cửa được lắp ghép chắc chắn, không lỏng lẻo, bề mặt phẳng, nhẵn không bị trầy xước, các vết vá được sơn cùng màu.

- Khung cửa được lắp đặt liên kết chắc chắn với tường, khe tiếp giáp có mạch silicon thẳng, đều.

- Bản lề, khóa cửa, chặn cửa: cùng chủng loại, cùng màu, lắp đặt chắc chắn, trơn tru.

- Khóa cửa mở nhẹ nhàng, dễ khoá, trơn tru, không có tiếng kêu.

- Khóa từ hoạt động nhạy, ổn định, không bị lỗi.

- Tay thủy lực không bị chảy dầu, được chọn lắp tùy theo trọng lượng cửa và độ mở cửa."

17.12. Cơ sở hạ tầng: Ghế các loại:

- Ghế chắc chắn và an toàn cho người ngồi.

- Bề mặt ghế bằng phẳng, đồng màu, không bị nứt vỡ. Chân ghế và các mối ghép nối chắc chắn.

- Các loại ghế được kiểm tra bảo dưỡng hoặc làm mới định kỳ theo qui định"

17.13. Cơ sở hạ tầng: Locker & vệ sinh.

- Vách kính, bản lề cửa được lắp ghép chắc chắn, kính không bị trầy xước.

- Các khe tiếp giáp giữa các vách ngăn, với tường: được bắn silicon với mạch thẳng, đều, đặc chắc, mịn mặt và không có khe hở, không bị ố/mốc đen.

- Vách ngăn, chân đỡ vách được gia cố chắc chắn xuống sàn, sử dụng các loại vít inox, đảm bảo không bị rỉ sét.

- Vòi nước đóng mở nhẹ nhàng, không rò rỉ. Bộ hòa trộn nước hoạt động tốt, tia nước phun đều.

- Thoát sàn đầy đủ phụ kiện bẫy mùi, thoát nước tốt.

- Chậu rửa: nguyên vẹn, lớp men trắng bóng, không sút mẻ, cùng chủng loại. Bộ xả nước và xi phong đầy đủ, đảm bảo độ kín, không bị rò rỉ. Các chậu rửa sử dụng bộ cảm ứng cấp nước tự động phải hoạt động tốt.

- Vòi nước đóng mở nhẹ nhàng, dòng chảy đều, áp lực vừa đủ.

- Mặt bàn đá không bị sút mẻ, chấp vá. Các mối ghép đá đồng đều, chắc chắn.

- Khe tiếp giáp giữa chậu và mặt đá: được làm kín bằng silicon trắng.

- Gương hình ảnh rõ nét, không bị hoen ố, mốc, không bị nứt, sút, vỡ.

- Bồn cầu/tiểu sử dụng tốt, không sút mẻ, rò rỉ nước.

- Két chứa nước, van phao, bộ xả nước được cân chỉnh, gia cố chắc chắn, hoạt động đúng chức năng. Khe mạch được làm kín bằng silicon trắng.

- Bộ cảm ứng tự động xả nước cho bồn tiểu hoạt động tốt, nước xả đủ mạnh chảy đều theo thành bồn."

17.14. Thiết bị bếp:

- Các nút tắt, mở bếp phải nhẹ nhàng.

- Các ống gas lửa môi, họng đốt và các đầu chia lửa phải sạch sẽ. Khung và đế bếp phải chắc chắn, ngay ngắn, không bị rỉ sét.

- Bếp điện, lò điện, và các máy chuyên dùng phải được nối đất.

- Van khóa gas, nút bấm ngắt gas khẩn cấp trong khu vực bếp phải dễ dàng thao tác khi xảy ra sự cố
- Trục hút bếp phải hoạt động đảm bảo đủ lưu lượng hút khói, nhiệt trong bếp.
- Các chậu rửa, rãnh thoát nước phải bố trí thiết bị bẫy mỡ."

17.15. Kho lạnh và kho đông:

- Kho phải đảm bảo về độ cách nhiệt, thành panel không đọng sương, các mối ghép không hở, nền không bung và rộp.
- Cửa kho đóng mở nhẹ nhàng, gioăng cửa đàn hồi tốt, không bị rách. Điện trở sấy cửa còn hoạt động.
- Rèm nhựa tại cửa kho ở tình trạng tốt để tránh tổn thất nhiệt khi mở cửa
- Nút bấm khẩn cấp trong kho và chuông báo bên ngoài hoạt động tốt, đảm bảo an toàn cho nhân viên vào kho lấy hàng.
- Chốt an toàn trong kho có thể mở được cửa từ phía trong.
- Van thông áp hoạt động tốt.
- Bộ điều khiển nhiệt độ hoạt động tốt, hiển thị đúng nhiệt độ trong kho.
- Bộ điện trở phá băng của kho lạnh hoạt động tốt.
- Quạt dàn ngưng tụ, quạt dàn lạnh, máy nén, các van điện, van tiết lưu của hệ thống ga hoạt động tốt. Không có tiếng kêu và rung động bất thường. Không có hiện tượng rò rỉ gas, dầu lạnh.
- Các thông số vận hành của thiết bị (điện áp, dòng điện, điện năng tiêu thụ, nhiệt độ, áp suất...) nằm trong phạm vi hoạt động cho phép của nhà sản xuất và/hoặc theo thiết kế.
- Kiểm tra và đánh giá tình trạng vận hành của hệ thống tối thiểu 2 lần mỗi ca trong thời gian thiết bị hoạt động."

17.16. Hệ thống cung cấp gas:

- Kho gas phải được trang bị đầy đủ biển cảnh báo, thiết bị báo cháy/chữa cháy theo quy định. Kho đảm bảo độ thông thoáng, sạch sẽ, an toàn.
- Các van chặn, đồng hồ đo áp lực phải ở tình trạng tốt, hiển thị chính xác.
- Thiết bị hóa hơi phải hoạt động tốt và được kiểm tra định kỳ.
- Đèn chiếu sáng kho ga là loại chống nổ theo qui định. Trường hợp có trang bị quạt thông gió phải lắp đặt đúng chủng loại và luôn hoạt động tốt.
- Thiết bị báo dò gas phải hoạt động chính xác, được kết nối với van điện từ để khóa gas nếu có rò rỉ. Van bypass luôn ở trạng thái khóa.
- Tủ báo rò gas được lắp đặt tại vị trí dễ thao tác, không bị các vật dụng che khuất.
- Van điều áp được điều chỉnh đúng áp suất quy định phù hợp với thiết bị sử dụng.
- Đường ống cấp ga, ti treo, van, dây dẫn ga được cố định chắc chắn an toàn.
- Tại các bếp đều phải lắp đặt hệ thống cảnh báo rò ga .
- Dây đấu nối giữa các thiết bị bếp với đường ống gas phải sử dụng đúng chủng loại"

Chương IV. TIÊU CHUẨN AN NINH & AN TOÀN

Điều 18. An toàn trong công việc

Cơ sở 1: Tầng 3, Tòa nhà HH2, Phố Dương Đình Nghệ, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Cơ sở 2: 72-74 Phố Hàng Buồm, Hoàn Kiếm, Hà Nội

18.1. Các máy móc, thiết bị phải có hướng dẫn vận hành, nhật ký máy và xử lý sự cố vận hành

18.2. Sử dụng găng tay, khẩu trang hoặc đồ bảo hộ khi sử dụng hóa chất. Khu vực để hóa chất cửa phòng luôn luôn được khóa, hóa chất được để đúng vị trí quy định. Hóa chất dễ cháy nổ phải để ở nơi thông thoáng, cách ly với nguồn nhiệt không để gần, tránh va chạm, đổ vỡ, làm rơi rớt axit và các hóa chất có tính chất cháy nổ lớn trong quá trình vận chuyển, tra nạp và sử dụng

18.3. Nhân viên bị thương khi đang làm việc phải báo cho cấp quản lý trực tiếp có liên quan và phải lập biên bản gửi lại trong vòng 24 giờ kể từ lúc xảy ra tai nạn.

18.4. Không cắt bớt các bước trong qui trình hoặc bỏ qua sự hướng dẫn của người chuyên trách.

18.5. Khi phát hiện máy móc tại nơi làm việc có thể gây ra tai nạn lao động hay bệnh nghề nghiệp báo ngay cho người chuyên trách để có biện pháp xử lý.

Điều 19. Tiêu chuẩn An toàn phòng chống cháy nổ & PCCC

19.1. Phòng tập TOPGUN được trang bị hệ thống chữa cháy tự động theo quy chuẩn, tiêu chuẩn PCCC Việt Nam.

19.2. Phòng tập phải được trang bị hệ thống loa báo cháy và đảm bảo tất cả các khu vực có thể nghe thấy được. Hệ thống loa báo cháy được kết nối tự động với hệ thống báo cháy.

19.3. Phương tiện dụng cụ chữa cháy phải để nơi dễ thấy, dễ lấy, không được lấy sử dụng vào việc khác.

19.4. Tất cả các phích cắm, ổ cắm điện phải hoạt động ở tình trạng tiếp xúc tốt không có dấu hiệu move, chập cháy, quá tải. Dây điện đi nối gọn gàng trong ống gen phù hợp, các điểm đấu nối phải theo tiêu chuẩn.

19.5. Dây điện, ổ điện và phích cắm điện lắp đặt tại nơi có độ ẩm cao cần có biện pháp đảm bảo an toàn theo tiêu chuẩn và phải thay thế ngay khi phát hiện có hiện tượng ẩm ướt, đứt, mòn, sần, ... Tuyệt đối không dùng dây điện cắm thẳng vào ổ cắm điện.

19.6. Vệ sinh hoặc tháo gỡ các thiết bị điện khi không còn điện hoặc được cách điện trước, không tự ý sử dụng, thay đổi và sửa chữa trang thiết bị điện nếu không thuộc trách nhiệm của mình.

19.7. Các thiết bị chữa cháy khác (bình chữa cháy, vòi chữa cháy...)

+ Bình chữa cháy xách tay được lắp đặt tại các khu vực hành lang khách sạn, khu vực công cộng. Vị trí đặt giữa các bình phải tuân thủ đúng quy định tại TCVN 3890 - 2009.

+ Tại các khu vực như bếp, nhà phát điện, kho vật dụng Buồng phòng, phòng Kỹ thuật, kho bãi phải được trang bị bình chữa cháy xách tay bằng bột ABC 04(kg), bình chữa cháy xách tay bằng khí CO₂ 03(kg). Tối thiểu cứ 50(m²) diện tích phải trang bị 02 bình chữa cháy nêu trên.

+ Các khu vực có nguy hiểm cháy nổ cao phải trang bị bình chữa cháy lớn hơn 06(kg).

- + Bình chữa cháy được treo trên giá, trên tường hoặc để trên kệ dưới đất. Nếu phải treo trên giá, trên tường thì độ cao tối đa từ mặt đất đến tay cầm (mỏ vịt) không được quá 01(m)
- + Bình chữa cháy phải được kiểm tra định kỳ 01 lần/ tháng, trên thân bình có dán tem kiểm tra định kỳ ghi rõ ngày/ tháng/ tên người kiểm tra và tình trạng sử dụng của bình. Ngoài ra, hàng tháng khách sạn phải lập bảng thống kê toàn bộ các phương tiện PCCC để lưu giữ trong hồ sơ Pháp lý (theo đúng quy định của Pháp luật về PCCC)
- + Vòi chữa cháy, lăng chữa cháy phải được trang bị tại các họng nước chữa cháy vách tường (lắp đặt ở hành lang, khu vực chung hoặc ngoài trời)
- + Các phương tiện, thiết bị PCCC phải được lắp đặt nơi dễ thấy, dễ lấy, dễ nhìn và có biển chỉ dẫn, hướng dẫn đính kèm
- + Định kỳ 03 tháng/ lần, toàn bộ các họng nước chữa cháy vách tường đều phải được xả đáy, xả cặn đường ống (kiểm tra xác suất, kiểm tra cuốn chiếu).

19.8. Đèn chiếu sáng sự cố

- + Khách sạn phải được trang bị đèn chiếu sáng sự cố tại các hành lang, lối đi, buồng thang bộ và lối dẫn thẳng ra vị trí an toàn trong điều kiện sự cố
- + Hệ thống đèn chiếu sáng sự cố phải hoạt động 24/ 24(giờ), được kiểm tra tình trạng hoạt động và xả điện định kỳ hàng tháng. Ngoài ra công tác kiểm tra phải được khách sạn ghi chép báo cáo riêng
- + Nguồn điện cấp cho hệ thống đèn chiếu sáng sự cố được cấp từ nguồn điện ưu tiên từ hệ thống máy phát điện hoặc hệ thống cấp nguồn sự cố UPS. Ánh sáng của đèn chiếu sáng sự cố phải là ánh sáng vàng (không được dùng ánh sáng trắng)
- + Trong trường hợp hệ thống đèn chiếu sáng sự cố được cấp điện bởi hệ thống máy phát điện, phòng tập phải đảm bảo có nguồn pin dự trữ và pin dự trữ luôn được sạc đầy và chiếu sáng tối thiểu 120(phút)