

Upplýsingamiðstöðvar

Sértæk gæðaviðmið nr. 222 - 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***222-1*** | ***Öryggi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir alla þjónustu þess gagnvart viðskiptavinum.  |  |  |  |
| *222-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *222-1.3*  | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með starfsmönnum á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert.  |  |  |  |
| *222-1.4*  | Tryggt er að starfsmenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningum. |  |  |  |
| *222-1.5* | Ferðaþjónustuaðilar sem bjóða upp á og framkvæma ferðir og eru kynntir eru á upplýsingamiðstöðinni hafa gert öryggisáætlanir. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er kannað. |  |  |  |
| ***222-2*** | ***Þjónusta og upplýsingagjöf***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-2.1* | Svarað er í síma með nafni upplýsingamiðstöðvarinnar. |  |  |  |
| *222-2.2* | Símtölum er svarað eins fljótt og kostur er á opnunartíma, símsvari tekur við ef ekki er svarað. |  |  |  |
| *222-2.3* | Upplýsingamiðstöðin er með símsvara utan opnunartíma, a.m.k. á íslensku og ensku, sem tilgreinir opnunartíma.  |  |  |  |
| *222-2.4* | Opnunartími er auglýstur og kemur skýrt fram utandyra og á heimasíðu.  |  |  |   |
| *222-2.5* | Upplýsingamiðstöðin er vel merkt utandyra. |  |  |  |
| *222-2.6* | Við upplýsingamiðstöðina er vel upplýst upplýsingatafla (má vera í glugga) til að þjóna ferðafólki eftir lokun. Upplýsingarnar þurfa að vera a.m.k. á íslensku og ensku. Þar er m.a.: 1. Opnunartími og neyðarnúmer.
2. Kort af svæðinu, þar sem því verður við komið.
3. Aðrar upplýsingar sem gagnast geta ferðamönnum.
 |  |  |  |
| *222-2.7* | Upplýsingamiðstöðin er skráð í gagnagrunn Ferðamálastofu. |  |  |  |
| *222-2.8* | Einungis eru veittar upplýsingar um fyrirtæki og aðila sem eru með tilskilin réttindi og leyfi.  |  |  |  |
| *222-2.9* | Veittar eru víðtækar upplýsingar um nærliggjandi svæði og landshluta. |  |  |  |
| *222-2.10* | Bæklingar frá öllum landshlutum, t.d. markaðsstofum landshluta, liggja frammi. |  |  |  |
| *222-2.11* | Bæklingar liggja frammi í vönduðum rekkum, fyllt er reglulega á og þeim haldið snyrtilegum. |  |  |  |
| *222-2.12* | Starfsmenn upplýsingamiðstöðvarinnar tala a.m.k. íslensku og ensku. |  |  |  |
| *222-2.13* | Hugað er að aðgengi og aðstöðu fyrir alla eins og kostur er. |  |  |  |
| *222-2.14* | Upplýsingamiðstöðin skal að lágmarki vera opin:1. September til maí - 4 tíma á dag að meðaltali.
2. Júní, júlí og ágúst - 8 tíma á dag að meðaltali.
 |  |  |  |
| *222-2.15* | Stjórnendur ganga úr skugga um að allar upplýsingar til ferðamanna sem eru til sýnis eða dreifingar á upplýsingamiðstöðinni séu vandaðar og áreiðanlegar.  |  |  |  |
| *222-2.16* | Ferðaþjónustuaðilum er ekki mismunað hvað aðstöðu varðar til að kynna þjónustu sína og alls hlutleysis er gætt við upplýsingagjöf. |  |  |  |
| *222-2.17* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu, t.d. bann við utanvegaakstri o.fl. |  |  |  |
| *222-2.18* | Réttar og uppfærðar upplýsingar um veður og færð eru sýnilegar gestum, sérstaklega skal huga að úrkomu og vindstyrk. |  |  |  |
| *222-2.19* | Ef rekstraraðili upplýsingamiðstöðvarinnar kemur að rekstri annarskonar ferðaþjónustu, s.s. skipulögðum ferðum eða gistingu, skal samkeppnisaðilum eftir sem áður gert kleift að kynna sína þjónustu. |  |  |  |
| *222-2.20*  | Ef rekstraraðili upplýsingamiðstöðvarinnar kemur að rekstri annarskonar ferðaþjónustu skal slíkt koma fram í afgreiðslu, á heimasíðu eða í öðru kynningarefni. |  |  |  |
| ***222-3*** | ***Aðstaða***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-3.1* | Hreinar snyrtingar ætlaðar almenningi eru á staðnum eða í innan við 500 metra fjarlægð frá upplýsingamiðstöð. |  |  |  |
| *222-3.2* | Góð lýsing er í og við upplýsingamiðstöðina.  |  |  |  |
| *222-3.3* | Sæti eru fyrir viðskiptavini í eða við upplýsingamiðstöðina.  |  |  |  |
| *222-3.4* | Upplýsingamiðstöðin er skýrt merkt sem þjónustustöð fyrir ferðamenn og notaðar eru viðeigandi vegmerkingar í samræmi við gildandi lög og reglur. |  |  |  |
| *222-3.5*  | Til eru skriflegar þrifa- og hreingerningaáætlanir bæði fyrir dagleg þrif og lengri tímabil. Áætlanirnar ná til allra rýma og svæða, jafnt innan sem utan dyra. |  |  |  |
| ***222-4*** | ***Menntun og þjálfun***  | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *222-4.1* | Starfsfólki er gefinn kostur á að sækja námskeið sem ætluð eru þeim sem starfa við upplýsingagjöf í ferðaþjónustu.  |  |  |  |
| *222-4.2* | Gagnagrunnur Ferðamálastofu hefur verið kynntur starfsfólki. |  |  |  |
| *222-4.3* | Starfsfólk getur útskýrt fyrir hvað Vakinn stendur og með hvaða hætti hann þjónar hagsmunum ferðamanna. |  |  |  |