

T/XYZJY

团 体 标 准

T/XYZJY 011—2026

"郴心服务"涉旅企业旅游服务规范 第 11 部分：研学实践基（营）地

"Chen Xin service" related to tourism enterprises tourism service
standards Part 11: research practice (camp) base

2026 - 04 - 09 发布

2026 - 05 - 09 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 总则	2
5 基本要求	2
6 研学实践产品	4
7 研学实践服务	5
8 后勤服务	6
9 安全服务	6
10 服务质量监督与改进	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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

“郴心服务”涉旅企业旅游服务规范标准分为如下13部分：

- 第1部分：导则；
- 第2部分：旅行社；
- 第3部分：旅游景区；
- 第4部分：精品酒店；
- 第5部分：餐饮；
- 第6部分：旅游购物场所；
- 第7部分：旅游客运；
- 第8部分：出租车；
- 第9部分：休闲农业庄园；
- 第10部分：露营地；
- 第11部分：研学实践基（营）地；
- 第12部分：旅游民宿；
- 第13部分：导游；

本部分为第11部分。

本文件由郴州市旅游文化产业促进会提出。

本文件由郴州市教育局归口。

本文件起草单位：郴州市中小学生研学实践协会、郴州市自驾游与露营房车协会。

本文件主要起草人：李鸿春、郭砚博、何建雄、赵勇为、周颖、孟奕爽、胡海、张剑生、刘波、刘程。

"郴心服务"涉旅企业旅游服务规范

第 11 部分：研学实践基（营）地

1 范围

本文件规定了研学实践基（营）地服务与管理的总则、基本要求、研学实践产品、研学实践服务、后勤服务、安全服务、服务质量监督与改进等的要求。

本文件适用于郴州市行政区域内各类研学实践基（营）地。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
- DB43/T 1536 研学旅行导游服务规范
- T/XYZJY 001 “郴心服务”涉旅企业旅游服务规范 第1部分：导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学实践 research practice

依托各类吸引资源，为拓展视野、丰富知识、提高素质而开展体验式教育和实践性学习的集体活动。

3.2

研学实践基（营）地 research and practice (camp) base

具有独特的研学实践资源、专业的运营团队、统一的经营管理机构和明确的独立管理服务区域，自身或周边拥有良好的餐饮住宿条件、必备的配套设施，能够为研学实践过程中的学生提供游览、学习、实践、体验等活动的场所。

3.3

研学实践课程 study practical courses

专门为研学实践设计，包括课程目标、课程内容、课程安排、课程评价四大要素在内的，具有体验性、参与性和主题性的实践教育活动。

3.4

研学实践产品 research and practice products

基于学校或研学实践者的需求，运用一定的设计方法，将研学实践资源、研学实践课程、基础设施及服务供给等要素进行规划、设计、开发和结合形成满足学员需求的服务品种。

4 总则

4.1 社会价值

向研学实践者传播社会主义核心价值观、中华优秀传统文化，展现郴州文化和城市精神。

4.2 研学价值

结合郴州的自然、历史、地理、科技、人文等资源，提供具有郴州地域特色、研学价值较高的研学实践产品。

4.3 实践价值

引导研学实践者在实践过程中拓展视野、丰富知识、了解社会、亲近自然、感受郴州历史悠久和独特的文化魅力。

4.4 安全原则

始终坚持安全第一的原则，配备安全保障设施，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保研学实践者的人身与财产安全。

5 基本要求

5.1 资质要求

- 5.1.1 企业资质应符合 T/XYZJY 001 中 8.1 要求。
- 5.1.2 所在位置不易发生自然灾害，无污染源，用地符合国家相关土地政策及法律法规。
- 5.1.3 研学实践资源具有较高和独特的教育意义和研学实践价值。
- 5.1.4 能同时容纳不少于 200 人开展研学实践活动。

5.2 资源要求

郴州市辖区内研学实践基(营)地的资源，根据功能可分为自然地理类、人文历史类、科技体验类。

- a) 自然地理类:依托自然保护区、国家公园、风景名胜区、地质公园、矿山公园、森林公园、湿地公园、水利风景区、生态旅游区等天然景观和人文地理环境，深入了解自然地理环境与人类发展的关系，从中培育科学精神、综合思维、人地协调观、地理实践力等素养。
- b) 人文历史类:依托历史遗迹、革命遗址、国家工业遗产、非物质文化遗产、博物馆、纪念馆、文艺展馆、红色爱国主义教育基地、民族集聚地等人文遗产，欣赏、体会中华优秀传统文化、哲学智慧、道德伦理、文学艺术特色、传统科技工艺创造、历史名人名事事迹等，培育学生的家国情怀、世界眼光、社会责任感等素养。
- c) 科技体验类:依托科技馆、科技活动、科研机构、现代农业科技园区、综合实践活动基地、劳动教育基地、团队拓展基地等场所，通过参观、培训、生产劳动、军事训练、职业体验、体育培训等形式，培育学生自我发展、勇于创新、健康生活、团队合作等素养。

5.3 环境与卫生要求

- 5.3.1 空气质量应符合 GB 3095 的基本要求。
- 5.3.2 地表水环境质量应符合 GB 3838 的要求，地下水质量应符合 GB 5749 的要求。
- 5.3.3 声环境质量应符合 GB 3096 的要求。
- 5.3.4 污水排放应符合 GB 8978 的要求。
- 5.3.5 厕所应符合 GB/T 18973 的要求，质量类别宜达到 II 类及以上。

- 5.3.6 垃圾桶数量与布局合理，标识明显，分类设置。垃圾及时清扫，无堆积、无污染。
- 5.3.7 应根据《中华人民共和国传染病防治法》的要求，采取相应的传染病预防措施。

5.4 规划要求

- 5.4.1 避开自然灾害多发地，远离污染源，自然生态优美，环境景色宜人。
- 5.4.2 应具有与学员接待量相适应的接待服务场所和空间，有明确边界、分区合理。
- 5.4.3 应符合郴州市土地利用规划、城乡规划等上位规划要求。
- 5.4.4 应充分利用所在地的交通、电力、通信、给排水、环境卫生等基础设施。
- 5.4.5 应遵循生态优先原则，合理设置发展目标、配置设施和服务项目。
- 5.4.6 研学实践基（营）地宜设置服务中心、停车场、休闲区、实践区、展示区、教学区、宿营区、后勤区等功能区。

5.5 人员要求

- 5.5.1 宜配备专业研学实践指导师，能够提供面向中小学生的专业讲解和指导服务。
- 5.5.2 宜配备与接待量相匹配数量的安全员，随时强调安全准则，加强管控，防患于未然，消除安全隐患。
- 5.5.3 宜配备专兼职医护人员，负责研学实践基（营）地内突发性伤、病患者的应急救治工作。
- 5.5.4 宜配备与接待量相适应的后勤服务人员，提供设施设备维护、卫生保洁等后勤服务。

5.6 安全设施

- 5.6.1 配置齐全，包括视频监控、应急照明灯、应急设施设备等。
- 5.6.2 标识醒目，包括疏散通道、安全提示和指引标识等。
- 5.6.3 危险地带（如临水、交通沿线）应设置安全护栏和警示标志，并保证其醒目、健全。
- 5.6.4 保证消防通道畅通，消防安全标识完整、清晰，位置醒目。
- 5.6.5 设有安全和紧急避险通道，配置警戒设施。
- 5.6.6 配备消防栓、灭火器、逃生锤等消防设备，保证防火设备齐备、有效。
- 5.6.7 大型活动场所的安全通道和消防设备应有专人负责，确保设施完好有效。
- 5.6.8 出入口应方便学员集散，紧急出口标志明显、畅通无阻。
- 5.6.9 营地住宿场所应配有安全管理人员，应安排保安人员昼夜值班巡逻。
- 5.6.10 在出入口等主要通道和场所安装电子监控系统，影像资料保存 30 天以上。
- 5.6.11 基础救护设备应齐备完好，设有隔离点及隔离措施，与周边医院有联动救治机制。
- 5.6.12 与周边公安、消防等机构有应急联动机制。
- 5.6.13 区域内禁止存放易燃、易爆、腐蚀性及有碍安全的物品。
- 5.6.14 消防应急照明和疏散指示系统应符合 GB 17945 的要求。
- 5.6.15 游览娱乐设施的使用及维护应符合 GB 8408 的要求。

5.7 交通设施

- 5.7.1 交通路线设计合理，实现人车分流，车道畅通，回车便捷。
- 5.7.2 出入口位置合理，应与交通主干线相连接，能满足车辆出入需求。
- 5.7.3 在适宜位置设置行进方向、速度限制、警示警告等标识标牌；场内机动车速不应超过 10km/h。
- 5.7.4 科学合理设置游步道，步道宽度不低于 0.8M。
- 5.7.5 停车场、游步道等旅游交通应符合 LB/T 025 的要求。
- 5.7.6 有数量适宜的停车场，能满足学员的停车接待需求。
- 5.7.7 交通工具设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源。

5.8 导览设施

- 5.8.1 应提供全景、线路、景物、位置和参观等标识标牌。
- 5.8.2 应在服务中心、厕所、餐饮、购物、食宿等场所设置服务指示设施。
- 5.8.3 应在外部交通、景区内道路、停车场等设置交通导览设施。
- 5.8.4 应在医疗救护、危险地段、安全疏散通道、质量投诉和参观线路设置导览设施。

5.8.5 导览设施标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的相关要求。

5.9 信息化设施

5.9.1 应设立公众号等信息化服务平台。

5.9.2 信息化服务平台应积极建立并完善预约登记、信息提供、活动呈现、活动记录、评价反馈、投诉建议和评价等功能板块。

6 研学实践产品

6.1 基本原则

研学实践产品设计应遵循以下基本原则：

- a) 教育性原则；
- b) 实践性原则；
- c) 真实性原则；
- d) 创新性原则；
- e) 安全性原则。

6.2 产品设计

6.2.1 宜与研学实践活动组织方共同研讨确定研学实践目标和主题，针对不同学段、不同年龄段特点和教育目标，设计研学实践产品。

6.2.2 不同学段的研学实践产品宜根据学员研学实践需求结合基（营）地拥有的主要研学实践资源和以下要求：

- 小学四至六年级参与研学实践时，宜设计以自然观赏型、知识科普型资源为主的产品，并以乡土乡情研学为主；
- 初中年级参与研学实践时，宜设计以知识科普型、体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情研学为主；
- 高中年级参与研学实践时，宜设计以体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以省情国情研学为主；
- 其他年龄段，宜根据合同要求设计研学实践产品。

6.3 课程体系

6.3.1 研学实践基（营）地课程应开发与学校教育内容相衔接、学习目标明确、主题特色鲜明、课程体系完整、实践生活丰富的研学实践课程。

6.3.2 宜开展以下能力培养的课程：

- 以培养学员体能和生存适应能力为主要目的，如徒步、露营、拓展、生存与自救训练等；
- 以培养学员自理能力和动手实践能力为主要目的，如综合实践、生活体验训练、内务整理、手工制作等项目；
- 弘扬历史文化或红色爱国主义教育、传承民俗文化为主要目的，如各类参观、游览、讲座、诵读、阅读等；
- 以培养学员的情感能力和纪律约束能力为主要目的，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；
- 以培养学员观察能力，提高科学素养为主要目的，如游览自然生态景观、实验室、博物馆、科研机构等。

6.3.3 课程体系设计宜科学、完整、丰富，教学手册、解说词内容规范，符合相关要求。

6.4 课程研发流程

课程研发流程宜包括需求分析、明确课程主题、撰写课程方案、推演优化、制定实施方案、编制研学实践手册。具体要求如下：

- 需求分析：汇总、分析服务对象提出的需求，包括但不限于目标、主题、出行日期、学段、人数等；
- 明确课程主题：结合需求分析的结果和自身课程资源条件，明确课程主题；
- 撰写课程方案：根据课程主题，撰写可操作、可执行、可评价的课程方案；
- 推演优化：课程方案研发完成后，应采用多种方式对课程方案进行测试优化；
- 制定实施方案：编制实施方案，落实住宿、餐饮、体验活动、课程探究等研学实践服务供应保障。

6.5 课程要求

- 6.5.1 以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，宜融入理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育、红色文化传承教育等内容；应有特定主题，主题特色鲜明、富有较强的研学实践教育功能。
- 6.5.2 宜参照 6.3 进行课程设计，引导和帮助老师、学员完成研学实践课程计划。
- 6.5.3 在研学目的地的课程安排时间宜不少于：
 - 小学阶段 60min；
 - 初中阶段 90min；
 - 高中阶段 120min；
 - 其它年龄阶段，按合同要求。

6.6 研学实践手册

研学实践基（营）地应为学员提供研学实践手册，包括但不限于以下内容：

- 研学实践主题；
- 课程任务；
- 研学实践背景；
- 教学计划和课程安排；
- 研学实践纪律；
- 安全防控；
- 工作人员联系方式；
- 课程评价。

7 研学实践服务

7.1 教学服务

- 7.1.1 应根据不同年龄段学员、不同主题，合理制定教学计划、安排人员、配备设施设备和学员教学手册。
- 7.1.2 应围绕研学主题和自身资源条件制定教育、游览、体验、实践等课程。
- 7.1.3 应根据各不同年龄段学员及不同研学教育主题配备相应的研学场地和演示、体验、实践的设施。
- 7.1.4 应配备研学实践活动中所需各类教学辅助设备、器材器具。
- 7.1.5 研学实践服务应有研学导师主导实施，由导师和带队老师等共同配合完成。
- 7.1.6 应建立教育服务评价机制，对教育服务效果进行评价，持续改进教育服务。

7.2 场馆服务

- 7.2.1 应提供多种形式的讲解服务，包括但不限于：讲解员讲解、电子讲解和专题解说等。
- 7.2.2 讲解员讲解应符合 GB/T 15971 的规定。
- 7.2.3 讲解内容应符合研学实践课程主题。
- 7.2.4 展陈应史实清晰，表达方式多样，主题突出，教育性强。
- 7.2.5 展陈设置应符合时间、地点、事件、人物、发展过程等逻辑，内容完整。
- 7.2.6 围绕展陈主题选择展品，定期对展品进行调整、补充。

7.3 游览服务

- 7.3.1 应提供全景、线路、景物、位置等图示服务。
- 7.3.2 应提供位置合理、导向清晰的参观、游览线路。
- 7.3.3 应具备能满足研学实践活动的拓展场地和拓展设备。
- 7.3.4 应配备专业人员、应急保障人员，明确安全职责。
- 7.3.5 拓展项目设施设备需定期维护、检修。

7.4 体验服务

- 7.4.1 应结合自身资源特点和教育主题设置体验项目。
- 7.4.2 宜将历史场景活化展现，打造具有外在视觉观感的历史情景及沉浸式体验项目。
- 7.4.3 应开展在生活中教育，在体验中学习的实践体验项目。
- 7.4.4 宜开设符合当地民俗、民风文化特色的兴趣体验项目。

8 后勤服务

8.1 营地住宿服务

- 8.1.1 应详细告知学员入住注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学员熟悉逃生通道。
- 8.1.2 应在学员入住后及时进行查房，帮助学员熟悉房间设施，解决相关问题。
- 8.1.3 宜安排男、女学生分区(片)住宿，女生片区管理员应为女性。
- 8.1.4 应制定住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作。
- 8.1.5 选择在露营地住宿时还应达到以下要求：
 - 露营地应符合 GB/T 31710 的要求；
 - 应在实地考察的基础上，对露营地进行安全评估，并充分评价露营接待条件、周边环境和可能发生的自然灾害对学员造成的影响；
 - 应制定露营安全防控专项措施，加强值班、巡查和夜查工作。

8.2 餐饮服务

- 8.2.1 应以食品卫生安全为前提，选择餐饮服务提供方。
- 8.2.2 应提前制定就餐座次表，组织学员有序进餐。
- 8.2.3 应督促餐饮服务提供方按照有关规定，做好食品留样工作。
- 8.2.4 应在学员用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量。

8.3 医疗及救助服务

- 8.3.1 应提前调研和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。
- 8.3.2 学员生病或受伤，应及时送往医院或急救中心治疗，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活动组织方。
- 8.3.3 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

9 安全服务

9.1 应制定研学实践活动安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制。研学实践安全管理制度体系包括但不限于以下内容：

- 研学实践安全管理工作方案；
- 研学实践应急预案及操作手册；
- 研学实践产品安全评估制度；
- 研学实践安全教育培训制度。

9.2 应根据各项安全管理制度的要求，明确安全管理责任人员及其工作职责，在研学实践活动过程中安排安全管理人员开展安全管理工作。

9.3 应制定和完善包括：地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等在内的各项突发事件应急预案,并定期组织演练。

9.4 应制定安全教育和安全培训专项工作计划,定期对参与研学实践活动的工作人员进行培训。培训内容包括:安全管理工作制度、工作职责与要求、应急处置规范与流程等。

9.5 学员安全教育要求如下:

- 应提供安全防控教育知识读本;
- 应召开行前说明会,对学员进行行前安全教育;
- 应在研学实践过程中对学员进行安全知识教育,根据行程安排及具体情况及时进行安全提示与警示,强化学员安全防范意识。

10 服务质量监督与改进

10.1 投诉处理

投诉处理参照T/XYZJY 001中10.2。

10.2 服务评价

10.2.1 应建立服务评价机制,收集服务评价信息。

10.2.2 研学实践活动结束时,应由组织方代表、老师及学员对此次服务进行评价。

10.2.3 服务评价包括但不限于以下内容:

- 研学实践的总体效果;
- 产品和课程的设计;
- 研学目的地的接待服务;
- 交通、餐饮和住宿服务;
- 安全服务。

10.2.4 应对研学导师进行服务质量评价,参见DB43/T 1536中附录A。

10.3 持续改进

持续改进参照T/XYZJY 001中的第10章。
