|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 12 |

团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

研学旅行承办机构服务规范

Guangxi research and travel organization

Service specification

（本草案完成时间：2023年9月27日）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc146815026)

[1 范围 1](#_Toc146815027)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc146815028)

[3 术语和定义 1](#_Toc146815029)

[4 基本原则 1](#_Toc146815030)

[5 承办机构基本要求 2](#_Toc146815031)

[6 承办机构服务规范 2](#_Toc146815032)

[7 安全与紧急预案 4](#_Toc146815033)

[8 服务评估与改进 4](#_Toc146815034)

1. 前言

本文件参照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。

本文件由桂林旅游学院、广西旅游协会提出并归口。

本文件起草单位：桂林旅游学院、广西旅游协会、桂林旅游学院研学旅行教育研究中心、桂林旅游学院继续教育学院、广西师范大学体育与健康学院。

本文件主要起草人：程冰、钟泓、陈炜、陆元兆、陈菊、张小林、冯智明、杨乃桂。

研学旅行承办机构服务规范

* 1. 范围

本文件规定了广西研学旅行承办机构服务的基本原则、基本要求、服务内容、评价与改进。

本文件适用于广西壮族自治区研学旅行机构的组织实施和评价改进。

* 1. 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 10001 公共信息图形符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

研学旅行 Study Travel

研学旅行是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。

主办方 Sponsor

有明确研学旅行主题和教育目的的研学旅行活动组织方。

承办机构 Undertaker

与研学旅行活动主办方签订合同，提供教育旅游服务的旅行社。

供应方 Supplier

与研学旅行活动承办方签订合同，提供研学旅行课程、交通、住宿、餐饮等服务的研学旅行基地（营地）或机构。

* 1. 基本原则
     1. 安全性原则

研学旅行活动的承办方应遵循安全第一的原则，全程进行安全防控工作，确保活动安全进行。

* + 1. 教育性原则

研学旅行活动应寓教于游，着力培养学生的综合素质能力。

* + 1. 特色性原则

广西研学旅行活动应结合广西特色资源面向以中小学生为主体对象的各类人群，开发特色研学课程，讲述广西故事。

* 1. 承办机构基本要求
     1. 资质要求
        1. 应为依法注册的旅行社。
        2. 有固定的经营和办公场所，经营场所不宜少于200平方米。
        3. 符合 LB/T 004 和 LB/T 008 的要求，宜具有 AA 及以上等级，并符合 GB/T 31380 的要求。
        4. 连续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。
        5. 应与供应方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。
     2. 人员配置要求
        1. 应设立研学旅行的部门，配置有包括项目管理组长、安全员、研学旅行指导师、导游员等人员在内的相关管理团队，每个研学旅行团队要配置完整的项目管理团队。宜有承接300 人以上中小学生旅游团队的经验。
        2. 研学旅行指导师证、教师资格证、导游证、安全员证等持证人员占总职工人员比例不宜低于30%。
        3. 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。
        4. 安全员负责在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。
        5. 研学旅行指导师负责制定研学旅行教育工作计划，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。
        6. 导游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。
     3. 管理要求
        1. 应建立研学旅行管理制度体系，包括人员考核制度、监督措施、奖惩机制等。
        2. 应建立研学旅行课程管理制度，包括课程标准、价格体系等，对研学旅行课程实行规范管理、
        3. 全面监督和持续改进。
     4. 资源配置和文化传播
        1. 承办机构应有自主开发或联合基地、学校研发研学旅行课程的能力。
        2. 宜结合广西红色文化、民族文化、边海文化、非物质文化遗产等特色资源研发研学旅行课程，讲述广西故事，传播广西声音。
  2. 承办机构服务规范
     1. 产品供应
        1. 承办机构应根据主办方需求，针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行线路和产品。
        2. 承办机构应制作并提供研学旅行产品说明书，产品说明书初应符合《中华人民共和国旅游法》和LB/T 008中有关规定外，还应包括研学旅行安全防控措施、研学旅行教育服务项目及评价方法、未成年人监护办法。
        3. 承办机构应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地介绍以及研学旅行相关宣传资料。
     2. 教育服务
        1. 承办机构应与主办方沟通，围绕学校相关教育目标，共同制定研学旅行教育服务计划，明确教育活动目标和内容，针对不同学龄段学生提出相应学时要求，其中每天体验教育课程项目或活动时间应不少于1个小时。
        2. 应充分做好行前准备工作。开好行前预备会议，做好研学旅行课程方案，检查课程准备工作，关键环节宜实地查看。
        3. 做好行中组织实施和监督管理工作。应将预先设计的课程内容及活动逐一落实，督促基地营地按方案执行，确保学生安全有序高质量完成研学旅行任务。
        4. 做好行后总结评价工作。应组织学生完成研学旅行课程成果汇报，包括但不限于撰写研学旅行报告、征文、摄影摄像作品、演讲、艺术展等。应灵活运用多种评价方法，客观公正反馈研学旅行课程效果，利用评价结果促进学生全面发展和健康成长，同时不断完善研学旅行课程方案以及组织工作。
        5. 应建立与参与者家人的联系沟通机制，协助解决研学旅行活动中发生的各类问题。
     3. 交通服务
        1. 交通应符合GB/T 16890、GB/T 26359的要求。
        2. 应按照LB/T 054-2016要求选择交通方式。
        3. 承办机构应提前告知主办方相关交通信息，以便其掌握乘坐交通工具的类型、时间、地点以及需准备的有关证件。
        4. 承办机构宜提前与相应交通部门取得工作联系，组织绿色通道或开辟专门的候乘区域。
        5. 承办机构应加强交通服务环节的安全防范，向学生宣讲交通安全知识和紧急疏散要求，组织学生安全有序乘坐交通工具。
        6. 承办机构应在承运全程随机开展安全巡查工作，并在学生上、下交通工具时清点人数，防范出现滞留或走失。
        7. 遭遇恶劣天气时，应认真研判安全风险，及时调整研学旅行行程和交通方式。
     4. 住宿服务
        1. 承办机构应以安全、卫生和舒适为基本要求，提前对住宿营地进行实地考察，住宿应便于集中管理，应方便承运汽车安全进出、停靠，应有健全的公共信息导向标识，并符合 GB/T 10001 的要求，应有安全逃生通道。
        2. 应提前将住宿营地相关信息告知主办方，以便做好相关准备工作。
        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。
        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，解决相关问题。
        5. 宜安排男、女学生分区（片）住宿，女生片区管理员应为女性。
        6. 应制定住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作。
        7. 选择在露营地住宿时还应达到以下要求：

1. 露营地应符合 GB/T 31710 的要求；
2. 应在实地考察的基础上，对露营地进行安全评估，并充分评价露营接待条件、周边环境和可

能发生的自然灾害对学生造成的影响；

1. 应制定露营安全防控专项措施，加强值班、巡查和夜查工作。
   * 1. 餐饮服务
        1. 应以食品卫生安全为前提，选择餐饮服务提供方，餐饮宜体现广西饮食文化特色。
        2. 应提前制定就餐座次表，组织学生有序进餐。
        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。
        4. 应在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量。
     2. 讲解服务

6.6.1 导游讲解服务应符合 GB/T 15971 的要求。

6.6.2 应将安全知识、文明礼仪作为导游讲解服务的重要内容，随时提醒引导学生安全旅游、文明旅游。

6.6.3 应结合教育服务要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。

* + 1. 医疗及救助服务

6.7.1 应提前调研和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。

6.7.2 学生生病或受伤，应及时送往医院或急救中心治疗，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或带队老师。

6.7.3 宜聘请具有职业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

* 1. 安全与紧急预案
     1. 主办方、承办方及供应方应按照LB/T 054-2016要求，针对研学旅行活动，分别制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制。
     2. 应制定和完善内容包括：地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等在内的各项突发事件应急预案，并定期组织演练。
     3. 应制定安全教育和安全培训专项工作计划，定期对参与研学旅行活动的工作人员进行培训。培训内容包括：安全管理工作制度、工作职责与要求、应急处置规范与流程等。
     4. 应加强对学生的全过程安全管理和安全教育，根据行程安排及具体情况及时进行安全提示与警示，强化学生安全防范意识。
     5. 应购买产品责任险，并为研学旅行参与者购买旅行意外险等相应特色保险。
  2. 服务评估与改进
     1. 评估方式
        1. 建立评价指标体系，细化具体指标的评估分值，评价指标包括但不仅限于研学教育活动总体情况、课程设计、课程目标、研学基（营）地软硬件设施、教学内容、研学流程设置、教学互动、教学点评等指标。
        2. 通过自我评价、第三方评价、主办方评价、家长评价等方式建立研学评价机制，重点开展学生评价和研学旅行指导师评价。
        3. 根据调查结果进行统计分析和量化评估，做好评价结果分析。
        4. 及时将服务评价分析结果反馈给相关岗位工作人员。
     2. 教学改进

承办机构应对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，明确产品中的主要缺陷，找准发生质量

问题的具体原因，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。

