|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 6103 |

宝鸡市地方标准

DB6103/T XXXX—XXXX

旅游景区马匹骑乘管理规范

征求意见稿

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

宝鸡市市场监督管理局  发布

前  言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件结构和起草规则》的规定起草。

本文件由宝鸡市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：陕西关山草原旅游发展有限公司、陇县关山草原旅游风景区管理委员会。

本文件主要起草人：陈少锋、宋海林、梁卫东、吕碧锁、彭晓辉、卢智超、张金博、段纳龙、李杰。

本文件由陕西关山草原旅游发展有限公司负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西关山草原旅游发展有限公司

电话：0917-4589837

地址：陕西省陇县天成镇关山村

邮编：721204

1　范围

本文件规定了旅游景区马匹骑乘经营管理、骑乘场所管理、服务管理、安全管理、秩序管理、卫生管理和医疗与救助管理的要求。

本文件适用于旅游景区内的马匹骑乘项目的管理。

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 2894 安全标志

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：旅游设施与服务符号

GB 16153 设施与服务符号

GB/T 17275 城市公共厕所卫生标准

GB/T 19004.2 旅游区（点）质量等级划分与评定质量管理和质量体系要素

3　 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

3.1马匹骑乘

在特定区域，组织乘客骑乘马匹在既定路线骑行的体验活动。

3.2　 3.2

马匹骑乘区域设施

包括接待设施、骑行护具设施、问询服务设施、公用设施、信息指示设施等。

4　经营管理

4.1 设立骑乘场所的旅游景区法人或经营户，应持经营申请、马匹检疫合格证、与马匹所有人订立的经营合同、景区责任保险单等相关材料到景区管理部门履行备案登记程序。

4.2 马匹骑乘项目以旅游景区为单位，实行统一管理的备案管理制度，各项服务应明码标价。

4.3 马匹骑乘项目应接受当地旅游主管部门和景区管理部门的业务指导、监督、检查和管理。

5　骑乘场所管理

5.1 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。

5.2 骑乘场所和骑乘线路应有整体规划，应符合当地林业、生态环保、卫生、安全、城市规划等部门的管理要求。

5.3 骑乘线路长度不应小于1000m,骑乘场所面积不应小于0 .5 km²。

5.4 应在骑乘场所明显处悬挂各项规章制度，应设置各项服务须知、安全措施告示牌、价格牌。

5.5 应设有专门的保洁人员，定期对骑乘场所进行清洁。

5.6 应建立骑乘场所从业人员个人档案，明确工作职责，设立奖惩制度。

6　服务管理

6.1　从业人员应统一着装，微笑服务，礼貌用语，文明上岗，遵纪守法。

6.2　从业人员应服从景区及骑乘场所统一管理，遵守各项管理制度。

6.3 从业人员应对骑乘人员进行初步筛查，包括年龄、身体状况、是否饮酒等，对不具备骑乘条件的人员应及时劝阻。

6.4 骑乘马匹要经过专业驯化，专人牵拉。

6.5　骑乘前，从业人员应详细讲解骑乘动作要领，检查骑乘器具，讲述骑乘安全须知。

6.6 骑乘结束后，从业人员应保障骑乘人员安全下马，引导迅速撤离骑乘场地。

6.7 应设立投诉电话，公布投诉电话号码，对投诉及时处理。

7 安全管理

7.1　法人或经营户为骑乘安全的第一责任人，对马匹骑乘的安全负总责。

7.2　法人或经营户应遵守安全管理各项规定，保证马匹骑乘过程中的人员和财物等安全。

7.3　法人或经营户应执行“一人一马一票一保险”管理制度。当骑乘人员要求独立骑乘时，应签订安全告知书。

7.5　骑乘过程中造成人身财产损伤，法人或经营户应按照相关规定妥善处理，必要时启动安全应急预案。

8 秩序管理

8.1　应保持马匹骑乘路线畅通，行进路线标志明显。

8.2　应引导骑乘人员有序骑乘马匹。

8.3　应保持骑乘场所治安良好

9 卫生管理

制定卫生管理制度，定期督导检查，保持环境整洁卫生。

10 医疗与救助管理

10.1 应配备常用药物，并整合景区医疗资源。

10.2 每年应对从业人员进行业务培训，强化应急演练与应急处置。