

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 879—2024

德保矮马骑行旅游服务管理规范

Service and management specification for Debao pony riding tourism

2024 - 12 - 03 发布

2024 - 12 - 09 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、苏俐綾、林盛庄、廖典熙、黄华汉、陆日章、黄金妹、陈兰青、陆妃妃、范玉琛、黄玉满。

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的术语和定义，规定了德保矮马骑行旅游服务管理的基本要求、服务内容与要求、管理要求、投诉与处理以及评价与改进的要求。

本文件适用于旅游景区内德保矮马骑行旅游的服务和管理。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

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 13495.1 消防安全标准 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 18596 畜禽养殖业污染物排放标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 26355 旅游景区服务指南

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 Debao pony riding tourism

在合法的固定经营场所，为游客提供德保矮马进行室外骑行体验的有偿旅游活动。

4 基本要求

4.1 场地要求

4.1.1 骑行场所

4.1.1.1 骑行场所为固定经营场所，整体规划应符合当地有关部门的规划与管理要求，布局合理，接待服务功能齐备，交通便利。

4.1.1.2 骑行场所内各区域通风条件良好，配齐消防器材，有安全出口通道和安全出口指示标示及警示标志。

4.1.1.3 应在骑行场所服务中心悬挂各项规章制度，公示服务人员基本信息，如姓名、照片、职务等。

4.1.2 附属设施设备

- 4.1.2.1 应设置骑行场所服务中心，包含：售票处、咨询处、出入口、更衣室、休息处、物品保管处等。
- 4.1.2.2 应设置马匹管理区，对德保矮马进行圈养管理。
- 4.1.2.3 应配置公共厕所，并保持清洁卫生、无异味。
- 4.1.2.4 应配置垃圾箱，标志标识应符合 GB/T 19095 的规定。
- 4.1.2.5 宜配备广播、通讯设备，并保证联络畅通。

4.1.3 标志标识

- 4.1.3.1 应在骑行场所内各功能区、建筑物、骑行路线等醒目位置设置导引指示牌，公共信息符号标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的规定。
- 4.1.3.2 骑行场所内具有危险因素的区域和设施设备，应设置安全提示标识和警示标志，安全标识应符合 GB/T 2893（所有部分）的规定。
- 4.1.3.3 应在骑行场所售票处或前台醒目位置设置以下标识：
 - 德保矮马骑行人员须知，如骑行须知、注意事项、错误动作示例等；
 - 安全服务须知牌；
 - 场地开放信息，如开放时间、活动安排、骑行线路、各项服务收费标准等；
 - 服务与监督电话，维权投诉电话。

4.2 线路要求

- 4.2.1 应设立专用马道，不与骑行场地出入口、服务中心、主要骑行游客集聚区相互交叉、混合。
- 4.2.2 骑行线路长度宜 ≥ 1 km，可根据骑行线路长度合理安排沿途游览停留点。

4.3 人员要求

4.3.1 骑行教练及助理教练

- 4.3.1.1 骑行教练应熟练掌握从事德保矮马骑行的专业知识和相关技能，助理教练应基本掌握从事德保矮马骑行的专业知识和相关技能，均具备处理紧急情况的能力，经培训合格后上岗。
- 4.3.1.2 年龄宜为 18~50 岁，取得健康证明，并与经营场所签订用工合同。
- 4.3.1.3 骑行场所宜每 2~3 匹德保矮马至少配备 1 名骑行教练，每匹德保矮马至少配备 1 名教练进行牵乘，宜根据不同游客需求进行调整。
- 4.3.1.4 骑行教练应负责检查骑行鞍具的完整性和安全性，熟知骑行场所的自然环境、景观特点等情况。
- 4.3.1.5 在服务过程中应佩戴工作牌，穿着符合岗位工作需要的专用服装装备，衣着整洁卫生，礼貌服务。

4.3.2 其他服务人员

- 4.3.2.1 应按照相关岗位要求，进行专业知识和安全培训后上岗。
- 4.3.2.2 应配备有兽医。
- 4.3.2.3 应做到服装统一、整洁，仪表端庄。
- 4.3.2.4 在接待游客时应热情大方，文明用语。

4.4 马匹要求

- 4.4.1 从事骑行服务的德保矮马应取得所在地畜牧部门为德保矮马办理的检疫合格证。用于骑行的德保矮马应每年常规检疫1次，定期驱虫；马传染性贫血、马鼻疽等二类动物疫病应每年检疫1~2次。
- 4.4.2 应为从事骑行服务的德保矮马办理骑行保险。
- 4.4.3 德保矮马应经专业驯养，性格温顺。未经调教的生马或有踢、咬等症状和未去势的公马及领驹(怀孕)的母马不应从事骑行服务。
- 4.4.4 每天应对德保矮马进行体质健康观察，呈病态之势的德保矮马当日不应从事骑行服务。
- 4.4.5 应将德保矮马拴放在马匹管理区的固定区域。

4.5 装备用具要求

- 4.5.1 应为游客配备：头盔、防护背心、手套、马裤、马靴等安全防护装备。
- 4.5.2 应为从事骑行服务的德保矮马配备合格的鞍具以及衔铁、水勒、缰绳等马具。
- 4.5.3 所有装备用具应保持清洁，定期进行清洗消毒、维修更换。

5 服务内容与要求

5.1 预订服务

- 5.1.1 骑行场所宜提供现场、互联网、电话等方式预订。
- 5.1.2 服务人员应熟练为游客介绍各项服务内容与价格，提供的报价应准确。
- 5.1.3 服务人员应明确记录游客到达时间、到达人数等，提前做好接待准备。
- 5.1.4 服务人员应及时与未在预定时间到达的游客进行电话沟通，了解情况，合理调整骑行时间。
- 5.1.5 对于团队预订，由骑行场所与团队签订德保矮马骑行服务预订协议，明确双方责任和义务。

5.2 咨询服务

- 5.2.1 咨询内容宜包括骑行场所内各项服务信息、当地旅游知识、线路介绍、注意事项、安全须知等。
- 5.2.2 咨询人员应耐心、仔细为游客提供咨询服务，熟知服务内容，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。

5.3 骑行服务

5.3.1 行前服务

- 5.3.1.1 游客到达骑行场所后，服务人员宜对游客情况进行初步筛查，包括但不限于：年龄情况、健康状况、是否饮酒、患有心脏病或高血压等疾病，未成年人是否具有独立骑行的能力等。对于不具备骑行条件的游客应及时劝阻，对于着装不符合要求的游客，应及时提出调整要求。
- 5.3.1.2 服务人员应主动向游客介绍骑行项目的基本情况，包括但不限于：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。
- 5.3.1.3 服务人员应主动告知游客寄存物品的方式，以及骑行过程中不应携带的物品。
- 5.3.1.4 骑行出发前，骑行教练应细致检查游客是否正确穿戴安全防护装备，主动告知游客骑行安全须知、注意事项等。
- 5.3.1.5 骑行出发前，骑行教练应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。

5.3.1.6 游客上马前，骑行教练应为游客进行骑行示范，包括上下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。

5.3.2 行中服务

5.3.2.1 骑行教练应全程跟随游客进行安全保护和骑行技术要领指导。

5.3.2.2 教练应严格按照骑行场所公示的游览线路牵乘，不应擅自更改线路或缩短线路。

5.3.2.3 游客骑行到达游览停留点后，教练宜为游客介绍游览停留点的景观特点。

5.3.2.4 在骑行服务过程中，教练应时刻注意游客行为、自然环境以及德保矮马状况。若发生惊马，骑行教练应按 6.3.2 的要求采取相应措施，保障游客的人身安全。

5.3.3 行后服务

5.3.3.1 骑行活动结束后，教练应协助游客安全下马，引导游客迅速、安全离开骑行线路终点，提醒游客带好物品。如观察到游客有明显不适状况应及时处理。

5.3.3.2 游客离开骑行线路终点后，教练应整理鞍具，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。

5.4 保险服务

5.4.1 骑行场所宜为游客提供必要的人身保险代理或中介服务。

5.4.2 骑行场所宜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。

5.4.3 应为购买保险服务的游客提供票据凭证。

5.5 寄存服务

5.5.1 骑行场所宜设置自助式寄存设备，为游客免费提供小件寄存服务。

5.5.2 服务人员应对游客寄存的物品认真登记、妥善保管，方便存取。提醒游客贵重物品自行保管。

5.6 延伸服务

5.6.1 租赁服务

5.6.1.1 骑行场所可提供骑行装备租赁服务，为有需求的游客提供骑行装备用具，如骑行服装、马靴、手套等。

5.6.1.2 提供的租赁物品应无破损、干净，定期进行消毒处理。

5.6.1.3 租赁人员应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，告知归还租赁物品的地点和时间。

5.6.2 拍摄服务

5.6.2.1 骑行过程中可根据游客需求，提供有偿照相服务或摄像服务。

5.6.2.2 有偿拍照服务本着游客自愿原则，不应强迫游客消费。

5.7 其他服务

其他服务应符合GB/T 26355的规定。

6 管理要求

6.1 经营管理

- 6.1.1 骑行场所应依法登记成立，办理营业执照，履行备案登记程序，证照齐备。
- 6.1.2 在景区（点）或其他旅游经营场所内经营的，应向景区（点）或其他旅游经营场所提供经营申请、德保矮马检疫合格证明，并与景区（点）或其他旅游经营场所签订经营合同。
- 6.1.3 骑行场所组织机构应健全，建立完备的内部管理及运营机制。
- 6.1.4 骑行场所应建立培训制度，定期对骑行场所内从业人员进行专业知识和安全培训，从业人员先培训合格后再上岗。
- 6.1.5 骑行场所应建立健全咨询、投诉机制。

6.2 公共卫生与环境保护

6.2.1 公共卫生要求

- 6.2.1.1 骑行场所公共卫生区域应保持干净、整洁、无污染，应安排人员每天清扫场地内杂物、废弃物，清理垃圾箱。
- 6.2.1.2 骑行场所应安排专人定期清洗、消毒骑行装备用具、马具。应及时清理德保矮马的排泄物，进行无害化处理，污染物排放应符合 GB 18596 的规定。

6.2.2 环境保护要求

- 6.2.2.1 骑行场所生活饮用水应符合 GB 5749 的规定，污水综合排放应符合 GB 8978 的规定。
- 6.2.2.2 应明确划定吸烟区。
- 6.2.2.3 服务人员应提示游客文明骑行，提醒游客骑行过程中不乱扔杂物，不破坏骑行沿线景观环境。
- 6.2.2.4 应遵守环境保护相关规定，增强防火保护森林、草地的意识。

6.3 安全管理

6.3.1 消防安全

- 6.3.1.1 骑行场所应配备消防设备、器具和火警监控系统，消防设施完好，定期检查避雷设施。
- 6.3.1.2 应按照 GB 15630 的要求设置消防安全标志，消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定。
- 6.3.1.3 骑行场所应建立日常安全巡视制度、重大事故上报制度和消防安全应急预案。
- 6.3.1.4 应定期对所有员工进行消防设施使用、紧急逃生等消防知识方面的专门培训，组织消防演练。

6.3.2 骑行安全

- 6.3.2.1 雷暴天、雨天或骑行场地地面积水时，不应开展骑行活动。
- 6.3.2.2 服务人员应提示游客服从骑行安全管理。对于拒不配合安全管理，擅自在场内活动，不听劝阻的行为应及时制止。
- 6.3.2.3 骑行过程中如出现惊马状况，骑行教练应控制德保矮马情绪，及时排查德保矮马受惊原因。
- 6.3.2.4 骑行过程中如出现游客落马时，骑行教练应立即询问游客伤病情况，并采取急救措施，及时上报处理。

6.4 医疗与救助管理

- 6.4.1 骑行场所应配备常用药品，必要的急救药品、医疗器械设施，宜配备相应资质的医护人员。

- 6.4.2 服务人员应具备急救常识，每年宜参加1次以上的急救培训与演练，具备相应救援能力。
- 6.4.3 骑行场所应制定游客安全应急制度和实施细则，建立突发事件处理预案。
- 6.4.4 骑行场所宜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。

7 投诉与处理

- 7.1 骑行场所应设立专门投诉机构。
- 7.2 骑行场所应建立投诉处理工作制度，及时受理游客各类投诉，做好记录，并在规定时间内妥善处理并给予答复。
- 7.3 投诉处理完毕后应做好对投诉游客的回访，做好记录并存档。

8 评价与改进

- 8.1 骑行场所应对外公布服务质量监督电话，对内所有服务项目接受游客监督。
- 8.2 骑行场所应建立服务质量评价与改进制度。
- 8.3 骑行场所宜定期采集分析游客意见和满意度，了解游客对德保矮马骑行旅游服务质量的评价，提出整改方案并改进。

参 考 文 献

- [1] 一、二、三类动物疫病病种名录（农业农村部公告第573号）
-



中华人民共和国团体标准
德保矮马骑行旅游服务管理规范
T/GXAS 879—2024
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究