

 **Eftirfarandi gæðaviðmið eru fyllt út af fulltrúa fyrirtækisins. Nauðsynlegt er að gefa greinagóðar upplýsingar um það hvernig hvert og eitt viðmið, sem á við starfsemi fyrirtækisins, er uppfyllt t.d. með tilvísun í gæðahandbók, öryggisáætlanir, myndir eða önnur innsend gögn. Í vettvangsheimsókn sannreynir úttektaraðili upplýsingarnar.**

Sértæk gæðaviðmið nr. 222

5. útgáfa 2022

**Upplýsingamiðstöðvar**

 Gæða- og umhverfisvottun ferðaþjónustunnar

Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

vakinn.is

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***222-1*** | ***Þjónusta og upplýsingagjöf***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-1.1* | Svarað er í síma með nafni upplýsingamiðstöðvarinnar. |  |  |  |
| *222-1.2* | Símtölum er svarað eins fljótt og kostur er á opnunartíma, símsvari tekur við ef ekki er svarað. |  |  |  |
| *222-1.3* | Upplýsingamiðstöðin er með símsvara utan opnunartíma, a.m.k. á íslensku og ensku, sem tilgreinir opnunartíma.  |  |  |  |
| *222-1.4* | Opnunartími er auglýstur og kemur skýrt fram utandyra og á heimasíðu.  |  |  |   |
| *222-1.5* | Upplýsingamiðstöðin er vel merkt utandyra. |  |  |  |
| *222-1.6* | Við upplýsingamiðstöðina er vel upplýst upplýsingatafla (má vera í glugga) til að þjóna ferðafólki eftir lokun. Upplýsingarnar þurfa að vera a.m.k. á íslensku og ensku. Þar er m.a.: 1. Opnunartími og neyðarnúmer.
2. Kort af svæðinu, þar sem því verður við komið.
3. Aðrar upplýsingar sem gagnast geta ferðamönnum.
 |  |  |  |
| *222-1.7* | Upplýsingamiðstöðin er skráð í gagnagrunn Ferðamálastofu. |  |  |  |
| *222-1.8* | Veittar eru víðtækar upplýsingar um nærliggjandi svæði og landshluta. |  |  |  |
| *222-1.9* | Ef boðið er upp á útprentaða bæklinga skal framsetning þeirra vera vönduð og snyrtileg. Huga skal að umhverfinu og mögulegri sóun á pappír varðandi magn bæklinga. |  |  |  |
| *222-1.10* | Starfsmenn upplýsingamiðstöðvarinnar tala a.m.k. íslensku og ensku. |  |  |  |
| *222-1.11* | Farið hefur verið yfir húsnæði og aðstöðu hjá fyrirtækinu með tilliti til aðgengis fyrir alla t. d. mismunandi aldurshópa, hreyfihamlaða, sjónskerta, heyrnalausa, o.fl. |  |  |  |
| *222-1.12* | Upplýsingamiðstöðin skal að lágmarki vera opin:1. September til maí - 4 tíma á dag að meðaltali.
2. Júní, júlí og ágúst - 8 tíma á dag að meðaltali.
 |  |  |  |
| *222-1.13* | Allar upplýsingar til ferðamanna sem eru til sýnis eða dreifingar á upplýsingamiðstöðinni eru vandaðar og áreiðanlegar. |  |  |  |
| *222-1.14* | Ferðaþjónustuaðilum er ekki mismunað hvað aðstöðu varðar til að kynna þjónustu sína og alls hlutleysis er gætt við upplýsingagjöf. |  |  |  |
| *222-1.15* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga ferðahegðun m.a. bann við utanvegaakstri o.fl. |  |  |  |
| *222-1.16* | Réttar og uppfærðar upplýsingar um veður og færð eru sýnilegar gestum, sérstaklega skal huga að úrkomu og vindstyrk. |  |  |  |
| ***222-2*** | ***Aðstaða***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-2.1* | Hreinar snyrtingar ætlaðar almenningi eru á staðnum eða í innan við 500 metra fjarlægð frá upplýsingamiðstöð. |  |  |  |
| *222-2.2* | Góð lýsing er í og við upplýsingamiðstöðina.  |  |  |  |
| *222-2.3* | Sæti eru fyrir viðskiptavini í eða við upplýsingamiðstöðina.  |  |  |  |
| *222-2.4* | Upplýsingamiðstöðin er skýrt merkt sem þjónustustöð fyrir ferðamenn og notaðar eru viðeigandi vegmerkingar í samræmi við gildandi lög og reglur. |  |  |  |
| ***222-3*** | ***Menntun og þjálfun*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-3.1* | Starfsfólki er gefinn kostur á að sækja námskeið sem ætluð eru þeim sem starfa við upplýsingagjöf í ferðaþjónustu.  |  |  |  |
| *222-3.2* | Gagnagrunnur Ferðamálastofu hefur verið kynntur starfsfólki. |  |  |  |
| *222-3.3* | Starfsfólk hefur þekkingu á nærumhverfi upplýsingamiðstöðvarinnar og getur veitt upplýsingar um náttúru, menningu, sögu, afþreyingu og viðburði á svæðinu. (Kemur fram í skriflegri lýsingu á nýliðaþjálfun).  |  |  |  |
| *222-3.4* | Starfsfólk er upplýst um hvað felst í vottun Vakans og með hvaða hætti vottunin þjónar hagsmunum ferðamanna. |  |  |  |