

研学旅游服务规范

2024 - 07 - 26 发布

2024 - 10 - 25 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 总体要求	2
5 人员配置与要求	2
6 研学旅游产品	3
7 研学旅游课程	3
8 服务流程	4
9 服务内容与要求	5
10 服务安全	6

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。

本文件由河南省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：河南省文化和旅游厅、郑州旅游职业学院、世界研学旅游组织（加拿大）河南代表处、河南省旅游协会研学分会。

本文件主要起草人：黄东升、李延庆、刘春晓、陈高峰、石云、李勇、丁志敏、孙艳、李俊、田志奇、刘晓男、刘众一、孙隆、刘敏。

研学旅游服务规范

1 范围

本文件规定了研学旅游服务总体要求、人员配置与要求、研学旅游产品、研学旅游课程、服务流程、服务内容与要求、服务安全。

本文件适用于研学旅游活动。

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/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37489 公共场所设计卫生规范
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- JT/T 1134 道路客货运输驾驶员行车操作规范
- WS/T 554 学生餐营养指南

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

依托文化和旅游等各类资源及设施，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活动。

3.2

研学者

参加研学旅游活动的学生及社会群体。

3.3

研学旅游课程

从研学者的真实生活和发展需要出发，以旅游为载体，通过考察探究等方式，开展研究性学习，培养研学者实践能力和创新精神的跨学科综合实践活动课程。

3.4

研学旅游产品

为了满足研学旅游活动的各种需求，面向研学旅游市场提供的各种接待条件和服务要素的总和。

3.5

研学旅游指导师

策划、制订、实施研学旅游方案，组织、指导开展研学体验活动的人员。

3.6

研学旅游基地

具有研学旅游资源、研学旅游课程、教学设施、接待服务设施，能开展研学旅游活动的场所。

3.7

研学旅游营地

自身或周边具有研学旅游资源，具备餐饮、住宿等接待服务设施，能开展研学旅游活动的综合性场所。

3.8

组织方

组织开展研学旅游活动的主办方，包括学校和具备研学旅游课程实施能力的旅行社等。

3.9

服务方

在研学旅游过程中提供各项服务的单位，包括但不限于旅行社、研学旅游基（营）地、餐馆、酒店、交通服务公司等。

4 总体要求

4.1 遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

4.2 注重传承弘扬社会主义先进文化和知识普及。

4.3 以创新驱动实现旅游空间和学习空间互嵌，提供特色研学旅游产品及高质量服务。

4.4 坚持安全第一原则，安全保障措施应贯穿服务全过程。

5 人员配置与要求

5.1 配置原则

5.1.1 应由组织方、服务方共同配置人力资源组建研学旅游服务团队，岗位设置包括但不限于研学旅游指导师、安全员、生活保障人员等。

5.1.2 开展中小学生研学旅行时，研学旅游指导师和安全员与研学者的人数配比宜不低于 1:25。

5.2 组织方

5.2.1 具备法人资质。

5.2.2 应对研学旅游提出明确的组织管理要求，并实施监督管理。

5.2.3 与服务方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

5.3 服务方

5.3.1 具备法人资质。

5.3.2 最近三年内无重大服务质量投诉、经济纠纷和重大安全责任事故，具有良好的信誉和较高的社会知名度。

5.3.3 提供综合服务的旅行社应符合 GB/T 31385、GB/T 31386、LB/T 004 的要求。

5.3.4 与组织方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

5.4 研学旅游指导师

5.4.1 应坚定政治方向、爱国守法，自觉遵守教师职业道德规范。

5.4.2 应参加专业部门培训，持有研学旅游相关证书，宜同时持有教师资格证和导游证(或讲解员证)。

5.4.3 其工作任务主要包括：

- a) 收集研学者需求和研学资源等信息；
- b) 开发研学旅游活动项目；
- c) 编制研学旅游活动方案和实施计划；
- d) 解读研学旅游活动方案，检查参与者准备情况；
- e) 组织、协调、指导研学旅游活动项目的开展，保障安全；
- f) 收集、记录、分析、反馈相关信息。

5.4.4 宜持续参加职业培训，不断学习新技术、融合新知识、运用新技能。

5.5 安全员

5.5.1 参加专业部门培训，具备安全专业技能，持有相关证书。

5.5.2 对研学旅游活动路线进行安全风险评估，制定安全应急预案，确保研学旅游活动安全实施。

5.5.3 落实研学旅游活动中的各项安全防控工作，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。

5.5.4 宜持续参加安全培训，不断提升安全技能。

5.6 生活保障人员

5.6.1 落实研学旅游活动中的各类生活保障服务，包括交通、住宿、餐饮、医疗、物资运送、跟拍摄影等。

5.6.2 协助管理活动秩序，保障安全。

6 研学旅游产品

6.1 产品主题

彰显时代精神内涵，突出河南特色，结合市场需求，以红色、黄河、古都、根亲、文字、功夫、自然、科技、文艺等为主题，丰富研学旅游产品。

6.2 产品要求

6.2.1 根据产品主题，对研学旅游资源的教育性、线路安排的合理性、安全风险和生活保障条件等进行评估和筛选，研发适合不同类型研学者的研学旅游产品，产品设计应符合 GB/T 31385 的规定。

6.2.2 发布产品时应提供详细产品说明书，其要素包含但不限于服务内容、服务对象、服务流程、收费标准、安全提示等，产品说明书的不确定要素应符合 GB/T 31385 的规定。

7 研学旅游课程

7.1 课程要求

7.1.1 应开发具有河南特色的优秀传统文化、革命传统教育、国情教育、国防科工、自然生态等多种类型的课程。

7.1.2 应依据研学旅游目标设计研学旅游课程，包含课程目标、课程内容、课程实施、课程评价等要素。

7.2 课程目标

7.2.1 应根据年龄阶段和资源特点，科学设置三维目标或核心素养目标。

7.2.2 中小學生研学课程目标应与学科相结合，注重灵活运用学科知识，实现研学旅游课程与学科课程的融合。

7.3 课程内容

7.3.1 应注重课程的科学性、系统性、教育性、主题性、实践性、体验性、互动性。

7.3.2 根据课程目标和资源情况，结合研学者的年龄与身心特征，确定研学主题、线路与具体活动内容，课程内容设置需考虑跨学科融合和实施难易程度，做好课程内容的实时更新。

7.3.3 应为研学者提供研学旅游手册，适用于研学旅游全过程。

7.3.4 宜开发研学旅游读本、绘本等辅助资料。

7.4 课程实施

7.4.1 应明确研学旅游课程实施人员和课时安排，注重课程实施流程管控。

7.4.2 应依据研学者的身心发展特点、学习需求，选择合适的学习方式，并在课程实施过程中，对研学旅游活动的目标、内容、组织等方面做出动态调整。

7.4.3 应积极运用数字化手段，丰富研学旅游课程的呈现形式，设计沉浸式研学场景，探索研学旅游课程实施的新模式、新方法。

7.5 课程评价

坚持评价的导向性、发展性和系统性原则，注重过程性评价与结果性评价相结合，强化多元主体评价，关注研学个体的自我总结与反思。

8 服务流程

8.1 行前

8.1.1 组织方宜围绕研学主题确定活动内容和线路规划，制定研学旅游方案。

8.1.2 对研学旅游活动实施过程中各环节进行风险评估，包括但不限于：研学旅游活动流程、人员配置、场所安全、餐饮卫生、住宿安全、交通风险、天气状况等。

8.1.3 组织方应向研学者告知研学旅游方案内容，并引导其做好行前各项准备，包括物品准备、知识准备、心理准备等。

8.1.4 服务方应按服务合同确认各项准备工作，提前勘察场地，明确工作人员职责分工，做好物资准备。

8.1.5 服务方应根据服务内容和对象做好各环节预案。

8.1.6 开展研学旅游活动，应签订安全责任书，明确各方责任，对研学者进行安全教育。

8.2 行中

- 8.2.1 组织方应监督服务方履行合同，保障研学者利益。
- 8.2.2 组织方应协同服务方落实研学旅游各环节，包括但不限于课程、交通、餐饮、住宿、安全等，并做好衔接工作。
- 8.2.3 服务方应做好研学旅游组织与实施工作，按照研学旅游方案，提供专业服务。
- 8.2.4 应协同基（营）地做好服务内容沟通，包括但不限于人员、场地、教具等，确保课程顺利实施。
- 8.2.5 接待中小學生时，应开展安全演练，保障学生的人身和财产安全。
- 8.2.6 应召开每日例会，总结当天活动情况，发现问题及时调整处理，对预判可能发生的问题做好预案。

8.3 行后

- 8.3.1 组织方应对研学旅游成果进行总结，开展展示、评比、交流活动。
- 8.3.2 组织方应对中小學生研学过程中的表现及研学成果进行认定，撰写学生综合素质评价报告，提供评价数据。
- 8.3.3 服务方建立完善的服务质量监督体系，配置专职人员，公布服务承诺、投诉程序、处理时限等信息。
- 8.3.4 服务方应对每次研学旅游活动进行总结，对服务内容和人员进行评价，持续收集客户需求变化和建议，完善制度、优化流程、加强培训，改进服务质量。
- 8.3.5 服务方积极参与主管部门或行业组织开展的等级评定、质量达标等活动，提升综合服务水平。

9 服务内容与要求

9.1 研学旅游基地

- 9.1.1 单团接待能力不少于 100 人，专业科研院所接待人数可适当降低。
- 9.1.2 水、电、通讯网络等设施设备、器材耗材应配套齐全，符合安全要求。
- 9.1.3 宜建设与承载能力相符的停车场，内部交通工具宜使用绿色清洁能源。
- 9.1.4 配备研学旅游指导師、讲解员、安全员等。
- 9.1.5 根据自身特色设置研学旅游体验项目，宜利用数字多媒体展示手段增强吸引力和感染力。
- 9.1.6 应配备医疗急救药品，与就近的医疗机构保持沟通合作，建立联动救治机制。
- 9.1.7 对中小學生实施优惠政策，门票优惠幅度应达到 50%以上，对家庭经济困难学生、低收入家庭学生研学费用给予减免。

9.2 研学旅游营地

- 9.2.1 整体接待能力不少于 300 人。
- 9.2.2 具有与接待规模相匹配的餐饮、住宿设施、集散场地，相关要求应符合 9.4 和 9.5 的要求。
- 9.2.3 配备与接待规模相匹配的工作人员。
- 9.2.4 根据自身和周边资源，应设置不少于三个主题系列研学旅游课程和多日研学旅游线路。
- 9.2.5 应设立医务室，配有全天候值守的医护人员；距营地 30 min 车程内，应有可实施急诊医疗的医院。
- 9.2.6 宜设立研学旅游智慧管理平台和心理咨询室。

9.3 交通

9.3.1 应选择合适的交通工具，单次路程在 400 km 以上的，宜优先选择火车、飞机等交通工具，服务质量应符合 LB/T 054 相关要求。

9.3.2 汽车驾驶员应身心健康，不应超速行驶，每 2 h 进服务区休息一次；行车时应遵守“84220”制度，操作规范应符合 JT/T 1134 要求。

注：“84220”制度，是指客运驾驶人 24 h 内累计驾驶时间不超过 8 h，日间连续驾驶不超过 4 h，夜间连续驾驶不超过 2 h，每次停车休息时间不少于 20 min。

9.3.3 研学旅游中选择的行驶道路，不宜低于三级公路等级。

9.3.4 应有专项安全防控工作制度，保障出行交通安全。

9.3.5 提前告知研学者相关信息，包括乘坐交通工具的类型、时间、地点、需准备的证件和物品等。

9.4 餐饮

9.4.1 餐厅使用面积、就餐设施和服务人员满足接待要求。

9.4.2 餐厅桌椅应绿色环保，无安全隐患。

9.4.3 餐饮环境卫生应符合 GB 31654 的规定；餐饮、餐具的消毒卫生应符合 GB 14934、GB 37487 的规定。

9.4.4 餐饮服务许可证、经营许可证、健康证应齐全。

9.4.5 应提供营养丰富、搭配健康的餐食。接待中小学生时，按照 WS/T 554 制定 3 d~5 d 的餐食计划表供选择。

9.4.6 每餐食物应当留样，留样食品应按品种分别放在消毒后的密闭专用容器，并存放在 0℃~4℃ 专用冷藏设备中 48 h，每个样品不少于 125 g，并做好相关信息的记录。

9.5 住宿

9.5.1 住宿区应选址科学，布局合理，设有安全紧急避险通道，配置警戒设施。

9.5.2 住宿区应配有卫生间、沐浴间、洗漱间等功能区，宜配置空调、直饮水设施等。接待中小学生时，宿舍应封闭管理，男女分区，配置 24 h 值守人员。

9.5.3 住宿区服务质量、管理制度应符合 GB/T 14308 的要求，洗浴卫生应符合 GB 37489 的要求。露营住宿应符合 GB/T 31710 的要求，配备安保人员加强值班巡查工作。

9.6 医疗与救助

9.6.1 应提前调研和掌握研学旅游基（营）地周边的医疗及救助资源状况。

9.6.2 发生意外伤害或重大疾病时，应及时送至医疗机构治疗，同时告知家属，安排专人全程陪同，并保存好诊疗记录。

9.6.3 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。

10 服务安全

10.1 安全管理

10.1.1 建立安全管理体系，遵循职责明确、信息畅通、协同合作的原则，应符合 LB/T 028 要求。

10.1.2 应设立安全协调机构和安全管理机构，并合理配备专（兼）职安全管理人员。

10.1.3 应建立和健全研学旅游安全规章制度，设置全时段、全方位的安全操作流程。

10.1.4 应制定并实施安全培训计划，建立培训档案，定期自查考核，接受政府相关部门的监督检查和管理考评。

10.1.5 应进行科学化、智慧化管理，充分保障研学者的个人信息安全。

10.1.6 应投保相应责任险，并按要求购买人身意外伤害险。

10.2 应急预案

应针对研学旅游活动的特点制定规范、可行的安全应急预案，内容包含但不限于：

- a) 自然灾害、公共卫生事件、事故灾难、社会安全事件的处置方法；
- b) 应急救援组织机构与人员职责分工；
- c) 紧急事件的安全应急处置流程与善后处理办法。

10.3 应急处置

10.3.1 应针对交通事故、食品卫生、消防安全、意外受伤或疾病、走失、溺水、公共场所突发事故、自然灾害、突发疫情等情况，制定相应的处置流程。

10.3.2 应结合实际情况，开展专项应急演练，建立台账并适时修订应急处理流程。

10.3.3 发生突发事件时，应坚持以人为本、生命第一的原则，按照应急预案迅速、高效处置。