

DB4402

韶 关 市 地 方 标 准

DB4402/T 1-2023

研学旅行服务规范

Specification for service on study travel

2023-11-15 发布

2023-12-15 实施

韶关市市场监督管理局 发布

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 基本原则	2
5 研学旅行基（营）地	3
6 研学旅行服务机构	5
7 研学旅行课程研发	7
8 研学旅行指导师服务	9
9 研学旅行安全管理	11
10 研学旅行服务评价和改进	14
附录 A(规范性) 韶关市中小学研学实践活动报备表	16

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件作为推荐性地方标准发布。

本文件由韶关市文化广电旅游体育局、韶关市教育局提出。

本文件由韶关市文化广电旅游体育局归口。

本文件起草单位：韶关市文化广电旅游体育局、韶关市教育局、广东省研学旅行协会。

本文件主要起草人：黄宣剑、黄令遥、温军燕、曾楚清、梁成斌、陈忠、王远建、彭水林、伍海波、张萌、黄汉祥、祁艳萍、石伟、周顺彬、张云婷、陈晔。

本文件为首次发布。

研学旅行服务规范

1 范围

本标准规定了研学旅行服务的基本原则、研学旅行基（营）地服务规范、研学旅行服务机构服务规范、研学旅行课程研发要求、研学旅行指导师能力要求、研学旅行安全管理、研学旅行质量监测等。

本标准适用于韶关市行政区域内组织开展的研学旅行活动。

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 37489.2 公共场所设计卫生规范第 2 部分：住宿场所
GB/T 10001 公共信息图形符号
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 14934 食品安全国家标准
GB/T 16890 水路客运服务质量要求
GB/T 18971 旅游规划通则
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范
LB/T 025 风景道路及其游憩服务设施要求
LB/T 028 旅行社安全规范
LB/T 054 研学旅行服务规范
LB/T 055 红色旅游经典景区服务规范

3 术语和定义

LB/T 054、LB/T 055下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 Study Travel

研学旅行是由主办方有计划地组织安排，通过集体旅行、集中食宿方式开展的研究性学习和旅行体验相结合的教育旅行活动。

3.2

研学旅行指导师 Study Travel Tutor

在研学旅行过程中具体制定或实施研学旅行课程方案, 指导学生开展各类研究性学习和旅行体验活动的专业人员。

3.3

研学旅行课程 Study Travel Course

为实现研学旅行教育目标、教育内容而做的一系列教学活动和教育评价的规划和设计, 包含课程目标、课程内容、课程安排、课程评价等要素。

3.4

研学旅行基地 Study Travel Base

有至少一类特定的主题资源适合中小学生学习研究性学习和旅行体验的场所。

3.5

研学旅行营地 Study Travel Camp

在研学旅行过程中可提供住宿、餐饮和开展各类研究性学习及旅行体验活动的综合性场所。

3.6

主办方 Organizer

有明确研学旅行主题和教育目的的研学旅行活动组织方。

3.7

承办方 Undertaker

与主办方签订合同, 提供研学旅行服务的机构, 包括旅行社、素质类教育公司等。

3.8

供应方 Supplier

与承办方签订合同, 提供研学旅行地接、场地、交通、住宿、餐饮、教育等服务的机构。

3.9

安全员 Safety Inspector

在研学旅行过程中专门负责安全防控与管理的工作人员。

4 基本原则

4.1 安全性原则

研学旅行要坚持安全第一、生命至上, 建立安全保障机制, 明确安全保障责任, 落实安全保障措施, 完善预案制度, 确保人员安全。

4.2 教育性原则

研学旅行要结合学生身心特点、接受能力和实际需要，注重系统性、知识性、科学性和趣味性，为学生全面发展提供良好成长空间。

4.3 实践性原则

研学旅行要因地制宜，呈现地域特色，引导学生走出校园，亲近自然、接触社会、拓宽视野、参与体验、丰富经验和阅历。

4.4 公益性原则

研学旅行要坚持公益为先，对贫困家庭学生要进行费用减免，确保每名中小学生在每个学段都有参加研学旅行的机会。

4.5 综合性原则

在设计研学旅行课程内容时要结合学生的年龄特点和学段要求，进行跨学科融合设计，鼓励学生运用多样知识和技能解决相应问题，以培养人文底蕴、科学精神、学会学习、健康生活、责任担当、实践创新六大核心素养为目标。

5 研学旅行基（营）地

5.1 服务条件

5.1.1 资质条件

5.1.1.1 应具备独立法人资质，场地在韶关市，管理运营秩序良好的企事业单位。

5.1.1.2 应正常运营1年以上，且1年内无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。在国家企业信用信息公示系统查询，不在经营异常名录、严重违法失信企业名单内。

5.1.1.3 应符合公共场所消防安全和卫生安全等基本要求。

5.1.2 课程设置

5.1.2.1 应开设与学校教育内容相衔接、学习目标明确、富有教育功能、适合中小学生研学旅行的活动课程。

5.1.2.2 开设的研学旅行课程应深入挖掘并充分展示自身资源优势，聚焦定位、突出特色。至少有1个特色鲜明的活动主题，每个主题活动至少有3门研学课程，实际开设的课程能够覆盖各学段、各年级（小学4-6年级、初中7-8年级、高中高一高二年级）教学目标的要求。

5.1.3 基础设施

研学基（营）地的基础设施应符合以下要求：

a) 应设有面向中小学生研学活动的教学区域，且其布局科学合理、功能齐全，能够满足师生研学体验、休憩、成果展示等需求；

b) 应具有与研学旅行活动相匹配的教学设施和器材，且各项教学用具、器材性能完好；

c) 应在建筑内安装录像监控设备，主要通道和危险区域安装全方位监控，影像资料保存15天以上；

d) 应保持通讯畅通，并提供覆盖基（营）地的无线网络；

e) 标识设置应符合GB 2894和GB/T 10001规定的要求，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施；

f) 应有专门的安全应急通道，并明确标识“安全疏导路线”；

- g) 应设立医务室并配备专职医务人员,或在附近30公里范围内,有可以随时施行急诊医疗的医院;
- h) 应设置“研学旅行服务中心”,配备专职人员负责接待咨询、处理投诉等工作。

5.1.4 组织管理

研学基(营)地的组织管理应符合以下要求:

- a) 应建立涵盖课程、教学、培训、行政、财务、安全、后勤等方面完整的管理制度体系,各部门分工、职责清晰;
- b) 应开设有网站或微信公众号全年公开开放接待时间和联系方式;具备师生及家长查询方便快捷、信息更新及时的研学实践服务,质量监控评价反馈与投诉处理及时妥善的信息管理系统;
- c) 应编著有近中期(3至5年)的专项规划,发展规划中应包含“研学旅行专项规划”。把基础设施、教学设施、研学旅行导师培养、研学旅行课程建设、安全保障等作为必要内容。

5.1.5 人员配备

研学基(营)地的人员配备应符合以下要求:

- a) 应建立持有研学旅行导师证的专兼职导师队伍;
- b) 应定期组织开展研学旅行导师、讲解员的培训,注重工作人员业务素养和能力的提升。人员研修过程须完整保留佐证材料,其中培训课件须向有关单位报备;
- c) 应设置安全保卫机构,配备专门的安全员;
- d) 应与所在区域的群团组织合作,吸纳高校师生、公共文化服务机构和文旅、教育行业从业人员等参与研学旅行实践教育志愿服务活动,建立和完善研学相关文化和旅游志愿服务体系。

5.1.6 环境条件

研学基(营)地的环境条件应符合以下要求:

- a) 内外环境和谐、自然,细节设计以人为本,建筑造型景观化;
- b) 教学设施完善,有育人文化氛围;
- c) 宜秉持一基(营)地一特色,突出文化建设。

5.1.7 卫生条件

研学基(营)地的卫生条件应符合以下要求:

- a) 各类场所应达到GB/T 18971规定的要求,住宿场所达到LB/T 054和GB 37489.2规定的要求;
- b) 厕所布局合理,标识醒目美观,符合中小学生认知水平,达到GB/T 18973中A级以上旅游厕所标准。厕所总量能满足旺季研学使用需求,女生厕所蹲位数比例不高于15:1,男生厕所蹲位比例不高于30:1,且每40人要有1米长的小便槽。

5.1.8 交通条件

研学基(营)地内部交通条件应符合以下要求:

- a) 基(营)地内路面设计合理规范,应达到LB/T 025规定的要求;
- b) 基(营)地内参观路线应合理、顺畅,与研学旅行课程内容的关联度高;
- c) 基(营)地内宜提供环保节能的内部交通工具,设计运行线路,确保交通安全。

5.2 接待服务

5.2.1 应配有满足申报的最大研学学生接待体量的停车场,景区停车场和景区内游步道符合LB/T 025的规定。

- 5.2.2 讲解服务应由专业讲解员或研学旅行指导师提供，服务标准应符合LB/T 054中的导游讲解服务要求。
- 5.2.3 作为红色旅游经典景区、爱国主义教育基地、革命旧址、红色旅游教育基地景区的基（营）地的讲解服务需满足LB/T 055中游览解说部分的要求。讲解形式包括但不限于讲解员讲解、电子解说和专题解说等形式，讲解内容由专业人员编写，经主管部门审定。
- 5.2.4 讲解内容应满足学生的需求，符合学生的接受水平和认知规律。
- 5.2.5 应配备职责明确的专兼职安全员、志愿者队伍，并针对参与研学旅行接待工作的所有工作人员定期开展安全管理、安全文明教育与应急演练培训。
- 5.2.6 对中小學生实施门票减免政策，对家庭经济困难的学生实施费用减免措施。爱国主义教育场馆（区、点）门票要按照规定费用全免，其他场馆（区、点）门票优惠价格原则上要低于社会旅游团队价格和单个学生门票的价格；对家庭组织研学或学生个体参与的研学，按有关规定减免门票，针对义务教育阶段低保户及特困户人员子女和高中阶段建档立卡、低保户、贫困残疾人家庭子女、特困人员子女及特殊教育学校学生执行减免政策。

6 研学旅行服务机构

6.1 基本条件

- 6.1.1 应为依法注册的、具有相应经营资质的旅行社或素质类教育公司。以上服务机构作为中小学研学旅行承接企业，必须按照属地管理原则，向开展研学业务所在地的教育行政主管部门报备。
- 6.1.2 应有固定的办公场所，专职人员不少于10人，专兼职员工总数不少于20人。
- 6.1.3 应设置专门的研学旅行管理部门，建立研学旅行管理制度体系，制定完善的研学旅行岗位作业标准；具备承接100人以上中小學生团队活动的能力。
- 6.1.4 应设置专门的研学旅行课程研发部门，应有2个及以上自主研发的研学旅行课程，能根据中小學生学段（小学、初中、高中）建立分级、分类的研学旅行课程及课程体系，适应每个学段的研学旅行课程不少于2类，每类不低于1门研学旅行课程。
- 6.1.5 应具有持研学旅行指导师证书的专职工作人员不少于3名。
- 6.1.6 在近三年内，应有多次承接大规模中小學生活动或1000人以上中小學生旅行团队活动的经验和案例。
- 6.1.7 应在近三年内无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。
- 6.1.8 在国家企业信用信息公示系统查询，无行政处罚信息，不在经营异常名录、严重违法失信企业名单内。
- 6.1.9 应与研学活动主办方和供应方签订明确双方权利、义务和违约责任合同，相关合同应明晰委托监护责任。
- 6.1.10 应向主办方提供服务项目宣传品、研学旅行课程资料、研学产品价格表、与业务有关的研学基（营）地介绍以及研学旅行相关宣传资料，并对外公布固定的24小时服务热线。
- 6.1.11 应向中小學校师生及家长提供咨询、接待、付款等服务，日营业时间不少于8小时。
- 6.1.12 应有安全教育培训制度、安全出行保障制度和应急管理预案，有处置突发事件的办法措施。
- 6.1.13 应建立研学旅行指导师培训管理制度（包括定期内外部培训），并保留培训记录。
- 6.1.14 应为研学旅行团按比例配置持有“研学旅行指导师”职业资格证的教学人员，其中室内活动师生比不低于1:30，户外活动不低于1:25。

6.2 服务规程

6.2.1 服务设计

服务机构的研学服务设计应符合以下要求：

- a) 宜配合中小学校基于校情开发研学旅行特色课程，推动研学旅行纳入学校教学计划中，建立开放式、多元化的实践教学体系；
- b) 应积极依托研学旅行基（营）地，充分利用韶关优质生态资源、悠久历史文化、众多红色遗址和多样化的产业资源等研发研学旅行课程，推动建设基（营）地研学旅行特色课程；
- c) 应提供线上服务及沟通平台，包括但不限于研学现场直播、研学成果展示、课程评价、学生家长反馈等功能。

6.2.2 服务方案

服务方案由服务机构提供给主办方，作为出行信息的备案。服务方案基本要素包括但不限于：

- a) 服务机构信息：机构名称、机构地址、法人或负责人姓名、联系电话等；
- b) 服务对象信息：学生人数、分组情况及特殊需求信息；
- c) 服务项目及内容，包括但不限于：
 - 1) 研学旅行产品：研学旅行课程安排、课程实施方案、人员配备等；
 - 2) 生活服务内容及其标准，如交通、住宿、餐饮等；
 - 3) 保险：具体险种、保额及价格；
 - 4) 安全旅行管理办法、学生安全须知、安全防范措施、医疗机制和安全紧急预案。
- d) 服务价格及其注意事项等。

6.2.3 行前服务

服务机构的行前服务应符合以下要求：

- a) 应向主办方、基（营）地公示本次研学旅行活动的课程实施方案、人员配备等信息，签订服务合同、安全责任书等协议，明确研学旅行各方责任和权利义务；
- b) 应协助主办方填报《韶关市中小学研学旅行活动报备表》并提供相关证明材料，提前向地方教育行政部门报备研学旅行活动；
- c) 应与基（营）地研学旅行指导师、中小学校教师建立沟通联系渠道，包括但不限于电话、微信/QQ群等；便于及时沟通工作进展和处理突发情况；
- d) 应对学生和家长发放研学旅行课程资料，协助其了解课程的基本内容；并发布研学旅行出行清单，如生活用品、学习资料、注意事项、应急投诉电话等，通知学生准备须携带的必备物品；
- e) 应以中小学校提供的学生身体健康信息为依据，建立学生健康信息表；
- f) 应按照LB/T 028规定为参加研学旅行的师生及工作人员购买责任险、人身意外伤害等相关保险；
- g) 应按照LB/T 028规定法定代表人涉及安全事项的相关职责和安全员的岗位职责。

6.2.4 行中服务

6.2.4.1 教学服务

应以主办方为主导，依托基（营）地课程资源，统筹考虑实践活动课程、地方课程和校本课程，共同落实适用不同学段，满足不同需求的研学实践教育课程，促进研学旅行活动和学科知识有机融合，避免“只旅不学”或“只学不旅”现象。

6.2.4.2 交通服务

交通服务应符合LB/T 054和GB/T 16890相关要求，车辆应符合GB/T 26359相关要求。

6.2.4.3 住宿服务

住宿服务应符合LB/T 054相关要求。

6.2.4.4 餐饮服务

餐饮服务应符合LB/T 054和GB/T 26361相关要求。

6.2.4.5 医疗及救助服务

医疗及救助服务应符合LB/T 054相关要求。

6.2.5 后续服务

6.2.5.1 后续教育服务

应在研学旅行结束后组织学生整理研学成果，汇报分享各自的学习感悟与收获，展示各小组的学习情况与成果。

6.2.5.2 后续信息追踪

应建立中小學生及家长意见反馈制度，由专门的部门或人员负责回访，对中小學生及家长反馈信息和处理结果有详实的记录。后续追踪信息要求如下：

- a) 后续追踪信息包括研学课程评价、服务质量评价、学生与家长满意度、投诉等信息；
- b) 后续信息追踪的方式包括但不限于电话回访、线上回访、线下回访等；
- c) 对收集的后续信息进行及时有效的处理，对满意度等指标进行统计分析，以便持续改进。

7 研学旅行课程研发

7.1 课程研发要素

7.1.1 课程主旨

7.1.1.1 在坚持教育性、实践性、综合性、跨学科性、安全性等原则的基础上，围绕韶关研学旅行资源优势，突出韶关地域特色，研发主题健康向上、特色鲜明突出、育人效果明显的研学旅行课程。

7.1.1.2 研学旅行课程目标应明确不同学段目标，坚持以核心素养为导向，落实立德树人的根本任务；以培养“全面发展的人”为核心，分为文化基础、自主发展和社会参与三个基本方面，综合表现为人文底蕴、科学精神、学会学习、健康生活、责任担当、实践创新六大素养。

7.1.2 课程主题

应充分挖掘、研究、整合韶关的优质生态资源、悠久历史文化、众多红色遗址和多样化的产业资源等资源优势，突出地域特色、符合研学要求，围绕下列六大主题研发：

- a) 优秀传统文化主题。依托文物保护单位、博物馆、非遗场所、优秀传统文化教育基地等资源，引导学生传承中华优秀传统文化核心思想理念、中华传统美德、中华人文精神，坚定学生文化自觉和文化自信；
- b) 革命传统教育主题。依托爱国主义教育基地、革命历史类纪念设施遗址等资源，引导学生了解革命历史、增长革命斗争知识、学习革命斗争精神，培育学生的新时代精神；

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/076231113242010032>