

ICS 03.200  
CCS A 12

DB 14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T 2511—2022

研学旅行基地服务规范

2022 - 08 - 10 发布

2022 - 11 - 10 实施

山西省市场监督管理局 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 基本要求 .....	2
5 设施设备 .....	2
6 课程设计 .....	3
7 人员要求 .....	3
8 配套服务 .....	4
9 安全保障 .....	4
10 环境卫生 .....	4
11 投诉处置 .....	5
12 评价改进 .....	5

山西省地方标准

## 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。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：太原旅游职业学院、洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司、山西省文化和旅游发展中心。

本文件主要起草人：许萍、韩一武、胡月、董建英、郭海胜、姜丹、王慧、何东海、郭翔、王晶、刘志斌、赵旭芳、高峰、乔琰、杨波。

## 引 言

2013年2月2日，国务院办公厅印发《国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》，纲要中提出“逐步推行中小学生研学旅行”的设想；2014年8月21日国务院办公厅印发《关于促进旅游业改革发展的若干意见》，首次明确了“研学旅行”要纳入中小学生学习日常教育范畴，积极开展研学旅行；2016年11月30日，教育部等11部门印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基一〔2016〕8号）指出“中小学生研学旅行是由教育部门和学校有计划地组织安排，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校外教育活动，是学校教育和校外教育衔接的创新形式，是教育教学的重要内容，是综合实践育人的有效途径。”；中国科协、教育部、国家发展改革委、生态环境部、中央文明办、共青团中央等六部门联合发布《关于开展2022年青少年科学调查体验活动的通知》、教育部印发的《义务教育课程方案》等相关政策的陆续推出，为研学旅行的发展提供了方向。

随着文旅融合的发展，研学旅行已经成为素质教育的一个重要内容和旅游业的新业态。为了规范各类研学旅行基地的发展和服务标准，提升服务质量，满足不同层级的研学旅行者对研学基地的需求，并引导和促进研学旅行基地向制度化、规范化和科学化发展，特制定本标准。

山西省地方标准



# 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基本要求、设施设备、课程设计、人员要求、配套服务、安全保障、环境卫生、投诉处置、评价改进等方面的内容。

本文件适用于研学旅行基地及具备开展研学旅行活动的各类景区、场馆等。

## 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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级划分与评定
- LB/T 002 旅游汽车服务质量
- LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- LB/T 007 绿色旅游饭店
- LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- DB14/T 2044 研学旅行服务评价
- T/CATS 002 研学旅行基地（营地）设施与服务规范

## 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

研学旅行是以中小學生为主体对象，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

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

#### 研学旅行基地

自身或周边拥有独特的研学旅行资源、良好的餐饮住宿条件、必备的配套设施、专业的运营团队、科学的管理制度以及完善的安全保障措施，能够为研学旅行中的学生提供良好的学习、实践、生活等活动的场所。

## 4 基本要求

- 4.1 研学旅行基地应具备法人资质，依法取得工商、卫生、消防、食品、公安、旅游等相关资质。
- 4.2 研学项目应具备教育性、安全性、实践性和公益性。
- 4.3 应正式对社会公众开放，具有良好的信誉和较高的社会知名度。
- 4.4 应具有相应的研学旅行基本设施及基础配套设施。
- 4.5 应具有一定的接待规模，容量应能满足开展研学旅行活动的需求。
- 4.6 应根据教育部门的教育教学计划、目标学生年龄段以及地域特色，科学设计与安排研学课程及相关活动的时间和内容。
- 4.7 研学产品的类型和评价应符合 DB14/T 2044 的相关要求。
- 4.8 研学旅行基地的设施与服务规范应符合 LB/T 054 和 T/CATS 002 的相关要求。

## 5 设施设备

- 5.1 应设置基地全景图、引导图、标识牌、介绍牌、指示牌等引导标识。
- 5.2 公共信息图形符号应按照 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB 2894 的相关要求设置。
- 5.3 公共休息设施布局合理、舒适安全，数量满足接待需求。
- 5.4 应在外部交通、基地内道路、停车场等设置交通引导设施。
- 5.5 停车场、步道等交通设施应符合 LB/T 025 的要求。
- 5.6 交通站点的设置应方便研学旅行者，站牌指示醒目，符合 LB/T 002 的相关要求。
- 5.7 宜根据实际需要推进特色智能交通设施的建设。
- 5.8 应配备完好、整洁的交通工具，宜使用绿色清洁能源。
- 5.9 应根据不同研学教育主题为不同年龄段的学生配备相应的研学场所和设施。
- 5.10 应配备准确、便捷的解说服务设施。
- 5.11 宜配备便捷、齐全的知识查询设施。
- 5.12 应对不同类型的研学旅行课程设置相应的演示、体验、实践等设施。
- 5.13 应根据研学旅行教育服务计划，配备相应的教学辅助设施设备，如电脑、多媒体等。
- 5.14 应规划和建设专门研学场地或教室，特殊设备需具备主管单位的检测验收报告。
- 5.15 应根据开展工作的需要配套相应的研学装备，如研学马甲、研学臂章、研学引导旗等。
- 5.16 应配备摄影、摄像等设备，为研学团队提供必要的影像记录。



## 6 课程设计

### 6.1 课程类型

- 6.1.1 针对小学一至三年级研学活动需求，宜设计以知识科普型和文化康乐型资源为主的产品，并以乡土乡情研学为主。
- 6.1.2 针对小学四至六年级研学活动需求，宜设计以知识科普型、自然观赏型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情研学为主。
- 6.1.3 针对初中年级研学活动需求，宜设计以知识科普型、体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情省情研学为主。
- 6.1.4 针对高中年级研学活动需求，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。

### 6.2 课程内容

- 6.2.1 研学旅行基地应结合自身主题特色和周边资源，规划设计研学实践教育课程。
- 6.2.2 研学课程应主题鲜明，具教育功能，体现研学旅行教育的层次性、多样性、走研性。
- 6.2.3 研学实践性课程应具地域特色、宜打造设计参与与体验等多类型的研学旅行活动课程体系。
- 6.2.4 根据课程内容，设置便捷、合理与研学主题协调一致的活动线路。
- 6.2.5 研学旅行线路的设计，应当充分体现自然价值、文化价值、历史价值、视觉价值，具体内容参照 LB/T 025 的要求。
- 6.2.6 应保证研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性。
- 6.2.7 研学课程内容和过程实施应有利于教育机构的教育评价。

## 7 人员要求

- 7.1 研学基地工作人员应遵守职业道德和岗位规范。
- 7.2 研学基地工作人员应具备与所从事岗位相适应的专业技术和素质，持证上岗。
- 7.3 应当与相关教育机构、研学机构等保持合作，定期进行专业培训。
- 7.4 应当针对不同研学群体(小学生、中学生)，培养不同专业类型、不同层级的研学旅行服务人员。
- 7.5 研学导师应当有能力在研学活动实施过程中，对活动的目标与内容、组织与方法、过程与步骤等做出动态调整。
- 7.6 研学旅行活动过程中的资讯、交通、游览、综合管理等服务人员，应按照研学基地相关制度要求提供高质量的服务。
- 7.7 相关服务人员应按规定进行体检，个人卫生应符合行业有关规定。
- 7.8 应至少配置一名项目组长，项目组长全程随团活动，负责统筹协调研学旅行活动在基地中的各项工作。
- 7.9 应至少为每个研学旅行团队配置一名安全员，在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。
- 7.10 应至少为每个研学旅行团队配置一名研学导师，负责制定研学旅行教育工作计划，与带队老师、研学机构等工作人员配合，共同提供研学旅行教育服务。
- 7.11 应至少为每个研学旅行团队配置一名内部导游人员，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。
- 7.12 研学导师、安全员和内部导游人员与学生的比例不低于 1: 30。

## 8 配套服务

### 8.1 餐饮

- 8.1.1 应选址科学，就餐设施满足接待要求，如使用其他社会餐厅，应当事先签署符合研学餐饮接待要求的合作协议。
- 8.1.2 空气质量应符合 GB 3095 的相关要求。
- 8.1.3 服务项目丰富，宜提供地方特色餐饮。
- 8.1.4 应对餐饮、餐具消毒，食品卫生应符合 GB 14934 的相关要求，不应使用不可降解的一次性餐具。
- 8.1.5 饮用水卫生应符合 GB 5749 的相关要求。
- 8.1.6 餐饮服务的基本原则、基本要求、基本程序、管理制度及菜品质量要求，应符合 GB/T 26361 相关要求。
- 8.1.7 餐饮服务许可证、经营许可证、健康证应三证齐全。

### 8.2 住宿

- 8.2.1 研学旅行基地住宿应选址科学、布局合理、体量适度，便于集中管理。
- 8.2.2 住宿业的环境保护应符合 LB/T 007 的相关要求。
- 8.2.3 住宿场所应配备管理人员负责学生的安全，安排保安人员昼夜值班巡逻，保障学生的财产和人身安全。
- 8.2.4 宿舍用品质量、配备等应符合 LB/T 003 的相关要求。
- 8.2.5 服务质量和安全管理应符合 GB/T 14308 的相关要求。

## 9 安全保障

- 9.1 研学旅行基地服务地域范围应当远离地质灾害和其他危险区域，无安全隐患。
- 9.2 应设置安全管理机构，建立安全管理制度，制订安全预警机制和突发事件应急预案，通过演练能达到精准操作。
- 9.3 应设有治安机构或治安联防点，与周边公安、消防等机构有应急联动机制。
- 9.4 应配置醒目规范的安全标识，包括：疏散通道、安全提示和指引标识等。
- 9.5 应配置齐全的安全设施，确保各种设施设备完好无损，运行状态良好，包括：应急照明灯、应急工具、应急设备、处置设施和通讯设施等。
- 9.6 应具备完善的医疗管理制度和医疗救助条件，与周边医院建立联动救治机制。
- 9.7 应建立全天候、无死角的监控系统，保证系统运行健全、有效。
- 9.8 基地内及周边应禁止存放易燃、易爆、腐蚀性及有碍安全的物品。
- 9.9 应为研学旅行学生购买在基地活动的公共责任险，并可根据特色活动需求建议或者协助学生购买相应特色保险。
- 9.10 应具备土地、规划、环评、建设、消防、食品卫生等资质，经主管部门批准。

## 10 环境卫生

- 10.1 研学旅行基地区域内生态环境良好，区域周围 500 米范围内无污染源，环境空气质量应符合 GB 3095 的要求，声环境质量符合 GB 3096 的要求。
- 10.2 饮用水应符合 GB 5749 的相关要求。

- 10.3 污水排放符合 GB 8978 的相关要求。
- 10.4 厕所建设和维护应符合 GB/T 18973 的相关要求。
- 10.5 公共场所设置垃圾桶应数量足够、布局合理，分类设置，标识明显，与环境相协调。
- 10.6 基地内应及时收集、清理垃圾，实现垃圾分类回收，防止视觉污染。
- 10.7 应对电池、污油等废弃物进行专项回收。
- 10.8 应建立传染性疾病预防措施。

## 11 投诉处置

- 11.1 研学旅行基地应按公平、公正、公开的原则，建立健全投诉处理制度。
- 11.2 应在研学旅行活动的主要场所或醒目位置，设立投诉接待处、投诉箱或投诉簿等。
- 11.3 应公布投诉电话、投诉处理程序和处理时限等信息。
- 11.4 应及时建立投诉信息档案和回访制度，档案记录应实事求是、保持完整。

## 12 评价改进

- 12.1 应建立健全服务质量监督保证体系，明确服务质量标准和岗位责任制度。
  - 12.2 应制定考核评价细则，定期对基地服务质量进行考核。
  - 12.3 应根据考核评价结果，制定持续改进措施。
  - 12.4 应在醒目位置公布质量监督电话及受理机构的电话或网址。
  - 12.5 应通过健全制度、加强培训、调整供应、优化产品设计、完善服务要素和运行环节等措施，持续改进研学旅行基地服务质量。
-