



Gönguferðir í fjallendi við vetraraðstæður og á jöklum

Sértæk gæðaviðmið nr. 203

5. útgáfa 2022

DÆMI UM ÚTFYLLT GÆÐAVIÐMIÐ

Gæða- og umhverfsvottun ferðaþjónustunnar

Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

vakinn.is



Ferðamálastofa
Icelandic Tourist Board

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.

ATH. Þetta skjal er dæmi um það hvernig fylla á út sértæk gæðaviðmið sem senda þarf til úttektarfyrirtækis. Þetta eru hugmyndir um það hvernig er hægt að svara spurningunum og ber að skoða í því ljósi.

| 203-1 | Öryggi | Já | Á ekki við | Hvernig uppfyllt/skýringar |
|---------|---|----|------------|---|
| 203-1.1 | Til er ferðaáætlun (skrifleg lýsing) fyrir hverja tegund ferða þar sem m.a. er fjallað um leiðir sem fara skal, tímaáætlun og fyrirkomulag ferðar. | X | | Sjá meðfylgjandi innsend gögn og ferðalýsingu á vef fyrirtækisins. |
| 203-1.2 | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.: <ul style="list-style-type: none"> a. Búnað til að veita fyrstu hjálp. b. Fjarskiptabúnað. c. Leiðsögutæki. d. Aukafatnað. e. Snjóflóðaýlur. f. Broddar. g. Skóflur. h. Línur. i. Ísaxir. j. Snjóflóðastangir. k. Varpoka/neyðarskýli. l. Sprungubjörgunarbúnað. m. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð. | X | | Sjá meðfylgjandi öryggisáætlun fyrir Gönguferðir í fjalllendi við vetraraðstæður og á jöklum bls. 6 - Búnaðarlistar |

| | | | | |
|---------|--|---|--|--|
| 203-1.3 | Til er skrifleg áætlun um viðhald, þrif og endurnýjun öryggisbúnaðar. Í henni er m.a. fjallað um eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Reglulega skoðun og prófun búnaðar. b. Sótthreinsun og þrif á búnaði. c. Líftíma búnaðar m.t.t. aldurs og notkunar (sjá viðurkennd viðmið framleiðanda). | X | | Sjá meðfylgjandi öryggisáætlun fyrir Gönguferðir í fjalllendi við vetraraðstæður og á jöklum - Viðauka 1 |
| 203-1.4 | Allur búnaður er í mjög góðu ásigkomulagi m.a.: <ul style="list-style-type: none"> a. Belti, ólar og festingar heilar, þ.e. óslitnar/ótrotnaðar. b. Broddar nægilega beittir. c. Hjálmur ósprungnir/óbrotnir með festingum sem virka. d. Fatnaður hreinn og í góðu almennu ástandi. | X | | Sjá meðfylgjandi myndir og upplýsingar um búnað, svo og verklagsreglur um meðferð og athugun búnaðar bls. 7 í öryggisáætlun. Yfirleiðsögumaður ber ábyrgð á ástandi búnaðar sbr. meðfylgjandi starfslýsingu. |
| 203-1.5 | Vel er gengið frá búnaði að notkun lokinni og hann geymdur við snyrtilegar og góðar aðstæður sem rýra ekki öryggis- og notagildi hans. | X | | Sjá meðfylgjandi myndir og verklagsreglur leiðsögumanna í kaflanum Frágangur búnaðar eftir ferð í öryggisáætlun bls. 20. |
| 203-1.6 | Í undirbúningi fyrir ferðir fara leiðsögumenn yfir gátlista þar sem fram koma atriði varðandi m. a.: <ul style="list-style-type: none"> a. Ferðaáætlun og leiðir sem fara skal. b. Veðurspá. c. Snjóflóðahættu og aðrar aðstæður til fjalla. d. Búnað. e. Upplýsingar um viðskiptavinum. f. Að viðbragðsáætlanir séu ávallt með/aðgengilegar í ferðum. | X | | Leiðsögumannafundur er haldinn í byrjun hvers dags/hvorrar ferðar þar sem farið er yfir þessi atriði. Sjá verklagsreglur bls. 12 í öryggisáætlun. EÐA Öll þessi atriði eru í öryggisáætlun, sjá gátlista bls. 12. Þar kemur fram að öllum leiðsögumönnum ber að fara vandlega yfir þetta í upphafi hvorrar ferðar sbr. lýsingu í undirbúningi ferðar. |
| 203-1.7 | Til er gátlisti fyrir leiðsögumenn um þau öryggisatriði sem farið er yfir með viðskiptavinum fyrir ferð og á meðan á ferð stendur m.a. varðandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Staðhætti og veðurskilyrði. | X | | Sjá bls. 9 í öryggisáætlun – Öryggisræða leiðsögumanns fyrir ferð. |

| | | | | |
|----------|---|---|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> b. Tímaáætlun. c. Öryggisráðstafanir þar sem gæta þarf sérstakrar varúðar vegna aðstæðna. d. Viðeigandi skjólfatnað og búnað. e. Réttu notkun öryggisbúnaðar. f. Næringu, drykkjarföng og aðgengi að vatni í ferð. g. 112 neyðarnúmer á Íslandi. | | | |
| 203-1.8 | <p>Til eru skrifleg viðmið um fjölda viðskiptavina á hvern leiðsögumann eftir aðstæðum í hverri ferð.</p> <p>Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann er ekki meiri en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 12:1 við leiðsögn í fjalllendi eða á jöklum þar sem ekki er þörf fyrir línu. b. 8:1 við leiðsögn á jöklum án tæknilegra erfiðleika þar sem viðskiptavinir ganga í línu. <p>Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann á hveljöklum tekur mið af erfiðleikum/áhættu þess að fara um tiltekinn jökul og er ákveðinn af yfirleiðsögumanni.</p> | X | | Sjá bls. 8 í öryggisáætlun – Hlutfall viðskiptavina og leiðsögumanna. |
| 203-1.9 | <p>Leiðsögumenn fylgjast reglulega með líðan og ástandi viðskiptavina á meðan á ferð stendur. Ef viðskiptavinur sýnir merki um vanlíðan, skerta líkamlega getu, ofkælingu eða annað sem veldur áhyggjum bregst leiðsögumaður strax við.</p> | X | | Já, sjá verklagsreglur bls. 14 – Á meðan á ferð stendur. |
| 203-1.10 | <p>Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. Skýrt er hver tekur ákvörðun um aflýsingu ferða.</p> | X | | Já sjá verklagsreglur bls. 12 – Undirbúningur ferða. |

| 203-2 | Umhverfi | Já | Á ekki við | Hvernig uppfyllt/skýringar |
|---------|--|----|------------|---|
| 203-2.1 | Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Um akstur utan vega að vetrarlagi og á jöklum skal fara eftir 4. gr. reglugerðar nr. 528/2005 um takmarkanir á umferð í náttúru Íslands. | X | | Já sjá kaflann Umhverfisáherslur í ferðum bls. 22 í meðfylgjandi gæðahandbók |
| 203-2.2 | Aðeins er ekið yfir vatnsföll á vöðum þar sem kostur er og eingöngu þegar vaðið er metið öruggt. Þar sem vað er ógreinilegt eða því ekki haldið við skal forðast rask á umhverfi við leit og notkun á vaði og rask lagfært eftir getu. | X | | Já sjá kaflann Umhverfisáherslur í ferðum bls. 22 í meðfylgjandi gæðahandbók. |
| 203-2.3 | Fyrirtækið notar skipulögð tjaldsvæði þar sem unnt er. Sé þess ekki kostur er gætt að því að ekki sjáist ummerki eftir dvölin á staðnum. | | X | Ekki er boðið upp á tjaldferðir á vegum fyrirtækisins. |
| 203-2.4 | 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. | | X | Er ekki gert í ferðum á vegum fyrirtækisins. |
| 203-2.5 | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. | X | | Sjá kaflann Umhverfisáherslur í ferðum bls. 22 í meðfylgjandi gæðahandbók og kaflann Undirbúning ferða bls. 13. |
| 203-2.6 | Allur úrgangur og/eða búnaður sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður og þess gætt að engin varanleg ummerki í náttúrunni sjáist í tengslum við ferðir / starfsemi fyrirtækisins. | X | | Sjá kaflann Umhverfisáherslur í ferðum bls. 22 í meðfylgjandi gæðahandbók. |
| 203-2.7 | Í upphafi ferðar minnir leiðsögumaður viðskiptavini á ábyrga ferðahegðun. | X | | Sjá bls. 9 í Öryggisáætlun – Öryggisræða leiðsögumanns fyrir ferð og kaflann Umhverfisáherslur í ferðum bls. 22 í meðfylgjandi gæðahandbók. |

| 203-3 | Menntun og þjálfun | Já | Á ekki við | Hvernig uppfyllt/skýringar |
|---------|--|----|------------|--|
| 203-3.1 | Leiðsögumenn fá þjálfun í notkun tækjabúnaðar m.a. til að geta gefið upp staðsetningu og veitt upplýsingar um aðgengi að því svæði sem farið er um ef kalla þarf eftir aðstoð. Í þjálfuninni skal m.a. fara yfir eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Notkun GPS staðsetningartækis. b. Notkun viðeigandi fjarskiptamáta fyrir mismunandi svæði, t.d. farsími, talstöð og Tetra. c. Notkun áttavita og korts (a.m.k. fyrir lengri ferðir um óbyggðir). | X | | Allir nýir leiðsögumenn sem starfa fyrir fyrirtækið fá ítarlega þjálfun í upphafi starfs m.a. varðandi þessi atriði. Sjá meðfylgjandi lýsingu. Einnig er farið yfir þessi atriði á árlegum þjálfunardegi leiðsögumanna sem haldinn er á hverjum vetri. Sjá meðfylgjandi lýsingu. |
| 203-3.2 | Neyðarviðbrögð eru þjálfuð á hverju ári. Þjálfun miðast við tegund ferða og felst t.d. í eftirfarandi þáttum: <ul style="list-style-type: none"> a. Björgun úr sprungum og annars konar björgun með línunum og tæknibúnaði. b. Aðferðum við björgun úr klettum. c. Snjóflóðaleit og aðrar tegundir bráðaleitar; notkun senditækja og leitarnema. d. Notkun neyðarbúnaðar til flutninga, t.d. notkun á björgunarbörum og umbúnaði sjúklinga fyrir flutning. | X | | Sjá meðfylgjandi lýsingu á þjálfunardegi leiðsögumanna. |
| 203-3.3 | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu <i>Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)</i> hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila og sækja upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti. | X | | Sjá námskeiðsyfirlit á meðfylgjandi nafnalista. Ath. tveir eru á námskeiði núna og þrír eru skráðir á námskeið í næsta mánuði, sjá meðfylgjandi staðfestingu vegna skráningar á námskeiðið. |
| 203-3.4 | Leiðsögumenn hafa staðist námskeiðið <i>Fjallaleiðsögn 1</i> á vegum AIMG. | X | | Sjá námskeiðsyfirlit á meðfylgjandi nafnalista. |

| | | | | |
|---------|---|---|--|--|
| 203-3.5 | Yfirleiðsögumaður hefur staðist námskeiðið <i>Fjallaleiðsögn 2</i> á vegum AIMG. | X | | Sjá upplýsingar um Jón Jónsson yfirleiðsögumann á meðfylgjandi nafnalista. |
| 203-3.6 | Yfirleiðsögumaður hefur a.m.k. tveggja ára eða 100 daga reynslu í fjallaleiðsögn. | X | | Sjá upplýsingar um Jón Jónsson yfirleiðsögumann á meðfylgjandi nafnalista. |