ICS 03.200
A 12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 054—2016

研学旅行服务规范

Specifiction for service on study travel

2016-12-19 发布　　2017-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局　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　服务提供方基本要求 ……………………………………………………………………… 2
6　人员配置 …………………………………………………………………………………… 2
7　研学旅行产品 ……………………………………………………………………………… 3
8　研学旅行服务项目 ………………………………………………………………………… 4
9　安全管理 …………………………………………………………………………………… 6
10　服务改进…………………………………………………………………………………… 6
11　投诉处理…………………………………………………………………………………… 7

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:武汉学知研学旅行服务有限公司、中南财经政法大学、国家旅游局监督管理司、湖北省旅游发展委员会、武汉市旅游局、武汉市教育局、中少童行(北京)教育科技有限公司、安徽万达环球国际旅行社、北京世纪明德教育科技有限公司。

本标准主要起草人:祝胜华、王季云、彭志凯、李明星、贾玫玫、钱远坤、周正素、高晴、张超、张侠、范继先、叶鹏、彭胜、傅军、周晔、陈雪岚、徐华玉、王勇、张丛文、杨晓玉。

引　言

随着我国旅游业的发展,研学旅行已经成为教育旅游市场的热点。为了规范研学旅行服务流程,提升服务质量,引导和推动研学旅行健康发展,特制定本标准。

研学旅行服务规范

1　范围

本标准规定了研学旅行服务的总则、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。

本标准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。

2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001　标志用公共信息图形符号

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 008　旅行社服务通则

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行　study travel

以中小学生为主体对象，以集体旅行生活为载体，以提升学生素质为教学目的，依托旅游吸引物等社会资源，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

3.2

研学导师　study tutor

在研学旅行过程中，具体制定或实施研学旅行教育方案，指导学生开展各类体验活动的专业人员。

3.3

研学营地　study camp

研学旅行过程中学生学习与生活的场所。

3.4

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。

3.5

承办方　undertaker

与研学旅行活动主办方签订合同，提供教育旅游服务的旅行社。

3.6

供应方　supplier

与研学旅行活动承办方签订合同，提供旅游地接、交通、住宿、餐饮等服务的机构。

4　总则

4.1　研学旅行活动的主办方、承办方和供应方应遵循安全第一的原则，全程进行安全防控工作，确保活动安全进行。

4.2　研学旅行活动应寓教于游，着力培养学生的综合素质能力。

4.3　研学旅行活动应面向以中小学生为主体的全体学生，保障每位学生都能享有均等的参与机会。

5　服务提供方基本要求

5.1　主办方

5.1.1　应具备法人资质。

5.1.2　应对研学旅行服务项目提出明确要求。

5.1.3　应有明确的安全防控措施、教育培训计划。

5.1.4　应与承办方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

5.2　承办方

5.2.1　应为依法注册的旅行社。

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

5.2.3　连续三年内无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。

5.2.4　应设立研学旅行的部门或专职人员，宜有承接 100 人以上中小学生旅游团队的经验。

5.2.5　应与供应方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

5.3　供应方

5.3.1　应具备法人资质。

5.3.2　应具备相应经营资质和服务能力。

5.3.3　应与承办方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

6　人员配置

6.1　主办方人员配置

6.1.1　应至少派出一人作为主办方代表，负责督导研学旅行活动按计划开展。

6.1.2　每20位学生宜配置一名带队老师，带队老师全程带领学生参与研学旅行各项活动。

6.2　承办方人员配置

6.2.1　应为研学旅行活动配置一名项目组长，项目组长全程随团活动，负责统筹协调研学旅行各项工作。

6.2.2　应至少为每个研学旅行团队配置一名安全员，安全员在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。

6.2.3　应至少为每个研学旅行团队配置一名研学导师，研学导师负责制定研学旅行教育工作计划，在带队老师、导游员等工作人员的配合下提供研学旅行教育服务。

6.2.4　应至少为每个研学旅行团队配置一名导游人员，导游人员负责提供导游服务，并配合相关工作人员提供研学旅行教育服务和生活保障服务。

7　研学旅行产品

7.1　产品分类

研学旅行产品按照资源类型分为知识科普型、自然观赏型、体验考察型、励志拓展型、文化康乐型。

a）　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；
b）　自然观赏型：主要包括山川、江、湖、海、草原、沙漠等资源；
c）　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；
d）　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；
e）　文化康乐型：主要包括各类主题公园、演艺影视城等资源。

7.2　产品设计

承办方应根据主办方需求，针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行产品。

a）　承办方应根据主办方需求，针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行产品；
b）　小学一至三年级参与研学旅行时，宜设计以知识科普型和文化康类型资源为主的产品，并以乡土乡情研学为主；
c）　小学四至六年级参与研学旅行时，宜设计以知识科普型、自然观赏型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情研学为主；
d）　初中年级参与研学旅行时，宜设计以知识科普型、体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情省情研学为主；
e）　高中年级参与研学旅行时，宜设计以体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以省情国情研学为主。

7.3　产品说明书

旅行社应制作并提供研学旅行产品说明书，产品说明书除应符合《中华人民共和国旅游法》和LB/T 008中有关规定外，还应包括以下内容：

a）　研学旅行安全防控措施；

b） 研学旅行教育服务项目及评价方法；
c） 未成年人监护办法。

8 研学旅行服务项目

8.1 教育服务

8.1.1 教育服务计划

承办方和主办方应围绕学校相关教育目标，共同制定研学旅行教育服务计划，明确教育活动目标和内容，针对不同学龄段学生提出相应学时要求，其中每天体验教育课程项目或活动时间应不少于45 min。

8.1.2 教育服务项目

教育服务项目可分为：

a） 健身项目：以培养学生生存能力和适应能力为主要目的的服务项目，如徒步、挑战、露营、拓展、生存与自救训练等；
b） 健手项目：以培养学生自理能力和动手能力为主要目的的服务项目，如综合实践、生活体验训练、内务整理、手工制作等项目；
c） 健脑项目：以培养学生观察能力和学习能力为主要目的的服务项目，如各类参观、游览、讲座、诵读、阅读等；
d） 健心项目：以培养学生的情感能力和践行能力为主要目的的服务项目，如思想品德养成教育活动以及团队游戏、情感互动、才艺展示等。

8.1.3 教育服务流程

教育服务流程宜包括：

a） 在出行前，指导学生做好准备工作，如阅读相关书籍、查阅相关资料、制定学习计划等；
b） 在旅行过程中，组织学生参与教育活动项目，指导学生撰写研学日记或调查报告；
c） 在旅行结束后，组织学生分享心得体会，如组织征文展示、分享交流会等。

8.1.4 教育服务设施及教材

教育服务设施及教材要求如下：

a） 应设计不同学龄段学生使用的研学旅行教材，如研学旅行知识读本；
b） 应根据研学旅行教育服务计划，配备相应的辅助设施，如电脑、多媒体、各类体验教育设施或教具等。

8.1.5 研学旅行教育服务应有研学导师主导实施，由导游员和带队老师等共同配合完成。

8.1.6 应建立教育服务评价机制，对教育服务效果进行评价，持续改进教育服务。

8.2 交通服务

8.2.1 应按照以下要求选择交通方式：

a) 单次路程在 400 km 以上的，不宜选择汽车，应优先选择铁路、航空等交通方式；

b) 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；

c) 选择汽车客运交通方式的，行驶道路不宜低于省级公路等级，驾驶人连续驾车不应超过 2 h，

停车休息时间不应少于 20 min。

8.2.2 应提前告知学生及家长相关交通信息，以便其掌握乘坐交通工具的类型、时间、地点以及需准备的有关证件。

8.2.3 宜提前与相应交通部门取得工作联系，组织绿色通道或开辟专门的候乘区域。

8.2.4 应加强交通服务环节的安全防范，向学生宣讲交通安全知识和紧急疏散要求，组织学生安全有序乘坐交通工具。

8.2.5 应在承运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。

8.2.6 遭遇恶劣天气时，应认真研判安全风险，及时调整研学旅行行程和交通方式。

8.3 住宿服务

8.3.1 应以安全、卫生和舒适为基本要求，提前对住宿营地进行实地考察，主要要求如下：

a) 应便于集中管理；

b) 应方便承运汽车安全进出、停靠；

c) 应有健全的公共信息导向标识，并符合 GB/T 10001 的要求；

d) 应有安全逃生通道。

8.3.2 应提前将住宿营地相关信息告知学生和家长，以便做好相关准备工作。

8.3.3 应详细告知学生入住注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学生熟悉逃生通道。

8.3.4 应在学生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。

8.3.5 宜安排男、女学生分区（片）住宿，女生片区管理员应为女性。

8.3.6 应制定住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作。

8.3.7 选择在露营地住宿时还应达到以下要求：

a) 露营地应符合 GB/T 31710 的要求；

b) 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；

c) 应制定露营安全防控专项措施，加强值班、巡查和夜查工作。

8.4 餐饮服务

8.4.1 应以食品卫生安全为前提，选择餐饮服务提供方。

8.4.2 应提前制定就餐座次表，组织学生有序进餐。

8.4.3 应督促餐饮服务提供方按照有关规定，做好食品留样工作。

8.4.4 应在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量。

8.5 导游讲解服务

8.5.1 导游讲解服务应符合 GB/T 15971 的要求。

8.5.2 应将安全知识、文明礼仪作为导游讲解服务的重要内容，随时提醒引导学生安全旅游、文明旅游。

8.5.3 应结合教育服务要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。

8.6 医疗及救助服务

8.6.1 应提前调研和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。

8.6.2 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。

8.6.3 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。

9 安全管理

9.1 安全管理制度

主办方、承办方及供应方应针对研学旅行活动，分别制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制。研学旅行安全管理制度体系包括但不限于以下内容：

a） 研学旅行安全管理工作方案；
b） 研学旅行应急预案及操作手册；
c） 研学旅行产品安全评估制度；
d） 研学旅行安全教育培训制度。

9.2 安全管理人员

承办方和主办方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，在研学旅行活动过程中安排安全管理人员随团开展安全管理工作。

9.3 安全教育

9.3.1 工作人员安全教育

应制定安全教育和安全培训专项工作计划，定期对参与研学旅行活动的工作人员进行培训。培训内容包括：安全管理工作制度、工作职责与要求、应急处置规范与流程等。

9.3.2 学生安全教育

学生安全教育要求如下：

a） 应对参加研学旅行活动的学生进行多种形式的安全教育；
b） 应提供安全防控教育知识读本；
c） 应召开行前说明会，对学生进行行前安全教育；
d） 应在研学旅行过程中对学生进行安全知识教育，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。

9.4 应急预案

主办方、承办方及供应方应制定和完善包括：地震、火灾、食品卫生、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，并定期组织演练。

10 服务改进

承办方应对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，明确产品中的主要缺陷，找准发生质量问题的具体原因，通过健全制度、加强培训、调整供应方、优化产品设计、完善服务要素和运行环节等措施，持续改进研学旅行服务质量。

11 投诉处理

11.1 承办方应建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。

11.2 承办方应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

11.3 承办方应及时建立投诉信息档案和回访制度。