

Ferðaskrifstofur/ferðasalar dagsferða sem selja ferðir eða þjónustu annarra\*

Sértæk gæðaviðmið nr. 211 - Gátlisti

4. útgáfa 2018

****

**Í 4. útgáfu eru sértæk gæðaviðmið sett fram í formi gátlista sem þátttakendur fylla sjálfir út. Til að gátlistinn sé metinn fullnægjandi af úttektaraðila er nauðsynlegt að gefa greinargóðar skýringar á því hvernig hvert og eitt viðmið, sem á við starfsemi fyrirtækisins, er uppfyllt t.d. með tilvísun í gæðahandbók, öryggisáætlanir, myndir eða önnur gögn. Úttektaraðili mun fara yfir ákveðin atriði úr gátlistanum í vettvangsheimsókn.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***211-1*** | ***Öryggi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *211-1.1*  | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *211-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *211-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með starfsmönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *211-1.4* | Tryggt er að starfsmenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningi.  |  |  |  |
| *211-1.5* | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum.  |  |  |  |
| *211-1.6* | Til er skriflegt verklag um það hvernig ferðaskrifstofan kynnir sér öryggisáætlanir birgja og samstarfsaðila sem ekki eru í Vakanum. |  |  |  |
| *211-1.7* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |
| ***211-2***  | ***Samstarf við birgja/samstarfsaðila*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *211-2.1* | Til er skriflegt verklag um það hvernig kallað er eftir eða sannreynt að leyfi séu til staðar hjá birgjum og samstarfsaðilum varðandi gistingu, flutning og afþreyingu. |  |  |  |
| *211-2.2* | Almenn regla er að heimsækja birgja/samstarfsaðila til að kynnast starfsemi þeirra. |  |  |  |
| *211-2.3* | Ferðaskrifstofan er með skriflegt verklag um það hvernig bregðast skal við breytingum á vöru eða þjónustu sem veitt er af birgjum og/eða samstarfsaðilum. |  |  |  |
| *211-2.4* | Ferðaskrifstofan leggur áherslu á að eiga viðskipti við gististaði sem eru í Vakanum eða með aðra óháða viðurkennda gæðavottun. |  |  |  |
| *211-2.5* | Ferðaskrifstofan leggur áherslu á að eiga viðskipti við afþreyingaraðila sem eru í Vakanum eða með aðra óháða viðurkennda gæðavottun.  |  |  |  |
| *211-2.6* | 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. |  |  |  |
| *211-2.7* | Ferðaskrifstofan gerir kröfu til birgja/samstarfsaðila sem leggja til farartæki/ökutæki að þau standist gæðakröfur Vakans.  |  |  |  |
| *211-2.8* | Ferðaskrifstofan kynnir Vakann fyrir birgjum/samstarfsaðilum og hvetur innlenda samstarfsaðila til að verða sér úti um viðurkenningu Vakans eða annarra viðurkenndra gæðakerfa.  |  |  |  |