ICS 03.200
CCS A 12

DB52

贵 州 省 地 方 标 准

DB52/T 1401.19—2020

山地旅游 第19部分：研学旅行服务规范

Mountain tourism Part 19: Service standards of mountain study travel

2020－09－17发布 2021－01－01实施

贵州省市场监督管理局 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 总则 2
5 服务提供方基本要求 3
6 山地研学旅行产品 4
7 研学基地 5
8 研学营地 5
9 山地研学旅行服务项目 5
10 安全管理 7
11 投诉处理 8
12 服务改进 8

前　　言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第19部分。

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》给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本文件由贵州省文化与旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州民族大学、贵州省文化和旅游厅。

本文件主要起草人：萧筠、余骥、陈世林、柳斌、朱恩秋、雷帮齐、王婵娟、陈筑梅。

本文件根据贵州山地环境在LB/T 054-2016《研学旅行服务规范》基础上修订编制完成，适用于贵州省内的山地旅游研学旅行活动。本文件与LB/T 054-2016，主要变化如下：

——名称为《山地旅游 研学旅行服务规范》；

——修改和增补了山地环境研学旅行的相关定义；

——对研学旅行举办方、承办方、供应方的外延进行了明确界定；

——根据山地环境对山地旅游研学旅行产品进行了增删；

——进一步明确了研学基地和研学营地；

——根据山地环境对山地旅游研学旅行服务项目和安全管理进行了细化。

引　言

为进一步规范山地旅游产品体系和提升服务质量，强化贵州省山地旅游大省的特色，贵州省文化和旅游厅特开展山地旅游标准体系建设工作。

本文件在LB/T 054基础上积极突出与贵州山地环境和山地研学项目相符合、相适应的特色与特征，构建具有贵州山地旅游特色的研学旅行服务规范。

山地旅游 第19部分：研学旅行服务规范

1 范围

本文件规定了山地旅游环境下研学旅行服务的术语和定义、总则、服务提供方基本要求、研学旅行产品类别、研学营地类别、基础设施、山地研学旅行服务项目、安全管理、投诉处理和服务改进。

本文件适用于贵州省内山地旅游环境下组织开展研学旅行活动的旅行社、教育机构、户外运动拓展单位、体育机构和其他相关单位。

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（包括所有的修订单）适用于本文件。

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 15971 导游服务规范
GB/T 31710.3 休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地
GB/T 31710.4 休闲露营地建设与服务规范 第4部分：青少年营地
GB 31177 学生宿舍卫生要求及管理规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
GB 50015 建筑给排水设计标准
LB/T 008 旅行社服务通则
LB/T 054 研学旅行服务规范
卫监督发（2005）260号《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

山地旅游环境 mountain tourism environment

在地表形态高差和起伏在海拔500米以上，相对高差200米以上的地形环境，及高原、丘陵的地形中适宜开展旅游活动的环境。

3.2

山地研学旅行 mountain study travel

以山地环境为依托，以中小学生为主体对象，包含具有研学需求的幼儿园学生、大学生、研究生、独立研究学者、自由研究学者和专业型及兴趣型研学旅行者，以集体旅行生活为主要载体，以提升学生素质和科学认知、科学研究水平为目的，依托山地旅游吸引物等自然和社会资源，进行体验式教育和研究性学习的教育旅游活动。

3.3

山地研学基地 mountain study travelling base

依托山地环境并以山地特色为基础，能以山地自然和文化资源为出发点提供具有较强知识性与科普功能的研学、旅游场所。

3.4

山地研学营地 mountain study camp

山地研学旅行过程中学生进行学习、实践与生活的场所。

3.5

山地研学导师 mountain study tutor

在山地研学旅行过程中能以山地特征为基础知识具体制定或实施研学旅行教育方案并指导学生开展各类山地研学体验活动的专业人员。

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

与研学旅行活动主办方签订合同的，具有相关资格组织、提供和实施教育旅游服务的旅行社、户外山地运动俱乐部、教育培训及服务机构等。

3.8

供应方 supplier

与研学旅行活动主办方或承办方签订合同，具有供应资格提供旅游地接待、交通、住宿、餐饮、医疗等服务的机构（含研学营地）。

4 总则

4.1 山地旅游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，根据山地环境安全特征全程进行安全防控工作。

4.2　山地研学旅行活动应以山地环境和山地特色为重点，着力培养学生普及性、专业性和特色性知识和综合素质能力。

4.3　山地研学旅行活动应主要面向以中小学生为主体的学生，兼考虑其他年龄层次和其他研学形式的研学旅行活动需求者，包含幼儿园学生、具有较强的专业指向性的大学生、硕士及博士研究生，独立研究学者，自由研究学者，专业型研学旅行者和兴趣型研学旅行者。

5　服务提供方基本要求

5.1　总体要求

山地旅游研学旅行活动应以山地特色特征为主要出发点，着重突出山地环境中自然与人文研学旅游资源进行线路设计和活动安排，明确设计研学活动应获得的知识收益和素质成绩，并全程根据山地旅行特征进行服务和安全保障。

5.2　主办方

5.2.1　主办方应获得举办研学旅行活动的行政许可，应符合相关的行政管理要求。

5.2.2　主办方应对山地研学旅行服务项目提出明确要求。

5.2.3　主办方应有明确的教育培训计划、过程管理计划和活动效果验收计划。

5.2.4　主办方应与承办单位或供应方签订委托或服务购买合同，按照合同约定履行义务，明确法律责任。

5.2.5　主办方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照计划开展。

5.2.6　主办方应根据研学旅行活动线路所涉及的山地环境特殊性、学生年龄层次、研学类别、团队规模和性别结构进行带队老师配备。

5.3　承办方

5.3.1　承办方应为依法注册的旅行社，具备相应的经营资质与服务能力，宜增加获得行政许可、具有相应资质和服务能力的体育协会、户外运动协会、教育培训机构等作为承办单位。

5.3.2　承办方应与主办方、供应方签订研学旅行或旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

5.3.3　承办方应重点针对中小学生为主体的学段建立分级、分类的研学旅行课程及产品体系，按照每个学段教育目标设置课程数量。宜对其他类型的研学旅行者提供推荐性课程。

5.3.4　承办方应根据研学旅行活动线路、内容和学生结构配备项目组长和辅助人员。项目组长应全程随团活动，负责统筹协调研学旅行各项工作。

5.3.5　承办方应为每个研学旅行团队配备安全员，在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。

5.3.6　承办方应为每个研学旅行团队配备研学导师，负责制定和落实研学旅行教育工作计划，并在带队老师、导游员等工作人员的配合下提供研学旅行教育服务。

5.3.7　承办方应按照研学旅行团队规模和年龄结构配备导游人员提供导游服务，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。

5.3.8　承办方应根据研学旅行活动内容和学生结构配备具有较强专业知识功底和沟通能力的专门讲解员。

5.4　供应方

5.4.1　供应方应具备法人资质或具有相应的行政许可。

5.4.2　供应方应具有相应的经营资质和服务能力。

5.4.3 供应方应与承办方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

5.5 涉外服务方

5.5.1 提供涉外服务的承办方与供应方应与涉外研学旅行主办方签订符合相关法律法规和外交政策的服务合同，向相关行政管理部门报备，明确法律和外交责任，按照合同约定履行义务。
5.5.2 提供涉外服务的承办方与供应方应具备合法的涉外经营资质和相应的行政许可。

6 山地研学旅行产品

6.1 产品分类

应按照山地环境实际情况划分类别、明确内容并突出山地特色，应考虑山地环境自然属性增加安全性准备。按照资源类型应分为：知识科普型、自然探索型、体验考察型、励志拓展型、文化康乐型、民俗感知型等:

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、中草药种植基地、民族医药基地、历史文化遗产、工业项目、三线建设工厂及遗址、数据研究中心、桥梁建设项目、水库建设项目、科研场所等；
b) 自然探索型：主要包括山川、江、湖、峡谷、草原、温泉水资源、喀斯特地貌、洞穴、地质遗迹遗址等；
c) 体验考察型：主要包括农庄、村寨、现代高效农业园区、实践基地、夏令营营地、团队拓展基地、会展场所和会展活动等；
d) 励志拓展型：主要包括红色教育基地、爱国主义教育基地、国防教育基地、山地户外运动基地和运动项目、军营、大学校园等；
e) 文化康乐型：主要包括各类主题公园、考古遗址、文化遗址、演艺影视城等；
f) 民俗感知型：主要包括各类少数民族博物馆、少数民族村寨、少数民族节庆活动等。

6.2 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，如下：

a) 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；
b) 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；
c) 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；
d) 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；
e) 大学生、研究生和独立研究学者、自由研究学者，以及专业型、兴趣型参与研学旅行时，宜设计具有知识深度、知识广度，实践性强的专业类或综合类产品。

6.3 产品说明书

山地旅游研学旅行活动承办单位应制作研学旅行产品说明书，并根据研学旅行主题和研学旅行主体年龄结构定制专项产品说明书。产品说明书应符合LB/T 008中有关规定，还应包括以下内容：

a) 应明确指出山地环境的特殊性，包括说明山地典型和常见自然灾害、危险及其预防措施；

b) 研学旅行产品基本情况，产品教育服务特色、特征及目标实现路径及支持措施；
c) 山地旅游研学旅行安全防控措施；
d) 研学旅行教育服务项目及评价方法；
e) 未成年人监护办法；
f) 应配备特殊山地旅游研学旅行活动项目实施管理办法。

7 研学基地

7.1 研学基地应配备较强专业性和知识性导师，应为集观察、学习、研究、实践功能为一体的场所。研学基地应有明确的主题，主要包括：

a) 自然科学类研学基地：主要以天文学、物理学、化学、地球科学、生物学等为主；
b) 历史人文类研学基地：主要以考古学、历史学、红色文化等为主；
c) 现代工程技术类研学基地：主要以三线建设、建筑学、桥梁结构学等为主；
d) 现代信息技术类研学基地：主要以大数据等为主；
e) 民族民俗类研学基地：主要以特色少数民族村寨、少数民族文化等为主。

7.2 应配备专业讲解员和参观学习区。应使用干扰性小、传播清晰的视听和讲解设备，宜设活动讨论区或研讨教室、研学团队休息区。

7.3 应按照参观或体验线路配备主题知识宣传板。

7.4 应制定相应的课程体系，其深度应覆盖各个学龄段。宜定期展开主题明确、知识性强的主题学习实践活动。

7.5 应配备知识科普性和专业学习性资料手册、图文书籍、视听光盘、模型等，宜配备外语学习资料。

7.6 宜提供符合其主题的纪念品商店、文创产品商店。

8 研学营地

8.1 应为学生在研学旅行过程中生活、住宿的场所。

8.2 应配备用餐区域，统一提供学生餐食，应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的规定。

8.3 应配备住宿区，应符合研学主题、适合学生。

8.4 应配备学生活动区域，包含讨论室、阅览室、手工活动室并根据研学营地的具体区域位置和主题配备相应的学习资料。

8.5 应配备医疗室或医疗站，配备具有医生执业资格的医疗人员。

9 山地研学旅行服务项目

9.1 教育服务

9.1.1 教育服务计划

9.1.1.1 应由承办方和主办方围绕学校相关教育目标，根据研学学生的课程性质、年龄层次和性别结构，结合山地环境中的活动特征共同进行类别划分和制定。

9.1.1.2 体验教育课程项目、活动时间和中小学生的教育时长应符合 LB/T 054 的相关要求。

9.1.2 教育服务项目

9.1.2.1 应符合理论教育与实践教育所需达到的目标效果进行服务项目设计，并根据具体研学课程性质和学龄层次进行项目等级划分。中小学生服务项目应符合 LB/T 054 中对教育服务项目的规定。

9.1.2.2 大学生、研究生服务项目：

a) 专业学习项目：以培养其专业知识纵深发展为主要目的的服务项目，如各类参观、讲座、调研、研讨等项目；

b) 综合实践项目：以培养起专业知识实践能力为主要目的的服务项目，如各类实习、实践等项目。

9.1.2.3 独立研究学者、自由研究学者及其他类型研学旅行者服务项目应是以帮助其进行深入研究和兴趣研究发展为主要目的的服务项目，如各类参观、讲座、调研、研讨、实践等项目。

9.1.2.4 研学旅行项目服务人员应具有教育或旅游从业、职业资格证书，定期参加教育部门和旅游部门组织的专业性和综合性培训并取得培训合格证书。

9.1.3 教育服务流程

应由研学导师主导实施研学过程，由专门讲解员、导游员与带队老师共同配合完成教育服务。

a) 在出行前，应指导学生做好相关学习准备工作；

b) 在旅行过程中，应组织学生积极参与教育活动项目，指导学生撰写研学日记或调查报告；

c) 在旅行结束后，应组织学生完成学习报告、分享学习成果和心得体会。

9.1.4 教育服务设施及教材

9.1.4.1 应设计不同学龄段学生使用的研学旅行教材，宜提供外语版本教材。

9.1.4.2 应根据研学旅行教育服务计划配备相应的教学和实践辅助设施。

9.1.4.3 户外教育服务应根据山地特征配备相应的教学安全辅助设施及登山辅助用具。

9.1.5 涉外研学旅行服务

涉外研学旅行服务应配备具有外语沟通能力的研学导师和导游员，宜提供外语版本的研学旅行教材。

9.1.6 教育服务评价机制

应对研学旅行各环节进行服务质量评价和反馈，同时针对研学效果进行多元化综合评价并持续改进教育服务。

9.2 山地研学旅行交通服务

9.2.1 应考虑山地路途环境的复杂性和主要出行方式，应以高铁和旅游客车为主。应符合 LB/T 054 关于交通服务的要求。

9.2.2 应提前告知学生及家长研学线路安排和相关交通信息。

9.2.3 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，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并做好安全演练，组织学生安全有序地乘坐交通工具。

9.2.4 应在交通服务全程开展安全巡查工作，学生上、下交通工具时应清点人数。

9.2.5 应对交通路线所涉及的气象环境和路况信息进行提前研判、预防安全风险，应根据气候和路况情况及时调整行程和交通方式。

9.3 住宿服务

9.3.1 应考虑山地环境情况，以安全、卫生和舒适为基本要求，应符合 GB 31177。主要要求如下：

a) 应便于集中管理，应远离山地地质灾害易发区，应符合 GB 50015 的要求；

b) 应有便于大型车辆和特种车辆安全进出、停靠的场地和撤离通道；

c) 应有健全的公共信息导向表示，并符合 GB/T 10001.2 的要求。

9.3.2 应提前将住宿营地相关信息告知学生和家长。

9.3.3 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和报警设备设施，宜根据学生人数分配老师并设立片区小组长。

9.3.4 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，解决问题。

9.3.5 应安排男、女学生分区（片）入住，片区管理员应为同性并熟悉学生分布情况。

9.3.6 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 31710.3 和 GB/T 31710.4 的要求；

b) 应在实地考察的基础上，对露营地进行安全评估，并充分评价露营地接待条件、周边环境和可能发生的自然、地质灾害及山地野生动物危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。

9.4 餐饮服务

9.4.1 应以食品卫生安全为前提选择服务提供方，其应符合 LB/T 054 中关于食品卫生安全和卫监督发（2005）260 号《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》的要求。

9.4.2 应提前制定就餐座次表，组织学生有序进餐。

9.4.3 应督促餐饮服务提供方按照有关规定做好食品留样工作。

9.4.4 应提供大众口味餐饮，并应在学生用餐时做好巡查工作。

9.4.5 应提前联系研学旅行主办方及承办方对学生餐饮安全事故进行摸底排查。

9.4.6 应提前联系研学旅行主办方及承办方对学生民族、宗教信仰进行摸底排查。

9.5 导游讲解服务

9.5.1 应符合 GB/T 15971 的要求。

9.5.2 应结合研学旅行教育服务要求，配备有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。

9.5.3 应根据研学学生学龄和学习层次配备符合研学主题、层次的专业讲解员。

9.5.4 应将安全知识、文明礼仪作为导游讲解服务的重要组成部分，随时提醒、引导学生安全旅游、文明旅游。

9.6 医疗及救助服务

9.6.1 应提前调研和掌握研学营地、研学基地周边的医疗及救助资源状况，做好应急预案。

9.6.2 学生突发疾病或受伤应及时送往医院或急救中心治疗，并及时通知其家长或法定监护人，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。

9.6.3 应根据山地环境特殊性配备山地医疗救援应急方案并提前掌握所配备相关的医疗设备设施情况。应根据研学学生年龄和团队规模配备具有执业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

9.6.4 涉外学生的医疗救治应符合涉外医疗服务相关规定。

10 安全管理

10.1 安全管理制度

10.1.1 主办方、承办方以及供应方应针对山地特征和研学旅行活动分别制定安全管理体制度并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应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。

10.1.2 应按照“事前、事中、事后”建立和运用研学旅行安全体系。

10.2 安全管理人员

10.2.1 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。

10.2.2 应根据研学旅行学生的学龄、性别结构配置心理辅导人员，加强建立研学旅行学生的心理安全监测和疏导机制。

10.3 安全教育

10.3.1 应按照研学基地和研学路线有针对性地对主办方、承办方和学生开展安全教育和警示专题活动。

10.3.2 应按照学生的学龄结构、性别结构等特征对研学基地、研学营地进行接团预备安全教育工作。

10.4 应急预案

主办方、承办方及供应方应制定和完善包括：地质灾害、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等内容在内的各项突发事件应急预案并定期组织演练。

a) 应根据山地地形特征和山地环境的特殊性制定应急预案并进行演练；
b) 应根据学生学龄结构和性别结构制定自然灾害、地质灾害紧急疏散和救援应急预案并进行演练；
c) 应根据学生的学龄结构和性别结构制定意外伤害应急预案并进行演练；
d) 应根据学生的学龄结构和性别结构制定心理安全应急预案并设定监测机制。

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信息，加强过程管理。

11.2 承办方应公布投诉电话、建立网络投诉处理渠道，明确投诉处理程序和时限。

11.3 承办方应及时建立投诉信息档案和回访制度，提升投诉处理效果。

12 服务改进

承办方应对主办方、供应方、研学基地、研学营地等方面反馈的质量信息进行及时汇总分析，明确产品中的主要缺陷，找准具体原因，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。