



Ferðasalar dagsferða og ferðaskrifstofur

Sértæk gæðaviðmið nr. 211

3. útgáfa 2022



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 gögn. Í vettvangsheimsókn sannreynir úttektaraðili upplýsingarnar.

230-1	Öryggi og viðhald	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
230-1.1	Fyrir hverja ferð er til ferðaáætlun (skrifleg lýsing) þar sem m.a. er fjallað um leiðir sem fara skal, tímaáætlun og fyrirkomulag ferðar.			
230-1.2	Allir leiðsögumenn og bílstjórar geta auðveldlega náð sambandi við vaktstjóra/næsta yfirmann. Í þeim tilfellum þar sem enginn leiðsögumaður/bílstjóri er með í för er tryggt að viðskiptavinir geti náð sambandi við starfsmann ferðaskrifstofunnar.			
230-1.3	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.			
230-1.4	Hugað er að vinnuáætlun bílstjóra og leiðsögumanna t.d.: a. Áætlun fyrir vinnugögn og hlífðarföt. b. Nægjanlegu fótarými. c. Handfrjálsum búnaði fyrir hljóðnema. d. Baksýnispeglum.			
230-1.5	Til er skriflegt verklag um það hvernig ferðaskrifstofan kynnir sér öryggisáætlanir birgja og samstarfsaðila sem ekki eru í Vakanum.			
230-1.6	Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.: a. Búnað til að veita fyrstu hjálp. b. Fjarskiptabúnað. c. Leiðsögutæki. d. Aukafatnað. e. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð.			

230-1.7	Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs.			
230-1.8	Farartæki í eigu eða umsjá fyrirtækisins eru þrífir og snertifletir sótthreinsaðir eftir hverja ferð samkvæmt skriflegum verklagsreglum.			
230-1.9	Til er viðhaldsáætlun vegna farartækja í eigu eða umsjá fyrirtækisins, þar sem m.a. er fjallað um daglegar skoðanir sem ökumaður framkvæmir og vikulegar/mánaðarlegar athuganir sem viðhaldsteymi annast. Viðhaldsáætlun er aðlöguð að notkun og álagi.			
230-3	Samstarf við birgja/samstarfsaðila	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
230-3.1	Til er skriflegt verklag um það hvernig er sannreynt að viðeigandi leyfi séu til staðar hjá birgjum og samstarfsaðilum, sem ekki eru í Vakanum, varðandi gistingu, flutning og afþreyingu.			
230-3.2	Almenn regla er að heimsækja viðkomandi birgja/samstarfsaðila til að kynnst starfsemi þeirra.			
230-3.3	Fyrirtækið leggur áherslu á að eiga viðskipti við afþreyingaraðila sem með vottun Vakans eða með aðra óháða gæða- og/eða umhverfivottun.			
230-3.4	Fyrirtækið leggur áherslu á að eiga viðskipti við gististaði sem eru í Vakanum eða með aðra óháða gæða- og/eða umhverfivottun.			
230-3.5	Ferðaskrifstofan leggur áherslu á að eiga viðskipti við afþreyingaraðila sem eru í Vakanum eða með aðra óháða viðurkennda gæðavottun.			

230-3.6	Gerðar eru skoðanakannanir meðal viðskiptavina með reglulegu millibili til að kanna viðhorf til frammistöðu birgja/samstarfsaðila. Hugmyndum um það sem betur má fara er komið á framfæri við þá.			
230-3.7	Fyrirtækið leggur áherslu á það við birgja og samstarfsaðila sem leggja til farartæki/ökutæki, að þau standist gæðakröfur Vakans, m.a.: a. Mótorhjól, fólksbílar og jeppar eru ekki eldri en þriggja ára og eknir minna en 120.000 km. b. Fólksflutningabílar og húsbílar eru ekki eldri en fimm ára og eknir undir 150.000 km. c. Breytingaskoðaðir jeppar eru ekki eldri en sjö ára og eknir undir 200.000 km. d. Ökutæki eru með gilda aðalskoðun e. Dýpt dekkjamynsturs er ekki minni en þrjú mm og samstæð dekk eru á ás við upphaf útleigu. f. Ökutæki sem leigð eru yfir vetrartímenn skulu vera á vetrarhjólborðum og ísskafa í þeim. g. Ökutæki eru vandlega þrifuð og sótthreinsuð.			
230-3.8	Fyrirtækið kynnir Vakann fyrir samstarfsaðilum og hvetur innlenda samstarfsaðila til að verða sér úti um vottun Vakans eða aðra óháða gæða- og/eða umhverfivottun.			
230-4	Umhverfi	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
230-4.1	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 náttúruvar er viðkvæmt sbr. gildandi lög um náttúruvernd.			

230-4.2	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.			
230-4.3	Fyrirtækið notar merka áningarstaði þar sem unnt er.			
230-4.4	Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræð þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi.			
230-4.5	Allur úrgangur og/eða búnaður sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður.			
230-4.6	Fyrirtækið hefur sett reglur um lausagang bifreiða.			
230-4.7	Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga ferðahegðun.			
230-5	Menntun og þjálfun	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
230-5.1	Leiðsögumenn hafa sérhæfða menntun t.d. viðurkennt leiðsögunám og/eða reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um.			
230-5.2	Allir bílstjórar/ökuleiðsögumenn hafa gild ökuskírteini og viðeigandi réttindaflokk fyrir þau farartæki sem þeir aka.			
230-5.3	Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu <i>Fyrsta hjálp 1</i> (20 klst.) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu skyndihjálparnámskeiði* hjá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið (4 klst.) á tveggja ára fresti.			
230-5.4	A.m.k. einn leiðsögumaður/bílstjóri í hverri ferð um óbyggðir** hefur lokið námskeiðinu <i>Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)</i> hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði* hjá öðrum aðila og sækir upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti.			

230-5.5	A.m.k. einn leiðsögumaður/bílstjóri í hverri ferð um óbyggðir** hefur lokið námskeiðinu <i>Rötun</i> hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði* hjá öðrum aðila.			
230-5.6	Leiðsögumenn/bílstjórar hafa haldgóða reynslu af akstri í óbyggðum og afla sér þekkingar eins og við á varðandi eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Akstur á fjallaslóðum eða torfærum leiðum og jöklum. b. Þverun straumvatna. 			

**Ef leiðsögumaður hefur lokið námskeiði frá öðrum aðila þarf að skila skriflegum gögnum varðandi það til úttektaaðila. Gögnin þurfa m.a. að innihalda námskeiðslýsingu og upplýsingar um leiðbeinanda námskeiðsins. Úttektaaðili metur hvort að námskeið teljist sambærilegt.*

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