Logo, company name

Description automatically generated

Ferðaþjónusta önnur en gisting

5. útg.

5. útgáfa 2022

**Almenn gæðaviðmið**

nr. 200

**Með útskýringum og leiðbeiningum**

VAKINN – Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

**Gönguferðir í dreifbýli, óbyggðum**

**og í fjalllendi við sumaraðstæður**

Sértæk gæðaviðmið nr. 200

5. útgáfa 2022

VAKINN – Gæða- og umhverfisvottun ferðaþjónustunnar

Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

vakinn.is

**Í þessu skjali eru útskýringar og leiðbeiningar um það hvernig hvert og eitt viðmið er metið af úttektaraðila, hvað skal skoða, hvaða gögn og upplýsingar þurfa að vera til staðar, hvar þau er að finna og hvernig þau eru metin til að viðmið teljist uppfyllt.**

|  |  |
| --- | --- |
| ***1****.* ***Upplýsingagjöf*** | |
| *200-1.1* | Fyrirtækið er með vefsíðu og/eða síðu á samfélagsmiðlum með trúverðugum myndum og greinagóðum upplýsingum sem uppfærðar eru reglulega.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Notendavæn vefsíða eða virk samfélagsmiðilsíða þarf að vera til staðar ásamt góðum tengiliðaupplýsingum. Nota ætti upprunalegar, hágæða myndir sem sýna vel þjónustu fyrirtækisins. Upplýsingar þurfa að vera nákvæmar, uppfærðar reglulega og innihalda almennar upplýsingar um fyrirtækið, svo sem sögu þess, hlutverk, þjónustu sem í boði er o.s.frv. Ennfremur upplýsingar um náttúrulegt umhverfi, staðbundna menningu og menningararfleifð eins og við á. Mikilvægt er að fylgjast vel með fyrirspurnum, bæði á vefsíðunni og samfélagsmiðlum, og svara þeim eins fljótt og auðið er.* |
| *200-1.2* | Myndir og upplýsingar á vefsíðu og í öðru kynningarefni sýna ábyrga umgengni í náttúrunni. Fyrirtækið hvetur viðskiptavini til ábyrgrar ferðahegðunar.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar vefsíðu með tilliti til þessa. Framsetning efnis á að bera vott um virðingu við náttúru landsins. Ekki mega t.d. sjást myndir af utanvegaakstri eða fólki í hættulegum aðstæðum í náttúru landsins. Ennfremur skal forðast að sýna fólk á ferð um viðkvæma náttúru.*  *Ef markaðssetning eða annað stafrænt efni sem notað er á heimasíðu og samfélagsmiðlum fyrirtækisins er tekið með dróna (af hvaða stærð sem er) þarf að tryggja að leyfi til myndatöku/töku hafi verið aflað þar sem þörf er á, óháð því hvort efnið er búið til af fyrirtækinu eða af einhverjum öðrum aðila. Þetta á t.d. á friðlýstum verndarsvæðum eins og friðlöndum og þjóðgörðum, svo og þéttbýli sem lúta drónareglum. Þetta á einnig við um einkaland þar sem drónar eru bannaðir. Leyfi til slíkrar myndatöku eru gefin út af Umhverfisstofnun, Vatnajökulsþjóðgarði, Þingvallaþjóðgarði, Samgöngustofu og einkareknum landeigendum. Er þetta gert í þágu umhverfisverndar, dýraverndar, almannaöryggis, gagnaverndar og jákvæðrar upplifunar gesta.*  *Hvatning um ábyrga ferðahegðun getur verið á vefsíðu fyrirtækisins t.d. í tengslum við umhverfis- eða sjálfbærnistefnu og/eða í verklagsreglum leiðsögumanna. Benda má á „íslenska loforðið“ (The Icelandic Pledge) sem Íslandsstofa gefur út þar sem lögð er sérstök áhersla á að hvetja ferðamenn að ferðast um Ísland með ábyrgum hætti.* |
| *200-1.3* | Vottunarmerki Vakans með vottunarnúmeri ásamt umfjöllun um vottunina eru vel sýnileg á vefsíðu fyrirtækisins og í kynningarefni (á við eftir að fyrirtæki hefur fengið vottun Vakans).  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar vef fyrirtækisins sérstaklega, með tilliti til þessa.*  *Fyrirtæki sem ljúka vottun fá send rafræn merki Vakans með vottunarnúmeri og skulu þau birt á vefsíðu og í kynningarefni. Þá skal vera umfjöllun um vottunina í texta á vefsíðu. Vottuð fyrirtæki skulu vera með hlekk á merki Vakans sem vísar á vef Vakans (íslenska eða enska hlutann).*  *Allar fullyrðingar um sjálfbærni sem settar eru fram á vefsíðunni eða í kynningarefni verða að vera nákvæmar, réttar og sannanlegar. Villandi eða ýktar fullyrðingar eru ekki ásættanlegar og ætti að forðast þær.* |
| *200-1.4* | Skýrt kemur fram á vefsíðu og í öðru kynningarefni:   1. Hvort þjónusta er framkvæmd af samstarfsaðila. 2. Hvað er innifalið í uppgefnu verði. 3. Skilmálar varðandi staðfestingargjald, aflýsingu ferðar, afpöntun, fjarveru viðskiptavina *(no show)* og reglur um endurgreiðslu.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar vef fyrirtækis og leggur mat á þessa þætti.*  *Í ferðalýsingu þarf að koma fram ef samstarfsaðili framkvæmir hluta ferðar eða jafnvel alla ferðina. Dæmi: Ferðaskrifstofa sem býður upp á pakkaferð um Suðurland, þar sem viðskiptavinir fara í hestaferð hjá fyrirtæki X og vélsleðaferð hjá fyrirtæki Y. Í þessu tilfelli þarf að greina frá slíku fyrirkomulagi til viðskiptavina.*  *Í ferðalýsingu/skilmálum þarf að vera skýrt hvað er innifalið í verði ferðar eða þjónustu og hvað ekki. T.d. leiðsögn, gisting, akstur, flug, máltíðir, afþreying og búnaður.*  *Skilmálar þurfa að vera skýrir og vel sýnilegir á vefsíðu.* |
| *200-1.5* | Við bókun ferða/afþreyingar fá viðskiptavinir greinagóðar upplýsingar m.a. um eftirfarandi:   1. Viðeigandi skjólfatnað og búnað. 2. Erfiðleikastig ferðar/afþreyingar. 3. Aldurstakmark (ef við á). 4. Tímalengd/tímaáætlun ferða/afþreyingar.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Þessar upplýsingar geta verið á vefsíðu fyrirtækis en ef ekki þarf úttektaraðili að fá staðfestingu á að viðskiptavinir fái þessar upplýsingar með öðrum hætti.*  *Þegar viðskiptavinir bóka ferð er mikilvægt að þeir fái ítarlegar upplýsingar um ferðina til að þeir geti sem best undirbúið sig fyrir hana.*  *Upplýsingarnar þurfa að taka mið af hvers konar ferð er verið að fara í. Nauðsynlegt er að fram komi hvaða skjólfatnaður henti best og hvort og hvaða búnað viðskiptavinir þurfa að hafa meðferðis t.d. bakpoka, göngustafi, nesti, drykkjarföng og fl.*  *Mikilvægt er að nefna erfiðleikastig ferðar og tímalengd. Ef t.d. um er að ræða gönguferð þarf að koma fram hversu löng ferðin er í kílómetrum, tímalengd ferðar, hækkun, undirlag (hvort gengið er á stígum), hvort fara þurfi yfir vöð o.fl.*  *Ef aðstæður í ferð eru mjög krefjandi getur þurft að setja aldurstakmark fyrir þátttöku í ferð.* |
| ***2. Stjórnun og mannauðsmál*** | |
| *200-2.1\**[[1]](#footnote-2) | Sértæk gæðaviðmið sem eiga við starfsemina hafa verið fyllt út.  Dæmi: Gönguferðir, vélsleðaferðir, ferðasalar dagsferða og ferðaskrifstofur, bílaleigur o.fl.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar starfsemi fyrirtækisins þ.e. upplýsingar um ferðir, afþreyingu og þjónustu sem auglýst er á vefsíðu fyrirtækisins með tilliti til þess hvaða sértæku gæðaviðmið eiga við starfsemina.Úttektaraðili og fulltrúi fyrirtækisins leggja svo sameiginlegt mat á það hvaða sértæku viðmið eiga við.*  *Fulltrúi fyrirtækisins sendir inn viðeigandi útfyllt sértæk gæðaviðmið sem úttektaraðili fer yfir. Viðmiðin þurfa að vera vel og vandlega útfyllt, með skýringum þar sem þörf er á, sem t.d. vísa í önnur innsend gögn s.s. „sjá bls. 8 í starfsmannahandbók“ eða „sjá viðauka í starfsmannahandbók“ eða aðrar skýringar. Sjá má dæmi um útfyllt sértæk viðmið á vef Vakans undir hjálpargögn. Ef viðmiðin eru ekki nægjanlega vel fyllt út (atriðum sleppt eða skýringar vantar) kallar úttektaraðili eftir frekari gögnum eða skýringum. Öll atriðin sem eiga við um starfsemina þurfa að vera uppfyllt. Ef kröfur í sértæku gæðaviðmiðunum eiga ekki við skal merkja í þann reit með viðeigandi skýringum.* |
| *200-2.2\** | Til er starfsmanna- og/eða gæðahandbók, þar sem m.a. er fjallað um:   1. Fyrirtækið, stefnu þess og gildi. 2. Gæða- og umhverfisvottun Vakans (á við eftir að fyrirtæki hefur fengið vottun). 3. Siðareglur (t.d. siðareglur Vakans). 4. Öryggisáætlanir. 5. Umhverfisstefnu og/eða sjálfbærnistefnu. 6. Áherslur og reglur fyrirtækisins varðandi umgengni við náttúruna og ábyrga ferðahegðun. 7. Vinnuvernd. 8. Þjónustu, samskipti og verklag. 9. Móttöku og meðhöndlun kvartana. 10. Þrifaáætlanir og sóttvarnir. 11. Reglur um einkennisfatnað/klæðnað, snyrtimennsku og persónulegt hreinlæti.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Senda þarf starfsmannahandbók/gæðahandbók til úttektaraðila sem leggur mat á innihaldið. Mikilvægt er að öll ofangreind atriði komi fram óháð stærð fyrirtækisins en eðlilegt er að umfang starfsmanna-/gæðahandbókar sé meira í stærri fyrirtækjum. Úttektaraðili skoðar handbókina með tilliti til þess hvort að það sé umfjöllun um þessi atriði í henni.*  *Hægt er að finna ýmis hjálpargögn og dæmi á vefsíðu Vakans sem nýtast geta fyrirtækjum við gerð gæðahandbókar. Sjá einnig vefsíðu Hæfniseturs ferðaþjónustunnar, haefni.is*   1. *Fyrirtækið stefna þess og gildi: Í gæðahandbók þarf að vera umfjöllun um fyrirtækið. Umfjöllunin fer eftir umfangi og stærð fyrirtækisins. Í umfjöllun þarf stefna fyrirtækisins og gildi að koma fram ásamt t.d. markmiðum, áherslum svo eitthvað sé nefnt. Finna má umfjöllum um þetta í Leiðbeiningarriti Vakans, sjá* [hér](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/stjornun-fyrirtaekisins-og-heildararangur.pdf)*.* 2. *Gæða- og umhverfisvottun Vakans: Í gæðahandbók þarf að vera til stutt umfjöllun um vottunina. T.d. hvað Vakinn er, hvenær fyrirtækið fékk vottun, hvað felst í vottuninni og gildi hennar fyrir fyrirtækið* 3. *Siðareglur: Fyrirtækið þarf að hafa sett sér siðareglur sem starfsfólk þekkir og vinnur eftir til m.a. að tryggja ábyrga og faglega starfshætti. Til eru sérstakar siðareglur fyrir Vakann sem fyrirtæki með vottun Vakans hafa samþykkt að vinna samkvæmt sjá* [hér](https://www.vakinn.is/static/files/sidareglur-vakans-med-3.pdf). 4. *Öryggisáætlanir: Það er lykilatriði að starfsmenn fyrirtækisins og þeir sem framkvæma þjónustu í nafni fyrirtækisins þekki öryggisáætlanir þess og vinni í samræmi við þær. Ennfremur er sjálfsagt að bjóða stafmönnum aðkomu að gerð og endurskoðun öryggisáætlana. Sjá nánar 200-3.1* 5. *Umhverfisstefna og/eða sjálfbærnistefna: Fyrirtæki geta verið með umhverfis- og sjálfbærnistefnu eða valið á milli eftir því hvar áherslur fyrirtækisins liggja og hver starfsemi fyrirtækisins er.* [Sjá leiðbeiningar og umfjöllun á vef Vakans](https://www.vakinn.is/static/files/umhverfi/umhverfi_og_samfelagsleg_abyrgd_vefur_2017.pdf) Sjá einnig [ítarefni fyrir gátlistann Á leið til sjálfbærrar þróunar](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Umhverfiskerfi/itarefni_fyrir_gatlistan_a_leid_til.pdf) 6. *Áherslur og reglur fyrirtækisins varðandi umgengni við náttúruna og ábyrga ferðahegðun: Umfjöllun um umgengni við náttúruna, ábyrga ferðahegðun og áherslur fyrirtækisins skulu vera skýrar og starfsfólk upplýst um þær. M.a. kemur fram í verklagsreglum leiðsögumanna að þeir fræði viðskiptavini um ábyrga ferðahegðun t.d. í upphafi hverrar ferðar.* 7. *Vinnuvernd. Fjalla þarf um vinnuverndarstarf fyrirtækisins í starfsmanna-/gæðahandbók. Hver er stefna fyrirtækisins í vinnuverndarmálum, hvað er gert til að tryggja starfsfólki gott, öruggt og heilsusamlegt vinnuumhverfi? Hvaða áætlun er t.d. um heilsuvernd og forvarnir? Öllum atvinnurekendum ber lagaskylda til að gera skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað óháð stærð vinnustaðarins. Sjá nánar* [á vef Vinnueftirlitsins](https://vinnueftirlitid.is/vinnuverndarstarf/skipulag/aaetlun-um-oryggi-heilbrigdi) 8. *Þjónusta, samskipti og verklag: Í leiðbeiningarriti Vakans* [Þjónusta við viðskiptavini](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/tjonusta_vid_vidskiptavini_april15.pdf) *sem finna má á vef Vakans má finna ýmsar leiðbeiningar sem nýtast geta varðandi þessa umfjöllun t.d. umfjöllun um gæðastefnu, svörun fyrirspurna og pantana o.fl.* 9. *Móttaka og meðhöndlun kvartana: Í leiðbeiningarriti Vakans* [Þjónusta við viðskiptavini](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/tjonusta_vid_vidskiptavini_april15.pdf) *er að finna kafla um kvartanir þar sem m.a. má finna umfjöllun um móttöku og meðhöndlun kvartana.* 10. *Þrifaáætlanir og sóttvarnir. Öll fyrirtæki ættu að vera með þrifaáætlun (reglur um þrif) þar sem skýrt kemur fram hvað á að þrífa, hvernig, hversu oft, með hverju og hver ber ábyrgð. Í kjölfar heimsfaraldurs Covid-19 ættu fyrirtæki að huga sérstaklega vel að þessu með auknum áherslum á þrif og sóttvarnir til að auka öryggi viðskiptavina og gesta. Sérstaklega þarf að huga að sameiginlegum snertiflötum. Sjá nánar 200-3.9.* 11. *Reglur um einkennisfatnað/klæðnað, snyrtimennsku og persónulegt hreinlæti. Fyrirtækið þarf að setja skýrar reglur um persónulegt hreinlæti starfsfólks og almenna snyrtimennsku. Ef starfsfólk klæðist einkennisfatnaði þurfa að vera til reglur um það, t.d. að hann skuli ávallt vera hreinn og vel með farinn. Sama gildir ef einkennisfatnaður er ekki til staðar þá þurfa að vera til reglur um snyrtilegan klæðaburð. Einnig reglur um almenna snyrtimennsku og persónulegt hreinlæti starfsfólks. Í sumum tilfellum getur þurft að hafa slíkar reglur nokkuð ítarlegar og leiðbeinandi.* |
| *200-2.3\** | Rekstraraðili fylgir lögum og 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.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá staðfestingu á að viðeigandi leyfi séu í gildi. Hægt er að senda afrit eða mynd af leyfinu. Úttektaraðili kannar hvort leyfisauðkenni frá Ferðamálastofu séu sýnileg á vefsíðu fyrirtækisins ef slíkt leyfi þarf fyrir starfsemina.*  *Mikilvægt er að forsvarsmenn og starfsmenn fyrirtækisins þekki lög og reglur sem eiga við starfsemi fyrirtækisins. Gott er að útbúa samantekt yfir þau öll og hafa aðgengilega t.d. í gæðahandbók.*  *Helstu leyfisveitendur vegna ferðaþjónustu eru eftirfarandi:*   * *Ferðamálastofa sér um útgáfu leyfa fyrir ferðaskrifstofur og ferðasala dagsferða.* * *Samgöngustofa sér um útgáfu leyfa varðandi fólksflutninga hvort sem er á landi, í lofti eða á sjó, ám og vötnum.* * *Sýslumenn sjá um útgáfu leyfa fyrir veitingastaði og gististaði.* * *Heilbrigðiseftirlit gefa út rekstrarleyfi fyrir hestaferðir og ber að tilkynna slíka starfsemi til Matvælastofnunar (MAST), sjá* [hér](file:///C:\Users\aslaug\Downloads\www.mast.is\is\dyraeigendur\hrossahald\tilkynningarskylthestahald)*. Einnig veita heilbrigðiseftirlit starfsleyfi fyrir gististaði, veitingastaði og almenningssalerni.* * *Umhverfisstofnun veitir leyfi vegna aksturs utan vega, framkvæmda innan friðlanda, ljósmynda- og kvikmyndatöku á svæðum sem heyra undir UST, hreindýraveiða og fuglaveiða.* * *Lögreglustjórar veita m.a. skotvopnaleyfi og leyfi fyrir fallhlífastökki.* * *Fiskistofa veitir leyfi vegna frístundaveiða.*   *Í einhverjum tilfellum þurfa fyrirtæki ekki sérstakt leyfi vegna starfseminnar, t.d. er heimagisting og upplýsingamiðstöðvar aðeins skráningarskyld starfsemi.* |
| *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.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá sent afrit af einni kvittun sem uppfyllir þessi skilyrði.*  [*Hér*](https://www.skatturinn.is/atvinnurekstur/bokhald-og-tekjuskraning/tekjuskraning/) *má finna nánari leiðbeiningar um útgáfu kvittana eða sölureikninga.* |
| *200-2.5\** | Ábyrgðartrygging frá vátryggingarfélagi vegna ferðaþjónustu er í gildi.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá sent nýlegt yfirlit frá tryggingafélagi eða afrit af tryggingu.* |
| *200-2.6\*[[2]](#footnote-3)* | Skriflegir ráðningarsamningar/verktakasamningar eru gerðir við starfsmenn og verktaka.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skal fá að sjá að lágmarki eitt dæmi fyrir hvorn samning fyrir sig. Einnig getur úttektaraðili óskað eftir að fá að sjá fleiri slíka samninga í vettvangs- og viðhaldsúttektum.*  *Sé starfsmaður ráðinn til lengri tíma en eins mánaðar, skal eigi síðar en tveim mánuðum eftir að starf hefst gerður skriflegur ráðningarsamningur eða ráðning staðfest skriflega. Verktakasamningar eru ekki síður mikilvægir en í þeim koma t.d. fram upplýsingar um framkvæmd verksins/þjónustunnar, samningstíma, vinnutíma, greiðslur, tryggingar o.fl.*  *Finna má eyðublað fyrir ráðningarsamning, dæmi um verktakasamning og fleiri upplýsingar undir Hjálpargögn/ Eyðublöð og leiðbeiningar vegna ráðningar starfsmanna. Sjá* [hér](https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/gatlistar) |
| *200-2.7\*[[3]](#footnote-4)* | Til eru starfslýsingar fyrir öll störf þar sem hlutverk og ábyrgð eru skilgreind.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili getur óskað eftir að fá að sjá fleiri starfslýsingar í vettvangs- og viðhaldsúttektum.*  [Sjá dæmi um starfslýsingu framreiðslumanns/þjóns](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/stjornendur-og-starfsfolk.pdf) *í leiðbeiningarriti Vakans.*  [Sjá dæmi um starfslýsingu starfsmanns í gestamóttöku](http://www.saf.is/wp-content/uploads/2018/05/Ey%C3%B0ubla%C3%B03_Starfsl%C3%BDsingD%C3%86MI.pdf) |
| *200-2.8\** | Til er skrifleg lýsing á móttöku nýrra starfsmanna og nýliðaþjálfun.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar og metur skriflega lýsingu á því með hvaða hætti þetta er gert, t.d. í gæðahandbók fyrirtækisins.*  *Í leiðbeiningarriti Vakans* [Stjórnendur og starfsfólk](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/stjornendur-og-starfsfolk.pdf) *má finna upplýsingar um mannauðsstefnu, starfslýsingar, ráðningarsamninga, móttöku starfsmanna, starfsþjálfun, starfsþróun og starfsmannaviðtöl.* |
| *200-2.9\*[[4]](#footnote-5)* | Allir framlínustarfsmenn sem eiga samskipti við viðskiptavini í eigin persónu eru merktir eigin nafni og/eða nafni fyrirtækisins (nafnspjald og/eða einkennisklæðnaður).  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili fær sendar mynd/myndir. T.d. mynd af starfsmanni í einkennisfötum og/eða mynd af nafnspjaldi. Þetta skal ennfremur skoða í vettvangsúttekt.* |
| *200-2.10\*[[5]](#footnote-6)* | 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).  *Leiðbeiningar/útskýringar: Úttektaraðili fær sendan nafnalistann. Nöfn mega vera án kennitölu, föðurnafns o.s.frv. ef vernda þarf persónuupplýsingar. Á þessu yfirliti þurfa að koma fram greinargóðar upplýsingar um námskeið hvers og eins starfsmanns sbr. þau sem krafa er um í kaflanum menntun og þjálfun í sértækum gæðaviðmiðum sem eiga við hjá fyrirtækinu.*  *Úttektaraðili skoðar tegund og tímafjölda fyrstuhjálpar-/skyndihjálparnámskeiða og athugar að upprifjunarnámskeið séu ekki eldri en u.þ.b. tveggja ára gömul.*  *Sem dæmi um námskeið sem koma ítrekað fram í kröfum í sértækum gæðaviðmiðum má nefna eftirfarandi: Fyrsta hjálp, Skyndihjálp, Vettvangshjálp í óbyggðum o.fl. Hér er horft á heildarmyndina, þ.e. að í hópnum sem starfar fyrir fyrirtækið megi finna nógu marga einstaklinga sem uppfylla menntunarkröfur fyrir starfsemina. Það er á ábyrgð fyrirtækisins að senda leiðsögumenn/bílstjóra með réttu færnina (þ.m.t. námskeið) í tilteknar ferðir. Sjá má dæmi um nafnalista* [á vefsíðu Vakans](https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/gatlistar). |
| *200-2.11\** | Til eru skriflegar verklagsreglur um móttöku, meðhöndlun og varðveislu kvartana og ábendinga sem starfsfólk (þ.m.t. leiðsögumenn) þekkir og vinnur eftir.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Þessar verklagsreglur eiga að vera í gæðahandbók sem send er til úttektaraðila sbr. 200-2.2 Mikilvægt er að verklagið sé skýrt, skilvirkt og ábyrgð skilgreind þannig að starfsfólk þekki hlutverk sitt. Auk þess að meta verklagsreglurnar getur úttektaraðili einnig kannað hvort og þá hvernig þær eru kynntar starfsfólki m.a.með því að ræða við starfsmenn í vettvangsúttekt.* |
| *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.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá upplýsingar um þann/þá sem bera ábyrgð á gæða- og öryggismálum og hvernig aðrir starfsmenn eru fræddir um þennan þátt starfseminnar.*  *Tryggja þarf að starfsemi fyrirtækisins sé í samræmi við gæðaviðmið Vakans og að unnið sé eftir því* *verklagi sem vottunin byggir á. Skilgreindur ábyrgðaraðili eða hópur sér til þess að gæðakerfið sé virkt með því að safna saman upplýsingum á skipulegan hátt, huga að úrbótum og sjá til þess að verkferlar séu í lagi og endurskoðaðir reglulega. Umfjöllun um þetta og skýrt verklag má t.d. finna í gæðahandbók fyrirtækisins. Til að viðhalda virku gæðakerfi þurfa stjórnendur og starfsmenn að vera vel upplýstir og með því að ræða við almenna starfsmenn í vettvangsúttekt getur úttektaraðili fengið innsýn í það.* |
| ***3. Öryggi og hreinlæti*** | |
| *200-3.1\** | Til eru ítarlegar öryggisáætlanir á íslensku og ensku fyrir þá þjónustu sem fyrirtækið býður upp á skv. 11. gr. laga nr. 96/2018 um Ferðamálastofu. Ábyrgðaraðili er skilgreindur. Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. einu sinni á ári og ávallt í kjölfar óhappa eða slysa. Í öryggisáætlun felst eftirfarandi:  Áhættumat - nákvæm greining á því hvaða hættur eru í umhverfinu sem geta hugsanlega leitt til slysa.  Verklagsreglur - hvaða vinnulag á að nota til að lágmarka hættu á slysum.  Viðbragðsáætlun - hvernig á að bregðast við ef til óhapps kemur.  Atvikaskýrsla – skráning á öllum frávikum, óhöppum og/eða slysum.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Skila þarf inn öryggisáætlunum fyrir þá þjónustu/ferðir sem kynntar eru á vefsíðu fyrirtækisins. Sjá* [leiðbeiningar um gerð öryggisáætlana](https://www.vakinn.is/static/files/oryggisaetlanir_3utgafa_breytt.pdf) *á vefsíðu Vakans.*  *Úttektaraðili fer yfir öryggisáætlanir og gerir athugasemdir eða samþykkir ef þær eru vel unnar og fullnægjandi: Tryggt skal vera að öryggisáætlun innihaldi eftirfarandi:*  ***Áhættumat:***  *Eyðublað sem nálgast má á vefsíðu Vakans en einnig getur úttektaraðili samþykkt annars konar gögn ef aðferðafræði er sambærileg.*  ***Verklagsreglur:*** *Lýsa verklagi lið fyrir lið og innihalda gátlista um framkvæmd þjónustunnar, s.s. búnaðarlista, meðferð búnaðar, lýsingu á undirbúningi fyrir ferð, hlutfall leiðsögumanna/viðskiptavina, menntun og þjálfun leiðsögumanna og bílstjóra, o.fl.*  ***Viðbragðsáætlanir:*** *Geta verið ein eða fleiri en í það minnsta þarf að vera til staðar almenn viðbragðsáætlun (lýsing á viðbrögðum á slysstað, viðbrögðum viðbragðsteymis o.s.frv.)*  ***Atvikaskýrsla:*** *Staðfesta þarf að fyrirtækið noti atvikaskýrslur og að til staðar séu leiðbeiningar til starfsmanna (leiðsögumanna og bílstjóra) um það.*  *Lögbundið er að öryggisáætlanir fyrirtækja í ferðaþjónustu séu til bæði á íslensku og á ensku. Nægjanlegt er að senda úttektaraðila aðeins íslensku útgáfuna en ef starfsmenn/leiðsögumenn eru enskumælandi þarf að senda staðfestingu á því að gögnin séu einnig til á ensku. Úttektaraðili getur óskað eftir því að fá að sjá öryggisáætlanir á ensku í vettvangsúttekt.* |
| *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.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili kallar eftir upplýsingum um það hvernig og hvenær þetta hefur verið gert og getur einnig sannreynt í vettvangsúttekt t.d. með því að ræða við starfsmenn.*  *Til að viðhalda þekkingu starfsfólks/leiðsögumanna/verktaka er mikilvægt að farið sé yfir öryggisáætlanir a.m.k. árlega og í hvert sinn sem þær eru uppfærðar. Þetta má gera með ýmsum hætti t.d. á fræðslufundum eða með sjálfsnámi starfsfólks. Ef síðarnefnda leiðin er valin þarf fyrirtækið að kalla eftir staðfestingu frá starfsfólki um að sjálfsnám hafi farið fram.* |
| *200-3.3\** | Leiðsögumenn/bílstjórar staðfesta í ráðningar-/verktakasamningi að þeir hafi kynnt sér og starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar einn til tvo ráðningar-/verktakasamninga sérstaklega, með tilliti til þessa ákvæðis.*  *Úttektaraðili getur einnig skoðað þetta í vettvangs- og viðhaldsúttektum sbr. 200-2.6.*  *Til að öryggi viðskiptavina sé tryggt eins og kostur er skulu leiðsögumenn og bílstjórar þekkja öryggisáætlanir fyrirtækisins og starfa samkvæmt þeim.* |
| *200-3.4\** | Fyrirtækið fær staðfestingu frá samstarfsaðilum, sem ekki eru með vottun Vakans, að til séu öryggisáætlanir vegna þjónustu sem þeir veita. Til er skriflegt verklag um það hvernig þetta er gert.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að sannreyna að til sé ákveðið verklag um þetta innan fyrirtækisins sem unnið er eftir, t.d. í gæðahandbók.*  *Samkvæmt lögum eiga allir þeir sem framkvæma skipulagðar ferðir að vera með öryggisáætlanir fyrir starfsemi sína. Það er nægjanlegt ef fyrirtækið sendir fyrirspurn og fær staðfestingu frá samstarfsaðilum um að til staðar séu öryggisáætlanir..*  *Sjá má* [dæmi](https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/daemi-um-bref-vegna-samstarf-i-ferdathjonustu.docx.pdf) *um slíkar fyrirspurnir á vefsíðu Vakans.* |
| *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 námskeiðskröfur vegna skyndihjálparþekkingar í sértækum gæðaviðmiðum fyrir mismunandi tegundir afþreyingar/þjónustu).  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili fær sent yfirlit/starfsmannalista þar sem upplýsingar um slík námskeið koma fram og skoðar út frá því hvaða starfsemi er um að ræða í fyrirtækinu. Þetta námskeið er lágmarkskrafa sem á almennt ekki við þegar um ferðir er að ræða eða afþreyingu sem felur í sér einhverja áhættu fyrir þátttakanda.*  *Í þeim tilfellum sem fyrirtækið býður upp á ferðir og/eða áhættumeiri afþreyingu er krafan meiri, þ.e. umfangsmeiri námskeið í fyrstu hjálp eiga þá við (sjá nánar sértæk gæðaviðmið fyrir mismunandi starfsemi/ferðir).*  *Almenna krafan vegna ferða er t.d. sú að leiðsögumenn hafi lokið ítarlegu skyndihjálparnámskeiði (Fyrsta hjálp 1, 20 klst. eða sambærilegt) og sæki upprifjunarnámskeið reglulega~~.~~*  *Til upplýsinga: Leiðsögumenn sem hafa lokið formlegu leiðsögunámi taka Fyrstu hjálpar námskeið (20klst) í náminu en þurfa sjálfir að huga að upprifjunarnámskeiðum á u.þ.b. tveggja ára fresti.*  *Úttektaraðili þarf að fá staðfestingu á þessu. Á að vera skráð í yfirlit (nafnalista) um starfsfólk/leiðsögumenn/verktaka, sjá viðmið og leiðbeiningar 200-2.10.* |
| *200-3.6* | Sjúkrakassi er yfirfarinn a.m.k. tvisvar á ári og eftir þörfum. Ábyrgðaraðili er skilgreindur.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili fær upplýsingar um verklagsreglur varðandi umgengni við sjúkrakassa og ábyrgðaraðila.*  *Starfsfólk þarf að vita hvar sjúkrakassi er geymdur og á að geta gengið að honum vísum með öllu því sem þar á að vera. Nauðsynlegt er að fara reglulega yfir sjúkrakassann og fylla á eftir þörfum. Gott er að hafa í huga að sjúkrakassar eru af ýmsum stærðum og gerðum. Kassinn þarf að vera í samræmi við umfang starfseminnar.* |
| *200-3.7\** | Brunavarnir eru yfirfarnar a.m.k. árlega. Starfsfólk fær árlega viðeigandi fræðslu og/eða þjálfun í viðbrögðum við eldsvoða. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er gert og ábyrgðaraðili skilgreindur.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá senda skriflega lýsingu á því hvernig þetta er gert (getur verið í gæðahandbók/starfsmannahandbók) og getur í vettvangsúttekt kallað eftir upplýsingum um það hvenær þetta var gert síðast og með hvaða hætti.*  *Hér er aðallega átt við að reykskynjarar og slökkvitæki séu yfirfarin reglulega, merkingar séu í lagi og flóttaleiðir greiðfærar.* |
| *200-3.8* | Aðstaða, innan- og utandyra, er snyrtileg og vel við haldið.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðli þarf að fá sendar myndir af aðstöðunni. Ef fyrirtækið er með margar starfsstöðvar þarf að fá myndir frá sem flestum stöðum.*  *Úttektaraðili skoðar einnig aðstöðuna í vettvangsúttekt.* |
| *200-3.9\** | Til eru skriflegar þrifaáætlanir, sem ná til allra rýma og svæða innan og utandyra. Meðal annars er fjallað um eftirfarandi:   1. Dagleg þrif og þrif fyrir lengri tímabil. 2. Þrif og sótthreinsun á snertiflötum (yfir daginn og á milli viðskiptavina). 3. Staðsetningu og áfyllingu sprittbrúsa/sprittstanda.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili fær sendar þrifaáætlanir og skoðar með tilliti til þeirra þriggja þátta sem beðið er um. Hann metur hversu mikla áherslu skal leggja á sóttvarnir.*  *Þrifaáætlun (reglur um þrif) á að vera til staðar og á tímum farsótta eins og Covid-19 eða í kjölfar þeirra ætti slík áætlun jafnvel að bera nafnið þrifa- og sóttvarnaáætlun. Gott er að hafa skilgreindan ábyrgðaraðila sem fer reglulega yfir áfyllingu á sprittbrúsum/stöndum o.fl.* |
| *200-3.10\** | Þar sem veitingar eru í boði eru til skriflegar verklagsreglur sem fjalla m.a. um eftirfarandi:   1. Hvernig á að bera veitingar fram m.a. með tilliti til hreinlætis og sóttvarna. 2. Hvernig viðskiptavinum er leiðbeint um hreinlæti og sóttvarnir. 3. Hvernig á að geyma veitingar á meðan á ferð/þjónustu stendur.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að meta hverju sinni hversu mikla áherslu skal leggja á sóttvarnir.*  *Ef veitingar eru í boði er mikilvægt að allar leiðbeiningar um hreinlæti og sóttvarnir séu skýrar bæði fyrir viðskiptavini og starfsfólk. Ef sérstakar ráðstafanir eru gerðar, t.d. ef um hlaðborð er að ræða þurfa skýrar leiðbeiningar að vera til staðar, helst á fleiri en einu tungumáli.* *Umfjöllun um þetta og verklagsreglur eiga t.d. að vera í gæðahandbók.* |
| ***Umhverfismál[[6]](#footnote-7)*** | |
| *200-4.1* | Tiltekinn einstaklingur eða hópur innan fyrirtækisins ber ábyrgð á umhverfismálum og sjálfbærniáherslum fyrirtækisins, m.a. varðandi eftirfarandi:   1. Upplýsingar, fræðslu og hvatningu til starfsmanna. 2. Upplýsingar og hvatningu til samstarfsaðila og birgja. 3. Upplýsingar til viðskiptavina. 4. Framkvæmd og endurskoðun aðgerðaáætlunar.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá staðfestingu á hvernig verklagi er háttað varðandi þessa kröfu, m.a. er hægt að athuga hvort þetta standi í starfslýsingu viðkomandi starfsmanns/starfsmanna.*  *Nauðsynlegt er að ákveðinn starfsmaður eða starfsmenn beri ábyrgð á þessum málaflokki en stuðningur og þátttaka eiganda og stjórnenda er einnig lykilatriði. Tryggt þarf að vera að upplýsingar og fræðsla til starfsfólks sé regluleg varðandi áherslur fyrirtækisins á sviði umhverfismála og sjálfbærni og að það sé hvatt til koma með hugmyndir o.þ.h. Mikilvægt er að fyrirtækið segi frá því sem það er að gera á þessu sviði og að allar upplýsingar og hvatning nái einnig til birgja, samstarfsaðila og viðskiptavina þannig að þeir viti hvað fyrirtækið standi fyrir og geri þegar kemur að þessum málum.* |
| *200-4.2\*[[7]](#footnote-8)* | Gátlistinn „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“ hefur verið fylltur út. Farið er yfir gátlistann árlega og frammistaða fyrirtækisins á sviði sjálfbærni endurmetin.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Í frumúttekt þarf að senda inn vandlega útfylltan gátlista með skýringum og aðgerðum. Í árlegum úttektum getur úttektaraðili óskað upplýsinga um það hvernig gátlistinn hefur verið yfirfarinn og atriði endurmetin.*  *Gátlistinn er leiðbeinandi og er ætlað að gefa góða mynd af því hvað fyrirtækið er að gera á sviði umhverfis- og sjálfbærni. Ennfremur að gefa hugmyndir að nýjum aðgerðum.* |
| *200-4.3\** | Gerð hefur verið aðgerðaáætlun um sjálfbæra ferðaþjónustu á grunni  gátlistans *Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu*.  Aðgerðir eru að lágmarki fjórar.  Aðgerðirnar eru útskýrðar, tímasettar og með skráðum ábyrgðaraðilum.  Áætlunin er endurskoðuð a.m.k. árlega og starfsfólk er upplýst um hana.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Í árlegum úttektum fær úttektaraðili upplýsingar um framkvæmd aðgerða frá árinu áður og fær að sjá og/eða fær senda endurskoðaða aðgerðaáætlun.*  *Aðgerðaáætlun er nokkurs konar viðauki í gátlistanum (en getur einnig verið sjálfstætt skjal). Áætlunin verður til í lok gátlistans ef hakað er við valmöguleikann „færa í aðgerðaáætlun“.* |
| *200-4.4* | Umhverfisstefna og/eða sjálfbærnistefna fyrirtækisins er vel sýnileg á vefsíðu. Í henni koma fram markmið og aðgerðir m.a.:   1. Áherslur og reglur fyrirtækisins varðandi umgengni við náttúruna og hvernig fyrirtækið leitast við að draga úr neikvæðum umhverfisáhrifum. 2. Markmið og áherslur fyrirtækisins vegna loftslagsmála. 3. Markmið og áherslur fyrirtækisins vegna sjálfbærni og samfélagsábyrgðar.   *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili skoðar vefsíðu og metur umhverfisstefnu/sjálfbærnistefnu út frá liðum a-c.*  *Fyrirtæki geta ýmist verið með umhverfisstefnu, sjálfbærnistefnu eða mögulega hvorutveggja þar sem fram koma áherslur og markmið fyrirtækisins á þessu sviði. Umhverfisstefna snýr fyrst og fremst að áhrifum fyrirtækisins á umhverfi og náttúru á meðan sjálfbærnistefna tekur mið af öllum sviðum sjálfbærninnar þ.e. umhverfi, samfélagi og efnahag og kann því að vera umfangsmeiri.*  [Sjá leiðbeiningar og dæmi](https://www.vakinn.is/static/files/umhverfi/umhverfi_og_samfelagsleg_abyrgd_vefur_2017.pdf) |
| *200-4.5* | Starfsfólk þekkir umhverfisstefnu/sjálfbærnistefnu fyrirtækisins og er hvatt til að hafa áhrif á þessu sviði.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá sendar upplýsingar um það hvernig þetta er gert hjá fyrirtækinu. Úttektaraðili getur ennfremur rætt við starfsfólk í vettvangsheimsókn.*  *Upplýsa þarf starfsfólkið um áherslur fyrirtækisins á sviði umhverfis- og sjálfbærni, bjóða upp á reglulega fræðslu og jafnvel námskeið. Áhugi og vilji starfsfólks til að vinna að settum markmiðum er nauðsynlegur og því er hvatning og virk þátttaka starfsfólks lykilatriði. Allir þurfa að vera þátttakendur í að framfylgja stefnunni; stjórnendur, starfsfólk og viðskiptavinir.* |
| *200-4.6\*[[8]](#footnote-9)* | Fyrirtækið flokkar og skilar af sér úrgangi í a.m.k. eftirtöldum flokkum:   1. Skilagjaldsskyldar drykkjarumbúðir. 2. Pappír, pappi og plast. 3. Lífrænan úrgang.[[9]](#footnote-10) 4. Almennt sorp.   Auk framangreinds er eftirfarandi flokkað eins og mögulegt er:   1. Rafhlöður og spilliefni. 2. Málma. 3. Gler.   Skýrar verklagsreglur eru fyrir starfsfólk um flokkun og aðra meðferð úrgangs.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá sendar góðar og skýrar myndir af flokkunaraðstöðu fyrirtækisins sem hann síðan skoðar aftur í vettvangsheimsókn. Skýrar leiðbeiningar með flokkuninni þurfa að vera til staðar fyrir starfsfólk.* |
| *200-4.7* | Aðstaða til flokkunar er fyrir gesti/viðskiptavini í sameiginlegu rými.  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.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá sendar góðar og skýrar myndir af flokkunaraðstöðu fyrirtækisins sem hann skoðar aftur í vettvangsheimsókn. Skýrar leiðbeiningar með flokkuninni þurfa að vera til staðar.*  *Best er að nota myndrænar merkingar við flokkunaraðstöðu en ef ekki þá þurfa leiðbeiningar að vera a.m.k. á íslensku og ensku. Fyrirtækið hvetur viðskiptavini og gesti til að flokka allan úrgang, einnig þann úrgang sem ekki eru sýnileg flokkunarílát fyrir. Í þeim tilfellum er gestum bent á að hafa samband við starfsfólk. Leiðbeiningar vegna flokkunar geta verið víðar en hjá flokkunaraðstöðu. T.d. geta leiðsögumenn í ferðum minnt viðskiptavini á flokkunina og hvernig henni er háttað.* |
| *200-4.8* | Fyrirtækið hefur kynnt sér leiðir til mæla kolefnisspor sem af starfseminni hlýst.  *Leiðbeiningar/útskýringar:*  *Úttektaraðili þarf að fá staðfestingu á að verið sé að huga að þessum málum með einhverjum hætti og að fyrirtækið stefni á aðgerðir varðandi mælingu á kolefnisspori fyrirtækisins. Huga þarf t.d. að því hvaða gögn þurfa að vera til staðar, hvaða þætti þurfi að mæla, o.s.frv.*  *Hægt er að finna fræðsluefni og leiðbeiningar um mælingu kolefnisfótspors á vef Festu,* [*samfelagsabyrgd.is*](https://samfelagsabyrgd.is/) |



**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.

1. Sjá lista yfir sértæk gæðaviðmið á vefsíðu Vakans. [↑](#footnote-ref-2)
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. [↑](#footnote-ref-3)
3. Nægjanlegt er að senda inn eitt dæmi ásamt yfirlýsingu um að slík gögn séu til fyrir alla. [↑](#footnote-ref-4)
4. Senda þarf inn mynd. [↑](#footnote-ref-5)
5. Hér er ekki er átt við skrifstofustarfsfólk. [↑](#footnote-ref-6)
6. Viðmið í kafla fjögur eiga við um bronsmerki umhverfisvottunar. Óski fyrirtækið eftir silfur- eða gullvottun í umhverfishluta þarf að uppfylla umhverfisviðmið nr. 300. [↑](#footnote-ref-7)
7. Sjá rafrænan gátlista á vefsíðu Vakans. [↑](#footnote-ref-8)
8. Senda þarf inn mynd/myndir ásamt skriflegum leiðbeiningum [↑](#footnote-ref-9)
9. Tekur gildi 1.1.2024 [↑](#footnote-ref-10)