

ICS 03.080.30
CCS A 12

DB 43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 2231—2021

红色研学旅行服务规范

Service specification for red study travel

2021 - 11 - 09 发布

2022 - 01 - 09 实施

湖南省市场监督管理局 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 总体要求	2
5 研学产品设计	2
5.1 通用要求	2
5.2 研发人员	2
5.3 课程设计	3
5.4 红色研学手册	3
5.5 教学教案	3
6 活动准备	3
6.1 签订合同	3
6.2 联络	3
6.3 人员准备	4
6.4 其他准备	4
7 服务要求	4
7.1 旅途服务	4
7.2 活动组织	4
7.3 课程服务	4
7.4 饮食服务	4
7.5 住宿服务	4
7.6 安全服务	5
7.7 返程服务	5
8 服务质量评价与改进	5
8.1 投诉处理	5
8.2 服务评价	5
8.3 持续改进	5
参考文献	6

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到专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出。

本文件由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：湖南锦华国际旅行社有限公司、湖南锦华营地教育咨询有限公司、湖南麦研教育科技有限公司。

本文件主要起草人：王小燕、彭小平、高章汉、吴彬利、王忠强、曾结连、李依林、刘畅、尹立宝。

红色研学旅行服务规范

1 范围

本文件规定了红色研学旅行服务的总体要求、研学产品设计、活动准备、服务要求和服务质量评价与改进的要求。

本文件适用于开展红色研学旅行活动的旅行社。

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。

LB/T 054—2016 研学旅行服务规范

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

DB43/T 1536—2018 研学旅行导游服务规范

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，为了便于使用，以下重复列出了 LB/T 054—2016 中的某些术语和定义。

3.1

红色研学旅行

以红色资源为载体，以提升研学者综合素质为教学目的，依托红色旅游教育资源，接受革命传统教育、进行体验式教育的一种教育旅游活动。

3.2

红色研学旅行产品

注：以下简称“研学产品”

基于学校或受教育者的需求，运用一定的设计方法将红色研学资源、红色研学课程、红色研学设施等进行规划、设计、开发和组合，最终用以满足其研学需求的服务品种。

3.3

主办方

有明确研学旅行主题和教育目的的研学旅行组织方。

[来源：LB/T 054—2016 , 3.4]

3.4

承办方

与研学旅行活动主办方签订合同，提供服务的旅行社。

[来源：LB/T 054—2016 , 3.5]

3.5

供应方

与研学旅行活动承办方签订合同，提供旅游地接、交通、住宿、餐饮等服务的机构。

[来源：LB/T 054—2016，3.6]

4 总体要求

4.1 通过红色研学旅行，传播红色文化，赓续红色血脉，使学生学习中国革命历史，了解红色文化，领悟革命精神，培养学生热爱祖国、热爱中国共产党的情感。

4.2 用好红色资源，并将其作为红色研学旅行场所。

4.3 承办方应符合下列要求：

- a) 具有合法资质的研学机构；
- b) 连续三年内无重大质量投诉；
- c) 无不良诚信记录、经济纠纷；
- d) 没有发生安全责任事故。

4.4 应对供应方的服务能力、研学现场及线路安全进行评估，督促其提供的过程和服务符合相关要求。

4.5 基于研学目标和主题，应提前对研学场所的红色资源、旅游交通和接待设施等情况进行前期考察。

5 研学产品设计

5.1 通用要求

5.1.1 研学产品设计应遵循以下基本原则：

- a) 教育性；
- b) 实践性；
- c) 真实性；
- d) 公益性；
- e) 安全性。

5.1.2 应根据主办方需求，针对不同学段特点和教育目标，围绕红色主题，突出红色精神，尊重历史事实，设计或选择符合中小学生认知特点的研学产品。

5.1.3 应了解主办方的研学需求，掌握学生认知特征，获取本次研学活动需要的相关信息，深度了解学校与学生对研学的期望和需求。

5.1.4 应与主办方共同商讨确定研学目标和主题，合理设计研学旅行线路。

5.1.5 新的研学产品在投入使用前应组织内部审查，必要时可听取主办方和供应方的意见。

5.1.6 不同学段的研学产品宜按下列要求进行设计：

- 小学阶段遵循就近原则，以当地乡土乡情的红色研学资源为主；
- 初中阶段以当地的乡土乡情并结合市情、省情的红色研学资源为主；
- 高中阶段以市情和省情为主，并结合国情的红色研学资源为主。

5.2 研发人员

5.2.1 承办方应有负责研学产品研发的部门和专职研发人员。

5.2.2 研发人员应具有本科及以上学历，有从事红色研学工作经验，具有相应的课程研发能力和创作能力。

5.3 课程设计

5.3.1 应融入理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育等内容；应有特定主题，主题应特色鲜明、富有较强的红色教育功能。

5.3.2 课程内容参照 DB43/T 1980—2021 的相关内容。

5.3.3 应按照 5.1.1 给出的基本原则进行课程设计，引导和帮助老师、学生完成研学课程计划；宜与研学场所共同完善课程设计。

5.3.4 在研学场所的单门课程安排时间宜为 30 min~50 min。

5.3.5 课程设计的主要内容可包括但不限于：

- 小学一年级~三年级宜运用红色故事与红色歌曲，认识革命英雄人物及辨识革命文物，培养爱国情感；
- 小学四年级~六年级宜依托红色文化资源、展厅展馆等，感受革命时期艰苦氛围，感恩中国共产党；
- 初中和高中年级宜深挖英雄故事，感受英雄精神和英雄情怀，树立正确理想信念。

5.4 红色研学手册

承办方应制作红色研学手册，主要内容包括但不限于：

- a) 研学纪律；
- b) 研学背景；
- c) 研学场所介绍；
- d) 教学内容；
- e) 研学日记；
- f) 课程评价；
- g) 安全守则；
- h) 工作人员联系方式。

5.5 教学教案

承办方应制作教学教案，主要内容包括但不限于：

- a) 课程安排；
- b) 课程任务；
- c) 课程内容；
- d) 研学手册解析。

6 活动准备

6.1 签订合同

6.1.1 承办方应与主办方签订服务合同，明确责任义务。

6.1.2 承包方应与供应方签订合作协议合同，按照合同约定履行义务。

6.2 联络

6.2.1 承办方应及时对接主办方，及时掌握团队的变化情况，落实集合地，集合时间和返程时间。

6.2.2 承办方应提前督促供应方或研学场所等相关方落实接待准备。

6.3 人员准备

- 6.3.1 承办方和主办方的人员配置应符合 LB/T 054—2016 中 6.1 和 6.2 的相关规定。
- 6.3.2 研学导师应具备较高的思想政治素养，热爱祖国、热爱中国共产党。
- 6.3.3 熟悉本次研学基地的基本情况、教学计划和课程安排。
- 6.3.4 研学导师应做好知识储备，熟悉教案，按照学生不同年龄段的需求准备，内容真实，观点正确，表述准确，逻辑严谨，不应虚构和采用未经证实的内容。
- 6.3.5 研学导师其他要求应符合 DB43/T 1536—2018 第 5 章的相关规定。

6.4 其他准备

应符合 DB43/T 1536—2018 中 6.1 的相关规定。

7 服务要求

7.1 旅途服务

- 7.1.1 研学导师在乘车途中应组织学生唱红歌、讲红色故事或红色知识抢答等活动。
- 7.1.2 乘坐车船应符合 DB43/T 1536—2018 中 6.2 的相关规定。

7.2 活动组织

- 7.2.1 在研学场所宜举行但不限于下列活动：
 - a) 入队、入团、入党仪式；
 - b) 向革命先烈敬献花篮；
 - c) 表彰先进个人或先进集体；
 - d) 举办红色故事会，聆听革命先烈故事；
 - e) 红色历史和思想道德现场教学；
 - f) 红色知识竞答；
 - g) 公益活动；
 - h) 邀请红色历史经历者、见证者、研究者等人士讲述革命历史。
- 7.2.2 宜开展重走红军路等体验活动，可选择适当距离进行步行活动；小学生步行距离 1 km~3 km；中学生步行距离 3 km~5 km。
- 7.2.3 可根据不同年龄段的学生安排模拟场景、角色扮演及拓展训练等体验活动。

7.3 课程服务

- 7.3.1 组织音像教学，宜组织观看一场与当次研学主题有关的红色电影或红色电视剧的相关片段。
- 7.3.2 依托研学场所的革命历史，根据学生的不同年龄阶段，举办红色文化研习会。

7.4 饮食服务

- 7.4.1 宜在研学场所自做或品尝红军餐、忆苦餐等餐饮活动。
- 7.4.2 其他应符合 DB43/T 1536—2018 中 6.6.3 的相关规定。

7.5 住宿服务

- 7.5.1 宜选择具有红色文化氛围的住宿地。

7.5.2 其他应符合 DB43/T 1536—2018 中 6.6.4 的相关规定。

7.6 安全服务

7.6.1 应对参加研学活动的对象进行安全教育，提供安全防控知识，并对研学现场和线路进行安全评估。

7.6.2 研学旅行线路应远离高压线、滑坡、泥石流及洪水等危险地段。

7.6.3 在步行道、栈道、悬崖、临水等危险地段应设置安全防护索和安全警示标志。

7.6.4 突发事件处理和其他安全服务应符合 DB43/T 1536—2018 中 6.4 的相关规定。

7.7 返程服务

应符合 DB43/T 1536—2018 中 6.5 的相关规定。

8 服务质量评价与改进

8.1 投诉处理

如发生投诉，承办方应对主办方的投诉认真受理；处理投诉应符合 LB/T 063 的相关规定。

8.2 服务评价

8.2.1 应建立服务评价机制，收集服务评价信息。

8.2.2 研学旅行活动结束后，应由主办方代表、老师及学生对此次服务进行评价。

8.2.3 服务评价包括但不限于以下内容：

- a) 研学旅行的总体效果；
- b) 产品和课程的设计；
- c) 研学场所的接待服务；
- d) 交通、餐饮和住宿服务；
- e) 安全服务。

8.2.4 应对研学导师进行服务质量评价，评价参见 DB43/T 1536—2018 中附录 A 进行。

8.3 持续改进

8.3.1 应建立评价改进制度，倾听学生、家长、主办方和供应方的意见。

8.3.2 应不断总结工作经验，针对自身服务中的薄弱环节，分析原因，采取纠正和预防措施。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国旅游法》
 - [2] LB/T 004—2013 旅行社国内旅游服务规范
 - [3] LB/T 008—2011 旅行社服务通则
 - [4] DB43/T 1979—2021 红色教育培训机构服务与管理规范
 - [5] DB43/T 1980—2021 红色教育现场教学规范
 - [6] 《关于推进中小学生研学旅行的意见》 教育部等 11 部门 2016
 - [7] T/CATS 002—2019 研学旅行基地(营地)设施与服务规范
-