

SENARAI SEMAK PERMOHONAN PROGRAM MALAYSIA TOURISM QUALITY ASSURANCE (MyTQA)

Nama Syarikat :

Produk Pelancongan :

Dokumen-dokumen yang perlu dilampirkan:

	SEMAKAN PEMOHON	SEMAKAN MOTAC
1. Surat permohonan rasmi syarikat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Borang Permohonan Program Malaysia Tourism Quality Assurance (MyTQA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Salinan Premis Perniagaan dari Pihak Berkuasa Tempatan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Salinan Sijil Pendaftaran Perniagaan/Syarikat -Borang 9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Salinan Sijil Pendaftaran Perniagaan/Syarikat - Borang 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Salinan Sijil Pendaftaran Perniagaan/Syarikat - Borang 49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Memorandum dan Tata Urusan Syarikat (<i>Memorandum and Articles of Association</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Kelulusan yang berkaitan dengan aktiviti yang dijalankan (sekiranya berkaitan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Latar Belakang Produk Pelancongan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

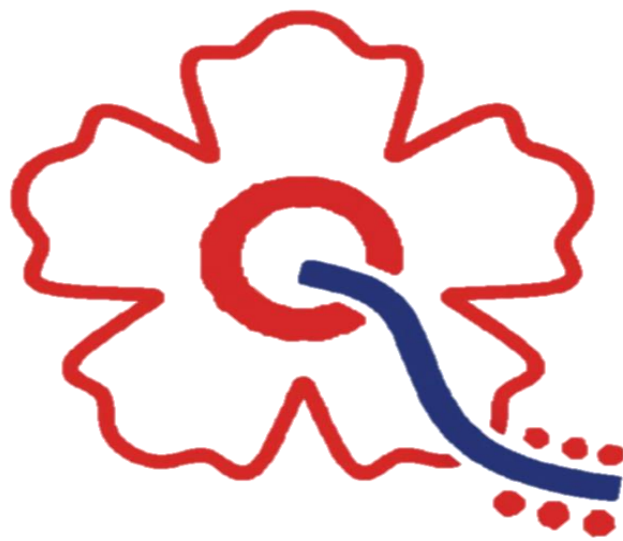
NOTA:

- Jika maklumat tidak berkenaan, sila taip **NA (Not Applicable)**



**KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN
KEBUDAYAAN MALAYSIA**

**GARIS PANDUAN PERMOHONAN
PROGRAM MALAYSIA TOURISM QUALITY ASSURANCE
(MyTQA)**



MyTQA
Malaysia Tourism Quality Assurance

GARIS PANDUAN PERMOHONAN PROGRAM MALAYSIA TOURISM QUALITY ASSURANCE (MyTQA)

1. TUJUAN

- 1.1. Garis Panduan ini bertujuan menerangkan syarat dan prosedur permohonan Program Malaysia *Tourism Quality Assurance (MyTQA)* kepada pengusaha-pengusaha produk-produk pelancongan di Malaysia.

2. OBJEKTIF

- 2.1 Objektif Garis Panduan ini adalah untuk:
 - (i) menerangkan syarat dan prosedur bagi permohonanan Program MyTQA kepada pengusaha-pengusaha produk pelancongan yang berpotensi; dan
 - (ii) dijadikan panduan supaya satu standard yang sama dapat dilaksanakan bagi memastikan keseragaman penyelarasan Program MyTQA di seluruh negara.

3. TARIKH BERKUATKUASA

- 3.1 Garis Panduan ini digunapakai dan berkuatkuasa serta-merta mulai tarikh ianya dikeluarkan.

4. LATAR BELAKANG

- 4.1 Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia (KPK) dengan kerjasama *Tourism Planning Research Group (TPRG)*, Universiti Teknologi Malaysia telah membangunkan kriteria penilaian Program MyTQA mengikut 10 tema produk pelancongan yang telah ditetapkan, iaitu:

- (i) Budaya dan Warisan (*Culture & Heritage*);
- (ii) Alam Sekitar dan Pengembaraan (*Nature & Adventure*);
- (iii) Buatan Manusia (*Man Made*);
- (iv) Sukan dan Rekreasi (*Sport & Recreational*);
- (v) Membeli-Belah (*Shopping*);
- (vi) Pelayaran (*Cruise & Sail*);
- (vii) Pulau dan Pantai (*Island & Beaches*);
- (viii) Taman (*Parks & Garden*);
- (ix) Pertanian (*Agro*); dan
- (x) Taman Tema (*Theme Park*).

4.2 Matlamat Program MyTQA adalah untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan kemudahan produk-produk pelancongan sedia ada di Malaysia. Ia juga merupakan satu pengiktirafan kepada produk pelancongan dan memberi pendedahan kepada penggiat-penggiat industri pelancongan supaya lebih mengutamakan mutu perkhidmatan yang disampaikan dan kemudahan yang disediakan.

4.3 Bahagian Pembangunan Industri di KPK dipertanggungjawabkan untuk menyelaras, memantau dan mengendalikan Program MyTQA mengikut Garis Panduan ini.

5. KRITERIA PERMOHONAN BAGI PROGRAM MyTQA

- 5.1 MyTQA merupakan satu program yang menggunakan pendekatan permohonan secara sukarela (*Voluntary Basis*) oleh mana-mana pengusaha produk pelancongan di Malaysia yang ingin mendapatkan penarafan daripada KPK.
- 5.2 Semua produk pelancongan awam mahupun swasta layak untuk memohon. Walau bagaimanapun, penilaian hanya akan dilakukan berdasarkan permohonan.
- 5.3 Pemohon perlu mengenal pasti tema produk pelancongan yang dikasifikasikan dan permohonan boleh dikemukakan melalui **Borang Permohonan Program MyTQA** seperti di **LAMPIRAN 1** kepada pihak KPK. Pemohon boleh berhubung dengan Bahagian Pembangunan Industri, KPK sekiranya menghadapi masalah dalam pengisian borang permohonan tersebut.
- 5.4 Dokumen-dokumen yang perlu disertakan bersama Borang Permohonan Program MyTQA adalah seperti berikut:
 - 5.4.1 Latar Belakang Produk Pelancongan yang dipohon;
 - 5.4.2 Sijil Pendaftaran Perniagaan/Syarikat;
 - 5.4.3 ~~Bayaran Pemprosesan;~~
 - 5.4.4 Lesen Perniagaan (sekiranya berkaitan); dan
 - 5.4.5 Kelulusan yang berkaitan dengan aktiviti yang dijalankan (sekiranya berkaitan).

- 5.5 Pemohon juga perlu mengemukakan dokumen-dokumen tambahan yang dipohon oleh Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia dari semasa ke semasa.

6. PRA-PENILAIAN

- 6.1 Pemohon adalah digalakkan untuk mengadakan **penilaian sendiri (*self-assessment*)** berdasarkan kriteria-kriteria penilaian mengikut tema-tema produk pelancongan masing-masing sebelum mengemukakan permohonan kepada pihak KPK.
- 6.2 Kriteria-kriteria penilaian Program MyTQA yang berkaitan boleh diperolehi di Pejabat KPK ataupun **Laman Web Rasmi KPK www.motac.gov.my**.

7. PENILAIAN PROGRAM MyTQA

- 7.1 Penilaian Program MyTQA akan dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah borang permohonan dan dokumen lengkap diterima oleh pihak KPK.
- 7.2 Penilaian Program MyTQA akan dilaksanakan secara *Mystery Inspection* di mana pemohon tidak akan dimaklumkan mengenai tarikh penilaian Program MyTQA terhadap produk pelancongan yang dipohon.
- 7.3 Panel Penilai bagi Program MyTQA terdiri daripada wakil-wakil agensi Kerajaan dan NGO-NGO yang berkaitan. Setiap produk pelancongan akan dinilai oleh 3 hingga 5 orang panel penilai yang diketuai oleh wakil KPK.

- 7.4 Keputusan penilaian Program MyTQA terhadap produk pelancongan yang dipohon tidak akan dimaklumkan kepada pemohon pada hari penilaian. Pasukan panel penilai MyTQA akan mengadakan sesi de-brief dengan pegawai bertanggungjawab pada hari penilaian diadakan.
- 7.5 Keputusan penilaian akan disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian Program MyTQA di peringkat ibu pejabat KPK.
- 7.6 Keputusan penilaian yang telah disahkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa akan dimaklumkan kepada pemohonan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat jawatankuasa bersidang. Carta Alir Program MyTQA adalah seperti di **LAMPIRAN 2**.

8. KEPUTUSAN PENILAIAN

- 8.1 Markah kelulusan penilaian Program MyTQA adalah **70%**. Hanya permohonan yang lulus penilaian akan dianugerahkan sijil MyTQA dan plak MyTQA.
- 8.2 Tempoh sahlaku Sijil MyTQA dan Plak MyTQA adalah selama 3 tahun. Pemohon perlu mengemukakan permohonan semula untuk penilaian pembaharuan 3 bulan sebelum tamat tempoh sekiranya ingin membaharui Sijil MyTQA dan Plak MyTQA.
- 8.3 Bagi permohonan yang gagal, surat makluman akan dikeluarkan kepada pemohon. Pemohon diberi masa selama 6 bulan untuk membuat pembetulan atau penambahbaikan. Sekiranya pemohon masih berminat untuk menyertai dalam Program MyTQA, permohonan semula boleh dilakukan selepas 6 bulan dari tarikh surat makluman dikeluarkan.

9. KELEBIHAN PROGRAM MyTQA

- 9.1 Pemohon dibenarkan untuk mempamerkan Logo dan Sijil MyTQA di premis produk pelancongan dan boleh digunakan dalam promosi media sekiranya lulus penilaian Program MyTQA.
- 9.2 Produk pelancongan yang lulus penilaian Program MyTQA akan disenaraikan dalam laman sesawang Kementerian Pelancongan Dan Kebudayaan Malaysia (KPK) dan Tourism Malaysia (TM) serta diwujudkan pautan (*link*) ke laman sesawang produk pelancongan tersebut.
- 9.3 Produk pelancongan yang lulus penilaian Program MyTQA akan diberi keutamaan untuk menyertai misi-misi perdagangan luar negara yang dianjurkan oleh TM.
- 9.4 Produk pelancongan yang lulus penilaian Program MyTQA akan diberi keutamaan untuk dimasukkan dalam risalah-risalah/ brosur yang diterbitkan oleh TM.
- 9.5 Produk pelancongan yang lulus penilaian Program MyTQA akan diberi keutamaan untuk menyertai sesi latihan/ kursus yang disediakan oleh pihak KPK bagi meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan.
- 9.6 Kriteria lulus penilaian Program MyTQA akan ditetapkan sebagai salah satu syarat untuk dicalonkan dalam Anugerah Pelancongan Kebangsaan.
- 9.7 Program MyTQA akan memberi *weightage* kepada pengusaha-pengusaha produk pelancongan yang memohon Tabung Pinjaman Pelancongan (Tabung Pembangunan Infrastruktur Pelancongan dan Tabung Khas Pelancongan) daripada KPK.

10. BAYARAN PERMOHONAN

- 10.1 Yuran pemprosesan bagi Program MyTQA adalah sebanyak **RM100.00** per produk pelancongan bagi semua kategori.
- 10.2 Yuran penilaian dalam lingkungan **RM1,000.00** hingga **RM1,500.00** berdasarkan bilangan pelawat tahunan, bilangan pekerja tetap atau bilangan outlet/kedai perlu dijelaskan oleh setiap produk pelancongan yang lulus penilaian MyTQA. Kadar yuran penilaian yang dimaksudkan ditentukan berdasarkan jadual di bawah:

DI BATALKAN

RM1,500.00	50,001 100,000	5 - 10 persons	1 - 7 outlets
RM2,000.00	>100,001	>11 persons	>8 outlets

- 10.3 Bilangan pelawat tahunan merujuk jumlah pelawat domestik dan pelawat antarabangsa yang direkodkan sepanjang tahun. Ia juga dapat dikenalpasti melalui jumlah tiket masuk yang telah dijual bagi produk-produk pelancongan yang memerlukan tiket masuk.
- 10.4 Bilangan pekerja tetap merujuk kepada bilangan pekerja yang menerima gaji bulanan dan dilantik secara tetap atau secara kontrak oleh pengusaha produk pelancongan. Walau bagaimanapun, ianya tidak termasuk pekerja sambilan.
- 10.5 Bilangan kedai merujuk kepada bilangan cawangan di bawah satu entiti yang sama dan dipohon untuk pengiktirafan MyTQA.

- 10.6 Kadar yuran penilaian akan ditentukan oleh KPK dan akan dimaklumkan kepada pengusaha produk pelancongan. Pengiktirafan tidak akan diberi kepada mereka yang gagal menjelaskan yuran penilaian.
- 10.7 Semua bayaran perlu dibayar kepada Ketua Setiausaha Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia dengan menggunakan *Bank Draf* atau *Bankers Cheque*.

NOTA: TIDAK DIKENAKAN SEBARANG BAYARAN/CAJ PEMROSESAN MYTQA BAGI TEMPOH PROMOSI

11. TERMA DAN SYARAT

- 11.1 Kesemua produk pelancongan yang telah mendapat pengiktirafan Program MyTQA perlu sentiasa memastikan mutu perkhidmatan yang dibekalkan sentiasa di tahap yang cemerlang.
- 11.2 KPK berhak untuk mengadakan pemeriksaan mengejut tanpa memaklumkan kepada pemohon ke atas produk-produk pelancongan yang telah mendapat pengiktirafan Program MyTQA berdasarkan aduan ataupun keperluan semasa.
- 11.3 KPK berhak membatalkan atau menarik balik Sijil MyTQA dan Plak MyTQA berdasarkan keputusan pemeriksaan mengejut ataupun mendapati mutu perkhidmatan yang dibekalkan tidak memenuhi syarat minimum yang telah ditetapkan.
- 11.4 KPK berhak untuk meminda syarat permohonan ataupun garis panduan ini mengikut keperluan semasa tanpa makluman kepada pihak industri.

12. TAFSIRAN

MyTQA	Program Malaysia <i>Tourism Quality Assurance</i>
KPK	Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia
TM	Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia
Pemohon	Pengusaha-pengusaha Produk Pelancongan atau Wakil-wakil Syarikat Produk Pelancongan
Produk Pelancongan	Semua produk pelancongan awam dan swasta di Malaysia tidak termasuk tempat penginapan dan SPA
Panel Penilai	Panel Penilai yang ditauliahkan oleh KPK untuk menjalankan penilaian ke atas produk-produk pelancongan berdasarkan permohonan

13. KAEDAH PERHUBUNGAN

13.1 Sebarang surat menyurat / pertanyaan juga boleh di alamatkan kepada :

**Ketua Setiausaha
Kementerian Pelancongan Dan Kebudayaan
Malaysia
Bahagian Pembangunan Industri
Tingkat 14, No. 2, Menara 1
Jalan P5/6, Presint 5
62200 Putrajaya
Malaysia**

**Tel : 03-8891 7053/7479
Faks : 03-8891 7473
E-mel : mytqa@motac.gov.my**

**BORANG PERMOHONAN PROGRAM
MALAYSIA TOURISM QUALITY ASSURANCE (MyTQA)**

Dokumen ini perlu dikemukakan kepada,

**Ketua Setiausaha
Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia
No. 2, Menara 1, Tingkat 14 Jalan P5/6, Presint 5
62200 PUTRAJAYA
(u/p: Bahagian Pembangunan Industri)**

(A) Maklumat Pemohon:

Nama Pemohon : _____

Jawatan : _____

Nama Syarikat : _____

Alamat : _____

Nombor Telefon : _____

Nombor Faks : _____

Jenis Permohonan : () Permohonan Baru
() Permohonan Pembaharuan

Tarikh Tamat Sijil : _____
(bagi permohonan pembaharuan sahaja)

(B) Maklumat Produk Pelancongan:

Nama Produk : _____

Tahun Penubuhan : _____

Hak Milik : () Kerajaan : _____
() Swasta/Persendirian : _____

Alamat : _____

Laman Web Rasmi : _____

Pegawai Penghubung: _____

Jawatan : _____

Nombor Telefon : _____

Nombor Faks : _____

Alamat Emel : _____

Bilangan Pelawat Tahunan: _____

Bilangan Pekerja Tetap : _____

Bilangan Kedai /Outlet : _____

(Nota: Sila lampirkan bersama dokumen dan sijil berkaitan untuk tujuan pemprosesan permohonan)

Permohonan bagi kategori* (Sila tandakan “ ✓ ” pada ruang yang sesuai):

Kategori		Produk/Aktiviti
	Budaya dan Warisan <i>Culture & Heritage</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muzium, Galeri dan Kompleks Bersejarah ▪ Perkuburan dan Tapak Bersejarah
	Alam Sekitar dan Pengembaraan <i>Nature & Adventure</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taman Negara dan Negeri ▪ Air Terjun ▪ Kolam Air Panas
	Buatan Manusia <i>Man Made</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zoo dan Aquarium ▪ Kereta Kabel
	Sukan dan Rekreasi <i>Sport & Recreational</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sukan Dalaman dan Ekstrem ▪ Menunggang Binatang
	Membeli-Belah <i>Shopping</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cenderamata / Runcit ▪ Kompleks
	Pelayaran <i>Cruise & Sail</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Boat Cruise</i> dan Pelayaran Riadah (<i>Leisure Sailing</i>)
	Pulau dan Pantai <i>Island & Beaches</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pulau dan Pantai
	Taman <i>Parks & Garden</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taman Botanikal ▪ Taman Awam
	Pertanian <i>Agro</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ladang Pertanian ▪ Ladang Haiwan
	Taman Tema <i>Theme Park</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taman Tema Air ▪ Taman Tema Buatan

*Satu produk pelancongan hanya layak untuk memohon satu kategori sahaja.

(C) Pengakuan

Dengan ini, saya mengaku bahawa segala maklumat yang diberikan di dalam borang permohonan ini adalah **BENAR**. Saya juga faham sekiranya terdapat maklumat yang dinyatakan adalah tidak benar, permohonan ini boleh dibatalkan ataupun ditarik balik dengan serta merta.

(Tandatangan dan cop rasmi syarikat)

Nama Pemohon :
Jawatan :
Tarikh :

Untuk Kegunaan Pejabat

Tarikh Penerimaan : _____
Status Permohonan : () Permohonan Lengkap
() Permohonan Tidak Lengkap
Nyatakan: _____

Nama :
Jawatan :
Tarikh :

CARTA ALIR PROGRAM MALAYSIA TOURISM QUALITY ASSURANCE (MyTQA)

