

# 上海市地方标准

## 《研学旅行服务规范》

### 编制说明

#### 一、任务来源

本标准由上海市文化和旅游局提出，上海市市场监管局于2020年批准制定（沪市监标技[2020] 304号）。上海市文化和旅游局于2020年6月起，组织华东师范大学等相关单位制定起草，标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

#### 二、制定标准的必要性和意义

研学旅行是一个集课程、基地、线路、导师以及配套服务要素等于一体的综合服务体系。当前，研学旅行已纳入中小学教学教育计划，提升到“落实立德树人任务”的战略新高度，成为国家素质教育的有力抓手。

随着教育部全国中小学研学实践基地遴选工作的深入开展，上海作为率先开展研学旅行试点工作8个省（区、市）之一，已经成为国内外研学旅游的重要客源地和目的地，研学旅行市场规模庞大。研学旅行是推动素质教育，提升学生核心素养的有力抓手，也是坚定“四个自信”，传播上海文化品牌的有效途径。上海市结合自身发展需要，聚焦海内外研学旅行服务的规范发展要求制定出台地方性研学旅行服务质量要求，对于推动研学旅行市场健康发展具有重要意义。

#### 三、编制原则

##### 1. 问题导向原则

系统梳理上海市研学旅行的发展现状，针对上海市研学旅行服务所存在的规范性不足等问题，进行此标准的编制。

##### 2. 实践性原则

标准的起草充分建立在上海市研学旅行发展现状的调研基础上，综合上海市总体的研学旅行发展现状，对研学旅行产品开发、服务场所运营及管理、服务人员及所提供服务等方面进行规范。

##### 3. 协调一致原则

国家旅游局、旅游协会对研学旅行有相关文件标准来规范研学旅行服务，本

标准在与上级文件一致的情况下，结合上海市的实际情况细化了关于研学旅行服务的基本要求，作为相关部门的管理抓手。

#### 四、标准的研究、起草过程

##### （1） 查阅研学旅行标准相关资料

起草组对有关研学旅行的标准进行查阅，其中与研学旅行相关的标准主要有：

GB/T 10001-2012 公共信息图形符号

GB/T 15971-2010 导游服务规范

GB/T 16890-2008 水路客运服务质量要求

GB/T 31710-2015 休闲露营地建设与服务规范

GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

##### （2） 组建编制小组，提出编制要求

2020年6月15日，标准起草小组在上海市旅游标准化技术委员会秘书处办公室召开起草小组会议。会议就标准的基本设想、框架和主体内容做了讨论，并对以后的工作进度做出了规划。

2020年7月28日，标准起草小组在上海市政大厦召开研讨会，上海市文化和旅游局、上海市教委校外联的相关负责人出席会议。会议就研学旅行在学校课外教育的实施情况和教委归口的指导要求进行了意见交流，就标准编制内容的可实施性对起草组提出了指导意见。

##### （3） 开展调研与研讨，确定标准内容框架

2020年8-10月期间，起草小组走访了上海市科技馆、上海电影博物馆、上海博物馆、长风公园、长兴岛郊野公园、青西郊野公园、元祖梦世界等研学旅行目的地；春秋国旅、上海嘉定学联旅行社、上海景泰旅行社等研学旅行运营服务单位；以及上海德富路中学、上海缪城中学、曹杨二中、华东师范大学附属小学等中小学教育单位，对研学旅行接待服务、运营组织、管理保障等进行深入调研。

2020年10月20日，起草小组在上海市旅游标准化技术委员会秘书处召开了起草小组工作例会，会议讨论了标准编写原则和总体思路，完成了标准的主要内容框架和基本条款，明确了章节版块。

##### （4） 形成征求意见稿，征求意见

2020年12月15日，起草小组完成了标准征求意见稿，向上海市质量和标准化研究院、上海景泰旅行社、上海育仁旅行社、上海嘉定学联旅行社、上海航海博物馆、上海科技馆、上海长风公园、上海长兴岛郊野公园、华师大附属小学、曹杨二中等相关单位发送书面征求意见，特别是在课程设计、管理及服务的内容方面进行广泛意见征集。

2021年1月21日，上海市文化和旅游局组织召开标准讨论会，对征求意见反馈进行进一步讨论交流，优化标准文本编制。

#### （5）标准送审稿

标准起草小组对反馈意见进行认真讨论，形成征求意见处理表，并对标准文本进行修改完善，形成标准送审稿。

### 五、主要标准内容说明

本标准分为9部分，主要内容如下：

#### 1. 范围

介绍本标准的主要内容以及本标准所适用的对象。

#### 2. 规范性引用文件

本标准引用了研学旅行运营服务有关国家标准、行业标准，包括交通运输、场所消防安全、营地要求等方面。

#### 3. 术语和定义

介绍了适用于本标准的相关术语和定义，对这些术语的清晰界定对于准确理解本标准内容具有重要作用。包括研学旅行、研学服务提供方、研学导师以及研学辅助人员。

#### 4. 总体原则

研学旅行是实现立德树人根本目标的重要载体，是在旅行中开展的实践性教育活动。本章提出了开展研学旅行的总体原则，突出了研学旅行产品设计和运营开展过程中的教育性、实践性及安全性的基本要求。

#### 5. 产品开发

产品开发是研学旅行落实立德树人根本目标的重要技术支撑。本标准从产品开发目标、主题设计、流程设计、教学设计四个方面对产品开发进行了规范，指出研学旅行产品开发应该基于场地资源特色，从学生身心发展和教育目标出发，

在活动动线和教学设计过程中要结合不同年龄层次的学生开发特色主题研学活动。对研学旅行产品开发的规范，有助于实现研学旅行过程中“研有所思、行有所获”，提升研学旅行育人效果。

## 6. 服务提供

从研学旅行运营服务的角度，明确了教育教学、研学活动场所、配套服务要求（交通、住宿、餐饮）等3方面的服务规范，在满足现行国家标准和行业标准的的基础上，结合上海本地实际，提出更加细致化的服务要求，以保障研学旅行服务质量，提高参与体验度。

## 7. 人员要求

研学导师和研学辅助人员作为提供研学旅行服务的一线人员，直接与学生接触，其思想道德修养、业务素质、业务能力对研学旅行服务质量具有重要影响。本标准从岗位职责、岗位技能和人员配置三个方面明确了研学导师和研学辅助人员的要求，同时明确了研学场所的人员配置，包括研学实践教育指导教师和研学辅助人员的配置比例、其他工作人员的配置要求等。

## 8. 安全与应急管理

分别从安全管理制度、安全管理人员、应急预案与处置的角度明确了安全应急管理规范，研学服务提供方和场所管理方应分别制定研学旅行安全管理制度、构建安全防控机制。

## 9. 服务评价与改进

分别从建立评价体系、服务改进两个方面进行了规范，服务提供方和场地运营方要在建立评价体系的基础上，完善投诉反馈管理机制，做好投诉意见记录和归档工作，进而提升服务质量。

# 六、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准在符合旅游业相关法律法规的前提下，与法律法规保持一致，对法律法规进行细化和补充。

本标准吸收并引用了《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）行业标准的相关条款，在总体层面和关键性技术指标上与现行国家行业标准保持一致；内容上的主要区别在于：一是增加了“产品设计”章节，对研学旅行产品的教育主题、教学设计等方面提出了具体要求，以保障研学旅行的育人效果；二是在行标“研

学导师”的基础上，提出了“研学辅助人员”的岗位要求，与传统意义上团队旅游的“导游”相区别，为研学旅行顺利开展提供辅助服务；三是提出了建立研学旅行评价体系的要求，通过各途径收集学生、家长、学校等反馈意见，为不断提升研学旅行服务质量提供改进意见。

## 七、分歧意见

本标准在制定过程中存在的重大分歧意见有：（1）研学旅行的定义；（2）研学服务提供方的范围界定；（3）标准名称。对此，经过深入讨论，慎重研究，对以上分歧意见形成如下意见：

（1）关于研学旅行的定义，《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）和《教育部等 11 部门关于推进中小学生研学旅行的意见》有不同表述，前者发布于 2016 年 12 月 19 日，将研学旅行定义为“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 and 研究性学习的一种教育旅游活动。”后者发布于 2016 年 11 月 30 日，将研学旅行界定为“中小学生研学旅行是由教育部门和学校有计划地组织安排，通过集体旅行、集中食宿方式开展的研究性学习和旅行体验相结合的校外教育活动”。考虑到本标准为文化和旅游部门提出并组织实施，除了教育部门和学校组织的研学活动外，也用于规范由其他市场主体提供的研学旅行产品与服务，因此将上述两个文件中的标准进行了结合和修改。

（2）研学旅行服务提供方是本标准的使用范围。结合当前我市研学旅行活动开展的情况，提供研学旅行的服务商越来越呈现专业分工细化，研学旅行的服务提供方往往不是由一个主体机构独自提供的。研学产品与教学课程设计机构，研学基地（营地）、旅游景点景区等研学活动场所，以及提供旅行交通、住宿餐饮等配套服务的机构，共同构成研学旅行的服务提供方。

（3）该标准原立项名称为《研学旅行服务规范要求》，拟从规范性要求的角度研制标准内容。从多次调研反馈来看，研学旅行服务标准的技术性指标偏弱，并且产品开发和服务运营的创新度、特色性非常强，很难进行指标的要求界定，因此在 2021 年 7 月 16 日召开的标准审定会上，专家提出审定意见，要求标准编制单位将题目修改为《研学旅行服务规范》。

## 八、宣贯及实施建议

1. 建议本标准为你推荐性地方标准，贯标工作应由上海市文化和旅游局、上海市教育委员会组织开展，推动在上海地区研学旅行、提供研学旅行服务的机构中的贯彻实施。
2. 建议上海市文化和旅游局联合上海旅游标准化委员会开展标准试点，加强标准的应用实施。

《研学旅行服务规范》地方标准起草小组

2021 年 7 月