

Reiðhjólaferðir

Sértæk gæðaviðmið nr. 223 - 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***223-1*** | ***Öryggi***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *223-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *223-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *223-1.3*  | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með leiðsögumönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *223-1.4*  | Tryggt er að leiðsögumenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningum. |  |  |  |
| *223-1.5*  | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum.  |  |  |  |
| *223-1.6* | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu allra leiðsögumanna sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  |
| *223-1.7* | Til er skrifleg áætlun um endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar sem m.a. byggir á skoðun/prófun, viðurkenndum viðmiðum, aldri og notkunartíma. |  |  |  |
| *223-1.8*  | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:1. Búnað til að veita fyrstu hjálp.
2. Fjarskiptabúnað (GSM dugar í þéttbýli).
3. Leiðsögutæki.
4. Auka fatnaður.
5. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð.
 |  |  |  |
| *223-1.9* | Til eru skrifleg viðmið um fjölda viðskiptavina á leiðsögumann eftir því hvers konar aðstæður eru í hverri ferð. |  |  |  |
| *223-1.10* | 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. Leiðsögumenn þekki aðstæður á þeirri leið sem farin er.
3. Atriði er tengjast hæfni og reynslu viðskiptavina.
4. Veðurspá (leiðsögumenn kynna sér hana fyrir allar ferðir).
 |  |  |  |
| *223-1.11* | Fyrirtækið útvegar viðskiptavinum hjól af þeirri stærð sem hentar. |  |  |  |
| *223-1.12* | Í hverri ferð er meðferðis búnaður til grunnviðgerða á reiðhjólum. |  |  |  |
| *223-1.13* | Fyrirtækiðtryggir að leiðsögumenn og viðskiptavinir noti hjálma af viðurkenndri gerð. |  |  |  |
| *223-1.14* | 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).
 |  |  |  |
| *223-1.15* | Leiðsögumenn veita viðskiptavinum tilsögn í öryggisatriðum t.d:1. Staðháttum og veðurskilyrðum.
2. Viðeigandi skjólfatnaði.
3. Réttri notkun á reiðhjólum.
4. Umferðarreglum.
5. Réttri notkun öryggisbúnaðar.
6. Næringu, drykkjarföngum og aðgengi að vatni í ferð.
7. 112 neyðarnúmer á Íslandi.
 |  |  |  |
| *223-1.16* | Gætt er að bremsum og dekkjum fyrir hverja ferð t.d. að loftþrýstingur í dekkjum sé réttur. |  |  |  |
| *223-1.17*  | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  |
| ***223-2*** | ***Umhverfi***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *223-2.1* | Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Þar sem þess er ekki kostur, s.s. að vetralagi, er forðast að hjóla/aka um svæði þar sem náttúrufar er viðkvæmt sbr. gildandi lög um náttúruvernd. |  |  |  |
| *223-2.2*  | Þegar hjólað er á göngustígum er forðast að valda skemmdum á þeim og nærumhverfi þeirra. |  |  |  |
| *223-2.3* | Fyrirtækið notar skipulögð tjaldsvæði þar sem unnt er. Sé þess ekki kostur er gætt að því að ekki sjáist ummerki eftir dvölina á staðnum. |  |  |  |
| *223-2.4* | Ef kveiktur er eldur, skal eldiviður fluttur inn á svæðið, og þess gætt að hann sé að fullu slökktur áður en farið er af staðnum. Notað er eldstæði sem þegar er á staðnum þar sem unnt er sbr. gildandi lög um náttúruvernd. |  |  |  |
| *223-2.5* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundinn aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *223-2.6* | Allur úrgangur sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður. |  |  |  |
| *223-2.7*  | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |
| ***223-3*** | ***Menntun og þjálfun***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *223-3.1* | Leiðsögumenn hafa menntun og reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um, t.d. viðurkennt leiðsögunám. |  |  |  |
| *223-3.2* | Leiðsögumenn í ferðum utan þéttbýlis 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. |  |  |  |
| *223-3.3* | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\*, t.d. leiðsögumaður, hefur lokið námskeiðinu *Fyrsta hjálp í óbyggðum* (WFR) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg, eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila og sækir upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti. |  |  |  |
| *223-3.4*  | A.m.k. einn starfsmaður í ferð um óbyggðir\*, t.d. leiðsögumaður, hefur 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 223-3.4 ekki við um F-vegi.*