

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS XXXX—XXXX

德保矮马骑行旅游服务管理规范

Service and management specification for debao pony riding

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广西标准化协会 发 布

前 言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由德保县文化体育广电和旅游局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：德保县文化体育广电和旅游局、德保县市场监督管理局、德保县农业农村局、广西标准化协会、希望田野（广西）产业投资集团有限公司。

本文件主要起草人：农全畅、梁华攀、廖典熙、黄华汉、陆妃妃、范玉琛、陆月珊。

德保矮马骑行旅游服务管理规范

1 范围

本文件界定了德保矮马骑行旅游产品的术语和定义，规定了德保矮马骑行旅游服务管理的骑行场地、线路要求、人员要求、马匹要求、服务要求、管理要求、投诉处理的要求。

本文件适用于德保矮马骑行旅游服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 2893（所有部分） 图形符号 安全色和安全标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

SB/T 10426 餐饮企业经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

德保矮马骑行旅游产品 tourism products of pony riding

旅游景区（点）或其他旅游经营场所以德保矮马作为骑行工具在固定场地内为旅游者提供骑行体验的有偿旅游经营活动，属于娱乐性、参与性的旅游活动。

4 骑行场地、线路要求

4.1 场地

4.1.1 骑行场所为固定经营场所，设有售票处、进出口、更衣室、休息处、物品保管处、卫生间、垃圾桶、停车场及马匹管理区、安全服务须知牌、服务项目价目牌，标识牌设置应科学、醒目、合理。

4.1.2 骑行场所和骑行线路有整体规划，可进入性强，符合当地林业、园林、环保、卫生、安全、城市建设等部门的规划与管理要求。

4.1.3 骑行场所设有安全防护装备，包括头盔、防护背心、手套、马裤、马靴等，马具用品一应俱全。

4.1.4 骑行场所内通风条件良好，空气清新。骑行用具和骑行场所应保持清洁卫生，及时清理德保矮马的排泄物。

4.2 线路

4.2.1 德保矮马骑行旅游产品经营者应对德保矮马骑行旅游产品的线路和目的地情况进行调研，对线路进行实地考察，了解沿线的自然、人文环境，宜选择具有当地自然景观特色或文化特色的线路。不应选择存在安全隐患的线路。

4.2.2 设立专用马道，不宜与景区出入口、游客中心、游客主要游览线路和游客聚集区相互交叉和混合，不应使用国道、省道等公共交通线路。

4.2.3 合理设置骑行线路长度，如骑行线路较长，宜合理安排沿途游览的景点，设计的旅游线路应具有突出的特色。

4.2.4 应设置完善的交通标识系统、景区标识系统、安全标识系统。交通标识和景区标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。安全标识应符合 GB/T 2893（所有部分）的要求。

5 人员要求

5.1 德保矮马骑行旅游产品经营者宜根据不同的德保矮马骑行旅游产品需要，合理配备马术教练和其他辅助服务人员。

5.2 马术教练和其他辅助服务人员在服务过程中应佩戴服务胸卡，衣着整洁卫生，礼貌服务，满足 GB/T 15971 的相关要求。

5.3 马术教练和其他辅助服务人员年龄宜 18~50 周岁，持健康证上岗，无不良嗜好，并与景区（点）签订用工合同。未成年人不应从事牵乘服务。

5.4 每 2~3 匹德保矮马至少配备 1 名马术教练，每匹德保矮马至少配备 1 名包括马术教练在内的服务人员进行牵乘。

5.5 景区（点）应对马术教练和其他辅助服务人员进行岗前旅游安全培训。马术教练应持具有资质的马术协会发放的教练证上岗，并且具备从事德保矮马骑行旅游产品的经验和处理紧急情况的经验，酒后不应牵乘。

5.6 马术教练应提前了解骑行场所的自然环境、景观特点等情况，仔细检查骑行鞍具的完整性和安全性。

6 马匹要求

6.1 从事骑行服务的德保矮马应取得所在地有关部门为德保矮马办理的检疫合格证并与保险公司办理骑行保险手续。用于骑行的德保矮马应每年检疫 1 次。

6.2 从事骑行服务的德保矮马经过专业驯养，性格温顺。骑行过程中，德保矮马由马术教练或其他辅助人员牵引。

6.3 未经调教的生马或有踢、咬等症及未去势的公马和领驹（怀孕）的母马不应从事骑行服务。

6.4 管理人员定期对德保矮马、鞍具进行检查，如发现不符合规定的，及时更换合格的德保矮马，对不合格的鞍具进行修理或更换。

6.5 从事骑行服务的德保矮马配备安全、美观、卫生、耐用的骑行鞍具。马鞍应安全、坚固、美观、大小合适、舒适、耐磨。

6.6 从事骑行服务的德保矮马的衔铁表面光滑，重量适中，无生锈；水勒和缰绳应柔韧结实，配备的马镫大小适宜，舒适。

6.7 从事骑行旅游服务的德保矮马，在指定的圈内拴放，不应在圈外、围栏、公共设施拴放。

7 服务要求

7.1 售票与咨询服务

7.1.1 售票检票服务

7.1.1.1 德保矮马骑行旅游产品收费应明示产品路线及包含的具体服务内容，明码标价，统一收费，定价合理。应主动为游客购买人身意外保险。

7.1.1.2 通过现场或互联网、电话等方式提供预订服务，明示各项服务价格和内容。

7.1.1.3 德保矮马骑行旅游产品预订服务人员明确记录游客的到达时间、到达人数等，提前做好接待准备。

7.1.1.4 对于比预订时间晚到的游客，预定服务人员及时进行电话沟通，了解相关情况，合理调整骑行时间。

7.1.1.5 对旅行社的旅游团队预定，由景区与旅行社签订产品预定协议，明确旅行社的佣金比例、结算方式、结算时间及违约责任等协议内容。

7.1.2 咨询服务

7.1.2.1 德保矮马骑行旅游产品经营者配备电话咨询人员。电话咨询人员经过专门培训，熟知产品状况，语言表达清晰，能为德保矮马骑行游客提供准确的咨询服务。

7.1.2.2 德保矮马骑行旅游产品经营者与交通、气象等部门合作，及时为预订德保矮马骑行旅游产品的游客以及进行咨询的游客提供天气信息、可能发生的自然灾害预警。

7.1.2.3 旅游景区(点)的游客中心或咨询中心为德保矮马骑行游客提供产品咨询、线路介绍、周边环境、注意事项等。

7.2 骑行服务

7.2.1 行前服务

7.2.1.1 游客到达骑行场所后，服务人员游客情况进行初步筛查，包括年龄情况、健康状况、是否饮酒，未成年人是否具有独立骑行的能力等，提示游客德保矮马骑行的注意事项，对于不具备骑行条件、着装不符合要求的游客应及时劝阻。

7.2.1.2 服务人员主动向游客介绍骑行项目的基本情况，包括骑行线路走向、骑行时间和目的地位置，沿线自然和人文环境情况、周边景点等。

7.2.1.3 服务人员主动告知游客骑行过程中禁止携带的物品和寄存物品的方式。

7.2.1.4 服务人员应细致检查游客是否正确穿戴安全防护装备，包括穿戴头盔、马靴等防护装备。

7.2.1.5 骑行出发前，马术教练主动告知游客骑行安全须知、骑行过程中的注意事项。

7.2.1.6 马术教练主动向游客介绍德保矮马的一般习性，告知正确对待德保矮马的行为方式，骑行过程中进行拍照活动等注意事项。

7.2.1.7 游客上马前，马术教练宜为游客进行骑行示范，包括上马的正确方式和基本要求，马具的使用方式，德保矮马的行为出现异常时的应对方式。

7.2.2 行中服务

7.2.2.1 马术教练全程跟随旅客进行安全保护和技术要领指导，与游客保持语言沟通，随时了解游客的需求以及情绪等情况。

7.2.2.2 马术教练在牵乘过程中宜慢步行走，速度不超过 1.5m/s，不应使德保矮马跑动。每匹德保矮马间应间隔 2 m 以上距离。

7.2.2.3 马术教练在牵乘过程中宜在保障安全的前提下，根据游客需求，提供讲解服务，向游客介绍沿途景观特点、协助游客按照指定线路骑行。

7.2.2.4 马术教练在牵乘过程中时刻注意游客行为、自然环境以及德保矮马自身状况，避免因以上原因造成惊马。如惊马状况发生，马术教练应采取有效措施，保障游客的人身安全。

7.2.3 行后服务

7.2.3.1 骑行活动结束后，马术教练或场地服务人员协助游客下马，观察游客有无不适。如游客出现明显不适状况，及时将游客送至医疗室。如游客无不适状况，引导游客迅速、安全退出骑行场所，提醒游客带好物品。

7.2.3.2 游客退出骑行场所后，马术教练整理鞍具，检查鞍具佩带的正确性和安全性，确保后续游客的安全骑行。

7.3 租赁与寄存服务

7.3.1 租赁服务

7.3.1.1 骑行场所可提供骑行设备租赁服务，为有特殊需求的游客提供骑行用具，如骑行服装、马靴等物品的租赁服务。

7.3.1.2 提供的租赁物品完好、干净，定期进行消毒处理。

7.3.1.3 租赁服务人员准确告知游客租赁物品的使用方法和注意事项，必要时提供指导。

7.3.1.4 租赁服务人员告知游客归还租赁物品的地点和时间，确保游客方便地租赁或归还所租赁的物品。

7.3.2 寄存服务

- 7.3.2.1 骑行场所可为游客提供免费小件寄存服务。
- 7.3.2.2 寄存服务人员认真登记、妥善保管，方便存取。

7.4 延伸服务

7.4.1 照相服务

- 7.4.1.1 骑行过程中可根据游客需求，提供有偿照相服务。
- 7.4.1.2 有偿照相服务本着游客自愿原则，不应强迫游客接受有偿照相服务。

7.4.2 餐饮服务

- 7.4.2.1 骑行场所附近可设立餐饮点，为游客提供餐饮服务。
- 7.4.2.2 餐饮从业人员身体健康，无传染性疾病，持有卫生部门统一颁发的健康证上岗。
- 7.4.2.3 骑行场所可配备餐饮场所，宜根据德保矮马骑行游客的具体需要，提供具有当地特色的风味食品。
- 7.4.2.4 室内餐饮场所干净整洁；露天餐饮场所环境优美，远离公路等车流较大的地段，餐饮卫生应符合 SB/T 10426 的规定。

7.4.3 购物服务

- 7.4.3.1 骑行场所附近可设立购物场所，购物环境及场地应整洁干净。
- 7.4.3.2 购物场所出售的商品是正规厂家生产，不出售过期、劣质商品。
- 7.4.3.3 骑行场所内不应允许流动摊贩、游商、拉客人员进入。

8 管理要求

8.1 经营管理

- 8.1.1 德保矮马骑行旅游产品以旅游景区(点)、度假区或旅游经营户为单位，设立固定的骑行场所，实行统一管理的备案管理制度，各项服务应明码标价、收费合理。
- 8.1.2 设立骑行场所的景区(点)法人或经营户自然人，在持相关材料到所在地有关部门办理营业执照等手续后，到当地旅游主管部门履行备案登记程序。
- 8.1.3 从事德保矮马骑行旅游经营活动的法人或自然人，应向所在的景区(点)提供经营申请、经当地兽医检疫德保矮马合格的证明，并与景区(点)签订经营合同。
- 8.1.4 德保矮马骑行旅游产品应接受当地旅游主管部门的业务指导、监督、检查和管理，并按照要求按时向当地旅游主管部门报送相关材料。
- 8.1.5 从事德保矮马骑行旅游产品经营活动的景区(点)应负责骑行场所的规划、设计、审核报批和日常管理。

8.2 卫生管理

8.2.1 公共场所

- 8.2.1.1 骑行场所保持干净、整洁，每天对骑行场所进行卫生清理，安排专人负责收集清理沿线抛洒的废弃物。
- 8.2.1.2 骑行场所合理设置垃圾箱，确保垃圾箱位置和数量合理、造型美观，与周边环境相协调。
- 8.2.1.3 垃圾箱按可回收与否分类设置并标示清晰，垃圾箱的垃圾每日清运。
- 8.2.1.4 存放垃圾的设施设备和场地清洁、无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

8.2.2 厕所

- 8.2.2.1 骑行场所公共厕所数量满足游客需求，设施齐全、清洁卫生，宜参考 GB/T 18973 规定的要求配置。
- 8.2.2.2 厕所配备专人负责保洁，保证整洁、无异味，洁具洁净、无污垢、无堵塞。

8.3 环境管理

- 8.3.1 对德保矮马进行圈养管理，保护植被和生态环境，不对周边环境造成破坏。
- 8.3.2 骑行场所明确划定禁烟区、禁止使用明火区、禁止烧烤区等，并设置禁止标志。
- 8.3.3 德保矮马骑行服务人员提示游客文明骑行，提醒游客不应沿途抛洒垃圾，保持德保矮马骑行线路沿线景观环境不受破坏。

8.4 安全管理

- 8.4.1 室内场所应设置消防设备、器具和火警监控系统，消防设施的完好率达到 100%，定期检查避雷设施。
- 8.4.2 骑行场所应建立日常安全巡视制度、重大事故上报制度和安全应急预案，设立报警电话点。
- 8.4.3 骑行路线周边的危险地段应有明显的警示标识和安全防护设施。雷暴天或骑行场地地面积水时不应开展骑行活动。
- 8.4.4 在提供骑行服务时，德保矮马骑行服务人员事先仔细检查骑行鞍具的安全性，向旅游者介绍骑行安全注意事项，指导旅游者进行骑行活动前的准备，活动中跟进进行安全保护指导。
- 8.4.5 德保矮马骑行服务人员提示旅游者文明骑行，主动投保人身意外伤害保险，服从骑行安全管理。对于拒绝骑行安全管理，擅自在场内活动，不听劝阻的行为及时制止。
- 8.4.6 如出现惊马状况，马术教练应及时后拉缰绳，控制德保矮马情绪，找到使德保矮马受惊的原因并及时排除后温柔抚摸德保矮马，避免因德保矮马受惊而发生意外事故。

8.5 医疗与救助管理

- 8.5.1 德保矮马骑行旅游产品经营者应配备常用药品，有条件的景区(点)设立医疗室(站)，配备相应资质的医护人员和必要的急救药品、医疗器械设施。
- 8.5.2 骑行服务人员应具备一般的急救常识，员工每年进行一次以上的培训与演练，具备简单、实用的救援能力，能够为需要救护的游客提供及时帮助。
- 8.5.3 从事德保矮马骑行旅游经营的景区(点)应与附近的医院建立稳定的合作关系，建立医疗急救合作制度。
- 8.5.4 制定救助游客的应急制度和实施细则，建立突发事件处理预案。
- 8.5.5 在提供具有一定危险性的德保矮马骑行活动中，应为游客提供必要的人身保险代理或中介服务。
- 8.5.6 德保矮马骑行旅游产品经营者与当地主要保险公司建立快速联动机制，协助德保矮马骑行游客进行保险咨询、办理、理赔等业务，协助保险公司尽快到达现场实施理赔服务。

9 投诉处理

- 9.1 设立投诉处理机构或有专职人员负责处理投诉，设置意见箱，公布投诉电话号码。
 - 9.2 建立投诉处理工作制度和投诉记录档案，认真及时地处理游客投诉。
 - 9.3 投诉处理完毕后做好对投诉游客的回访，提高游客的满意度。
-