

DB5307

丽江市地方标准

DB 5307/T 26—2019

旅游马场等级的划分与评定

地方标准信息服务平台

2019-11-15 发布

2019-11-15 实施

丽江市市场监督管理局

发布

前 言

本标准按照 GB/T1.1—2009《标准化工作导则》起草、编写。

本标准由丽江市文化和旅游局提出并归口。

本标准起草单位：丽江玉龙旅游发展研究会、丽江市玉龙纳西族自治县文化和旅游局

本标准主要起草人：吴振军 李文宏 和文明 孙文琼 和春香 岳燕萍

本标准为首次发布。

地方标准信息服务平台

旅游马场等级的划分与评定

1 范围

本标准规定了旅游马场规划、建设、管理和服务等方面的要求，规定了旅游马场等级划分评定的基本依据。

本标准适用于丽江市玉龙县行政区域内经营的旅游马场的等级划分与评定。其它县（区）可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3095环境空气质量标准

GB 5749生活饮用水卫生标准

GB 8978污水综合排放标准

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB 16153饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 18973旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 旅游马场

在风景区和乡村等区域，有合法的经营场所，为旅游者提供骑马体验等旅游服务的法人组织。

3.2 马锅头

在旅游马场从事马场经营管理的主要负责人。

3.3 牵马员

在旅游马场从事牵马、向导、介绍等直接服务旅游者的人员。

4 等级的划分及标志

4.1 等级的划分

划分为3个星级，即一星级、二星级、三星级。星级越高表示等级越高。

4.2 等级的标志

用五角星数量的多少表示等级的高低。一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级。等级的标志牌为有1—3颗五角星图形及中英文对照的方形标牌。标志牌由县旅游马场等级评定机构统一制作并颁发。

5 等级的检查及评定

5.1 必备条件检查

各星级必备的硬件设施和服务项目见附录A。确认达标后再进入后续评定程序。

5.2 设施设备评分

总分为230分。一星级、二星级、三星级马场规定的最低得分线：一星级150分，二星级180分，三星级210分（见附录B）。

5.3 服务运营质量评分

总分为200分。一星级、二星级、三星级马场规定的最低得分线：一星级140分，二星级160分，三星级180分（见附录C）。

5.4 等级的评定

县成立由旅游部门牵头，相关部门和行业代表、专家学者等参加的旅游马场等级评定机构，负责旅游马场等级评定的相关工作。

经评定达标后，由评定机构统一向社会公示。

5.5 等级的管理

星级马场每年开展复核工作，不达标的进行整改，整改仍不达标的降低星级或取消星级。

两星以下马场，须正常经营一年以上才能申报上一星级。

6 总体要求

6.1 基本要求

马场的建设和运行管理等应符合国家现行相关法律法规、标准标准的规定和要求。餐厅符合GB 16153饭馆（餐厅）卫生标准，旅游厕所符合GB/T 18973旅游厕所质量等级的划分与评定，同时应体现自然特色和文化特色。

6.2 功能要求

功能区域设置合理，设施完备，标识设置标准健全，符合《标志用公共信息图形符号》(GB/T 10001)。

6.3 环保要求

符合现行环保法律法规，符合GB3095环境空气质量标准、GB5749生活饮用水卫生标准、GB8978污水综合排放标准等标准标准的要求，倡导节能减排、绿色消费的理念。

7 管理要求

- 7.1 依法登记成立，证照齐备。
- 7.2 组织机构健全，管理服务能力与综合接待能力相匹配。
- 7.3 有完备的内部管理及运营机制，运行正常有效。
- 7.4 有健全的培训制度，资料完备。从业人员先培训合格后再上岗。
- 7.5 宣传营销制度健全。
- 7.6 财务制度健全，管理标准。
- 7.7 建立健全咨询、投诉机制，有专门部门和人员负责。

8 服务要求

- 8.1 依法经营，保障游客和自身的合法权益。
- 8.2 有良好的职业道德。爱岗敬业，无私奉献，勇于进取。
- 8.3 尊重游客、善待游客，对游客礼貌、热情、友好、主动，实行微笑服务。
- 8.4 说文明话、做文明事，文明服务，诚信服务，引导游客文明旅游、理性消费。
- 8.5 尊重游客的信仰和风俗习惯，不卑不亢，不损害本民族的尊严。
- 8.6 仪容仪表整洁、端庄、大方、标准。佩戴工牌。
- 8.7 标准服务，严格按服务规程提供服务，不缩短游程，不减少服务内容，不降低服务质量，维护旅游者的生命安全和财产安全。

9 安全要求

- 9.1 有突发事件的应急预案，并定期演练，有记录。
- 9.2 有消防、急救等设施设备。有服务项目相关的设施设备的安全运行检查制度，并有记录。
- 9.3 有安全管理制度和措施，有专（兼）职安全管理人员。
- 9.4 有旅游保险制度。
- 9.5 健全游客安全宣教制度。

附录 A
(标准性附录)

表 A1 一星级旅游马场必备项目检查表

序 号	必备项目	达 标
1	规划和建设	
1.1	无地质灾害	
1.2	用地合法	
1.3	有规划设计方案	
1.4	建筑物和构筑物质量优良，与周围环境协调	
1.5	单体建筑物层数不超过2层，长度不超过20m	
1.6	使用生态环保材料	
1.7	交通便利	
2	服务设施设备	
2.1	游客接待中心	
2.1.1	产品和价格介绍图文并茂，无虚假宣传	
2.1.2	宣传资料齐全，能反映马场的产品特点	
2.1.3	有2名以上宣解员，用普通话讲解	
2.1.4	休息区有沙发、座椅等，安全有效	
2.1.5	有影视服务	
2.1.6	有免费的茶水服务	
2.2	售票室	
2.2.1	产品明码标价，价格公示醒目标准	
2.2.2	有价格咨询、投诉电话牌	
2.2.3	票据有马场名称、地点、示意图、价格、服务电话、注意事项等	
2.2.4	有小件物品寄存服务	
2.3	管理办公室	
2.3.1	营业期间至少有1名管理人员值守	
2.3.2	有专人负责受理和处理投诉及纠纷，有专用投诉处理室	
2.4	牵马员休息室	
2.4.1	有休息座椅，有茶水	
2.4.2	有报刊、杂志、书籍和影视等	
2.5	餐饮服务	
2.5.1	服务人员全部持证上岗	
2.5.2	食品和服务符合国家法律法规的规定	
2.5.2	有独立的员工就餐区	
2.6	商品服务	

2.6.1	商品品质保证	
2.6.2	明码标价	
2.7	厕所	
2.7.1	有10个厕位以上的A级厕所，选址合理，	
2.7.2	有污水处理设施设备	
2.7.3	有专人管理，保持清洁，无垃圾、无异味、无污渍、无破损	
2.8	生态停车场	
2.8.1	面积在700m ² 以上，标识清晰	
2.8.2	有1名以上专（兼）职管理人员	
2.9	栓马场	
2.9.1	面积在500m ² 以上，有固定的栓马铁杆	
2.9.2	栓马场地表硬化	
2.9.3	有1名以上的卫生清扫人员	
2.9.4	有排水沟，有3m ³ 以上的马粪收集处理池。无害化处理	
2.9.5	有安全、合理和足够的上、下马设施	
2.10	环保设施	
2.10.1	有足够、分类的垃圾收集设施	
2.10.2	公共区域合理配置垃圾收集设施	
2.10.3	垃圾分类回收利用后，其余运到城市垃圾处理厂处理	
2.10.4	生活污水等无害化处理，或再利用	
2.11	绿化美化	
2.11.1	绿地率在35%以上	
2.11.2	管护效果良好	
2.12	标识	
2.12.1	足够，标准	
2.12.2	有文明旅游、保护环境等宣传标语	
2.13	安全设施	
2.13.1	公共区域安全监控全覆盖	
2.13.2	应急设施完备，效果良好	
2.13.3	安全设施配置合理，数量充足，效果良好	
2.14	配套设施设备	
2.14.1	配套设施设备齐备	
2.14.2	管护严格，运行安全有效	
3	产品建设	
3.1	游览线路合理，线路固定，通行状况良好	
3.2	游览线路景观资源丰富	

3.3	沿线休息设施和观景设施布局合理	
3.4	提供骑马以外的一项以上产品	
4	管理服务队伍	
4.1	有专职的管理人员	
4.2	有培训合格的专职讲解员	
4.3	有专职售票人员	
4.4	有专职财务人员	
4.5	有培训合格后占马匹数量1/3的牵马员	
4.6	有满足需要持证上岗的餐厅服务人员	
4.7	有与经营规模相适宜的安保、环卫和游览线路巡查员等管理服务勤人员	
5	管理制度	
5.1	有与相关方签订的正式合同	
5.2	有马场章程、管理制度、服务标准和各岗位职责及操作流程	
6	规模与效益	
6.1	马匹总数量在100匹以上	
6.2	年接待量在2万人次以上，综合收入在200万元以上	
6.3	依法纳税，承担社会责任	
6.4	年度旅游投诉在5起以下	
6.5	年度无重特大安全责任事故	
6.6	游客满意度较高，问卷满意率在85%以上	
6.7	管理部门满意度较高，问卷满意率在85%以上	

地方标准信息服务平台

表A2 二星级旅游马场必备项目检查表

序 号	必备项目	达 标
1	规划和建设	
1.1	无地质灾害	
1.2	用地合法	
1.3	有审批的规划设计方案	
1.5	建筑物为钢混结构或档次较高的民居，装饰档次较高。构筑物质量优良。	
1.6	建筑物和构筑物有地方特色和民族特色，与周围环境协调。	
1.7	最大建筑物层数不超过2层，长度不超过20m	
1.8	使用生态环保材料	
1.9	交通便利	
2	服务设施设备	
2.1	游客接待中心	
2.1.1	产品和价格介绍图文并茂，无虚假宣传。有纸质、电子屏和视频等介绍	
2.1.2	有智慧旅游系统，宣传资料齐全，能反映马场的产品和特色	
2.1.3	有4名以上宣解员，形象佳普通话标准，持证上岗	
2.1.4	休息区有沙发、座椅等，档次较高	
2.1.5	有影视服务	
2.1.6	有专人管理，有免费的茶水和wifi服务	
2.2	售票室	
2.2.1	产品明码标价，价格公示醒目标准	
2.2.2	有价格咨询、投诉电话牌	
2.2.3	有POS机，可用支付宝、微信等支付	
2.2.4	票据有马场名称、地点、示意图、价格、电话、负责人、注意事项等	
2.2.5	有物品寄存服务	
2.2.6	有防雨、防晒等设施	
2.3	管理办公室	
2.3.1	营业期间有2名以上负责人上班	
2.3.2	接受咨询和处理投诉。有专门带监控的投诉处理室	
2.3.3	有司陪人员休息区	
2.4	牵马员休息室	
2.4.1	有休息座椅，有茶水	
2.4.2	有书籍和电视等	
2.4.3	有更衣室	
2.5	餐饮服务	

2.5.1	服务人员全部持证上岗	
2.5.2	食品和服务符合国家法律法规	
2.5.3	有独立的员工就餐区	
2.5.4	有餐饮包间	
2.6	商品服务	
2.6.1	商品数量较多, 品质较高, 有特色商品	
2.6.2	明码标价	
2.7	厕所	
2.7.1	有20个以上厕位的A级厕所, 选址合理	
2.7.2	有污水处理设施设备	
2.7.2	有专人管理, 保持清洁, 无垃圾、无异味、无污渍、无破损	
2.8	生态停车场	
2.8.1	面积在1500m ² 以上, 有标线, 大小车分区	
2.8.2	有1名以上的专职管理人员	
2.9	栓马场	
2.9.1	面积在1000m ² 以上, 栓马杆坚固美观	
2.9.2	栓马场地表硬化	
2.9.3	有2名专人以上卫生清扫人员	
2.9.4	有排水沟, 有6m ³ 以上的马粪马尿密封收集处理池。无害化处理	
2.9.5	有安全、合理和足够的上、下马台	
2.9.6	有20m ² 以上的候马亭	
2.10	环保设施	
2.10.1	有足够、分类的垃圾收集设施	
2.10.2	公共区域合理配置垃圾收集设施	
2.10.3	垃圾回收利用后, 其余运到城市垃圾处理厂处理	
2.10.4	生活污水、马粪马尿等无害化处理, 或再利用	
2.11	绿化美化	
2.11.1	绿地率在40%以上	
2.11.2	绿化档次较高, 有特色	
2.11.3	绿化管护效果好	
2.12	旅游标识	
2.12.1	足够, 标准	
2.11.2	质量较好, 有特色	
2.12.3	有文明旅游、保护环境等宣传标识	
2.13	安全设施	
2.13.1	公共区域安全监控全覆盖	

2.13.2	应急设施齐备，效果良好	
2.13.3	安全设施配置合理，数量充足，效果良好	
2.14	配套设施设备	
2.14.1	配套服务设施设备齐备，档次较高	
2.14.2	管护严格，运行良好	
3	产品建设	
3.1	游览线路合理，线路固定，通行状况良好	
3.2	游览线路景观资源丰富	
3.3	沿线休息设施和观景设施布局合理	
3.4	提供骑马产品以外的两项目以上产品	
4	管理服务队伍	
4.1	有专职管理人员	
4.2	有培训合格的专职讲解员	
4.3	有专职的售票人员	
4.4	有专职的财务人员	
4.5	有培训合格后占马匹数量1/2的牵马员	
4.6	有满足需要持证上岗的餐厅服务人员	
4.7	有与经营规模适宜的安保、环卫和线路巡查员等管理服务人员	
5	管理制度	
5.1	有与相关方面签订的正式合同等	
5.2	有马场章程、管理制度、服务标准、岗位职责和操作流程等	
6	规模与效益	
6.1	马匹总数量在200匹以上	
6.2	马场年接待量在4万人次以上，综合收入在600万元以上	
6.3	依法纳税，承担社会责任	
6.4	年度旅游投诉在4起以下	
6.5	年度无重特大安全责任事故	
6.6	游客满意度较高，问卷满意率在90%以上	
6.7	管理部门满意度较高，问卷满意率在90%以上	

表A3 三星级旅游马场必备项目检查表

序 号	必备项目	达 标
1	规划和建设	
1.1	无地质灾害	
1.2	用地合法	
1.3	有审批的规划设计方案	
1.5	建筑物为钢混框架结构或档次很高的民居，装饰档次高。构筑物质量优良。	
1.6	建筑物和构筑物有地方特色和民族特色，与周围环境协调。	
1.7	最大建筑物层数不超过2层，长度不超过20m	
1.8	使用生态环保材料	
1.9	交通便利	
2	服务设施设备	
2.1	游客接待中心	
2.1.1	产品和价格介绍图文并茂，无虚假宣传。有纸质、电子屏和视频等介绍	
2.1.2	有智慧旅游系统，宣传资料齐全，能反映马场的产品和特色	
2.1.3	有6名以上宣解员，形象佳普通话标准，持证上岗	
2.1.4	休息区有沙发、座椅等，档次高	
2.1.5	有影视服务	
2.1.6	有专人管理，有免费的茶水和wifi服务	
2.2	售票室	
2.2.1	产品明码标价，价格公示醒目标准	
2.2.2	有价格咨询、投诉电话牌	
2.2.3	有POS机，可用支付宝、微信等支付	
2.2.4	票据有马场名称、地点、示意图、价格、电话、负责人、注意事项等	
2.2.5	有物品寄存服务	
2.2.6	有防雨、防晒等设施	
2.3	管理办公室	
2.3.1	营业期间有3名以上负责人上班	
2.3.2	接受咨询和处理投诉，有专门带监控的投诉处理室	
2.3.3	有司陪人员休息区	
2.4	牵马员休息室	
2.4.1	有休息座椅，有茶水	
2.4.2	有书籍和电视等	
2.4.3	有更衣室	
2.4.4	有洗澡间	
2.5	餐饮服务	

2.5.1	服务人员全部持证上岗	
2.5.2	食品和服务符合国家法律法规规定	
2.5.3	有独立的员工就餐区	
2.5.4	有档次较高的餐饮包间	
2.6	商品服务	
2.6.1	商品齐全, 品质较高, 有特色商品	
2.6.2	明码标价	
2.7	厕所	
2.7.1	有20个以上厕位的AA级厕所, 选址合理	
2.7.2	有污水处理设施设备	
2.7.2	有专人管理, 保持清洁, 无垃圾、无异味、无污渍、无破损	
2.8	生态停车场	
2.8.1	面积在3000m ² 以上, 有标线, 大小车分区	
2.8.2	有1名以上的专职管理人员	
2.9	栓马场	
2.9.1	面积在2000m ² 以上, 栓马杆坚固美观	
2.9.2	栓马场地表硬化	
2.9.3	有2名以上的卫生清扫人员	
2.9.4	有排水沟, 有10m ³ 以上的马粪马尿密封收集处理池。无害化处理	
2.9.5	有安全、合理和足够的上、下马台	
2.9.6	有30m ² 以上的候马亭	
2.10	环保设施	
2.10.1	有足够、分类的垃圾收集设施	
2.10.2	公共区域合理配置垃圾收集设施	
2.10.3	垃圾分类回收利用后, 其余运到城市垃圾处理厂处理	
2.10.4	生活污水、马粪马尿等无害化处理, 或再利用	
2.11	绿化美化	
2.11.1	绿地率在45%以上	
2.11.2	绿化档次高, 有特色	
2.11.3	绿化管护效果好	
2.12	旅游标识	
2.12.1	足够, 标准	
2.11.2	质量好, 有特色	
2.12.3	有文明旅游、保护环境等宣传标识	
2.13	安全设施	
2.13.1	公共区域安全监控全覆盖	

2.13.2	应急设施齐备，效果良好	
2.13.3	安全设施配置合理，数量充足，效果良好	
2.13.4	有医务室，配备专业医生	
2.14	配套设施设备	
2.14.1	配套服务设施设备齐备，档次高	
2.14.2	管护严格，运行良好	
3	产品建设	
3.1	游览线路合理，线路固定，通行状况良好	
3.2	游览线路景观资源丰富	
3.3	沿线休息设施和观景设施布局合理	
3.4	提供骑马产品以外的三项目以上产品	
4	管理服务队伍	
4.1	有专职管理人员	
4.2	有培训合格的专职解说员	
4.3	有专职的售票人员	
4.4	有专职的财务人员	
4.5	有培训合格后与马匹数量相等的牵马员	
4.6	有满足需要持证上岗的餐厅服务人员	
4.7	有与经营规模适宜的安保、环卫和线路巡查员等管理服务人员	
5	管理制度	
5.1	有与相关方面签订的正式合同等	
5.2	有马场章程、管理制度、服务标准、岗位职责和操作流程等	
6	规模与效益	
6.1	马匹总数量在300匹以上，500匹以下	
6.2	马场年接待量在6万人次以上，综合收入在1000万元以上	
6.3	依法纳税，承担社会责任	
6.4	年度旅游投诉在3起以下	
6.5	年度无重特大安全责任事故	
6.6	游客满意度较高，问卷满意率在95%以上	
6.7	管理部门满意度较高，问卷满意率在95%以上	

附录 B
(标准性附录)
设施设备评分表

序号	评分标准	得分	自评分	初评分	评定分	备注
1	规划和建设					
1.1	在市、省、国家、世界级风景区、遗产地、城镇等边缘					
1.1.1	在市级风景区、遗产地、城镇等边缘	1				
1.1.2	在省级风景区、遗产地、城镇等边缘	2				
1.1.3	在国家级风景区、遗产地、城镇等边缘	3				
1.1.4	世界级风景区、遗产地、城镇等边缘	4				
1.2	无地质灾害	2				
1.3	与水源地、湿地等有 500m 以上的距离	2				
1.4	用地合法	2				
1.5	有规划设计方案					
1.5.1	有规划设计方案	2				
1.5.2	有政府审批的规划设计方案	3				
1.6	最大建筑不超过 3 层，长度不超过 20m	2				
1.7	建筑物和构筑物质量保证，建设和装修档次状况					
1.7.1	建筑物和构筑物质量保证，建设和装修档次一般	1				
1.7.2	建筑物和构筑物质量保证，建设和装修档次较高	2				
1.7.3	建筑物和构筑物质量保证，建设和装修档次高	4				
1.8	建筑物和构筑物有地方特色和民族特色	2				
1.9	建筑物和构筑物使用环保生态材料	2				
1.10	马场与车站、机场、城镇交通状况					
1.10.1	马场与车站、机场、城镇等有三级公路连接	1				
1.10.2	马场与车站、机场、城镇等有二级公路连接	2				
1.10.3	马场与车站、机场、城镇等有一级公路连接	3				
2	游客接待中心					
2.1	游客接待中心面积					
2.1.1	游客接待中心面积在 50 m ² 以上	1				
2.1.2	游客接待中心面积在 100 m ² 以上	2				
2.1.3	游客接待中心面积在 150 m ² 以上	4				
2.2	产品介绍图文并茂，真实标准					
2.2.1	产品有纸质介绍	1				
2.2.2	产品有电子显示、视频介绍	2				
2.3	宣传资料有纸质、影视资料等	1				
2.4	价格公示内容符合规定，明码标价	1				
2.5	沙发等可供游客休息座位数					
2.5.1	沙发等可供游客休息座位数在 30 个以上	1				

2.5.2	沙发等可供游客休息座位数在 40 个以上	2				
2.5.3	沙发等可供游客休息座位数在 50 个以上	3				
2.6	有免费茶水服务	1				
2.7	接待中心环境好, 有书籍、报刊等	1				
2.8	有智慧旅游					
2.8.1	二维码	2				
2.8.2	APP	2				
2.8.3	网站	2				
2.8.4	微信公众号	2				
2.9	移动网络					
2.9.1	移动网络覆盖	1				
2.9.2	提供免费 wifi	2				
3	售票室					
3.1	售票室面积					
3.1.1	面积在 20 m ² 以上	1				
3.1.2	面积在 30 m ² 以上	2				
3.1.3	面积在 40 m ² 以上	4				
3.2	有价格咨询、价格投诉电话牌	2				
3.3	票据符合规定	2				
3.4	有寄存柜					
3.4.1	可寄存 30 件物品以上	1				
3.4.2	可寄存 40 件物品以上	2				
3.4.3	可寄存 50 件物品以上	3				
3.5	有保险柜	2				
3.6	有 POS 机, 可以支付宝、微信等移动支付	2				
4	管理室					
4.1	管理室面积					
4.1.1	管理室面积在 20 m ² 以上	1				
4.1.2	管理室面积在 30 m ² 以上	2				
4.1.3	管理室面积在 40 m ² 以上	4				
4.2	有必要的办公用品	2				
4.3	有带监控的专用投诉处理室。	4				
4.4	有司陪人员休息室	2				
5	牵马员休息室					
5.1	牵马员休息室面积					
5.1.1	面积在 30 m ² 以上	1				
5.1.2	面积在 50 m ² 以上	2				
5.1.3	面积在 70 m ² 以上	4				
5.2	休息座椅等档次					
5.2.1	休息座椅等档次一般	1				
5.2.2	休息座椅等档次较高	2				

5.2.3	休息座椅等档次高	4				
5.3	有书报、影视等	1				
5.4	有更衣室	2				
5.5	有沐浴室	2				
5.6	可上网学习	1				
6	旅游餐厅					
6.1	餐厅餐位数					
6.1.1	餐厅餐位数在 40 个以上	1				
6.1.2	餐厅餐位数在 60 个以上	2				
6.1.3	餐厅餐位数在 80 个以上	4				
6.2	设施设备齐全, 档次					
6.2.1	设施设备齐全, 档次一般	1				
6.2.2	设施设备齐全, 档次较高	2				
6.2.3	设施设备齐全, 档次高	4				
6.3	就餐环境					
6.3.1	就餐环境一般	1				
6.3.2	就餐环境、较好	2				
6.3.3	就餐环境好	4				
6.4	垃圾分类收集处理, 无污染	2				
6.5	有独立的员工就餐区	2				
6.6	食品质量保证, 符合国家相关规定。不出售违法食品	2				
7	商品服务					
7.1	商品服务店面积					
7.1.1	商品服务店面积在 10 m ² 以上	1				
7.1.2	商品服务店面积在 20 m ² 以上	2				
7.1.3	商品服务店面积在 30 m ² 以上	4				
7.2	商品品质保证, 并有完善的商品退换机制	2				
7.3	商品明码标价, 质价相符	2				
8	旅游厕所					
8.1	厕所建设达到					
8.1.1	厕所建设达到 A 级标准	2				
8.1.2	厕所建设达到 AA 级标准	4				
8.2	厕位数达到标准					
8.2.1	厕位数达到 10 个以上 (A 级)	1				
8.2.2	厕位数达到 20 个以上 (A 级)	2				
8.2.3	厕位数达到 20 个以上 (AA 级)	4				
8.3	选址科学, 既方便游客又方便排污	2				
8.4	有达标的排污设施设备, 排放达标	2				
9	停车场					
9.1	面积达到标准					
9.1.1	面积达到 700 m ² 以上	1				

9.1.2	面积达到 1500 m ² 以上	2				
9.1.3	面积达到 3000 m ² 以上	4				
9.2	建设档次					
9.2.1	建设档次普通, 一般	1				
9.2.2	建设档次较高	2				
9.2.3	建设档次高	4				
9.3	为生态环保停车场	2				
9.4	大车、小车停车分区	1				
9.5	停车场标线、标识等醒目、标准	1				
10	栓马场					
10.1	位置合理, 规划科学, 马匹定点栓养	2				
10.2	栓马场面积达到					
10.2.1	栓马场面积达到 500 m ² 以上	1				
10.2.2	栓马场面积达到 1000 m ² 以上	2				
10.2.3	栓马场面积达到 2000 m ² 以上	4				
10.3	栓马杆牢固、安全有效	1				
10.4	地表硬化, 有斜度, 有排水沟, 有马粪收集池	4				
10.5	有安全、足够、方便的上、下马台					
10.5.1	上下马台长达 20m	1				
10.5.2	上下马台长达 30m	2				
10.5.3	上下马台长达 40m	3				
10.6	有符合规定的候马亭					
10.6.1	候马亭面积 20 m ² 以上	1				
10.6.2	候马亭面积 30 m ² 以上	2				
11	环保设施					
11.1	有容积达标的垃圾收集设施					
11.1.1	有容积为 5m ³ 垃圾收集设施	1				
11.1.2	有容积为 10m ³ 垃圾收集设施	2				
11.1.3	有容积为 15m ³ 垃圾收集设施	4				
11.2	有污水收集处理设施设备, 回收或达标排放	4				
11.3	马场和游览线路中有垃圾分类设施, 并处理或再利用	2				
11.4	有垃圾和污水等收集车辆等	2				
11.5	有排水沟或排污沟	2				
12	绿化美化					
12.1	绿地率达到标准					
12.1.1	绿地率达到 35%以上	1				
12.1.2	绿地率达到 40%以上	2				
12.1.3	绿地率达到 45%以上	4				
12.2	绿化美化规划科学, 档次较高					
12.2.1	绿化档次一般	1				
12.2.2	绿化档次较高	2				

12.2.3	绿化档次高	4				
12.3	管护效果好	2				
13	旅游标识					
13.1	数量足够，符合国家标准	2				
13.2	档次较高，有特色	2				
13.3	有文明旅游、理性消费、保护生态环境等标识	2				
14	安全设施					
14.1	公共区域监控全覆盖	4				
14.2	有数量足够的灭火器、消防栓、专用工具等消防设备	2				
14.3	有急救箱、担架、氧气等急救设施	2				
14.4	有医务室	5				
14.5	马场出入口有警示标牌	2				
14.6	村口、交叉口等有警示标识和减速带	2				
15	配套设备					
15.1	有满足服务需要的汽车	2				
15.2	有满足需要的电瓶车	2				
15.3	有服务需要的其它设施设备	2				
16	产品建设					
16.1	游览线路产品景观价值高	2				
16.2	游览线路产品固定、安全	2				
16.3	游览线路产品中休息、观景设施合理、充足	2				
16.4	有乡村骑马以外的产品					
16.4.1	有乡村骑马以外的一项产品	5				
16.4.2	有乡村骑马以外的两项产品	10				
16.4.3	有乡村骑马以外的三项产品	15				
—	—	230 ≧				

附 录 C
(标准性附录)
马场服务运营质量评分表

序号	评判标准	得分	自评分	初评分	评定分	备注
1	登记注册					
1.1	依法登记注册	2				
1.2	依法审批经营项目	2				
1.3	依法办理食品安全、健康证等	2				
1.4	依法办理车辆、游船、电瓶车等登记、检验	2				
1.5	办理其它经营需要的相关手续	2				
2	队伍建设					
2.1	讲解员数量符合要求					
2.1.1	有 2 名以上讲解员	2				
2.1.2	有 4 名以上讲解员	4				
2.1.3	有 6 名以上讲解员	6				
2.2	讲解员知识能力符合要求					
2.2.1	讲解员高中以上文化程度, 能力达标	2				
2.2.2	讲解员一半以上为大专文化程度, 能力达标	4				
2.2.3	讲解员大专以上文化程度, 能力达标	6				
2.3	售票员数量、能力符合要求					
2.3.1	有 2 名以上售票员, 初中以上文化	2				
2.3.2	有 3 名以上售票员, 高中以上文化	4				
2.3.3	有 4 名以上售票员, 高中以上文化	6				
2.4	管理人员数量、能力达到要求					
2.4.1	有 1 名以上管理人员, 初中以上文化	2				
2.4.2	有 2 名以上管理人员, 高中以上文化	4				
2.4.3	有 3 名以上管理人员, 高中以上文化	6				
2.5	牵马员数量达到要求					
2.5.1	牵马员数量为总马匹数的 1/3 以上	2				
2.5.2	牵马员数量为总马匹数的 1/2 以上	4				
2.5.3	牵马员数量为总马匹数相等	6				
2.6	牵马员知识能力符合要求					
2.6.1	牵马员初中以上文化, 持有初级以上上岗证	2				
2.6.2	牵马员初中以上文化, 持有中级以上上岗证	4				
2.6.3	牵马员高中以上文化, 持有高级上岗证	6				
2.7	财会、驾驶员、保安、环卫、巡查员数量符合要求					
2.7.1	财会、驾驶员、保安、环卫、巡查员数量各在 2 人以上	2				
2.7.2	财会、驾驶员、保安、环卫、巡查员数量各在 3 人以上	4				
2.7.3	财会、驾驶员、保安、环卫、巡查员数量各在 4 人以上	6				

2.8	财会、驾驶员、保安、环卫、巡查员等能力符合要求					
2.8.1	初中以上文化，持有初级以上上岗证	2				
2.8.2	初中以上文化，持有中级以上上岗证	4				
2.8.3	高中以上文化，持有高级上岗证	6				
2.9	餐厅人员数量符合要求					
2.9.1	有4名以上餐厅服务人员	2				
2.9.2	有6名以上餐厅服务人员	4				
2.9.3	有8名以上餐厅服务人员	6				
2.10	餐厅人员持证上岗	2				
2.11	医务室有一名以上医生持证上岗	5				
3	管理制度					
3.1	有公司《章程》	2				
3.2	有公司人员聘用协议、劳动合同等	2				
3.3	有马场各个岗位的岗位职责	2				
3.4	有上下班制度	1				
3.5	财务制度	1				
3.6	统计制度	1				
3.7	培训制度	1				
3.8	分配制度	1				
3.9	环保制度	1				
3.10	安全制度	1				
3.11	马匹管理制度	1				
3.12	投诉处理制度	1				
3.13	保险制度	1				
3.14	奖罚制度	1				
3.15	应急预案等并执行，有记录	1				
3.16	有服务标准、服务守则等	2				
3.17	有其它必要的制度	1×n				
4	仪容仪表					
4.1	牵马员着装统一，服装有特色	4				
4.2	所有工作人员着装统一、标准	4				
4.3	所有工作人员佩戴工牌	4				
4.4	所有工作人员仪表整洁、仪容端庄	4				
5	服务质量					
5.1	实行微笑服务	2				
5.2	尊重游客，对游客礼貌、热情、友好、主动	2				
5.3	文明服务、诚信服务，引导文明旅游	2				
5.4	无强迫消费、诱导消费，一年内无投诉	2				
5.5	严格执行服务价格，不乱收费，一年内无价格投诉	2				
5.6	不索要小费或不变相索要小费，一年内无投诉	2				
5.7	不打骂游客，一年内无投诉	2				

5.8	不减少服务内容、不缩短游程，一年内无投诉	2				
5.9	旅游宣传客观真实，无虚假、夸大宣传，一年内无投诉	2				
5.10	有智慧导游	2				
6	安全管理					
6.1	严格执行安全管理制度，有检查，记录完整，定期总结	2				
6.2	对牵马员等一年开展两次以上安全教育，有记录	2				
6.3	对车辆、马道等定期进行检查和维护，有记录	2				
6.4	对餐厅进行定期检查，有记录	2				
6.5	定期开展应急演练，有记录	2				
6.6	对马匹半年开展一次检疫，有记录	2				
6.7	购买旅游保险	2				
7	环境管理					
7.1	环保人员严格按环保管理制度履行职责	2				
7.2	马场等经营服务场所环境卫生，无垃圾	2				
7.3	无污水	2				
7.4	无异味	2				
7.5	垃圾回收利用或运至城市垃圾处理厂处理	2				
7.6	污水、马粪、马尿等科学利用，无害化处理	2				
7.7	马匹和马鞍等定期进行清洗，干净卫生	2				
8	综合运营评价					
8.1	马匹数量符合要求	1				
8.2	接待量、综合收入达到要求	5				
8.3	纳税符合要求					
8.3.1	年纳税在 5 万元以上的	2				
8.3.2	年纳税在 10 万元以上的	4				
8.3.3	年纳税在 20 万元以上的	8				
8.4	投诉数量控制在要求内	5				
8.5	安全责任事故数量控制在要求内	5				
8.6	游客满意率达到要求	5				
8.7	管理部门满意度达到要求	5				
8.8	积极参加各种评星定级活动	5n				
8.9	积极参加旅游协会等组织	3				
8.10	有年度奖惩记录	2				
—	—————	200 ≥				