

ICS 03.200
CCS A 12

DB 3201

南 京 市 地 方 标 准

DB 3201/T 1109—2022

研学旅行基地服务规范

Specification for service on study travel base

2022 - 07 - 08 发布

2022 - 07 - 11 实施

南京市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	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 基本条件	2
6 课程设计	2
7 公共配套	2
8 基地管理	3
9 安全保障	3
10 服务人员与要求	3

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。

本文件由南京市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：南京市文化和旅游局、南京市旅游形象推广中心、南京尔目旅游规划设计研究所有限公司。

本文件主要起草人：夏军、韩菲、黄睿、杨淇深、吴伟学、孔德林、朱笠、王鹏、陆晓清、花小丽、童玲、王楠楠。

DB 3201

引 言

随着研学旅行正式纳入中小学日常教学计划,以及家长教育观念升级,研学旅行逐渐成为市场热点。根据国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》及教育部等11部门《关于推进中小学生研学旅行的意见》精神,为不断拓展与丰富本地全域旅游产品供给,促进文旅融合发展,激活新兴市场消费,同时进一步规范各类研学旅行基地服务,提升产品质量,引导和促进研学旅行产业制度化、规范化、科学化发展,特制定本文件。

DB 3201/T 1109

UB320

研学旅行基地服务规范

1 范围

本文件规定了研学旅行基地服务的总体要求、基本条件、课程设计、公共配套、基地管理、安全保障、服务人员与要求等方面的内容，提供了研学旅行基地服务规范的指导性建议。

本文件适用于研学旅行基地及开展研学旅行活动的各类场所。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 17775-2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 study travel

依托旅游吸引物等社会资源，为拓展视野、丰富知识、提高素质而开展的包含体验式教育和研究性学习等内容的专项旅行活动。

3.2

研学旅行基地 study travel base

具备研学旅行资源及产品，具有完善的接待设施、良好的服务品质和社会信誉，能持续稳定地开展研学旅行活动的各类场所。

3.3

研学旅行导师 study travel tutor

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

4 总体要求

4.1 安全有序

安全管理机制完善，安全管理责任明确，研学环境安全有序，基地制度健全有效，安全保障人员与安全设施设备充足、齐全，安全管理流程规范。

4.2 彰显特色

挖掘各类文化和旅游资源内涵，并融入重点项目、主要活动、配套服务，主题特色鲜明。

4.3 教游结合

宜游宜学、教游结合。既具有教育功能，游客能收获知识、增长见识、提升思想、获得感悟，又具有参与性、体验性。

4.4 丰富多样

内容丰富、类型多样。具有知识讲解、基础认知、标本制作、科技展示、景观欣赏、游戏扮演、情景演艺、趣味问答、特色活动等内容丰富的主题产品体系。

5 基本条件

5.1 展教面积不少于 200 m²。

5.2 有明确的运营管理主体和健全的常设管理机构，内部管理科学，配套服务完善，整体运营良好。

5.3 具有良好的研学旅行资源，拥有丰富的研学旅行产品，且具备教育性、实践性、公益性、安全性。

5.4 结合不同客群的需求和不同类型的课程需要，能设计不同的研学旅行教育材料、演示体验实践方案，并配备相应的辅助设施和专门研学活动场地或研习场所。

6 课程设计

6.1 针对 3 岁~6 岁学龄前幼儿研学活动需求，宜设计以知识趣味型、游戏康乐型、亲子互动型为主的产品，并以乡土乡情研学为主。

6.2 针对 7 岁~9 岁学龄儿童研学活动需求，宜设计以知识科普型和文化康乐型为主的产品，并以乡土乡情研学为主。

6.3 针对 10 岁~12 岁学龄儿童研学活动需求，宜设计以知识科普型、自然观赏型和励志拓展型为主的产品，并以县情市情研学为主。

6.4 针对 13 岁~15 岁的青少年研学活动需求，宜设计以知识科普型、体验考察型和励志拓展型为主的产品，并以县情市情省情研学为主。

6.5 针对 16 岁~18 岁的青少年研学活动需求，宜设计以体验考察型和励志拓展型为主的产品，并以省情国情研学为主。

6.6 针对大学生、公务、商务及大众人群研学活动需求，宜设计体验考察型、励志拓展型、精神感悟型、能力培养型等为主的产品，并以国情研学为主，丰富拓展国际研学。

6.7 总体研学课程的设计，针对不同年龄段的人群需求，宜合理融入理想教育、爱国主义教育、传统文化教育等内容。

7 公共配套

7.1 公共交通服务宜具有便捷的外部交通条件和良好的通达性，交通组织方式多样化，且内部游览线路设计合理，交通方式绿色低碳，停车场布局合理、容量适宜，停车引导标识及停车服务合理、规范。

7.2 标识指引服务应具有完善的标识标牌及公共信息标识导视，布局、数量与位置合理、主题特色性强，设计风格符合环境氛围与气质，且宜设置知识丰富、趣味性强的景物介绍牌，或结合现代技术手段，完善智能化导览与解说设备配备，为研学活动提供有效支持。

7.3 公共服务设施数量充足、布局合理、功能齐全、管护及时，材质宜生态绿色，外观设计宜突出主题特色。

7.4 宜提供舒适的特色住宿及餐饮接待服务，餐饮和住宿设施与服务满足使用需求，且应符合相应的国家标准和行业要求。

7.5 宜提供管理有序的特色购物服务，提供符合研学主题的特色商品、文创商品售卖服务。

8 基地管理

8.1 卫生状况整体良好，且符合 GB/T 17775-2003 中 5.1.4 条款要求。

8.2 咨询与投诉处理机制完善、档案记录完整，应有专人负责及时妥善处理相关咨询与投诉。

8.3 质量、安全、统计、服务等各项管理制度有效，贯彻措施得力，定期监督检查，有完整的书面记录和总结。

8.4 培训制度健全、经费充足，所有工作人员均应经过严格、全面的研学旅行相关业务培训。

8.5 基地管理与服务宜融入企业文化，彰显品牌形象。

9 安全保障

9.1 安全设施保障

研学旅行基地应具备完善的消防、治安、交通、安全救护、卫生管理等必要的服务保障能力，各项设施设备齐全，且运行正常；具有基本医疗设施与医疗服务保障能力，且与周边医院有联动救治机制；消防通道和安全疏散通道设置合理，无安全隐患；各项安全保障设施规范有效。

9.2 安全管理保障

研学旅行基地应具备安全管理部门、安全责任机制、安全预警机制和应急预案、投诉与处理制度、科学有效的安全保障体系和特色保险体系，落实安全管理服务保障，落实服务质量监督保证体系，有效保障研学旅行活动安全。安全标志及使用应符合 GB 2894 的相关要求。

10 服务人员与要求

10.1 服务人员

10.1.1 应建立相对稳定的研学旅行导师队伍，研学旅行导师数量与研学团队人员数量的比例不低于 1:30。

10.1.2 宜配备能满足需要的研学旅行生活导师，对研学期间的生活保障进行服务和指导。

10.1.3 宜配备专业的、能满足接待服务需求的讲解、解说人员，提供专业讲解或解说服务。

10.1.4 应配备相应数量的安全保障人员，安全保障人员数量与研学团队人员数量比例不低于 1:30。

10.1.5 应配备医护服务专责人员，为研学过程中可能发生的突发状况，提供基本的医疗救护服务。

10.1.6 宜结合各基地公共服务、经营性服务供给的实际情况，配备信息咨询、餐饮、住宿、购物等服务接待人员。

10.2 服务要求

- 10.2.1 研学旅行导师的专业态度、专业知识、专业能力应能满足研学旅行课程、研学旅行活动的需求。
- 10.2.2 研学旅行导师宜不断收集、分析、反馈相关信息，总结反思改进研学工作，不断进行知识的重组融合，提高研学课程再开发的能力，不断学习现代新技术、运用新技能，探索提高研学效果的新方法，不断学习文旅和教育领域的最新知识，开创研学旅行工作新的模式与途径。
- 10.2.3 研学旅行生活导师，应对研学期间的生活保障进行服务和指导，并强化针对研学团队的生活保障服务技能与知识的培训，提升生活保障服务能力。
- 10.2.4 讲解与解说人员应经过专业培训，且讲解内容丰富、准确、生动，具有知识性和趣味性。
- 10.2.5 安全保障人员，应进行过专业训练，在研学旅行过程中能开展专业的安全教育与防控工作，遇突发情况，具有帮助研学团队人员避险脱险的能力。
- 10.2.6 医护服务专员，能够提供基本的医护服务，并熟悉基地内及周边的医疗服务点。
- 10.2.7 其他公共服务与经营服务人员素质优良、举止文明、礼貌热情，且宜具备研学旅行的基础知识，定期接受专业培训。
- 10.2.8 研学课程教育、住宿、餐饮、导游讲解、医疗等服务规范应符合 LB/T 054—2016 的相关要求。