《旅游景区（景点）马骑乘服务规范》

编制说明

一、工作简况

根据锡林郭勒盟市场监督管理局下达的《关于下达2025年第一批锡林郭勒盟标准制定项目计划的通知》要求，研制《旅游景区（景点）马骑乘服务规范》。

本文件起草单位：锡林郭勒盟文体旅游广电局、锡林郭勒盟文体旅游广电局综合保障中心、锡林郭勒盟住房和城乡建设事业发展中心、乌拉盖管理区贺斯格淖尔草原生态旅游有限公司。

本文件主要起草人：王永胜、吴玲玲、王玉荣、马禹轩、木日根、韩学坤、付胜。

二、编制标准的必要性和意义

在旅游业蓬勃发展的当下，旅游景区（景点）的马骑乘服务作为特色体验项目，深受游客喜爱。然而，随着市场需求的日益增长，制定《旅游景区（景点）马骑乘服务规范》团体标准愈发凸显其必要性。

从市场发展来看，近年来，参与马骑乘项目的游客数量呈直线上升趋势。不同地区的景区纷纷推出此类项目以吸引游客，竞争愈发激烈。但由于缺乏统一标准，各景区在服务定价、骑乘时长、配套设施等方面存在巨大差异，让游客在选择时无所适从，也不利于市场的良性竞争。标准的制定能规范市场秩序，使各景区在同一框架下，依据自身特色合理规划马骑乘服务，推动整个行业有序发展。

行业服务不规范现象屡见不鲜。部分景区工作人员未经专业培训就上岗，在游客上马、骑行引导、下马等环节操作不熟练，无法给予游客正确指导，极大影响游客体验。而且，服务流程混乱，游客购票后常常要长时间等待，却得不到景区合理的解释与安抚。统一的服务规范将明确工作人员的资质要求、服务流程细节，促使景区提升服务质量，重塑游客对马骑乘项目的信心。一些景区的安全防护装备破旧不全，如头盔不合尺寸、安全带老化，紧急救援预案如同虚设。标准的出台能强制景区完善安全防护设施配备，规范救援流程，定期组织安全演练，最大程度保障游客生命安全。

骑乘路线不明晰也困扰着游客与景区。景区内哪些区域适合骑行、路线如何规划既能展现景观特色又能避开危险地段，目前大多没有清晰界定。游客盲目骑行，容易误入未开发区域或惊扰野生动物栖息地；景区也难以对游客进行有效管理，易引发环境破坏等问题。科学规划骑乘路线，能增强游客游览的趣味性与安全性，同时保护景区生态环境。

马匹管理不科学同样亟待解决。马匹的饲养、健康检查、休息安排缺乏专业指导，部分马匹长期劳累、营养不良，易出现暴脾气、体力不支等状况，危及游客与自身安全。标准将规范马匹全生命周期的管理，确保马匹以良好状态投入服务，为游客提供优质骑乘体验。

综上所述，制定《旅游景区（景点）马骑乘服务规范》团体标准迫在眉睫，它将全方位提升马骑乘服务质量，推动旅游行业健康发展。

三、编制过程

（一）成立起草小组

2025年2月，由锡林郭勒盟文体广电旅游局牵头，联合锡林郭勒盟文体旅游广电局综合保障中心、锡林郭勒盟住房和城乡建设事业发展中心、乌拉盖管理区贺斯格淖尔草原生态旅游有限公司共同成立起草小组，并对标准起草工作进行分工，明确各自任务和职责，以确保项目的顺利实施，并提出下一步工作思路和阶段任务。

（二）征求意见，拟定大纲

标准起草小组全体人员通过深入搜集、整理了国内马骑乘的相关资料进行认真分析和汇总。标准起草小组成员认真听取并记录了专家们对标准编制均提出各自的意见和建议。标准起草小组认真整理和汇总了所有意见和建议，并结合前期收集资料，拟定了标准编写大纲。

（三）整理归纳，编写初稿

前往锡林郭勒盟辖区内主要景点及骑乘马经营场所地进行实地调研，在广泛调研掌握第一手资料基础上，起草小组对掌握的材料进行整理、分析、归纳，紧密围绕编写大纲，参考相关标准，经过多次的研究讨论和修改论证，于2025年3月形成了标准初稿。

（四）征求意见，完善标准

初稿形成起草组内部讨论，形成了标准征求意见稿，向内蒙古农业大学、中国马业协会、内蒙古农业大学、内蒙古体育职业学院、内蒙古大众马术协会等单位征求意见，采纳部分条款后形成了标准征求意见稿。

（五）标准审查

2025年6月3日，在锡林浩特市召开了《旅游景区（景点）马骑乘服务规范》团体标准审查会，会议由锡林郭勒盟市场监督管理局副局长范莉主持，审查委员会由中国农业大学、内蒙古自治区质量和标准化研究院、中国马业协会、赤峰学院、锡林郭勒盟职业学院、内蒙古大众马术协会、内蒙古奥威国际马术俱乐部有限公司等单位的专家组成。专家老师对标准提出了具体可行的建议，起草组对标准进行了修改。

四、制定标准的原则和依据

（一）标准编制原则

本文件按照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。

标准内容不与现行国家法律、法规和国家农业相关标准矛盾。

（二）编写依据

DB15/T 1043-2016  骑马（乘驼）旅游产品服务规范

地方实际：结合锡林郭勒盟旅游特点及马匹养殖传统。

行业需求：参考国内外马术旅游服务经验及游客反馈。

（三）主要技术参数说明

1. 骑乘场所

（1）总体要求

规划协调性：骑乘场所需符合林业、环保、安全等部门审批要求，不得破坏生态环境或公共设施。

选址条件：优先选择地质稳定、地势平坦、便于接入水电路网的区域，并靠近主要旅游区。

卫生管理：配备专职保洁人员，每日清理马匹排泄物及垃圾，保持环境整洁。

（2）基础设施

面积与路线：骑乘场所面积≥0.5 km²，固定路线长度≥1 km，出入口分置。

安全设施：设置进出口标识、安全警示牌（符合GB/T 2893）、监控系统及消防设备。

公共服务：需保障清洁水源、电力供应、移动信号覆盖。

（3）骑乘接待区

功能配置：提供护具租赁、饮用水、遮阳棚、更衣室、卫生间、物品保管处等设施。

信息公示：明示安全须知、收费标准、投诉电话等，确保游客知情权。

（4）骑乘路线

路线设计：避开危险地形（如陡坡、沼泽），禁止使用国道/省道等公共交通道路。

生态保护：途经保护区时需设置保护标志，避免破坏植被或惊扰野生动物。

标识系统：沿途设置方向、距离、注意事项等标识（符合GB/T 10001.1/2），并在景观优美处设休息点。

2. 骑乘马匹管理

（1）马匹选用

品种要求：选用性格温顺、耐力强、适应性好的马匹（如蒙古马），禁止使用未去势公马、怀孕母马或未调教生马。

外来马匹：需与牧户签订责任书，并符合本标准全部要求。

（2）健康管理

检疫证明：马匹须持有效《动物检疫合格证明》，每年至少一次兽医体检，不合格马匹禁止服务。

日常检查：定期检查马匹疫苗接种、传染病、蹄部健康等情况。

（3）圈舍条件

位置与布局：远离餐饮、住宿区，圈舍需坚固（围栏高1.2m~1.5 m）、防滑排水。

卫生要求：每日清理排泄物，定期消毒，配备饮水处及遮阳棚。

（4）马匹福利

饲养标准：以牧草为主，辅以精饲料，定时定量喂食，保障清洁饮水。

休息与护理：每日休息时间≥8 h，定期刷拭、修蹄、驱虫，发现疾病立即隔离治疗。

3. 骑乘装备

（1）通用要求

装备清单：包括马鞍、头盔、护甲、手套、护腿、防护服等，需符合国家相关安全标准。

卫生与维护：定期清洁消毒，破损装备及时更换，推荐使用传统工艺设计的蒙古马鞍。

（2）关键装备可靠性

马鞍：需牢靠固定，配备鞍环和舒适鞍垫。

马镫：使用安全马镫。

头盔：应透气、安全坚固、美观。

护甲：应于骑乘人员身形匹配，具有良好的腰部支撑性能。

水勒和缰绳：应柔韧结实，衔铁应表面光滑，重量适中，无生锈

4. 服务人员要求

（1）基本素质

服务态度：热情友好，使用普通话，禁止欺客或强制消费。

应急能力：掌握急救措施，能处理马匹受惊、游客跌落等突发情况。

着装规范：统一标识（如袖标），便于游客识别。

（2）教练员资质

技能要求：应进行岗前培训，并取得相应资质。

教学能力：能清晰讲解骑乘姿势、安全事项（附录B），并示范操作。

（3）辅助人员职责

马匹护理：负责骑行后马匹检查、清洁及装备维护。

游客协助：帮助上下马、调整装备，解答基础骑乘问题。

5. 骑乘服务流程

（1）骑行前准备

游客评估：核查年龄、健康状况，匹配适宜马匹。

安全培训：教练员需讲解马匹习性、装备穿戴方法及应急措施。

（2）骑行中管理

路线控制：严格按公示路线骑行，教练员需控制马匹间距与速度（禁止狂奔）。

实时监控：关注游客状态及装备安全性，发现异常立即停止服务。

（3）骑行后处理

游客引导：协助安全下马，提醒携带物品，清理场地。

马匹护理：检查马匹健康状况，归还装备至指定位置。

6. 安全与应急管理

保险要求：经营者需购买场地责任险及游客意外险。

应急预案：骑乘旅游项目经营者应制定应对各类突发事件的应急预案，与就近医院签订合作协议。

事故上报：如发生紧急情况应及时向旅游管理部门及相关单位报告。

7. 监督与投诉

自查机制：骑乘场所经营者应建立骑乘服务质量监督与评估机制，定期对服务质量进行自查和评估，并根据反馈结果进行改正。

投诉处理：24小时内响应投诉，7个工作日内反馈结果，不满意者可申请上级介入。

五、采用国际标准

本标准未参阅、参考国际标准。

六、重大意见分歧的处理意见和结果

本标准未有重大分歧意见。

七、 主要参考文献、资料

无

八、征求意见情况

2025年3月25日至4月25日，在锡林郭勒盟行政公署官网就《锡林郭勒盟旅游景区（景点）马骑乘服务规范》进行公开征求意见。此外，书面征求锡林郭勒盟公安局、发改委等共31家企业单位意见，并根据反馈意见对文本进行了修改。