

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGREDAN BAGI KATEGORI SPA
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR SPA)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	MARKAH (%)
1.0	KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)	
2.0	KEMUDAHAN DAN PERALATAN (FACILITIES AND EQUIPMENTS)	
3.0	PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN (PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)	
4.0	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPs)	
5.0	PEKERJA (STAFF)	
6.0	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTATIKA (QUALITATIVE AND AESTHETIC REQUIREMENTS)	
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		

1.0 KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
1.1	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMILIKI LESEN PERNIAGAAN YANG SAH DAN BERDAFTAR YANG DIKELUARKAN OLEH PIHAK BERKUASA BERKENAAN				WAJIB	
1.2	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMILIKI LESEN SPA YANG SAH ATAU LESEN SETARA YANG DIKELUARKAN OLEH PIHAK BERKUASA TEMPATAN SEBAGAIMANA YANG DIKEHENDAKI UNTUK TUJUAN OPERASI MENGIKUT UNDANG-UNDANG YANG DITETAPKA				WAJIB	
1.3	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMENUHI SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) DARIPADA KATEGORI JENIS SPA.				WAJIB	
1.4	SETIAP SPA HENDAKLAH MENGGUNAKAN HANYA PRODUK DAN PERALATAN RAWATAN YANG BERDAFTAR SERTA DILULUSKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN				WAJIB	
1.5	UMUR DAN KELAYAKAN PEKERJA HENDAKLAH MEMATUHI PERUNTUKAN YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG BERKENAAN				WAJIB	
1.6	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMATUHI STANDARD KEBERSIHAN YANG DITETAPKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN				WAJIB	
1.7	SETIAP PREMIS SPA HENDAKLAH MEMATUHI SEMUA PERATURAN BANGUNAN TEMPATAN ATAU PERATURAN INDUSTRI YANG BERKAITAN				WAJIB	
1.8	TERAPIS ATAU KAKITANGAN WARGA ASING HENDAKLAH MEMILIKI PERMIT KERJA YANG SAH				WAJIB	
1.9	HAK DAN KELAYAKAN KAKITANGAN HENDAKLAH MEMATUHI PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG YANG BERKAITAN (PERKESO, KWSP DAN SEBAGAINYA)				WAJIB	

2.0 KEMUDAHAN DAN PERALATAN

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
2.1	BILIK RAWATAN (RAWATAN MUKA, URUTAN, SKRUB, BALUTAN, TOPENG DAN LAIN-LAIN)	MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA TIGA (3) KATIL RAWATAN YANG DIPISAHKAN DENGAN TIRAI / SKRIN	MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA EMPAT (4) KATIL URUTAN YANG DIPISAHKAN DENGAN SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) BILIK RAWATAN YANG MEMPUNYAI HIASAN DAN KELENGKAPAN STANDARD	MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA ENAM (6) KATIL URUTAN YANG DIPISAHKAN DENGAN SEKURANG-KURANGNYA TIGA (3) BILIK RAWATAN DENGAN TAHAP HIASAN DAN KELENGKAPAN YANG TINGGI	MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA ENAM (6) KATIL URUTAN YANG DIPISAHKAN DENGAN SEKURANG-KURANGNYA TIGA (3) BILIK RAWATAN DALAM PERSEKITARAN SANGAT EKSklusIF SERTA DENGAN TAHAP HIASAN DAN KELENGKAPAN YANG CEMERLANG	

		<p>SETIAP BILIK RAWATAN DIKEHENDAKI BERADA DALAM KEADAAN SANGAT BERSIH, LENGKAP DENGAN PERALATAN YANG MENCUKUPI, DISENGGARA DENGAN BAIK SERTA MENARIK DENGAN PENGGUNAAN BUNYI, PENCAHAYAAN DAN AROMA YANG SESUAI, DAN HENDAKLAH MEMATUHI SEMUA KEHENDAK DAN PERATURAN KERAJAAN / PIHAK BERKUASA YANG BERKAITAN</p>			
2.2	RUANG PENERIMAAN	SEDIAKAN KAUNTER PENERIMAAN	<p>SEDIAKAN KAUNTER PENERIMAAN YANG LENGKAP DAN BERSUSUN ATUR DENGAN BAIK, SEPADAN DENGAN SAIZ SPA SERTA MENYEDIAKAN KEMUDAHAN TEMPAT DUDUK YANG MENCUKUPI</p>	<p>SEDIAKAN RUANG PENERIMAAN YANG LENGKAP DAN DIHIAS DENGAN CITA RASA YANG BAIK, SEPADAN DENGAN SAIZ SPA SERTA MENYEDIAKAN KEMUDAHAN TEMPAT DUDUK YANG SELESA DAN BERTARAF BAIK</p>	<p>SEDIAKAN RUANG PENERIMAAN YANG LENGKAP DAN DIHIAS DENGAN CITA RASA YANG BAIK, SEPADAN DENGAN SAIZ SPA SERTA MENYEDIAKAN KEMUDAHAN TEMPAT DUDUK YANG SELESA DAN BERTARAF BAIK (DICADANGKAN UNTUK MENYEDIAKAN KAWASAN LOUNJ PREMIUM)</p>
		<p>SETIAP KAWASAN PENERIMAAN MESTILAH SANGAT BERSIH DAN MENARIK DENGAN PENGGUNAAN YANG SESUAI BAGI BUNYI, PENCAHAYAAN DAN HARUMAN</p>			
		<p>MENGALAKKAN PENGGUNAAN HIASAN BERUNSURKAN MALAYSIA SEPERTI BATIK DAN HIASAN TEMPATAN LAIN</p>			
2.3	KAWASAN/BILIK PENYEDIAAN	<p>SETIAP KAWASAN/BILIK PENYEDIAAN MESTILAH SANGAT BERSIH, HYGIENIK DAN DISENGGARAKAN DENGAN BAIK</p>			
				<p>KAWASAN/BILIK PENYEDIAAN MESTILAH DIASINGKAN DARIPADA PANTRI</p>	
2.4	KAWASAN RUNCIT	DIGALAKKAN	<p>SEDIAKAN KAWASAN RUNCIT YANG LENGKAP DAN TERATUR DENGAN BAIK</p>	<p>SEDIAKAN KAWASAN RUNCIT YANG LENGKAP DAN DIHIAS DENGAN BAIK</p>	<p>SEDIAKAN KAWASAN RUNCIT YANG SEMPURNA DARI SEGI SUSUNATUR DAN HIASAN</p>
2.5	BILIK PERSALINAN / KEMUDAHAN PETI SIMPANAN	<p>1. SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN KEMUDAHAN BERUBAH PAKAI DI KAWASAN RAWATAN YANG MEMBERIKAN PRIVASI KEPADA PELANGGAN</p> <p>2. SEDIAKAN PENYANGKUT BAJU, SELUAR DALAM / BOXER SEMENTARA DAN SELIPAR</p> <p>3. SETIAP BILIK / KEMUDAHAN BERUBAH MESTILAH SANGAT BERSIH, HYGIENIK DAN MENARIK</p>	<p>1.SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN KEMUDAHAN BERUBAH DAN PETI SIMPANAN DI KAWASAN RAWATAN YANG MEMBERIKAN PRIVASI DAN KESELAMATAN KEPADA PELANGGAN</p> <p>2.SEDIAKAN PENYANGKUT BAJU, SELUAR DALAM / BOXER SEMENTARA, SARUNG / PAREO / MOMO, SELIPAR, PENUTUP MANDI DAN PETI PERHIASAN, DAN SEMUA ITEM MESTILAH DIPAPARKAN DENGAN TERATUR DAN MENARIK</p> <p>3.SETIAP BILIK / KEMUDAHAN BERUBAH MESTILAH SANGAT BERSIH, HYGIENIK DAN MENARIK</p>	<p>1. SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN KEMUDAHAN BERUBAH DAN PETI SIMPANAN DI KAWASAN RAWATAN UNTUK MEMBERIKAN PRIVASI DAN KESELAMATAN KEPADA PELANGGAN</p> <p>2.SEDIAKAN PENYANGKUT BAJU, SELUAR DALAM / BOXER SEMENTARA, KIMONO / JUBAH MANDI / SARUNG / PAREO / MOMO, SELIPAR, PENUTUP MANDI DAN PETI PERHIASAN, DAN SEMUA ITEM MESTILAH DIPAPARKAN DENGAN TERATUR DAN MENARIK</p> <p>3.SEDIAKAN KAWASAN RIASAN DENGAN PERALATAN SEPERTI SISIR, PENERING RAMBUT, CERMIN DAN BARANGAN MANDIAN</p> <p>4.SETIAP BILIK / KEMUDAHAN BERUBAH MESTILAH SANGAT BERSIH, HYGIENIK, MENARIK DAN BERHARUMAN</p> <p>5.SEDIAKAN KEMUDAHAN BEG / BAKUL LAUNDRI UNTUK LINEN KOTOR</p>	

2.6	<p>TANDAS</p> <p>PENGECUALIAN: BAGI SPA YANG TERLETAK DI DALAM PUSAT BELI-BELAH / HOTEL, TANDAS MESTILAH BERDALAM DALAM JARAK BERJALAN KAKI YANG BERDEKATAN.</p> <p>DALAM KES SPA YANG TERLETAK DALAM BANGUNAN YANG SAMA DENGAN PERNIAGAAN LAIN, SEMPADANNYA MESTILAH DITANDAKAN DENGAN JELAS DAN AKTIVITI PERNIAGAAN LAIN TIDAK BOLEH MENGGANGGU PENYEDIAAN PERKHIDMATAN SPA.</p>	<p>1.SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN TANDAS BERTARAF STANDARD DENGAN KEMUDAHAN MANDIAN DAN AIR PANAS</p> <p>2.SEDIAKAN BEKALAN KERTAS TANDAS DAN TUALA BERSIH YANG MENCUKUPI</p> <p>3.SEDIAKAN KEMUDAHAN PEMBUANGAN KERTAS TANDAS / TUALA SEKALI GUNA DAN TEMPAT SAMPAH</p>	<p>1. SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA TANDAS BERTARAF STANDARD DENGAN KEMUDAHAN MANDIAN DAN AIR PANAS</p> <p>2. SEDIAKAN BEKALAN KERTAS TANDAS, BARANGAN MANDIAN DAN TUALA BERSIH YANG MENCUKUPI</p> <p>3. SEDIAKAN KEMUDAHAN PEMBUANGAN KERTAS TANDAS / TUALA SEKALI GUNA DAN TEMPAT SAMPAH</p>	<p>1.SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA TANDAS BERTARAF STANDARD DENGAN KEMUDAHAN MANDIAN AIR PANAS DALAM KUBIKEL BERASINGAN / TAB MANDIAN PANJANG</p> <p>2.SEDIAKAN BEKALAN KERTAS TANDAS, BARANGAN MANDIAN DAN TUALA BERSIH YANG MENCUKUPI</p> <p>3.SEDIAKAN KEMUDAHAN PEMBUANGAN KERTAS TANDAS / TUALA SEKALI GUNA DAN TEMPAT SAMPAH</p>	<p>1.SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA TANDAS BERTARAF STANDARD DENGAN KEMUDAHAN MANDIAN AIR PANAS DALAM KUBIKEL BERASINGAN / TAB MANDIAN PANJANG</p> <p>2.SEDIAKAN KAUNTER RIASAN DENGAN CERMIN, PENGERING RAMBUT DAN AKSESORI PENJAGAAN DIRI</p> <p>3.SEDIAKAN BEKALAN KERTAS TANDAS, BARANGAN MANDIAN DAN TUALA BERSIH YANG MENCUKUPI</p> <p>4.SEDIAKAN KEMUDAHAN PEMBUANGAN KERTAS TANDAS / TUALA SEKALI GUNA DAN TEMPAT SAMPAH</p>
		TANDAS DIASINGKAN UNTUK LELAKI DAN WANITA			
2.7	<p>SAUNA / MANDIAN PANJANG BERASASKAN STEAM / RAWATAN LAIN BERASASKAN AIR</p> <p>Setiap spa mestilah menyediakan sekurang-kurangnya satu atau dua rawatan berasaskan air yang memberi manfaat kepada kesejahteraan. Rawatan berasaskan air merujuk kepada penggunaan air panas atau sejuk, sama ada semula jadi, mineral atau thalassic.</p> <p>Pengecualian: Bagi spa yang terletak di Sabah / Sarawak.</p>	<p>TAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) JENIS RAWATAN TERAPI AIR (AQUA THERAPY) YANG LAIN</p>	<p>TAWARKAN DUA (2) ATAU LEBIH JENIS RAWATAN TERAPI AIR (AQUA THERAPY) DI MANA SATU DARIPADA RAWATAN YANG DITAWARKAN MESTILAH MENGGUNAKAN TAB MANDIAN PANJANG ATAU JENIS TAB LAIN</p>		
2.8	<p>MENU / BROSUR SPA</p>	<p>SEMUA KATEGORI:</p> <p>SETIAP SPA MESTILAH MENYEDIAKAN MENU / BROSUR SPA YANG LENGKAP BESERTA HARGA UNTUK MEMBANTU PELANGGAN MEMBUAT KEPUTUSAN TERHADAP PILIHAN RAWATAN / PAKEJ</p> <p>1. RAWATAN WAJAH (FACIAL) 2. URUTAN BADAN (BODY MASSAGE) 3. PEMBALUTAN / TOPENG BADAN (BODY WRAPS / MASK) 4. SKRAB BADAN (BODY SCRUBS) 5. RAWATAN BERASASKAN AIR (WATER TREATMENTS)</p>			
2.9	<p>KAEDAH PEMBAYARAN</p>	<p>TUNAI / KAD / QR / SEBARANG MEDIUM PEMBAYARAN ATAS TALIAN</p>			

**3.0 PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN
(PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
------	---------------------	----	----	----	----	----

3.1	PRODUK RAWATAN (KECANTIKAN WAJAH, KECANTIKAN BADAN, PENJAGAAN RAMBUT, MINYAK URUT, PENJAGAAN KAKI, PENJAGAAN TANGAN DAN LAIN-LAIN)		MENAWARKAN RANGKAIAN ASAS PRODUK RAWATAN	MENAWARKAN PELBAGAI RANGKAIAN PRODUK RAWATAN BERKUALITI TINGGI	MENAWARKAN PELBAGAI RANGKAIAN PRODUK RAWATAN PREMIUM EKSklusif
			SETIAP PRODUK MESTILAH BERDAFTAR DENGAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA		
			AHLI TERAPI HENDAKLAH MEMBERIKAN KHIDMAT PERUNDINGAN KEPADA PELANGGAN BERKAITAN PRODUK RAWATAN SERTA MENJAWAB SEBARANG PERTANYAAN YANG BERKAITAN, JIKA BERKENAAN, SELARAS DENGAN GARIS PANDUAN YANG DITETAPKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA		
3.2	RAWATAN SPA		SETIAP RAWATAN MESTILAH DILAKSANAKAN OLEH AHLI TERAPI YANG BERTAULIAH / BERKELAYAKAN MENGIKUT PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG, JIKA BERKENAAN		
	3.2.1	RAWATAN MUKA	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA SATU JENIS RAWATAN MUKA	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) ATAU LEBIH JENIS RAWATAN MUKA	
			KAEDAH DAN PENGGUNAAN RAWATAN MUKA MESTILAH DILAKSANAKAN DENGAN SELAMAT DAN MENGGUNAKAN PRODUK YANG BERDAFTAR DENGAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA		
			RAWATAN MUKA YANG MENGGUNAKAN SAYURAN DAN BUAH-BUAHAN SEGAR MESTILAH DISEDIAKAN DAN DISIMPAN DALAM KEADAAN HIGIENIK		
	3.2.2	RAWATAN BADAN	SEMUA KATEGORI: SETIAP SPA MESTILAH MENAWARKAN RANGKAIAN LENGKAP RAWATAN BADAN (URUT BADAN, SCRUB BADAN, PEMBALUTAN / MASKER BADAN)		
	3.2.3	URUTAN (URUTAN MALAYSIA, SWEDISH, SHIATSU, THAI, BALI DAN LAIN-LAIN)	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) JENIS URUTAN BADAN PENUH	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA TIGA (3) JENIS URUTAN BADAN PENUH TERMASUK URUTAN SIGNATURE / URUTAN MALAYSIA	
3.2.4	TERAPI AIR (BALNEOTERAPI, WAP, SAUNA, JACUZZI, MANDIAN PANJANG, HIDROTERAPI DAN LAIN-LAIN)	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) JENIS RAWATAN TERAPI AIR LAIN	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) JENIS RAWATAN TERAPI AIR, DI MANA SATU DARIPADANYA MESTILAH MANDIAN PANJANG ATAU JENIS MANDIAN LAIN		
3.2.5	RAWATAN SPA LAIN (PENCUKURAN, SPA TANGAN, SPA KAKI, SPA RAMBUT DAN LAIN-LAIN)	GALAKKAN	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) JENIS RAWATAN SPA LAIN	MENAWARKAN SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) JENIS RAWATAN SPA LAIN	
3.3	PROGRAM KESEJAHTERAAN		TIDAK WAJIB, NAMUN JIKA PROGRAM / TERAPI KESEJAHTERAAN TERSEBUT DITAWARKAN, IA MESTILAH DIAWASI / DILAKSANAKAN OLEH PENGAJAR YANG BERTAULIAH / BERKELAYAKAN DAN MEMENUHI SEMUA SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG. JIKA PROGRAM / TERAPI KESEJAHTERAAN TERSEBUT DITAWARKAN, MARKAH TAMBAHAN BOLEH DIAMBIL KIRA UNTUK PENILAIAN.		
			SEMUA TERAPI ADALAH UNTUK KESEJAHTERAAN SAHAJA DAN BUKAN SEBAGAI RAWATAN PERUBATAN		

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
------	---------------------	----	----	----	----	----

4.1	OPERASI	<p>SEMUA KATEGORI: SPA MESTILAH MENYEDIAKAN MANUAL PENGOPERASIAN YANG MERANGKUMI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WAKTU OPERASI DAN PENUTUPAN 2. PROSEDUR KAUNTER / RESEPSIONIS 3. PROSEDUR PEMBAYARAN 4. REKOD PELANGGAN 5. KESELAMATAN & KESIHATAN 6. REKOD PEKERJA 7. PROTOKOL RAWATAN ASAS 8. STANDARD KEBERSIHAN, PENJAGAAN DIRI DAN HIGIENIK 9. PENJAGAAN KAIN DAN LINEN 10. PEMBAIKAN & PENYELENGGARAAN 11. KESELAMATAN PERALATAN 12. HANTARAN SEKSUAL / GANGGUAN SEKSUAL 13. KOD ETIKA 	
	4.1.1	KAUNTER HADAPAN	<p>MANUAL YANG MERANGKUMI KAUNTER HADAPAN DAN PENYEDIAAN SPA HENDAKLAH MELIPUTI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MENYAMBU DAN MEMBERI LAYANAN KEPADA PELANGGAN 2. TEMUJANJI DAN TEMPAHAN 3. PEMBAYARAN DAN URUSAN KASIR 4. RUANG JUALAN - PAMERAN PRODUK 5. RUANG MENUNGGU / LOUNGE
	4.1.2	PENYEDIAAN PEJABAT	GALAKKAN
4.2	PENYELENGGARAAN KEBERSIHAN (HOUSEKEEPING)		<p>SANGAT DIGALAKKAN</p> <p>MANUAL YANG MERANGKUMI PENJAGAAN KEBERSIHAN HENDAKLAH MELIPUTI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KEBERSIHAN & HIGIENIK 2. PENJAGAAN LINEN 3. PEMBAIKAN & PENYELENGGARAAN
4.3	PENGURUSAN SUMBER MANUSIA		<p>SANGAT DIGALAKKAN</p> <p>MANUAL YANG MERANGKUMI SUMBER MANUSIA HENDAKLAH MELIPUTI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CARTA ORGANISASI 2. DESKRIPSI JAWATAN DAN KELAYAKAN YANG BERKAITAN 3. PROSES PENGAMBILAN PEKERJA 4. DOKUMEN PEKERJAAN 5. LATIHAN DAN PEMBANGUNAN KAKITANGAN 6. BUKU PEKERJA / EMPLOYEE HANDBOOK 7. GARIS PANDUAN PENGURUSAN TENAGA KERJA (MANNING GUIDE) 8. KEBAJIKAN KAKITANGAN

4.4	MANUAL PEKERJA	SANGAT DIGALAKKAN	<p>BUKU PEKERJA HENDAKLAH MERANGKUMI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.KESELAMATAN DAN KESELAMATAN (SITUASI KECEMASAN DAN PELAKSANAAN PERTOLONGAN CEMAS) 2.MASA TIBA DAN BERLEPAS PEKERJA 3.PENJADUALAN / ROSTER KAKITANGAN 4.CUTI 5.KOMUNIKASI PERIBADI (BOK LOG) 6.AKSES PEKERJA DAN PELANGGAN 7.KAWASAN AWAM DAN BUKAN AWAM 8.PERALATAN DAN SISTEM OPERASI 9.MENJAGA MAKLUMAT SULIT DAN POLISI TIDAK MENDEDAHKAN MAKLUMAT 10.PENAMPILAN / GROOMING 11.BARANG HILANG DAN JUMPANYA 12.MANFAAT UNTUK PEKERJA / KELUARGA / SAHABAT 13.MESYUARAT DAN KOMUNIKASI PEKERJA 14.TIP / GRATUITI 15.PERKARA YANG BOLEH DAN TIDAK BOLEH DILAKUKAN (DOS AND DON'TS)
4.5	MANUAL LATIHAN DALAM KALANGAN PEKERJA	SANGAT DIGALAKKAN	<p>MANUAL LATIHAN DALAM KALANGAN PEKERJA HENDAKLAH MERANGKUMI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.PENGENALAN 2.STANDARD PENAMPILAN DAN PENJAGAAN DIRI 3.PERKATAAN SPA BERKAITAN RAWATAN SPA 4.RESIPI SPA UNTUK BAHAN SEGAR (JIKA BERKAITAN) 5.RAWATAN SPA MENGIKUT MENU RAWATAN 6.PENGETAHUAN PRODUK 7.PENJAGAAN DAN PENGGUNAAN PERALATAN 8.KHIDMAT PELANGGAN 9.MENJUAL DAN MENINGKATKAN JUALAN (UP SELLING)
4.6	GARIS PANDUAN KOLLATERAL SPA	<p>GARIS PANDUAN KOLLATERAL SPA HENDAKLAH MERANGKUMI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.LOGO 2.KEPALA SURAT 3.KAD PERNIAGAAN 4.MENU SPA 	<p>GARIS PANDUAN KOLLATERAL SPA HENDAKLAH MERANGKUMI PERKARA BERIKUT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.LOGO 2.KEPALA SURAT 3.KAD PERNIAGAAN 4.MENU SPA 5.VAUCER HADIAH 6.FOLDER KIT MEDIA 7.LAMAN WEB 8.BAHAN PROMOSI 9.LAIN-LAIN

4.7	KOD ETIKA	<p>SEMUA KATEGORI: SETIAP SPA MESTILAH MEMATUHI KODE ETIKA BAGI MENJAGA IMEJ BAIK INDUSTRI SPA.</p> <p>PELANGGAN</p> <p>1.MENGHORMATI PERATURAN SPA YANG DITETAPKAN OLEH PENGENDALI 2.MEMATUHI PERATURAN KESELAMATAN DAN KESELAMATAN 3.BERGAYA DAN BERINTERAKSI DENGAN HORMAT TERHADAP TERAPIS SPA 4.TIDAK MEMINTA SEBARANG RAWATAN YANG TIDAK TERMASUK DALAM MENU RAWATAN SPA 5.TIDAK MELANGGAR SEBARANG UNDANG-UNDANG DI DALAM PREMIS SPA</p> <p>PEKERJA / KAKITANGAN</p> <p>1.AMALKAN ADAB DAN TATATERTIB DENGAN PELANGGAN PADA SETIAP MASA 2.MENGIKUTI DAN MELAKSANAKAN SOP PADA SETIAP MASA 3.TIDAK MELANGGAR SEBARANG UNDANG-UNDANG DI DALAM PREMIS 4.TIDAK MENAWARKAN ATAU MELAKSANAKAN SEBARANG RAWATAN YANG TIDAK TERMASUK 5.DALAM MENU RAWATAN SPA 6.MENGHORMATI PELANGGAN DAN RAKAN KERJ</p>
-----	-----------	--

5.0 PEKERJA / STAFF

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
5.1	JAWATAN	SETIAP SPA MESTILAH MEMPUNYAI SEKURANG-KURANGNYA: 1.PENYELIA / SUPERVISOR 2.TERAPIS SPA		SETIAP SPA MESTILAH MEMPUNYAI SEKURANG-KURANGNYA: 1.PENOLONG PENGURUS / ASISTAN PENGURUS 2.PENYELIA / SUPERVISOR 3.TERAPIS SPA	SETIAP SPA MESTILAH MEMPUNYAI SEKURANG-KURANGNYA: 1.PENGURUS SPA / PENOLONG PENGURUS 2.PELATIH (DALAMAN / LUARAN) 3.KHIDMAT PELANGGAN / KAUNTER HADAPAN 4.PENYELIA / SUPERVISOR 5.TERAPIS SPA	
		NISBAH PEKERJA ASING HENDAKLAH MENGIKUTI SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG				
		BILANGAN KAKITANGAN HENDAKLAH SEPADAN DENGAN SAIZ OPERASI DAN KUALITI KAKITANGAN ADALAH YANG PALING PENTING				
	KELAYAKAN					
5.2	5.2.1 KELAYAKAN UMUM	SEMUA KATEGORI: 1.TERAPIS SPA MESTILAH BERSIJIL 2.JAWATAN PENYELIA DAN KE ATAS MESTILAH BERSIJIL DAN MEMILIKI PENGALAMAN KERJA SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) TAHUN				
	5.2.2 BAHASA	SEMUA KATEGORI: PENYAMBUT TETAMU DWIBAHASA HENDAKLAH SEKURANG-KURANGNYA MAHIR DALAM BAHASA MELAYU DAN BAHASA INGGERIS, ATAU MEMPUNYAI KEMAHIRAN DALAM SATU BAHASA LAIN YANG SESUAI DENGAN KEBANYAKAN PELANGGAN.				
	5.2.3 CARA MEMBERI SALAM / CARA MENYAMBUT PELANGGAN	SEMUA KATEGORI: KAKITANGAN HENDAKLAH MENYAMBUT PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN SALAM MALAYSIA DAN BERSIKAP PERHATIAN BAGI MENCERMINKAN SUASANA SPA PADA SETIAP MASA. BUDAYA MALAYSIA ADALAH DIGALAKKAN				
5.3	UNIFORM KAKITANGAN	SEMUA KATEGORI: 1.KAKITANGAN (TERAPIS, URUTAN, RESEPSIONIS, PEKERJA PEJABAT BELAKANG) HENDAKLAH MEMAKAI UNIFORM YANG BERSIH, SELESA, PRAKTIKAL DAN SOPAN DENGAN LENGAN, TIDAK TERLALU SEMPIT DAN PANJANG UNIFORM HENDAKLAH SEHINGGA DI BAWAH LUTUT.				
5.4	PEMERIKSAAN PERUBATAN	SEMUA KATEGORI: SEMUA KAKITANGAN YANG MELAKSANAKAN RAWATAN KEPADA PELANGGAN WAJIB MENJALANI PEMERIKSAAN PERUBATAN SETIAP TAHUN DAN MEMATUHI KEPERLUAN PIHAK BERKUASA KESIHATAN, DAN LAPORAN PEMERIKSAAN HENDAKLAH DISIMPAN UNTUK RUJUKAN.				
	KEMUDAHAN UNTUK KAKITANGAN	HENDAKLAH MENYEDIAKAN LOKER DAN BILIK TUKAR PAKAIAN UNTUK KAKITANGAN				
5.5	5.5.1 KEMUDAHAN SANITARI	DISYORKAN			HENDAKLAH MENYEDIAKAN KEMUDAHAN SANITARI YANG BERASINGAN, MENCUKUPI DAN BERSIH UNTUK KAKITANGAN (TANDAS, SINK, MANDI, BILIK MANDI DAN LAIN-LAIN)	

5.5.2	PANTRI KAKITANGAN	DISYORKAN	PANTRI KAKITANGAN HENDAKLAH DISEDIAKAN DAN MESTI BERSIH, TERJAGA DENGAN BAIK SERTA SEPADAN DENGAN BILANGAN KAKITANGAN
5.6	LATIHAN KAKITANGAN (TERAPIS, FRONT LINER, PENGURUSAN)	SEMUA KATEGORI: SEMUA TERAPIS HENDAKLAH MENDAPAT LATIHAN YANG SESUAI DAN TERUS MENERUS MENERIMA LATIHAN SPA BERTERUSAN (RAWATAN, URUTAN, PENJAGAAN DIRI DAN LAIN-LAIN) DENGAN SIJIL YANG DIENDORSEKAN OLEH KERAJAAN / MENGIKUT SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH KERAJAAN	

6.0 KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
6.1	<p>KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK (KEGUNAAN DAN ESTETIK ADALAH BERASASKAN SEMUA PERALATAN SEPERTI PERABOT, PERALATAN LEMBUT, PRODUK, HIASAN, BILIK RAWATAN, KAWASAN AWAM, ALAT KELENGKAPAN DAN LAIN-LAIN)</p> <p>CATATAN: SELAMAT MERUJUK KEPADA SEMUA SYARAT UNDANG-UNDANG UNTUK KESELAMATAN SEPERTI PRODUK DAN PERALATAN BERSIJIL, TERAPIS DAN PENGURUTAN YANG BERSIJIL DAN LAIN-LAIN.</p> <p>KEGUNAAN (FUNCTION): PENGGUNAAN RUANG, TEMPAT DUDUK, KAPASITI, DAN KEPERLUAN OPERASI</p> <p>WARNA (COLOUR): PEMANTULAN DAN PENGGUNAAN CAHAYA, SKEMA WARNA DAN KOMBINASI WARNA</p> <p>ESTETIK (AESTHETIC): PENEKANAN KARAKTER GAYA (CIRI REKAAN)</p> <p>SUASANA (AMBIENCE): UNTUK MENCIPTA PERSEKITARAN SPA YANG MENARIK DARI SEGI ESTETIK, BERHARUMAN DAN MEMENUHI EMPAT (4) DERIA: PANDANGAN, BUNYI, BAU DAN SENTUHAN</p>	SELAMAT, BERFUNGSI, BERTARAF KUALITI DAN TERJAGA DENGAN BAIK	SELAMAT, BERFUNGSI, BERTARAF KUALITI STANDARD DAN TERJAGA DENGAN BAIK	SELAMAT, BERFUNGSI, BERTARAF KUALITI SANGAT BAIK, TERJAGA DENGAN BAIK DAN BERSIFAT BERSEMAJNA ELEMEN TEMPATAN / ANTARABANGSA DAN HIASAN YANG SESUAI DI KAWASAN AWAM HIASAN TEMPATAN DI BILIK RAWATAN APABILA SESUAI	SELAMAT, BERFUNGSI, BERKUALITI TINGGI, BERSEMAJNA DAN TERJAGA DENGAN BAIK ELEMEN TEMPATAN / ANTARABANGSA DAN HIASAN YANG SESUAI DI KAWASAN AWAM HIASAN TEMPATAN DI BILIK RAWATAN APABILA SESUAI DAN MEMPATUHI STANDARD ANTARABANGSA	SELAMAT, BERFUNGSI, BERTARAF KUALITI TERTINGGI, BERSEMAJNA DAN TERJAGA DENGAN BAIK ELEMEN TEMPATAN / ANTARABANGSA DAN HIASAN YANG SESUAI DI KAWASAN AWAM HIASAN TEMPATAN DI BILIK RAWATAN APABILA SESUAI DAN MEMPATUHI STANDARD ANTARABANGSA PERHATIAN YANG TELITI DIBERIKAN KEPADA SETIAP BUTIRAN
		SETIAP SPA HENDAKLAH MENAWARKAN SUASANA YANG MENARIK DENGAN PENGGUNAAN BUNYI, PENCAHAYAAN DAN HARUMAN YANG SESUAI, DILENGKAPI DENGAN PERALATAN YANG LENGKAP, TERJAGA DAN BERSIH				

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGREDAN BAGI KATEGORI SPA
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR SPA)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	MARKAH (%)
1.0	KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)	
2.0	KEMUDAHAN DAN PERALATAN (FACILITIES AND EQUIPMENTS)	
3.0	PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN (PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)	
4.0	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPs)	
5.0	PEKERJA (STAFF)	
6.0	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTATIKA (QUALITATIVE AND AESTHETIC REQUIREMENTS)	
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		

1.0 KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
1.1	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMILIKI LESEN PERNIAGAAN YANG SAH DAN BERDAFTAR DENGAN PIHAK BERKUASA				
1.2	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMILIKI LESEN SPA YANG SAH ATAU SETARA DARIPADA PIHAK BERKUASA TEMPATAN SEPERTI YANG DIPERLUKAN UNTUK OPERASI MENGIKUT UNDANG-UNDANG YANG DITETAPKAN				
1.3	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMENUHI KELAYAKAN DALAM SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) DARIPADA KATEGORI JENIS SPA				
1.4	SETIAP SPA HENDAKLAH MENGGUNAKAN HANYA PRODUK DAN PERALATAN RAWATAN YANG BERDAFTAR DAN DILULUSKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN				
1.5	UMUR KAKITANGAN DAN KELAYAKAN HENDAKLAH MENGIKUT SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG				
1.6	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMATUHI STANDARD KEBERSIHAN YANG DITETAPKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN				
1.7	SETIAP PREMIS SPA HENDAKLAH MEMATUHI SEMUA PERATURAN BANGUNAN TEMPATAN ATAU PERATURAN INDUSTRI				
1.8	TERAPIS / KAKITANGAN ASING HENDAKLAH MEMILIKI PERMIT KERJA YANG SAH				
1.9	HAK KAKITANGAN MENGIKUT SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG (SOCO, KWSP DAN LAIN-LAIN)				

2.0 KEMUDAHAN DAN PERALATAN

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
2.1	BILIK RAWATAN (RAWATAN MUKA, URUTAN, LULUR, BALUTAN, TOPENG DAN LAIN-LAIN)				
2.2	RUANG PENERIMAAN				
2.3	RUANG/BILIK PENYEDIAAN				
2.4	RUANG JUALAN RUNCIT				
2.5	BILIK PERSALINAN / KEMUDAHAN LOKER				

2.6	<p>TANDAS</p> <p>Pengecualian bagi spa yang terletak di dalam pusat beli-belah atau hotel, tandas hendaklah berada dalam jarak berjalan kaki yang berdekatan.</p> <p>Sekiranya spa terletak di bangunan yang sama dengan perusahaan perniagaan lain, sempadannya hendaklah ditetapkan dengan jelas dan aktiviti perniagaan lain tidak boleh mengganggu penyediaan perkhidmatan spa.</p>				
2.7	<p>SAUNA / BILIK WAP / KOLAM RENDAMAN PANJANG / RAWATAN BERASASKAN AIR YANG LAIN</p> <p>Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya dua (2) aplikasi rawatan berasaskan air yang memberi manfaat kepada kesejahteraan. Aplikasi air ditakrifkan sebagai penggunaan air sama ada panas atau sejuk, semula jadi, bermineral atau thalassik.</p> <p>Pengecualian bagi spa di Sabah / Sarawak.</p>				
2.8	<p>MENU SPA / BROSUR</p> <p>Semua Kategori: Setiap spa hendaklah menyediakan Menu / Brosur Spa yang lengkap berserta harga bagi membolehkan pelanggan membuat pilihan rawatan atau pakej.</p> <p>1.Rawatan Muka 2.Urutan Badan 3.Balutan Badan / Topeng 4.Lulur Badan 5.Rawatan Air</p>				
2.9	<p>KAEDAH PEMBAYARAN</p> <p>Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya satu (1) atau dua (2) kaedah pembayaran seperti: TUNAI / KAD / QR / ATAU APA-APA KAEDAH PEMBAYARAN DALAM TALIAN</p>				

**3.0 PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN
(PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
3.1	PRODUK RAWATAN (PENJAGAAN MUKA, PENJAGAAN BADAN, PENJAGAAN RAMBUT, MINYAK URUT, PENJAGAAN KAKI, PENJAGAAN TANGAN DAN LAIN-LAIN)				
3.2	RAWATAN SPA				
	3.2.1	RAWATAN MUKA			
	3.2.2	BAHAGIAN BADAN Semua Kategori: Setiap spa mesti menawarkan kelengkapan rawatan badan (urut badan, scrub badan, balutan badan / topeng badan)			
	3.2.3	URUTAN (URUTAN MALAYSIA, SWEDISH, SHIATSU, THAI, BALINESE DAN LAIN-LAIN)			
	3.2.4	TERAPI AIR (BALNEOTERAPI, WAP, SAUNA, JAKUZI, MANDIAN PANJANG DAN HIDROTERAPI DAN LAIN-LAIN)			
	3.2.5	RAWATAN SPA LAIN (PENCUKURAN, SPA TANGAN, SPA KAKI, SPA RAMBUT DAN LAIN-LAIN)			
3.3	PROGRAM KESEJAHTERAAN				

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)	PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)
------	---------------------	---	---

No.	KRITERIA / CRITERIA	√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)	
4.1	OPERASI					
	4.1.1	KAUNTER HADAPAN				
	4.1.2	PENYEDIAAN PEJABAT				
4.2	HOUSEKEEPING – Sangat Digalakkan					
4.3	SUMBER MANUSIA – Sangat Digalakkan					
4.4	BUKU PANDUAN PEKERJA – Sangat Digalakkan					
4.5	MANUAL <i>IN-HOUSE TRAINING</i>					

4.6	GARIS PANDUAN BAHAN SPA				
4.7	KOD ETIKA				

5.0 PEKERJA / STAFF

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
5.1	POSISI				
5.2	KELAYAKAN				
	5.2.1	KELAYAKAN AM			
	5.2.2	BAHASA			
	5.2.3	TATA CARA SALAM			
5.3	UNIFORM KAKITANGAN				
5.4	PEMERIKSAAN PERUBATAN				
5.5	KEMUDAHAN KAKITANGAN				
	5.5.1	KEMUDAHAN SANITARIUM			
	5.5.2	PANTRY KAKITANGAN			
5.6	LATIHAN KAKITANGAN (TERAPIS, PETUGAS HADAPAN, PENGURUSAN)				

6.0 KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
6.1	<p>KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK</p> <p>(FUNGSI DAN ESTETIK BERASASKAN SEMUA PERALATAN SEPERTI PERABUT, KAIN HIASAN, PRODUK, HIASAN, BILIK RAWATAN, KAWASAN AWAM, PERALATAN TAMBAHAN DAN LAIN-LAIN)</p> <p>NOTA: SELAMAT MERUJUK KEPADA SEMUA KEPERLUAN UNDANG-UNDANG BERKAITAN KESELAMATAN SEPERTI PRODUK DAN PERALATAN BERSIJIL, TERAPIS DAN PENGURUT YANG BERKELAYAKAN DAN LAIN-LAIN</p> <p>FUNGSI: PENGGUNAAN RUANG, TEMPAT DUDUK, KEBERKEMAMPUAN, KEPERLUAN OPERASI</p> <p>WARNA: PEMANTULAN DAN PENGGUNAAN CAHAYA, SKEMA WARNA DAN KOMBINASI</p>				

ESTETIK: PENEKANAN KARAKTER GAYA (CIRI REKAAN)

SUASANA: UNTUK MENGHASILKAN PERSEKITARAN SPA YANG MENARIK DARI SEGI ESTETIK, BERHARUMAN DAN MEMENUHI EMPAT (4) DERIA IAITU PENGLIHATAN, PENDENGARAN, BAU DAN SENTUHAN

--	--	--	--

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGREDAN BAGI KATEGORI SPA
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR SPA)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	MARKAH (%)
1.0	KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)	
2.0	KEMUDAHAN DAN PERALATAN (FACILITIES AND EQUIPMENTS)	
3.0	PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN (PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)	
4.0	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPs)	
5.0	PEKERJA (STAFF)	
6.0	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTATIKA (QUALITATIVE AND AESTHETIC REQUIREMENTS)	
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		

1.0 KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
1.1	SETIAP SPA MESTI MEMEGANG LESEN PERNIAGAAN YANG SAH DAN BERDAFTAR DARI PIHAK BERKUASA.				
1.2	SETIAP SPA MESTI MEMEGANG LESEN SPA YANG SAH ATAU YANG SETARA DARIPADA PIHAK BERKUASA TEMPATAN SEPerti YANG DIPERLUHKAN UNTUK OPERASI MENGIKUT UNDANG-UNDANG YANG DITETAPKAN.				
1.3	SETIAP SPA MESTI MEMENUHI SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) DARIPADA KATEGORI JENIS SPA.				
1.4	SETIAP SPA MESTI MENGGUNAKAN HANYA PRODUK DAN PERALATAN RAWATAN BERDAFTAR YANG DILULUSKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN.				
1.5	UMUR PEKERJA DAN KELAYAKAN MESTI MENGIKUT PERATURAN YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG				
1.6	SETIAP SPA MESTI MEMATUHI STANDARD KEBERSIHAN SEPerti YANG DIPERLUHKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN				
1.7	SETIAP PENUBUHAN SPA MESTI MEMATUHI SEMUA PERATURAN BANGUNAN DAN INDUSTRI TEMPATAN.				
1.8	TERAPIS / PEKERJA ASING MESTI MEMEGANG KEBENARAN BEKERJA YANG SAH.				
1.9	HAK DAN TUNTUTAN PEKERJA MESTI MENGIKUT PERATURAN UNDANG-UNDANG (SOCISO, KWSP DAN LAIN-LAIN)				

2.0 KEMUDAHAN DAN PERALATAN

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
2.1	BILIK RAWATAN (FACIAL, URUT, SCRUB, BALUTAN, TOPENG DAN LAIN-LAIN)				
2.2	KAWASAN PENERIMAAN				
2.3	KAWASAN / BILIK PENYEDIAAN				
2.4	KAWASAN JUALAN RUNCIT				
2.5	BILIK PERSALINAN/ KEMUDAHAN PETI SIMPANAN				

2.6	<p>TANDAS</p> <p>Pengecualian untuk spa yang terletak di dalam Pusat Beli-belah / Hotel, tandas mesti berada dalam jarak berjalan kaki yang dekat.</p> <p>Sekiranya spa terletak di dalam bangunan yang sama dengan perniagaan lain, sempadannya mesti jelas ditentukan dan aktiviti perniagaan lain tidak boleh mengganggu penyediaan perkhidmatan spa.</p>				
2.7	<p>SAUNA / WAP / MANDIAN PANJANG / RAWATAN BERASASKAN AIR LAIN</p> <p>Sesebuah spa mesti menyediakan sekurang-kurangnya satu atau dua aplikasi air yang memberikan manfaat kesejahteraan. Aplikasi air ditakrifkan sebagai penggunaan air, sama ada panas atau sejuk, semula jadi, mineral atau thalassic.</p>				
2.8	<p>MENU / RISALAH SPA</p> <p>SEMUA KATEGORI: Setiap spa mesti menyediakan Menu / Risalah Spa yang lengkap beserta harga untuk membolehkan pelanggan membuat pilihan rawatan atau pakej.</p> <p>1.Facial 2.Urut Badan 3.Balutan / Topeng Badan 4.Scrub Badan 5.Rawatan Berasaskan Air</p>				
2.9	<p>TATA CARA PEMBAYARAN</p> <p>Sesebuah spa mesti menyediakan sekurang-kurangnya satu atau dua kaedah pembayaran: TUNAI / KAD / QR / SEBARANG MEDIUM PEMBAYARAN ATAS TALIAN.</p>				

**3.0 PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN
(PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
3.1	PRODUK RAWATAN (PELEKAPAN KULIT, PENJAGAAN BADAN, PENJAGAAN RAMBUT, MINYAK URUT, PENJAGAAN KAKI, PENJAGAAN TANGAN DAN LAIN-LAIN)				
3.2	RAWATAN SPA				
	3.2.1	RAWATAN WAJAH			
	3.2.2	<p>RAWATAN BADAN</p> <p>SEMUA KATEGORI: Setiap spa mesti menawarkan rangkaian lengkap rawatan badan (Urut Badan, Scrub Badan, Balutan / Topeng Badan).</p>			
	3.2.3	<p>URUTAN</p> <p>(URUTAN MALAYSIA, SWEDISH, SHIATSU, THAI, BALINESE DAN LAIN-LAIN)</p>			
	3.2.4	<p>TERAPI AIR</p> <p>(BALNEOTERAPI, WAP, SAUNA, JAKUZI, MANDIAN PANJANG DAN HIDROTERAPI DAN LAIN-LAIN)</p>			

3.2.5	RAWATAN SPA LAIN (PENCUKURAN, SPA TANGAN, SPA KAKI, SPA RAMBUT DAN LAIN-LAIN)				
3.3	PROGRAM KESEJAHTERAAN				

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
4.1	OPERASI				
4.1.1	KAUNTER HADAPAN				
4.1.2	PENYEDIAAN PEJABAT				
4.2	HOUSEKEEPING - <i>Sangat Digalakkan</i>				
4.3	SUMBER MANUSIA - <i>Sangat Digalakkan</i>				
4.4	BUKU PANDUAN PEKERJA - <i>Sangat Digalakkan</i>				
4.5	MANUAL IN-HOUSE TRAINING				
4.6	GARIS PANDUAN BAHAN SPA				
4.7	KOD ETIKA				

5.0 PEKERJA / STAFF

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
5.1	POSISI				
	KELAYAKAN				
5.2.1	KELAYAKAN AM				

5.2	5.2.2	BAHASA				
	5.2.3	TATA CARA SALAM				
5.3	UNIFORM KAKITANGAN					
5.4	PEMERIKSAAN PERUBATAN					
5.5	KEMUDAHAN KAKITANGAN					
	5.5.1	KEMUDAHAN SANITARIUM				
	5.5.2	PANTRY KAKITANGAN				
5.6	LATIHAN KAKITANGAN (TERAPIS, PETUGAS HADAPAN, PENGURUSAN)					

6.0 KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
6.1	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK (FUNGSI DAN ESTETIK BERASASKAN SEMUA PERALATAN, CONTOH: PERABUT, KAIN HIASAN, PRODUK, DEKORASI, BILIK RAWATAN, RUANG AWAM, PERALATAN TAMBAHAN DAN LAIN-LAIN) NOTA: SELAMAT MERUJUK KEPADA SEMUA KEPERLUAN UNDANG-UNDANG BERKAITAN KESELAMATAN, CONTOH: PRODUK DAN PERALATAN BERSIJIL, TERAPIS DAN PENGURUT BERKELAYAKAN, DAN LAIN-LAIN.				
	FUNGSI: PENGGUNAAN RUANG, TEMPAT DUDUK, KEBERUPAAN, KEPERLUAN OPERASI WARNA: PEMANTULAN DAN PENGGUNAAN CAHAYA, SKEMA WARNA DAN KOMBINASI ESTETIK: PENEKANAN CIRI GAYA (CIRI REKA BENTUK) SUASANA: UNTUK MENWUJUDKAN PERSEKITARAN SPA YANG MENARIK DARI SEGI ESTETIK, BERHARUM, DAN MEMENUHI EMPAT (4) DERIA IAITU PENGLIHATAN, PENDENGARAN, BAU DAN SENTUHAN				

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGREDAN BAGI KATEGORI SPA
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR SPA)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	MARKAH (%)
1.0	KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)	
2.0	KEMUDAHAN DAN PERALATAN (FACILITIES AND EQUIPMENTS)	
3.0	PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN (PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)	
4.0	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPs)	
5.0	PEKERJA (STAFF)	
6.0	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTATIKA (QUALITATIVE AND AESTHETIC REQUIREMENTS)	
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		

1.0 KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
1.1	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMEGANG LESEN PERNIAGAAN YANG SAH DAN BERDAFTAR DENGAN PIHAK BERKUASA				
1.2	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMEGANG LESEN SPA YANG SAH ATAU SETARA DARIPADA PIHAK BERKUASA TEMPATAN SEPERTI YANG DIPERLAUKAN BAGI OPERASI MENGIKUT UNDANG-UNDANG YANG BERKUAT KUASA				
1.3	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMENUHI SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) DARIPADA KATEGORI JENIS SPA				
1.4	SETIAP SPA HENDAKLAH MENGGUNAKAN HANYA PRODUK DAN PERALATAN RAWATAN YANG BERDAFTAR DAN DILULUSKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN				
1.5	UMUR PEKERJA DAN KELAYAKAN HENDAKLAH MENGIKUT PERUNTUKAN YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG BERKUAT KUASA				
1.6	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMATUHI STANDARD KEBERSIHAN YANG DIPERLUKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN				
1.7	SETIAP PREMIS SPA HENDAKLAH MEMATUHI SEMUA PERATURAN BANGUNAN DAN INDUSTRI TEMPATAN				
1.8	TERAPIS / PEKERJA ASING HENDAKLAH MEMEGANG PERMIT KERJA YANG SAH				
1.9	HAK PEKERJA MENGIKUT PERUNTUKAN UNDANG-UNDANG (SOCSO, KWSP DAN LAIN-LAIN)				

2.0 KEMUDAHAN DAN PERALATAN

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
2.1	BILIK RAWATAN (RAWATAN WAJAH, URUT, SCRUB, BALUTAN, TOPENG DAN LAIN-LAIN) MENU SPA / RISALAH MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA EMPAT (4) KATIL URUT YANG DIPISAHKAN OLEH SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) BILIK RAWATAN DENGAN HIASAN DAN PERALATAN STANDARD				

2.2	KAWASAN KAUNTER / RESEPSION				
2.3	KAWASAN / BILIK PENYEDIAAN				
2.4	KAWASAN JUALAN				
2.5	BILIK PERSALINAN / FASILITI PETI SIMPANAN				
2.6	<p>TANDAS</p> <p>Pengecualian bagi Spa yang Beroperasi di Dalam Pusat Membeli-belah atau Hotel</p> <p>Bagi premis spa yang beroperasi di dalam pusat membeli-belah atau hotel, penyediaan tandas di dalam premis adalah dikecualikan dengan syarat kemudahan tandas sedia ada terletak dalam jarak berjalan kaki yang berdekatan dan mudah diakses.</p>				
2.7	<p>SAUNA / BILIK WAP / RAWATAN BERASASKAN AIR LAIN</p> <p>sebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya dua (2) aplikasi air yang memberikan manfaat kesejahteraan. aplikasi air ditakrifkan sebagai penggunaan air, sama ada panas atau sejuk, semula jadi, mineral atau thalassic.</p> <p>pengecualian bagi spa di sabah / sarawak.</p>				
2.8	<p>MENU / BROSUR SPA</p> <p>Semua Kategori:</p> <p>Setiap spa hendaklah menyediakan Menu / Brosur Spa yang lengkap berserta harga bagi membolehkan pelanggan membuat pilihan rawatan atau pakej yang ditawarkan.</p> <p>Kategori Rawatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rawatan Muka 2. Urutan Badan 3. Balutan Badan / Topeng Badan 4. Skrub Badan 5. Rawatan Air 				
2.9	<p>KAEDAH PEMBAYARAN</p> <p>Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya satu (1) atau dua (2) kaedah pembayaran, seperti berikut:</p> <p>Tunai/Kad/Kod Q R/Atau apa-apa kaedah pembayaran dalam talian yang dibenarkan</p>				

**3.0 PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN
(PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
3.1	PRODUK RAWATAN (PENJAGAAN KULIT, PENJAGAAN BADAN, PENJAGAAN RAMBUT, MINYAK URUTAN, PENJAGAAN KAKI, PENJAGAAN TANGAN DAN LAIN-LAIN)				
	RAWATAN SPA				

3.2	3.2.1	RAWATAN MUKA				
	3.2.2	RAWATAN BADAN Semua Kategori: Setiap spa hendaklah menawarkan rangkaian lengkap rawatan badan, termasuk: Urutan Badan Skrub Badan Balutan Badan / Topeng Badan				
	3.2.3	URUTAN (URUTAN MALAYSIA, SWEDISH, SHIATSU, THAI, BALINESE DAN LAIN-LAIN) Spa hendaklah menawarkan sekurang-kurangnya tiga (3) jenis urutan badan penuh, termasuk urutan istimewa (Signature Massage) / Urutan Malaysia.				
	3.2.4	TERAPI AIR (BALNEOTERAPI, WAP, SAUNA, JAKUZI, MANDIAN PANJANG, HIDROTHERAPI DAN LAIN-LAIN) Spa hendaklah menawarkan sekurang-kurangnya dua (2) jenis rawatan terapi air, di mana salah satu rawatan yang ditawarkan mestilah melibatkan mandian panjang atau jenis mandian lain.				
	3.2.5	RAWATAN SPA LAIN-LAIN (WAXING, SPA TANGAN, SPA KAKI, SPA RAMBUT DAN LAIN-LAIN)				
3.3	PROGRAM KESEJAHTERAAN					

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
4.1	OPERASI				
	4.1.1 HADAPAN PEJABAT				
	4.1.2 PENYEDIAAN PEJABAT				
4.2	HOUSEKEEPING				
4.3	SUMBER MANUSIA				
4.4	BUKU PANDUAN PEKERJA				

4.5	PANDUAN LATIHAN IN-HOUSE				
4.6	GARIS PANDUAN KOLATERAL SPA				
4.7	KOD ETIKA				

5.0 PEKERJA / STAFF

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
5.1	JAWATAN				
5.2	KELAYAKAN				
	5.2.1	KELAYAKAN UMUM			
	5.2.2	BAHASA			
	5.2.3	TATA CARA MENYAMBU / CARA MEMBERI SALAM			
5.3	UNIFORM KAKITANGAN				
5.4	PEMERIKSAAN PERUBATAN				
5.5	KEMUDAHAN KAKITANGAN				
	5.5.1	KEMUDAHAN SANITARI			
	5.5.2	PANTRY KAKITANGAN			
5.6	LATIHAN KAKITANGAN (TERAPIS, PEKERJA HADAPAN, PENGURUSAN)				

6.0 KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)	PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)
------	---------------------	---	---

No.	KUALITI / KRITERIA	√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
6.1	<p>KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK</p> <p>(FUNGSI DAN ESTETIK BERASASKAN SEMUA PERALATAN, I.E. PERABUT, PERALATAN LEMBUT, PRODUK, HIASAN, BILIK RAWATAN, RUANG AWAM, PERALATAN SOKONGAN DAN LAIN-LAIN)</p> <p>NOTA: Selamat merujuk kepada semua keperluan undang-undang keselamatan, termasuk produk dan peralatan yang disahkan, terapist dan tukang urut yang bertauliah, dan lain-lain.</p> <p>FUNGSI: Penggunaan ruang, tempat duduk, kapasiti, keperluan operasi</p> <p>WARNA: Pantulan dan penggunaan cahaya, skema warna dan gabungan</p> <p>ESTETIK: Penekanan ciri gaya / reka bentuk</p> <p>SUASANA: Mewujudkan persekitaran spa yang estetik dan menyenangkan, beraroma, serta memenuhi empat (4) deria iaitu penglihatan, pendengaran, bau dan sentuhan</p>		<p>SELAMAT, BERFUNGSI, BERKUALITI TINGGI DAN TERJAGA SERTA BERSIFAT ESTETIK</p> <p>Elemen tempatan / antarabangsa dan hiasan yang sesuai di ruang awam</p> <p>Hiasan tempatan di bilik rawatan apabila sesuai</p>		

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGREDAN BAGI KATEGORI SPA
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR SPA)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	MARKAH (%)
1.0	KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)	
2.0	KEMUDAHAN DAN PERALATAN (FACILITIES AND EQUIPMENTS)	
3.0	PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN (PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)	
4.0	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPs)	
5.0	PEKERJA (STAFF)	
6.0	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTATIKA (QUALITATIVE AND AESTHETIC REQUIREMENTS)	
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		

1.0 KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
1.1	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMILIKI LESEN PERNIAGAAN YANG SAH DAN BERDAFTAR DARIPADA PIHAK BERKUASA				
1.2	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMILIKI LESEN SPA YANG SAH ATAU SETARA DARIPADA PIHAK BERKUASA TEMPATAN SEPerti YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG BAGI TUJUAN OPERASI				
1.3	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMENUHI KELAYAKAN DALAM SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) DARIPADA KATEGORI JENIS SPA				
1.4	SETIAP SPA HENDAKLAH MENGGUNAKAN HANYA PRODUK DAN PERALATAN RAWATAN BERDAFTAR YANG DILULUSKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN				
1.5	UMUR DAN KELAYAKAN PEKERJA HENDAKLAH MENGIKUTI PERATURAN YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG				
1.6	SETIAP SPA HENDAKLAH MEMATUHI STANDARD KEBERSIHAN YANG DITETAPKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN				
1.7	SETIAP PREMIS SPA HENDAKLAH MEMATUHI SEMUA PERATURAN BANGUNAN ATAU INDUSTRI TEMPATAN				
1.8	TERAPIS / KAKITANGAN ASING HENDAKLAH MEMILIKI PERMIT KERJA YANG SAH				
1.9	HAK KAKITANGAN MENGIKUTI PERATURAN UNDANG-UNDANG YANG BERKAITAN (SOCISO, KWSP DAN LAIN-LAIN)				

2.0 KEMUDAHAN DAN PERALATAN

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)

2.1	BILIK RAWATAN (RAWATAN MUKA, URUTAN, SKRUB, BALUTAN, TOPENG DAN LAIN-LAIN) Spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya enam (6) katil urutan yang diagihkan pada minimum tiga (3) bilik rawatan dengan hiasan dan peralatan yang bertaraf tinggi.				
2.2	KAWASAN PENERIMAAN				
2.3	RUANG / BILIK PERSEDIAAN				
2.4	RUANG JUALAN				
2.5	BILIK PERSALINAN / KEMUDAHAN PETI SIMPANAN				
2.6	TANDAS Pengecualian Penyediaan Tandas Bagi premis spa yang beroperasi di dalam pusat membeli-belah atau hotel, penyediaan tandas di dalam premis adalah dikecualikan. Walaupun bagaimanapun, kemudahan tandas tersebut hendaklah berada dalam jarak berjalan kaki yang berdekatan serta mudah diakses oleh pelanggan dan pekerja.				
2.7	SAUNA / MANDIAN PANAS / RAWATAN BERASASKAN AIR LAIN Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya dua aplikasi air yang memberikan manfaat kesejahteraan. Aplikasi air ditakrifkan sebagai penggunaan air, sama ada panas atau sejuk, semula jadi, mineral atau thalassic. Pengecualian bagi Spa di Sabah / Sarawak				
2.8	MENU / RISALAH SPA Semua Kategori: Setiap spa mesti menyediakan Menu / Risalah Spa lengkap beserta harga bagi membolehkan pelanggan membuat keputusan mengenai rawatan atau pilihan pakej. 1.Rawatan Muka 2.Urutan Badan 3.Balutan / Topeng Badan 4.Skrub Badan 5.Rawatan Berasaskan Air				
2.9	KAEDAH PEMBAYARAN Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya satu atau dua kaedah pembayaran daripada berikut: Tunai / Kad / QR / Mana-mana Medium Pembayaran Dalam Talian.				

**3.0 PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN
(PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
3.1	PRODUK RAWATAN (PENJAGAAN KULIT, PENJAGAAN BADAN, PENJAGAAN RAMBUT, MINYAK URUTAN, PENJAGAAN KAKI, PENJAGAAN TANGAN DAN LAIN-LAIN)				

	RAWATAN SPA				
3.2.1	RAWATAN MUKA (FACIAL) Premis spa hendaklah menawarkan sekurang-kurangnya dua (2) jenis rawatan muka atau lebih kepada pelanggan.				
3.2.2	RAWATAN BADAN Semua Kategori: Setiap spa hendaklah menawarkan rangkaian lengkap rawatan badan, termasuk: Urutan Badan Skrub Badan Balutan Badan / Topeng Badan				
3.2.3	URUTAN (URUTAN MALAYSIA, SWEDISH, SHIATSU, THAI, BALINESE DAN LAIN-LAIN) Spa hendaklah menawarkan sekurang-kurangnya tiga (3) jenis urutan badan penuh, termasuk urutan istimewa (Signature Massage) / Urutan Malaysia.				
3.2.4	TERAPI AIR (BALNEOTERAPI, WAP, SAUNA, JAKUZI, MANDIAN PANJANG, HIDROTERAPI DAN LAIN-LAIN) Spa hendaklah menawarkan sekurang-kurangnya dua (2) jenis rawatan terapi air, di mana salah satu rawatan yang ditawarkan mestilah melibatkan mandian panjang atau jenis mandian lain.				
3.2.5	RAWATAN SPA LAIN (PENGHILANGAN BULU, SPA TANGAN, SPA KAKI, SPA RAMBUT DAN LAIN-LAIN) Menyediakan sekurang-kurangnya dua (2) jenis rawatan spa lain				
3.3	PROGRAM KESEJAHTERAAN				

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
4.1	OPERASI				
4.1.1	KAUNTER HADAPAN				
4.1.2	PENYEDIAAN PEJABAT				
4.2	HOUSEKEEPING				
4.3	SUMBER MANUSIA				

4.4	BUKU PANDUAN PEKERJA				
4.5	PANDUAN LATIHAN IN-HOUSE				
4.6	GARIS PANDUAN KOLATERAL SPA				
4.7	KOD ETIKA				

5.0 PEKERJA / STAFF

BIL.	KRITERIA / CRITERIA		PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
			√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
5.1	JAWATAN			Setiap spa hendaklah mempunyai sekurang-kurangnya: 1.Pengurus Spa / Penolong Pengurus 2.Jurulatih (Dalaman / Luaran) 3.Khidmat Pelanggan / Kaunter Hadapan 4.Penyelia 5.Terapis Spa		
5.2	KELAYAKAN					
	5.2.1	KELAYAKAN AM				
	5.2.2	BAHASA				
	5.2.3	TATA CARA MENYAMBUT / CARA MEMBERI SALAM				
5.3	UNIFORM KAKITANGAN					
5.4	Pemeriksaan Perubatan					
5.5	KEMUDAHAN KAKITANGAN					
	5.5.1	KEMUDAHAN SANITARI				
	5.5.2	PANTRY KAKITANGAN				
5.6	LATIHAN KAKITANGAN (TERAPI, BARISAN HADAPAN, PENGURUSAN)					

6.0 SYARAT KUALITATIF DAN ESTETIK

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
6.1	<p>SYARAT KUALITATIF DAN ESTETIK</p> <p>(FUNGSI DAN ESTETIKA ADALAH BERDASARKAN SEMUA PERALATAN IAITU PERABOT, HIASAN LEMBUT, PRODUK, DEKORASI, BILIK RAWATAN, KAWASAN AWAM, KELENGKAPAN DAN LAIN-LAIN)</p> <p>NOTA: SELAMAT MERUJUK KEPADA SEMUA KEPERLUAN KESELAMATAN YANG SAH DI SISI UNDANG-UNDANG, CONTOHNYA PRODUK DAN PERALATAN YANG DISAHKAN, TERAPIS DAN TUKANG URUT YANG BERKELAYAKAN, DAN LAIN-LAIN.</p> <p>FUNGSI: PENGGUNAAN RUANG, TEMPAT DUDUK, KAPASITI, DAN KEPERLUAN OPERASI.</p> <p>WARNA: PANTULAN DAN PENGGUNAAN PENCAHAYAAN, SKEMA WARNA DAN GABUNGAN WARNA.</p> <p>ESTETIK: PENEKANAN PADA CIRI GAYA DAN REKA BENTUK (ELEMEN REKA BENTUK).</p> <p>SUASANA: MEWUJUDKAN PERSEKITARAN SPA YANG MENARIK DARI SEGI ESTETIKA, BERAROMA, DAN MEMENUHI EMPAT DERIA IAITU PENGLIHATAN, PENDENGARAN, RASA DAN SENTUHAN.</p>		<p>SELAMAT, BERFUNGSI, BERKUALITI TINGGI, TERJAGA DENGAN BAIK DAN BERMUTU TINGGI</p> <p>ELEMEN TEMPATAN / ANTARABANGSA DAN DEKORASI YANG SESUAI DI KAWASAN AWAM</p> <p>DEKORASI TEMPATAN DI BILIK RAWATAN APABILA SESUAI</p>		

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGREDAN BAGI KATEGORI SPA
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR SPA)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	MARKAH (%)
1.0	KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)	
2.0	KEMUDAHAN DAN PERALATAN (FACILITIES AND EQUIPMENTS)	
3.0	PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN (PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)	
4.0	STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPs)	
5.0	PEKERJA (STAFF)	
6.0	KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTATIKA (QUALITATIVE AND AESTHETIC REQUIREMENTS)	
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		

1.0 KEPERLUAN UNDANG-UNDANG (LEGAL / STATUTORY REQUIREMENTS)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
1.1	SETIAP SPA MESTI MEMPUNYAI LESEN PERNIAGAAN YANG SAH DAN BERDAFTAR DENGAN PIHAK BERKUAS				
1.2	SETIAP SPA MESTI MEMPUNYAI LESEN SPA YANG SAH ATAU SETARAF DARIPADA PIHAK BERKUASA TEMPATAN SEPERTI YANG DIKEHENDAKI UNTUK OPERASI MENGIKUT UNDANG-UNDANG YANG BERKUATKUASA				
1.3	SETIAP SPA MESTI MEMENUHI KELAYAKAN DALAM SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) DARIPADA KATEGORI JENIS SPA				
1.4	SETIAP SPA MESTI MENGGUNAKAN HANYA PRODUK DAN PERALATAN RAWATAN YANG BERDAFTAR DAN DILULUSKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN				
1.5	UMUR DAN KELAYAKAN KAKITANGAN MESTI MENGIKUTI PERATURAN YANG DITETAPKAN OLEH UNDANG-UNDANG YANG BERKUATKUASA				
1.6	SETIAP SPA MESTI MEMATUHI STANDARD KEBERSIHAN YANG DITETAPKAN OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN DAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN				
1.7	SETIAP PREMIS SPA HENDAKLAH MEMATUHI SEMUA PERATURAN BANGUNAN ATAU PERINDUSTRIAN TEMPATAN				
1.8	TERAPIS / KAKITANGAN ASING MESTI MEMPUNYAI PERMIT KERJA YANG SAH				
1.9	HAK KAKITANGAN MENGIKUTI PERATURAN UNDANG-UNDANG YANG BERKAITAN (SOCISO, KWSP DAN LAIN-LAIN)				

2.0 KEMUDAHAN DAN PERALATAN

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
2.1	BILIK RAWATAN (RAWATAN MUKA, URUTAN, SKRUB, BALUTAN, MASKER DAN LAIN-LAIN)		MENYEDIAKAN SEKURANG-KURANGNYA ENAM (6) KATIL URUT YANG DIBAHAGIKAN KEPADA SEKURANG-KURANGNYA TIGA (3) BILIK RAWATAN DENGAN HIASAN DAN PERALATAN BERSTANDARD TINGGI		
2.2	KAWASAN PENERIMAAN				
2.3	RUANG / BILIK PERSEDIAAN				

2.4	RUANG JUALAN				
2.5	BILIK PERSALINAN / KEMUDAHAN PETI SIMPANAN				
2.6	<p>TANDAS</p> <p>Pengecualian: Bagi spa yang terletak di dalam pusat membeli-belah atau hotel, tandas mesti berada dalam jarak berjalan kaki yang berdekatan.</p> <p>Sekiranya spa terletak dalam bangunan yang sama dengan perusahaan perniagaan lain, sempadannya hendaklah ditentukan dengan jelas dan aktiviti perniagaan lain tidak boleh mengganggu penyediaan perkhidmatan spa.</p>				
2.7	<p>SAUNA / MANDIAN PANAS / RAWATAN BERASASKAN AIR LAIN</p> <p>Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya dua jenis rawatan berasaskan air yang memberi manfaat kepada kesejahteraan. Rawatan berasaskan air ditakrifkan sebagai penggunaan air, sama ada panas atau sejuk, semula jadi, mineral atau thalassik.</p> <p>Pengecualian: Bagi spa di Sabah / Sarawak.</p>				
2.8	<p>MENU / RISALAH SPA</p> <p>Semua Kategori: Setiap spa mesti menyediakan Menu / Risalah Spa lengkap beserta harga bagi membolehkan pelanggan membuat pilihan rawatan atau pakej.</p> <p>1.Rawatan Muka 2.Urutan Badan 3.Balutan / Masker Badan 4.Skrub Badan 5.Rawatan Berasaskan Air</p>				
2.9	<p>KAEDAH PEMBAYARAN</p> <p>Sesebuah spa hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya satu atau dua kaedah pembayaran daripada berikut: Tunai / Kad / QR / Mana-mana Medium Pembayaran Dalam Talian.</p>				

**3.0 PRODUK, TERAPI SPA DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN
(PRODUCTS, SPA TREATMENTS AND WELLNESS PROGRAMMES)**

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
3.1	PRODUK RAWATAN (PENJAGAAN MUKA, PENJAGAAN BADAN, PENJAGAAN RAMBUT, MINYAK URUT, PENJAGAAN KAKI, PENJAGAAN TANGAN DAN LAIN-LAIN)				
	RAWATAN SPA				
3.2.1	RAWATAN MUKA				
3.2.2	RAWATAN BADAN				

3.2	3.2.3	URUTAN (URUTAN MALAYSIA, SWEDISH, SHIATSU, THAI, BALI DAN LAIN-LAIN) Menyediakan sekurang-kurangnya tiga (3) jenis urutan badan penuh, termasuk urutan khas / Urutan Malaysia				
	3.2.4	TERAPI AIR (BALNEOTERAPI, STIM, SAUNA, JACUZZI, MANDIAN PANJANG DAN HIDROTERAPI DAN LAIN-LAIN) Menyediakan sekurang-kurangnya dua (2) jenis rawatan terapi air, salah satunya mestilah berupa mandian panjang atau jenis mandian lain				
	3.2.5	RAWATAN SPA LAIN (PENGHILANGAN BULU, SPA TANGAN, SPA KAKI, SPA RAMBUT DAN LAIN-LAIN) Menyediakan sekurang-kurangnya dua (2) jenis rawatan spa lain				
3.3	PROGRAM KESEJAHTERAAN					

4.0 PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
4.1	OPERASI				
	4.1.1 KAUNTER HADAPAN				
	4.1.2 PENYEDIAAN PEJABAT				
4.2	HOUSEKEEPING				
4.3	SUMBER MANUSIA				
4.4	BUKU PANDUAN KAKITANGAN – Sangat Digalakkan				
4.5	PANDUAN LATIHAN <i>IN-HOUSE</i>				
4.6	GARIS PANDUAN KOLATERAL SPA				
4.7	KOD ETIKA				

5.0 PEKERJA / STAFF

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)	PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)
------	---------------------	---	---

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)
5.1	JAWATAN		SETIAP SPA MESTI MEMPUNYAI SEKURANG-KURANGNYA: 1.PENGURUS SPA / PENOLONG PENGURUS 2.PELATIH (DALAMAN / LUARAN) 3.KHIDMAT PELANGGAN / KAUNTER HADAPAN 4.PENYELIA 5.TERAPIS SPA		
5.2	KELAYAKAN				
	5.2.1	KELAYAKAN AM			
	5.2.2	BAHASA			
	5.2.3	TATA CARA MENYAMBUK / CARA MEMBERI SALAM			
5.3	UNIFORM KAKITANGAN				
5.4	PEMERIKSAAN PERUBATAN				
5.5	KEMUDAHAN KAKITANGAN				
	5.5.1	KEMUDAHAN SANITARI			
	5.5.2	PANTRY KAKITANGAN			
5.6	LATIHAN KAKITANGAN (TERAPI,BARISAN HADAPAN,PENGURUSAN)				

6.0 SYARAT KUALITATIF DAN ESTETIK

BIL.	KRITERIA / CRITERIA	PENILAIAN OLEH SPA (ASSESSMENT BY SPA)		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA (ASSESSMENT BY PANEL)	
		√ / X	CATATAN (REMARKS)	√ / X	CATATAN (REMARKS)

6.1	<p>KEPERLUAN KUALITATIF DAN ESTETIK</p> <p>(KEBERGUNAAN DAN ASPEK ESTETIKA ADALAH BERDASARKAN SEMUA PERALATAN, IAITU PERABOT, KELENGKAPAN LEMBUT, PRODUK, HIASAN, BILIK RAWATAN, KAWASAN AWAM, KELENGKAPAN DAN LAIN-LAIN)</p> <p>NOTA: SELAMAT MERUJUK KEPADA SEMUA KEPERLUAN UNDANG-UNDANG KESELAMATAN, IAITU PRODUK DAN PERALATAN YANG DISAHKAN, TERAPIS DAN TUKANG URUT YANG BERKELAYAKAN DAN LAIN-LAIN.</p> <p>FUNGSI: PENGGUNAAN RUANG, TEMPAT DUDUK, KAPASITI, KEPERLUAN OPERASI.</p> <p>WARNA: PANTULAN DAN PENGGUNAAN CAHAYA, SKIM WARNA DAN KOMBINASI.</p> <p>ESTETIKA: PENEKANAN KARAKTER GAYA (CIRI-CIRI REKA BENTUK).</p> <p>SUASANA: UNTUK MEWUJUDKAN PERSEKITARAN SPA YANG MENARIK SECARA ESTETIKA, WANGI DAN MEMENUHI EMPAT (4) DERIA IAITU PENGLIHATAN, PENDEGARAN, BAU DAN SENTUHAN.</p>		<p>SELAMAT, BERFUNGSI, BERKUALITI TINGGI, TERJAGA DENGAN BAIK DAN BERSIFAT MENARIK</p> <p>ELEMEN TEMPATAN / ANTARABANGSA DAN HIASAN YANG SESUAI DI KAWASAN AWAM</p> <p>HIASAN TEMPATAN DI BILIK RAWATAN APABILA SESUAI</p>		