团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》（征求意见稿）编制说明

一、任务来源、起草单位、主要起草人

根据《广西标准化协会关于下达2024年第十七批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2024〕120号）文件精神，由德保县文化体育广电和旅游局提出，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等单位共同起草的团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》（项目编号：2024-1704）已获批立项。

二、制定标准的必要性和意义

德保矮马是世界上珍贵稀有的优良马种，是以“德保”冠名的特有种动物，具有乖巧温驯、灵巧耐驮、坚忍不拔等特点，既可当坐骑，又能拉车和负重。成年马体高为76～106厘米，具有极高的观赏、游乐消遣价值，被誉为“马中熊猫”。德保矮马还有一个最显著的特点，就是它的腰椎骨只有15块，比普通马少1块，关节也更短、更灵活。

德保矮马第一次惊艳亮相是在1991年第四届全国少数民族传统体育运动会开幕式上，110位身披盔甲、手握刀剑的少年骑着矮马组成“矮马军”方阵，在跑道上英姿飒爽的精彩表演，揭开了德保矮马的神秘面纱，让德保矮马声名鹊起。德保矮马顿时“伯乐”迎门，国内数十个城市和欧美十几个国家的公园、动物园、游乐园遍布德保矮马的身影与足迹。目前，全县建有7个矮马种质资源保护基地和1个矮马原种场，矮马存栏数量的稳步增长，2023年德保矮马种群数量约7000匹。同时县里面积极组织矮马少年马术队参与中国马术大赛、首届北京马术文化节、全国马术三项赛锦标赛暨第十二届全运会马术三项赛资格赛、新疆伊犁天马节等国际接轨的马术赛事等赛事表演，开辟了中国矮马马术先河。矮马价值开发实现大突破，推动了矮马产业由传统役用向竞技运动惊艳转型升级，极大地提升了德保矮马知名度与影响力。

德保依托矮马资源优势和打造“文化旅游名县”及全域旅游示范区的机遇，坚持“功能转移，价值转向”发展思路，着力打造德保矮马特色产业发展品牌。德保县委县政府高度重视矮马产业的发展，总投资10亿元的矮马王国项目工程已完工，规划打造“田园综合体+吉星岩+德保矮马王国+中国德保矮马保种基地”融合发展的国家AAAAA级景区。该项目从德保矮马主题出发，促进吃、住、行、游、购、娱等各大版块旅游产品及相关产业融合发展，目标是打造成为中国最具影响力的强IP主题家庭旅游度假目的地，逐步实现 “以马养马、以马养人”产业发展目标。目前一期工程已建成开园，主要建设内容为：入口服务区、矮马小镇、萌宠部落、矮马剧场、矮马游乐园、矮马王国竞技场、树屋酒店、帐篷酒店和矮马之家等项目。随着德保矮马产业品牌之路越走越宽广，德保矮马产业发展必将成为中国文化旅游产业的民族品牌和当地最具生机活力的“朝阳产业”、“无烟产业”。

近年来，德保县大力开展全域旅游建设，秉承“互联网+、旅游+”理念，利用德保矮马资源，探索农旅结合，实施了德保矮马王国项目建设，让德保矮马根植在全国乃至世界青少年儿童童话世界里，让德保矮马演绎成世界上最出名的马。而德保矮马骑行服务便是一项旅游新业态项目，也是德保矮马王国项目中的重头戏，从2020年5月对外开放以来，即便受新冠疫情的影响，该项目接待游客人数已超过10万，深受游客的喜爱，游客逐月增加。

目前广西境内提供德保矮马骑行体验园区逐渐增多，但与骑行服务相关的旅游标准仍属空白，为进一步补充完善广西旅游业标准体系，有必要在项目服务与管理方面制定标准予以规范，同时也为这一广西特色旅游项目往品牌化发展保驾护航。依托德保矮马资源优势坚持“功能转移，价值转向”发展思路，逐步实现“以马养马、以马养人，以马促游、以马创游”产业发展目标。

德保矮马骑行涉及马匹管理、骑乘场地和线路管理、骑行服务、延伸服务以及安全管理与医疗救助等各项服务环节。如果服务管理规范不到位，往往会出现骑行服务体验差，甚至出现游客人身安全与马匹安全等问题。所以，目前急需将一个服务与管理成熟的经验上升为标准对这里个性化体验项目进行规范。

制定团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》的主要目的：一是能够让相应工作人员、单位、游客等了解德保矮马骑行旅游服务管理的内容要点，让管理人员少走弯路，监督好德保矮马骑行服务管理的整体质量。二是以标准为抓手，对德保矮马骑行服务管理的经营管理、骑乘场所和马匹管理、骑乘线路、线路服务、公共卫生与环境保护、安全管理与医疗救助等进行规范，使德保矮马骑行在服务管理过程中有所依据。带动当地的农民就业、助推脱贫攻坚，带动当地经济的快速发展。三是通过标准更好的打造德保矮马区域品牌，继续发挥“农产品地理标志”品牌效应，使德保矮马骑行服务管理工作科学化、规范化，这将对提高管理人员、服务人员综合素质，提升城市特色的文化蕴含，打造特色旅游品牌具有重要意义。

三、主要起草过程

**（一）成立标准编制组**

团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》项目任务下达后，德保县文化体育广电和旅游局牵头成立了标准编制组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关德保矮马骑行旅游服务管理的相关技术文献资料。主要有：

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》

**（三）研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容确定为德保矮马骑行旅游服务管理涉及的术语和定义、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。

**（四）调研，形成草案、征求意见稿**

2024年1月～3月，标准编制工作组进行了标准编制准备工作，查阅了大量的国内有关德保矮马的文献资料，并对德保县内各大矮马马术培训基地和德保矮马俱乐部进行实地调研，对德保矮马骑行旅游服务管理涉及的术语和定义、骑行场地、线路要求、人员要求、马匹要求、服务要求、管理要求、投诉处理等各项服务要求进行细致的了解。

2024年3月～4月，在实地调研基础上，总结成熟的技术经验，标准编制工作小组讨论完成团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》草案。

2024年4月～６月，标准起草工作组再次深入研究有关德保矮马的文献资料，结合德保县内各矮马骑行基地的调研实际情况，并实地征求各方的意见和合理要求，针对德保矮马骑行旅游服务管理规范进行分组学习讨论。通过收集反馈了大量意见，标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行了反复修改和研究讨论，最终形成了团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》（征求意见稿）及其编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

**（一）编制原则**

1.实用性原则

本文件是在充分收集相关资料和文献，分析当前现状，调研德保矮马骑行旅游服务管理的市场情况，在现有国家、行业标准相关德保矮马骑行旅游服务管理要求的基础上，结合多年经验而总结起草的。符合当前德保矮马骑行旅游服务管理的方向与需求，有利于行业的长远发展，具有较强的实用性和可操作性。

2.协调性原则

本文件编写过程中注意了与德保矮马骑行旅游服务管理相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

3.规范性原则

本文件严格按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

4.前瞻性原则

本文件在兼顾当前区内各市德保矮马骑行旅游服务管理现实情况的同时，还考虑到了德保矮马骑行旅游服务管理快速发展的趋势和需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对德保矮马骑行旅游服务管理的指导。

**（二）与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况**

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合GB/T 1.1—2020的要求。

经查阅，国内与没有与德保矮马骑行旅游服务管理有关的标准，广西也未制定有《德保矮马骑行旅游服务管理规范》标准。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》主要内容包括德保矮马骑行旅游服务管理涉及的术语和定义、骑行场地、线路要求、人员要求、马匹要求、服务要求、管理要求以及投诉处理。

其中，**术语和定义**中依据GB/T 16766—2017中关于旅游产品的定义结合德保矮马骑行服务的特点将德保矮马骑行旅游产品定义为：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。

**骑乘场所、线路要求**对德保矮马骑行的场所和线路提出了要求，骑乘场所应为固定经营场所，设有售票处、进出口、休息处、物品保管处、卫生间、垃圾桶、安全服务须知牌、服务项目价目牌、停车场及马匹管理区，能够满足游客旅游的基本需求，产品价格和安全提示都一目了然。骑行场所和骑行线路有整体规划，可进入性强，符合当地有关部门的要求，确保场所和线路设计合理，交通通达性好。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，马具用品一应俱全供游客使用，确保骑行安全。骑行场所内通风条件良好，空气清新，环境清洁卫生，避免影响游客的骑行体验。骑乘路线设计中，主要根据骑乘场地实际情况结合游客安全保障需要，编制组通过讨论确定对骑乘路线设计的要求，骑乘线路设立前应进行实地调研，避开危险因素。应设立专用马道，不应与景区出入口、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，禁止使用国道、省道等公共交通线路，避免与行人、车辆产生冲撞。骑行线路较长时可以安排沿途游览的景点，避免游客在骑行过程中感到乏味。另外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。

**人员要求**中规定经营者需要根据不同德保矮马骑行旅游产品的需要，配备马术教练和其他辅助人员，保证游客在骑行过程中的安全。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，是因为这个年龄段的人员有足够的体力牵制矮马，在产生惊马等特殊情况时能够快速拉住马匹并安抚马匹情绪。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，是因为在实际情况中，1名马术教练的精力恰好能够同时控制2～3匹德保矮马，但是基于骑行安全的考虑，每匹德保矮马仍需要至少配备1名包括马术教练在内的服务人员进行牵乘。马术教练应具有资质的马术协会发放的教练证，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，喝酒后不应进行牵乘工作。

**马匹要求**中基于骑行安全考虑，规定从事骑乘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乘保险手续。用于骑乘的德保矮马应每年检疫1次并经过专业驯养。为保证德保矮马性格温顺，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)的母马不得从事骑乘服务。管理人员定期对德保矮马、鞍具进行检查，发现不符合规定的及时更换，把好每一道安全关卡。

**服务要求**是本标准的重点，对于德保矮马骑行旅游经营场所中所涉及的服务种类做出了具体要求，其中包括：售票与咨询服务、骑行服务、租赁与寄存活动、延伸服务。具体要求如下：

售票与咨询服务主要包括售票检票服务和咨询服务。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，并主动为游客购买人身意外保险，为游客提供安全保障。提供互联网、电话等方式提供预订服务，明示各项服务价格和内容，方便游客提前预定。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，如果产生纠纷则按签订的协议处理。

骑行服务是所有服务中最为核心的部分，分为行前服务、行中服务和行后服务。在准备骑行活动时，服务人员应对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乘的能力等，对于不具备骑乘条件的游客应及时劝阻，避免因为以上因素在骑行过程中出现意外。服务人员应主动向游客介绍骑乘项目的基本情况，包括骑乘线路走向、骑乘时间和目的地位置，沿线自然和人文环境情况、周边景点等。骑行前，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。马术教练应主动告知游客骑乘安全须知、骑乘过程中的注意事项，并且可以为游客进行骑行示范，包括上马的正确方式和基本要求，保障游客在骑行过程中的安全。在骑行过程中，马术教练应全程跟随旅客进行安全保护和技术要领指导，应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，发现问题应及时采取措施。马术教练在牵乘过程中宜慢步行走，速度不超过1.5 m/s，不应使德保矮马跑动，避免因德保矮马跑动时过于颠簸而使游客产生不适感或直接被甩出马背。每匹矮马间应间隔2 m以上距离，防止德保矮马间距离过近发生冲撞。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，如果惊马已经发生，马术教练可以根据引发惊马的原因及时对症下药，安抚好德保矮马的情绪。骑乘活动结束后，马术教练和场地服务人员应协助游客下马，引导游客迅速、安全退出骑乘场所，提醒游客带好自己的物品，并整理鞍具，检查鞍具佩带的正确性和安全性，确保后续游客的安全骑乘。

租赁与寄存服务包括租赁活动、寄存活动，经营场所为有特殊需求的游客提供骑乘用具，如骑乘服装、马靴等物品的租赁服务，提供的租赁物品应完好、干净，定期进行消毒处理，并告知租赁物品的使用方法和注意事项。同时骑乘场所可为游客提供免费小件寄存服务，保证游客的财务安全。

延伸服务包括照相服务、餐饮服务和购物服务，有偿照相服务要明示游客收费标准，不强迫游客接受服务。德保矮马骑行旅游产品经营场所可根据自身条件，设置餐饮场所和购物场所，满足游客在游玩中餐饮、购物和娱乐的需要，其中餐饮卫生符合SB/T 10426的要求。

**管理要求**包括经营管理、卫生管理、环境管理、安全管理、医疗与救助管理。其中经营管理主要根据实地调研中景区德保矮马骑行旅游产品的经营条件、当地德保矮马中心和旅游主管部门对于经营德保矮马骑行旅游产品的要求，编制小组通过讨论总结出德保矮马骑行经营场所所需达到的条件以及办理的程序。

卫生管理包括公共场所和厕所的卫生管理、生态环境保护，骑乘场所应保持干净、整洁，应每天对骑乘场所进行卫生清理，有专人负责收集清理沿线抛洒的废弃物。厕所可参考GB/T 18973规定的要求配置。考虑到避免德保矮马散养可能对环境造成的不利影响，应对德保矮马进行圈养管理，保护植被和生态环境。

安全管理结合骑乘场所易发生的安全问题做出相关的要求：在骑乘场所容易发生消防安全事故的地段，设置消防设备、器具和火警监控系统，消防设施的完好率应达到100％，并定期检查避雷设施。骑乘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。德保矮马骑行服务人员应提示旅游者文明骑乘，主动投保人身意外伤害保险，服从骑乘安全管理。对于拒绝骑乘安全管理，擅自在场内活动，不听劝阻的行为应及时制止。

医疗与救助管理要求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)应设立医疗室(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。骑乘服务人员应具备一般的急救常识，每年对员工进行一次以上的培训与演练，应具备简单、实用的救援能力，能够为需要救护的游客提供及时帮助。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，如果游客突发意外能够将游客快速转移到医院进行救治。骑乘场所应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，为及时处理突发事件做好准备。

**投诉处理**中规定了德保矮马骑行旅游经营场所应公布投诉电话号码以及设置意见箱，建立投诉档案以及进行游客回访，定期进行满意度调查，便于吸纳游客提供的相关意见，提高经营场所的服务质量和游客的满意度。

###### 六、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准研制过程中无重大分歧意见。

七、实施标准的措施

团体标准《德保矮马骑行旅游服务管理规范》发布后，积极向各级相关行政部门、德保矮马骑行旅游经营场所宣传，向所有德保矮马骑行旅游经营场所推荐执行本标准。

八、其他应当说明的事项

无。

团体标准《德保矮马骑行旅游经营场所

服务管理规范》

标准编制组

2024年6月25日