

Ferðasalar dagsferða og ferðaskrifstofur

sem framkvæma eigin ferðir\*

****Sértæk gæðaviðmið nr. 230 - Gátlisti

2. útgáfa 2018

**Í 2. 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.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***230-1*** | ***Öryggi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *230-1.1* | Fyrirtækið er með skriflegar öryggisáætlanir sem ná yfir allar ferðir þess og þjónustu gagnvart viðskiptavinum. |  |  |  |
| *230-1.2* | Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega. |  |  |  |
| *230-1.3* | Farið er yfir öryggisáætlanir fyrirtækisins með leiðsögumönnum og öðru starfsfólki á hverju ári. Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |
| *230-1.4* | Tryggt er að starfsmenn, leiðsögumenn og bílstjórar starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningum. |  |  |  |
| *230-1.5* | Tryggt er að viðbragðsáætlanir séu ávallt með í ferðum. |  |  |  |
| *230-1.6* | Allir leiðsögumenn og bílstjórar geta auðveldlega náð sambandi við vaktstjóra/næsta yfirmann. |  |  |  |
| *230-1.7* | Tryggt er að bílstjórar og leiðsögumenn viti hvar og hvernig kalla ber eftir aðstoð ef eitthvað bjátar á t.d ef koma þarf bifreið á verkstæði, leita eftir aðstoð lögreglu eða heilsugæslu. |  |  |  |
| *230-1.8* | Fyrirtækið heldur skrá (nafnalista) um menntun, þjálfun og reynslu leiðsögumanna og bílstjóra sem fyrir það starfa, jafnt starfsmanna sem verktaka. |  |  |  |
| *230-1.9* | Hugað er að vinnuaðstöðu bílstjóra og leiðsögumanna og öryggi þeirra tryggt t.d:   1. Aðstaða fyrir vinnugögn og hlífðarföt. 2. Nægjanlegt fótarými. 3. Handfrjáls búnaður fyrir hljóðnema. 4. Öryggisbelti og baksýnisspeglar. |  |  |  |
| *230-1.10* | Til er skriflegt verklag um það hvernig ferðaskrifstofan kynnir sér öryggisáætlanir birgja og samstarfsaðila sem ekki eru í Vakanum. |  |  |  |
| *230-1.11* | Til er gátlisti um öryggisbúnað í ferðum t.d.:   1. Búnað til að veita fyrstu hjálp. 2. Fjarskiptabúnað. 3. Leiðsögutæki. 4. Aukafatnað. 5. Annað eftir aðstæðum í hverri ferð. |  |  |  |
| *230-1.12* | Fyrirtækið hefur sett sér skriflegar viðmiðunarreglur um hvenær beri að aflýsa ferð vegna veðurs. |  |  |  |
| ***230-2*** | ***Leyfismál og viðhald*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *230-2.1* | Öll farartæki hafa gilda aðalskoðun. |  |  |  |
| *230-2.2* | Öll farartæki ætluð til áætlunar- og hópferðaaksturs hafa staðist hópferðaleyfisskoðun. |  |  |  |
| *230-2.3* | Allir ökumenn hafa gild ökuskírteini og áritanir sem eiga við þær tegundir ökutækja sem þeir aka. |  |  |  |
| *230-2.4* | Haldin er ökumannaskrá sem sýnir númer ökuskírteinis allra ökumanna, áritanir og gildistíma. |  |  |  |
| *230-2.5* | Farartæki eru þrifin að innan og utan með fullnægjandi hætti samkvæmt skriflegum þrifaáætlunum. |  |  |  |
| *230-2.6* | Til er viðhaldsáætlun þar sem m.a. er fjallað um daglegar skoðanir sem ökumaður framkvæmir og vikulegar/mánaðarlegar athuganir sem viðhaldsteymi annast. Viðhaldsáætlun er aðlöguð að notkun og álagi. |  |  |  |
| ***230-3*** | ***Samstarf við birgja/samstarfsaðila*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *230-3.1* | Til er skriflegt verklag um það hvernig kallað er eftir eða sannreynt að leyfi séu til staðar hjá birgjum/samstarfsaðilum varðandi gistingu, flutninga og afþreyingu. |  |  |  |
| *230-3.2* | Almenn regla er að heimsækja viðkomandi birgja/samstarfsaðila til að kynnast starfsemi þeirra. |  |  |  |
| *230-3.3* | Ferðaskrifstofan er með skriflegt verklag um það hvernig bregðast skal við breytingum á vöru eða þjónustu sem veitt er af birgjum og/eða samstarfsaðilum. |  |  |  |
| *230-3.4* | Ferðaskrifstofan leggur áherslu á að eiga viðskipti við gististaði sem eru í Vakanum eða með aðra óháða viðurkennda gæðavottun. |  |  |  |
| *230-3.5* | Ferðaskrifstofan leggur áherslu á að eiga viðskipti við afþreyingaraðila sem eru í Vakanum eða með aðra óháða viðurkennda gæðavottun. |  |  |  |
| *230-3.6* | 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. |  |  |  |
| *230-3.7* | Ferðaskrifstofan gerir kröfu til birgja/samstarfsaðila sem leggja til farartæki/ökutæki að þau standist gæðakröfur Vakans. |  |  |  |
| *230-3.8* | Ferðaskrifstofan kynnir Vakann fyrir samstarfsaðilum og hvetur innlenda samstarfsaðila til að verða sér úti um viðurkenningu Vakans eða annarra viðurkenndra gæðakerfa. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***230-4*** | ***Umhverfi*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *230-4.1* | Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Þar sem þess er ekki kostur, s.s. að vetralagi, er forðast að aka um svæði þar sem náttúrufar er viðkvæmt sbr. gildandi lög um náttúruvernd. |  |  |  |
| *230-4.2* | Aðeins er ekið yfir vatnsföll á stöðum sem til þess eru ætlaðir og farið er út í ár og upp úr þeim þannig að komið sé í veg fyrir skemmdir á bökkum. |  |  |  |
| *230-4.3* | Fyrirtækið notar merkta áningarstaði þar sem unnt er. |  |  |  |
| *230-4.4* | Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi. |  |  |  |
| *230-4.5* | Allur úrgangur og/eða búnaður sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður. |  |  |  |
| *230-4.6* | Fyrirtækið hefur sett reglur um lausagang bifreiða. |  |  |  |
| *230-4.7* | Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu. |  |  |  |
| ***230-5*** | ***Menntun og þjálfun*** | ***Já*** | ***Á ekki við*** | ***Hvernig uppfyllt/skýringar*** |
| *230-5.1* | Leiðsögumenn hafa sérhæfða menntun t.d. viðurkennt leiðsögunám og/eða reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um. |  |  |  |
| *230-5.2* | Leiðsögumenn hafa lokið námskeiðinu *Fyrsta hjálp 1* (20 klst.) hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu skyndihjálparnámskeiði hjá viðurkenndum aðila og sækja upprifjunarnámskeið (4 klst.) á tveggja ára fresti. |  |  |  |
| *230-5.3* | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\* t.d. leiðsögumaður eða bílstjóri, hefur lokið námskeiðinu *Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR,)* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila, og sækir upprifjunarnámskeið á þriggja ára fresti. |  |  |  |
| *230-5.4* | A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir\* t.d. leiðsögumaður eða bílstjóri, hefur lokið námskeiðinu *Rötun* hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörg eða sambærilegu námskeiði hjá öðrum aðila. |  |  |  |
| *230-5.5* | Bílstjórar í ferðum um hálendið hafa haldgóða reynslu af akstri í óbyggðum:   1. Akstri á fjallaslóðum eða torfærum leiðum. 2. Þverun straumvatna. |  |  |  |
| *230-5.6* | Bílstjórar hljóta þjálfun í eftirfarandi:   1. Hvernig veita á farþegum upplýsingar. 2. Hvernig best er að stuðla að vellíðan og öryggi farþega.   Til er skrifleg lýsing á því með hvaða hætti þetta er gert. |  |  |  |

*\* Óbyggðir eru staðir eða svæði þar sem tekur a.m.k. tvær klst. að fá utanaðkomandi bjargir.*

*Ath. Að sumri eiga viðmið 230-5.3 og 230-5.4 ekki við um F-vegi.*