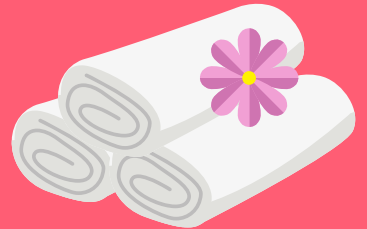




TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN





TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) được thành lập ngày 08 tháng 08 năm 1967. Các quốc gia thành viên bao gồm: Vương quốc Bru-nây, Cam-pu-chia, In-đô-nê-xi-a, Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào, Ma-lay-xi-a, My-an-ma, Phi-líp-pin, Sing-ga-po, Thái Lan và Việt Nam. Ban thư ký ASEAN có trụ sở tại Jakarta, In-đô-nê-xi-a.

Mọi thắc mắc xin liên hệ:

Ban thư ký ASEAN

Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự

70A Jalan Sisingamangaraja

Jakarta 12110

In-đô-nê-xi-a

Điện thoại: (62 21) 724-3372, 726-2991

Fax: (62 21) 739-8234, 724-3504

E-mail: public@asean.org

Thông tin về ấn phẩm xuất bản:

Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN

Jakarta: Ban Thư ký ASEAN, tháng 1 năm 2016

338.4791

1. ASEAN - Du lịch

2. Phương pháp điều trị sức khỏe - Dịch vụ Spa - Hướng dẫn

ISBN 978-602-0980-75-1

Thông tin chung về ASEAN được đăng tải trên trang web của ASEAN: www.asean.org

Nội dung của ấn phẩm này có thể được tự do trích dẫn hoặc in lại cho mục đích chính đáng và gửi một bản sao có chứa tài liệu đã in lại đến Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự của ASEAN

Ban Thư ký, Jakarta

Bản quyền thuộc về Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) 2016.

Đã đăng ký Bản quyền.



	Trang
I. TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN	1
1. Lời nói đầu	1
2. Giới thiệu	2
3. Phạm vi	2
4. Điều khoản và định nghĩa	2
4.1. Spa	2
4.2. Các loại spa	3
4.3. Hương liệu	3
4.4. Khách hàng	3
4.5. Trụ sở	3
4.6. Thủy trị liệu	3
4.7. Mát xa	3
4.8. Kỹ thuật mát xa	4
4.9. Tài nguyên thiên nhiên	4
4.10. Ấm thực Spa	4
4.11. Dịch vụ Spa	4
4.12. Quản lý Spa	4
4.13. Huấn luyện viên Spa	4
4.14. Bác sĩ trị liệu	4
4.15. Quản lý cấp cao	4
4.16. Mát xa truyền thống	5
4.17. Các liệu pháp truyền thống và văn hóa	5
4.18. Liệu pháp	5
4.19. Sức khỏe tốt	5
5. Các tiêu chí và yêu cầu chính	5
5.1. Địa điểm	5
5.2. Dịch vụ	7
5.3. Nhân sự	15
5.4. Sản phẩm	16
5.5. Thiết bị	17
5.6. Sự quản lý	17
5.7. Thực hành môi trường	19
II. QUY TRÌNH THẨM ĐỊNH VÀ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN	22



	Trang
1. Phạm vi	23
2. Định nghĩa	23
3. Địa vị của cơ quan thẩm định	24
4. Thành phần và quyền hạn của Cơ quan du lịch quốc gia (NTO)	24
4.1. Thành phần	24
4.2. Quyền hạn	24
4.3. Phiên họp	24
5. Điều kiện đối với đơn vị nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận	25
6. Chứng nhận	25
7. Điều kiện đối với đơn vị được chứng nhận	26
8. Giám sát và đánh giá tái chứng nhận	27
9. Đình chỉ và rút giấy chứng nhận	28
9.1. Đình chỉ chứng nhận	28
9.2. Rút giấy chứng nhận trong trường hợp đơn vị được chứng nhận	28
10. Kháng nghị và khiếu nại	28
10.1. Kháng nghị	28
10.2. Khiếu nại	29
11. Hủy chứng nhận	29
12. Bảo mật	29
13. Khác	30
PHỤ LỤC A - THỎA THUẬN BẢO MẬT	31
PHỤ LỤC B - THỎA THUẬN KHÔNG XUNG ĐỘT LỢI ÍCH	33
III. QUY ĐỊNH VỀ ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN	35
1. Phạm vi	36
2. Định nghĩa	36
3. Quy trình nhận đơn đề nghị chứng nhận	37
4. Quy trình tự đánh giá ban đầu của Đơn vị nộp đơn	37
5. Quy trình đánh giá chứng nhận	38
5.1. Khái quát chung	38
5.2. Bổ nhiệm Thanh tra	38
5.3. Đánh giá các tài liệu hỗ trợ của việc ứng dụng và thiết lập kế hoạch thẩm định	39
5.4. Thẩm định Dịch vụ và công tác triển khai theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn dịch vụ spa ASEAN tại cơ sở	39



	Trang
5.5. Đánh giá kết quả thẩm định và chuẩn bị báo cáo thẩm định	41
6. Giám sát	41
7. Đánh giá tái chứng nhận	43
PHỤ LỤC A - MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN	45
PHỤ LỤC B - YÊU CẦU VỀ TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN VÀ KINH NGHIỆM ĐỐI VỚI CÁC THẨM ĐỊNH VIÊN CỦA TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN	48
PHỤ LỤC C - DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH	54
PHỤ LỤC D - KẾ HOẠCH THẨM ĐỊNH	56
PHỤ LỤC E - DANH MỤC THẨM ĐỊNH	58
PHỤ LỤC F - BÁO CÁO KHÔNG PHÙ HỢP	82
PHỤ LỤC G - BÁO CÁO THẨM ĐỊNH TẠI CƠ SỞ	84
PHỤ LỤC H - KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ NGĂN NGỪA SAU THẨM ĐỊNH	88
PHỤ LỤC I - BÁO CÁO THẨM ĐỊNH	90



TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

1. Lời nói đầu

Mục tiêu của tiêu chuẩn này là xây dựng một tiêu chuẩn Spa của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) với quy trình chứng nhận giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, dịch vụ và cơ sở vật chất trong ngành công nghiệp spa ASEAN, với một thỏa thuận ngành công nghiệp spa thống nhất giữa các quốc gia thành viên ASEAN. Tiêu chuẩn sẽ thiết lập một mức độ chuyên nghiệp của spa; địa điểm, dịch vụ, con người, sản phẩm, thiết bị, quản lý và môi trường cho phép các nhà khai thác spa và các khách hàng spa có cùng cách tiếp cận để hoạt động chuyên nghiệp và chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp khách hàng, trong khi vẫn tôn trọng các sắc thái văn hóa.

Sự phát triển của Tiêu chuẩn Spa ASEAN cũng sẽ đảm bảo việc thực hiện Kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP) 2011-2015 đã được Bộ trưởng Du lịch ASEAN thông qua để đưa ra các biện pháp 2.1.4: “Xây dựng Tiêu chuẩn Spa ASEAN với một quy trình chứng nhận”.

Với sự phát triển của ngành công nghiệp Spa trên toàn thế giới, nhu cầu ngày càng tăng đối với “tất cả mọi thứ châu Á”, và khai thác các phương pháp điều trị truyền thống, tiêu chuẩn Spa ASEAN được xây dựng nhằm xác định tiêu chuẩn của khu vực đồng thời tôn trọng đa dạng văn hóa và di sản truyền thống.

10 quốc gia thành viên ASEAN là Vương quốc Bru-nây, Cam-pu-chia, In-đô-nê-xi-a, Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào, Ma-lay-xi-a, My-an-ma, Phi-líp-pin, Sing-ga-po, Thái Lan và Việt Nam.

2. Giới thiệu

Ngành công nghiệp spa đã đạt được tốc độ tăng trưởng và phát triển nhanh chóng trong 20 năm qua, thường tăng trưởng 20% hàng năm ở một số quốc gia và trở thành ngành công nghiệp nổi bật trong ngành du lịch của nhiều quốc gia thành viên ASEAN, mặc dù có nguồn gốc gắn liền với các phương pháp chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe truyền thống, đã được truyền lại từ thế hệ này sang thế hệ khác.

Theo ước tính có khoảng 25.000⁽¹⁾ hoặc chiếm 1/3 trên thế giới là các trung tâm spa y tế hoặc truyền thống và trung tâm mát xa ở khu vực Châu Á Thái Bình Dương, trong đó có gần 2.000⁽²⁾ doanh nghiệp spa chuyên nghiệp ở các nước thành viên ASEAN. Tuy nhiên vẫn không có tiêu chuẩn định nghĩa chung được chấp nhận về thế nào là spa hoặc những dịch vụ mà nó cung cấp là gì; điều mà hiện đang hạn chế tiềm năng tăng trưởng và phát triển của ngành.

Định nghĩa spa và việc thiết lập Tiêu chuẩn Spa ASEAN được xem là cơ hội để chuẩn hóa một nền tảng hiểu biết về spa là gì, theo định nghĩa của cộng đồng Spa ASEAN và thiết lập một tiêu chuẩn tối thiểu trên tất cả các quốc gia thành viên.

Nhiều quốc gia trên thế giới đang phải đối mặt với vấn đề già hóa dân số và tương tự đối với các quốc gia thành viên ASEAN, cùng với nhu cầu thúc đẩy sức khỏe ngày càng trở nên quan

⁽¹⁾ Hội nghị thượng đỉnh Spa toàn cầu 2007

⁽²⁾ Nguồn: Spa thông minh, Chương trình chuẩn toàn cầu về Spa 2011, Phát hiện sơ bộ

trọng để giảm thiểu gánh nặng cho ngân sách y tế quốc gia. Spa là một phần hiệu quả về chi phí trong việc thúc đẩy sức khỏe tổng thể, và việc thiết lập tiêu chuẩn ASEAN được coi là phương tiện để hướng dẫn và bảo vệ những người tiêu dùng đang tìm kiếm các phương pháp điều trị hiện đại và truyền thống theo mong muốn của họ để có sự khỏe mạnh toàn diện.

Với việc nhiều trung tâm spa trên thế giới tìm đến châu Á để lấy cảm hứng, nhiều liệu pháp truyền thống và văn hóa hiện đang bị lạm dụng hoặc đối mặt với nguy cơ biến mất hoàn toàn khi chúng được thực hiện sai cách và/ hoặc thiếu tôn trọng, thậm chí có khả năng gây hại. Điều này chỉ nhằm làm xói mòn niềm tin vào văn hóa và truyền thống mà các quốc gia đã xây dựng, và ngăn chặn việc thúc đẩy các hoạt động góp phần chăm sóc sức khỏe toàn diện không chỉ cho công dân của các nước thành viên mà còn cho du khách.

Các nước thành viên sẽ tôn trọng văn hóa và truyền thống trong các liệu pháp truyền thống đặc trị ASEAN; tôn trọng trong tuyên bố nhấn mạnh, nơi tuyên bố, con người, sản phẩm và thiết bị được sử dụng trong đó, và sẽ duy trì các nguyên tắc của thương mại công bằng.

3. Phạm vi

Tiêu chuẩn này đề cập đến các yếu tố thiết yếu sau đây của các hoạt động spa chuyên nghiệp: Địa điểm, Dịch vụ, Con người, Sản phẩm, Thiết bị, Quản lý và Môi trường. Tiêu chuẩn này không bao gồm các quyết định tương ứng với ngành y tế.

Một spa theo quy định của tiêu chuẩn này là cơ sở để nâng cao, chăm sóc sức khỏe. Các dịch vụ chính của nó bao gồm các ứng dụng của mát xa và nước, nhưng có thể bao gồm xông hơi khô, xông hơi ướt, tập thể dục, liệu pháp dinh dưỡng và thảo dược, các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác làm mới cơ thể, tâm trí và tinh thần. Không được phép hút thuốc và không phục vụ đồ uống có cồn.

4. Điều khoản và định nghĩa

Theo tiêu chuẩn này, các thuật ngữ & định nghĩa sau đây được áp dụng

4.1. Spa

Một cơ sở cung cấp (các) liệu pháp mát xa và ít nhất hai ứng dụng nước theo quy định của tiêu chuẩn này. Cũng có thể bao gồm phòng xông hơi, tẩy tế bào chết và đắp mặt nạ, liệu pháp năng lượng, tập thể dục, các chương trình dinh dưỡng, các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền, điều trị bằng thảo dược hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác được cung cấp cho sức khỏe của khách hàng.

4.2. Các loại spa

4.2.1. Spa ngày: là một doanh nghiệp spa độc lập trong nhà, tòa nhà thương mại, khu mua sắm hoặc nhà ga phục vụ khách trong một thời gian ngắn, thường là 1 - 5 giờ. Tiệc nghỉ ăn ở không có sẵn tại spa.

trọng để giảm thiểu gánh nặng cho ngân sách y tế quốc gia. Spa là một phần hiệu quả về chi phí trong việc thúc đẩy sức khỏe tổng thể, và việc thiết lập tiêu chuẩn ASEAN được coi là phương tiện để hướng dẫn và bảo vệ những người tiêu dùng đang tìm kiếm các phương pháp điều trị hiện đại và truyền thống theo mong muốn của họ cho sự khỏe mạnh toàn diện.

Với việc nhiều trung tâm spa trên thế giới tìm đến châu Á để lấy cảm hứng, nhiều liệu pháp truyền thống và văn hóa hiện đang bị lạm dụng hoặc đối mặt với nguy cơ biến mất hoàn toàn khi chúng được thực hiện sai cách và/ hoặc thiếu tôn trọng, thậm chí có khả năng gây hại. Điều này chỉ nhằm làm xói mòn niềm tin vào văn hóa và truyền thống mà các quốc gia đã xây dựng, và ngăn chặn việc thúc đẩy các hoạt động góp phần chăm sóc sức khỏe toàn diện không chỉ cho công dân của các nước thành viên mà còn cho du khách.

Các nước thành viên sẽ tôn trọng văn hóa và truyền thống trong các liệu pháp truyền thống đặc trị ASEAN; tôn trọng trong tuyên bố nhấn mạnh, nơi tuyên bố, con người, sản phẩm và thiết bị được sử dụng trong đó, và sẽ duy trì các nguyên tắc của thương mại công bằng.

3. Phạm vi

Tiêu chuẩn này đề cập đến các yếu tố thiết yếu sau đây của các hoạt động spa chuyên nghiệp: Địa điểm, Dịch vụ, Con người, Sản phẩm, Thiết bị, Quản lý và Môi trường. Tiêu chuẩn này không bao gồm các quyết định tương ứng với ngành y tế.

Một spa theo quy định của tiêu chuẩn này là cơ sở để nâng cao, chăm sóc sức khỏe. Các dịch vụ chính của nó bao gồm các ứng dụng của mát xa và nước, nhưng có thể bao gồm xông hơi khô, xông hơi ướt, tập thể dục, liệu pháp dinh dưỡng và thảo dược, các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác làm mới cơ thể, tâm trí và tinh thần. Không được phép hút thuốc và không phục vụ đồ uống có cồn.

4. Điều khoản và định nghĩa

Theo tiêu chuẩn này, các thuật ngữ & định nghĩa sau đây được áp dụng

4.1. Spa

Một cơ sở cung cấp (các) liệu pháp mát xa và ít nhất hai ứng dụng nước theo quy định của tiêu chuẩn này. Cũng có thể bao gồm phòng xông hơi, tẩy tế bào chết và đắp mặt nạ, liệu pháp năng lượng, tập thể dục, các chương trình dinh dưỡng, các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền, điều trị bằng thảo dược hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác được cung cấp cho sức khỏe của khách hàng.

4.2. Các loại spa

4.2.1. Spa ngày: là một doanh nghiệp spa độc lập trong nhà, tòa nhà thương mại, khu mua sắm hoặc nhà ga phục vụ khách trong một thời gian ngắn, thường là 1 - 5 giờ. Tiệc nghỉ ăn ở không có sẵn tại spa.

4.2.2. Spa Câu lạc bộ: cung cấp các dịch vụ trong môi trường câu lạc bộ, nơi một hội viên có thể thanh toán. Có xu hướng tập trung vào tập thể dục để làm cơ thể khỏe mạnh hơn, cộng với các khu vực ướt, nhưng cũng bao gồm cả yoga hoặc điều trị khác. Tiệc nghỉ ăn ở không có sẵn.

4.2.3. Spa Khách sạn/ Khu nghỉ dưỡng: là loại hình spa trong một khách sạn hoặc khu nghỉ dưỡng với các dịch vụ chính là mát xa, tập thể dục, xông hơi khô và xông hơi ướt, chủ yếu là cho khách hàng trong khách sạn. Tiệc nghỉ ăn ở không có sẵn tại spa.

4.2.4. Spa Suối khoáng: là suối nước nóng hoặc suối khoáng tự nhiên hoặc nhân tạo, nơi khách hàng có thể hưởng lợi từ vùng nước chữa bệnh.

4.2.5. Spa trên tàu du lịch: được bố trí trên tàu du lịch, chủ yếu cung cấp các liệu pháp chăm sóc sắc đẹp, nhưng cũng có thể cung cấp các hoạt động thể dục hoặc các hoạt động khác cho sức khỏe.

4.2.6. Spa điểm đến: là loại hình spa cung cấp cho khách hàng việc cải thiện lối sống tùy chỉnh và tăng cường sức khỏe thông qua các dịch vụ spa chuyên nghiệp, các bài tập, lập trình giáo dục và tiệc nghỉ ăn ở tại chỗ, phục vụ đồ ăn của spa hoặc các thực phẩm lành mạnh. Chỉ có Spa điểm đến là không cung cấp các dịch vụ y tế được đề cập trong tiêu chuẩn này.

4.3. Liệu pháp hương thơm

Một phương pháp điều trị bên ngoài để chăm sóc sức khỏe bên trong, bằng cách sử dụng hương thơm là thành phần chính để cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể và tâm trí của khách hàng.

4.4. Khách hàng

Cá nhân có nhu cầu hoặc yêu cầu dịch vụ spa.

4.5. Trụ sở

Nơi được sử dụng để điều hành kinh doanh Spa, mà không thể được coi là danh mục hoặc lĩnh vực điều dưỡng cũng như dịch vụ y tế.

4.6. Thủy trị liệu

Phương pháp điều trị bên ngoài để chăm sóc sức khỏe bên trong bằng cách sử dụng nước như một thành phần chính để cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể của khách hàng.

4.7. Mát xa

Phương pháp điều trị bên ngoài cho sức khỏe bên trong, sử dụng bàn tay và ngón tay hoặc bất kỳ phần nào của cánh tay và chân trong việc áp dụng các kỹ thuật mát xa có tác dụng chính là cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể của khách hàng. Dụng cụ và thiết bị cũng có thể được sử dụng.

4.8. Kỹ thuật mát xa

Các kỹ thuật đã được truyền miệng qua các thế hệ hoặc bằng bản ghi và mục đích là cân bằng, trẻ hóa và thư giãn cơ thể; để cải thiện sức khỏe và hạnh phúc. Các kỹ thuật không giới hạn bao gồm xoa, vuốt, nắn bóp, nhổ, rung và giác hơi.

4.9. Tài nguyên thiên nhiên

Bất kỳ hình thức chất lỏng, bột đã được chuyển hóa hoặc sản xuất từ thiên nhiên; thực vật, khoáng chất và/ hoặc nước để sử dụng các đặc tính có lợi cho việc cung cấp các dịch vụ tăng cường sức khỏe.

4.10. Ẩm thực Spa

Thực phẩm lành mạnh và các món ăn có ít chất béo, muối và đường, cho việc ăn uống có ý thức về sức khỏe hoặc chuẩn bị cho các chương trình dinh dưỡng chuyên khoa. Ẩm thực tại spa cũng có thể bao gồm các món ăn phù hợp với các nguyên tắc nấu cho người bị dị ứng (ví dụ: không cho đường gluten hoặc lactose).

4.11. Dịch vụ Spa

Các dịch vụ do cơ sở Spa cung cấp cho khách hàng nhằm tăng cường sức khỏe; mát xa, các ứng dụng nước, hơi nước, xông hơi, tập thể dục, điều trị dinh dưỡng và các chương trình ăn kiêng, yoga, thiền, điều trị thảo dược hoặc các dịch vụ chuyên nghiệp khác nhằm đổi mới cơ thể, tâm trí và tinh thần.

4.12. Quản lý Spa

Là cá nhân có trình độ và kinh nghiệm trong ngành dịch vụ spa cùng với kỹ năng quản lý. Là nhân viên được đào tạo và được chứng nhận trong ngành công nghiệp spa với vai trò chính là quản lý hàng ngày của doanh nghiệp spa.

4.13. Huấn luyện viên Spa

Các huấn luyện viên của nhân viên spa có vai trò chính là thực hiện việc mát xa hoặc các dịch vụ spa chuyên sâu khác. Huấn luyện viên phải có đủ điều kiện hoặc được chứng nhận để đào tạo các kỹ thuật hoặc dịch vụ đó. Các huấn luyện viên cũng có thể tiến hành đào tạo về các dịch vụ chung khác hoặc các kỹ năng liên quan đến kinh doanh đáp ứng tiêu chuẩn do quản lý cấp cao yêu cầu.

4.14. Bác sĩ trị liệu

Là nhân viên được đào tạo và được chứng nhận trong ngành công nghiệp spa, thực hiện các liệu pháp spa hoặc dịch vụ spa cho khách hàng.

4.15. Quản lý cấp cao

Chủ sở hữu của cơ sở hoặc người đại diện quản lý của họ, chịu trách nhiệm về toàn bộ doanh nghiệp

4.16. Mát xa truyền thống

Là các liệu pháp mát xa được kế thừa từ các thế hệ trước. Chúng có thể được chứng minh một cách khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của mát xa. ví dụ. Mát xa dân gian Thái.

4.17. Các liệu pháp truyền thống và văn hóa

Các liệu pháp mà Mát xa truyền thống không phải là phương pháp chính của trị liệu. Chúng có thể được chứng minh một cách khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của việc trị liệu. Được kế thừa từ các thế hệ trước, ví dụ: Lulur Java, Suob Philippines, Malay Bertungku.

4.18. Liệu pháp

Một hành động hoặc dịch vụ chuyên nghiệp được sử dụng bởi một Chuyên gia trị liệu để cung cấp lợi ích cho sức khỏe.

4.19. Sức khỏe tốt

Một trạng thái khỏe mạnh: một điều kiện tốt hoặc đạt yêu cầu về sức khỏe với một cơ thể, tâm trí và tinh thần cân bằng.

5. Các tiêu chí và yêu cầu chính

5.1. Địa điểm

5.1.1. Vị trí

5.1.1.1. Cơ sở Spa sẽ được đặt ở một nơi thuận tiện, an toàn và sẽ không gây nguy hiểm cho sức khỏe của từng cá nhân.

5.1.1.2. Trong trường hợp spa nằm trong cùng tòa nhà với một doanh nghiệp kinh doanh khác thì ranh giới của nó phải được phân định rõ ràng và các hoạt động kinh doanh khác sẽ không ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ spa.

5.1.1.3. Khu vực dịch vụ - Trong trường hợp spa cung cấp nhiều loại dịch vụ khác nhau trong cùng một địa điểm, các khu vực dịch vụ phải được tách biệt rõ ràng và không gian cho từng dịch vụ phù hợp với loại dịch vụ được cung cấp.

5.1.1.4. Cơ sở spa phải phù hợp với tất cả các quy định của ngành hoặc địa phương.

5.1.2. Lễ tân

5.1.2.1. Khu vực lễ tân phải tách biệt rõ ràng với khu vực dịch vụ.

5.1.2.2. Khu vực lễ tân phải có đủ chỗ cho khách hàng sử dụng vào các giai đoạn cao điểm.

5.1.3. Khu vực trị liệu

Phải duy trì một mức độ riêng tư phù hợp cho khách hàng, nhưng sẽ không bị che khuất hoặc có cửa có thể khóa.

4.16. Mát xa truyền thống

Là các liệu pháp mát xa được kế thừa từ các thế hệ trước. Chúng có thể được chứng minh một cách khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của mát xa. ví dụ. Mát xa dân gian Thái.

4.17. Các liệu pháp truyền thống và văn hóa

Các liệu pháp mà Mát xa truyền thống không phải là phương pháp của trị liệu. Chúng có thể được chứng minh một cách khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của việc trị liệu. Được kế thừa từ các thế hệ trước, ví dụ: Lulur Java, Suob Philippines, Malay Bertungku.

4.18. Liệu pháp

Một hành động hoặc dịch vụ chuyên nghiệp được sử dụng bởi một Chuyên gia trị liệu để cung cấp lợi ích cho sức khỏe.

4.19. Sức khỏe tốt

Một trạng thái khỏe mạnh: một điều kiện tốt hoặc đạt yêu cầu về sức khỏe với một cơ thể, tâm trí và tinh thần cân bằng.

5. Các tiêu chí và yêu cầu chính

5.1. Địa điểm

5.1.1. Vị trí

5.1.1.1. Cơ sở Spa sẽ được đặt ở một nơi thuận tiện, an toàn và sẽ không gây nguy hiểm cho sức khỏe của từng cá nhân.

5.1.1.2. Trong trường hợp spa nằm trong cùng tòa nhà với một doanh nghiệp kinh doanh khác thì ranh giới của nó phải được phân định rõ ràng và các hoạt động kinh doanh khác sẽ không ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ spa.

5.1.1.3. Khu vực dịch vụ - Trong trường hợp spa cung cấp nhiều loại dịch vụ khác nhau trong cùng một địa điểm, các khu vực dịch vụ phải được tách biệt rõ ràng và không gian cho từng dịch vụ phù hợp với loại dịch vụ được cung cấp.

5.1.1.4. Cơ sở spa phải phù hợp với tất cả các quy định của ngành hoặc địa phương.

5.1.2. Lễ tân

5.1.2.1. Khu vực lễ tân phải tách biệt rõ ràng với khu vực dịch vụ.

5.1.2.2. Khu vực lễ tân phải có đủ chỗ cho khách hàng sử dụng vào các giai đoạn cao điểm.

5.1.3. Khu vực trị liệu

Phải duy trì một mức độ riêng tư phù hợp cho khách hàng, nhưng sẽ không bị che khuất hoặc có cửa có thể khóa.

5.1.4. Sạch sẽ

Tất cả các khu vực của spa, cả bên trong và bên ngoài, cho dù là khu vực nhân viên hay khu vực khách hàng, sẽ được giữ vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp mọi thời điểm.

5.1.5. Xây dựng

Tòa nhà phải được xây dựng bằng các vật liệu chắc chắn, bền và không ở trong tình trạng không hợp vệ sinh hoặc bị đổ nát.

5.1.6. Khu vực ướt

Là các khu vực nơi nước được sử dụng cho các dịch vụ, ở đó sàn nhà phải được làm bằng vật liệu không trơn trượt, dễ vệ sinh.

5.1.7. An toàn

Spa phải có biển báo rõ ràng, sơ đồ mặt bằng, lối thoát hiểm khẩn cấp, đèn khẩn cấp, thiết bị báo khói, bình cứu hỏa và chuông báo cháy.

5.1.8. Ánh sáng

Ánh sáng phải phù hợp trong từng khu vực của spa.

5.1.9. Thông gió

Khu vực spa phải được thông gió tốt.

5.1.10. Quản lý chất thải

Spa phải được lắp đặt hệ thống quản lý chất thải, trong đó, chất thải và nước đã qua sử dụng được quản lý một cách có trách nhiệm và vệ sinh.

5.1.11. Cơ sở vật chất dành cho khách hàng

Phải có đủ số lượng phòng tắm sạch sẽ và phù hợp, nhà vệ sinh, bồn rửa tay và phòng thay đồ riêng biệt, cung cấp cho nam và nữ, nếu có.

5.1.12. Trang trí

Khu vực spa được trang trí với phong cách thích hợp, không gây ra hành vi phạm tội hoặc vi phạm phong tục xã hội, văn hóa và đạo đức dân tộc.

5.1.13. Âm nhạc

Âm lượng nhạc nếu được phát sẽ có mức âm thanh thoải mái phù hợp với chức năng của khu vực dịch vụ.

5.1.14. Đồ nội thất

Các đồ nội thất chuyên nghiệp dành cho khách hàng sử dụng phải mang lại sự thoải mái, thiết thực và trong tình trạng tốt.

5.1.15. Khả năng tiếp cận

Cơ sở có thể được tiếp cận bởi người cao tuổi và những người khuyết tật về thể chất.

5.1.16. Các khu vực văn phòng

Cơ sở phải cung cấp các khu vực văn phòng thích hợp để cho phép cung cấp dịch vụ spa chuyên nghiệp. Các khu vực như vậy sẽ bao gồm nhưng không giới hạn ở: khu vực nhân viên, nhà bếp và khu vực quản lý.

5.2. Dịch vụ

5.2.1. Thời gian hoạt động

Dịch vụ của Spa sẽ chỉ được cung cấp trong thời gian mở cửa làm việc và theo quy định doanh nghiệp địa phương.

5.2.2. Tư vấn

Một cuộc tư vấn sẽ được tiến hành trước khi trị liệu spa, bởi quản lý cấp cao của spa hoặc người quản lý spa hoặc chuyên gia được đào tạo chuyên ngành. Tư vấn có thể được miễn cho các khách hàng thực hiện lại cùng một liệu trình. Khách hàng sẽ được thông báo về các liệu pháp cùng với các kỹ thuật và đồng ý với các kỹ thuật đó trước khi thực hiện các dịch vụ. Tư vấn sau trị liệu cũng được khuyến cáo.

5.2.3. Bảng dịch vụ

Một bảng dịch vụ hoàn chỉnh sẽ được bày trí rõ ràng trong spa. Bảng dịch vụ sẽ bao gồm giá chi tiết kèm theo tất cả các chi phí bổ sung có thể bị tính phí, thời gian điều trị và chính sách hủy dịch vụ của spa.

5.2.4. Phác đồ điều trị

Tất cả các phương pháp điều trị và dịch vụ phải được thực hiện theo các tiêu chuẩn phác đồ điều trị được công ty phê duyệt.

5.2.5. Phác đồ điều trị mới

Các phác đồ điều trị cho các dịch vụ mới được đưa vào cơ sở phải được thiết kế và thực hành theo mức độ chuyên nghiệp theo yêu cầu và phù hợp với phác đồ đã được cung cấp của công ty. Ban lãnh đạo cấp cao phải chấp thuận trước khi thực hiện các liệu pháp hoặc dịch vụ mới cho khách hàng.

5.2.6. Dịch vụ Spa

5.2.6.1. Mát xa - Các dịch vụ mát xa để thư giãn cơ thể sẽ được cung cấp. Các dịch vụ mát xa bổ sung dành cho cơ thể, mặt hoặc bàn chân cung cấp các lợi ích sức khỏe khác cũng có thể được cung cấp.

5.2.6.2. Ứng dụng nước - Một spa sẽ cung cấp tối thiểu hai ứng dụng nước mang lại lợi ích cho sức khỏe. Các ứng dụng nước được định nghĩa là các ứng dụng của nước, nóng hoặc lạnh, tự nhiên, khoáng hoặc chiết xuất từ biển dưới dạng:

5.2.6.2.1. Tắm bồn - ngâm toàn bộ hoặc một phần cơ thể vào dung dịch thảo dược, hương thơm, khoáng chất, trị liệu bùn hoặc hóa liệu pháp sẽ cung cấp các lợi ích khác ngoài việc làm sạch. Bồn tắm hoặc ngâm có thể bao gồm sục khí hoặc sục nước.

5.2.6.2.2. **Bơi nổi** – bề mặt nước tĩnh, khách hàng sẽ được nổi trong buồng hoặc bể chứa cho mục đích trẻ hóa. Có thể trang bị hoặc không trang bị nút bịt tai và bịt mắt.

5.2.6.2.3. **Hồ bơi sâu** – bề mặt nước tĩnh, hồ bơi đủ lớn để ngâm toàn bộ cơ thể.

5.2.6.2.4. **Ngâm** - ngâm toàn bộ hoặc một phần cơ thể vào dung dịch thảo dược, hương thơm, khoáng chất, bùn trị liệu hoặc hóa trị liệu.

5.2.6.2.5. **Vòi sen sức khỏe** - dòng chảy tự nhiên hoặc vòi phun áp lực và/ hoặc vòi phun nước được áp dụng cho cơ thể vì mục đích trải nghiệm hoặc trị liệu và mang lại lợi ích hữu hình cho sức khỏe.

5.2.6.2.6. **Vòi sen** được cung cấp chỉ để làm sạch không được coi là một ứng dụng nước theo tiêu chuẩn này.

5.2.6.2.7. **Nhiệt trị liệu** - Nhiệt nóng và/ hoặc nhiệt lạnh được áp dụng bằng tay hoặc bằng máy móc có thể liên quan đến sản phẩm/ trị liệu thảo dược truyền thống.

5.2.6.2.7.1. **Xông hơi khô** - buồng riêng hoặc phòng được sưởi ấm trong đó khách hàng ngồi, nằm hoặc đứng; dành cho mục đích trị liệu.

5.2.6.2.7.2. **Xông hơi ướt** - không gian cá nhân hoặc dùng chung chứa đầy hơi nước nóng trong đó khách hàng ngồi, nằm hoặc đứng; dành cho mục đích trị liệu.

5.2.6.3. **Tẩy tế bào chết và đắp mặt nạ** - sử dụng tài nguyên thiên nhiên, ví dụ: các loại thảo mộc, thực phẩm, khoáng chất hoặc bùn trị liệu để thư giãn, làm đẹp, thải độc hoặc các lợi ích sức khỏe khác có thể được cung cấp.

5.2.6.4. **Các bài tập** - các động tác được thực hiện bằng tay hoặc bằng máy móc có lợi ích hỗ trợ và tăng cường sức khỏe.

5.2.6.5. **Liệu pháp năng lượng** – việc kiểm soát hoặc giải phóng khí hoặc dòng chảy năng lượng của cơ thể và tâm trí mang lại lợi ích cho sức khỏe. Kiểm soát như vậy có thể dựa trên sự chấp nhận truyền thống và/ hoặc xác nhận khoa học.

5.2.6.6. **Chương trình dinh dưỡng** – việc ăn uống các loại thảo mộc hoặc thức ăn ở dạng rắn, lỏng hoặc chiết xuất, sống hoặc nấu chín và có tác dụng tăng cường sức khỏe.

5.2.6.7. **Chương trình ăn kiêng** - việc ăn uống các loại thảo mộc hoặc thực phẩm dạng rắn, lỏng hoặc chiết xuất, sống hoặc nấu chín mà cung cấp cho việc kiểm soát trọng lượng.

5.2.6.8. **Mát xa truyền thống hoặc liệu pháp truyền thống** - Mát xa truyền thống hoặc liệu pháp truyền thống có thể hoặc không được chứng minh khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của việc trị liệu. Đã được thừa hưởng từ các thế hệ trước.

5.2.6.9 **Liệu pháp làm đẹp** - bất kỳ liệu pháp nào liên quan đến việc áp dụng sản phẩm cho cơ thể hoặc bất kỳ phần nào của cơ thể, và có thể có hoặc không bao gồm các kỹ

thuật xoa bóp, có hoặc không mang lại lợi ích hữu hình cho sức khỏe, nhưng là sự bổ sung các dịch vụ khác được cung cấp tại spa.

5.2.6.10. Các liệu pháp khác - bất kỳ phương pháp trị liệu nào có thể phù hợp với các dịch vụ spa và có thể hoặc không được khoa học chứng minh nhưng được chấp nhận về mặt văn hóa để có lợi ích về sức khỏe nhưng không được phân loại ở nơi khác theo tiêu chuẩn này.

5.2.7. Các dịch vụ văn hóa và truyền thống

Những liệu pháp truyền thống được liệt kê dưới đây là dành cho việc chỉ dẫn, và đã được xác định là liệu pháp truyền thống của cộng đồng spa ở quốc gia ASEAN tương ứng. Cho dù được liệt kê ở đây hay không, tất cả các dịch vụ văn hóa và truyền thống đều được tôn trọng như nhau và không được thay thế hoặc thay đổi đáng kể cho việc giới thiệu hoặc thực hiện một cơ sở mà không tham khảo ý kiến trước của thổ dân hoặc cư dân bản địa có nguồn gốc ở nơi đó, ngoại trừ nơi mà các thay thế hoặc thay đổi được yêu cầu cho sức khỏe và an toàn, hoặc theo luật pháp.

5.2.7.1. Liệu pháp truyền thống – Vương quốc Bru-nây

5.2.7.1.1. Liệu pháp truyền thống

5.2.7.1.1.1. Lulut: Liệu pháp này được thực hiện với hai bước; mặt nạ và tẩy da chết. Bột gạo thơm mịn trộn với nước hoa hồng hoặc nước cốt chanh được trộn vào một lớp dán để đắp lên toàn bộ cơ thể. Không rửa lớp mặt nạ, sau đó chà xát lớp gạo thô hơn trên cơ thể theo chuyển động mát xa tròn để chà bỏ lớp mặt nạ. Liệu pháp này được thực hiện cho các cô dâu ở Bru-nây cho đến nay, và buổi lễ được tham dự bởi người thân được gọi là berlulut. Trị liệu bằng lulut sẽ loại bỏ các lớp da thô ráp, tế bào chết trên cơ thể, làm cho làn da của cô dâu mượt mà hơn, mịn hơn và trông rạng rỡ hơn.

5.2.7.1.1.2. Mandi Berlangir: là một nghi lễ tắm truyền thống của cô dâu. Một bồn tắm được chuẩn bị bằng cách sử dụng vỏ gỗ gụ trộn với nước ấm để tắm cô dâu. Gỗ gụ khi bóc vỏ và nghiền nát sẽ tạo ra một hương thơm dễ chịu. Mùi sau đó sẽ nán lại trên da của chúng ta sau khi tắm. Điều này cũng được thực hành như một nghi thức làm sạch cho phụ nữ sau thời kỳ kinh nguyệt của họ.

5.2.7.1.1.3. Mandi Daun - Lá (Tắm thảo dược Ma-lai-xi-a): Một bồn tắm truyền thống với nhiều loại thảo dược khác nhau, bao gồm daun ringanringan, daun kapas, daun lanjiwang, daun serimbangun, daun sambung, daun balik angina, daun pucuk kulimpapa, daun ribu-ribu dan serai wangi thường được sử dụng sau 3, 7 hoặc 44 ngày sau khi sinh. Lá thảo dược được đun sôi trong nước, sau khi để nguội nó được đổ lên cơ thể sau khi tắm. Mục đích của bồn tắm thảo dược là để lại cảm giác cơ thể được làm mới và tiếp thêm sinh lực. Tên khoa học của các loại lá như sau: Daun ringanringan (lá cây tóp mỡ có chồi); Daun kapas (lá cây bông); Daun serimbangun (lá thanh táo); Daun sambung (lá đại bi); Daun balik angin (lá Leucosyke capitelata); Daun pucuk kulimpapa (lá non

của cây chi bình linh); Daun ribu-ribu (Lá dương si); và Serai wangi (sả Sri-lan-ka).

5.2.7.1.2. Liệu pháp nhiệt: Trong 200 năm qua, người Ma-lai-xi-a, bao gồm cả người Bru-nây, đã thực hành việc sử dụng liệu pháp nhiệt để thải ra các độc tố qua đường mồ hôi để loại bỏ khí độc gây ra đau nhức trong cơ thể.

5.2.7.1.2.1. Bertangas: liệu pháp này thường được thực hiện cho các cô dâu. Cô dâu sẽ ngồi trên một chiếc ghế đặc biệt với một lỗ hổng ở giữa. Một miếng vải sẽ được phủ lên cơ thể. Gỗ địa phương, hoa khô và các loại thảo mộc được gọi là ratus, được hun trên than củi đặt dưới ghế để làm nóng cơ thể và để mùi thơm từ ratus lưu lại trên da. Điều này giúp loại bỏ tất cả các mùi khó chịu trên cơ thể. Việc trị liệu này cũng được thực hiện cho các bà mẹ sau khi sinh.

5.2.7.1.2.2. Bertujul: Một dạng xông cơ thể bằng cách sử dụng hơi nước làm từ các loại thảo mộc khác nhau trộn lẫn với nhau trong nước nóng. Liệu pháp này được cả nam giới và nữ giới sử dụng để cải thiện tuần hoàn máu, loại bỏ độc tố, giảm stress cũng như tăng cường hệ thống miễn dịch cho toàn bộ cơ thể.

5.2.7.1.2.3. Bediang: là liệu pháp nhiệt được sử dụng bởi các bà mẹ trong thời gian ở cữ. Bà mẹ sẽ nằm xuống gần hơi nóng để làm nóng cơ thể của họ để loại bỏ khí độc trong cơ thể. Nó cũng tăng tốc quá trình thu hẹp của tử cung với kích thước bình thường của nó, cũng như hỗ trợ giảm cân bằng cách đốt cháy chất béo được tìm thấy trong cơ thể.

5.2.7.1.3. Liệu pháp thảo dược: Liệu pháp thảo dược (Jamu) được sử dụng để cải thiện sức khỏe và sắc đẹp.

5.2.7.1.3.1. Marjum: Nguyên liệu được làm bằng mật ong và các loại thảo mộc địa phương khác ở dạng bột nhão, được nam giới và nữ giới sử dụng để làm săn chắc và làm ấm cơ thể. Nó cũng thường được sử dụng bởi các bà mẹ trong thời gian ở cữ để lấy lại vóc dáng.

5.2.7.1.3.2. Hirup-Hirupan: là một loại cà phê thảo dược bỏ. Một hỗn hợp của các loại gia vị và thảo dược ở dạng bột được trộn với nước nóng, được nam giới và nữ giới sử dụng để tăng cường khả năng miễn dịch của cơ thể. Phần lớn được các bà mẹ sử dụng trong thời gian ở cữ.

5.2.7.2. Liệu pháp truyền thống – Cam-pu-chia

5.2.7.2.1. Chab Sor Shai: (Mát-xa Khmer truyền thống) là cách trị liệu truyền thống của người Khmer. Một kiểu mát xa mạnh, chắc chắn để giảm đau hiệu quả; các kỹ thuật xoa bóp sâu và phân bổ lực hợp lý liên tục, đàn hồi và nhịp nhàng. Lực xoa bóp thay đổi từ nhẹ nhàng đến vừa phải và mạnh mẽ. Đó là một cách chữa bệnh hiệu quả của người Khmer để giảm sự căng cứng từ cơ thể của họ, nó

đã được truyền lại từ thế hệ này sang thế hệ tiếp theo một cách bền vững. Nó là kiểu mát xa toàn bộ cơ thể mà không dùng dầu, và các nhà trị liệu luôn luôn sử dụng ngón tay để nắn bóp, vỗ, đấm trên toàn bộ cơ thể của khách hàng. Mát xa này tập trung vào cơ bắp và tất cả các huyết đạo của cơ thể bắt đầu từ ngón chân đến đầu của khách hàng.

5.2.7.2.2. **Khmer J'pong:** J'pong sử dụng thảo mộc, nó đòi hỏi một chiếc ghế dài và nồi đất để đun sôi các loại thảo mộc và có khăn phủ lên trên. Thời gian trị liệu tốt nhất là 15 phút đến 20 phút. Đó là một phương pháp hiệu quả để trẻ hóa, và nó có hiệu quả tăng cường và kích thích máu lưu thông trong cơ thể mà được tất cả phụ nữ Khmer thực hiện để trẻ hóa làn da của họ và rửa sạch mọi thứ tạp chất từ cơ thể của họ, đặc biệt là đối với các phụ nữ mới làm mẹ sau khi sinh.

5.2.7.2.3. **S'Ahm:** Một thảo dược truyền thống của Khmer được nén nóng giúp làm thư giãn sâu, giảm căng thẳng và mệt mỏi, tăng cường cảm xúc và thể chất, cải thiện lưu thông máu và bạch huyết, tăng năng lượng dòng chảy và kích thích các cơ quan nội tạng và thần kinh. Tất cả các thành phần thảo dược của Khmer như sả, gừng xanh, gỗ thơm và rượu vang trắng khmer được sử dụng để gói bằng vải vệ sinh và hấp trước khi được áp dụng cho khách hàng trực tiếp trên da hoặc qua quần áo tại các huyết của toàn bộ cơ thể cải thiện lưu thông máu và bạch huyết, tăng năng lượng dòng chảy, kích thích các cơ quan nội tạng và thần kinh và giảm sung khi bong gân. Tất cả người Khmer vẫn tiếp tục thực hiện phương pháp này vì nó được coi là một cách chữa bệnh hiệu quả với chi phí thấp khi họ gặp phải vấn đề trên trong cuộc sống hàng ngày.

5.2.7.2.4. **Khat Sbek:** Một kiểu tẩy da chết truyền thống được giới thiệu bởi người dân Campuchia. Nó là một cách tự nhiên của công thức trẻ hóa được truyền lại bởi tổ tiên Khmer trong đế chế Angkor cho thế hệ Khmer tiếp theo. Các thành phần thảo dược của Khmer như gừng xanh, me, dứa, nghệ và mật ong nguyên chất được pha trộn với nhau thành chất lỏng được tất cả phụ nữ Khmer luôn sử dụng để tẩy tế bào da chết đi, thanh lọc cơ thể và để làn da mịn màng, săn chắc và giữ nước. Liệu pháp truyền thống này được truyền lại từ thế hệ này sang thế hệ khác và tiếp tục sử dụng cho đến bây giờ; đặc biệt là các phụ nữ Khmer ở khu vực nông thôn luôn luôn sử dụng nó để làm sạch cơ thể của họ trong cuộc sống hàng ngày cho mục đích trẻ hóa. Nó rất phổ biến cho phụ nữ sau khi sinh tương tự như liệu pháp Jongong phía trên.

5.2.7.3. Liệu pháp truyền thống - In-đô-nê-xi-a

5.2.7.3.1. LULUR - Tẩy da chết

5.2.7.3.1.1. **Tẩy da chết Java:** Từ "Lulur" có nghĩa là phủ lên da và "mandi" có nghĩa là tắm. Mandi Lulur là một quá trình tẩy da chết toàn thân và làm da sáng bóng trong khi tắm. Phương pháp này đã được thực hiện trong các cung

điện của miền Trung Java từ thế kỷ 17. Lulur của người Java chứa nghệ có tác dụng làm sạch da và khiến da trở thành màu vàng. Vì màu da người Java có nguồn gốc là màu nâu tối nên họ rất yêu thích hiệu ứng màu vàng từ lulur và nó trở thành nghi lễ làm đẹp hàng ngày để khiến làn da mềm mại, dẻo dai và sáng vàng. Việc trị liệu có thể được tiếp tục với việc tắm bằng thảo dược hoặc mát xa Java truyền thống hoặc tắm bằng sữa.

5.2.7.3.1.2. **Boreh Bali:** Một kiểu tẩy da chết truyền thống đã được giới thiệu bởi người Bali - thầy thuốc tại Bali để chữa sốt, mệt mỏi, cúm bằng cách áp dụng Boreh trên cơ thể và quần lá chuối ở ngoài. Kiểu tẩy da chết ẩm truyền thống này được làm từ rễ, rau thơm và gia vị, gạo, gừng, nghệ, đinh hương, bạch đậu khấu, quế, rau mùi, nhục đậu khấu, sao hồi, và một chút muối, loại tẩy tế bào chết này sẽ không chỉ làm sạch, mà còn tăng sức sống của cơ thể bạn. Truyền thuyết nói rằng phụ nữ Bali rất chăm chỉ khi họ phát minh ra liệu pháp tuyệt vời này để cân bằng cuộc sống bận rộn trong khi vẫn duy trì được vẻ đẹp tự nhiên của họ bằng các loại thảo mộc tốt nhất trên đất liền. Liệu pháp ẩm còn này giúp tuần hoàn máu và giảm đau cơ bắp.

5.2.7.3.1.3. **Tẩy da chết đen ở Borneo:** Có nguồn gốc từ đảo Borneo, kiểu tẩy tế bào chết này sẽ làm sạch, dưỡng, cấp ẩm và giữ cho làn da của bạn khỏe mạnh và tươi sáng. Gạo đen, đinh hương và cánh hoa hồng trong thành phần trị liệu sẽ tiếp thêm sinh lực cho các giác quan và giúp bạn phục hồi cơ thể và làm mới tâm trí.

5.2.7.3.2. **Mát xa truyền thống In-đô-nê-xi-a**

5.2.7.3.2.1. **Mát xa Bali:** Một phương pháp điều trị độc đáo kết hợp kéo giãn, miết dài, lăn da và ấn, và các kỹ thuật ấn huyết bằng ngón tay cái để giảm co cứng, cải thiện lưu lượng máu và giải tỏa căng thẳng và tĩnh tâm. Bắt đầu ấn từ khu vực phía sau của cơ thể dọc theo cột sống và lặp lại, sử dụng dầu mát xa truyền thống của In-đô-nê-xi-a.

5.2.7.3.2.2. **Mát xa Java:** Chuyển động ấn huyết bằng ngón tay khắp toàn bộ cơ thể, kết hợp với miết mạnh giúp thư giãn cơ bắp, giải phóng căng thẳng và co cứng. Sử dụng hỗn hợp đặc biệt của dầu tự nhiên Indonesia như dầu dừa pha trộn với chiết xuất của hoa Hoàng lan hoặc gỗ đàn hương hoặc thậm chí cả cỏ hương bài.

5.2.7.3.3. **Liệu pháp Thảo dược**

5.2.7.3.3.1. **Tắm và xông hơi thảo dược:** Người In-đô-nê-xi-a đã sáng tạo ra hỗn hợp độc đáo các loại thảo mộc tự nhiên khô được xay nhuyễn, thường sử dụng 32 loại thảo dược từ hạt, lá, rễ, thân, gỗ, hoa được phơi khô trước đó. Thảo dược khô nên được đun sôi trước khi dùng sau đó lọc nước vào bồn tắm và sử dụng bằng cách ngâm trong vòng 15 phút. Hoặc đun các loại thảo mộc ở

ấm đun nước kéo dài đến hộp xông hơi. Liệu pháp này cực kỳ hữu ích cho việc tiếp thêm sinh lực, thư giãn, và khử mùi.

5.2.7.3.3.2. **Nén thảo dược:** Đây là một phương pháp kỳ lạ cổ xưa để nén và cung cấp liệu pháp mát xa kích thích/ thư giãn thông qua một nén thảo dược trên toàn bộ khuôn mặt và cơ thể. Như là một kết thúc cho hành trình nghi lễ Spa mặt và cơ thể.

5.2.7.3.3.3. Nén thảo dược truyền thống cho cơ thể giúp thư giãn cơ bắp, làm giảm mệt mỏi và căng cứng cơ bắp và cải thiện lưu thông máu, làm ấm cơ thể và thích hợp cho cơ thể mệt mỏi.

5.2.7.3.4. **Liệu pháp tự nhiên**

5.2.7.3.4.1. **Đắp mặt nạ, tắm với sữa và mật ong:** Đây là một trong những liệu pháp phổ biến nhất ở In-đo-nê-xi-a được phục vụ tại Spa. Sự giàu dưỡng chất của sữa kết hợp với mật ong nguyên chất giúp làn da của bạn có độ ẩm tối đa, giúp trẻ hóa, bảo vệ làn da của bạn và mang lại chất dinh dưỡng tốt nhất cho hiệu quả tốt nhất. Mùi hương tuyệt vời của liệu pháp này như là chất đệm giúp tăng cường hiệu quả tối đa từ mặt nạ. Sản phẩm này rất được khuyến dùng vào buổi tối để cho da lấy lại sự cân bằng với tác động làm dị da.

5.2.7.3.4.2. **Jamu** (trước đây là Djamu): là thuốc y học cổ truyền của Indonesia, chủ yếu là thuốc thảo dược được làm từ thực vật, rễ, lá, vỏ cây và trái cây, nhưng cũng có thể bao gồm các sản phẩm động vật. Ở nhiều thành phố lớn, thuốc thảo dược jamu được bán trên đường phố bởi những người bán nước giải khát dạo, có vị đắng thể tạo ngọt với mật ong. Thuốc thảo dược cũng được sản xuất tại các nhà máy của các công ty lớn.

5.2.7.4. **Liệu pháp truyền thống - Ma-lai-xi-a**

5.2.7.4.1. **Phương pháp trị liệu hậu sản:** Theo truyền thống Ma-lai-xi-a/ bản địa, các bà mẹ mới sinh trong 6 tuần đầu phải nghiêm ngặt sử dụng thảo mộc, gia vị và dầu để giúp họ chữa lành và điều chỉnh bổ sung mới nhất cho gia đình. Các liệu pháp trị liệu sau sinh giúp các bà mẹ mới sinh tăng cường sức khỏe và củng cố cơ thể, làm dịu và tĩnh tâm và quan trọng nhất là giúp họ hồi phục trong thời gian ngắn nhất có thể.

5.2.7.4.1.1. **Bertungku:** Bertungku với đá sông nóng và nhiều lá tươi (ví dụ: lá trầu, dừa, lá nghệ, lá chi mua (Daun senduduk), lá tiêu dại (Daun kaduk), lá cây nhàu hoặc lá chuối). Trong thời gian ở cũ, các nữ hộ sinh có thể làm ấm bụng của người mẹ mới sinh bằng cách sử dụng một viên đá mịn, được làm nóng (bertungku). Điều này đặc biệt được đảm bảo có thể "làm sạch tử cung" để ngăn ngừa bệnh tật, tăng tốc độ thu hẹp của tử cung và trả lại số đo trước khi mang thai.

5.2.7.4.1.2. **Tangas**: Tangas sử dụng thảo dược có đặc tính làm se (yêu cầu một băng ghe đơn đặc biệt và nồi đất để đun sôi các loại thảo mộc) theo truyền thống được sử dụng bởi phụ nữ trẻ ở cuối chu kỳ của họ để giúp giảm xả khí hư quá mức, nhiễm nấm và mùi khó chịu. Sử dụng như một phần thiết yếu của trị liệu sau khi sinh, các tangas cũng được cho là có thể làm săn chắc các cơ âm đạo và giảm viêm.

5.2.7.4.2. **Urutan Melayu (Mát-xa Malay/ bản địa truyền thống)**: Kết hợp kéo giãn, giã, vuốt ve xoa bóp dài và lực áp dụng cho nhiều bộ phận khác nhau của cơ thể. Theo truyền thống mát xa truyền thống/ bản địa là một liệu pháp mát-xa từ đầu đến chân được thực hiện trên sàn và sử dụng các loại dầu mát xa Malay/ bản địa độc đáo được chuẩn bị cẩn thận bằng cách đun sôi dầu cọ với các loại thảo mộc và gia vị khác nhau với đặc tính làm ấm và thải độc.

5.2.7.4.3. **Tắm thảo dược kiểu Malay/ bản địa**: Một bồn tắm thảo dược truyền thống với các loại thảo mộc giàu tinh dầu. Các loại thảo mộc thường được sử dụng trong bồn tắm thảo dược là sả, sả chanh, lá ổi, lá chanh và trái cây.

5.2.7.5 Liệu pháp truyền thống - Phi-líp-pin

5.2.7.5.1. **Hilot**: là một sự pha trộn chiết trung của các kỹ thuật mát xa truyền thống bản địa từ bảy lĩnh vực văn hóa dân tộc - ngôn ngữ chính của Phi-líp-pin mang lại những điều tốt nhất trong mỗi lần thực hiện đảm bảo một trải nghiệm toàn thân vui tươi nhưng tĩnh lặng. Một tính năng khác biệt là việc sử dụng các dải lá chuối ẩm áp dụng cho các bộ phận khác nhau của cơ thể ở các giai đoạn khác nhau của việc điều trị mát xa. Nó là một hình thức mát xa trị liệu hoặc thao tác vật lý mà chạm vào tĩnh mạch, động mạch, xương và cơ bắp. Liệu pháp này được sử dụng để giảm các cơn đau, sốt, bong gân, bất động, viêm khớp, tái định hướng tử cung của phụ nữ, v.v... Các học viên Hilot, được gọi là manghihilot sử dụng các phương pháp khác nhau để chẩn đoán bệnh và chữa trị các bệnh trên.

5.2.7.5.2. **Dagdagay**: là một loại mát xa chân bản địa sử dụng que tre của chính người Phi-líp-pin. Loại hình mát xa mô sâu này được phát triển bởi các Igorots, một bộ lạc trên núi, để kích thích dây thần kinh của bàn chân.

5.2.7.5.3. **Bentosa**, hoặc giác hơi, du nhập đến Phi-líp-pin từ cả Tây Ban Nha và Trung Quốc, mặc dù ứng dụng khác nhau. Sử dụng một đồng xu được gói trong gạc và đặt vào huyết đạo cụ thể (lưng, chân, v.v..). Một cốc thủy tinh được chuẩn bị, và đưa que diêm đã đốt vào và để diêm tắt trong cốc, sau đó được đặt vào huyết đạo. Khói và nhiệt giúp thải ra các độc tố gây mất cân bằng từ cơ thể. Quá trình được lặp lại cho đến khi cơn đau giảm xuống.

5.2.7.5.4. **Tapal - Tuba-tuba** (cây Dầu mè tía) lá được ủ với dầu dừa nguyên chất, đun nóng bằng lửa, sau đó áp dụng trên lưng để điều trị đau cơ.

5.2.7.6. Liệu pháp truyền thống - Thái Lan

5.2.7.6.1. **Nuad Rachasamnak** (Mát xa kiểu Hoàng gia, Mát xa Hoàng gia Thái Lan): thực hiện theo truyền thống cho Triều đình Hoàng gia, bởi những người chuyên nghiệp và có kiến thức có thái độ tốt, người duy trì khuôn mặt ngay thẳng với đôi mắt cúi xuống. Bác sĩ trị liệu sẽ chỉ sử dụng tay trực tiếp thao tác trên cơ thể bằng cách sử dụng bàn tay, ngón tay cái và đầu ngón tay.

5.2.7.6.2. **Nuad Chalueysak** (Mát xa kiểu dân gian, Mát xa Thái): Dựa vào việc ấn huyết của cơ thể và không yêu cầu kiến thức về tổ chức cơ thể như đối với Nuad Rachasamnak, khi mà nguyên tắc tôn trọng không phải là vấn đề quá quan trọng khi tiến hành trị liệu. Bàn tay, ngón tay, cẳng tay, khuỷu tay, đầu gối và bàn chân có thể được sử dụng để thao tác, kéo giãn hoặc uốn cong cơ thể.

5.2.7.6.3. **Nén thảo dược Thái Lan**: Thường chứa ít nhất chín đến mười loại thảo dược có tính năng kháng nấm, kháng khuẩn, chống ký sinh trùng và chống viêm, được gói vào một miếng vải và hấp trước khi được áp dụng trực tiếp cho khách hàng trên da hoặc qua quần áo.

5.2.7.6.4. **Trị liệu và mát-xa khu vực**

5.2.8. **Mức độ nhân viên**

Số lượng nhân viên sẽ được sử dụng một cách thích hợp để phù hợp với thực tiễn kinh doanh được chấp nhận thông thường.

5.3. **Nhân sự**

5.3.1. **Tuổi tác**

Các spa sử dụng lao động theo quy định không có người ở dưới 18 tuổi hoặc theo quy định của pháp luật lao động địa phương (tùy theo quy định nào có tính pháp lý cao nhất)

5.3.2. **Sức khỏe**

Nhân viên làm việc tại spa phải có sức khỏe tổng quát tốt, không có bệnh truyền nhiễm.

5.3.3. **Ngôn ngữ**

Tất cả nhân viên phải giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng của họ.

5.3.4. **Ăn mặc**

Tất cả các nhân viên phải được chuẩn bị và mặc quần áo phù hợp mức độ chuyên nghiệp được chấp nhận về vệ sinh và tiêu chuẩn hoạt động của công ty.

5.3.5. **Nghi thức và thái độ phục vụ**

Nhân viên và quản lý phải duy trì mức độ nghi thức và thái độ phục vụ chuyên nghiệp mọi lúc.

5.3.6. **Trình độ chuyên môn và đào tạo**

5.3.6.1. Nhân viên làm việc tại cơ sở phải tham gia và hoàn thành thành công một văn bằng liên quan có chứng chỉ hợp lệ.

5.3.6.2. Tất cả nhân viên phải hoàn thành chương trình định hướng của công ty và cơ sở khi cam kết làm việc.

5.3.6.3. Tất cả các nhân viên phải tham gia và hoàn thành việc đào tạo về sản phẩm và dịch vụ phù hợp với vị trí của họ, trước khi tiếp xúc với khách hàng.

5.3.6.4. Tất cả các nhân viên phải tham gia vào chương trình đào tạo nội bộ được đánh giá định kỳ để đảm bảo việc duy trì và phát triển kiến thức và tiêu chuẩn.

5.3.6.5. Quản lý cấp cao phải cung cấp cho nhân viên cơ hội phát triển nghề nghiệp.

5.3.6.6. Quản lý cấp cao nhất phải đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều có kiến thức về các quy trình cần thực hiện khi đối phó với khách hàng cư xử không đúng đắn.

5.3.7. Thói quen làm việc

5.3.7.1. Nhân viên phải làm việc với thái độ thận trọng và trong sạch mọi lúc.

5.3.7.2. Nhân viên phải luôn làm việc với thái độ chuyên nghiệp và có đạo đức.

5.4. Sản phẩm

5.4.1. Sản phẩm

5.4.1.1. Các sản phẩm được sử dụng trong việc cung cấp các liệu pháp spa phải có nguồn gốc hữu cơ và/ hoặc tự nhiên.

5.4.1.2. Các sản phẩm được sử dụng trong việc cung cấp các liệu pháp spa có thể phân hủy sinh học trong tự nhiên

5.4.1.3. Các sản phẩm được sử dụng phải có nguồn gốc hợp pháp và được sản xuất, mà không có sự bóc lột sức người hoặc môi trường.

5.4.2. Lợi ích

Không được phóng đại các tác động có lợi hoặc tuyên bố hiệu quả của các sản phẩm được sử dụng hoặc bán.

5.4.3. Chứng nhận

Các sản phẩm phải phù hợp với Đạo luật hòa hợp ASEAN hoặc bất kỳ sửa đổi nào; có giấy chứng nhận Nhà sản xuất, Giấy chứng nhận Bán hàng miễn phí hoặc Giấy chứng nhận thực hiện sản xuất tốt (GMP) phù hợp. Bất kỳ sản phẩm nào không yêu cầu có giấy chứng nhận của pháp luật phải phù hợp với quy định của FDA về Thực phẩm và Dược phẩm hoặc tương tự và không được coi là có hại cho khách hàng.

5.4.4. Kiểm soát chất lượng

Các sản phẩm do spa sản xuất phải có quy trình kiểm soát chất lượng.

5.4.5. Kiểm soát hàng tồn kho

Các sản phẩm được sử dụng trong spa phải tuân theo hệ thống kiểm soát hàng tồn kho phù hợp với thực tiễn kinh doanh tốt và sử dụng sản phẩm cụ thể theo từng ngày.

5.4.6. Sử dụng

Sản phẩm sẽ được sử dụng theo các thực hành vệ sinh tiêu chuẩn và bất kỳ phần không sử dụng nào sẽ không được để lại cho thùng chứa số lượng lớn.

5.4.7. Bảo quản

Tất cả các sản phẩm phải được bảo quản trong điều kiện và nhiệt độ thích hợp theo khuyến nghị của nhà sản xuất.

5.4.8. Vệ sinh

5.4.8.1. Tất cả dụng cụ và thiết bị được sử dụng để áp dụng, chuyển hoặc sử dụng sản phẩm phải luôn được duy trì trong điều kiện sạch sẽ và vệ sinh.

5.4.8.2. Tất cả các sản phẩm vệ sinh được sử dụng trong spa phải an toàn và không gây hại cho nhân viên hoặc khách hàng.

5.5. Thiết bị

5.5.1. Sự phù hợp

Mỗi khu vực của spa phải được trang bị các dụng cụ thích hợp và phù hợp và các thiết bị vận hành cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ hiệu quả và chuyên nghiệp.

5.5.2. Bảo dưỡng

Tất cả các thiết bị chuyên dụng phải được bảo dưỡng theo hướng dẫn của nhà cung cấp và được bảo quản tốt.

5.5.3. An toàn

5.5.3.1. Tất cả các thiết bị chuyên dụng phải được sử dụng theo hướng dẫn của nhà cung cấp.

5.5.3.2. Bất kỳ thiết bị nào được khách hàng sử dụng phải có hướng dẫn sử dụng an toàn được hiển thị rõ ràng.

5.5.4. Tuân thủ pháp lý

Tất cả các chuyên gia hoặc thiết bị chuyên dụng sẽ được chứng nhận hợp pháp để sử dụng trong spa nếu được yêu cầu bởi luật pháp địa phương.

5.5.5. Sạch sẽ

Tất cả các thiết bị của spa, cho dù trong khu vực nhân viên hoặc khu vực khách hàng, sẽ được giữ vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp mọi thời điểm.

5.6. Sự quản lý

5.6.1. Sự quản lý

5.6.1.1. Quản lý cấp cao của cơ sở phải chỉ định một Người quản lý Spa, để đảm bảo rằng các dịch vụ thực hiện các mức chất lượng đã thỏa thuận được mô tả trong tiêu chuẩn này.

5.6.1.2. Quản lý cấp cao phải và sẽ tuân thủ một quy tắc ứng xử chuyên nghiệp trong việc tuân thủ các thực hành tiêu chuẩn.

5.6.2. Tài liệu hệ thống chất lượng

5.6.2.1. Tài liệu hệ thống chất lượng phải nêu chi tiết các tiêu chuẩn dịch vụ và sẽ được sử dụng trong đào tạo nhân viên. Tài liệu này bao gồm nhưng không giới hạn các quy trình sau:

5.6.2.2. Quy trình khách đến

5.6.2.3. Quy trình đặt chỗ

5.6.2.4. Quy trình quan hệ khách hàng

5.6.2.5. Quy trình hóa đơn & thanh toán

5.6.2.6. Quy trình & quy trình bán lẻ & bán hàng

5.6.2.7. Ví dụ về tất cả các biểu mẫu được sử dụng trong hoạt động spa

5.6.2.8. Quy trình phản hồi khách hàng

5.6.2.9. Các tài liệu hệ thống chất lượng phải được lưu trữ tại spa và có thể truy cập bởi tất cả các nhân viên ở mọi thời điểm.

5.6.3. Hướng dẫn giao thức dịch vụ

Sách hướng dẫn giao thức dịch vụ chất lượng sẽ trình bày chi tiết các giao thức dịch vụ, kỹ thuật, sản phẩm và thiết bị được sử dụng trong việc cung cấp dịch vụ và sẽ được sử dụng trong đào tạo nhân viên spa. Sách hướng dẫn cũng sẽ nêu chi tiết bất kỳ dấu hiệu hoặc chỉ định nào có thể áp dụng được. Tài liệu này phải được lưu trữ tại spa và tất cả nhân viên có thể truy cập mọi lúc.

5.6.4. Quản lý nhân lực

5.6.4.1. Hướng dẫn sử dụng lao động - Quản lý cấp cao phải chuẩn bị và duy trì sổ tay nhân viên quy định chi tiết tất cả các lợi ích người lao động và kỳ vọng của đạo đức nhân viên hoặc các nhánh không phù hợp.

5.6.4.2. Tuyển dụng - Quản lý cấp cao nhất của cơ sở phải xác định việc mô tả công việc cho nhân viên theo vị trí và phù hợp với thông lệ kinh doanh tiêu chuẩn và luật lao động địa phương.

5.6.4.3. Thù lao - Quản lý cấp cao sẽ trả lương cho tất cả nhân viên một cách công bằng và không thiên vị tuân theo luật lao động địa phương có hiệu lực hoặc được chấp nhận chung.

5.6.5. Quản lý an ninh

5.6.5.1. Quản lý cấp cao sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo an ninh cho khách hàng và tài sản của họ trong thời gian tại spa.

5.6.5.2. Quản lý cấp cao sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo sự riêng tư của khách hàng trước, trong hoặc sau thời gian của họ tại spa.

5.6.5.3. Cơ sở phải có kế hoạch khẩn cấp được soạn thảo xác định phù hợp với các yêu cầu pháp lý và được trình bày rõ ràng trong khu vực nhân viên.

5.6.5.4. Lối thoát hiểm khẩn cấp sẽ được đánh dấu rõ ràng và không bị chướng ngại vật dưới bất kỳ hình thức nào.

5.6.5.5. Tất cả nhân viên phải đeo phù hiệu tên hoặc các thiết bị nhận dạng tương tự.

5.6.5.6. Quản lý cấp cao sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để ngăn chặn bất kỳ hình thức quấy rối tình dục nào tồn tại trong cơ sở

5.6.6. Thông tin

5.6.6.1. Quản lý hàng đầu sẽ thiết lập một hệ thống thông tin liên lạc nội bộ hiệu quả để tất cả nhân viên luôn được thông báo về kết quả của các dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

5.6.6.2. Hệ thống sẽ đảm bảo rằng tất cả các đề xuất và nhận xét từ các nhân viên được phân tích và phản hồi bởi ban lãnh đạo cấp cao.

5.6.7. Kế hoạch tiếp thị

5.6.7.1. Cơ sở phải có một kế hoạch tiếp thị được lập thành văn bản, nêu chi tiết tất cả các hoạt động tiếp thị được lập kế hoạch, ngân sách và lợi nhuận dự kiến của các hoạt động đó.

5.6.7.2. Kế hoạch tiếp thị sẽ được xem xét và cập nhật thường xuyên theo những thay đổi về hoàn cảnh, nhân sự hoặc cấp độ kinh doanh.

5.6.8. Kế hoạch khẩn cấp

Tất cả các nhân viên sẽ nhận thức được kế hoạch hành động trong trường hợp khẩn cấp lâm sàng. Các số điện thoại cho các dịch vụ xe cứu thương, trung tâm phúc lợi và bệnh viện gần nhất phải được dễ dàng truy cập.

5.6.9. Cứu thương

Một bộ cứu thương có chứa các dụng cụ thích hợp sẽ được giữ tại khu vực Lễ tân và trong khu vực chờ của Nhân viên. Các spa lớn hơn có thể có các bộ dụng cụ bổ sung.

5.6.10. Bảo hiểm trách nhiệm

Cơ sở phải duy trì một mức bảo hiểm kinh doanh thích hợp bao gồm trách nhiệm công cộng và bảo hiểm tài sản của bên thứ ba, hoặc có thể được yêu cầu về mặt pháp lý. Nếu không bắt buộc, spa cũng được khuyến nghị sẽ thực hiện bảo hiểm bồi thường chuyên nghiệp cho tất cả nhân viên dịch vụ spa nếu có.

5.6.11. Xem xét hệ thống

Quản lý cấp cao nhất sẽ thực hiện đánh giá hệ thống quản lý, bao gồm thẩm định nội bộ, đánh giá và các quy trình khác cho nhân viên, khách hàng, sản phẩm, thiết bị và thực tiễn kinh doanh như được coi là phù hợp để đảm bảo quản lý doanh nghiệp chuyên nghiệp và hiệu quả.

5.7. Thực hành môi trường

5.7.1. Chính sách môi trường

Spa phải có một chính sách môi trường có trách nhiệm và có thể thực hiện được cho tất cả nhân viên đều biết và hiểu.

5.7.2. Sản phẩm

Spa không được thải bất kỳ sản phẩm, chất gây ô nhiễm hoặc chất nào có thể được coi là có hại cho môi trường vào nước, đất hoặc không khí.

5.7.3. Làm sạch

Tất cả các sản phẩm làm sạch được sử dụng trong cơ sở được khuyến nghị phải tự nhiên, hữu cơ và có thể phân huỷ sinh học.

5.7.4. Đồ vải

Tất cả các loại khăn mới và đồ vải được sử dụng phải được làm từ chất liệu hữu cơ, bền hoặc có thể thay mới và được sản xuất bằng các phương tiện không độc hại.

5.7.5. Hướng dẫn sử dụng và tài liệu quảng cáo

Tất cả sách hướng dẫn và tài liệu quảng cáo phải được viết trên giấy được làm từ cây nông nghiệp hoặc đã được tái chế.

5.7.6. Đóng gói bao bì

Tất cả các nguyên liệu được đóng gói, chuyên nghiệp hoặc bán lẻ, phải có số lượng tối thiểu và có thể phân huỷ sinh học hoặc có thể tái sử dụng hoặc tái chế.

5.7.7. Vườn

5.7.7.1. Các khu vườn nếu có, sẽ được thiết kế chỉ sử dụng các loại cây trồng hoặc nguyên liệu được trồng tự nhiên tại địa phương.

5.7.7.2. Spa chỉ sử dụng phân bón tự nhiên, hữu cơ hoặc không độc hại trong vườn.

5.7.8. Điện

5.7.8.1. Tùy thuộc vào vị trí và bất cứ nơi nào thực tế, cân nhắc được đưa ra cho việc thực hiện sử dụng tiết kiệm điện thay thế thông qua năng lượng mặt trời, gió hoặc các phương tiện nhạy cảm với môi trường khác.

5.7.8.2. Tất cả các bóng đèn được khuyến nghị là kiểu tiết kiệm năng lượng nhỏ gọn.

5.7.8.3. Công tắc đèn phải được đặt trên bộ điều chỉnh độ sáng trừ trường hợp thấy cần thiết cho sự an toàn hoặc an toàn làm việc thực tiễn.

5.7.8.4. Spa phải cài đặt công tắc hẹn giờ, cảm ứng chuyển động hoặc ánh sáng mặt trời cho tất cả ánh sáng bên ngoài và không được chiếu sáng bên ngoài dưới bất kỳ hình thức nào khi cơ sở không hoạt động ngoại trừ xét thấy cần thiết vì lý do an toàn.

5.7.9. Nước

5.7.9.1. Các tính năng của nước nếu được sử dụng phải được đặt sao cho bất kỳ sự bay hơi nào phải nhỏ nhất và sẽ hỗ trợ việc làm mát tự nhiên của cơ sở.

5.7.9.2. Người quản lý và nhân viên spa phải có kiến thức đầy đủ về lượng nước được sử dụng trong mỗi dịch vụ spa và sẽ giảm thiểu lượng nước khi sử dụng thực tế.

5.7.9.3. Nên lắp đặt thiết bị sục khí hoặc vòi và vòi sen hạn chế dòng chảy.

5.7.9.4. Nên lắp đặt nhà vệ sinh có hai van xả nước và công nghệ giảm thiểu sử dụng nước khác.

5.7.9.5. Tùy thuộc vào vị trí, quy định y tế của chính quyền địa phương và bất cứ nơi nào thiết thực, nên cân nhắc cho việc tái chế nước được sử dụng trong spa.

5.7.10. Rác thải

Cơ sở phải phân loại tất cả rác thải và loại bỏ hoặc tái chế chúng theo cách thích hợp.

5.7.11. Cộng đồng

Cơ sở sẽ vẫn phải duy trì sự nhạy bén với văn hóa địa phương hiện tại và sẽ tiếp tục tăng thêm giá trị cho cuộc sống của cộng đồng địa phương nơi nào thích hợp.

5.7.12. Vị trí hẻo lánh, biệt lập hoặc hoang dã

Đối với spa được thành lập sau khi thực hiện tiêu chuẩn này và được đặt ở một vị trí được xác định là xa xôi hẻo lánh, biệt lập hoặc vùng hoang dã, cũng phải xác nhận tiêu chuẩn bổ sung này:

5.7.12.1 Để thúc đẩy, phát triển và/ hoặc đi tiên phong trong những sáng kiến sinh thái mới và sáng tạo nhằm bảo vệ và duy trì môi trường của cơ sở spa.



II

QUY TRÌNH THẨM ĐỊNH VÀ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

1. Phạm vi

Quy trình này quy định các định nghĩa, điều kiện của đơn vị nộp đơn, đánh giá và chứng nhận, điều kiện giám sát đối với đối tượng được chứng nhận và đánh giá chứng nhận lại, đình chỉ và thu hồi chứng nhận, kháng nghị, khiếu nại và hủy bỏ chứng nhận, bảo mật và những quy trình khác liên quan đến chứng nhận trong Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN, cái mà chỉ bao gồm đánh giá cho một nơi.

2. Định nghĩa

Các định nghĩa của các điều khoản áp dụng trong tài liệu này như sau:

2.1. Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN có nghĩa là Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN mà Đoàn Công tác Du lịch Chất lượng (Quality Tourism Working Group - QTWG) ban hành.

2.2. Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) là nhóm làm việc trong ngành du lịch có thành viên từ các nước ASEAN quy định cụ thể các quy định về chứng nhận, đề xuất chính sách liên quan đến quyết định chứng nhận, đình chỉ và thu hồi chứng nhận trong tiêu chuẩn du lịch ASEAN và đưa ra quyết định chứng nhận, đình chỉ và thu hồi chứng nhận, và cấp giấy chứng nhận và biển đồng của Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN từ Cơ quan du lịch quốc gia (Nation Tourism Organization - NTO).

2.3. Cơ quan du lịch quốc gia (NTO) là Cơ quan du lịch quốc gia của mỗi quốc gia ở các nước ASEAN thực hiện rà soát ban đầu báo cáo thẩm định để chứng nhận, duy trì và thu hồi chứng nhận trong Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN và thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ định của QTWG.

2.4. Cơ quan Thẩm định là cơ quan thực hiện đánh giá dịch vụ và quy trình làm việc của tiền đề và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

2.5. Đơn vị nộp đơn có nghĩa là đối tượng dự định nộp đơn xin chứng nhận.

2.6. Thẩm định/ đánh giá là việc thực hiện để xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN trong việc kiểm tra dịch vụ spa của cơ sở.

2.7. Thẩm định viên là người thực hiện việc kiểm tra dịch vụ và quy trình làm việc của cơ sở và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, có năng lực trong việc tỉ mỉ, quan sát kỹ lưỡng.

2.8. Kháng nghị có nghĩa là bất đồng với quyết định hoặc bất kỳ biện pháp nào mà QTWG và/ hoặc NTO và/ hoặc cơ quan kiểm tra đã đưa ra quyết định hoặc có vấn đề trong kết quả xem xét hoặc đo lường và cần QTWG và/ hoặc NTO và/ hoặc cơ quan kiểm tra để xem xét kết quả cân nhắc hoặc các biện pháp.

2.9. Khiếu nại có nghĩa là sự không hài lòng trong các dịch vụ khác, không bao gồm việc nộp đơn, đánh giá và quyết định.

2.10. Đánh giá chứng nhận có nghĩa là tiến hành đánh giá sự tuân thủ và hiệu quả của việc thực hiện tiêu chuẩn chứng nhận tại cơ sở.

2.11. Giám sát có nghĩa là đánh giá để theo dõi việc duy trì Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được thực hiện trong giai đoạn trước khi đánh giá tái chứng nhận để đảm bảo rằng hoạt động vẫn tuân thủ các tiêu chí được chỉ định.

2.12. Đánh giá tái chứng nhận có nghĩa là đánh giá để gia hạn chứng nhận, có mục tiêu đánh giá rằng cơ sở đã thực hiện Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và vẫn còn hiệu quả. Việc đánh giá tái chứng nhận sẽ được tiến hành trước khi giấy chứng nhận hết hạn.

2.13. Tính công bằng có nghĩa là sự hiện diện thực tế và nhận thức của khách quan, có nghĩa là xung đột lợi ích không tồn tại hoặc không có ảnh hưởng bất lợi đến hoạt động đánh giá, bao gồm độc lập, không xung đột lợi ích, không thiên vị, trung lập, công bằng, không thành kiến và vô tư.

2.14. Logo chứng nhận tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN có nghĩa là logo thể hiện chứng nhận tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN, bản quyền của QTWG và không được sử dụng khi chưa được phép.

3. Cơ quan thẩm định

Cơ quan Thẩm định là pháp nhân hoặc một bộ phận pháp nhân, có thể chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động thẩm định của cơ quan kiểm tra và phải được đăng ký với NTO.

Lưu ý: Cơ quan Thẩm định của chính phủ được coi là một thực thể pháp lý trên cơ sở địa vị chính phủ của nó.

4. Thành phần và quyền hạn của Cơ quan du lịch quốc gia (NTO)

4.1. Thành phần

NTO bổ nhiệm ủy ban, trong đó bao gồm một chủ tịch và các đại diện được bổ nhiệm của Cơ quan du lịch quốc gia từ mỗi quốc gia với tư cách là thành viên ủy ban và thư ký.

4.2. Quyền hạn

1) Rà soát ban đầu báo cáo thẩm định để xác nhận, hủy bỏ chứng nhận, quyết định đình chỉ và rút giấy chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN để đề xuất với QTWG đưa ra quyết định;

2) Xem xét và rà soát quy trình đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và quy định đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN;

3) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của QTWG.

4.3. Phiên họp

Phiên họp sẽ được tổ chức ít nhất mỗi 6 tháng và có thể có các phiên họp bổ sung trong trường hợp cần thiết.

1) Đại biểu

Đại biểu của cuộc họp NTO sẽ bao gồm không ít hơn một nửa số thành viên của họ.

2) Giấy mời họp

Việc mời họp phải được soạn thành văn bản và thông báo cho các thành viên ủy ban về thời gian và địa điểm ít nhất 7 ngày trước cuộc họp, trừ trường hợp khẩn cấp.

3) Ký kết thỏa thuận xung đột lợi ích

Ủy ban NTO sẽ ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận xung đột lợi ích. Các hình thức thỏa thuận bảo mật và xung đột lợi ích được trình bày trong Phụ lục A và B tương ứng.

4) Nghị quyết

Nghị quyết sẽ đến từ đa số phiếu bầu. Mỗi thành viên ủy ban có một phiếu bầu. Trong trường hợp phiếu bầu bằng nhau, chủ tọa sẽ bỏ phiếu bầu quyết định.

5) Biên bản họp

Trong cuộc họp, biên bản họp sẽ được ghi lại. Nếu có bất đồng quan điểm thì phải ghi lại lý do trong biên bản họp.

6) Bảo mật và không xung đột lợi ích

Ủy ban NTO sẽ ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận không xung đột lợi ích. Các hình thức thỏa thuận bảo mật và không xung đột lợi ích được trình bày trong Phụ lục A và B tương ứng.

5. Điều kiện đối với đơn vị nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận

Đơn vị nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận phải có các điều kiện sau:

- 1) Phải là một người hoặc một pháp nhân tham gia vào doanh nghiệp spa đã đăng ký tại nước sở tại;
- 2) Phải quản lý phù hợp với luật pháp quốc gia của mình;
- 3) Tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, bao gồm các yêu cầu sửa đổi và bổ sung có thể có sau khi chứng nhận;
- 4) Không bị rút giấy chứng nhận của QTWG, ngoại trừ thời hạn trên 6 tháng.

6. Chứng nhận

6.1. Cá nhân đề nghị cấp chứng nhận sẽ nộp hồ sơ cho NTO với các bằng chứng mới nhất và các tài liệu hỗ trợ theo yêu cầu trong mẫu đơn đăng ký tiêu chuẩn du lịch ASEAN.

6.2. Sau khi nhận được đơn đề nghị cấp chứng nhận theo quy định tại mục 6.1, NTO sẽ thực hiện những điều sau:

- 1) Xem xét đơn của đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ để kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của đơn.
- 2) Gửi đơn đăng ký của đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ cho cơ quan kiểm tra mà bên nộp đơn lựa chọn để kiểm tra Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

6.3. Khi cơ quan Thẩm định nhận được đơn đề nghị cấp chứng nhận và các tài liệu cần thiết từ NTO thì phải thực hiện những điều sau:

1) Kiểm tra chứng nhận theo các bước quy định trong quy định thẩm định và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN trong vòng 60 ngày sau ngày nộp đơn. Trong trường hợp thẩm định không thể được tiến hành trong thời hạn quy định, cơ quan Thẩm định phải thông báo cho NTO về lý do và điều cần thiết bằng văn bản ngay lập tức. Khi cơ quan Thẩm định thẩm định cơ sở thì phải chuẩn bị báo cáo thẩm định.

2) Kết luận kết quả thẩm định và chuẩn bị báo cáo để nộp cho NTO để bước đầu xem xét báo cáo thẩm định.

6.4. Đơn vị nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận sẽ cho phép các cán bộ QTWG và/ hoặc NTO quan sát thẩm định của Thẩm định viên tại cơ sở của mình.

6.5. Khi QTWG phê chuẩn giấy chứng nhận, giấy chứng nhận và biển đồng sẽ được cấp từ ngày QTWG đồng ý phê duyệt. Giấy chứng nhận có giá trị trong ba năm và nó không thể được chuyển giao cho các đối tượng khác. Tổ chức được chứng nhận sẽ thanh toán cho chứng chỉ và biển đồng. Ví dụ về chứng chỉ và biển đồng được trình bày trong Phụ lục C.

6.6. Tổ chức được chứng nhận có thể trưng bày biểu tượng chứng nhận của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, phù hợp với định dạng và phương tiện hiển thị biểu tượng chứng nhận như được xác định trong Phụ lục D.

6.7. Để chuyển đổi doanh nghiệp và di chuyển cơ sở, đơn vị được chứng nhận phải thông báo cho NTO hủy bỏ giấy chứng nhận bằng văn bản. Đơn vị được chứng nhận sẽ ngay lập tức trả lại chứng chỉ và biển đồng cho NTO. Trong trường hợp cần nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận, đơn vị sẽ được áp dụng theo đơn đề nghị cấp chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN cho cơ sở mới để thẩm định và chứng nhận.

7. Điều kiện đối với đơn vị được chứng nhận

Đơn vị được chứng nhận phải thực hiện theo các điều kiện sau:

7.1. Tiến hành và duy trì tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận;

7.2. Chỉ tham khảo trong kinh doanh và tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận;

7.3. Không sử dụng sai mục đích giấy chứng nhận/ biểu tượng chứng nhận/ biển đồng làm mất uy tín Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận;

7.4. Chấm dứt các vấn đề in ấn, các phương tiện quảng cáo, và các quan hệ công chúng, liên quan đến việc chứng nhận khi chứng nhận bị đình chỉ, thu hồi hoặc hủy bỏ vì bất kỳ lý do nào;

7.5. Cho phép các cán bộ QTWG và/ hoặc NTO quan sát thẩm định của Thẩm định viên tại cơ sở của đơn vị được chứng nhận;

7.6. Nếu có bất kỳ thay đổi nào của đơn vị, được chứng nhận bởi QTWG, trong các nội dung chính như thay đổi tư cách pháp lý, thương mại, tổ chức hoặc chủ sở hữu, địa chỉ và địa chỉ liên hệ và thay đổi quan trọng trong tổ chức, đơn vị được chứng nhận phải thông báo ngay cho NTO để xem xét liệu thay đổi của nó có ảnh hưởng đến việc chứng nhận hay không. Trong trường hợp có tác động đối với chứng nhận, NTO sẽ đề xuất với QTWG;

7.7. Hợp tác với cơ quan Thẩm định trong mọi cuộc thẩm định;

7.8. Nếu muốn hủy bỏ chứng nhận, đơn vị được chứng nhận phải thông báo cho NTO bằng văn bản trong vòng 90 ngày;

7.9. Nếu muốn tiếp tục chứng nhận, đơn vị được chứng nhận phải nộp đơn đề nghị cấp lại trước NTO, không ít hơn 90 ngày trước khi giấy chứng nhận hết hạn;

7.10. Phải chuẩn bị và lưu giữ hồ sơ khiếu nại cùng với kết quả xử lý mọi khiếu nại và nộp hồ sơ khiếu nại cùng kết quả giải quyết khiếu nại cho cơ quan Thẩm định và/ hoặc NTO và/ hoặc QTWG khi được yêu cầu.

8. Giám sát và đánh giá tái chứng nhận

8.1. Cơ quan Thẩm định sẽ tiến hành giám sát thẩm định để theo dõi việc duy trì Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận ít nhất mỗi năm một lần kể từ ngày QTWG phê duyệt chứng nhận. Để giám sát, thẩm định phải được thực hiện với sự tôn trọng đối với Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận phù hợp với quy định về đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN. Và cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo giám sát và nộp cho NTO trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện giám sát thẩm định.

8.2. Việc đánh giá tái chứng nhận sẽ được tiến hành hai năm một lần trước khi giấy chứng nhận hết hạn. Việc thẩm định phải được thực hiện theo quy định để đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo thẩm định để chứng nhận lại và nộp cho NTO trong vòng 30 ngày kể từ ngày đánh giá tái chứng nhận được tiến hành.

8.3. QTWG và/ hoặc NTO có quyền cho phép cơ quan Thẩm định tiến hành kiểm tra giám sát bổ sung hoặc thẩm định chứng nhận lại mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau đây:

1) Có nguyên nhân khiến nghi ngờ rằng hiệu suất giảm.

2) Khi các khiếu nại hoặc thông tin được phân tích cho thấy việc thực hiện của đơn vị được chứng nhận không tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN. QTWG và/ hoặc NTO sẽ thông báo cho cơ quan Thẩm định kiểm tra đơn vị được chứng nhận thực hiện giám sát bổ sung hoặc kiểm tra để tái chứng nhận và cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo giám sát hoặc báo cáo thẩm định để chứng nhận lại trong vòng 30 ngày kể từ ngày giám sát thẩm định hoặc thẩm định tái chứng nhận được tiến hành.

8.4. QTWG và/ hoặc NTO bảo lưu quyền tiến hành đánh giá đối với trường hợp đặc biệt bằng cách thông báo trước cho đơn vị được chứng nhận trong thời gian ngắn trong các trường hợp cần thiết như sau:

1) Điều tra khiếu nại của tổ chức được chứng nhận.

2) Xem xét hoặc theo dõi các tác động từ bất kỳ thay đổi nào của đơn vị được chứng nhận trong các nội dung chính như thay đổi tư cách pháp lý, thay đổi giao dịch, tổ chức hoặc chủ sở hữu, tên và địa chỉ của cơ sở, loại spa được chứng nhận và các thay đổi quan trọng khác.

3) Theo dõi việc tạm ngưng chứng nhận QTWG và/ hoặc NTO phải thông báo cho cơ quan Thẩm định kiểm tra đơn vị được chứng nhận để tiến hành đánh giá như là một trường hợp đặc biệt và cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo thẩm định cho trường hợp đặc biệt trong vòng 30 ngày kể từ ngày ngày thực hiện thẩm định trường hợp đặc biệt.

9. Đình chỉ và rút giấy chứng nhận

9.1. Đình chỉ chứng nhận

Trong trường hợp đơn vị được chứng nhận không tuân thủ quy trình đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và/ hoặc quy định về đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và/ hoặc không thực hiện theo Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận và không sửa các lỗi không phù hợp và/ hoặc không tuân thủ các quy định trong khoảng thời gian quy định, cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo đề xuất NTO bước đầu xem xét việc đình chỉ chứng nhận và thông báo cho đơn vị được chứng nhận để có hành động ngăn ngừa. Đơn vị được chứng nhận phải thực hiện hành động khắc phục và ngăn ngừa một cách hiệu quả và sẽ được kiểm tra để theo dõi bởi cơ quan Thẩm định trong vòng 180 ngày. Nếu hành động khắc phục không được thực hiện trong vòng 180 ngày, chứng nhận sẽ bị rút lại.

9.2. Rút giấy chứng nhận trong trường hợp đơn vị được chứng nhận thuộc một hay các trường hợp sau đây:

- 1) Không tuân thủ các quy định mà QTWG và/ hoặc NTO xác định và có ảnh hưởng nghiêm trọng đến việc chứng nhận;
- 2) Không phù hợp với bản chất của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận;
- 3) Không tuân thủ Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được chứng nhận sau khi chứng nhận bị đình chỉ hai lần trong vòng 180 ngày;
- 4) Có khiếu nại rằng NTO đã xem xét đơn vị có thể ảnh hưởng xấu đến chứng nhận.

Cơ quan Thẩm định phải chuẩn bị báo cáo và đề nghị NTO xem xét ban đầu về thông tin rút giấy chứng nhận và sau đó đề xuất với QTWG để ra quyết định thu hồi chứng nhận. Để đơn vị được chứng nhận có trách nhiệm trả lại chứng chỉ và biên đồng cho NTO ngay lập tức.

10. Kháng nghị và khiếu nại

10.1. Kháng nghị

1) Đơn vị nộp đơn đề nghị cấp chứng nhận Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN theo Số 6 hoặc đơn vị được chứng nhận theo Số 9 có thể khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày NTO gửi thư

thông báo kết quả xem xét hoặc thực hiện thông báo. Kháng nghị sẽ được đệ trình lên NTO bằng văn bản. Nếu kháng nghị được gửi qua đường bưu điện, nó sẽ được đăng ký.

2) NTO sẽ chỉ định danh sách kháng nghị trên cơ sở từng trường hợp để xem xét kháng nghị và thông báo cho người kháng nghị về kết quả xem xét trong vòng 60 ngày kể từ ngày NTO nhận được kháng nghị.

3) Trong quá trình xem xét kháng nghị chưa kết thúc, kết quả trước đây của việc xem xét vẫn có hiệu lực.

4) Kết quả xem xét của bảng kháng nghị sẽ được coi là bước cuối cùng.

5) Người kháng nghị phải chịu trách nhiệm cho tất cả các chi phí xem xét kháng nghị, ngoại trừ trường hợp kháng nghị có hiệu lực.

10.2. Khiếu nại

Để nộp đơn khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn khiếu nại bằng văn bản hoặc qua điện thoại để được xác minh và có đủ bằng chứng để hỗ trợ khiếu nại, cho cơ quan Thẩm định hoặc NTO.

Trong trường hợp người khiếu nại nộp đơn khiếu nại cho cơ quan thanh tra, cơ quan Thẩm định phải thông báo cho NTO bằng văn bản trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại. Khi NTO nhận được khiếu nại, NTO sẽ xem xét thông tin nhận được và có thể yêu cầu thêm bằng chứng để cân nhắc liệu đó có phải là khiếu nại hay không và sau đó chính thức thông báo cho người khiếu nại về kết quả xem xét. Trong trường hợp khiếu nại, NTO sẽ thông báo cho những người liên quan để phân tích nguyên nhân, thực hiện các hành động khắc phục và ngăn ngừa, và thông báo kết quả thực hiện cho người khiếu nại bằng văn bản.

11. Hủy chứng nhận

NTO sẽ hủy bỏ việc chứng nhận Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN đối với một trong các trường hợp sau:

11.1. Các đơn vị được chứng nhận thông báo hủy bỏ chứng nhận bằng văn bản.

11.2. Đơn vị được chứng nhận chấm dứt hoạt động kinh doanh được chứng nhận.

11.3. Đơn vị được chứng nhận bị phá sản.

12. Bảo mật

QTWG, NTO và cơ quan Thẩm định phải giữ bí mật thông tin và các tài liệu nhận được từ đơn vị nộp đơn và/ hoặc đơn vị được chứng nhận, bao gồm thông tin bí mật mà QTWG, NTO và cơ quan Thẩm định nhận được từ các nguồn khác.

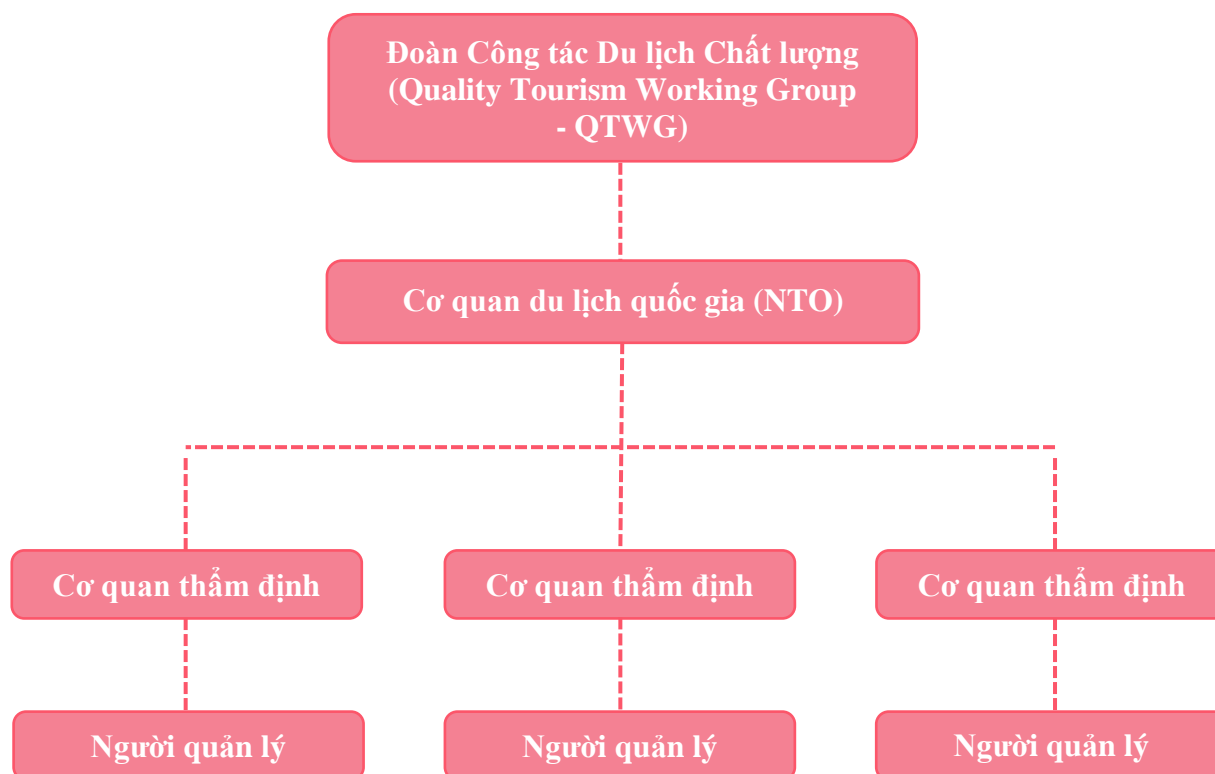
Trong trường hợp QTWG và/ hoặc NTO và/ hoặc cơ quan kiểm tra phải tiết lộ thông tin của đơn vị nộp đơn và/ hoặc thông tin của đơn vị được chứng nhận theo quy định của pháp luật, NTO hoặc cơ quan Thẩm định phải thông báo cho đơn vị nộp đơn và/ hoặc đơn vị được chứng nhận.

13. Khác

13.1. Trong trường hợp có sửa đổi quy trình thẩm định và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và/ hoặc quy định đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và/ hoặc bất kỳ quy định nào liên quan đến Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, NTO sẽ thông báo cho cơ quan Thẩm định bằng văn bản và thông báo công khai để xác nhận và sau đó cơ quan Thẩm định sẽ là người cung cấp thông tin để thông báo cho đơn vị được chứng nhận.

13.2. Đơn vị được chứng nhận hoặc cơ quan Thẩm định phải sửa đổi chính xác theo quy trình đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và/ hoặc quy định đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và/ hoặc các quy định sửa đổi theo mục số 13.1 trong khoảng thời gian được chỉ định.

CƠ CẤU TỔ CHỨC ỦY BAN





PHỤ LỤC A: THỎA THUẬN BẢO MẬT





THỎA THUẬN BẢO MẬT

Thỏa thuận này được thiết lập phù hợp với các quy trình quốc tế liên quan đến tính bảo mật của bất kỳ thông tin nào liên quan đến hoạt động chứng nhận tiêu chuẩn du lịch ASEAN có hiệu lực đối với những người liên quan đến việc kiểm tra và chứng nhận tiêu chuẩn du lịch ASEAN do Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành, trong đó đối tượng áp dụng là thành viên ủy ban trong Cơ quan du lịch quốc gia (NTO), ban điều hành, cán bộ NTO, cơ quan kiểm tra, những người được NTO chỉ định thực hiện và nhận các tài liệu và thông tin liên quan đến hoạt động chứng nhận tiêu chuẩn du lịch ASEAN và bất kỳ người nào tham gia vào tiêu chuẩn du lịch ASEAN mà sẽ truy cập vào thông tin bí mật của đơn vị nộp đơn/ người được chứng nhận.

Tôi, theo thỏa thuận này, đảm bảo sẽ giữ bí mật các tài liệu và thông tin trong hoạt động kiểm tra của Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN do QTWG ban hành, không tiết lộ cho bên thứ ba. Tôi, tại thời điểm này xác nhận rằng

1. Không được tiết lộ các hình thức và thông tin chi tiết về tài liệu và thông tin của đơn vị nộp đơn/ đơn vị được chứng nhận được sử dụng trong kiểm tra và chứng nhận trừ khi luật pháp yêu cầu. Trong trường hợp đó, đơn vị nộp đơn/ đơn vị được chứng nhận sẽ được thông báo trước khi sự cố xảy ra.

2. Không chỉ trích bất kỳ hoạt động nào của đơn vị nộp đơn/ đơn vị được chứng nhận mà không có sự đồng ý bằng văn bản của QTWG và / hoặc NTO và / hoặc đơn vị nộp đơn/ đơn vị được chứng nhận.

3. Không cho phép các bên thứ ba đọc kết quả chứng nhận liên quan đến đơn vị nộp đơn/ đơn vị được chứng nhận.

4. Không được sử dụng bất kỳ tài liệu và thông tin nào có được từ hoạt động thẩm định của Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN đã ban hành cho nhân sự hoặc lợi ích của bên thứ ba theo bất kỳ cách thức bất hợp pháp nào.

Ký tên..... Bên thỏa thuận

(.....)

Ngày.....

Ký tên.....

Người làm chứng

(.....)

Ngày.....

Ký tên.....

Người làm chứng

(.....)

Ngày.....



PHỤ LỤC B



THỎA THUẬN KHÔNG XUNG ĐỘT LỢI ÍCH



THỎA THUẬN KHÔNG XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Thỏa thuận này được thiết lập phù hợp với các quy trình quốc tế liên quan đến xung đột lợi ích trong việc kiểm tra và chứng nhận tiêu chuẩn du lịch ASEAN do Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành có hiệu lực đối với tất cả những người liên quan, gồm thành viên ủy ban trong Cơ quan du lịch quốc gia (NTO), hội đồng kháng nghị, cán bộ NTO, cơ quan thanh tra, những người được chỉ định/ thuê bởi NTO hoặc bất kỳ người nào có thể truy cập thông tin bí mật của đơn vị nộp đơn/ đơn vị được chứng nhận.

Tôi xác nhận rằng tôi không có bất kỳ mối quan tâm hoặc mối quan hệ nào với đơn vị được kiểm tra hoặc trong quá trình chứng nhận tiêu chuẩn du lịch ASEAN như sau:

1. Không làm việc hoặc tư vấn cho đơn vị đó trong 2 năm qua;
2. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình cũng không làm việc hoặc tham vấn đơn vị đó trong 2 năm qua;
3. Không phải là cổ đông hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình không phải là cổ đông trong đơn vị đó hoặc đơn vị gốc;
4. Không ở vị trí hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình không ở vị trí của đơn vị được chứng nhận.

Nếu tôi có bất kỳ mối quan tâm hoặc mối quan hệ nào với đơn vị đó, tôi xác nhận rằng tôi sẽ thông báo cho NTO trước khi làm việc/ tiến hành các hoạt động kiểm tra và chứng nhận của NTO.

Ký tên..... Người khai

(.....)

Ngày.....

Ký tên.....

Người làm chứng

(.....)

Ngày.....

Ký tên.....

Người làm chứng

(.....)

Ngày.....



III

QUY ĐỊNH VỀ ĐÁNH GIÁ VÀ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

1. Phạm vi

Quy định này chỉ ra các bước và chi tiết của từng bước trong việc đánh giá và chứng nhận từ chứng nhận ban đầu, giám sát và đánh giá chứng nhận lại trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

2. Định nghĩa

Các định nghĩa của các điều khoản áp dụng trong tài liệu này như sau:

2.1. Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN có nghĩa là Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN mà Đoàn Công tác Du lịch Chất lượng (Quality Tourism Working Group - QTWG) ban hành.

2.2. Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) là nhóm làm việc trong ngành du lịch có thành viên từ các nước ASEAN quy định cụ thể các quy định về chứng nhận, đề xuất chính sách liên quan đến quyết định chứng nhận, đình chỉ và thu hồi chứng nhận trong tiêu chuẩn du lịch ASEAN và đưa ra quyết định chứng nhận, đình chỉ và thu hồi chứng nhận, và cấp giấy chứng nhận và biển đồng của Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN từ Cơ quan du lịch quốc gia (Nation Tourism Organization - NTO).

2.3. Cơ quan du lịch quốc gia (NTO) là Cơ quan du lịch quốc gia của mỗi quốc gia ở các nước ASEAN thực hiện rà soát ban đầu báo cáo thẩm định để chứng nhận, duy trì và thu hồi chứng nhận trong Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN và thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ định của QTWG.

2.4. Cơ quan Thẩm định là cơ quan thực hiện đánh giá dịch vụ và quy trình làm việc của tiền đề và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

2.5. Đơn vị nộp đơn có nghĩa là đối tượng dự định nộp đơn xin chứng nhận.

2.6. Thẩm định/ đánh giá là việc thực hiện để xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN trong việc kiểm tra dịch vụ spa của cơ sở.

2.7. Thẩm định viên là người thực hiện việc kiểm tra dịch vụ và quy trình làm việc của cơ sở và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, có năng lực trong việc tỉ mỉ, quan sát kỹ lưỡng.

2.8. Chuyên gia có nghĩa là người có kiến thức cụ thể hoặc kỹ năng cụ thể liên quan đến quy trình, hoạt động, tổ chức hoặc đối tượng thẩm định.

2.9. Không tuân thủ các yêu cầu có nghĩa là việc thực hiện mà không tuân thủ các tiêu chí, nhưng nó không phải là yêu cầu cần thiết cho hành động khắc phục.

2.10. Không phù hợp có nghĩa là việc thực hiện mà không tuân thủ các tiêu chí, nhưng đó là yêu cầu cần thiết cho hành động khắc phục.

2.11. Quan sát có nghĩa là đơn vị được thẩm định không phải là không phù hợp hoặc không phải là không tuân thủ các yêu cầu, nhưng nếu bỏ qua, đơn vị có thể là không phù hợp hoặc không tuân thủ các yêu cầu.

2.12. Giám sát có nghĩa là đánh giá để theo dõi việc duy trì Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN được thực hiện trong giai đoạn trước khi đánh giá tái chứng nhận để đảm bảo rằng hoạt động của đơn vị vẫn tuân thủ các tiêu chí được chỉ định.

2.13. Đánh giá tái chứng nhận có nghĩa là đánh giá để gia hạn chứng nhận, có mục tiêu đánh giá rằng cơ sở đã thực hiện Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và vẫn còn hiệu quả. Việc đánh giá tái chứng nhận sẽ được tiến hành trước khi giấy chứng nhận hết hạn.

2.14. Lý do cần thiết hoặc lý do khẩn cấp có nghĩa là hành động hoặc sự kiện, có thể không bị ép buộc hoặc kiểm soát, xảy ra bởi tự nhiên hoặc các phương tiện khác và phải là sự kiện ảnh hưởng đến lợi ích công cộng chứ không phải sự kiện cụ thể của bất kỳ người nào hoặc nhóm người nào và/ hoặc bất khả kháng, mà có thể không được dự đoán là bình thường như dịch bệnh truyền nhiễm cả ở cấp quốc gia và/ hoặc quốc tế, sự kiện có thể gây nguy hiểm cho an ninh của quốc gia, khu vực, nhà vua, v.v.. theo sự chấp thuận của QTWG.

3. Quy trình nhận đơn đề nghị chứng nhận

3.1. Đối tượng dự định nộp đơn đề nghị chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN sẽ điền các chi tiết trong mẫu đơn đề nghị chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN mà QTWG xác định như được trình bày trong Phụ lục A và chuẩn bị các tài liệu hỗ trợ để đề nghị chứng nhận.

3.2. Trước khi NTO nhận đơn từ đơn vị nộp đơn, phải đảm bảo rằng các chi tiết liên quan đến đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ để nộp đơn đề nghị chứng nhận là chính xác và đầy đủ. Trường hợp các tài liệu hỗ trợ chưa hoàn chỉnh, các tài liệu còn thiếu sẽ được xác định cụ thể trong đơn đề nghị xác nhận để kiểm tra và theo dõi các tài liệu còn thiếu để hoàn thành hồ sơ đề nghị chứng nhận.

3.3. NTO sẽ gửi đơn đăng ký của đơn vị nộp đơn và các tài liệu hỗ trợ cho cơ quan thẩm định mà đơn vị nộp đơn lựa chọn để thẩm định Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

4. Quy trình tự đánh giá ban đầu của Đơn vị nộp đơn

4.1. Đối tượng dự định nộp đơn đề nghị chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN sẽ tiến hành tự đánh giá ban đầu bằng cách sử dụng danh mục thẩm định như trong Phụ lục E và bước đầu đánh giá điểm số. Sau đó, tài liệu này sẽ được gửi đến cơ quan thẩm định.

4.2. Cơ quan Thẩm định phải xác minh các chi tiết của kết quả tự đánh giá ban đầu và đánh giá điểm số của đơn vị nộp đơn, bao gồm thông tin mà đơn vị nộp đơn điền vào trong danh mục thẩm định để lập kế hoạch đánh giá.

5. Quy trình đánh giá chứng nhận

5.1. Khái quát chung

5.1.1. Việc đánh giá sẽ được tiến hành cho đơn vị nộp đơn ở khu vực các nước ASEAN, đó là Thái Lan, Vương quốc Bru-nây, In-đô-nê-xi-a, Ma-lai-xi-a, Phi-líp-pin, Sing-ga-po, Việt Nam, Lào, My-an-ma và Cam-pu-chia.

5.1.2. Thời gian đánh giá phụ thuộc vào nhân viên trong cơ sở của đơn vị nộp đơn, số ca làm việc, thời gian làm việc, diện tích của cơ sở, và các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, quy mô và độ phức tạp của hoạt động, các quy định liên quan, việc thuê ngoài các tổ chức để thực hiện các hoạt động theo phạm vi của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, mọi kết quả thẩm định trước đó, loại chứng nhận, số lượng thành viên trong nhóm thanh tra.

5.1.3. Quy trình thẩm định bao gồm 4 bước như sau:

- 1) Bổ nhiệm các Thẩm định viên;
- 2) Đánh giá các tài liệu hỗ trợ của đơn đề nghị và thiết lập kế hoạch thẩm định;
- 3) Thẩm định dịch vụ và thực hiện theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN tại cơ sở;
- 4) Đánh giá kết quả thẩm định và chuẩn bị báo cáo thẩm định.

5.2. Bổ nhiệm Thanh tra

5.2.1. Cơ quan kiểm tra sẽ chỉ định các Thẩm định viên thẩm định theo các tiêu chí của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

5.2.2. Cơ quan Thẩm định sẽ chỉ định các Thẩm định viên phù hợp và có thể chỉ định các chuyên gia. Đoàn Thẩm định bao gồm ít nhất một thành viên có kiến thức và năng lực về khoa học y tế và được phân định rõ ràng các cơ quan chức năng. Ngoài ra, cơ quan Thẩm định phải thông báo cho đơn vị nộp đơn của Thẩm định viên.

5.2.3. Việc chỉ định Thẩm định của cơ quan kiểm tra được thực hiện theo nguyên tắc sau:

- 5.2.3.1. Có trình độ và kinh nghiệm để thẩm định Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN như được quy định tại Phụ lục B;
- 5.2.3.2. Làm quen với các quy định chứng nhận trong tiêu chuẩn du lịch ASEAN hoặc các hệ thống quản lý khác và các quy trình chứng nhận trong tiêu chuẩn du lịch ASEAN hoặc các hệ thống quản lý khác được áp dụng để chứng nhận;
- 5.2.3.3. Có kiến thức về thẩm định có liên quan và các tài liệu thẩm định;
- 5.2.3.4. Có kiến thức và năng lực trong các hoạt động của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN;
- 5.2.3.5. Có năng lực trong giao tiếp;
- 5.2.3.6. Không vướng phải xung đột lợi ích, điều này có thể khiến các thành viên của nhóm trở nên bất chính, không đáng tin cậy hoặc không công bằng, bao gồm

- (1) Các Thẩm định viên sẽ không tham khảo ý kiến của đơn vị nộp đơn trong 2 năm trước đó, điều mà có thể ảnh hưởng đến quá trình chứng nhận và xác định.
- (2) Thẩm định viên không phải là cổ đông trong tổ chức của đơn vị.
- (3) Các Thẩm định viên sẽ không có bất kỳ áp lực thương mại và/ hoặc tài chính nào.

5.2.4. Vai trò của các Thẩm định viên như sau:

- 1) Kiểm tra và xác minh cấu trúc, chính sách, quy trình, quy trình, hồ sơ và tài liệu liên quan đến Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và xem xét liệu chúng có tuân thủ tất cả các yêu cầu liên quan đến phạm vi chứng nhận hay không;
- 2) Kiểm tra cơ sở xem liệu họ có thiết lập quy trình và các quy trình được cung cấp và việc thực hiện cùng với việc bảo dưỡng có hiệu quả hay không, đó là cơ sở cho sự tự tin của đơn vị nộp đơn trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN;
- 3) Truyền đạt với đơn vị nộp đơn kết quả thẩm định, hành động được thực hiện đối với các vấn đề không tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và kết quả của hành động được thực hiện phù hợp với yêu cầu của đơn vị nộp đơn.

5.2.5. Trước khi tiến hành thẩm định, nếu thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận xung đột lợi ích chưa được ký kết, Thẩm định viên và chuyên gia (nếu có) sẽ ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận xung đột lợi ích.

5.2.6. Thông báo cho đơn vị nộp đơn tên của các Thẩm định viên và chuyên gia được chỉ định (nếu có) và yêu cầu đơn vị nộp đơn phê duyệt trước khi thẩm định.

5.3. Đánh giá các tài liệu hỗ trợ của việc ứng dụng và thiết lập kế hoạch thẩm định

5.3.1. Đánh giá các tài liệu được sử dụng để thực hiện Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

5.3.2. Thu thập các thông tin cần thiết liên quan đến phạm vi tiêu chuẩn, vị trí và số lượng các cơ sở đề nghị cấp chứng nhận, luật pháp và các quy định liên quan và có hiệu lực đối với Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN.

5.3.3. Đưa ra thông tin liên quan đến sự hiểu biết của đơn vị nộp đơn về Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, kết quả của việc tự đánh giá ban đầu và các vấn đề triển khai của cơ sở, có cơ hội gây ra tác động đáng kể trong việc lập kế hoạch thẩm định.

5.3.4. Chuẩn bị các tài liệu liên quan đến thẩm định như danh sách tên của người tham gia thẩm định, kế hoạch thẩm định, danh mục thẩm định, báo cáo thẩm định tại cơ sở, báo cáo thẩm định và kế hoạch hành động khắc phục và phòng ngừa từ thẩm định. Các chi tiết được đính kèm trong Phụ lục C đến Phụ lục I.

5.4. Thẩm định Dịch vụ và công tác triển khai theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn dịch vụ spa ASEAN tại cơ sở

Mục tiêu đánh giá chứng nhận là đánh giá sự tuân thủ và hiệu quả của việc thực hiện Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN. Việc đánh giá chứng nhận phải bao gồm thông tin và bằng chứng

tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, việc thực hiện các luật liên quan đến dịch vụ spa của mỗi quốc gia trong ASEAN được áp dụng để chứng nhận tại quốc gia đó.

Các bước đánh giá chứng nhận tại cơ sở bao gồm:

5.4.1. Cuộc họp mở đầu

Mở một cuộc họp với người quản lý cấp cao hoặc đại diện quản lý của đơn vị nộp đơn. Mục tiêu của cuộc họp mở đầu là:

- Để giới thiệu với Thẩm định viên về người quản lý cấp cao hoặc đại diện quản lý của cơ sở;
- Để xem xét phạm vi và mục tiêu thẩm định;
- Để giải thích về việc thực hiện và quy trình tiến hành thẩm định;
- Để xây dựng mối quan hệ thông tin giữa Thẩm định viên với bên được thẩm định;
- Để xác nhận sự sẵn sàng của các nguồn lực và các phương tiện cần thiết cho các Thẩm định viên;
- Để xác nhận ngày và thời gian kết thúc cuộc họp;
- Để hiểu và giải quyết khiếu nại và các điểm không rõ ràng trong kế hoạch thẩm định và các điểm khác.

5.4.2. Tiến hành thẩm định

Tiến hành thẩm định bao gồm phỏng vấn, đánh giá tài liệu, quan sát hoạt động và đánh giá khu vực làm việc. Các phát hiện có thể gây ra việc không tuân thủ các yêu cầu sẽ được ghi lại. Việc đánh giá có thể kiểm tra những chi tiết không được ghi trong danh mục thẩm định như được đính kèm trong Phụ lục E. Thông tin từ cuộc phỏng vấn sẽ được xác nhận với các nguồn độc lập như quan sát và các ghi chép trong quá trình đánh giá. Các Thẩm định viên có thể thay đổi kế hoạch thẩm định khi phù hợp với sự chấp thuận của thẩm định viên để tiến hành thẩm định hiệu quả và đạt được các mục tiêu của thẩm định.

5.4.3. Ghi lại những phát hiện từ buổi thẩm định

Tất cả các phát hiện sẽ được ghi lại. Sau khi kết thúc thẩm định, Thẩm định viên sẽ có cuộc họp để phân tích tất cả thông tin và bằng chứng được thu thập trong quá trình đánh giá để xem xét kết quả, kết luận kết quả kiểm tra và xác định phát hiện nào không tuân thủ các yêu cầu. Việc viết lại những điều không tuân thủ các yêu cầu phải súc tích, được hỗ trợ bởi các bằng chứng cụ thể và nêu rõ các yêu cầu của tiêu chuẩn. Các điều không phù hợp sẽ được ghi vào báo cáo không phù hợp như được đính kèm trong Phụ lục F và các điều không tuân thủ các yêu cầu sẽ được ghi lại trong báo cáo thẩm định tại cơ sở như được đính kèm trong Phụ lục G.

5.4.4. Cuộc họp kết thúc

Sau khi kết thúc thẩm định, Thẩm định viên sẽ có cuộc họp kết thúc để báo cáo kết quả thẩm định, những điều không tuân thủ các yêu cầu, những điều không phù hợp được tìm thấy từ thẩm định và quan sát đến quản lý cấp cao của đơn vị nộp đơn để hiểu đúng về kết

quả thẩm định. Và người quản lý cấp cao/ đại diện quản lý của đơn vị nộp đơn sẽ ký xác nhận trong báo cáo không phù hợp (nếu có) như được đính kèm trong Phụ lục F và báo cáo thẩm định tại cơ sở như được đính kèm trong Phụ lục G và sau đó làm một bản sao báo cáo thẩm định tại cơ sở và một bản sao báo cáo không phù hợp (nếu có).

- Trong trường hợp không phù hợp, Thẩm định viên phải thông báo cho đơn vị nộp đơn thực hiện kế hoạch hành động khắc phục và ngăn ngừa theo quy định tại Phụ lục H và đính kèm bằng chứng về hành động khắc phục và ngăn ngừa và gửi cho cơ quan Thẩm định xem xét trong vòng 30 ngày kể từ ngày ban hành báo cáo không phù hợp. Nếu đơn vị nộp đơn không thể thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày phát hành báo cáo không phù hợp, việc đánh giá chứng nhận sẽ được coi là chấm dứt và trong trường hợp cơ sở có yêu cầu chứng nhận, cơ sở sẽ phải đăng ký để được chứng nhận lại.

- Trong trường hợp không tuân thủ các yêu cầu, Bên được thẩm định phải lập kế hoạch hành động khắc phục và ngăn ngừa từ thẩm định theo Phụ lục H và đính kèm bằng chứng về hành động khắc phục và ngăn ngừa và gửi cho cơ quan Thẩm định xem xét trong 30 ngày.

5.5. Đánh giá kết quả thẩm định và chuẩn bị báo cáo thẩm định

5.5.1. Viết báo cáo thẩm định

Sau khi kết thúc thẩm định, Thẩm định viên sẽ chuẩn bị báo cáo thẩm định như được đính kèm trong Phụ lục I và tóm tắt kết quả thẩm định để đề xuất với NTO để xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với QTWG để xác nhận và thông báo cho đơn vị nộp đơn kết quả thẩm định.

5.5.2. Báo cáo cho Đoàn công tác du lịch chất lượng

- Trong trường hợp kết quả thẩm định vượt qua các tiêu chí của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, cơ quan Thẩm định có thể tóm tắt báo cáo thẩm định và kết quả thẩm định để nộp cho NTO để xem xét ban đầu thẩm định trước khi đề xuất với QTWG để chứng nhận.

- Trong trường hợp kết quả thẩm định không đạt tiêu chuẩn của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, cơ quan thẩm định không thể nộp cho NTO để xem xét ban đầu báo cáo thẩm định.

6. Giám sát

6.1. Sau khi đơn vị nộp đơn đã được thẩm định và chứng nhận, cơ quan Thẩm định sẽ tiến hành kiểm tra giám sát thường xuyên và thiết lập kế hoạch giám sát. Kế hoạch giám sát phải có ít nhất là việc thẩm định theo các tiêu chí của chứng nhận Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và mọi yêu cầu sẽ được hoàn thành trước khi đánh giá để tái chứng nhận. Đối với mỗi lần kiểm tra giám sát, cơ quan Thẩm định sẽ kiểm tra hiệu quả của việc thực hiện đối với các yêu cầu, tiến độ của các hoạt động đã được lên kế hoạch trong cải tiến liên tục, xem xét bất kỳ thay đổi nào và

việc sử dụng/ tham khảo/ biểu tượng chứng nhận và chứng nhận trong Tiêu chuẩn dịch vụ spa ASEAN.

6.2. Đối tượng được chứng nhận phải duy trì và thực hiện theo những quy trình phía trên, tuân thủ quy trình đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và quy định đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN. Nếu đối tượng được chứng nhận không thể thực hiện, giấy chứng nhận có thể bị đình chỉ hoặc rút lại.

6.3. Việc kiểm tra giám sát sẽ được tiến hành ít nhất mỗi năm một lần kể từ ngày QTWG phê chuẩn giấy chứng nhận. Mọi yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN sẽ được thẩm định trước khi đánh giá để tái chứng nhận. Kế hoạch giám sát, được quy định ít nhất mỗi năm một lần, có thể được điều chỉnh để có nhiều mục thẩm định hơn hoặc giám sát bổ sung để kiểm tra mọi yêu cầu của tiêu chuẩn mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau:

1) Có một nguyên nhân gây nghi ngờ rằng hiệu suất giảm.

2) Khi các khiếu nại hoặc thông tin được phân tích cho thấy việc thực hiện của đơn vị được chứng nhận không tuân thủ các yêu cầu của cơ quan Thẩm định và/ hoặc NTO và/ hoặc QTWG.

3) Một số phần của kết quả thẩm định trước đó là không đủ. Cơ quan Thẩm định có quyền bảo lưu quyền thẩm định đối với trường hợp đặc biệt bằng cách thông báo trước cho đối tượng được chứng nhận trong một số trường hợp cần thiết như:

1) Sẽ điều tra khiếu nại của đơn vị được chứng nhận.

2) Xem xét hoặc theo dõi các tác động từ bất kỳ thay đổi nào của đối tượng được chứng nhận trong các nội dung chính như thay đổi tư cách pháp lý, giao dịch, tổ chức hoặc chủ sở hữu, quản lý, tên, địa chỉ của cơ sở, phạm vi chứng nhận và những thay đổi quan trọng của tiêu chuẩn.

3) Theo dõi việc đình chỉ chứng nhận.

6.4. Việc đánh giá giám sát theo kế hoạch sẽ được tiến hành phù hợp với đánh giá chứng nhận, các sửa đổi tương ứng như sau:

6.4.1 Trong trường hợp kết quả thẩm định vượt qua các tiêu chí của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, cơ quan Thẩm định có thể tóm tắt báo cáo thẩm định như được đính kèm trong Phụ lục I và kết luận điểm của kết quả thẩm định để trình NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất để QTWG xác nhận và duy trì chứng nhận.

6.4.2. Trong trường hợp kết quả thẩm định không đạt tiêu chuẩn của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, cơ quan kiểm tra phải thông báo cho đối tượng được chứng nhận về đề xuất kế hoạch hành động khắc phục và ngăn ngừa từ buổi thẩm định như được đính kèm trong Phụ lục H và đính kèm bằng chứng sau đó nộp cho cơ quan Thẩm định trong vòng 30 ngày kể từ ngày ban hành báo cáo thẩm định tại cơ sở. Nếu chúng được chấp nhận và điểm số có thể được điều chỉnh để vượt qua tiêu chuẩn như được xác định, cơ quan Thẩm

định phải chuẩn bị báo cáo và kết quả đánh giá đề nộp cho NTO để xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với QTWG và duy trì chứng nhận. Nếu đối tượng được chứng nhận không thể thực hiện hành động khắc phục và ngăn ngừa trong vòng 180 ngày kể từ ngày phát hành báo cáo thẩm định tại cơ sở, cơ quan Thẩm định phải cảnh báo và/hoặc có thể đề xuất với NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất QTWG đình chỉ hoặc rút giấy chứng nhận, tùy theo hoàn cảnh. Nếu bên được thẩm định có lý do cần thiết hoặc lý do khẩn cấp không thể tránh được, cơ quan Thẩm định sẽ quản lý và/hoặc đề nghị NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với QTWG để xác nhận hoặc xem xét, tùy thuộc vào hoàn cảnh.

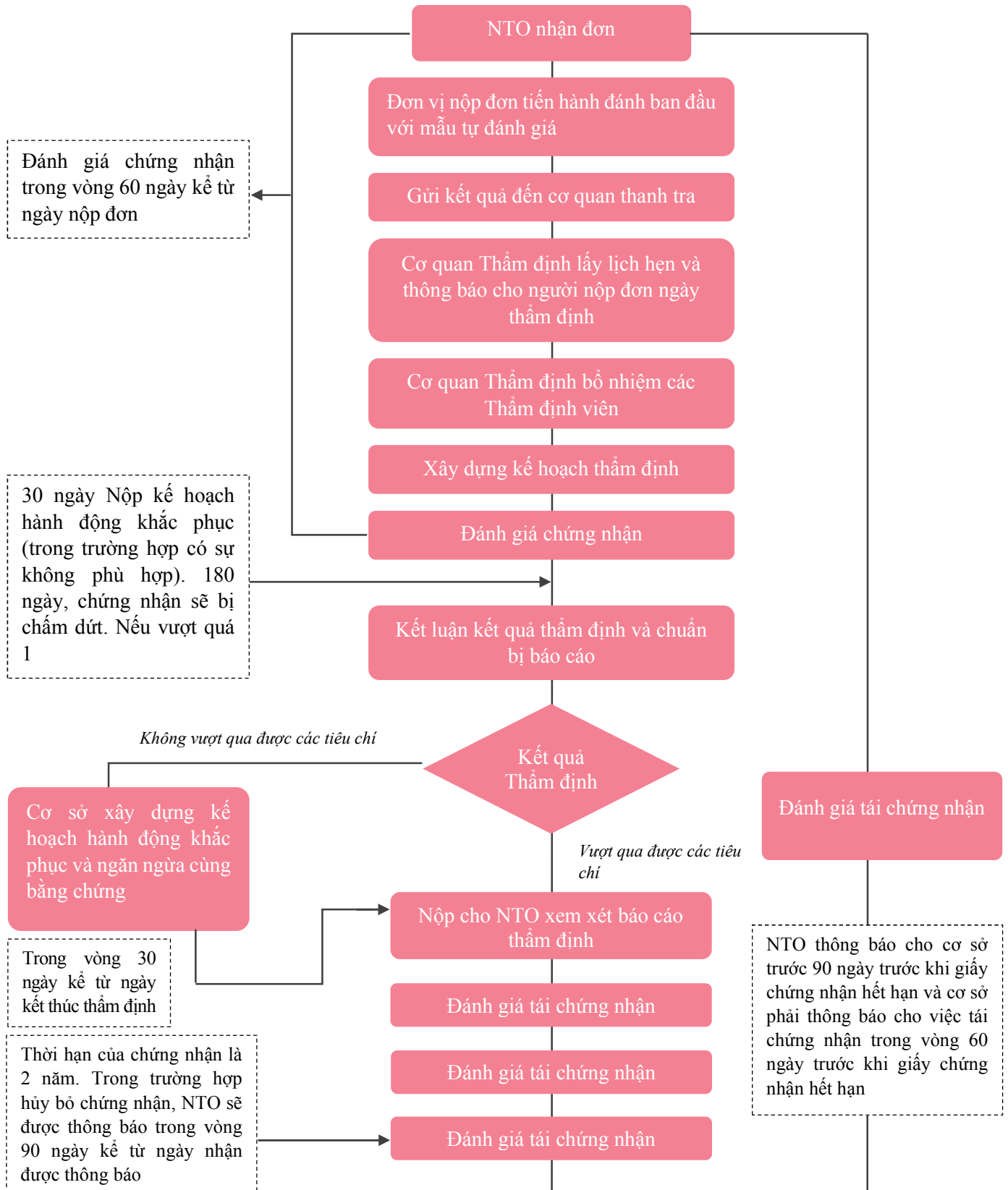
7. Đánh giá tái chứng nhận

7.1. Trước khi giấy chứng nhận hết hạn, cơ quan Thẩm định sẽ tiến hành kiểm tra mọi yêu cầu của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN để gia hạn chứng nhận cho đơn vị được chứng nhận. NTO sẽ thông báo trước cho đơn vị được chứng nhận ít nhất 90 ngày trước khi giấy chứng nhận hết hạn để đơn vị được chứng nhận xác nhận việc gia hạn chứng nhận không ít hơn 60 ngày trước khi giấy chứng nhận hết hạn.

7.2. Khi đơn vị được chứng nhận xác nhận việc gia hạn chứng nhận và nộp đơn cho NTO, NTO sẽ gửi đơn và các tài liệu hỗ trợ cho cơ quan Thẩm định mà đơn vị nộp đơn lựa chọn để lấy lịch hẹn và kiểm tra để tái chứng nhận trước khi giấy chứng nhận hết hạn. Các bước thẩm định sẽ giống như đánh giá chứng nhận ban đầu bằng cách xem xét hiệu suất của đơn vị được chứng nhận trong Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN trong suốt thời gian chứng nhận và báo cáo giám sát duy trì tiêu chuẩn dịch vụ spa ASEAN được chứng nhận từ chứng nhận trước đó.

7.3. Để xác định ngày chứng nhận có hiệu lực, QTWG sẽ xác định ngày chứng nhận có hiệu lực tiếp tục từ giấy chứng nhận cũ cho đơn vị được chứng nhận, đặc biệt trong trường hợp đơn vị được thẩm định để chứng nhận lại trước khi giấy chứng nhận hết hạn.

BIỂU ĐỒ CÁC BƯỚC ĐÁNH GIÁ CHỨNG NHẬN TRONG TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN





PHỤ LỤC A



MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN



ĐƠN ĐỀ NGHỊ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

1. Tên người nộp đơn (Tên tổ chức):.....
2. Địa chỉ trụ sở chính..... Hẻm/Ngõ
PhốTổ dân phố số..... Tiểu khu/tiểu vùng
Quận/huyện..... Tỉnh..... Mã bưu chính.....
3. Địa chỉ công ty..... Hẻm/Ngõ
PhốTổ dân phố số..... Tiểu khu/tiểu vùng
Quận/huyện..... Tỉnh..... Mã bưu chính.....
4. Loại hình Spa
 Spa ngày
 Spa Suối khoáng
 Spa Câu lạc bộ
 Spa trên tàu du lịch
 Spa Khách sạn/ Resort
 Spa điểm đến
5. Đối với hoạt động của.....
6. Số lượng nhân viênngày làm việc và thời gian.....
7. Trong giấy chứng nhận này, chúng tôi muốn thẩm định bằng ngôn ngữ:
 Tiếng Thái
 Tiếng Anh
 Khác
8. Thay mặt đơn vị nộp đơn cho Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, chúng tôi muốn lựa chọn cơ quan Thẩm định được xác minh bởi Cơ quan du lịch quốc gia (NTO) sau:
Tên tổ chức

Giá thanh toán của quá trình thẩm định sẽ phụ thuộc vào thỏa thuận giữa đơn vị nộp đơn và cơ quan thanh tra.

9. Người liên hệ
1) Tên..... Chức vụ.....
Điện thoại..... Fax

Di động..... Email.....
 2) Tên..... Chức vụ.....
 Điện thoại..... Fax

Di động..... Email.....

10. Chúng tôi xác nhận rằng các bằng chứng và tài liệu được gửi cho học viện là đúng sự thật và mới nhất.
 11. Đơn vị nộp đơn phải thực hiện, theo quy định về đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN

Chữ ký được ủy quyền
 (.....)
/...../.....

Chữ ký được ủy quyền
 (.....)
/...../.....

Lưu ý:

1. Chữ ký được ủy quyền là người có tên xuất hiện trong hồ sơ đăng ký thương mại của doanh nghiệp.
2. Trong trường hợp thuộc chính phủ và doanh nghiệp nhà nước, chữ ký được ủy quyền là người phù hợp với lệnh/ thư hẹn.
3. Nếu có chữ ký của người đại diện được ủy quyền, vui lòng đính kèm thư ủy quyền.

Vui lòng đính kèm các tài liệu được chỉ định này để xem xét:

1. Bản đồ Trụ sở chính và các địa điểm khác
2. Bản sao bản khai cam kết hợp tác và cơ quan đăng ký công ty không quá 6 tháng
3. Bản sao giấy phép hoạt động của nhà máy
4. Các văn bản nêu trên theo pháp luật của mỗi quốc gia

.....

Chỉ dành cho nhân viên của Cơ quan du lịch quốc gia

Tài liệu cần thiết cho việc thi hành

Hoàn chỉnh Yêu cầu tài liệu bổ sung.....

Lưu ý: Đơn vị nộp đơn đã được thông báo và sẽ gửi các tài liệu bổ sung theo

.....



PHỤ LỤC B



**YÊU CẦU VỀ TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN
VÀ KINH NGHIỆM ĐỐI VỚI CÁC THẨM
ĐỊNH VIÊN CỦA TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ
SPA ASEAN**

YÊU CẦU VỀ TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN VÀ KINH NGHIỆM CHO CÁC THẨM ĐỊNH VIÊN CỦA TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

1. Trình độ của Thẩm định viên. Thẩm định viên có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm như sau:

1.1. Trình độ

Tối thiểu tốt nghiệp với bằng cử nhân về kỹ thuật hoặc khoa học hoặc quản lý du lịch hoặc kinh doanh hoặc y khoa hoặc điều dưỡng hoặc dược phẩm hoặc sức khỏe cộng đồng hoặc khoa học sức khỏe hoặc có kiến thức và kỹ năng khác như được nêu trong mục 1.5.

1.2. Kinh nghiệm làm việc

Có kinh nghiệm làm việc từ 5 năm trở lên (không bao gồm đào tạo), đạt kiến thức và kỹ năng như được nêu trong mục 1.5. Kinh nghiệm làm việc phải ở vị trí chuyên môn, kỹ thuật, hoặc kinh doanh liên quan đến quyết định, giải quyết vấn đề và giao tiếp với nhân viên trong nghề nghiệp hoặc kinh doanh, khách hàng và/ hoặc các bên liên quan khác.

1.3. Đào tạo

1.3.1. Hoàn thành khóa đào tạo “Thẩm định viên của Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN” giúp phát triển kiến thức về các tiêu chuẩn, luật, quy định, nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật có liên quan.

1.3.2. Trong trường hợp Thẩm định viên thẩm định các tiêu chuẩn khác, sẽ hoàn thành khóa đào tạo “Các yêu cầu của Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN” giúp phát triển kiến thức về tiêu chuẩn, luật và quy định liên quan.

1.4. Kinh nghiệm thẩm định

1.4.1. Sẽ có kinh nghiệm thẩm định trong tiêu chuẩn du lịch ít nhất 2 năm.

1.4.2. Trong trường hợp là thẩm định viên ở các tiêu chuẩn khác, không phải tiêu chuẩn du lịch, họ sẽ có kinh nghiệm thẩm định trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN ít nhất 2 nhiệm vụ trong vai trò Thẩm định tạm thời dưới sự kiểm soát và chỉ dẫn của Thẩm định được chỉ định trong vòng 2 năm qua liên tục.

1.4.3. Trong trường hợp không thẩm định bất kỳ tiêu chuẩn nào, anh/ cô ấy sẽ có kinh nghiệm thẩm định trong Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN ít nhất 15 ngày làm việc trong vai trò Thẩm định tạm thời dưới sự kiểm soát và chỉ dẫn của Thẩm định được chỉ định.

1.5. Kiến thức và kỹ năng

1.5.1 Thẩm định viên có kiến thức và kỹ năng chung như sau:

1) Nguyên tắc, quy trình và kỹ thuật thẩm định để giúp Thẩm định áp dụng trong các cuộc đánh giá khác một cách thích hợp và đảm bảo rằng việc thẩm định được liên kết một cách nhất quán và có hệ thống. Thẩm định viên có thể:

- Áp dụng nguyên tắc, quy trình và kỹ thuật thẩm định;

- Lập kế hoạch và quản lý hiệu quả;
- Tiến hành thẩm định trong thời gian quy định;
- Ưu tiên và tập trung các vấn đề chính;
- Thu thập thông tin một cách hiệu quả từ cuộc phỏng vấn, phiên điều trần, quan sát, xem xét tài liệu, hồ sơ và thông tin;
- Hiểu và cân nhắc ý kiến của chuyên gia (nếu có);
- Xác minh tính chính xác và mối quan hệ của thông tin được thu thập;
- Xác nhận tính đầy đủ và sự phù hợp của các bằng chứng thẩm định để hỗ trợ phát hiện và kết luận kết quả thẩm định;
- Thẩm định các yếu tố có thể có ảnh hưởng đến sự chính xác của kết quả và kết luận của kết quả thẩm định;
- Sử dụng các văn bản để ghi lại hoạt động thẩm định;
- Thu thập các kết quả từ thẩm định dưới dạng văn bản và chuẩn bị báo cáo thẩm định;
- Giữ tin tức, thông tin, tài liệu và hồ sơ về bảo mật và an ninh.
- Giao tiếp bằng cách nói và viết hiệu quả với kỹ năng ngôn ngữ cá nhân hoặc thông dịch viên (nếu có);
- Hướng dẫn và tư vấn cho Thẩm định tạm thời;
- Bảo vệ và giải quyết bất đồng khi cần thiết;
- Giao tiếp với khách hàng và bên được kiểm định trong kết luận kết quả thẩm định;
- Chuẩn bị báo cáo thẩm định.

2) Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và các tài liệu tham khảo để giúp Thẩm định viên hiểu phạm vi thẩm định và áp dụng các tiêu chí thẩm định. Kiến thức và kỹ năng

- Việc áp dụng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN với các cơ sở phù hợp
- Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN, các quy trình liên quan, hoặc các tài liệu được sử dụng làm tiêu chuẩn thẩm định.

3) Thông tin chung của cơ sở để giúp Thẩm định viên hiểu được hoạt động của cơ sở. Kiến thức và kỹ năng sẽ bao gồm

- Diện tích của cơ sở, cấu trúc, vai trò và mối quan hệ của cơ sở
- Quy trình kinh doanh chung, khái niệm quản lý kinh doanh, quy trình và các từ vựng liên quan, bao gồm lập kế hoạch, lập ngân sách và quản lý nguồn nhân lực
- Phong tục xã hội và văn hóa của đơn vị được thẩm định

4) Các luật, quy định và yêu cầu liên quan để giúp Thẩm định viên thực hiện và công nhận các yêu cầu được áp dụng trong cơ sở. Kiến thức và kỹ năng sẽ bao gồm

- Luật, quy định và quy định của địa phương, quốc gia và quốc tế
- Từ vựng trong luật cơ bản

- Các yêu cầu khác liên quan đến cơ sở.

1.5.2. Thẩm định viên phải có kỹ luật, kiến thức và kỹ năng cụ thể như sau:

- 1) Luật, quy định và các yêu cầu liên quan;
- 2) Yêu cầu và nguyên tắc của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và sự ứng dụng;
- 3) Các nguyên tắc của quy tắc và phương pháp kỹ thuật cụ thể cho việc áp dụng trong hoạt động kinh doanh, kỹ thuật, bao gồm cả quá trình và thực hành là đủ để Thẩm định viên thẩm định theo yêu cầu của tiêu chuẩn và kết luận kết quả thẩm định một cách phù hợp;
- 4) Kiến thức cụ thể liên quan đến hoạt động kinh doanh, bản chất hoạt động hoặc nơi làm việc được thẩm định giúp có đủ thông tin để Thẩm định viên đánh giá hoạt động, quy trình và dịch vụ.

1.6. Hành vi cá nhân

Thẩm định viên có hành vi cá nhân giúp thực hiện theo nguyên tắc thẩm định như sau:

- a) Đạo đức như là công bằng, trung thực, chân thành, trung thực và kín đáo;
- b) Cởi mở, tức là sẵn sàng xem xét các ý tưởng hoặc quan điểm thay thế;
- c) Ngoại giao, tức là khéo léo trong giao dịch với mọi người;
- d) Tinh ý, tức là nhận thức lan lợi về môi trường vật chất và các hoạt động;
- e) Nhận thức, tức là nhận thức theo bản năng và có thể hiểu được các tình huống;
- f) Đa năng, tức là điều chỉnh dễ dàng với các tình huống khác nhau;
- g) Kiên trì, tức là kiên trì và tập trung vào việc đạt được các mục tiêu;
- h) Quyết đoán, tức là đạt được các kết luận kịp thời dựa trên lý luận và phân tích hợp lý;
- i) Tự lực, tức là hành vi và chức năng độc lập trong khi có sự tương tác tốt với mọi người;
- j) Hành động với sự dũng cảm, tức là có thể thể hiện trách nhiệm và đạo đức mặc dù các hành vi có thể không hài lòng và đôi khi nó có thể gây ra sự bất đồng và đối đầu;
- k) Cởi mở để cải thiện, tức là sẵn sàng học hỏi từ các tình huống và cực kỳ cố gắng để có được kết quả tốt từ việc thẩm định;
- l) Nhạy cảm văn hóa, tức là tuân theo và tôn trọng văn hóa của đơn vị được thẩm định;
- m) Hợp tác, tức là tương tác hiệu quả với những người khác như thành viên của nhóm Thẩm định và nhân viên của cơ sở được thẩm định;
- n) Dũng cảm về mặt đạo đức;
- o) Chuyên nghiệp;
- p) Có tổ chức.

Thẩm định viên phải không có sự tham gia trực tiếp và gián tiếp với các đơn vị được thẩm định viên trong vòng 2 năm trước đó và sẽ không tham khảo ý kiến của đơn vị nộp đơn trong 2 năm trước đó.

2. Trình độ của Thẩm định tạm thời. Thẩm định tạm thời phải có trình độ và kinh nghiệm như sau:

2.1. Giáo dục

Thẩm định tạm thời sẽ tốt nghiệp tối thiểu với bằng cử nhân về các lĩnh vực gồm: kỹ thuật, khoa học, quản lý du lịch, kinh doanh, y khoa hoặc điều dưỡng, dược, y tế công cộng, khoa học sức khỏe hoặc những người khác có kiến thức và kỹ năng như được nêu trong mục 1.5.

2.2. Kinh nghiệm làm việc

Thẩm định tạm thời có kinh nghiệm làm việc từ 5 năm trở lên (không bao gồm đào tạo), phát triển kiến thức và kỹ năng như được nêu trong mục 1.5. Kinh nghiệm làm việc phải ở vị trí chuyên môn, kỹ thuật, hoặc kinh doanh liên quan đến quyết định, vấn đề và giao tiếp với nhân viên trong nghề nghiệp, doanh nghiệp, khách hàng và/ hoặc các bên liên quan khác.

2.3. Đào tạo

Thẩm định tạm thời sẽ hoàn thành khóa đào tạo “Thẩm định viên của tiêu chuẩn dịch vụ spa ASEAN”. Trong trường hợp Thẩm định viên thẩm định các tiêu chuẩn khác, sẽ hoàn thành khóa đào tạo “Yêu cầu của Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN” giúp phát triển kiến thức về tiêu chuẩn, luật, quy định, nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật có liên quan.

2.4. Kinh nghiệm thẩm định

2.5. Kiến thức và kỹ năng

2.5.1 Thẩm định tạm thời phải có kiến thức và kỹ năng chung như được nêu trong mục 1.5.1.

2.5.2 Thẩm định tạm thời phải có kiến thức và kỹ năng cụ thể như được nêu trong mục 1.5.2.

2.6. Hành vi cá nhân

Thẩm định tạm thời sẽ có hành vi cá nhân giúp thực hiện theo nguyên tắc thẩm định theo mục 1.6 a) - p). Thẩm định tạm thời phải không có sự tham gia trực tiếp và gián tiếp với các thẩm định viên trong 2 năm trước đó và phải không tham khảo ý kiến của đơn vị nộp đơn trong 2 năm trước đó. Thẩm định tạm thời, người được chọn làm Thẩm định viên, sẽ có trình độ và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu của bằng cấp của thẩm định viên.

3. Trình độ chuyên môn. Chuyên gia có trình độ và kinh nghiệm như sau:

3.1. Chuyên gia sẽ là những người có kiến thức, năng lực và kinh nghiệm trong lĩnh vực yêu cầu và/ hoặc có kiến thức trong quá trình dịch vụ spa, có sự thành thạo về tiêu chuẩn spa, kiến thức về khoa học sức khỏe, môi trường và pháp luật liên quan đến cơ sở. Chuyên gia có vị trí nghề nghiệp phù hợp và có trình độ chuyên môn và kỹ năng như sau:

- 1) Thực hiện theo quy trình của cơ quan kiểm tra;
- 2) Báo cáo kết quả bằng lời nói và viết;
- 3) Mọi quan hệ với các thành viên trong đội;
- 4) Mọi quan hệ với người thẩm định;

5) Hành vi cá nhân.

Chuyên gia sẽ có các hành vi cá nhân như được quy định tại mục 1.6 a) - p). Các chuyên gia sẽ được lựa chọn bằng cách xem xét từ giáo dục, kinh nghiệm và đào tạo.

3.2. Chuyên gia phải không có sự tham gia trực tiếp và gián tiếp với các thẩm định viên trong 2 năm trước đó và sẽ không tham khảo ý kiến của đơn vị nộp đơn trong vòng 2 năm trước đó.

3.3. Cơ quan Thẩm định sẽ chọn chuyên gia trong lĩnh vực yêu cầu bằng cách xem xét từ nhân viên trong cơ quan Thẩm định hoặc Sở du lịch, cơ quan chính phủ, doanh nghiệp nhà nước và các tổ chức thích hợp khác và liên hệ với họ để hợp tác thẩm định và yêu cầu họ gửi hồ sơ, các tài liệu cho thấy kiến thức, năng lực và kinh nghiệm làm việc, đào tạo và danh sách các cơ sở đã được làm việc/ đã được làm việc và các cơ sở liên quan để thiết lập sổ đăng ký chuyên gia và tóm tắt các lĩnh vực mà các chuyên gia có thẩm quyền.

3.4. Cơ quan Thẩm định phải thông báo cho các chuyên gia trong sổ đăng ký của các chuyên gia ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận xung đột lợi ích mỗi khi họ tham gia thẩm định và sau đó giữ các thỏa thuận trong hồ sơ của từng chuyên gia.



PHỤ LỤC C



DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA
THẨM ĐỊNH



**DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH
TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN**

Tên tổ chức

Ngày

TT	Họ tên	Chức vụ	Chữ ký	
			Họp mở đầu	Họp kết thúc
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				



PHỤ LỤC D



KẾ HOẠCH THẨM ĐỊNH



KẾ HOẠCH THẨM ĐỊNH TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

Tên đơn vị đề nghị thẩm định

Loại thẩm định

Địa chỉ cơ sở.....

Ngày	Thời gian	Kế hoạch

Nhận xét:.....



PHỤ LỤC E

DANH MỤC THẨM ĐỊNH





THẨM ĐỊNH TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

PHƯƠNG DIỆN THẨM ĐỊNH VÀ TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM

Đơn vị đề nghị: Tên
 Địa chỉ
 Người đại diện: Tên
 Chức vụ

Ngày:

Phương diện thẩm định bao gồm:

1. Thuật ngữ và định nghĩa

Loại hình Spa

- Ngày Suối khoáng Câu lạc bộ Tàu du lịch Khách sạn/ khu nghỉ dưỡng Điểm đến
 Khác (vui lòng làm rõ).....

- Cơ sở cung cấp (các) liệu pháp mát-xa thư giãn cho cơ thể và khuôn mặt, và ít nhất hai ứng dụng nước theo quy định của tiêu chuẩn này.

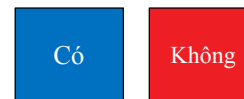
(Nếu KHÔNG, cơ sở không đạt chất lượng để được thẩm định theo tiêu chuẩn này.)

Quy trình chấm điểm

Thẩm định viên phải tuân theo và sử dụng thang điểm được cung cấp bởi Ủy ban Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN mà không thực hiện bất kỳ thay đổi nào. Tất cả số điểm đưa ra là khách quan - CÓ hoặc Không

CÓ được chấm cho Cơ sở khi các tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN

CÓ KHÔNG



Ví dụ: Khu vực lễ tân phải tách biệt rõ ràng với khu vực dịch vụ. 5 0

Trong trường hợp này, CÓ được chấm với giá trị 5 điểm. Nếu khu vực lễ tân không tách biệt rõ ràng với khu vực dịch vụ, thì KHÔNG có giá trị 0 điểm.

Tiêu chí chấm điểm: 100% khách quan



TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN: THẨM ĐỊNH

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	CÓ	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
2. Địa điểm: Tổng 50 điểm (10%)						
2.1. VỊ TRÍ		Điểm tối đa	10			
2.1.1	Spa sẽ được bố trí ở một nơi thuận tiện, an toàn và sẽ không gây nguy hiểm cho sức khỏe con người	<i>Thuận tiện - Dễ truy cập, An toàn - Không thuộc một đường dây điện lớn, không nằm trong khu vực công nghiệp, không nằm trong khu vực bị ô nhiễm hoặc ô nhiễm nặng.</i>	2.5			
2.1.2	Trong trường hợp spa nằm trong cùng tòa nhà với một doanh nghiệp kinh doanh khác thì ranh giới của nó phải được phân định rõ ràng và các hoạt động kinh doanh khác sẽ không ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ spa	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
2.1.3	Khu vực dịch vụ - Trong trường hợp spa cung cấp nhiều loại dịch vụ khác nhau trong cùng một địa điểm, các khu vực dịch vụ phải được tách biệt rõ ràng và không gian cho từng dịch vụ phù hợp với loại dịch vụ được cung cấp	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>				
2.1.3.1	<i>Các khu vực dịch vụ của các loại khác nhau được tách biệt rõ ràng</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1			
2.1.3.2	<i>Khu vực được phân bổ cho mỗi dịch vụ phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ được cung cấp</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1.5			
M 2.1.4	Cơ sở spa phải tuân thủ tất cả các quy định xây dựng của địa phương và của ngành	<i>Giấy phép sửa chữa hoặc xây dựng và giấy phép kinh doanh.</i>	2.5			Yêu cầu bắt buộc.
			Tổng	0.00	0.0%	
2.2. LỄ TÂN		Điểm tối đa	5			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
2.2.1	Khu vực lễ tân phải tách biệt rõ ràng với khu vực dịch vụ	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
2.2.2	Khu vực lễ tân có đủ chỗ cho khách hàng sử dụng vào các giai đoạn cao điểm					
2.2.2.1	Khu vực lễ tân có chỗ ngồi cho khách hàng sử dụng	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	0.5			
2.2.2.2	Khu vực lễ tân có đủ chỗ cho khách hàng sử dụng vào các giai đoạn cao điểm	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.3. KHU VỰC TRỊ LIỆU		Điểm tối đa	2.5			
	Khu vực trị liệu sẽ duy trì mức độ riêng tư thích hợp cho khách hàng, nhưng sẽ không bị che khuất hoặc có khóa cửa từ bên trong				
2.3.1	Các khu vực trị liệu được che, quây kín hoặc cách biệt với tất cả các khu vực chung					
2.3.2	Khu vực trị liệu không được khuất.	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	0.5			
2.3.3	Khu vực trị liệu không có cửa có thể khóa từ bên trong	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.4. SẠCH SẼ		Điểm tối đa	2.5			
	Tất cả các khu vực của spa, cả bên trong và bên ngoài và cho dù là khu vực nhân viên hay khu vực khách hàng, phải được giữ vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp mọi lúc	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.5. XÂY DỰNG		Điểm tối đa	2.5			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	Tòa nhà phải được xây dựng bằng vật liệu chắc chắn, bền và không ở trạng thái đổ nát	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.6. KHU VỰC ƯỚT		Điểm tối đa	2.5			
	Tại các khu vực sử dụng nước cho các dịch vụ, sàn nhà phải được làm bằng vật liệu không trơn, dễ lau chùi	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.7. AN TOÀN		Điểm tối đa	2.5			
	Spa phải có biển báo rõ ràng, sơ đồ mặt bằng, lối thoát hiểm khẩn cấp, đèn khẩn cấp, thiết bị báo khói, bình cứu hỏa và báo cháy					
2.7.1	Spa đã đánh dấu rõ ràng lối thoát hiểm, thiết bị báo khói và bình chữa cháy	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1.5			
2.7.2	Spa có các sơ đồ tầng, đèn chiếu sáng khẩn cấp và hệ thống báo cháy	<i>Chiếu sáng khẩn cấp phải được đặt ở hành lang công cộng và các tuyến đường thoát hiểm.</i>	1			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.8. ÁNH SÁNG		Điểm tối đa	2.5			
	Ánh sáng phải phù hợp trong từng khu vực của spa	<i>Nhân viên và khách hàng phải có khả năng nhìn thấy những gì họ đang làm và nơi họ đang đi một cách an toàn</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.9. THÔNG GIÓ		Điểm tối đa	2.5			
	Khu vực spa phải được thông gió tốt	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
			Tổng	0.00	0.0%	
2.10. QUẢN LÝ CHẤT THẢI			Điểm tối đa	2.5		
	Spa phải có hệ thống quản lý chất thải được lắp đặt, với chất thải và nước được sử dụng được quản lý một cách có trách nhiệm và vệ sinh	Rác được phân loại trong các thùng chứa, và tái chế hoặc di chuyển từ các cơ sở thường xuyên. Nước xám được tái chế hoặc chuyển vào hệ thống thoát nước	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.11. CƠ SỞ VẬT CHẤT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG			Điểm tối đa	5		
	Phải có đủ số lượng phòng vệ sinh, nhà vệ sinh sạch sẽ và thích hợp, và các phòng thay đồ riêng biệt, nếu có được cung cấp cho nam và nữ		2.5			
2.11.1	Phải có đủ số lượng phòng vệ sinh, nhà vệ sinh sạch sẽ và thích hợp, và các phòng thay đồ riêng biệt, nếu có, cung cấp cho nam và nữ	Nhà vệ sinh và phòng tắm có thể nằm ngoài spa thực tế và có thể hoặc không được chia sẻ với các việc kinh doanh khác	0.5			
2.11.2	Sẽ có đủ số lượng phòng vệ sinh sạch sẽ và thích hợp, nhà vệ sinh, bồn rửa tay và phòng thay đồ riêng biệt, nếu được, cung cấp cho nam và nữ trong spa	Tất cả các cơ sở vật chất của khách đều nằm trong spa	2.5			
Ghi chú: kiểm tra 2.11.1 hoặc 2.11.2, không thể kiểm tra cả hai.			Tổng	0.00	0.0%	
2.12. TRANG TRÍ			Điểm tối đa	2.5		
	Khu vực spa được trang trí với phong cách thích hợp, không gây ra hành vi phạm tội hoặc vi phạm phong tục xã hội, văn hóa và đạo đức dân tộc	Quan sát trong quá trình thẩm định	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.13. ÂM NHẠC			Điểm tối đa	2.5		
	Âm lượng nhạc nếu được phát sẽ có mức âm thanh thoải mái phù hợp với chức năng của khu vực dịch vụ	Quan sát trong quá trình thẩm định	2.5			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
			Tổng	0.00	0.0%	
2.14. NỘI THẤT			Điểm tối đa	2.5		
	Các đồ nội thất chuyên nghiệp dành cho khách hàng sử dụng phải thoải mái, thiết thực và trong tình trạng tốt	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.15. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN			Điểm tối đa	2.5		
	Cơ sở có thể được tiếp cận bởi người già và những người khuyết tật.	<i>Các khu vực có độ cao khác nhau có sườn dốc nhẹ với đường lan can Ít nhất một phòng tắm và nhà vệ sinh có đường lan can</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
2.16. KHU VỰC VẮN PHÒNG			Điểm tối đa	2.5		
	Cơ sở phải cung cấp các khu vực vắn phòng thích hợp để cho phép cung cấp dịch vụ spa chuyên nghiệp. Các khu vực như vậy sẽ bao gồm nhưng không giới hạn ở: khu vực nhân viên, nhà bếp và khu vực quản lý	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
3. Dịch vụ: Tổng 100 điểm (20%)						
3.1. THỜI GIAN HOẠT ĐỘNG			Điểm tối đa	10		
	Cơ sở phải cung cấp các khu vực vắn phòng thích hợp để cho phép cung cấp dịch vụ spa chuyên nghiệp. Các khu vực như vậy sẽ bao gồm nhưng không giới hạn ở: khu vực nhân viên, nhà bếp và khu vực quản lý	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	10			
3.2. VỊ TRÍ			Điểm tối đa	10		

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	Một cuộc tư vấn sẽ được tiến hành trước khi trị liệu spa, bởi quản lý cấp cao của spa hoặc người quản lý spa hoặc chuyên gia được đào tạo chuyên ngành. Tư vấn có thể được miễn cho các khách hàng thực hiện lại cùng một liệu trình. Khách hàng sẽ được thông báo về các liệu pháp cùng với các kỹ thuật và đồng ý với các kỹ thuật đó trước khi thực hiện các dịch vụ. Tư vấn sau trị liệu cũng được khuyến cáo	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>				
3.2.1	Tư vấn được tiến hành trước khi điều trị spa	<i>Kiểm tra hồ sơ tư vấn</i>	2			
3.2.2	Tư vấn được thực hiện bởi quản lý cấp cao của spa hoặc người quản lý spa hoặc chuyên gia trong ngành được đào tạo	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	8			
			Tổng	0.00	0.0%	
3.3. BẢNG DỊCH VỤ			Điểm tối đa	10		
	Một bảng dịch vụ hoàn chỉnh sẽ được bày trí rõ ràng trong spa. Bảng dịch vụ sẽ bao gồm giá chi tiết với bất kỳ và tất cả các chi phí bổ sung có thể bị tính phí, thời gian điều trị và chính sách hủy dịch vụ của spa	<i>Có thể được hiển thị trên tường, quầy tiếp tân, trong khu vực tư vấn hoặc khu vực chờ của spa</i>	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
3.4. PHÁC ĐỒ ĐIỀU TRỊ			Điểm tối đa	10		
	Tất cả các phương pháp điều trị và dịch vụ phải được thực hiện theo các tiêu chuẩn phác đồ điều trị được công ty phê duyệt	<i>Phỏng vấn nhân viên trị liệu về việc sử dụng các quy trình điều hành tiêu chuẩn</i>	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
3.5. PHÁC ĐỒ ĐIỀU TRỊ MỚI			Điểm tối đa	10		

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	<i>Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định</i>
	Các phác đồ điều trị cho các dịch vụ mới được đưa vào cơ sở phải được thiết kế và thực hành theo mức độ chuyên nghiệp theo yêu cầu và phù hợp với phác đồ đã được cung cấp của công ty. Ban lãnh đạo cấp cao phải chấp thuận trước khi thực hiện các liệu pháp hoặc dịch vụ mới cho khách hàng.	<i>Kiểm tra hướng dẫn quy trình vận hành chuẩn để tuân thủ</i>				
3.5.1	Các phác đồ điều trị cho các dịch vụ mới được đưa vào cơ sở	<i>Kiểm tra hướng dẫn quy trình vận hành tiêu chuẩn</i>	2			
3.5.2	Các phác đồ điều trị cho các dịch vụ mới được thực hiện theo mức độ chuyên nghiệp theo yêu cầu và phù hợp với phác đồ điều trị được soạn bởi công ty	<i>Phỏng vấn nhân viên về việc thực hiện</i>	8			
			Tổng	0.00	0.0%	
3.6. CÁC DỊCH VỤ SPA			Điểm tối đa	10		
	Massage - Dịch vụ mát-xa để thư giãn cơ thể và khuôn mặt phải được cung cấp. Các dịch vụ mát-xa hoặc trị liệu bổ sung cho cơ thể, mặt hoặc bàn chân cung cấp các lợi ích khác của sức khỏe cũng có thể được cung cấp.					
3.6.1.1	<i>Các dịch vụ mát-xa hoặc trị liệu bổ sung cho cơ thể, mặt hoặc bàn chân cung cấp các lợi ích khác của sức khỏe được cung cấp.</i>	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	4			
3.6.1.2	<i>Dịch vụ mát-xa để thư giãn cơ thể và khuôn mặt cũng được cung cấp.</i>	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	2			
3.6.2	Ứng dụng nước - Một spa sẽ cung cấp tối thiểu hai ứng dụng nước mang lại lợi ích cho sức khỏe. Các ứng dụng nước được định nghĩa là các ứng dụng của nước, nóng hoặc lạnh, tự nhiên, khoáng chất hoặc nước biển dưới dạng:	<i>Vòi sen được cung cấp chỉ để làm sạch không được coi là một ứng dụng nước theo tiêu chuẩn này.</i>				
	Tắm bồn - ngâm toàn bộ hoặc một phần cơ thể vào dung dịch thảo dược, hương thơm, khoáng chất, trị liệu bùn hoặc hóa liệu pháp sẽ cung cấp các lợi ích khác ngoài việc làm sạch. Bồn tắm hoặc ngâm có thể	<i>Bồn tắm có thể dùng cho toàn bộ cơ thể, hoặc chỉ bàn tay hoặc chỉ bàn chân.</i>	6			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	CÓ	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	bao gồm sức khí hoặc nước					
	Bơi nổi - bề mặt nước tĩnh, khách hàng sẽ được nổi trong buồng hoặc bể chứa cho mục đích trẻ hóa. Có thể trang bị hoặc không trang bị nút bọt tai và bọt mắt.					
	Hồ bơi sâu - bề mặt nước tĩnh, hồ bơi đủ lớn để ngâm toàn bộ cơ thể.					
	Các bể ngâm - ngâm toàn bộ hoặc một phần cơ thể vào dung dịch thảo dược, hương thơm, khoáng chất, bùn trị liệu hoặc hóa trị liệu.					
	Vòi sen sức khỏe - dòng chảy tự nhiên hoặc vòi phun áp lực và / hoặc vòi phun nước được áp dụng cho cơ thể vì mục đích trải nghiệm hoặc trị liệu và mang lại lợi ích hữu hình cho sức khỏe.					
	Nhiệt trị liệu - xử lý nhiệt bằng tay hoặc bằng máy móc (ví dụ: tắm hơi hoặc xông hơi)					
3.6.3	Tẩy tế bào chết và đắp mặt nạ - sử dụng tài nguyên thiên nhiên, ví dụ: các loại thảo mộc, thực phẩm, khoáng chất hoặc bụi để thư giãn, làm đẹp, thải độc hoặc các lợi ích sức khỏe khác có thể được cung cấp	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	3			
3.6.4	Các bài tập - các động tác được thực hiện bằng tay hoặc bằng máy móc có lợi ích hỗ trợ và tăng cường sức khỏe	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	2			
3.6.5	Liệu pháp năng lượng - việc kiểm soát hoặc giải phóng khí hoặc dòng chảy năng lượng của cơ thể và tâm trí mang lại lợi ích cho sức khỏe. Kiểm soát như vậy có thể dựa trên sự chấp nhận truyền thống và/hoặc xác nhận khoa học	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	2			
3.6.6	Chương trình dinh dưỡng - việc ăn uống các loại thảo mộc hoặc thức ăn ở dạng rắn, lỏng hoặc chiết	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	2			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN					Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	CÓ	Không	<i>Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định</i>	
	xuất, sống hoặc nấu chín và có tác dụng tăng cường sức khỏe						
3.6.7	Chương trình ăn kiêng - việc ăn uống các loại thảo mộc hoặc thực phẩm dạng rắn, lỏng hoặc chiết xuất, sống hoặc nấu chín mà cung cấp cho việc kiểm soát trọng lượng	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	2				
3.6.8	Mát xa truyền thống hoặc liệu pháp truyền thống - Mát xa truyền thống hoặc liệu pháp truyền thống có thể hoặc không được chứng minh khoa học, nhưng niềm tin của người dân địa phương hoặc thổ dân bản địa đã hỗ trợ những lợi ích sức khỏe của việc trị liệu	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	3				
3.6.9	Liệu pháp làm đẹp - bất kỳ liệu pháp nào liên quan đến việc áp dụng sản phẩm cho cơ thể hoặc bất kỳ phần nào của cơ thể, và có thể có hoặc không bao gồm các kỹ thuật xoa bóp, điều mà có hoặc không mang lại lợi ích hữu hình cho sức khỏe, nhưng là sự bổ sung các dịch vụ khác được cung cấp tại spa..	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa</i>	2				
3.6.10	<i>Các liệu pháp khác - bất kỳ phương pháp trị liệu nào có thể phù hợp với các dịch vụ spa và có thể hoặc không được khoa học chứng minh nhưng được chấp nhận về mặt văn hóa để có lợi ích về sức khỏe nhưng không được phân loại ở nơi khác theo tiêu chuẩn này</i>	<i>Kiểm tra bảng dịch vụ Spa. Đá nóng, bóng thảo được cũng được chấp nhận</i>	2				
Tổng				0.00	0.0%		
3.7 DỊCH VỤ VĂN HÓA VÀ TRUYỀN THỐNG			Điểm tối đa	10			
	Các dịch vụ văn hóa và truyền thống đều được tôn trọng như nhau và không được thay thế hoặc thay đổi đáng kể cho việc giới thiệu hoặc thực hiện một cơ sở mà không tham khảo ý kiến trước của thổ dân hoặc cư dân bản địa có nguồn gốc ở nơi đó, ngoại trừ nơi mà các thay thế hoặc thay đổi được yêu cầu cho sức khỏe và an toàn, hoặc theo luật pháp	<i>Phải được thực hành theo cách truyền thống hoặc gần như thực hành theo cách truyền thống nhất có thể. ví dụ: Mát-xa theo truyền thống được thực hiện trên sàn nhà, không được coi là truyền thống nếu được thực hiện trên giường</i>	10				
Tổng				0.00	0.0%		
3.8. MỨC ĐỘ NHÂN VIÊN			Điểm tối đa	10			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	Số lượng nhân viên sẽ được sử dụng một cách thích hợp để phù hợp với thực tiễn kinh doanh được chấp nhận thông thường.	Spa sử dụng nhân viên vừa đủ để cung cấp các dịch vụ được công bố phù hợp với mức độ kinh doanh thực tế	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
4. NHÂN SỰ: Tổng 125 điểm (25%)						
4.1. TUỔI TÁC			Điểm tối đa	10		
	Không có người ở dưới 18 tuổi hoặc theo quy định của pháp luật lao động địa phương (tùy theo quy định nào có tính pháp lý cao nhất)	Kiểm tra hồ sơ nhân viên	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
4.2. SỨC KHỎE			Điểm tối đa	10		
	Nhân viên làm việc tại spa phải có sức khỏe tổng quát tốt, không có bệnh truyền nhiễm.	Kiểm tra hồ sơ nhân viên. Phải có kiểm tra y tế từ khi bắt đầu làm việc và ít nhất là hàng năm sau đó	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
4.3. NGÔN NGỮ			Điểm tối đa	10		
	Tất cả nhân viên phải giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng của họ	Phỏng vấn nhân viên để đảm bảo họ có thể giao tiếp bằng ngôn ngữ của các khách hàng của spa	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
4.4. ĂN MẶC			Điểm tối đa	10		
	Tất cả các nhân viên sẽ được chuẩn bị và mặc quần áo phù hợp mức độ chuyên nghiệp được chấp nhận về vệ sinh và tiêu chuẩn hoạt động của công ty	Xem xét các nhân viên ăn mặc cho phù hợp với các tiêu chuẩn thực tế của công ty	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
4.5. NGHI THỨC VÀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ			Điểm tối đa	10		
	Nhân viên và quản lý phải duy trì mức độ nghi thức và thái độ phục vụ chuyên nghiệp mọi lúc	Quan sát trong quá trình thẩm định	10			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
			Tổng	0.00	0.0%	
4.6. TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN VÀ ĐÀO TẠO			Điểm tối đa	10		
4.6.1	Nhân viên làm việc tại cơ sở phải tham gia và hoàn thành thành công một văn bằng liên quan có chứng chỉ hợp lệ	Xem lại hồ sơ nhân viên	15			
4.6.2	Toàn bộ nhân viên phải hoàn thành chương trình định hướng của công ty và cơ sở khi cam kết làm việc	Xem lại hồ sơ đào tạo	15			
4.6.3	Tất cả các nhân viên phải tham gia và hoàn thành việc đào tạo về sản phẩm và dịch vụ phù hợp với vị trí của họ, trước khi tiếp xúc với khách hàng	Xem lại hồ sơ đào tạo	15			
4.6.4	Tất cả các nhân viên phải tham gia vào chương trình đào tạo nội bộ được đánh giá định kỳ để đảm bảo việc duy trì và phát triển kiến thức và tiêu chuẩn	Xem lại hồ sơ đào tạo	10			
4.6.5	Quản lý cấp cao phải cung cấp cho nhân viên cơ hội phát triển nghề nghiệp	Xem lại hồ sơ về “chương trình phát triển sự nghiệp” hoặc sự phát triển tương tự / cơ hội thăng tiến hoặc ưu đãi. Phỏng vấn nhân viên	5			
4.6.6	Quản lý cấp cao nhất phải đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều có kiến thức về các quy trình cần thực hiện khi đối phó với khách hàng cư xử không đúng đắn	Xem lại hồ sơ đào tạo	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
4.7. WORKING PRACTICES			Điểm tối đa	10		
4.7.1	Nhân viên phải làm việc với thái độ thận trọng và trong sạch mọi lúc	Quan sát trong quá trình thẩm định. Phỏng vấn nhân viên	4			
4.7.2	Nhân viên phải luôn làm việc với thái độ chuyên nghiệp và có đạo đức	Xem lại của nhân viên về bất kỳ hành vi vi phạm các tiêu chuẩn nghề nghiệp hoặc đạo đức nào và hành động khắc phục được thực hiện. Phỏng vấn nhân viên.	6			
			Tổng	0.00	0.0%	
5. SẢN PHẨM: Tổng 50 điểm (10%)						
5.1. SẢN PHẨM			Điểm tối đa	10		

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
5.1.1	Các sản phẩm được sử dụng trong việc cung cấp các liệu pháp spa phải có nguồn gốc hữu cơ và/ hoặc tự nhiên	Kiểm tra chứng nhận sản phẩm (từ nhà cung cấp)	5			
5.1.2	Các sản phẩm được sử dụng trong việc cung cấp các liệu pháp spa có thể phân hủy sinh học trong tự nhiên	Kiểm tra chứng nhận sản phẩm	2.5			
5.1.3	Các sản phẩm được sử dụng phải có nguồn gốc hợp pháp và được sản xuất, mà không có sự bóc lột sức người hoặc môi trường	Kiểm tra Giấy chứng nhận sản xuất (từ nhà cung cấp)	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
5.2. LỢI ÍCH			Điểm tối đa	7.5		
	Các tác động có lợi hoặc tuyên bố hiệu quả của các sản phẩm được sử dụng hoặc bán không bị phóng đại	Quan sát trong quá trình thẩm định	7.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
5.3. CHỨNG NHẬN			Điểm tối đa	7.5		
	Các sản phẩm phải phù hợp với Đạo luật hoà hợp ASEAN hoặc bất kỳ sửa đổi nào; có giấy chứng nhận Nhà sản xuất, Giấy chứng nhận Bán hàng miễn phí hoặc Giấy chứng nhận thực hiện sản xuất tốt (GMP) phù hợp. Bất kỳ sản phẩm nào không yêu cầu có giấy chứng nhận của pháp luật phải phù hợp với quy định của FDA về Thực phẩm và Dược phẩm hoặc tương tự và không được coi là có hại cho khách hàng	Kiểm tra chứng nhận sản phẩm	7.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
5.4. KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG			Điểm tối đa	5		
	Các sản phẩm do spa sản xuất phải có quy trình kiểm soát chất lượng	Kiểm tra thành phần nguyên liệu tiêu chuẩn của sản phẩm được gắn mác “nhà làm”. Những sản phẩm đã được bảo quản thì phải bảo quản đúng cách, và có hạn sử dụng và/ hoặc sử dụng theo ngày	5			
			Tổng	0.00	0.0%	

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
5.5. KIỂM SOÁT HÀNG TỒN KHO			Điểm tối đa	5		
	Các sản phẩm do spa sản xuất phải có quy trình kiểm soát chất lượng.	Kiểm tra thành phần nguyên liệu tiêu chuẩn của sản phẩm được gắn mác “nhà làm”. Những sản phẩm đã được bảo quản thì phải bảo quản đúng cách, và có hạn sử dụng và/ hoặc sử dụng theo ngày	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
5.6. SỬ DỤNG			Điểm tối đa	5		
	Sản phẩm sẽ được sử dụng theo các thực hành vệ sinh tiêu chuẩn và bất kỳ phần không sử dụng nào sẽ không được để lại cho thùng chứa số lượng lớn	Phòng vấn nhân viên trị liệu về chuẩn bị sản phẩm và phương pháp sử dụng. Kiểm tra khu vực chuẩn bị và đồ dùng được sử dụng cho các liệu pháp spa	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
5.7. BẢO QUẢN			Điểm tối đa	5		
	Tất cả các sản phẩm phải được bảo quản trong điều kiện và nhiệt độ thích hợp theo khuyến nghị của nhà sản xuất	Xem xét lại khu vực bảo quản. Sản phẩm phải có trật tự. Các sản phẩm mà được yêu cầu phải kiểm soát nhiệt độ hoặc ánh sáng phải được bảo quản phù hợp	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
5.8. VỆ SINH			Điểm tối đa	5		
5.8.1	Tất cả dụng cụ và thiết bị được sử dụng để áp dụng, chuyển hoặc sử dụng sản phẩm phải được duy trì trong điều kiện sạch sẽ và vệ sinh mọi lúc	Xem xét lại hồ sơ đào tạo và/ hoặc danh sách kiểm tra hàng ngày, vệ sinh và quy trình khử trùng. Kiểm tra khu vực chuẩn bị và chuẩn bị dụng cụ và thiết bị	3			
5.8.2	Tất cả các sản phẩm vệ sinh được sử dụng trong spa phải an toàn và không gây hại cho nhân viên hoặc khách hàng	Kiểm tra nhân sản phẩm làm sạch để biết các tác dụng phụ an toàn và có hại	2			
			Tổng	0.00	0.0%	
6. THIẾT BỊ: Tổng 50 điểm (10%)						

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
6.1. SỰ PHÙ HỢP		Điểm tối đa	15			
	Mỗi khu vực của spa phải được trang bị các dụng cụ thích hợp và phù hợp và các thiết bị vận hành cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ hiệu quả và chuyên nghiệp					
6.1.1	Spa được trang bị các dụng cụ phù hợp và phù hợp và trang thiết bị hoạt động cho các dịch vụ được cung cấp	Quan sát trong quá trình thẩm định	10			
6.1.2	Nhân viên được đào tạo về việc sử dụng tất cả các công cụ và thiết bị hoạt động	Xem xét lại hồ sơ đào tạo	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
6.2 BẢO DƯỠNG		Điểm tối đa	10			
	Tất cả các thiết bị chuyên dụng phải được bảo dưỡng theo hướng dẫn của nhà cung cấp và được bảo quản tốt.	Hồ sơ bảo dưỡng thiết bị bao gồm tên, địa chỉ và người liên lạc của nhà cung cấp phải có sẵn cho từng thiết bị chuyên dụng	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
6.3. AN TOÀN		Điểm tối đa	7.5			
6.3.1	Tất cả các thiết bị chuyên dụng phải được sử dụng theo hướng dẫn của nhà cung cấp	Kiểm tra tính khả dụng của hướng dẫn sử dụng của nhà cung cấp và việc sử dụng nó trong đào tạo	5			
6.3.2	Bất kỳ thiết bị nào được khách hàng sử dụng phải có hướng dẫn sử dụng an toàn được hiển thị rõ ràng	Hướng dẫn phải được hiển thị trên hoặc bên cạnh thiết bị	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
6.4. TUÂN THỦ PHÁP LÝ		Điểm tối đa	7.5			
M	Tất cả các chuyên gia hoặc thiết bị chuyên dụng sẽ được chứng nhận hợp pháp để sử dụng trong spa nếu được yêu cầu bởi luật pháp địa phương.	Kiểm tra HDSĐ của thiết bị	7.5			Yêu cầu bắt buộc
			Tổng	0.00	0.0%	
6.5. SẠCH SẼ		Điểm tối đa	10			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	Tất cả các thiết bị của spa, cho dù trong khu vực nhân viên hoặc khu vực khách hàng, sẽ được giữ vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp mọi thời điểm.	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	10			
			Tổng	0.00	0.0%	
7. SỰ QUẢN LÝ: Tổng 75 điểm (15%)						
7.1. SỰ QUẢN LÝ		Điểm tối đa	7.5			
7.1.1	Quản lý cấp cao của cơ sở phải chỉ định một Người quản lý Spa, để đảm bảo rằng các dịch vụ thực hiện các mức chất lượng đã thỏa thuận được mô tả trong tiêu chuẩn này.	<i>Xem xét sơ đồ tổ chức công ty, mô tả công việc của người được chỉ định và hồ sơ đào tạo để đạt được các tiêu chuẩn chất lượng của nhân viên.</i>	5			
7.1.2	Quản lý cấp cao phải và sẽ tuân thủ một quy tắc ứng xử chuyên nghiệp trong việc tuân thủ các thực hành tiêu chuẩn.	<i>Phỏng vấn quản lý cấp cao về “bộ quy tắc ứng xử” của công ty”.</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
7.2. TÀI LIỆU HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG		Điểm tối đa	7.5			
7.2.1	Tài liệu hệ thống chất lượng phải nêu chi tiết các tiêu chuẩn dịch vụ và sẽ được sử dụng trong đào tạo nhân viên. Tài liệu này bao gồm nhưng không giới hạn các quy trình sau:	<i>Xem lại Hướng dẫn quy trình vận hành chuẩn để đưa vào TẤT CẢ các quy trình và biểu mẫu đã nêu</i>	5			
7.2.2	Quy trình khách đến					
7.2.3	Quy trình đặt chỗ					
7.2.4	Quy trình quan hệ khách hàng					
7.2.5	Quy trình hóa đơn & thanh toán					
7.2.6	Quy trình bán lẻ & bán hàng					
7.2.7	Ví dụ về tất cả các biểu mẫu được sử dụng trong hoạt động spa					
7.2.8	Quy trình phản hồi khách hàng					

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	<i>Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định</i>
7.2.9	Các tài liệu hệ thống chất lượng phải được lưu trữ tại spa và có thể truy cập bởi tất cả các nhân viên ở mọi thời điểm.	<i>Kiểm tra vị trí thực tế của Hướng dẫn sử dụng Quy trình thao tác chuẩn (SOP)</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
7.3. HƯỚNG DẪN GIAO THỨC DỊCH VỤ			Điểm tối đa	5		
	Sách hướng dẫn giao thức dịch vụ chất lượng sẽ trình bày chi tiết các giao thức dịch vụ, kỹ thuật, sản phẩm và thiết bị được sử dụng trong việc cung cấp dịch vụ và sẽ được sử dụng trong đào tạo nhân viên spa. Sách hướng dẫn cũng sẽ nêu chi tiết bất kỳ dấu hiệu hoặc chỉ định nào có thể áp dụng được. Tài liệu này phải được lưu trữ tại spa và tất cả nhân viên có thể truy cập mọi lúc	<i>Xem xét lại hồ sơ đào tạo để đảm bảo hướng dẫn sử dụng được sử dụng để đào tạo dịch vụ</i>	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
7.4. QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC			Điểm tối đa	7.5		
7.4.1	<i>Hướng dẫn sử dụng lao động - Quản lý cấp cao phải chuẩn bị và duy trì sổ tay nhân viên quy định chi tiết tất cả các lợi ích người lao động và kỳ vọng của đạo đức nhân viên hoặc các nhánh không phù hợp</i>	<i>Xem lại hướng dẫn/ sổ tay nhân viên</i>	3			
7.4.2	<i>Tuyển dụng - Quản lý cấp cao nhất của cơ sở phải xác định việc mô tả công việc cho nhân viên theo vị trí và phù hợp với thông lệ kinh doanh tiêu chuẩn và luật lao động địa phương</i>	<i>Xem lại mô tả công việc cho tất cả các vị trí nhân viên</i>	1.5			
7.4.3	<i>Thù lao - Quản lý cấp cao sẽ trả lương cho tất cả nhân viên một cách công bằng và không thiên vị tuân theo luật lao động địa phương có hiệu lực hoặc được chấp nhận chung</i>	<i>Xem xét các gói việc làm và lợi ích ưu đãi cho nhân viên</i>	3			
			Tổng	0.00	0.0%	
7.5. SECURITY MANAGEMENT			Điểm tối đa	10		

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	CÓ	KHÔNG	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
7.5.1	Quản lý cấp cao nhất sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo an ninh cho khách hàng và tài sản của họ trong thời gian tại spa	<i>Xem lại chính sách bảo mật của công ty</i>	1			
7.5.2	Quản lý cấp cao sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để đảm bảo sự riêng tư của khách hàng trước, trong hoặc sau thời gian của họ tại spa	<i>Xem lại chính sách bảo mật của công ty</i>	1			
7.5.3	Cơ sở phải có kế hoạch khẩn cấp được soạn thảo xác định phù hợp với các yêu cầu pháp lý và được trình bày rõ ràng trong khu vực nhân viên	<i>Kiểm tra kế hoạch khẩn cấp được hiển thị trong khu vực nhân viên</i>	2			
7.5.4	Lối thoát hiểm khẩn cấp sẽ được đánh dấu rõ ràng và không bị chướng ngại vật dưới bất kỳ hình thức nào	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	3			
7.5.5	Tất cả nhân viên phải đeo phù hiệu tên hoặc các thiết bị nhận dạng tương tự	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1			
7.5.6	Quản lý cấp cao sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để ngăn chặn bất kỳ hình thức quấy rối tình dục nào trong cơ sở	<i>Xem lại Quy trình thao tác chuẩn, quy tắc đạo đức, sổ tay nhân viên và/ hoặc hồ sơ đào tạo</i>	2			
			Tổng	0.00	0.0%	
7.6. THÔNG TIN			Điểm tối đa	7.5		
7.6.1	Quản lý hàng đầu sẽ thiết lập một hệ thống thông tin liên lạc nội bộ hiệu quả để tất cả nhân viên luôn được thông báo về kết quả của các dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng	<i>Phỏng vấn nhân viên về cách thức/ nếu quản lý cấp cao phản hồi ý kiến của khách hàng đối với nhân viên</i>	5			
7.6.2	Hệ thống sẽ đảm bảo rằng tất cả các đề xuất và nhận xét từ các nhân viên được phân tích và phản hồi bởi ban lãnh đạo cấp cao	<i>Phỏng vấn nhân viên về phản ứng của ban lãnh đạo cấp cao đối với bất kỳ đề xuất hoặc nhận xét nào được đưa ra</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
7.8. KẾ HOẠCH KHẨN CẤP			Điểm tối đa	7.5		
M	Tất cả các nhân viên sẽ nhận thức được kế hoạch hành động trong trường hợp khẩn cấp lâm sàng. Các số điện	<i>Phỏng vấn nhân viên về các quy trình hành động khẩn cấp và kiến thức về các số điện thoại</i>	7.5			Yêu cầu bắt buộc

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	thoại cho các dịch vụ xe cứu thương, trung tâm phúc lợi và bệnh viện gần nhất phải được dễ dàng truy cập	<i>khẩn cấp, xác định ít nhất một nhân viên được huấn luyện về phản ứng khẩn cấp lâm sàng</i>				
Tổng			0.00	0.0%		
7.9. CỨU THƯƠNG			Điểm tối đa	7.5		
	Một bộ cứu thương có chứa các dụng cụ thích hợp sẽ được giữ tại khu vực Lễ tân và trong khu vực chờ của Nhân viên. Các spa lớn hơn có thể có các bộ dụng cụ bổ sung	<i>Kiểm tra vị trí và nội dung của tất cả các bộ dụng cụ cứu thương, kể cả ngày hết hạn và được chuẩn bị đầy đủ</i>	7.5			
Tổng			0.00	0.0%		
7.10. BẢO HIỂM TRÁCH NHIỆM			Điểm tối đa	5		
	<i>Cơ sở phải duy trì một mức bảo hiểm kinh doanh thích hợp bao gồm trách nhiệm công cộng và bảo hiểm tài sản của bên thứ ba, hoặc có thể được yêu cầu về mặt pháp lý. Nếu không bắt buộc, spa cũng được khuyến nghị sẽ thực hiện bảo hiểm bồi thường chuyên nghiệp cho tất cả nhân viên dịch vụ spa nếu có</i>	<i>Xem xét lại chính sách bảo hiểm của công ty</i>	5			
Tổng			0.00	0.0%		
7.11. XEM XÉT HỆ THỐNG			Điểm tối đa	5		
	Quản lý cấp cao nhất sẽ thực hiện đánh giá hệ thống quản lý, bao gồm thẩm định nội bộ, đánh giá và các quy trình khác cho nhân viên, khách hàng, sản phẩm, thiết bị và thực tiễn kinh doanh như được coi là phù hợp để đảm bảo quản lý doanh nghiệp chuyên nghiệp và hiệu quả	<i>Xem xét hồ sơ thẩm định của nhân viên, hồ sơ phản hồi của khách, hồ sơ kiểm soát kho và sổ ghi chép.</i>	5			
Tổng			0.00	0.0%		
8. MÔI TRƯỜNG: Tổng 50 điểm (10%)						
8.1. CHÍNH SÁCH MÔI TRƯỜNG			Điểm tối đa	5		
	Spa phải có chính sách môi trường có trách nhiệm và khả thi, phổ biến đến mọi nhân viên biết, hiểu và thực	<i>Phỏng vấn nhân viên kiến thức về chính sách môi trường của công ty.</i>	5			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
	hiện					
			Tổng	0.00	0.0%	
8.2. SẢN PHẨM			Điểm tối đa	5		
	Spa không được thải bất kỳ sản phẩm, chất gây ô nhiễm hoặc chất nào có thể được coi là có hại cho môi trường vào nước, đất hoặc không khí	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
8.3. LÀM SẠCH			Điểm tối đa	5		
	Tất cả các sản phẩm làm sạch được sử dụng trong cơ sở được khuyến nghị phải tự nhiên, hữu cơ và có thể phân hủy sinh học					
8.3.1	<i>Một số sản phẩm làm sạch được sử dụng trong cơ sở là tự nhiên, hữu cơ và/ hoặc phân hủy sinh học</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2			
8.3.2	<i>Toàn bộ sản phẩm làm sạch được sử dụng trong cơ sở là tự nhiên, hữu cơ và/ hoặc phân hủy sinh học</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	5			
Ghi chú: kiểm tra 8.3.1 hoặc 8.3.2, không thể kiểm tra cả hai.			Tổng	0.00	0.0%	
8.4. ĐỒ VẢI			Điểm tối đa	5		
	Tất cả các loại khăn mới và đồ vải được sử dụng phải được làm từ chất liệu hữu cơ, bền hoặc có thể thay mới và được sản xuất bằng vật liệu/ cách thức không độc hại.					
8.4.1	<i>Một số loại khăn mới và đồ vải được sử dụng phải được làm từ chất liệu hữu cơ, bền hoặc có thể thay mới và được sản xuất bằng vật liệu không độc hại.</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2			
8.4.2	<i>Tất cả các loại khăn mới và đồ vải được sử dụng được làm từ chất liệu hữu cơ, bền hoặc có thể thay mới và được sản xuất bằng các phương tiện không độc hại.</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	5			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
Ghi chú: kiểm tra 8.4.1 hoặc 8.4.2, không thể kiểm tra cả hai.			Tổng	0.00	0.0%	
8.5. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG VÀ TÀI LIỆU QUẢNG CÁO		Điểm tối đa	2.5			
	Tất cả sách hướng dẫn và tài liệu quảng cáo phải được viết trên giấy được làm từ cây nông nghiệp hoặc đã được tái chế	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>				
			Tổng	0.00	0.0%	
8.6. ĐÓNG GÓI BAO BÌ		Điểm tối đa	2.5			
	<i>Tất cả các nguyên liệu được đóng gói bao bì, chuyên nghiệp hoặc bán lẻ, phải có số lượng tối thiểu và có thể phân hủy sinh học hoặc có thể tái sử dụng hoặc tái chế</i>					
8.6.1	<i>Tất cả các nguyên liệu được đóng gói bao bì, chuyên nghiệp hoặc bán lẻ, có số lượng tối thiểu.</i>	<i>Không đóng gói nhiều lớp</i>	2			
8.6.2	<i>Tất cả các nguyên liệu được đóng gói bao bì, chuyên nghiệp hoặc bán lẻ, có thể phân hủy sinh học.</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2			
8.6.3	<i>Tất cả các nguyên liệu được đóng gói bao bì, chuyên nghiệp hoặc bán lẻ, có thể tái sử dụng hoặc tái chế.</i>	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1			
			Tổng	0.00	0.0%	
8.7. ĐIỆN		Điểm tối đa	5			
8.7.1	Tùy thuộc vào vị trí và bất cứ nơi nào thực tế, cần nhắc được đưa ra cho việc thực hiện sử dụng tiết kiệm điện thay thế thông qua năng lượng mặt trời, gió hoặc các phương tiện nhạy cảm với môi trường khác.	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1			
8.7.2	Tất cả các bóng đèn được khuyến nghị là kiểu tiết kiệm năng lượng nhỏ gọn.	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	2			
8.7.3	Công tắc đèn phải được đặt trên bộ điều chỉnh độ sáng trừ trường hợp thấy cần thiết cho sự an toàn hoặc an toàn làm việc thực tiễn.	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định</i>	1			

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định
8.7.4	Spa phải cài đặt công tắc hẹn giờ, cảm ứng chuyển động hoặc ánh sáng mặt trời cho tất cả ánh sáng bên ngoài và không được chiếu sáng bên ngoài dưới bất kỳ hình thức nào khi cơ sở không hoạt động ngoại trừ xét thấy cần thiết vì lý do an toàn.	Quan sát trong quá trình thẩm định	1			
			Tổng	0.00	0.0%	
8.8. NƯỚC			Điểm tối đa	5		
8.8.1	Các tính năng của nước nếu được sử dụng phải được đặt sao cho bất kỳ sự bay hơi nào phải nhỏ nhất và sẽ hỗ trợ việc làm mát tự nhiên của cơ sở.	Quan sát trong quá trình thẩm định.	1			
8.8.2	Người quản lý và nhân viên spa phải có kiến thức đầy đủ về lượng nước được sử dụng trong mỗi dịch vụ spa và sẽ giảm thiểu lượng nước khi sử dụng thực tế.	Xem xét Quy trình thao tác chuẩn và phỏng vấn nhân viên về lượng nước được sử dụng trong mỗi lần trị liệu.	1			
8.8.3	Nên lắp đặt thiết bị sục khí hoặc vòi và vòi sen hạn chế dòng chảy	Quan sát trong quá trình thẩm định.	1			
8.8.4	Nên lắp đặt nhà vệ sinh có hai van xả nước và công nghệ giảm thiểu sử dụng nước khác.	Quan sát trong quá trình thẩm định.	1			
8.8.5	Tùy thuộc vào vị trí, quy định y tế của chính quyền địa phương và bất cứ nơi nào thiết thực, nên cân nhắc cho việc tái chế nước được sử dụng trong spa.	Quan sát trong quá trình thẩm định.	1			
			Tổng	0.00	0.0%	
8.9. RÁC THẢI			Điểm tối đa	5		
	Cơ sở phải phân loại tất cả rác thải và loại bỏ hoặc tái chế chúng theo cách thích hợp.	Phân loại các thùng rác để tái chế, phân hủy sinh học, chung và nguy hiểm, kiểm tra quá trình tái chế, ví dụ: sử dụng làm phân bón tự nhiên, Bán các loại rác chung, ví dụ: chai, giấy.	5			
			Tổng	0.00	0.0%	
8.10. CỘNG ĐỒNG			Điểm tối đa	2.5		

Lưu ý: Tất cả các điểm được chấm khách quan – hoặc “CÓ” hoặc “Không”, “CÓ” được trao cho Cơ sở khi tiêu chí đáp ứng Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN				Điền “X” vào ô trống thích hợp		Ghi chú
Phương diện thẩm định	Các tiêu chí và yêu cầu chính	Hướng dẫn thẩm định	Điểm tối đa	Có	Không	<i>Vui lòng ghi bình luận tương ứng với phương diện thẩm định</i>
	Cơ sở sẽ vẫn phải duy trì sự nhạy bén với văn hóa địa phương hiện tại và sẽ tiếp tục tăng thêm giá trị cho cuộc sống của cộng đồng địa phương nơi nào thích hợp	<i>Đánh giá các hoạt động của công ty liên quan đến cộng đồng địa phương</i>	2.5			
			Tổng	0.00	0.0%	
8.11. PHÁT TRIỂN SINH THÁI BỀN VỮNG			Điểm tối đa	5		
	Spa sẽ xúc tiến, phát triển và/ hoặc tiên phong các sáng kiến sinh thái bảo vệ và duy trì môi trường của doanh nghiệp spa	<i>Đánh giá các hoạt động của công ty liên quan đến cộng đồng địa phương</i>				
8.11.1	Spa khuyến khích các sáng kiến sinh thái bảo vệ và duy trì môi trường của doanh nghiệp spa	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định.</i>				
8.11.2	Spa đã phát triển và/ hoặc đã đi tiên phong trong những sáng kiến sinh thái mới và sáng tạo nhằm bảo vệ và duy trì môi trường của cơ sở spa	<i>Quan sát trong quá trình thẩm định.</i>				
			Tổng	0.00	0.0%	



PHỤ LỤC F



BÁO CÁO KHÔNG PHÙ HỢP



BÁO CÁO KHÔNG PHÙ HỢP
TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

Đơn đăng ký số..... Tên đơn vị nộp đơn..... Địa chỉ.....	Đại diện của tổ chức (1)..... Thẩm định viên..... (1)..... (2).....	Trang / <input type="checkbox"/> Đánh giá chứng nhận <input type="checkbox"/> Giám sát <input type="checkbox"/> Đánh giá tái chứng nhận Ngày.....
Không phù hợp	Yêu cầu số	
..... Chữ ký..... Thẩm định viên Ngày		
Công nhận về sự không phù hợp Tôi, thay mặt cho đại diện của tổ chức, thừa nhận báo cáo không phù hợp ở trên và đồng ý thực hiện hành động khắc phục và thông báo cho cơ quan thanh tra. Chữ ký..... Chức vụ..... Ngày.....		
Theo dõi hành động khắc phục Tóm tắt: <input type="checkbox"/> Hoàn toàn được khắc phục <input type="checkbox"/> Không hoàn toàn khắc phục. Vui lòng xem báo cáo lỗi không phù hợp mới. Ngày..... Chữ ký..... Thẩm định viên Ngày		



PHỤ LỤC G



BÁO CÁO THẨM ĐỊNH TẠI CƠ SỞ



BÁO CÁO THẨM ĐỊNH TẠI CƠ SỞ

Đơn đăng ký số: Loại thẩm định:
Đơn vị nộp đơn: Ngày thẩm định:.....

Báo cáo thẩm định

Đánh giá này được các Thẩm định viên kiểm tra ngẫu nhiên việc thực hiện từ hoạt động thực tế và hồ sơ bao gồm mọi giai đoạn làm việc, thấy rằng tổ chức đã thiết lập theo Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN và đã hoàn thành các hoạt động của tổ chức để đạt được thành tích. Kết quả của đánh giá này như sau:

- Không tìm thấy sự không phù hợp
- Tìm thấy sự không phù hợp (các) mục (như được nêu chi tiết trong (các) báo cáo không phù hợp đính kèm)
- Tìm thấy sự không tuân thủ các yêu cầu mục (như đã đính kèm)
- Quan sát và cơ hội cải thiện (như đã đính kèm)

Công nhận báo cáo thẩm định

Tôi, thay mặt đại diện của tổ chức, công nhận và đồng ý với báo cáo thẩm định ở trên. Ý kiến bổ sung từ báo cáo thẩm định (nếu có)

.....
.....
.....
.....
.....

Chữ ký.....
(.....)
Chức vụ.....
Ngày.....

BẢO MẬT

Thẩm định viên:.....



PHỤ LỤC H



KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ NGĂN NGỪA SAU THẨM ĐỊNH



KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ NGĂN NGỪA TỪ THẨM ĐỊNH

Tên đơn vị Tiêu chuẩn..... Ngày thẩm định.....

TT	Sự không phù hợp/ không tuân thủ với yêu cầu	Nguyên nhân	Hành động khắc phục	Ngày hoàn thành	Hành động ngăn ngừa	Ngày hoàn thành	Người chịu trách nhiệm



PHỤ LỤC I



BÁO CÁO THẨM ĐỊNH



BÁO CÁO THẨM ĐỊNH TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

Đơn vị nộp đơn

1. Tên đơn vị :

2. Địa chỉ trụ sở chính :

Điện thoại..... Fax.....

3. Địa chỉ cơ sở :

Điện thoại..... Fax.....

4. Ngày thẩm định :

5. Loại kiểm định :

6. Đại diện đơn vị : 1)..... Chức vụ

2)..... Chức vụ

7. Đội thanh tra : 1)..... Chức vụ

2)..... Chức vụ

8. Số chứng nhận trước:Chứng nhận có hiệu lực ngày:

9. Những thay đổi trong tổ chức đơn vị, có ảnh hưởng đến Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN

(Vui lòng ghi rõ.):

(1)

(2)

Kết luận kết quả thẩm định

10. Việc sử dụng/ tham khảo của chứng nhận/ chứng nhận và hiển thị logo chứng nhận:

Không sử dụng để tham khảo

- Sử dụng chứng nhận/ hiển thị logo chứng nhận của Tiêu chuẩn Dịch vụ Spa ASEAN là:
- Tuân thủ quy định của đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành
- Không tuân thủ quy định của Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành

11. Điểm số của kết quả kiểm toán trong mỗi danh mục

1. Phương diện

1.1: Cung cấp các liệu pháp mát-xa thư giãn cho cơ thể và khuôn mặt Có Không

1.2: Ít nhất hai ứng dụng nước Có không

(Nếu KHÔNG, cơ sở không đạt chất lượng để được thẩm định theo tiêu chuẩn này)

Danh mục	Tổng điểm	Điểm thực tế	Phần trăm của điểm thực tế
1. Địa điểm	50		
2. Dịch vụ	100		
3. Nhân viên	125		
4. Sản phẩm	50		
5. Thiết bị/ dụng cụ	50		
6. Quản lý	75		
7. Môi trường	50		
Tổng điểm	500		

12. Kết luận điểm số từ kiểm toán:

Tổng điểm và mức chất lượng tiêu chuẩn = điểm, là tỷ lệ phần trăm của

Được chứng nhận. Tổng số điểm là hơn 400 điểm và mọi yêu cầu bắt buộc đều được thông qua.

Không được chứng nhận. Tổng số điểm ít hơn 400 điểm.

Không được chứng nhận do không tuân thủ các yêu cầu bắt buộc

13. Kiến nghị về chứng nhận/ duy trì chứng nhận:

Sẽ đệ trình lên Cơ quan du lịch quốc gia (NTO) xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với Đoàn Công tác Du lịch Chất lượng (QTWG)

- để chứng nhận. Giấy chứng nhận sẽ có hiệu lực kể từ ngày QTWG phê chuẩn chứng nhận và thời hạn của chứng chỉ là 3 năm.
- để tái chứng nhận. Vấn đề mới của chứng chỉ sẽ được gia hạn từ chứng chỉ cũ và thời hạn của chứng chỉ là 3 năm.
- để xem xét và duy trì chứng nhận.

.....Chữ ký của trưởng đoàn thẩm định.....

(Họ tên.....)

Ngày chuẩn bị báo cáo

MINH HỌA VỀ THẨM ĐỊNH TRONG TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ SPA ASEAN

Danh mục	Minh họa
1. Địa điểm	
2. Dịch vụ	

Danh mục	Minh họa
3. Nhân viên	
4. Sản phẩm	

Danh mục	Minh họa
5. Thiết bị/ dụng cụ	
6. Quản lý	

Danh mục	Minh họa
7. Môi trường	



