

DB4420

中山市地方标准

DB4420/T 75—2025

研学旅行基地（营地）设施与服务规范

地方标准信息服务平台

2025-02-08 发布

2025-04-08 实施

中山市市场监督管理局 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 2

4 基本原则 2

5 资质条件 3

6 场地和环境要求 3

7 设施设备要求 4

8 人员要求 4

9 管理制度 6

10 研学旅行服务 7

11 研学旅行课程 8

12 研学旅行线路要求 9

13 安全管理 9

14 服务改进 10

15 投诉处理 10

参考文献 11

地方标准信息服务平台

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。

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。

本文件由中山市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：中山市旅行社行业协会、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山广建工程建设有限公司、中山市消防救援支队、中山市教育体育旅游发展研究院、中山职业技术学院、中山市中等专业学校、中山市建斌职业技术学校、智游天下文旅发展（中山）有限公司、中山户外国际旅行社有限公司、伯乐园研学教育科技（中山）有限公司、广东研学汇实践教育研究院（有限合伙）、中山市挑战者户外运动有限公司。

本文件主要起草人：樊哲、李云锋、乔辉、区伟鹏、罗玲、臧兴杰、黄泽枢、李山、关少革、秦红岩、杜连丰、杨超、张欣欣、黄志启、邓冠敏、黄根明、铁玲、黄志松。

地方标准信息服务平台

研学旅行基地（营地）设施与服务规范

1 范围

本文件规定了研学旅行基地（营地）[以下简称“基地（营地）”]的基本原则、资质条件、场地和环境要求、设施设备要求、人员要求、管理制度、研学旅行服务、研学旅行课程、研学旅行线路要求、安全管理、服务改进和投诉处理。

本文件适用于中山市研学旅行基地（营地）的规划、建设、管理和服务，旅行社、教育机构等研学旅行活动组织方对中山市研学旅行基地（营地）产品的选用可参照使用。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 14934 消毒餐（饮）具
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- 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 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分：人工游泳场所

LB/T 025 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

3 术语和定义

LB/T 054-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 study travel

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，开展的研究性学习和旅行体验相结合的一种旅游教育活动。

[来源：LB/T 054-2016，3.1，有修改]

3.2

研学旅行基地（营地） study travel camp

研学旅行过程中，开展研究性学习和旅行体验的场所，以下简称“基地（营地）”。

注：能提供住宿等生活服务的研学旅行基地为研学旅行营地。

3.3

研学旅行指导师 study travel tutor

策划、制定或实施研学旅行课程方案，在研学旅行过程中组织和指导中小学学生开展各类研究学习和体验活动的专业人员。

3.4

安全员 safety inspector

为研学旅行过程和基地（营地）进行安全监督并履行安全职责的专业人员。

4 基本原则

4.1 教育性原则

基地（营地）应结合学生身心特点、接受能力和实际需要，注重系统性、知识性、科学性、趣味性和参与性，为学生全面发展提供良好成长空间。

4.2 实践性原则

基地（营地）应引导学生走出校园，拓展视野、了解社会、亲近自然、参与体验、丰富经验和阅历。

4.3 安全性原则

基地（营地）应始终坚持安全第一、生命至上，建立安全保障机制，配备安全保障设施，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保研学旅行者的安全。

基地（营地）应远离地质灾害和其他危险区域，有完整的针对研学旅行的接待方案和安全应急预案。

4.4 公益性原则

基地（营地）应突出公益性质，履行社会责任，倡导各级财政引导资金、各公益资金支持研学旅行基地建设，不得开展以营利为目的的经营性创收，对贫困家庭学生应减免费用。

4.5 特色性原则

按照粤港澳地区以及中山市发展实际，因地制宜，突出地域特色。

5 资质条件

- 5.1 应具备法人资质。
- 5.2 应具备其经营范围相关的旅游、教育、卫生、消防、食品、公安等行政主管部门颁发的许可证照。
- 5.3 应具有良好的纳税信用，纳税信用等级不低于 B 级。
- 5.4 应具备研学旅行服务相应的服务能力。

6 场地和环境要求

6.1 场所要求

- 6.1.1 应具有独立的、满足开展研学旅行活动的经营场所，布局合理、环境整洁，宜安全围闭式管理。基地（营地）涉及建造建筑物、构筑物的土地（包括城乡住宅和公共设施用地、工矿用地、交通水利设施用地、旅游用地、军事设施用地等），应办理建设用地审批手续取得合法权源。严禁占用永久基本农田、耕地等违法违规行为。
- 6.1.2 周边 200 m 范围内没有或避开可能严重危及安全的建筑物或设施，包括但不限于：油库、气库、架空高压输电线、高压电缆走廊、同行河道、行洪道、重大污染源、各种传染病源等。
- 6.1.3 建（构）筑物应符合建筑、消防等法律法规和相关标准的要求。
- 6.1.4 室内或室外场所构成的专门研学场地或教室，能够满足开展研学旅行实践活动的需求。
- 6.1.5 应设置在二甲以上医院附近，基地（营地）到二甲以上医院的路程宜在 10 km 内或半小时车程内到达。
- 6.1.6 营地住宿应男女分室，保证设施安全卫生、宿舍应配有淋浴设施、床铺及床上用品、存储柜等。

6.2 交通要求

- 6.2.1 室外研学场地游览路线和交通设施应布局合理，保证通行顺畅，方便游览与集散。
- 6.2.2 外部交通应进出安全、便捷，交通标识清晰完整。
- 6.2.3 内部交通应进出口设置合理；游步道路面及沿途设施状况良好，实行人车分流；内部交通设施完好、卫生整洁，宜使用环保车辆。

6.3 停车场要求

- 6.3.1 应有停车场，停车场应布局合理，配套停车场应依法依规取得建设用地手续，严禁占用永久基本农田、耕地、农用地作建设停车场。停车场容量应满足基地（营地）最大容量需求，宜有大巴专用停车位。停车场应安装视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统。
- 6.3.2 停车场应设置指引和停车分区，标志规范醒目。
- 6.3.3 停车场应设置专人负责车辆的疏导、检查和看管，保证场内道路畅通。

6.4 服务中心要求

- 6.4.1 位置合理，宜提供咨询、临时休息、雨伞租借、轮椅租借、公用电话等服务。
- 6.4.2 应配置业务熟练、服务热情的专职服务人员。
- 6.4.3 公示应有咨询电话、急救电话、投诉电话和最大承载量。

6.5 厕所要求

- 6.5.1 应设置适量的厕所，布局、位置合理。
- 6.5.2 厕所总量能满足旺季研学旅行使用需求，男女厕位比例应按照国家相关规范执行。
- 6.5.3 厕所外观、色彩、造型与景观环境相协调。
- 6.5.4 厕所质量应符合 GB/T 18973 的要求。

6.6 环境与卫生要求

- 6.6.1 生态环境良好，周围无污染源，环境空气质量符合 GB 3095 的要求，声环境质量应符合 GB 3096 的要求，公共场所卫生应符合 GB 37487 的规定。按时合规做好基地（营地）内清洁消毒工作，保证防控传染病物资充足。
- 6.6.2 生活饮用水应符合 GB 5749 的要求，保证用水便利、安全。
- 6.6.3 餐厅卫生应符合 GB 31654 的要求，餐（饮）具的消毒卫生应符合 GB 14934 的要求。
- 6.6.4 洗浴卫生应符合 GB 37487、GB 37488 和 GB 37489.1 的要求。
- 6.6.5 游泳场所应达到 GB 37489.3 的要求。
- 6.6.6 污水排放应符合 GB 8978 的要求。
- 6.6.7 垃圾桶/箱布局合理，数量能满足需求，标识应符合 GB/T 19095 的要求，造型美观，与环境协调。设置分类垃圾箱，垃圾应及时清扫。

6.7 标识要求

- 6.7.1 应设置标识和指引等公共信息图形符号，公共信息图形符号设置应科学合理、体现基地（营地）特色。
- 6.7.2 公共信息图形符号应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 15566.1、GB/T 15566.9、GB/T 31384 的规定，突出安全警示标识。

7 设施设备要求

- 7.1 应具有与研学旅行活动相匹配的旅行接待设施、基础配套设施，各项教学用具、器材性能完好，专门研学场地应具有与研学旅行实践活动相匹配的多媒体教室等教学设施和器材。
- 7.2 基地（营地）的道路、游憩、停车场等服务设施等应符合 LB/T 025 的规定。
- 7.3 专门研学场地公共休息设施应布局合理，数量满足需求，设计有特色，且应安全封闭。
- 7.4 应配套运转正常的水、电、通讯等设施，应具备覆盖全基地（营地）的无线网络。
- 7.5 应具备基本的医疗保障条件，应设立医务室或常备药箱。
- 7.6 安全和消防设施设备齐全，消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效，交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。消防通道畅通。基地（营地）的消防应急照明和疏散指示系统应符合 GB 17945 的规定，消防安全标志应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。
- 7.7 存在安全风险的区域或设施应具有安全防护设施，水域、台阶等危险地带标识明显，防护设施齐备、有效，特殊地段有专人看守。
- 7.8 应在出入口等主要通道和场所安装闭路电视监控设备，研学区域实行全天候、全方位录像监控，保证电子监控系统健全、有效，影像资料保存 60 天以上。主要通道及出入口视频覆盖率达到 100%。
- 7.9 大型活动场所的安全通道和消防设备由专人负责，保证设施完好有效。
- 7.10 专业青少年拓展训练基地（营地）的设施设备应符合 GB 8408 及 GB/T 16767 的规定。

8 人员要求

8.1 一般原则

8.1.1 应配置适量的工作人员，工作人员均应无犯罪记录、身心健康，能够胜任各自负责的工作内容。工作人员包括但不限于以下人员：

- 基地（营地）负责人；
- 项目组长；
- 接待人员；
- 辅导员（专职或兼职）；
- 研学旅行指导师（专职或兼职）；
- 安全员（专职或兼职）；
- 医护人员（专职或兼职）；
- 导游人员（专职或兼职）；
- 内审员（专职或兼职）；
- 餐饮服务人员（可选）；
- 卫生清洁服务人员（可选）；
- 住宿值班人员（可选）。

8.1.2 应进行专业岗位培训，每年应至少参加一次相关专业培训，熟练掌握本岗位业务知识和技能。

8.2 基地（营地）负责人

应熟悉相关法律法规，统筹协调研学旅行基地各部门和外部机构开展研学旅行活动。

8.3 项目组长

应为每项研学旅行活动配置 1 名项目组长，项目组长全程随团活动，负责统筹协调研学旅行各项工作。基地（营地）负责人可以兼任项目组长。

8.4 接待人员

应配备专职的研学旅行工作接待人员，讲解基地概况，为来访客人提供热情周到的服务。

8.5 辅导员

应配备专（兼）职辅导员，协助研学旅行指导师开展研学旅行工作。

8.6 研学旅行指导师

8.6.1 应建立专兼职相结合、相对稳定的研学旅行指导师队伍，专（兼）职研学旅行指导师与学生的比例宜不低于 1: 30。

8.6.2 工作任务包括但不限于：

- a) 收集相关方的需求和研学资源等信息；
- b) 开发研学旅行活动项目；
- c) 编制研学旅行活动方案和实施计划；
- d) 解读研学旅行活动方案，检查参与者准备情况；
- e) 在其他工作人员的配合下提供研学旅行教育服务；
- f) 组织、协调、指导研学旅游活动项目的开展，保障安全；
- g) 收集、记录、分析、反馈相关信息。

8.6.3 应定期参加相关培训，提高指导学生的实践能力，培养综合性研学旅行指导师队伍，为更好地开展研学旅行培养师资力量。

8.7 安全员

8.7.1 应按法律法规的要求，配置和研学旅行服务相关专业和数量的专（兼）职安全员。

8.7.2 应具有行政主管部门、相关社会组织颁发的安全员证。

8.7.3 应对研学旅游活动路线进行安全风险评估，制定安全应急预案，确保研学旅游活动安全实施。

8.7.4 应落实研学旅游活动中的各项安全防控工作，对重点环节、风险区域、危险行为等实施安全监控，并随时提出安全警示。

8.7.5 宜持续参加安全培训，不断提升安全技能。

8.8 医护人员

8.8.1 应至少配备1名专（兼）职医护人员。

8.8.2 专（兼）职医护人员应具有职业资格证书，应掌握一定的医疗知识与急救常识，熟悉基地内的医疗服务点、紧急避险通道等。

8.9 导游人员

宜为每个研学旅行团队配置专（兼）职导游人员，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。

8.10 内审员

宜配备专（兼）职内审员，基地内审员应为经专业培训并考试合格的中高级管理人员。基地内审员应对照法律法规、本文件及相关工作要求，检查基地（营地）的达标情况，敦促基地（营地）管理层对存在的问题进行及时整改。

8.11 其他人员

8.11.1 基地（营地）提供餐饮服务的，应配备适量的餐饮服务人员、卫生清洁服务人员，餐饮服务人员应具备健康证。

8.11.2 基地（营地）提供住宿服务的，应配备适量的住宿值班人员，负责住宿管理、巡夜、安保等工作。

8.11.3 基地（营地）接受旅行社委托开展研学旅行活动的，应要求旅行社委托方至少派出一人作为代表，负责督导研学旅行活动按计划开展。

9 管理制度

9.1 应建立安全、课程、教研、德育制度，及时分析、解决课程实施中遇到的问题，提高课程实施的有效性。

9.2 应建立研学旅行质量评估制度，印发学生综评手册，可反映每团学生研学旅行实际情况供备案或查档。

9.3 应建立服务质量监督保证制度，明确服务质量标准和岗位责任制度。

9.4 应建立投诉与处理制度，保证投诉处理及时、公开、妥善，档案记录应完整且保存期限不少于3年。

9.5 应建立基础设施管理制度，定期对基础设施进行检查、维护、保养、修缮、更换等。

- 9.6 应建立餐饮服务制度，包括但不限于服务质量、菜品质量、食品卫生、食品安全、餐饮服务人员手册及服务操作规程等。
- 9.7 应建立研学旅行服务测评制度，包括但不限于满意度调查、学生评价、家长评价和学校评价等，真实反映学生参与研学旅行教育活动的教育效果和服务质量，并编写服务改进报告。评价结果和改进报告应进行归档。
- 9.8 安全管理制度应符合本文件第 13 章的规定。

10 研学旅行服务

10.1 行前服务

行前服务包括但不限于以下内容：

- a) 应根据教育部门的教学计划，科学设计、灵活安排研学旅行活动的时间和内容；
- b) 应建立研学旅行方案，研学旅行方案应流程规范、操作性强，符合不同年龄段学生的认知水平。课程安排应保证每个研学旅行团体在本基地（营地）内的研学旅行项目的时间合理安排，其中：小学阶段宜不少于60分钟/天、初中阶段时间宜不少于90分钟/天、高中阶段宜不少于120分钟/天。按研学旅行时间的长短分类为：1天研学旅行方案、2天～3天研学旅行方案、4天～5天研学旅行方案；
- c) 应基于基地实际，于研学旅行开展前指导学生做好准备工作并提前告知家长此次研学课程具体内容；
- d) 研学活动项目的分项报价应明确、合理，不以盈利为主要目的，基地（营地）收款后应出具正式的发票手续；
- e) 应提供预约服务规范流程，并公布监督电话，所有事项接受公众监督；
- f) 应严格执行儿童票价优惠政策和中小学生研学旅行门票减免政策，对家庭经济困难的学生实施费用减免措施。爱国主义教育场馆（区、点）门票要按照规定费用全免，其他场馆（区、点）门票优惠价格原则上要低于社会旅游团队价格和单个学生门票的价格。

10.2 行中服务

行中服务包括但不限于以下内容：

- a) 研学旅行服务应符合LB/T 054的规定；
- b) 应发放研学旅行手册及相关材料，便于研学旅行者查看主题内容、计划安排等。
- c) 应引导学生积极参与各项课程活动，指导学生之间交流互动、融合室内与室外场地、兼顾探索研究价值与体验感悟价值；
- d) 导游服务应符合GB/T 15971的要求，讲解内容应满足学生各年龄段的需求，符合学生的接受水平和认知规律；
- e) 基地（营地）应在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量；
- f) 接待服务应热情主动，耐心细致，服务周到，大方得体。应遵守服务时间，坚守岗位，举止文明。
- g) 工作人员应提前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。在学生入住后应及时进行首次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题。开展巡查、夜查值班工作。
- h) 应提供医疗及救助服务，基地（营地）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。

10.3 行后服务

行后服务包括但不限于以下内容：

- a) 宜在研学旅行结束后组织学生分享研学旅行收获、心得体会，如组织征文展示、分享交流会、撰写研学日记或调查报告等；
- b) 通过电话回访、线上回访、线下回访等方式，收集服务质量评价，主办方、学生与家长满意度投诉等信息，进行及时有效处理。

10.4 研学质量评估

10.4.1 应建立研学旅行的质量评估机制，反映研学旅行实际情况，持续改进研学服务。

10.4.2 应做好研学记录和归档工作，研学活动记录、事实材料要真实、有据可查，应分类整理、编排、汇总、归档，为质量评估与提升体验提供必要支撑。

10.4.3 宜采取问卷调查方式，收集学生对活动开展满意度测评。

10.4.4 应定期征求、收集学生家长对研学实践教育活动的看法和评价。

10.4.5 宜建立与学校、学生及家长实时沟通的网络平台，便于学校、学生及家长在研学旅行活动结束后对基地各项工作进行综合评价。

11 研学旅行课程

11.1 设计要求

研学旅行课程设计应满足以下要求：

- a) 应围绕落实“立德树人”的根本任务开发课程及相关课程体系；
- b) 应结合研学基地（营地）的资源特点、域情、校情、生情等进行开发，设计与学校教育内容相衔接的课程，适合不同年龄段学生，凸显本地的资源优势或文化特色，保证课程的教育性、实践性强；
- c) 研学课程应围绕优秀传统文化、革命传统教育、国情省情市情乡情教育、国防科工科普教育、自然生态文化遗产教育、劳动实践教育等主题课程，内容编排合理；
- d) 应把安全教育作为研学课程的必要内容；
- e) 针对不同学段应设计不同的课程，课程主题、内容和方式应符合学生认知水平；
- f) 一般以自然班为单位设计课程，包括但不限于：课程名称、课程目标、课程内容、活动流程、课程评价、课程资料等要素；
- g) 课程内容与实施要遵循开放、体验、实践、互动、安全等原则；
- h) 可根据自身资源特点安排研学旅行课程的主题，也可研发与周边资源相结合的组合课程；
- i) 应设置课程实施的合理路线、场景、营造浓厚的研学氛围。

11.2 研学课程体系

11.2.1 应结合自身优势资源和地域特色，设定一个及以上研学课程主题；具有3个及以上研学主题的基地（营地）宜设定一个特色主题。

11.2.2 基地（营地）的研学主题，根据自身资源设定，包括但不限于以下课程：

- a) 自然观赏型：应依托地域自然优势资源，以培养学生的情感能力和纪律约束能力为主要目的，欣赏自然现象与景观、自然生态与规律，如天文馆、湿地公园、主题公园、生态展览等教育活动，设计团队游戏、情感互动、才艺展示等；

- b) 体验实践型：应以培养学生体能自理能力、生存适应能力和动手实践能力为主要目的，提升研学旅行者的综合实践能力、生存能力。如徒步、露营、拓展、生存与自救训练、农场农庄、实践基地、夏令营营地、团队拓展基地、运动场等资源；
- c) 励志拓展型：应当弘扬红色文化、爱国主义、传统民俗、历史文化、革命传统和革命精神。如各类红色教育基地、国防教育基地、纪念馆、革命历史遗址、名人故居、军营等资源；
- d) 知识科普型：应当传播科学知识和技术知识，以培养学生观察能力，提高科学素养为主要目的，如游览自然生态景观、科技馆、博物馆、主题展览、非遗技艺展示场馆、动物园、植物园、历史文化遗产、工业历史以及现代工业园区、农业生产以及农业示范园区、特色小镇、科研机构等资源；
- e) 安全教育型：基地的安全教育应有针对性地对参与研学旅行的师生和工作团队开展安全教育，帮助其了解相关的安全规章制度，掌握自护、自救和互救等方面的知识和技能；
- f) 优秀传统文化传承型：应依托中山市优秀非遗文化、传统工艺、传统美食和戏曲表演等文化资源优势，通过现场展演、多媒体展示、授课讲解、互动体验等多种形式，让学生近距离感受非物质文化遗产的独特魅力，引导学生坚守中华文化立场、尊重非物质文化遗产基本内涵，传承弘扬中山市优秀传统文化，激发了学生学习传承和保护中山市优秀传统文化的热情。

12 研学旅行线路要求

- 12.1 应结合自身地理位置和周边资源，规划设计与所安排的研学课程相关的研学旅行路线。
- 12.2 应提供至少 2 条研学旅行路线，每条路线均应包括以周边资源和环境相结合的外部路线和以基地规划和配套设施相结合的内部路线，保证路线设置便捷、合理，与基地研学主题协调一致。
- 12.3 基地（营地）内景点类的游览路线设计应与研学主题或相应景点景观相关，保证通行顺畅；室内外研学场地应布局合理的游览路线与完善的交通安全设施，方便游览与集散。

13 安全管理

13.1 制度保障

13.1.1 应认真执行应急、消防、旅游、教育、公安、交通、质量监督等有关安全法律法规，建立健全研学旅行活动安全管理制度，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包括但不限于以下内容：

- a) 研学旅行安全管理制度/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。

13.1.2 应根据安全管理制度设置安全管理机构，建立安全管理责任人制度，配备安全管理人员和巡查人员，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，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。

13.1.3 应根据安全管理制度设立安全责任机制，与参加研学旅行学生家长和开展研学旅行的相关企业或机构签订安全责任书，明确各方安全责任。

13.1.4 应根据安全管理制度建立安全设施设备管理制度，安全设施设备应设置合理、完好有效，并定期进行检查和维护。

13.1.5 应根据安全管理制度建立安全事故上报机制、传染性疾病预防措施。应建立与应急、消防、文化旅游、教育、公安、交通、食品药品监管和共青团等部门定期联系沟通反馈机制。

13.1.6 应严格执行现行疫情防控政策，具有完善医疗救助条件。

13.1.7 应建立自然灾害播报制度，应及时预报台风、雷电、暴雨、紫外线指数及灾害性天气。

13.1.8 应建立健全火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发事件、交通、自然灾害等各累突发事件应急预案与安全预警机制，编制应急预案操作手册（或者安全手册）。应与就近的医疗机构保持通讯通畅，与周边医院和消防救援部门建立联动救援机制。每年应组织不少于一次的应急预案演练，应包括演练方案、演练记录和演练总结等。

13.2 安全教育

13.2.1 应制定安全管理人员的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。

13.2.2 应制定学生安全教育方案，学生安全教育要求如下：

- a) 应对参加研学旅行活动的学生进行多种形式的安全教育；
- b) 应提供应急预案操作手册（或者安全手册）和疫情防控教育知识读本；
- c) 应召开行前说明会，对学生进行行前安全教育，如自护、自救和互救方面的知识和技能等；
- d) 应在研学旅行过程中对学生进行安全知识教育，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。

13.3 最大承载量

应核算基地（营地）游客的最大承载量，实时监控研学基地人员数量，制定和实施流量控制方案，并可采取预约等方式，对基地接待研学者数量进行控制。

13.4 保险

13.4.1 应购买景区责任险或相关险种，并主动提高责任险保额。

13.4.2 应为研学旅行学生购买在基地活动的公共责任险，责任险单次事故赔付限额不应低于 200 万元，单人单次赔付限额不应低于 20 万元，并可根据特色活动需求建议或者协助学生购买相应特色意外保险。

14 服务改进

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。

15 投诉处理

应安排专责人员处理投诉相关事宜，投诉处理过程宜参照 GB/T 19012 的要求执行。应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息，并建立投诉回访机制。

参 考 文 献

- [1] 《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号）
- [2] 《关于进一步加强非物质文化遗产保护工作的意见》（中华人民共和国国务院公报 2021 年第 24 号）
- [3] 《文化和旅游市场信用管理规定》（中华人民共和国文化和旅游部令第 7 号）
- [4] 《全国旅游标准化工作管理办法》（旅办发〔2009〕149 号）
- [5] 《文化和旅游部办公厅关于促进旅行社研学旅游业务健康发展的通知》（办科教发〔2024〕138 号）
- [6] 《关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基一〔2016〕8 号）
- [7] 《教育部等 11 部门关于进一步做好中小学生研学旅行试点工作的通知》（基一司函〔2016〕14 号）
- [8] 《广东省教育厅等 12 厅局关于推进中小学生研学旅行的实施意见》（粤教思函〔2018〕71 号）
- [9] 《广东省非物质文化遗产条例》（广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告（第 50 号）
- [10] 《中山市非物质文化遗产保护发展规划（2022-2030）》（中文广旅函〔2022〕147 号）
- [11] 《关于进一步加强中小学研学实践管理工作的通知》（中教体通〔2021〕160 号）

地方标准信息服务平台