

红色研学旅游服务规范

Specification for red educational tourism service

（征求意见稿）

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。

本文件由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：河北省红色旅游协会、西柏坡纪念馆、河北中道文化产业发展有限公司。

本文件主要起草人：徐平海、马育倩、李亚辉、胡坤权、谭雯。

红色研学旅游服务规范

1 范围

本文件规定了红色研学旅游服务的总则、服务机构、课程服务、服务流程、配套服务、安全服务等。本文件适用于河北省红色研学旅游活动。

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 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
GB/T 31385 旅行社服务通则
JT/T 1134 道路客货运输驾驶员行车操作规范
LB/T 002 旅游汽车服务质量
LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
LB/T 054 研学旅游服务要求
LB/T 055 《红色旅游经典景区服务规范》
LB/T 072 包价旅游产品说明书编制规范
LB/T 092 研学旅游课程与线路设计指南

3 术语与定义

下列术语与定义适用于本文件。

3.1 红色研学旅游 red educantional tourism

依托红色旅游资源，以青少年为主要参与者，通过主题性参观、体验式教育和研究性学习等方式，开展革命传统教育、爱国主义教育、四史教育和红色教育的集体文化旅游活动。

3.2 红色研学旅游基地 red educantional tourism base

依托红色旅游资源，能够为开展红色研学活动提供基础配套设施、红色研学旅游指导师与服务团队、红色研学课程、安全管理保障和运营管理服务，经主管部门批准的独立空间场所。

3.3 红色研学课程 red educational curriculum

依托红色资源进行规划设计，以满足广大青少年爱国主义教育需求为明确课程目标、课程安排、教学环节和课程评价的，实践性、探究性学习活动。

3.4 红色研学旅游指导师 red educational tourism tutor

在红色研学旅游基地或承办方中，策划、制定、实施研学旅游方案，组织、指导开展研学体验活动的人员。

3.5 主办方 organizer

有明确红色研学旅游主题和教育目的的红色研学旅游活动组织方。

3.6 承办方 undertaker

与红色研学旅游活动主办方签订合同，具备相应资质并在相关管理部门准入审核和备案，提供红色研学旅游过程服务的专业机构。

4 总则

4.1 主题性

红色研学旅游应突出红色主题，凸显基地及周边的红色旅游资源或红色文化特色。

4.2 教育性

应充分发挥河北省红色旅游资源优势，结合参与者的身心特点、接受能力和实际需求，注重爱国主义和革命传统教育等知识传递与能力提升，推动“大思政课”建设，坚持培育和弘扬社会主义核心价值观，传承红色基因、践行立德树人。

4.3 实践性

结合红色资源和地域特色，提供情境体验，在互动中丰富知识、拓展视野、提升能力，让青少年更好地了解红色革命历史，接受爱国主义和革命传统教育，树立正确的世界观、人生观、价值观。

4.4 创新性

应遵循创新发展理念，结合先进技术不断创新红色旅游产品和服务，彰显时代性，体现参与性，突出体验性。

4.5 安全性

应符合GB/T 31385 的要求。针对参与者的年龄和资源特点，建立安全保障机制，安排安全教育环节，落实安全防控措施。

5 服务机构

5.1 主办方

- 5.1.1 应具备法人资质。
- 5.1.2 应对红色研学旅游活动提出明确的组织管理要求。
- 5.1.3 应具有红色研学旅游实践教学计划，做好统筹规划、组织实施等工作。
- 5.1.4 应与承办方签订委托合同，并按照合同约定履行义务。

5.2 承办方

- 5.2.1 红色研学旅游承办方应符合 LB/T 054 中 5 服务主体的要求。
- 5.2.2 红色研学人员配置宜符合 LB/T 054 中 6 人员配置的要求。
- 5.2.3 应具备独立开发红色研学课程的能力，具有自主研发的红色研学课程。
- 5.2.4 应与主办方、红色研学旅游基地及其他必要供应商签订红色研学旅游服务合同，按照合同约定履行义务。
- 5.2.5 应购买旅游服务机构责任险，并根据红色研学旅游活动特色、需求，建议或协助参与者购买相应特色保险。
- 5.2.6 承办方准入条件和服务标准接受文化和旅游部门审核，同时报教育部门备案。接受教育部门、文化和旅游部门的监督检查和管理。

5.3 红色研学旅游基地

- 5.3.1 具有依法注册的独立法人资质，应取得消防、卫生、旅游等相关行政管理部门颁发的许可经营证照和相应的研学经营资质。
- 5.3.2 应符合红色研学旅游基地评定标准的要求，符合河北省有关主管部门对红色研学旅游基地单位准入条件的要求。
- 5.3.3 正式营业满 3 年，且近 3 年内未受到有关部门处罚，无不良诚信记录、经济纠纷和严重违法违规行为，未发生重大安全责任事故。
- 5.3.4 接受文化和旅游、教育等有关行政管理部门的调查检查、资质认证和管理。

6 课程服务

6.1 课程要求

遵循主题性、教育性、实践性、创新性、安全性通则，兼顾知识性、科学性、趣味性。

6.2 课程调研

宜符合 LB/T 092 中 5.1 调研设计的要求。

6.3 课程目标

- 6.3.1 应体现不同群体的教育目标，符合参与者的年龄、学段、认知水平与身心特点等。
- 6.3.2 应设定清晰的知识、能力与情感态度等多维度目标，突出理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育、红色文化传承教育、学科实践教育等，特色鲜明、富有较强的教育功能。
- 6.3.3 大中小学生的红色研学旅游课程目标应与学科相结合，注重灵活运用学科知识，实现与学科课程的融合。
- 6.3.4 应切实可行、易于对结果进行检验评价。

6.4 课程内容

- 6.4.1 应围绕课程主题和课程目标，深入挖掘红色旅游资源的文化属性和教育价值，确定研学主题、线路与具体活动内容。
- 6.4.2 应注重准确、系统、连贯、有逻辑，具有较强的红色主题性、教育性和连续性，能够形成一定的知识体系。
- 6.4.3 宜依托红色研学旅游基地、展馆展厅等红色旅游资源，突出探究式、互动式、体验式学习，将红色研学项目与红色旅游行程有机融合，在互动体验中认识革命文物和英雄人物，掌握红色知识，培养爱国爱党爱国情怀，树立正确的世界观、人生观、价值观。
- 6.4.4 宜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。

6.5 课程实施

- 6.5.1 主办方、承办方应与红色研学旅游指导师、红色研学旅游基地沟通，确定研学课程重点与实施流程，协调相关资源，确保教学效果。
- 6.5.2 红色研学旅游指导师应指导参与者学习红色研学手册，熟悉研学内容，引导参与者提出研学问题，明确研学任务，提高研学效果。
- 6.5.3 红色研学旅游指导师应结合红色研学旅游基地实际，积极运用数字化手段，丰富课程呈现形式，设计知识导入、参观游览、红色故事、红色歌曲、情景模拟、角色扮演、红色情景剧演绎、革命后代访谈、红色资源调研、拓展训练、知识竞赛、成果展示等多种形式的研学场景，探索课程实施的新模式、新方法。
- 6.5.4 主办方、承办方应协助红色研学旅游指导师，组织参与者通过多种方式开展成果汇报、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、节目展示，引导参与者分享学习感悟与收获，指导参与者完成研学手册的填写，提交研学心得感想或调查报告。

6.6 课程评价

宜符合LB/T 092 中5.7评价优化的要求。

7 服务流程

7.1 行前

7.1.1 主办方

- 7.1.1.1 结合实践教学计划确定主题和线路，遴选承办方及红色研学旅游基地。

7.1.1.2 应提前拟定活动计划并按管理权限报教育行政部门备案。

7.1.1.3 召开行前动员会，让参与者了解红色研学课程实施方案、注意事项和相关费用，做好行前安全教育，指导参与者做好行前准备工作，如阅读相关书籍、查阅相关资料、制定学习计划等。

7.1.2 承办方

7.1.2.1 对主办方的服务需求进行研究，组织线路勘察，编写红色研学旅游活动方案，方案应包含课程与线路、实施方案、注意事项、应急预案，资质证明文件、保险证明文件、安全责任承诺书等。

7.1.2.2 根据实施方案要求进行预算分析，制定报价方案，并与主办方签订红色研学旅游服务合同。

7.1.2.3 根据研学活动需要，配备相应数量的工作人员，编写工作手册，做好工作人员的行前培训。

7.1.2.4 协助主办方整理参与人员名单和个人信息，做好课题、就餐、住宿等分组。

7.1.2.5 做好物资准备，包括团队服装、帽子、胸牌、行李牌、必备药品、饮用水、一次性雨衣、领队旗帜、对讲机、扩音器、话筒等。

7.1.2.6 提前与红色研学旅游基地就课程中的重点教学内容进行沟通，提醒基地提前准备好红色研学课程所需的音频、视频、图片以及道具等教学资源。

7.1.2.7 向红色研学旅游基地及必要供应商确认住宿、餐饮、交通等服务项目的准备情况。

7.1.2.8 应制作红色研学手册，手册除符合《中华人民共和国旅游法》的规定外，还包括但不限于以下内容：

- a) 研学课程设计内容，包括但不限于：研学主题、研学纪律、课程名称、课程目标、基地介绍、课程安排、课程师资、课程配套、研学任务、课程评价、研学心得、工作人员联系方式等；
- b) 生活服务内容及标准，如交通、住宿、餐饮等；
- c) 售后服务内容，如投诉电话、服务评价机制及渠道等；
- d) 安全防控措施，如应急管理办法、安全提示、购买保险等；
- e) 对服务对象的限制条件，包括但不限于：确保身心健康无重大疾病；确保无针对具体研学课程的禁忌症，如心脏病、高血压等；适宜参与的年龄范围；项目最少或最多人数。

7.1.3 红色研学旅游基地

7.1.3.1 与承办方确认研学团队的各项信息，建立沟通渠道，针对各类问题及时沟通协调。

7.1.3.2 与承办方确认活动安排，并根据活动需要配备相应工作人员，做好工作人员的培训工作。

7.1.3.3 与承办方确认住宿、餐饮和交通服务等方面内容。

7.1.3.4 与承办方确认研学课程中涉及基地相关内容，并可结合红色研学旅游主题，提供适宜的研学课程服务。

7.1.4 三方协商

主办方应组织承办方及相关方开展交流沟通，共同成立红色研学旅游领导小组，签订合同和安全责任书，明确红色研学旅游各方责任。

7.2 行中

7.2.1 主办方

7.2.1.1 提醒参与者检查红色研学旅游活动需要携带的必备物品；要求参与者在指定时间、地点集合。

7.2.1.2 与承办方和相关方做好信息沟通，监督承办方履行合同义务，保障参与人员的权益，发现问题及时沟通解决。

7.2.2 承办方

7.2.2.1 严格按照红色研学旅游实施方案及承诺的服务标准带领参与者完成红色研学课程，提供研学活动相关服务，管理学生的日常事务。

7.2.2.2 提前联系好车辆到达的时间和泊车地点，了解相关活动的落实情况。

7.2.2.3 与主办方保持及时有效沟通，做好相关服务工作，保证研学旅游安全有序进行，及时汇报参与者研学情况和活动进展，重大突发事件按应急预案处置，同时向主办方和有关管理部门进行汇报。

7.2.2.4 应熟悉红色研学旅游中的行程及课程安排，负责对途经地区的人文历史、民风民俗等做生动有趣的讲解，组织参与者唱红色歌曲、讲红色故事，通过互动的方式调动参与者的红色研学旅游积极性。

7.2.2.5 在课程实施期间负责收集和制作反映红色研学旅游活动过程的影像资料，用于活动总结 and 汇报，行后及时将相关影像资料提供给主办方。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。

7.2.3 红色研学旅游基地

7.2.3.1 配合承办方为研学团队提供红色研学教育服务和生活保障服务。

7.2.3.2 红色研学旅游指导师要做好在基地实施红色研学课程过程中的讲解服务，应符合 LB/T 014 和 LB/T 054 的要求。讲解词应围绕红色研学课程主题和参与者认知特点编写，真实反映红色历史和红色精神，不得虚构、歪曲、杜撰历史事实，不得涉及绯闻、谣传、迷信等不良信息。

7.2.3.3 讲解过程中，红色研学旅游指导师应倡导文明旅游，引导研学团队文明纪念、公祭、参观，杜绝封建迷信、丑化英雄、穿戴不符合史实的服饰等行为，要及时对参与者的不文明行为进行制止、引导、约束和纠正。

7.2.3.4 应明确告知研学路线及集合时间、地点。

7.2.3.5 应全程做好安全提醒，特别涉及山、水、台阶等地点应重复提醒。

7.2.4 每日例会

主办方和承办方带队负责人应召开每日例会，对当日课程实施情况进行总结，对参与者表现进行分析，对发现的问题研究处理办法；探讨次日红色研学课程与线路实施工作，对可能出现的问题做好预判，对需要调整的问题做好预案。

7.3 行后

7.3.1 主办方

7.3.1.1 应进行研学成果总结、展示和评价活动。

7.3.1.2 为每个参与者建立红色研学旅游记录档案，并将参与者在红色研学旅游过程中的照片、视频、学习成果、研学评价表等存档。

7.3.1.3 对参与者研学过程中的表现及研学成果进行认定，撰写参与者综合素质评价报告，为参与者的红色研学旅游成绩认定提供评价依据。

7.3.1.4 对红色研学旅游活动的开展情况进行评价，总结经验，提出建议。

7.3.1.5 对承办方和红色研学旅游基地的服务情况进行评价，提出建议。

7.3.2 承办方

7.3.2.1 配合主办方在红色研学旅游结束之后组织分享交流会，整理摄影摄像资料，配合主办方将资料整理成文集、摄影展等，形成研学成果。

7.3.2.2 对红色研学旅游活动方案的执行情况、履行红色研学旅游服务要求与参与者管理能力情况、安全保障措施实施情况、应急预案实施情况等进行总结，强化红色研学旅游服务实施能力。

7.3.2.3 做好行后信息追踪工作，包括服务质量评价、参与者满意度、投诉等。对收集的行后信息及时进行有效处理，对满意度等指标进行统计分析，持续改进。

7.3.2.4 对红色研学旅游活动过程中与主办方和红色研学旅游基地及其他必要供应商的合作情况进行总结，进一步优化服务环节，提升服务质量。

7.3.3 红色研学旅游基地

7.3.3.1 应配合主办方、承办方对红色研学旅游活动参与者进行评价，并制作红色研学旅游工作报告，发布到官方平台。

7.3.3.2 应邀请主办方和承办方对红色研学旅游基地的各项服务和保障工作进行评价，根据其评价、建议不断优化服务环节，提升服务质量。

8 配套服务

8.1 餐饮服务

8.1.1 承办方应提供餐厅图片和菜单，提倡分餐制，应考虑少数民族参与者饮食禁忌，注意食物过敏、生冷食品安全等问题，摆放桌号，提倡文明、节俭用餐。

8.1.2 餐饮服务应符合 LB/T 054、LB/T 055 要求，餐饮流程质量应符合 GB/T 26361 要求，卫生应符合 GB 16153 要求。

8.1.3 承办方工作人员应提前 1 小时确认餐厅安排情况，抵达后引导参与者有序下车，按桌号就座用餐。

8.1.4 宜在研学场所自做或品尝红军餐、忆苦餐等餐饮活动。

8.1.5 就餐时，承办方应做好巡视工作，询问参与者饭菜品质和供应情况，有问题及时调整。

8.1.6 承办方应督促餐饮服务提供方按照有关规定，做好食品留样工作。

8.2 住宿服务

8.2.1 应符合 LB/T 054、LB/T 055 有关住宿服务要求。

8.2.2 宜选择具有红色文化氛围的住宿地。

8.2.3 抵达住宿地点前，承办方应提前告知参与者住宿安排具体信息，并带领其了解住宿地环境和注意事项，检查紧急安全通道是否通畅、消防设施和安全监控等设备是否完备。

8.2.4 抵达住宿地点后，承办方应负责办理住房登记手续，协助参与者按照团队分房表分配房间，引导有序入住。

8.2.5 宜安排男、女生分区住宿，女生片区管理员应为女性。

8.2.6 入住后，承办方应帮助参与者熟悉房间设施和安全疏散路径，排查安全隐患，解决相关问题；并告知前台，未经承办方工作人员陪同，参与者不得单独离开住宿区域；承办方应安排专人值班及巡查，保障参与者夜间安全。

8.2.7 承办方应安排好叫早时间与早餐时间，提前与住宿地叫早负责人对接，落实叫早情况，对于没有回应的房间，立即前往房间了解情况。

8.2.8 退房时，承办方应组织参与者有序退房，确认参与者没有遗落物品。

8.3 交通服务

8.3.1 承办方应提前查看天气状况，制定行车路线，了解路况信息，提前告知领队及参与者相关交通信息，包括乘坐交通工具的类型、时间、地点、车牌号以及需准备的有关证件和物品等。

8.3.2 交通服务提供方应符合以下要求：

- a) 应有道路运输经营许可证，符合 LB/T 002 的要求；
- b) 提供的运营车辆，应有符合国家管理要求的机动车交通事故责任强制保险和乘客座位责任险；
- c) 驾驶员应具有 5 年以上驾龄，3 年内无致人死亡或多人重伤的交通责任事故记录；
- d) 交通服务应符合 LB/T 054 要求，客车应符合 GB/T 26359 标准，驾驶员行车操作规范符合 JT/T 1134 要求。

8.3.3 承办方应加强对交通服务企业、人员和车辆的相关资质以及备案手续核查，确保交通服务提供方各项资质健全、有效。

8.3.4 承办方应加强交通服务环节的安全防范，向参与者宣讲交通安全知识和紧急疏散要求，组织参与者安全有序乘坐交通工具。

8.3.5 承办方应在承运全程随机开展安全巡查工作，在参与者上、下交通工具时清点人数，防止出现滞留或走失。

8.3.6 遭遇恶劣天气时，承办方应及时研判安全风险，按照应急管理预案及时调整研学旅游行程和交通方式。

8.4 数字化服务

8.4.1 红色研学旅游基地和承办方宜根据时代发展更新服务方式和产品项目，如开发或引入红色研学专属讲解 APP、小程序或电子导览系统，提供讲解内容点播、互动问答、电子地图、研学任务打卡等功能。

8.4.2 红色研学旅游基地和承办方宜利用现代数字技术发展智慧红色研学旅游，如将讲解词、红色故事、背景资料等核心内容进行数字化归档，形成标准知识库。

8.4.3 应符合未成年人网络保护相关法律法规，不得收集与研学无关的个人信息。

9 安全服务

9.1 安全管理制度

主办方、承办方应针对红色研学旅游活动，分别制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制。红色研学旅游活动安全管理制度体系包括但不限于以下内容：

- a) 红色研学旅游安全管理工作方案；
- b) 红色研学旅游应急预案及操作手册；
- c) 红色研学旅游安全评估制度；
- d) 红色研学旅游安全教育培训制度。

9.2 安全教育

9.2.1 应做好工作人员安全教育培训，培训内容包括但不限于：安全管理工作制度、工作职责与要求、应急处置规范与流程、职业素养和责任意识等。

9.2.2 应全程做好参与者的安全教育，根据行程安排及具体情况及时进行安全提示与警示，强化参与者安全防范意识。

9.3 安全管理

9.3.1 主办方

9.3.1.1 主办方领队应协助承办方维护研学活动秩序，在队伍前后都应配有人员共同负责组织活动，确保无人掉队。

9.3.1.2 主办方领队应每天分工查房，与承办方轮流值班，确保参与者安全。

9.3.1.3 主办方领队应对突发性事件采取措施，及时实施启动应急管理预案。

9.3.2 承办方

9.3.2.1 应明确职责，提醒参与者做好安全防护措施，保障参与者的人身财产安全。

9.3.2.2 应保障参与者的红色研学旅游秩序，预防红色研学旅游活动中发生打架等突发事件。

9.3.2.3 应告知参与者按照指定时间准时集合，在红色研学旅游活动中不得擅自离队，如有紧急事情，应向领队报告，得到允许后方可离去；遵守红色研学旅游基地各项规章制度。

9.3.2.4 参与者生病或受伤，应及时将其送往医院或急救中心治疗，妥善保管就诊医疗记录。返程后，将就诊医疗记录复印转交主办方领队或家属。

9.3.2.5 应随时关注天气状况，做好应急预案，不可冒险出行，通知参与者提前准备防晒、防冻、防雨物品及必需品，如水、食品、药品等。

9.3.2.6 应全程做好传染性疾病预防，为红色研学旅游团队配备必要的防控物资。

9.3.3 红色研学旅游基地

9.3.3.1 应对各项设备及场地设施进行安全检查及维护。

9.3.3.2 应具备传染性疾病的防范预案，在高峰期采取限流、错峰、预约等措施。

9.3.3.3 宜设置医务室，配备具有有效执业资质的医护人员和日常药品、急救箱、急救担架等设施，并与周边县级及以上医院建立绿色通道救治机制，在明显位置公示急救电话和路线图，为参与者及时提供医疗卫生服务；建立红色研学旅游期间医疗就诊记录档案，将未成年人医疗就诊情况及时告知家长。

9.3.3.4 应对突发性事件即时处理，适时启动应急预案。启动应急预案时，严格按照工作流程履行职责，确保参与者人身安全和合法权益。

9.4 应急管理

主办方、承办方及红色研学旅游基地应制定和完善包括自然灾害、火灾、车祸、人员走失、意外受伤、溺水、食品安全、治安事件、设施设备突发故障等在内的各项突发事件应急预案，定期组织演练。

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》（办科教发〔2024〕138号）
- [2] 教育部、国家发展改革委等部门《关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基一〔2016〕8号）
- [3] 研学旅游指导师国家职业标准（2026年版）
- [4] DB13/T 2629 研学旅行基地服务规范（河北省）
- [5] DB36/T 1442.3 中小学研学旅行 第3部分：组织实施规范（江西省）
- [6] DB43/T 2231 红色研学旅行服务规范（湖南省）
- [7] DB50/T 1074 研学旅行承办方服务规范（重庆市）
- [8] DB51/T 2787 研学旅行实践活动设计规范（四川省）
- [9] DB4105/T 155 研学旅行组织与服务规范（安阳市）