

ICS

CCS

T/

团 体 标 准

T/HBSLYXH XXXX-XXXX

研学旅游承办机构服务规范

Service Standards for Educational Tour Operators

(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

河北省旅游协会 发布

目 次

前 言	I
引 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 基本条件	2
6 服务内容及其规范	3
6.1 教育服务及规范	3
6.2 旅行服务及规范	4
7 服务流程及其规范	5
7.1 行前准备	5
7.2 行中服务	6
7.3 行后服务	7
8 合同管理及其规范	7
9 采购管理及其规范	7
10 安全与应急管理及其规范	9
10.1 组织机构	9
10.2 制度保障	9
10.3 风险预测	9
10.4 安全教育	10
10.5 应急预案与处置	10
11 投保管理及其规范	10
12 监督与投诉管理及其规范	11

前 言

文件起草所依据的标准：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。

文件与其他文件的关系：本文件参照 LB/T 004《旅行社国内旅游服务规范》、LB/T 008《旅行社服务通则》、LB/T 028《旅行社安全规范》和 LB/T 054《研学旅行服务规范》制定。

本文件由河北省旅游协会提出并归口。

本文件起草单位：

起草人：

引 言

为全面贯彻党的教育方针，坚持教育与生产劳动和社会实践相结合，引导学生深入理解和践行社会主义核心价值观，充分发挥研学旅游在中小学综合实践活动课程中立德树人的优势。

自 2016 年教育部等 11 个部门印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》，研学旅行持续受到关注。研学旅行活动可以培养学生人文素养、家国情怀，提升学生的审美情趣、信息意识、探究意识，更培养学生的社会责任、团队精神，提升学生的自我管理能力和问题解决能力，在促进学生全面发展的道路上，发挥着越来越重要的作用。

为推动研学旅游的健康、持续发展，特制定本文件。本文件旨在指导研学旅游承办机构提供规范服务，保证研学服务质量；引导中小学校选择合格的研学旅游承办机构。

研学旅游承办机构服务规范

1 范围

本文件规定了研学旅游承办机构的术语和定义、总则、基本条件、服务内容、服务流程、管理规范等内容。

本文件适用于研学旅游（研学旅游）承办机构。

2 规范性引用文件

本文件应用的下列文件，凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 008 旅行社服务通则
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- T/CATS 001—2019 研学旅行指导师（中小学）专业标准
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 研学旅游和研学旅行

研学旅游，是一种将旅游活动与学习、研究、实践相结合的旅行形式，强调在游览过程中通过沉浸式体验、实地考察、互动参与等方式获取知识、提升技能或深化对特定领域的理解。

研学旅行，是指由教育部门或学校通过有目的、有计划，以问题为导向、任务为驱动，采取合作探究，自主反思等方式组织的校外学生群体性社会活动。

注：研学旅游在部分文件或环境中，也称研学旅行。

3.2 研学旅游承办机构

研学旅游承办机构，是指提供研学旅游服务的旅行社和有旅行社资质的教育机构，与研学旅游活动主办方签订合同，提供研学旅游承办服务。

3.3 研学旅游供应方

研学旅游供应方，是指与研学旅游活动承办机构签订合同，提供研学旅游基地（营地）、交通、住宿与餐饮等服务的机构。

3.4 研学旅游安全员

专指在中小学研学旅游过程中负责安全和应急管理的工作人员。

3.5 研学旅游指导师

研学旅游指导师是指策划、制定或实施研学旅行课程方案，在研学旅行过程中组织和指导中小学学生开展各类研究学习和体验活动的专业人员。

4 总则

4.1 研学旅游承办机构的评定工作应遵循公开、公平、公正原则。

4.2 研学旅游服务应遵循教育性、实践性、安全性、公益性原则。

5 基本条件

5.1 依法注册的企业，注册资金实缴或认缴金额不低于 200 万元人民币。

5.2 应有不少于 10 名研学旅游指导教师，签订规范的劳动合同，建立合法的劳动关系。高级管理人员应具有大学本科及以上学历。

5.3 应有完善的研学旅游服务岗位职责和研学旅游服务流程。

5.4 应设置专门的研学旅游服务部门，建立研学旅游服务管理制度。建立研学旅游指导师和安全员培训制度。有完整的研学旅游指导师和安全员及课程开发人员的岗位职责和岗位作业标准。

5.5 提供研学旅游活动服务能够按以下人员配备标准配置相应人员。

——应确保配置研学旅游指导教师与学生比例不低于 1:25。

——应确保配置研学旅游安全员与学生比例不低于 1:25。

——每团学生超过 100 人或特殊团队应配备不低于一名具有医师资格证的专业医护人员。

——应为研学旅游团队配置其他必要人员。

5.6 具有研学旅游课程及研发研学旅游课程的专门团队，应有 2 项以上自主开发的研学旅游课程，课程应符合国家、行业标准。

- 5.7 国家企业信用信息公示系统查询的企业基础信息清晰，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。
- 5.8 国家税务总局官网查询的企业纳税信用等级为B级及以上。
- 5.9 向中小學生及家长提供咨询、接待、签订合同、付款等多项服务。
- 5.10 应提供线上服务平台，包括但不限于研学旅游成果展示、课程评价、学生家长反馈等功能。
- 5.11 建立研学旅游课程管理制度，能对课程运行过程进行监督和改进。
- 5.12 有完善的供应方管理制度，建立供应方档案，能有效地评价供应方的课程质量、服务质量和诚信水平。

6 服务内容及其规范

6.1 教育服务及规范

6.1.1 课程设计

- 1) 研学课程开发应遵循开放性原则、融合性原则、体验性原则、生活性原则。
- 2) 研学课程开发和线路设计应该与学段教学目标相结合、与国家课程实施相结合、与地方课程实施相结合、与国际交流相结合、与其他综合实践活动相结合，对各学段、各学科、各环节、各种资源进行全面统筹。
- 3) 建立课程开发流程和科学的课程开发方法。
- 4) 建立和完善课程评价体系。
- 5) 提供线上服务平台，包括但不限于研学成果展示、课程评价、学生综合素质评价、学生家长反馈等功能。
- 6) 研学旅游线路设计时把握好四个原则：安全性原则、教育性原则、实践性原则和可操作性原则。
- 7) 研学线路设计，要结合学段特点和地域特色，根据不同学段研学旅游育人目标和活动内容，确定的活动方式，合理规划时间、地理空间、基地资源、距离四个方面。
- 8) 积极依托研学旅游基地（营地），充分利用当地丰富的历史文化、革命传统、科教、人文、环境资源等优势开发研学旅游线路，形成特色鲜明的研学旅游精品线路。

6.1.2 研学手册

- 1) 承办机构要制作研学手册。
- 2) 研学手册内容应该至少包含：
 - 承办机构的基本信息：名称、机构地址、负责人姓名及联系电话等；
 - 服务对象；
 - 服务项目及内容，包括但不限于：研学旅游课程；研学旅游线路及其课程；生活服务内容及其标准，如交通、住宿、餐饮等；保险及安全应急措施；

——分项服务价格；

——其他注意事项。

3) 研学手册的设计和制作要求

——封面封底，封面与封底应该包括研学主题、研学线路、学生信息栏、学校或研学服务机构等内容；

——目录设计，便于学生有助于快速检索；

——行前板块，研学须知、行前评价、行前导学、安全注意事项、必备物品清单、研学计划时间表等内容；

——行中实施，研学任务和研学记录，应该包括研学教学的内容；

——行后测评，采用研学日记、作文、绘画、填空、问答甚至选择等形式开展；研学评价则应包含学生自评、同学互评和老师评价三个板块；

——设计应该针对研学对象的学龄特点、研学主题和研学线路等进行设计，页码可以采用彩色的艺术字体，整个手册的文字内容不宜过多，较复杂的字要标注拼音，设计风格应尽量符合学生年龄特征；

——纸张及装订，封面及封底的纸张应该选用耐磨性纸张；内页使用普通不反光又轻薄的双胶纸；研学手册的版面控制在 A5 大小。

6.1.3 实践指导

——专职研学旅游指导教师应根据研学计划、研学课程提供教育服务；

——对学生的研学活动要全面进行指导，引导学生发现问题，协助学生分析问题、指导学生解决问题，培养学生研究性学习的能力，完成研学各单元的任务；

——宜以研学旅游课程促进寓学于游、寓教于游；

——应针对不同年龄学生的特点，组织学生在研学基地（营地）实施开放性的研学教育服务；

——应在研学旅游结束后组织学生撰写研学旅游报告。

6.2 旅行服务及规范

6.2.1 交通服务

——出行前，要考察出行路线。尽量安排通行顺畅、安全的道路，要制定路线图和交通路线备用选路线；

——涉及远途或赴境外研学旅行时，要选择安全性能高、成本低的高速列车、旅游专列、航空线路；

——出行过程中，严格按照核载数量和乘坐要求座位安排，应保证每人都有座位；

——汽车接送，按约定提前半小时，核对车辆是否按既定的时间到达指定区域，列队等候学生上下车时，每辆车之间的相隔距离不得低于 2 米；

——汽车交通，车辆的行驶速度不得超过 80 公里/小时，切实保证学生行车安全。

6.2.2 住宿服务

——入住前，对所有房间内设备和安全进行检查。查看卫生间的用水设施和写字台以及衣帽间的设施是否安全、牢固、良好，用电设施是否有裸露等不安全因素。

——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；

——房间分配，安排男、女学生分区（片）住宿，女生片区管理员为女性；男生片区管理员为男性；

——住宿就寝期间，要随时关注住宿学生活动情况，预防意外事故发生；

——睡觉时，教师到各寝室清点、核对住宿生人数。如发现有外出未归或者其他异常情况应及时做出处理；

——睡觉后，教师巡逻检查，管理好住宿生的睡觉纪律（生活老师中午不休息），实行走动管理。夜间应不定时进行巡逻，发现隐患及时报告。

6.2.3 餐饮服务

——提前派专员对餐饮场所菜品质量、数量的监督进行跟踪监督；检查餐厅餐具的数量、消毒工作等是否到位；

——对中小学生供餐，不得提供冷荤类食品、生食类食品、裱花蛋糕等，不得提供四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等高风险食品；

——应提前放置桌牌，制定就餐座位表，组织学生有序进餐；

——应安排专人对现场进行管理巡查工作，一般是 1 人看管 3 桌为宜；

6.2.4 讲解服务

讲解服务应结合参加研学旅游的学生的年龄特征，符合讲解服务的行业要求，并以本次研学旅游课程要求为准。

7 服务流程及其规范

7.1 行前准备

7.1.1 制定详细的活动方案，确保研学活动有序、安全地开展。

7.1.2 组织本项目的培训，要求各部门负责人明确项目责任；培训对象为参加研学服务的所有工作人员，包括导游、研学旅游指导教师、研学安全员、驾驶员、后勤保障等其他工作人员；培训的内容包括本次研学活动的背景、实施方案、应急预案、研学课程、服务流程、人员分工、岗位职责、安全管理细则等内容。

7.1.3 制定研学旅行服务流程清单。

7.1.4 公示研学基地的课程资料、线路和课程安排、师资力量等。

7.1.5 公示应急和投诉电话。

- 7.1.6 对学生和家长发放研学旅游课程手册，协助其了解课程的基本内容。
- 7.1.7 发布研学旅游出行清单，如生活用品、学习资料及注意事项等。
- 7.1.8 以学生家长提供的健康证明为依据，建立学生健康档案。
- 7.1.9 提前调研和掌握研学沿途及基地（营地）周边的医疗及救助资源状况。
- 7.1.10 委托合法医疗机构委派具有执业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

7.2 行中服务

7.2.1 出发时

- 组织的行前大会，对出行的师生进行安全再教育，明确研学旅行的目标、研学主题、研学内容、安全要求；
- 核实当天的出团人数变化情况，实际参加研学旅行的名单，在出发时，由班主任签字确认后出发。

7.2.2 旅行途中

- 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；
- 全程随机开展安全巡查工作，并在学生上、下交通工具时清点人数，防范出现滞留或走失；
- 研学旅游指导教师应对本次研学活动的有关情况向学生进行讲解；
- 根据出发的实际情况与研学基地接待组负责人联系，调整有关接待计划。

7.2.3 到达研学基地

- 结合基地停车场的现状和基地当天的接待情况，提前做好有关安排，避免到达基地时，出现安全事故，到达时的有序进入基地，实施课程教学；
- 组织学生有序前往公共卫生间，组织学生返回到集合地点清点人数；
- 基地老师按原计划对应工作，安排对接小组，引领各小组学生前往指定的研学活动场地，开展小组研学课程。

7.2.4 实践活动

- 过程中教师要时刻关注每个学生，保证每个学生都在老师视线之内；
- 对可能有危险的地方，要提前提醒学生注意；
- 基地教学所有物品、资料的到场。研学活动各类资料和物料由研学指导老师按原定的各班和小组，依据所开展的研究性活动主题要求，到后勤保障部门通知的地点和时间统一领取各小组的物料及资料；
- 所有物品指定规定位置。由后勤保障人员提前分配到研学实践各教学单元的指定位置；

——研学所有资料进行标识。对所有物料按照研学活动的目标和活动的主题、课程内容等进行分类标识，派专人进行管理，以杜绝研学活动中的人为安全隐患；

——按照本次研学旅游课程指导学生的研学活动；

——安全巡查工作。承办方要注重研学场地的安全巡查，及时排除隐患，确保研学活动有序安全开展。

——基地研学过程的摄影、照相安排，注意观察重要时刻。为研学活动进行过程记录，为以后的研学评价和总结反思作好影像记录。

7.2.5 乘车返回

——对人员进行点名，人员到齐后，列队前往对应的车辆，上车前，再次列队点名；

——配合带队老师再次清点本车学生人数，确认无误后，申请返回；

——返回学校门口，将学生交给学校老师，各车学校老师对学员返回名单表签字后，学员在本车老师的带领下，离开所乘坐车辆。

7.3 行后服务

7.3.1 建立健全行后服务制度，做到专人负责，妥善处理，及时改进。

7.3.2 行后追踪信息包括服务质量评价、学生与家长满意度、投诉等信息。

7.3.3 行后信息追踪的方式包括但不限于电话回访、线上回访和线下回访等。

7.3.4 应对收集的行后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。

7.3.5 应建立投诉信息档案。

8 合同管理及其规范

8.1 建立、健全专项研学旅游合同管理制度，合同保管、领发、签订、审核、签章、存档等严格按照规定操作。

8.2 有研学旅游专业合同和监护人委托监护协议。

8.3 承办机构应与工作人员、学校和供应方签订《安全责任书》。

8.4 应与研学旅游教育基地（营地）、接待社、旅游景区、车船公司、饭店等供应商签订明确双方权利、义务和违约责任的合同。

9 采购管理及其规范

9.1 应确保采购的供应方是具有合法经营主体资格；购买有相应足额合理的经营责任保险。

- 9.2 研学旅游承办机构应对供应方的资质、提供服务的能力进行评价和选择供应方，对供应方进行登记管理，并记录供应方的服务况。
- 9.3 供应方包括但不限于：研学旅游基地（营地）、餐饮、住宿、交通及导游等。
- 9.4 与供应方签订协议书，明确服务内容和价格，签订安全责任书。
- 9.5 住宿采购要求：
- 9.5.1 有研学旅游团队接待管理经验；
- 9.5.2 建立有明确的服务流程，安全防范措施和夜间管理办法；
- 9.5.3 住宿应便于集中管理，对学生的进出具备控制条件；
- 9.5.4 应方便承运汽车安全进出和停靠；
- 9.5.5 应有健全的公共信息标识；
- 9.5.6 应有符合消防有关规定的设施和设备；
- 9.5.7 设施设备应符合相关设计规范消防规范。
- 9.6 交通采购要求：
- 9.6.1 选择合法、手续齐全正规的旅游客运公司，注册资本不得低于 5000 万人民币。
- 9.6.2 研学旅游用车必须有相关部门要求的“三证一单一牌一险”，即经营许可证、从业资格证、道路运输证、安全例检合格单和旅游包车线路牌，必须有完备、有效的乘客座位险；
- 9.6.3 按照《旅游汽车服务质量》标准提供安全优质服务，车况良好、清洁卫生；交通服务应符合国家强制性行业标准相关要求；提供交通服的客车应符合国家旅游客车服务与规范相关要求；
- 9.6.4 提供交通服务的驾驶员应达到承办机构遴选驾驶员管理规定，取得客运驾驶员上岗证并具有 3 年以上驾驶经历，年龄在 25 周岁以上、60 周岁以下；身心健康，无传染性疾病，无癫痫病、精神病等可能危及行车安全的疾病病史，无酗酒、吸毒行为记录，无犯罪记录；
- 9.6.5 最近连续三个记分周期内没有被记满 12 分记录；无酒后驾驶或者醉酒驾驶机动车记录，最近一年内无驾驶客运车辆超员、超速等严重交通违法行为记录。
- 9.6.6 约定车辆牌号、驾驶员、始发地和目的地、行车路线、安全责任等安全条款。
- 9.7 餐饮采购要求：
- 9.7.1 有研学旅游团队接待管理经验；
- 9.7.2 餐饮服务、卫生应符合国家行业相关要求；
- 9.7.3 菜品质量要求以及餐饮服务的基本要求、基本程序、管理制度符合国家相关要求；
- 9.7.4 餐饮服务提供方按照有关规定做好食品 48 小时留样工作；
- 9.7.5 餐厅出入口及用餐大厅安装安全摄像头，全程记录用餐过程，并确保 48 小时以内不被覆盖；

- 9.7.6 在有安全隐患区域，设置醒目的安全警示标志。
- 9.8 基地（营地）采购要求：
- 9.8.1 有研学旅游团队接待管理经验；
- 9.8.2 场所布局与设施设备应符地方或国家《中小学、幼儿园安全技术防范系统要求》（GB/T 29315-2012）《研学旅行基地建设标准》《研学旅行基地服务规范》《旅游景区建设规范》《旅游道路建设规范》《旅游设施与服务符号》规定及相关设计要求和 Service 要求；
- 9.8.3 有供学生教学、活动、体验、休整的场所，布局科学合理、功用齐全，能够满足开展研学旅游教育活动的需要；
- 9.8.4 基地的资源与历史、地理、生物、科学、思政等学科紧密联系，保证其课程特性，基地的活动资源丰富，突出研学旅行课程的活动性，基地的安全系数高。
- 9.8.5 与基地明确，服务人员配比、卫生间数量、安全保障方案、应急预案、有关责任承担等内容；
- 9.8.6 设立医务室，并配备专职医务人员；
- 9.8.7 区内安装有录像监控设备，实行全天候、全方位录像监控，影像资料保存 30 天以上；
- 9.8.8 区内标识设置规范，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施。有危险的实验室需有明显警示，并配备安全操作指导员；
- 9.8.9 停车场的规模满足本次研学活动的需要；
- 9.8.10 每一个教学场所能容纳一个自然班级进行研学教学活动。

10 安全与应急管理及其规范

10.1 组织机构

- 10.1.1 应建立安全管理组织机构。
- 10.1.2 应明确法定代表人涉及安全事项的相关职责。
- 10.1.3 应明确规定研学旅游指导教师和安全员的岗位职责。

10.2 制度保障

- 10.2.1 应针对研学旅游服务内容，分别制定安全管理制度，构建完善有效的安全应急机制。
- 10.2.2 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。
- 10.2.3 应全程做好安全应急防范措施，确保学生安全。

10.3 风险预测

- 10.3.1 行前应对研学旅游基地（营地）、服务供应方和旅行线路进行风险预测评估。

10.3.2 风险预测评估内容应包括但不限于以下内容：研学旅游活动场所、餐饮、住宿及交通等；应急突发事件处置方案的可操作性。

10.4 安全教育

研学旅游承办机构应该每一季度举办全员安全教育，对参加研学旅游的学生进行行前安全教育和行中安全教育。

10.5 应急预案与处置

10.5.1 制定完善的研学旅游突发事件安全管理制度。建立重大事项报告制度。

10.5.2 应成立专业的应急处置部门，负责紧急救援和应急处置工作，安排专人负责处置协调突发事件。

10.5.3 定期开展应急预案培训和演练，每年至少开展两次应急演练。并有培训和演练记录。

10.5.4 建立有承办机构、学校、家长的实时沟通平台，如微信群、公众号等。

10.5.5 应有针对地制定研学旅游安全预案和应急方案。

10.5.6 研学旅游应急预案应考虑研学旅游过程中的各个环节，包括但不限于以下内容：

- 1) 人员走失情况的处理；
- 2) 财物丢失情况的处理；
- 3) 溺水事故的处理；
- 4) 食物中毒的预防及应急处理；
- 5) 交通事故的预防及应急处理；
- 6) 极端天气、地震、火灾、泥石流等自然灾害的应急处理等；
- 7) 突发疾病的应急处理，如中暑的预防及应急处理等。

10.5.7 研学旅游途中发生自然灾害、事故灾难或者公共卫生事件后，应急处置措施应包括但不限于：

- 1) 立即组织研学旅游随行人员（研学旅游指导教师、导游、安全员及其他工作人员）营救受害学生，疏散、撤离、安置受到威胁的学生；
- 2) 迅速控制危险源，标明危险区域，封锁危险场所，并采取其他防止危害扩大的必要措施，同时向有关部门报告；
- 3) 因研学旅游引发的社会安全事件，应按照规定上报情况并按照相关规定迅速处置。

10.5.8 学生生病或受伤，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家长或带队老师。

11 投保管理及其规范

11.1 应联系 3-5 家保险公司，针对本次研学旅游活动的时间、活动路线、区域、参加的人员构成、人员数量，制定专业的有针对性的保险方案。

11.2 应主动提高承办机构责任险保额，承办机构责任险每次人身伤亡赔偿限额不低于500万元，全年累计赔偿限额不低于5000万元。

11.3 应为参加研学旅游的师生购买人身意外伤害保险。

12 监督与投诉管理及其规范

12.1 设置专门的服务监督管理部门。

12.2 建立中小學生及家長意見反饋制度，對中小學生及家長反饋信息和處理結果有記錄。

12.3 輿情監控的方式宜採用大數據輿情監測及分析方式，挖掘研學旅遊服務中的各種潛在服務質量問題，及時處理質量糾紛和事故。

12.4 大數據輿情監測，尤其是負面輿情的監測預警與控制，包括監測、預警、應對三個環節。