



**KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA MALAYSIA**

**BORANG PERMOHONAN PENGGREDAN PREMIS PENGINAPAN PELANCONG  
(HOTEL BANDAR)**

Nama Hotel : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Poskod : \_\_\_\_\_

No. Tel : \_\_\_\_\_ Emel : \_\_\_\_\_

Nama Pemberi : Tuan/ Puan/Cik \_\_\_\_\_  
Maklumat

Jawatan : \_\_\_\_\_

Nota: Skim penilaian bintang ini hanya terpakai untuk hotel yang mempunyai sekurang-kurangnya sepuluh (10) bilik

**Nota:**\*tanda (√) sekiranya **Ada/Ya**\*tanda (X) sekiranya **Tiada / Tidak**\*tanda (TB) sekiranya **TIDAK BERKAITAN**

1.0		FASAD BANGUNAN HOTEL (1%)			
BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
1.1	<b>Fasad Bangunan Hotel</b>				
	• Bangunan Sendiri				
	• Keseluruhan rumah kedai				
	• Sebahagian berkongsi dengan rumah kedai				
1.2	<b>Kemewahan Fasad Bangunan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Biasa				

<b>2.0</b>	<b>KEMASAN BILIK PENGINAPAN (25%)</b>
------------	---------------------------------------

BIL	KRITERIA			PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
				√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
	<b>Jumlah Bilik</b>						
	<b>Nyatakan Jenis Bilik Penginapan</b>		<b>Jumlah Bilik</b>	<b>Saiz Bilik (sqm)</b>			
	•	Cth: Standard Room	22	23.5			
	i)						
	ii)						
	iii)						
	v)						
2.1	<b>Saiz Bilik</b> *Rujuk Buku Kriteria Minima						
	•	>80% memenuhi saiz minima					
	•	50%-79%memenuhi saiz minima					
	•	<50% memenuhi saiz minima					
2.2	<b>Jenis Bilik</b>						
	i)	Standard					
	ii)	Superior					
	iii)	Deluxe					
	iv)	Suites					
2.3	<b>Aras atau Lounge Eksekutif</b>						
2.4	<b>Tanda Arah Kiblat</b>						
2.5	<b>Lokasi Tanda Arah Kiblat</b>						
	•	Siling					
	•	Selain Siling					
	•	Tiada					
2.6	<b>Hiasan Perabot</b>						
	•	Mewah					
	•	Sederhana					
	•	Ringkas					
	•	Tiada					

BIL	KRITERIA		PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
			√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
2.7	<b>Linen Katil yang bersih</b>					
	•	Mewah				
	•	Sederhana				
	•	Ringkas				
	•	Tiada				
2.8	<b>Selimut / Alas</b>					
	•	Mewah				
	•	Sederhana				
	•	Ringkas				
	•	Tiada				
2.9	<b>Bantal</b>					
	•	Mewah				
	•	Sederhana				
	•	Ringkas				
	•	Tiada				

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
2.10	<b>Tilam</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
2.11	<b>Pelindung Tilam</b>				
2.12	<b>Bed Runner</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
2.13	<b>Tilam tambahan atas permintaan</b>				
2.14	<b>Menu Pilihan Bantal</b>				
2.15	<b>Langsir / Bidai / Langsir Panel dll</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
2.16	<b>Meja Sisi</b>				
2.17	<b>Meja Tulis</b>				
2.18	<b>Peralatan Menulis</b>				
2.19	<b>Meja Solek</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
2.20	<b>Pencahayaan Lampu</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				

BIL	KRITERIA		PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
			√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
	•	Ringkas				
	•	Tiada				
2.21	<b>Suis Kawalan 2 hala</b>					
2.22	<b>Almari Pakaian</b>					
	•	Mewah				
	•	Sederhana				
	•	Ringkas				
	•	Tiada				
2.23	<b>Penyangkut Baju</b>					
2.24	<b>Bakul Sampah</b>					
2.25	<b>Rak Beg</b>					
2.26	<b>Seterika &amp; Papan Seterika</b>					
	•	Di bilik				
	•	Tempat awam / atas permintaan				
	•	Tiada				
2.27	<b>Beg Dobi</b>					

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
2.28	<b>Kelengkapan Mandian</b>				
	a) Sabun Mandi				
	b) Syampu				
	c) Berus gigi & Ubat gigi				
	d) Losyen badan				
	e) Pencukur				
	f) Kit Alatan jahitan				
	g) Putik kapas				
	h) Topi Mandi				
	i) Beg Sanitari				
	j) Gelas				
	k) Penimbang berat				
	l) Pengering Rambut				
	m) Cermin Serbaguna Boleh Laras				
	n) Selipar				
	o) Sink Cuci Tangan				
2.29	<b>Pancuran</b>				
	• Pancuran & Tab mandi				
	• Pancuran sahaja				
	• Tiada				
2.30	<b>Air panas &amp; Sejuk</b>				
2.31	<b>Bidet</b>				
	• Automatik				
	• Bidet / Hos				
	• Gayung				
	• Tisu tandas sahaja				
	• Tiada				
2.32	<b>Kertas Tisu</b>				
2.33	<b>Tuala Tangan</b>				

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
2.34	Tuala Muka				
2.35	Tuala Mandi				
2.36	Tikar Bilik Mandi				
2.37	Telefon dalam bilik air				
2.38	Jubah Mandi				
2.39	Payung				
2.40	Penghalau Serangga				
2.41	Lampu Suluh				
2.42	Katil Bayi berdasarkan permintaan				



BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
2.43	Peti Sejuk				
2.44	Kelengkapan Kopi dan The				
2.45	Cerek Elektrik				
2.46	Air Minuman				
	• Air Minuman dan gelas disediakan di setiap bilik				
	• Dispenser Air disediakan di tempat awam				
	• Tiada				
2.47	Peti Keselamatan				
2.48	Direktori Perkhidmatan / Informasi Bilik				
2.49	Menu Tempahan Makanan di bilik				
2.50	Panduan Telefon				
2.51	Televisyen dan alat kawalan jauh				
	• Televisyen Skrin Rata				
	• Televisyen skrin cembung				
2.52	Panduan Televisyen				
2.53	Akses Internet / Wifi				
2.54	Saluran Televisyen (Wajib RTM TV 1, TV 2, TV 3)				
2.55	Pelan Laluan Kebakaran				
2.56	Penghawa Dingin				
2.57	Perkhidmatan Istimewa mengikut kesesuaian atau permintaan tetamu hotel				
2.58	Perkhidmatan Turndown				
2.59	Kunci Bilik				
	• Kad / Teknologi lain				
	• Kunci				
	• Tiada				
2.60	Laluan				
	• Bersih dan Wangi				
	• Sederhana				
	• Kotor dan berbau hapak				

BIL	KRITERIA		PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
			√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
	•	Tiada				
2.61	<b>Bilik Suite</b>					
	•	Mewah				
	•	Sederhana				
	•	Ringkas				
	•	Tiada				
2.62	<b>Kalis Bunyi</b>					
2.63	<b>Dekorasi Tempatan</b>					
	•	Mewah				
	•	Sederhana				
	•	Ringkas				
	•	Tiada				
2.64	<b>Karya Seni Tempatan</b>					
2.65	<b>Perkhidmatan Wake up call</b>					

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
2.66	<b>Kemasan Lantai</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
2.67	<b>Alat Pengesan Asap</b>				
2.68	<b>Sistem Semburan Air</b>				

3.0		OPERASI (25 %)			
3.1		KAUNTER HADAPAN (25%)			
BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
3.1	Sapaan Tetamu Malaysia				
3.2	<b>Pakaian Seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada disediakan</li> <li>• Tiada disediakan</li> </ul>				
3.3	<b>Kekemasan Pakaian Seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpakaian kemas</li> <li>• Tidak berpakaian kemas</li> </ul>				
3.4	<b>Keterampilan dan Kebersihan Kakitangan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terampil</li> <li>• Tidak kemas / Selekeh</li> </ul>				
3.5	<b>Kekemasan Ruang Pejabat</b>				
3.6	<b>Pengurus bertugas</b>				
3.7	<b>Kesediaan penyambut tetamu kaunter</b> (Kemudahan capaian 24 jam kepada panggilan luar dan dalam)				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 kali deringan</li> <li>• 4-6 deringan</li> <li>• Tidak berjawab</li> </ul>				
3.8	<b>Waktu kaunter penyambut tetamu beroperasi</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 jam</li> <li>• 12 jam</li> <li>• Tiada Kaunter Penyambut Tetamu</li> </ul>				
3.9	<b>Kebolehan Bahasa</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 3 Bahasa (cth. BM,BI,1 bahasa tempatan)</li> <li>• 2 Bahasa (BM,BI)</li> </ul>				
3.10	<b>Perkhidmatan Porter untuk Pengendalian Bagasi</b>				
3.11	<b>Perkhidmatan Tempahan Makanan di bilik</b>				
3.12	<b>Aduan Pelanggan yang sistematik</b>				
3.13	<b>Tempat Simpanan Bagasi</b>				
3.14	<b>Peti Keselamatan Deposit</b>				
3.15	<b>Perkhidmatan menghantar informasi</b>				

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
3.16	Capaian Internet/ Wifi				
3.17	Tempat duduk menunggu				
3.18	Minuman selamat datang				
3.19	Tandas awam				
3.20	<b>Dekorasi</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
3.21	<b>Suasana</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
3.22	<b>Perabot</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
3.23	<b>Proses daftar masuk</b>				
	• <15 minit				
	• 16-30 minit				
	• 30-45 minit				
	• > 45 minit				
3.24	<b>Daftar Masuk berkumpul (kaunter khas)</b>				
3.25	<b>Proses daftar keluar</b>				
	• <15 minit				
	• 16-30 minit				
	• 30-45 minit				
	• > 45 minit				
3.26	<b>Naik taraf bilik</b>				
3.27	<b>Proses bayaran</b>				
3.28	<b>Waktu daftar masuk &amp; keluar</b>				
3.29	<b>Penyelia</b>				

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
3.30	Sistem Kerja				
3.31	Peti Pertolongan Cemas				
3.32	Pegawai Khidmat Pelanggan				
3.33	Dekorasi Tempatan				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
3.34	Karya Seni Tempatan				
3.35	Pemuzik (Pemain Piano, Pemain Viola)				
3.36	Muzik dalaman / PA				
3.37	Perkhidmatan Tempat Letak Kenderaan				
3.38	Surat Khabar Harian				
3.39	Bilangan lif mencukupi				
3.40	Kemewahan lif				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Biasa				

Nota: Sila abaikan soalan 4.1 hingga 4.37 sekiranya pihak hotel tiada kemudahan dapur

4.0		DAPUR (10%)			
Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
4.1	Dapur Berasingan untuk Halal & Tidak Halal				
4.2	Bilik penyimpanan : Stor Bahan Mentah Makanan				
4.3	Alat Pemadam Api / Sistem Semburan Air di stor penyimpanan minuman keras				
4.4	Chiller dan Freezer				
4.5	Mesin basuh pinggan				
4.6	Peralatan memasak				
4.7	Kutleri				
4.8	Pastri				
4.9	<b>Chef</b>				
	a) <i>Executive Chef</i>				
	b) <i>Sous Chef</i>				
	c) <i>Chef de Partie</i>				
	d) <i>Demi Chef</i>				
	e) <i>Cook / Commis / Kitchen Helper</i>				
	f) <i>Pastry chef</i>				
4.10	Masakan Khusus				
4.11	Pakaian Seragam				
4.12	<b>Kekemasan Pakaian Seragam</b>				
	• Berpakaian kemas				
	• Tidak berpakaian kemas				
4.13	<b>Keterampilan dan kebersihan kakitangan</b>				
	• Terampil				
	• Tidak kemas / Selekeh				
4.14	Perangkap Minyak				
4.15	Pengudaraan				
4.16	Steward				
4.17	Peralatan pastri				
4.18	Peralatan Hidangan Utama				

Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
4.19	Rutin Pembuangan Sampah				
4.20	Sijil Halal				
4.21	Sijil Kesihatan				
4.22	Kawalan Serangga				
4.23	Kitar Semula				
4.24	Jadual Mengemas Dapur				
4.25	Kemasan Lantai Dapur yang bersesuaian				
4.26	Sistem Semburan Air				
4.27	Alat pemadam api				
4.28	Tong sampah dengan pemijak				
4.29	Paip / Tap				
4.30	Mesin Ais				
4.31	Butchery				
4.32	Bilik Pembuangan sampah berhawa dingin				
4.33	Kawasan penghantaran/pemunggahan barang				
4.34	Hud Dapur				
4.35	Perangkap Serangga				
4.36	Peti Pertolongan Cemas				
4.37	Tandas				



5.0		KEMUDAHAN MAKAN DAN MINUM (11%)			
5.1		COFFEE HOUSE (3%)			
BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.1.1	<b>Sapaan Tetamu Malaysia</b>				
5.1.2	<b>Pakaian Seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada disediakan</li> <li>• Tiada disediakan</li> </ul>				
5.1.3	<b>Kekemasan pakaian seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpakaian kemas</li> <li>• Tidak berpakaian kemas</li> </ul>				
5.1.4	<b>Keterampilan dan Kebersihan Kakitangan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terampil</li> <li>• Tidak kemas / Selekeh</li> </ul>				
5.1.5	<b>Susun Atur</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.1.6	<b>Dekorasi</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.1.7	<b>Keluasan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selesa</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Kecil</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.1.8	<b>F&amp;B Linen</b>				
a)	<b>Napkin/Tisu</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
b)	<b>Alas Meja</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
c)	<b>Pelapik Pinggan/Cawan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.1.9	<b>Barangan F&amp;B</b>				
a)	<b>Barangan kaca</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
b)	<b>Peralatan makanan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
c)	<b>Bekas garam &amp; Lada Hitam</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
d)	<b>Gelas minuman</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.1.10	<b>Susun atur meja</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.1.11	<b>Kerusi</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.1.12	<b>Meja</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.1.13	<b>Menu dipamerkan</b>				

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.1.14	Ada Sarapan Pagi disediakan				
5.1.15	Kepelbagaian Menu Sarapan Pagi				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.1.16	Menu A la Carte				
5.1.17	Hidangan Buffet untuk acara istimewa				
5.1.18	Hidangan Malam				
5.1.19	Hidangan tengahari				
5.1.20	Ketua Pelayan				
5.1.21	Kaedah Pembayaran				
5.1.22	Kaunter/Juruwang				
5.1.23	Waktu buka dan tutup operasi				
5.1.24	Kebersihan				
5.1.25	Tandas				
5.1.26	Kerusi bayi				
5.1.27	Laluan OKU				
5.1.28	Pelayan separuh masa				
	• Warganegara Malaysia				
	• Bukan warganegara Malaysia				
5.1.29	Muzik lembut				

Nota: Sila abaikan soalan 5.2.1 hingga 5.2.27 sekiranya pihak hotel tiada kemudahan restoran.

5.2.0		RESTORAN (2%)			
Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.2.1	Sapaan Tetamu Malaysia				
5.2.2	<b>Pakaian Seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada disediakan</li> <li>• Tiada disediakan</li> </ul>				
5.2.3	<b>Kekemasan pakaian seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpakaian kemas</li> <li>• Tidak berpakaian kemas</li> </ul>				
5.2.4	<b>Keterampilan dan Kebersihan Kakitangan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terampil</li> <li>• Tidak kemas / Selekeh</li> </ul>				
5.2.5	Restoran khusus				
5.2.6	Menu istimewa				
5.2.7	Majlis istimewa				
5.2.8	<b>Alas Meja</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.2.9	<b>Susun Atur</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.2.10	<b>Dekorasi</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.2.11	<b>Keluasan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selesa</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Kecil</li> <li>• Tiada</li> </ul>				

Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
5.2.12	F&B Linen				
	a) <b>Napkin/Tisu</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada (Nil)				
	b) <b>Pelapik Pinggan dan Cawan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.2.13	<b>Barangan F&amp;B</b>				
	a) <b>Barangan kaca</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
	b) <b>Peralatan makanan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
	c) <b>Bekas garam &amp; Lada Hitam</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
	d) <b>Gelas minuman</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.2.14	<b>Dekorasi atas meja</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.2.15	<b>Kerusi</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.2.16	<b>Meja</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				

Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
5.2.17	Menu Dipamerkan				
5.2.18	Hidangan makan tengahari (A la Carte)				
5.2.19	Hidangan makan malam (A la Carte)				
5.2.20	Penyambut Tetamu				
5.2.21	Ketua pelayan				
5.2.22	Kaedah Pembayaran				
5.2.23	Kaunter/Juruwang				
5.2.24	Waktu buka dan tutup operasi				
5.2.25	<b>Kebersihan kawasan</b>				
	• Bersih				
	• Sederhana Bersih				
	• Kotor				
5.2.26	<b>Kebersihan Tandas</b>				
	• Bersih				
	• Sederhana Bersih				
	• Kotor				
5.2.27	Kerusi bayi				

Nota: Sila abaikan soalan 5.3.1 hingga 5.3.20 sekiranya pihak hotel tiada kemudahan Lounge/Bar

5.3		LOUNGE / BAR (2%)			
Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.3.1	<b>Sapaan Tetamu Malaysia</b>				
5.3.2	<b>Pakaian Seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada disediakan</li> <li>• Tiada disediakan</li> </ul>				
5.3.3	<b>Kekemasan pakaian seragam</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpakaian kemas</li> <li>• Tidak berpakaian kemas</li> </ul>				
5.3.4	<b>Keterampilan dan Kebersihan Kakitangan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terampil</li> <li>• Tidak kemas / Selekeh</li> </ul>				
5.3.5	<b>Susun Atur</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.3.6	<b>Dekorasi</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.3.7	<b>Keluasan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selesa</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Sempit</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.3.8	<b>Makanan ringan</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada disediakan</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.3.9	<b>Risalah promosi</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada disediakan</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.3.10	<b>Kerusi</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				
5.3.11	<b>Meja</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewah</li> <li>• Sederhana</li> <li>• Ringkas</li> <li>• Tiada</li> </ul>				

Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.3.12	Menu dipamerkan				
5.3.13	Live Band				
5.3.14	<b>Suasana</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.3.15	<b>Bauan</b>				
	• Segar				
	• Sederhana				
	• Berbau				
5.3.16	<b>Pencahayaan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
5.3.17	Kaunter bar				
5.3.18	Pelayan bar				
5.3.19	Pelayan				
5.3.20	Kaedah Pembayaran				



Nota: Sila abaikan soalan 5.4.1 hingga 5.4.31 sekiranya pihak hotel tiada kemudahan bankuet

5.4		KEMUDAHAN BANKUET/ BILIK KERAIAN/ BILIK MESYUARAT (3%)			
Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.4.1	<b>Jenis bilik</b>				
	a) Bilik mesyuarat / Bilik keraian / Bilik persidangan *Muatan 30 - 100 orang				
	b) Bilik menunggu				
	c) Bilik perbincangan *Muatan 10-20 orang				
	d) Dewan Besar * Muatan > 300 orang				
5.4.2	<b>Penghawa dingin</b>				
5.4.3	<b>Pencahayaan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
5.4.4	<b>Suasana</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
5.4.5	<b>Dekorasi</b>				
5.4.6	<b>Kemewahan</b>				
a)	<b>Bilik Mesyuarat / Bilik mesyuarat / Bilik keraian / Bilik persidangan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
b)	<b>Bilik Menunggu</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
c)	<b>Bilik Perbincangan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
d)	<b>Dewan Besar</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				

Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
5.4.7	<b>Sistem Audio Visual</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
5.4.8	<b>Meja</b>				
	• Ada				
	• Tiada				
5.4.9	<b>Kerusi Banquet</b>				
5.4.10	<b>Meja Kopi</b>				
5.4.11	<b>Alas meja</b>				
5.4.12	<b>Sofa tetamu kenamaan</b>				
5.4.13	<b>Rostrum</b>				
5.4.14	<b>Pentas / Platform</b>				
5.4.15	<b>Backdrop</b>				
	• Media Wall / Electronic				
	• Backdrop Conventional				
5.4.16	<b>Tirai meja</b>				
5.4.17	<b>Karpet merah</b>				
5.4.18	<b>Alat tulis</b>				
5.4.19	<b>Papan tanda diletakkan di tempat strategik</b>				
5.4.20	<b>Makanan Ringan</b>				
5.4.21	<b>Ruangan untuk minum pagi / minum petang</b>				
5.4.22	<b>Kopi dan The</b>				
5.4.23	<b>Troli</b>				
5.4.24	<b>Bilik Persalinan</b>				
5.4.25	<b>Bilik Stor</b>				
5.4.26	<b>Surau</b>				
5.4.27	<b>Bilik persediaan</b>				
5.4.28	<b>F&amp;B Linen</b>				
a)	<b>Napkin/Serviet</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				
b)	<b>Sarung Kerusi Banquet</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
	• Tiada				

Bil	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
c)	<b>Alas meja</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
d)	<b>Pelapik Pinggan/Cawan</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				
5.4.29	<b>Pakaian Seragam</b>				
5.4.30	<b>Kekemasan pakaian seragam</b>				
	• Berpakaian kemas				
	• Tidak berpakaian kemas				
5.4.31	<b>Keterampilan dan Kebersihan Kakitangan</b>				
	• Terampil				
	• Tidak kemas / Selekeh				

<b>5.5.0</b>	<b>PERKHIDMATAN TEMPAHAN MAKANAN DI BILIK (1%)</b>
--------------	--

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
5.5.1	<b>Perkhidmatan Tempahan Makanan di Bilik</b>				
	• Disediakan				
	• Tidak disediakan				
5.5.2	<b>Kelengkapan Perkhidmatan Tempahan Makanan di Bilik</b>				
	a) <b>Pemanas Makanan</b>				
	• Disediakan				
	• Tidak disediakan				
	b) <b>Kaedah makanan dihantar</b>				
	• Troli				
	• Dulang				
	c) <b>Serviet</b>				
	• Napkin				
	• Napkin Kertas				
	d) <b>Kutleri</b>				
	• Mewah				
• Sederhana					
• Ringkas					
e)	<b>Barangan Kaca</b>				
	• Mewah				
	• Sederhana				
	• Ringkas				

<b>6.0</b>	<b>PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (10%)</b>
------------	--

<b>6.1</b>	<b>KEBAJIKAN KAKITANGAN (6%)</b>
------------	----------------------------------

BIL	KRITERIA		PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA		
			√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN	
6.1.1	<b>Bilangan Kakitangan Mencukupi</b>						
	•	<b>Bilangan kakitangan</b>	<b>Asing</b>				
			<b>Tempatan</b>				
	•	<b>Jumlah Keseluruhan Bilik</b>					
•	<b>Nisbah Kakitangan</b> <b>*Bilangan kakitangan / bilik</b>						
6.1.2	<b>Pakaian Seragam disediakan *sekurang-kurangnya 2 set</b>						
	•	Ada disediakan					
		Tidak disediakan					
<b>Sertakan Dokumen sokongan bagi soalan 6.1.3 hingga 6.1.12</b>							
6.1.3	<b>Mengamalkan Gaji Minima</b>						
6.1.4	<b>Latihan untuk Kakitangan</b>						
	•	Pekerja Baru					
		Pekerja Lama					
6.1.5	<b>Pecahan pengambilan Pegawai Dagang</b>						
	•	100% Malaysia					
		95% Malaysia					
		90 % Malaysia					
		<89 % Malaysia					
•							
6.1.6	<b>Pekerja Asing</b>						
	•	5 Bintang (10 bilik= 1 pekerja)					
		4 Bintang (10 bilik= 1 pekerja)					
		3 Bintang (12 bilik= 1 pekerja)					
		2 Bintang (12 bilik= 1 pekerja)					
		1 Bintang (12 bilik= 1 pekerja)					
		*mengikut garis panduan MOTAC					
•							
6.1.7	<b>Pelajar Latihan Industri *Hotel 3 Bintang ke atas</b>						
	•	Hotel yang mengambil pelajar tempatan					
		Hotel yang ambil pelajar asing dan mematuhi dasar sedia ada					
		Pelanggaran dasar sedia ada					
6.1.8	<b>Pekerja Sambilan</b>						
	•	Warganegara Malaysia / Tiada pekerja sambilan					
		Bukan warganegara Malaysia					
6.1.9	<b>Perlindungan Perubatan</b>						
6.1.10	<b>Bonus</b>						
6.1.11	<b>Pengiktirafan</b>						
6.1.12	<b>Program kesedaran / Integriti</b>						

<b>6.2</b>	<b>KEMUDAHAN KAKITANGAN (3%)</b>
------------	----------------------------------

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA <i>(ASSESSMENT BY PANEL)</i>	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
6.2.1	Pantri / Kantin / Kafeteria				
6.2.2	Loker barang / Tempat Penyalinan Pakaian				
6.2.3	Kawasan merokok				
6.2.4	Surau				
6.2.5	Tempat Letak Kenderaan				
6.2.6	Dobi pakaian seragam				
6.2.7	Kemudahan penginapan kakitangan				
6.2.8	Kemudahan Pengangkutan				

<b>6.3.0</b>	<b>TANGGUNGJAWAB SOSIAL KORPORAT (1%)</b>
--------------	---

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
Sertakan Dokumen sokongan bagi soalan 6.3.1					
6.3.1	Tanggungjawab Sosial Korporat				
	Nyatakan CSR yang dijalankan				
	•				
	•				
	•				

<b>7.0</b>	<b>ADUAN (4%)</b>
------------	-------------------

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
7.1.0	MEDIUM ADUAN (2%)	√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
<b>Sertakan Dokumen sokongan bagi soalan 7.1.1 hingga 7.3.1</b>					
7.1.1	Adakah pihak hotel menawarkan saluran atau medium aduan kepada tetamu hotel ?				
	Sekiranya hotel menawarkan medium aduan, nyatakan medium aduan yang ditawarkan oleh pihak hotel				
	• _____				
	• _____				
	• _____				
<b>7.2.0</b>	<b>RESPON ADUAN (1%)</b>				
7.2.1	Tindakbalas terhadap aduan				
	• 24 jam				
	• 1-3 hari				
	• 4-7 hari				
<b>7.3.0</b>	<b>NOTA PENGHARGAAN (1%)</b>				
7.3.1	Nota penghargaan kepada tetamu hotel				

<b>8.0</b>	<b>KEMUDAHAN TETAMU HOTEL (7%)</b>
------------	------------------------------------

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
8.1	<b>Kolam Renang</b>				
	a) Dewasa				
	b) Kanak-kanak				
	c) Tiada				
8.2	<b>Bilik persalinan</b>				
8.3	<b>Pengawal kolam renang berkelayakan</b>				
8.4	<b>Peraturan kolam renang</b>				
8.5	<b>Gimnasium</b>				
8.6	<b>Jurulatih Gimnasium yang berkelayakan</b>				
8.7	<b>Peraturan Gimnasium</b>				
8.8	<b>Spa / Sauna</b>				
8.9	<b>Peraturan Sauna</b>				
8.10	<b>Kedai barangan keperluan</b>				
8.11	<b><i>Business Centre</i></b>				



<b>9.0</b>	<b>KESELAMATAN (3%)</b>
------------	-------------------------

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
9.1	CCTV				
9.2	Pengawal Keselamatan				
9.3	Pakaian Seragam				
9.4	Pasukan Tindakan Kecemasan				
9.5	Pintu Kecemasan				
9.6	Alat Pemadam Api				
9.7	Sistem Semburan Air				
9.8	Lif BOMBA				
9.9	Hos BOMBA				
9.10	Pili BOMBA				
9.11	Pintu Rintangan Api				
9.12	Alat Pengesan Asap				

10.0		ICT (2%)			
BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√/X	CATATAN	√/X	CATATAN
10.1	Sistem Tempahan Bilik				
10.2	Tempahan secara atas talian				
10.3	Rekod Maklumat Tetamu Hotel				
	• Berkomputer				
	• Manual				
	• Tiada				
10.4	Pembayaran secara atas talian				
10.5	Pemasaran atas talian melalui laman web				
10.6	Sistem dobi yang sistematik				

<b>11.0</b>	<b>KEISTIMEWAAN HOTEL (2%)</b>			
-------------	--------------------------------	--	--	--

BIL	KRITERIA	PENILAIAN OLEH HOTEL		PENILAIAN OLEH PANEL PEMERIKSA	
		√ / X	CATATAN	√ / X	CATATAN
11.1	Taman Tema Air				
11.2	Taman Tema				
11.3	Zon Kanak-kanak				
11.4	Taman (Taman Orkid, Taman Rama-rama, Taman burung)				
11.5	Galeri Seni				
11.6	Perpustakaan				
11.7	Dobi Layan Diri				
11.8	Kedai barangan berjenama				
11.9	Kedai Dandanan Rambut				
11.10	Aras Wanita				
11.11	Bistro				
11.12	Bilik Karaoke				
11.13	Kemudahan Sukan dan Rekreasi				
11.14	Mesra Tetamu Hotel Muslim				
11.15	Kolam Renang Air Panas				
11.16	Nyatakan ciri-ciri keistimewaan hotel				
	•				
	•				
	•				

Penggredan

Taraf penggredan yang dipohon

Maklumat tambahan : (sekiranya ada)

---

---

---

---

Saya mengesahkan maklumat yang diberikan adalah benar.

Tandatangan : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_

Jawatan : \_\_\_\_\_

Tarikh : \_\_\_\_\_