



# Almenn gæðaviðmið nr. 200

Ferðapjónusta önnur en gisting

3. útgáfa

Leiðbeinandi gæðaviðmið – eldri útgáfa

Kafli	Bls.
1. Sala og kaup á vöru eða þjónustu	3
2. Þjónusta og ánægja viðskiptavina	4
3. Aðstaða, búnaður og nánasta umhverfi	5
4. Stjórnendur og starfsfólk	6
5. Menning og saga	7
6. Öryggi, velferð og ábyrgð	8
7. Stjórnun fyrirtækisins	10
8. Siðareglur Vakans	11

Vinsamlegast athugið að þessi útgáfa er ekki lengur í gildi. Hér er um að ræða eldri útgáfu af gæðaviðmiðunum en fjórða útgáfa tók gildi í upphafi árs 2019. Í þessari útgáfu eru fjölmörg mikilvæg atriði sem ferðapjónustuaðilar ættu að hafa í huga og hægt er að nýta sem gátlista í gæða- og umhverfisstarfi. Því lifa þau áfram sem **leiðbeinandi efni**.

Þau viðmið sem eru feitletruð er að finna í fjórðu útgáfu viðmiðanna sem nú er í gildi.

<b>1. Sala og kaup á vöru eða þjónustu</b>			<b>Já</b>	<b>Nei</b>	<b>Á ekki við</b>
<b>200-1.1</b>	<b>Skýrt er hvað er innifalið í uppgefnu verði á vöru og þjónustu og hvort í boði er að kaupa viðbótarþjónustu.</b>	L			
200-1.2	Þjónustu og vöru er lýst með skilmerkilegum hætti, hvort sem það er gert í auglýsingum, bæklingum, á rafrænum miðlum eða með öðrum hætti.	L			
<b>200-1.3*</b>	<b>Skýrt kemur fram á heimasíðu og í öðru kynningarefni ef þjónusta/ferð er framkvæmd að hluta eða öllu leyti af samstarfsaðila. (Verður lágmarkskrafa frá 1. janúar 2018).</b>	L*			
200-1.4	Gerð er grein fyrir breytingum sem kunna að verða t.d. vegna veðurs eða annarra ófyrirsjáanlegra þátta.	L			
<b>200-1.5</b>	<b>Skilmálar fyrirtækisins varðandi staðfestingargjald, aflýsingu eða afpöntun á ferð, fjarveru viðskiptavinar (no show) og/eða endurgreiðslu, eru vel skilgreindir og sýnilegir t.d. á heimasíðu fyrirtækisins og í bæklingum.</b>	L			
<b>200-1.6</b>	<b>Viðskiptavinur fær kvittun fyrir keyptri þjónustu þar sem fram kemur m.a. virðisaukaskattur, nafn, kennitala og vsk-númer söluaðila.</b>	L			
200-1.7	Nafn fyrirtækisins er nefnt þegar svarað er í síma.	L*			
200-1.8	Skýrar upplýsingar eru um hvernig finna má staðinn eða starfsemina, t.d. á heimasíðu, í bæklingum, merki við þjóðveg o.fl.	L*			
200-1.9	Hægt er að greiða fyrir vöru/þjónustu með debetkorti, kreditkorti eða greiðslumiðum (voucher).	L*			
200-1.10	Öllum fyrirspurnum um pantanir er svarað innan 24 klukkustunda á virkum dögum.	L*			
200-1.11	Skjót viðbrögð (8-12 klst.) eru við öllum fyrirspurnum, einnig þeim sem berast utan opnunartíma.				
200-1.12	Viðskiptavinur fær staðfestingu á bókun.				
<b>200-1.13</b>	<b>Heimasíða (rafræn kynningarsíða), með trúverðugum upplýsingum sem eru uppfærðar reglulega, er til staðar.</b>	L*			
200-1.14	Vara og þjónusta er kynnt á heimasíðu fyrirtækisins og í öðru kynningarefni á a.m.k. tveimur tungumálum.				
<b>200-1.15*</b>	<b>Myndir og upplýsingar á heimasíðu og í öðru kynningarefni sýna ábyrga umgengni í náttúrunni.</b>				
200-1.16	Viðeigandi upplýsingum er komið á framfæri við viðskiptavini á heimasíðu, í upplýsingamöppu, bæklingum eða afgangi. Sem dæmi má nefna upplýsingar varðandi opnunartíma, öryggisreglur, neyslu matar, meðferð vímuefna, leiðbeiningar um klæðaburð, takmarkanir á þátttöku í ferðum vegna aldurs og heilsu o.s.frv.				
<b>200-1.17*</b>	<b>Merki Vakans er vel sýnilegt á heimasíðu fyrirtækisins og í kynningarefni (á við eftir að fyrirtæki er komið í Vakann).</b>	L*			

200-1.18*	Skilti Vakans er á áberandi stað, sýnilegt gestum (á við eftir að fyrirtæki er komið í Vakann).	L*			
200-1.19	Hægt er að bóka ferðir eða þjónustu í gegnum bókunarvél á heimasíðu fyrirtækisins og greiða með öruggum rafrænum hætti viðurkenndum af þriðja aðila (netpöntun með öryggisbúnaði).				
200-1.20	Tryggum viðskiptavinum er umbunað.				

Leiðbeinandi gæðaviðmið – eldri útgáfa

<b>2. Þjónusta og ánægja viðskiptavina</b>			<b>Já</b>	<b>Nei</b>	<b>Á ekki við</b>
200-2.1	Starfsfólk er á staðnum á helstu álagstímum og næg mönnun tryggð.	L			
200-2.2	Viðskiptavinum er ekki mismunað (t.d. eftir kynferði, hjónabandsstöðu, trúar- eða siðferðissskoðunum, hörundslit, kynþætti, þjóðerni, fötlun, aldri, stjórnámálaskoðunum, atvinnu- og fjölskyldustöðu eða kynhneigð).	L			
200-2.3*	Ofangreint viðmið (200-2.2) kemur fram í stefnu fyrirtækisins eða starfsmannahandbók.				
<b>200-2.4</b>	<b>Unnið er eftir skriflegum verklagsreglum og gátlistum um starfsemi og þjónustu fyrirtækisins.</b>				
200-2.5	Treysta má tímaáætlunum fyrirtækisins, þ.e. starfsemin hefst á auglýstum tíma og tímaáætlanir standast.	L*			
200-2.6	Þjónusta er fagleg t.d. símsvörur, afgreiðsla og leiðbeiningar.	L			
200-2.7	Þar sem veitingar eru í boði fyrir viðskiptavini og þær útbúnar af fyrirtækinu eða þriðja aðila er fyllsta öryggis gætt við undirbúning og framreiðsla er við hæfi. Fyrirtækið er með skriflegar reglur um geymslu og meðferð matvæla í ferðum.	L			
200-2.8	Þar sem veitingar eru innifaldar er hægt að bregðast við sérstökum óskum viðskiptavina t.d. varðandi ofnæmi eða óþol.				
200-2.9	Þar sem veitingar eru innifaldar er áhersla á svæðisbundna rétti.				
200-2.10	Viðskiptavinum er gert kleift að koma á framfæri ábendingum/kvörtunum á einfaldan og aðgengilegan hátt (hvort sem er skriflega eða rafrænt).	L*			
<b>200-2.11*</b>	<b>Starfsfólk vinnur eftir skriflegum reglum um móttöku og meðhöndlun kvartana og ábendinga.</b>				
200-2.12	Þjónustukannanir eru gerðar með reglubundnum hætti og þær nýttar til að auka gæði þjónustunnar. Til er skriflegt verklag um hvernig unnið er úr niðurstöðum þeirra.				
200-2.13	Jákvæðar umsagnir gefa til kynna metnað í rekstri og ánægju viðskiptavina (t.d. bréf, tölvupóstur, umsagnir á ferðasíðum og fleira frá viðskiptavinum).				
<b>200-2.14*</b>	<b>Umsögnum og athugasemdum varðandi þjónustu er svarað skipulega.</b>				
<b>200-2.15</b>	<b>Allir framlínustarfsmenn eru merktir eigin nafni og nafni fyrirtækisins (nafnspjald og/eða einkennisklæðnaður, t.d. léttur jakki, peysa eða stuttermabolur).</b>	L*			
200-2.16	Viðskiptavinum stendur til boða að kaupa eða fá sérstakan glaðning úr viðkomandi ferð/heimsókn t.d. minjagripum og/eða ljósmyndunarþjónustu.				

<b>3. Aðstaða<sup>1</sup>, búnaður og nánasta umhverfi</b>		<b>Já</b>	<b>Nei</b>	<b>Á ekki við</b>
200-3.1	Auðvelt er að finna fyrirtækið/aðstöðuna með tilliti til merkinga utanhúss og við heimreið/afleggjara ef við á.	L*		
200-3.2	Öruggt aðgengi er að fyrirtækinu/þjónustunni þ.m.t. lýsing, bílastæði, innkeyrslur, bryggjur, tröppur, gangstígar o.s.frv.	L		
200-3.3	<b>Aðstaða utandyra er snyrtileg og vel við haldið. Hvergi er flagnandi málning, veggjakrot, brotnar rúður né illgresi.</b>	L*		
200-3.4	Aðlaðandi umhverfi utandyra t.d. landslagsmótun, snyrtileg innkeyrsla, útsýni, skjólsæl svæði búin samstæðum garðhúsgögnum, blómaker o.s.frv.			
200-3.5*	Umhverfi utandyra er sérhannað og sérstaklega til þess vandað í frágangi og efnisvali.			
200-3.6	<b>Öll skilti, merki og fánar eru í góðu ásigkomulagi.</b>	L*		
200-3.7	<b>Húsnæði, tæki og búnaður eru örugg (hættulaus) og vel við haldið. Hreinlæti er fullnægjandi.</b>	L		
200-3.8	<b>Aðstaða innandyra lítur vel út. Húsgögn, innréttingar og annar búnaður fyrir gesti er góður. Lítil merki um notkun og slit. Fyllsta hreinlæti er gætt.</b>			
200-3.9*	Aðstaða innandyra er sérhönnuð. Húsgögn, innréttingar og annar búnaður er vandaður og glæsilegur. Lítil sem engin merki um notkun og slit. Hreinlæti er eins og best verður á kosið.			
200-3.10*	<b>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.</b>			
200-3.11	Merki eru um meiriháttar endurbætur eða nýlega fjárfestingu (s.l. 3 ár) til að bæta aðstöðu.			
200-3.12	Viðhald og eftirlit búnaðar er skráð skipulega.			
200-3.13	Búnaður er endurnýjaður reglulega. Gert er ráð fyrir endurnýjun búnaðar í fjárhagsáætlunum.			
200-3.14	Viðskiptavinir fá leiðbeiningar um notkun búnaðar og tækja sem þeim býðst að nota.	L		
200-3.15	Þar sem við á er hlífðarbúnaður fyrir viðskiptavini til leigu eða láns, t.d. hjálmar, kuldagallar, mannbroddar, blautbúningar, vatnsheldur fatnaður, flugnanet, viðeigandi skóbúnaður o.fl.			
200-3.16	<b>Þar sem boðið er upp á ferðir (fólksflutninga) þarf eftirfarandi að vera til staðar þegar við á:</b> a. Rekstraraðili hefur leyfi til farþegaflutninga. b. Allir öikumenn/stjórnendur hafa tilskilin réttindi. c. Ökuritar í bifreiðum.	L*		
200-3.17	Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands, vegna aðgengismála t.d. fyrir hjólastólanotendur, göngu- og handskerta, sjónskerta, heyrnaskerta, einstaklinga með astma og ofnæmi, þroskahömlun og/eða lesörðugleika.			

<sup>1</sup> Aðstaða vísar til bygginga og farartækja eftir eðli starfsemi og þjónustu, hvort sem er á staðnum eða annarsstaðar, innifalin í verði eða í boði gegn viðbótargreiðslu.

4. Stjórnendur og starfsfólk		Já	Nei	Á ekki við
200-4.1	Forsvarsmenn fyrirtækisins hafa haldbæra þekkingu og reynslu á þeirri vöru eða þjónustu sem veitt er.	L		
200-4.2	Til eru starfslýsingar fyrir öll störf þar sem hlutverk og ábyrgð eru skilgreind.	L		
200-4.3	Skriflegir ráðningarsamningar eða verktakasamningar eru gerðir við alla starfsmenn og verktaka.	L		
200-4.4	Vinnustaðaskírteini eru til staðar þar sem við á.	L		
200-4.5	Starfsfólk er upplýst um frammistöðu sína með formlegum og reglubundnum hætti t.d. með starfsmannasamtölum.			
200-4.6	Starfsfólk hefur góða þekkingu á vöru og þjónustu sem fyrirtækið býður. Gildir um alla starfsmenn og verktaka, innlenda jafnt sem erlenda.	L*		
200-4.7	Þjónusta er veitt af starfsfólki sem hlotið hefur viðeigandi þjálfun.	L*		
200-4.8	Til er skrifleg lýsing á þjálfun fyrir nýliða sem er reglulega uppfærð og í samræmi við veitta þjónustu.	L*		
200-4.9	Starfsfólk í afgangi og sölu er vel þjálfað og hefur vald og getu til að kippa hlutum í lag þegar þörf krefur.			
200-4.10	Starfsfólk fær upprifjun á öryggisatriðum a.m.k. einu sinni á ári. Til er skriflegt verklag um hvernig staðið er að þeirri þjálfun.			
200-4.11	Starfsfólk fær fræðslu til að auka þekkingu sína og skilning á ólíkum menningarheimum.			
200-4.12	Fyrirtækið stuðlar að faglegri framför starfsfólks. Í boði er t.d. að sækja námskeið eða stunda nám sem nýtist í starfi.			
200-4.13	Starfsfólk er hvatt til að verða sér úti um viðurkennd starfsréttindi.			
200-4.14	Til er fræðslu- og símenntunaráætlun fyrir komandi ár.			
200-4.15	Starfsfólk er hvatt til að koma á framfæri hugmyndum sínum um það sem betur má fara í starfsemi fyrirtækisins.			
200-4.16	Starfsfólk fær viðurkenningu fyrir vel unnin störf með hrósi, hvatningu eða öðrum hætti.			
200-4.17	Ýtt er undir samheldni og liðsheild innan fyrirtækisins t.d. með hópefli, starfsmannferðum o.fl.			
200-4.18*	Erlent starfsfólk er hvatt og stutt til að læra íslensku.			

<b>5. Menning og saga</b>			<b>Já</b>	<b>Nei</b>	<b>Á ekki við</b>
200-5.1	Rekstraraðili þekkir viðeigandi lög og reglur sem tengjast hans starfssvæði og er ætlað að vernda náttúru-, menningar- og söguleg verðmæti.	L			
200-5.2	Rekstraraðili hefur kynnt sér sögulegt, menningarlegt og umhverfislegt mikilvægi svæða, staða og bygginga, sem reksturinn nær til.	L			
200-5.3	Ef notað er menningar- og sögutengt efni í bæklingum, á heimasíðum, á sýningum o.fl. skal stuðst við áreiðanlegar heimildir.	L			
200-5.4	Leitast er við að taka mið af íslenskri menningu, tungu og arfleifð í framsetningu kynningarefnis.				
200-5.5	Leitað er sérfræðiaðstoðar þegar byggingum eða öðrum mannvirkjum er breytt vegna ferðapjónustu.				
200-5.6	Þess er gætt að vernda söguleg og menningarlega mikilvæg svæði fyrir raski af völdum ferðafólks.	L*			
200-5.7	Starfsfólk þekkir vel nánasta starfsumhverfi fyrirtækisins og miðlar upplýsingum til gesta um viðburði, sögu og menningu svæðisins.	L*			
200-5.8	Leitast er við að kynna/selja minjagripa sem framleiddir eru á svæðinu, staðbundna menningu og listir, mat út héraði o. fl.				
200-5.9	Meirihluti minjagripa, sem er til sölu, er framleiddur heima í héraði og/eða á Íslandi.				
200-5.10	Lögð er áhersla á Ísland og/eða viðkomandi svæði með því að bjóða upp á gott úrval af íslensku efni, t.d. bækur, tímarit, tónlist, myndbönd, mat og drykkjarvörur, til sölu og/eða til afnota fyrir gesti.				



6. Öryggi, velferð og ábyrgð		Já	Nei	Á ekki við
200-6.1	Gerðar hafa verið öryggisáætlanir fyrir þá þjónustu sem fyrirtækið býður upp á. Í öryggisáætlun felst eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Áhættumat - nákvæm greining á því hvaða hættur eru í umhverfinu sem geta hugsanlega leitt til slysa.</li> <li>b. Verklagsreglur - hvaða vinnulag á að nota til að lágmarka hættu á slysum.</li> <li>c. Viðbragðsáætlun - hvernig á að bregðast við ef til óhapps kemur.</li> <li>d. Atvikaskýrsla – skráning á öllum frávikum, óhöppum og/eða slysum.</li> </ul>	L		
200-6.2*	Ef starfsmenn eru ekki íslenskumælandi eru öryggisáætlanir til á ensku og/eða öðrum viðeigandi tungumálum.	L*		
200-6.3	Öryggisáætlanir fyrirtækisins eru endurskoðaðar einu sinni á ári en oftár ef þörf krefur og ávallt í kjölfar óhappa eða slysa.	L*		
200-6.4*	Fyrirtækið kallar eftir öryggisáætlunum frá samstarfsaðilum vegna þjónustu sem það framkvæmir ekki sjálf, sé samstarfsaðilinn ekki í Vakanum. Til er skriflegt verklag um hvernig þetta er gert.	L*		
200-6.5	Í starfsemi er horft til aðstæðna hverju sinni og farið yfir helstu áhættuþætti. Þar sem við á eru aðstæður útskýrðar fyrir viðskiptavinum og þeim gerð full grein fyrir öryggisatriðum sem tengjast viðkomandi þjónustu.	L		
200-6.6	Tryggt er að viðskiptavinir skilji leiðbeiningar og grunnupplýsingar varðandi öryggismál. Framsetning getur verið munnleg, skrifleg eða myndræn.	L		
200-6.7	Að lágmarki einn starfsmaður í hverri ferð (eða á hverri vakt ef við á) hefur lokið skyndihjálparnámskeiði (4 klst.) hjá viðurkenndum aðila og sækir upprifjunarnámskeið á tveggja ára fresti. Gildir jafnt um starfsmenn og verktaka.	L		
200-6.8	Starfsfólki ber að tilkynna næsta yfirmanni um slys og önnur atvik sem valda áhyggjum.	L		
200-6.9	Lögð er áhersla á að draga lærdóm af óheppilegum atvikum með því að fylla ávallt út atvikaskýrslu og nýta hana við endurskoðun öryggisáætlana.			
200-6.10	Ef slys verða eru forsvarsmenn og starfsfólk reiðubúið að lágmarka áföll t.d. með ráðgjöf, breyttum ferðaáætlunum og að kalla eftir áfallahjál frá fagaðila.			
200-6.11	Farið er yfir viðbragðsáætlanir með starfsfólki/verktökum einu sinni á ári en oftár ef þörf krefur og ástæða er til. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er gert.			
200-6.12	Fyrir liggja skýrar verklagsreglur um hver: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tilkynnir yfirvöldum um slys eða óhöpp.</li> <li>b. Sér um samskipti við fjölmiðla.</li> <li>c. Sér um samskipti við aðstandendur ef við á.</li> </ul>			

<b>6. Öryggi, velferð og ábyrgð, frh.</b>			<b>Já</b>	<b>Nei</b>	<b>Á ekki við</b>
200-6.13	Gerð hefur verið áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað. Áætlunin skal vera í samræmi við leiðbeiningar Vinnueftirlitsins og byggja á gildandi vinnuverndarlögum og reglugerðum. Áætlunin skal m.a. innihalda: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Skriflegt áhættumat sem tekur mið af vinnuaðstæðum starfsmanna.</li> <li>b. Áætlun um heilsuvernd og forvarnir m.a. gegn einelti og áreiti.</li> <li>c. Atvikaskráningu og eftirfylgni.</li> </ul>	L			
200-6.14*	<b>Brunavarnir eru yfirfarnar a.m.k. árlega og starfsfólk fær fræðslu og/eða þjálfun í viðbrögðum við eldsvoða. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er gert.</b>	L*			
200-6.15*	Fyrirtækið er með viðurkennda umhverfsvottun/flokkun t.d. silfur- eða gullmerki Vakans, Svaninn, ISO, Earth Check, Bláfánann, Græna lykilinn eða Umhverfismerki ESB.				
200-6.16	<b>Boðið er upp á aðstöðu fyrir gesti og starfsfólk til að flokka úrgang, a.m.k.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Skilagjaldsskyldar drykkjarumbúðir.</li> <li>b. Rafhlöður og spilliefni.</li> <li>c. Pappír og pappa.</li> </ul>	L			
200-6.17	Landnotkun er í samræmi við skipulag viðkomandi sveitarfélags (aðalskipulag/deiliskipulag) og verndar- og stjórnunaráætlanir þegar það á við.	L			
200-6.18	Allar staðhæfingar fyrirtækisins um eigið ágæti á umhverfissviðinu eiga við rök að styðjast þar með taldar upplýsingar sem fram koma á vefsíðu fyrirtækisins, í bæklingum og auglýsingum.	L			

7. Stjórnun fyrirtækisins		Já	Nei	Á ekki við
200-7.1	Rekstraraðili starfar samkvæmt gildandi lögum og reglum um bókhald.	L		
200-7.2	Rekstraraðili þekkir lög og reglur sem eiga við starfsemi fyrirtækisins og er með viðeigandi leyfi í gildi, sýnileg gestum.	L		
200-7.3*	Fyrirtækið uppfyllir allar skyldur við starfsmenn með því að fara að lögum og gildandi kjarasamningum.	L*		
200-7.4*	Starfsfólk fær kynningu á Vakanum og siðareglum hans, sem fyrirtækið starfar eftir.	L		
200-7.5	Fullnægjandi tryggingar eru í gildi miðað við eðli rekstrar. Til staðar er yfirlit um tryggingar fyrirtækisins.	L		
200-7.6	Ef fyrirtækið á einhver úppgerð mál, þ.e. kvartanir, kærumál eða dómsmál, eru þau í réttum farvegi.	L*		
200-7.7*	Hulduheimsóknir frá utanaðkomandi aðila eru framkvæmdar árlega.			
200-7.8	Fyrirtækið er virkur þátttakandi í samtökum starfsgreinarinnar, svæðisbundið eða á landsvísi.			
200-7.9	Skrifleg stefna fyrirtækisins er til staðar m.a. varðandi framtíðarsýn, hlutverk og sérstöðu.			
200-7.10	Starfsfólk þekkir stefnu, framtíðarsýn og sögu fyrirtækisins.			
200-7.11	Tölvugögn og önnur mikilvæg rekstrargögn eru afrituð reglulega og geymd á öruggum stað.			
200-7.12	Skrifleg rekstraráætlun er til staðar.			
200-7.13	Skrifleg markaðsáætlun er til staðar.			
200-7.14	Helstu áhættuþættir rekstrarins eru skilgreindir skriflega t.d. með SVÓT greiningu.			
200-7.15	Til staðar er samhæft bókunar-, sölu- og bókhaldskerfi.			
200-7.16	Til er starfsmanna- og/eða gæðahandbók, þar sem m.a. er fjallað um: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Stefnu fyrirtækisins, framtíðarsýn og hlutverk.</li> <li>b. Siðareglur, framkomu og samskipti.</li> <li>c. Þjónustu og verklag.</li> <li>d. Vinnuvernd.</li> </ul>			
200-7.17	Fylgst er með frammistöðu samstarfsaðila og birgja m.a. varðandi leyfis- og öryggismál, samfélagslega ábyrgð, umhverfismál og meðhöndlun matvæla.			
200-7.18	Frammistöðumælingum er beitt til að fylgjast með einstökum rekstrarþáttum og heildarárangri stefnumótunar t.d: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Innri afkastamælingar t.d. kostnaður á hvern viðskiptavin, tekjur af hverjum viðskiptavini, endurkomur o.fl.</li> <li>b. Fjárhagsleg frammistaða t.d. framlegð (tekjur að frádregnum breytilegum kostnaði), EBITA (rekstartekjur mínus skattar, vextir og afskriftir) og ROI (arðsemisprósenta eigin fjár) o.s.frv.</li> </ul>			
200-7.19*	Til er listi yfir alla starfsmenn sem starfa fyrir eða í nafni fyrirtækisins (starfsmenn og verktaka) með upplýsingum um menntun, formlega þjálfun og reynslu sem nýtist í starfi. Listinn er uppfærður reglulega.			

# Siðareglur Vakans

Öll fyrirtæki sem taka þátt í Vakanum skulu samþykkja og fylgja siðareglum Vakans

1. Fyrirtækið veitir viðskiptavinum sínum kurteislega og áreiðanlega þjónustu.
2. Fyrirtækið virðir og viðheldur trúnaði og þagmælsku gagnvart viðskiptavinum.
3. Fyrirtækið hefur að leiðarljósi fagmennsku, heiðarleika og sanngirni í öllum samskiptum og viðskiptum.
4. Fyrirtækið sýnir öllum viðskiptavinum sömu virðingu og tillitssemi óháð t.d. kyni, uppruna, menningu, kynhneigð, trú, aldri, þjóðfélagsstöðu og líkamlegu atgervi.
5. Fyrirtækið tryggir að allar upplýsingar til viðskiptavina séu réttar og að auglýsingar gefi sanna og trúverðuga mynd af þjónustu þess og aðstöðu.
6. Fyrirtækið verðleggur vörur og þjónustu með skýrum hætti í samræmi við gildandi lög.
7. Fyrirtækið leitast við að svara öllum fyrirspurnum og óskum á faglegan og skilvirkan hátt.
8. Fyrirtækið tryggir sanngjörn og skjót viðbrögð við kvörtunum.
9. Fyrirtækið hefur í heiðri öll lög og reglur varðandi reksturinn og fylgir þeim eftir.
10. Fyrirtækið tryggir að faglega sé staðið að bókhaldi og reikningskilum.
11. Fyrirtækið uppfyllir allar skyldur við starfsmenn með því að fara að lögum og gildandi kjarasamningum.
12. Fyrirtækið sér til þess, að starfsfólk fái viðeigandi þjálfun og fræðslu, og að vinnuskilyrði séu við hæfi.
13. Fyrirtækið tryggir öryggi starfsmanna og viðskiptavina með faglegum starfsháttum, góðri aðstöðu og viðurkenndum búnaði.
14. Fyrirtækið sýnir í verki ábyrgð gagnvart íslenskrri náttúru, umhverfi og samfélagi.
15. Fyrirtækið hefur í heiðri hagsmuni og orðstír Íslands sem hágæða dvalarstaðar, þar sem fagmennska, gestrisni, góð þjónusta og sjálfbærni eru í fyrirrúmi.