

## GARIS PANDUAN PENGELASAN SPA

Pengelasan Spa perlu dilaksanakan dalam **5 Langkah** seperti berikut:

### LANGKAH 1: PERSEDIAAN

Persediaan perlu dilakukan dengan dua pihak seperti berikut:

#### **a) Dengan pihak Spa**

- menghubungi pihak Spa untuk mereka memohon pengelasan / pengelasan semula.
- memberikan borang penilaian untuk dilengkapkan oleh pihak premis. Kriteria pengelasan boleh didapati di laman web kementerian.
- meminta pihak hotel bersedia dengan dokumen sokongan berikut:
  - Lesen Perniagaan dari Pihak Berkuasa Tempatan
  - Brosyur atau Sales Kit
  - Standard Operating Procedure (SOP)
  - Senarai Kakitangan
  - Permit bagi Terapi Asing
  - Surat atau rujukan Produk/Rawatan yang diluluskan oleh pihak Kementerian Kesihatan Malaysia
  - Pengesahan Pemeriksaan Kesihatan ahli terapi

#### **b) Dengan pasukan pemeriksa**

- Menghubungi dan mendapatkan pengesahan penyertaan panel pemeriksa berkaitan. Komposisi yang ideal sesuai dengan kriteria yang ditetapkan adalah seperti berikut:
  - 1 orang dari Kementerian Pelancongan selaku ketua pemeriksa
  - 1orang wakil NGO Spa
  - 1orang wakil Jabatan Kesihatan atau Kementerian Kesihatan
  - 1 orang wakil Pihak Berkuasa Tempatan

Kuorum bilangan Pasukan Pemeriksa Spa adalah sekurang-kurangnya 3 orang.

- Bagi **kes rayuan**, Ketua dan ahli pasukan pemeriksa hendaklah orang yang berbeza daripada ketua dan ahli dalam pemeriksaan awal.
- Menghantar surat pelantikan beserta dengan jadual pemeriksaan dan borang tuntutan.

## **LANGKAH 2: TAKLIMAT**

Sebelum pemeriksaan dijalankan, taklimat-taklimat berikut perlulah dijalankan:

### **A. Taklimat Ringkas Ketua Pasukan Spa (KPL)**

- Memperkenalkan ahli-ahli panel kepada wakil spa
- Dapatkan 'sales-kit' / fact sheet' dari spa

### **B. Taklimat Ringkas Pengurusan Spa**

- Perkhidmatan yang disediakan
- Jenis bilik rawatan
- Jenis rawatan yang ditawarkan
- Kemudahan-kemudahan dalam spa
- Jumlah kakitangan
- Sesi soal jawab ( Q&A)

## **LANGKAH 3: PEMERIKSAAN**

a) **Peralatan:** pastikan membawa

- Kamera;
- Buku kriteria "*Guidelines for Spa & Reflexology Centre Classification*";
- Borang penilaian yang telah dilengkapi oleh pihak spa;
- Buku catatan (untuk merekod teguran)

## **SALINAN-SALINAN DOKUMEN YANG PERLU**

- Salinan lesen perniagaan terbaru dari PBT berkenaan
- Salinan senarai produk yang digunakan
- Salinan senarai pekerja dan permit kerja (*foreign therapists*)
- Lain-lain dokumen (SOPs, SOCSO, EPF dan sebagainya)

### **c) Kaedah pemeriksaan:**

- Panel perlu memeriksa dengan teliti kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dalam buku "*Guidelines for Spa & Reflexology Centre Classification*";
- Kakitangan perlulah ditemuramah secara rambang bagi menilai mutu perkhidmatan, kebolehan bahasa, pengetahuan, kebajikan, latihan dan pemeriksaan kesihatan

## **LANGKAH 4: PENILAIAN**

Selepas semua kawasan diperiksa, panel hendaklah membuat penilaian seperti berikut:

- Perbincangan panel, penilaian dan penggredan
- Pengisian markah, ulasan dan tandatangan borang penilaian (individu)
- Penerangan kepada wakil spa (kelemahan, kelebihan & cadangan penambahbaikan)

## **LANGKAH 5: LAPORAN**

- Ketua pasukan pemeriksa bertanggungjawab menyediakan dan mengemukakan perkara-perkara berikut kepada urusetia dalam tempoh 7 hari dari tarikh pemeriksaan dibuat:
  - Laporan pemeriksaan mengikut Format seperti di **Lampiran C**

- Gambar - gambar pemeriksaan
  
- Laporan perlu dibentangkan kepada jawatankuasa Mesyuarat Pra-Panel dan Panel Pengelasan Spa di Kementerian Pelancongan pada setiap bulan