

DB5307

丽江市地方标准

DB5307/T 9—2019

乡村旅游马队服务管理规范

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 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由由丽江市旅游局提出并归口。

本标准由玉龙县旅游局、丽江玉龙旅游发展研究会、拉市乡政府、白沙乡政府起草。

本标准起草人：王红君、和文明、和继春、和毅兴、李刚、和耀新、李明、木崇海、王宏明、和之松、杨金明。

地方标准信息服务平台

乡村旅游马队服务管理规范

1 范围

本规范规定了乡村旅游服务马队术语和定义、旅游骑马的基本条件、骑马路线、乡村旅游马队的基本要求、马队服务人员要求、马队安全要求、投诉纠纷及事故处理等方面的服务规范。

本规范适用于丽江市参与旅游服务的乡村旅游经营服务马队。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 13495 消防安全标志
- GB 16135 饭馆（餐厅）卫生标准
- DB/T 309 旅游购物场等级所划分与评定

3 术语和定义

3.1

旅游骑马场
配有骑马娱乐服务及服务人员为旅游者提供相关服务的场所。

3.2

乡村旅游服务马队
从事乡村旅游骑马经营活动，为旅游者提供服务的组织或团体。

3.3

牵马员
从事牵马、介绍景点，为旅游者提供休闲游乐服务的人员。

4 旅游骑马场的基本条件

4.1 旅游骑马场设置

4.1.1 旅游骑马场设在能直接进入主要景区、地质稳定、地势平坦、便于接入基础设施的地理条件的地点，应与景区规划协调，不破坏景区景观。

4.1.2 旅游骑马场占地与马场发展规模相一致。马场实行人畜分离。马场内设有停车场、接待点、牵马员休息室等，且设置科学，分布合理。

4.1.3 旅游骑马场内清洁卫生，通风条件良好，空气清爽。

4.1.4 旅游骑马场标识标牌设置科学、合理、醒目。

4.1.5 旅游骑马场设有安全防护装备，包括头盔、防护背心、手套、马裤、马靴等，马具用品一应俱全。有骑马游览以外经营项目的马队还要配备相应的安全设施设备，为旅游者提供必要的安全装备。

4.1.6 旅游骑马场配齐消防器材，有安全出口通道和安全出口指示标志及警示标志。

4.2 旅游骑马场接待点

4.2.1 有与旅游骑马场规模和接待能力相匹配的接待点，接待点内部装修简洁、美观、大方，与旅游骑马场风格协调一致。

4.2.2 内部设置骑马线路、游览项目及价格公示牌。

4.2.3 设有旅游者、导游、司机提供茶水、休息服务的设施，如座椅、沙发、桌子等。

4.2.4 内部通风良好，光照充足，空气保持清新。

4.2.5 配备消防器材。

4.3 旅游骑马场公共区域

4.3.1 有与马队规模相匹配的能停放旅游大巴车和轿车的停车场地，且有停车线。

4.3.2 有供旅游者使用的公共卫生间，卫生间安全、清洁、干净、无臭味。

4.3.3 马场内设有有线电话，配备市内电话簿。

4.3.4 按 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 设置公共信息图形符号。

4.3.5 在马场售票窗口明显位置公示维权投诉电话。

4.3.6 马场应有贵重物品寄存处，并有专人管理。

4.3.7 马队的马匹必须定期接受畜牧部门的检疫。

5 骑马线路

5.1 依据马队实际确定骑马线路，按质价相符的原则确定线路价格，实行明码标价。确定的价格应该在接待点内向旅游者公示。

5.2 骑马线路名称、内容、价格、里程、游览时间等有中英文介绍。

5.3 骑马线路上有标识标牌，危险处设有警示标牌。

5.4 骑马线路沿线有良好的交通条件。

6 乡村旅游服务马队基本要求

- 6.1 乡村旅游服务马队必须经当地乡（镇）人民政府批准成立。
- 6.2 马队经营必须有工商登记，明确马队负责人，取得相关证照，依法纳税。
- 6.3 马队必须建立健全管理制度，包括以下内容
- a) 本马队经营方针、目标；
 - b) 马队管理组织机构；
 - c) 员工、牵马员名册；
 - d) 员工、牵马员管理制度；
 - e) 财务分配制度；
 - f) 设施、设备维护保养制度；
 - g) 安全管理制度及事故处理应急预案；
 - h) 卫生管理制度。
- 6.4 旅游服务马队从事餐饮服务的，服务人员按照餐饮服务行业标准，要取得相应的卫生资格许可证、人员健康证明等，严禁出售不合格的食品。
- 6.5 旅游服务马队从事旅游商品销售的符合《旅游购物场所等级划分与评定》（DB53/T 309）规定。
- 6.6 经营管理基本要求
- 6.6.1 遵守国家相关法律法规。
- 6.6.2 执行旅游产业发展政策。
- 6.6.3 服从当地乡（镇）党委、政府的领导，执行乡（镇）党委、政府的有关决定和要求。
- 6.6.4 遵守行业自律规定，按照公平自愿和诚实守信的原则开展骑马经营服务，保护旅游者合法权益。
- 6.6.5 管理和服务人员有高度的责任心，尽职尽责，敬业勤业，热情周到地为旅游者提供价有所值的服务。
- 6.6.6 马场的工作人员在向旅游者推荐线路时，必须客观真实，严禁虚假宣传，做到不欺客宰客、强买强卖、胁迫服务、诋毁同行，不损害行业形象和行业利益。
- 6.6.7 牵马员要严格按马场公示的游览线路牵马，不得擅自更改线路或缩短线路。
- 6.6.8 牵马员到了马场宣传的景点，需停下向旅游者介绍该景点的情况，不能马虎应付。
- 6.6.9 马队不得私自向旅游者收取景点门票或资源保护费等。
- 6.7 日常管理要求
- 6.7.1 马队要由法定代表人负责管理，要配备一名马队长、两名副队长，名单报乡（镇）旅游管理办公室，马队负责人要随时在岗，负责处理好日常事务。
- 6.7.2 马队要认真做好财务管理并合理分配收入，做到帐目清楚。
- 6.7.3 制作服务质量满意度调查表，游览行程结束后，由牵马员请旅游者填写满意度调查表（见附录A），及时交马队管理办公室，并存档。
- 6.7.4 马队要按照投诉登记制度，定期向乡旅游管理办公室上报马队投诉处理情况。

6.7.5 发生突发事件时，马队应按照应急救助预案及时有效处理。

6.7.6 马队每月要开一次安全生产会议，对存在的问题要及时进行补救和整改，确保马队生产经营活动健康持续发展。

6.7.7 马队要配备专门的清洁人员，负责做好经营场所及其周边的环保工作，避免对经营场所和周边环境造成污染。

7 马队服务人员要求

7.1 马队所有人员要注意仪容仪表，做到服装统一、整洁。

7.2 马队服务人员在接待旅游者时要热情大方，用语文明，且能使用流畅的普通话。

7.3 马队要保证马匹马具的洁净美观。

7.4 牵马员必须做到文明牵马，不得与旅游者争吵，更不得打骂旅游者。

7.5 在牵马过程中，牵马员不得向旅游者索要小费，也不得诱使客人二次消费。

7.6 马场要遵循旅游者自愿消费原则，不得强制旅游者消费。

8 马队安全要求

8.1 为保障旅游者安全，每个马队应严格做到一人牵一马，手不离缰。

8.2 在为客人服务时，每个牵马员应认真检查马具用品是否安全可靠，在确保安全后方可让客人上马。

8.3 马队要严格管理，不能让不满 18 周岁、年满 60 周岁以上或病弱残疾者牵马。

8.4 患有心脏病、高血压等或体质虚弱者严禁从事牵马服务。

8.5 患有心脏病、高血压、体质虚弱等疾病者严禁上马，若执意要进行骑马、划船活动，必须签订安全承诺书（见附录 B）。

8.6 旅游者和牵马员要增强环保意识，游玩过程中不乱扔杂物，保持旅游景区环境卫生。

8.7 在牵马过程中，遇到危险地段要采取相应措施，防止事故发生。

8.8 牵马员和旅游者必须遵守《森林法》和《护林防火条例》等相关要求，要增强防火保护森林意识，做好护林防火工作。

8.9 有游船的马队需配备足够的救生衣或救生圈，并由专人保管，严禁让旅游者戏水。

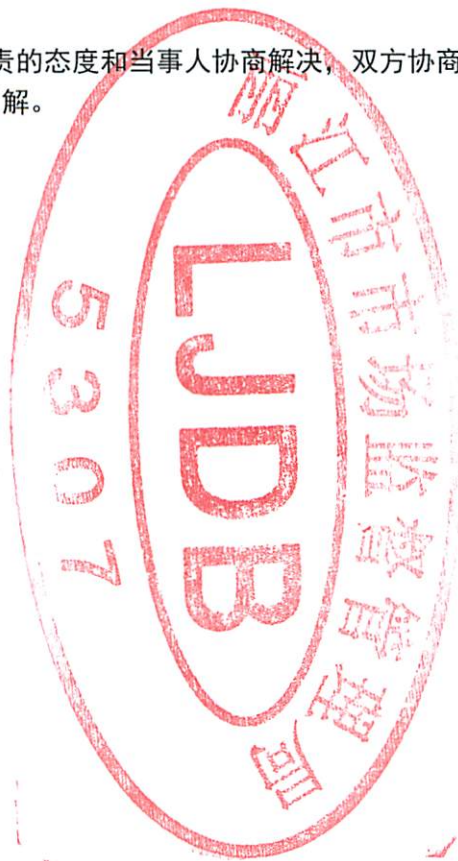
8.10 马场均应统一购买相关保险，购买保险应有相关的票据凭证。

9 投诉纠纷及事故处理

9.1 当发生旅游者坠马等安全事故时，牵马员应在第一时间救治伤员，并及时通知马队负责人，马队负责人立即向乡政府旅游管理办公室报告。马队要采取有针对性的措施，并将旅游者送至医院检查伤情并治疗。马队承担相关诊疗费用。

9.2 凡有安全事故发生，受伤旅游者的马票需无条件退还，其他同行的旅游者按行程完成情况酌情处理。

9.3 事故发生后马队应本着负责的态度和当事人协商解决，双方协商未果则及时上报乡旅游管理办公室或县旅游行政主管部门申请调解。



地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性附录)
乡村旅游服务马队游客满意度调查表

A.1 游客信息表

A.1.1 您来自

☐A. 境外 ☐B. 省外 ☐C. 省内

A.1.2 您的性别

☐A. 男 ☐B. 女

A.1.3 您的学历

☐A. 高中及以下 ☐B. 大专或本科 ☐C. 研究生

A.1.4 您的年龄(岁)

☐A. 30 以下 ☐B. 31—60 岁 ☐C. 61 以上

A.1.5 您的职业

☐A. 工人 ☐B. 农民 ☐C. 工商业人士 ☐D. 学生 ☐E. 军人 ☐F. 教师 ☐G. 公务员
☐H. 公司职员 ☐I. 离退休人员 ☐J. 其他

A.1.6 您的月收入水平(元)

☐A. 1500 以下 ☐B. 1500-3000 ☐C. 3001-5000 ☐D. 5000 以上

A.2 乡村旅游马队服务

A.2.1 您对本乡村旅游马场的标识系统

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A.2.2 您对本乡村旅游马场的卫生状况

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A.2.3 您对本乡村旅游马场的旅游厕所

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A.2.4 您对本乡村旅游马场的购物活动

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.5 您对本乡村旅游马场的餐饮服务

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.6 您对本乡村旅游马场的安全保障工作

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.7 您对本乡村旅游马队工作人员的服务

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.8 您对本乡村旅游马队的讲解服务

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.9 您对本乡村旅游马队安排的游览线路

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.10 您对本乡村旅游马队牵马员的服务

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 2.11 总体来说，您对本乡村旅游马队服务质量的评价

☐A. 很满意 ☐B. 满意 ☐C. 一般 ☐D. 不满意

A. 3 其他

A. 3.1 希望您写下对本乡村旅游马队发展的意见与建议：

地方标准信息平台

牵马员签字：_____ 日期：_____年___月___日

附 录 B

(规范性附录)

XXX 马队骑马安全承诺书

按照马队规定，本人患有（心脏病、高血压、体质虚弱等）不能骑马（遛马）。现本人执意骑马（遛马），本人承诺在骑马（遛马）过程中如果发生安全事故，由本人自己承担。

承诺人(签字并盖章):

年 月 日

地方标准信息服务平台