

ICS 03.200

CCS A 12

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T 1074—2021

研学旅行承办方服务规范

2021-01-20 发布

2021-04-20 实施

重庆市市场监督管理局 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。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会提出。

本文件由重庆市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件主要起草单位：重庆市导游协会、重庆市文化和旅游教育培训中心、重庆城市管理职业学院、重庆第二课堂国际旅行社有限公司。

本文件主要起草人：赵明全、刘建国、张奕、徐文峰、黎渝幸、吴迪、徐艺、殷开明、杜枳莉、徐苏、焦健、王亮、万科、杜小锋。





研学旅行承办方服务规范

1 范围

本文件规定了研学旅行承办方服务的术语和定义、基本要求、服务规范、服务提供规范、安全、服务监督管理等要求。

本文件适用于旅行社提供的研学旅行服务。

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 15971 导游服务规范
GB/T 16890 水路客运服务质量要求
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
GB/T 31710（所有部分） 休闲露营地建设与服务规范
LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

3 术语和定义

LB/T 054-2016 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 study travel

以中小学生为主体对象，以集体旅行生活为载体，以提升学生素质为教学目的，依托旅游吸引物等社会资源，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

[来源：LB/T 054-2016，3.1]

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教育方案，指导学生开展各类体验活动的专业人员。

[来源：LB/T 054-2016，3.2]

3.3

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。

[来源：LB/T 054-2016，3.4]

3.4

承办方 **undertaker**

与研学旅行活动主办方签订合同，提供教育旅游服务的旅行社。

[来源：LB/T 054-2016，3.5]

3.5

供应方 **supplier**

与研学旅行活动承办方签订合同，提供旅游地接、交通、住宿、餐饮等服务的机构。

[来源：LB/T 054-2016，3.6]

4 承办方基本要求

4.1 应设立研学旅行业务部门，建立相关管理制度；组建研学旅行团队，配置如下人员：

- 项目负责人，全程随团活动，负责统筹协调；
- 研学导师，具体制定或实施研学旅行教育方案，指导学生开展各类体验活动；
- 安全员，全程随团活动，开展安全教育和安全防范工作；
- 导游，提供导游服务，并配合提供教育旅游服务和生活保障服务。

4.2 应实施对供应方的评价、选择，确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。供应方可包括研学营地、餐饮、住宿、交通等。

4.3 连续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。

5 服务规范

5.1 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，促进书本知识和生活经验的深度融合，培养学生的生存能力、创造能力、劳动观念和团队合作能力，注重教育实效，推动全面实施素质教育。

5.2 因地制宜，呈现地域特色，引导学生走出校园，在与日常生活不同的环境中拓展视野、丰富见闻、了解社会、亲近自然、参与体验，实现知行合一，培养社会实践能力和文明旅游意识。

5.3 坚持安全第一，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施。

6 服务提供规范

6.1 设计开发

6.1.1 应根据主办方需求，结合中小学的育人目标、课程体系，针对不同学段特点，设计研学旅行产品，小学阶段以乡土乡情研学为主、初中阶段以县情区情研学为主、高中阶段以国情研学为主，促进研学旅行与学校德育课程、实践教育有机融合。

6.1.2 充分利用研学旅行目的地的历史文化、革命传统、科教、人文、自然风光资源优势，积极依托研学营地，开发研学旅行线路。

6.1.3 应策划研学旅行课程，与学校教育内容相衔接，融入理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育、国情市情教育、文化传承教育、学科实践教育、劳动教育等内容；并将其纳入研学旅行教学计划，建立开放式、多元化的实践教学体系。

6.1.4 新研学旅行产品投入销售前应组织内部评审，必要时听取主办方、供应方的意见。

6.1.5 制作并提供研学旅行《产品说明书》，应包括以下内容：

- 服务机构信息：机构名称和地址、负责人姓名、联系电话等；
- 服务对象；
- 研学旅行线路行程及教学计划；
- 生活服务内容及其标准，如交通、住宿、餐饮等；
- 产品价格、价格说明；
- 研学旅行时间及季节差异；
- 研学旅行目的地资讯介绍及注意事项；
- 保险；
- 研学旅行安全防护、安全应急措施及未成年人监护办法；
- 投诉电话。

6.2 产品销售

6.2.1 研学旅行产品销售应遵循以下要求：

- 发布的广告和宣传材料应真实、客观、准确；
- 依据《产品说明书》推介研学旅行产品，不得超范围的宣传；

6.2.2 与主办方就研学旅行产品达成一致后，

- 签署正式旅游服务合同，并提供《产品说明书》作为合同的附件；
- 开具发票；
- 购买学生旅游意外保险，并有书面提示；
- 妥善保管学生在报名时提交的各项资料，并办理交接手续。

6.2.3 出境旅游、入境旅游根据服务约定，提供必要的出入境手续服务或提示。

6.3 行前服务

6.3.1 行前告知包括但不限于：

- 出发前应向学生和家长发放《行程须知》，列明《产品说明书》中尚未明确的要素；
- 指导学生查阅相关资料，进行必要的知识储备；
- 指导学生阅读文明公约、学习要求、起居规范等。

6.3.2 提供研学旅行目的地、研学营地的课程资料、课程安排、师资力量等信息。

6.3.3 提供研学旅行出行清单，如生活用品、学习资料、注意事项等信息。

6.3.4 与学生家长、主办方签定安全责任书，宣讲安全知识和应急预案。

6.4 教育服务

6.4.1 应根据研学旅行教育计划、研学旅行课程提供教育服务。可对学生进行分组，每位学生有相对应的责任和任务。

6.4.2 应从学生的真实生活和发展需要出发，将生活情境中的问题转化为活动主题；通过探究、制作、体验等方式，培养学生综合素质，内容具备但不限于：

- 培养学生体能和生存适应能力，如徒步、露营、拓展、生存与自救训练等；
- 培养学生自理能力和动手实践能力，如综合实践、生活体验训练、内务整理、手工制作等；
- 弘扬传统民俗、历史文化或爱国主义，如各类参观、游览、讲座、诵读等；
- 培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质，如参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，让学生动手实践；
- 培养学生的情感能力和纪律约束能力，如思想品德养成教育活动以及团队游戏、情感互动、才

艺展示等；

——培养学生观察能力，提高科学素养，开展科学探究、田野考察、自然探索，如游览自然生态景观、博物馆，参观实验室，科研机构等；

——引导学生熟悉公共信息图形符号、安全标志、消防标志等，合理使用公共服务设施；

——向学生告知和解释旅游文明行为规范，引导健康、文明旅游。

6.5 交通服务

6.5.1 应符合 GB/T 16890、GB/T 26359 的要求。

6.5.2 全程开展安全巡查工作，必要时清点人数，防范学生滞留或走失。

6.5.3 遭遇因不可抗力或者已尽合理注意义务仍不能避免的事件，及时调整研学旅行行程和交通方式。

6.6 住宿服务

6.6.1 提前检查住宿场所，排除安全隐患。

6.6.2 住宿房间集中，宜安排在同层同单元；男、女学生分区（片）住宿，女生片区管理员应为女性。

6.6.3 详细告知学生入住注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学生熟悉安全通道，组织学生进行安全逃生演练。

6.6.4 在学生入住后及时进行首次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题。

6.6.5 制定住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作。

6.6.6 选择在露营地住宿时，露营地应符合 GB/T 31710 的要求；制定露营安全防控专项措施，加强值班、巡查和夜查工作。

6.7 餐饮服务

6.7.1 应督促餐饮服务提供方遵守餐饮服务食品安全操作规范，做好食品留样工作。

6.7.2 应提前放置桌牌、制定就餐座次表，组织学生有序进餐。

6.7.3 学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量，解决相关问题。

6.8 讲解服务

6.8.1 导游讲解服务应符合 GB/T 15971 的要求。

6.8.2 应将安全知识、文明礼仪作为导游讲解服务的重要内容，随时提醒引导学生安全旅游、文明旅游。

6.8.3 应结合教育服务要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。

6.9 行后服务

6.9.1 研学旅行结束后，组织学生撰写研学旅行报告、征文，整理摄影摄像作品，可策划研学旅行成果展，如征文集、摄影展等。

6.9.2 通过电话回访、线上回访、线下回访等方式，收集服务质量评价，主办方、学生与家长满意度，投诉等信息，进行及时有效处理。

7 安全

7.1 安全机制

7.1.1 建立安全管理部门，策划和实施应对研学旅行风险的措施。

7.1.2 制定安全管理制度，明确安全管理责任人员及其工作职责，安排安全员随团开展安全管理工作。

7.2 安全教育

7.2.1 工作人员安全教育

制定安全教育和安全培训专项工作计划，定期对参与研学旅行活动的工作人员进行培训。培训内容包括：

- 安全管理制度；
- 工作职责；
- 应急预案与流程等。

7.2.2 学生安全教育

学生安全教育要求如下：

- 对参加研学旅行的学生进行多种形式的安全教育；
- 提供安全防控教育读本；
- 召开行前说明会，对学生进行行前安全教育；
- 在研学旅行过程中对学生进行安全知识教育，根据行程安排及具体情况及时进行安全提示与警示，强化学生安全防范意识。

7.3 风险评估

应对研学旅行基地（营）地、服务供应方和研学旅行线路进行风险评估，评估内容应包括但不限于以下内容：

- 研学旅行活动场所、餐饮、住宿、交通、路线等；
- 应急预案的可操作性。

7.4 应急预案与处置

7.4.1 制定研学旅行应急预案，定期开展应急预案培训和演练，每年至少两次应急演练并有相关记录。

7.4.2 研学旅行应急预案应考虑研学旅行过程中的各个环节，包括但不限于以下内容：

- 人员走失情况的处理；
- 财物丢失情况的处理；
- 食物中毒的预防及应急处理；
- 突发疾病的应急处理，如中暑的预防及应急处理等；
- 交通事故的预防及应急处理；
- 溺水事故的处理；
- 地震、火灾、泥石流等突发事件的应急处理等。

7.4.3 研学旅行途中发生自然灾害、事故灾难、社会骚乱或者公共卫生事件后，应急处置措施应包括但不限于：

- 立即组织研学旅行工作人员（项目负责人、研学导师、安全员、导游）营救受害学生，疏散、撤离、安置受到威胁的学生；
- 及时将事件发生的时间、地点、原因、经过等情况向有关部门报告。

7.5 医疗救助

7.5.1 应提前调研和掌握研学旅行线路附近的医疗及救助资源状况。

7.5.2 学生生病或受伤，及时送往医疗机构治疗，通知主办方和保险公司，妥善保管就诊医疗记录。返程后，应将就诊医疗记录复印并转交家长或主办方。

7.5.3 应随队配备含非处方药品的医药箱，宜聘请具有职业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

8 服务监督

8.1 按照 GB/T 19001 的要求建立旅游服务质量管理体系，确保研学旅行服务达到质量标准，并使服务质量得到持续改进。

8.2 建立健全研学旅行评价机制，通过自我评价、第三方评价、主办方评价、家长评价等方式，重点开展学生评价和研学导师评价：

——学生评价包括收获体会、团队合作、行为习惯、调查访问、探究学习等要素：

——研学导师评价包括课程实施过程中基本品质和基本能力两方面：

- 基本品质包括责任心、自我专业发展意识、团队合作意识以及角色定位；
- 基本能力包括活动设计与规划能力、组织管理与协调能力、问题解决能力、收集和处理信息的能力以及教育测量与评价能力等。

8.3 应建立投诉处理和改进制度，倾听学生、家长、主办方、供应方意见，认真处理并及时反馈。



