



Upplýsingamiðstöðvar

Sértæk gæðaviðmið nr. 222

5. útgáfa 2022

FERÐA
MÁLA
STOFA

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 gögn. Í vettvangsheimsókn sannreynir úttektaraðili upplýsingarnar.

222-1	<i>Þjónusta og upplýsingagjöf</i>	<i>Já</i>	<i>Á ekki við</i>	<i>Hvernig uppfyllt/skýringar</i>
222-1.1	Svarað er í síma með nafni upplýsingamiðstöðvarinnar.			
222-1.2	Símtölum er svarað eins fljótt og kostur er á opnunartíma, símsvari tekur við ef ekki er svarað.			
222-1.3	Upplýsingamiðstöðin er með símsvara utan opnunartíma, a.m.k. á íslensku og ensku, sem tilgreinir opnunartíma.			
222-1.4	Opnunartími er auglýstur og kemur skýrt fram utandyra og á heimasíðu.			
222-1.5	Upplýsingamiðstöðin er vel merkt utandyra.			
222-1.6	Við upplýsingamiðstöðina er vel upplýst upplýsingatafla (má vera í glugga) til að þjóna ferðafólki eftir lokun. Upplýsingarnar þurfa að vera a.m.k. á íslensku og ensku. Þar er m.a.: <ul style="list-style-type: none"> a. Opnunartími og neyðarnúmer. b. Kort af svæðinu, þar sem því verður við komið. c. Aðrar upplýsingar sem gagnast geta ferðamönnum. 			
222-1.7	Upplýsingamiðstöðin er skráð í gagnagrunn Ferðamálastofu.			
222-1.8	Veittar eru víðtækar upplýsingar um nærliggjandi svæði og landshluta.			
222-1.9	Bæklingar frá öllum landshlutum, t.d. áfangastaðastofum/markaðsstofum landshluta, eru í boði.			

222-1.10	Bæklingar liggja frammi í vönduðum rekkum, fyllt er reglulega á og þeim haldið snyrtilegum.			
222-1.11	Starfsmenn upplýsingamiðstöðvarinnar tala a.m.k. íslensku og ensku.			
222-1.12	Hugað er að aðgengi og aðstöðu fyrir alla eins og kostur er.			
222-1.13	Upplýsingamiðstöðin skal að lágmarki vera opin: <ul style="list-style-type: none"> a. September til maí - 4 tíma á dag að meðaltali. b. Júní, júlí og ágúst - 8 tíma á dag að meðaltali. 			
222-1.14	Allar upplýsingar til ferðamanna sem eru til sýnis eða dreifingar á upplýsingamiðstöðinni eru vandaðar og áreiðanlegar.			
222-1.15	Ferðaþjónustuaðilum er ekki mismunað hvað aðstöðu varðar til að kynna þjónustu sína og alls hlutleysis er gætt við upplýsingagjöf.			
222-1.16	Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga ferðahegðun m.a. bann við utanvegaakstri o.fl.			
222-1.17	Réttar og uppfærðar upplýsingar um veður og færð eru sýnilegar gestum, sérstaklega skal huga að úrkomu og vindstyrk.			
222-2	Aðstaða	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
222-2.1	Hreinar snyrtingar ætlaðar almenningi eru á staðnum eða í innan við 500 metra fjarlægð frá upplýsingamiðstöð.			
222-2.2	Góð lýsing er í og við upplýsingamiðstöðina.			
222-2.3	Sæti eru fyrir viðskiptavini í eða við upplýsingamiðstöðina.			
222-2.4	Upplýsingamiðstöðin er skýrt merkt sem þjónustustöð fyrir ferðamenn og notaðar eru viðeigandi vegmerkingar í samræmi við gildandi lög og reglur.			

222-3	Menntun og þjálfun	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
222-3.1	Starfsfólki er gefinn kostur á að sækja námskeið sem ætluð eru þeim sem starfa við upplýsingagjöf í ferðaþjónustu.			
222-3.2	Gagnagrunnur Ferðamálastofu hefur verið kynntur starfsfólki.			
222-3.3	Starfsfólk hefur þekkingu á nærumhverfi upplýsingamiðstöðvarinnar og getur veitt upplýsingar um menningu, sögu, afþreyingu og viðburði á svæðinu.			
222-3.4	Starfsfólk er upplýst um hvað felst í vottun Vakans og með hvaða hætti vottunin þjónar hagsmunum ferðamanna.			