



# **PELANCONGAN BUDAYA & WARISAN**

## ISI KANDUNGAN

No.	Kandungan	Halaman
i.	Profil	3
<b>Kriteria Penilaian Pengendorsan</b>		
<b>1.0</b>	<b>Pemasaran &amp; Promosi</b>	
1.1	Pertanyaan Telefon	4
1.2	Risalah & Brosur	4
1.3	Penggunaan Digital (Laman Web/Halaman Media Sosial/Tapak E-Dagang)	5
<b>2.0</b>	<b>Penampilan &amp; Pengalaman</b>	
2.1	Papan tanda	6
2.2	Penampilan fizikal	6
2.3	Kebersihan	7
2.4	Konten dan Aktiviti	7
<b>3.0</b>	<b>Kemudahan</b>	
3.1	Tandas	8
3.2	Jualan / Kedai Cenderamata	8
3.3	Kemudahan Tempat Letak Kereta	9
3.4	Makanan	10
3.5	Mussola/Surau	11
3.6	Tempahan & Pembayaran	11
<b>4.0</b>	<b>Kakitangan &amp; Operator Perniagaan</b>	
4.1	Kebolehpercayaan	13
4.2	Ketara	13
4.3	Responsif	13
4.4	Jaminan	14
4.5	Empati	14
<b>5.0</b>	<b>Amalan Keselamatan</b>	
5.1	Peralatan	15
5.2	Kakitangan Keselamatan	15
<b>6.0</b>	<b>Amalan Kelestarian</b>	
6.1	Sosial (Komuniti)	16
6.2	Ekonomi	16
6.3	Ekologi (Alam Sekitar)	17
<b>7.0</b>	<b>Kad Skor Penilaian Pengendorsan</b>	<b>18</b>

**i. PROFIL**

**Nama Tarikan** :

---

**Pemilikan** :  **Milik kerajaan**  **Milik persendirian**

**Nama Syarikat** :

---

**Tahun Penubuhan** :

---

**Alamat** :

---

:

---

:

---

**Nombor Telefon** :

---

**Nombor Faks** :

---

**Laman Web** :

---

**Alamat Emel** :

---

**Orang Yang Dihubungi** :

---

**Nombor Telefon** :

---

**(Mudah alih)**

**Nama Penilai** :

---

**Tarikh Penilaian** :

---

---

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 1.0 PEMASARAN & PROMOSI

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>1.1</b>	<b>Pertanyaan Telefon (6 keperluan)</b>							
1.	Kakitangan mengambil dalam masa 3 deringan							
2.	Kakitangan berkomunikasi dalam bahasa universal dan Bahasa Melayu digunakan sebagai bahasa utama							
3.	Kakitangan menyatakan nama tempat tarikan, memperkenalkan dirinya, serta memberi salam kepada pemanggil semasa menjawab telefon							
4.	Kakitangan bertanya tujuan panggilan dilakukan sebelum memaklumkan dan memberi cadangan kepada pemanggil tentang aktiviti utama/acara khas/promosi/dll							
5.	Kakitangan mempunyai pengetahuan yang komprehensif tentang tarikan, kemudahan dan arah di kawasan tarikan							
6.	Kakitangan menyediakan kaedah alternatif untuk mengakses tempat tarikan (bas awam, bas ulang-alik, teksi, kereta api dan perkhidmatan e-hailing)							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>1.2</b>	<b>Risalah &amp; Brosur (10 keperluan)</b>							
1.	Risalah dan brosur maklumat disediakan untuk pengunjung							
2.	Saiz yang boleh diurus, boleh dibaca dan komprehensif untuk pengguna							
3.	Semua teks, grafik dan foto adalah jelas, boleh dibaca dan menyerlahkan Cadangan Jualan Unik (USP)							
4.	Maklumat berkaitan diberikan (waktu operasi, acara, promosi dll)							
5.	Butiran hubungan lanjut disediakan							
6.	Peta lokasi adalah mudah, tepat dan boleh dijadikan panduan							
7.	Maklumat yang jelas tentang cara untuk ke tempat tarikan (bas awam, bas ulang-alik, teksi, kereta api dan perkhidmatan e-hailing)							
8.	Had atau sekatan dimaklumkan dengan jelas (sesuai untuk kanak-kanak, haiwan peliharaan dibenarkan/tidak dibenarkan, kemudahan untuk pelawat kurang upaya, dll)							
9.	Penggunaan bahasa universal dengan Bahasa Melayu sebagai bahasa utama							
10.	Pensijilan, pengesahan, atau/dan anugerah daripada pihak berkuasa yang berkaitan untuk menunjukkan pematuhan dipaparkan dengan jelas (Halal, Pihak Berkuasa Tempatan, ISO, dll)							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 1.0 PEMASARAN & PROMOSI

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
1.3	<b>Penggunaan Digital (Laman Web/Halaman Media Sosial/Tapak E-Dagang) (13 keperluan)</b>							
1.	Dipamerkan dengan jelas dan mesra pengguna							
2.	Maklumat adalah relevan dan terkini							
3.	Semua teks, grafik dan foto adalah jelas, boleh dibaca dan menyerlahkan Cadangan Jualan Unik (USP)							
4.	Gambar, video dan grafik yang digunakan diberi kapsyen yang sesuai							
5.	Peta lokasi adalah mudah, tepat dan boleh dijadikan panduan							
6.	Maklumat yang jelas tentang cara untuk ke tempat tarikan (bas awam, bas ulang-alik, teksi, kereta api dan perkhidmatan e-hailing)							
7.	Had atau sekatan dimaklumkan dengan jelas (sesuai untuk kanak-kanak, haiwan peliharaan dibenarkan/tidak dibenarkan, kemudahan untuk pelawat kurang upaya, dll)							
8.	Bersesuaian dengan standard web terkini pada semua komputer dan peranti (PC desktop, komputer riba, tablet, telefon pintar)							
9.	Maklumat berkaitan diberikan (waktu operasi, acara, promosi dll)							
10.	Butiran hubungan lanjut disediakan							
11.	Penggunaan bahasa universal dengan Bahasa Melayu sebagai bahasa utama							
12.	Pakaian yang sesuai untuk pelawat dinyatakan dengan jelas atau/dan disediakan untuk makluman pelawat							
13.	Butiran menu/pakej/maklumat harga dinyatakan dengan jelas							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 2.0 PENAMPILAN & PENGALAMAN

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>2.1</b>	<b>Papan tanda (13 keperluan)</b>							
1.	Kawasan parkir kereta ditanda dan diarahkan dengan jelas							
2.	Papan tanda diselenggara dengan baik							
3.	Papan tanda mudah dilihat							
4.	Papan tanda adalah dalam bahasa universal dengan Bahasa Melayu digunakan sebagai bahasa utama							
5.	Papan/peta orientasi dipamerkan dengan jelas serta menunjukkan lokasi semasa pelawat							
6.	Simbol papan tanda digunakan dengan tepat dan bersesuaian seiring maksud sebenar simbol yang digunakan							
7.	Papan tanda mudah dibaca (warna, fon, saiz fon, susun atur dll.)							
8.	Papan tanda menunjukkan penggunaan ruang/kawasan/bahagian dengan tepat							
9.	Papan tanda mengenai larangan umum pelawat dipamerkan (cth. dilarang merokok, sila diam, jangan beri makan haiwan, sila beratur, dalam pembinaan, dilarang masuk, dsb.)							
10.	Pensijilan daripada pihak berkuasa berkaitan dipaparkan dengan jelas (Halal, Pihak Berkuasa Tempatan, KKM)							
11.	Aktiviti yang ditawarkan, tempoh/jarak untuk ke tempat aktiviti dijalankan dan harga dipaparkan dengan jelas							
12.	Arahan untuk menggunakan peralatan ditulis dan diletakkan dengan jelas							
13.	Pakaian yang sesuai untuk pelawat dinyatakan dengan jelas atau/dan disediakan untuk makluman pelawat							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 2.0 PENAMPILAN & PENGALAMAN

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
2.2 Penampilan Fizikal (9 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
1.	Jalan masuk / jalan berbasikal muncul dan diselenggara dengan baik							
2.	Laluan pejalan kaki ditakrifkan dengan jelas dan diselenggara dengan baik							
3.	Bangunan diselenggara dengan baik							
4.	Bilik dan/atau persekitaran dilengkapi dengan pencahayaan yang bersesuaian							
5.	Bangunan dan persekitaran adalah mesra keluarga							
6.	Tempat berehat/Menunggu berada di kawasan yang bersesuaian							
7.	Ramp dan pagar untuk pelawat kurang upaya disediakan dan diselenggara dengan baik							
8.	Kiosk skrin sentuh dan/atau komputer tersedia dan berfungsi							
9.	Hiasan adalah relevan dengan tema							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 2.0 PENAMPILAN & PENGALAMAN

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>2.3</b>	<b>Kebersihan (7 keperluan)</b>							
1.	Bersih, diselenggara dengan baik untuk menyambut kedatangan pelawat							
2.	Jadual pembersihan yang sistematik dan efektif disediakan							
3.	Pengudaraan yang baik untuk mengelakkan bau yang tidak diingini							
4.	Tong sampah dalam keadaan baik, sesuai dan diselenggara dengan baik							
5.	Tong sampah mencukupi dan terletak di kawasan yang bersesuaian							
6.	Rumput dipotong dengan baik dan diselenggara dengan baik							
7.	Semua peralatan, kelengkapan dan/atau pengangkutan berada dalam keadaan baik, bersih dan diselenggara dengan baik							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>2.4</b>	<b>Konten dan Aktiviti (9 keperluan)</b>							
1.	Aktiviti yang dijalankan harus mencerminkan tema utama kawasan tarikan							
2.	Menyediakan pelbagai aktiviti untuk memenuhi sasaran pasaran yang berbeza (cth umur, negara, dsb.)							
3.	Pelbagai tumpu tontonan yang baik							
4.	Masa dan lokasi aktiviti dimaklumkan dengan jelas							
5.	Pemberian meja/kerusi/giliran kepada pelawat diurus dengan baik							
6.	Pengurusan pelawat yang baik (kawalan orang ramai, aliran pelawat, penunjuk arah)							
7.	Interaktif untuk meningkatkan keseronokan, penglibatan dan pemahaman							
8.	Aktiviti dan kemudahan mementingkan keselesaan pengunjung							
9.	Penyertaan aktif dalam aktiviti/demonstrasi yang disediakan – memetik buah-buahan secara langsung, mengendalikan mesin produk haiwan, zoo membelai dan memberi makan, kolam sentuh, melukis batik, dll							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								



0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

### 3.0 KEMUDAHAN

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
3.1 Tandas (10 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
<b>Susun Atur &amp; Reka Bentuk</b>								
1.	Mencukupi dan terletak di kawasan yang bersesuaian							
2.	Direka dengan baik untuk kemudahan penggunaan							
3.	Pencahayaan sekitar dalam keadaan baik							
4.	Bilik persalinan bayi dan menyusu disediakan							
5.	Kemudahan untuk OKU disediakan							
<b>Kelengkapan &amp; Lekapan</b>								
6.	Pelbagai bahan kebersihan tersedia dan berfungsi (tisu, sabun tangan, tong sanitari, pengering tangan, cangkuk, dll.)							
<b>Penyelenggaraan &amp; Kebersihan</b>								
7.	Bersih dan diselenggara dengan baik							
8.	Pengudaraan yang baik dan dinyahbau untuk mengelakkan bau yang tidak diingini							
9.	Dihiasi dengan baik (bunga, lukisan, dll.) untuk meningkatkan reka bentuk dalaman							
10.	Kawasan di bawah penyelenggaraan ditutup dengan baik							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
3.2 Jualan / Kedai Cenderamata (16 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
<b>Susun Atur &amp; Reka Bentuk</b>								
1.	Terletak di kawasan yang bersesuaian							
2.	Luas dan memudahkan pergerakan pelanggan							
3.	Luas untuk peralatan beroda (cth kereta sorong bayi, kerusi roda, troli)							
4.	Juruwang dipaparkan dengan jelas dan kelihatan							
5.	Hiasan adalah relevan dengan tema							
6.	Kawasan sekitar mendapat pencahayaan yang mencukupi							
<b>Rangkaian dan Persembahan Barangan</b>								
7.	Rangkaian barangan jualan sesuai untuk segmen pasaran							
8.	Pelbagai barangan jualan diutamakan/ditekankan unsur Malaysia (warisan budaya, cenderahati buatan tangan, dsb.)							
9.	Barangan runcit dipamerkan dengan baik							

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

### 3.0 KEMUDAHAN

10.	Barang jualan dikumpulkan bersama dan mudah dicari						
11.	Barangan jualan adalah terkini dan sentiasa ditambah semula						
12.	Harga barangan jualan ditanda/dinyatakan dengan jelas						
<b>Penyelenggaraan &amp; Kebersihan</b>							
13.	Bahagian dalam kedai bersih dan dijaga dengan baik						
14.	Barangan jualan bebas daripada habuk dan kotor						
15.	Pengudaraan adalah baik untuk mengelakkan bau yang tidak diingini						
16.	Kawasan di bawah penyelenggaraan ditutup dengan rapi						
<b>JUMLAH</b>							
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>							

NO.	KEPERLUAN						KENYATAAN
		0	1	2	3	4	
<b>3.3</b>	<b>Kemudahan Tempat Letak Kereta (9 keperluan)</b>						
<b>Susun Atur &amp; Reka Bentuk</b>							
1.	Terletak di kawasan yang bersesuaian						
2.	Ruang letak kereta ditakrifkan dengan jelas						
3.	Ruang letak kereta disediakan untuk pelbagai jenis kenderaan						
4.	Ruang letak kereta untuk orang kurang upaya disediakan						
5.	Tempat 'drop-off' disediakan						
6.	Kawasan sekitar mendapat pencahayaan yang mencukupi						
7.	Landskap direka dengan baik						
<b>Penyelenggaraan &amp; Kebersihan</b>							
8.	Bersih dan diselenggara dengan baik						
9.	Kawasan di bawah penyelenggaraan ditutup						
<b>JUMLAH</b>							
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>							

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

### 3.0 KEMUDAHAN

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
3.4 Makanan & Minuman (22 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
<b>Susun Atur &amp; Reka Bentuk</b>								
1.	Terletak di kawasan yang bersesuaian							
2.	Luas dan memudahkan pergerakan pelanggan							
3.	Luas untuk peralatan beroda (cth kereta sorong bayi, kerusi roda, troli)							
4.	Juruwang ditanda dengan jelas dan kelihatan							
5.	Hiasan adalah relevan dengan tema							
6.	Kawasan sekitar mendapat pencahayaan yang mencukupi							
<b>Kelengkapan &amp; Lekapan</b>								
7.	Pelbagai bahan kebersihan tersedia dan berfungsi (tisu, sabun tangan, tong sampah, pengering tangan, dll.)							
8.	Meja dan kerusi mencukupi dan tersusun rapi							
9.	Meja dan kerusi direka bentuk dengan baik dan ergonomik							
10.	Sinki dan tong sampah terletak di kawasan yang bersesuaian							
11.	Kerusi bayi disediakan							
<b>Rangkaian, Persembahan &amp; Kualiti Makanan</b>								
12.	Tawaran menu sesuai untuk segmen pasaran							
13.	Makanan yang disediakan dalam keadaan segar dan baik							
14.	Menu dipaparkan dengan baik dan mudah dibaca							
15.	Harga dicetak/dipaparkan dengan jelas							
16.	Tawaran menu disediakan							
<b>Penyelenggaraan &amp; Kebersihan</b>								
17.	Semua kawasan bersih, diselenggara dengan baik untuk menyambut kedatangan pelawat							
18.	Pembersihan jadual secara sistematik							
19.	Perkakas yang disediakan bersih							
20.	Bahagian dalam kedai bersih dan dijaga dengan baik							
21.	Pengudaraan adalah baik untuk mengelakkan bau yang tidak diingini							
22.	Kawasan di bawah penyelenggaraan ditutup dengan rapi							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

### 3.0 KEMUDAHAN

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
3.5 Mussola/Surau (11 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
<b>Reka Letak &amp; Reka Bentuk</b>								
1.	Mencukupi dan terletak di kawasan yang bersesuaian							
2.	Direka dengan baik untuk kemudahan penggunaan							
3.	Kawasan sekitar mendapat pencahayaan yang mencukupi							
4.	Kemudahan untuk OKU disediakan							
5.	Arah kiblat disediakan dan dikemas kini							
<b>Kelengkapan &amp; Lekapan</b>								
6.	Pelbagai bahan kebersihan tersedia dan berfungsi (tisu, sabun tangan, tong sampah, pengering tangan, cangkuk, dll.)							
<b>Penyelenggaraan &amp; Kebersihan</b>								
7.	Bersih dan terawat dengan baik							
8.	Pengudaraan yang baik dan dinyahbau untuk mengelakkan bau yang tidak diinginkan							
9.	Dihiasi dengan baik (bunga, lukisan, dll.) untuk meningkatkan bahagian dalam							
10.	Kawasan di bawah penyelenggaraan ditutup							
11.	Sejadah dan pakaian sembahyang disediakan, bersih dan terjaga							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
3.6 Tempahan & Pembayaran (9 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
<b>Proses Dalam Talian dan Luar Talian</b>								
1.	Prosedur tempahan yang tersusun dengan baik							
2.	Terma dan syarat yang jelas							
3.	Pilihan pembayaran yang jelas disediakan							
4.	Pengesahan melalui lisan / e-mel / SMS disediakan (pemberitahuan, invoice, resit)							
5.	Ejen yang dilantik dilesenkan/dibenarkan oleh Kementerian Pelancongan, Kesenian dan Kebudayaan (MOTAC)							
<b>Proses Luar Talian</b>								
6.	Barisan beratur diurus dengan berkesan							
7.	Pengurusan pelawat yang berkesan untuk mengurangkan kesesakan (barisan tiket)							

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

### 3.0 KEMUDAHAN

8.	Kaunter ditanda dan kelihatan dengan jelas							
9.	Kaedah pembayaran tanpa tunai disediakan							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

#### 4.0 KAKITANGAN & OPERATOR PERNIAGAAN

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>4.1</b>	<b>Kebolehpercayaan (4 keperluan)</b>							
1.	Kakitangan menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan							
2.	Kakitangan boleh dipercayai dalam menangani masalah perkhidmatan pelanggan							
3.	Kakitangan melaksanakan perkhidmatan dengan betul pada kali pertama							
4.	Kakitangan menyediakan perkhidmatan mengikut masa yang dijanjikan							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>4.2</b>	<b>Ketara (3 keperluan)</b>							
1.	Kakitangan menggambarkan penampilan yang kemas dan profesional.							
2.	Kakitangan mudah dikenali melalui pakaian seragam dan/atau tanda nama.							
3.	Kakitangan memakai pakaian, aksesori atau peralatan kerja yang sesuai untuk meningkatkan penampilan dan keaslian tema							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>4.3</b>	<b>Responsif (6 keperluan)</b>							
1.	Kakitangan memaklumkan pelanggan apabila perkhidmatan akan dilaksanakan							
2.	Kakitangan menyediakan perkhidmatan segera kepada pelanggan							
3.	Kakitangan sentiasa bersedia membantu pelanggan							
4.	Kakitangan sentiasa bersedia untuk menjawab permintaan pelanggan							
5.	Kakitangan fasih berbahasa universal dengan Bahasa Melayu digunakan sebagai bahasa utama							
6.	Kakitangan menggunakan bahasa yang mudah semasa menjawab pertanyaan dan menyampaikan maklumat							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

#### 4.0 KAKITANGAN & OPERATOR PERNIAGAAN

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
4.4 Jaminan (6 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
1.	Kakitangan boleh memberi keyakinan kepada pelanggan							
2.	Kakitangan dapat menjamin keselamatan pelanggan dalam sebarang perkara peribadi dan sulit							
3.	Kakitangan sentiasa bersopan santun							
4.	Kakitangan mempunyai pengetahuan untuk menjawab soalan pelanggan							
5.	Kakitangan mampu memberi cadangan dan nasihat profesional							
6.	Kakitangan dimaklumkan dengan baik mengenai garis panduan tempat kerja							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
4.5 Empati (5 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
1.	Kakitangan memberi perhatian individu kepada pelanggan dan membuatkan mereka berasa istimewa							
2.	Kakitangan boleh berurusan dengan pelanggan dengan cara yang prihatin							
3.	Kakitangan mempunyai kepentingan terbaik di hati pelanggan							
4.	Kakitangan memahami keperluan tetamu yang spesifik							
5.	Kakitangan bersedia untuk membuat pengaturan yang diperlukan							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 5.0 AMALAN KESELAMATAN

NO.	KEPERLUAN						KENYATAAN	
		0	1	2	3	4		5
<b>5.1</b>	<b>Peralatan (11 keperluan)</b>							
1.	Penyediaan peralatan keselamatan yang mencukupi dan mudah - Komponen Pertolongan Cemas - Komponen Keselamatan Pertama ( pemadam api, pengesan asap) - Peranti Automated External Defibrillators (AED)							
2.	Semua peralatan, kelengkapan dan/atau pengangkutan adalah selamat dan dalam keadaan berfungsi sepenuhnya							
3.	CCTV dipasang, terletak dengan baik dan berfungsi							
4.	Kawasan berbahaya/bahaya/ancam disekat kepada pelawat dengan papan tanda yang bersesuaian							
5.	Penggunaan pagar di kawasan yang bersesuaian							
6.	Kawasan pejalan kaki dilengkapi dengan permukaan kasar untuk mengelakkan tergelincir							
7.	Permukaan licin dimaklumkan dengan jelas dengan menggunakan papan tanda yang sesuai kepada pengunjung							
8.	Kad/prosedur Kiu Kecemasan dipaparkan dengan jelas							
9.	Papan tanda dan zon kecemasan (iaitu kawasan tempat berkumpul dsb.) disediakan							
10.	Papan tanda keselamatan/amaran disediakan							
11.	Pemeriksaan berjadual dijalankan untuk memastikan semua peralatan dalam keadaan berfungsi sepenuhnya (cth buku operasi)							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO.	KEPERLUAN						KENYATAAN	
		0	1	2	3	4		5
<b>5.2</b>	<b>Kakitangan Keselamatan (2 keperluan)</b>							
1.	Kakitangan keselamatan sentiasa ada							
2.	Pasukan yang berdedikasi dilatih dan diperakui (cth. latihan kebakaran, komunikasi, ERT, disahkan profesional, lesen khusus)							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								



0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 6.0 AMALAN KELESTARIAN

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>6.1</b>	<b>Sosial (Komuniti) (8 keperluan)</b>							
1.	Syarikat mengambil kakitangan tempatan untuk jawatan pengurusan dan bukan pengurusan							
2.	Syarikat membeli produk dan perkhidmatan tempatan							
3.	Syarikat membangunkan 'win-win' hubungan perniagaan bersama dengan penduduk tempatan							
4.	Syarikat melibatkan komuniti tempatan semasa lawatan dan/atau operasi							
5.	Syarikat menyumbang penajaan dalam bentuk (tempat, tenaga kerja, pengangkutan, kepakaran) kepada kebajikan/projek/program komuniti tempatan termasuk aktiviti pelancongan dan bukan pelancongan							
6.	Syarikat mencipta dialog sosial dengan komuniti tempatan apabila membangunkan produk pelancongan/pakej pelancongan baharu							
7.	Syarikat mendidik masyarakat tentang biodiversiti/perindungan sumber/mitigasi isu sosial							
8.	Syarikat memberi peluang kepada masyarakat tempatan untuk menjual produk/perkhidmatan mereka							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

NO.	KEPERLUAN							KENYATAAN
		0	1	2	3	4	5	
<b>6.2</b>	<b>Ekonomi (5 keperluan)</b>							
1.	Syarikat terlibat dalam amalan penjimatan kos (cth penuaian air hujan, mentol penjimatan tenaga, dll)							
2.	Syarikat mengutamakan kerjasama dengan syarikat/pengendali lain yang diperakui dan mengamalkan kelestarian							
3.	Syarikat mewujudkan perkongsian strategik dengan syarikat/pengendali lain dalam melaksanakan pelancongan yang lestari							
4.	Menderma peratusan keuntungan kepada projek alam sekitar/sosial/budaya							
5.	Syarikat menyumbang penajaan dalam bentuk (tempat, tenaga kerja, pengangkutan, kepakaran) kepada kebajikan/projek/program komuniti tempatan termasuk aktiviti pelancongan dan bukan pelancongan							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

0	1	2	3	4	5
Tidak Tersedia	Ketidakpatuhan	Hampir Ketidakpatuhan	Sebahagian Pematuhan	Hampir Pematuhan Penuh	Pematuhan Penuh

## 6.0 AMALAN KELESTARIAN

NO. KEPERLUAN								KENYATAAN
6.3 Ekologi (Persekitaran) (8 keperluan)		0	1	2	3	4	5	
<p><i>Catatan: Syarikat membeli item yang dibenarkan secara sah sahaja dan mengelak daripada membeli item daripada spesies haiwan, budaya atau warisan yang jarang atau mengancam, tidak memberi makan hidupan liar atau menebang pokok, amalan pemuliharaan hidupan liar, dsb.</i></p>								
1.	Syarikat menggunakan inisiatif berkaitan kelestarian untuk tujuan pemasaran							
2.	Syarikat membeli produk mesra alam							
3.	Syarikat menggunakan produk mesra alam untuk hadiah korporat							
4.	Syarikat memastikan pakej yang ditawarkan tidak mengganggu sistem ekologi							
5.	Syarikat mengambil bahagian dalam pengurangan, kitar semula dan guna semula (3R) dalam operasi							
6.	Syarikat membimbing pelawat dengan dasar 'Tinggalkan Tiada Jejak'							
7.	Pengezonan yang jelas (cth kawasan yang sesuai diperuntukkan untuk pemuliharaan, rekreasi dan pembangunan yang luas)							
8.	Syarikat membangunkan pelbagai pakej/program pelancongan yang berkaitan dengan alam semula jadi, budaya dan warisan							
<b>JUMLAH</b>								
<b>JUMLAH SUB-KRITERIA :</b>								

## 7.0 KAD PENILAIAN ENDORSEMENT

NO.	KRITERIA & KEPERLUAN		SUB-KRITERIA JUMLAH	PEMBERAT	KEPUTUSAN
1	<b>Pemasaran &amp; Promosi (29 keperluan)</b>				
	1.1	Pertanyaan Telefon (6)			
	1.2	Risalah & Brosur (10)			
	1.3	Penggunaan Digital (Laman Web/Halaman Media Sosial/Tapak E-Dagang) (13)			
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>30</b>	
2	<b>Penampilan &amp; Pengalaman (38 keperluan)</b>				
	2.1	Papan tanda (13)			
	2.2	Penampilan Fizikal (9)			
	2.3	Kebersihan (7)			
	2.4	Konten dan Aktiviti (9)			
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>40</b>	
3	<b>Kemudahan (77 keperluan)</b>				
	3.1	Tandas (10)			
	3.2	Jualan / Kedai Cenderamata (16)			
	3.3	Kemudahan Tempat Letak Kereta (9)			
	3.4	Makanan & Minuman (22)			
	3.5	Mussola/Surau (11)			
	3.6	Tempahan & Pembayaran (9)			
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>25</b>	
4	<b>Kakitangan &amp; Operator Perniagaan (24 keperluan)</b>				
	4.1	Kebolehpercayaan (4)			
	4.1	Ketara (3)			
	4.3	Responsif (6)			
	4.4	Jaminan (6)			
	4.5	Empati (5)			
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>30</b>	
5	<b>Amalan Keselamatan (13 keperluan)</b>				
	5.1	Peralatan (11)			
	5.2	Kakitangan Keselamatan (2)			
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>25</b>	
6	<b>Amalan Kelestarian (21 keperluan)</b>				
	6.1	Sosial (Komuniti) (8)			
	6.2	Ekonomi (5)			
	6.3	Ekologi (Persekitaran) (8)			
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>15</b>	
7	<b>Tinjauan Pelawat (12 keperluan)</b>				
	<b>Jumlah Skor untuk Kriteria</b>			<b>15</b>	
<b>JUMLAH KEPUTUSAN</b>					
<b>JUMLAH PERATUS (70% ke atas untuk lulus)</b>					

**KOMEN UMUM**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Dinilai oleh:

Disahkan oleh:

-----  
Nama:

-----  
Nama:

Tarikh :

Tarikh :