

T/NNAS

团 体 标 准

T/NNAS XXXX—XXXX

柳江莲藕文化旅游基地研学旅行服务规范

Service specification for study tour of Liujiang lotus root cultural
tourism base

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

南宁市标准化协会 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。

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。

本文件由柳州市柳江区市场监督管理局提出。

本文件由南宁市标准化协会归口。

本文件起草单位：柳州市柳江区市场监督管理局、柳州市柳江区农业农村局、南宁市标准化协会。

本文件主要起草人：

柳江莲藕文化旅游基地研学旅行服务规范

1 范围

本文件界定了柳江莲藕文化旅游基地研学旅行服务相关的术语和定义，规定了基本原则、基地基本条件、研学课程设计与开发、服务人员配置与要求、研学旅行服务流程、安全管理、服务质量评价与改进、投诉处理等内容。

本文件适用于柳江莲藕文化旅游基地的研学旅行服务活动。

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 3838 地表水环境质量标准
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
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 054 研学旅游服务要求
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
LB/T 092 研学旅行课程与线路设计指南
DB45/T 2203 地理标志产品 柳江莲藕
T/CRCRA 016 研学旅行基地服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

柳江莲藕文化旅游基地 Liujiang lotus root cultural tourism base

以柳州市柳江区莲藕产业为核心，依托万亩莲塘、莲藕文化、农耕文化、非遗文化等资源，集农业观光、科普教育、农事体验、文化传承、休闲旅游于一体，具备研学旅行接待能力的特定场所（以下简称基地）。

3.2

研学旅行服务 study tour service

由基地运营方、研学承办机构等主体，围绕研学主题，为中小學生等群体提供的有组织、有课程、有指导、有安全保障的教育实践服务。

4 基本原则

4.1 安全性原则。坚持“安全第一、预防为主”，建立健全安全保障体系，确保研学旅行活动全过程安全有序。

4.2 教育性原则。研学课程应与学校教育内容有效衔接，注重知识性、实践性和体验性的有机统一，充分发挥莲藕文化的农耕教育功能。

4.3 实践性原则。充分利用莲藕种植、采收、加工等生产环节，引导学生动手实践、亲身体验，在劳动中增长知识和能力。

4.4 融合性原则。推动农业、文化、旅游、教育等多领域深度融合发展，发挥国家地理标志品牌优势和景区特色生态资源优势。

5 基地基本条件

5.1 资质条件

5.1.1 应具备独立法人资格，持有合法有效的营业执照及相关经营许可证件。

5.1.2 基地正常运行1年以上，近3年未受到行政处罚，近5年未发生过重大安全责任事故。

5.2 场地与环境要求

5.2.1 基地地表水环境质量应符合GB 3838规定的V类及以上标准。

5.2.2 具备承接中小学生开展研学实践教育活动的的能力，能够同时接待不少于500名中小学生集中开展活动。

5.2.3 莲藕种植区应具备双季莲藕种植条件，应符合DB45/T 2203产地条件的规定。

5.2.4 配备完善的公共信息图形符号，应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.9的规定。

5.3 设施设备要求

5.3.1 应配备符合教学需求的研学教室或活动场所，配备多媒体教学设备。

5.3.2 应设置莲藕文化展示区域，展示莲藕种植历史、品种特色、加工工艺和文化内涵。

5.3.3 应配备莲藕种植体验所需的劳动工具和实践器材，并定期检查维护。

5.3.4 应设置规范的停车场、卫生间、休息区等配套设施，其中旅游厕所应符合GB/T 18973的规定。

5.3.5 消防设施应符合GB 17945的规定，应急照明和疏散指示系统应保持完好有效。

5.3.6 应建立监控系统，实现基地主要区域全覆盖。

5.4 交通条件

5.4.1 基地选址应交通便利，距离柳江城区路程较近。

5.4.2 内部游览道路应平整畅通，设置必要的安全防护设施。

6 研学课程设计与开发

6.1 课程开发原则

6.1.1 应结合莲藕产业的特色资源，设计开发适合小学、初中不同学段学生的研学课程，与学校教育内容相衔接，学习目标明确、主题特色鲜明、富有教育功能。

6.1.2 课程应包含知识科普、劳动实践、生态教育、文化传承等多维度内容，体现农耕文化与现代教育的融合。

6.2 课程设计

6.2.1 课程体系应包含：科普认知、劳动实践、生态探究、文化传承、安全素养五大模块。

6.2.2 宜分学段设计，小学阶段侧重体验与认知，中学阶段侧重探究与课题研究。具体课程内容见附录A。

6.2.3 每门课程应明确课程目标、课时安排、活动内容、教学方法、评价方式。

6.2.4 宜配备研学手册、任务单、实践记录表、评价表。

6.3 课程实施要求

6.3.1 应在活动前向参与方提供详细的研学课程说明，内容包括课程目标、课程内容、行程安排、服务标准、安全保障措施等，符合LB/T 054、LB/T 092的相关规定。

6.3.2 每项研学课程应配备1名以上具备相应资质的研学指导师全程参与指导。

6.3.3 劳动实践类课程应在专业技术人员指导下进行。

6.4 课时安排

6.4.1 研学活动总时长宜为半日或一日。

6.4.2 半日制研学课程应不少于 2 项体验活动，全日制研学课程应不少于 4 项体验活动。

7 服务人员配置与要求

7.1 人员配置

7.1.1 应由专门的研学旅行管理部门和常设管理人员，每个研学旅游团队中研学导师与参加者配比不低于 1:50；随团服务人员与参加者配比不低于 1:50。

7.1.2 研学导师应持有相应资格证书，具备莲藕文化和农耕教育的专业知识。

7.1.3 应配备安全管理人员，安全管理人员数量应根据学生人数和活动风险按需配置，并设置应急救援专业人员。

7.2 人员职责

7.2.1 项目管理人员职责：负责研学活动的统筹协调、计划制定、资源调度和质量监督。

7.2.2 研学导师职责：负责课程讲解、实践指导、学习评价和学习效果跟进。

7.2.3 安全管理人员职责：负责研学活动的全程安全巡查、隐患排查、应急处置和安全教育。

7.2.4 后勤保障人员职责：负责餐饮服务、交通服务、联络协调等后勤保障。

7.3 人员培训

7.3.1 应建立常态化培训制度，定期开展研学课程、安全知识和莲藕专业知识培训。

7.3.2 新入职人员上岗前应完成岗前培训，考核合格后方可上岗。

8 研学旅行服务流程

8.1 行前服务

8.1.1 签订服务合同，明确服务内容、收费标准、安全责任和双方权利义务。

8.1.2 与校方沟通确认研学主题、课程内容和特殊需求。

8.1.3 做好行前安全告知，发放安全告知书。

8.1.4 了解学生健康状况，协调购买研学旅行保险。

8.1.5 研学前应全面排查场地、设施、线路、农具、水域风险。

8.2 行中服务

8.2.1 提供符合卫生标准的餐饮服务，符合 GB 5749 的安全供水要求。

8.2.2 全程做好人员清点和考勤记录，确保人员无脱队、掉队。

8.2.3 研学导师对待学生应做到文明礼貌、热情耐心，讲解内容准确丰富、生动有趣。

8.2.4 做好研学活动的记录与反馈收集，包括照片、视频和学习成果材料。

8.3 行后服务

8.3.1 组织活动总结，进行效果评估。

8.3.2 建立学生研学档案，记录研学过程和成果。

8.3.3 向学校和家长反馈服务质量，接受服务评价。

9 安全管理

9.1 安全管理制度

9.1.1 应建立研学旅行安全管理工作机制和制度体系，明确安全岗位职责和人员安排。

- 9.1.2 应遵照 GB/T 31710 关于休憩设施和环境安全的服务要求，明确安全警示标识和安全员责任。
- 9.1.3 建立院前急救体系，配备非专业人员可以使用的心脏骤停急救设备（AED）和其他急救设施。
- 9.1.4 安全管理方案应包含以下方面：
 - 研学日程安全风险分析及针对性应对措施；
 - 交通安全管理制度；
 - 食品卫生安全制度；
 - 住宿安全管理制度（如有住宿需求）；
 - 消防安全制度。

9.2 应急预案与演练

- 9.2.1 应制定突发事件应急预案，明确应急响应机制、应急报告程序和应急协调方案。
- 9.2.2 各项方案应有具体实施程序、人员安排和联络方式，并制定针对受伤、突发病症、走失等情况的紧急救护措施。
- 9.2.3 每年应开展不少于 1 次安全应急演练，并做好演练记录。
- 9.2.4 应保留安全事件记录并分析潜在危险，及时更新安全管理方案。

9.3 安全教育

- 9.3.1 行前应对学生进行综合安全教育，内容包括行程安全、纪律要求、自救互救常识、莲藕种植安全操作等。
- 9.3.2 活动过程中应持续开展安全注意事项提醒。

9.4 安全检查

- 9.4.1 活动前对研学场地、设施设备和交通工具进行安全检查。
- 9.4.2 活动中指定专门人员不间断开展安全巡查。

10 服务质量评价与改进

10.1 评价内容

应建立健全的服务质量评价体系，应包括参与方满意度调查和学生研学效果评估两大板块。

10.2 评价方法

- 10.2.1 采用研学成果评审和学生评价等方式收集反馈信息。
- 10.2.2 参考学校与家长的反馈作为评价依据。

10.3 评价标准

按照 T/CRCRA 016 相关规定进行质量管理。

10.4 服务改进

- 10.4.1 对评价反馈中反映的问题应及时整改和优化，并保存改进记录。
- 10.4.2 应定期进行分析研判，调整课程设置和教学方法。
- 10.4.3 应建立研学旅行服务质量档案，保留全程记录。

11 投诉处理

- 11.1 应设立专门的投诉受理渠道，公布投诉受理联系方式。
- 11.2 对接收的投诉应按 LB/T 063 规定的流程处理，包括受理、调查、反馈、归档等环节。
- 11.3 一般投诉应于 7 个工作日内处理完毕并回复投诉方；重大投诉应及时上报主管部门。
- 11.4 投诉资料应完整保留不少于 2 年，为服务改进提供参考。

