|  |  |
| --- | --- |
| 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

研学旅行基地运营规范

Study travel base operation norms

（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

[1 范围 1](#_Toc146717174)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc146717175)

[3 术语和定义 1](#_Toc146717176)

[4 运营原则 1](#_Toc146717177)

[5 基本运营条件和要求 2](#_Toc146717178)

[6 运营管理 2](#_Toc146717179)

[7 研学旅行运营服务内容与要求 3](#_Toc146717180)

[8 运营质量保障 4](#_Toc146717181)

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：张小林、程冰、钟泓、陈炜、陆元兆、陈菊、冯智明、杨乃桂、崔倩如、曾艳筠。

研学旅行基地运营规范

* 1. 范围

本文件规定了研学旅行基地（以下简称基地）运营原则、运营条件要求、运营管理与服务要求、运营质量保障。

本标准适用于研学旅行基地开展运营服务工作。

* 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 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 15971-2010 导游服务规范

GB/T 18973-2016 旅游厕所质量等级划分与评定

GB/T 31710.3-2015 休闲露营地建设与服务规范

LB/T 025-2013 风景旅游道路及其游憩服务设施要求

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。

* + 1. 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。

* + 1. 研学旅行基地Study Travel Base

具有适于开展研学旅行的场所资源、专业的运营团队、科学的管理制度以及完善的安全和卫生措施，自身或周边拥有较好的餐饮住宿等接待设施。

* 1. 运营原则

**4.1 规范性原则**

应建有规范的管理制度体系和保障服务体系，要建立科学的组织机构、健全合理的规章制度，并确保组织机构的正常运转和各项规章制度的严格遵守及实施。

**4.2 地域性原则**

应结合区域自然、历史、地理、科技、体育、人文等特点，充分依托地域特色开发优势研学资源。

**4.3 体验性原则**

基地应能够为研学者提供拓展视野、丰富知识、了解社会、亲近自然、参与实践的服务体系，让研学者在研学体验中获得相关知识，并在团队协作、领导力培养、人文关怀、生态保护等方面获得体验收获。

**4.4 安全性原则**

应始终坚持安全第一，配备安全保障设施，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保研学旅行者的人身与财产安全。

* 1. 基本运营条件和要求
     1. 资质条件
        1. 运营主体应具备法人资质。
        2. 应具备提供研学服务的基本场地和设施。
        3. 基地无产权纠纷、场地和运营手续合法合规。
        4. 应有完善的管理制度体系，有明确的风险防控规章。
        5. 相关运营主体应取得工商、卫生、体育、消防、食品、公安、旅游等管理部门颁发的许可经营证照，宜取得省、市级行政主管部门或行业协会获批的研学旅行基地运营目录。
     2. 环境与卫生条件
        1. 应具备良好的生态环境，具备满足开展研学旅行主题的要素资源。
        2. 应远离风险，包括洪水、落石、滑坡、雷击等易发区域。
        3. 应符合国家和当地的生态、湿地、风景名胜等管理规范。
        4. 环境空气质量应符合GB 3095-2012的要求，声环境质量应符合GB 3096-2008的要求。
        5. 污水排放应符合GB 8978的要求。
        6. 应具备完善的卫生与医疗管理规范和措施，定期进行检查和维护。
        7. 应及时预报雨雪、雷电、紫外线指数及灾害性天气。
     3. 专业人员条件
        1. 应有与研学消费规模相匹配的，能为其提供各类研学旅行相关配套服务的专业服务团队。
        2. 应掌握基本的研学旅行规范、法律常识、宗教信仰和民族习惯等方面的知识。
        3. 应掌握一定的医学知识与灾害应急常识，熟悉基地内的医疗服务点、紧急避险通道等，遇突发情况应有能够自救和帮助游客进行避险逃离的能力。
        4. 基地研学指导师应具备较好的教育教学知识，具有组织开展研学活动和教学实施的能力水平。
        5. 研学指导师应定期参加专业培训，积极获得相关部门、行业协会的能力证书、行业资格证书。
  2. 运营管理
     1. 管理配备设施

6.1.1 应根据研学旅行产品和服务内容，配备相应的研学辅助设施，包括电脑、多媒体、演示器材、教具等。

6.1.2 应对不同类型的研学旅行课程设置相应的演示、体验、实践的设施。

6.1.3 应提供全景、线路、场所、位置和参观等标识标牌。应在基地醒目位置设置周边交通、内部线路、停车场、卫生间等交通导览设施。

6.1.4 应在医疗救护、危险地段、安全疏散通道、参观线路设置导览设施。

6.1.5 基地教育区、卫生区、用火区、就餐区、娱乐区、用水区(盥洗)等应有相应的安全距离，并合理规划和设置。

6.1.6 宜建立结构合理的专职、兼职、志愿者等相结合的基地安全管理队伍。

* + 1. 产品设计
       1. 结合研学旅行目标和需求推出课程体系，针对不同人群特点，设计研学旅行产品，凸显区域资源或文化特色。
       2. 充分利用研学旅行基地所在区域的山水风光、体育运动、历史文化、革命传统、科教、人文等资源优势，开发特色优势研学旅行线路和产品。
       3. 研学旅行产品策划，应融入理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育、国情市情教育、文化传承教育、学科实践教育、劳动教育等内容。
       4. 基地运营的研学旅行产品能体现出教育性、探索性、体验性、互动性、趣味性等特点。

6.2.5 宜加强与研究教育研究机构合作，重视市场调研分析，积极研发符合市场需求和具有区域人文、自然、历史、生态等特征的研学产品体系。

* + 1. 管理制度
       1. 应制订研学旅行活动安全预警机制和应急预案，建立科学有效的安全保障体系，落实安全主体责任。
       2. 应设立安全责任机制，与预定研学旅行服务的相关企业、机构或个人签订安全责任书，明确各方安全责任。
       3. 应设置安全管理机构，建立安全管理制度体系，配备安全员和巡查人员，有常态化安全检查和上报机制，建立定期开展安全教育的培训体系。
       4. 应为研学旅行参与者购买在基地活动的公共责任险,并可根据活动风险特征、行业规范要求和实际需求购买相应特色保险。
  1. 研学旅行运营服务内容与要求
     1. 研学旅行活动服务准备
        1. 应熟悉每次研学旅行活动内容及配套项目信息，包括但不限于：

——熟悉每次研学旅行活动及相关信息，包括展研学旅行活动规模、活动范围、活动规划、参与群体、安全措施、举办方和承办方资质等；

——了解和掌握研学旅行活动所需的设施设备信息，包括活动场地设施、现场布置要求、音响设备、灯光设施、多媒体设备、视觉设计要求相关设备等。

* + - 1. 做好服务预案工作，制定研学旅行活动及配套现场各项服务方案。包括消防应急预案、突发事件应急预案、卫生防疫措施方案、安保方案、现场布置方案、网络平台运营方案、交通服务及管理方案、餐饮供应方案、卫生清洁方案、活动管理与执行方案等。
      2. 做好其他服务工作，包括免费咨询、物品寄存、雨具、充电、失物招领等，其服务质量可参照 GB/T 16767 和相关标准要求，应建立相应管理办法，保证服务质量。
    1. 研学旅行活动内容
       1. 引导研学旅行活动实施主体将知识、能力和情感（价值观）等目标体现在基地研学旅行课程方案中，并能融合在研学旅行的行前、行中和行后各个阶段。
       2. 应遵循教育性、实践性、安全性、体验性原则设计研学旅行课程方案，积极鼓励和引导研学旅行者参与产品设计。
       3. 能从学情和乡土乡情、县情市情、省情国情出发，结合研学旅行者的发展要求，根据研学目标和研学资源特征，合理设计出适合不同消费群体的研学旅行产品体系
       4. 能合理利用各种资源，开发自然类、历史类、地理类、科技类、体育类、人文类等多种类型的研学活动。
    2. 研学旅行安排
       1. 应根据不同研学旅行主题以及不同年龄段的研学旅行者配备相应的研学场地和空间。
       2. 应对不同类型的研学旅行课程或产品设置相应的教学、演示、体验、实践的设施。
       3. 基地从业者具备良好的组织管理能力、沟通协调能力、教育教学能力和安全保障能力，确保基地内研学旅行活动能安全有序地实施。
       4. 基地内研学旅行实施方应充分做好行前准备工作。开好行前准备会议，向各方宣传解读研学旅行活动方案。检查各项活动准备工作，关键环节宜实地查看。
       5. 基地内研学旅行实施方做好行中组织监督管理工作。应将预先设计的课程内容及活动逐一落实，督促在基地内开展研学旅行的主办方按方案执行，确保研学旅行者安全有序地完成研学任务。
       6. 基地内研学旅行实施方做好行后总结评价工作。应灵活运用多种评价方法，客观公正反馈研学旅行活动开展成效，能不断动态优化完善研学旅行产品方案以及研学旅行组织保障工作。
    3. 研学旅行线路
       1. 应结合自身地理位置和周边资源，规划设计出基地自身特色和优势的研学旅行路线产品。
       2. 应至少提供2条以上的研学旅行路线，每条路线均应包括以周边资源和环境相结合的路线，保证路线设置便捷、合理，与基地研学旅行主题协调一致。
       3. 应保证研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性。
    4. 研学旅行品牌与营销

根据基地规划定位﹑基地管理政策,制定符合基地发展规划与定位的品牌战略。

根据基地品牌战略,制定基地营销计划,建立品牌标识和传播体系。

应设有“线上＋线下”咨询接待服务与宣传方案,设置专岗为消费者提供便捷咨询服务，建立新媒体传播平台。

鼓励适时开展宣传普及研学旅行相关知识，提高公众研学旅行素养，推动研学旅行公益事业发展，提升基地品牌公众形象。

基地研学旅行服务产品科学合理定价，并对外公示，注重保护消费者权益。

* 1. 运营质量保障
     1. 建立研学旅行的效果测评制度，真实反映研学旅行者的知识、技能的掌握情况，持续改进服务体系。
     2. 建立研学旅行的多元评价体系，评价主体、评价对象、评价内容应多元化，对研学旅行者的研学态度、研学能力和方法、研学结果等方面进行综合性评价。
     3. 应建立健全服务质量监督保障体系，明确服务质量标准和岗位责任制度。
     4. 应建立健全的投诉与处理制度，保证投诉处理及时、公开、妥善，档案记录完整。