

 Hópferðabílafyrirtæki

Sértæk gæðaviðmið nr. 220 - 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***220-1*** | ***Öryggi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *220-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *220-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *220-1.3*  | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með bílstjórum og leiðsögumönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *220-1.4*  | Tryggt er að bílstjórar og leiðsögumenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningum. |  |  |  |
| *220-1.5*  | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum.  |  |  |  |
| *220-1.6* | Allir bílstjórar geta auðveldlega náð sambandi við vaktstjóra/næsta yfirmann.  |  |  |  |
| *220-1.7* | Tryggt er að bílstjórar og leiðsögumenn viti hvar og hvernig kalla ber eftir aðstoð ef eitthvað bjátar á t.d ef koma þarf bifreið á verkstæði, leita eftir aðstoð lögreglu eða heilsugæslu o.fl. |  |  |  |
| *220-1.8*  | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu allra bílstjóra og leiðsögumanna sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  |
| *220-1.9* | Hugað er að vinnuaðstöðu bílstjóra og leiðsögumanna í hópferðabifreiðum og öryggi þeirra tryggt t.d:1. Aðstaða fyrir vinnugögn og hlífðarföt.
2. Nægjanlegt fótarými.
3. Handfrjáls búnaður fyrir hljóðnema.
4. Öryggisbelti og baksýnisspeglar.
 |  |  |  |
| *220-1.10*  | Til að undirbúa bílstjóra og leiðsögumenn 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. Veðurspá (bílstjórar/leiðsögumenn kynna sér hana fyrir allar ferðir).
3. Færð.
4. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð.
 |  |  |  |
| *220-1.11*  | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:1. Búnað til að veita fyrstu hjálp.
2. Fjarskiptabúnað.
3. Leiðsögutæki.
4. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð.
 |  |  |  |
| *220-1.12*  | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  |
| ***220-2*** | ***Leyfismál og viðhald***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *220-2.1* | Öll farartæki hafa gilda aðalskoðun. |  |  |  |
| *220-2.2* | Öll farartæki, ætluð til áætlunar- og hópferðaaksturs, hafa gilt hópferðaleyfi. |  |  |  |
| *220-2.3* | Allir ökumenn hafa gild ökuskírteini og áritanir sem eiga við þær tegundir ökutækja sem þeir aka. |  |  |  |
| *220-2.4* | Haldin er ökumannaskrá sem sýnir númer ökuskírteinis allra ökumanna, áritanir og gildistíma. |  |  |  |
| *220-2.5* | Farartæki eru þrifin að innan og utan með fullnægjandi hætti samkvæmt skriflegum þrifaáætlunum.  |  |  |  |
| *220-2.6* | Til er áætlun um viðhald sem tilgreinir m.a. daglegar skoðanir sem ökumaður framkvæmir og vikulegar/mánaðarlegar/árlegar athuganir sem viðhaldsteymi annast. Áætlunin er aðlöguð að notkun og álagi. |  |  |  |
| ***220-3*** | ***Umhverfi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *220-3.1* | 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. |  |  |  |
| *220-3.2* | 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. |  |  |  |
| *220-3.3* | Fyrirtækið notar merkta áningarstaði þar sem unnt er. |  |  |  |
| *220-3.4* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *220-3.5* | Allur úrgangur sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður.  |  |  |  |
| *220-3.6* | Fyrirtækið hefur sett reglur um lausagang bifreiða.  |  |  |  |
| *220-3.7*  | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***220-4*** | ***Menntun og þjálfun***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *220-4.1* | Leiðsögumenn hafa sérhæfða menntun t.d. viðurkennt leiðsögunám og/eða reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um. |  |  |  |
| *220-4.2* | 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. |  |  |  |
| *220-4.3*  | Bílstjórar sækja upprifjunarnámskeið í skyndihjálp (4 klst.) á tveggja ára fresti.  |  |  |  |
| *220-4.4*  | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\* t.d. leiðsögumaður/bílstjóri, hefur lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila og sækir upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti.*Á eingöngu við í ferðum sem fyrirtækið skipuleggur sjálft*. |  |  |  |
| *220-4.5*  | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\*, t.d. leiðsögumaður/bílstjóri, hefur lokið námskeiðinu *Rötun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *220-4.6*  | Bílstjórar í hálendisferðum hafa haldgóða reynslu af akstri í óbyggðum:1. Akstri á fjallaslóðum eða torfærum leiðum.
2. Þverun straumvatna.
 |  |  |  |
| *220-4.7*  | Bílstjórar hljóta þjálfun í eftirfarandi:1. Hvernig veita á farþegum upplýsingar.
2. Hvernig best er að stuðla að vellíðan og öryggi farþega.

Til staðar er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |

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

*Ath. Að sumri eiga viðmið 220-4.4 og 220-4.5 ekki við um F-vegi.*