

OIC/SMIIC 9 : 2019

First Edition

21-12-2019

Halal Tourism Services – General Requirements

The Standards and Metrology Institute for the Islamic Countries(SMIIC)

OIC/SMIIC 9 : 2019

การบริการท่องเที่ยวฮาลาล – ข้อกำหนดทั่วไป

จุดประสงค์ของมาตรฐาน

บริการท่องเที่ยวฮาลาลเป็นข้อกำหนดสำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการจัดตั้งระบบการประกันคุณภาพเพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้นักท่องเที่ยวมุสลิม มาตรฐานนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นด้วยวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่มอบให้นักท่องเที่ยวมุสลิมเป็นไปตามหลักการของศาสนาอิสลาม

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ ได้แก่:

- ก) เพื่อเสริมสร้างความสามารถขององค์กร/บุคคลในการผลิตและ/หรือจัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยวฮาลาลที่สอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม
- ข) เพื่อรักษาและปกป้องความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยวฮาลาล ผ่านการประยุกต์ใช้มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ค) และเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1. ขอบเขตของมาตรฐาน

1.1 มาตรฐานนี้ให้แนวทางและข้อกำหนดสำหรับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ผลิตภัณฑ์ และบริการท่องเที่ยวฮาลาลสำหรับนักท่องเที่ยว ครอบครัว

- ที่พัก
- แพคเกจท่องเที่ยว
- มัคคุเทศก์
- บริการท่องเที่ยวอื่นๆ

หมายเหตุ: บริการท่องเที่ยวอื่นๆ หมายรวมถึง สปา, แฮมมาม (อาบน้ำแบบตุรกี), บริการทางการแพทย์ เป็นต้น

1.2 ข้อกำหนดทั้งหมดในมาตรฐานนี้เป็นแนวทางทั่วไป และมีเจตนาให้นำไปใช้ได้กับ

- ทุกองค์กร และ ทุกบุคคล
- ที่จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- ในขอบเขตที่ระบุไว้ในข้อ 1.1

ประกอบด้วย 9 หมวด ดังนี้

1. บทนำและขอบเขต
 - บทนำ (Introduction)
 - ขอบเขต (Scope)
 - การอ้างอิงตามมาตรฐาน (Normative References)
 - คำศัพท์และคำจำกัดความ (Terms and Definitions)
2. การจำแนกประเภทของบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยวฮาลาล
 - การจำแนกประเภทบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ข้อกำหนด (Requirements)
 - ข้อกำหนดทั่วไป
 - ข้อกำหนดด้านฮาลาล เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
 - บริการทัวร์ เช่น แพคเกจทัวร์ การรับส่ง
 - ไกด์นำเที่ยว
4. ความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการ
 - การจัดการและความรับผิดชอบ
5. บุคลากรและความรับผิดชอบ
 - ข้อกำหนดเกี่ยวกับบุคลากร
 - ระบบบริหารจัดการ HTS (Halal Tourism Services)
 - การฝึกอบรม
 - การจัดเก็บเอกสารและข้อมูล
 - การสื่อสาร
6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance)
7. ข้อกำหนดเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Requirements)
8. ภาคผนวก (Annex)
 - Annex A: ข้อกำหนดสำหรับบริการท่องเที่ยวฮาลาล
 - Annex B: ข้อกำหนดสำหรับข้อมูลผู้เข้าพัก
9. บรรณานุกรม (Bibliography)

2. เอกสารอ้างอิงต่อไปนี้มีผลเป็นข้อกำหนดในการนำมาตรฐานนี้ไปใช้

หลักการใช้อ้างอิง

- เอกสารที่มีวันที่ → ใช้เฉพาะฉบับที่อ้างอิงเท่านั้น
- เอกสารที่ไม่มีวันที่ → ใช้ฉบับล่าสุด (รวมถึงการแก้ไขเพิ่มเติมทั้งหมด)

เอกสารอ้างอิงที่ต้องใช้

- OIC/SMIIC 1 - ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับอาหารฮาลาล
- OIC/SMIIC 4 - เครื่องสำอางฮาลาล – ข้อกำหนดทั่วไป

3. คำศัพท์และคำนิยาม

สำหรับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ ให้ใช้คำศัพท์และคำนิยามต่อไปนี้

3.1 สถานที่พัก (accommodation premises) อาคารใดๆ รวมถึงห้องพัก โรงแรม เกสต์เฮาส์ บ้านพัก เรสตเฮาส์ โฮมสเตย์ และบ้านให้เช่าพัก ที่เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้จัดการเสนอให้บริการ ทั้งหมดหรือบางส่วน เป็นที่พักหรือที่นอนสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อการเช่าหรือผลตอบแทนในรูปแบบอื่น ไม่ว่าจะมีการเสนออาหารหรือเครื่องดื่มด้วยหรือไม่

3.2 อัลกุรอาน อัลกะรีม (Al-Quran Al Kareem) กุรอาน คัมภีร์ศักดิ์สิทธิ์สำหรับมุสลิมที่พวกเขาสวดอ่าน

3.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement) กิจกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ

3.4 การถือศีลอด (fasting) หนึ่งในห้าเสาหลักของศาสนาอิสลาม ที่มุสลิมต้องงดเว้นจากการกิน ดื่ม (รวมถึง น้ำ) งดสูบบุหรี่ และกิจกรรมทางเพศ ในช่วงเวลาถือศีลอด (ตั้งต่อก่อนเวลาฟัจญ์ (รุ่งอรุณ) จนถึงเวลามัฆริบ (พระอาทิตย์ตก)) ในเดือนรอมฎอน

3.5 พื้นที่ส่วนกลาง (common areas) พื้นที่สาธารณะ พื้นที่นั่ง พักผ่อน สัมมนา ประชุม ทำงาน รับประทานอาหาร ดื่ม มัสยิด และพื้นที่สำหรับละหมาด ฯลฯ ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานทั่วไปของลูกค้า โรงแรมและผู้มาเยือน

3.6 ร้านอาหารฮาลาล (halal restaurant) สถานที่ที่เสนอเฉพาะอาหารฮาลาลเท่านั้น และไม่มีบริการและกิจกรรมที่ไม่ใช่ฮาลาล

3.7 บริการท่องเที่ยวฮาลาล (halal tourism services, HTS) ผลิตภัณฑ์หรือบริการในอุตสาหกรรมการเดินทางและท่องเที่ยวที่ดำเนินการตามหลักการของศาสนาอิสลาม เพื่อรองรับหรือให้สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิม

3.8 ครั้วฮาลาล (halal kitchen) ครั้วของสถานที่ที่วัตถุดิบทั้งหมดที่ใช้ในการเตรียมอาหารเป็นสิ่งที่อนุญาต และการเตรียมและเสิร์ฟอาหารดำเนินการตามข้อกำหนดของ OIC/SMIIC 1

หมายเหตุ 1: "ครั้วฮาลาล" แสดงให้เห็นว่าเฉพาะครั้วในสถานที่นั้นเท่านั้นที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ OIC/SMIIC 1

3.9 อีฟตาร์ (iftar) มื้ออาหารที่มุสลิมรับประทานในเวลามัฆริบเมื่อพระอาทิตย์ตกเพื่อเลิกถือศีลอด

3.10 มัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาต (licensed tourist guide) บุคคลที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือบุคคลอื่นๆ โดยการนำทัวร์เพื่อรับค่าตอบแทน และจะต้องได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายที่ได้รับการยอมรับ (เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดของไกด์ที่มีใบอนุญาต)

- 3.11 ความเป็นส่วนตัว (privacy)** พื้นที่ส่วนบุคคลเพื่อความลับของบุคคล
- 3.12 พื้นที่ส่วนตัว (private areas)** พื้นที่ (ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ สระว่ายน้ำ แอ้มมาม (อาบน้ำแบบตุรกี) ห้องนวด ห้องแต่งตัว ฯลฯ) ที่ความเป็นส่วนตัวของบุคคลเป็นประเด็นสำคัญ
- 3.13 ห้องละหมาด (prayer room)** มุศอลลาห์/มัสยิด/มัสยิด สถานที่ พื้นที่ หรือห้องสำหรับมุสลิมที่สงวนไว้สำหรับการละหมาด (ศอลาต)
- 3.14 สัจญาดะฮ์ (sajjada)** เสื่อละหมาด พรมละหมาด เสื่อที่มุสลิมใช้สำหรับการละหมาด (ศอลาต) และรู้จักกันในชื่อเสื่อละหมาดหรือพรมละหมาด
- 3.15 การละหมาด (prayer)** ศอลาต การน้อมสการตามพิธีกรรมในศาสนาอิสลาม เป็นหนึ่งในห้าเสาหลักของศาสนาอิสลาม ที่ต้องปฏิบัติวันละห้าครั้ง
- 3.16 กิบลัต (qibla)** ทิศทางการละหมาดสู่กะอเบฮ์ในมักกะฮ์ อัลมุกัรรอมะฮ์
- 3.17 รอมฎอน (ramadan)** เดือนที่ 9 ในปฏิทินฮิจเราะฮ์ (ปฏิทินจันทรคติ) ที่มุสลิมปฏิบัติการถือศีลอดตามหน้าที่ ตั้งแต่ก่อนเวลาฟัจญ์ (รุ่งอรุณ) จนถึงเวลามัฆริบ (พระอาทิตย์ตก)
- 3.18 นันทนาการ (recreation)** กิจกรรมทางสังคม วัฒนธรรม กีฬา และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ดำเนินการในเวลาว่าง
- 3.19 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการ (recreational facilities)** สิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะและเอกชนที่จัดให้สำหรับกิจกรรมนันทนาการและการพักผ่อน เช่น การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพและสปา สระว่ายน้ำ ฯลฯ
- 3.20 สะฮูร์ (sahur)** สะฮูร์ มีอาหารที่มุสลิมรับประทานก่อนรุ่งอรุณเมื่อถือศีลอด
- 3.21 แพคเกจทัวร์ (tour package)** การจัดการท่องเที่ยวและการเดินทางที่อธิบายในสื่อใดๆ และ/หรือที่มีการตลาดหรือส่งเสริมหรือโฆษณาต่อสาธารณะผ่านสื่อใดๆ และประกอบด้วยอย่างน้อยสองส่วนประกอบต่อไปนี้: ก) การขนส่ง เช่น เครื่องบิน รถโค้ช เรือเฟอร์รี่ รถไฟ เรือสำราญ ฯลฯ ข) ที่พัก ค) บริการท่องเที่ยวอื่นๆ (เช่น ทักษะศึกษา การจัดส่ง การชมสถานที่) ที่ไม่ใช่บริการเสริมต่อการขนส่งหรือที่พัก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของแพคเกจ เช่น อาหาร การช้อปปิ้ง ฯลฯ
- 3.22 ตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agent)** บริษัทหรือบุคคลที่ประกอบธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยวโดยการขาย/เช่า/รับเหมาช่วง จัดหาหรือจัดให้มีตัวที่ให้สิทธิ์บุคคลในการเดินทางด้วยยานพาหนะใดๆ ทั้งทางบก ทะเล หรืออากาศ ที่พัก และบริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเพื่อค่าคอมมิชชั่น
- หมายเหตุ 1: ตัวแทนการท่องเที่ยวขายปลีกผลิตภัณฑ์และบริการการท่องเที่ยวที่ดำเนินการหรือเสนอโดยผู้ให้บริการหลักหรือผู้ประกอบการทัวร์
- 3.23 ผู้บริหารระดับสูง (top management)** บุคคลหรือกลุ่มคนที่จัดการและควบคุมโรงแรมในระดับสูงสุด
- หมายเหตุ 1: ผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะในโรงแรมขนาดใหญ่ อาจไม่ได้รวมอยู่ด้วยตัวตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานนี้ อย่างไรก็ตาม ความรับผิดชอบดังกล่าวของผู้บริหารระดับสูงสามารถแสดงได้ด้วยสายการบังคับบัญชา

3.24 วูฎู (wudhu') การชำระล้าง พิธีกรรมหรือการกระทำเพื่อล้างหน้า แขน และเท้าด้วยน้ำ และเช็ดศีรษะ ให้บริสุทธิ์และสะอาดสำหรับการละหมาด (ศอลาต)

3.25 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับวูฎู (wudhu' facility) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เฉพาะเจาะจง และเหมาะสมสำหรับชายและหญิงสำหรับการทำวูฎู

4. การจำแนกประเภทบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกท่องเที่ยวฮาลาล

4.1 บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกท่องเที่ยวฮาลาลจำแนกประเภทในมาตรฐานนี้ดังต่อไปนี้

ก) ที่พัก

ประเภท A: สถานที่พักที่มีบริการท่องเที่ยวฮาลาลระดับสูง (Halal Tourism Advanced Scale Services)

ประเภท B: สถานที่พักที่มีบริการท่องเที่ยวฮาลาลระดับกลาง (Halal Tourism Medium Scale Services)

ประเภท C: สถานที่พักที่มีบริการท่องเที่ยวฮาลาลระดับพื้นฐาน (Halal Tourism Basic Scale Services)

หมายเหตุ: ดูภาคผนวก A

ข) แพคเกจทัวร์

ค) บริการมัคคุเทศก์

ง) บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (การจัดเลี้ยง ร้านอาหาร สุขภาพและสปา การดูแลสุขภาพ ฯลฯ)

5. ข้อกำหนดทั่วไปและข้อกำหนดฮาลาลสำหรับผู้ให้บริการท่องเที่ยวฮาลาล (HTS)

5.1 ข้อกำหนดทั่วไป

- องค์กรหรือธุรกิจที่ให้บริการท่องเที่ยวฮาลาลต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล รวมถึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เสนอให้แก่ลูกค้า

5.2 ข้อกำหนดด้านฮาลาล

ธุรกิจที่ให้บริการท่องเที่ยวฮาลาลต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเหล่านี้ เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการเป็นไปตามหลักศาสนาอิสลาม:

- การจัดเตรียมและเสิร์ฟอาหาร-เครื่องดื่มฮาลาล:
บริเวณที่ใช้ในการเตรียมและเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มฮาลาล ต้องเป็นไปตามมาตรฐานฮาลาลที่กำหนดไว้ (ตามมาตรฐาน OIC/SMIIC 1)

- **การใช้สารเคมีและวัสดุทำความสะอาด**
สารเคมีและวัสดุที่ใช้ทำความสะอาด เช่น สบู่ แชมพู ในห้องน้ำและพื้นที่ต่างๆ ต้องเหมาะสมและได้รับการรับรองว่าใช้ได้ในระบบฮาลาล (ตามมาตรฐาน OIC/SMIIC 4)
อุปกรณ์และพนักงานที่สัมผัสอาหารต้องรักษาความสะอาดและถูกสุขลักษณะอย่างเคร่งครัด
- **ข้อห้ามเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์**
ห้ามจำหน่ายหรือเสิร์ฟเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในสถานที่ให้บริการ และห้ามนำเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จากภายนอกเข้ามาในสถานที่
- **การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่ฮาลาล**
ห้ามมีผลิตภัณฑ์ที่ไม่ฮาลาล เช่น เนื้อหมู เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือสิ่งของที่ไม่ถูกต้องตามหลักฮาลาล ในพื้นที่บริการทั้งหมด รวมถึงห้องจำหน่ายสินค้า
ในกรณีที่ลูกค้าหรือบุคคลอื่นนำสิ่งเหล่านี้เข้ามา ต้องมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการปนเปื้อนในอาหาร และเครื่องดื่ม
ต้องมั่นใจว่าทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเตรียมอาหาร การจัดเก็บ และการขนส่ง ไม่มีการปนเปื้อนสิ่งที่ไม่ฮาลาล
- **บริการจากบริษัทรับเหมาช่วง:**
หากมีการใช้บริการจากบริษัทหรือผู้รับเหมาช่วง เช่น สปา ห้องพยาบาล ร้านทำผม เป็นต้น ผู้บริหารสถานที่ต้องตรวจสอบและรับรองว่าผู้รับเหมาช่วงปฏิบัติตามข้อกำหนดฮาลาลนี้อย่างเคร่งครัด
- **การแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้า:**
ในขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก ต้องแจ้งข้อมูลตามที่ระบุในภาคผนวก B แก่ผู้เข้าพักอย่างครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงข้อกำหนดและมาตรฐานฮาลาลของสถานที่

5.2.1 อาหารและเครื่องดื่ม

ข้อกำหนดพื้นฐาน

- (1) ครั้วหรือร้านอาหารในสถานที่ต้องไม่ขัดต่อข้อกำหนดของ OIC/SMIIC 1
- (2) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีข้อมูลบริการในเดือนรอมฎอน ประกอบด้วย
 - เวลาและมื้ออาหารสะฮูร์ (มื้อก่อนรุ่งอรุณ)
 - เวลาและมื้ออาหารอิฟตาร์ (มื้อเลิกศีลอด)

5.2.2 ที่พัก

ข้อกำหนดห้องพัก

- ▶ **ข้อกำหนดหลัก (บังคับ)**
 - (1) **ความสะอาดและการบำรุงรักษา**
 - รักษาห้องให้สะอาดและดูแลรักษาเป็นอย่างดี

(2) การละหมาดและทศกิบลัต

- ห้องต้องมีเครื่องหมายทศกิบลัตที่ชัดเจน
- พื้นที่ในห้องต้องเพียงพอสำหรับการละหมาด (ศอลาต)

(3) ห้องน้ำ

- ติดตั้งสายฉีดชำระ หรือฝักบัวมือ หรือสายน้ำ
- รักษาพื้นห้องน้ำให้สะอาดเสมอ
- เครื่องใช้ส่วนตัวต้องไม่ขัดต่อข้อกำหนด OIC/SMIIC 4

(4) สิ่งต้องห้ามในห้อง

- ห้ามเก็บเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และสิ่งมีนเมาในตู้เย็น
- งานศิลปะต้องไม่มีรูปคนหรือสัตว์
- ช่องทีวีต้องไม่รวมช่องสำหรับผู้ใหญ่
- มีการป้องกันเสียงเพียงพอเพื่อความเป็นส่วนตัว

▶ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ควรมี)

(1) อุปกรณ์ละหมาด

- จัดเสื่อละหมาด (สัจญาดะฮ์) ไว้ในห้องหรือให้เมื่อแขกขอ
- จัดเสื่อผ้าละหมาดสำหรับสตรีเมื่อขอ

(2) ข้อมูลสำหรับแขก

- เวลาละหมาด
- ตำแหน่งทศกิบลัตในห้อง
- ที่ตั้งมัสยิดใกล้เคียง

(3) บริการเพิ่มเติม

- จัดอัลกุรอาน อัลกะรีมเมื่อแขกขอ
- บริการที่เป็นมิตรสำหรับผู้พิการ

▶ ข้อกำหนดเพิ่มเติมสำหรับสถานที่

(1) ห้องน้ำพื้นที่ส่วนกลาง

- รักษาความสะอาดและบำรุงรักษาเป็นอย่างดี
- แยกห้องน้ำชายและหญิง
- มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการอย่างน้อยพิเศษละ 1 ห้อง
- จำนวนเพียงพอกับผู้ใช้งาน
- ผนังกันและประตูต้องทึบและไม่โปร่งใส
- ห้องปัสสาวะต้องมีมาตรการปกป้องความเป็นส่วนตัว
- จัดวิธีการชำระล้างด้วยน้ำ
- หากเป็นไปได้ ให้จัดตำแหน่งไม่ให้หน้าหรือหลังผู้ใช้นั้นไปทางกิบลัต

(2) สื่อและการสื่อสาร

- โฆษณา ป้าย บิลบอร์ด ต้องไม่ขัดต่อจริยธรรมอิสลาม
- กรองเนื้อหาสำหรับครอบครัวในการให้บริการอินเทอร์เน็ต
- ไม่มีการออกอากาศที่ขัดต่อจริยธรรมอิสลามในทีวีแบบเสียค่าบริการ

(3) ความเป็นส่วนตัวและการถ่ายภาพ

- เคารพความเป็นส่วนตัวในการถ่ายภาพ
- ลบภาพถ่ายภายใน 3 สัปดาห์ และไม่นำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น
- ห้ามบันทึกเสียงหรือภาพในพื้นที่ส่วนตัว (ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ สระน้ำ แฮมมัม ห้องนวด ห้องแต่งตัว ฯลฯ)

(4) การจัดแยกเพศ

- ในพื้นที่ส่วนตัวที่แยกชายหญิง ต้องมีพนักงานเพศเดียวกันให้บริการ
- ป้องกันการเข้าของพนักงานต่างเพศ
- ติดป้ายบอกเพศที่ทางเข้าพื้นที่ส่วนตัว

(5) ความปลอดภัย

- กุญแจห้องต้องเปิดได้เฉพาะห้องของตัวเองเท่านั้น
- หากมีประตูเหล็ก ต้องจัดพื้นที่เฉพาะและป้องกันไม่ให้ร้อนเรในสถานที่

(6) การบำรุงรักษา

- เมื่อมีการซ่อมแซม ทำความสะอาด หรือปรับปรุงในพื้นที่ส่วนตัว ต้องมีมาตรการป้องกันความไม่พึงพอใจของแขก

(7) ป้ายข้อมูล

- ป้ายในร่มและกลางแจ้งควรจัดทำเป็นภาษาอาหรับ อังกฤษ และภาษาประจำประเทศที่ตั้ง
- สามารถเพิ่มภาษาอื่นๆ ตามความเหมาะสม

สรุปจุดสำคัญ

สิ่งที่มี (บังคับ):

- ทิศกิบลัตชัดเจน, พื้นที่ละหมาด, สายฉีดชำระ
- ห้ามแอลกอฮอล์, ห้ามรูปคน/สัตว์, กรองช่องทีวี

สิ่งที่มี (แนะนำ):

- เสื้อละหมาด, เสื้อผ้าละหมาดสตรี, อัลกุรอาน
- ข้อมูลเวลาละหมาดและมัสยิดใกล้เคียง

หลักการสำคัญ:

- เคารพความเป็นส่วนตัว
- แยกเพศในพื้นที่เหมาะสม
- ไม่ขัดต่อจริยธรรมอิสลาม

- ความสะอาดและความปลอดภัย

5.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จะอยู่ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับที่พัก หรือเป็นองค์กรอิสระก็ได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเดียวกันนี้

(1) ห้องละหมาดสาธารณะ

ควรจัดพื้นที่ละหมาดอย่างเหมาะสม โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เข้าถึงง่าย พร้อมป้ายชัดเจนว่าเป็นห้องละหมาด
- มีแสงสว่างและการระบายอากาศที่ดี รักษาความสะอาดสม่ำเสมอ
- มีป้ายบอกทิศกิบละห์อย่างชัดเจน
- มีพรมละหมาดเพียงพอ
- มีข้อมูลเวลาละหมาดประจำวัน หรือสามารถขอได้
- มีชุดละหมาดสำหรับสตรีให้ยืม
- มีจุดอาบน้ำละหมาด (วูฎูอ์) แยกชาย-หญิง และตั้งอยู่ใกล้ห้องละหมาด
- พื้นที่ละหมาดควรแยกชายหญิงอย่างชัดเจน
- ห้ามเปิดเพลงใกล้บริเวณห้องละหมาด และต้องงดเสียงเพลงขณะอะซาน
- หากไม่มีละหมาดวันศุกร์ในโรงแรม ควรมีบริการพาไปมัสยิดใกล้เคียง
- ควรมีคัมภีร์อัลกุรอานไว้ให้อ่านอย่างน้อยหนึ่งเล่มในห้องละหมาด

(2) ห้องน้ำสาธารณะ

ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะต้องมี

- อุปกรณ์ชำระล้าง เช่น สายชำระหรือบิเดตต์
- รักษาความสะอาดของพื้นที่ตลอดเวลา
- ผลิตภัณฑ์ในห้องน้ำต้องสอดคล้องกับมาตรฐานฮาลาล (OIC/SMIIC 4)

(3) พื้นที่นันทนาการ (เช่น สระว่ายน้ำ สปา)

- ต้องสะอาด ปลอดภัย และได้รับการดูแลอย่างดี
- ต้องแยกพื้นที่หรือเวลากิจกรรมสำหรับผู้หญิง
- ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหรือเครื่องสำอางต้องไม่ขัดต่อมาตรฐานฮาลาล
- ห้องน้ำในพื้นที่นี้ต้องมีอุปกรณ์ชำระล้างด้วยน้ำ
- ถ้ามีมากกว่าหนึ่งสระว่ายน้ำ ต้องแยกชาย-หญิงอย่างชัดเจน
- หากมีเพียงสระเดียว ต้องจัดรอบการใช้งานแยก และให้ความเป็นส่วนตัว โดยเฉพาะสำหรับผู้หญิง (อาจมีม่านหรือกำแพงล้อมรอบ)
- ต้องมีมาตรการควบคุมไม่ให้บุคคลผิดกลุ่มเข้าใช้พื้นที่ผิดเพศ
- กิจกรรมในพื้นที่ส่วนตัว (เช่น สปา) ต้องดำเนินโดยพนักงานเพศเดียวกันกับผู้ใช้บริการ
- กิจกรรมบำบัด สุขภาพ และกีฬา ต้องแยกเวลาให้บริการชายและหญิง

- โรงแรมติดชายทะเลต้องแจ้งแนวทางปฏิบัติแก่ลูกค้า ตามภาคผนวก B
- การแสดง เพลง ภาพยนตร์ หรือกิจกรรมสันทนาการใด ๆ ต้องไม่ขัดต่อหลักศีลธรรมอิสลาม
- ต้องควบคุมพฤติกรรมของนักแสดงจากภายนอกให้อยู่ภายใต้กรอบจริยธรรมอิสลาม

(4) สถานพยาบาล

สถานพยาบาลที่ให้บริการต้อง

- สะอาด และบำรุงรักษาอย่างดี
- มีการแยกพื้นที่หรือรอบเวลาให้บริการสำหรับผู้หญิง
- ผลิตภัณฑ์บำบัดหรือเวชภัณฑ์ เช่น ครีมหรือยาทา ต้องไม่ขัดกับหลักฮาลาล

5.3 บริการนำเที่ยว (Tour Services)

(1) แพคเกจทัวร์

บริษัททัวร์ที่จัดบริการต้องดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบว่าโรงแรมและที่พักที่รวมอยู่ในแพคเกจสอดคล้องกับข้อกำหนดฮาลาล (ข้อ 5.1 และ 5.2)
- อาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดในแพคเกจต้องเป็นฮาลาล
- สถานที่ท่องเที่ยวที่เลือก ต้องมีห้องละหมาด ห้องน้ำ หรือสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- สถานที่ท่องเที่ยวควรสะท้อนคุณค่าทางจริยธรรมอิสลาม
- ห้ามเลือกสถานที่ที่มี “กิจกรรมหลัก” ขัดต่อหลักอิสลาม เช่น ผับ บาร์ คาสีโน
- กำหนดเวลาในแผนทัวร์ต้องมีช่วงสำหรับละหมาด ซะฮูร และอิฟตาร์ในช่วงรอมฎอน
- ควรจัดให้มีระบบควบคุมดูแลความสอดคล้องตามหลักอิสลามในแพคเกจทัวร์

(2) การเดินทางภาคพื้น (รถรับ-ส่ง)

- ยานพาหนะต้องได้มาตรฐานความปลอดภัยและกฎหมาย
- หากใช้บริการจากผู้รับเหมาภายนอก ต้องควบคุมคุณภาพและความสอดคล้องตามมาตรฐานฮาลาล
- ต้องสามารถจัดรถสำหรับผู้หญิงแยกตามคำร้องขอ

5.4 มัคคุเทศก์ (ไกด์นำเที่ยว)

มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติดังนี้

- มีใบอนุญาตและทักษะภาษาที่เหมาะสมตามกฎหมาย
- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและข้อกำหนดจากหน่วยงานควบคุม
- แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม โดยแนะนำให้ผู้หญิงมุสลิมคลุมฮิญาบ
- มีมารยาทดีและปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม

ต้อง:

- a. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมุสลิม
- b. แจ้งเวลาละหมาดให้ผู้ร่วมทัวร์ทราบ
- c. จัดเวลาและสถานที่ให้ลูกค้าสามารถละหมาดได้
- d. ตรวจสอบว่าอาหารและเครื่องดื่มในทัวร์เป็นฮาลาล
- e. หากไม่มีอาหารฮาลาลในพื้นที่ ให้เตรียมรายชื่อร้านอาหารฮาลาลไว้ให้ลูกค้า

หมวด 6 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารในการจัดการบริการท่องเที่ยวฮาลาล

6.1 การแสดงบทบาทนำของฝ่ายบริหารระดับสูง

ฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นต่อการจัดการบริการท่องเที่ยวฮาลาล (HTS) ดังนี้

- รับผิดชอบต่อความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการ HTS
- กำหนดนโยบายและเป้าหมาย HTS ให้สอดคล้องกับทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
- บูรณาการข้อกำหนด HTS เข้ากับกระบวนการต่างๆ ขององค์กร
- จัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนระบบ HTS
- สื่อสารให้บุคลากรทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของ HTS และการปฏิบัติตามข้อกำหนด
- สนับสนุนแนวคิดเชิงกระบวนการ (process approach) และการประเมินความเสี่ยง
- มุ่งเน้นให้ระบบ HTS บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้
- สนับสนุนบุคลากรทุกระดับให้มีส่วนร่วมและร่วมกันพัฒนาระบบ
- ส่งเสริมการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนผู้บริหารในแต่ละระดับให้แสดงความเป็นผู้นำในงานที่รับผิดชอบ

6.2 การกำหนดนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำนโยบาย โดยมีเนื้อหาดังนี้

- (1) เหมาะสมกับพันธกิจและทิศทางขององค์กร
- (2) เป็นกรอบแนวทางสำหรับกำหนดเป้าหมายด้านบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- (3) แสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (4) มุ่งเน้นการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

6.3 การจัดการนโยบาย

นโยบายที่กำหนดต้อง

- (1) มีเอกสารชัดเจนและมีการดูแลรักษาให้ทันสมัย
- (2) ถูกสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง
- (3) พร้อมเปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (ตามความเหมาะสม)

6.4 การมอบหมายหน้าที่และอำนาจ

ผู้บริหารระดับสูงต้อง

- (1) ระบุหน้าที่และอำนาจของแต่ละบทบาทที่เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวฮาลาลอย่างชัดเจน
- (2) สื่อสารให้บุคลากรในองค์กรรับทราบอย่างเป็นระบบ

6.5 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบ

ผู้บริหารจะต้อง

- (1) มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติและความรู้ด้านฮาลาล (เป็นชาวมุสลิมที่ผ่านการอบรม)
- (2) มีอำนาจหน้าที่ชัดเจนในการดูแลระบบบริการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- (3) รายงานผลการดำเนินงานและเสนอแนวทางปรับปรุงต่อผู้บริหาร
- (4) รับผิดชอบรักษาความสมบูรณ์ของระบบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

6.6 การมีส่วนร่วมของบุคลากร

- (1) ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- (2) การมีส่วนร่วมนี้จะช่วยให้ระบบบริการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติ:

- จัดอบรมความรู้เรื่องฮาลาลและระบบบริการท่องเที่ยวฮาลาลให้กับผู้บริหารและพนักงาน
- ประชุมทบทวนระบบบริการท่องเที่ยว อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- มีป้ายแสดงนโยบายบริการท่องเที่ยวในพื้นที่สาธารณะขององค์กร
- จัดทำแผนงาน/คู่มือการจัดการบริการท่องเที่ยวในองค์กรให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

หมวด 7 บุคลากรและความรับผิดชอบ

7.1 แนวทางทั่วไป

องค์กรต้องดำเนินการดังนี้

- กำหนดความรู้ ความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่มีผลต่อการให้บริการฮาลาล
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรมีคุณสมบัติเหมาะสม ทั้งจากการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์
- หากจำเป็นต้องพัฒนาทักษะเพิ่มเติม ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมและประเมินผล
- เก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถของบุคลากร (เช่น หนังสือรับรอง, ใบผ่านการอบรม)
- สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ขัดขวางการปฏิบัติตามศาสนา

7.2 ข้อกำหนดสำหรับบุคลากร

(1) บุคลากรต้องรับทราบและเข้าใจ

- นโยบายด้านบริการฮาลาลขององค์กร
- เป้าหมายและบทบาทของตนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตามระบบบริการท่องเที่ยวฮาลาลอย่างถูกต้อง

(2) ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงาน

- ต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหลักปฏิบัติฮาลาล และเข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ
- การแต่งกายและพฤติกรรมต้องสอดคล้องกับหลักศีลธรรมอิสลาม

7.3 ระบบการจัดการบริการท่องเที่ยวฮาลาล

องค์กรต้องจัดตั้ง ดำเนินการ และพัฒนาระบบบริการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยต้องกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนและสัมพันธ์กัน

7.4 การฝึกอบรม

- ต้องจัดฝึกอบรมให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- การฝึกอบรมควรเป็นประจำ และมีการประเมินประสิทธิภาพ
- โปรแกรมการฝึกอบรมต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ HTS หรือผู้บริหาร HTS
- ต้องจัดเก็บบันทึกการฝึกอบรมไว้อย่างเป็นระบบ

7.5 การจัดการเอกสาร

- ต้องมีขั้นตอนชัดเจนในการระบุ จัดเก็บ ป้องกัน และทำลายเอกสาร
- เอกสารที่มีข้อความจากอัลกุรอาน ต้องได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม และทำลายตามหลักศาสนาเมื่อจำเป็น
- เอกสารต้องอ่านได้ง่าย ระบุได้ชัดเจน และเรียกคืนได้สะดวก

7.6 การสื่อสาร

- ผู้บริหารต้องจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักศาสนาและประสิทธิภาพของระบบบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- ต้องกำหนดว่า
 - จะสื่อสารเรื่องใด
 - สื่อสารเมื่อใด
 - สื่อสารกับใคร
 - ใช้วิธีใด

- ใครเป็นผู้สื่อสาร
- ต้องมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริการท่องเที่ยวฮาลาล
- ต้องสื่อสารกับลูกค้าอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ
 - ข้อมูลสินค้า/บริการที่เป็นจริง ไม่หลอกลวง
 - รายการสินค้า/บริการฮาลาลที่เป็นปัจจุบัน
 - ระบบรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า

หมวด 8 การปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance)

8.1 องค์กรต้องมั่นใจว่าสินค้าและบริการทั้งหมดสอดคล้องกับหลักการอิสลาม

8.2 ภาคผนวก A เป็นเพียงสรุปข้อกำหนด ไม่สามารถใช้เป็นแนวทางหลักในการรับรองระบบได้

8.3 การจัดประเภทที่พิกตามข้อ 4.1 (a)

- ประเภท A: หากไม่ขัดต่อข้อ 5.1 และ 5.2 ถือว่าปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างครบถ้วน
- ประเภท B และ C: หากไม่ขัดข้อกำหนดข้างต้น ก็ถือว่าปฏิบัติตามในระดับบริการที่ระบุไว้ในภาคผนวก A.2 และ A.3

8.4 แพ็กเกจทัวร์: หากไม่ขัดต่อข้อกำหนดในข้อ 5.3 ถือว่าปฏิบัติตามมาตรฐาน

8.5 บริการมัคคุเทศก์: หากไม่ขัดต่อข้อ 5.4 ก็ถือว่าปฏิบัติตามเช่นกัน

หมวด 9 ข้อกำหนดเพิ่มเติม

สำหรับสถานประกอบการที่ระบุไว้ในมาตรฐานนี้ เจ้าของหรือผู้ดำเนินการต้องยื่นหรือแสดงใบรับรองการปฏิบัติตามมาตรฐานพร้อมกับรายการอุปกรณ์ HTS ที่จัดหาให้ ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน

ข้อมูลนี้เป็นเพียงการสรุปสาระสำคัญหากผู้ประกอบการต้องการต้นฉบับมาตรฐานการอ้างอิงที่ถูกต้องสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์อุตสาหกรรมฮาลาลไทย (<https://hiu.oie.go.th>)