

Almenn gæðaviðmið

nr. 200

**Ferðaþjónusta önnur en gisting**

4. útgáfa 2018

****

**Öll eftirfarandi gæðaviðmið þurfa að vera uppfyllt. Í þeim tilfellum þar sem viðmið eru stjörnumerkt þarf að senda inn gögn og/eða myndir til staðfestingar á því hvernig fyrirtækið uppfyllir viðmiðin.**

|  |  |
| --- | --- |
| ***1****.* ***Upplýsingagjöf og aðstaða*** | |
| *200-1.1* | Til staðar er heimasíða (rafræn kynningarsíða), með trúverðugum myndum og greinagóðum upplýsingum sem uppfærðar eru reglulega. |
| *200-1.2* | Myndir og upplýsingar á heimasíðu og í öðru kynningarefni sýna ábyrga umgengni í náttúrunni. |
| *200-1.3* | Merki Vakans er vel sýnilegt á heimasíðu fyrirtækisins og í kynningarefni (á við eftir að fyrirtæki er komið í Vakann). |
| *200-1.4* | Skýrt kemur fram á heimasíðu 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. |
| *200-1.5\*[[1]](#footnote-1)* | Aðstaða, innan- og utandyra, er snyrtileg og vel við haldið. |
| *200-1.6\** | Til eru skriflegar hreingerningaáætlanir bæði fyrir dagleg þrif og lengri tímabil. Áætlanirnar ná til allra rýma og svæða, jafnt innan sem utan dyra. |
| ***2. Stjórnun og mannauðsmál*** | |
| *200-2.1\**[[2]](#footnote-2) | Sértæk gæðaviðmið (gátlisti/ar) sem eiga við starfsemina hafa verið fyllt út.  Dæmi: hestaferðir, gönguferðir, ferðaskrifstofa, bílaleiga o.fl. |
| *200-2.2\** | Til er starfsmanna- og/eða gæðahandbók, þar sem t.d. er fjallað um:   1. Stefnu fyrirtækisins, framtíðarsýn og hlutverk. 2. Siðareglur fyrirtækisins (sbr. t.d. siðareglur Vakans). 3. Öryggismál. 4. Þjónustu, samskipti og verklag. 5. Starfsmannamál og vinnuvernd. 6. Umhverfismál. |
| *200-2.3\** | Rekstraraðili er með viðeigandi leyfi í gildi, sýnileg gestum eins og við á. Leyfisauðkenni Ferðamálastofu, sýnilegt á heimasíðu og öðru kynningarefni. |
| *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. |
| *200-2.5\** | Ábyrgðartrygging frá vátryggingarfélagi vegna ferðaþjónustu er í gildi. |
| *200-2.6\*[[3]](#footnote-3)* | Skriflegir ráðningarsamningar/verktakasamningar eru gerðir við starfsmenn og verktaka. |
| *200-2.7\*[[4]](#footnote-4)* | Til eru starfslýsingar fyrir öll störf þar sem hlutverk og ábyrgð eru skilgreind. |
| *200-2.8\** | Til er skrifleg lýsing á móttöku nýrra starfsmanna og nýliðaþjálfun. |
| *200-2.9\*[[5]](#footnote-5)* | Allir framlínustarfsmenn eru merktir eigin nafni og/eða nafni fyrirtækisins (nafnspjald og/eða einkennisklæðnaður). |
| *200-2.10\*[[6]](#footnote-6)* | Til er yfirlit (nafnalisti) um starfsmenn og verktaka sem starfa fyrir eða í nafni fyrirtækisins með upplýsingum um menntun, þjálfun og reynslu sem nýtist í starfi. Listinn er uppfærður reglulega. |
| *200-2.11* | Leiðsögumenn og bílstjórar hafa lokið námskeiðum í samræmi við þær kröfur sem settar eru fram í sértækum gæðaviðmiðum sem eiga við starfsemi fyrirtækisins (sbr. 200-2.1). |
| *200-2.12\** | Til eru skriflegar verklagsreglur um móttöku og meðhöndlun kvartana og ábendinga sem starfsfólk vinnur eftir. |
| *200-2.13\** | Tilgreindur stjórnandi (og/eða starfsmaður með stuðningi stjórnanda) ber ábyrgð á gæða- og umhverfismálum fyrirtækisins og að starfsemi þess sé í samræmi við viðmið Vakans hverju sinni. Þetta kemur t.d. fram í starfslýsingu, starfsheiti eða í öðrum skriflegum gögnum. |
| ***3. Öryggi og ábyrgð*** | |
| *200-3.1\** | Gerðar hafa verið öryggisáætlanir fyrir þá þjónustu sem fyrirtækið býður upp á og þær 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.  Ef starfsmenn eru ekki íslenskumælandi eru öryggisáætlanir til á ensku og/eða öðrum viðeigandi tungumálum. |
| *200-3.2\** | Fyrirtækið fær staðfestingu frá samstarfsaðilum að til séu öryggisáætlanir vegna þjónustu sem þeir veita. Til er skriflegt verklag um hvernig þetta er gert. |
| *200-3.3* | 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). |
| *200-3.4\** | Brunavarnir eru yfirfarnar a.m.k. árlega og starfsfólk fær fræðslu og/eða þjálfun í viðbrögðum við eldsvoða. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er gert. |
| ***Umhverfismál*** | |
| *200-4.1\*[[7]](#footnote-7)* | Gátlistinn „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“ hefur verið fylltur út. |
| *200-4.2\** | Gerð hefur verið aðgerðaáætlun um sjálfbæra ferðaþjónustu á grunni  gátlistans „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“.  Aðgerðir eru útskýrðar, tímasettar og með skráðum ábyrgðaraðilum.  Áætlunin er endurskoðuð a.m.k. annað hvert ár og starfsfólk er upplýst um hana |
| *200-4.3* | Umhverfisstefna fyrirtækisins er vel sýnileg á heimasíðu. Starfsfólk þekkir umhverfisstefnu fyrirtækisins og fær reglulega upplýsingar um umhverfisstarf þess t.d. á starfsmannafundum og á innri vef. |
| *200-4.4\*[[8]](#footnote-8)* | Boðið er upp á aðstöðu fyrir gesti/viðskiptavini í sameiginlegu rými, til að  flokka og skila af sér úrgangi í a.m.k. eftirtöldum flokkum:  a. Skilagjaldsskyldar drykkjarumbúðir.  b. Pappír, pappi og plast.  c. Almennt sorp.  Greinargóðar leiðbeiningar og upplýsingar um flokkun fyrirtækisins eru sýnilegar gestum/viðskiptavinum við flokkunaraðstöðu. Gestum býðst að skila öðrum úrgangi til starfsfólks til frekari flokkunar.  Auk framangreinds flokkar starfsfólk fyrirtækisins eftirfarandi eins og mögulegt er:  a. Lífrænan úrgang.  b. Rafhlöður og spilliefni.  c. Málma.  d. Gler.  Skýrar verklagsreglur gilda fyrir starfsfólk um flokkun og aðra meðferð úrgangs. |

****

**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. Senda þarf innan nokkrar myndir af aðstöðu, innan- og utanhúss. Ennfremur skal senda inn myndir af búnaði og hvernig hann er geymdur. [↑](#footnote-ref-1)
2. Sjá gátlista á heimasíðu Vakans. [↑](#footnote-ref-2)
3. 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)
4. Nægjanlegt er að senda inn eitt dæmi ásamt yfirlýsingu um að slík gögn séu til fyrir alla. [↑](#footnote-ref-4)
5. Senda þarf inn mynd. [↑](#footnote-ref-5)
6. Hér er ekki er átt við skrifstofustarfsfólk. [↑](#footnote-ref-6)
7. Sjá rafrænan gátlista á heimasíðu Vakans. [↑](#footnote-ref-7)
8. Senda þarf inn mynd/myndir ásamt skriflegum leiðbeiningum [↑](#footnote-ref-8)