



# SHAPE

Svæðisgarðurinn Snæfellsnes 2019

## Geststofa Snæfellsnes á Breiðabliki – Umhverfisstefna og - stjórnun Lokaskýrsla SHAPE verkefnis



Desember 2019

Kjartan Bollason, lektor við Ferðamáladeild Háskólans á Hólum

# Efnisyfirlit

1. <u>Inngangur</u>	3
1. <u>Umhverfisstefna fyrir gestastofu Snæfellsnes á Breiðabliki</u>	4
1. Umhverfisstefna – Leikreglur	4
2. Leikreglur – á hverju byggja þær?	5
3. Leikreglur fyrir fyrirtæki í ferðaþjónustu á Snæfellsnesi	6
4. Umhverfisstefnan	7
5. Umhverfisstefna - atriði sem setja á árlega í forgang	8
6. Umhverfisstefna - dæmi um hvernig má miðla henni	9
2. <u>Umhverfisstjórnun</u>	9
1. Gátlisti fyrir almenn gæðaviðmið	9
2. Gátlisti fyrir sértæk gæðaviðmið	10
3. Umhverfisstjórnun – gátlisti “Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu”	11
4. Umhverfisstjórnun árið 2019, út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans nr. 222	12
5. Umhverfisstjórnun árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu”	14
3. <u>Lokaorð</u>	16
4. <u>Viðauki A</u>	17
5. <u>Viðauki B</u>	23

# 1 Inngangur

Svæðisgarðurinn Snæfellsnes hefur s.l. þrjú ár tekið þátt í verkefni um sjálfbæra ferðaþjónustu á Norðurslóðum (SHAPE). Í verkefninu var lögð áhersla á skipulagningu, stjórnun, stýringu og framkvæmd áætlunar um ferðaþjónustuleið um viðkomandi svæðisgarð. Á Snæfellsnesi varð til þemaleið með ströndinni og strandmenningu sem megináherslu.

Árið 2019 hefur höfundur skýrslu verið í 20 % starfi við Shape verkefnið hjá Svæðisgarðinum Snæfellsnes. Þar hef ég unnið með Ragnhildi Sigurðardóttur framkvæmdastjóra. Svæðisgarðurinn Snæfellsnes ([www.snaefellsnes.is](http://www.snaefellsnes.is)) hefur að mínu mati, frá stofnun 2014, unnið brautryðjendastarf á sviði ábyrgtrar ferðaþjónustu. Það hefur líka verið mjög fróðlegt að fá að vinna með erlendum sérfræðingum í Shape verkefninu (<https://www.snaefellsnes.is/erlend-samvinna-1>) en flest svæðin sem ég hef heimsótt á árinu í lærdómsferðum eru Biosphere svæði, þ.e. Galloway and Southern Ayrshire (<http://www.gsabiosphere.org.uk/>), Wester Ross Biosphere (<https://www.wrb.scot/>), ásamt Nordhordland Biosphere í Noregi.

Haldnar voru vinnustofur með fyrirtækjum fyrstu og síðustu mánaði ársins 2019. Á vegum verkefnisins var farið í lærdómsferðir til Nordhordland, Noregi, Wester Ross og Galloway sýslna, Skotlandi og umhverfis Snæfellsnes. Markmið lærdómsferða var að safna upplýsingum, reynslu og hugmyndum til að þróa ferðaþjónustuvöru, þ.e. strandleið um Snæfellsness. Í þessari lokaskýrslu verður gerð grein fyrir vinnunni við umhverfisstefnu fyrir Gestastofu Snæfellsness á Breiðabliki.

## Norðurslóðaverkefnið Shape

8 þátttakendur:

6 “svæðisgarðar” / SHAs

2 háskólar

Svæðisgarðurinn Snæfellsnes (Ísland)  
Háskóli Heiða og Eyja (Skotlandi)  
Karella University (Finnlandi)  
North Karelia (Finnlandi)  
Southern Uplands Partnership (Skotlandi)  
Nordhordland (Noregi)  
Kujalleq (Grænlandi)  
Wester Ross (Skotlandi)



# 1 Inngangur

Gestastofa Snæfellsness á Breiðabliki er hlið að Snæfellsnesi. Þar geta gestir fengið margvíslegar upplýsingar frá þjálfuðu starfsfólki. Af veggspjöldum og bæklingum frá þeim fjölmörgu fyrirtækjum sem bjóða upp á afþreyingu og af tölvuskjám sem gefa vísbendingu um hverju má búast við á þessum áfangastað. Gestir hafa einnig aðgang allan sólarhringinn að salernum, sem greitt er fyrir aðgang að. Í gestastofunni er öryggiskort sem sýnir örugga ferðahegðun og staði þar sem þarf að sýna sérstaka gát. Upplýsingaveggur frá Safetravel Iceland sýnir veður og ástand á vegum og aðrar upplýsingar sem Landsbjörg vill koma á framfæri.

Félagsheimilið Breiðablik er í eigu Eyja-og Miklaholtshrepps og hluti hússins er áfram notaður sem samkomuhús íbúa, þar eru líka skrifstofur, vottað eldhús og fundaaðstaða. Samstarfssamningur er í gildi á milli Svæðisgarðsins Snæfellsness og Eyja-og Miklaholtshrepps um Gestastofu Snæfellsness.

Hluti rýmisins var eftir útboð leigður út til einkahlutafélags sem heldur utan um markað með handverk, mat og aðrar afurðir af Snæfellsnesi. Í stóra salnum er kort á gólfinu af Snæfellsnesi sem gefur gesti sjónrænt til kynna hvar við komandi er staddur á Snæfellsnesi og fjarlægð til áfangastaða. Í stóra salnum eru líka settar upp mismunandi sýningar, sem varpa ljósi á menningu svæðisins. Sumarið 2019 voru lýsing á marskonar listaverkum sem voru til sýnis innan og utandyra um allt Snæfellsnes. Þetta var nr. 3 Umhverfing - stærsta myndlistarsýning sem hingað til hefur verið haldin á Íslandi, fjöldi verka eftir 71 listamann sem allir tengdust Snæfellsnesi og gerðu grein fyrir þeirri tengingu á Breiðabliki..

Gestastofan sýnir þannig menningar- og náttúruarfleifð á öllu Snæfellsnesi og umhverfisstefnan á að endurspegla það.

Gestastofan leggur áherslu á að kynningarefni sé á íslensku ekki síður en á ensku. Þar með er tryggt að náð sé til íslenskra ferðamanna og íbúa svæðisins.

Gestastofan er enn í þróun og nú er m.a. unnið að frekari mótun útisvæðis. Markmiðið með gestastofunni er að stjórna og stýra ferðaþjónustu á Snæfellsnesi, svo hún verði ábyrg, taka vel á móti gestum og fræða þá um náttúru og menningu auk allrar þeirrar þjónustu sem er í boði á Snæfellsnesi. Stóru sameiginlegu skilaboðin eru að það er margt spennandi í boði og á Snæfellsnesi þarf að velja (og koma svo aftur) eða dvelja og njóta.



Mynd 1: Teikning að gestastofu.

## 2.1 Umhverfisstefna fyrir gestastofu Snæfellsnes á Breiðabliki – Leikreglur

Umhverfisstefna Gestastofu byggir á ýmsum mismunandi þáttum. Gæða- og umhverfisviðmið Vakans er þar stór þáttur (fjallað um í kafla 3) en jafnframt þarf að hafa í huga ýmislegt annað sem mætti kalla leikreglur. Þetta eru þá reglur sem hægt er að miða við þegar unnið er að mótun umhverfistefnu, val á atriðum til að setja í forgang og ekki síst til að nota við miðlun á umhverfistefnu og – starfi sem samfélagið á Snæfellsnesi stendur að og sem gestastofan leggur áherslu á að kynna.

Leikreglur eru viðmið sem fyrirtæki ættu að hafa í huga í sínu umhverfisstarfi við þróun ferðavöru. Leikreglur þarf að draga saman á skýran og hnitmiðaða máta. Þær þarf að vinna út frá ákveðnum viðmiðum sem hér verður fjallað um. Jafnframt tengjast þær við umhverfisstefnu Svæðisgarðs og Earthcheck. Þessi viðmið eru:

- I. Siðareglur Vakans
- II. Viðmið um ábyrga ferðþjónustu
- III. Gæða- og umhverfisviðmið Vakans
- IV. Viðmið um vistvæna ferðþjónustu

Markmið leikreglna er að tryggja ákveðið gæðaviðmið fyrirtækja sem starfa á Snæfellsnesinu og að unnið sé út frá markmiðum um sjálfbærni. Það getur verið í höndum Svæðisgarðs Snæfellsnes að þróa slíkar leikreglur, þar sem tryggt er virkt samráð við fyrirtæki á.



Rekaviður – lífrænt, nýtanlegt



Annar reki – að mestu plast – mengar og er hættulegur umhverfinu.

Dæmi um hvernig má vinna út frá viðmiðum um ábyrgða ferðþjónustu (II) er strandhreinsun sem Svæðisgarður skipulagði í júní 2019.

Hægt er að miðla því efni – rafrænt – inni skjám gestastofunnar, ásamt því að dreifa því um samfélagsmiðla.

Rafrænt kynningarefni sýnir þar með eftirfarandi: Ábyrga ferðþjónustu í framkvæmd.

Framsetning miðar við að segja áhugaverða sögu – með skýru skipulagi og boðskap.

Valdar eru myndir, myndskreið og texti sem gestur getur tengt við.

Leikreglur geta þannig sett skýran ramma sem allir geta unnið eftir.

## 2.2 Leikreglur – á hverju byggja þær?

### I. Siðareglur Vakans - <https://www.vakinn.is/is/um-vakann/sidareglur>

- Þegar mótaðar siðareglur sem aðstoða fyrirtæki við stefnu er snýr að umhverfi og samfélagi
- Aðstoða við að fylgja eftir og viðhalda gæðum
- Styðja við viðleitni fyrirtækis til að taka upp umhverfis- og gæðastjórnunarkerfi Vakans

### II. Viðmið um ábyrga ferðapjónustu - <http://www.icelandtourism.is/verkefni/abyrg-ferdathjonusta/>

- Verkefni á vegum íslenska ferðaklasans sem gefur fyrirtækjum skýrar ramma til að takast á við samfélagslega ábyrgð og þar með tengsl sín við sitt nærumhverfi
- Markviss leið til að tryggja góð samskipti fyrirtækis og nærsamfélags

### IV. Viðmið um vistvæna ferðapjónustu (e. ecotourism) – reglur “leave no traces” - <https://lnt.org/why/7-principles/>

- Bandarísk samtök sem sett hafa sama reglur og kynningarefni um hvernig búa má til ferðavöru úti í náttúrunni sem varðveitir hana.
- Einfaldar og skýrar reglur sem m.a. henta mjög vel fyrirtækjum sem bjóða upp á lifandi leiðsögn.
- Tengjast aðferðum um náttúrutúlkun, sem er aðferð í leiðsögn sem hentar mjög vel til að tengja gesti við sjálfan sig og náttúruna í gegnum öll skilningarvitin (hlustun, sýn, lykt, bragð og snerting)



Með því að rýna í viðmið um vistvæna ferðapjónustu má m.a. finna leiðir til að túlka náttúruna á þann hátt að gestur nái að tengja og skapi þannig virðingu fyrir náttúrunni.

Með því að sýna svo hvernig samfélagið á staðnum umgengst náttúruna má gefa gestingum góða fyrirmynd og um leið hvetja íbúa áfram.

## 2.3 Leikreglur fyrir fyrirtæki sem taka þátt í strandleið um Snæfellsnes

Markmið leikreglna er að tryggja ákveðin gæðaviðmið fyrirtækja sem starfa á Snæfellsnesi og að unnið sé út frá markmiðum um sjálfbærni. Hér má sjá dæmi um hvernig leikreglur fyrir fyrirtæki sem taka þátt í þróun þemaleiðarinnar **strandleið um Snæfellsnes** gætu litið út:

### Fyrirtæki þurfa að uppfylla eftirfarandi viðmið:

1. Er staðsett á Snæfellsnesi
2. Er með útsýni til strandar eða er í námunda við strönd (á við gististað, veitingarstað eða kaffihús)
3. Uppfyllir öll lög fyrir sína starfsemi
4. Hefur gild starfsleyfi
5. Býður upp á upplifun sem tengir gesti við ströndina og strandmenningu
  1. Sjávarfang
  2. Saga er tengist strandmenningu – skrifuð niður á skilti eða á matseðli, lifand leiðsögn
  3. Afþreying úti í náttúrunni
6. Upplifunin beitir aðferðum náttúrutúlkunar og þarf að virkja allavega 2 af 5 eftirfarandi skilningarvitum: Sjón, heyrn, lyktarskyn, bragð og snertingu
7. Upplifun fer fram a.m.k. að hluta við ströndina
8. Við útfærslu á upplifun skulu hafðar til hliðsjónar hinar sjö meginreglur “Leave no traces” samtakanna, þ.e.:
  1. Skipulegðu fyrirfram og undirbúðu, þannig tryggir þú m.a. góða umgengni við náttúru svæðis, ert undirbúinn fyrir veðrið o.fl. sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/plan-ahead-and-prepare/>
  2. Gakktu á stígum og tjaldaðu á svæðum (ef við á) sem þola álagið, sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/travel-camp-on-durable-surfaces/>
  3. Gakktu rétt frá öllum úrgangi sem verður til og umfram allt reyndu að takmarka allar umbúðir sem notaðar eru, sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/dispose-of-waste-properly/>
  4. Skildu eftir það sem þú finnur, þ.e. ekki tína plöntur, steina eða annað sem þú sérð. Taktu frekar myndir og eigðu minninguna, sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/leave-what-you-find/>
  5. Ef þú kveikir bál, passaðu að skilja engin ummerki eftir og ekki kveikja bál þar sem það veldur skaða á gróðri, sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/minimize-campfire-impacts/>
  6. Berðu virðingu fyrir villtum dýrum. Hafðu m.a. í huga að nálgast villt dýr hægt og ekki fara of nálægt, þar með ert þú ekki að trufla dýrin og um leið er ólíklegra að þau fari burt og þú náir ekki að skoða þau, sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/respect-wildlife/>
  7. Taktu tillit til annarra gesta: Forðastu t.d. að skapa hávaða, því flestir koma jú til að upplifa kyrrð og/eða þau hljóð sem náttúran sjálf skapar. Sjá: <https://lnt.org/why/7-principles/be-considerate-of-other-visitors/>

## 2.4 Umhverfisstefna fyrir gestastofu Snæfellsnes á Breiðabliki

### *Umhverfisstefnan*

Gestastofa Snæfellsnes er staðsett í samkomuhúsinu Breiðabliki, sem hefur frá upphafi (húsið reist 1947, nýrri hluti frá 1972) þjónað því hlutverki að taka á móti gestum úr héraði og utan. Gestastofan tekur á móti innlendum sem erlendum ferðamönnum og veitir upplýsingagjöf um upplifun og öryggi í ferðalögum um allt Snæfellsnesið.

Gestastofan er einnig markaðstorg þar sem handverk og matur úr héraði er boðin til sölu. Rekstur og viðhald hússins er í höndum heimamanna, Eyja- og Miklaholtshrepps. Gestastofunni er annað um náttúru og samfélag og setur sér umhverfisstefnu um rekstur og viðhald með alla þrjá þætti sjálfbærni í huga, þ.e. samfélags, efnahags og umhverfis.

Markmið okkar er að nota auðlindir skynsamlega og bjóða gestum okkar upp á umhverfis- og félagslega ábyrga þjónustu og vörur.

*Gestastofan hyggst framfylgja stefnu í verki með því að:*

- I. Gera gesti okkar meðvitaða um skuldbindingu okkar gagnvart umhverfi og samfélagi og veita upplýsingar um það hvernig þeir geta lagt sitt af mörkum.
- II. Veita birgjum upplýsingar um sjálfbærnimarkmið okkar og óska eftir stuðningi við að ná markmiðunum.
- III. Fræða gesti okkar um ávinning af umhverfis- og samfélagslegri ábyrgð.
- IV. Sýna stöðugt ábyrgð í verki gagnvart umhverfi og samfélagi.
- V. Velja árlega ákveðin atriði í forgang í rekstrinum

Gestastofan mun notast við gátlista frá gæða- og umhverfisstjórnunarkerfi Vakans til að halda utan um framfylgd umhverfisstefnu, sjá umfjöllun í kafla 3.



## 2.5 Umhverfisstefnan – atriði sem setja á í forgang - 2019/2020

### *Í forgangi 2019 / 2020*

1. Upplýsa og fræði gesti um náttúru og samfélag Snæfellsnes – kynningarefni um Earthcheck, um þátttöku samfélags í norrænni strandhreinsun.
2. Bjóða upp á mat og vöru úr héraði - markaður á staðnum þar sem matvara úr héraði er til sölu.
3. Forðast að menga land, loft og vatn – notkun vistvænna efna við öll þrif.
4. Draga úr myndun úrgangs og sorps. – vatn í plastflösku EKKI til sölu.
5. Tryggja notkun vistvænna efna við viðhald og rekstur - Við smíði var notað vistvænt lakk, gólfefni endurslípað, vistvæn málning.
6. Notast við vistvæna orku við rekstur byggingar - vatnsaflsorka til lýsingar og hitunar.
7. Forðast að ganga á náttúrulegar, óendurnýjanlegar auðlindir - vistvæn orka til upphitunar og lýsingar, val á efni fyrir byggingu miðast við að endast sem lengst og hægt sé að endurnota eða – nýta, notuð húsgögn keypt/fengin.
8. Stuðla að því að sem mestur ábati verði eftir á þeim svæðum þar sem hann verður til - ráðning heimamanna, markaður eingöngu með vörur úr héraði, rekstur og eignarhald á vegum heimamanna.]
9. Veita heimamönnum forgang að störfum.

## 2.6 Umhverfisstefna - dæmi um hvernig má miðla henni

Ein af megin áherslum í starfsemi gestastofu Snæfellsness er að sýna og segja gestum hvað samfélagið er að gera til að ná sjálfbærni. Það gerir það með því að reyna að vera fyrirmynd um hvernig eigi að reka byggingu, hvernig nota megna náttúruauðindir á sjálfbæran máta og með því að kynna þetta fyrir gestinum á áhugaverðan hátt.

Árið 2019 var þetta gert að hluta til með því t.d. að búa til kynningarefni á stórum skjám inni í gestastofunni sem sýndi hvað samfélagið hefur verið að gera og hyggst gera. Eitt dæmi var kynning á umhverfisstjórnunarkerfi Earthcheck sem vottað hefur samfélögin fimm á Snæfellsnesi í 10 ár.

**I SHOP LOCAL**  
*I Invest in my community*  
I LOVE MY LOCAL ARTISANS  
**I EAT FRESH**  
I CAN ASK AN EXPERT  
*I enjoy getting to know my neighbors*  
I CHOOSE QUALITY OVER QUANTITY  
**I VISIT THE FARM MARKET**  
*I Find value in the cost*  
I WORRY ABOUT OUR FUTURE GENERATIONS  
**I LOVE HANDMADE**  
I'M SAVING THE ENVIRONMENT  
*I Support independent artists & crafters*  
I BUY FROM A FAMILY OVER A CORPORATION  
**IM PROUD TO KEEP OUR LOCAL ECONOMY GOING STRONG**

*Dæmi um kynningarefni sem mætti nota til að hvetja íbúa og gesti til að kaupa mat og handverk úr héraði:*

Norræni strandhreinsunardagurinn. Dæmi um það sem samfélagið gerir til að hreinsa til í sínu umhverfið og má um leið nota vekja athygli íbúa og gesta á mikilvægi þess að draga úr neikvæðum áhrifum manna:



# 3.1 Umhverfisstjórnun – gátlisti fyrir almenn gæðaviðmið

Umhverfisstefnan er byggð á viðmiðum frá Vakanum - staðli Ferðamálaráðs fyrir gæða- og umhverfisstjórnunarkerfi.

Vakinn staðallinn birtir viðmið og gátlista sem eru öllum opnir. Fyrirtæki eiga þess kost að fá vottun byggð á þessum viðmiðum.

Þar sem þessi staðall er búinn til og kynntur af Ferðamálastofu sem hluti af stefnumótun íslenskra stjórnvalda er það augljós að miða við hann þegar umhverfisstefna er sett í framkvæmd.

Hér má sjá hluta af almennum gæðaviðmiðunum nr. 200, ferðaþjónusta önnur en gisting. Gæðaviðmiðin samstanda af fjórum þáttum:

1. Upplýsingagjöf og aðstaða
2. Stjórnun og mannauðsmá
3. Öryggi og ábyrgð
4. Umhverfismál

Hér til hliðar sést sá hluti er snýr að umhverfismálum. Hann er stuttur enda vísar hann til annars gátlista – Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu”, sjá umfjöllun síðar í skýrslu.

Heimild:

<https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/vidmid>

4. Umhverfismál	
200-4.1* <sup>1</sup>	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“. <ul style="list-style-type: none"><li>○ Aðgerðir eru útskýrðar, tímasettar og með skráðum ábyrgðaraðilum.</li><li>○ Áætlunin er endurskoðuð a.m.k. annað hvert ár og starfsfólk er upplýst um hana</li></ul>
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* <sup>2</sup>	Boðið er upp á aðstöðu fyrir gesti/viðskiptavinum í sameiginlegu rými, til að flokka og skila af sér úrgangi í a.m.k. eftirtöldum flokkum: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Skilgjaldsskyldar drykkjarumbúðir.</li><li>b. Pappír, pappi og plast.</li><li>c. Almennt sorp.</li></ul> 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: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Lífrænan úrgang.</li><li>b. Rafhlöður og spilliefni.</li><li>c. Málma.</li><li>d. Gler.</li></ul> Skýrar verklagsreglur gilda fyrir starfsfólk um flokkun og aðra meðferð úrgangs.

## 3.2 Umhverfisstjórnun – gátlisti fyrir sértæk gæðaviðmið

Vakinn birtir einnig viðmiðanir og gátlista sem eru sértækir fyrir tegund afþreyingar, svo sem upplýsingamiðstöð.

Viðmiðin eru þar með sértæk fyrir reksturinn en hafa ekki sérstakan kafla um umhverfismál þar sem það er hluti af hinum almennum gæðalista

Hér má sjá sértækan gæðaviðmið fyrir upplýsingamiðstöðvar. Þessi sértæki gátlisti inniheldur fjóra flokka viðmiða (flokkur 2 birtist hér):

- 222-1 Öryggi
- 222-2 Þjónusta og upplýsingagjöf
- 222-3 Aðstaða
- 222-4 Menntun og þjálfun

Þar sem þessi sérstöku gæðaviðmið eru fyrir upplýsingamiðstöðvar er aðaláherslan lögð á þjónustu og upplýsingar eða 20 af 33 atriðum.

Heimild:

<https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/vidmid>

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.

## 3.3 Umhverfisstjórnun – gátlisti “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

Eins og áður sagði vísa almennu gæðaviðmiðun nr. 200 - í þeim hluta er snýr að umhverfismálum - í gátlistann “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”.

Það er langur og ítarlegur gátlisti sem skiptist í 8. flokka:

1. Stefnumótun og starfshættir
2. Innkaup og auðlindir
3. Orka
4. Úrgangur
5. Náttúruvernd
6. Samfélag
7. Birgjar og markaður
8. Upplýsingar til viðskiptavina

Í lokin kemur svo aðgerðaráætlun en fyrirtæki þarf að grípa til a.m.k. 6 mismunandi aðgerða (mega ekki koma úr sama flokki) til að ná lágmarksviðunum. Aðgerðaráætlun þarf að endurskoða árlega og setja sér ný markmið.

Hér til hliðar má sjá flokk 2 – innkaup og auðlindir.

Heimild:

<https://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/umhverfi/gatlisti>

2. Innkaup og auðlindir	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaráætlun	Skýringar/athugasemdir
2.1. Þróa og taka upp innkaupastefnu sem stuðlar að sjálfbærni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2. Huga að líftímakostnaði við innkaup og aðrar ákvarðanir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3. Kaupa vörur úr nágrenninu frekar en aðrar vörur til sömu nota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4. Skipuleggja pantanir og innkaup til að fækka ferðum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5. Velja vörur án umbúða, í sem minnstum umbúðum, stórumbúðum eða umbúðum sem hægt er að endurnota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.6. Forðast kaup á einnota vörum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.7. Nota efni sparlega og draga úr notkun eiturefna, þ.m.t. hreinsiefna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.8. Kaupa umhverfismerkta eða lífrænt vottaða vöru þar sem það er mögulegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.9. Kaupa "Fairtrade" vörur (sanngjarnir viðskiptahættir) ef kostur er.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.10. Setja upp vatnssparandi tæki og búnað.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.11. Draga úr vatnsnotkun, láta vatn aldrei renna að óþörfu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.12. Þjóða kranavatn fremur en flöskuvatn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.13. Nota vistvæn byggingarefni og aðferðir við framkvæmdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.16.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 3.4 Umhverfisstjórnun – starfsemin árið 2019

### Út frá sértækum gæðaviðmiði Vakans nr. 222

Hér verður dregið fram hvað gert hefur verið á starfsárinu 2019. Notast er við tvo gátlista til að sýna hvað hefur verið gert og hvað er sett í aðgerðaráætlun og þarf að framkvæma á árinu 2020. Fyrst verður vinnan sett fram út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans fyrir upplýsingamiðstöðvar nr 222 og svo verðar vinnan sett fram út frá gátlistanum “Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu”

Hér verða dregin fram nokkur dæmi úr sértækum gæðaviðmiðum Vakans fyrir upplýsingamiðstöðvar nr 222, en í viðauka A kemur fram öll vinnan.

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 nýliðaþjálfun
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 nýliðaþjálfun. Kemur fram í ráðningar- og 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.	x		Ferðaþjónustuaðilar sem kynna sig við Gestastofu Snæfellsness gera samstarfssamning við Svæðisgarðinn Snæfellsnes. Fyrir undirritun þess samnings fara ferðaþjónustuaðilar og starfsmaður Svæðisgarðsins Snæfellsness yfir öryggisáætlun fyrirtækisins, sem lögð er með samningi inn í málaskrá Svæðisgarðsins.

## 3.4 Umhverfisstjórnun – starfsemin árið 2019

### Út frá sértækum gæðaviðmiði Vakans nr. 222

Nokkur dæmi úr sértækum gæðaviðmiðum Vakans fyrir upplýsingamiðstöðvar nr 222, en í viðauka A kemur fram öll vinnan.

222-2	<i><b>Þjónusta og upplýsingagjöf</b></i>	<i><b>Já</b></i>	<i><b>Á ekki við</b></i>	<i><b>Hvernig uppfyllt/skýringar</b></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.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnunartími og neyðarnúmer.</li> <li>• Kort af svæðinu, þar sem því verður við komið.</li> <li>• Aðrar upplýsingar sem gagnast geta ferðamönnum.</li> </ul>	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 þjálfðir 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

## 3.5 Umhverfisstjórnun – starfsemin árið 2019

### Út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu”

Hér verða dregin fram nokkur dæmi úr gátlista Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu.

Í viðauka B kemur fram öll vinnan.

1. Stefnumótun og starfshættir	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
1.1. Semja y rlyngu með áherslu á sjálfbæra ferðaþjónustu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Umhverfisstefnan skrifuð
1.2. Kynna sýn og stefnu fyrirtækisins fyrir starfsfólki.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Námskeið 13. júní, 2019
1.3. Endurskoða þessa sýn og stefnu reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.4. Hvetja starfsfólk til að láta í ljós skoðanir sínar og hugmyndir í umhver svernd og samfélagslegri ábyrgð.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Á fundum og námskeiðum
1.5. Styrkja umhver svitund starfsmanna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Á fundum og námskeiðum
1.6. Meta fjárhagslega frammistöðu fyrirtækisins reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.7. Meta umhver slega frammistöðu fyrirtækisins reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.8. Meta samfélagslega frammistöðu fyrirtækisins reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.9. Setja markmið og gefa út skýrslu um frammistöðu í umhver smálum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



## 3.5 Umhverfisstjórnun – starfsemin árið 2019

### Út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

Nokkur dæmi úr gátlista Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”, en í viðauka B kemur fram öll vinnan.

2. Innkaup og auðlindir	Parfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
2.1. Þróa og taka upp innkaupastefnu sem stuðlar að sjálfbærni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gert fyrir hreinsunarefni
2.2. Huga að líftímakostnaði við innkaup og aðrar ákvarðanir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Endurnotuð húsgögn keypt
2.3. Kaupa vörur úr nágrenninu frekar en aðrar vörur til sömu nota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vottað hreinsunarefni ekki til Sölu í nágrenninu
2.4. Skipuleggja pantanir og innkaup til að fækka ferðum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5. Velja vörur án umbúða, í sem minnstum umbúðum, stórumbúðum eða umbúðum sem hægt er að endurnota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.6. Forðast kaup á einnota vörum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.7. Nota efni sparlega og draga úr notkun eiturefna, þ.m.t. hreinsiefna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.8. Kaupa umhverfismerкта eða lífrænt vottaða vöru þar sem það er mögulegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Allt hreinsunarefni sem Notað er, er vottað
2.9. Kaupa "Fairtrade" vörur(sanngjarnir viðskiptahættir) ef kostur er.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.10. Setja upp vatnssparandi tæki og búnað.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.11. Draga úr vatnsnotkun, láta vatn aldrei renna að óþörfu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.12. Þjóða kranavatn fremur en flöskuvatn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vatnsbrúsar til sölu, hægt að Fylla á þá á staðnum
2.13. Nota vistvæn byggingarefni og aðferðir við framkvæmdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vistvænt lakk á endurnotað parkett Þegar samkomuhús var lagfært
2.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.16.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 4 Lokaorð

Þessi skýrsla dregur saman helstu atriði sem unnið var að í SHAPE verkefni á árinu 2019 er snerta umhverfistefnu og framkvæmd hennar fyrir gestastofu Snæfellsnes á Breiðabliki.

Sett var saman einföld og skýr umhverfisstefna sem auðveldlega má tengja við gátlista frá gæða- og umhverfistjórnunarkerfi Vakans. Hægt er að vinna eftir þeim gátlista hvort sem Svæðisgarðurinn Snæfellsnes ákveður að fá vottun út frá þeim staðli eður ei.

Þær leikreglur sem hér eru kynntar snúa að því hvernig gestastofan getur sinnt sínu hlutverki gagnvart samfélagi og náttúru. Hugmyndin að leikreglunum er að koma á framfæri þeim viðmiðum sem gagnlegt er að fara eftir. Slíkar leikreglur verða þó ekki til í tómarúmi og þarfnast umræðu og rýni frá öllu starfsfólki gestastofunnar og einnig er gagnlegt að íhuga hvernig birgjar og fyrirtæki á svæðinu skynja og skilja slíkar leikreglur.

Gestastofa Snæfellsnes á Breiðabliki sinnir bæði grunnþörfum ferðamanna um salerni og upplýsingar og þörfum heimamanna til að hafa áfram virkt samkomuhús. Því er það mikilvægt að gestastofan sinni sínu verki bæði á íslensku og erlendum tungumálum. Gestastofan er um leið tækifæri til að átta sig á hvernig ferðamenn koma til Snæfellsnes og hverju gestir sækjast eftir. Gestastofan er hlið inn á Snæfellsnes en einnig vettvangur fyrir starfsemi sveitarfélagsins Eyja-og Miklaholtshrepps og íbúa þess.

Gestastofan getur því verið ein leiðin til að efla Snæfellsnes, ferðaþjónustu og aðra starfsemi fyrirtækja á svæðinu.

## 5 Viðauki A – liður 222-1 öryggi

Umhverfisvinna árið 2019, út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans nr. 222 fyrir upplýsingarmiðstöðvar

GESTASTOFA Snæfellsness 2020

### 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.

## 5 Viðauki A – liður 222-2 þjónusta og upplýsingagjöf

Umhverfisvinna árið 2019, út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans nr. 222 fyrir upplýsingarmiðstöðvar

222-2	Þjónusta og upplýsingagjöf	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
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

## 5 Viðauki A – liður 222-2 þjónusta og upplýsingagjöf framhald

Umhverfisvinna árið 2019, út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans nr. 222 fyrir upplýsingarmiðstöðvar

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		Starfsmannafundir, starfsmannaferðir, handbók, námskeið, almenn nýliðþjálfun 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.

## 5 Viðauki A – liður 222-3 aðstaða

Umhverfisvinna árið 2019, út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans nr. 222 fyrir upplýsingarmiðstöðvar

<b>222-3</b>	<b>Aðstaða</b>	<b>Já</b>	<b>Á ekki við</b>	<b>Hvernig uppfyllt/skýringar</b>
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 viðskiptavini 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		

## 5 Viðauki A – liður 222-4 menntun og þjálfun

Umhverfisvinna árið 2019, út frá sértækum gæðaviðmiðum Vakans nr. 222 fyrir upplýsingarmiðstöðvar

<b>222-4</b>	<b>Menntun og þjálfun</b>	<b>Já</b>	<b>Á ekki við</b>	<b>Hvernig uppfyllt/skýringar</b>
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	

## 6 Viðauki B – 1. Stefnumótun og starfshættir

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

1. Stefnumótun og starfshættir	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
1.1. Semja y rlysingu með áherslu á sjálfbæra ferðapjónustu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Umhverfisstefnan skrifuð
1.2. Kynna sýn og stefnu fyrirtækisins fyrir starfsfólki.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Námskeið 13. júní, 2019
1.3. Endurskoða þessa sýn og stefnu reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.4. Hvetja starfsfólk til að láta í ljós skoðanir sínar og hugmyndir í umhver svernd og samfélagslegri ábyrgð.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Á fundum og námskeiðum
1.5. Styrkja umhver svitund starfsmanna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Á fundum og námskeiðum
1.6. Meta fjárhagslega frammistöðu fyrirtækisins reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.7. Meta umhver slega frammistöðu fyrirtækisins reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.8. Meta samfélagslega frammistöðu fyrirtækisins reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.9. Setja markmið og gefa út skýrslu um frammistöðu í umhver smálum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2019 fyrsta starfsárið, gert 2020
1.10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



## 6 Viðauki B – 2. Innkaup og auðlindir

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

2. Innkaup og auðlindir	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
2.1. Þróa og taka upp innkaupastefnu sem stuðlar að sjálfbærni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gert fyrir hreinsunarefni
2.2. Huga að líftímakostnaði við innkaup og aðrar ákvarðanir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Endurnotuð húsgögn keypt
2.3. Kaupa vörur úr nágrenninu frekar en aðrar vörur til sömu nota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vottað hreinsunarefni ekki til Sölu í nágrenninu
2.4. Skipuleggja pantanir og innkaup til að fækka ferðum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5. Velja vörur án umbúða, í sem minnstum umbúðum, stórumbúðum eða umbúðum sem hægt er að endurnota.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.6. Forðast kaup á einnota vörum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.7. Nota efni sparlega og draga úr notkun eitrefna, þ.m.t. hreinsiefna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.8. Kaupa umhverfismerkta eða lífrænt vottaða vöru þar sem það er mögulegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Allt hreinsunarefni sem Notað er, er vottað
2.9. Kaupa "Fairtrade" vörur (sanngjarnir viðskiptahættir) ef kostur er.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.10. Setja upp vatnssparandi tæki og búnað.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.11. Draga úr vatnsnotkun, láta vatn aldrei renna að óþörfu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.12. Þjóða kranavatn fremur en flöskuvatn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vatnsbrúsar til sölu, hægt að Fylla á þá á staðnum
2.13. Nota vistvæn byggingarefni og aðferðir við framkvæmdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vistvænt lakk á endurnotað parkett Þegar samkomuhús var lagfært
2.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.16.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 6 Viðauki B – 3. Orka

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

3. Orka	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
3.1. Viðhalda kæli- og hitakerfum vel og reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2. Viðhalda loftræstikerfum vel og reglulega og nota þau í hófi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3. Mæla og skrá orkunotkun reglulega miðað við flatarmál, rúmmál, nýtingarhlutfall eða fjölda gesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. Gera áætlun um minnkandi orkunotkun með hliðsjón af mælingum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.5. Nota orkusparandi lýsingu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.6. Kaupa orkunýtin tæki og búnað (skoða orkumerkingar).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.7. Slökkva á ljósum, tækjum og búnaði sem ekki er í notkun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.8. Þjálfa bílstjóra í vistakstri.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.9. Viðhalda ökutækjum reglulega.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.10. Fylgjast með þróun á nýju eldsneyti og nýta sér það eftir föngum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.11. Stuðla og hvetja til vistvæns ferðamáta starfsmanna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.12. Stuðla að vistvænum flutningum á vöru, samnýtingu ferða o.s.frv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.13.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 6 Viðauki B – 4. Úrgangur

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

4. Úrgangur	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
4.1. Gera áætlun um aðgerðir til að draga úr myndun úrgangs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Moltugerð er í skoðun
4.2. Endurnota pappír og pappa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3. Reyna að endurnota vöru, selja hana eða gefa að notkun lokinni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Húsgögn sem keypt hafa verið eru endurnotuð
4.4. Skila drykkjarvöruumbúðum í endurvinnslu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.5. Skila pappír og pappa í endurvinnslu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6. Skila gleri í endurvinnslu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.7. Skila plasti í endurvinnslu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.8. Skila málmum í endurvinnslu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.9. Skila raftækjaúrgangi í endurvinnslu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.10. Skila spilliefnum í spilliefnamóttöku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.11. Skila lyfjaafgöngum í apótek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.12. Koma lífrænum úrgangi í jarðgerð eða nýta hann sem dýrafóður.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.13. Vinna með sveitarfélögum og úrgangsfyrirtækjum að lausnum í úrgangsmálum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.16.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 6 Viðauki B – 5. Náttúruvernd

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

5. Náttúruvernd	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
5.1. Styðja uppgræðslu lands.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2. Vinna með öðrum gegn útbreiðslu ágengra tegunda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3. Fylgja leiðbeiningum um fráveitumál.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.4. Fylgjast með því sem fer ofan í niðurföll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.5. Vinna að bættum merkingum (sem stuðla að stýringu á umferð á viðkvæmum svæðum).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.6. Styðja við eða taka þátt í umhverfisrannsóknum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.7. Styðja við frjáls náttúruverndarsamtök.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.8. Stuðla að aðgerðum til að draga úr útblæstri gróðurhúsalofttegunda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vatnsaflsorka notuð til lýsingar og upphitunar
5.9. Stuðla að fræðslu um náttúruvernd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Efni á upplýsingarskjám og í bæklingum
5.10. Stuðla að aðgerðum til að draga úr neikvæðum áhrifum af umgengni sem hlýst af viðkomandi starfsemi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.11. Stuðla að minni lausagangi bifreiða.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.12. Stuðla að bættu aðgengi og stígagerð í nær og/eða fjær umhverfi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verið að hanna útisvæði
5.13.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 6 Viðauki B – 6. Samfélag

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

6. Samfélag	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
6.1. Mynda langtímasambönd og styðja við samfélagshópa (t.d. íþróttafélög, náttúruverndarsamtök, hjálparsamtök o.fl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestastofan í eign heimamanna, rekin af samtökum í eigu heimamanna
6.2. Styðja einstök málefni í nærsamfélaginu til skamms tíma, t.d. þátttöku einstaklinga í keppnisferðum, stuðningur við einstakling vegna læknismeðferðar o.fl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.3. Gefa framleiðsluvöru eða þjónustu til samfélagsverkefna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.4. Gefa notaðan búnað til skóla eða samfélagshópa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.5. Taka sæti í nefnd eða stjórn samtaka í héraði.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Svæðisgarður eru samtök í héraði sem reka gestastofuna
6.6. Veita ráðgjöf og fræðslu til fyrirtækja eða samfélagshópa í heimabyggð.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.7. Vinna með öðrum ferðapjónustuaðilum á svæðinu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Upplýsingum um afþreyingu er safnað og miðlað af gestastofu
6.8. Þjóða upp á starfsnám í ferðapjónustu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Starfsfólki er boðið upp á þjálfun
6.9. Styðja birgja á svæðinu með markvissum hætti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Markaður í gestastofu selur eingöngu vörur úr héraði
6.10. Nýta staðþekkingu og starfskrafta heimamanna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Starfsfólki kemur nær allt úr héraði
6.11. Halda opið hús fyrir heimamenn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Skrifstofur, fundarherbergi og samkomusalur fyrir heimamenn
6.12. Vinna með sveitarstjórn að stefnumótun fyrir samfélagið (Staðardagskrá 21).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Svæðisgarður, sem rekur gestastofu er í eign sveitarfélaga á svæðinu
6.13.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.14.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.15.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 6 Viðauki B – 7. Birgjar og markaður

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

7. Birgjar og markaður	Parfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
7.1. Kannast við lykilstofnanir eða samtök sem skipta mestu máli fyrir sjálfbærni fyrirtækisins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.2. Vinna með öðru forystufólki í viðskiptalífinu að breytingum í samfélaginu og í ferðapjónustu svæðisins.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Svæðisgarður, sem rekur gestastofu er í eign sveitarfélaga á svæðinu
7.3. Hvetja til ábyrgðar og öruggðar notkunar á eigin vöru eða þjónustu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestastofan selur ekki vöru eða þjónustu
7.4. Kanna væntingar og ánægju viðskiptavina vegna þjónustu, umhverfisþætti og sjálfbærni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.5. Kanna frammistöðu helstu keppinauta á sviði sjálfbærni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.6. Leita markaðstækifæra sem tengjast góðum málefnum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.7. Vita hvar helstu hráefni eru framleidd og hvernig staðið er að framleiðslunni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.8. Upplýsa birgja um áherslur og kröfur fyrirtækis á sviði sjálfbærni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.9. Leita samstarfs við birgja og samkeppnisaðila um vistvæna flutninga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.10. Nota öll tækifæri til að fylgjast með birgjum og tryggja æskileg vinnuferli.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.13.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 6 Viðauki B – 8. Upplýsingar til viðskiptavina

Umhverfisvinna árið 2019, út frá gátlisti Vakans “Á leið til sjálfbærrar ferðapjónustu”

8. Upplýsingar til viðskiptavina	Þarfnast athugunar	Búið og gert	Á ekki við hér	Færa í aðgerðaáætlun	Skýringar/athugasemdir
8.1. Hvetja gesti til að nota sömu handklæði oftar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.2. Hvetja viðskiptavini til að flokka allan úrgang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.3. Hvetja viðskiptavini til að spara orku, t.d. vatn, hita og rafmagn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.4. Upplýsa viðskiptavini um gæði kranavatns.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.5. Upplýsa viðskiptavini um gæði yfirborðsvatns í næsta nágrenni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.6. Fræða viðskiptavini um náttúru og sögu nánasta umhverfis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Upplýsingarskjáir miðla að hluta slíku efni
8.7. Upplýsa viðskiptavini um áherslur fyrirtækisins á sviði sjálfbærrar þróunar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Umhverfisstefna og framkvæmd hennar kynnt gestum
8.8. Upplýsa viðskiptavini um umhverfiserfi VAKANS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestastofan hefur ekki tekið upp Vakann, en vinnur eftir viðmiðum hans
8.9. Kynna umhverfis- og sjálfbærnistefnu fyrirtækisins fyrir viðskiptavinum og hvernig viðkomandi getur lagt málefninu lið.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Umhverfisstefna og framkvæmd hennar kynnt gestum
8.10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	