

DB4402

韶 关 市 地 方 标 准

DB4402/TXXXX—2023

研学旅行服务规范

Specification for service on study travel

(报批稿)

2023年9月9日

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

韶关市市场监督管理局 发布

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 基本原则.....	2
5 研学旅行基（营）地.....	3
6 研学旅行服务机构.....	5
7 研学旅行课程研发.....	7
8 研学旅行指导师服务.....	9
9 研学旅行安全管理.....	11
10 研学旅行服务评价和改进.....	14

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。

本文件作为推荐性地方标准发布。

本文件由韶关市文化广电旅游体育局、韶关市教育局提出。

本文件由韶关市文化广电旅游体育局归口。

本文件起草单位：韶关市文化广电旅游体育局、韶关市教育局、广东省研学旅行协会。

本文件主要起草人：黄宣剑、黄令遥、温军燕、曾楚清、梁成斌、陈忠、王远建、彭水林、伍海波、张萌、黄汉祥、祁艳萍、石伟、周顺彬、张云婷、陈晔。

本文件为首次发布。

研学旅行服务规范

1 范围

本标准规定了研学旅行服务的基本原则、研学旅行基（营）地服务规范、研学旅行服务机构服务规范、研学旅行课程研发要求、研学旅行指导师能力要求、研学旅行安全管理、研学旅行质量监测等。

本标准适用于韶关市行政区域内组织开展的研学旅行活动。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 37489.2 公共场所设计卫生规范第2部分：住宿场所
GB/T 10001 公共信息图形符号
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 14934 食品安全国家标准
GB/T 16890 水路客运服务质量要求
GB/T 18971 旅游规划通则
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
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 31710 休闲露营地建设与服务规范
LB/T 025 风景道路及其游憩服务设施要求
LB/T 028 旅行社安全规范
LB/T 054 研学旅行服务规范
LB/T 055 红色旅游经典景区服务规范

3 术语和定义

LB/T 054、LB/T 055下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 Study Travel

研学旅行是由主办方有计划地组织安排，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教育旅行活动。

3.2

研学旅行指导师 Study Travel Tutor

在研学旅行过程中具体制定或实施研学旅行课程方案,指导学生开展各类研究性学习和旅行体验活动的专业人员。

3.3

研学旅行课程 Study Travel Course

为实现研学旅行教育目标、教育内容而做的一系列教学活动和教育评价的规划和设计,包含课程目标、课程内容、课程安排、课程评价等要素。

3.4

研学旅行基地 Study Travel Base

有至少一类特定的主题资源适合中小學生开展研究性学习和旅行体验的场所。

3.5

研学旅行营地 Study Travel Camp

在研学旅行过程中可提供住宿、餐饮和开展各类研究性学习及旅行体验活动的综合性场所。

3.6

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。

3.7

承办方 Undertaker

与主办方签订合同,提供研学旅行服务的机构,包括旅行社、素质类教育公司等。

3.8

供应方 Supplier

与承办方签订合同,提供研学旅行地接、场地、交通、住宿、餐饮、教育等服务的机构。

3.9

安全员 Safety Inspector

在研学旅行过程中专门负责安全防控与管理的工作人员。

4 基本原则

4.1 安全性原则

研学旅行要坚持安全第一、生命至上,建立安全保障机制,明确安全保障责任,落实安全保障措施,完善预案制度,确保人员安全。

4.2 教育性原则

研学旅行要结合学生身心特点、接受能力和实际需要，注重系统性、知识性、科学性和趣味性，为学生全面发展提供良好成长空间。

4.3 实践性原则

研学旅行要因地制宜，呈现地域特色，引导学生走出校园，亲近自然、接触社会、拓宽视野、参与体验、丰富经验和阅历。

4.4 公益性原则

研学旅行要坚持公益为先，对贫困家庭学生要进行费用减免，确保每名中小学生在每个学段都有参加研学旅行的机会。

4.5 综合性原则

在设计研学旅行课程内容时要结合学生的年龄特点和学段要求，进行跨学科融合设计，鼓励学生运用多样知识和技能解决相应问题，以培养人文底蕴、科学精神、学会学习、健康生活、责任担当、实践创新六大核心素养为目标。

5 研学旅行基（营）地

5.1 服务条件

5.1.1 资质条件

5.1.1.1 应具备独立法人资质，场地在韶关市，管理运营秩序良好的企事业单位。

5.1.1.2 应正常运营1年以上，且1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。在国家企业信用信息公示系统查询，不在经营异常名录、严重违法失信企业名单内。

5.1.1.3 应符合公共场所消防安全和卫生安全等基本要求。

5.1.2 课程设置

5.1.2.1 应开设与学校教育内容相衔接、学习目标明确、富有教育功能、适合中小学生研学旅行的活动课程。

5.1.2.2 开设的研学旅行课程应深入挖掘并充分展示自身资源优势，聚焦定位、突出特色。至少有1个特色鲜明的活动主题，每个主题活动至少有3门研学课程，实际开设的课程能够覆盖各学段、各年级（小学4-6年级、初中7-8年级、高中高一高二年级）教学目标的要求。

5.1.3 基础设施

研学基（营）地的基础设施应符合以下要求：

a) 应设有面向中小学生研学活动的教学区域，且其布局科学合理、功能齐全，能够满足师生研学体验、休憩、成果展示等需求。

b) 应具有与研学旅行活动相匹配的教学设施和器材，且各项教学用具、器材性能完好。

c) 应在建筑内安装录像监控设备，主要通道和危险区域安装全方位监控，影像资料保存15天以上。

d) 应保持通讯畅通，并提供覆盖基（营）地的无线网络。

e) 标识设置应符合GB 2894和GB/T 10001规定的要求，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施。

f) 应有专门的安全应急通道，并明确标识“安全疏导路线”。

- g) 应设立医务室并配备专职医务人员,或在附近30公里范围内,有可以随时施行急诊医疗的医院。
- h) 应设置“研学旅行服务中心”,配备专职人员负责接待咨询、处理投诉等工作。

5.1.4 组织管理

研学基(营)地的组织管理应符合以下要求:

- a) 应建立涵盖课程、教学、培训、行政、财务、安全、后勤等方面完整的管理制度体系,各部门分工、职责清晰。
- b) 应开设有网站或微信公众号全年公开开放接待时间和联系方式;具备师生及家长查询方便快捷、信息更新及时的研学实践服务,质量监控评价反馈与投诉处理及时妥善的信息管理系统。
- c) 应编著有近中期(3至5年)的专项规划,发展规划中应包含“研学旅行专项规划”。把基础设施、教学设施、研学旅行指导师培养、研学旅行课程建设、安全保障等作为必要内容。

5.1.5 人员配备

研学基(营)地的人员配备应符合以下要求:

- a) 应建立持有研学旅行指导师证的专兼职导师队伍。
- b) 应定期组织开展研学旅行指导师、讲解员的培训,注重工作人员业务素养和能力的提升。人员研修过程须完整保留佐证材料,其中培训课件须向有关单位报备。
- c) 应设置安全保卫机构,配备专门的安全员。
- d) 应与所在区域的群团组织合作,吸纳高校师生、公共文化服务机构和文旅、教育行业从业人员等参与研学旅行实践教育志愿服务活动,建立和完善研学相关文化和旅游志愿服务体系。

5.1.6 环境条件

研学基(营)地的环境条件应符合以下要求:

- a) 内外环境和谐、自然,细节设计以人为本,建筑造型景观化。
- b) 教学设施完善,有育人文化氛围。
- c) 宜秉持一基(营)地一特色,突出文化建设。

5.1.7 卫生条件

研学基(营)地的卫生条件应符合以下要求:

- a) 各类场所应达到GB/T 18971规定的要求,住宿场所达到LB/T 054和GB 37489.2 规定的要求。
- b) 厕所布局合理,标识醒目美观,符合中小学生认知水平,达到GB/T 18973中A级以上旅游厕所标准。厕所总量能满足旺季研学使用需求,女生厕所蹲位数比例不高于15:1,男生厕所蹲位比例不高于30:1,且每40人要有1米长的小便槽。

5.1.8 交通条件

研学基(营)地内部交通条件应符合以下要求:

- a) 基(营)地内路面设计合理规范,应达到LB/T 025规定的要求。
- b) 基(营)地内参观路线应合理、顺畅,与研学旅行课程内容的关联度高。
- c) 基(营)地内宜提供环保节能的内部交通工具,设计运行线路,确保交通安全。

5.2 接待服务

5.2.1 应配有满足申报的最大研学学生接待体量的停车场,景区停车场和景区内游步道符合LB/T 025的规定。

5.2.2 讲解服务应由专业讲解员或研学旅行指导师提供, 服务标准应符合LB/T 054中的导游讲解服务要求。

5.2.3 作为红色旅游经典景区、爱国主义教育基地、革命旧址、红色旅游教育基地景区的基(营)地的讲解服务需满足LB/T 055中游览解说部分的要求。讲解形式包括但不限于讲解员讲解、电子解说和专题解说等形式, 讲解内容由专业人员编写, 经主管部门审定。

5.2.4 讲解内容应满足学生的需求, 符合学生的接受水平和认知规律。

5.2.5 应配备职责明确的专兼职安全员、志愿者队伍, 并针对参与研学旅行接待工作的所有工作人员定期开展安全管理、安全文明教育与应急演练培训。

5.2.6 对中小学生对实施门票减免政策, 对家庭经济困难的学生实施费用减免措施。爱国主义教育场馆(区、点)门票要按规定费用全免, 其他场馆(区、点)门票优惠价格原则上要低于社会旅游团队价格和单个学生门票的价格; 对家庭组织研学或学生个体参与的研学, 按有关规定减免门票, 针对义务教育阶段低保户及特困户人员子女和高中阶段建档立卡、低保户、贫困残疾人家庭子女、特困人员子女及特殊教育学校学生执行减免政策。

6 研学旅行服务机构

6.1 基本条件

6.1.1 应为依法注册的、具有相应经营资质的旅行社或素质类教育公司。以上服务机构作为中小学研学旅行承接企业, 必须按照属地管理原则, 向开展研学业务所在地的教育行政主管部门报备。

6.1.2 应有固定的办公场所, 专职人员不少于10人, 专兼职员工总数不少于20人。

6.1.3 应设置专门的研学旅行管理部门, 建立研学旅行管理制度体系, 制定完善的研学旅行岗位作业标准; 具备承接100人以上中小学生团队活动的能力。

6.1.4 应设置专门的研学旅行课程研发部门, 应有2个及以上自主研发的研学旅行课程, 能根据中小学生对学段(小学、初中、高中)建立分级、分类的研学旅行课程及课程体系, 适应每个学段的研学旅行课程不少于2类, 每类不低于1门研学旅行课程。

6.1.5 应具有持研学旅行指导师证书的专职工作人员不少于3名。

6.1.6 在近三年内, 应有多次承接大规模中小学生对活或1000人以上中小学生对旅行团队活动的经验和案例。

6.1.7 应在近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。

6.1.8 在国家企业信用信息公示系统查询, 无行政处罚信息, 不在经营异常名录、严重违法失信企业名单内。

6.1.9 应与研学活动主办方和供应方签订明确双方权利、义务和违约责任的对同, 相关对同应明晰委托监护责任。

6.1.10 应向主办方提供服务项目宣传品、研学旅行课程资料、研学产品价目表、与业务有关的研学基(营)地介绍以及研学旅行相关宣传资料, 并对外公布固定的24小时服务热线。

6.1.11 应向中小学校师生及家长提供咨询、接待、付款等服务, 日营业时间不少于8小时。

6.1.12 应有安全教育培训制度、安全出行保障制度和应急管理预案, 有处置突发事件的办法措施。

6.1.13 应建立研学旅行指导师培训管理制度(包括定期内外部培训), 并保留培训记录。

6.1.14 应为研学旅行团按比例配置持有“研学旅行指导师”职业资格证的教学人员, 其中室内活动师生比不低于1:30, 户外活动不低于1:25。

6.2 服务规程

6.2.1 服务设计

服务机构的研学服务设计应符合以下要求：

- a) 宜配合中小学校基于校情开发研学旅行特色课程，推动研学旅行纳入学校教学计划中，建立开放式、多元化的实践教学体系。
- b) 应积极依托研学旅行基（营）地，充分利用韶关优质生态资源、悠久历史文化、众多红色遗址和多样化的产业资源等研发研学旅行课程，推动建设基（营）地研学旅行特色课程。
- c) 应提供线上服务及沟通平台，包括但不限于研学现场直播、研学成果展示、课程评价、学生家长反馈等功能。

6.2.2 服务方案

服务方案由服务机构提供给主办方，作为出行信息的备案。服务方案基本要素包括但不限于：

- a) 服务机构信息：机构名称、机构地址、法人或负责人姓名、联系电话等。
- b) 服务对象信息：学生人数、分组情况及特殊需求信息。
- c) 服务项目及内容，包括但不限于：
 - 1) 研学旅行产品：研学旅行课程安排、课程实施方案、人员配备等；
 - 2) 生活服务内容及其标准，如交通、住宿、餐饮等；
 - 3) 保险：具体险种、保额及价格；
 - 4) 安全旅行管理办法、学生安全须知、安全防范措施、医疗机制和安全紧急预案。
- d) 服务价格及其注意事项等。

6.2.3 行前服务

服务机构的行前服务应符合以下要求：

- a) 应向主办方、基（营）地公示本次研学旅行活动的课程实施方案、人员配备等信息，签订服务合同、安全责任书等协议，明确研学旅行各方责任和权利义务。
- b) 应协助主办方填报《韶关市中小学研学旅行活动报备表》并提供相关证明材料，提前向地方教育行政部门报备研学旅行活动。
- c) 应与基（营）地研学旅行指导师、中小学校教师建立沟通联系渠道，包括但不限于电话、微信/QQ群等；便于及时沟通工作进展和处理突发情况。
- d) 应对学生和家长发放研学旅行课程资料，协助其了解课程的基本内容；并发布研学旅行出行清单，如生活用品、学习资料、注意事项、应急投诉电话等，通知学生准备须携带的必备物品。
- e) 应以中小学校提供的学生身体健康信息为依据，建立学生健康信息表。
- f) 应按照LB/T 028规定为参加研学旅行的师生及工作人员购买责任险、人身意外伤害等相关保险。
- g) 应按照LB/T 028规定法定代表人涉及安全事项的相关职责和安全员的岗位职责。

6.2.4 行中服务

6.2.4.1 教学服务

应以主办方为主导，依托基（营）地课程资源，统筹考虑实践活动课程、地方课程和校本课程，共同落实适用不同学段，满足不同需求的研学实践教育课程，促进研学旅行活动和学科知识有机融合，避免“只旅不学”或“只学不旅”现象。

6.2.4.2 交通服务

交通服务应符合LB/T 054和GB/T 16890相关要求，车辆应符合GB/T 26359相关要求。

6.2.4.3 住宿服务

住宿服务应符合LB/T 054相关要求。

6.2.4.4 餐饮服务

餐饮服务应符合LB/T 054和GB/T 26361相关要求。

6.2.4.5 医疗及救助服务

医疗及救助服务应符合LB/T 054相关要求。

6.2.5 后续服务

6.2.5.1 后续教育服务

应在研学旅行结束后组织学生整理研学成果，汇报分享各自的学习感悟与收获，展示各小组的学习情况与成果。

6.2.5.2 后续信息追踪

应建立中小学生及家长意见反馈制度，由专门的部门或人员负责回访，对中小学生及家长反馈信息和处理结果有详实的记录。后续追踪信息要求如下：

- a) 后续追踪信息包括研学课程评价、服务质量评价、学生与家长满意度、投诉等信息。
- b) 后续信息追踪的方式包括但不限于电话回访、线上回访、线下回访等。
- c) 对收集的后续信息进行及时有效的处理，对满意度等指标进行统计分析，以便持续改进。

7 研学旅行课程研发

7.1 课程研发要素

7.1.1 课程主旨

7.1.1.1 在坚持教育性、实践性、综合性、跨学科性、安全性等原则的基础上，围绕韶关研学旅行资源优势，突出韶关地域特色，研发主题健康向上、特色鲜明突出、育人效果明显的研学旅行课程。

7.1.1.2 研学旅行课程目标应明确不同学段目标，坚持以核心素养为导向，落实立德树人的根本任务；以培养“全面发展的人”为核心，分为文化基础、自主发展和社会参与三个基本方面，综合表现为人文底蕴、科学精神、学会学习、健康生活、责任担当、实践创新六大素养。

7.1.2 课程主题

应充分挖掘、研究、整合韶关的优质生态资源、悠久历史文化、众多红色遗址和多样化的产业资源等资源优势，突出地域特色、符合研学要求，围绕下列六大主题研发：

a) 优秀传统文化主题。依托文物保护单位、博物馆、非遗场所、优秀传统文化教育基地等资源，引导学生传承中华优秀传统文化核心思想理念、中华传统美德、中华人文精神，坚定学生文化自觉和文化自信。

b) 革命传统教育主题。依托爱国主义教育基地、革命历史类纪念设施遗址等资源，引导学生了解革命历史、增长革命斗争知识、学习革命斗争精神，培育学生的新时代精神。

c) 国情教育主题。依托体现基本国情和改革开放成就的美丽乡村、传统村落、特色小镇、大型知名企业、大型公共设施、重大工程等资源,引导学生了解基本国情及新时代中国特色社会主义建设成就,激发学生爱党爱国爱人民之情。

d) 国防科工主题。依托安全教育基地、国防教育基地、科技馆、科技创新基地、高等学校、科研院所等资源,引导学生学习科学知识、培养科学兴趣、掌握科学方法、增强科学精神、树立国家安全观、增强科学精神和国防意识。

e) 自然生态主题。依托自然景区、风景名胜区、生态保护区、野生动物保护基地等资源,引导学生感受祖国大好河山,树立爱护自然、保护生态意识。

f) 劳动实践主题。依托农业基地、田园综合体、农业公园、绿色产业、职业院校等资源,引导学生树立正确的劳动观,尊重且热爱劳动。

7.1.3 课程内容

研学旅行课程设计要符合学生年龄特点、认知水平,根据小学、初中、高中不同学段的学生特点和学科知识,融合地域特色,设计研学旅行课程,重点突出教育性、实践性和综合性。课程设计方案主要体现以下方面:

a) 要素齐全。课程一般包含课程名称、课程目标、课程任务、课程资源、课程内容、课程实施、教师安排、课程评价等部分。

b) 主题鲜明。课程名称要简洁凝练、主题突出、特色鲜明。宜结合韶关市内地质科普类、动植物科普类、红色教育类、非遗文化类、华南教育历史类等特色研学主题。

c) 目标明确。课程目标应紧扣主题、具体明确、切合实际,从人文底蕴、科学精神、学会学习、健康生活、责任担当、实践创新六大核心素养方面描述所要达到的目的和育人效果。

d) 对象清晰。课程实施对象、学段、活动时间清晰。

e) 内容翔实。课程内容要围绕课程主题和课程目标,要具有较强的体验性。要结合地域文化和资源特点,设计出内容丰富、易于实践、过程流畅、价值突出的课程内容,包括实物场景(情景)、讲解演示(展示)内容、活动体验(操作)内容、互动交流、双向评价等基本内容,体现体验性、互动性、综合性、跨学科性、教育性的结合。

f) 安全提示。对课程实施过程中可能出现的安全隐患部分进行提示。

7.1.4 课程实施

7.1.4.1 导学

应根据课程需要选择合适的导学方法。形式包括但不限于阅读导学、视频导学、课程导学、项目导学、课题导学等。

7.1.4.2 研学

应根据课程需要选择合适的学习方式。形式包括但不限于参观讲解、专业讲座、生活体验、实验制作、采访调研等。

7.1.4.3 展学

应根据需要选择合适的成果展示方式。形式包括但不限于语言分享、文字记录、纸面创作、手工创作、多媒体制作等。

7.1.4.4 评学

课程评价体系应针对学生的研学态度、研学能力和方法、研学成果进行过程性、差异化、多元化、综合性的积极、客观评价，采取激励性语言评价学生的研学过程，用描述性研学评价学生的研学成果，尊重学生的个性特点，强调以鼓励为主的发展性评价，带动学生正面积积极的自评与互评，既认可自我，又融入团队。

7.2 课程研发流程

7.2.1 需求分析

7.2.1.1 课程研发前期，宜对主办方和学生家长的需求进行调研，明确其基本需求，对包括课程目标、主题、学段年级、人数、出行时间、目的地等详细信息进行记录，针对目的地资源特点和基（营）地现场具体情况进行设计。

7.2.1.2 课程研发前期，宜对学生需求进行调研，基于学生需求、学情特点，确定符合学生需求和教育目标的课程内容和教学方法。

7.2.2 撰写课程方案

课程方案要素完整、逻辑清晰、文字凝练，可操作、可执行、可评价。

7.2.3 检验优化

课程方案研发完成后，应对方案进行实践性检验并进行优化，通过专题研讨、随团体验、问卷调查等方式核查课程方案各个环节的实施和对接情况，根据检验情况及时调整方案或完善相关预案。

7.2.4 制定实施方案

课程完成优化后，应根据课程方案制定具体、详细、可行的实施方案，包含研学旅行活动行前、行中、行后的职责分工、活动流程、餐饮住宿、实施细则、应急预案等内容。

7.2.5 编制研学旅行手册

应对研学旅行手册进行优化排版，语言文字规范，插图质量高，图文得当，符合《中小学教材管理办法》和相关意识形态要求，研学旅行手册内容包括但不限于研学旅行课程简介、研学旅行活动课程目标、研学旅行活动注意事项、研学旅行活动课程资源介绍、研学旅行活动课程安排、研学旅行活动课程探究过程、研学旅行活动总结、研学旅行课程评价等。

7.3 课程管理

应建立完善的研学旅行课程管理制度，包括课程标准、课时安排、课程内容、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制，对研学旅行课程运行过程实行规范管理、全面监督和持续改进。

8 研学旅行指导师服务

8.1 总则

8.1.1 研学旅行指导师应达到相应的专业水平和要求。

8.1.2 研学旅行指导师等级评定与服务规范应严格遵循国家法律规定与行业规范。

8.1.3 研学旅行指导师应保障全体参与活动的中小学生的合法权益，着力提升教育服务质量。

8.1.4 研学旅行活动组织机构应保障研学旅行指导师的合法权益。

8.2 职业守则

8.2.1 基本条件

- 8.2.1.1 拥护中国共产党的领导，热爱祖国，坚持党的基本路线，有良好的政治素质和道德品质，遵守宪法和法律。
- 8.2.1.2 热爱教育事业，热爱学生，拥有教育情怀。
- 8.2.1.3 身心健康，适应研学旅行工作的强度。
- 8.2.1.4 不得出现违背党的路线方针政策的言行，不得发表错误观点和编造散布虚假信息、不良信息，不得出现损害国家利益、社会公共利益或违背社会公序良俗的行为。
- 8.2.1.5 坚守岗位，不得擅自离岗。
- 8.2.1.6 面向全体学生，公平公正地对待学生。不讽刺、嘲笑、歧视学生。
- 8.2.1.7 身心健康，与学生相处融洽，始终把学生生命安全放在第一位。
- 8.2.1.8 衣着仪表符合教育职业和场景的要求，有显著标识。

8.2.2 职业规范

- 8.2.2.1 爱国守法。热爱祖国，拥护中国共产党，拥护社会主义，遵守教育法律法规。
- 8.2.2.2 爱岗敬业。对工作高度负责，甘为人梯，乐于奉献。
- 8.2.2.3 关爱学生。关爱全体学生，尊重学生人格，保护学生安全。
- 8.2.2.4 立德树人。以身作则，诲人不倦，语言规范，举止文明。

8.3 专业素养

8.3.1 专业知识

- 8.3.1.1 掌握研学旅行组织和服务知识、文明旅游知识和旅行常识；掌握研学旅行政策法规知识，掌握相关研学旅行目的地及基地、营地的情况；具备课程开发和实施能力；具备教学讲解能力。
- 8.3.1.2 了解中小学教育教学理论，熟知学生的认知规律和教育心理学知识；理解新课程中的教学观和学生观。
- 8.3.1.3 了解保护青少年健康成长方面的有关法律法规知识，熟悉中小学教育的基本情况。
- 8.3.1.4 了解韶关当地的乡情、县情、市情。
- 8.3.1.5 掌握必备的应急安全知识，能操作多种紧急情况下的急救方法。

8.3.2 课程设计能力

- 8.3.2.1 明晰研学课程开发的基本步骤，宜对韶关市的特色资源和人文风俗等有较为清晰、系统的了解与认知。
- 8.3.2.2 明确研学旅行课程性质、课程定位、课程理念、课程目标，规范课程结构、课程内容、课程实施、课程评价。
- 8.3.2.3 掌握与学校和家长进行需求沟通的能力。
- 8.3.2.4 应具备根据主办方需求选择研学旅行主题和课程开发能力。
- 8.3.2.5 应具备针对研学旅行课程进行课程教学讲解的能力。
- 8.3.2.6 应具备设计研学旅行活动手册的能力。

8.3.3 课程实施能力

8.3.3.1 课程导入

研学旅行指导师在行前准备方面应符合以下要求：

- a) 根据研学旅行课程方案，实施课前导入，讲述研学目标、研学主题和研学任务。
- b) 做好课程方案相关知识和课程方案论证及行程准备工作。
- c) 理解研学旅行手册内容，掌握其使用方法。
- d) 与研学旅行主办方和供应方做好课程衔接和沟通。
- e) 实施行前安全教育。

8.3.3.2 课程实施

研学旅行指导师在课程实施方面应符合以下要求：

- a) 针对不同学段学生特点的教学方案，并针对学生需求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。
- b) 掌握管理学生的各类技巧。
- c) 按照课程计划执行研学任务，旅途中引导学生进行小组讨论、合作探究。
- d) 在旅途中记录学生研学过程和成果，并鼓励学生展示。
- e) 在旅途中为学生提供专业的研究方法指导。

8.3.3.3 课程评价

研学旅行指导师在课程评价方面应符合以下要求：

- a) 指导学生完成研学成果展示和交流。
- b) 掌握2种及以上的学习评价方法，能够针对性地对学生表现及其成果作出评价和指导。
- c) 对研学目标契合性、行程合理性和课程资源利用有效性等情况进行反馈。

8.3.4 安全管控能力

- 8.3.4.1 具备制定详细的安全预案的能力。
- 8.3.4.2 为学生做好事前安全教育工作，在行程中最大程度保障安全。
- 8.3.4.3 具备医疗常识，了解常用药品的使用，能够做好后勤保障工作。
- 8.3.4.4 在行程中，有对食物、水源、车辆等进行安全检查或者监督的意识。
- 8.3.4.5 发生突发事件时，具备在最短的时间作出决策并采取相应措施的能力。
- 8.3.4.6 发生突发事件，及时向上级汇报并做好善后工作。
- 8.3.4.7 在安全第一的原则下，及时提醒或讲解安全注意事项。
- 8.3.4.8 具备积极化解、处理突发事件的能力。

9 研学旅行安全管理

9.1 安全管理制度

9.1.1 日常安全管理制度

承办方和供应方日常安全管理应符合以下要求：

- a) 应制定完善的安全管理制度，包括组织管理、人员配备、安全设施设备、应急预案等。
- b) 应组建安全管理组织部门，有专门人员负责紧急救援、应急处置工作和协助保险理赔工作。
- c) 应建立重大事项报告制度。

9.1.2 行前安全管理制度

9.1.2.1 主办方和承办方应针对研学旅行活动，共同制定权责分明的安全管理制度，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。

9.1.2.2 研学旅行的行前信息告知和行前培训应符合LB/T 054的相关要求。

9.1.3 安全防控管理制度

9.1.3.1 主办方应按照政府部门发布的相关安全防控政策规定开展研学旅行活动。

9.1.3.2 承办方和供应方应定期对工作人员开展健康教育，工作人员应在活动现场对学生进行预防传染病的宣教工作。

9.1.3.3 供应方应准备专门的一定数量的消毒、测温、防护等工具；基（营）地应定期对学生活动场所进行消毒和通风。

9.1.3.4 承办方和供应方应根据活动场所条件控制好同时段参观人流量，避免踩踏等事故发生。

9.2 安全管理人员配置

9.2.1 人员配置原则

应明确研学旅行过程中安全管理责任人员及其工作职责，确保每一区域、每一时段、每一课程都有“第一安全责任人”。

服务团队的岗位设置包括但不限于：

- a) 管理人员（含安全管理人员）；
- b) 研学旅行指导师（含中小学带队老师）；
- c) 导游（生活保障人员）；
- d) 安全员（安全保障人员）；
- e) 医务人员。

9.2.2 主办方人员配置

9.2.2.1 应至少派出1名校级领导带队，负责督导研学旅行活动按计划开展。

9.2.2.2 应为每个自然班配置一名带队老师，带队老师须全程带领学生参与研学旅行各项活动。

9.2.3 供应方人员配置

应为研学旅行活动配置持证的研学旅行指导师，负责研学课程的实施。确保导师数量按照室内活动不低于1:30、户外活动不低于1:25的师生比配置。

9.2.4 承办方人员配置

9.2.4.1 应为研学旅行活动配置至少一名导游，负责提供导游服务，并配合相关工作人员提供教育辅助服务和包括交通、住宿、餐饮、医疗等在内的生活保障服务。

9.2.4.2 应为研学旅行活动配置持证的研学旅行安全员，负责随团开展安全教育，落实各项安全防控工作，如对重点环节、风险区域、危险行为等实施安全监控，并随时提出安全警示。

9.3 应急预案与处置

9.3.1 应建立完善的研学旅行安全应急预案，定期开展应急预案培训和演练，每年至少两次应急演练并有相关记录。

9.3.2 应急预案应考虑研学旅行过程中的各个环节，包括但不限于以下内容：

- a) 人员走失情况的处理；
- b) 财物丢失情况的处理；
- c) 食物中毒的预防及应急处理；
- d) 突发疾病的应急处理，如中暑的预防及应急处理、毒虫毒蛇咬伤的急救处理等；
- e) 交通事故的预防及应急处理；
- f) 溺水事故的处理；
- g) 雷暴、地震、火灾、泥石流等自然灾害的应急处理等。

9.3.3 研学旅行过程中发生安全事故，应按照规定上报并及时处置。处置措施包括但不限于：

- a) 立即组织营救受害学生，疏散、撤离、安置受到威胁的学生；
- b) 联系消防、公安和急救人员，迅速控制危险源，封锁危险场地，并采取其他防止危害进一步扩大的必要措施，同时向有关部门报告；
- c) 做好事件记录，分析安全事故产生原因。

9.4 医疗服务

9.4.1 应配备基本的抢救设施和急救药品，与就近医疗救助场所建立联动机制。

9.4.2 应妥善保管学生在研学旅行期间的就诊记录，并就诊记录复印件转交主办方。

9.5 保险保障

承办方和供应方应在研学期间为学生购买相关保险。

9.6 供应方安全管理

承办方采购研学旅行活动中所涉及的交通、住宿、餐饮、保险等服务时，应对供应方的资质、提供服务的能力进行评估，确保采购的供应方服务符合活动需求和安全要求，对供应方进行注册管理制度，全程记录供应方的服务情况。

9.6.1 交通安全

9.6.1.1 交通服务

交通服务供应方应符合以下要求：

- a) 交通服务应符合LB/T 054的相关要求，交通路线设计应合理、顺畅。
- b) 应至少提前一天将交通及接送信息发给主办方和承办方，如司机联系方式、出发时间、集合地点、所需证件等。
- c) 应及时更新交通工具信息，如遇停运、延误等情况，及时通知主办方和承办方。
- d) 考虑山地环境多隧道、多桥梁的交通路况和常见的山地地质灾害、雷电灾害，应提前做好安全防范并向学生宣讲交通安全知识和紧急疏散要求，协助组织学生安全有序地乘坐交通工具。
- e) 遭遇恶劣天气时，应评估安全风险，及时调整研学旅行行程和交通方式。

9.6.1.2 客车运营公司基本条件

客车运营公司应符合以下要求：

- a) 具备独立法人资质，有营业执照及相关经营许可证，正式运营5年以上。

- b) 无重大投诉、经济纠纷和安全责任事故等不良记录。
- c) 应与承办方签订研学旅行服务合同，按照合同约定履行义务。
- d) 应有明确的安全防控设施和措施。

9.6.2 餐饮安全

9.6.2.1 供应方餐饮基本条件

餐饮供应方应符合以下基本条件：

- a) 具备相关经营许可证，正式运营1年以上。
- b) 无重大投诉、经济纠纷和安全责任事故等不良记录。
- c) 应与承办方签订研学旅行服务合同，按照合同约定履行义务。
- d) 应有明确的安全防控设施和措施。
- e) 餐饮应符合GB 16153和GB 14934相关要求。

9.6.2.2 餐饮服务

餐饮供应方提供的餐饮服务应符合LB/T 054和GB/T 26361相关要求。

9.6.3 住宿安全

9.6.3.1 供应方住宿基本条件

住宿供应方应符合以下要求：

- a) 应便于集中管理。
- b) 应具备与接待人数规模相适应的停车场，方便研学旅行客车安全进出、停靠。
- c) 应有专业的工作人员负责接待。
- d) 应有健全的公共信息导向标识，符合GB/T 10001的要求。
- e) 露营地住宿点应达到GB/T 31710和LB/T 054规定的要求。
- f) 应满足 GB 37489.2公共场所设计卫生规范第2部分：住宿场所的相关规定。

9.6.3.2 供应方住宿资质条件

住宿供应方应符合以下资质条件：

- a) 具备独立法人资质，有营业执照及相关经营许可证，正式运营1年以上。
- b) 无安全责任事故等不良记录。
- c) 应与承办方签订研学旅行服务合同，按照合同约定履行义务。
- d) 应有明确的安全防控措施，设有安全逃生通道。

9.6.3.3 住宿服务

住宿供应方的服务应符合LB/T 054相关要求。

9.6.4 保险服务

保险供应方应提供针对性产品和服务方案，与承办方签订研学旅行服务合同；承办方应按照LB/T 028的要求购买责任险，并为出行人员购买意外险。

10 研学旅行服务评价与改进

建立研学旅行服务评价机制，收集学生评价、第三方评价、主办方评价、家长评价的意见，并根据意见作针对性调整。

10.1 服务评价

10.1.1 供应方基（营）地

10.1.1.1 基（营）地应建立健全投诉处理与改进制度，投诉程序、电话、时限等信息透明；做到专人负责，处理投诉及时、妥善，并进行改进。

10.1.1.2 基（营）地应建立投诉信息档案和回访制度，并采用多种方式收集、分析研学旅行参与者的意见、建议。

10.1.2 承办方服务机构

10.1.2.1 服务机构应建立包含学生评价、家长评价和学校评价在内的研学旅行教育效果的评价制度，真实反映学生参与研学旅行活动的教育效果和服务质量，评价结果存档保存，各项资料齐全。

10.1.2.2 服务机构应编制《研学旅行评价手册》，能够真实评价和反映学生知识、技能、情感等方面的掌握情况。

10.1.2.3 服务机构应对各方面反馈的质量信息及时汇总分析，明确问题，找准原因，通过健全制度、加强培训、优化产品、完善服务要素和运行管理等措施，持续改进服务质量。

10.1.2.4 服务机构的投诉制度应健全，流程清晰、渠道畅通，投诉处理及时、妥善，档案记录完整。

10.1.2.5 服务机构在近2年内，每年开展的研学旅行质量抽样调查平均满意率不低于80%。

10.2 服务改进

10.2.1 主办方：搭建全面高效的投诉反馈体系，设置投诉管理和反馈部门，通过公布投诉电话、时限、受理流程等实现投诉渠道透明化，并安排专门的投诉反馈负责人，高效及时处理投诉意见。

10.2.2 承办方：收集、记录、归档活动相关方的反馈信息，结合学校、学生、家长的评价意见发现研学产品存在的主要问题，并分析其具体原因，针对性提出改进方向。

10.2.3 供应方：根据评价和反馈信息进行整改，通过完善制度、升级产品设计、优化服务要素、畅通运行环节等措施，持续提高研学旅行的服务水平。

附件：

韶关市中小学研学旅行活动报备表

申报单位： (盖章) 申报时间： 年 月 日

起止时间	年 月 日至 年 月 日		参加人数		
参加对象			研学基地		
出行方式	自行组织	是 () 否 ()	研学线路		
	委托旅行社	是 () 否 ()	旅游公司名称		
带队领导	姓名	移动电话	学校承担费用金额		
活动安全员	男	女	市内交通车辆和驾驶员是否报公安 交警大队车管所备案		是 () 否 ()
活动方案	(提供附件)	征求家长意见情况	(意义、费用、线路、注意事项等)		
与家长协议书 (含安全责任)			提供附件		
与旅行社协议书 (含安全责任)			提供旅行社业务经营许可证、符合 LB/T004 和 LB/T008 的要求,具有 AA 及以上等级材料复印件,提供近三年无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故申明原件。		
研学情况	研学前培训情况		(时间、地点、内容)		
	研学后考核情况				
安全工作	安全预案		(提供附件)		
	保险情况 (提供本次活动师生意外险保单,校方责任险已由市政府统一投保)				
贫困生活动费用减免情况					
学校意见	盖章 年 月 日		业务主管 部门审核 意见	盖章 年 月 日	

安全主管部门 审核意见	盖章 年 月 日	分管领导 审核意见	签字： 年 月 日
主要领导审 批意见	签字： 年 月 日		

- 说明：1. 本审批表制定依据是国家、省、市有关中小学研学旅行文件。
2. 此表一式四份，一份报办公室备案、一份报安全主管部门备案、一份报业务主管部门备案、一份学校留存。
3. 各校应提前 10 个工作日上报此表。
4. 本表只针对小学 4-6 年级、初中 7-8 年级、高中 1-2 年级。
5. 研学旅行时间原则上为非旅游高峰期。