**《红色旅游景区（点）研学服务规范》**

**地方标准编制说明**

**长 安 大 学**

**2024年6月**

一、工作简况

1、红色旅游系列地方标准立项概况

2022年，在陕西省文化和旅游厅指导下，经过陕西省市场监督管理局审查、评审、公示等环节，由长安大学申请牵头编制红色旅游系列地方标准获得立项，包括《红色旅游景区（点）评定指南》（SDBXM198-2022）、《红色旅游景区（点）设施规范》（SDBXM196-2022）、《红色旅游景区（点）服务基本要求》（SDBXM194-2022）、《红色旅游景区（点）讲解服务规范》（SDBXM195-2022）、《红色旅游景区（点）研学服务规范》（SDBXM197-2022）等5项。项目总负责人为丁华教授，团队成员包括胡粉宁、马轩、刘丽丽等。

2、任务来源

陕西省市场监督管理局2022年地方标准制修订计划项目【陕市监函〔2022〕380号】，项目编号为SDBXM197-2022，由陕西省文化和旅游厅报送，长安大学制定，是红色旅游系列地方标准中的一项。

3、起草单位、协作单位

起草单位：长安大学。

4、主要工作进程

标准的编制工作在陕西省文化和旅游厅和陕西省市场监督管理局的指导下进行，起草前制定了本标准编写的指导思想，调查了国内红色旅游发展较好的景区，查阅了红色旅游研学服务相关文献和国内标准，并拟定了详细的工作时间表。

具体工作进程如下：

（1）准备阶段：2022年6月

成立标准起草小组，初步制定工作计划。

收集和查阅国内外关于红色旅游研学服务相关文献和国内标准，经过交流和讨论，并征求相关部门和专家意见，形成标准的初步框架结构。

（2）实地调研阶段：2022年7月-8月

根据标准框架，标准起草小组赴省外——北京、贵州、河北等地考察调研，赴省内——西安、咸阳、宝鸡、渭南、汉中、安康、商洛、铜川、延安、榆林等地考察，获取研学基础设施、服务质量等相关数据。

（3）初稿编制：2022年9月-10月

标准起草小组多次召开内部讨论会议，确定、调整标准的大纲及结构，依据收集资料及调研成果，编制完成标准征求意见稿。

（4）意见征求：2022年11月——2023年7月

2022年11月，征求陕西省文化和旅游厅科技处、资源开发处意见，共征集意见13条，其中采纳意见12条。

2022年12月，通过网络方式，征求省内旅游行业和相关行业专家意见研讨会，与会专家共征集意见23条，其中采纳意见20条。

2023年5月-8月，陕西省文化和旅游厅以将征求意见稿及相关材料以函件形式发送各设区市文化和旅游局（杨凌示范区、西咸新区、韩城市等），各有关单位（陕西省旅游设计院、西北大学、陕西师范大学、西安建筑科技大学规划院 、西安外国语大学、华清宫景区、八路军办事处、延安革命纪念地、陕西省标准化研究院等），征集意见共56条，其中采纳意见53条。

5、起草组成员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** | **性别** | **职务/职称** | **工作单位** | **任务分工** |
| 丁 华 | 女 | 教 授 | 长安大学 | 总负责 |
| 吴 焱 | 女 | 副教授 | 长安大学 | 基本要求 |
| 马 轩 | 男 | 副教授 | 长安大学 | 基本要求 |
| 胡粉宁 | 女 | 讲 师 | 长安大学 | 基本要求 |
| 杨俊涛 | 男 | 副教授 | 长安大学 | 基本要求 |
| 陈 晶 | 女 | 研究生 | 长安大学 | 教育服务 |
| 代 笠 | 男 | 研究生 | 长安大学 | 讲解服务 |
| 崔 萃 | 女 | 研究生 | 长安大学 | 卫生服务 |
| 郎 婷 | 女 | 研究生 | 长安大学 | 住宿服务 |
| 马旭文 | 女 | 研究生 | 长安大学 | 餐饮服务 |

二、标准编制的必要性和意义

红色旅游是一种具有特殊历史意义和文化价值的旅游形式，是让游客了解中国革命的历史，增强民族自豪感和爱国情怀的有益实践。深化发展红色旅游，是党中央、国务院做出的一项重大决策部署。同样，研学旅行作为中小学生在游览过程中培养家国情怀、树立良好三观、收获课外知识的重要途径，是对学校教育与校外教育衔接形式的创新补充。教育部明确指出要把研学旅行摆在更加重要的位置，推动研学旅行健康快速发展。为提升陕西省红色旅游产业总体素质，引领陕西省红色旅游的健康科学发展，规范陕西省红色旅游研学服务标准，贯彻《关于加大脱贫攻坚力度支持革命老区开发建设的指导意见》、《全国红色旅游发展规划纲要》、《全国红色旅游经典景区三期总体建设方案》、《关于促进全域旅游发展的指导意见》、《关于实施革命文物保护利用工程的意见》、《关于新时代支持革命老区振兴发展的意见》、《推动革命老区红色旅游高质量发展有关方案》、《全国红色旅游经典景区三期总体建设方案》、《关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》、《关于完善研学旅游市场秩序的提案》和《关于推进中小学生研学实践工作的实施意见》等文件精神，规范和引导红色旅游景区（点）的健康发展，弘扬红色旅游资源价值，提高红色旅游景区（点）研学服务质量，提升红色旅游景区（点）管理水平，完善陕西省旅游服务标准体系，特制定本标准。

三、标准编制原则和依据

1、依据

《中华人民共和国标准化法》

《中华人民共和国标准化法实施条例》

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

GB／T 15624-2011 服务标准化工作指南

LB/T 026-2013旅游企业标准化工作指南

2、原则

为保证标准编制的科学性、规范性、适用性、前瞻性、可操作性和完整性，使《红色旅游景区（点）研学服务规范》具有较高的质量，坚持以下原则开展标准编制工作。

科学性原则：以标准化理论为指导，强调准确、严细、客观、可靠的特点，运用科学的方法建立标准体系。

规范性原则：遵循国家标准编制规范，与相关国家标准及行业标准接轨，并保证本标准与国家标准和行业标准的协调一致。

适用性原则：从陕西省红色旅游景区（点）研学服务发展现状出发，充分考虑陕西省红色旅游资源的特性与现状，在标准内容方面密切联合当地实际。

严谨性原则：严格规范研学服务体验项目、讲解项目等内容，真实反映革命历史、革命事迹和革命精神。标准的条文应用词准确、条理清楚、逻辑严谨，避免表述模棱两可或引起歧义。

可操作性原则：在充分调研陕西省红色旅游研学服务现状的基础上，进行规范条款的设定，保证标准内容客观可行、便于操作、易于掌握。

完整性原则：标准的内容完整，界定标准所适用的范围并在该范围内将所需内容规定完整。

四、标准主要条款的说明

1、范围

本标准规定了红色旅游景区（点）研学服务的术语和定义、总则、基本要求、人员要求、交通服务、教育服务、讲解服务、安全服务、卫生服务、餐饮服务、住宿服务、投诉处理、服务评价与改进，给出了标准的适用范围。

2、规范性引用文件

本节给出了本标准需要的引用文件，共计16项。

3、术语和定义

本节给出了本标准需要的术语和定义，共计7条。

4、总则

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务的基本原则，共计5条。

5、基本要求

本节给出了红色旅游景区（点）需要满足研学服务的基本要求，共计11条。

6、人员要求

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务人员的基本要求，包括人员思想政治要求、个人素质要求、个人健康与应急常识要求、专业素养要求、突发事件处理要求，共计6条。

7、交通服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务的交通要求，包括外部道路系统与内部交通要求，共计4条。

8、教育服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务对于其教育服务的要求，包括整体要求、服务流程要求、教育计划要求、实施流程要求、配套设施要求，共计9条。

9、讲解服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务对于讲解服务的要求，包括讲解员人员要求、讲解前准备工作要求、讲解中服务要求、讲解后服务要求，共计7条。

10、安全服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务对于景区（点）的安全要求，包括安全员职责、安全设施建设与安全制度建设，共计8条。

11、卫生服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务对于景区（点）的卫生要求，包括污染源控制要求、空气质量控制要求、声环境质量控制要求、厕所建设标准要求、垃圾桶要求以及其他要求，共计8条。

12、餐饮服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务对于景区（点）的餐饮服务要求。以食品安全为前提，对于需要用餐的研学团队，提出9条规范要求，包括用餐地址、路线及相关安排、整体用餐设施要求、用餐流程要求、红色研学氛围与特色要求。

13、住宿服务

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务对于景区（点）的住宿服务要求。以住宿安全为前提，对于需要住宿的研学团队，提出7条规范要求，包括住宿地址、路线及相关安排、整体住宿设施要求、住宿流程与人员管理要求。

14、投诉处理

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务的投诉处理要求，共计3条。

15、服务评价与改进

本节给出了红色旅游景区（点）研学服务的服务评价与改进要求，共计5条。

五、采标情况

本标准在借鉴国内红色旅游相关标准的基础上，遵守和依托国家关于红色旅游经典景区服务规范的相关标准，并参考国内其他省市红色旅游相关标准。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准总共进行四次意见征集会：一次陕西省文化和旅游厅相关科室征集会，一次生产单位征集会，两次科研院所、高等院校、质量技术监督等专家征集会，共征集意见92条，其中采纳意见85条。

无重大意见分歧。

七、标准性质的建议说明

建议《红色旅游景区（点）研学服务规范》作为推荐性标准发布实施。

八、标准编制主要参考文献

[1]《中华人民共和国旅游法》

[2]GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

[3]LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

[4]LB/T 008 旅行社服务通则

[5]LB/T 005 红色旅游景区（点）服务规范

[6]LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

[7]T/CATS 002 研学旅行基地（营地）设施与服务规范

《红色旅游景区（点）研学服务规范》标准起草小组

2024年6月20日