ICS 03.080.30
CCS A 12

DB5307

丽 江 市 地 方 标 准

DB 5307/T 26—2014
代替 DB 5307/T 26-2019

旅游马场等级的划分与评定

2024-11-21发布 2024-12-30实施

丽江市市场监督管理局 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：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 5307/T 26-2019《旅游马场等级的划分与评定》，与DB 5307/T 26-2019相比，主要技术变化如下：

a）　原3.3牵马员修改为马夫；

b）　原4.1马场的三个等级A，AA，AAA修改为铜牌、银牌、金牌；

c）　原5.4修改为县（区）文旅部门牵头成立评定机构进行评定；

d）　原5.5修改为只规定复核等管理内容，程序、时间等另行规定；

e）　原6.1修改为遵守保护生态红线、不占用基本农田等具体要求；

f）　原6.2修改为接待、售票等具体的功能要求；

g）　原6.3修改为对空气、水体、垃圾、噪音等具体要求；

h）　附录A1.2用地合法修改为有合作、租赁、流转等用地协议，或用地符合国家相关规定；

i）　附录A1.5单体建筑层数不超过2层长度不超过20米修改为符合当地乡镇的村庄规划要求；

j）　附录A2.2.3删除地点、示意图、价格信息；

k）　附录A2.7不同等级厕位数降低；

l）　附录A2.8不同等级停车场面积降低；

m）　附录A2.9不同等级栓马场面积降低；

n）　附录A6马匹数只规定下限，投诉起数修改为投诉满意率为90%起。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由丽江市文化和旅游局提出。

本文件由丽江市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：丽江玉龙旅游发展研究会、玉龙纳西族自治县文化和旅游局。

本文件主要起草人：王炽、和文明、习树功、余进敏、和世雄、李文春、孙文琼、卓玛、和学珍。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2017年首次发布为DG 5307/T 26-2017；

——2019年标准号变更为DB 5307/T 26-2019；

——本次为第一次修订。

旅游马场等级的划分与评定

1 范围

本文件规定了旅游马场等级的划分及标志、等级的检查及评定、总体要求、管理要求、服务要求和安全要求。

本文件适用于丽江市行政区域内正式经营的旅游马场。

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 安全标志及其使用导则
GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 5768（所有部分） 道路交通标志和标线
GB 8978 污水综合排放标准
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
GB 50016 建筑设计防火要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1
旅游马场
在乡村和旅游景区等区域，依法成立，为旅游者提供骑马体验等服务的组织。

3.2
马锅头
承担旅游马场经营管理的负责人。

3.3
马夫
在旅游马场为游客从事牵马、向导、解说等服务的人员。

4 等级的划分及标志

4.1 等级的划分

划分为3个等级，由低到高分别为铜牌级旅游马场、银牌级旅游马场、金牌级旅游马场。

4.2 等级的标志

用铜色、银色、金色标志牌表示等级的高低。

5 等级的检查及评定

5.1 必备条件检查

各等级必备项目包括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。铜牌、银牌、金牌级马场规定的最低得分线：铜牌级150分，银牌级180分，金牌级210分（见附录B）。

5.3 服务运营质量评分

总分为200分。 铜牌、银牌、金牌级马场规定的最低得分线：铜牌级140分，银牌级160分，金牌级180分（见附录C）。

5.4 等级的评定

5.4.1 由县（区）文化和旅游部门牵头成立评定机构进行评定。
5.4.2 经评定达标后，由评定机构统一向社会公示公告。

5.5 等级的管理

5.5.1 等级马场每年开展复核工作，不达标的进行整改，整改后仍不达标的降低等级或取消等级。
5.5.2 低等级马场，须正常经营一年以上才能申报上一等级马场。条件达标的，可以越级申报。

6 总体要求

6.1 基本要求

6.1.1 符合保护生态环境的要求。遵守国家生态保护红线和其它保护生态环境的法律法规要求，建设绿色马场、低碳马场，实现可持续发展。
6.1.2 符合国家保护耕地的要求。不占用永久性基本农田和耕地等农业发展的资源，夯实国家粮食安全的基础。
6.1.3 符合国土空间规划和城镇、乡村规划的要求。遵守市、县（区）城镇开发边界和管控的相关要求，遵守城镇和乡村规划的相关要求。
6.1.4 符合企业诚信经营的要求。完善制度建设，加强教育培训，牢固树立尊重游客、诚信经营、文明服务的理念。

6.1.5　符合安全第一的要求。不断完善服务设施设备和安全经营管理制度，加强安全经营的教育和培训，确保游客的安全和生态安全等。

6.2　功能要求

旅游马场的接待、售票、骑马、栓马、停车、餐饮、厕所、购物、环保等功能要具备，设置要科学合理，设施设备要充足和完备。

6.3　环保要求

旅游马场空气清新，符合GB 3095要求。生活饮用水达标，符合GB 5749要求。污水排放规范，符合GB 8978要求。垃圾处理严格，符合GB/T 19095要求。无噪音，符合GB 3096的要求。倡导节能减排、绿色低碳的理念。

7　管理要求

7.1　依法成立，证照齐备。
7.2　组织机构健全，管理服务能力与接待能力相匹配。
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，从业人员先培训合格后再上岗。
7.5　有健全的宣传营销制度。
7.6　有健全的财务管理制度，管理规范，利益分配合理。
7.7　有健全的咨询、投诉机制，有专门部门和专业人员负责。

8　服务要求

8.1　依法经营，诚信经营，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　说话文明、做事文明，文明服务，诚信服务，引导游客文明旅游。
8.5　尊重游客的信仰和风俗习惯，不卑不亢，不损害各民族的尊严。
8.6　仪容仪表整洁、端庄、大方、规范。佩戴工牌。
8.7　服务规范，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，维护旅游者的合法权益。

9　安全要求

9.1　有完备的应急预案，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，购买人身意外伤害等旅游保险。
9.5　游客中心、售票室、上马台、马道重要节点、游客观景和拍摄点、停车场、餐厅、购物点等重要节点有 24 h 安全监控并按规定保留数据。
9.6　有健全的游客安全宣教制度，维护游客的财产安全和生命安全。

附　录　A
（规范性）
马场各等级必备项目

A.1　铜牌级旅游马场必备项目

铜牌级旅游马场必备项目检查见表A.1。

表A.1铜牌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	有合作、租赁、流转等用地协议，用地符合国家相关规定	
1.3	有符合相关规定的规划设计方案	
1.4	建筑物和构筑物质量合格，防火符合GB 50016要求。	
1.5	建筑物和构筑物符合本地乡镇村庄规划等要求	
1.6	鼓励使用生态环保材料	
1.7	外部交通便利	
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色	
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，价格公示醒目规范	
2.2.2	有价格咨询、投诉电话牌	
2.2.3	票据有马场名称、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名马锅头值守	
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	马夫休息室	
2.4.1	有休息座椅，有茶水。干净、卫生	
2.4.2	有马夫管理制度等	
2.5	餐饮服务	
2.5.1	服务人员全部持证上岗，餐厅卫生符合GB 16153要求	
2.5.2	厨房、餐厅等符合GB/T 26361要求，食品符合GB 31654要求	
2.5.3	使用清洁能源	

表A.1　铜牌级旅游马场必备项目检查表（续）

序 号	必备项目	达 标
2.6	商品服务	
2.6.1	商品质量保证，符合GB/T 26356要求	
2.6.2	明码标价	
2.7	厕所	
2.7.1	有符合GB/T18973Ⅱ类要求6个厕位以上的厕所，选址合理	
2.7.2	污水接入城镇污水管网，符合GB 8979要求。	
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	停车场	
2.8.1	面积在500㎡以上，有公路引入等标识，符合GB 5768要求。鼓励生态环保。	
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500㎡以上，有固定的栓马铁杆	
2.9.2	栓马场地表硬化，马匹最少两天清洗、消毒一次	
2.9.3	有1名以上的卫生清扫人员，每天最少清洁、消毒一次	
2.9.4	有马粪便收集处理设施，并全部接入城镇污管网或无害化处理	
2.9.5	有安全、足够的上、下马台等设施。	
2.10	环保设施	
2.10.1	有足够的垃圾分类收集设施，按照GB/T 19095要求处理	
2.10.2	公共区域合理配置垃圾收集设施	
2.10.3	污水等接入城镇污水管网，按照GB 8978要求处理。厨余到处理厂处理。	
2.11	绿化美化	
2.11.1	有本地特色的绿化，绿化率20%以上。	
2.11.2	管护效果良好，无禁止的外来物种	
2.12	标识	
2.12.1	有足够的安全、警示、导向等标识，符合GB2894和GB/T31384要求	
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	讲解、售票、上马等重点公共区域安全监控全覆盖	
2.13.2	灭火器等应急设施完备，效果良好	
2.13.3	安全设施配置合理，数量充足，性能良好	
2.14	配套设施设备	
2.14.1	电力、网络、车辆等配套设施设备齐备	
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，数量充足	
3.4	提供骑马以外的一项以上产品	

表A.1　铜牌级旅游马场必备项目检查表（续）

序 号	必备项目	达 标
4	管理服务队伍	
4.1	有专职的马锅头	
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（兼）职财务人员	
4.5	有培训合格和数量充足的马夫	
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人员	
5	管理制度	
5.1	有马场或公司的章程	
5.2	管理层级合理，有各岗位职责、服务规程、利益分配、统计、薪酬、奖惩、培训、环卫、安全等管理制度科学健全，行之有效	
6	规模与效益	
6.1	马匹总数量在50匹以上	
6.2	年接待量在2万人次以上和年综合收入在200万元以上	
6.3	依法纳税，承担社会责任	
6.4	年度旅游投诉处理满意率在90%以上	
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	

A.2　银牌级旅游马场必备项目

银牌级旅游马场必备项目检查见表A.2。

表A.2银牌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	有合作、租赁、流转等用地协议，或为建设用地	
1.3	有符合规定的规划设计方案	
1.4	建筑物质量优良，装饰档次较高，防火符合GB50016要求，构筑物安全	
1.5	建筑物和构筑物有地方和民族特色，与周围环境协调。	
1.6	建筑物和构筑物符合本地乡镇村庄规划等	
1.7	鼓励使用生态环保材料	
1.8	外部交通便利	
2	服务设施设备	
2.1	游客接待中心	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/477040122052010013

表A.2　银牌级旅游马场必备项目检查表（续）

序 号	必备项目	达 标
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，价格公示醒目规范	
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、服务电话、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	马夫休息室	
2.4.1	有休息座椅，有茶水。干净卫生	
2.4.2	有马夫管理制度等	
2.5	餐饮服务	
2.5.1	服务人员全部持证上岗。餐厅卫生符合GB 16153要求	
2.5.2	厨房、餐厅等符合GB/T 26361要求，食品等符合GB 31654要求	
2.5.3	餐厅有独立包间	
2.5.4	使用清洁能源	
2.6	商品服务	
2.6.1	商品数量较多，质量好，有特色商品，符合GB/T 26356要求	
2.6.2	明码标价	
2.7	厕所	
2.7.1	有10个以上厕位符合GB/T 18973Ⅱ类标准的厕所。选址合理。	
2.7.2	污水接入城镇污水管网处理，符合GB 8979要求	
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	停车场	
2.8.1	面积在1000㎡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800㎡以上，栓马杆坚固美观	
2.9.2	栓马场地表硬化，马匹最少两天清洗、消毒一次	