

สสว. ➤



New Normal for Hotel Business

การท่องเที่ยววิถีใหม่
สำหรับธุรกิจโรงแรม



Preparation – การเตรียมความพร้อม ในการให้บริการ

- สถานประกอบการที่พำนักจะต้องได้รับมาตรฐาน SHA (Safety & Health Administration) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกระทรวงสาธารณสุขร่วมกันสร้างเกณฑ์ต้นแบบสำหรับสถานประกอบการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
- บุคลากรที่จะเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้าน รปภ. ต้องได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 ครบโดสเรียบร้อยแล้ว และต้องผ่านการฝึกอบรมมาตรฐาน SHA แล้วทุกคน
- สถานประกอบการต้องแต่งตั้งบุคลากรในตำแหน่ง SHA Manager เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวและดูแลรับผิดชอบเรื่อง SHA โดยเฉพาะ
- บุคลากรผู้ให้บริการแก่ลูกค้าต้องได้รับการตรวจโควิด-19 ทุก ๆ 7 วัน และต้องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายทุกครั้งที่ให้บริการ หากบุคลากรท่านใดมีไข้ หรืออุณหภูมิร่างกายสูงกว่า 37.5 องศา ทางสถานประกอบการจะไม่ให้บุคลากรท่านนั้นเข้าให้บริการลูกค้า และให้กักตัวเพื่อดูอาการ
- สถานประกอบการติดตั้งเครื่องวัดอุณหภูมิบริเวณทางเข้า-ออก และจำกัดเส้นทางการเข้า-ออกเพื่อการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ
- สถานประกอบการจะต้องมีเจลแอลกอฮอล์ หรือสบู่ตามจุดให้บริการอย่างทั่วถึง
- เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าทางอาจมีการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ หรือ ระบบการฆ่าเชื้อโรค



Pre-Service – ก่อนการเดินทาง

- ลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลของสถานประกอบการที่ได้รับมาตรฐาน SHA ได้ที่ www.thailandsha.com
- ลูกค้าสามารถตรวจสอบราคาได้จากทางเว็บไซต์ของโรงแรม และลูกค้าสามารถตรวจสอบคุณภาพของสถานประกอบการได้จากการรีวิวและคะแนนความพึงพอใจต่อสถานประกอบการ
- ลูกค้าต้องทำการจองล่วงหน้าเพื่อให้สถานประกอบการสามารถควบคุมจำนวนผู้ให้บริการให้เหมาะสม ตามเกณฑ์ของแต่ละพื้นที่ ไม่เกิดความแออัดในการให้บริการ
- ลูกค้าต้องลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยการส่งหลักฐานได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 ครบโดส ผลตรวจโควิด-19 ข้อมูลการประกันภัย และข้อมูลสุขภาพ และการจองห้องพัก ผ่านระบบออนไลน์



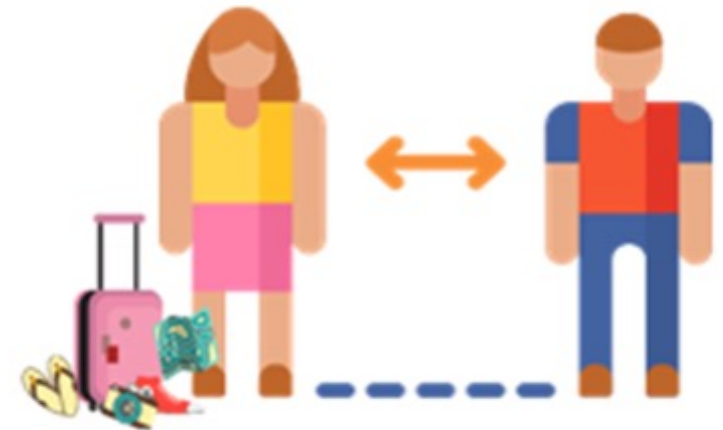
Arrival – การให้บริการเมื่อลูกค้าเดินทางมาถึง

- เมื่อลูกค้าเดินทางเข้าพื้นที่ เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าเช็คอินผ่านระบบ QR Code โดยลูกค้าต้องได้รับการตรวจโควิด-19 ตามกฎเกณฑ์ของจังหวัด
- ลูกค้าจะต้องเดินทางโดยยานพาหนะที่ได้รับมาตรฐาน SHA
- เมื่อลูกค้าเดินทางถึงโรงแรม เจ้าหน้าที่โรงแรมจะทำการตรวจสอบข้อมูลการเข้าพัก และลงทะเบียนผู้เข้าพัก
- เจ้าหน้าที่อธิบายกระบวนการให้บริการตามมาตรฐานความปลอดภัยให้ลูกค้ารับทราบ
- ลูกค้าจะต้องติดตั้ง Application ติดตามตัวและลงทะเบียนเพื่อเปิดการใช้งานตลอดเพื่อความปลอดภัยในระหว่างเดินทางเข้าพักและภายหลังใช้บริการ



During Stay – ระหว่างการเข้าพัก

- ลูกค้าต้องได้รับการตรวจโควิด-19 ตามระยะเวลาการเข้าพัก ทุก 7 วัน หรือตามเกณฑ์ที่ภาครัฐกำหนด
- ลูกค้าเปิด Application ติดตามตัวตลอดเวลาในช่วงเวลาที่เข้าพักโรงแรมและระหว่างการเดินทาง
- ลูกค้าเดินทางท่องเที่ยวได้ทั่วพื้นที่โดยปฏิบัติตามมาตรการ Universal Prevention
- เจ้าหน้าที่ หรือ SHA Manager มีการสอบถามถึงความพึงพอใจในการให้บริการและสุขภาพของลูกค้าทุกวัน
- หากนักท่องเที่ยวมีอาการป่วย หรือวัดอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศา หรือพบความเสี่ยงจากการสัมผัสหรืออยู่ใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่โรงแรมเพื่อปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย
- หากลูกค้ามีความประสงค์จะเดินทางต่อ หรือ สนใจสินค้าหรือกิจกรรมอื่น ๆ ลูกค้าสามารถทำการจองทริป ซื้อสินค้าและบริการเพิ่มเติมผ่านระบบออนไลน์



Departure – ภายหลังการเข้าพัก

- เมื่อลูกค้าเข้าพักครบกำหนดการจองแล้ว ลูกค้าจะต้อง Check-out ออกจากโรงแรมผ่านระบบ
- ระบบจะออกเอกสารรับรองการฉีดวัคซีนและการตรวจโควิดให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเดินทางต่อไปยังพื้นที่อื่นๆ
- ลูกค้าสามารถทำการรีวิวและให้คะแนนความพึงพอใจต่อสถานประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการจองห้องพักสำหรับลูกค้ารายใหม่
- ภายหลังจากที่ลูกค้า Check-out ออกจากโรงแรมแล้ว หากเจ้าหน้าที่พบความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในพื้นที่ของโรงแรม ลูกค้าจะได้รับการแจ้งเตือนผ่านระบบ

