



Þátttaka í Vakanum og samstarf í ferðþjónustu

Að vera þátttakandi í Vakanum felur í sér þá ábyrgð að hvetja samstarfsaðila áfram til góðra verka og ganga úr skugga um að þeir séu með starfsleyfi og öryggismál í lagi. Í viðmiðum Vakans má finna nokkur gæðaviðmið sem snúast um þetta t.d. í almennum gæðaviðmiðum nr. 200 3.2 :

Fyrirtækið kallar eftir öryggisáætlunum frá samstarfsaðilum vegna þjónustu sem þeir veita. Til er skriflegt verklag um hvernig þetta er gert.

Í sértækum gæðaviðmiðum fyrir ferðaskrifstofur (211 og 230) og upplýsingamiðstöðvar má auk þess finna sambærileg viðmið.

Hér á eftir er tillaga að því hvernig kalla má eftir öryggisáætlunum og staðfestingu á starfsleyfi frá samstarfsaðilum:

Góðan dag.

Fyrirtækið/Ferðaskrifstofan er stoltur þátttakandi í Vakanum, gæða- og umhverfiskerfi fyrir íslenska ferðþjónustu. Það er okkur metnaðarmál að stuðla að öryggi viðskiptavina okkar hvort sem við framkvæmum þjónustu sjálf eða kaupum af öðrum. Við minnum því á mikilvægi þess að hafa vandaðar öryggisáætlanir sem ná til allrar þjónustu fyrirtækisins.

Öryggisáætlanir samanstanda af fjórum þáttum; áhættumati, verklagsreglum, viðbragðsáætlun og atvikaskýrslu.

Nánari upplýsingar um gerð öryggisáætlana má finna á heimasíðu Vakans <http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/gatlistar>.

Samkvæmt gæðaviðmiðum Vakans ber okkur að staðfesta að fyrirtæki sem framkvæma þjónustu í okkar nafni starfi samkvæmt öryggisáætlunum. Vinsamlega staðfestið að hjá fyrirtækinu séu til staðar öryggisáætlanir sem unnið er eftir við skipulag og framkvæmd þjónustu á vegum þess og/eða sendið dæmi um öryggisáætlun eða upplýsingar um það hvernig þær eru unnar til undirritaðs/aðrar fyrir....(dags.)

Við bendum á að fyrirtæki sem eru þátttakendur í Vakanum þurfa ekki að skila ofangreindum gögnum til okkar.

Ennfremur óskum við eftir staðfestingu á því að viðeigandi starfsleyfi séu í gildi.

Með fyrirfram þökk.

Dæmi fyrir upplýsingamiðstöðvar um það hvernig minna má á öryggisáætlanir:

Góðan dag.

Þar sem starfsemi ykkar er kynnt í upplýsingamiðstöðinni bendum við á mikilvægi þess að hafa vandaðar öryggisáætlanir sem ná til allrar þjónustu fyrirtækisins. Við viljum tryggja að viðskiptavinir okkar njóti fyllsta öryggis í þeim ferðum sem við gefum upplýsingar um.

Öryggisáætlanir samanstanda af fjórum þáttum; áhættumati, verklagsreglum, viðbragðsáætlun og atvikaskýrslu.

*Nánari upplýsingar um gerð öryggisáætlana má finna á heimasíðu Vakans,
<http://www.vakinn.is/is/gaedakerfi/ferdathjonusta/gatlistar>.*

Vinsamlega staðfestið að hjá fyrirtækinu séu til staðar öryggisáætlanir sem unnið er eftir við skipulag og framkvæmd þjónustu á vegum þess.

Ennfremur óskum við eftir staðfestingu á því að viðeigandi starfsleyfi séu í gildi.

Með fyrirfram þökk.