



Almenn gæðaviðmið

nr. 200

Ferðapjónusta önnur en gisting

5. útgáfa 2022

Öll eftirfarandi gæðaviðmið sem eiga við um starfsemina þurfa að vera uppfyllt. Þar sem viðmið eru stjórnmerkt þarf að senda inn gögn og/eða myndir til staðfestingar á því hvernig fyrirtækið uppfyllir viðmiðin.

1. Upplýsingagjöf	
200-1.1	Fyrirtækið er með vefsíðu og/eða síðu á samfélagsmiðlum með trúverðugum myndum og greinagóðum upplýsingum sem uppfærðar eru reglulega.
200-1.2	Myndir og upplýsingar á vefsíðu og í öðru kynningarefni sýna ábyrga umgengni í náttúrunni. Fyrirtækið hvetur viðskiptavinum til ábyrgar ferðahegðunar.
200-1.3	Merki Vakans og umfjöllun um vottunina er vel sýnileg á vefsíðu fyrirtækisins og í kynningarefni (á við eftir að fyrirtæki er komið í Vakann).
200-1.4	Skýrt kemur fram á vefsíðu og í öðru kynningarefni: <ul style="list-style-type: none"> a. Hvort þjónusta er framkvæmd af samstarfsaðila. b. Hvað er innifalið í uppgefnu verði. c. Skilmálar varðandi staðfestingargjald, aflýsingu ferðar, afpöntun, fjarveru viðskiptavina (<i>no show</i>) og reglur um endurgreiðslu.
200-1.5	Við bókun ferða/afþreyingar fá viðskiptavinir greinagóðar upplýsingar m.a. um eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Viðeigandi skjólfatnað og búnað. b. Erfiðleikastig ferðar/afþreyingar. c. Aldurstakmark (ef við á). d. Tímalengd/tímaáætlun ferða/afþreyingar.
2. Stjórnun og mannauðsmál	
200-2.1* ¹	Sértæk gæðaviðmið (gátlisti/ar) sem eiga við starfsemina hafa verið fyllt út. Dæmi: hestaferðir, gönguferðir, ferðaskrifstofa, bílaleiga o.fl.
200-2.2*	Til er starfsmanna- og/eða gæðahandbók, þar sem m.a. er fjallað um: <ul style="list-style-type: none"> a. Stefnu fyrirtækisins. b. Siðareglur (sbr. t.d. siðareglur Vakans). c. Öryggisáætlanir. d. Umhverfisstefnu eða sjálfbærnistefnu e. Reglur fyrirtækisins varðandi umgengni við náttúruna og ábyrga ferðahegðun. f. Vinnuvernd. g. Þjónustu, samskipti og verklag. h. Móttöku og meðferð kvartana. i. Þrifaáætlanir og sóttvarnir. j. Reglur um einkennisfatnað (ef við á), snyrtimennsku og persónulegt hreinlæti.
200-2.3*	Rekstraraðili er með viðeigandi leyfi í gildi, sýnileg gestum eins og við á. Ef fyrirtækið er með leyfi frá Ferðamálastofu skal leyfisauðkenni vera sýnilegt á vefsíðu og í öðru kynningarefni.
200-2.4*	Rekstraraðili starfar samkvæmt lögum og reglum um bókhald, gestir fá kvittun fyrir keyptri þjónustu, þar sem fram kemur m.a. virðisaukaskattur, nafn, kennitala, og VSK nr. söluaðila.
200-2.5*	Ábyrgðartrygging frá váttryggingarfélagi vegna ferðaþjónustu er í gildi.

¹ Sjá gátlista á heimasíðu Vakans.

200-2.6* ²	Skriflegir ráðningarsamningar/verktakasamningar eru gerðir við starfsmenn og verktaka.
200-2.7* ³	Til eru starfslýsingar fyrir öll störf þar sem hlutverk og ábyrgð eru skilgreind.
200-2.8*	Til er skrifleg lýsing á móttöku nýrra starfsmanna og nýliðabjálfun.
200-2.9* ⁴	Allir framlínustarfsmenn eru merktir eigin nafni og/eða nafni fyrirtækisins (nafnspjald og/eða einkennisklæðnaður).
200-2.10* ⁵	Til er yfirlit (nafnalisti) um starfsfólk/leiðsögumenn/verktaka sem starfa fyrir eða í nafni fyrirtækisins með upplýsingum um að þeir hafi lokið námskeiðum og fengið þjálfun í samræmi við þær kröfur sem settar eru fram í sértækum gæðaviðmiðum sem eiga við starfsemi fyrirtækisins (sbr. 200-2.1). Listinn er uppfærður reglulega (a.m.k. árlega).
200-2.11*	Til eru skriflegar verklagsreglur um móttöku og meðhöndlun kvartana og ábendinga sem starfsfólk (p.m.t. leiðsögumenn) þekkir og vinnur eftir.
200-2.12*	Tilgreindur stjórnandi, starfsmaður með stuðningi stjórnanda eða hópur starfsmanna ber ábyrgð á gæða- og öryggismálum fyrirtækisins og að starfsemi þess sé í samræmi við kröfur Vakans. Þekking annarra lykilstarfsmanna er tryggð.
3. Öryggi og hreinlæti	
200-3.1*	Til eru ítarlegar öryggisáætlanir á íslensku og ensku fyrir þá þjónustu sem fyrirtækið býður upp á. Ábyrgðaraðili er skilgreindur. Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. einu sinni á ári og ávallt í kjölfar óhappa eða slysa. Í öryggisáætlun felst eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Áhættumat - nákvæm greining á því hvaða hættur eru í umhverfinu sem geta hugsanlega leitt til slysa. b. Verklagsreglur - hvaða vinnulag á að nota til að lágmarka hættu á slysum. c. Viðbragðsáætlun - hvernig á að bregðast við ef til óhapps kemur. d. Atvikaskýrsla – skráning á öllum frávikum, óhöppum og/eða slysum.
200-3.2*	Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með starfsfólki/leiðsögumönnum/verktökum á hverju ári. Til er skriflegt verklag um það hvernig þetta er gert.
200-3.3*	Leiðsögumenn/bílstjórar staðfesta í ráðningar-/verktakasamningi að þeir hafi kynnt sér og starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins.
200-3.4*	Fyrirtækið fær staðfestingu frá samstarfsaðilum að til séu öryggisáætlanir vegna þjónustu sem þeir veita. Til er skriflegt verklag um það hvernig þetta er gert.
200-3.5	Að lágmarki einn starfsmaður í hverri ferð (eða á hverri vakt ef við á) hefur lokið skyndihjálparnámskeiði (4 klst.) og sækir upprifjunarnámskeið á tveggja ára fresti. Gildir jafnt um starfsmenn og verktaka. (Sjá ítarlegri námskeiðskrófur vegna skyndihjálparþekkingar í sértækum gæðaviðmiðum fyrir mismunandi tegundir afþreyingar/þjónustu).
200-3.6	Sjúkrakassi er yfirfarinn a.m.k. tvisvar á ári og eftir þörfum. Ábyrgðaraðili er skilgreindur.
200-3.7*	Brunavarnir eru yfirfarnar a.m.k. árlega og starfsfólk fær fræðslu og/eða þjálfun í viðbrögðum við eldsvoða. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er gert.
200-3.8	Aðstaða, innan- og utandyra, er snyrtileg og vel við haldið.

² Nægjanlegt er að senda inn eitt dæmi fyrir hvora tegund eins og við á. Afmá skal persónugreinanlegar upplýsingar. Ennfremur þarf að senda inn yfirlýsingu um að samningar séu til fyrir alla.

³ Nægjanlegt er að senda inn eitt dæmi ásamt yfirlýsingu um að slík gögn séu til fyrir alla.

⁴ Senda þarf inn mynd.

⁵ Hér er ekki er átt við skrifstofustarfsfólk.

200-3.9*	Til eru skriflegar þrifaáætlanir, sem ná til allra rýma og svæða innan og utandyra. Meðal annars er fjallað um eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Dagleg þrif og þrif fyrir lengri tímabil. b. Þrif og sótthreinsun á snertiflötum (yfir daginn og á milli viðskiptavina). c. Staðsetningu og áfyllingu sprittbrúsa/sprittstanda.
200-3.10*	Þar sem veitingar eru í boði eru til skriflegar verklagsreglur sem fjalla m.a. um eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Hvernig á að bera veitingar fram m.a. með tilliti til hreinlætis og sóttvarna. b. Hvernig viðskiptavinum er leiðbeint um hreinlæti og sóttvarnir. c. Hvernig á að geyma veitingar á meðan á ferð/þjónustu stendur.
4. Umhverfismál⁶	
200-4.1	Tiltekinn einstaklingur eða hópur innan fyrirtækisins ber ábyrgð á umhverfismálum og sjálfbærniáherslum fyrirtækisins, m.a. varðandi eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Upplýsingar, fræðslu og hvatningu til starfsmanna. b. Upplýsingar og hvatningu til samstarfsaðila og birgja. c. Upplýsingar til viðskiptavina. d. Framkvæmd og endurskoðun aðgerðaáætlunar.
200-4.2* ⁷	Gátlistinn „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“ hefur verið fylltur út. Farið er yfir gátlistann árlega og frammistaða fyrirtækisins á sviði sjálfbærni endurmetin.
200-4.3*	Gerð hefur verið aðgerðaáætlun um sjálfbæra ferðaþjónustu á grunni gátlistans „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aðgerðir eru að lágmarki sex. ○ Aðgerðirnar eru útskýrðar, tímasettar og með skráðum ábyrgðaraðilum. ○ Áætlunin er endurskoðuð a.m.k. árlega og starfsfólk er upplýst um hana.
200-4.4	Umhverfisstefna/ sjálfbærnistefna fyrirtækisins er vel sýnileg á heimasíðu.
200-4.5	Starfsfólk þekkir umhverfisstefnu/ sjálfbærnistefnu fyrirtækisins og fær reglulega upplýsingar um áherslur á þessu sviði.
200-4.6* ⁸	Boðið er upp á aðstöðu fyrir gesti/viðskiptavinum í sameiginlegu rými, til að flokka og skila af sér úrgangi í a.m.k. eftirtöldum flokkum: <ul style="list-style-type: none"> a. Skilagjaldsskyldar drykkjarumbúðir. b. Pappír, pappi og plast. c. Lífrænan úrgang.⁹ d. Almennt sorp. Greinargóðar leiðbeiningar og upplýsingar um flokkun fyrirtækisins eru sýnilegar gestum/viðskiptavinum við flokkunaraðstöðu. Gestir eru hvattir til að skila öðrum úrgangi til starfsfólks til frekari flokkunar. Auk framangreinds flokkar starfsfólk fyrirtækisins eftirfarandi eins og mögulegt er: <ul style="list-style-type: none"> b. Rafhlöður og spilliefni. c. Málma. d. Gler. Skýrar verklagsreglur gilda fyrir starfsfólk um flokkun og aðra meðferð úrgangs.

⁶ Viðmið í kafla fjögur eiga við um bronsmarki umhverfivottunar. Óski fyrirtækið eftir silfur- eða gullvottun í umhverfisluta þarf að uppfylla viðeigandi umhverfisviðmið nr. 300.

⁷ Sjá rafrænan gátlista á heimasíðu Vakans.

⁸ Senda þarf inn mynd/myndir ásamt skriflegum leiðbeiningum

⁹ Tekur gildi 1.1.2024



Siðareglur Vakans

1. Fyrirtækið veitir viðskiptavinum sínum kurteislega og áreiðanlega þjónustu.
2. Fyrirtækið virðir og viðheldur trúnaði og þagmælsku gagnvart viðskiptavinum.
3. Fyrirtækið hefur að leiðarljósi fagmennsku, heiðarleika og sanngirni í öllum samskiptum og viðskiptum.
4. Fyrirtækið sýnir öllum viðskiptavinum sömu virðingu og tillitssemi óháð t.d. kyni, uppruna, menningu, kynhneigð, trú, aldri, þjóðfélagsstöðu og líkamlegu atgervi.
5. Fyrirtækið tryggir að allar upplýsingar til viðskiptavina séu réttar og að auglýsingar gefi sanna og trúverðuga mynd af þjónustu þess og aðstöðu.
6. Fyrirtækið verðleggur vörur og þjónustu með skýrum hætti í samræmi við gildandi lög.
7. Fyrirtækið leitast við að svara öllum fyrirspurnum og óskum á faglegan og skilvirkan hátt.
8. Fyrirtækið tryggir sanngjörn og skjót viðbrögð við kvörtunum.
9. Fyrirtækið hefur í heiðri öll lög og reglur varðandi reksturinn og fylgir þeim eftir.
10. Fyrirtækið tryggir að faglega sé staðið að bókhaldi og reikningsskilum.
11. Fyrirtækið uppfyllir allar skyldur við starfsmenn með því að fara að lögum og gildandi kjarasamningum.
12. Fyrirtækið sér til þess að starfsfólk fái viðeigandi þjálfun og fræðslu og að vinnuskilyrði séu við hæfi.
13. Fyrirtækið tryggir öryggi starfsmanna og viðskiptavina með faglegum starfsháttum, góðri aðstöðu og viðurkenndum búnaði.
14. Fyrirtækið sýnir í verki ábyrgð gagnvart íslenskri náttúru, umhverfi og samfélagi.
15. Fyrirtækið hefur í heiðri hagsmuni og orðstír Íslands sem hágæða dvalarstaðar þar sem fagmennska, gestrisni, góð þjónusta og sjálfbærni eru í fyrirrúmi.