

研学旅行服务规范

Specification for service on study travel

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务资质	2
4.1 组织方	2
4.2 承办方	2
5 基本原则	2
5.1 安全性原则	2
5.2 教育性原则	2
5.3 实践性原则	2
6 人员要求	2
6.1 项目组长	3
6.2 研学导师	3
6.3 安全员	3
6.4 医护员	3
7 研学产品	3
7.1 产品类型	3
7.2 产品设计	4
7.3 产品手册	4
8 服务提供	4
8.1 餐饮服务	4
8.2 住宿服务	5
8.3 交通服务	5
8.4 医疗服务	5
9 安全管理	5
9.1 安全教育	5
9.2 安全防控	6
10 评价与优化	6
10.1 构建评价体系	6
10.2 投诉处理	6
10.3 服务优化	6
参 考 文 献	7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由陕西省文化和旅游厅提出。

本文件由陕西省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：陕西禹迁文化发展有限责任公司、西安财经大学、陕西青年职业学院、西安高新第三小学、陕西汉唐石刻博物馆、铜川市导游协会。

本文件主要起草人：杨亭、李艳花、范彬彬、陆瑛、晋军玲、黄宇、秦航、李晓国、朱静静。

研学旅行服务规范

1 范围

本文件规定了陕西研学旅行服务的术语和定义、服务资质、基本原则、人员要求、研学旅行产品、服务提供、安全管理、评价与优化。

本文件适用于陕西省省内组织开展研学旅行活动的旅行社、教育机构和其他相关单位。

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 2894 安全标志及使用原则
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 31380 旅行社等级的划定与评定
- GB/T 26359 旅游客车与设施服务规范
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 005 旅行社出境旅游服务质量
- LB/T 008 旅行社服务通则
- LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范
- LB/T 054 研学旅行服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 study travel

研学旅行是由组织方有计划地组织安排，以集体旅行生活为载体，以综合实践育人为目的，依托旅游资源开展的研究性学习和旅行体验相结合的教育旅游活动。

3.2

研学导师 study tutor

在研学旅行过程中，具体制定或实施研学旅行活动方案，指导学生开展各类活动的专业人员。

[来源：LB/T 054-2016，定义3.2]

3.3

研学基地 study base

在研学过程中可提供住宿、餐饮或者开展各类研究性学习及体验活动的综合性场所。

3.4

研学产品 study course

专门为研学旅行设计，包含研学旅行活动目标、活动安排、活动内容、活动评价等要素在内的，具有主题性和参与体验性的实践教育活动。

3.5

组织方 organization

有明确研学旅行主题和教育目的的研学旅行活动组织方。

3.6

承办方 contractor

与组织方签订合同，提供教育服务的旅行社。

4 服务资质

4.1 组织方

4.1.1 应具备法人资质。

4.1.2 应对研学旅行提出明确的组织管理要求、研学主题、生活保障及安全预防措施。

4.1.3 应与承办方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

4.2 承办方

4.2.1 应具备法人资质，且为依法注册的旅行社，承办出境研学旅行的应具有出境资质。

4.2.2 最近连续三年内无重大安全责任事故、重大质量投诉、不良诚信记录及经济纠纷。

4.2.3 应与组织方签订研学旅行服务合同，按照合同约定履行义务。

5 基本原则

5.1 安全性原则

树立安全第一的理念，坚持预防为主，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施；建立多方联动机制，共同构建研学旅行安全保障体系，保障研学旅行安全有序进行。

5.2 教育性原则

贯彻立德树人根本任务，加强学生核心素养的培育；结合学生身心发展特点和实际学习生活需求，注重科学性、知识性、参与性和趣味性，将学校教育与社会教育有效结合，为学生的全面发展提供良好的成长空间。

5.3 实践性原则

鼓励学生走出校园，充分利用陕西省研学旅行资源，在不同的生活环境中丰富知识、拓展视野、亲近自然、参与体验，将书本知识和社会生活经验融合，在实践学习中不断激发学生的创新能力和自信心的培养。

6 人员要求

6.1 项目组长

- 6.1.1 应配置一名项目组长，全面统筹协调研学过程中的各项工作。
- 6.1.2 应熟悉研学旅行产品和研学旅行实施过程，负责指导各项工作的开展。

6.2 研学导师

- 6.2.1 应持有文化和旅游行政主管部门颁发的导游资格从业资格证书。
- 6.2.2 应掌握研学旅行产品方案设计理念、体验活动的实施等知识。
- 6.2.3 应具备研学旅行组织和服务知识、文明旅游知识和旅行常识。
- 6.2.4 应熟悉基本的安全防护救护知识与自然灾害应急知识。
- 6.2.5 应具备独立实施研学旅行活动的的能力。
- 6.2.6 应每辆车配备一名研学导师。

6.3 安全员

- 6.3.1 应掌握与研学旅行相关的安全法律法规知识。
- 6.3.2 应结合研学旅行活动制定相关安全实施方案。
- 6.3.3 应熟悉不同类别突发事件应急处理程序。
- 6.3.4 应组织开展研学旅行活动的安全教育和防控工作。
- 6.3.5 应每个研学团队至少配备一名安全员。

6.4 医护员

- 6.4.1 应每个团队必须配备医护人员随团提供医疗及救助服务。
- 6.4.2 应提供学生身体健康和心理健康指导，紧急救护等医疗服务。
- 6.4.3 应每个研学团队至少配备一名医护员。

7 研学产品

7.1 产品类型

- 7.1.1 研学旅行产品按照资源类型分为优秀传统文化型、自然生态型、革命传统教育型、国防科工型、国情（劳动）教育型。
- 7.1.2 优秀传统文化型：主要包括世界遗产、重点文物保护单位、非物质文化遗产保护单位及各种类型博物馆、主题展览、影视演艺城等资源，引导学生传承中华优秀传统文化、中华传统美德、中华民族的精神标识，坚定学生的文化自信。
- 7.1.3 自然生态型：主要包括山川、江、河、湖、海、草原、沙漠及各类动物园、植物园、自然保护区、国家森林公园等资源，引导学生感受祖国大好河山，树立保护自然生态环境的理念。
- 7.1.4 革命传统教育型：主要包括爱国主义教育基地、红色教育基地、革命纪念地、革命纪念馆等资源，引导学生了解革命历史，学习革命斗争精神，培育学生新时代爱国主义精神。
- 7.1.5 国防科工型：主要包括国防教育基地、科技展览馆、科技创新基地、高等院校、科研院所等资源，引导学生学习科学知识，培养科学兴趣，增强科学精神，筑牢国家安全观，树立国防安全意识。
- 7.1.6 国情（劳动）教育型：主要包括美丽乡村、重大工程、青少年素质拓展教育基地、农业基地、田园综合体、劳动教育实践基地等资源，引导学生树立正确的劳动价值观，热爱劳动，珍惜劳动成果。

7.2 产品设计

7.2.1 主题规划

- a) 应从学生综合发展需求和学校育人目标出发，规划有思想深度、有地方特色、有教育意义、有生活趣味的研学旅行主题。
- b) 应结合研学旅行目的地资源特点，可围绕人文、历史、自然、地理、科技等板块开展研学旅行活动。
- c) 研学旅行活动主题可包括“道德与法治教育”、“自然生态环境教育”、“人文与艺术教育”、“劳动与实践教育”、“数字科技与人工智能教育”、“优秀传统文化教育”、“革命传统教育”等。
- d) 小学阶段参与研学旅行活动时，以优秀传统文化型、国情（劳动）教育型为主的产品，并以县情、市情研学为主；初中阶段参与研学旅行活动时，以优秀传统文化型、自然生态型、革命传统教育型为主的产品，并以省情研学为主；高中阶段参与研学旅行活动时，以优秀传统文化型、国防科工型为主的产品，并以国情研学为主。

7.2.2 活动设计

- a) 应结合研学旅行活动目的地所在地理位置和资源特色，设计与研学旅行活动相关的教育实践路线。
- b) 研学旅行路线应有鲜明的主题性、体验性、安全性。
- c) 应科学合理安排研学旅行活动中“学”与“行”的时间。
- d) 研学旅行活动的设计可按照“问题设置”、“问题探讨”、“主题教学”、“活动评价”构建活动板块，各板块有序衔接。
- e) 应引导全体学生的深度参与和互动体验，培养学生的团队协作意识。

7.3 产品手册

- 7.3.1 应提供符合《中华人民共和国旅游法》和 LB/T 008 相关规定的研学旅行产品服务手册。
- 7.3.2 应有研学旅行服务组织方、承办方的信息，包括机构名称、通讯地址、联系电话、联系人等。
- 7.3.3 应有研学旅行服务的主要内容，包括研学旅行活动学习内容、生活服务标准、投诉电话、安全防控措施等。
- 7.3.4 应有对研学旅行服务对象的要求，适宜参与的学龄范围、身心健康无重大疾病、活动的最少或最多人数等。
- 7.3.5 应包括其他需要说明的活动内容。

8 服务提供

8.1 餐饮服务

- 8.1.1 餐厅卫生条件应符合 GB 14934 中的规定。
- 8.1.2 餐厅设施和服务应符合 LB/T 054 中的规定。
- 8.1.3 应以食品安全为第一要素，科学合理选择餐饮服务方。
- 8.1.4 应注意营养均衡搭配。

- 8.1.5 应提醒学生按量取餐，避免粮食浪费。
- 8.1.6 应督促餐饮服务方按照相关规定，做好食品留样。
- 8.1.7 应提前制定就餐座次表，组织学生有序就餐。
- 8.1.8 应在学生就餐时做好巡餐工作，确保餐饮服务质量。

8.2 住宿服务

- 8.2.1 住宿条件要求应符合 LB/T 054 中的规定。
- 8.2.2 住宿场所的卫生条件应符合 GB 37478 中的规定。
- 8.2.3 应以安全、卫生和舒适为基本要求。
- 8.2.4 应详细告知学生入住注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学生正确使用电梯，熟悉应急逃生通道。
- 8.2.5 应在学生入住后，研学导师进行查房，帮助学生熟悉房间设施，询问学生身体状况。
- 8.2.6 应建立住宿管理制度，提醒学生按时就寝，夜间不得擅自外出。
- 8.2.7 应提醒学生房间内用电安全，不得违规使用电器设备。
- 8.2.8 应安排夜间值班巡逻，确保学生财产、人身安全。

8.3 交通服务

- 8.3.1 车辆设施与服务应符合 GB/T 26359 中的规定。
- 8.3.2 车辆应具备正规的营运资质，签订租赁合同，明确双方责任。
- 8.3.3 应确保接送地点附近便于车辆停靠，且有合适的区域排队集合。
- 8.3.4 应有汽车安全防控专项工作制度，特别是在承运研学旅行中对学生的安全影响。
- 8.3.5 应在车前启动前后，确保学生于安全位置，预防交通事故。
- 8.3.6 应在学生上下车时随时清点人数，预防学生丢失。
- 8.3.7 面对复杂的天气环境时，做好安全风险的研判，及时调整研学旅行活动安排。

8.4 医疗服务

- 8.4.1 应聘请具备职业资格的医护人员，随团提供医疗及救助服务。
- 8.4.2 应提前熟悉研学旅行目的地周边的医疗及救助资源。
- 8.4.3 应准备必要的常用药品。
- 8.4.4 应有针对性的现场应急预案。
- 8.4.5 学生受伤或生病，应及时就诊，妥善保管就诊医疗记录。

9 安全管理

9.1 安全教育

- 9.1.1 应制定安全教育专项工作制度，对参加研学旅行活动的工作人员定期进行培训。培训主要内容包括：安全管理工作制度、岗位职责、应急处理规范等。
- 9.1.2 应发放出行安全文明手册。
- 9.1.3 应对参加研学旅行活动的学生召开行前说明会，进行安全教育。
- 9.1.4 应在研学旅行过程中加强安全知识教育，实时进行安全提示语警示，树立安全防范意识。

9.2 安全防护

9.2.1 应有专项安全防护预案。

9.2.2 应有安全防护重点工作，如自然灾害、交通事故、食物中毒、突发疾病、骨折、溺水、财产丢失、学生走失等。

9.2.3 应购买旅行社责任险，并按照规定购买人身意外伤害险。

10 评价与优化

10.1 构建评价体系

10.1.1 应对研学旅行服务进行满意度调查，以持续提升服务质量。

10.1.2 调查内容包括产品规划及餐饮、住宿、交通与安全服务质量等方面。

10.1.3 应与学校、学生及家长建立有效沟通反馈渠道，通过问卷调查、访谈等方法，收集家长对研学旅行的态度和评价。

10.2 投诉处理

10.2.1 应建立投诉处理制度，确定专人处理。

10.2.2 应公布投诉电话、投诉处理程序和投诉时效等信息。

10.2.3 应建立投诉信息档案管理工作制度、投诉回访制度等。

10.3 服务优化

10.3.1 应及时总结分析来自各方的反馈信息，做好记录和归档的同时，明确产品服务中的主要缺陷，找出发生质量问题的具体原因。以问题为导向，进行产品服务的升级迭代。

10.3.2 应通过健全制度、强化教育培训、优化产品设计、完善服务环节等措施，持续提升研学旅行服务水平，推动研学旅行高质量发展。

参 考 文 献

- [1] 国家旅游局《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）
 - [2] 教育部等11部门《关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基[2016]8号）
 - [3] 教育部关于印发《中小学综合实践活动课程指导纲要的通知》（教材[2017]4号）
-