

Fjórhjóla- og buggyferðir

Sértæk gæðaviðmið nr. 207 - Gátlisti

4. útgáfa 2018

****

**Í 4. útgáfu eru sértæk gæðaviðmið sett fram í formi gátlista sem þátttakendur fylla sjálfir út. Til að gátlistinn sé metinn fullnægjandi af úttektaraðila er nauðsynlegt að gefa greinargóðar skýringar á því hvernig hvert og eitt viðmið, sem á við starfsemi fyrirtækisins, er uppfyllt t.d. með tilvísun í gæðahandbók, öryggisáætlanir, myndir eða önnur gögn. Úttektaraðili mun fara yfir ákveðin atriði úr gátlistanum í vettvangsheimsókn.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***207-1*** | **Öryggi** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | **Hvernig uppfyllt/skýringar** | |
| *207-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  | |
| *207-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  | |
| *207-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með leiðsögumönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  | |
| *207-1.4* | Tryggt er að leiðsögumenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningum. |  |  |  | |
| *207-1.5* | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum. |  |  |  | |
| *207-1.6* | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu allra leiðsögumanna sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  | |
| *207-1.7* | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:   1. Búnað til að veita fyrstu hjálp. 2. Fjarskiptabúnað. 3. Leiðsögutæki. 4. Aukafatnað. 5. Flautur. 6. Skóflur. 7. Línur. 8. Teppi. 9. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð. |  |  |  | |
| *207-1.8* | Til er skrifleg áætlun um endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar sem m.a. byggir á skoðun/prófun, viðurkenndum viðmiðum, aldri og notkunartíma. |  |  |  | |
| *207-1.9* | Til er skrifleg áætlun um viðhald ökutækja sem tilgreinir m.a. daglegar skoðanir sem starfsmenn framkvæma og reglulegar skoðanir sem viðhaldsteymi annast. Áætlunin er aðlöguð að notkun og álagi. |  |  |  | |
| *207-1.10* | Leiðsögumenn hafa tækjabúnað og kunnáttu til að gefa upp staðsetningu og veita upplýsingar um aðgengi að því svæði sem farið er um ef kalla þarf eftir aðstoð. Eftirfarandi atriði eru nauðsynleg:   1. Kunnátta í rötun með notkun áttavita og korts. 2. Kunnátta í meðferð GPS. 3. Þekking á viðeigandi fjarskiptamáta á mismunandi ferðasvæðum (t.d. sími um gervihnött, farsími, talstöð, Tetra til notkunar í fjalllendi). |  |  |  | |
| *207-1.11* | Leiðsögumenn veita viðskiptavinum tilsögn í öryggisatriðum, t.d.:   1. Staðháttum og veðurskilyrðum. 2. Viðeigandi skjólfatnaði. 3. Réttri notkun á farartækjum. 4. Hraðatakmörkunum. 5. Varúðarráðstöfunum þegar farið er um jökla, ár og brattlendi. 6. Réttri notkun öryggisbúnaðar. 7. 112 neyðarnúmer á Íslandi. |  |  |  | |
| *207-1.12* | Hlutfall leiðsögumanna og viðskiptavina er breytilegt eftir aðstæðum og er ekki lægra en 1:8 ökutækjum, þ.e. allt að 16 viðskiptavinir á hvern leiðsögumann. |  |  |  | |
| *207-1.13* | Til að undirbúa starfsfólk fyrir ferðir/verkefni hvers dags er farið yfir gátlista þar sem eftirfarandi atriði þurfa m.a. að koma fram:   1. Allir þættir ferðaáætlunar og leiðir sem fara skal. 2. Atriði er tengjast hæfni og reynslu viðskiptavina. 3. Veðurspá (leiðsögumenn kynna sér hana fyrir allar ferðir). |  |  |  | |
| *207-1.14* | Þess er gætt að allir ökumenn hafi ökuskírteini sem eru í gildi, lágmarksaldur er 17 ár. Ath. skellinöðru- eða dráttarvélapróf duga ekki. |  |  |  | |
| *207-1.15* | Sett hafa verið skrifleg viðmið um lágmarksaldur farþega og geta kröfur um aldur verið mismunandi eftir ferðum og aðstæðum. |  |  |  | |
| *207-1.16* | Öll farartæki eru lögleg og tryggð og gætt er að bremsubúnaði og dekkjum fyrir hverja ferð, t.d. að loftþrýstingur sé réttur. |  |  |  | |
| *207-1.17* | Fyrirtækið upplýsir starfsfólk og viðskiptavini um nauðsyn þess að vera í góðu líkamlegu ástandi og að neysla áfengis eða vímuefna geti komið í veg fyrir þátttöku í ferð. |  |  |  | |
| *207-1.18* | Einungis er ekið á leiðum eða svæðum þar sem akstursleyfi landeigenda er fyrir hendi sé þess þörf. |  |  |  | |
| *207-1.19* | Val á leiðum miðar að því að lágmarka hættu, leiðir eru skoðaðar reglulega og aðstæður metnar. |  |  |  | |
| *207-1.20* | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  | |
| ***207-2*** | ***Umhverfi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *207-2.1* | Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Þar sem þess er ekki kostur, s.s. að vetralagi, er forðast að aka um svæði þar sem náttúrufar er viðkvæmt, sbr. gildandi lög um náttúruvernd. |  |  | |  |
| *207-2.2* | Aðeins er ekið yfir vatnsföll á stöðum sem til þess eru ætlaðir og farið er út í ár og upp úr þeim þannig að komið sé í veg fyrir skemmdir á bökkum. |  |  | |  |
| *207-2.3* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  | |  |
| *207-2.4* | Allur úrgangur sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður. |  |  | |  |
| *207-2.5* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***207-3*** | ***Menntun og þjálfun*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *207-3.1* | Leiðsögumenn hafa menntun og reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um, t.d. viðurkennt leiðsögunám. |  |  |  |
| *207-3.2* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Fyrsta hjálp 1* (20 klst.) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu skyndihjálparnámskeiði frá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið (4 klst.) á tveggja ára fresti. |  |  |  |
| *207-3.3* | A.m.k. einn leiðsögumaður í hverri ferð um óbyggðir, hefur lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp í óbyggðum* (WFR) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila og sækir endurmenntun á þriggja ára fresti. |  |  |  |
| *207-3.4* | Allir leiðsögumenn í ferðum um óbyggðir hafa lokið námskeiðinu *Rötun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |

*Óbyggðir eru staðir eða svæði þar sem tekur a.m.k. tvær klst. að fá utanaðkomandi bjargir.*

*Ath. Að sumri á viðmið 207-3.4 ekki við um F-vegi.*