



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 054—2025
代替 LB/T 054—2016

研学旅游服务要求

Requirement for educational tourism service

2025-02-19 发布

2025-05-19 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言III

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..... 1

5 服务主体..... 2

6 人员配置..... 2

 6.1 人员配置..... 2

 6.2 人员职责..... 2

7 产品说明..... 3

8 服务要求..... 3

 8.1 行前准备..... 3

 8.2 研学旅游指导..... 4

 8.3 交通..... 5

 8.4 住宿..... 5

 8.5 餐饮..... 6

9 安全管理..... 6

10 反馈与改进 7

参考文献 8

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。

本文件代替 LB/T 054—2016《研学旅行服务规范》，与 LB/T 054—2016 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要内容变化如下：

- a) 更改了文件名称，由《研学旅行服务规范》更改为《研学旅游服务要求》；
- b) 更改了“范围”（见第1章，2016年版的第1章）；
- c) 更改了“术语和定义”（见第3章，2016年版的第3章）；
- d) 更改了有关章条名称和内容，将“总则”更改为“总体要求”（见第4章，2016年版的第4章）；
- e) 更改了有关章条名称和内容，将“服务提供方基本要求”更改为“服务主体”（见第5章，2016年版的第5章）；
- f) 更改了有关章条名称和内容，将“人员配置”更改为“人员配置与岗位职责”（见第6章，2016年版的第6章）；
- g) 更改了有关章条名称和内容，将“研学旅行产品”更改为“产品说明”（见第7章，2016年版的第7章）；
- h) 更改了有关章条名称和内容，将“研学旅行服务项目”更改为“服务要求”（见第8章，2016年版的第8章）；
- i) 更改了“安全管理”（见第9章，2016年版的第9章）；
- j) 更改了有关章条名称和内容，将“服务改进”更改为“反馈与改进”，并更改了相应的技术内容（见第10章，2016年版的第10章）；
- k) 删除了“投诉处理”（见2016年版的第11章）。

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：文化和旅游部科技教育司、武汉学知悟达国际旅行社有限公司、中南财经政法大学、中国旅行社协会、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：郭肇琪、陈雪岚、王季云、谷音、毛江栋、刘冕、祝胜华、周晔、高敬敬、陈龙斌、张超。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2016年首次发布为 LB/T 054—2016；

——本次为第一次修订。

研学旅游服务要求

1 范围

本文件规定了研学旅游产品和服务的总体要求、产品和服务内容、服务主体、人员配置与岗位职责、安全管理、反馈与改进等要求。

本文件适用于中华人民共和国境内旅行社开展的研学旅游活动。

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 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 16890 水路客运服务质量要求
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31710.4 休闲露营地建设与服务规范 第4部分:青少年营地
- GB 55036 消防设施通用规范
- LB/T 072 包价旅游产品说明书编制规范

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 educational tourism

以青少年为主要参与者,以提高综合素养为目的,以集体旅行为载体,进行体验式教育 and 研究性学习的旅游活动。

3.2

研学旅游课程 educational tourism curriculum

依托研学资源进行设计,具有明确的课程目标、课时安排、教学环节和课程评价的,实践性、探究性的学习活动。

3.3

研学旅游线路 educational tourism route

围绕特定主题,整合研学旅游课程和相关旅游活动的行程安排。

3.4

研学旅游产品 educational tourism product

以研学旅游课程为核心吸引物的研学旅游线路及其配套服务的组合。

4 总体要求

4.1 研学旅游产品和服务应遵循教育性、实践性、安全性原则。

- 4.2 研学旅游产品和服务应践行社会主义核心价值观,体现立德树人要求,促进人的全面发展。
- 4.3 研学旅游产品和服务应坚持社会效益和经济效益相统一,更加注重在提升青少年精神素养中的社会效益。
- 4.4 研学旅游产品和服务应深入挖掘研学旅游资源的文化属性和教育价值,通过科学的方法转化为结构化、体系化的研学旅游课程。
- 4.5 研学旅游产品和服务应针对青少年身心特点和成长规律合理安排旅游线路,将研学项目与旅游行程有机融合,确保各环节之间有效衔接。
- 4.6 研学旅游产品和服务应设置评价反馈环节,开展参与者及利益相关者满意度调查,主动检验服务质量,不断优化和改进产品设计。

5 服务主体

- 5.1 应具有明确的研学旅游业务定位,制定中长期发展规划和年度计划。
- 5.2 应设立研学旅游业务部门,具有清晰的组织架构和岗位设置,配备具有一定经验的专职工作人员。
- 5.3 应建立研学旅游业务流程、操作规则、合同管理、岗位管理、供应商管理、课程管理、广告宣传、质量控制、安全保障、风险防控等工作制度。
- 5.4 提供的服务应符合 GB/T 31385 的要求。

6 人员配置

6.1 人员配置

- 6.1.1 每个研学旅游团队应按照 6.2 所列岗位职责配备服务人员,其中承担研学指导岗位职责的人员与参与者配比不低于 1:30。
- 6.1.2 随团服务人员与参与者配比不低于 1:20。

6.2 人员职责

- 6.2.1 研学旅游团队服务人员应包括:项目管理人员、研学旅游指导人员、生活及后勤保障人员、安全防控人员等。
- 6.2.2 项目管理人员的职责应包括:
 - 调配活动资源,控制活动进度;
 - 监督活动安全、质量及流程规范;
 - 协调各方及时解决活动中遇到的问题,处理突发事件,确保活动顺利进行。
- 6.2.3 研学旅游指导人员的职责应包括:
 - 学习掌握与研学旅游资源相关的专业知识和技能;
 - 分析参与者特点,掌握参与者和利益相关者需求;
 - 制定研学旅游课程实施方案;
 - 准备课程所需材料、用具、手册等;
 - 检查课程实施场所的环境、设备、装置,确保符合课程要求和安全性;
 - 向参与者解读课程方案,指导参与者做好课程准备;
 - 通过适当的方式组织引导参与者完成课程内容、展示学习成果;
 - 收集、记录、分析课程实施效果,向参与者及利益相关者反馈有关信息;
 - 主动学习教育学、心理学及相关专业领域的基本原理、知识、方法并灵活运用。
- 6.2.4 生活及后勤保障人员职责应包括:
 - 落实行程中各类生活服务,包括但不限于交通、住宿、餐饮;

- 落实行程中各类后勤服务,包括但不限于物资运送、跟拍摄影、应急联络、医疗救助等;
- 协助管理活动秩序与安全。

6.2.5 安全防控人员职责应包括:

- 评估产品和服务的安全风险,制定安全防控方案和应急预案;
- 对产品和服务的内容、形式、广告宣传进行审核;
- 对参与者进行安全教育和安全风险提示;
- 对重点环节、风险区域、可能存在的危险行为等实施安全监控,采取必要预防措施,对发生的问题采取救助措施。

7 产品说明

7.1 研学旅游产品说明书应符合 LB/T 072 的要求,内容应包括但不限于研学旅游课程、研学旅游线路、行程服务标准、安全保障措施等。

7.2 应说明适合对象,包括但不限于年龄段、学段,或基础能力要求。

7.3 应有对参与者的限制条件,包括但不限于无特定基础性/先天性疾病、具备独立行为能力等。

7.4 应有价格信息和费用标准,其中应包括研学旅游课程费用、研学旅游指导人员费用、材料装备费用、用具用书费用及其他研学服务费用等。

7.5 应有取消预订信息,包括但不限于取消订单的条件和方式、退款说明等。

8 服务要求

8.1 行前准备

8.1.1 需求分析

8.1.1.1 应通过适当方式对参与者和利益相关者开展需求调查,包括但不限于用户故事、问卷调查、个别访谈、量表测试、数据分析等,形成参与者“画像”。

8.1.1.2 应从自我评价、目标需求、内容需求、实施需求和评价方式需求等维度考察参与者需求,宜根据业务特点构建需求分析模型。

8.1.1.3 应关注社会需求,包括但不限于学校育人目标、家庭期待以及社会有关方面对参与者能力素质的要求。

8.1.1.4 应编写需求文档、需求分析说明书,确保需求的准确表达。

8.1.1.5 应根据需求分析结果匹配相应的研学旅游资源、研学旅游课程、研学旅游指导人员及行程服务。

8.1.1.6 应保护需求分析中获取的参与者数据信息,尊重个性特点和个人隐私。

8.1.1.7 宜考虑多样化、个性化需求。

8.1.2 研学旅游资源评估

8.1.2.1 应从社会效益、经济效益、生态效益、品牌价值等不同方面对研学旅游资源供给进行调研评估。

8.1.2.2 应从对参与者的人生观、价值观、个人行为、家庭关系、生活方式、思想认识、道德观念、审美素养等方面的影响评估研学旅游资源的社会效益。

8.1.2.3 应从开发条件、保存完好程度、所处区位条件、当地经济发展水平、基础设施完善程度、环境容量、适宜范围、与其他资源的组合情况等方面评估研学旅游资源的经济效益。

8.1.2.4 应从对生态环境的影响、可持续利用性等方面评估研学旅游资源的生态环境效益。

8.1.2.5 应从历史背景、区位环境、保存状态、文化科学等内涵、社会美誉度等方面评估研学旅游资源的品牌价值。

8.1.2.6 应对研学旅游基地和营地的研学旅游课程、生活服务、应急救援、医疗救助、自身及周边环境进行调研评估。

8.1.3 供应商评估

8.1.3.1 应对供应商资质进行调查评估,建立供应商遴选、评价和退出机制。

8.1.3.2 应建立供应商评估指标体系,包括但不限于经营范围、市场地位、产品特点、技术服务、固定资产、资产负债率、人员状况、技术和服务水平等。

8.1.4 信息告知

8.1.4.1 应发布真实准确的产品和服务信息。

8.1.4.2 应对发布信息内容进行审核。

8.1.4.3 通过不同渠道发布的同一产品和服务信息应保持一致。

8.1.4.4 应对信息发布渠道和过程进行追踪管理。

8.1.4.5 应提供信息咨询并保存咨询记录。

8.1.4.6 应提前告知参与者行前准备内容。

8.1.4.7 使用有关图片、影像资料等信息时,应符合个人信息和隐私保护、知识产权保护的要求。

8.1.5 行前培训

8.1.5.1 应对研学旅游服务团队进行岗位职责、业务能力、专业知识、风险防控、心理疏导、应急处置等培训。

8.1.5.2 应对参与者进行研学旅游课程准备、文明旅游、法律意识、行为规则、团队纪律、人身安全、财产安全、证件安全、卫生防疫、旅游目的地风俗禁忌、旅游注意事项等方面的培训。

8.1.5.3 应对供应商提出培训要求,督促其对工作人员开展相应培训。

8.1.5.4 应对培训过程和结果进行考评考核,并留存培训记录。

8.2 研学旅游指导

8.2.1 应结合研学旅游资源情境导入研学旅游课程目标,通过启发的方式激发参与者研学兴趣。

8.2.2 应按照研学旅游课程单元合理安排进度。

8.2.3 应注重培养参与者综合能力素养,包括但不限于发现问题、解决问题的能力,感知自我、自然和社会关系的能力,合作能力,生活实践能力等,让参与者在自主探究的过程中获得知识、技能、态度和价值观的提升。

8.2.4 应注重与参与者实时互动,引导参与者参与活动的各个环节,采取传授、研讨、讲评、答辩、方案设计、小组讨论、游戏、角色扮演等多种方式激发参与者的自主性和创造性。

8.2.5 应关注参与者在活动中的表现,包括他们的参与程度、合作能力、解决问题能力、创新能力和情感体验等。

8.2.6 应通过多种方式对活动成果进行评价,包括但不限于指导人员评价、参与者自我评价、同伴评价、家长评价、学校评价等。

8.2.7 应通过多种方式组织开展成果汇报、交流展示,包括但不限于多媒体展示、图表和思维导图展示、实物展示、剧节目展示。

8.2.8 在成果展示中应引导参与者说明活动主题、活动过程、信息资料的收集整理等。

8.2.9 在成果展示中应引导参与者分享活动中的收获和感受,包括但不限于知识的增长、技能的提升、情感的变化等,分享活动中遇到的问题以及如何解决问题的方法,表达希望获得的建议和帮助等。

8.2.10 在成果展示中应注意培养参与者表达方式和举止,鼓励小组全员参与,设置与观众听众互动交流环节。

8.2.11 应针对不同的研学旅游课程制定具体的评价标准,用清晰、准确、易懂的语言描述并提前告知参与者。

8.3 交通

8.3.1 调研评估

8.3.1.1 应做好交通工具的事前调研及评估。

8.3.1.2 单程在 200km 以上的,宜选择火车、飞机作为交通工具。

8.3.1.3 选择水运交通方式,应符合 GB/T 16890 的要求,不宜选择木船、划艇、快艇。

8.3.1.4 选择汽车客运交通方式,应符合 GB/T 26359 的要求,行驶道路不宜低于三级公路等级。

8.3.2 交通信息

8.3.2.1 应提前将交通相关信息告知参与者,如交通方式、出发时间、集合地点、所需证件等。

8.3.2.2 应及时关注交通信息,如停运、延误等,并及时发送至相关机构和人员。

8.3.3 组织接送

8.3.3.1 应做好接送地点的事前调研及评估。

8.3.3.2 应保证接送地点附近便于车辆停靠。

8.3.3.3 应有适合集中排队的区域,确保周边环境安全。

8.3.3.4 应有统一标志,如导游旗、接站牌等。

8.3.4 交通安全

8.3.4.1 应确保车辆提供方建立汽车安全防控专项工作制度,充分评估在汽车承运全程中对参与者的安全影响。

8.3.4.2 应在承运关键节点开展安全巡查,巡查内容包括车辆启动前后时段确保参与者处于安全位置,避免交通事故,参与者上下车时清点人数,防止走失等。

8.3.4.3 应关注恶劣天气、地质灾害、突发事件等预告预警和提示,认真研判安全风险,及时调整活动安排及交通方式。

8.4 住宿

8.4.1 调研评估

8.4.1.1 应对住宿资源开展事前调研及评估。

8.4.1.2 应有健全的公共信息导向标志,并符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 的要求。

8.4.1.3 应选择适宜参与者住宿、可集中住宿、便于集中管理的片区。

8.4.1.4 应确认距住宿地车程 30min 内有可提供救治的医疗机构。

8.4.1.5 应确认紧急逃生通道、消防设施符合 GB 55036 的要求。

8.4.1.6 应注意住宿环境的卫生和条件舒适度。

8.4.2 住宿信息

应提前向参与者告知住宿安排具体信息。

8.4.3 住宿安排

8.4.3.1 应安排男、女分区住宿,分区管理。

8.4.3.2 应带领参与者了解住宿地环境,如逃生通道位置等。

8.4.3.3 应告知参与者入住注意事项,并帮助其熟悉房间及配套设施,解决相关问题。

8.4.4 住宿安全

8.4.4.1 应确保住宿提供方建有住宿服务安全防控制度。

8.4.4.2 应排查住宿地设施设备安全隐患,如门窗、电器等。

8.4.4.3 应安排住宿地值班及巡查,如查房、巡夜等。

8.4.4.4 应确保住宿地安全监控设备运行正常。

8.4.5 露营地

8.4.5.1 应对露营地进行调研考察,对其接待条件、安全保障、环境风险进行综合评估,并留存评估档案。

8.4.5.2 应选择符合 GB/T 31710.4 要求的露营地。

8.4.5.3 应针对露营地评估结果,制定露营安全防控措施。

8.5 餐饮

8.5.1 调研评估

8.5.1.1 应对餐饮资源开展事前调研及评估。

8.5.1.2 应选择可集中就餐、利于集中管理的就餐区域。

8.5.1.3 应确保就餐环境的清洁卫生和安全性。

8.5.2 餐饮信息

应提前向参与者告知餐饮安排具体信息。

8.5.3 餐饮安排

8.5.3.1 宜采用分餐制。

8.5.3.2 应营养均衡搭配。

8.5.3.3 应防止餐饮浪费。

8.5.3.4 应注意不同地区饮食的习惯、禁忌等特殊要求。

8.5.3.5 应注意食物过敏、生冷食品等安全问题。

8.5.4 食品安全

应确保餐饮经营者建有食品留样备查机制,每餐次或批次的易腐食品成品留样不少于 125 克,留样时间不少于 48 小时。

9 安全管理

9.1 应建立研学旅游业务安全管理制度,组建安全防控团队,安排安全防控人员,明确岗位要求,开展安全管理考核。

9.2 应对研学旅游产品和服务开展安全评估,识别风险源和风险因素,明确给出产品和服务能否执行和评估意见。

9.3 应针对研学旅游产品和服务进行安全防控准备,包括安全方案制定;对研学旅游线路中的交通食宿、基地、营地进行实地勘察,排查安全隐患;准备必要的材料、设施设备、医疗物品、通信工具等。

9.4 应明确安全防控要点,制定工作方案和应急预案,如人员走失、财物丢失、食物中毒、突发疾病、交通事故、溺水、自然灾害等。

- 9.5 应结合实际制定专项安全防控方案,如接送站、户外活动等。
- 9.6 应对研学旅游服务团队开展全员安全培训,包括但不限于安全规范、安全操作、安全文化、应急技能、职业素养、责任意识等。
- 9.7 应对参与者开展多种形式的安全教育培训,包括但不限于通过研学旅游课程、专题安全宣讲、知识竞赛、公益活动、安全应急演练等方式,明确安全纪律、安全细则和安全注意事项。
- 9.8 应购买旅行社责任险,并针对研学旅游活动制定相应保险方案,提示参与者购买人身意外伤害险。
- 9.9 应建立研学旅游期间医疗就诊记录档案,并将未成年人医疗就诊情况及时告知家长。

10 反馈与改进

- 10.1 应按 GB/T 19001 的要求建立质量管理体系,对研学旅游服务各环节实施情况开展多角度、全方位的评估。
- 10.2 应在研学旅游服务全流程中向参与者和利益相关者反馈信息,就其提出的问题进行及时处理。
- 10.3 应用问卷调查、反馈收集、访谈等形式对参与者开展满意度调查,根据评估调查中发现的问题对服务做出调整改进。
- 10.4 应对研学旅游服务全流程有关资料记录进行归档留存。

参考文献

- [1] 文化和旅游部.关于促进旅行社研学旅游业务健康发展的通知.2024
- [2] 中华人民共和国教育部,中华人民共和国国家发展和改革委员会,等.关于推进中小学生研学旅行的意见.2016
-