

额尔古纳市骑马旅游产品管理暂行办法

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，深入贯彻习近平总书记对内蒙古的重要指示精神，以铸牢中华民族共同体意识为主线，规范额尔古纳市骑马旅游市场秩序，有效提高服务质量，维护旅游者和经营者的合法权益，树立额尔古纳市文旅产业的良好形象，制定本办法。

一、范围

本办法界定了骑马旅游产品的相关术语和定义，规定了骑马旅游产品的优先发展区域、经营管理、骑乘场所和马匹管理、骑乘线路设计、售票与咨询服务、牵乘与线路服务、租赁与寄存服务、延伸服务、公共卫生与环境保护及安全管理与医疗救助。

本办法适用于额尔古纳市境内骑马旅游产品的服务管理。

二、相关术语和定义

（一）骑马旅游产品

指旅游景区（点）或其他旅游经营场所以马匹作为骑乘工具在固定场地内为旅游者提供骑乘体验的有偿旅游经营活动，属于娱乐性、参与性，危险性较高的旅游活动。

（二）骑马旅游产品经营者

指提供骑马旅游产品的个体工商户或组织、企业，包括经营骑马旅游产品的景区（点）、骑马旅游经营者联合成立

属地合作社或平台公司、旅行社、骑马俱乐部、经营骑马线路专营的旅游企业。

（三）骑乘场所

指进行骑马旅游活动的固定场所，包括骑乘活动的起始点、出入口、服务区、骑乘线路等。

（四）牵马师

指具有丰富的骑马知识和熟练的骑乘技术，在游客骑乘过程中负责为游客全程牵引马匹的专职服务人员。

三、优先发展区域

额尔古纳市骑马旅游产品优先发展黑山头镇、蒙兀室韦苏木、恩和俄罗斯族民族乡及拉布大林街道办事处，将对优先发展区域给予扶持政策，促进骑马旅游市场规范发展。

四、经营管理

（一）办理营业执照

申请从事骑马旅游经营活动的经营者，应符合上述“骑马旅游产品经营者”定义。营业执照办理流程需按市场监管部门流程进行办理。

（二）落实联席会议制度

从事骑马旅游经营活动的经营者，应在办理营业执照、依法投保相应责任保险后，依法依规开展经营活动。

市市场监督管理局在为骑马旅游经营者办理营业执照后告知市文旅体局，由市文旅体局组织各相关部门召开联席会议，对骑马旅游经营者进行联合调查，对存在违法违规从事经营活动的经营主体，由各责任部门按照相关法律法规，

依法采取相关惩处措施。情节严重的，按照相关法律法规依法予以取缔。

各相关部门职责：

市场监督管理局负责为骑马旅游产品经营者办理营业执照；对骑乘鞍具、马镫等产品质量进行安全监督管理，并定期进行抽查；对骑马旅游产品价格收费进行监督检查。

各苏木乡镇街道负责经营场地实地查看，出具初审意见，进行日常巡查监管，发现问题及时向有关部门通报；负责组织每年统一对从事旅游经营活动的马匹进行采样工作。并将采集样品送至市农牧局。

市农牧局负责对从事旅游经营活动的马匹采集的样品进行集中检测。

市卫健委负责为经营者及工作人员办理从业人员健康证。

市林草局骑马旅游产品经营者应当事先征得草原使用权人同意并向市林草局报告骑乘路线，并按照报告的骑乘区域和路线依法在草原上开展活动。

市自然资源局负责在各苏木乡镇街道提出初审意见后，对骑马旅游骑乘场所是否占用生态保护红线、耕地和永久基本农田保护线进行复核。

市湿地自然保护区管理局负责对经营骑马旅游产品的骑乘线路进行审核。

所有取得营业执照的骑马游经营者，应接受市文旅体、市监、交通、卫健、农牧、林草、湿地自然保护区、自然资

源等行政管理部门及属地政府的管理、监督。旅游行政管理部门联合相关职能部门定期或不定期对骑马游市场进行联合检查，对存在不正当利益竞争、欺客宰客、不合理回扣、服务质量达不到游客诉求等行为的，按相关法律法规予以骑马游经营者停业整顿、罚款等处罚。情节严重的，按照相关法律法规依法予以取缔。

（四）无营业执照经营骑马旅游活动的，由市场监督管理部门会同旅游行业主管部门及属地政府，依据各自职责依法予以取缔并作出相应处罚。

（五）各职能部门应依法依规开展各项工作并履职到位。在工作中如出现不作为、慢作为、吃拿卡要等违纪违法行为，将依纪依法追究 responsibility。

五、骑乘场所和马匹管理

（一）骑乘场所管理

1. 骑乘场所应为固定经营场所，设有售票处、进出口、休息处、物品保管处、水冲式卫生间、垃圾桶、安全服务须知牌、服务项目价格牌、停车场及马匹管理区。

2. 骑乘场所和骑乘线路应有整体规划，应符合额尔古纳市林草、自然资源、环保、应急等部门的规划与管理要求。

3. 应合理设置骑乘线路长度，一般骑乘线路长度不应小于 1000 米。

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. 骑乘场所应设有专门的保洁人员，定期对骑乘场所进

行清洁。

6. 应建立牵马师和骑乘场所内其他岗位服务人员的个人档案，明确各个工作岗位的职责，设立奖惩制度。

7. 骑乘场所应设立游客投诉电话，公布投诉电话号码，对游客投诉及时处理。

8. 在游客服务中心及骑乘场所安装高清视频监控设备，实现全覆盖无死角，确保发生突发情况能够及时提供有效视频资料。

（二）骑乘马匹管理

1. 由苏木乡镇街道负责指导、督促骑马旅游产品经营者负责对马匹进行统一照相，建立马匹档案。

2. 从事骑乘服务的马匹应经过专业驯养，性格温顺。骑乘过程中，马匹由牵马师牵引。

3. 未经调教的生马或有踢、咬等症及未去势的公马和领驹（怀孕）的母马不得从事骑乘服务。

4. 骑马旅游产品经营管理人员应定期对马匹、鞍具进行检查，如发现不符合规定的，及时更换合格的马匹，对不合格的鞍具进行修理或更换。

5. 从事骑乘服务的马匹应配备美观、安全、卫生、耐用的骑乘鞍具。马鞍应坚固、美观、大小合适、安全、舒适、耐磨，鞍具应配备双肚带。

6. 从事骑乘服务的马匹的衔铁应表面光滑，重量适中，无生锈；水勒和缰绳应柔韧结实，配备的马镫应大小适宜，舒适，马镫前端需封闭。

7.从事骑乘旅游服务的马匹，必须在指定的圈内拴放，严禁在圈外、围栏、公共设施拴放。

六、骑乘线路设计

（一）骑马旅游产品经营者应对骑马旅游产品的线路和目的地情况进行调研，对线路进行实地考察，了解沿线的自然、人文环境。

（二）骑乘线路应设立专用马道，不应与游客聚集区相互交叉和混合。禁止使用国道、省道等公共交通线路。

（三）骑乘线路设计宜选择具有额尔古纳市当地自然景观特色线路，如草原景观线、特色景观线等。

（四）对于旅程较长的骑乘线路，沿途应设置完善的交通标识系统，便于游客及时了解沿途情况。

（五）如骑乘线路较长，宜合理安排沿途游览的景点，设计的旅游线路应具有突出的特色。

七、售票与咨询服务

（一）售票服务

1.骑马旅游产品收费应依据《价格法》等有关法律法规，自主制定服务标准，并自觉保持价格相对稳定，严格执行明码标价制度，在服务场所显著位置公示服务项目、服务内容、收费标准、收费依据、投诉举报电话等信息，自觉接受社会监督。

2.骑马旅游产品经营者应通过现场或互联网、电话等方式提供预订服务，合理确定服务价格，明示各项服务内容。

3.骑马旅游产品预订服务人员应明确记录游客的到达

时间、到达人数等，提前做好接待准备。

4. 对于比预订时间晚到的游客，预定服务人员应及时进行电话沟通，了解相关情况，合理调整骑乘时间。

5. 对旅行社的旅游团队预定，应由骑马旅游产品经营者与旅行社签订产品预定协议，明确旅行社的佣金比例、结算方式、结算时间及违约责任等协议内容。

（二）咨询服务

1. 骑马旅游产品经营者应配备电话咨询人员，为骑马游客提供产品咨询、线路介绍、周边环境、注意事项等。电话咨询人员应经过专门培训，熟知产品状况，语言表达清晰，能为骑马游客提供准确的咨询服务。

2. 骑马旅游产品经营者应与交通、气象等部门合作，及时为预订骑马旅游产品的游客以及进行咨询的游客提供天气信息、路况等可能发生的自然灾害预警。

八、牵乘与线路服务

（一）准备工作

1. 骑马旅游产品经营者应根据不同的骑马旅游产品需要，合理配备牵马师和其他辅助服务人员。

2. 牵马师和其他辅助服务人员在服务过程中应佩戴服务胸卡，衣着整洁卫生，礼貌服务。

3. 牵马师和其他辅助服务人员年龄男性宜 18-60 周岁，女性宜 18-55 周岁，体检合格，身体健康，无不良嗜好，具有健康证。应与骑马旅游产品经营者签订用工合同。严禁未成年人从事牵乘服务。

4. 骑乘活动应每 2—3 匹马至少配备 1 名牵马师进行骑乘牵乘服务。

5. 牵马师和其他辅助服务人员要进行安全知识培训，具备从事骑马旅游产品的经验和处理紧急情况的经验，禁止酒后牵乘。

6. 牵马师应提前了解骑乘场所的自然环境、景观特点等情况，仔细检查骑乘鞍具的完整性和安全性。

（二）行前服务

1. 游客到达骑乘场所后，服务人员应对游客情况进行初步询问筛查，包括年龄情况、健康状况、是否饮酒，未成年人是否具有独立骑乘的能力等，对于不具备骑乘条件的游客应及时劝阻。游客拒绝服务人员服务、不听劝阻、擅自骑乘，引发人身伤害、马匹伤害、骑乘鞍具损坏的，由游客承担相应责任。

2. 服务人员应主动向游客介绍骑乘项目的基本情况，包括骑乘线路走向、骑乘时间和目的地位置，沿线自然和人文环境情况、周边景点等。

3. 服务人员应细致观察游客的着装和所携带物品的情况，应主动告知游客骑乘过程中禁止携带的物品和寄存物品的方式，对于着装不符合骑乘要求的游客，应及时提出调整要求。

4. 服务人员应细致检查游客是否正确穿戴安全防护装备，包括穿戴头盔、马靴等防护装备。

5. 游客上马前，牵马师应为游客进行骑乘示范，包括上

马的正确方式和基本要求，各类马具的使用方式，马匹的行为出现异常时的应对方式。

6. 骑乘出发前，牵马师应主动告知游客骑乘安全须知、骑乘过程中的注意事项。

7. 牵马师应主动向游客介绍马匹的一般习性，告知正确对待马匹的行为方式，骑乘过程进行中拍照活动等注意事项。

（三）线路服务

1. 牵马师在牵乘过程中可根据游客需求，提供导游服务，主动向游客介绍沿途景观特点、协助游客按照指定线路骑乘。

2. 牵马师应全程跟随旅客进行安全保护和技术要领指导，应与游客保持语言沟通，随时了解游客的需求以及情绪等情况。

3. 骑乘活动结束后，牵马师和场地服务人员应协助游客下马，引导游客迅速、安全退出骑乘场所，提醒游客带好自已的物品。

4. 游客退出骑乘场所后，牵马师应整理鞍具，检查鞍具佩戴的正确性和安全性，确保后续游客的安全骑乘。

九、租赁与寄存服务

（一）租赁服务

1. 骑乘场所除提供必备骑乘服装、护具外，还可为有特殊需求的游客提供骑乘用具、设备租赁服务，如骑乘服装、护目镜、马靴等物品的租赁服务。

2. 提供的租赁物品应完好、干净，定期进行消毒处理。
3. 租赁服务人员应准确告知游客租赁物品的使用方法和注意事项，必要时应提供指导。
4. 租赁服务人员应告知游客归还租赁物品的地点和时间，确保游客方便地租赁或归还所租赁的物品。

（二）寄存服务

1. 骑乘场所可为游客提供免费小件寄存服务。
2. 寄存服务人员应对寄存物品认真登记、妥善保管，方便存取。

十、延伸服务

（一）照相服务

1. 骑乘过程中可根据游客需求，提供有偿照相服务。
2. 有偿照相服务应本着游客自愿原则，不得强迫游客接受有偿照相服务。

（二）购物服务

1. 骑乘场所附近可设立购物场所，购物环境及场地应整洁干净。
2. 购物场所出售的商品应是正规厂家生产，不出售过期、劣质商品。
3. 骑乘场所内应禁止流动摊贩、游商、拉客人员进入。

十一、公共卫生与环境保护

（一）卫生清洁

1. 骑乘场所应保持干净、整洁，应每天对骑乘场所进行卫生清理，有专人负责收集清理沿线抛洒的废弃物。

2. 骑乘场所应合理设置垃圾箱，确保垃圾箱位置和数量合理、造型美观，与周边环境相协调。

3. 垃圾箱应按可回收与否分类设置并标示清晰，垃圾箱的垃圾应每日清运。

4. 存放垃圾的设施设备和场地清洁、无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

（二）厕所

1. 骑乘场所应配备足够的厕所，厕所宜采用再循环水冲洗，或采用环保厕所。

2. 厕所应配备专人负责保洁，保证整洁、无异味，洁具洁净、无污垢、无堵塞。

（三）生态环境保护

1. 应对马匹进行圈养管理，保护植被和生态环境，不对周边生态环境造成破坏。

2. 骑乘场所应明确划定禁烟区、禁止使用明火区、禁止烧烤区等，并设置禁止标志。

3. 骑乘场所周边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，严禁游客骑乘入内。

4. 骑马服务人员应提示游客文明骑乘，提醒游客不要沿途抛撒垃圾，保持骑马线路沿线景观环境不受到破坏。

5. 骑马场所内部的马粪需要集中收集起来，收集同时确保不会破坏任何植被或场地表面；收集场所应保持干燥、通风，保证不产生空气和地下水污染。收集转运的过程不得造成其他环境污染。

十二、安全管理与医疗救助

（一）安全管理

1. 骑马旅游产品经营者应为骑马游客主动购买人身意外保险，同时，为游客提供必要的人身意外伤害保险代理或其他险种中介服务。对于要求独立进行骑马活动的游客，应了解游客的骑乘能力，签订独立骑乘合同书。

2. 骑马旅游产品经营者应与当地主要保险公司建立快速联动关系，协助骑马游客进行保险咨询、办理、理赔等业务，协助保险公司尽快到达现场实施理赔服务。

3. 骑马旅游产品经营者负责对骑马旅游牵马师进行安全生产宣传教育和培训工作。

4. 骑乘场所应设置消防设备、器具系统，消防设施的完好率应达到 100%，定期检查避雷设施。

5. 骑乘场所应建立日常安全巡视制度、重大事故上报制度和安全应急预案。

6. 骑乘路线周边的危险地段应有明显的警示标识和安全防护设施。

7. 应建立骑乘用具的日常安全检查制度，每天经营活动结束后应仔细检查骑乘鞍具的完整性、安全性，对不符合要求的骑乘用具及时进行更换。

8. 应编制游客骑乘活动安全须知，并在骑乘场所显著位置张贴。

9. 应告知游客骑乘安全管理要求，对于拒绝执行骑乘安全管理要求，擅自在场内活动，不听劝阻的行为应及时制止。

10. 牵马师应具备应对突发自然灾害和突发安全事件的经验和措施，具备基本的救护、救助能力。

11. 在穿越特殊区域时，服务人员应随时了解沿线天气变化状况，及时通知游客天气动态，确保游客安全。

12. 骑马旅游经营活动造成的安全责任事故，游客受到人身伤亡或财产损失的，因骑马旅游经营者经营管理有过错的，由其承担相应责任，积极实施救治和赔偿。安全责任事故发生后，相关部门要立即责令经营者停业整顿，积极配合事故责任调查。

13. 游客与骑马游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决。

(1) 双方协商。

(2) 向属地平台公司、合作社、法人商户、旅游投诉受理机构或有关调解组织申请调解。

(3) 根据与骑马游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁。

(4) 向人民法院提起诉讼。

(二) 医疗与救助服务

1. 骑马旅游产品经营者应配备常用药品，有条件的骑马旅游产品经营场所可设立经卫生健康部门审批通过，符合要求的医务室。

2. 骑乘服务人员应具备一般的急救常识，每年对员工进行一次以上的培训与演练，应具备简单、实用的救援能力，能够为需要救护的游客提供及时的帮助。

3. 从事骑马旅游经营场所应与附近的医院建立稳定的合作关系，建立医疗急救合作制度。

4. 应制定救助受伤游客的应急制度和实施细则，建立突发事件处理预案。

十三、本办法由额尔古纳市文化旅游体育局和额尔古纳市市场监督管理局共同负责解释。

十四、此办法自发布之日起实施。