

 **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.**

vakinn.is

 Gæða- og umhverfisvottun ferðaþjónustunnar

Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

Sértæk gæðaviðmið nr. 211

5. útgáfa 2022

**Ferðasalar dagsferða og ferðaskrifstofur**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***211-1*** | ***Öryggi og viðhald*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *211-1.1* | Til er ferðaáætlun (skrifleg lýsing) fyrir hverja tegund ferða þar sem m.a. er fjallað um leiðir sem fara skal, tímaáætlun og fyrirkomulag ferðar. |  |  |  |
| *211-1.2* | 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 fyrirtækið. |  |  |  |
| *211-1.3* | 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. |  |  |  |
| *211-1.4* | Hugað er að vinnuaðstöðu bílstjóra og leiðsögumanna t.d:1. Aðstöðu fyrir vinnugögn og hlífðarföt.
2. Nægjanlegu fótarými.
3. Handfrjálsum búnaði fyrir hljóðnema.
4. Baksýnisspeglum.
 |  |  |  |
| *211-1.5* | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:1. Búnað til að veita fyrstu hjálp.
2. Fjarskiptabúnað.
3. Leiðsögutæki.
4. Aukafatnað.
5. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð.
 |  |  |  |
| *211-1.6* | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. Skýrt er hver tekur ákvörðun um aflýsingu ferða. |  |  |  |
| *211-1.7* | Farartæki í eigu eða umsjá fyrirtækisins eru þrifin og snertifletir sótthreinsaðir eftir hverja ferð samkvæmt skriflegum verklagsreglum. |  |  |  |
| *211-1.8* | 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. Allt viðhald er skráð. |  |  |  |
| ***211-2***  | ***Samstarf við birgja/samstarfsaðila*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *211-2.1* | 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. |  |  |  |
| *211-2.2* | Almenn regla er að heimsækja viðkomandi birgja/samstarfsaðila til að kynnast starfsemi þeirra. |  |  |  |
| *211-2.3* | Fyrirtækið leggur áherslu á að eiga samstarf/viðskipti við fyrirtæki sem eru með vottun Vakans eða með aðra óháða gæða- og/eða umhverfisvottun. |  |  |  |
| *211-2.4* | 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.  |  |  |  |
| *211-2.5* | Fyrirtækið kynnir Vakann fyrir samstarfsaðilum og hvetur innlenda samstarfsaðila til að verða sér úti um vottun Vakans eða aðra óháða gæða- og/eða umhverfisvottun. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***211-3*** | ***Umhverfi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *211-3.1* | 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. |  |  |  |
| *211-3.2* | 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. |  |  |  |
| *211-3.3* | Fyrirtækið notar merkta áningarstaði þar sem unnt er. |  |  |  |
| *211-3.4* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *211-3.5* | Allur búnaður og úrgangur er fjarlægður og þess gætt að engin varanleg ummerki í náttúrunni sjáist í tengslum við ferðir / starfsemi fyrirtækisins. |  |  |  |
| *211-3.6* | Fyrirtækið hefur sett skýrar reglur um lausagang bifreiða.  |  |  |  |
| *211-3.7* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga ferðahegðun. |  |  |  |
| ***211-4*** | ***Menntun og þjálfun*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *211-4.1* | Leiðsögumenn hafa sérhæfða menntun sem nýtist í starfi, t.d. viðurkennt leiðsögunám og/eða reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um. |  |  |  |
| *211-4.2* | Allir bílstjórar/ökuleiðsögumenn hafa gild ökuskírteini og viðeigandi réttindaflokk fyrir þau farartæki sem þeir aka. |  |  |  |
| *211-4.3* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Fyrsta hjálp 1* (20 klst.) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu skyndihjálparnámskeiði hjá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið (4 klst.) á tveggja ára fresti. |  |  |  |
| *211-4.4* | A.m.k. einn leiðsögumaður/bílstjóri í hverri ferð um óbyggðir\* hefur lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila og sækir upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti. |  |  |  |
| *211-4.5* | Leiðsögumenn/bílstjórar í ferðum um óbyggðir\* hafa reynslu af akstri í óbyggðum og afla sér þekkingar eins og við á varðandi eftirfarandi:1. Akstur á fjallaslóðum eða torfærum leiðum og jöklum.
2. Þverun straumvatna.
 |  |  |  |

*\* Óbyggðir eru staðir eða svæði þar sem tekur a.m.k. tvær klst. að fá björgun/aðstoð viðbragðsaðila landleiðina.*