

DB 1525

锡 林 郭 勒 盟 地 方 标 准

DB 1525/T XXXX—XXXX

旅游景区（景点）马骑乘服务规范

Service Specifications for Horse Riding in Tourist Attractions

（征求意见稿）

（本草案完成时间：）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

锡林郭勒盟市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 骑乘场所 3

5 骑乘马匹 4

6 骑乘装备 5

7 骑乘教练员和辅助服务人员 5

8 骑乘与要求 6

9 收费公示 7

10 安全与应急 7

11 质量服务监督、评估与投诉 7

附录 A（资料性） 骑乘用马训练和调教..... 8

附录 B（资料性） 骑乘教学示范..... 10

附录 C（资料性） 安全须知..... 11

前 言

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

本文件由锡林郭勒盟文体旅游广电局提出并归口。

本文件起草单位：锡林郭勒盟文体旅游广电局。

本文件主要起草人：王玉荣、马禹轩、木日根。

旅游景区（景点）马骑乘服务规范

1 范围

本文件规定了旅游区马休闲骑乘服务的骑乘场所、骑乘马匹管理、骑乘装备、骑乘教练员和辅助服务人员、骑乘与要求、收费公示、安全与应急、投诉等内容。

本文件适用于锡林郭勒盟旅游区、旅游点从事马匹休闲骑乘业务的服务和管理工作。

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/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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

马匹休闲骑乘 Leisure Horse Riding

在非竞技或非专业训练状态下，以放松身心、享受骑乘乐趣、亲近马匹和自然为主要目的，骑乘马匹以舒缓节奏进行的一种户外活动。

4 骑乘场所

4.1 总体要求

4.1.1 应与旅游区规划协调，符合林业、生态环保、卫生、安全、城市规划等部门的审批要求，确保不破坏生态环境和公共设施。

4.1.2 宜设在能直接进入主要旅游区、地质稳定、地势相对平坦、便于接入基础设施的地理条件的地点。

4.1.3 应配备专职保洁人员，每日清洁骑乘场所并清理马匹排泄物等垃圾。

4.2 基础设施

4.2.1 骑乘场所面积应不小于 0.5 km²，骑乘路线应不少于 1 km。

4.2.2 应显眼位置设置进出口标示、售票处、停车场、安全警示标识等基本标志标识等。标志标识设计和使用时应符合 GB/T 2893 等规定。安全须知见附录 C。

4.2.3 宜在骑乘场所周围设置监控系统，并配备管理人员，便于及时发现和处理安全隐患。

4.2.4 应有充足的、清洁的水源供应、稳定的电力供应及移动信号覆盖。

4.2.5 应配备消防设备。

4.3 骑乘接待区

4.3.1 应提供饮用水、简单护理建议及护具租赁服务。

4.3.2 应设有座椅、遮阳棚、更衣室、卫生间、垃圾桶、物品保管处等固定或移动设施。

4.3.3 应设置急救箱（含止血带、消毒剂、防暑药品等）或急救站等。

4.3.4 应设置安全须知、安全措施警示、服务项目、收费标准等信息公示牌。应设置景区及管理部门投诉电话。

4.4 骑乘路线

4.4.1 路线设置

4.4.1.1 骑乘路线应固定，避开危险路段或特殊地形。

4.4.1.2 不应使用国道、省道等公共交通路线。不应与旅游区出入口、游客中心、游客主要游览路线和游客聚集区相互交叉和混合。

4.4.1.3 沿途列入国家保护名录的动植物保护区周边应设置保护标志牌，保护植被和生态环境，不对周边环境造成破坏。

4.4.2 配套设施

4.4.2.1 骑乘路线上设置明显的标识和引导，如指示牌、路标等，帮助游客确定方向和位置。标识应清晰、易懂，包括距离、方向、注意事项等信息。

4.4.2.2 交通标识和旅游区标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

4.4.2.3 宜利用自然景观和人文景观等特色景观，增加骑乘的趣味性。途中景色优美位置设置休息点或观景台。

5 骑乘马匹

5.1 马匹选用

5.1.1 应选用性格温顺、适应性强、易于驾驭，具有良好的耐力和稳定性的马匹，能够满足不同水平游客需求的马匹品种。

5.1.2 马匹服务前应做好训练与调教。训练和调教要求见附录 A。

5.1.3 不应使用未去势公马、怀孕母马、行为异常（如踢咬倾向）或未调教的生马。

5.1.4 外来马匹从事旅游区内骑乘的，应与牧户签订条约，明确双方责任和义务。且马匹应符合本文件规定所有相关条款。

5.2 动物检疫与健康

5.2.1 马匹应具有有效《动物检疫合格证明》，每年至少一次兽医体检，未通过检疫或体检不合格的马匹不得用于骑乘服务。

5.2.2 应定期检查内容包括马匹的身体状况、疫苗接种情况、传染病等情况。

5.3 马圈舍

5.3.1 应与旅游区内的餐饮区、住宿区等人员密集区域保持适当距离，减少马匹异味、噪音等对游客的影响。

- 5.3.2 从事骑乘旅游服务的马匹，应在圈舍内拴放，不应在圈外、围栏、公共设施拴放。
- 5.3.3 应设置坚固、安全的围栏，围栏高度一般在 1.2 m~1.5 m 左右，间隙适中。围栏的出入口应设置牢固的门，并配备门锁。
- 5.3.4 圈内应设置饮水处、遮阳棚等设施。
- 5.3.5 马匹圈舍需定期消毒，配备专职保洁人员，每日清理排泄物并保持环境卫生。

5.4 马匹福利

- 5.4.1 马圈舍应建在干燥、通风、采光良好的地方，每匹马活动空间不低于 2 m²，地面防滑排水，设施齐全且保持清洁卫生。
- 5.4.2 饲料以牧草为主，搭配适量精饲料，定时定量饲喂，并提供充足、清洁的饮水，确保马匹营养均衡和饮水卫生。
- 5.4.3 定期进行刷拭、修蹄、体检、疫苗接种和驱虫，发现疾病及时隔离治疗，确保马匹身体健康。
- 5.4.4 马匹每天应不少于 8 h 的安静、舒适休息时间，避免过度运动和疲劳。
- 5.4.5 旅游区宜建立马匹福利管理制度，确保马匹福利和游客安全。

6 骑乘装备

6.1 一般要求

- 6.1.1 骑乘服务经营者应为游客准备相关骑乘装备，装备一般包含但不限于：马鞍及配件、头盔、护甲、手套、护腿、防护服等。
- 6.1.2 管理人员应随时对骑乘装备进行检查，如发现不符合安全使用要求，及时维修或更换。
- 6.1.3 骑乘装备应保持卫生、安全、美观、耐用，宜推荐使用传统特色的装备。
- 6.1.4 骑乘装备产品质量应符合相关国家标准要求。应对装备定期护理。
- 6.1.5 装备宜采用传统工艺设计，符合马匹身体构造特征，不应使用易造成伤害马匹的材料。

6.2 可靠性要求

- 6.2.1 马鞍：应具备蒙古马鞍具的基本特征，应能牢靠固定在马背上，马鞍应装配鞍环。鞍垫应清洁舒适。
- 6.2.2 马镫：应大小适中且防滑，马镫皮条宜结实可调节。
- 6.2.3 头盔护甲：应透气、安全坚固、美观。佩戴时应相互贴合，不宜过大或过小。
- 6.2.4 防护服：防护服应统一，具有良好的腰部支撑性能。
- 6.2.5 手套：应防滑舒适，不宜重复利用。
- 6.2.6 护腿：分为大人和儿童，不同编码，游客选用自己合适的护腿。
- 6.2.7 水勒和缰绳：应柔韧结实，衔铁应表面光滑，重量适中，无生锈，水勒和缰绳大小根据马匹进行匹配，要求美观，耐用，舒适。

7 骑乘教练员和辅助服务人员

7.1 基本要求

- 7.1.1 热情友好，主动迎接游客，为游客提供周到的服务。具备良好的沟通能力，耐心解答游客的问题。
- 7.1.2 诚实守信，遵守职业道德规范。尊重游客的意见和需求，及时反馈游客的建议和投诉。

- 7.1.3 向旅游者推荐路线时，应客观真实，严禁虚假宣传，做到不欺客宰客、强买强卖、胁迫服务、私收费用、诋毁同行等，不损害行业形象和行业利益。
- 7.1.4 爱护马匹和马场设施，不虐待马匹，不损坏马场设备。
- 7.1.5 具备应急处理能力，在发生意外情况时，能够迅速采取有效的措施进行处理。
- 7.1.6 宜统一着装或佩戴统一字样的袖标等，易于游客识别服务人员的标志标识。
- 7.1.7 应能够流畅使用普通话，文明用语。

7.2 教练员

- 7.2.1 应进行岗前培训，并取得相应资质。内容包括但不限于：骑乘技巧、安全应急、地貌路线、马匹性格、行为规范及文明用语。
- 7.2.2 应具备娴熟的骑术，能够熟练地驾驭马匹，包括但不限于马匹的起停、转向、加速、减速等基本操作，以及在不同地形和环境下的骑行技巧。
- 7.2.3 应熟悉各种骑乘路线，了解不同路线的地形、风景特点以及潜在的风险点等。
- 7.2.4 在应对突发安全事件时，能够迅速做出正确的反应，采取有效的应急措施，保障人员和马匹的安全。
- 7.2.5 应具备一定的教学能力，能够简单明了地向游客讲解骑乘的基本要领和注意事项，如正确的坐姿、握缰方法、腿部姿势等，并能够准确示范和指导。

7.3 辅助服务人员

- 7.3.1 应进行岗前培训，培训内容包括但不限于：马匹护理知识、装配维护与管理、行为规范及文明用语。
- 7.3.2 要熟练掌握马匹的日常护理知识和技能，在骑行结束后，及时对马匹进行检查和护理。
- 7.3.3 负责骑乘装备的日常维护和管理，定期对装备进行检查、清洁、保养和维修，确保装备的安全性和舒适性。
- 7.3.4 协助维护骑乘场地的整洁和安全，根据游客要求和人数，提前准备好场地设施和道具。
- 7.3.5 在游客上下马时，辅助服务人员要提供必要的帮助和支持，防止发生意外事故。
- 7.3.6 具备良好的客户服务意识，解答游客关于马匹、骑乘装备、骑乘技巧等方面的问题，满足游客的合理需求，为游客提供舒适、愉快的休闲骑乘活动。

8 骑乘与要求

8.1 骑行前准备

- 8.1.1 骑乘前，教练员应了解游客的年龄情况、健康情况，不应有饮酒特征，身体协调性，应具备独立驾驭马匹能力等。
- 8.1.2 接待游客前应对马匹进行打圈训练，确保马匹保持在安静状态，骑行前应观察马状态，出现异常行为应停止该匹马的骑乘活动。
- 8.1.3 根据游客的水平和需求，合理分配马匹，确保马匹的性格和能力与游客相匹配。
- 8.1.4 教练员向游客介绍马的一般习性及行为方式，**讲解并示范**骑乘装配穿戴要求、安全须知、骑乘过程中的基本要领和注意事项，确保游客对骑乘过程有基本的了解。教学示范见附录 B。
- 8.1.5 骑乘前辅助人员应对马匹装备和游客装备的穿戴情况进行检查，检查装备及装配要求见 6.2。
- 8.1.6 检查乘客着装和所携带的物品，应符合骑乘安全要求，对不符合“安全须知”要求的乘客及时告知并改正。

8.2 骑行服务

- 8.2.1 应按旅游区公示的游览路线及游客指定路线骑行，不应擅自更改路线或缩短路线。
- 8.2.2 根据游客自身情况及需求，教练员或辅助服务人员协助游客选择教练员牵马骑行、教练员骑马牵引骑行等骑行或教学服务。
- 8.2.3 时刻留意周围的环境，包括前方和两侧的路况、有无障碍物或其他危险。提前观察地形变化，如坡度、坑洼等，以便及时调整骑乘状态。
- 8.2.4 行进过程中，教练员应控制马匹行进速度、行进间距，保持马匹正常行走状态，时刻关注马匹的状态、装备的安全性。
- 8.2.5 教练员应关注游客骑行状态，各项装备佩戴完好。发现有异常情况应立刻停止骑行进行处理，确认安全后继续骑行。
- 8.2.6 骑乘工作结束后，教练员和其他辅助人员应协助游客下马，引导游客迅速、安全退出骑乘场所，提醒游客带好自己的物品。游客退出骑乘场所后，应整理鞍具，确保后续游客的安全有序骑乘。

9 收费公示

- 9.1 应按照质价相符的原则确定路线价格，实行明码标价。
- 9.2 应设置收费公示牌，信息包含但不限于：路线名称、路线内容、项目价格、路线里程、骑乘时间等。

10 安全与应急

- 10.1 骑乘场所消防应急相关设施及管理制度应符合相关部门规定，并建立日常安全检查制度，定期对场地设施进行安全检查，对不符合要求的设施及时进行更换。
- 10.2 骑乘场所要上场地责任保险和意外险。为游客购买相应的保险，以保障双方的权益。
- 10.3 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，并与当地相关部门和政府的预案紧密衔接。
- 10.4 应与临近医院或其他医疗单位签署医疗合作协议，配备医护人员。
- 10.5 如发生紧急情况应及时向旅游管理部门及相关单位报告。

11 质量服务监督、评估与投诉

- 11.1 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。
- 11.2 投诉处理应24h内回复、7个工作日内反馈处理结果。对不满意处理结果的，应积极配合上级主管部门调查，协调处理。

附录 A

(资料性)

骑乘用马训练和调教

A.1 基础训练

在开始正式训练前，要与马匹建立人马友好关系。通过日常的接触、喂萝卜、梳理、洗澡等方式，让马匹熟悉并信任教练员，为后续的训练打下基础。

A.2 脱敏训练

帮助马匹适应各种可能引起恐惧或不安的刺激，如声音、物体、环境等。可以逐渐让马匹接触不同的声音，如鞭炮声、汽车喇叭声等，同时给予安抚和奖励，让马匹逐渐克服恐惧心理。对于新的物体，可以先让马匹远远地观察，然后逐渐靠近，最后接触和熟悉，使马匹在面对各种刺激时能够保持冷静和稳定。

A.2.1 服从性训练

训练马匹听从基本的指令，如慢步、快步，停止、左右里怀等。通过口令、缰绳和身体移动等方式传达指令，当马匹做出正确的反应时，及时给予奖励，如食物、抚摸，强化其正确的行为。对于不服从指令的行为，应及时纠正，反复做同样的动作，熟练掌握为止，不应使用过于严厉或粗暴的方式，以免引起马匹的反感和恐惧。

A.2.2 步伐训练

训练马匹正确的步伐，如慢步、快步、跑步等。在平坦的场地进行训练，先让马匹熟悉各种步伐的节奏和感觉，然后通过指令和辅助手段，如内外缰牵引、压脚等，引导马匹做出相应的步伐变化。训练过程中要注意保持马匹的平衡和节奏，逐渐提高其步伐的准确性和流畅性。

A.3 适应性训练

A.3.1 场地适应

让马匹熟悉不同类型的骑乘场地，如草地、沙地、室内外固定场地等。每种场地的地面状况和摩擦力都有所不同，马匹需要适应在这些不同的场地上行走、奔跑和转弯。可以先在熟悉的场地进行一些基础训练，然后逐渐引入新的场地，让马匹在不同的场地环境中进行练习，提高其适应能力。

A.3.2 地形适应

训练马匹适应各种地形，如山坡、沟壑、河流等。在安全的前提下，选择合适的地形让马匹进行探索和适应。开始时可以选择较缓的山坡和较浅的沟壑，逐渐增加难度，让马匹学会在不同的地形条件下保持平衡和稳定，正确地运用身体力量。

A.4 定期调教

A.4.1 巩固技能

定期对马匹已经掌握的技能进行复习和巩固，防止其遗忘或出现错误的行为习惯。通过反复的练习和强化，让马匹能够更加熟练地执行各种指令和动作，提高其工作效率和质量。

A. 4. 2 提高性能

根据马匹的实际情况和训练目标，逐步提高马匹的训练难度和要求，进一步挖掘其潜力。例如，可以提高马匹的步伐速度、增加障碍物的高度和复杂性等，但要注意不要过度训练，以免对马匹造成伤害。

A. 4. 3 行为纠正

及时发现并纠正马匹在日常训练和生活中出现的不良行为习惯，如咬人、踢人、抢食等。对于这些不良行为，要采取果断而温和的方式进行纠正。同时，要找出导致不良行为的原因，如饥饿、不适或缺乏关注等，并加以解决，从根本上杜绝不良行为的再次发生。

A. 5 注意事项

A. 5. 1 循序渐进

训练和调教要遵循循序渐进的原则，不可急于求成。从简单到复杂、从基础到高级，逐步增加训练的难度和强度，让马匹有足够的时间和机会去适应和学习。否则，可能会导致马匹产生恐惧、抗拒心理，影响训练效果甚至对马匹造成伤害。

A. 5. 2 积极强化

在训练过程中，要多采用积极强化的方法，及时奖励马匹的正确行为，增强其自信心和积极性。奖励可以是物质的，如喂食物等，也可以是精神的，如抚摸等。通过积极强化，让马匹将正确的行为与愉快的体验联系起来，更愿意主动配合训练。

A. 5. 3 安全保障

训练和调教过程中，要始终将安全放在首位。确保训练场地和设备的安全性，佩戴好必要的防护装备，如头盔、护甲、手套、马靴等。同时，要注意观察马匹的情绪和身体状态，如发现马匹出现异常或疲劳，应及时停止训练，避免发生意外事故。

附 录 B
(资料性)
骑乘教学示范

B.1 上马

应面向马鞍站于马匹左前腿部位，用左手抓住马缰并握住马鞍的前桥。抬左脚并用右手将马镫套入左脚，右手握住马鞍的后桥迈右腿翻身上马，上马时脚尖内蹬。

B.2 骑乘姿势

B.2.1 用前脚掌的三分之一处踩住马镫，上身直立坐稳抓住马鞍。上坡身体重心向前倾，臀部后移，并抓稳马鞍前桥。下坡身体重心后仰，臀部后移，两手一前一后抓稳马鞍，双腿夹紧。

B.2.2 让马匹左转即用左手往左边轻拉缰绳，右转用右手往右边轻拉缰绳，如要马停下用双手同时向后轻拉缰绳。

B.3 下马

下马时，应等马匹停稳后在左侧下马，左脚踩住马镫脚尖内蹬，迈右脚下马。

B.4 注意事项

儿童和女性游客无法自主上马时，应准备马凳子，踩凳上马，也可用右手抓住游客左小腿辅助上马。

附录 C

(资料性)

安全须知

- C.1 骑乘游客进入到待乘区，不要随着走动，按顺序自觉排队，听从管理人员指挥。应按照要求的安全提示文明骑乘。
- C.2 骑乘过程中，妥善保管随身携带的贵重物品，以防丢失、损坏。
- C.3 患有高血压和心脏病等突发病症及孕妇、饮酒的游客严禁骑乘。
- C.4 骑乘宜穿面料较柔软比较紧身的长裤，骑乘应戴安全帽、手套、护腿等防护工具。易飘落的衣物、帽子、眼镜、雨衣等物应放好，以免受惊，长衣服扣好扣子。
- C.5 不应站在马的后方和侧后方，防止被踢。不应站在马的前面，防止被咬。
- C.6 由管理人员引导拍照人员，提醒注意安全，强调游客看管好自己的孩子，不应误入骑乘区。儿童骑乘应由监护人陪乘。
- C.7 骑乘过程中不应打伞；不应用伞等物打马屁股、马头；不应在马背上大声喧哗。
- C.8 结伴骑乘，不应嬉戏打闹，前后左右应保持适当距离，身体节奏与马的行走节奏保持一致。
- C.9 游客不应独自骑乘，不应骑乘狂奔，应由教练员或辅助人员牵马。
- C.10 离开马时不应从马头前面走，不应从马的后面走，从侧面离开。
- C.11 爱护环境，不乱扔废弃物，不采摘花草，不破坏周边的自然环境。