

Majlis Pelancongan Lestari Global

Kriteria Pengusaha Pelancongan GSTC

VERSION 3, 21 Dis 2016

DENGAN

Petunjuk/Indikator Prestasi yang dicadangkan

Mukadimah

Kriteria Majlis Pelancongan Lestari Global (GSTC) diwujudkan untuk memberikan kefahaman umum di seluruh dunia mengenai "pelancongan lestari", dan merupakan pencapaian minimum yang seharusnya diimpikan oleh mana-mana perniagaan pelancongan. Ia berlegar dengan empat tema utama: perancangan kelestarian berkesan, memaksimumkan faedah sosial dan ekonomi kepada masyarakat setempat, meningkatkan warisan budaya, dan mengurangkan kesan negatif kepada alam sekitar. Kesemuanya mempunyai kebolehgunaan/**pemakaian (applicability)** kepada industri pelancongan keseluruhan.

Kriteria telah dibangunkan dan disemak semula di samping berusaha untuk mematuhi Kod Penetapan Standard daripada ISEAL Alliance, badan yang diiktiraf untuk menyediakan panduan mengenai norma antarabangsa untuk membangunkan standard kelestarian dalam semua sektor. Kriteria disemak setiap 3 hingga 5 tahun. Rancangan untuk semakan serta pendaftaran awal (**advance sign-up**) bagi input awam untuk semakan masa depan boleh didapati di www.gstcouncil.org. Laman web ini juga menyediakan maklumat mengenai proses dan sejarah perkembangan Kriteria.

Beberapa kegunaan kriteria termasuk yang berikut:

- Bertindak sebagai asas untuk pensijilan bagi kelestarian.

GSTC Criteria
Tour Operator

- Bertindak sebagai garis panduan asas untuk perniagaan daripada semua saiz untuk menjadi lebih mampan, dan membantu perniagaan memilih program pelancongan lestari yang memenuhi kriteria global
- Menyediakan akses pasaran yang lebih besar dalam pasaran yang semakin meningkat untuk produk yang mampan, yang disediakan sebagai panduan untuk kedua-dua pelancong dan untuk agensi pelancongan dalam memilih pembekal dan program pelancongan mampan
- Membantu pengguna mengenal pasti perniagaan dan program pelancongan mampan **layak/boleh dipercayai**
- Bertindak sebagai penanda umum bagi media maklumat untuk mengiktiraf pembekal pelancongan mampan
- Membantu pensijilan dan lain-lain program sukarela memastikan standard mereka memenuhi garis dasar yang diterima umum
- menawarkan titik permulaan untuk membangunkan keperluan pelancongan mampan kepada sektor kerajaan, bukan kerajaan, dan swasta
- bertindak sebagai garis panduan asas untuk badan pendidikan dan latihan, seperti sekolah hotel dan universiti
- Menunjukkan kepimpinan yang memberi inspirasi kepada orang lain untuk bertindak

Kriteria menggariskan apa yang perlu dilakukan, *bukannya bagaimana* untuk melakukannya atau sama ada matlamat telah dicapai. Peranan ini dicapai melalui petunjuk/indikator prestasi/pencapaian, bahan pendidikan yang berkaitan, dan akses kepada alat untuk pelaksanaan, semuanya ini merupakan pelengkap yang amat diperlukan untuk Kriteria GSTC.

Kriteria Permohonan

Adalah disyorkan bahawa kesemua kriteria digunakan setakat yang praktikal, melainkan dalam keadaan tertentu di mana kriteria tidak terpakai dan ianya mempunyai kewajaran. Mungkin terdapat keadaan di mana kriteria yang tidak terpakai kepada produk pelancongan tertentu, mengambikira kawal selia, alam sekitar, sosial, ekonomi dan budaya tempatan. Dalam kes perniagaan pelancongan mikro dan perniagaan pelancongan milik masyarakat yang mempunyai kesan sosial, ekonomi dan alam sekitar yang kecil, ia diakui bahawa sumber yang terhad boleh menghalang pemakaian menyeluruh terhadap semua kriteria. Panduan lanjut kriteria ini boleh didapati daripada petunjuk sokongan dan glosari, yang diterbitkan oleh GSTC.

Petunjuk(Indikator) Prestasi(Pencapaian)

Indikator pencapaian (Petunjuk prestasi) yang dibentangkan di sini direka untuk memberikan panduan dalam mengukur mematuhi Kriteria GSTC bagi Pengusaha Pelancongan.

Draf bagi set petunjuk/indikator akan dikemas kini secara berkala selaras dengan maklumat baharu yang dibangunkan. Jika anda ingin mencadangkan petunjuk/indikator baharu atau penambahbaikan lain, sila hantar cadangan anda untuk accreditation@gstccouncil.org.

Gabungan Petunjuk (Indikator) dan Kriteria

Dokumen ini adalah gabungan Kriteria dan Petunjuk Prestasi.

KRITERIA GSTC INDUSTRI	PETUNJUK UNTUK PENGUSAHA PELANCONGAN
BAHAGIAN A: Menunjukkan pengurusan lestari yang berkesan	
A1 Sistem pengurusan lestari Organisasi telah melaksanakan sistem pengurusan lestari secara jangka panjang yang sesuai dengan saiz dan skop, menangani alam sekitar, sosial, budaya, ekonomi, kualiti, hak asasi, kesihatan, keselamatan, risiko dan pengurusan krisis dan pemacu penambahbaikan yang berterusan.	a. Sistem Pengurusan Lestari didokumenkan secara jelas. b. Sistem SM meliputi alam sekitar, sosial, budaya, ekonomi, kualiti, hak asasi manusia, kesihatan dan isu keselamatan. c. Sistem SM merangkumi pertimbangan risiko dan pengurusan krisis. d. Bukti dokumen menunjukkan pelaksanaan sistem SM. e. Sistem SM merangkumi proses untuk memantau penambahbaikan yang berterusan dalam prestasi kelestarian.
A2 Pematuhan Undang-undang Organisasi mematuhi semua undang-undang dan peraturan tempatan, nasional dan antarabangsa yang berkaitan termasuk, antara lain, kesihatan, keselamatan, buruh dan aspek alam sekitar.	a. Senarai terkini bagi semua keperluan perundangan yang berkenaan dijaga. b. Sijil atau dokumen lain menunjukkan bukti dokumentari bagi pematuhan dengan semua keperluan undang-undang yang berkenaan. c. Keperluan undang-undang difahami dan dipatuhi. di semua negara yang mempunyai operasi
A3 Perlaporan dan komunikasi Organisasi memaklumkan dasar	a. Laporan tetap mengenai prestasi kelestarian dalam keadaan tersedia b. Tindakan serta polisi kelestarian dilaporkan dalam bahan

<p>kelestariannya, tindakan dan prestasi kepada pihak berkepentingan, termasuk pelanggan, dan bertujuan untuk melibatkan sokongan mereka.</p>	<p>komunikasi luaran dan dalaman.</p> <p>c. Komunikasi mengandungi mesej mengajak pengguna dan pihak berkepentingan untuk memberikan sokongan.</p>
<p>A4 Penglibatan Kakitangan</p> <p>Kakitangan yang terlibat dengan pembangunan dan pelaksanaan sistem pengurusan kelestarian dan menerima bimbingan dan latihan berkala mengenai peranan dan tanggungjawab mereka dalam penyampaian.</p>	<p>a. Bukti mengenai penglibatan kakitangan boleh didapati daripada Sistem SM.</p> <p>b. Rekod kursus dan latihan dalam-kerja (on-the-job), dengan tahap kehadiran, boleh didapati.</p> <p>c. Latihan dan bahan bimbingan boleh didapati dalam format boleh akses (termasuk penggunaan bahasa minoriti di mana diperlukan).</p> <p>d. Kakitangan memegang sijil dan kelayakan dalam bidang / kemahiran yang berkaitan.</p>
<p>A5 Pengalaman pelanggan</p> <p>Kepuasan pelanggan, termasuk aspek kelestarian, dipantau dan tindakan pembetulan diambil.</p>	<p>a. Sistem maklum balas pelanggan tersedia, berserta dengan analisis keputusan.</p> <p>b. Maklum balas dan jawapan negatif yang diberikan adalah direkodkan.</p> <p>c. Terdapat bukti tindakan pembetulan diambil.</p> <p>d. Maklum balas daripada pelanggan disalurkan kepada perniagaan pelancongan dan destinasi dipersetujui (destinations contracted) / dilawati.</p>
<p>A6 Promosi Tepat</p> <p>Bahan-bahan promosi dan komunikasi pemasaran adalah tepat dan telus mengenai organisasi dan produk dan perkhidmatannya, termasuk tuntutan kemampanan. Mereka tidak menjanjikan lebih daripada yang disampaikan.</p>	<p>a. Gambar yang digunakan promosi merupakan pengalaman sebenar yang ditawarkan dan tempat yang dikunjungi oleh pelanggan.</p> <p>b. Pemasaran mengenai hidupan liar atau acara kebudayaan tidak menjanjikan penglihatan (sightings) kelibat haiwan yang tidak boleh dijamin.</p> <p>c. Tuntutan kelestarian adalah berdasarkan kepada rekod prestasi lampau.</p>
<p>A7 Bangunan dan infrastruktur</p> <p>Perancangan, tempat, reka bentuk, pembinaan, pengubahsuaian, operasi dan perobohan bangunan dan infrastruktur ...</p>	<p>Petunjuk/Indikator bagi kriteria A7 berkaitan dengan bangunan dan infrastruktur yang dimiliki dan dikendalikan oleh organisasi atau sesiapa yang ianya yang mempunyai pengaruh / kawalan langsung.</p>

<p>A7.1 Pematuhan</p> <p>... mematuhi keperluan zon dan undang-undang yang berkaitan dengan kawasan yang dilindungi dan sensitif serta pertimbangan warisan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesedaran dan pematuhan undang-undang yang berkaitan dengan penggunaan tanah dan aktiviti di dalam kawasan setempat ditunjukkan. b. Semua lesen dan permit yang diperlukan adalah terkini. c. Kesedaran dan pematuhan, pelan pengurusan kawasan bukan berkanun dan bimbingan (contohnya untuk zon tertentu, reka bentuk, dan lain-lain) ditunjukkan.
<p>A7.2 Impak dan integriti</p> <p>... mengambil kira keupayaan dan integriti persekitaran semula jadi dan budaya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemilihan tapak, reka bentuk dan akses mengambil kira tahap kemudahan, landskap, budaya dan warisan semula jadi. b. Pemilihan tapak, reka bentuk dan akses telah mengambil kira perlindungan kawasan sensitif biologi dan keupayaan asimilasi ekosistem. c. Integriti arkeologi, warisan budaya, dan kesucian tempat telah dipelihara. d. Integriti dan hubungkait tempat semula jadi dan kawasan yang dilindungi telah dipelihara. e. Spesies terancam atau dilindungi tidak dipindahkan dan kesan kepada semua habitat hidupan liar telah diminimumkan dan dikurangkan. f. Saluran air (water courses) / tadahan / tanah lembap tidak diubah dan aliran air (run-off) dikurangkan seberapa mungkin dan sebarang sisa/keladak dikumpulkan atau disalurkan dan ditapis. g. Faktor risiko (termasuk perubahan iklim, fenomena semula jadi, dan keselamatan pengunjung) telah dinilai dan ditangani. h. Penilaian kesan (termasuk kesan kumulatif) telah dilaksanakan dan didokumenkan mengikut kesesuaian..
<p>A7.3 Amalan lestari dan bahan</p> <p>... menggunakan amalan dan bahan tempatan yang sesuai dan mampan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Bahan tempatan, amalan dan kraf telah digunakan dalam bangunan dan reka bentuk jika dapat dilaksanakan dan sesuai. b. Tumbuhan asli dan endemik yang diperolehi daripada sumber mampan yang telah digunakan dalam landskap dan hiasan, mengelakkan spesies eksotik dan penceroboh/invasif (invasive). c. Tumbuhan dipilih berdasarkan keupayaan mereka untuk bertoleransi untuk mengatasi atau jangkakan keadaan jangkakan contohnya tumbuhan tahan kemarau d. rekabentuk mampan, bahan dan amalan pembinaan telah digunakan dalam bangunan, dengan pensijilan yang sesuai jika perlu. e. Sisa daripada pembinaan diasingkan dan dilupuskan mengikut cara yang mesra alam.

<p>A7.4 Akses untuk semua</p> <p>... menyediakan akses dan maklumat untuk melibatkan mereka yang khas, di mana sesuai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tapak, bangunan dan aktiviti boleh diakses oleh orang kurang upaya fizikal dan keperluan khas yang lain, sebagaimana yang sesuai dengan sifat operasi. b. Maklumat yang jelas dan tepat disediakan di tahap kebolehcapaian (accessibility). c. Kebolehcapaian disahkan atau diperiksa dengan agensi pakar / pengguna yang berkaitan.
<p>A8 Tanah air dan hak harta</p> <p>Pengambil-alihan oleh organisasi berkaitan hak tanah, air dan harta adalah selaras dengan undang-undang, mematuhi hak-hak komunal tempatan dan pribumi/orang asal (indigenous), termasuk persetujuan yang bebas, terdahulu dan dimaklumkan dan tidak memerlukan penempatan semula tanpa kerelaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Di tempat yang dimiliki dan dikendalikan oleh organisasi atau mereka yang ianya mempunyai pengaruh langsung /kawalan, pemilikan tanah dan hak tempoh (tenure) telah didokumenkan. b. Pengguna dan hak akses untuk sumber utama, termasuk tanah dan air, didokumenkan di mana berkenaan. c. Terdapat bukti dokumentari mengenai komunikasi, perundingan dan penglibatan dengan masyarakat tempatan dan pribumi/orang asal. d. Bukti mengenai persetujuan masyarakat setempat yang bebas, terdahulu dan dimaklumkan didokumenkan, jika berkaitan (menunjukkan tiada penempatan semula tanpa kerelaan atau pengambilan tanah).
<p>A9 Maklumat dan tafsiran</p> <p>Organisasi ini menyediakan maklumat tentang dan tafsiran persekitaran semula jadi, budaya tempatan, dan warisan budaya, serta penjelasan mengenai tingkah laku yang sesuai semasa melawat kawasan alam semula jadi, budaya hidup, dan tapak warisan budaya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Bahan maklumat /tafsiran mengenai warisan semula jadi dan warisan budaya yang telah dilawati disediakan dan diberikan kepada pelanggan. b. Kakitangan dimaklumkan dan dilatih mengenai warisan semula jadi dan budaya sesuatu tempat yang dilawati. c. Maklumat disediakan kepada pelanggan tentang tingkah laku yang sesuai di tempat yang dilawati.
<p>A10 Penglibatan Destinasi</p> <p>Organisasi terlibat dengan perancangan pelancongan lestari dan pengurusan di destinasi, di mana wujudnya peluang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi mengadakan hubungan dengan Organisasi Pengurusan Destinasi tempatan atau badan setara di lokasi di mana ia adalah yang paling aktif. b. Organisasi terlibat dalam perancangan dan pengurusan pelancongan lestari di destinasi di mana ia adalah yang paling aktif.
<p>SEKSYEN B: Memaksimumkan faedah sosial dan ekonomi kepada masyarakat setempat dan mengurangkan kesan negatif</p>	
<p>B1 Sokongan Komuniti</p> <p>Organisasi secara aktif menyokong inisiatif untuk pembangunan infrastruktur tempatan</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi menyokong inisiatif bersama masyarakat tempatan di kawasan di mana ia amat aktif. b. Tahap dan sifat sumbangan kepada skim dalam komuniti tempatan direkodkan.

<p>dan komuniti sosial. Contoh inisiatif termasuk pendidikan, latihan, kesihatan dan sanitasi dan projek yang menangani kesan perubahan iklim.</p>	<p>c. Dalam memilih pembekal perkhidmatan dan produk / pengalaman untuk ditampilkan dalam program, organisasi mengutamakan seseorang yang terlibat dan menyokong komuniti tempatan.</p>
<p>B2 Penggajian tempatan Penduduk tempatan diberi peluang yang sama untuk penggajian dan kemajuan, termasuk pada peringkat pengurusan.</p>	<p>a. Organisasi bertujuan untuk menyediakan peluang pekerjaan kepada penduduk tempatan dalam operasi dan aktiviti. b. Organisasi memantau tahap dan perkadaran (proportion) pekerjaan yang disediakan bagi penduduk tempatan. c. Latihan ditawarkan kepada penduduk tempatan bagi meningkatkan peluang pekerjaan mereka. d. Dalam memilih pembekal perkhidmatan dan produk / pengalaman untuk ditampilkan dalam program, organisasi mengutamakan seseorang yang terlibat dan menyokong komuniti tempatan.</p>
<p>B3 Pembelian Tempatan Apabila membeli dan menawarkan barangan dan perkhidmatan, organisasi memberi keutamaan kepada pembekal perdagangan adil dan tempatan, sekiranya boleh didapati dan kualiti yang memadai.</p>	<p>a. Organisasi ini kerap membuat audit sumber bekalan barangan dan perkhidmatan. b. Dalam memilih pembekal perkhidmatan dan produk / pengalaman untuk ditampilkan dalam program, organisasi mengutamakan seseorang yang terlibat dan menyokong komuniti tempatan.</p>
<p>B4 Usahawan tempatan Organisasi menyokong usahawan tempatan dalam pembangunan dan penjualan produk dan perkhidmatan lestari yang berasaskan alam semula jadi, sejarah dan budaya di kawasan berkenaan.</p>	<p>a. Di mana sesuai, organisasi menyediakan nasihat dan sokongan kepada penyedia perkhidmatan tempatan dengan siapa ia terlibat, kualiti dan kemampuan perkhidmatan mereka. b. Peluang untuk usaha sama dan perkongsian dengan usahawan tempatan dipertimbangkan dan diteruskan di mana sesuai.</p>
<p>B5 Eksploitasi dan gangguan Organisasi telah melaksanakan dasar menentang perdagangan, seksual atau sebarang bentuk eksploitasi atau gangguan, terutamanya terhadap kanak-kanak, remaja, wanita, golongan minoriti dan golongan mudah-terjejas (vulnerable) lain.</p>	<p>a. Organisasi ini mempunyai dasar yang didokumenkan menentang eksploitasi dan gangguan terhadap golongan mudah-terjejas. b. Tindakan diambil untuk berkomunikasi dan melaksanakan polisi. c. Organisasi terlibat dengan masyarakat setempat, di destinasi di mana ia amat aktif, bekerja menentang eksploitasi dan gangguan. d. Rekod mengenai umur pekerja disimpan dan menunjukkan tiada sebarang bentuk buruh kanak-kanak (seperti yang ditakrifkan oleh ILO). e. Organisasi menyokong tindakan terhadap pelancongan seks kanak-kanak. f. Penyedia perkhidmatan dan premis di mana terdapat bukti eksploitasi mungkin tidak tersenarai dalam kontrak atau dilawati.</p>

<p>B6 Peluang sama rata</p> <p>Organisasi ini menawarkan peluang pekerjaan, termasuk di peringkat pengurusan, tanpa diskriminasi jantina, bangsa, agama, kecacatan atau sebarang bentuk lain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi ini telah mengenal pasti golongan berisiko untuk diskriminasi, termasuk wanita dan kaum minoriti tempatan. b. Peratusan pekerja yang diambil daripada setiap kumpulan ini dipantau. c. Kenaikan pangkat (promotion) dalaman merangkumi ahli golongan ini.
<p>B7 Kerja yang bersesuaian/layak (Decent work)</p> <p>Hak perburuhan dihormati, persekitaran kerja yang selamat dan terjamin disediakan dan pekerja dibayar sekurang-kurangnya gaji yang seajar dengan hidup (living wage). Pekerja ditawarkan latihan yang berterusan, pengalaman dan peluang untuk kemajuan diri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi ini menunjukkan kesedaran dan pematuhan dengan peraturan dan standard buruh antarabangsa. b. Tahap gaji dipantau dan dikaji secara kerap mengambilkira norma untuk gaji seajar dengan hidup di negara yang menggajikan, c. Rekod latihan disimpan untuk semua kakitangan bagi menunjukkan tahap dan kekerapan latihan yang diterima. d. Kontrak pekerjaan menunjukkan sokongan untuk penjagaan kesihatan dan keselamatan sosial. e. Kemudahan air, sanitasi dan kebersihan disediakan untuk semua pekerja di tapak. f. Kepuasan pekerja dipantau. g. Mekanisme kilan/aduan (grievance) pekerja tersedia..
<p>B8 Perkhidmatan Komuniti</p> <p>Aktiviti organisasi tidak menjejaskan penyediaan perkhidmatan asas seperti makanan, air, tenaga, penjagaan kesihatan atau sanitasi, kepada komuniti berjiranan/sekutarnya (<i>neighbouring communities</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi memantau kesan ke atas ketersediaan perkhidmatan tempatan yang ada di kawasan operasi utama / dilawati. b. Satu mekanisme komunikasi / maklumbalas / kilan tersedia untuk masyarakat di kawasan operasi utama / dilawati. c. Menangani sebarang pengurangan dalam penyediaan perkhidmatan asas kepada masyarakat tempatan yang telah dikenal pasti sebagai hasil daripada aktiviti organisasi.
<p>B9 Mata pencarian (<i>kehidupan</i>) penduduk tempatan</p> <p>Aktiviti organisasi tidak menjejaskan akses penduduk tempatan ke atas mata pencarian, termasuk tanah dan penggunaan sumber akuatik, hak laluan, pengangkutan dan perumahan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Akses tempatan ke atas mata pencarian dipertimbangkan dalam keputusan mengenai pembangunan dan operasi. b. Satu mekanisme komunikasi tersedia bagi komuniti tempatan melaporkan sebarang keadaan mengenai akses dikurangkan ke atas mata pencarian penduduk tempatan di kawasan operasi utama / dilawati..

SEKSYEN C: Memaksimumkan faedah kepada warisan budaya dan mengurangkan kesan negatif

C1 interaksi Kebudayaan

Organisasi mematuhi amalan baik antarabangsa dan kebangsaan dan bimbingan tempatan yang dipersetujui bagi pengurusan dan promosi lawatan ke komuniti *pribumi (orang asli)* dan budaya atau tempat sejarah yang sensitif untuk mengurangkan kesan buruk dan memaksimumkan faedah tempatan dan kepuasan pengunjung.

- Organisasi ini menunjukkan kesedaran dan pematuhan dengan , amalan terbaik yang sedia ada di peringkat antarabangsa, kebangsaan dan tempatan serta panduan dan bimbingan untuk pelancong melawat ke tempat kebudayaan dan *komuniti pribumi (orang asli)*.
- Organisasi terlibat dengan masyarakat / laman dalam membuat semakan mengenai bimbingan dan mewujudkan dan bersetuju bagi garis panduan tambahan seperti yang diperlukan.
- Garis panduan yang berkesan digunakan dan disampaikan.
- Langkah tertentu tersedia untuk mengelakkan interaksi tidak sesuai dengan kanak-kanak.
- Organisasi melibatkan diri / menyokong latihan dan penggunaan pemandu *pelancong* tempatan.
- Pertimbangan diberikan ke atas keupayaan dan kerapuhan (fragility) tempat dan masyarakat, dan tahap tekanan kepada mereka, dalam menentukan saiz, kekerapan dan masa lawatan berkumpulan.
- Maklum balas daripada masyarakat tempatan dan pengunjung digalakkan dan tindakan susulan diambil.

C2 Melindungi warisan budaya

Organisasi ini menyumbang terhadap perlindungan, pemuliharaan dan peningkatan ciri (*properties*) tempatan, laman web dan tradisi kepentingan sejarah, arkeologi, budaya dan rohani dan tiada halangan akses kepada mereka oleh penduduk tempatan.

- Organisasi membuat dan merekodkan sumbangan kewangan kepada perlindungan warisan budaya di kawasan utama operasinya / dilawati.
- Organisasi ini memberikan sokongan yang bukan berbentuk wang atau lain untuk warisan budaya di kawasan utama operasinya / dilawati.
- Organisasi memastikan aktivitinya tidak menghalang akses tempatan ke *tapak/tapak*.

C3 Menyampaikan (*presenting*) budaya dan warisan

Nilai organisasi dan gabungan unsur-unsur asli budaya tempatan tradisional dan kontemporari di dalam operasinya, reka bentuk, hiasan, masakan, atau kedai-kedai, sambil menghormati hak harta intelek masyarakat tempatan.

- Lawatan tapak/tempat dan pengalaman ditawarkan menyediakan pengalaman sahih (*authentic*) budaya dan warisan tempatan.
- Warisan dan tradisi budaya yang hidup (*living*) adalah jelas dalam masakan, peruncitan, peristiwa dan perkhidmatan lain yang ditawarkan.
- Hak cipta dan hak harta intelek telah dipatuhi dan kebenaran yang diperlukan hendaklah diperolehi.
- Pandangan masyarakat setempat telah diperolehi bagi penyampaian warisan budaya tempatan.

C4 Artifak

Artifak arkeologi dan sejarah tidak dijual, diniagakan atau dipaparkan, kecuali sebagaimana yang dibenarkan oleh undang-undang tempatan dan antarabangsa.

- Sebarang penggunaan artifak hendaklah telus dan / atau didokumenkan dan dilaporkan.
- Jika artifak digunakan, penggunaan tersebut hendaklah dikenalpasti dan dibenarkan oleh undang-undang dan undang-undang kecil .
- Pengunjung dihalang daripada mengalihkan atau merosakkan artifak.

Seksyen D: Memaksimumkan faedah kepada alam sekitar dan mengurangkan kesan negative

D1 Pemuliharaan sumber

D1.1 Keutamaan bagi pembelian yang *mesra-alam*

Polisi pembelian dasar memihak kepada pembekal dan produk mesra-alam sekitar yang mampan, termasuk barangan modal, makanan, minuman, bahan binaan dan bahan guna habis.

- Polisi pembelian mesra- alam sekitar didokumenkan tersedia.
- Keutamaan diberikan kepada produk dan pembekal dengan pensijilan alam sekitar - terutamanya berkenaan dengan kayu, kertas, ikan, makanan lain, dan produk dari hutan.
- Di mana produk yang disahkan tidak boleh didapati, pertimbangan diberikan kepada asal-usul dan kaedah penanaman atau pengeluaran.
- Spesies terancam tidak digunakan atau dijual.
- Pembekal perkhidmatan dan pengusaha lain yang terpilih dan dipaparkan dalam lawatan mempunyai pensijilan alam sekitar / kemampunan di mana mungkin.
- Di mana perniagaan yang disahkan tidak boleh didapati, prestasi kemampunan pembekal perkhidmatan boleh dipertimbangkan dan penambahbaikan yang diperlukan akan dikomunikasikan dan dilaksanakan.

D1.2 Pembelian Cepak/*Efisyen*

Organisasi hendaklah teliti dalam menguruskan pembelian barangan guna habis dan pakai-buang, termasuk makanan, untuk mengurangkan sisa buangan.

- Pembelian mengutamakan barangan yang boleh digunakan semula, dikembalikan dan dikitar semula.
- Pembelian dan penggunaan barang guna habis dan pakai-buang dipantau dan diuruskan.
- Pembungkusan yang tidak perlu (terutamanya dari plastik) dielakkan, dengan membeli secara pukal mengikut kesesuaian.

D1.3 Pemuliharaan Tenaga

Penggunaan tenaga diukur mengikut jenis dan langkah-langkah yang diambil untuk mengurangkan penggunaan keseluruhan. Organisasi berusaha untuk meningkatkan penggunaan tenaga boleh diperbaharui.

- a. Tenaga yang digunakan dalam operasi organisasi dan sesiapa yang ianya mempunyai pengaruh / kawalan langsung dipantau dan diuruskan.
- b. Sumber yang boleh diperbaharui diutamakan dan perkongsian (*share*) pembekalan tenaga boleh diperbaharui dipantau dan diuruskan.
- c. Peralatan dan amalan yang digunakan yang mengurangkan penggunaan tenaga.
- d. Matlamat untuk mengurangkan penggunaan tenaga tersedia.
- e. Kakitangan dan pelawat/tetamu diberi bimbingan dalam mengurangkan penggunaan tenaga.

D1.4 Pemuliharaan Air

Risiko air dinilai, penggunaan air diukur mengikut jenis, dan langkah-langkah yang diambil untuk mengurangkan penggunaan keseluruhan. Sumber air mampan dan tidak menjejaskan aliran alam sekitar. Di kawasan-kawasan risiko air yang tinggi, matlamat pengawasan air berasaskan konteks dikenal pasti dan dilaksanakan.

- a. Risiko air di destinasi utama lawatan telah dinilai dan didokumenkan.
- b. Dalam destinasi lawatan yang mana risiko air telah dinilai sebagai tinggi, hendaklah ditentukan matlamat pengawasan air
- c. Air yang digunakan dalam operasi organisasi dan sesiapa yang ianya mempunyai pengaruh / kawalan langsung dipantau dan diuruskan.
- d. Penggunaan peralatan dan amalan yang mengurangkan penggunaan air.
- e. Air berasal dari sumber yang sah dan mampan yang tidak terjejas sebelum ini, dan tidak mungkin dalam masa hadapan untuk memberi kesan terhadap aliran alam sekitar.
- f. Pertimbangan diberikan bagi kesan kumulatif pelancongan ke atas sumber air di kawasan setempat.
- g. Matlamat untuk mengurangkan penggunaan air tersedia.
- h. Kakitangan dan pelawat/tetamu diberi bimbingan dalam mengurangkan penggunaan air.

D2 Mengurangkan pencemaran

D2.1 Pelepasan gas rumah hijau

Pelepasan gas rumah hijau yang ketara daripada semua sumber di bawah kawalan organisasi hendaklah dikenal pasti, dikira di mana mungkin dan melaksanakan prosedur untuk mengelakkan atau meminimumkan. Adalah digalakkan bagi organisasi untuk mengimbangi baki pelepasan.

- a. Jumlah pelepasan gas rumah hijau langsung dan tidak langsung daripada operasi organisasi dan sesiapa di mana ianya mempunyai pengaruhi/ kawalan hendaklah dipantau dan diuruskan.
- b. Jejak karbon (carbon footprint) bagi setiap pelancong / malam dipantau dan terurus.
- c. Tindakan diambil untuk mengelak dan mengurangkan pengeluaran tahunan yang ketara daripada semua sumber dikawal oleh organisasi.
- d. Tindakan diambil untuk menggalakkan pembekal produk dan perkhidmatan untuk mengelakkan dan mengurangkan pelepasan tahunan ketara.

D2.2 Pengangkutan

Organisasi ini bertujuan untuk mengurangkan keperluan pengangkutan dan secara aktif menggalakkan penggunaan alternatif yang lebih bersih dan sumber yang lebih berkesan oleh pelanggan, pekerja, pembekal dan dalam operasi sendiri.

- e. Mekanisme mengimbangi karbon (carbon offset) digunakan di mana praktikal.
- a. Di mana praktikal dan boleh dilaksanakan, pilihan pengangkutan yang paling cekap dan sumber paling bersih digunakan dalam penyediaan program pelancongan dan lawatan.
- b. Maklumat disediakan dan dipromosikan kepada pelanggan sebagai pilihan alternatif pengangkutan (mesra iklim), sekiranya ada.
- c. Pilihan pengangkutan alternatif (cth sewa basikal, perkongsian kereta, pengambilan (**pick-up**) untuk tetamu dan kakitangan disediakan atau dipermudahkan.
- d. Pasaran boleh diakses dengan pilihan pengangkutan pendek/dekat (short) dan lebih mampan diutamakan..
- e. Pembekal tempatan lebih diutamakan dan operasi harian berusaha untuk mengurangkan penggunaan pengangkutan.

D2.3 Air kumbahan

Air kumbahan, termasuk *grey water*, dirawat dengan berkesan dan hanya digunakan semula atau dilepaskan dengan selamat, tanpa kesan buruk kepada penduduk tempatan atau alam sekitar.

- a. Organisasi sedar pengaturan rawatan air kumbahan di destinasi utama yang dilawati, dan bertujuan untuk mempengaruhi penambahbaikan jika perlu dan dapat dilaksanakan.
- b. Air kumbahan yang terhasil daripada operasi organisasi dan sesiapa di mana ianya mempunyai pengaruh / kawalan langsung dilupuskan ke dalam sistem rawatan perbandaran tempatan atau kerajaan yang diluluskan, jika ada.
- c. Jika perbandaran tempatan tidak mempunyai kemudahan sesuai bagi air kumbahan, memadai dengan adanya satu sistem yang tersedia untuk merawat air kumbahan (yang memenuhi keperluan kualiti air kumbahan antarabangsa) dan memastikan tiada kesan buruk kepada penduduk tempatan dan alam sekitar.

D2.4 Sisa pepejal

Sisa, termasuk sisa makanan, diukur, mekanisme tersedia untuk mengurangkan sisa dan, di mana pengurangan tidak boleh dilaksanakan, untuk menggunakan semula atau kitar semula ia. Sebarang pelupusan sisa tidak mempunyai kesan yang buruk kepada penduduk tempatan atau alam sekitar.

- a. Organisasi sedar pengaturan bagi pengurusan bahan buangan di dalam destinasi utama dilawati, dan bertujuan untuk mempengaruhi penambahbaikan jika perlu dan dapat dilaksanakan.
- b. Pelan pengurusan sisa pepejal diwujudkan bagi operasi organisasi dan sesiapa yang ianya mempunyai pengaruh / kawalan langsung.
- c. Pelan pengurusan sisa pepejal merangkumi tindakan untuk mengurangkan, mengasingkan dan menggunakan semula atau kitar semula sisa makanan di mana berkenaan.
- d. Pelupusan sisa diuruskan oleh kerajaan atau fasiliti yang diluluskan dan terdapat bukti bahawa fasiliti itu tidak memberi kesan negatif ke atas alam sekitar atau penduduk tempatan.
- e. Pelupusan sisa pepejal diukur mengikut jenis dan matlamat yang

D2.5 Bahan berbahaya

Penggunaan bahan berbahaya, termasuk racun perosak, cat, disinfektan kolam renang, dan bahan pembersihan, dapat dikurangkan, dan digantikan jika sesuai dengan produk atau proses yang kurang berbahaya. Semua penstoran, penggunaan, pengendalian, dan pelupusan bahan kimia diuruskan dengan betul.

D2.6 Meminimumkan pencemaran

Organisasi melaksanakan amalan untuk mengurangkan pencemaran daripada bunyi bising, cahaya, saluran air (run-off), hakisan, bahan yang mengurangkan lapisan ozon, dan udara, air dan pencemaran tanah.

diwujudkan (tersedia) bagi mengurangkan sisa pepejal bukan-alih (non-diverted solid waste).

- f. Bimbingan yang diberikan kepada pelanggan, kakitangan dan pembekal produk dan perkhidmatan kepada mengurangkan sisa.

- a. Inventori bahan berbahaya telah diwujudkan dan lembaran data keselamatan bahan (MSDS) diadakan.
- b. Tindakan telah diambil untuk mendapatkan lebih banyak alternatif mesra-alam .
- c. Bahan kimia, terutama dalam jumlah yang besar, hendaklah disimpan dan dikendalikan mengikut piawaian yang sesuai.
- d. Pelawat dimaklumkan terlebih dahulu untuk mengelakkan penggunaan peralatan mandian peribadi dan bahan lain yang boleh dianggap berbahaya kepada alam sekitar tempatan.

- a. Sumber pencemaran yang berpotensi diliputi dalam kriteria ini telah disemak dan dikenal pasti.
- b. Sumber pencemaran yang berpotensi diliputi dalam kriteria dipantau.
- c. Tindakan diambil untuk mengurangkan dan jika boleh menghapuskan pencemaran daripada sumber yang diliputi dalam kriteria ini.

D3 Pemuliharaan biodiversiti, ekosistem dan lanskap

D3.1 Pemuliharaan Biodiversiti

Organisasi menyokong dan menyumbang kepada pemuliharaan biodiversiti, termasuk pengurusan yang sesuai bagi harta miliknya. Perhatian khusus yang diberikan kepada kawasan perlindungan semula jadi dan kawasan yang mempunyai nilai biodiversiti yang tinggi. Sebarang gangguan terhadap ekosistem semula jadi dapat dikurangkan, dipulihkan dan terdapat sumbangan pampasan kepada pihak pengurusan pemuliharaan.

- a. Organisasi ini menunjukkan kesedaran terhadap kawasan perlindungan semula jadi dan kawasan yang mempunyai nilai biodiversiti yang tinggi di kawasan yang dilawati.
- b. Organisasi ini menyediakan dan merekodkan sokongan kewangan bagi pemuliharaan biodiversiti di kawasan utama operasinya / dilawati.
- c. Organisasi ini menyediakan dan rekod dalam sokongan bukan dalam bentuk wang atau sokongan lain bagi pemuliharaan biodiversiti di kawasan utama operasinya / dilawati.
- d. Hartanah yang dimiliki atau dikendalikan oleh organisasi dan sesiapa yang ianya mempunyai pengaruh langsung / kawalan diuruskan secara aktif untuk menyokong pemuliharaan biodiversiti.
- e. Organisasi ini sedar, dan mengurangkan, aktiviti berpotensi yang mengganggu hidupan liar dan habitat.
- f. Pampasan diberikan jika berlaku gangguan.
- g. Tindakan diambil untuk menggalakkan pengunjung untuk

D3.2 Spesies invasif

Organisasi ini mengambil langkah untuk mengelakkan pengenalan spesies invasif. Spesies asli digunakan untuk landskap dan pemulihan di mana sahaja yang boleh dilaksanakan, khususnya dalam landskap semula jadi.

D3.3 Lawatan ke tapak semula jadi

Organisasi ini mematuhi garis panduan yang perlu bagi pengurusan dan promosi lawatan ke tempat semula jadi untuk mengurangkan kesan buruk dan memaksimumkan kepuasan pengunjung.

D3.4 Interaksi hidupan liar

Interaksi dengan hidupan liar yang berkeliaran bebas,, dengan mengambil kira kesan kumulatif, adalah tidak invasif dan diuruskan dengan penuh tanggungjawab bagi mengelakkan kesan buruk pada haiwan berkenaan dan ke atas daya maju serta tingkah laku populasi di hutan.

- menyokong pemuliharaan biodiversiti.
- h. Organisasi terlibat dengan NGO pemuliharaan tempatan di kawasan utama operasinya / dilawati.
- a. Hartanah yang dimiliki atau dikendalikan oleh organisasi dan sesiapa yang ianya mempunyai pengaruh / kawalan langsung dipantau bagi kehadiran mana-mana spesies invasif.
- b. Tindakan diambil untuk memastikan spesies invasif tidak wujud atau merebak.
- c. Program tersedia bagi membasmi dan mengawal spesies invasif.
- d. Lanskap bagi tempat disemak semula bagi mempertimbangkan penggunaan spesies asli.
- a. Organisasi ini sedar, dan mematuhi, garis panduan yang sedia ada untuk lawatan pelancong ke tempat semula jadi.
- b. Garis panduan digunakan ketika mengendalikan lawatan dan memaklumkan para tetamu.
- c. Organisasi terlibat dengan badan pemuliharaan tempatan bagi mewujudkan / mengenal pasti isu berkaitan lawatan ke tempat tertentu.
- d. Organisasi menyertai / menyokong latihan dan penggunaan pemandu tempatan di tempat semula jadi.
- e. Pertimbangan diberikan ke atas keupayaan dan kerapuhan tempat semula jadi, dan kepada tahap **kerapuhan/daya tahan** (fragility), dalam menentukan saiz, kekerapan dan masa lawatan berkumpulan.
- f. Maklum balas daripada masyarakat tempatan dan dari pengunjung digalakkan dan diambil tindakan.
- a. Organisasi ini sedar, dan mematuhi, peraturan dan garis panduan tempatan, kebangsaan dan antarabangsa mengenai interaksi hidupan liar, termasuk melihat hidupan liar yang sedia ada.
- b. Organisasi terlibat dengan pembangunan dan pelaksanaan kod dan garis panduan untuk interaksi hidupan liar, termasuk hidupan liar tempatan, seperti yang dikehendaki, berdasarkan nasihat pakar hidupan liar.
- c. Organisasi ini memastikan semua pembekal perkhidmatan dan tempat yang dikunjungi mematuhi peraturan sedia ada di peringkat tempatan, kebangsaan dan antarabangsa dan garis panduan mengenai interaksi hidupan liar, termasuk pemerhatian hidupan liar.
- d. Interaksi secara langsung, dalam memberi makanan tertentu, tidak boleh dibenarkan, melainkan jika dibenarkan secara khusus oleh piawaian yang diterima di peringkat antarabangsa atau, di mana piawaian tidak boleh

GSTC Criteria
Tour Operator

- didapati, berpandukan nasihat pakar hidupan liar bebas.
- e. Langkah-langkah diambil untuk mengurangkan gangguan kepada hidupan liar.
 - f. Impak terhadap kesejahteraan hidupan liar sentiasa diawasi dan ditangani.

<p>D3.5 Kebajikan haiwan</p> <p>Tiada spesies haiwan liar diperoleh, dibesarkan atau ditahan dalam tawanan, kecuali oleh orang yang diberi kuasa dan dilengkapi dengan peralatan sesuai dan untuk aktiviti yang dikawal selia dengan baik bagi mematuhi undang-undang tempatan dan antarabangsa. Perumahan, penjagaan dan pengendalian semua liar dan haiwan domestik memenuhi standard tertinggi kebajikan haiwan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi ini sedar, dan mematuhi, undang-undang dan peraturan yang berkaitan mengenai hidupan liar dalam kurungan. b. Garis panduan sedia ada untuk aktiviti pelancongan tertentu yang melibatkan hidupan liar dalam kurungan dilaksanakan. c. Kakitangan yang bertanggungjawab bagi hidupan liar dalam kurungan mempunyai kelayakan dan pengalaman yang sesuai dan berlesen penuh. d. Organisasi sedar, dan mematuhi, undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan kebajikan haiwan. e. Organisasi memastikan semua penyedia perkhidmatan dan tempat yang dilawati mematuhi undang-undang, peraturan dan garis panduan yang berkaitan dengan hidupan liar yang dikurung (captive) dan kebajikan haiwan. f. Terdapat pemeriksaan lazim berkaitan keadaan hidupan liar yang dikurung (captive) dan perumahan mereka. g. Terdapat pemeriksaan lazim ke atas perumahan serta pengendalian haiwan domestik.
<p>D3.6 Perdagangan dan penuaian (harvesting) hidupan liar.</p> <p>Spesies hidupan liar tidak dituai (harvested), dimakan, dipaparkan, dijual, atau didagangkan, kecuali sebagai sebahagian daripada aktiviti terkawal yang dapat memastikan penggunaan mereka adalah mampan, dan mematuhi undang-undang tempatan dan antarabangsa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organisasi sedar, dan mematuhi, undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan penuaian hidupan liar (wildlife harvesting) i dan perdagangan. b. Organisasi memastikan semua penyedia perkhidmatan dan tempat yang dilawati mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan penuaian dan perdagangan hidupan liar. c. Pelawat dan pemandu dimaklumkan tentang peraturan mengenai penuaian hidupan liar (wildlife harvesting), penggunaan dan perdagangan dan keperluan untuk mengelakkan membeli produk haram / cenderamata yang diperolehi daripada spesies hidupan liar terancam dimaklumkan oleh IUCN atau CITES. d. Di mana aktiviti memburu adalah sah di sisi undang-undang, ia membentuk sebahagian daripada pendekatan berasaskan saintifik, diurus dengan baik

	dan pendekatan penguatkuasaan yang tegas untuk pemuliharaan.
--	--