|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  | A12 |

|  |
| --- |
| LB |

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 054—XXXX

代替 LB/T 054-2016

研学旅行服务规范

Specification for service on study travel

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（本草案完成时间：）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

1. 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。

本文件与LB/T 054-2016相比的主要变化参见附录A。

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这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：武汉学知研学旅行服务有限公司、中南财经政法大学、武汉市优立华盛标准化管理咨询有限公司、北京世纪明德教育科技股份有限公司

本文件主要起草人：

研学旅行服务规范

* 1. 范围

本文件规定了研学旅行服务的术语和定义、总则、服务提供方基本要求、人员配置、研学旅行产品、 研学旅行服务项目、安全管理、服务改进和投诉处理。

本文件适用于中华人民共和国境内组织开展研学旅行活动的旅行社和教育机构。

* 1. 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 10001（所有部分） 公共信息图形符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 005 旅行社出境旅游服务质量

LB/T 008 旅行社服务通则

LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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游活动。

研学导师 Study Tutor

在研学旅行过程中制定或实施研学课程，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。

安全员 Safety Inspector

在研学旅行过程中专门负责安全防控的工作人员。

研学营地 Study Camp

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

研学课程 Study Travel Course

专门为研学旅行设计，包含课程目标、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。

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。

承办方 undertaker

与主办方签订合同，提供教育旅游服务的旅行社。

供应方 supplier

与承办方签订合同，提供旅游地接、交通、住宿、餐饮、教育等服务的机构。

* 1. 总则

应由承办方和供应方共同建立研学旅行服务团队体系，明确所有岗位职责。

应将安全与风险作为一切服务工作和服务质量的基本依据，应有安全与风险防控及应急处理工作制度，并在重要环节建立安全与风险管理专项方案。

应由承办方和主办方共同设计研学课程，明确教育主题、目标、内容、安排及评价，达成立德树人、实践育人的总目标，引领和帮助学生健康成长。

宜建立互联网信息平台，便于夏（冬）令营信息的传递及交流。

* 1. 服务资质
		1. 组织方

应具备法人资质。

应对研学旅行提出明确的组织管理要求。

应有明确的研学课程、生活保障及安全防控措施工作计划。

应与承办方签订委托合同，并按照合同约定履行义务。

* + 1. 承办方

应为依法注册的旅行社，承办出境研学旅行的应具有出境资质。

应符合LB/T 004、LB/T 005和LB/T 008的要求，宜具有AA以上等级，并符合GB/T 31380的要求。

最近连续三年内无重大责任安全事故、重大质量投诉、不良诚信记录。

应与供应方签订商业合作合同，按照合同约定履行义务。

* + 1. 供应方

应具备法人资质。

特许经营的供应方应具备相应专业资质。

应与承办方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

* 1. 人力资源配置
		1. 配置原则

应由主办方、承办方及主要供应方应共同配置人力资源组建研学旅行服务团队，岗位设置包括但不限于：

1. 管理人员；
2. 研学导师；
3. 生活保障人员；
4. 安全员；
5. 后勤人员。

研学旅行工作人员与学生的配比宜达到1：20。

* + 1. 管理人员岗位职责

包括但不限于一次研学旅行活动的综合管理、督导和协调工作。

* + 1. 研学导师岗位职责

包括但不限于：

1. 一次研学旅行活动的组织和实施；
2. 活动中研学课程的讲解、带领和实施；
3. 协助管理活动秩序，保障学生人身安全；
4. 导游讲解服务应符合GB/T 15971、LB/T 039的要求，并针对营员需求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。
	* 1. 生活保障人员岗位职责

包括但不限于：

1. 落实一次研学旅行活动中的各类生活保障服务，包括交通、住宿、餐饮、医疗等；
2. 协助管理活动秩序，保障学生人身安全。
	* 1. 安全员岗位职责

包括但不限于：

1. 落实一次研学旅行活动中的各项安全防控工作，如对重点环节、风险区域、危险行为等实施安全监控，并随时提出安全警示；
2. 落实汽车交通安全防控专项工作，并对汽车供应方实施安全监督及工作检查。
	* 1. 后勤工作人员岗位职责

包括但不限于：

1. 落实一次研学旅行活动中各类后勤保障工作，如物资运送、跟拍摄影等；
2. 协助管理活动秩序，保障学生人身安全。
	1. 研学旅行产品
		1. 研学旅行产品说明书

应制作并提供研学旅行营产品服务说明书。

应有服务主办方、承办方和主要供应方信息，包括但不限于机构名称、机构地址、联系电话等。

应有服务主要项目或内容，包括但不限于：

1. 研学课程设计内容（见7.2.3）；
2. 生活服务内容及标准，如交通、住宿、餐饮等；
3. 售后服务内容，如投诉电话等；
4. 安全防控措施，如安全提示、购买保险等。

应有对服务对象的限制条件，包括但不限于：

1. 确保身心健康无重大疾病；
2. 确保无针对具体研学课程的禁忌症，如心脏病、高血压等；
3. 适宜参与的年龄范围；
4. 项目最少或最多人数。

应有收费及取消预订信息，包括但不限于：

1. 收费标准及收费方式；
2. 取消订单的条件、方式等；
3. 退团说明。

应包括其他需要说明的内容。

* + 1. 研学课程设计
			1. 课程设计依据

研学课程是研学旅行产品的核心，研学课程设计宜遵循如下依据：

1. 《教育部等11部门关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基一[2016]8号）；
2. 《中小学综合实践活动课程指导纲要》；
3. 不同年龄阶段学生的生理、心理特征和成长规律；
4. 本地区域特色或地方文化。
	* + 1. 课程设计类型

研学课程可根据旅游资源类型分成五类：

1. 知识科普型：主要包括各种类型的博物馆、科技馆、主题展览、动物园、植物园、历史文化遗产、工业项目、科研场所等资源；
2. 自然观赏型：主要包括山川、江、湖、海、草原、沙漠等资源；
3. 体验考察型：主要包括农庄、实践基地、夏令营营地或团队拓展基地等资源；
4. 励志拓展型：主要包括红色教育基地、大学校园、国防教育基地、军营等资源；
5. 文化康乐型：主要包括各类主题公园、演艺影视城等资源。
	* + 1. 课程设计内容

研学课程内容应包括但不限于如下内容：

1. 课程名称；
2. 课程目标，即一次研学课程希望达成的教育目标，目标应针对年龄阶段学生的生理、心理特征和成长规律来设置；
3. 课程安排，即一次研学课程涉及的资源点、线路、组织实施流程；
4. 课程师资，即一次研学课程所需的各类师资及其安排；
5. 课程配套，即一次研学课程所需的教材、教辅用具等；
6. 课程评价，即一次研学课程的评价方式及标准。
	1. 研学旅行服务流程
		1. 行前服务
			1. 行前资源调研

研学旅行行前资源调研，工作要点包括但不限于：

1. 应有明确的调研工作计划；
2. 应对重点调研和评估各类资源的教育性、安全风险和生活保障条件；
3. 应特别关注旅游资源点、教育营地、基地等各类社会资源的医疗救助条件，如景区有无医疗点，营地有无医务室等；
4. 应根据产品内容制定并公布供应方评定准则，并根据该准则对各类供应方进行能力评定和筛选；
5. 应将供应方评定结果及所引起的任何必要措施记录并留档备查。
	* + 1. 行前信息告知

研学旅行行前信息告知，工作要点包括但不限于：

1. 应将研学旅行产品说明书发送至主办方，协助其了解产品服务的基本要素；
2. 了解主办方对于研学旅行的诉求，并提供相应服务；
3. 通过信息平台等渠道解决各类疑问，协助主办方和参与者做好研学旅行的行前准备。
	* + 1. 行前培训
				1. 对主办方、供应方的行前培训

工作要点包括但不限于：

1. 应对主办方工作人员进行专项培训，如安全防控、生活保障、研学课程组织及实施等。
2. 应对目的地接待旅行社、汽车供应方等，进行研学旅行服务专项培训，并提出明确工作要求；
	* + - 1. 对承办方的行前培训

工作要点包括但不限于：

1. 应通过培训让所有工作人员了解研学旅行服务的基本要素及工作要点，并接受岗位职责、工作要求、工作技能等专项培训；
2. 应对各类工作人员开展安全防控培训，包括工作原则及专项工作要点；
3. 应对研学导师开展研学课程组织及实施培训；
4. 应对所有培训工作记录留档，并对参训工作人员进行考评和检查。
	* 1. 交通服务
			1. 交通调研评估

研学旅行交通服务调研评估，工作要点包括但不限于：

1. 应做好对交通工具的事前调研及评估；
2. 单次路程在200km以上的，应优先选择火车等交通方式；
3. 选择水运交通方式的，水运交通工具应符合GB/T 16890的要求，不宜选择木船、划艇、快艇；
4. 选择汽车客运交通方式的，行驶道路不宜低于三级公路等级。
	* + 1. 交通信息告知

研学旅行交通信息告知，工作要点包括但不限于：

1. 应提前将交通及接送信息发布给主办方及参与者，如类型、出发时间、集合地点、所需证件等；
2. 定期了解交通工具信息，如停运、延误等，并及时发布相关信息。
	* + 1. 交通接送

研学旅行交通接送服务，工作要点包括但不限于：

1. 应做好对接送地点的事前调研及评估；
2. 应保证接送地点附近便于车辆停靠；
3. 应确保有合适区域集合排队，并切实注意外部因素对学生安全的影响和冲击；
4. 应穿着有统一标识的制服，或佩戴具统一标识的装备，如导游旗、接站牌等。
	* + 1. 交通安全防控

研学旅行交通安全安全防控，工作要点包括但不限于：

1. 应有汽车安全防控专项工作制度，特别注意在汽车承运全程中对学生的安全影响；
2. 应在承运全程随机开展安全巡查工作；
3. 应对车辆启动前后时段特别关注，确保学生处于安全位置，预防交通事故；
4. 应在学生上下车时注意清点人数，防止遗忘、丢失营员；
5. 遭遇恶劣天气时，应认真研判安全风险，及时调整研学旅行活动安排及交通方式。
	* 1. 住宿服务
			1. 住宿调研评估

研学旅行住宿服务评估调研，工作要点包括但不限于：

1. 应做好对住宿资源的事前调研及评估；
2. 应有健全的公共信息导向标识，并符合GB/T 10001的要求；
3. 应选择适宜中小学生住宿、可集中住宿并便于集中管理的片区；
4. 应确认距住宿地车程20min内有一级医院；
5. 应注意住宿环境的卫生、优美和条件舒适度。
	* + 1. 住宿信息告知

研学旅行住宿信息告知，工作要点包括但不限于应提前将住宿信息发布给主办方及参与者，如住宿标准、物品准备、注意事项等。

* + - 1. 住宿安排

研学旅行住宿安排，工作要点包括但不限于：

1. 宜安排男、女生分区住宿，女生片区管理员应为女性；
2. 应带领学生了解住宿地环境，如逃生通道位置等；
3. 应告知学生入住注意事项，并帮助学生熟悉房间及配套设施，解决相关问题。
	* + 1. 住宿安全防控

研学旅行住宿安全防控，工作要点包括但不限于：

1. 应有住宿服务安全防控专项工作制度；
2. 应对住宿地进行安全排查，如门窗、电器等；
3. 应有住宿地值班及巡查工作，如查房、巡夜等；
4. 应确保住宿地安全监控设备运行正常。
	* + 1. 露营营地住宿

研学旅行如选择露营营地，应注意：

1. 露营地应符合GB/T 31710的要求；
2. 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生造成的影响；
3. 应制定露营安全防控专项措施，加强值班、巡查和夜查工作。
	* 1. 餐饮服务
			1. 餐饮调研评估

研学旅行餐饮服务调研评估，工作要点包括但不限于：

1. 应有对餐饮资源的事前调研及评估；
2. 应选择可集中就餐、并利于集中管理的资源或区域；
3. 应注意就餐环境的清洁卫生和安全性，如确保有卫生间、洗手间等设施。

餐饮信息告知

研学旅行餐饮信息告知，工作要点包括但不限于应提前将餐饮信息发布给主办方及参与者，如餐饮标准、用餐数量、注意事项等。

* + - 1. 餐饮安排

研学旅行餐饮安排，工作要点包括但不限于：

1. 宜安排分餐制；
2. 应注意中小学生对餐饮的特殊需求；
3. 应注意营养的均衡搭配；
4. 应注意制止餐饮浪费，并指导学生开展相关主题研学课程。
	* + 1. 餐饮安全防控

研学旅行餐饮安全防控，工作要点包括但不限于：

1. 应有用餐巡查安排，保证学生用餐环境安全；
2. 应有食品留样备查，并特别注意食品安全。
	* 1. 售后服务

研学旅行售后服务包括对可能产生的各种售后问题进行及时处理。

研学旅行主办方、承办方应公布投诉电话、处理程序和时限。

研学旅行主办方、承办方应确定专职人员处理相关事宜。

研学旅行承办方应开展服务质量调研工作，并根据回访结果改进研学旅行服务质量。

研学旅行承办方宜做好成果展示工作，如收集研学课程作品及成果，并通过各种渠道进行展示，和开展总结、评价、分享活动。

* 1. 安全防控
		1. 安全防控工作

主办方、承办方及主要供应方应共同制定安全防控工作方案,内容包括但不限于：

1. 安全防控工作团队构建方案，如安全员岗位设置；
2. 安全防控工作要点，如人员走失、财务丢失、食物中毒、突发疾病、交通事故、溺水、自然灾害等；
3. 安全培训及考核方案，如常用急救及护理技术等；
4. 专项安全防控方案。

应购买旅行社责任险，并按要求购买人身意外伤害险。

应妥善保管学生在研学旅行期间的就诊医疗记录，并将就诊记录复印并转交教师或家长。

应特别重视安全教育课程的安排及实施。

1.
2. （资料性）
主要技术变化

本文件与LB/T 054-2016相比的主要变化如下：

1. 增加了规范性引用文件LB/T 005 旅行社出境旅游服务质量，LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范（见）；
2. 更改了“研学旅行”定义（见3.1）；
3. 更改了“研学导师”定义（见3.2）；
4. 增加了“安全员”术语和定义（见3.3）；
5. 更改了“研学营地”定义（见3.4）；
6. 增加了“研学课程”术语和定义（见3.5）；
7. 增加了研学旅行服务团队体系及明确岗位职责的要求（见4.1）；
8. 更改了研学旅行服务中关于安全与风险防控及应急处理工作的重要性（见4.2，GB/T 054-2016的4.1）；
9. 更改了研学旅行服务中研学课程设计及达成各项教育目标的要求（见4.3，GB/T 054-2016的4.2/4.3）；
10. 增加了建立信息平台传递和交流夏令营信息的建议（见4.4）；
11. 将“服务提供方基本要求”更改为“服务资质”，并更改了相应的技术内容（见第5章，GB/T 054-2016的5.1.2、5.1.3、5.2.2、5.2.3、5.3.2）；
12. 删除了有关承办方应设立研学旅行部门或专职人员的表述（见GB/T 054-2016的5.2.4）；
13. 将“人员配置”更改为“人力资源配置”，并更改了相应的技术内容（见第6章，GB/T 054-2016的第6章）；
14. 增加了研学旅行服务人力资源配置原则，包括团队岗位设置和配比（见6.1）；
15. 增加了管理人员岗位职责（见6.2）；
16. 增加了研学导师岗位职责，并将导游讲解服务的技术内容更改后纳入（见6.3，GB/T 054-2016的8.5）；
17. 增加了生活保障人员岗位职责（见6.4）；
18. 增加了安全员岗位职责（见6.5）；
19. 增加了后勤工作人员岗位职责（见6.6）；
20. 更改了研学旅行产品说明书的技术内容（见GB/T 054-2016的7.3），增加了应有主办方、承办方和主要供应方信息（见7.1.2），增加了应有研学课程信息（见7.1.3），增加了应有服务主要项目或内容（见7.1.4），增加了应有服务对象的限制条件（见7.1.5），增加了应有排及取消预订方式（见7.1.6），增加了应包括其他需说明的内容（见7.1.7）；
21. 增加了研学课程设计（见7.2），包括课程设计依据（见7.2.1），课程设计内容（见7.2.3），并将GB/T 054-2016的7.1纳入、更改为课程设计类型（见7.2.2），删除了针对不同学段特点和教育目标设计研学旅行产品的表述（（见GB/T 054-2016的7.2）；
22. 将“研学旅行服务项目”更改为“研学旅行服务流程”，并更改了相应的技术内容（第8章，见GB/T 054-2016的第8章）；
23. 删除了“教育服务”及相应技术内容（见GB/T 054-2016的8.1）
24. 增加了行前服务，包括行前资源调研、信息告知、行前培训等相应技术内容（见8.1、8.1.1、8.1.2、8.1.3）；
25. 更改了交通服务的技术内容（见GB/T 054-2016的8.2）；
26. 增加了交通调研评估，并将交通方式选择更改后纳入（见8.2.1，GB/T 054-2016的8.2.1）；
27. 增加了交通信息告知，并将应提前告知学生及家长相关交通信息等技术内容更改后纳入，删除宜提前与相应交通部门取得工作联系等技术内容（见8.2.2，GB/T 054-2016的8.2.2、8.2.3）；
28. 增加了交通安全防控，并将应加强交通服务环节的安全防范、随机开展安全巡查、恶劣天气时研判安全风险等技术内容更改后纳入（见8.2.4，GB/T 054-2016的8.2.4、8.2.5、8.2.6）；
29. 更改了住宿服务的技术内容（见GB/T 054-2016的8.3）；
30. 增加了住宿调研评估（见8.3.1），并将住宿营地实地考察要求、提前调研和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况等技术内容更改后纳入（见8.3.1，GB/T 054-2016的8.3.1、8.6.1）；
31. 增加了住宿信息告知，并将应提前将住宿营地信息告知学生和家长等技术内容更改后纳入（见8.3.2，GB/T 054-2016,8.3.2）；
32. 增加了住宿安排，并将应详细告知学生入住注意事项、宜安排男、女学生分区（片）住宿等技术内容更改后纳入（见8.3.3，GB/T 054-2016的8.3.3、8.3.5）;
33. 增加了住宿安全防控，并将宣讲住宿安全知识、熟悉逃生通道、查房等技术内容更改后纳入（见8.3.4，GB/T 054-2016的8.3.3、8.3.4、8.3.6） ；
34. 增加了露营营地住宿（见8.3.5，GB/T 054-2016的8.3.7）；
35. 更改了餐饮服务的技术内容（见GB/T 054-2016的8.4）；
36. 增加了餐饮调研评估，并将餐饮服务方选择、制定就餐座次表等技术内容更改后纳入（见8.4.1，GB/T 054-2016的8.4.1、8.4.2）；
37. 增加了餐饮信息告知（见8.4.2）；
38. 增加了餐饮安排，并将确保餐饮服务质量等技术内容更改后纳入（见8.4.3，GB/T 054-2016的8.4.4）；
39. 除了导游讲解服务（见GB/T 054-2016的8.5）；
40. 删除了医疗及救助服务（见GB/T 054-2016的8.6）；
41. 增加了售后服务，并将服务改进、投诉处理等技术内容更改后纳入（见8.5，GB/T 054-2016的第10章、第11章）；
42. 将安全管理更改为安全防控，删除了安全管理制度、安全管理人员、应急预案，并将应妥善保管学生就诊医疗记录、应特别重视安全教育课程的安全及实施等技术内容更改后纳入（见第9章，GB/T 054-2016的8.6.2、9.1、9.2、9.3）。

参考文献

[1] 《教育部等11部门关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基一[2016]8号）

[2] 《中小学综合实践活动课程指导纲要》

