****

 Gæðaviðmið fyrir orlofshús og íbúðir

 Gátlisti nr. 150

 3. útgáfa 2018

****

|  |  |
| --- | --- |
| **Efnisyfirlit** | **Bls.** |
| 1 | Aðkoma og nánasta umhverfi | 3 |
| 2 | Öryggismál  | 3 |
| 3 | Sameiginleg rými | 4 |
| 4 | Herbergi/gistirými | 6 |
| 5 | Eldhúsaðstaða | 7 |
| 6 | Hreinlætis- og snyrtiaðstaða | 8 |
| 7 | Hreinlæti og þrif | 9 |
| 8 | Stjórnun fyrirtækisins | 9 |

**Í 3. útgáfu eru gæðaviðmið fyrir orlofshús og íbúðir sett fram í formi gátlista sem þátttakendur fylla sjálfir út. Athugið að gæðaviðmið sem eru rauðlituð eru lágmarksviðmið sem þurfa að vera uppfyllt. Til að gátlistinn sé metinn fullnægjandi af úttektaraðila er nauðsynlegt að gefa greinargóðar skýringar, þar sem þörf þykir, með tilvísun í t.d. gæðahandbók, myndir eða önnur gögn. Gæðaviðmið merkt (N) eru ný frá fyrri útgáfu. Úttektaraðili mun fara yfir atriði úr gátlistanum í úttekt.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Aðkoma og nánasta umhverfi** | **Já** | **Nei** | **Hvernig uppfyllt/skýringar** |
|  | **Yfirbragð og ásýnd utandyra** |  |  |  |
| 1 | Öll skilti, merki og fánar líta vel út og eru í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 2 | Innkeyrsla, tröppur og gangstígar eru örugg. Lýsing utandyra. |  |  |  |
| 3 | Skjólsæl svæði utandyra (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker o.s.frv. |  |  |  |
| **2.** | **Öryggismál** |  |  |  |
| 4 | Sameiginleg rými t.d. gangar og stigar eru með góðri lýsingu til að tryggja þægindi og öryggi gesta. |  |  |  |
| 5 | Reykskynjarar eru í öllum svefnrýmum gesta, á göngum og í öðrum sameiginlegum rýmum, þeir prófaðir og skipt um rafhlöður árlega. |  |  |  |
| 6 | Slökkvitæki er á staðnum, yfirfarið árlega. Skýrar leiðbeiningar um notkun.  |  |  |  |
| 7 | Eldvarnarteppi í eldhúsi. |  |  |  |
| 8 | Gasskynjari í eldhúsi, ef við á. (N) |  |  |  |
| 9 | Óheftur aðgangur er að neyðarútgöngum. |  |  |  |
| 10 | Teikningar sem sýna neyðarútgönguleiðir eru sýnilegar gestum í hverju herbergi/svefnrými. |  |  |  |
| 11 | Greinargóðar upplýsingar um viðeigandi öryggisatriði t.d. neyðarsími 112, öryggi í og við heita potta, vaktsími læknis, o.fl. eru sýnilegar gestum á herbergjum eða í sameiginlegu rými.  |  |  |  |
| 12 | Sjúkrakassi, yfirfarinn reglulega. |  |  |  |
| 13 | Hjartastuðtæki. |  |  |  |
| 14 | Gægjugat á útidyrahurð. |  |  |  |
| 15 | GPS hnit gististaðarins sýnileg á áberandi stað. (N) |  |  |  |
| **3.** | **Sameiginleg rými** |  |  |  |
|  | **Aðbúnaður og innréttingar (stofa/setustofa)** |  |  |  |
| 16 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í mjög góðu ásigkomulagi, **lítil** ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 17 | Góð lýsing. |  |  |  |
| 18 | Gluggatjöld fyrir gluggum (efni, rimlar, screen eða filma), þar sem þörf er á. |  |  |  |
| 19 | Þráðlaus internetaðgangur. |  |  |  |
| 20 | Stólar/sæti í samræmi við fjölda gistirýma. |  |  |  |
| 21 | Borð/fráleggsborð. |  |  |  |
| 22 | Laus/lausar rafmagnsinnstungur. |  |  |  |
| 23 | Sjónvarp.  |  |  |  |
| 24 | Sófi/þægilegir stólar.  |  |  |  |
| 25 | Fjölbreyttur ljósabúnaður, t.d. lesljós og lampar. |  |  |  |
| 26 | Borðstofuborð og stólar. (N) |  |  |  |
| 27 | Arinn, skýrar leiðbeiningar um notkun og öryggisatriði. |  |  |  |
| 28 | Gististaðurinn er hlýlegur og heimilislegur t.d. myndir á veggjum, púðar í sófum, mottur á gólfum og aðrir skrautmunir. (N) |  |  |  |
| 29 | Gististaðurinn er stílhreinn og glæsilegur; innréttingar, húsgögn og aðrir innanstokksmunir eru vandaðir og sérvaldir (hönnunarvörur og listmunir). (N) |  |  |  |
|  | **Aðgengi** |  |  |  |
| 30 | Aðgengilegt fyrir hjólastólanotendur. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála |  |  |  |
| 31 | Aðgengilegt fyrir göngu og handskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála.  |  |  |  |
| 32 | Aðgengilegt fyrir blinda og sjónskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 33 | Aðgengilegt fyrir heyrnaskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 34 | Aðgengilegt fyrir astma og ofnæmissjúklinga. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 35 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með þroskahömlun. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 36 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með lestrarörðugleika. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála. |  |  |  |
| 37 | Lyfta í húsinu. |  |  |  |
|  | **Ýmis þjónusta** |  |  |  |
| 38 | Veittar eru skýrar upplýsingar hvar/hvernig nálgast skal lykla, ef móttaka er ekki á staðnum/svæðinu. |  |  |  |
| 39 | Upplýsingar um hvar/hvernig hægt er að ná í starfsfólk. |  |  |  |
| 40 | Umgengnisreglur eru skýrar og sýnilegar gestum t.d. í þjónustuhúsi eða upplýsingamöppu. (N) |  |  |  |
| 41 | Skýrar og skriflegar leiðbeiningar eru um til hvers er ætlast af gestum við brottför, t.d. varðandi þrif á húsnæði, frágang og þrif á heitum potti, sorphirðu, áfyllingu gaskúta o.s.frv. |  |  |  |
| 42 | Óheimilt er að reykja innandyra. Reglur þar að lútandi eru skýrar og sýnilegar gestum.  |  |  |  |
| 43 | Reglur varðandi gæludýr eru skýrar og sýnilegar gestum á staðnum og á heimasíðu eða í öðru kynningarefni. |  |  |  |
| 44 | Móttaka er á staðnum/svæðinu og hún merkt. |  |  |  |
| 45 | Þvottaaðstaða í almennu rými (þjónustuhúsi eða sameign). (N) |  |  |  |
| 46 | Þvottavél innan íbúðar/orlofshúss. |  |  |  |
| 47 | Þurrkaðstaða, úti eða inni. (N) |  |  |  |
| 48 | Þurrkari innan íbúðar/orlofshúss. |  |  |  |
| 49 | Strauborð og straujárn. |  |  |  |
| 50 | Útigrill í góðu ásigkomulagi. Viðeigandi leiðbeiningar til gesta. |  |  |  |
|  | **Afþreying/tómstundir** |  |  |  |
| 51 | Aðstaða til tómstunda t.d. fótboltaspil, billjardborð. |  |  |  |
| 52 | Leiktæki utandyra. |  |  |  |
| 53 | Bækur/borðspil til afnota fyrir gesti. |  |  |  |
| 54 | Heitur pottur með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta sýnilegar. |  |  |  |
| 55 | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). |  |  |  |
| **4.** | **Herbergi (gistirými)** |  |  |  |
| 56 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í mjög góðu ásigkomulagi, **lítil** ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 57 | Hægt að opna herbergjahurðir að fullu.  |  |  |  |
| 58 | Öll herbergi (svefnrými) með stillanlegu hitastigi. |  |  |  |
| 59 | A.m.k. einn gluggi í hverju herbergi, ef glugginn er ekki opnanlegur verður að vera góð loftræsting. (N) |  |  |  |
| 60 | Gluggatjöld til að rökkva; efni, rimlar, screen eða filma. |  |  |  |
| 61 | Fatasnagar/fatahillur. |  |  |  |
| 62 | Náttborð/hilla.  |  |  |  |
| 63 | Góð lýsing í herberginu. |  |  |  |
| 64 | Lesljós við rúm. |  |  |  |
| 65 | Myrkvunargluggatjöld. |  |  |  |
| 66 | Fatahengi með herðatrjám/fataskápur. |  |  |  |
| 67 | Náttborð/hilla við hvert rúmstæði. (N) |  |  |  |
| 68 | Lesljós við hvert rúmstæði. |  |  |  |
| 69 | A.m.k. einn stór spegill er í húsi/íbúð. |  |  |  |
| 70 | Rafmagnsinnstunga (laus), í hverju herbergi. |  |  |  |
| 71 | Sjónvarp (flatskjár) í hjónaherbergi. |  |  |  |
|  | **Rúm og rúmfatnaður** |  |  |  |
| 72 | Öll rúm/kojur eru í góðu ásigkomulagi.  |  |  |  |
| 73 | Kojur mega ekki vera meira en tvær hæðir, öryggisgrind skal vera í efri svefnrýmum og tröppur til staðar |  |  |  |
| 74 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 13 cm að þykkt.  |  |  |  |
| 75 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,40m x 2,00m. |  |  |  |
| 76 | Hlífðardýna/hlífðarlak. |  |  |  |
| 77 | Koddar og sængur eru hrein og snyrtileg.  |  |  |  |
| 78 | Sængurfatnaður (lín) er hreinn og snyrtilegur. (N) |  |  |  |
| 79 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi dýnur að lágmarki 18 cm að þykkt. |  |  |  |
| 80 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  |  |
| 81 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  |  |
| 82 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  |  |
| 83 | Barnarúm. |  |  |  |
| 84 | Sængur og koddar í samræmi við fjölda gistirýma. |  |  |  |
| 85 | Hægt er að leigja sængurfatnað. |  |  |  |
| 86 | Uppbúin rúm. |  |  |  |
| 87 | Tveir koddar á gest. |  |  |  |
| 88 | Teppi. |  |  |  |
| **5.** | **Eldhúsaðstaða** |  |  |  |
| 89 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í mjög góðu ásigkomulagi, **lítil** ummerki um notkun og slit. |  |  |  |
| 90 | Eldhúsborð og stólar. (N) |  |  |  |
| 91 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi.  |  |  |  |
| 92 | Góð lýsing.  |  |  |  |
| 93 | Laus/lausar rafmagnsinnstungur.  |  |  |  |
| 94 | Ísskápur. |  |  |  |
| 95 | Eldavél/eldavélarhellur, a.m.k. tvær. |  |  |  |
| 96 | Vaskur með tappa, heitt og kalt vatn. Uppþvottabursti, uppþvottalögur og uppþvottagrind. |  |  |  |
| 97 | Vinnuborð. |  |  |  |
| 98 | Ruslafata. |  |  |  |
| 99 | Borðbúnaður: Djúpir og grunnir diskar, hnífar, gafflar, skeiðar, teskeiðar, vatnsglös, vínglös, kaffibollar/könnur, kökudiskar. Í samræmi við fjölda gistirýma.  |  |  |  |
| 100 | Eldhústæki: Kaffivél, hraðsuðuketill og brauðrist, í góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 101 | Pottar og pönnur, í samræmi við fjölda gistirýma. |  |  |  |
| 102 | Moppa eða sópur. (N) |  |  |  |
| 103 | Barnastóll. |  |  |  |
| 104 | Frystiskápur/frystihólf. |  |  |  |
| 105 | Eldavél/helluborð (keramik, span, gas). (N) |  |  |  |
| 106 | Bakaraofn með ofngrind eða ofnskúffu. |  |  |  |
| 107 | Örbylgjuofn. |  |  |  |
| 108 | Uppþvottavél. |  |  |  |
| 109 | Borðbúnaður: Hvítvíns- og rauðvínsglös, bjórglös, líkjörsglös og úrval fylgihluta (t.d. desertskálar, matarföt). |  |  |  |
| 110 | Plastdiskar og glös. |  |  |  |
| 111 | Eldhúsáhöld: Ostaskeri, brauðhnífur, steikarhnífur, lítill skurðhnífur, sleif, steikarspaði, ausa, sigti, dósa/flöskuopnari, tappatogari, dl – mál, mæliskeiðar, skálar, skurðarbretti, hitaplattar. |  |  |  |
| 112 | Eldhústæki: Kaffivél, hraðsuðuketill, blandari, samlokugrill, handþeytari, vöfflujárn/pönnukökupanna. Vönduð, snyrtileg og í mjög góðu ásigkomulagi. |  |  |  |
| 113 | Borðtuskur og viskastykki. |  |  |  |
| **6.**  | **Hreinlætis- og snyrtiaðstaða** |  |  |  |
| 114 | Gólf, veggir og loft líta vel út, **lítil** merki um notkun og slit. |  |  |  |
| 115 | Gluggar eru með ógegnsæu gleri, filmu eða gluggatjöldum til að tryggja friðhelgi gesta. |  |  |  |
| 116 | Loftræsting, vifta eða opnanlegur gluggi.  |  |  |  |
| 117 | Eitt salerni/snyrting.  |  |  |  |
| 118 | Sturta eða baðkar. |  |  |  |
| 119 | Handlaug, heitt og kalt vatn. |  |  |  |
| 120 | Sturtuhengi/hurð. |  |  |  |
| 121 | Góð lýsing við handlaug og í lofti. |  |  |  |
| 122 | Rafmagnsinnstunga við spegil. |  |  |  |
| 123 | Ruslakarfa. |  |  |  |
| 124 | Spegill yfir handlaug. |  |  |  |
| 125 | Hilla eða borð fyrir snyrtivörur við handlaug. |  |  |  |
| 126 | Handklæðaslá/snagar. |  |  |  |
| 127 | Auka salernisrúllur. |  |  |  |
| 128 | Handsápa. |  |  |  |
| 129 | Hálkuvörn í sturtubotni/baðkari. |  |  |  |
| 130 | Öryggishandfang í eða við sturtu/baðkar. |  |  |  |
| 131 | Hársápa/sturtusápa (auk handsápu). |  |  |  |
| 132 | Hægt er að leigja handklæði. |  |  |  |
| 133 | Tvö handklæði á gest, (lítið og stórt).  |  |  |  |
| 134 | Baðmotta úr taui. |  |  |  |
| 135 | Handklæðaofn. |  |  |  |
| 136 | Hárblásari. |  |  |  |
| ***7.*** | **Hreinlæti og þrif** |  |  |  |
|  | **Almennt hreinlæti** |  |  |  |
| 137 | Mjög gott hreinlæti: Það finnast engin óhreinindi; í hornum, ofan í skúffum, á bak við ofna, undir rúmum o.s.frv. Ekki heldur með „fingurprófi“ á myndarömmum, dyrakörmum eða lömpum. Lítil sem engin merki um upplitun eða kísilsöfnun á handlaug, klósetti, sturtu/baðaðstöðu.  |  |  |  |
| 138 | Húsnæðið er yfirfarið og þrifið í samræmi við verklagsreglur fyrir hverja útleigu. |  |  |  |
| 139 | Skipt er um handklæði, sé þess óskað. Í þágu umhverfisins eru gestir hvattir til að nota handklæði oftar en einu sinni.  |  |  |  |
| 140 | Hægt er að kaupa þrif á húsnæði t.d. eftir dvöl. |  |  |  |
|  | **Hreingerningaráhöld ef gestir þrífa sjálfir** |  |  |  |
| 141 | Skúringarfata, moppur, sópur, fægiskófla og afþurrkunarklútar. |  |  |  |
| 142 | Hreinisefni og ruslapokar.  |  |  |  |
| 143 | Hreinsiefni geymd þannig að börn ná ekki til. (N) |  |  |  |
| 144 | Lokaður skápur fyrir hreingerningaráhöld. |  |  |  |
| 145 | Ryksuga. |  |  |  |
|  | **Hreinlæti í eldhúsi** |  |  |  |
| 146 | Ísskápur/kælir/frystir, hrein og laus við óþægilega lykt. |  |  |  |
| 147 | Skápar og skúffur eru hrein og snyrtileg. |  |  |  |
| 148 | Borð, eldavél, örbylgjuofn, vaskar og uppþvottavél eru hrein og snyrtileg. |  |  |  |
| **8.** | **Stjórnun fyrirtækisins** |  |  |  |
|  | **Almennar viðskiptavenjur** |  |  |  |
| 149 | Viðskiptavinir fá staðfestingu á bókun. (N) |  |  |  |
| 150 | Hægt er að greiða með debet- eða kreditkortum. |  |  |  |
| 151 | Við bókun eru skráðar allar nauðsynlegar upplýsingar, t.d. nafn, símanúmer, þjóðerni, dagsetning bókunar, fjöldi gesta og fjöldi herbergja. Séróskir/þarfir gesta eru skráðar við bókun. |  |  |  |
| 152 | Viðskiptavinir eru hvattir til að koma á framfæri umsögnum, ábendingum og/eða kvörtunum.  |  |  |  |
| 153 | Gerð hefur verið áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað. Áætlunin skal vera í samræmi við leiðbeiningar Vinnueftirlitsins og byggja á gildandi vinnuverndarlögum og reglugerðum. Áætlunin skal m.a. innihalda: a. Skriflegt áhættumat sem tekur mið af vinnuaðstæðum starfsmanna. b. Áætlun um heilsuvernd og forvarnir m.a. gegn einelti og áreiti. c. Atvikaskráningu og eftirfylgni. |  |  |  |
|  | **Menntun og þjálfun starfsfólks** |  |  |  |
| 154 | Starfsfólk fær kennslu og/eða þjálfun í þrifum og móttöku gesta, í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt, þar sem við á. Til er lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  |  |
| 155 | Starfsfólk í móttöku og þjónustu hefur sótt námskeiðið „Aukin upplýsingagjöf“ á vegum Safetravel, þar sem við á. |  |  |  |