

**PROSEDUR OPERASI PIAWAI  
(SOP)**

PENGURUSAN KECEMASAN DAN  
INSIDEN KEMALANGAN



1

# **PENGENALAN**

## **PROSEDUR OPERASI PIAWAI (SOP)**

### **PENGURUSAN KECEMASAN DAN INSIDEN KEMALANGAN**

#### **1. PENGENALAN**

- 1.1 Prosedur operasi piawai (Standard Operating Procedure) berkaitan dengan pengurusan kecemasan dan insiden kemalangan adalah amat penting bagi memastikan semua pegawai Bahagian Pelesenan Pelancongan (PLN), Kementerian Pelancongan dan Pejabat Kementerian Pelancongan Negeri-Negeri memahami langkah-langkah yang perlu diambil dalam menangani kes-kes kecemasan dan insiden kemalangan yang melibatkan pelancong.
- 1.2 Kes-kes kecemasan dan insiden kemalangan ini seperti kes kebakaran hotel, kemalangan bot, kemalangan bas persiaran atau apa-apa insiden kemalangan semasa melakukan aktiviti pelancongan yang boleh menyebabkan kecederaan, trauma dan kematian.
- 1.3 Skop SOP Pengurusan Kecemasan dan Insiden Kemalangan meliputi perkara-perkara berikut :
  - i) Laporan awal kejadian / maklumat awal
  - ii) Siasatan awalan
  - iii) Auditian penuh / siasatan dalaman
  - iv) Laporan penuh hasil siasatan / laporan akhir



2

**LAPORAN AWAL  
KEJADIAN/MAKLUMAT  
AWAL**

## **2. LAPORAN AWAL KEJADIAN/MAKLUMAT AWAL**

- 2.1 Laporan awal kejadian atau maklumat awal berkaitan dengan sesuatu kes kecemasan atau insiden kemalangan biasanya akan diperolehi daripada laporan berita media elektronik dan laporan akhbar.
- 2.2 Bagaimanapun, bagi kes kemalangan / kecemasan melibatkan syarikat pengendalian pelancongan yang berlesen atau hotel / resort, pengurus syarikat atau pegawai bertanggungjawab perlu melaporkan kepada Kementerian Pelancongan melalui nombor telefon atau e-mel pegawai aduan di Ibu Pejabat atau Pejabat Kementerian Pelancongan Negeri-Negeri seperti dalam direktori di LAMPIRAN I, dalam tempoh 3 jam selepas insiden kemalangan atau kecemasan berlaku menggunakan format borang seperti di LAMPIRAN II, bagi syarikat.
- 2.3 Maklumat utama yang perlu diambil perhatian ialah seperti berikut :
  - i) Tarikh & masa insiden kemalangan / kecemasan
  - ii) Lokasi kemalangan / kecemasan
  - iii) Jenis kemalangan / kecemasan
  - iv) Jumlah kecederaan / kematian
  - v) Negeri asal pelancong (asing / tempatan)
  - vi) Pemilik kenderaan atau premis (sekiranya melibatkan syarikat pengendalian pelancongan atau premis penginapan pelancong)
  - vii) Status terkini
- 2.4 Laporan awal kejadian sangat penting dalam mengenalpasti lokasi dan jenis kemalangan sama ada melibatkan pelancong atau orang tempatan dan juga untuk mendapatkan maklumat awal berkaitan dengan penganjur serta pemilik syarikat yang menganjurkan perjalanan atau aktiviti pelancongan ketika berlakunya kejadian insiden kemalangan / kecemasan.
- 2.5 Laporan awal ini boleh digunakan untuk memperolehi maklumat lanjut berkaitan kemalangan daripada agensi-agensi seperti Polis DiRaja Malaysia bagi kes kemalangan dan kecurian, Jabatan Bomba bagi kes kebakaran dan Agensi Penguatkuasa Maritim atau Jabatan Laut bagi kes kemalangan bot dan aktiviti laut.



3

## **SIASATAN AWAL**

### **3. SIASATAN AWALAN**

- 3.1 Berdasarkan Laporan Awal Kejadian yang diperolehi daripada syarikat atau sumber lain, pegawai yang dipertanggungjawabkan perlu menjalankan siasatan awalan dengan menghubungi agensi-agensi yang berkenaan bagi mendapatkan laporan penuh berkaitan dengan kemalangan yang berlaku.
- 3.2 Selain daripada itu, pegawai bertanggungjawab perlu hadir ke lokasi tempat kejadian atau balai polis berdekatan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas berkaitan dengan kemalangan yang berlaku dengan mengambil gambar-gambar lokasi, kenderaan dan premis yang terlibat.
- 3.3 Sekiranya, kemalangan melibatkan kenderaan pelancongan seperti bas persiaran atau kereta sewa dan pandu, maklumat syarikat penganjur mesti diperolehi. Salinan lesen syarikat pelancongan, lesen kenderaan yang terlibat dan lesen-lesen kenderaan yang dimiliki oleh syarikat perlu dikumpulkan untuk digunakan bagi tujuan siasatan dalaman dan auditan penuh ke atas syarikat sekiranya kes melibatkan kematian menggunakan Manual Prosedur Pengurusan Kenderaan Pelancongan.
- 3.4 Laporan hasil siasatan awalan hendaklah disediakan oleh pegawai Kementerian Pelancongan berkenaan dalam tempoh 1 hari menggunakan format di LAMPIRAN III dengan memasukkan maklumat seperti berikut :
  - i) Tarikh & masa insiden kemalangan / kecemasan.
  - ii) Lokasi kemalangan / kecemasan
  - iii) Jenis kemalangan / kecemasan
  - iv) Jumlah kecederaan / kematian.
  - v) Negeri asal pelancong (asing/tempatan).
  - vi) Nombor syarikat pelancongan yang terlibat.
  - vii) Wujud pelanggaran Akta Industri Pelancongan 1992 dan Akta Pelesenan Kenderaan Pelancongan (Pindaan) 2010 atau tidak.
  - viii) Lesen kenderaan yang terlibat dengan kemalangan.
  - ix) Sekiranya kenderaan yang digunakan dilesenkan oleh agensi lain (contoh : bot, bas catar) maklumat tentang lesen

kenderaan tersebut hendaklah diperolehi.

- x) Salinan report polis/salinan laporan agensi-agensi lain yang berkaitan sekiranya ada.
  - xi) Status terkini
- 3.5 Lawatan ke hospital bagi melihat sendiri perkembangan mangsa kemalangan mewakili Kementerian Pelancongan sekiranya perlu.





4

# **AUDITAN PENUH/ SIASATAN DALAMAN**

#### **4. AUDITAN PENUH/ JAWATANKUASA SIASATAN**

- 4.1 Bagi kes-kes insiden kemalangan kematian melibatkan syarikat pengusahaan pelancongan (TOBTAB, ILP, Hotel), jika difikirkan perlu satu Jawatankuasa Siasatan peringkat Ibu pejabat Bahagian Pelesenan Pelancongan akan ditubuhkan.
- 4.2 Jawatankuasa ini akan dianggotai oleh Setiausaha Bahagian Pelesenan Pelancongan atau Ketua Penolong Setiausaha Kanan (Cawangan Penguatkuasaan) sebagai pengerusi / pengerusi ganti dan ahli-ahli terdiri daripada sekurang-kurangnya seorang pegawai Bahagian-Bahagian lain (Bahagian Dasar dan Perancangan atau Bahagian Pembangunan Industri) di Kementerian Pelancongan, wakil Pejabat Tourism Malaysia negeri berkenaan dan pegawai Unit Aduan,Siasatan dan Penguatkuasaan, Bahagian Pelesenan Pelancongan dan wakil Pejabat KPL Negeri sebagai urusetia bersama. Wakil agensi yang berkaitan seperti MIROS dan SPAD juga boleh dijemput untuk menjadi ahli jawatankuasa.
- 4.3 Bagi negeri Sabah dan Sarawak, pegawai daripada Kementerian Kebudayaan, Pelancongan dan Alam Sekitar Sabah atau Kementerian Pelancongan dan Pembangunan Bandar Sarawak boleh dijemput sebagai ahli.
- 4.4 Tujuan auditan penuh/siasatan ialah untuk mendapatkan fakta-fakta yang lengkap apa sebenarnya berlaku dengan menyeluruh, tidak hanya bersandarkan kepada laporan awal yang diterima semata-mata. Fakta-fakta yang perlu didapatkan itu ialah :
  - i) Fakta-fakta biasa: bila, di mana, siapa, apa dan bagaimana kejadian berlaku;
  - ii) Cara kejadian dilakukan
  - iii) Mengapa ia berlaku: mungkin disebabkan oleh tiga unsur berikut:-
    - a) Kecuaian manusia/pengurusan
    - b) Kelemahan alat kelengkapan/kenderaan
    - c) Sistem dan amalan syarikat/individu (pengurusan perjalanan dan risiko)
- 4.5 Setelah siasatan awalan dilakukan( tertakluk kepada jenis kes) jika didapati perlu (khususnya yang melibatkan kes kematian), maka hendaklah dilakukan auditan penuh ke atas syarikat pengendalian

pelancongan bagi memastikan pengurusan syarikat benar-benar bertanggungjawab ke atas semua urusan pengendalian pelancongan yang dianjurkannya.

- 4.6 Sesuatu kes itu walaupun telah dirujuk kepada polis atau dalam siasatan polis, siasatan lanjutan perlu dijalankan terus untuk mencari kelemahan seperti yang diterangkan di 4.1.(iii) di atas dan mengambil tindakan sewajar dengan segera supaya kejadian tidak berulang.
- 4.7 Fungsi atau terma rujukan Jawatankuasa Siasatan itu termasuklah memeriksa, menemubual, menyoal siasat, mengkaji, menyelidik, meneliti, menyemak, menganalisis semua dokumen dan rekod bagi memastikan syarikat memiliki suatu sistem pengurusan yang teratur khususnya yang berkaitan dengan perkara berikut :
  - i) Tanggungjawab pengurusan (Polisi/Organisasi/SOP)
  - ii) Pengurusan Pemandu (bagi kes-kes kenderaan pelancongan)
  - iii) Pengurusan Kenderaan (bagi kes-kes kenderaan pelancongan)
  - iv) Pengurusan Perjalanan dan Risiko (bagi semua kes-kes yang melibatkan pengendalian aktiviti pelancongan)
- 4.8 Lawatan ke tapak atau tempat kejadian boleh dilakukan jika ia dijangka akan membantu siasatan dan akan memberikan gambaran yang tepat mengenai punca-punca kemalangan. Ia juga akan membantu dalam membuat kesimpulan yang lebih tepat dan berkesan.
- 4.9 Penyiasatan perlu dijalankan dengan fikiran terbuka (with an open mind) dengan tiada prasangka atau berdasarkan pendapat/andaian terlebih dahulu. Kesimpulan sesuatu kes hanya akan diputuskan oleh setelah siasatan itu disempurnakan.
- 4.10 Carta aliran proses kerja siasatan insiden kemalangan/kecemasan dan borang penyiasatan kemalangan oleh syarikat dan Kementerian Pelancongan adalah seperti di LAMPIRAN IV dan V.

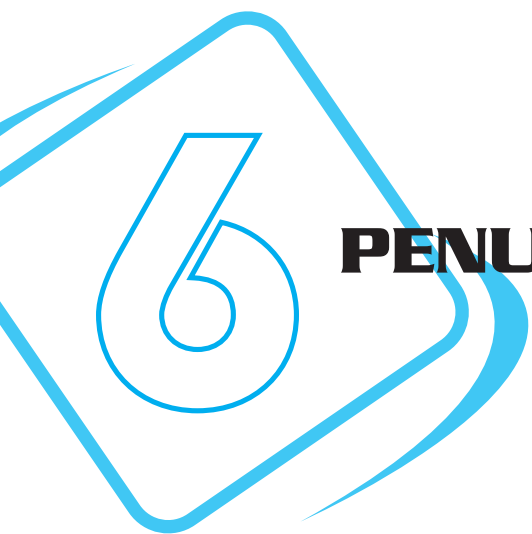


5

**LAPORAN PENUH  
HASIL SIASATAN/  
LAPORAN AKHIR**

## **5. LAPORAN PENUH HASIL SIASATAN/LAPORAN AKHIR**

- 5.1 Satu laporan lengkap berkaitan dengan hasil siasatan hendaklah disediakan selepas siasatan dalaman disempurnakan. Di dalam laporan tersebut Jawatankuasa Siasatan atau pegawai penyiasat hendaklah mencadangkan atau mengesyorkan bentuk tindakan yang boleh diambil ke atas syarikat serta langkah-langkah penambahbaikan yang boleh diambil untuk persetujuan Pesuruhjaya Pelancongan / Ketua Setiausaha.
- 5.2 Laporan yang disediakan hendaklah meliputi latar belakang kes kemalangan yang disiasat, maklumat lengkap syarikat yang disiasat, senarai semak siasatan dalaman, salinan semua dokumen-dokumen yang berkaitan bagi menyokong hasil siasatan dan syor yang dikemukakan dan jadual tahap kepatuhan syarikat serta skema pemarkahan berdasarkan senarai semak Jawatankuasa Siasatan seperti di LAMPIRAN.
- 5.3 Format laporan penuh/akhir dan skema pemarkahan adalah seperti di LAMPIRAN.



**PENUTUP**

## **6. PENUTUP**

- 6.1 SOP Pengurusan Kecemasan dan Insiden Kemalangan ini disediakan sebagai panduan dan manual untuk digunakan oleh para pegawai yang bertanggungjawab menyiasat kes-kes kecemasan dan kemalangan yang berlaku ke atas pelancong-pelancong samaada melibatkan kenderaan pelancongan atau semasa sesuatu aktiviti pelancongan dijalankan.
- 6.2 Penyediaan SOP ini diharapkan dapat membantu Pegawai Bahagian Pelesenan, Kementerian Pelancongan dan pegawai-pegawai Pejabat Kementerian Pelancongan negeri-negeri menjalankan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan cepat dan berkesan.

BAHAGIAN PELESENAN PELANCONGAN  
KEMENTERIAN PELANCONGAN MALAYSIA



7

**DIREKTORI PEGAWAI-  
PEGAWAI YANG BOLEH  
DIHUBUNGI BAGI  
TUJUAN MELAPORKAN  
KEMALANGAN**



## IBU PEJABAT PELESENAN PELANCONGAN

Jawatan : KETUA PENOLONG SETIAUSAHA KANAN  
Telefon Pejabat : 03-8891 7203  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : mahathir@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG SETIAUSAHA KANAN  
Telefon Pejabat : 03-8891 7207  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : khairul@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 03-8891 7214  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : salizan@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 03-8891 7210  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : amirramlan@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 03-8891 7227  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : asyraf@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 03-8891 7226  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : abdulrahman@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 03-8891 7229  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : abdrahman@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 03-8891 7230  
Faksimili : 03-8891 7201  
Handphone : 019-274 1671/019-274 1674  
Email : muzammil@motour.gov.my

## **PEJABAT-PEJABAT PELESENAN NEGERI**

### **PERLIS**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 04-985 3701  
Faksimili : 04-985 2373  
Handphone : 019-554 7366  
Email : fadina@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 04-985 3701  
Faksimili : 04-985 2373  
Handphone : 019-424 9392  
Email : abdullah@motour.gov.my

### **KEDAH**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 04-735 1030  
Faksimili : 04-732 7914  
Handphone : 012-477 5803  
Email : anuarrazak@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PENGARAH  
Telefon Pejabat : 04-735 1030  
Faksimili : 04-732 7914  
Handphone : 016-480 3238  
Email : noraini@motour.gov.my

## **PULAU PINANG**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 04-262 0202  
Faksimili : 04-263 1020  
Handphone : 013-391 4368  
Email : jaime@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 04-262 0202  
Faksimili : 04-263 1020  
Handphone : 012-586 5913  
Email : mohdamir@motour.gov.my

## **PERAK**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 05-255 0413/05-255 0414  
Faksimili : 05-253 6027  
Handphone : 016-441 8536  
Email : syahrudin@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR TINGGI  
Telefon Pejabat : 05-255 0413/05-255 0414  
Faksimili : 05-253 6027  
Handphone : 019-454 2636  
Email : hasnahkadir@motour.gov.my

## **SELANGOR**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 03-5511 1122/5510 8816  
Faksimili : 03-5513 1199/5513 1399  
Handphone : 012-304 2430  
Email : arshadmstf@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 03-5511 1122/5510 8816  
Faksimili : 03-5513 1199/5513 1399  
Handphone : 012-376 6707  
Email : tahir@motour.gov.my

## **KUALA LUMPUR**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 03-2696 3104  
Faksimili : 03-2693 4789  
Handphone : 012-204 2853  
Email : yuhaini@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 03-2696 3260  
Faksimili : 03-2693 4789  
Handphone : 013-330 3762  
Email : a.rahim@motour.gov.my

## **NEGERI SEMBILAN**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 06-765 9870/9871/9869/9818  
Faksimili : 06-762 8540  
Handphone :  
Email : daing@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 06-765 9870/9871/9869/9818  
Faksimili : 06-762 8540  
Handphone : 016-631 4743  
Email : asmahani@motour.gov.my

## **MELAKA**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 06-23 18200  
Faksimili : 06-231 1400  
Handphone : 012-606 0077  
Email : limmelaka@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 06-231 8200  
Faksimili : 06-231 1400  
Handphone : 016-642 0787  
Email : yazid.ali@motour.gov.my

## **JOHOR**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 07-223 3171  
Faksimili : 07-226 3171  
Handphone : 012-304 2431  
Email : isa@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 07-223 3171  
Faksimili : 07-226 3171  
Handphone : 012-359 3606  
Email : shahir@motour.gov.my

## **KELANTAN**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 09-741 2400  
Faksimili : 09-744 6672  
Handphone :  
Email :

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 09-741 2400  
Faksimili : 09-744 6672  
Handphone : 012-908 9216  
Email : normala@motour.gov.my

## **TERENGGANU**

Jawatan : PENOLONG PENGARAH  
Telefon Pejabat : 09-626 2946 / 4946  
Faksimili : 09-626 1946  
Handphone :  
Email : mazshida@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 09-631 8840  
Faksimili : 09-626 1946  
Handphone : 019-984 2477  
Email : norawavi@motour.gov.my

## **PAHANG**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 09- 516 1005  
Faksimili : 09-514 6900  
Handphone : 019-916 7812  
Email : idros@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN  
Telefon Pejabat : 09-5161005  
Faksimili : 09-5146900  
Handphone : 012-9810588  
Email : hasnah@motour.gov.my

## **SABAH**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 088-269 711/712  
Faksimili : 088-269 713  
Handphone : 013-888 7866  
Email : nely@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR TINGGI  
Telefon Pejabat : 088-269711/712  
Faksimili : 088-269713  
Handphone : 013-897 2235  
Email : matfisal@motour.gov.my

## **SARAWAK**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 082-235 033  
Faksimili : 082-234 010  
Handphone : 019-889 1080  
Email : esther.udam@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR TINGGI  
Telefon Pejabat : 082-235 033  
Faksimili : 082-234 010  
Handphone : 019-483 9086  
Email : rosimah@motour.gov.my

## **LABUAN**

Jawatan : PENGARAH  
Telefon Pejabat : 087- 422600  
Faksimili : 087- 419622  
Handphone :  
Email : nikmunirah@motour.gov.my

Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR  
Telefon Pejabat : 087-422600  
Faksimili : 087- 419622  
Handphone : 013-881 2608  
Email : jomyta@motour.gov.my

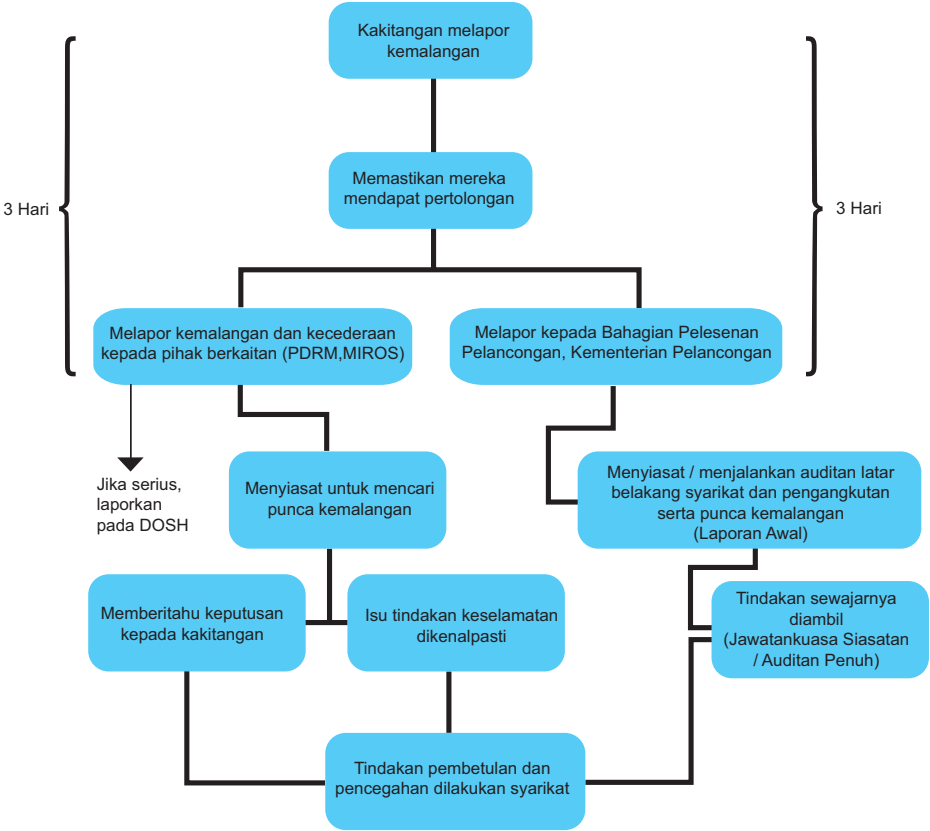




# **LAMPIRAN**

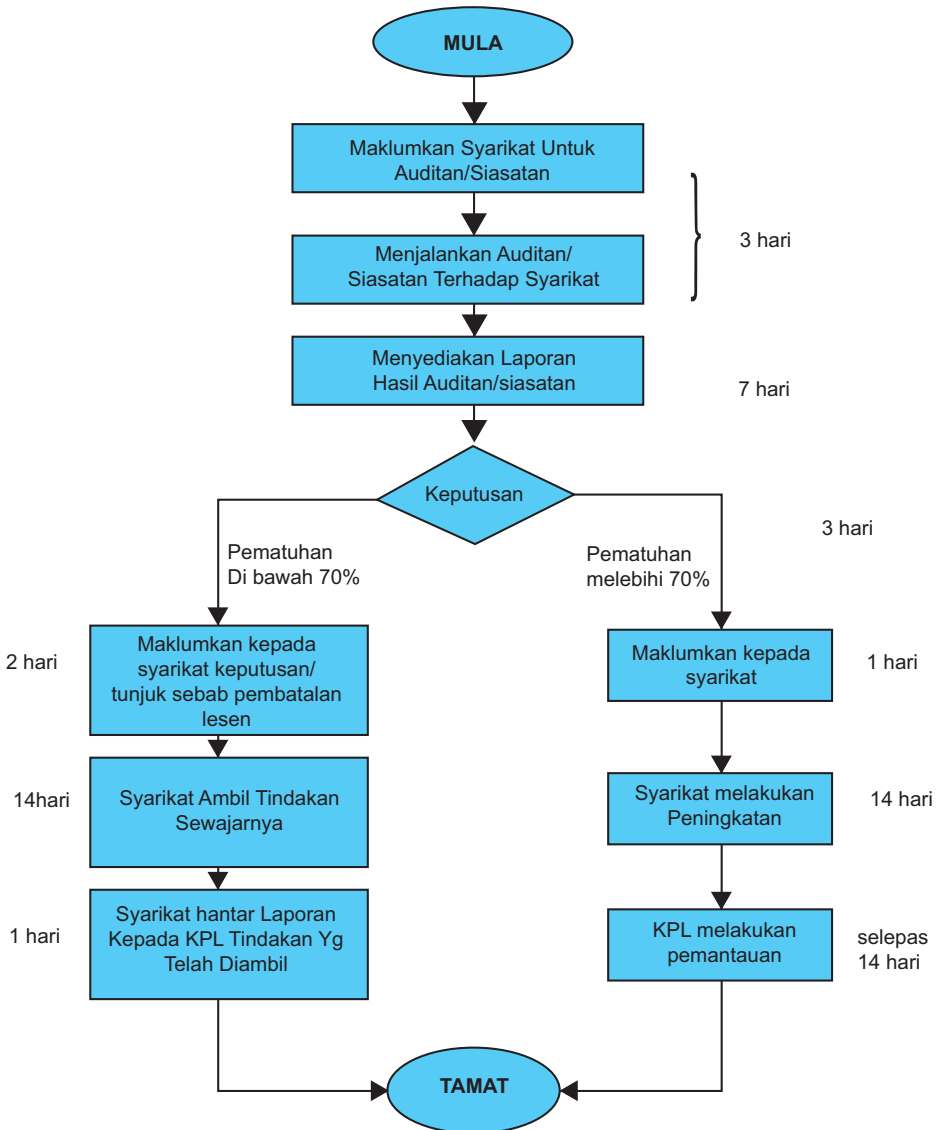
**Lampiran 1A**

**CARTA ALIRAN SIASATAN KEMALANGAN OLEH SYARIKAT**



## Lampiran 1B

### CARTA ALIRAN PROSES AUDITAN / PENYIASATAN PENGURUSAN SYARIKAT



**BORANG PENYIASATAN KEMALANGAN OLEH SYARIKAT**

Tarikh:	Masa :	Lokasi:
Kecederaan serius ? Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/> <i>Laporkan kepada DOSH jika kecederaan parah</i>		
Mangsa yang cedera ( <i>sila senaraikan</i> )     		
Kemusnahan harta: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/> <i>Jika Ya, sila beri keterangan</i>     		
Hampir kena: Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/> <i>Jika Ya, sila beri keterangan</i>     		
<p>Pemantauan Kesihatan</p> <p>Adakah kecederaan ini memerlukan pemantauan kesihatan jangka pendek, sederhana atau jangka panjang selepas kemalangan ke atas semua staf yang terlibat (tidak hanya kepada pekerja yang cedera?)</p> <p>Ya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/></p> <p><i>Jika Ya, sila pastikan pemantauan kesihatan dijalankan</i></p>		

Keterangan tentang kejadian yang berlaku

Pengumpulan data. Sila senaraikan semua informasi yang berkenaan tentang kejadian. Lampiran jika perlu.

Fakta kejadian	Kenyataan saksi	Pemeriksaan lokasi / kawasan sekitar

Senaraikan semua sebab dan faktor-faktor yang menyebabkan kemalangan berlaku (termasuk budaya, sistem, tugas dan kejadian sebenar yang berlaku).

Sebab dan faktor yang menyumbang kepada kemalangan	Pembahayaan yang terlibat
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
6.	6.

Adakah kemalangan disebabkan oleh(sila tanda yang berkenaan):

☐ Pembahayaannya yang telah diketahui

☐ Pembahayaannya yang tidak diketahui / baru dan tidak pernah didaftarkan

☐ Kedua-dua faktor di atas

Jika berpunca daripada pembahayaan yang telah diketahui, adakah kawalan sedia ada gagal? Bagaimana sistem kawalan sedia ada boleh ditambah baik untuk menghindari dan meminimumkan bahaya. Sila kemaskini rekod pembahayaan.

Jika berpunca daripada pembahayaan baru, sila pastikan pembahayaan yang terlibat dikenalpasti sepenuhnya dan dianalisa. Pengawalan sewajarnya perlu diwujudkan. Sila berikan keterangan tentang pembahayaan baru dan proses kawalan yang diambil. Sila kemaskini rekod pembahayaan.

Pemantauan : Apakah langkah-langkah yang diperlukan bagi memastikan semua langkah keselamatan telah diambil bagi mengawal semua pembahayaan dan memastikan kesannya terhadap kesihatan mangsa dan pekerja terkawal?

Semakan : Analisis dan tindakan telah disemak dan disahkan oleh saya, dan saya bertanggungjawab sepenuhnya ke atas pemantauan sehingga tamat penyiasatan

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

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

**BORANG LAPORAN SIASATAN AWAL KEMALANGAN OLEH KEMENTERIAN  
PELANCONGAN**

Tarikh :	Masa :	Lokasi :
Nama syarikat :		No. Lesen KPL :
Alamat syarikat :		
No. pendaftaran bas persiaran / kereta sewa dan pandu / bot pelancong :		
Tamat tempoh lesen :		Tujuan perjalanan :
Jumlah pelancong :		Nama pemandu :
Nama Pemandu Pelancong (jika ada) :		No. Lesen :
Kecederaan serius ? <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"><span>Ya <input type="checkbox"/></span><span>Tidak <input type="checkbox"/></span><span><i>Laporkan kepada OSH jika kecederaan parah</i></span></div>		
Mangsa yang cedera ( <i>sila senaraikan</i> )		
Kemusnahan harta: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"><span>Ya <input type="checkbox"/></span><span>Tidak <input type="checkbox"/></span><span><i>Jika Ya, sila beri keterangan</i></span></div>		
Hampir kena: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"><span>Ya <input type="checkbox"/></span><span>Tidak <input type="checkbox"/></span><span><i>Jika Ya, sila beri keterangan</i></span></div>		





Rumusan faktor kemalangan. Sila nyatakan

Cadangan kawalan selia.

Ulasan dan syor tindakan.

**PENGESAHAN PEGAWAI PENYIASAT**

Saya sahkan bahawa saya telah menyiasat dan memeriksa bas persiaran / kereta sewa dan pandu seperti senarai di atas dan mengaku segala kenyataan adalah benar.

Tarikh : \_\_\_\_\_ Masa : \_\_\_\_\_ Tandatangan : \_\_\_\_\_

**FORMAT LAPORAN PENYIASATAN KES KEMATIAN PELANCONG  
DISEBABKAN KEMALANGAN KENDERAAN PELANCONGAN / LAIN-LAIN  
ATAU KES KEMALANGAN YANG BERLAKU DI PREMIS PENGINAPAN  
PELANCONG**

---

**1. PENDAHULUAN**

- ☐ Tujuan kertas disediakan.

**2. LATAR BELAKANG**

- ☐ Latar belakang Kejadian Kemalangan
- ☐ Punca Kemalangan
- ☐ Profail Syarikat / Premis Penginapan

**3. JAWATANKUASA SIASATAN**

- ☐ Senarai Ahli Jawatankuasa Siasatan Dalaman / Auditan Penuh

**Pengerusi**

- i. Setiausaha / Ketua Penolong Setiausaha Kanan Bahagian Pelesenan

**Ahli - ahli**

- i. Wakil Bahagian Pembangunan Industri / Bahagian Dasar dan Perancangan
- ii. Wakil KPL Negeri
- iii. Wakil Kementerian Pelancongan (Sabah/ Sarawak)
- iv. Cawangan Penguatkuasaan / Unit Pelesenan KPL Negeri (Urusetia)

**4. Senarai semak Jawatankuasa Penyiasat**

(contoh dilampirkan)

**5. Tahap Kepatuhan Syarikat**

- ☐ Markah berdasarkan tahap kepatuhan seperti yang dikehendaki dalam senarai semak (contoh dilampirkan)

## 6. SKEMA PERMARKAHAN

### SKEMA PEMARKAHAN KEPATUHAN SYARIKAT

TAHAP	MARKAH	CATATAN	SYOR
Tier 1 (Major)	<b>0 – 40%</b>	Tidak Terkawal	Batal Lesen Pengendalian Pelancongan
Tier 2 (Minor)	<b>41% - 69%</b>	Masih Ada Ruang Penambah- baikan	Amaran Keras / Gantung Lesen / Kompoun
Tier 3	<b>70% – 100%</b>	Terkawal	Amaran & Pantau

## 7. Ulasan Siasatan

## 8. Syor

## 9. Tandatangan Penyedia/ Penyokong/ Keputusan

- ☐ Penyedia : Pengerusi Jawatankuasa Siasatan
- ☐ Penyokong : Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan & Pemantauan)
- ☐ Keputusan : Ketua Setiausaha / Pesuruhjaya Pelancongan

# Nota