



Upplýsingamiðstöðvar

Sértæk gæðaviðmið nr. 222 - Gátlisti

4. útgáfa 2018

Drög til samþykktar

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.	x		Samþykkt af verkefnisstjórn Gestastofu Snæfellsness og stjórn Svæðisgarðsins Snæfellsness í janúar 2020.
222-1.2	Öryggisáætlanir eru endurskoðaðar a.m.k. árlega.	x		Endurskoðuð öryggisáætlun lögð fyrir af verkefnastjórn GS, fyrir stjórn og samþykkt á ársfundi fulltrúaráðs.
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.	x		Farið yfir þetta plagg á starfsmannafundum og við nýliðabjálfun
222-1.4	Tryggt er að starfsmenn starfi samkvæmt öryggisáætlunum fyrirtækisins. Kemur t.d. fram í ráðningar- eða verktakasamningum.	x		Farið yfir þetta plagg á starfsmannafundum og við nýliðabjálfun. Kemur fram í ráðningar- og verktakasamningum
222-1.5	Ferðabjónustuaðilar 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.	x		Ferðabjónustuaðilar sem kynna sig við Gestastofu Snæfellsness gera samstarfssamning við Svæðisgarðinn Snæfellsnes. Fyrir undirritun þess samnings fara ferðabjónustuaðilar og starfsmaður Svæðisgarðsins Snæfellsness yfir

				öryggisáætlun fyrirtækisins, sem lögð er með samningi inn í málaskrá Svæðisgarðsins.
222-2	<i>Þjónusta og upplýsingagjöf</i>	<i>Já</i>	<i>Á ekki við</i>	<i>Hvernig uppfyllt/skýringar</i>
222-2.1	Svarað er í síma með nafni upplýsingamiðstöðvarinnar.	x		Starfsmenn Gestastofu Snæfellsness svara í síma á opnunartíma
222-2.2	Símtölum er svarað eins fljótt og kostur er á opnunartíma, símsvari tekur við ef ekki er svarað.	x		Símsvari settur upp í jan 2020
222-2.3	Upplýsingamiðstöðin er með símsvara utan opnunartíma, a.m.k. á íslensku og ensku, sem tilgreinir opnunartíma.	x		
222-2.4	Opnunartími er auglýstur og kemur skýrt fram utandyra og á heimasíðu.	x		Opnunartími er á veggspjaldi í glerhurð (innri hurð að Gestastofu Snæfellsness á Breiðabliki). Allan sólarhringinn er opið á salernin.
222-2.5	Upplýsingamiðstöðin er vel merkt utandyra.	x		
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.: a. Opnunartími og neyðarnúmer. b. Kort af svæðinu, þar sem því verður við komið. c. Aðrar upplýsingar sem gagnast geta ferðamönnum.	x		
222-2.7	Upplýsingamiðstöðin er skráð í gagnagrunn Ferðamálastofu.	x		
222-2.8	Einungis eru veittar upplýsingar um fyrirtæki og aðila sem eru með tilskilin réttindi og leyfi.	x		
222-2.9	Veittar eru víðtækar upplýsingar um nærliggjandi svæði og landshluta.		x	Á Safe Travel vegg eru almennar öryggisupplýsingar. Starfsmenn eru vel þjálfaðir og reyna að greiða úr viðfangsefnum gesta..Að

				öðru leiti er Gestastofa Snæfellsness fyrir Snæfellsnes. Loforð okkar er þó aðeins að vera sérfræðingar í Snæfellsnesi
222-2.10	Bæklingar frá öllum landshlutum, t.d. markaðsstofum landshluta, liggja frammi.		x	
222-2.11	Bæklingar liggja frammi í vönduðum rekkum, fyllt er reglulega á og þeim haldið snyrtilegum.	x		
222-2.12	Starfsmenn upplýsingamiðstöðvarinnar tala a.m.k. íslensku og ensku.	x		
222-2.13	Hugað er að aðgengi og aðstöðu fyrir alla eins og kostur er.	x		
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.	x		Gestastofa Snæfellsness er opin alla daga ársins
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.	x		
222-2.16	Ferðaþjónustuaðilum er ekki mismunað hvað aðstöðu varðar til að kynna þjónustu sína og alls hlutleysis er gætt við upplýsingagjöf.	x		Starfsmannafundur, starfsmannaferðir, handbók, námskeið, almenn nýliðaþjálfun og símenntun
222-2.17	Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu, t.d. bann við utanvegaakstri o.fl.	x		Upplýsingar um ábyrga ferðaþjónustu á áberandi stað og í öllu kynningarefni Gestastofunnar
222-2.18	Réttar og uppfærðar upplýsingar um veður og færð eru sýnilegar gestum, sérstaklega skal huga að úrkomu og vindstyrk.	x		Safe Travel veggur
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.		x	

222-2.20	Ef rekstraraðili upplýsingamiðstöðvarinnar kemur að rekstri annarskonar ferðaþjónustu skal slíkt koma fram í afgreiðslu, á heimasíðu eða í öðru kynningarefni.		x	Svæðisgarðurinn Snæfellsnes er sjálfseignastofnun í atvinnurekstri og farvegur fyrir samstarf á Snæfellsnesi. Svæðisgarðurinn er ekki í rekstri ferðaþjónustu.
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.	x		Allan sólarhringinn, starfsmenn Gestastofunnar þrifa reglulega og skv. stöðlum
222-3.2	Góð lýsing er í og við upplýsingamiðstöðina.	x		
222-3.3	Sæti eru fyrir viðskiptavinum í eða við upplýsingamiðstöðina.	x		
222-3.4	Upplýsingamiðstöðin er skýrt merkt sem þjónustustöð fyrir ferðamenn og notaðar eru viðeigandi vegmerkingar í samræmi við gildandi lög og reglur.	x		
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.	x		
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.	x		
222-4.2	Gagnagrunnur Ferðamálastofu hefur verið kynntur starfsfólki.	x		
222-4.3	Starfsfólk getur útskýrt fyrir hvað Vakinn stendur og með hvaða hætti hann þjónar hagsmunum ferðamanna.		x	