

## UUSI I-KILPIKRITERISTÖ

### Kaikilta i-toimistoilta edellytetään

Neuvontaa antavan tahon pitää toimia puolueettomasti ja tämä pitää pystyä uskottavasti esittämään

Säännölliset aukioloajat.

Keskeinen sijainti asiakaskuntaan nähden.

Alan ammattitaito.

Henkilökunnalla verkkopääte.

Keskeisten julkisten liikennevälineiden yhteystiedot

Neuvontaa on annettava myös puhelimitse ja sähköpostilla

Kriteeri	1 tähti minimivaatimukset	2 tähteä	3 tähteä	4 tähteä	5 tähteä huipputoimisto
<b>Matkailuneuvonnan aukiolo</b>	Sesonkitoimisto Vähintään 8 vk/vuosi 5 pv/vk, 30 h/vko	Ympärivuotinen vähintään 30 h/vk	Ympärivuotinen Vähintään 30 h/vk sekä sesonkiaikaan lauantaisin tai sunnuntaisin vähintään 4 h	Ympärivuotinen Vähintään 35 h/vk sekä sesonkiaikaan lauantaisin tai sunnuntaisin vähintään 4 h	Ympärivuotinen Vähintään 40 h/vk sekä sesonkiaikaan lauantaisin ja sunnuntaisin vähintään 4 h
<b>Henkilökunnan määrä</b>	Vähintään 1 vastuullinen henkilö	Vähintään 1 vastuullinen, vakituinen henkilö	Vastuullinen, vakituinen vetäjä  Lisäksi vähintään 1 vakituinen työntekijä	Vastuullinen toimiston päällikkö  Lisäksi vähintään 2 vakituista työntekijää	Vastuullinen toimiston päällikkö  Lisäksi vähintään 3 vakituista työntekijää
<b>Henkilökunnan ammattitaito</b>	Hallitsee lähiseudun matkailu- ja oheispalvelut	Hallitsee lähiseudun ja alueen matkailu- ja oheispalvelut	Hallitsee lähiseudun ja alueen matkailu- ja oheispalvelut sekä valtakunnallisesti keskeisen matkailutiedon	Hallitsee lähiseudun ja alueen matkailu- ja oheispalvelut sekä valtakunnallisesti keskeisen matkailutiedon	Hallitsee lähiseudun ja alueen matkailu- ja oheispalvelut sekä valtakunnallisesti keskeisen matkailutiedon

	Riittävä seudullinen yleistieto	Riittävä seudullinen yleistieto	Riittävä paikallinen, seudullinen ja valtakunnallinen yleistieto	Riittävä paikallinen, seudullinen ja valtakunnallinen yleistieto	Riittävä paikallinen, seudullinen ja valtakunnallinen yleistieto
<b>Henkilökunnan kielitaito:</b>					
<b>Palvelukielten määrä suomen ja ruotsin lisäksi</b>	1 vieras kieli	1 vieras kieli	2 vierasta kieltä	3 vierasta kieltä	4 vierasta kieltä
<b>Tieto- ja esiteaineisto</b>	Paikalliset ja oman seudun palvelut ja yleisesitteet	Paikalliset, seudulliset ja alueelliset palvelut, yleisesitteet	Paikalliset, seudulliset ja alueelliset palvelut, yleisesitteet	Paikalliset, seudulliset ja alueelliset palvelut, yleisesitteet	Paikalliset, seudulliset ja alueelliset palvelut, yleisesitteet
	-	-	Kysyttäessä muiden palvelevien i-toimistojen julkaisut ja alueorganisaatioiden esitteet ja kartat	Kysyttäessä muiden palvelevien i-toimistojen julkaisut ja alueorganisaatioiden esitteet ja kartat	Kysyttäessä muiden palvelevien i-toimistojen julkaisut ja alueorganisaatioiden esitteet ja kartat
<b>Matkailupalvelujen varauspalvelut</b>	-	-	Paikallinen varauspalvelu samassa tilassa, voi olla ostopalvelu	Alueellinen matkailupalvelujen varaus samassa tilassa, voi olla ostopalvelu	Alueellinen matkailupalvelujen myynti ja varaus, voi olla ostopalvelu
<b>Sähköiset palvelut</b>	-	Ajan tasalla olevat alueen matkailupalveluja esittelevät internet-sivut	Ajan tasalla olevat alueen matkailupalveluja esittelevät internet-sivut	Ajan tasalla olevat alueen matkailupalveluja esittelevät internet-sivut	Ajan tasalla olevat alueen matkailupalveluja esittelevät internet-sivut
	-	-	Asiakkailla mahdollisuus päästä internetiin	Internet-pääte asiakkaiden käytössä.	Internet-päätteitä asiakkaiden käytössä.

**Laadunvalvonta**

**Muuta**

**\* Kriteeristöä muutettu siten, että yhden tähden sesonkitoimiston ei tarvitse olla täysivaltaisen toimiston ylläpitämä.  
Muutos 03/2008**

Säännölliset  
asiakastyytyväisyys-  
selvitykset

Jatkuva laadunvalvonta,  
asiakapalautteen keruu

Valtakunnallisen  
LaatuVerkon jäsen

Vähintään yksi  
vapaavalintainen  
lisäpalvelu