团体标准《研学旅行承办机构服务规范》

（征求意见稿）编制说明

一、项目来源

根据《广西标准化协会关于下达2023年第三十三批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2023〕119号）精神，由桂林旅游学院、广西旅游协会共同提出，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、广西旅游协会共同起草的团体标准（项目编号2023-3401），特制定本（征求意）编制说明。

二、标准制定的背景

2016年教育部、原国家旅游局等11部门印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》，将研学旅行纳入中小学教育教学计划。2021年文化和旅游部印发《“十四五”文化和旅游发展规划》，提出要推进文化和旅游业态融合，促进文教结合、旅教结合，培育研学旅行项目，促进红色旅游、非物质文化遗产与研学旅游融合发展。《广西“十四五”文化和旅游发展规划》强调要深化教育与文化和旅游融合发展。大力发展研学旅行，建设一批特色鲜明的全国研学旅游示范基地（营地），依托广西红色文化、少数民族文化、非遗文化、自然景观等各类旅游资源，打造主题研学旅行。全国在校中小学生规模近2亿，我国人均教文娱消费支出占全国居民人均消费支出接近10％，研学旅行成为一个需求庞大的市场，2021年研学旅行人数达494万人次，超过疫情前2019年的480万人次，2022年更是突破600万人次，创历史新高。在政策和市场需求引导下，研学旅行行业供给侧持续发力，至2020年教育部已遴选出全国中小学生研学实践教育基地（营地）622个，开发研学实践课程6397门，推出精品线路7351条，广西文化和旅游厅2022年推出研学精品路线20条，涵盖广西14个设区市各研学旅行景区及课程，涉及农耕、非遗、工业、红色、民俗、自然等各方面。根据《中国研学旅行发展报告2022-2023》显示，2021—2022年开展研学业务企业数量不断增加，2021年平均每月新增研学企业389家，2022年平均每月新增11l家，更多学科培训机构、儿童体适能培训机构、艺术培训机构进入研学行业

三、标准制定意义和必要性

广西各类市场化运营的承办机构快速增长，每年新增的研学旅行承办机构或业务范围涵盖研学旅行业务的市场主体数量激增。承办机构是提供教育旅游服务的重要主体，服务标准和服务水平关乎研学活动前置运营能力、教学实施、课程建设与执行能力等整体质量，但从全国范围来看，目前还未出台和形成一套统一的研学旅行承办机构相关管理办法，旅游市场的承办机构服务和管理水平参差不齐，严重制约研学服务质量发展。广西研学旅行承办机构服务管理体系也还处于探索阶段，大多数研学旅行承办机构存在着服务不规范的现象：

一是由于目前广西研学旅行承办机构没有完整、成熟的一套服务管理模式，导致很多研学旅行承办机构服务设施、人员服务不到位；

二是广西研学旅行承办机构没有结合研学旅行服务的性质提供服务项目，服务项目盲目跟风；

三是服务内容没有结合广西本土文化旅游资源特色，出现产品同质严重、研学品牌不突出等问题。

广西各地市研学旅行机构目前正在积极加强研学旅行机构的基础设施和管理建设，为提高服务水平，加强广西研学旅行机构业务指导，规范研学旅行机构服务流程，保障研学业务正常、安全、规范开展，制定团体《研学旅行承办机构服务规范》是十分有意义的。

四、标准制定的依据

本标准制定以LB/T 054-2016《研学旅行服务规范》为基本依据，充分考虑研学旅行承办机构基本要求、服务内容、评价与改进，推动旅游产业结构优化，助力广西当地经济发展，同时也兼顾了文化传承和生态效益提升。

五、主要起草过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《研学旅行承办机构服务规范》项目任务下达后，桂林旅游学院、广西旅游协会成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作，具体标准编制工作由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、广西旅游协会相关人员配合。编制工作组下设三个小组，分别是资料收集组、草案编写组、标准实施组。

资料收集组：负责国内关于研学旅行行业及相关服务规范文献资料的查询、收集和整理工作，查阅现存关于研学旅行相关服务规范的研究以及国内相关标准的制定。

草案编写组：负责标准立项、征求意见、审定、报批等阶段的标准文本及编制说明的起草工作，包括标准制定过程各阶段标准文本及相关材料的修改和完善。

标准实施组：负责团体标准《研学旅行承办机构服务规范》标准发布后，组织、研学机构、培训机构、高校、中小学校、研学实践教育基（营）地及相关部门等，开展标准宣贯培训会，对标准进行研讨和详细解读，使相关人员了解标准，熟悉标准，并能熟练运用标准；为确保标准的实施效果和综合运用率，对标准实施情况进行总结分析，对标准提出持续改进意见。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了研学旅行及旅游业方面相关文献资料。具体列出如下：

（1）标准类：

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》

GB/T 31385 《旅行社服务通则》

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》。

（2）著作类：《研学旅行概览》《研学旅行基础》《旅游地理学》《区域旅游规划原理》。

**（三）研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架进行了研究，并对标准的关键性问题进行了初步探讨。经过研究，本文件界定了研学旅行承办机构涉及的术语和定义，规定了研学旅行承办机构服务基本原则、基本要求、服务内容、评价与改进。本文件适用于广西行政区域内研学旅行承办机构。

1. **调研、形成文本草案、征求意见稿**

本文件起草前在广西区内进行了广泛的实地调研工作，曾对南宁万达茂文化产业有限公司、广西南宁大王滩经济开发中心、美丽南方青瓦房古村落、桂平市金田起义博物馆、黄姚乐耘庄园基地、广西五彩田园研学实践与劳动教育营地、广西铜石岭国际旅游度假区中小学生研学实践教育基地、北海市海洋之窗生物科技展览有限公司、柳州市龙潭公园等进行了深入调研，取得了研学旅行相关信息，对本文件的编制提供研究基础。

2023年6月～2023年7月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，对广西研学旅行承办机构情况进行系统总结。经编制组反复讨论，形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关研学旅行承办机构的内容，并结合研学旅行承办机构实际要求及前期研究的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《研学旅行承办机构服务规范》（草案）。

2023年6月～2023年8月，编制组再次深入桂林市七星区文化体育和旅游局、广西师范大学、桂林市中小学生示范性综合实践教育中心进行调研，深入桂林理工大学附属小学、桂林市靖江王陵文物管理处研学实践教育基地、桂海清岚研学实践教育基地、桂林市观赏石协会地质科普研学实践教育基地、广西桂林会仙喀斯特国家湿地公园研学实践教育基地、东漓古村研学实践教育基地、桂林市独秀峰王城研学实践教育基地、桂林大碧头中小学生研学实践教育营地等与研学旅行承办机构工作人员进行交流及征求意见。根据反馈意见及试验成果，标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行反复修改和研究讨论，形成团体标准《研学旅行承办机构服务规范》（征求意见稿）和（征求意见稿）编制说明。

六、制定标准的原则和依据，与现行法律法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

**（一）实用性原则**

本文件是在充分收集相关资料和文献，在吸收行业标准《研学旅行服务规范》成功经验基础上，分析近年研学旅行承办机构发展的新动态、新趋势。本文件符合当前广西研学旅行的发展方向与需求，有利于提高研学旅行服务品质，对推动广西研学旅提高知名度、美誉度，打造具有强势竞争力的品牌，促进研学旅行高质量发展，具有较强的实用性和可操作性。

**（二）协调性原则**

经调研分析，《研学旅行承办机构服务规范》标准符合《中华人民共和国标准化法》（主席令第78号）《中华人民共和国标准化法实施条例》（国务院令第53号）等相关法律法规。

本文件编写过程中注意了与研学旅行承办机构相关的国内、国外法律法规的协调问题，在内容上引用了所有适用的国内标准，与国内、国外现行法律法规、标准协调一致。

**（三）规范性原则**

本文件严格按照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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

**（四）前瞻性原则**

本文件在兼顾当前区研学旅行承办机构现实情况的同时，还考虑到了将来发展趋势，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款。

七、标准的框架和主要内容说明

《研学旅行承办机构服务规范》规定了广西壮族自治区研学旅行机构的基本原则、基本要求、服务内容、评价与改进，适用于广西壮族自治区研学旅行承办机构的组织实施和评价改进。

第一部分：规范性引用文件。列举标准引用的规范性文件：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》

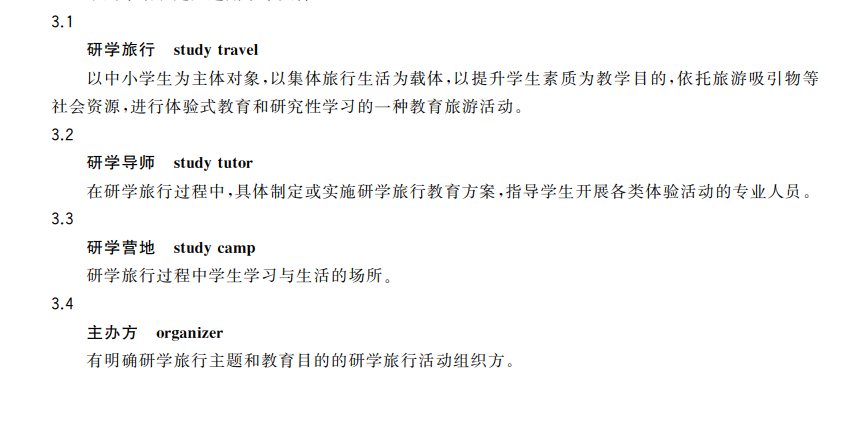
GB/T 31380 《旅行社等级的划分与评定》

LB/T 004 《旅行社国内旅游服务规范》

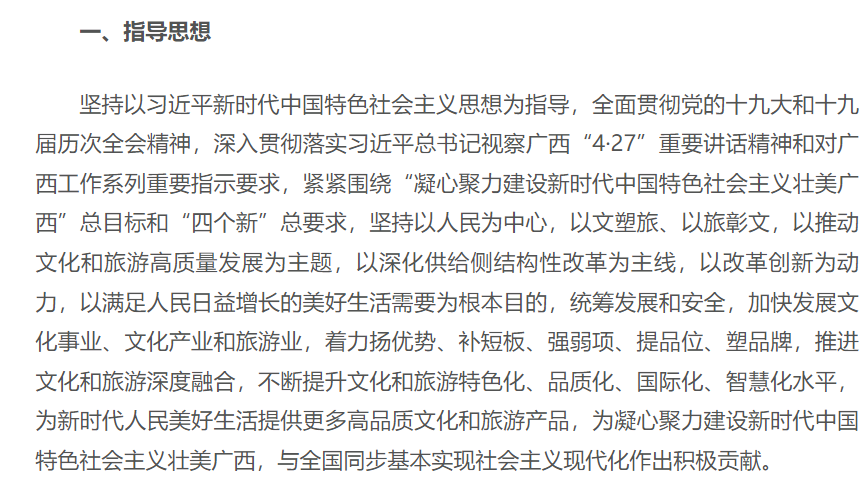
LB/T 008 《旅行社服务通则》

LB/T 054-2016 《研学旅行服务规范》。

第二部分：术语和定义。在参考了行业标准LB/T 054-2016 《研学旅行服务规范》的基础上对标准中的研学旅行、主办方、承办机构、供应方进行了具体解释。



来源：中华人民共和国行业标准《研学旅行服务规范》

第三部分：基本原则。研学旅行是旅游业的重要内容，《广西“十四五”文化和旅游发展规划的通知》（桂政办发〔2022〕1号）提出“要坚持新发展理念，引导文化和旅游绿色发展，努力实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展；弘扬社会主义核心价值观，强化教育引导、文化熏陶；不断提升文化和旅游特色化、品质化、国际化、智慧化水平，建设新时代中国特色社会主义壮美广西”，强调了在旅游业中安全、教育和特色发展的重要性。依据《广西“十四五”文化和旅游发展规划的通知》，本文明确了要遵循安全性原则、教育性原则、特色性原则，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；研学旅行活动应寓教于游，着力培养学生的综合素质能力；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。

来源：《广西“十四五”文化和旅游发展规划的通知》

第四部分：承办机构基本要求。通过深入、桂平市金田起义博物馆、黄姚乐耘庄园基地、桂林市靖江王陵文物管理处研学实践教育基地、桂海清岚研学实践教育基地、桂林市观赏石协会地质科普研学实践教育基地等地，对研学旅行承办机构进行实地调研，结合实际讨论确定。明确了研学旅行承办机构应具有相关的资质、人员配置和管理三个基本要求。

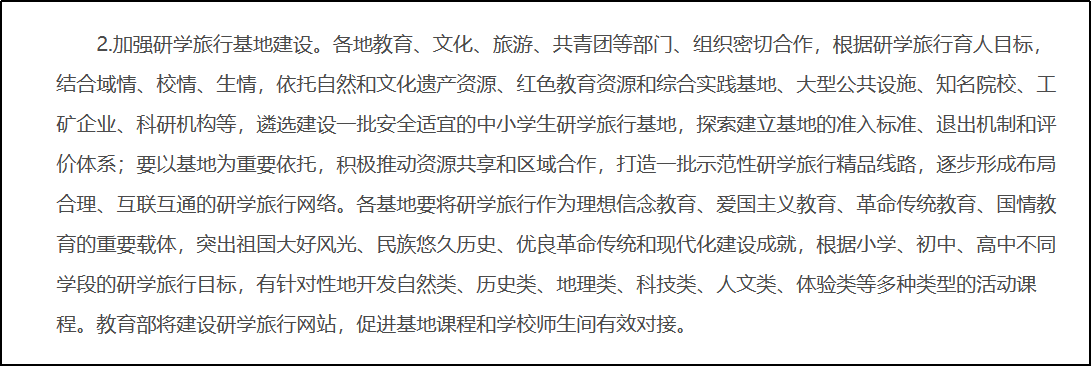
在资质方面，深入桂平市金田起义博物馆、黄姚乐耘庄园基地、桂林市靖江王陵文物管理处研学实践教育基地等地，对研学旅行承办机构进行实地调研发现，研学旅行承办机构均具为依法注册的旅行社，并且有固定的经营和办公场所，研学场所面积超过200平方米，且无重大质量投诉、经济纠纷及重大安全责任事故等。承办机构与研学旅行参与者供应方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。本文件规定了研学旅行承办机构应为依法注册的旅行社，有固定的经营和办公场所，经营场所不宜少于200平方米；符合 LB/T 004 和 LB/T 008 的要求，宜具有 AA 及以上等级，并符合 GB/T 31380 的要求；连续三年内无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故；应与供应方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

人员配置方面，本次调研的桂林市靖江王陵文物管理处研学实践教育基地、桂海清岚研学实践教育基地、桂林市观赏石协会地质科普研学实践教育基地等的承办机构，均有专业的管理团队与专业的工作人员，包括研学旅行指导师、导游、安全员等；且均有承担300-500人的大型研学活动的经验。根据调研讨论，明确了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。

管理方面，研学旅行制度体系在研学产业发展中至关重要，参照成功案例——防城港市围绕安全生产、旅游秩序、服务质量、环境卫生、监督管理等工作多措并举打造了“走海岸，巡边关，共护壮美山河”研学旅行、京族非遗——踩高跷教学体验等系列文旅活动，吸引了大量的游客，2020年上半年接待游客1467万人次，同比增长14.78%；在此基础上本文明确了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。依据自治区教育厅开展2023年中小学生研学实践教育精品课程（线路）评选工作中，提出要突出广西地域特色，坚持教育性、实践性、安全性、公益性原则，将遴选一批主题健康向上、特色优势突出、课程体系完善、育人效果明显的研学实践教育精品课程，形成具有八桂风格、适用不同学段和不同主题的研学实践教育精品课程；规定了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、全面监督和持续改进。广西有12个世居民族，民族文化多元，非物质文化遗产丰富多彩，目前有自治区级非遗项目共914项，省级项目数量位居全国前列；依据习近平总书记视察广西“4•27”重要讲话精神和对广西工作系列重要指示要求，“挖掘文化产业、旅游业等特色优势产业发展潜力，加快广西文化和旅游高质量发展”，并结合广西民族文化的具体情况；本文件规定了广西研学旅行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，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。

第五部分：承办机构服务规范。明确了包含产品供应、教育服务、交通服务、住宿服务、餐饮服务、讲解服务、医疗及救助服务等内容。

产品供应方面，《教育部等11部门关于推进中小学生研学旅行的意见》中根据小学、初中、高中不同学段的研学旅行目标，有针对性地开发自然类、历史类、地理类、科技类、人文类、体验类等多种类型的活动课程；2023年广西推出的南宁市中国—东盟文化研学旅行线路、生物科普研学旅行线路，柳州市工业智造研学旅行线路、侗苗风情研学旅行线路，桂林市人文风物研学旅行线路、地质科考研学旅行线路、水利文化研学旅行线路，梧州岭南风情研学旅行线路，北海赶潮看海研学旅行线路，防城港海洋运动研学旅行线路，钦州滨海红土研学旅行线路，贵港非遗科普研学旅行线路，玉林人文风物研学旅行线路，游中越边境·探百色之美研学旅行路线，贺州生态人文研学旅行线路，河池红色文化研学旅行线路，来宾探秘瑶都研学旅行线路，崇左动物科普研学旅行线路18条研学旅行精品线路；崇左市建设国际边关风情旅游目的地所出台的《广西壮族自治区人民政府办公厅关于支持崇左市建设国际边关风情旅游目的地的意见》提出，支持开发以“壮族霜降节”为核心的二十四节气主题文化产品，开展主题研学活动，设立“壮族霜降节人类非物质文化遗产日”。本文件参照以上政策与产品项目，明确了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；同时应提供研学旅行产品说明书，产品说明书应符合《中华人民共和国旅游法》和LB/T008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；还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。



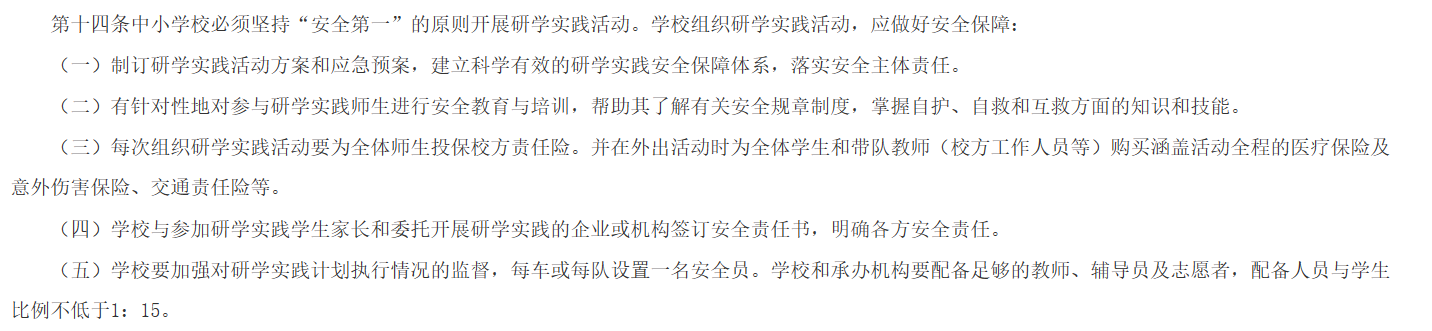
来源：《教育部等11部门关于推进中小学生研学旅行的意见》

教育服务方面，参照百色市乐业立足生态优势和资源禀赋，推出精品旅游线路，举办户外体育赛事，开展红色研学活动，活动过程充分考虑中前、行中、行后各项工作，教育服务方面着力在“引客入乐、留客过夜、乐游消费”上下功夫，以好山水引人、新鲜体验留客。上半年，全县接待游客201.92万人次，实现旅游收入18.23亿元，比去年同期增长79.3%的成功案例，以及实际调研发现研学旅行承办机构一般基于行前、向中、行后三个阶段开展教育服务，且体验教育课程项目或活动时间约为1-2个小时。本文件明确了行前，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。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。做好行中组织实施和监督管理工作。做好行后总结评价工作，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。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。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。

# 交通服务方面，依据《广西壮族自治区道路交通安全条例》维护道路交通秩序，预防和减少道路交通事故，保护人身安全，保护公民、法人和其他组织的财产安全及其他合法权益，提高通行效率。广西铁路部门充分发挥铁路运输优势，融合了广西壮族自治区文化和旅游厅发布的十大红色游学精品线路内容，设计推出13条党史学习教育定制线路，群发红色教育主题列车，使铁路红色专列成为红色教育、红色旅游发展的高速“引擎”，助力研学旅行进一步发展。结合《广西壮族自治区道路交通安全条例》与广西交通实际情况明确了交通应符合GB/T 16890、GB/T 26359的要求，按照LB/T 054-2016要求选择交通方式，承办机构应提前告知交通信息，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，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。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。如遭遇恶劣天气时，应认真研判安全风险，及时调整研学旅行行程和交通方式。

#### 医疗及救助服务方面，明确了承办机构应提前调研和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。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。宜聘请具有执业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

#### 第六部分：安全与紧急预案。安全工作方面具有一定共性，本文件主要参照《长沙市中小学校研学实践管理办法》第十四条中小学校必须坚持“安全第一”的原则开展研学实践活动，明确主办方、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；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。同时，还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，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。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。



来源：《长沙市中小学研学实践管理办法（试行）》的通知（长教通〔2020〕79号）

第七部分：服务评估与改进。依据《关于推进中小学生研学旅行的意见》提出要强化督查评价，各地要建立健全中小学生参加研学旅行的评价机制。研学旅行承办机构应建立评价指标体系，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。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导师评价。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，并及时将服务教学改进，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。

八、国内外标准制修订情况

#### 经查阅，与“研学旅行承办机构服务规范”有关的标准，有四川省发布的DB51/T 3080-2023《研学旅行实践承办机构服务与管理规范》与之相比，本文件在符合LB/T 054-2016 《研学旅行服务规范》要求的基础上，结合对广西研学旅行承办机构的调研情况，明确了“有固定的经营和办公场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。”“经营场所不宜少于200平方米。”“宜有承接300 人以上中小学生旅游团队的经验。”等具有广西特色的服务规范，符合广西研学旅行发展需求，有助于进一步推出研学旅行工作协同性，助力研学目的地品质提升与持续健康发展。

九、重大分歧意见发处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

十、实施标准的措施

（一）团体标准《研学旅行承办机构服务规范》发布后，积极推广研学旅行承办机构服务规范的立意构想、原则、要求、注意事项等进行宣讲，以利于执行。

（二）由牵头起草单位、主要起草单位和核心成员举办专题培训班，以促进本标准的贯彻实施。

十一、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于强制性标准要求。

团体标准《研学旅行承办机构服务规范》标准编制小组

2023年10月13日