

DB51

四川省地方标准

DB51/T 3080—2023

研学旅行实践承办机构服务与管理规范

2023 - 06 - 19 发布

2023 - 08 - 01 实施

四川省市场监督管理局 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 基本条件 1

5 服务 2

6 管理 4

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。

本文件由四川省文化和旅游厅提出、归口并解释。

本文件起草单位：四川省旅游学会、四川省文化和旅游厅、四川省教育厅。

本文件主要起草人：任啸、王琳玲、邓燕、代倩、梁东、何振、侯璐、侯光辉、邹欢。

本文件首次发布。

研学旅行实践承办机构服务与管理规范

1 范围

本文件规定了研学旅行实践承办机构的基本条件、服务及流程、管理等要求。
本文件适用于四川省行政区域内研学旅行实践承办机构的服务与管理。

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/T 15566.8 公共信息导向系统 设置与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所

LB/T 028 旅行社安全规范

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

DB51/T 1959 中小学校学生宿舍（公寓）管理服务规范

DB51/T 2187 中小学校食堂建设和管理服务规范

DB51/T 2786 研学旅行基地（营地）设施与服务规范

DB51/T 2787 研学旅行实践活动设计规范

3 术语和定义

LB/T 054-2016界定的定义以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行实践 study travel practice

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

研学旅行指导师 study travel guide

策划、制订、实施研学旅行方案，组织、指导开展研学旅行实践活动的人员。

4 基本条件

4.1 资质

具有相关证照和资质。

4.2 制度

- 4.2.1 应建立课程运行管理制度，能对课程运行过程进行监督和改进。
- 4.2.2 应有完善的供应方管理制度，建立供应方档案，能有效地评价供应方的诚信水平和服务质量。
- 4.2.3 应有完善的安全管理制度、合同管理制度、回访制度和团队档案管理制度。
- 4.2.4 应有完善的服务岗位职责和服务流程。

4.3 人员

- 4.3.1 法定代表人或负责人应参加由本省行政区域内行政主管部门或行业组织举办的相关培训，并取得相应的合格证书。
- 4.3.2 应配置类别齐全和数量适宜的研学旅行指导师、安全员、导游等专（兼）职服务人员不少于 10 人。

5 服务

5.1 课程开发

- 5.1.1 应符合 DB51/T 2787 的相关要求。
- 5.1.2 遵循国家及地方对中小学生研学旅行实践的相关要求。
- 5.1.3 课程方案至少包含教学目标、教学内容、教学评价和实施过程等内容。
- 5.1.4 应编制有研学旅行指导师手册、学生手册和操作手册。

5.2 活动设计

宜参照 DB51/T 2787 的相关要求设计研学旅行实践活动方案。

5.3 实践指导

- 5.3.1 引导学生发现问题，协助学生分析问题、指导学生解决问题，培养学生研究性学习的能力，完成课程任务。
- 5.3.2 应对学生研学旅行实践效果进行评价。

5.4 旅行指导

- 5.4.1 应符合 GB/T 15971 的相关要求。
- 5.4.2 应适合学生的年龄特征，满足研学旅行实践课程的日程安排需求。

5.5 交通

- 5.5.1 旅游客车服务应符合 GB/T 26359 的相关要求。
- 5.5.2 出行前，应考察出行路线。安排通行顺畅、安全的道路，制定路线图和备选路线图。
- 5.5.3 安全规范应符合 LB/T 028 的相关要求。

5.6 住宿

- 5.6.1 应符合 DB51/T 1959 的相关要求。
- 5.6.2 入住前，应对入住场所进行安全检查，排除安全隐患，预先对男女住宿分区，安排同性别的管理人员。
- 5.6.3 入住期间，应不定时进行巡逻，发现隐患及时报告并排除。

5.7 餐饮

- 5.7.1 宜参照 DB51/T 2187 的相关要求提供用餐服务。
- 5.7.2 应提前派专员对餐饮场所环境及餐具卫生、菜品质量、数量，进行跟踪监督。
- 5.7.3 应制定就餐座位表，组织学生有序进餐。
- 5.7.4 应安排专人对现场进行管理巡查工作。

5.8 其他服务

- 5.8.1 宜提供线上服务平台，包括但不限于成果展示、课程评价、学生家长反馈等功能。
- 5.8.2 宜采用大数据对舆情进行监测、预警和应对。

5.9 服务流程

5.9.1 行前

- 5.9.1.1 应调研和掌握沿途及研学旅行实践基地（营地）周边的医疗及救助资源状况，并制定活动方案、执行方案和应急方案。
- 5.9.1.2 应与主办方、学生家长及供应方签订以下协议：
 - a) 与主办方、学生家长以及供应方签署旅行协议；
 - b) 与监护人签订委托监护协议；
 - c) 与主办方、供应方签订《安全责任书》；
 - d) 与研学旅行实践基地（营地）、交通、住宿、餐饮等供应方签订明确双方权利、义务和违约责任的合作合同。
- 5.9.1.3 应组织培训会，明确所有工作人员分工和职责。
- 5.9.1.4 应购买学生和服务人员人身意外伤害保险。
- 5.9.1.5 应召开行前说明会，发放告知书，内容包括不限于日程安排、安全教育、注意事项等内容。
- 5.9.1.6 应合理配置服务人员，指定一名服务人员担任组长，全程跟随团队统筹各项工作，配置至少一名导游人员，负责全程导游服务。随团服务人员与学生比例应不低于 1:20，主要服务人员宜按以下比例配置：
 - a) 研学旅行指导师与学生比例不低于 1:45；
 - b) 安全员与学生比例不低于 1:45；
 - c) 医护人员与学生比例不低于 1:200。

5.9.2 行中

5.9.2.1 出发

- 5.9.2.1.1 应对出行的师生进行安全再教育。
- 5.9.2.1.2 应核实并与主办方确认当天出团实际人数及名单。

5.9.2.2 途中

- 5.9.2.2.1 应根据行程安排及具体情况及时进行安全提示与警示。
- 5.9.2.2.2 应全程随机开展安全巡查工作，并在转换交通工具时清点核实人数。
- 5.9.2.2.3 应做好研学旅行实践教学服务。

5.9.2.3 到达

- 5.9.2.3.1 应时刻关注每个学生，确保安全。
- 5.9.2.3.2 应确保所需教学物品、资料到位。
- 5.9.2.3.3 应注重每个学生获得平等的实践机会。
- 5.9.2.3.4 应通过文字、图片、视频等多种方式记录研学活动。

5.9.2.4 返程

- 5.9.2.4.1 应清点、核对学生人数，确保与出发名单相符。
- 5.9.2.4.2 应在返回指定地点，与主办方核实并确认名单。

5.9.3 行后

- 5.9.3.1 应开展回访工作，包括不限于服务质量评价、学生与家长满意度调查、投诉处理等信息。
- 5.9.3.2 应将实施过程中相关影像资料和对学生的评价提供给主办方，协助主办方制作成果展示。
- 5.9.3.3 应建立活动团队档案。

6 管理

6.1 供应方

6.1.1 通用要求

- 6.1.1.1 法人供应方应具备以下基本条件：
 - a) 具有合法经营主体资格及相关许可；
 - b) 购买相应的经营责任保险。
- 6.1.1.2 自然人供应方应具备以下基本条件：
 - a) 导游人员应持有电子导游证；
 - b) 研学旅行指导师应持有相关证书；
 - c) 安全员应持参加有关安全管理部门培训结业证明；
 - d) 随团医护人员应具备相关资质。

6.1.2 交通

- 6.1.2.1 所使用车辆应符合 GB/T 26359 的相关要求。
- 6.1.2.2 所使用车辆必须有相关部门要求的经营许可证、从业资格证、道路运输证、安全例检合格单和旅游包车线路牌，必须有完备的有效的乘客座位险。

6.1.3 住宿

- 6.1.3.1 应符合 DB51/T 2786、GB 37489.2 的相关要求。
- 6.1.3.2 公共信息标识应符合 GB/T 15566.8 的相关要求。
- 6.1.3.3 有研学旅行实践团队接待经验。
- 6.1.3.4 应有便于集中管理，对学生的进出具备控制条件。
- 6.1.3.5 应有针对中小学生的服务流程，安全防范措施和夜间管理办法。

6.1.4 餐饮

- 6.1.4.1 在中小学校用餐的，应符合 DB51/T 2187 的相关要求。
- 6.1.4.2 应具有研学旅行实践团队接待经验。

- 6.1.4.3 应按照有关规定做好食品留样工作，留样时间不低于 48 小时。
- 6.1.4.4 应在餐厅出入口及用餐大厅安装安全摄像头，全程记录用餐过程，并确保 48 小时以内不被覆盖。
- 6.1.4.5 应在有安全隐患区域，设置醒目的安全警示标志。

6.1.5 研学旅行实践基地（营地）

- 6.1.5.1 场所布局、设施设备与服务应符合 DB51/T 2786 的相关要求。
- 6.1.5.2 应具有研学旅行实践团队接待经验。

6.2 安全管理

6.2.1 组织制度

- 6.2.1.1 应设置安全管理部门。
- 6.2.1.2 应建立贯穿活动全流程、全时段、全方位的安全管理责任制度。
- 6.2.1.3 应建立完善的安全操作流程，做到活动前有安全辅导、活动中有安全监督、活动后有安全疏散等。

6.2.2 风险防控

- 6.2.2.1 应建立安全风险清单，对供应方和研学旅行实践线路进行风险预测评估，对存在的风险隐患应及时处置整改。
- 6.2.2.2 应做好食品安全防控，建立学生自带食品及采购食品的管理防控机制。
- 6.2.2.3 应做好突发公共卫生事件防控，建立重大疫情救治机制和突发公共卫生防控保障体系。

6.2.3 安全教育

- 6.2.3.1 应定期举办承办机构全员安全教育培训，培训内容应包括安全管理制度、岗位职责与要求、应急处置规范与流程等。
- 6.2.3.2 应对主办方随团人员和学生进行安全教育。

6.3 应急预案与响应

- 6.3.1 应设置专岗负责突发事件。
- 6.3.2 应制订全过程中各环节应急预案。
- 6.3.3 应定期开展应急预案培训和演练，每年至少开展两次应急演练，并有培训和演练纪录。

6.4 投诉管理

- 6.4.1 应设置服务投诉管理部门，公布投诉电话。
- 6.4.2 应建立意见反馈制度，对学生及家长反馈信息和处理结果有记录，及时处理质量纠纷和事故。

6.5 外联与协作

应根据自身情况和线路，积极与相关区域内的应急、交通、卫生、治安、消防、气象、救援等相关组织和部门建立合作与协作关系。