

# SỔ TAY QUY ĐỊNH VÀ HƯỚNG DẪN LÀM VIỆC – RẠP CHIẾU PHIM GALAXY STAR

---

## I. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ TÁC PHONG

### 1. Thời gian làm việc

- Nhân viên phải có mặt tại rạp **15 phút** trước khi ca làm việc bắt đầu để thực hiện điểm danh và nhận bàn giao.
- Trường hợp đi trễ hoặc vắng mặt đột xuất phải báo cho Quản lý rạp (Cinema Manager) trước ít nhất **2 tiếng**.
- Mỗi ca làm việc kéo dài **6 hoặc 8 tiếng**, bao gồm **30 phút nghỉ giữa ca** (không áp dụng vào giờ cao điểm từ **18:00 – 21:00** cuối tuần).

### 2. Đồng phục và diện mạo

- **Nam:** Áo sơ mi đồng phục sơ vin, quần tây đen, giày tây đen hoặc giày da đen kín mũi. Tóc cắt ngắn gọn gàng.
- **Nữ:** Áo sơ mi đồng phục, chân váy đen (dài ngang gối) hoặc quần tây đen, giày búp bê đen. Trang điểm nhẹ nhàng.
- Thẻ tên phải luôn được đeo bên ngực trái.

---

## II. BỘ PHẬN QUẦY VÉ (BOX OFFICE)

### 1. Quy định phân loại độ tuổi (bắt buộc kiểm tra)

Nhân viên bán vé phải kiểm tra giấy tờ tùy thân (CCCD/Thẻ học sinh) đối với các phim có giới hạn độ tuổi theo quy định của Cục Điện ảnh:

- **P (Phổ biến):** Mọi lứa tuổi. Trẻ em dưới **0,7 m** được miễn phí vé (ngồi chung với người lớn).
- **K:** Khán giả dưới **13 tuổi** phải có người bảo hộ đi kèm.
- **T13 (13+):** Khán giả từ đủ **13 tuổi** trở lên.
- **T16 (16+):** Khán giả từ đủ **16 tuổi** trở lên.
- **T18 (18+):** Khán giả từ đủ **18 tuổi** trở lên. Tuyệt đối không ngoại lệ, kể cả có phụ huynh đi kèm.

### 2. Chính sách hoàn/hủy và đổi vé

- **Vé đã in:** Không hoàn tiền hoặc hủy trong mọi trường hợp, trừ khi có lỗi kỹ thuật từ phía rạp (mất điện, máy chiếu hỏng).
- **Đổi suất chiếu:**
  - Chỉ áp dụng đổi sang suất khác của **cùng một phim**.
  - Thực hiện trước giờ chiếu in trên vé ít nhất **60 phút**.

- Phí đổi vé: **10.000 VNĐ/vé**.
  - **Thành viên VIP:** Được miễn phí đổi vé **01 lần/tháng**.
- 

### III. BỘ PHẬN BẮP NƯỚC (CONCESSIONS)

#### 1. Quy trình phục vụ

1. Chào khách và giới thiệu các combo đang khuyến mãi.
2. Xác nhận order (tên món, kích cỡ, số lượng).
3. Nhận thanh toán trước khi giao đồ ăn.
4. Giao bắp nước và chúc khách xem phim vui vẻ.
5. Cung cấp hóa đơn cho khách.

#### 2. Quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm

- Nhân viên rửa tay sát khuẩn mỗi **30 phút** hoặc sau khi chạm vào tiền mặt.
- Dụng cụ múc bắp, gắp xúc xích không được đặt trực tiếp lên mặt quầy.
- Bắp rang còn thừa cuối ngày phải được tiêu hủy, niêm phong túi rác và có chữ ký xác nhận của Giám sát (Supervisor). Tuyệt đối không giữ lại qua đêm.

#### 3. Chính sách refill (làm đầy lại)

- Chỉ áp dụng cho bắp/nước size **Lớn (Large)**.
  - Chỉ áp dụng trong **ngày mua hàng**.
  - Khách hàng phải giữ lại **vỏ ly/hộp bắp** và **hóa đơn mua hàng**.
- 

### IV. BỘ PHẬN SOÁT VÉ VÀ PHÒNG CHIẾU (USHER)

#### 1. Quy trình soát vé vào rạp

- Kiểm tra: tên phim, giờ chiếu, số rạp, ngày chiếu trên vé.
- Hướng dẫn khách đi đúng lối vào rạp tương ứng.
- Với phim **T13, T16, T18**: yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân khi nghi ngờ chưa đủ tuổi. Từ chối phục vụ nếu khách không chứng minh được độ tuổi và hướng dẫn khách ra quầy vé để được hỗ trợ theo quy chế đặc biệt.

#### 2. Kiểm tra trong suất chiếu (Hall Check)

- Nhân viên vào rạp kiểm tra mỗi **20 phút/lần**.
- Mục đích: kiểm tra nhiệt độ, âm thanh và hành vi quay lén (camcorder).
- **Xử lý quay lén:**
  - Nhắc nhở khách dừng hành vi ngay lập tức.
  - Yêu cầu khách xóa video/hình ảnh trước mặt nhân viên.
  - Nếu tái phạm hoặc chống đối, báo ngay cho An ninh và Quản lý để mời khách ra ngoài.

### 3. Vệ sinh phòng chiếu (Turnaround)

- Thời gian vệ sinh giữa hai suất chiếu tiêu chuẩn: **15 phút**.
  - Quy trình:
    - Bật đèn sáng ngay khi credit phim kết thúc.
    - Mở cửa thoát hiểm để thoáng khí.
    - Thu gom rác lớn trên ghế và sàn.
    - Quét bụi và lau vết bẩn trên ghế (nếu có).
    - Xịt khử mùi phòng chiếu trước khi đón khách mới **5 phút**.
- 

## V. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHẨN CẤP

### 1. Báo cháy (Fire Alarm)

Khi chuông báo cháy reo: 1. Ngắt hệ thống điện máy chiếu và âm thanh. 2. Bật hệ thống đèn ưu tiên (Emergency Light). 3. Nhân viên Usher mở toàn bộ cửa thoát hiểm. 4. Hướng dẫn khách di chuyển bình tĩnh theo lối thoát hiểm gần nhất, ưu tiên người già, trẻ em và phụ nữ mang thai. 5. Tuyệt đối không sử dụng thang máy.

### 2. Đồ thất lạc (Lost & Found)

- Khi nhặt được đồ khách bỏ quên:
  - Ghi nhận thông tin: vị trí nhặt (số ghế, số rạp), thời gian, mô tả vật phẩm.
  - Bàn giao ngay cho Quản lý sảnh hoặc quầy CSKH.
  - Không được tự ý cất giữ hoặc mang về nhà.
- Quy trình trả đồ:
  - Yêu cầu khách mô tả đúng đặc điểm.
  - Xác minh CCCD.
  - Khách ký xác nhận vào sổ **Lost & Found**.