

มาตรฐานสปาของอาเซียน

1. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาอาเซียน: สถานที่

1.1 ที่ตั้ง

1.1.1 สปาต้องตั้งอยู่ในสถานที่เข้าถึงได้สะดวก ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1.1.2 ในกรณีที่สปาทั้งอยู่ในตัวอาคารเดียวกันกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ สถานที่ตั้งสปาท้องมีขอบเขตที่ชัดเจนและกิจกรรมของธุรกิจอื่นต้องไม่เข้ามายุ่งเกี่ยวกับการให้บริการสปา

1.1.3 พื้นที่บริการ ในกรณีที่สปาให้บริการที่หลากหลายในสถานที่แห่งเดียวกัน ต้องแยกพื้นที่ บริการแต่ละประเภทออกจากกันอย่างชัดเจน และต้องมีพื้นที่บริการที่เหมาะสมกับ ประเภทของบริการนั้น ๆ

1.1.4 สถานบริการสปาต้องมีรูปแบบสอดคล้องกับอาคารท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมสปา

1.2 การรับรองลูกค้า

1.2.1 พื้นที่รับรองลูกค้าต้องอยู่แยกออกจากพื้นที่บริการอย่างชัดเจน

1.2.2 พื้นที่รับรองลูกค้าต้องมีจำนวนเก้าอี้ที่นั่งที่เพียงพอให้กับลูกค้าในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1.3 พื้นที่ให้บริการ ต้องเป็นพื้นที่ที่ ให้ความเป็นส่วนตัวแก่ลูกค้าในระดับที่เหมาะสม แต่ต้องตั้งไม่อยู่ในที่ลับตาคนหรือมีประตูที่มีล็อกปิดตายได้

1.4 ความสะอาด พื้นที่ทั้งหมดของสถานบริการสปาต้องได้รับการดูแลให้สะอาดถูกสุขลักษณะ และเป็น ระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลาทั้งภายในภายนอก ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่สำหรับพนักงานหรือลูกค้า

1.5 การก่อสร้าง อาคารที่สปาทั้งอยู่ต้องก่อสร้างด้วยวัสดุที่แข็งแรง ทนทานและต้องไม่อยู่ในสภาพที่ไม่ถูกสุขลักษณะหรือเสื่อมโทรม

1.6 พื้นที่ส่วนเปียก พื้นในบริเวณที่มีการใช้น้ำสำหรับให้บริการควรทำจากวัสดุที่ป้องกันการลื่นล้มและทำความสะอาดได้ง่าย

1.7 ความปลอดภัย สถานบริการสปาต้องมีป้ายบอกอย่างชัดเจน มีผังอาคาร ทางออกฉุกเฉิน ไฟสำรองฉุกเฉิน อุปกรณ์ตรวจจับควัน อุปกรณ์ดับเพลิงและสัญญาณเตือนอัคคีภัย

1.8 แสงสว่าง พื้นที่ทุกแห่งของสถานบริการสปาต้องมีแสงสว่างที่เหมาะสม

1.9 การระบายอากาศ พื้นที่ให้บริการสปาต้องมีการระบายอากาศที่ดี

1.10 การจัดการของเสีย สถานบริการสปาต้องติดตั้งระบบจัดการของเสีย มีการจัดการของเสีย และนำใช้แล้วอย่างถูกสุขอนามัยและมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม

1.11 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า ต้องมีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา อ่างล้างมือที่สะอาดมีจำนวนเพียงพอ หากมีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าให้ต้องแยกห้องสำหรับชายและหญิง

1.12 การตกแต่ง ตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม ไม่ใช้รูปแบบที่สร้างความขุ่นเคืองหรือฝ่าฝืนขนบธรรมเนียมทางสังคม วัฒนธรรมและศีลธรรมอันดีของพื้นที่นั้น ๆ

1.13 คนตรี หากมีการเล่นดนตรีเสียงของคนตรีต้องอยู่ในระดับที่ไม่ดังมากจนรบกวนผู้อื่น ควรดูแลให้เหมาะสมกับการใช้สอยของพื้นที่บริการนั้น ๆ

1.14 เฟอร์นิเจอร์ เฟอร์นิเจอร์ที่นำมาให้ลูกค้าใช้ต้องสร้างขึ้นอย่างมีอาชีพ ให้ความสบายแก่ผู้ใช้ ใช้งานได้เหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี

1.15 การเข้าถึง ผู้สูงอายุและผู้พิการทางกายต้องสามารถเข้าถึงสถานบริการสปาได้โดยสะดวก

1.16 พื้นที่สำนักงานด้านหลัง สถานบริการสปาต้องมีพื้นที่สำนักงานด้านหลังที่เหมาะสมสำหรับให้พนักงานสามารถให้บริการสปาได้อย่างมีคุณภาพ พื้นที่นี้หมายรวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะบริเวณที่จัดไว้ให้พนักงาน พื้นที่จัดเก็บอาหารเล็ก ๆ และพื้นที่สำหรับฝ่ายบริหารจัดการ

2. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาอาเซียน : บริการ

2.1 เวลาทำการ ให้บริการสปาเฉพาะในเวลาทำการและในสถานบริการสปาเท่านั้น โดยต้องเป็นไปตาม ระเบียบในการดำเนินธุรกิจของท้องถิ่น

2.2 การให้คำปรึกษา ก่อนเข้ารับบริการสปาลูกค้าต้องพบผู้บริหารสปาหรือผู้จัดการสปาหรือผู้มีความสามารถ เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมสปาที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเพื่อรับคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการ อาจยกเว้นได้ในกรณีของลูกค้าที่เคยเข้ารับบริการอย่างเดียวกันมาก่อนแล้ว ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการบำบัดดูแลที่ต้องการใช้บริการ เทคนิคที่ใช้และต้องให้ลูกค้าตกลงว่า จะใช้เทคนิคใด ขอแนะนำให้อัดให้มีการให้คำปรึกษาหลังจากรับบริการแล้วด้วย

2.3 รายการอาหาร สถานบริการสปาต้องแสดงรายการบริการสปาที่มีอย่างชัดเจน มีรายละเอียดเกี่ยวกับราคาและค่าบริการอื่น ๆ ที่อาจเรียกเก็บเพิ่มเติมจากลูกค้าได้ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการบำบัดดูแลและนโยบายของสปาในเรื่องการยกเลิกนัด

2.4 ระเบียบการให้บริการ การบำบัดดูแลและให้บริการทุกอย่างจะต้องเป็นไปตามระเบียบการให้บริการมาตรฐานที่ ทั้งสองฝ่ายยอมรับ

2.5 ระเบียบสำหรับบริการใหม่ ระเบียบสำหรับบริการใหม่ที่เสนอให้สถานบริการสปาพิจารณา ต้องได้รับการออกแบบและ ให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นมืออาชีพในระดับที่กำหนด และต้องสอดคล้องกับเอกสาร ระเบียบที่บริษัททำไว้ ผู้บริหารสูงสุดต้องให้ความเห็นชอบก่อนจะนำการบำบัดหรือบริการใหม่ไปใช้กับลูกค้า

2.6 บริการสปา

2.6.1 การนวด มีบริการนวดเพื่อให้ร่างกายผ่อนคลาย อาจมีบริการนวดเพิ่มเติมสำหรับร่างกาย ใบหน้าหรือฝ่าเท้าเพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพ

2.6.2 การใช้น้ำเพื่อการบำบัด การทำสปาต้องมีการบำบัดด้วยน้ำเพื่อประโยชน์ด้านสุขภาพอย่างน้อยสองรอบ

2.7 บริการแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรม การบำบัดแบบดั้งเดิมที่ระบุไว้ด้านล่างเป็นเพียงบางตัวอย่างที่กล่าวถึงเท่านั้น และเป็นการบำบัดดูแลที่ชุมชนสปาในประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้อง

เป็นผู้ระบุเองว่าเป็นการบำบัดแบบดั้งเดิม การบำบัดแบบดั้งเดิมและแบบที่มีอยู่ในวัฒนธรรมทุกประเภท จะต้องได้รับความเคารพอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะระบุชื่อไว้ในที่นี้หรือไม่ก็ตาม หากนำไปแนะนำหรือใช้ในสถานบริการสปาจะต้องไม่มีการแก้ไขหรือดัดแปลงที่สำคัญโดยไม่ได้รับการปรึกษากับคนในท้องถิ่นหรือคนพื้นเมืองในแหล่งกำเนิดของวิธีการบำบัดนั้นเสียก่อนเว้นแต่จำเป็นต้องแก้ไขหรือดัดแปลงเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยหรือตามกฎหมาย

3. จำนวนพนักงาน

มีพนักงานในจำนวนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่ยอมรับกันทั่วไป

4. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาของอาเซียน: บุคลากร

4.1 อายุ ไม่จ้างผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีหรือผู้ที่มีอายุตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนด (ใช้อายุสูงสุดที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์) เข้าทำงานในสถานบริการสปา

4.2 สุขภาพ พนักงานที่ทำงานในสถานบริการสปาต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพโดยรวมดี ไม่เป็นโรคติดต่อ

4.3 ภาษา พนักงานทั้งหมดต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4.4 การแต่งตัว พนักงานทั้งหมดต้องแต่งตัวให้เหมาะสม สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกสุขลักษณะและสอดคล้องกับระดับการยอมรับและมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท

4.5 มารยาทและการวางตัวระหว่างให้บริการ พนักงานและฝ่ายบริหารต้องวางตัวและรักษามารยาทในการให้บริการที่ดีอยู่ตลอดเวลา

4.6 คุณสมบัติและการฝึกฝน

4.6.1 พนักงานที่ทำงานในสปาต้องผ่านและจบการฝึกฝนคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบริการสปา มีหนังสือรับรองคุณสมบัติที่ยังไม่หมดอายุ

4.6.2 พนักงานทุกคนต้องผ่านโครงการปฐมนิเทศเกี่ยวกับบริษัทและสถานบริการเมื่อเริ่มทำงาน

4.6.3 พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมและสำเร็จการฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานของตนก่อนจะเริ่มทำงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า

4.6.4 พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราวในสถานบริการ ซึ่งสามารถประเมินผลการอบรมได้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะรักษา/พัฒนาความรู้ และมาตรฐานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

4.6.5 ผู้บริหารสูงสุดต้องให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการในเชิงวิชาชีพ

4.6.6 ผู้บริหารสูงสุดต้องดำเนินการให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดการกับลูกค้าที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม

4.7 แนวปฏิบัติในการทำงาน

4.7.1 พนักงานต้องปฏิบัติงานในสภาพที่สะอาดและปลอดภัยตลอดเวลา

4.7.2 พนักงานต้องทำงานอย่างมีอาชีพและมีจริยธรรมตลอดเวลา

5. ข้อกำหนดและเกณฑ์หลักของมาตรฐานสปาของอาเซียน: ผลิตภัณฑ์

5.1 ผลิตภัณฑ์

5.1.1 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำมาจากสิ่งมีชีวิตและ/หรือสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติ

5.1.2 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เพื่อให้บริการสปาจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ตามธรรมชาติด้วยวิธีการทางชีวภาพ (biodegradable)

5.1.3 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีแหล่งที่มาที่ถูกต้องตามจริยธรรมและผลิตขึ้นโดยไม่มีการนำเอาผู้คนหรือสิ่งแวดล้อมมาหาประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ ต้องไม่มีการกล่าวอ้างที่เกินจริงถึงประโยชน์หรือประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้หรือนำมาขาย

5.3 การรับรอง ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายอาเซียนบรรสาน (ASEAN Harmonization Act) ฉบับปัจจุบันหรือที่มีการแก้ไขในภายหลัง ต้องมีหนังสือรับรองสถานที่ผลิต หนังสือรับรองการจำหน่ายหรือหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Certificate of Free Sale or Good Manufacturing Practices – GMP) แล้วแต่กรณี การใช้ผลิตภัณฑ์ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ว่าต้องมีหนังสือรับรองดังกล่าวต้องเป็นไปตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (FDA) ในท้องถิ่นหรือตามกฎหมายระเบียบที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน รวมทั้งต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีผลเสียต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า

5.4 การควบคุมคุณภาพ ต้องมีกระบวนการควบคุมคุณภาพสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สถานบริการสปาผลิตขึ้นเอง

5.5 การควบคุมสินค้าคงคลัง ต้องมีระบบควบคุมสินค้าคงคลังของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ดี ผลิตภัณฑ์ต้องระบุวันหมดอายุไว้ด้วย

5.6 วิธีใช้ ต้องใช้ผลิตภัณฑ์ตามแนวปฏิบัติในเรื่องมาตรฐานสุขลักษณะ ไม่เก็บผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ได้ใช้กลับคืนไว้ในภาชนะที่ใช้บรรจุผลิตภัณฑ์ทั้งหมด

5.7 การจัดเก็บ ต้องจัดเก็บผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในสภาพและอุณหภูมิที่เหมาะสมตามที่ผู้ผลิตระบุไว้

5.8 สุขลักษณะ

5.8.1 ต้องรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้กับผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการสปาให้อยู่ในสภาพที่สะอาดและถูกสุขลักษณะตลอดเวลา

5.8.2 ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ใช้ในสปาทั้งหมดต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อพนักงานหรือลูกค้า