

上海市地方标准

DB31/T 1326—2021

研学旅行服务规范

Specification for service on study travel

2021-10-29 发布

2022-02-01 实施

上海市市场监督管理局 发布



目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	2
5 产品开发	2
6 服务提供	3
7 研学导师和研学辅助人员要求	4
8 安全与应急管理	4
9 服务评价与改进	5

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。

本文件由上海市文化和旅游局提出并组织实施。

本文件由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市文化和旅游局、华东师范大学、上海商学院、上海海昌极地海洋世界有限公司、上海君汇国际旅行社有限公司、上海自然树教育科技有限公司。

本文件主要起草人：朱国建、冯学钢、陈亮、张琰、符全胜、吴文智、李绍君、钟满芳、季正嵘。

研学旅行服务规范

1 范围

本文件规定了研学旅行服务的总体原则、产品开发、服务提供、研学导师和研学辅助人员要求、安全与应急管理、服务评价与改进。

本文件适用于上海市组织开展研学旅行活动的服务提供方。

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—2008 安全标志及使用导则

GB/T 16890—2008 水路客运服务质量要求

GB 17945—2010 消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 10001.1—2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2—2021 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 31710.4—2015 休闲露营地建设与服务规范 第4部分：青少年营地

LB/T 054—2016 研学旅行服务规范

3 术语和定义

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，以综合实践育人为目的，开展的研究性学习和旅行体验相结合的活动。

3.2

研学服务提供方 study travel service provider

提供研学旅行产品设计、研学教育教学、研学活动场所，以及研学旅行地接、交通、住宿、餐饮等配套服务的机构。

3.3

研学导师 study tutor

在研学旅行过程中，具体制定或实施研学旅行教育方案，指导学生开展各类体验活动的专业人员。

[来源：LB/T 054—2016，定义 3.2]

3.4

研学辅助人员 study travel assistant

研学旅行过程中的安全管理、课程辅助等人员。

4 总体原则

4.1 教育性原则

贯彻立德树人根本任务,加强学生综合素质培养;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、科学性和趣味性,为学生全面发展提供良好成长空间。

4.2 实践性原则

创新人才培养模式,引导学生走出校园,在与日常生活不同的环境中拓展视野、丰富知识、了解社会、亲近自然、参与体验。促进书本知识和生活经验的深度融合。

4.3 安全性原则

坚持安全第一,建立安全保障机制,明确安全保障责任,落实安全保障措施,共同构建研学旅行安全保障体系,保障研学旅行安全有序开展。

5 产品开发

5.1 开发目标

5.1.1 研学旅行产品开发应围绕落实立德树人根本任务,围绕发展学生综合素养,培养学生价值认同、责任担当、问题解决及创新意识等品质和能力。

5.1.2 应结合研学主题、学生年龄、资源特色,制定研学旅行教育目标,包括以下内容。

- a) 认知目标。围绕既定研学活动主题,让学生感受祖国的大好河山,加深对国情省情市情的了解,将课本上的理论知识与实践相结合,提升认知的深度与广度。
- b) 能力目标。在研学旅行过程中强化实践探究等环节,培养学生发现问题、解决问题的能力,以及社会参与合作能力。
- c) 情感、态度、价值观目标。加强情感、态度、价值观的引导,帮助学生树立积极的生活态度,塑造高尚的品德修养。培养学生文明旅游意识,养成文明旅游行为习惯。

5.2 主题设计

5.2.1 从学生身心发展需求和教育目标出发,开发精炼、有深度、有特色的研学旅行主题。

5.2.2 根据研学活动场所资源特点,可围绕自然、历史、地理、科技、人文、体验六大板块开展研学旅行活动。

5.2.3 主题可包括“思政教育”“自然教育”“文化与艺术”“信息与科技”“劳动与实践”等。

5.3 流程设计

5.3.1 研学旅行行动线设计要求应满足:

- a) 结合研学活动场所地理位置和周边资源,规划设计与研学旅行活动相关的教育实践路线;
- b) 研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性;
- c) 合理安排研学活动开展时长。

5.3.2 研学活动的流程设计可按照“导入”“教学”“评价”构建活动模块,各模块衔接有序。

- a) 导入环节应加强与学生的互动,吸引学生注意。
- b) 教学环节应了解研学旅行活动的特点,引导全体学生的深度参与和体验,培养学生的集体、团

队意识;合理安排活动内容、时间、进度、节奏,激发学生的参与兴趣。

c) 评价环节应建立教育效果测评制度,反映学生知识、技能的掌握情况。

5.4 教学设计

5.4.1 围绕研学旅行主题,设计主要教学知识点。

5.4.2 对研学旅行工作人员及学生开展安全教育,应符合 LB/T 054—2016 规定的相关要求。

5.4.3 根据学生年龄、心理、认知等特点,有针对性地选择教育教学方法开展教学活动。拓展学生的学习与生活视野,启发学生自主探究学习。

5.4.4 围绕教学知识点准备教案。教案内容宜包括研学教育目标、主要知识点、教学方法等。教案应事先与研学需求方充分沟通,并达成一致。

5.4.5 根据研学活动教学实际需求,罗列教学用具和设施要求。

5.4.6 编制分学段的研学旅行指导手册,介绍相关教学知识点。

5.4.7 对教学评价的手段与方法进行设计,可通过成果展示、小组任务、研究报告、测验测评等多种形式开展学习效果评价。

6 服务提供

6.1 教育教学服务

6.1.1 围绕研学旅行目标和主题开展研学教育教学,宜采用探究式、体验式、互动式、合作式等教育方法提升研学旅行效果。

6.1.2 服务流程包括:

- a) 开展研学旅行产品开发,见第 5 章;
- b) 与研学需求方就研学内容、行程、价格、服务等进行充分沟通,签订服务协议;
- c) 研学旅行开始前,告知学生学习准备要求和行程准备要求,包括阅读相关书籍、查阅相关资料、制定学习计划、应准备的物资、活动用具等;
- d) 开展旅行教育教学,指导学生撰写研学日记或调查报告;
- e) 组织学生通过成果展示、分享交流等方式汇报研学旅行心得体会和收获。

6.2 研学活动场所服务

6.2.1 研学活动场所应有明确的管理主体和管理制度,工作人员数量能够满足需要,并具备相应的岗位资格。

6.2.2 研学活动场所可根据实际需要配备讲解人员,针对场地特色资源进行讲解和活动组织,与研学导师共同开展研学教育活动。

6.2.3 室内、室外教学与活动场地规模应满足研学旅行活动需要,根据场地空间状况合理安排活动路线,方便集散。标识标牌设置应符合 GB/T 10001.2—2021 的相关要求。

6.2.4 具备相应的研学旅行基础设施、接待设施、配套设施,布局合理、环境整洁、安全卫生。

6.2.5 应配备研学活动相关设备和道具,性能完好。

6.2.6 活动场地环境布置体现育人氛围,可设置有教育意义的装饰物或展板,墙面装饰应和场地风格相协调,不宜过度装饰。

6.2.7 提供互联网等信息化服务,通信信号应覆盖整个场地,场地可使用新技术手段提高研学教育效果。

6.2.8 应在研学活动涉及的活动场所实行 24 h 电子录像监控,影像保存 15 d 以上。

6.2.9 应设有应急避难场所、应急出口、应急通道和疏散标识系统,在特殊路况地带设置警示标识,安

全标识醒目,标识设置应符合 GB 2894—2008、GB/T 10001.1—2012、和 GB 17945—2010 的相关要求。

6.3 配套服务

交通服务、住宿服务、餐饮服务等应符合 LB/T 054—2016、GB/T 16890—2008、GB/T 31710.4—2015 的相关要求。

7 研学导师和研学辅助人员要求

7.1 岗位职责

7.1.1 研学导师主持或参与制定并实施研学旅行教育方案,在研学旅行活动中指导学生进行探究性学习、合作性学习,记录学生的学习成果,鼓励学生分享成果。

7.1.2 研学辅助人员应在研学旅行活动开展过程中维持活动秩序、保障学生安全,辅助研学导师有序开展研学旅行活动。

7.2 岗位技能

7.2.1 研学导师具备的岗位资格和技能应满足以下要求:

- a) 具备相关教育教学理论和教学方法、课程设计能力、活动组织和管理能力;
- b) 具备较强的学习能力和沟通表达能力;
- c) 具备安全应急管理能力。

7.2.2 研学辅助人员具备的岗位资格和技能应满足以下要求:

- a) 掌握一定的医学知识和灾害应急常识,熟悉研学场所内的医疗服务点;
- b) 具备突发应急处置的能力,熟悉研学场所内的紧急避险通道等;
- c) 现场协调能力;
- d) 与青少年良好的沟通能力。

7.3 人员配置

7.3.1 根据研学主题和人数规模配置满足教学需求的研学导师和研学辅助人员,研学导师与研学辅助人员和学生的比例应不低于 1:20。

7.3.2 上岗期间精神状态和身体健康情况能够胜任岗位要求,并定期接受岗位培训。

8 安全与应急管理

8.1 安全管理制度

8.1.1 研学服务提供方和场所管理方应制定研学旅行安全管理制度,构建安全防控机制,内容应符合 LB/T 054—2016 规定的相关要求。

8.1.2 研学活动场所应具备完善的卫生与医疗管理制度,按时合规做好清洁消毒工作,做好医疗救助设施设备和药品等物资的维护和补给;严格落实传染性疾病预防措施。

8.2 安全管理人员

8.2.1 研学服务提供方应明确每次研学旅行活动的安全管理责任人员及工作职责。

8.2.2 研学服务提供方应安排安全管理人员随团落实安全管理工作。

8.3 应急预案与处置

8.3.1 应设计制定研学旅行安全预案和应急处置方案,有专人负责处置协调突发事件,定期开展应急演练。

8.3.2 研学活动场所应指派协调联络员,保持通信畅通,协调处理研学活动中的相关应急事宜;配备安保人员,有序开展安全及应急工作。

8.3.3 安全预案和应急处置方案应考虑研学旅行过程中的各个环节,包括但不限于以下内容:

- a) 人员走失、财物丢失情况的处理;
- b) 食物中毒的预防及应急处理;
- c) 突发疾病的应急处理;
- d) 溺水及交通事故的预防及应急处理;
- e) 治安事件、设施设备突发故障的应急处理;
- f) 地震、火灾、泥石流、雷电、山体滑坡等自然灾害的应急处理等。

8.3.4 研学旅行过程中发生安全事故,应按照规定上报并及时处置。处置措施包括但不限于:

- a) 立即组织营救受害学生,疏散、撤离、安置受到威胁的学生;
- b) 联系消防、公安和急救人员,迅速控制危险源,封锁危险场地,并采取其他防止危害进一步扩大的必要措施,同时向有关部门报告;
- c) 做好事件记录,分析安全事故产生原因。

8.3.5 研学服务提供方应提示并协助学生购买保险。

9 服务评价与改进

9.1 建立评价体系

9.1.1 对研学产品满意度进行测评,以持续改进教育服务。

9.1.2 测评内容包括学生综合素质的提升情况,餐饮、住宿等配套服务质量等方面。

9.1.3 建立与学校、学生及家长的沟通平台,通过问卷调查、反馈与投诉等方法,定期征求、收集家长对研学旅行的看法和评价。

9.2 服务改进

9.2.1 构建完善有效的投诉反馈管理机制,设置投诉管理部门,公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息,并配备专门的投诉反馈负责人,明确投诉反馈负责人及其工作职责。

9.2.2 及时汇总分析来自各方面反馈的信息,做好写实记录和归档工作的同时,明确产品中的主要缺陷,找准发生质量问题的具体原因。

9.2.3 通过健全制度、加强培训、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。

上海市地方标准

研学旅行服务规范

DB31/T 1326—2021

*

中国标准出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 18 千字

2021年11月第一版 2021年11月第一次印刷

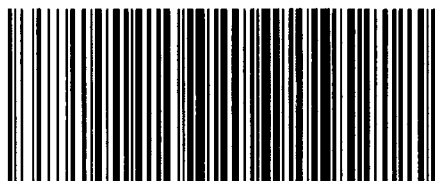
*

书号: 155066·5-3733 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68510107



DB31/T 1326-2021



码上扫一扫 正版服务到

