TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 14186:2024

ISO 17679:2016

Xuất bản lần 1

DU LỊCH VÀ CÁC DỊCH VỤ CÓ LIÊN QUAN – SPA CHĂM SÓC SỨC KHỎE – YÊU CẦU ĐỐI VỚI DỊCH VỤ

Tourism and related services – Wellness Spa – Service requirements

HÀ NỘI – 2024

Mục lục

Trang

Lời nói đầu 5
Lời giới thiệu 6
1 Phạm vi áp dụng 9
2 Tài liệu viện dẫn 9
3 Thuật ngữ và định nghĩa 9
4 Cơ sở vật chất và thiết bị 11
4.1 Cơ sở vật chất chăm sóc sức khỏe 11
4.1.1 Yêu cầu chung 11
4.1.2 Khu vực lễ tân 11
4.1.3 Khu vực trị liệu 11
4.2 Thiết bị 12
5 Các yêu cầu đối với nhân sự 12
5.1 Các yêu cầu chung về nguồn nhân lực 12
5.2 Người quản lý spa chăm sóc sức khỏe 13
5.3 Nhân viên trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ 14
6 Thực hành vệ sinh tốt 14
6.1 Các yêu cầu chung 14
6.2 Bảo trì 15
6.2.1 Kho 15
6.2.3 Bảo trì khắc phục 19
6.2.4 Nhân viên bảo trì 19
6.3 Kiểm soát vi sinh 20
6.3.1 Những yêu cầu tối thiểu đối với kế hoạch khử trùng và làm sạch 20
6.3.2 Những hành động trong trường hợp bị nhiễm vi sinh 20
6.3.3 Chất sát khuẩn 20
7 Dịch vụ khách hàng 21
7.1 Các yêu cầu về thông tin, đặt trước và lễ tân 21
7.2 Trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ 22
7.3 Các dịch vụ khác 23

8 Quá trình hỗ trợ 23
8.1 Hoạt động kinh doanh 23
8.2 Thiết kế trị liệu 23
8.3 Chính sách môi trường 23
8.3.1 Các yêu cầu chung 23
8.3.2 Tiêu thụ năng lượng 24
8.3.3 Tiêu thụ tài nguyên 24
8.3.4 Quản lý và giảm ô nhiễm 24
Phụ lục A (tham khảo) Nguồn gốc của các loại hình mát xa truyền thống từ một số quốc gia 25
Phụ lục B (tham khảo) Các hoạt động chăm sóc tổng thể 26
Phụ lục C (tham khảo) Danh mục kiểm tra các yêu cầu tại khu vực lễ tân 27
Thư mục tài liệu tham khảo 29

Lời nói đầu

TCVN 14186:2024 hoàn toàn tương đương ISO 17679:2016.

TCVN 14186:2024 do Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

ISO 18513 định nghĩa spa là “những khu nghỉ dưỡng chăm sóc sức khoẻ với các biện pháp chữa lành sử dụng tài nguyên thiên nhiên của đất và khoáng chất (ví dụ: suối khoáng), biển hoặc khí hậu – có thể kết hợp với các biện pháp trị liệu chăm sóc sức khoẻ phù hợp”, và lưu ý một số quốc gia có quy định riêng, phân biệt cụ thể các loại spa. Vì vậy, tài liệu này quy định các yêu cầu chất lượng đối với dịch vụ spa chăm sóc sức khoẻ, theo nguyên tắc tôn trọng bản sắc và những khác biệt văn hoá.

Thay vì nhấn mạnh vào hiệu quả mong muốn của phương pháp trị liệu bằng thiên nhiên tại địa phương, một “spa chăm sóc sức khoẻ” hướng đến tăng cường và cân bằng tất cả các yếu tố tạo nên sức khoẻ của mỗi cá nhân, bao gồm sức khỏe về thể chất, tâm trí, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Các khách hàng của spa chăm sóc sức khoẻ mong muốn có thể được “hoàn toàn thư giãn”, phục hồi sức khoẻ thông qua tĩnh dưỡng nghỉ ngơi, cân bằng cơ thể, tâm trí, trái tim và niềm tin để họ sẵn sàng trở lại hoàn toàn với cuộc sống hàng ngày.

Con người ngày càng chú trọng đến vấn đề sức khoẻ, số người cao tuổi và sống lâu ngày càng tăng nên Spa chăm sóc sức khoẻ ngày càng trở nên phổ biến. Các Spa chăm sóc sức khoẻ cũng ngày một đa dạng hơn. Do đó xuất hiện nhu cầu nhận diện chất lượng dịch vụ tốt, tạo sự rõ ràng minh bạch trong trao đổi dịch vụ, nâng cao tín nhiệm của khách hàng, năng lực kinh doanh và đẩy mạnh trao đổi kiến thức về chất lượng dịch vụ.

Hiện tại, spa chăm sóc sức khoẻ trở thành dịch vụ thương mại quốc tế. Thị trường quốc tế đòi hỏi nền tảng chiến lược giúp cải thiện chất lượng và năng lực cạnh tranh về giá.

Sự thiếu hụt về nhận diện bản chất của dịch vụ spa chăm sóc sức khoẻ cũng như thiếu các tiêu chuẩn tham chiếu sẽ ảnh hưởng đến chuỗi dịch vụ toàn ngành từ cấp quản lý cao nhất đến những cơ sở kinh doanh, các quy định của cơ quan chính quyền và quan trọng nhất, là ảnh hưởng tới khách hàng. Tài liệu này được xây dựng với mục đích xác định, thiết lập và phát triển các yêu cầu về chất lượng của dịch vụ spa chăm sóc sức khoẻ, để từ đó, các bộ phận liên quan có thể giám sát, hướng dẫn lựa chọn thước đo, mức độ phù hợp để đảm bảo hiệu quả thực thi.

Từ năm 1947, Hiến pháp của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) đã tuyên bố “sức khoẻ là trạng thái hoàn toàn khoẻ mạnh về thể chất, tinh thần và xã hội; sức khoẻ không đơn thuần là không bệnh tật hay ốm đau”. Định nghĩa hàm chứa hai vấn đề chính, gồm cảm thấy khoẻ mạnh và bệnh tật/ốm đau.

Tuy nhiên, nhận thức về sức khoẻ nói chung lại bắt nguồn từ ý niệm về bệnh tật/ốm đau. Hiện nay, chăm sóc sức khoẻ nghĩa là hướng đến các vấn đề bệnh tật; tất cả chúng ta đều đã quen thuộc với các biện pháp phòng bệnh, kiểm soát bệnh và chữa bệnh. Với cách tiếp cận sức khỏe này, việc nhấn mạnh không bị mắc bệnh không phải là điểm phổ biến và hiếm khi phù hợp với một chương trình năng động nhằm cải thiện mức độ khoẻ mạnh. Quan điểm về việc có nhiều mức độ khoẻ mạnh khác nhau hiện đang ngày càng được ủng hộ. Những người không có một bệnh lý cụ thể nào hay không bị khuyết tật gì vẫn có thể chưa được coi là hoàn toàn khoẻ mạnh.

Dù không thể đo lường và phân cấp mức độ khoẻ, song cách tiếp cận trên có ý nghĩa xác định và khá dễ hiểu. Một cá nhân khoẻ mạnh có thể được mô tả là cá nhân đó khỏe toàn diện về cả thể chất cũng như tâm sinh lý. Người hoàn toàn khoẻ mạnh sẽ đối diện với các vấn đề trong sự an nhiên thư thái. Họ có thời gian, có khuynh hướng hòa đồng và thư giãn. Mục tiêu sức khoẻ xét theo khía cạnh tích cực này không chỉ quan tâm đến chữa trị hay làm giảm bệnh, mà thậm chí còn hơn cả phòng bệnh. Hơn thế nữa, nó thúc đẩy tối đa hoá tác động thể chất, tinh thần và xã hội cho mỗi cá nhân, gia đình và toàn cộng đồng.

Những tiến bộ về y học và khoa học giúp việc chăm sóc thể chất chu đáo và dần dần giảm bớt bệnh tật hơn, tuy nhiên, các vấn đề về tinh thần, cảm xúc, xã hội và tâm hồn thường không được quan tâm trị liệu. Trạng thái khoẻ mạnh ở mức độ cao có thể không bao giờ đạt được trong sự tan vỡ, bỏ qua sự thống nhất toàn diện. Trạng thái đặc biệt này của sức khỏe bao gồm cảm thấy khỏe mạnh về tổng thể, xem xét con người toàn diện cả thể chất, tinh thần, tâm trí và phụ thuộc vào môi trường sống của người đó.

Trạng thái năng động này là một tiến trình đang tiếp diễn, không phải là một trạng thái tĩnh mà chúng ta khi đã đạt tới sẽ không cần xem xét lại nữa.

Có các mức độ sức khoẻ cũng như các mức độ bệnh tật khác nhau, và các dịch vụ chăm sóc sức khoẻ cần hướng tới xác định lý do giúp con người khỏe mạnh thay vì lý do gây ra bệnh tật ốm đau. Người muốn được chăm sóc sức khỏe có thể gọi dịch vụ tương tự dịch vụ y tế dành cho bệnh nhân trong bệnh viện công, nhưng với mục tiêu khai thác tiềm năng của nơi đó để có thể nâng cao chất lượng cuộc sống. Mặc dù bệnh viện có thể là địa chỉ cho cả người bệnh và khách hàng muốn chăm sóc sức khỏe, có thể cung ứng các dịch vụ tương tự cho họ, hoặc ít nhất là cơ sở vật chất tương tự, cộng thêm cả kiến thức trình độ của nhân viên y tế, nhưng bệnh viện vẫn không phải là là nơi dành cho những người cần chăm sóc sức khỏe. Người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe thường tìm những địa điểm và hoạt động ưu việt. Không phải ngẫu nhiên mà nhiều spa chăm sóc sức khỏe ở bên bờ biển hoặc trên đỉnh núi. Cần nhấn mạnh rằng, mặc dù thế mạnh của các spa chăm sóc sức khỏe chủ yếu là không khí, môi trường cảnh quan xung quanh hoặc vị trí, nhưng đó không phải là tất cả về spa chăm sóc sức khỏe. Spa chăm sóc sức khỏe đủ tiêu chuẩn, cần phải có cố gắng nhằm tạo sự thoải mái về tâm lý, tinh thần và tình cảm cộng với thể chất. Tóm lại, cuối cùng, một Spa chăm sóc sức khỏe thường là không gian thay thế mà ở đó, mọi người có thể thoải mái thả lỏng tìm hiểu bản thân mà không gặp căng thẳng hoặc phân tâm như khi ở nhà.

Các chương trình chăm sóc sức khỏe và trị liệu đa dạng có thể giúp khuyến khích cá nhân tích cực hơn trên hành trình khám phá bản thân để đạt được đích đến là tươi trẻ lại, sống lâu hơn và hạnh phúc hơn.

Du lịch và các dịch vụ có liên quan – Spa chăm sóc sức khoẻ – Yêu cầu đối với dịch vụ

Tourism and related services – Wellness spa – Service requirements

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu dịch vụ của spa chăm sóc sức khỏe, các quy trình hỗ trợ chính và chất lượng dịch vụ cung cấp tới khách hàng.

Tiêu chuẩn này có thể sử dụng cho tất cả các loại hình và các quy mô của spa chăm sóc sức khỏe ngay cả khi là một phần của một lĩnh vực hoạt động khác (ví dụ như cơ sở lưu trú, trung tâm thể hình và bệnh viện).

Tiêu chuẩn này không bao gồm các yêu cầu về cơ sở lưu trú, thực phẩm và đồ uống.

Tiêu chuẩn này không áp dụng cho các spa y tế và trung tâm trị liệu bằng phương pháp thủy trị liệu.

Tiêu chuẩn này không bao gồm các quyết định liên quan đến chuyên môn y tế, đào tạo y tế hoặc bất kỳ yếu tố tôn giáo nào.

2 Tài liệu viện dẫn

Tiêu chuẩn này không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây:

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ của ISO và IEC được lưu giữ tại địa chỉ http://www.iso.org/obp và http://www.electropedia.org.

3.1

Xông khô (Sauna)

Buồng gỗ có khí khô nóng.

[Nguồn: ISO 18513:2003, 4.2.2]

3.2

Xông ướt (Steam bath)

Phòng hoặc buồng có hơi nước nóng.

[Nguồn: ISO 18513:2003, 4.2.3]

3.3

Khỏe mạnh (Well-being)

Cảm giác thoải mái, có sức khỏe tốt và hạnh phúc.

3.4

Sức khỏe (Wellness)

Trạng thái khỏe và cảm thấy *khỏe mạnh* (3.3), hài hoà về thể chất, tâm trí, tinh thần, cảm xúc và quan hệ xã hội gắn với trách nhiệm cá nhân.

CHÚ THÍCH: Đây là cách chăm sóc nhằm cải thiện mức độ sức khỏe cá nhân, không hướng tới việc chữa bệnh. Người bình thường có thể có mức độ sức khỏe khác nhau. Người có bệnh lý có thể đạt được sức khoẻ tốt hơn.

3.5

Tư vấn sức khoẻ (Wellness consultation)

Quy trình tư vấn từ *nhân viên trị liệu spa chăm sóc sức khỏe* (3.7).

3.6

Spa chăm sóc sức khoẻ (Wellness spa)

Cơ sở chuyên cung cấp *trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ* (3.8) hoặc các gói trị liệu trong khu vực tách biệt về không gian và bầu không khí thư giãn để khách cải thiện sức khoẻ và cảm thấy khỏe mạnh (3.3).

CHÚ THÍCH: Nỗ lực của cơ sở là cung cấp dịch vụ chăm sóc và nâng cao sức khoẻ thông qua tiếp xúc tổng thể nhằm trẻ hóa và được thư giãn về cơ thể, tâm trí và tinh thần.

3.7

Nhân viên trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ (Wellness spa therapist)

Nhân viên lao động hợp đồng của *spa chăm sóc sức khoẻ* (3.6), có bằng chứng chứng minh năng lực và kiến thức trong việc áp dụng phương pháp chăm sóc sức khoẻ và trị liệu spa chăm sóc sức khoẻ (3.8).

3.8

Trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ (Wellness spa treatment)

Việc tác động để cảm thấy khỏe mạnh hơn (3.3)

CHÚ THÍCH 1: các phương pháp trị liệu spa chăm sóc sức khoẻ chủ yếu được phân thành các nhóm: trị liệu thủ công, thủy trị liệu và/hoặc các hoạt động trị liệu tổng thể.

CHÚ THÍCH 2: Việc trị liệu không liên quan đến sử dụng thuốc/điều trị y tế.

3.9

Bồn tạo sóng (Whirlpool)

Bồn hoặc bể tắm có cơ chế xoáy tạo nhiệt nước.

4 Cơ sở vật chất và thiết bị

4.1 Cơ sở vật chất chăm sóc sức khỏe

4.1.1 Yêu cầu chung

Phải bố trí không gian thích hợp nhằm tạo sự thoải mái, riêng tư, cảm giác khỏe mạnh và an toàn đối với khách hàng. Trong thời gian cao điểm, Spa chăm sóc sức khoẻ phải cung cấp không gian riêng tư phù hợp đủ sử dụng cho mỗi cá nhân khách hàng.

Bầu không khí cần yên bình và thư giãn.

4.1.2 Khu vực lễ tân

Phải có khu vực lễ tân. Khu vực lễ tân phải bảo đảm tình trạng hoạt động tốt, bảo đảm sạch sẽ, đủ sáng và không có chướng ngại vật.

Nếu các không gian dành cho dịch vụ khách hàng (lễ tân, nơi để đồ của khách, thu ngân, v.v.) được chia thành những phân khu riêng biệt, cần có biển chỉ dẫn rõ ràng để khách dễ nhận biết.

CHÚ THÍCH: Có thể sử dụng tiêu chuẩn liên quan về biểu trưng thông tin bằng hình vẽ ví dụ: TCVN 4898 (ISO 7001).

4.1.3 Khu vực trị liệu

Phải có khu vực trị liệu. Khu vực trị liệu phải có bồn rửa, trừ trường hợp bố trí tạm thời trong các không gian tự nhiên.

Diện tích sàn tối thiểu phải được phân bố theo từng loại hình trị liệu.

Phòng trị liệu phải có đủ ánh sáng (bao gồm các yêu cầu về vệ sinh và an toàn) và có hệ thống điều chỉnh ánh sáng.

Đối với các phòng trị liệu kín, điều hòa không khí (làm mát hoặc sưởi ấm) trong phòng trị liệu phải có điều khiển riêng, hoạt động tốt và được bảo trì bảo dưỡng.

Đối với khu vực trị liệu sử dụng phương pháp bó/chườm thảo dược hoặc trị liệu bằng bùn phải bố trí vòi tắm tráng.

Nếu trị liệu ướt phải có phễu thoát nước sàn.

Cơ sở vật chất của spa chăm sóc sức khoẻ phải có hệ thống an toàn (dừng khẩn cấp, báo động, v.v.). Phải đảm bảo kỹ thuật để tránh các tình huống không an toàn cho khách.

Tất cả các trang thiết bị chăm sóc sức khoẻ có thể sử dụng mà không cần sự giám sát của nhân viên trị liệu phải có hướng dẫn sử dụng ở vị trí dễ quan sát.

Spa chăm sóc sức khoẻ phải có quy trình để có thể sơ cứu ban đầu cho khách.

Bộ dụng cụ sơ cứu phải để ở nơi dễ thấy và nhân viên dễ tiếp cận.

4.2 Thiết bị

Spa chăm sóc sức khoẻ phải cung cấp các dụng cụ đo như đồng hồ kính, đồng hồ cát và nhiệt kế có thể quan sát được trong cơ sở vật chất chăm sóc sức khỏe để khách hàng có thể theo dõi hoạt động của bản thân, tránh bị quá sức.

Trong cơ sở vật chất của Spa chăm sóc sức khoẻ phải cung cấp nhiệt kế để cho phép nhân viên có thể theo dõi và duy trì điều kiện nhiệt độ an toàn cho khách.

Spa chăm sóc sức khoẻ phải bảo đảm tất cả cơ sở vật chất chăm sóc sức khỏe bằng thủy liệu pháp gồm bồn tạo sóng, bể trị liệu thuỷ sinh và các thiết bị chứa nước khác mà khách hàng sử dụng chung ở khu vực công cộng phải luôn sạch sẽ, không có cặn bẩn và có nồng độ hóa chất phù hợp. Mức độ hoá chất trong nước phải được theo dõi thường xuyên bảo đảm trong mức quy định.

Tất cả bề mặt sàn phải được thiết kế và xây dựng phù hợp với hoạt động dự kiến của mỗi khu vực. Ví dụ: sàn chống trượt ở các khu vực ẩm ướt.

Tất cả các hệ thống lắp đặt và thiết bị điện phải được xây dựng, bảo trì bảo dưỡng và sửa chữa đúng quy cách theo mục đích và môi trường sử dụng. Toàn bộ các công việc liên quan đến kỹ thuật điện (lắp đặt, đấu nối và sửa chữa) phải được thực hiện bởi nhân viên chuyên trách hoặc giám sát bởi nhân viên chuyên trách có kiến thức chuyên môn. Yêu cầu phải kiểm tra điện thường xuyên để phát hiện các sự cố trong cách điện, tiếp đất hay nhiễm bẩn do bụi/nước. Các hồ sơ kiểm tra, xử lý và bảo trì bảo dưỡng phải được ghi lại đầy đủ và lưu trữ cẩn thận.

5 Các yêu cầu đối với nhân sự

5.1 Các yêu cầu chung về nguồn nhân lực

Lãnh đạo cao nhất của spa chăm sóc sức khoẻ phải xác định các yêu cầu và tiêu chí phù hợp để tuyển dụng nhân viên đối với các vị trí cụ thể hoặc các bộ phận chức năng được coi là chủ chốt để tối ưu việc cung cấp dịch vụ. Các công việc cụ thể phải được thực hiện bởi nhân viên có trình độ chuyên môn phù hợp. Tùy vào từng loại khách hàng của đơn vị, lãnh đạo cao nhất phải đưa vào danh mục các yêu cầu đối với nhân viên thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, như kỹ năng giao tiếp và khả năng sử dụng ngoại ngữ.

Sau khi được tuyển dụng, nhân viên mới phải có thời gian được đào tạo, bồi dưỡng để thực hành được theo mức độ phục vụ của dịch vụ cung cấp cũng như các quy tắc ứng xử để nhanh chóng đáp ứng tốt yêu cầu của vị trí việc làm. Để triển khai việc này thuận tiện hơn, spa chăm sóc sức khoẻ phải có bản tài liệu hướng dẫn cụ thể các nội dung cơ bản của spa chăm sóc sức khoẻ để nhân viên mới có thể hiểu được.

Đối với nhân viên thời vụ, quá trình đào tạo bồi dưỡng phải ngắn gọn và cơ bản để họ có thể nhanh chóng nắm bắt công việc và đáp ứng được yêu cầu cung cấp dịch vụ của đơn vị.

Lãnh đạo cao nhất phải phê duyệt kế hoạch đào tạo bồi dưỡng đối với các khu vực hoặc các lĩnh vực chuyên môn có thể gây ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ hoặc sự hài lòng của khách hàng. Kế hoạch này phải bao gồm các hoạt động đào tạo do nhân viên nội bộ hoặc bên ngoài thực hiện. Để chuẩn bị cho kế hoạch này, spa chăm sóc sức khoẻ phải đưa ra các tiêu chí cần thiết nhằm xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo các bộ phận, các hoạt động hoặc các nội dung khác. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng này phải được theo dõi trong khoảng thời gian phù hợp và được phê chuẩn hay điều chỉnh khi cần. Lãnh đạo cao nhất phải đưa ra các khóa đào tạo, bồi dưỡng cần thiết để nhân viên có thể duy trì được các mức độ phục vụ đã định khi cung cấp dịch vụ.

Lãnh đạo cao nhất phải bảo đảm nhân viên được đối xử công bằng và tạo môi trường để họ luôn sẵn sàng và có động lực cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng.

Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập hệ thống thông tin nội bộ để tất cả đội ngũ nhân viên luôn được thông tin về kết quả phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng trong khu vực làm việc của họ. Hệ thống này phải bảo đảm tất cả các đề xuất, nhận xét của nhân viên được phân tích và phản hồi từ lãnh đạo cao nhất.

Khi phân công công việc cho nhân viên, khả năng triển khai công việc linh hoạt của họ phải được cân nhắc dựa trên trình độ chuyên môn và đặc điểm của spa chăm sóc sức khoẻ.

5.2 Người quản lý spa chăm sóc sức khỏe

Lãnh đạo cao nhất của spa chăm sóc sức khoẻ phải bổ nhiệm một người quản lý spa chăm sóc sức khoẻ chịu trách nhiệm về hoạt động hàng ngày và xây dựng chiến lược cho spa chăm sóc sức khoẻ với các công việc cụ thể như sau:

a) Thiết lập tài liệu hướng dẫn về quy trình và thường xuyên cập nhật để đảm bảo tất cả các trị liệu được cung cấp và thực hiện đầy đủ theo đúng quy trình đã phê duyệt;

b) Đảm bảo spa chăm sóc sức khoẻ (xem 3.6) hoàn thành các yêu cầu dịch vụ theo mô tả trong tiêu chuẩn này;

c) Đảm bảo việc kinh doanh và marketing của spa chăm sóc sức khoẻ;

d) Đảm bảo việc bảo trì bảo dưỡng các cơ sở vật chất và trang thiết bị;

e) Có hệ thống thu thập ý kiến phản hồi và xử lý khiếu nại của khách hiệu quả. Hệ thống này phải bao gồm các tiện ích dữ liệu để theo dõi việc giải quyết vấn đề, tránh lặp lại lỗi và cho phép cải thiện chất lượng dịch vụ cung ứng;

f) Đảm bảo sức khoẻ và an toàn của nhân viên và khách hàng.

Liên quan đến vấn đề này, người quản lý spa chăm sóc sức khoẻ phải:

– Đánh giá rủi ro gây chấn thương hoặc đau ốm xảy ra tại spa chăm sóc sức khoẻ và đưa ra các bước cần thiết để giảm thiểu các rủi ro này (các kết luận đánh giá rủi ro phải được ghi chép thành văn bản và lưu trữ lại: việc đánh giá rủi ro đòi hỏi đánh giá cẩn thận tất cả các khía cạnh của spa chăm sóc sức khoẻ mà có thể gây hại đến nhân viên và khách hàng, để quyết định việc triển khai các biện pháp phòng ngừa đã đủ chưa nhằm hạn chế thấp nhất rủi ro hay là/hoặc phải bổ sung các biện pháp cần thiết khác);

– Cung cấp thông tin và đào tạo tổng quát cho toàn bộ nhân viên, và

– Đảm bảo spa chăm sóc sức khoẻ có tối thiểu một nhân viên sơ cứu được đào tạo về sơ cứu luôn túc trực tại bất kỳ thời điểm nào để có thể ứng phó kịp thời trong trường hợp khẩn cấp.

5.3 Nhân viên trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ

Mỗi nhân viên trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ (xem 3.7) phải được giới thiệu và cung cấp một bản sao tài liệu hướng dẫn về chính sách và các quy trình. Các nhân viên trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ phải tuân thủ các yêu cầu sau:

a) Phải được đào tạo, bồi dưỡng phù hợp và thao tác tuân thủ theo tài liệu hướng dẫn về các quy trình và/hoặc các hướng dẫn về sản phẩm và trang thiết bị;

b) Trình độ chuyên môn phải tuân thủ theo quy định phù hợp đang áp dụng hiện hành của quốc tế, quốc gia hoặc địa phương, như có giấy phép, giấy đăng ký, chứng chỉ/ chứng nhận phù hợp;

c) Phải bảo vệ sự riêng tư của khách hàng bằng việc không tiết lộ thông tin hay những gì nhìn thấy hoặc nghe thấy từ khách.

6 Thực hành vệ sinh tốt

6.1 Các yêu cầu chung

Spa chăm sóc sức khỏe phải có nhân viên chịu trách nhiệm đối với việc bảo trì cơ sở vật chất.

Spa chăm sóc sức khỏe phải bảo đảm rằng các cơ sở vật chất và trang thiết bị chăm sóc sức khỏe được nhân viên kiểm tra thường xuyên và giữ vệ sinh sạch sẽ trong mọi thời điểm.

Giữa mỗi lượt trị liệu chăm sóc sức khỏe, tất cả thiết bị vật dụng thuộc cơ sở vật chất có thể đã tiếp xúc trực tiếp với lượt khách trước đều phải được khử trùng theo quy trình phù hợp.

Các đồ vải đã tiếp xúc trực tiếp với khách phải được thay mới cho mỗi lượt khách.

Vòi nước hoặc cửa xả nước phải được làm sạch và khử trùng hàng ngày (sau mỗi ngày sử dụng).

Sau mỗi lần sử dụng, bồn tắm phải được tháo nước, làm sạch và khử trùng. Các ống bên trong bồn tạo sóng phải được tháo hết nước, rửa sạch và làm vệ sinh.

Các đầu vòi hoa sen có thể tháo rời khi làm sạch, và tiếp cận được các chi tiết bên trong để tẩy cặn và khử trùng.

Phễu thoát nước sàn phải được nhấc ra, làm sạch và khử trùng ít nhất một lần mỗi tuần.

Sàn phải được làm sạch và khử trùng ngay khi cần và tối thiểu hàng ngày (sau mỗi ngày vận hành spa).

Việc bảo quản và sử dụng các sản phẩm để bảo trì và các cơ sở vật chất, thiết bị làm vệ sinh phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về vật liệu nguy hiểm (sản phẩm cho bể bơi, chất khử trùng, chất tẩy cặn v.v.).

Các bồn tắm, bể, bồn tạo sóng phải được bảo trì tốt.

6.2 Bảo trì

6.2.1 Kho

Phải có hệ thống kiểm soát kho để bảo đảm các sản phẩm được lưu giữ tốt, có quy trình để quản lý lưu kho các vật tư còn sử dụng được.

Cần thiết lập các yêu cầu liên quan tới việc lưu trữ bảo quản và kiểm soát kho, việc sắp xếp, vệ sinh và lấy hàng.

6.2.2 Bảo trì phòng ngừa

6.2.2.1 Kế hoạch bảo trì phòng ngừa

Spa chăm sóc sức khỏe phải phê duyệt kế hoạch bảo trì phòng ngừa. Kế hoạch này tối thiểu phải bao gồm tất các hoạt động kiểm tra liên quan đến tình trạng và vận hành của cơ sở vật chất và việc thay thế các hạng mục hoặc phụ tùng do hao mòn thông thường để tránh hư hỏng hoặc gây bất tiện cho khách hàng.

Lãnh đạo cao nhất phải chỉ định một người chịu trách nhiệm về kế hoạch bảo trì phòng ngừa với các công việc cụ thể sau:

a) Kiểm tra kế hoạch và thực hiện các việc kiểm tra;

b) Kiểm tra để công tác bảo trì bảo dưỡng được tiến hành hợp lý;

c) Kiểm tra định kỳ (tối thiểu hàng năm) các cơ sở vật chất và trang thiết bị.

Việc kiểm tra này cần thực hiện chính xác toàn bộ điều kiện và tình trạng vận hành của các thiết bị và dụng cụ.

Toàn bộ những dụng cụ dành cho khách trực tiếp sử dụng mà cách sử dụng không rõ, phải có hướng dẫn sử dụng cơ bản. Các hướng dẫn này phải rõ ràng, đơn giản, thể hiện bằng những ngôn ngữ thông dụng nhất với khách hàng và có sẵn để dễ thực hiện.

6.2.2.2 Các tài liệu quản lý thiết bị

a) Thông số kỹ thuật của thiết bị

Nhân viên được giao nhiệm vụ phải lưu giữ hồ sơ liên quan đến các cơ sở vật chất của spa cung cấp từ nhà sản xuất hoặc công ty kinh doanh giới thiệu sản phẩm trong suốt vòng đời sử dụng thiết bị. Hồ sơ này gồm có: hướng dẫn lắp đặt, dây chuyền, sử dụng và bảo trì bảo dưỡng, bản vẽ, nếu có, hướng dẫn tháo lắp và các phiếu lưu trữ v.v…

b) Nhật ký vệ sinh và bảo trì

Đối với tất cả hoạt động bảo trì bảo dưỡng và vệ sinh, nhân viên được phân công phải thiết lập quy trình làm sạch, khử trùng và tẩy cặn dành riêng cho các thiết bị và bề mặt khác nhau. Phải lưu giữ nhật ký bao gồm ngày tháng, quy trình, tên thương mại và liều lượng các sản phẩm được sử dụng và tên nhân viên thực hiện thao tác.

c) Nhật ký kiểm tra và bảo trì trang thiết bị

Bất cứ việc bảo trì hoặc sửa đổi cơ sở vật chất hay mạng lưới hệ thống phải được ghi trong nhật ký kiểm tra và bảo trì. Dù sử dụng phương tiện thông tin khác nhau (bản giấy, điện tử, vv..), nhật ký phải bao gồm những thông tin sau:

- Tần suất kiểm tra;
- Các báo cáo kiểm tra hoàn thành sau vận hành thử;
- Các báo cáo về (các) lần kiểm tra sơ bộ được thực hiện và bất kỳ những quyết định nào về việc ngừng sử dụng thiết bị theo ý kiến tập thể.

6.2.2.3 Các hệ thống phòng cháy chữa cháy và xử lý khẩn cấp

Các hệ thống phòng cháy chữa cháy và xử lý khẩn cấp phải được nhà sản xuất hoặc đơn vị lắp đặt kiểm tra định kỳ. Việc bảo trì các hệ thống phòng cháy chữa cháy và xử lý khẩn cấp tối thiểu cần phải tuân thủ theo những yêu cầu sau:

a) Các hệ thống được kiểm tra theo tần suất và phạm vi đã phê duyệt;

b) Các hệ thống phải được kiểm tra kiểm định theo quy định của pháp luật hiện hành;

c) Các cơ chế tự động và báo động ở tình trạng vận hành tốt;

d) Hướng dẫn đối với những trường hợp khẩn cấp được hiển thị trong tất cả các cơ sở vật chất;

e) Không có những dấu hiệu cho thấy đồ bị lỗi hay bị hỏng (đèn, cảm biến, chuông báo, biển báo, bình chữa cháy, ống dẫn, v.v.).

Lãnh đạo cao nhất của spa chăm sóc sức khoẻ phải xác định tất cả các biện pháp cần thiết được thực hiện đầy đủ để đảm bảo mức độ an toàn cho nhân viên và khách hàng. Cơ sở spa chăm sóc sức khoẻ phải có phương án khẩn cấp lập thành văn bản. Các biện pháp này tối thiểu phải bao gồm các nội dung sau:

– Kiểm soát hệ thống đối với đường ra/vào của spa chăm sóc sức khoẻ hoặc các cơ sở vật chất của đơn vị;

– Hạn chế sự tiếp cận của bên thứ ba, những người không phải khách hàng của spa chăm sóc sức khoẻ, đặc biệt ngoài giờ mở cửa;

– Nhận diện toàn bộ nhân viên của spa chăm sóc sức khoẻ bằng thẻ tên, đồng phục hoặc hệ thống nhận diện dạng khác;

– Thiết bị của tất cả các cơ sở vật chất có đủ các cơ chế để đảm bảo an ninh và sự riêng tư trong spa chăm sóc sức khoẻ;

– Thông báo cho các khách hàng về những biện pháp an ninh cơ bản được thực hiện: phương án khẩn cấp, hệ thống hướng dẫn thoát nạn và hệ thống báo động;

– Đào tạo các nhân viên chủ chốt về sơ cứu ban đầu, phương án khẩn cấp, công trình toà nhà và phương án sơ tán, v.v. bảo đảm trong mọi thời điểm luôn có tối thiểu một người trong ca trực có kiến thức chuyên môn phù hợp;

– Lối thoát hiểm dễ dàng tiếp cận và trong mọi trường hợp sẽ không bị bất kỳ loại chướng ngại vật nào cản trở hoặc gây khó khăn cho việc tiếp cận;

– Thiết bị của tất cả các cơ sở vật chất có các cơ chế đáp ứng mọi yêu cầu về phòng cháy, chữa cháy: các lối thoát hiểm đều có thể dễ thấy từ bất kỳ vị trí nào trong spa chăm sóc sức khoẻ và luôn ở tình trạng tốt;

– Đào tạo đội ngũ nhân viên làm công việc vệ sinh và kĩ thuật vệ sinh để xử lý các sản phẩm sử dụng chung trong spa chăm sóc sức khoẻ.

6.2.2.4 Các hệ thống điều hoà không khí, sưởi và hút ẩm

Với tất cả các dịch vụ trong nhà, các hệ thống cấp nước nóng như nồi hơi, sưởi điện, hệ thống lấy gió tươi, sưởi gas hoặc máy bơm nước, phải được kiểm tra theo tần suất đã phê duyệt để bảo đảm lưu lượng nước và nhiệt độ nước phù hợp. Nơi xa nhất của hệ thống cấp nước phải được định kỳ kiểm tra để ít nhất đạt mức nhiệt 50 °C. Mỗi tuần một lần, nhiệt độ này tối thiểu phải ở mức 70 °C (sốc nhiệt đối với vi khuẩn legionella). Toàn bộ các hệ thống điều hoà không khí, sưởi và hút ẩm phải được kiểm tra theo tần suất và phạm vi khuyến nghị của nhà sản xuất hoặc lắp đặt.

Việc bảo trì các hệ thống điều hoà không khí, sưởi và hút ẩm được coi là phù hợp khi:

a) Được kiểm tra theo phạm vi và tần suất đã phê duyệt;

b) Đều hoạt động bình thường;

c) Hệ thống điều hoà không khí bảo đảm nhiệt độ dưới 28 °C, hệ thống sưởi bảo đảm nhiệt độ trên 21 °C và hệ thống hút ẩm bảo đảm độ ẩm tối thiểu dưới 80 %;

d) Không có những dấu hiệu cho thấy các bộ phận (thiết bị, bộ ổn nhiệt, v.v.) bị lỗi hay bị hỏng;

e) Tất cả đều sẵn có các hướng dẫn vận hành.

6.2.2.5 Các thang máy chở người và thang máy chở hàng

Tất cả các thang máy chở người, thang máy chở hàng và các hệ thống vận nâng khác đều phải được kiểm tra theo tần suất và phạm vi khuyến nghị của nhà sản xuất hoặc lắp đặt. Tất cả các cuộc kiểm tra và kiểm định đều phải được thực hiện. Spa chăm sóc sức khoẻ có thể tuyển dụng hoặc ký hợp đồng thuê ngoài nhóm chuyên gia về thang máy để thực hiện sửa chữa kịp thời ngay khi có bất kỳ sự cố nào.

Các dịch vụ bảo trì tất cả các thang máy, thang hàng và các hệ thống vận nâng khác phải tuân theo các yêu cầu sau:

a) Được kiểm tra theo phạm vi và tần suất đã phê duyệt;

b) Hoàn thành các cuộc kiểm định theo yêu cầu;

c) Đều hoạt động bình thường;

d) Không hạng mục nào (các cửa ra vào, bảng điều khiển, nút bấm, v.v.) có dấu hiệu bị lỗi hay bị hỏng và tất cả đều sạch sẽ;

e) Tất cả các thang máy được trang bị hệ thống liên lạc nội bộ hoặc điện thoại khẩn cấp hoặc báo động trong buồng thang.

6.2.2.6 Các khu vực công cộng trong nhà

Các dịch vụ bảo trì phải kiểm tra định kỳ để bảo đảm thiết bị và cơ sở vật chất của tất cả các khu vực công cộng trong nhà luôn ở tình trạng sử dụng và bảo dưỡng tốt, theo kế hoạch bảo trì phòng ngừa (xem 6.2.2.1), hoặc, mặt khác, thực hiện tất cả các công việc sửa chữa cần thiết. Cần kiểm tra tình trạng hoạt động tốt của hạng mục phòng vệ sinh theo các nội dung sau:

– Cơ chế xả nước vệ sinh;

– Dụng cụ bơm xà phòng;

– Các máy sấy tay;

– Các máy làm mát không khí tự động;

– Thùng rác, hay các đồ khác nếu có.

Các dịch vụ bảo trì tất cả các khu vực công cộng trong nhà phải đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Các tường, trần, sàn, đồ nội thất và các chi tiết trang trí không có dấu hiệu hư hỏng hoặc không hoàn thiện;

b) Đèn chiếu sáng và các ổ cắm trong tình trạng hoạt động tốt; và tất cả các thiết bị, dụng cụ và cơ sở vật chất công cộng trong tình trạng hoạt động tốt;

c) Các thiết bị phòng tắm ở tình trạng hoạt động tốt để tránh rò rỉ;

d) Gạch lát hoặc đồ sứ không bị hư hỏng hoặc lỗi.

6.2.2.7 Các cơ sở vật chất công cộng ngoài trời

Các dịch vụ bảo trì phải kiểm tra định kỳ để tất cả các cơ sở vật chất ngoài trời luôn ở tình trạng sử dụng tốt và được bảo trì tốt, theo đúng kế hoạch bảo trì phòng ngừa (xem 6.2.2.1), hoặc, mặt khác, thực hiện tất cả các công việc sửa chữa cần thiết.

Các dịch vụ bảo trì các cơ sở vật chất ngoài trời phải đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Đèn chiếu sáng và các ổ cắm trong tình trạng hoạt động tốt;

b) Đồ nội thất và các hạng mục trang trí không có dấu hiệu hư hỏng hoặc không hoàn thiện;

c) Toàn bộ các hệ thống và thiết bị trong tình trạng hoạt động tốt.

6.2.3 Bảo trì khắc phục

Cho dù các dịch vụ bảo trì spa chăm sóc sức khoẻ do nội bộ hay thuê ngoài, trong mọi thời điểm đều phải có sẵn quy trình bằng văn bản về việc sửa chữa bất cứ hư hỏng nào hoặc ít nhất giảm hậu quả cho đến khi sửa được. Khi thực hiện các dịch vụ bảo trì, dù nội bộ hay thuê ngoài, đều phải có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ văn bản tài liệu đã lập theo quy định và thường xuyên cập nhật, bao gồm toàn bộ các tài liệu liên quan đến thiết bị bảo trì, và phải ghi lại bất cứ diễn biến nào đã thực hiện trên thiết bị.

Spa chăm sóc sức khoẻ phải xây dựng cơ chế cho phép đội ngũ nhân viên và các khách hàng có thể báo cáo bất cứ loại sự cố nào xảy ra với cơ sở vật chất hay thiết bị. Toàn bộ các sự cố đều phải được ghi lại.

6.2.4 Nhân viên bảo trì

Nhân viên bảo trì phải chú ý quan tâm chăm sóc khách hàng và đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Trong thời gian mở cửa dịch vụ, nhân viên bảo trì thực hiện tất cả các yêu cầu của khách hàng và tôn trọng sự riêng tư trong từng khu vực trị liệu;

b) Cách thức truyền đạt tới các khách hàng phải thể hiện sự tôn trọng và nghiêm chỉnh, theo các quy tắc ứng xử;

c) Nhân viên phải có năng lực đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và có thể giải quyết các tình huống không mong muốn. Tất cả dịch vụ cung cấp phải nhanh chóng và hiệu quả. Tất cả các hạng mục thiết bị tại từng khu vực trị liệu đều phải trong tình trạng sử dụng và vận hành tốt, và phải được sửa chữa hoặc thay thế, nếu cần. Trường hợp có vấn đề bất thường xảy ra với hoạt động của thang máy chở người hoặc thang máy chở hàng, bao gồm tất cả hư hỏng của đèn, báo động, điện thoại, v.v. hoặc bất kỳ hạng mục bảo vệ nào khác, dịch vụ bảo trì bảo dưỡng phải cho ngừng sử dụng và có biển

báo chỉ dẫn phù hợp cho đến khi chúng được sửa chữa. Các nhân viên làm vệ sinh chịu trách nhiệm tại các khu vực công cộng của spa chăm sóc sức khỏe phải thông báo tới các bộ phận bảo trì ngay khi phát hiện bất cứ loại bất thường nào của thiết bị. Toàn bộ các hạng mục cơ sở vật chất ngoài trời phải luôn ở tình trạng sử dụng và bảo trì tốt, và tất cả các việc sửa chữa cần thiết đều phải được thực hiện trong trường hợp có vấn đề bất thường xảy ra.

6.3 Kiểm soát vi sinh

6.3.1 Những yêu cầu tối thiểu đối với kế hoạch khử trùng và làm sạch

Các cơ sở vật chất có thể bị nhiễm bẩn đều phải được xử lý bằng các phương pháp vệ sinh phù hợp. Việc ngăn ngừa nhiễm bẩn trong các cơ sở vật chất phải được thực hiện từ giai đoạn thiết kế và tiếp tục, cho tới tận giai đoạn bảo trì. Khi bất cứ một cơ sở vật chất nào có dấu hiệu bị nhiễm bẩn, phải xử lý ngay (bằng cách khử trùng) và kiểm tra sau đó. Các biện pháp phòng ngừa phải loại bỏ được hay giảm bớt các vùng bị bẩn thông qua công tác bảo trì đầy đủ các cơ sở vật chất của spa chăm sóc sức khoẻ. Việc bảo trì, làm sạch và khử trùng thực hiện với mỗi cơ sở vật chất/thiết bị đều phải ghi lại. Kế hoạch làm sạch và khử trùng thường xuyên đối với các cơ sở vật chất và thiết bị phải được thực hiện đúng. Tất cả các thiết bị công cộng, như các tay nắm cửa, điện thoại sử dụng chung, và các thiết bị cùng sử dụng như máy sấy, phải được thường xuyên và liên tục vệ sinh khử trùng. Bất cứ dụng cụ để đựng hoặc đồ dùng trực tiếp cho việc trị liệu khác đều phải được sát trùng đúng cách (rửa với chất khử trùng) sau mỗi lượt khách. Toàn bộ khăn trải giường, khăn tắm và bộ chăn ga gối, v.v… phải được thay mới và giặt sạch sau mỗi lượt khách. Các hộp đựng sản phẩm sử dụng cho khách phải luôn được giữ vệ sinh.

6.3.2 Những hành động trong trường hợp bị nhiễm vi sinh

Quy trình hành động phải thực hiện tại chỗ để phát hiện nhiễm vi sinh và thực hiện các biện pháp khắc phục. Việc này phải có đủ các nội dung sau:

a) Hành động cần thực hiện;

b) Sản phẩm sẽ sử dụng và nồng độ;

c) Các yêu cầu (các điều kiện) sử dụng;

d) Thời điểm.

6.3.3 Chất sát khuẩn

Spa chăm sóc sức khỏe phải luôn sẵn sàng cung cấp chất sát khuẩn và để tại nơi dễ tiếp cận ở tất cả các khu vực công cộng. Các chất sát khuẩn tay phải đặt ở tất cả các khu vực công cộng chính như: khu vực lễ tân, tất cả các phòng tắm, phòng thay đồ hoặc giữ đồ hoặc các khu vực trị liệu chung. Chất sát khuẩn tay phải được phát cho toàn thể nhân viên và khuyến khích họ sử dụng mọi lúc, kể cả khi không làm việc.

7 Dịch vụ khách hàng

7.1 Các yêu cầu về thông tin, đặt trước và lễ tân

Nhân viên lễ tân phải cung cấp cho các khách hàng bản danh sách các dịch vụ của spa chăm sóc sức khỏe, qua đó giải thích rõ ràng về phạm vi và thành phần, các trị liệu, các gói dịch vụ, các mức giá, thời gian hoạt động và các hướng dẫn thực hiện.

Nhân viên lễ tân phải cung cấp cho mỗi khách hàng mới, ngay khi họ đến một văn bản thông báo giải thích về những nội dung chống chỉ định có khả năng xảy ra với từng trị liệu. Trách nhiệm của nhân viên spa chăm sóc sức khỏe là phải yêu cầu khách hàng ký vào văn bản thông báo này để bảo đảm rằng khách hàng nhận thức được rõ những nội dung chống chỉ định có khả năng xảy ra.

Phải có quy trình đặt trước, ít nhất xác định được tên của khách hàng hoặc người hoặc tổ chức thực hiện đặt trước, bao gồm: số điện thoại, số fax hoặc email, các dịch vụ yêu cầu và giá các dịch vụ đó, số lượng khách hàng cùng với khoảng thời gian giữ trước và chính sách bảo đảm cho việc đặt trước. Tất cả các yêu cầu bổ sung cũng phải đăng ký ghi lại và nhân viên lễ tân phải cố gắng tối đa để đáp ứng các yêu cầu này trong điều kiện và khả năng của spa chăm sóc sức khỏe.

Nhân viên lễ tân phải thông tin tới các khách hàng về bất kỳ tình trạng bất thường nào có thể ảnh hưởng trực tiếp đến khách hàng và có thể hạn chế chất lượng dịch vụ được cung cấp, ví dụ đang có các công việc xây dựng, giảm thời gian mở cửa hoặc những hạn chế dịch vụ cùng các tình trạng khác.

Bản xác nhận phải được chính thức thông báo và chuyển đến khách hàng, bao gồm các nội dung bảo đảm cho các điều kiện đặt trước (thanh toán trước, thanh toán thẻ tín dụng, đặt cọc, v.v.).

Tất cả yêu cầu đặt trước phải được liệt kê ngay khi nhận được và phải được trả lời trong vòng 24 h làm việc.

Trường hợp có những thay đổi với nội dung đặt trước, nhân viên lễ tân phải thông báo ngay đến khách hàng và giải thích rõ nguyên nhân của các thay đổi này. Bất cứ tình trạng không bình thường nào xảy ra đều phải được thông tin tới các khách hàng bằng bất kỳ phương tiện liên lạc nào có thể đạt hiệu quả (ví dụ điện thoại, fax, email, phương tiện khác). Phải lưu lại dữ liệu xác nhận rằng khách đã được thông tin.

Phải có hồ sơ dữ liệu đăng ký của tất cả các khách hàng, nên sử dụng công cụ điện tử nếu có thể. Hệ thống quy trình nhập dữ liệu phải được văn bản hóa và hạn chế quyền truy cập cho nhân viên có thẩm quyền.

Nếu có đặt trước, tài liệu liên quan đến mỗi khách hàng cần được chuẩn bị trước khi khách đến, và trong đó thể hiện nội dung loại hình đặt trước.

Các dịch vụ đón khách đến phải được thực hiện một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Các chỉ dẫn chi tiết về lịch trình và cách thức tiếp cận các cơ sở vật chất, trang phục phù hợp v.v. phải được đưa ra (hoặc được cung cấp dưới dạng văn bản) nếu được yêu cầu.

Khi được yêu cầu, phải đưa ra các hướng dẫn cụ thể, chỉ rõ các bước tác động vật lý mà khách hàng sẽ trải qua với mỗi trị liệu.

Spa chăm sóc sức khỏe phải có quy trình quản lý đón khách đoàn.

Spa chăm sóc sức khỏe phải xác định quy trình nhận khách qua điện thoại.

Dịch vụ xuất hoá đơn và kết thúc phục vụ phải hoàn thành các yêu cầu sau:

– Xuất các hoá đơn và tập hợp thanh toán phải được thực hiện thật hiệu quả, nhanh chóng và thận trọng;

– Các hoá đơn phải chi tiết;

– Khi có yêu cầu của các khách hàng, phải cung cấp tất cả các biên nhận khách đã ký liên quan đến các dịch vụ đã sử dụng.

CHÚ THÍCH: các yêu cầu về lễ tân (gồm các cơ sở vật chất và dịch vụ) được tóm tắt trong Phụ lục C.

7.2 Trị liệu của spa chăm sóc sức khoẻ

Spa chăm sóc sức khỏe, tối thiểu, phải cung cấp các dịch vụ trị liệu thủ công (xem bảng A.1) và thủy trị liệu. Thêm vào đó, spa chăm sóc sức khỏe cũng có thể cung cấp các hoạt động trị liệu tổng thể (xem Phụ lục B).

Danh sách các dịch vụ phục vụ khách phải được thiết kế nhằm mục đích giúp cho khách hàng cảm thấy khoẻ mạnh.

Luôn sẵn sàng đưa ra tư vấn sức khỏe cho những khách có mong muốn nhận được đánh giá và lời khuyên.

Nhân viên trị liệu của spa chăm sóc sức khỏe (xem 3.7) phải được cung cấp tài liệu đào tạo, bồi dưỡng hướng dẫn trị liệu cụ thể với từng trị liệu nêu trong danh sách trị liệu đã được người quản lý spa thông qua. Tài liệu hướng dẫn bao gồm thông tin về tất cả các bước quy trình và các kỹ thuật tương ứng cũng như các sản phẩm sử dụng (kỹ thuật spa và thao tác bổ trợ). Các tài liệu hướng dẫn này, tối thiểu, phải bao gồm:

a) Các trị liệu chăm sóc sức khoẻ được sử dụng;

b) Các thông số áp dụng cho mỗi kỹ thuật: thời gian, lượng sản phẩm sử dụng, v.v.

c) Thiết bị bảo đảm thông số đã thống nhất;

d) Mô tả thực tế áp dụng của mỗi kỹ thuật, chỉ rõ tổng thời gian diễn ra cả quá trình và thời gian cụ thể mỗi bước thực hiện, trước khi (khách đến), trong khi (áp dụng kỹ thuật) và kết thúc (vệ sinh cơ sở vật chất), cho phù hợp;

e) Các chỉ định, chống chỉ định và hạn chế của từng trị liệu được sử dụng.

Toàn bộ các sản phẩm sử dụng trong trị liệu đều phải đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn quốc gia và/hoặc địa phương.

7.3 Các dịch vụ khác

Với các dịch vụ không nêu trong tiêu chuẩn này và được spa chăm sóc sức khỏe cung cấp trực tiếp (các cửa hàng hoặc các dịch vụ khác), lãnh đạo cao nhất phải xác định và đưa ra những yêu cầu cung ứng khác nhau cùng biểu giá hợp lý. Những yêu cầu này tối thiểu cần bao gồm các nội dung sau:

– Đào tạo nhân viên chuyên biệt;

– Các sản phẩm sử dụng phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về vệ sinh;

– Các dịch vụ bổ sung phải tuân thủ theo các yêu cầu về vệ sinh nêu trong tiêu chuẩn này;

– Các dịch vụ bổ sung phải tuân thủ theo các yêu cầu về bảo trì nêu trong tiêu chuẩn này (xem 5.1).

8 Quá trình hỗ trợ

8.1 Hoạt động kinh doanh

Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động liên quan đến các quá trình hoạt động kinh doanh. Việc này bao gồm các phương tiện sử dụng để thông tin về các dịch vụ được cung cấp (trang web, tờ rơi, v.v.) và hợp đồng các dịch vụ trung gian (các đại lý du lịch, công ty lữ hành, các văn phòng nhận đặt trước, các công ty, v.v.). Các tài liệu được sử dụng trong hoạt động thương mại (trang web, quảng cáo, tờ rơi) để quảng bá các dịch vụ phải phản ánh thông tin trung thực và đáng tin cậy, tránh các thuật ngữ hoặc hình ảnh sai và/ hoặc gây hiểu lầm. Đối với những trường hợp spa chăm sóc sức khỏe sử dụng công cụ ảo để giao tiếp với khách hàng (ví dụ: trang web), lãnh đạo cao nhất phải bảo đảm rằng thông tin cung cấp được điều chỉnh phù hợp với từng loại hình và đặc tính của các dịch vụ đưa ra trong từng thời điểm. Hơn thế nữa, đối với những trường hợp mà ở đó những công cụ này tương tác trực tiếp với khách hàng, thông tin phải được cung cấp kịp thời và nhanh chóng đối với mọi yêu cầu, bảo đảm rằng sự sắp xếp được thực hiện thông qua các công cụ này có mức độ đáng tin cậy tương đương với khi thực hiện thông qua các công cụ giao tiếp khác.

8.2 Thiết kế trị liệu

Thiết kế các trị liệu đang có và mới có phải được lập thành văn bản thể hiện trong ấn phẩm giới thiệu các dịch vụ cho khách hàng và tài liệu hướng dẫn đào tạo, bồi dưỡng nhân viên.

8.3 Chính sách môi trường

8.3.1 Các yêu cầu chung

Chính sách môi trường của spa chăm sóc sức khỏe phải dựa trên hai điểm chính:

a) Sử dụng năng lượng hiệu quả và giảm mức tiêu thụ;

b) Giảm ô nhiễm.

Lãnh đạo cao nhất của spa chăm sóc sức khỏe phải kết hợp các thực hành và hướng dẫn bảo vệ môi trường trong khi đào tạo, bồi dưỡng nhân viên để hình thành ý thức. Spa chăm sóc sức khỏe phải

thông báo cho khách hàng những biện pháp cải thiện môi trường đã được áp dụng mà có thể ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ, yêu cầu sự hợp tác (tự nguyện) của khách hàng. Tuy nhiên, điều này không được làm hạ thấp mức độ cung cấp dịch vụ nếu khách hàng không muốn hợp tác một cách tự nguyện.

Chính sách môi trường phải được xem xét từ hệ thống lãnh đạo cao nhất để rà soát, xác định lại những hành động chưa đạt được nhằm đề ra những cải tiến đối với các mục tiêu của chính sách môi trường.

8.3.2 Tiêu thụ năng lượng

Spa chăm sóc sức khỏe phải đưa ra các hành động có thể thực hiện được nhằm cải thiện hiệu quả năng lượng, ví dụ như một số cơ chế sau: năng lượng tái tạo, các thiết bị hoặc linh kiện tiêu thụ năng lượng thấp, các thiết bị cảm biến, các loại năng lượng sạch (gió, mặt trời, quang điện, sinh khối) hoặc năng lượng đồng phát và cách nhiệt cơ sở đúng cách.

8.3.3 Tiêu thụ tài nguyên

Tùy thuộc vào cấu trúc và quy trình hoạt động của spa chăm sóc sức khỏe, tiêu chí về môi trường phải được kết hợp trong việc cung cấp các dịch vụ, chẳng hạn như giảm đóng gói hoặc khuyến khích tái sử dụng khi đóng gói, sử dụng các sản phẩm có thể phân hủy sinh học và tái chế. Spa chăm sóc sức khỏe phải thực hiện các hành động nhằm giảm tiêu thụ nước, như sử dụng các vòi nước có chỉnh dòng, các máy đo từ thông, giới hạn dung tích bể chứa, hệ thống kích hoạt, bộ hẹn giờ, tưới nhỏ giọt, các loại cây cần tưới ít nước trong vườn, hệ thống điều khiển theo giờ, tưới cục bộ và thiết kế lại vườn cây.

8.3.4 Quản lý và giảm ô nhiễm

Phải quản lý hiệu quả chất thải, xem xét để tránh ô nhiễm khi xử lý chất lỏng và sự phát tán vào không khí. Spa chăm sóc sức khỏe phải hỗ trợ việc phân loại chất thải phát sinh, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tái chế hoặc sử dụng thêm chất thải khi có thể.

Spa chăm sóc sức khỏe phải quản lý mức độ tiếng ồn gây ra bởi các hoạt động của nó ở cả bên trong và bên ngoài cơ sở, để tránh làm phiền các khách hàng. Lãnh đạo cao nhất phải bảo đảm đội ngũ nhân viên ý thức được những vấn đề đó.

Phụ lục A

(Tham khảo)

Nguồn gốc của các loại hình mát xa truyền thống từ một số quốc gia

Bảng A.1

Danh sách không đầy đủ về mát xa truyền thống và nguồn gốc

Tên quốc gia	Tên loại hình mát xa
Bru-nây	-
Cam-pu-chia	-
In-đô-nê-xi-a	Mát xa Bali
Lào	Mát xa Lào
Ma-lay-xi-a	Mát xa Urutan Ma-lay-xia
Mi-an-ma	Mát xa Mi-an-ma
Phi - líp - pin	Mát xa Hilot
Xinh-ga-po	Mát xa Jamu (sau sinh)
Thái Lan	Mát xa Thái
Việt Nam	Tẩm quất hay Mát xa Việt Nam

Phụ lục B

(Tham khảo)

Các hoạt động chăm sóc tổng thể

Các hoạt động chăm sóc tổng thể là những hoạt động với mục tiêu cho phép con người cải thiện sự cân bằng tự nhiên của mình như năng lượng, nhịp điệu tâm lý và sinh lý trong sự hài hòa với tự nhiên và các yếu tố cấu thành của nó.

Một danh sách không đầy đủ các hoạt động chăm sóc tổng thể như sau:

– Tài chí;

– Tập luyện Tâm Thế:

– Tập luyện trí óc;

– Hammam (phương pháp thư giãn kiểu Thổ Nhĩ Kỳ).

– Yoga;

– Khí công;

– Sophrology;

– Thiền;

– Các hoạt động thực hiện mối quan hệ trực tiếp với các yếu tố của tự nhiên: đi bộ hoặc các hoạt động tỉnh thức trong rừng, trên núi, ở ven biển hoặc sông;

– Các hoạt động sử dụng thiết bị cho phép liên kết với các yếu tố tự nhiên: vườn nội thất, phòng xông muối, không gian kết hợp hệ thống phun ô-xy tinh khiết, cộng với việc phát ra các ion âm.

Phụ lục C

(Tham khảo)

Danh mục kiểm tra các yêu cầu tại khu vực lễ tân

Bảng C.1, liệt kê các yêu cầu liên quan đến lễ tân, dựa trên 4.1.2 và 7.1

Hạng mục	Các yêu cầu trong lễ tân	Có	Không
4.1.2 (Các cơ sở vật chất)	Khu vực lễ tân trong tình trạng tốt, bảo đảm sạch sẽ, đủ sáng và không có chướng ngại vật.		
	Nếu các không gian dành cho dịch vụ khách hàng (lễ tân, nơi để đồ của khách, thu ngân, v.v.) được chia thành những phân khu riêng biệt, cần có biển chỉ dẫn rõ ràng để khách dễ nhận biết.		
7.1 (Dịch vụ)	Nhân viên lễ tân cung cấp cho các khách hàng bản danh sách các dịch vụ của spa chăm sóc sức khỏe, giải thích rõ ràng về phạm vi và thành phần, các trị liệu, các gói dịch vụ, các mức giá, thời gian hoạt động và các hướng dẫn thực hiện.		
	Nhân viên lễ tân cung cấp cho mỗi khách hàng mới một văn bản thông báo giải thích về những nội dung chống chỉ định có khả năng xảy ra với từng trị liệu. Thực hiện trách nhiệm của spa chăm sóc sức khỏe, yêu cầu khách hàng ký vào văn bản thông báo này để đảm bảo rằng khách hàng nhận thức được rõ về các nguy cơ đối với sức khỏe có khả năng xảy ra.		
	Có quy trình đặt trước, ít nhất xác định được tên của khách hàng hoặc người hoặc tổ chức thực hiện đặt trước, bao gồm: số điện thoại, số fax hoặc email, các dịch vụ yêu cầu, giá các dịch vụ đó, số lượng khách hàng, khoảng thời gian giữ trước và chính sách bảo đảm cho việc đặt trước.		
	Tất cả các yêu cầu bổ sung đã được đăng ký ghi lại.		
	Nhân viên lễ tân thông tin tới các khách hàng về bất kỳ tình trạng bất thường nào có thể trực tiếp ảnh hưởng đến khách hàng và có thể hạn chế chất lượng dịch vụ cung ứng, ví dụ đang có các công việc xây dựng, giảm thời gian mở cửa hoặc những hạn chế dịch vụ cùng các tình trạng khác.		

Hạng mục	Các yêu cầu trong lễ tân	Có	Không
	Bản xác nhận được chính thức thông báo và chuyển đến khách hàng, bao gồm các nội dung bảo đảm cho các điều kiện đặt trước (thanh toán trước, thanh toán thẻ tín dụng, đặt cọc, v.v.).		
	Tất cả yêu cầu đặt trước được liệt kê ngay khi nhận được và được trả lời trong vòng 24 h làm việc.		
	Trường hợp có những thay đổi với nội dung đặt trước, nhân viên lễ tân thông báo ngay đến khách và giải thích rõ nguyên nhân của các thay đổi này. Bất cứ tình trạng không bình thường nào xảy ra đều được thông tin tới các khách hàng bằng bất kỳ phương tiện liên lạc nào có thể đạt hiệu quả (ví dụ: điện thoại, fax, email, phương tiện khác).		
	Có hồ sơ dữ liệu đăng ký của tất cả các khách hàng, nên sử dụng công cụ điện tử nếu có thể. Hệ thống quy trình nhập dữ liệu được văn bản hóa và hạn chế quyền truy cập cho nhân viên có thẩm quyền.		
	Tài liệu liên quan đến mỗi khách hàng được chuẩn bị trước khi khách đến, nếu có đặt trước, và trong đó có nêu loại hình đặt trước.		
	Các dịch vụ đón khách đến được thực hiện một cách nhanh chóng và hiệu quả.		
	Các chỉ dẫn chi tiết về lịch trình và cách thức tiếp cận các cơ sở vật chất, trang phục v.v. được đưa ra (hoặc được cung cấp dưới dạng văn bản) nếu được yêu cầu.		
	Khi được yêu cầu, đưa ra các hướng dẫn cụ thể, chỉ rõ các bước tác động vật lý mà khách hàng sẽ trải qua với mỗi trị liệu.		
	Spa chăm sóc sức khỏe có quy trình quản lý đón khách đoàn.		
	Spa chăm sóc sức khỏe có xác định quy trình nhận khách qua điện thoại.		
	Việc xuất các hoá đơn và tập hợp thanh toán được thực hiện hiệu quả, nhanh chóng và thận trọng. Các hoá đơn được ghi chi tiết và tất cả các biên nhận khách đã ký được cung cấp theo yêu cầu.		

Thư mục tài liệu tham khảo

[1] TCVN 4898 (ISO 7001), Biểu trưng bằng hình vẽ – Biểu trưng thông tin công cộng

[2] ISO 17680, Du lịch và các dịch vụ liên quan – Trị liệu bằng nước biển – Các yêu cầu dịch vụ

[3] ISO 18513, Dịch vụ du lịch – Thuật ngữ – Khách sạn và các loại hình lưu trú du lịch khác