LAMPIRAN A

GARIS PANDUAN PENGELASAN PREMIS PENGINAPAN PELANCONG

Pengelasan premis penginapan pelancong perlu dilaksanakan dalam **5 Langkah** seperti berikut:

LANGKAH 1: PERSEDIAAN

Persediaan perlu dilakukan dengan dua pihak seperti berikut:

a) Dengan pihak hotel

- menghubungi pihak premis penginapan pelancong untuk mereka memohon pengelasan / pengelasan semula.
- memberikan borang penilaian untuk dilengkapkan oleh pihak premis. Kriteria pengelasan boleh didapati di laman web kementerian.
- meminta pihak hotel bersedia dengan dokumen sokongan berikut:
    - Sijil Pendaftaran Hotel
    - Sijil Layak Menduduki (CF)
    - Sijil Bomba (CF)
    - Sijil Halal (sekiranya ada kemudahan F&B)
    - Brosyur atau Sales Kit
    - Senarai Kakitangan
    - Senarai kursus-kursus yang telah dijalankan
    - Sijil Suntikan Typhoid (untuk pengendali makanan)

b) Dengan pasukan pemeriksa

- Menghubungi dan mendapatkan pengesahan penyertaan panel pemeriksa berkaitan. Komposisi yang ideal sesuai dengan kriteria yang ditetapkan adalah seperti berikut:
    - 1 orang dari Kementerian Pelancongan selaku ketua pemeriksa
    - 1orang wakil NGO perhotelan
    - 1orang wakil Jabatan Bomba dan Keselamatan
    - 1 orang wakil Jabatan Kesihatan atau Pihak Berkuasa Tempatan
    - Wakil dari agensi / NGO lain yang berkaitan

Kuorum bilangan Pasukan Pemeriksa Hotel adalah sekurang-kurangnya 3 orang.

- Bagi **kes rayuan**, Ketua dan ahli pasukan pemeriksa hendaklah orang yang berbeza daripada ketua dan ahli dalam pemeriksaan awal.
- Menghantar surat pelantikan beserta dengan jadual pemeriksaan dan borang tuntutan.

LANGKAH 2: TAKLIMAT

Sebelum pemeriksaan dijalankan, taklimat-taklimat berikut perlulah dijalankan:

a) Taklimat ketua pemeriksa kepada pasukan pemeriksa dan pihak hotel

- Memperkenalkan panel pemeriksa dan organisasi yang diwakili
- Maklumat mengenai premis yang akan diperiksa: rekod pengelasan terdahulu, kelemahan dalam pemeriksaan sebelum ini, taraf bintang / orkid / green hotel yang diminta.
- Pembahagian tugas. Memandangkan terdapat banyak kriteria yang perlu dinilai, pembahagian tugas boleh dibuat dengan panel masing-masing menumpukan kepada kriteria tertentu seperti berikut:
    - Kementerian Pelancongan: *Services, Staff* dan kriteria *'Green'.*
    - NGO perhotelan: *Common Areas* dan *Bedroom Requirements*
    - Jabatan Bomba dan Keselamatan: *Safety and Security*
    - Jabatan Kesihatan atau Pihak Berkuasa Tempatan: *Hygiene*
    - Wakil dari agensi / NGO lain: Mana-mana berkaitan.

Penting: Pasukan pemeriksa tidak digalakkan berpecah dan perlu bergerak bersama-sama ke setiap kawasan yang perlu dinilai.

b) Taklimat pihak hotel kepada pasukan pemeriksa

- Menyemak dokumen-dokumen sokongan dengan pihak hotel.
- Taklimat oleh pihak hotel mengenai

- Latar belakang operasi dan bangunan hotel
- Bilangan bilik, restoran, bilik seminar dan kemudahan-kemudahan yang disediakan
- Bilangan kakitangan dan kursus yang dijalankan
- Penambahbaikan yang telah dibuat (penilaian tidak boleh dibuat berdasarkan perancangan masa hadapan)

LANGKAH 3: PEMERIKSAAN

a) Peralatan: pastikan membawa

- Kamera;
- Buku kriteria *"Guidelines for Tourist Accomodation Premises Classification";*
- Borang penilaian (mengikut kategori Hotel/Apartment/Orkid) yang telah dilengkapkan oleh pihak hotel;
- Fail/Rekod pengelasan hotel (bintang/orkid) yang sedia ada bagi pemeriksaan semula atau rayuan; dan
- Buku catatan (untuk merekod teguran)

b) Kawasan: Digalakkan memulakan pemeriksaan dari kawasan pintu masuk dan lobi hotel. Aturan kawasan yang diperiksa bergantung kepada rekabentuk hotel untuk memudahkan pihak panel dan menjimatkan masa.

c) Kaedah pemeriksaan:

- Panel perlu memeriksa dengan teliti kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dalam buku *"Guidelines for Tourist Accomodation Premises Classification".*
- Bilik untuk diperiksa mesti dipilih secara rawak dan bukan ditetapkan oleh pihak hotel. Dicadangkan menilai 3 jenis bilik iaitu *standard*, *deluxe* dan *suite* yang mana berkenaan.

- Kakitangan perlulah ditemuramah secara rambang bagi menilai mutu perkhidmatan, kebolehan bahasa, pengetahuan, kebajikan, latihan dan pelalian typhoid.
- Markah untuk kriteria ”Green” mestilah dikira berasingan menggunakan skema pemarkahan yang disediakan.

LANGKAH 4: PENILAIAN

Selepas semua kawasan diperiksa, panel hendaklah membuat penilaian seperti berikut:

a) Perbincangan Panel

- Tanpa kehadiran pihak hotel, panel perlu berbincang mengenai hasil pemeriksaan berpandukan kriteria-kriteria yang berkaitan.
- Setiap panel memberi ulasan keseluruhan bagi kawasan-kawasan yang ditetapkan seperti pembahagian tugas yang dibuat.
- Memberi markah kepada setiap kriteria. Markah ditetapkan melalui undi majoriti.
- Membuat pengiraan dan pelarasan. Markah tidak boleh dimaklumkan kepada pihak hoel atau mana-mana pihak lain sebelum diputuskan oleh Mesyuarat Panel Pengelasan Premis Penginapan Pelancong di Kementerian Pelancongan.
- Mengucapkan terima kasih kepada ahli panel dan memaklumkan mereka untuk mengemukakan borang tuntutan dalam tempoh 5 hari dari tarikh pemeriksaan.

b) Rumusan kepada pihak hotel

- Memanggil wakil pihak hotel.
- Ketua Pasukan Pemeriksa membuat rumusan seperti berikut:
    - Kekuatan hotel
    - Kelemahan hotel (dan cadangan penambahbaikan)
- Menjemput ahli-ahli panel lain untuk komen tambahan.

- Memaklumkan pihak hotel mengenai proses seterusnya iaitu:
    - Keputusan akan diputuskan oleh Mesyuarat Panel Pengelasan Premis Penginapan Pelancong di Kementerian Pelancongan.
    - Pihak hotel akan dimaklumkan melalui surat dan sijil pengelasan
    - Pihak hotel boleh merayu pengelasan semula dalam tempoh 30 hari dari tarikh surat keputusan.
- Mengucapkan terima kasih kepada pihak hotel atas kerjasama yang diberikan.

LANGKAH 5: LAPORAN

- Ketua pasukan pemeriksa bertanggunjawab menyediakan dan mengemukakan perkara-perkara berikut kepada urusetia dalam tempoh 7 hari dari tarikh pemeriksaan dibuat:
    - Laporan pemeriksaan mengikut Format seperti di **Lampiran C**
    - Gambar - gambar pemeriksaan

- Laporan perlu dibentangkan kepada jawatankuasa Mesyuarat Pra-Panel dan Panel Pengelasan Premis Penginapan Pelancong di Kementerian Pelancongan pada setiap

CARTA ALIRAN PENGELASAN PREMIS PENGINAPAN PELANCONG

bulan.

	Proses	Piagam Pelanggan
	Terima Permohonan Pengelasan	1 Hari
Langkah 1	**Persediaan** o Dengan Pihak Hotel o Dengan Pasukan Pemeriksa	2 Hari 5 Hari
Langkah 2	**Taklimat** o Taklimat Ketua Pemeriksa kepada pasukan pemeriksa o Taklimat pihak hotel kepada pasukan pemeriksa	
Langkah 3	**Pemeriksaan** o Peralatan o Kawasan o Kaedah Pemeriksaan	1 Hari
Langkah 4	**Penilaian** o Perbincangan Panel o Rumusan kepada pihak hotel	
Langkah 5	**Laporan** o Penyediaan Laporan o Perbentangan di Mesyuarat Pra Panel & Panel Pengelasan	7 Hari 3 Hari
	Keluar Surat Keputusan dan Sijil Pengelasan	11 Hari
		Jumlah : 30 Hari