



Program Pensijilan Perniagaan  
Malaysia Tourism Excellence (MaTEx)

**Garis Panduan COVID-19 TPN**  
**“Patuh dan Amal”**

Disediakan oleh:



Dengan Sokongan:





© 2021  
Hak Cipta Terpelihara

Mana-mana bahagian penerbitan ini tidak boleh dihasilkan semula, disimpan dalam sistem simpanan kekal, atau dipindahkan dalam sebarang bentuk atau sebarang cara elektronik, mekanikal, salinan foto, rakaman dan sebagainya, tanpa terlebih dahulu mendapat izin bertulis daripada pihak Perbadanan Produktiviti Malaysia

Untuk keterangan lanjut, sila hubungi

Ketua Pengarah  
Perbadanan Produktiviti Malaysia  
Lorong Productiviti, Jalan Sultan,  
46200 Petaling Jaya, Selangor  
MALAYSIA

Tel	: +(603) - 79557266
Fax	: +(603) - 79578068
Laman Web	: <a href="http://www.mpc.gov.my">www.mpc.gov.my</a>

# **Garis Panduan COVID-19 TPN**

## **“Patuh dan Amal”**

Uzaidi Udanis  
Azian Mohamad Ariff  
Cora Siah Sien Lie  
Emmy Suraya Hussein  
Hishamuddin Ahmad  
Mohamad Khairi Alwi  
Zamari Muhyi  
Zohaima Mohd Sori  
Romaiza Ab Rahman  
Izani Ishak  
Ab Rashid Omar  
Nor Hafizah Mohd Arop

## **Kandungan**

### **Mukasurat**

1. Pengenalan dan Latarbelakang	1
2. Mematuhi SOP Kerajaan dan Garis Panduan Patuh dan Amal	3
3. Memulakan Semula dan Menyambung Perniagaan	8
4. Memastikan Kesediaan Pekerja	9
5. Menguruskan Kesediaan Operasi Peniagaan	10
6. Menitikberatkan Keselamatan, Kesihatan, dan Kebersihan	10
7. Membina Keyakinan Pelancong	12
8. Memaksimakan Penggunaan Teknologi	13
9. Penutup	13

## **1. Pengenalan dan Latarbelakang**

- 1.1 Tahun 2020 telah menyaksikan impak besar pandemik COVID-19 terhadap industri pelancongan negara. Pada ketika ini dalam situasi negara sedang melalui peringkat pemulihan daripada impak pandemik terhadap keadaan ekonomi dan sosial, pihak Kerajaan telah mengeluarkan prosedur operasi standard (SOP) untuk perniagaan memulakan semula dan menyambung operasi seterusnya memastikan keadaan ekonomi kembali pulih. Namun aktiviti perniagaan hendaklah dijalankan dalam suasana norma baharu dengan mematuhi SOP yang telah dikeluarkan oleh pihak Kerajaan, agar penularan pandemik kekal terkawal.
- 1.2 Garis panduan “Patuh dan Amal” untuk COVID-19 (Selepas ini disebut “Garis panduan ini”) dibangunkan oleh Nexus Produktiviti Pelancongan (*Tourism Productivity Nexus – TPN*) dengan sokongan Perbadanan Produktiviti Malaysia (*Malaysia Productivity Corporation – MPC*) dalam menyokong usaha kerajaan berkaitan pematuhan prosedur operasi standard (*standard operating procedure – SOP*) yang telah dikeluarkan oleh pihak Kerajaan Malaysia dalam menjalankan aktiviti pelancongan dalam konteks norma baharu.
- 1.3 Garis Panduan ini merupakan salah satu dokumen standard di peringkat industri dibawah Program Pensijilan Perniagaan *Malaysia Tourism Excellence (MaTEx)*. Program Pensijilan Perniagaan MaTEx merupakan satu skim pensijilan di peringkat industri yang dibangunkan oleh TPN bersama para pemain industri yang mempunyai kepakaran, pengalaman, dan pengetahuan yang luas berkaitan industri. Program Pensijilan Perniagaan MaTEx telah dilancarkan secara rasmi oleh YB Menteri Pelancongan, Seni dan Budaya pada 27 November 2019.
- 1.4 Garis panduan ini bertujuan untuk mengiktiraf para penggiat industri pelancongan yang mematuhi SOP berkaitan dan Garis Panduan Patuh dan Amal melalui sijil pematuhan daripada TPN dan MPC yang boleh dipaparkan di premis perniagaan dan digunakan untuk tujuan promosi produk dan perkhidmatan syarikat.
- 1.5 Garis panduan ini dibangunkan sebagai dokumen sokongan dan maklumat tambahan untuk memberi panduan kepada syarikat pengusaha pelancongan disamping SOP yang telah dikeluarkan oleh pihak Kerajaan.

- 1.6 Garis panduan ini adalah terbuka untuk semua syarikat pengusaha produk dan perkhidmatan pelancongan di Malaysia yang merangkumi setiap unit dalam rantaian nilai industri pelancongan.
- 1.7 Pematuhan terhadap SOP berkaitan dan garis panduan ini dijangkakan dapat memberi keyakinan kepada para pelancong bahawa aktiviti pelancongan dijalankan dengan selamat dan bersih. Seterusnya, syarikat pelancongan akan mampu meraih semula pendapatan apabila jumlah pelancong bertambah ramai.
- 1.8 **Objektif Garis Panduan COVID-19 “Patuh dan Amal” TPN**  
Garis panduan ini dibangunkan dengan objektif-objektif:
  - 1.8.1. Memberi panduan kepada para pengusaha industri pelancongan dalam membuka semula dan menyambung operasi perniagaan dan aktiviti pelancongan dalam konteks norma baharu yang menitikberatkan keselamatan, kesihatan, dan kebersihan;
  - 1.8.2. Menyokong usaha dan agenda Kerajaan terhadap pematuhan SOP yang telah dikeluarkan oleh pihak Kerajaan dalam mengekang and mengawal penularan pandemik COVID-19;
  - 1.8.3. Memastikan syarikat-syarikat pelancongan mematuhi SOP berkaitan yang telah dikeluarkan oleh pihak Kerajaan dalam memulakan semula dan menyambung perniagaan mereka;
  - 1.8.4. Memberi pengiktirafan kepada syarikat pelancongan yang mematuhi SOP berkaitan dan garis panduan dengan mengeluarkan sijil pematuhan yang boleh dipaparkan di premis perniagaan dan dalam bahan promosi;
  - 1.8.5. Membolehkan para pengusaha pelancongan membina keyakinan para pelancong bahawa produk dan perkhidmatan pelancongan mereka adalah selamat, sihat, dan bersih dan dilakukan dengan penuh bertanggungjawab; dan
  - 1.8.6. Membolehkan para pengusaha pelancongan menggunakan sijil pematuhan dan garis panduan sebagai bahan promosi untuk meningkatkan jumlah pelancong dan pendapatan.

1.9 Bahagian seterusnya dokumen ini memperjelaskan kriteria-kriteria garis panduan ini yang mempunyai tujuh (7) perkara utama iaitu:

- 1.9.1. Mematuhi SOP Kerajaan dan Garis Panduan Patuh dan Amal
- 1.9.2. Memulakan Semula dan Menyambung Perniagaan
- 1.9.3. Memastikan Kebersediaan Pekerja
- 1.9.4. Menguruskan Kebersediaan Operasi Peniagaan
- 1.9.5. Menitikberatkan Keselamatan, Kesihatan, dan Kebersihan
- 1.9.6. Membina Keyakinan Pelancong
- 1.9.7. Memaksimakan Penggunaan Teknologi

## 2. **Mematuhi SOP Kerajaan dan Garis Panduan Patuh dan Amal**

- 2.1 Permatuhan terhadap SOP berkaitan aktiviti-aktiviti pelancongan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Malaysia merupakan kriteria utama dalam garis panduan ini.
- 2.2 Untuk membolehkan pengeluaran sijil pematuhan oleh MPC/TPN, penggiat industri hendaklah telah melaksanakan **sekurang-kurangnya 90%** daripada perkara-perkara yang tersebut di dalam SOP berkaitan aktiviti dan operasi perniagaan dan pelancongan. Contohnya, syarikat pemilik atau/dan pengusaha homestay hendaklah mematuhi sekurang-kurangnya 90% daripada SOP Program Pengalaman Homestay Malaysia di bawah Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya.
- 2.3 Majlis Keselamatan Negara (MKN) telah menerbitkan SOP-SOP di bawah yang berhubungkait secara langsung atau secara tidak langsung dengan aktiviti pelancongan:

No.	SOP Berkaitan	Sub-Sektor/Unit Pelancongan yang Berkaitan
1.	<b>SOP utama oleh Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya (MoTAC) – 13 SOP berkaitan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sektor Kesenian &amp; Kebudayaan – <i>Premis &amp; Fasiliti Awam Kebudayaan, Premis Penginapan Perhotelan, Program Pengalaman Homestay Malaysia, Syarikat Pengendali Pelancongan, Pemanduan Pemandu</i></li></ul>	Kesemua syarikat berdasarkan aktiviti pelancongan

No.	SOP Berkaitan	Sub-Sektor/Unit Pelancongan yang Berkaitan
	<p><i>Pelancong, Institut Latihan Pelancongan, Pelancongan Pengembawaan &amp; Lasak, Selam Skuba/Snorkeling, Taman Tema (Dry &amp; Water Parks)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sektor SPA, Wellness, PUK dan Refleksologi</li> <li>▪ Sektor Pelancongan – Pusat Hiburan Keluarga</li> </ul>	
2.	<p><b>Majlis Keselamatan Negara (MKN)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Senarai Aktiviti Yang Dilarang</i></li> <li>▪ <i>Kebiasaan Baharu</i></li> <li>▪ <i>Pelaksanaan Majlis Kerajaan &amp; Swasta</i></li> <li>▪ <i>SOP Am Pelaksanaan Majlis Sosial</i></li> </ul>	Kesemua sub-sektor pelancongan
3.	<p><b>Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Pelancongan Kesihatan</i></li> </ul>	Pelancongan Kesihatan ( <i>Medical Tourism</i> )
4.	<p><b>Kementerian Perpaduan Negara (KPN)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Aktiviti &amp; Protokol untuk Penganut Rumah Ibadat</i></li> <li>▪ <i>Sektor Sosial – Rumah Ibadat Bukan Islam</i></li> </ul>	Syarikat ejen pelancongan yang mengadakan lawatan ke rumah ibadat di dalam pakej lawatan
5.	<p><b>Kementerian Belia &amp; Sukan (KBS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Sukan dan Rekreasi</i></li> <li>▪ <i>Sektor Sukan Dan Rekreasi – Penganjuran Kejohanan/Pertandingan</i></li> </ul>	Operator pelancongan kembaraan dan syarikat penganjuran acara
6.	<p><b>Kementerian Dalam Negeri (KDN)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Sosial – Upacara Perkahwinan Bukan Islam Di Rumah Ibadat Dan Persatuan Agama</i></li> </ul>	Syarikat penganjuran acara dan pengusaha atau pemilik tempat penganjuran acara

No.	SOP Berkaitan	Sub-Sektor/Unit Pelancongan yang Berkaitan
	<p>(Jabatan Pendaftaran Negara)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persidangan/Mesyuarat Agung Tahunan Pertubuhan Berdaftar</li> </ul>	
7.	<p><b>Kementerian Tenaga dan Sumber Asli (KetSA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sektor Pembekalan Elektrik, Sektor Pembekalan Gas, Pengurusan Perhutanan, Sektor Penyelidikan dan Pembangunan, Sektor Perlombongan dan Pengkuarian, Sektor Pengurusan Hidupan Liar dan Pengurusan Kawasan Perlindungan</li> <li>▪ SOP Ekopelancongan (Zoo) &amp; Latihan</li> </ul>	Syarikat ejen pelancongan, pemilik atau/dan pengusaha tempat tarikan dan produk pelancongan, operator pelancongan kembaraan, dan syarikat penganjuran acara
8.	<p><b>Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sektor Komunikasi, Teknologi Maklumat dan E-Dagang</li> <li>▪ Sektor Industri Kreatif</li> <li>▪ Sektor Industri Kreatif – Pawagam, Pawagam Pandu Lalu &amp; Acara Langsung</li> </ul>	Syarikat ejen pelancongan, pemilik atau/dan pengusaha tempat tarikan dan produk pelancongan, dan syarikat penganjuran acara
9.	<p><b>Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sektor Kedai Gunting Rambut, Hair-Dresser dan Salon Kecantikan</li> </ul>	Pemilik atau/dan pengusaha spa
10.	<p><b>Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sektor Kebersihan, Sektor Keselamatan, Sektor Pembinaan, Sektor Pengurusan Strata dan Sektor Makanan</li> </ul>	Syarikat pelancongan yang menyediakan makanan dan minuman sebagai salah satu aktiviti perniagaan pelancongan

No.	SOP Berkaitan	Sub-Sektor/Unit Pelancongan yang Berkaitan
11.	<b>Kementerian Wilayah Persekutuan (KWP)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Makanan (Perniagaan Berpremis, Penjaja Tanpa Premis, Pasar Berbangunan dan Peruncitan/Serbaneka Makanan &amp; Minuman)</i></li> </ul>	Syarikat pelancongan yang menyediakan makanan dan minuman sebagai salah satu aktiviti perniagaan pelancongan
12.	<b>Kementerian Sumber Manusia (KSM)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Pelbagai &amp; Sektor Perkhidmatan</i></li> <li>▪ <i>Sektor Perkhidmatan Latihan Kemahiran</i></li> </ul>	Syarikat pelancongan dan pengurusan acara yang menyediakan khidmat latihan dan seumpamanya
13.	<b>Kementerian Kewangan (MOF)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Kewangan (Aktiviti Jualan dan Pemasaran Luar Premis)</i></li> </ul>	Syarikat pelancongan yang mempunyai aktiviti jualan
14.	<b>Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Pusat Sains Negara dan Planetarium Negara</i></li> </ul>	Syarikat ejen pelancongan yang mengadakan lawatan ke Pusat Sains dan Planetarium Negara
15.	<b>Kementerian Pertanian dan Industri Makanan (MOA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Pertubuhan Peladang Kawasan, Sektor Padi dan Beras, Sektor Perdagangan dan Keselamatan, Sektor Perikanan, Sektor Pertanian, Sektor Makanan (Nanas) dan Sektor Penternakan</i></li> </ul>	Syarikat pelancongan yang berkaitan dengan agro-makanan, homestay dan kampungstay, serta pelancongan berdasarkan komuniti

No.	SOP Berkaitan	Sub-Sektor/Unit Pelancongan yang Berkaitan
16.	<b>Kementerian Pengangkutan Malaysia (MOT)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Sektor Pengangkutan Awam Darat (Bas Sekolah/ Van Sekolah)</i></li> <li>▪ <i>Sektor Pengangkutan Awam Darat (Bas, Rel, Terminal, Teksi/E-Hailing, Latihan Pemanduan, Logistik, e-hailing, Udara &amp; Maritim)</i></li> </ul>	Syarikat pengusaha bas pelancongan
17.	<b>Jabatan Perhutanan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Pengurusan Perhutanan – Ekopelancongan Hutan Di Taman Eko-Rimba &amp; Hutan Taman Negeri</i></li> <li>▪ <i>SOP Pembukaan Taman Eko-Rimba Dan Hutan Taman Negeri Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia</i></li> </ul>	Operator pelancongan kembaraan, syarikat pengurusan acara yang menganjurkan aktiviti luar, dan pemilik atau/dan pengusaha tempat tarikan pelancongan berasaskan ekopelancongan

- 2.4 Penggiat Industri disarankan menyimpan satu salinan sama ada bercetak atau dalam bentuk *softcopy* SOP yang digunakan oleh syarikat dalam menjalankan operasi perniagaan dan aktiviti pelancongan. Contohnya operator pelancongan kembaraan yang menjalankan aktiviti kembaraan di taman eko-rimba dan hutan taman negeri menyimpan sesalinan SOP Pengurusan Perhutanan – Ekopelancongan Hutan di Taman Eko-Rimba dan Hutan Taman Negeri.
- 2.5 Penggiat Industri hendaklah mematuhi SOP yang berkaitan dengan operasi dan aktiviti perniagaan syarikat.
- 2.6 Pematuhan SOP berkaitan hendaklah jelas sebagai bukti pematuhan sama ada di premis syarikat ataupun ketika menjalankan aktiviti pelancongan.
- 2.7 Penggiat Industri disarankan untuk menyimpan rekod pematuhan SOP contohnya dalam bentuk gambar-gambar yang diambil ketika aktiviti pelancongan, proses sanitasi premis, dan lain-lain rekod yang bersesuaian.

### **3. Memulakan Semula dan Menyambung Perniagaan**

- 3.1 Dalam menjalankan atau menyambung semula perniagaan, Penggiat Industri disarankan menyediakan pelan, strategi atau protokol norma baharu yang bertepatan dengan SOP berkaitan oleh pihak Kerajaan. Penilai mungkin akan memohon syarikat pelancongan untuk mengemukakan dokumen protokol, pelan, atau strategi syarikat yang disediakan selaras dengan SOP kerajaan.
- 3.2 Pemilik atau pengurusan tertinggi Penggiat Industri hendaklah memastikan pekerja dan premis (sama ada premis sendiri atau tidak) bersedia untuk memulakan dan menyambung operasi perniagaan dalam konteks norma baharu.
- 3.3 Untuk Penggiat Industri yang menggunakan khidmat atau premis pihak ketiga, syarikat pelancongan hendaklah memastikan bahawa khidmat atau premis tersebut mematuhi SOP yang berkaitan dengan berkomunikasi dengan mereka sebelum menjalankan sebarang urusan dengan mereka. Penggiat Industri amatlah disarankan untuk menjalankan urusan perniagaan hanya dengan pihak ketiga yang mematuhi SOP yang dikeluarkan oleh pihak Kerajaan.
- 3.4 Sekiranya berkenaan, Penggiat Industri disarankan untuk Menyusun semua premis dan ruang bekerja untuk memastikan penjarakan fizikal, pengudaraan yang elok, dan amalan kebersihan.
- 3.5 Penggiat Industri hendaklah memastikan peralatan untuk menjalankan aktiviti pelancongan dalam konteks norma baharu seperti pelitup muka dan pembersih tangan adalah mencukupi sebelum memulakan perniagaan. Pengimbas suhu pula hendaklah dipastikan dapat digunakan dengan betul.
- 3.6 Untuk Penggiat Industri yang menyediakan khidmat makanan dan minuman (F&B), protokol untuk operasi F&B hendaklah disediakan dan/atau dipaparkan untuk makluman pekerja dan pelanggan. Contohnya cara-cara membasuh tangan dengan betul, susunan tempat duduk, sistem untuk beratur, dan lain-lain.
- 3.7 Penggiat Industri yang menjalankan operasi dari pejabat disarankan untuk mempertimbangkan pilihan bekerja daripada rumah untuk para pekerja. Untuk syarikat-syarikat yang dilesenkan oleh MoTAC, arahan daripada pihak MoTAC adalah digunakan.

3.8 Pengurusan dan rekod untuk pengesanan kontak pelanggan/tetamu hendaklah diwujudkan sebelum menjalankan aktiviti perniagaan dan aktiviti pelancongan. Penggunaan Kod QR adalah amat digalakkan untuk mengurangkan kontak fizikal. Penggiat Industri amatlah disarankan agar menggunakan aplikasi MySejahtera yang telah dibangunkan oleh pihak Kerajaan untuk tujuan pengesanan kontak.

#### **4. Memastikan Kesediaan Pekerja**

- 4.1 Penggiat Industri hendaklah memberi latihan atau taklimat kepada pekerja atau individu yang diupah sama ada secara sepenuh masa atau sementara/separuh masa/mengikut projek berkaitan pengoperasian syarikat dan aktiviti dalam konteks norma baharu mengikut SOP yang berkaitan.
- 4.2 Penggiat Industri hendaklah memastikan para pekerja lengkap dengan peralatan untuk bekerja dalam konteks norma baharu, contohnya pelitup muka, sarung tangan (jika perlu dan berkaitan), pengimbas suhu, *personal protection equipment (PPE)* (jika perlu dan berkaitan), pembersih tangan, dan lain-lain peralatan yang berkaitan mengikut keperluan.
- 4.3 Pemilik atau pengurusan tertinggi Penggiat Industri hendaklah memastikan para pekerja mematuhi SOP Kerajaan yang berkaitan.
- 4.4 Sebagai sokongan kepada latihan dan taklimat yang diadakan kepada para pekerja, Penggiat Industri disarankan untuk menyediakan garis panduan atau peraturan atau protokol secara bertulis dan dipaparkan untuk rujukan para pekerja.
- 4.5 Pengurusan Penggiat Industri hendaklah sentiasa memantau keadaan kesihatan para pekerja.
- 4.6 Pengurusan Penggiat Industri disarankan untuk menyediakan pelan insurans yang mencukupi untuk para pekerja.
- 4.7 Para pekerja disarankan untuk menyimpan sesalinan SOP yang digunakan oleh syarikat, sama ada bercetak atau dalam bentuk *softcopy* untuk rujukan.

## **5. Menguruskan Kesediaan Operasi Peniagaan**

- 5.1 Penggiat Industri hendaklah sentiasa mengikuti perkembangan terkini krisis pandemik COVID-19 dalam dan luar negara (terutamanya untuk Penggiat Industri yang menerima para pelancong daripada luar negara), serta mendapatkan SOP yang terkini yang dikeluarkan oleh pihak Kerajaan. Maklumat terkini mengenai situasi COVID-19 dalam dan luar negara dapat membantu syarikat dalam usaha mengekang penularan pandemic, sebagai contoh lebih perhatian dapat diberikan kepada para pelancong dari kawasan yang mempunyai banyak kes jangkitan COVID-19.
- 5.2 Pekerja Penggiat Industri seharusnya dapat mengenalpasti simptom jangkitan COVID-19.
- 5.3 Penggiat Industri disarankan mengamalkan disinfeksi secara kerap dan berjadual untuk premis perniagaan dan peralatan berkaitan.
- 5.4 Pengendali pelancongan hendaklah menggunakan khidmat kenderaan pelancongan/premis/tempat tarikan pelancong yang mengamalkan disinfeksi berterusan dan berjadual.

## **6. Menitikberatkan Keselamatan, Kesihatan, dan Kebersihan**

- 6.1 Penggiat Industri disarankan supaya lebih menitikberatkan aspek-aspek keselamatan, kesihatan, dan kebersihan pada setiap masa yang boleh merangkumi pembersihan berterusan tandas, pantri, dan sebagainya.
- 6.2 Penggiat Industri hendaklah memastikan penggunaan pembersih tangan sedia untuk digunakan di pintu masuk dan keluar premis. Syarikat perlu juga meletakkan pembersih tangan di tempat-tempat yang kerap disentuh.
- 6.3 Penandaan dan poster-poster yang menggalakkan pematuhan SOP hendaklah sentiasa kelihatan dengan jelas kepada para pelancong, tetamu dan pelanggan, contohnya penandaan untuk penjarakan fizikal, aturan membersih tangan dengan betul, pemakaian pelitup muka, dan sebagainya.
- 6.4 Penggiat Industri hendaklah memastikan penjarakan fizikal mengikut SOP Kerajaan dipatuhi sepenuhnya oleh para pelancong, tetamu, dan pelanggan.

- 6.5 Penggiat Industri hendaklah memastikan pelitup muka dipakai dengan betul mengikut saranan Kementerian Kesihatan.
- 6.6 Penggiat Industri hendaklah memantau jumlah pelancong, tetamu dan pelanggan untuk mengelakkan kesesakan dan agar penjarakan fizikal dapat diperaktikkan dengan selesa.
- 6.7 Sekiranya berkenaan, Penggiat Industri mungkin perlu menggunakan sarung tangan dalam mengendalikan operasi contohnya yang melibatkan penyediaan makanan dan minuman.
- 6.8 Sekiranya perlu, Penggiat Industri hendaklah mengenepikan penggunaan peralatan yang boleh menyebabkan kontak fizikal yang berulang dan kerap seperti penggunaan dispenser air dan berkongsi payung.
- 6.9 Sekiranya terdapat penggunaan kerusi roda dan kereta sorong bayi, pastikan peralatan tersebut dibersihkan, disanitisikan dan didisinfeksikan selepas setiap kali digunakan.
- 6.10 Untuk kenderaan pelancong seperti bas pelancong, syarikat pelancongan hendaklah mematuhi kapasiti muatan seperti yang diarahkan oleh pihak Kerajaan atau pihak berwajib yang berkaitan.
- 6.11 Penggiat Industri disarankan untuk lebih menitikberatkan pembersihan tempat-tempat yang kerap disentuh seperti tombol dan pemegang pintu, pemegang tangga, meja, kerusi, tombol paip air dan sebagainya.
- 6.12 Penggiat Industri disarankan untuk menyampaikan dengan jelas maklumat berkaitan amalan norma baharu syarikat kepada para pelancong/tetamu/pelanggan melalui bahan-bahan promosi.
- 6.13 Untuk Penggiat Industri yang menyediakan perkhidmatan makanan dan minuman, para tetamu/pelancong/pelanggan tidak seharusnya dibenarkan untuk mengambil makanan sendiri, contohnya di meja buffet.
- 6.14 Penggiat Industri hendaklah memilih pembersih tangan dan produk disinfeksi yang dijamin dapat men bunuh kuman dan virus dengan berkesan.
- 6.15 Penggiat Industri disarankan agar membuang sampah dengan lebih kerap untuk menjamin kebersihan.

- 6.16 Penggiat Industri khususnya syarikat ejen pelancongan hendaklah mengenalpasti kawasan-kawasan yang berisiko untuk jangkitan dan penularan COVID-19. Kawasan merah seharusnya dielakkan.
- 6.17 Sekiranya perlu, Penggiat Industri hendaklah membantu para pelancong untuk mendapatkan pemeriksaan kesihatan terutamanya jika terdapat simptom-simptom COVID-19. Penggiat Industri disarankan agar mempunyai maklumat berkaitan hospital yang mengendalikan kes-kes COVID-19 dan juga tempat-tempat kuarantin terdekat.
- 6.18 Penggiat Industri hendaklah memastikan pelitup muka dibuang dengan betul.
- 6.19 Dengan keluasan yang terbatas dan jumlah penumpang, penekanan terhadap pematuhan SOP berkaitan dan aspek kebersihan amatlah penting untuk syarikat pelancongan yang mengendalikan kenderaan pelancongan (bas, MPV, van dan sebagainya).

## 7. Membina Keyakinan Pelancong

- 7.1 Penggiat Industri amat disarankan untuk menyediakan dan menerbitkan atau memaparkan tatakelakuan untuk mencegah penularan COVID-19 berdasarkan SOP yang keluarkan oleh pihak Kerajaan yang merangkumi penggunaan pelitup muka, merekodkan kehadiran untuk tujuan pengesahan kontak, dan sebagainya. Perkara-perkara ini boleh dikongsi melalui bahan promosi syarikat.
- 7.2 Penggiat Industri yang banyak menerima para pelancong dari luar negara seharusnya dapat menyampaikan dengan tepat polisi dan tindakan Kerajaan dalam mengekang penularan COVID-19 dan situasi semasa pandemik di Malaysia.
- 7.3 Dalam meyakinkan para pelancong terhadap pematuhan SOP, perkara-perkara seperti penandaan penjarakan fizikal hendaklah jelas dan mudah dilihat oleh para pelancong.
- 7.4 Penggiat Industri hendaklah menyampaikan maklumat berkaitan dengan tepat, telus dan terkini serta tidak terlibat dalam penyebaran maklumat yang tidak sahih dan tidak tepat.

- 7.5 Penggiat Industri disarankan agar mengadakan taklimat berkaitan pematuhan SOP, kebersihan, dan keselamatan kepada para pelancong sebelum melaksanakan aktiviti pelancongan.
- 7.6 Penggiat Industri digalakkan untuk bekerjasama dengan persatuan kesihatan atau syarikat insurans untuk menyediakan insurans perjalanan untuk memastikan pelancong dilindungi jika berlaku kecemasan.
- 7.7 Pelancong yang mempunyai simptom COVID-19 seharusnya tidak dibenarkan untuk mengambil bahagian dalam aktiviti pelancongan.

## **8. Memaksimakan Penggunaan Teknologi**

- 8.1 Penggiat Industri amatlah digalakkan untuk memaksimakan penggunaan teknologi dan digitalisasi untuk mengurangkan kontak fizikal.
- 8.2 Penggiat Industri disarankan untuk menggunakan pembayaran tanpa tunai (*cashless transaction*) dalam urusan transaksi.
- 8.3 Perkhidmatan daftar masuk dan keluar serta pembelian tiket secara atas talian atau digital amatlah digalakkan untuk mengurangkan kontak fizikal ketika beratur.
- 8.4 Pengesahan kontak dan pengurusan rekod kehadiran secara atas talian atau digital amatlah digalakkan jika dibandingkan dengan penggunaan pen dan kertas.
- 8.5 Penggiat Industri perlu mempertimbangkan penggunaan video-konferens dalam urusan komunikasi, mesyuarat, koordinasi dan temujanji.
- 8.6 Penggiat Industri disarankan agar memaksimakan aktiviti pemasaran dan promosi secara digital dan mengurangkan penggunaan bahan bercetak.

## **9. Penutup**

- 9.1 Sekiranya terdapat percanggahan di antara dokumen garis panduan ini dan SOP yang dikeluarkan oleh pihak Kerajaan, SOP yang dikeluarkan oleh pihak Kerajaan akan digunakan sebagai benar.

- 9.2 Garis panduan ini digunakan sehingga terdapat arahan seterusnya daripada pihak Kerajaan berkaitan polisi dalam mencegah penularan COVID-19.
- 9.3 Pencegahan penularan pandemik COVID-19 merupakan tanggungjawab bersama setiap pihak, sama ada Kerajaan, individu, atau syarikat peniagaan.
- 9.4 Garis panduan ini dibangunkan dengan tujuan memastikan setiap pihak menjalankan tanggungjawab masing-masing dalam memerangi pandemik COVID-19.