研

学

旅

游

政

策

汇

编

湖南省文化和旅游厅

2021年1月

目 录

[第一节 研学旅游发展历程](#_Toc61858314)

[一、《国民旅游休闲纲要(2013-2020年)》首次提出 2](#_Toc61858315)

[二、教育部基础教育司2014年工作要点蒲公英行动计划 2](#_Toc61858316)

[三、国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》 2](#_Toc61858317)

[四、国务院办公厅《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》 2](#_Toc61858318)

[五、2016年“十三五”规划研学旅游元年 3](#_Toc61858319)

[六、关于做好全国中小学研学实验区工作的通知 3](#_Toc61858320)

[七、国家旅游局发布《研学旅行服务规范》行业标准 3](#_Toc61858321)

[八、《中国学生发展核心素养》正式发布 3](#_Toc61858322)

[九、十一部委正式发布中小学生研学旅行意见 3](#_Toc61858323)

[十、全国行业层面-政府联合发起成立中国研学旅游推广联盟 3](#_Toc61858324)

第二节 研学旅游政策文件

1、[《国务院办公厅国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》摘要 5](#_Toc61858325)

2、[《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》摘要 6](#_Toc61858327)

3、[《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》摘要 7](#_Toc61858328)

[4、《国家旅游局关于公布首批“中国研学旅游目的地”和“全国研学旅游示范基地”的通知》 8](#_Toc61858330)

[5、教育部等11部门《关于推进中小学生研学旅行的意见》 10](#_Toc61858332)

[6、湖南省人民政府办公厅《湖南省服务业高质量发展行动方案（2020-2022年）》摘要 14](#_Toc61858339)

第三节 研学旅游标准规范

[1、国家行业标准《研学旅行服务规范》（LBT 054-2016 15](#_Toc61858341)

[2、湖南省研学旅游基地评价规范（DB43T 1792-2020） 23](#_Toc61858353)

[3、湖南省研学旅游导游服务规范（DB43T 1536-2018） 35](#_Toc61858366)

[4、湖南省青少年研学旅游满意度评估规范（DB43T 1457-2018） 43](#_Toc61858374)

[5、湖南省中小学生社会实践活动旅行社服务规范（DB43T 1399-2018） 53](#_Toc61858385)

[6、湖南省研学产品设计与评价规范（DB43T 1859-2020） 63](#_Toc61858397)

第四节 [领导讲话会议精神摘要](#_Toc61858404)

[一、文旅部部长雒树刚部长在全域旅游推动会上的讲话 69](#_Toc61858405)

[二、文旅部部长雒树刚在2019年全国文化和旅游厅局长会议上的讲话 69](#_Toc61858406)

[三、省文旅厅2019工作总结及2020年工作要点摘要 70](#_Toc61858407)

[四、省文旅厅2020工作总结及2021年工作要点摘要 70](#_Toc61858408)

[五、省文旅厅2020年第1次办公会部署 70](#_Toc61858409)

[六、省文旅厅2020年第5次办公会部署 70](#_Toc61858410)

[七、厅党组书记、厅长禹新荣在2020年全省文旅局长会上讲话摘要 70](#_Toc61858411)

第五节 [部分省市做法](#_Toc61858412)

[1、四川省研学旅游发展部分情况 71](#_Toc61858413)

[2、江苏省研学旅游发展部分情况 71](#_Toc61858414)

[3、安徽省研学旅游发展部分情况 71](#_Toc61858415)

[4、广西自治区研学旅游发展部分情况 72](#_Toc61858416)

[5、福建省研学旅游发展部分情况 72](#_Toc61858417)

[6、山东省研学旅游发展部分情况 72](#_Toc61858418)

[7、陕西省研学旅游发展部分情况 73](#_Toc61858419)

[8、河南省研学旅游发展部分情况 73](#_Toc61858420)

第六节 [湖南省研学旅游发展报告](#_Toc61858421)

[一、概述 77](#_Toc61858422)

[（一）研学旅游的定义 77](#_Toc61858423)

[（二）研学旅游的类型 78](#_Toc61858424)

[二、国外研学旅游发展简况 79](#_Toc61858425)

[（一）欧洲 79](#_Toc61858426)

[（二）美国 79](#_Toc61858427)

[（三）日本 80](#_Toc61858428)

[三、中国研学旅游发展概况 81](#_Toc61858429)

[（一）研学旅游政策 81](#_Toc61858430)

[（二）研学旅游相关规范 82](#_Toc61858431)

[（三）研学旅游组织机构 82](#_Toc61858432)

[（四）研学旅游市场现状 83](#_Toc61858433)

[（五）研学旅游发展趋势 85](#_Toc61858434)

[四、湖南省研学旅游概况 85](#_Toc61858435)

[（一）基本情况 85](#_Toc61858436)

[（二）政策与规范情况 85](#_Toc61858437)

[（三）研学旅游发展动态 86](#_Toc61858438)

[五、湖南省研学旅游发展问题与建议 87](#_Toc61858439)

[（一）存在的问题 87](#_Toc61858440)

[（二）发展建议 87](#_Toc61858441)

****

# 研学旅游发展历程

## 一、《国民旅游休闲纲要(2013-2020年)》首次提出

2013年2月2日，国务院办公厅关于印发《国民旅游休闲纲要(2013-2020年)》，纲要中提出“逐步推行中小学生研学旅行”的设想。此前我国许多地区都有尝试把研学旅行作为推进素质教育的一个重要内容来开展。

## 二、教育部基础教育司2014年工作要点蒲公英行动计划

2014年4月19日，国家教育部基础教育一司司长王定华在第十二届全国基础教育学校论坛上发表了题为《我国基础教育新形势与蒲公英行动计划》的主题演讲。在会上，他首先提出了研学旅行的定义:学生集体参加的有组织、有计划、有目的的校外参观体验实践活动。研学要以年级为单位，以班为单位进行集体活动，同学们在老师或者辅导员的带领下，确定主题，以课程为目标，以动手做、做中学的形式，共同体验，分组活动，相互研讨，书写研学日志，形成研学总结报告。

## 三、国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》

2014年8月21日《关于促进旅游业改革发展的若干意见》中首次明确了“研学旅行”要纳入中小学生日常教育范畴。积极开展研学旅行。按照全面实施素质教育的要求，将研学旅行、夏令营、冬令营等作为青少年爱国主义和革命传统教育、国情教育的重要载体，纳入中小学生日常德育、美育、体育教育范畴，增进学生对自然和社会的认识，培养其社会责任感和实践能力。按照教育为本、安全第一的原则，建立小学阶段以乡土乡情研学为主、初中阶段以县情市情研学为主、高中阶段以省情国情研学为主的研学旅行体系。

## 四、国务院办公厅《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》

比较与2009年的国发41号文、2012年的国发31号文，本次国务院新出台的《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》有新突破。在建立健全研学旅行安全保障机制。旅行社和研学旅行场所应在内容设计、导游配备、安全设施与防护等方面注意青少年学生特点，寓教于游。加强国际研学旅行交流，规范和引导中小学生赴境外研学旅行活动开展。

## 五、2016年“十三五”规划研学旅游元年

2016年国家旅游局公布首批“中国研学旅游目的地”和“全国研学旅游示范基地通知”。通知要求各研学旅游目的地和示范基地要进一步挖掘研学旅游资源，深化打造主题品牌，扩大对青少年人群的政策优惠，加强接待配套设施建设，切实提高管理服务水平和安全保障，不断提升研学旅游的综合吸引力和品牌认知度。各级旅游部门要充分发挥对研学旅游目的地和示范基地的指导作用，加大在政策、资金、项目、人才培训、宣传推广等方面的支持力度，将研学旅游培育成为各地旅游发展创新的增长点。

## 六、关于做好全国中小学研学实验区工作的通知

为贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》、《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》，培养中小学生的创新精神和实践能力，推动研学旅行工作健康发展，教育部确定河北省邯郸市等10个地区为全国中小学研学旅行实验区。

## 七、国家旅游局发布《研学旅行服务规范》行业标准

2016年12月19日发布《研学旅行服务规范》，随着我国旅游业的发展，研学旅行已经成为教育旅游市场的热点。为了规范研学旅行服务流程，提升服务质量，引导和推动研学旅行健康发展，国家旅游局发布《研学旅行服务规范》，行业标准已经国家旅游局批准，2017 年 5 月 1 日起实施。

## 八、《中国学生发展核心素养》正式发布

2016年9月13日，《中国学生发展核心素养》正式发布并强调:突破只是本位与应试教育的藩篱窠臼，引领学生培育适应社会发展与终身发展需求的必备品格和关键能力。

## 九、十一部委正式发布中小学生研学旅行意见

2016年11月30日,教育部等十一部门印发的《关于推进中小学生研学旅行的意见》指出，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，是学校教育和校外教育衔接的创新形式，是教育教学的重要内容，是综合实践育人的有效途径。

## 十、全国行业层面-政府联合发起成立中国研学旅游推广联盟

2017年9月27日，由国家旅游局指导，山东省旅游发展委员会牵头，北京、天津、上海、江苏、浙江、福建、山东、河南、广东、陕西等10个省/直辖市旅游委（局）发起成立的中国研学旅游推广联盟在山东成立。国家旅游局副局长魏洪涛、山东省人民政府副省长季缃绮，山东省旅游发展委员会主任于风贵，来自北京、天津、上海、江苏等10省市旅游部门、教育部门等有关领导；以及来自马来西亚、印尼、新加坡、泰国、日本、韩国和香港、澳门、台湾地区的研学旅游机构、国际旅行商、国内旅行社代表500余人参加了此次活动。

# 《国务院办公厅关于印发

# 国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》摘要

国办发〔2013〕10号

为满足人民群众日益增长的旅游休闲需求，促进旅游休闲产业健康发展，推进具有中国特色的国民旅游休闲体系建设，根据《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41号），制定本纲要。

改善国民旅游休闲环境。稳步推进公共博物馆、纪念馆和爱国主义教育示范基地免费开放。城市休闲公园应限时免费开放。稳定城市休闲公园等游览景区、景点门票价格，并逐步实行低票价。落实对未成年人、高校学生、教师、老年人、现役军人、残疾人等群体实行减免门票等优惠政策。鼓励设立公众免费开放日。逐步推行中小学生研学旅行。各地要将游客运输纳入当地公共交通系统，提高旅游客运质量。鼓励企业将安排职工旅游休闲作为奖励和福利措施，鼓励旅游企业采取灵活多样的方式给予旅游者优惠。

# ****《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》摘要****

国发〔2014〕31号

旅游业是现代服务业的重要组成部分，带动作用大。加快旅游业改革发展，是适应人民群众消费升级和产业结构调整的必然要求，对于扩就业、增收入，推动中西部发展和贫困地区脱贫致富，促进经济平稳增长和生态环境改善意义重大，对于提高人民生活质量、培育和践行社会主义核心价值观也具有重要作用。为进一步促进旅游业改革发展，现提出如下意见。

**（九）积极开展研学旅行。**按照全面实施素质教育的要求，将研学旅行、夏令营、冬令营等作为青少年爱国主义和革命传统教育、国情教育的重要载体，纳入中小学生日常德育、美育、体育教育范畴，增进学生对自然和社会的认识，培养其社会责任感和实践能力。按照教育为本、安全第一的原则，建立小学阶段以乡土乡情研学为主、初中阶段以县情市情研学为主、高中阶段以省情国情研学为主的研学旅行体系。加强对研学旅行的管理，规范中小学生集体出国旅行。支持各地依托自然和文化遗产资源、大型公共设施、知名院校、工矿企业、科研机构，建设一批研学旅行基地，逐步完善接待体系。鼓励对研学旅行给予价格优惠。

《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的

若干意见》摘要

国办发〔2015〕62号

旅游业是我国经济社会发展的综合性产业，是国民经济和现代服务业的重要组成部分。通过改革创新促进旅游投资和消费，对于推动现代服务业发展，增加就业和居民收入，提升人民生活品质，具有重要意义。为进一步促进旅游投资和消费，经国务院同意，现提出以下意见：

（十五）**支持研学旅行发展。**把研学旅行纳入学生综合素质教育范畴。支持建设一批研学旅行基地，鼓励各地依托自然和文化遗产资源、红色旅游景点景区、大型公共设施、知名院校、科研机构、工矿企业、大型农场开展研学旅行活动。建立健全研学旅行安全保障机制。旅行社和研学旅行场所应在内容设计、导游配备、安全设施与防护等方面结合青少年学生特点，寓教于游。加强国际研学旅行交流，规范和引导中小学生赴境外开展研学旅行活动。

# ****国家旅游局关于公布首批“中国研学旅游目的地”和****

# ****“全国研学旅游示范基地”的通知****

旅发(2016)8号

各省、自治区、直辖市旅游委、局，新疆生产建设兵团旅游局:

为深入贯彻《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发﹝2014﹞31号)和《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》(国办发﹝2015﹞62号)精神，充分发挥研学旅游在满足人民群众尤其是青少年群体了解基本国情(省情、市情、县情等)、增长见识、陶冶情操等方面的作用，国家旅游局在全国组织开展了“中国研学旅游目的地”和“全国研学旅游示范基地”品牌认定活动。

各省(区、市)旅游部门高度重视，积极行动，根据认定工作总体部署，对照申报条件，推荐了一批内容丰富、特色明显、服务良好的参选单位。经过资料审核、初选、专家审核认定等程序，国家旅游局决定授予北京市海淀区、浙江省绍兴市、安徽省黄山市、江西省井冈山市、山东省曲阜市、河南省安阳市、湖北省神农架区、广西自治区桂林市、四川省绵阳市、甘肃省敦煌市等10个城市为“中国研学旅游目的地”称号，授予北京市卢沟桥中国人民抗日战争纪念馆等20家单位为“全国研学旅游示范基地”称号(名单附后)，现予公布。

研学旅游品牌的创立，有利于促进旅游与研学深度结合，创新多元化的旅游发展模式。各研学旅游目的地和示范基地要进一步挖掘研学旅游资源，深化打造主题品牌，扩大对青少年人群的政策优惠，加强接待配套设施建设，切实提高管理服务水平和安全保障，不断提升研学旅游的综合吸引力和品牌认知度。各级旅游部门要充分发挥对研学旅游目的地和示范基地的指导作用，加大在政策、资金、项目、人才培训、宣传推广等方面的支持力度，将研学旅游培育成为各地旅游发展创新的增长点。

附件:全国研学旅游示范基地名单(20家)

国家旅游局2016年1月8日

附件：

全国研学旅游示范基地名单：

北京 卢沟桥中国人民抗日战争纪念馆

天津滨海航母主题公园

河北石家庄市西柏坡纪念馆

山西太原市中国煤炭博物馆内

蒙古赤峰市克什克腾世界地质公园

吉林长春市长影旧址博物馆

上海上海科技馆

江苏南京大屠杀纪念馆

浙江绍兴市三味书屋-鲁迅故里

安徽宣城市中国宣纸文化园

山东曲阜市三孔景区

河南安阳市红旗渠景区

湖北宜昌市三峡工程旅游区

广西桂林市龙脊梯田景区

重庆红岩景区四川

成都市都江堰旅游景区

云南 中国科学院西双版纳热带植物园

陕西 陕西历史博物馆

甘肃 酒泉市中国酒泉卫星发射中心

宁夏 贺兰山市岩画遗址公园

# 教育部等11部门关于推进中小学生研学旅行的意见

# 教基一〔2016〕8号

各省、自治区、直辖市教育厅（教委）、发展改革委、公安厅（局）、财政厅（局）、交通运输厅（局、委）、文化厅（局）、食品药品监督管理局、旅游委（局）、保监局、团委，新疆生产建设兵团教育局、发展改革委、公安局、财务局、交通局、文化广播电视局、食品药品监督管理局、旅游局、团委，各铁路局：

为贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，落实立德树人根本任务，帮助中小学生了解国情、热爱祖国、开阔眼界、增长知识，着力提高他们的社会责任感、创新精神和实践能力，现就推进中小学生研学旅行提出如下意见。

## **一、重要意义**

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，是学校教育和校外教育衔接的创新形式，是教育教学的重要内容，是综合实践育人的有效途径。开展研学旅行，有利于促进学生培育和践行社会主义核心价值观，激发学生对党、对国家、对人民的热爱之情；有利于推动全面实施素质教育，创新人才培养模式，引导学生主动适应社会，促进书本知识和生活经验的深度融合；有利于加快提高人民生活质量，满足学生日益增长的旅游需求，从小培养学生文明旅游意识，养成文明旅游行为习惯。

近年来，各地积极探索开展研学旅行，部分试点地区取得显著成效，在促进学生健康成长和全面发展等方面发挥了重要作用，积累了有益经验。但一些地区在推进研学旅行工作过程中，存在思想认识不到位、协调机制不完善、责任机制不健全、安全保障不规范等问题，制约了研学旅行有效开展。当前，我国已进入全面建成小康社会的决胜阶段，研学旅行正处在大有可为的发展机遇期，各地要把研学旅行摆在更加重要的位置，推动研学旅行健康快速发展。

## **二、**工作**目标**

以立德树人、培养人才为根本目的，以预防为重、确保安全为基本前提，以深化改革、完善政策为着力点，以统筹协调、整合资源为突破口，因地制宜开展研学旅行。让广大中小学生在研学旅行中感受祖国大好河山，感受中华传统美德，感受革命光荣历史，感受改革开放伟大成就，增强对坚定“四个自信”的理解与认同；同时学会动手动脑，学会生存生活，学会做人做事，促进身心健康、体魄强健、意志坚强，促进形成正确的世界观、人生观、价值观，培养他们成为德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。

开发一批育人效果突出的研学旅行活动课程，建设一批具有良好示范带动作用的研学旅行基地，打造一批具有影响力的研学旅行精品线路，建立一套规范管理、责任清晰、多元筹资、保障安全的研学旅行工作机制，探索形成中小学生广泛参与、活动品质持续提升、组织管理规范有序、基础条件保障有力、安全责任落实到位、文化氛围健康向上的研学旅行发展体系。

## **三、基本原则**

——教育性原则。研学旅行要结合学生身心特点、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。

——实践性原则。研学旅行要因地制宜，呈现地域特色，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。

——安全性原则。研学旅行要坚持安全第一，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保学生安全。

——公益性原则。研学旅行不得开展以营利为目的的经营性创收，对贫困家庭学生要减免费用。

## **四、主要任务**

**1.纳入中小学教育教学计划。**各地教育行政部门要加强对中小学开展研学旅行的指导和帮助。各中小学要结合当地实际，把研学旅行纳入学校教育教学计划，与综合实践活动课程统筹考虑，促进研学旅行和学校课程有机融合，要精心设计研学旅行活动课程，做到立意高远、目的明确、活动生动、学习有效，避免“只旅不学”或“只学不旅”现象。学校根据教育教学计划灵活安排研学旅行时间，一般安排在小学四到六年级、初中一到二年级、高中一到二年级，尽量错开旅游高峰期。学校根据学段特点和地域特色，逐步建立小学阶段以乡土乡情为主、初中阶段以县情市情为主、高中阶段以省情国情为主的研学旅行活动课程体系。

**2.加强研学旅行基地建设。**各地教育、文化、旅游、共青团等部门、组织密切合作，根据研学旅行育人目标，结合域情、校情、生情，依托自然和文化遗产资源、红色教育资源和综合实践基地、大型公共设施、知名院校、工矿企业、科研机构等，遴选建设一批安全适宜的中小学生研学旅行基地，探索建立基地的准入标准、退出机制和评价体系；要以基地为重要依托，积极推动资源共享和区域合作，打造一批示范性研学旅行精品线路，逐步形成布局合理、互联互通的研学旅行网络。各基地要将研学旅行作为理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育、国情教育的重要载体，突出祖国大好风光、民族悠久历史、优良革命传统和现代化建设成就，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。教育部将建设研学旅行网站，促进基地课程和学校师生间有效对接。

**3.规范研学旅行组织管理。**各地教育行政部门和中小学要探索制定中小学生研学旅行工作规程，做到“活动有方案，行前有备案，应急有预案”。学校组织开展研学旅行可采取自行开展或委托开展的形式，提前拟定活动计划并按管理权限报教育行政部门备案，通过家长委员会、致家长的一封信或召开家长会等形式告知家长活动意义、时间安排、出行线路、费用收支、注意事项等信息，加强学生和教师的研学旅行事前培训和事后考核。学校自行开展研学旅行，要根据需要配备一定比例的学校领导、教师和安全员，也可吸收少数家长作为志愿者，负责学生活动管理和安全保障，与家长签订协议书，明确学校、家长、学生的责任权利。学校委托开展研学旅行，要与有资质、信誉好的委托企业或机构签订协议书，明确委托企业或机构承担学生研学旅行安全责任。

**4.健全经费筹措机制。**各地可采取多种形式、多种渠道筹措中小学生研学旅行经费，探索建立政府、学校、社会、家庭共同承担的多元化经费筹措机制。交通部门对中小学生研学旅行公路和水路出行严格执行儿童票价优惠政策，铁路部门可根据研学旅行需求，在能力许可范围内积极安排好运力。文化、旅游等部门要对中小学生研学旅行实施减免场馆、景区、景点门票政策，提供优质旅游服务。保险监督管理机构会同教育行政部门推动将研学旅行纳入校方责任险范围，鼓励保险企业开发有针对性的产品，对投保费用实施优惠措施。鼓励通过社会捐赠、公益性活动等形式支持开展研学旅行。

**5.建立安全责任体系。**各地要制订科学有效的中小学生研学旅行安全保障方案，探索建立行之有效的安全责任落实、事故处理、责任界定及纠纷处理机制，实施分级备案制度，做到层层落实，责任到人。教育行政部门负责督促学校落实安全责任，审核学校报送的活动方案（含保单信息）和应急预案。学校要做好行前安全教育工作，负责确认出行师生购买意外险，必须投保校方责任险，与家长签订安全责任书，与委托开展研学旅行的企业或机构签订安全责任书，明确各方安全责任。旅游部门负责审核开展研学旅行的企业或机构的准入条件和服务标准。交通部门负责督促有关运输企业检查学生出行的车、船等交通工具。公安、食品药品监管等部门加强对研学旅行涉及的住宿、餐饮等公共经营场所的安全监督，依法查处运送学生车辆的交通违法行为。保险监督管理机构负责指导保险行业提供并优化校方责任险、旅行社责任险等相关产品。

## **五、组织保障**

**1.加强统筹协调。**各地要成立由教育部门牵头，发改、公安、财政、交通、文化、食品药品监管、旅游、保监和共青团等相关部门、组织共同参加的中小学生研学旅行工作协调小组，办事机构可设在地方校外教育联席会议办公室，加大对研学旅行工作的统筹规划和管理指导，结合本地实际情况制订相应工作方案，将职责层层分解落实到相关部门和单位，定期检查工作推进情况，加强督查督办，切实将好事办好。

**2.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，把中小学组织学生参加研学旅行的情况和成效作为学校综合考评体系的重要内容。学校要在充分尊重个性差异、鼓励多元发展的前提下，对学生参加研学旅行的情况和成效进行科学评价，并将评价结果逐步纳入学生学分管理体系和学生综合素质评价体系。

**3.加强宣传引导。**各地要在中小学广泛开展研学旅行实验区和示范校创建工作，充分培育、挖掘和提炼先进典型经验，以点带面，整体推进。教育部将遴选确定部分地区为全国研学旅行实验区，积极宣传研学旅行的典型经验。各地要积极创新宣传内容和形式，向家长宣传研学旅行的重要意义，向学生宣传“读万卷书、行万里路”的重大作用，为研学旅行工作营造良好的社会环境和舆论氛围。

教育部 国家发展改革委 公安部

财政部 交通运输部 文化部

食品药品监管总局 国家旅游局 保监会

共青团中央 中国铁路总公司

2016年11月30日

# 湖南省人民政府办公厅

# 《湖南省服务业高质量发展行动方案（2020-2022年）》摘要

《湖南省服务业高质量发展三年行动方案(2020—2022年)》中明确新时代服务业高质量发展的总体目标是依托我省产业优势，聚焦服务业关键领域和薄弱环节，突出现代金融、现代物流、信息服务、科技服务、商务商贸、文化旅游、健康养老、居民和家庭服务等8大重点领域，实施领军企业培育、重大项目建设、平台载体提升、服务品牌打造、生产性服务业补短板等5大行动，加快推动服务业质量变革、效率变革、动力变革，大力提升服务业对经济增长、税收贡献、民生改善的作用，构建优质高效、特色鲜明、竞争力强的服务业高质量发展体系，建设全国服务业强省。

其中文化旅游领域，应巩固提升影视、出版、动漫游戏、演艺等行业优势，加速5G网络建设，以马栏山视频文创产业园为载体，培育发展超高清电视、数字出版、移动多媒体、虚拟现实等新增长极。促进文化创意与旅游、科技、体育等融合发展，打造特色文旅小镇、文化生态旅游精品线路，推进湖南全域旅游示范基地建设。大力发展红色旅游和乡村旅游，培育发展汽车租赁服务、自驾房车营地、低空旅游、特色民宿、体育旅游、户外探险、研学旅行、工业旅游、文化旅游装备等，提升“锦绣潇湘”文旅品牌知名度。

# 《研学旅行服务规范》

随着我国旅游业的发展，研学旅行已经成为教育旅游市场的热点。为了规范研学旅行服务流程，提升服务质量，引导和推动研学旅行健康发展，国家旅游局发布《国家旅游局公告（2016 年 37 号）》，表示《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）行业标准已经国家旅游局批准，2017 年 5 月 1 日起实施。

## **1 范围**

本标准规定了研学旅行服务的术语和定义、总则、服务提供方基本要求、人员配置、研学旅行产品、研学旅行服务项目、安全管理、服务改进和投诉处理。

本标准适用于中华人民共和国境内组织开展研学旅行活动的旅行社和教育机构。

## **2 规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

GB/T 31710 休闲露营地建设与服务规范

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

## **3 术语和定义**

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 研学旅行 study travel

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，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

3.2 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。

3.3 研学营地 study camp

研学旅行过程中学生学习与生活的场所。

3.4 主办方 organizer

有明确研学旅行主题和教育目的的研学旅行活动组织方。

3.5 承办方 undertaker

与研学旅行活动主办方签订合同，提供教育旅游服务的旅行社。

3.6 供应方 supplier

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。

## **4 总则**

4.1 研学旅行活动的主办方、承办方和供应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。

4.2 研学旅行活动应寓教于游，着力培养学生的综合素质能力。

4.3 研学旅行活动应面向以中小学生为主体的全体学生，保障每个学生都能享有均等的参与机会。

## **5 服务提供方基本要求**

5.1 主办方

5.1.1 应具备法人资质。

5.1.2 应对研学旅行服务项目提出明确要求。

5.1.3 应有明确的安全防控措施、教育培训计划。

5.1.4 应与承办方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

5.2 承办方

5.2.1 应为依法注册的旅行社。

5.2.2 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。

5.2.3 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。

5.2.4 应设立研学旅行的部门或专职人员，宜有承接 100 人以上中小学生旅游团队的经验。

5.2.5 应与供应方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

5.3 供应方

5.3.1 应具备法人资质。

5.3.2 应具备相应经营资质和服务能力。

5.3.3 应与承办方签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。

## **6 人员配置**

6.1 主办方人员配置

6.1.1 应至少派出一人作为主办方代表，负责督导研学旅行活动按计划开展。

6.1.2 每 20 位学生宜配置一名带队老师，带队老师全程带领学生参与研学旅行各项活动。

6.2 承办方人员配置

6.2.1 应为研学旅行活动配置一名项目组长，项目组长全程随团活动，负责统筹协调研学旅行各项工作。

6.2.2 应至少为每个研学旅行团队配置一名安全员，安全员在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。

6.2.3 应至少为每个研学旅行团队配置一名研学导师，研学导师负责制定研学旅行教育工作计划，在带队老师、导游员等工作人员的配合下提供研学旅行教育服务。

6.2.4 应至少为每个研学旅行团队配置一名导游人员，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。

## **7 研学旅行产品**

7.1 产品分类

研学旅行产品按照资源类型分为知识科普型、自然观赏型、体验考察型、励志拓展型、文化康乐型。

a ) 知识科普型：主要包括各种类型的博物馆、科技馆、主题展览、动物园、植物园、历史文化遗产、工业项目、科研场所等资源；

b ) 自然观赏型：主要包括山川、江、湖、海、草原、沙漠等资源；

c ) 体验考察型：主要包括农庄、实践基地、夏令营营地或团队拓展基地等资源；

d ) 励志拓展型：主要包括红色教育基地、大学校园、国防教育基地、军营等资源；

e ) 文化康乐型：主要包括各类主题公园、演艺影视城等资源。

7.2 产品设计

承办方应根据主办方需求，针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行产品。

a ) 承办方应根据主办方需求，针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行产品；

b ) 小学一至三年级参与研学旅行时，宜设计以知识科普型和文化康类型资源为主的产品，并以乡土乡情研学为主；

c ) 小学四至六年级参与研学旅行时，宜设计以知识科普型、自然观赏型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情研学为主；

d ) 初中年级参与研学旅行时，宜设计以知识科普型、体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以县情市情省情研学为主；

e ) 高中年级参与研学旅行时，宜设计以体验考察型和励志拓展型资源为主的产品，并以省情国情研学为主。

7.3 产品说明书

旅行社应制作并提供研学旅行产品说明书，产品说明书除应符合《中华人民共和国旅游法》和 LB/T008 中有关规定外，还应包括以下内容：

a ) 研学旅行安全防控措施；

b ) 研学旅行教育服务项目及评价方法；

c ) 未成年人监护办法。

## **8 研学旅行服务项目**

8.1 教育服务

8.1.1 教育服务计划

承办方和主办方应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 45 min。

8.1.2 教育服务项目

教育服务项目可分为：

a ) 健身项目：以培养学生生存能力和适应能力为主要目的的服务项目，如徒步、挑战、露营、拓展、生存与自救训练等；

b ) 健手项目：以培养学生自理能力和动手能力为主要目的的服务项目，如综合实践、生活体验训练、内务整理、手工制作等项目；

c ) 健脑项目：以培养学生观察能力和学习能力为主要目的的服务项目，如各类参观、游览、讲座、诵读、阅读等；

d ) 健心项目：以培养学生的情感能力和践行能力为主要目的的服务项目，如思想品德养成教育活动以及团队游戏、情感互动、才艺展示等。

8.1.3 教育服务流程

教育服务流程宜包括：

a ) 在出行前，指导学生做好准备工作，如阅读相关书籍、查阅相关资料、制定学习计划等；

b ) 在旅行过程中，组织学生参与教育活动项目，指导学生撰写研学日记或调查报告；

c ) 在旅行结束后，组织学生分享心得体会，如组织征文展示、分享交流会等。

8.1.4 教育服务设施及教材

教育服务设施及教材要求如下：

a ) 应设计不同学龄段学生使用的研学旅行教材，如研学旅行知识读本；

b ) 应根据研学旅行教育服务计划，配备相应的辅助设施，如电脑、多媒体、各类体验教育设施或教具等。

8.1.5 研学旅行教育服务应有研学导师主导实施，由导游员和带队老师等共同配合完成。

8.1.6 应建立教育服务评价机制，对教育服务效果进行评价，持续改进教育服务。

8.2 交通服务

8.2.1 应按照以下要求选择交通方式：

a ) 单次路程在 400 km 以上的，不宜选择汽车，应优先选择铁路、航空等交通方式；

b ) 选择水运交通方式的，水运交通工具应符合 GB/T 16890 的要求，不宜选择木船、划艇、快艇；

c ) 选择汽车客运交通方式的，行驶道路不宜低于省级公路等级，驾驶人连续驾车不得超过 2 h，

停车休息时间不得少于 20 min。

8.2.2 应提前告知学生及家长相关交通信息，以便其掌握乘坐交通工具的类型、时间、地点以及需准备的有关证件。

8.2.3 宜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。

8.2.4 应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。

8.2.5 应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。

8.2.6 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。

8.3 住宿服务

8.3.1 应以安全、卫生和舒适为基本要求，提前对住宿营地进行实地考察，主要要求如下：

a ) 应便于集中管理；

b ) 应方便承运汽车安全进出、停靠；

c ) 应有健全的公共信息导向标识，并符合 GB/T 10001 的要求；

d ) 应有安全逃生通道。

8.3.2 应提前将住宿营地相关信息告知学生和家长，以便做好相关准备工作。

8.3.3 应详细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。

8.3.4 应在学生入住后及时进行首次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题。

8.3.5 宜安排男、女学生分区（片）住宿，女生片区管理员应为女性。

8.3.6 应制定住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作。

8.3.7 选择在露营地住宿时还应达到以下要求：

a ) 露营地应符合 GB/T 31710 的要求；

b ) 应在实地考察的基础上，对露营地进行安全评估，并充分评价露营接待条件、周边环境和可能发生的自然灾害对学生造成的影响；

c ) 应制定露营安全防控专项措施，加强值班、巡查和夜查工作。

8.4 餐饮服务

8.4.1 应以食品卫生安全为前提，选择餐饮服务提供方。

8.4.2 应提前制定就餐座次表，组织学生有序进餐。

8.4.3 应督促餐饮服务提供方按照有关规定，做好食品留样工作。

8.4.4 应在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量。

8.5 导游讲解服务

8.5.1 导游讲解服务应符合 GB/T 15971 的要求。

8.5.2 应将安全知识、文明礼仪作为导游讲解服务的重要内容，随时提醒引导学生安全旅游、文明旅游。

8.5.3 应结合教育服务要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。

8.6 医疗及救助服务

8.6.1 应提前调研和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。

8.6.2 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。

8.6.3 宜聘请具有职业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

## **9** 安全管理

9.1 安全管理制度

主办方、承办方及供应方应针对研学旅行活动，分别制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制。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。

9.2 安全管理人员

承办方和主办方应根据各项安全管理制度的要求，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。

9.3 安全教育

9.3.1 工作人员安全教育

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。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。

9.3.2 学生安全教育

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 ) 应提供安全防控教育知识读本；

c ) 应召开行前说明会，对学生进行行前安全教育；

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。

9.4 应急预案

主办方、承办方及供应方应制定和完善包括：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。

## **10 服务改进**

承办方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。

## **11 投诉处理**

11.1 承办方应建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。

11.2 承办方应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

11.3 承办方应及时建立投诉信息档案和回访制度。

# 湖南省研学旅游基地评价规范

## 1　范围

本标准规定了研学旅游基地评价的术语和定义、基本要求、研学服务、配套设施、安全管理、质量控制和评价管理。

本标准适用于研学旅游基地的评价和管理。

## 2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB 2894　安全标志及其使用导则

GB 3095—2012　环境空气质量标准

GB 3096—2008　声环境质量标准

GB 3838　地表水环境质量标准

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 17945　消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 18883　室内空气质量标准

GB/T 18973—2016　旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 31383　旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 31384　旅游景区公共信息导向系统设置规范

LB/T 025　风景旅游道路及其游憩服务设施要求

DB43/T 1457　青少年研学旅行满意度评估规范

## 3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学　Hands-on Inquiry Based Learning

在特定的学习环境中，以学习者为中心，引导其在实践中发现问题、解决问题，进行主动探究、主动学习的行为过程。

3.2

研学旅游　Educational Tourism

研学者以提升综合素养为目的，前往研学场所，开展集研究性学习、实践性教育、文化性体验等为一体的旅行教育活动。

3.3

研学旅游基地　Educational Tourism Base

具有开展研学旅游的资源和设施，能够为研学者提供研学旅游活动的场所。

3.4

研学旅游示范基地　Educational Tourism Demonstration Base

对研学旅游发展具有一定示范引领作用的研学旅游基地。

## 4　基本要求

4.1　资格

4.1.1　应为独立法人机构，具备相应的经营资质和服务能力。

4.1.2　应设置专门的研学管理部门，配备相应的研学工作人员。

4.1.3　应有研学旅游专项规划或总体方案。

4.1.4　应具有良好的信誉和社会知名度。

4.1.5　应正式对外开放满1年，且在1年内无严重违法违规行为，未发生重大安全责任事故。

4.2　场所

4.2.1　应有明晰的边界和范围。

4.2.2　应有明确的功能分区、保护区域和相应的措施。

4.2.3　应规模适当，能满足开展中长期或大批量研学旅游活动。

4.2.4　应有室内和室外的专门研学场地。

4.2.5　应有布局合理的研学主题线路。

4.2.6　应有安全运行的水、电、气、网络、通讯等基础配套设施。

4.3　设施

4.3.1　应有自然资源、文化遗产、非物质文化遗产、科普教育、景观教育等多类型的研学教育设施。

4.3.2　应有地质地貌、生物演化、科学发展、文化传承、人和自然相互联系现象的展示平台和资料。

4.3.3　应有展示、演示、体验、实践的活动器材、设备、景观、设施和场馆。

4.4　人员

4.4.1　应建立专兼职相结合、相对稳定的基地研学师资队伍。

4.4.2　应为每项研学活动配置相应数量的项目组长和安全员（不低于30:1），全程随团活动。

4.4.3　应配备掌握一定医学知识与灾害应急常识的专职人员，能为研学者集中研学提供现场医疗保障。

4.5　要素

4.5.1　应具有较高观赏价值或历史价值、文化价值、科学价值、艺术价值、实践价值的资源，特色鲜明，且具有良好的开发潜力和教育意义。

4.5.2　应有丰富的研学活动，提供启发性、知识性、趣味性的体验与互动项目，配有体现寓教于乐功能的专用设施和研学交流场所。

4.5.3　应以知识科普、自然观赏、体验考察、励志拓展、革命教育、文化传承、应急安全等为主题特色，应至少具备一个主题。

4.5.4　应围绕人文底蕴、科学精神、责任担当、实践创新等素养提升，培养团队协作能力、动手实践能力、法纪约束能力、观察学习能力或完善人格能力，开展传统文化教育、爱国主义教育、科技知识教育、生态文明教育、劳动教育或其他特色主题教育等活动，应至少具备两项研学功能。

4.6　环境

4.6.1　环境空气质量达到GB 3095—2012的一级标准或GB/T 18883的要求。

4.6.2　环境噪声质量达到GB 3096—2008的一类标准。

4.6.3　地表水环境质量达到GB 3838的规定。

4.6.4　污水排放达到GB 8978的规定。

## 5　研学服务

5.1　基础服务

5.1.1　应设服务中心，位置合理，标识醒目，内部具体设置及服务应符合GB/T 31383的要求。

5.1.2　应设置由全景导览图、景物（景点）介绍牌、道路导向指示牌、警示关怀牌和服务设施名称标识牌等构成的基地标识系统。标识系统应符合GB/T 10001.1和GB/T 31384的要求。

5.2　研学课程

5.2.1　应根据不同年龄段研学者的身心特点和发展需要，分别面向儿童及青少年、中青年和老年等群体，围绕身心发展、素养提升和能力培养，开发完善的课程体系。

5.2.2　可根据基地条件开发特殊价值的专项课程。

5.3　教辅服务

5.3.1　应针对各类研学活动配备相应的设施和器材。

5.3.2　宜采用多媒体手段进行辅助教学。

5.3.3　不应使用有安全风险的设施设备。

5.4　便民服务

5.4.1　应提供便民服务。

5.4.2　应对特殊人群研学提供便利。

## 6　配套设施

6.1　住宿设施

应建有住宿客房，选址科学，布局合理，便于集中管理。如因场地所限无法提供基地内住宿服务，应与定点酒店或民宿进行合作提供。住宿服务应符合国家相关规定。

6.2　餐饮设施

应提供餐饮服务，餐厅选址科学，安全卫生，面积、就餐设施满足接待要求。如因场地所限无法提供基地内就餐服务，应与定点餐馆进行合作提供。餐饮服务应符合国家食品安全相关要求。

6.3　内部交通设施

应合理规划研学线路，标识醒目、通达性好，宜设置无障碍通道和道路照明系统，游步道等设施应符合LB/T 025的要求。基地内交通工具应设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源。应设置生态停车场，并设方向引导指示标识，大小车分区、设停车线、分设出入口，并有专人值管。

6.4　环卫设施

应合理布设卫生间，厕位充足，保持清洁、无异味、设施齐全、免费方便，达到GB/T18973—2016规定的A级以上标准要求。应配备专职人员负责日常卫生管理与维护，应保持垃圾箱（桶）数量充足，布局合理，标识明显，分类管理，日产日清。

6.5　信息化设施

应提供研学旅游网络服务平台、覆盖移动通信网络信号，满足研学者需求。应提供多种信息查询、咨询、反馈方式并及时更新信息。

## 7　安全管理

7.1　制度建设

应建立健全安全管理工作制度及常态化安全检查制度，制定突发事件应急预案，并能有效实施。

7.2　流程管理

应具备完整的安全操作流程，事前教育、现场监管和事后总结等相关要求明晰。

7.3　风险预防

应定期进行风险演练，针对不同风险采取相应措施。应购买安全责任险并协助或提示研学者购买安全保险。

7.4　设施保障

7.4.1　应在危险地带设安全防护设施，安全设施设备配套齐全，确保基地范围内无安全隐患。

7.4.2　应在主要通道及主要活动场所实行全天候、全方位的电子录像监控，影像资料保存15天以上。

7.4.3　应设有应急避难场所、应急出口、应急通道和疏散标识系统，安全标识醒目，标识设置应符合 GB 2894、GB/T 10001.1和GB 17945的要求。

7.5　医疗救助

应提供医疗救援服务，设置紧急救援电话，与周边医院形成联动救治机制。

7.6　教育培训

7.6.1　应通过多种方式开展广泛的安全宣传。

7.6.2　应定期对参与研学活动的工作人员进行安全教育与培训，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。

7.6.3　应制定科学完善的工作人员安全培训制度；定期组织培训，并做好培训记录。

7.6.4　应有针对性地对研学者进行安全教育与培训，强化其安全防范意识。

## 8　质量控制

8.1　质量管理

8.1.1　应建立健全设施设备巡查制度，并定期进行检查、维护、保养、更换等。

8.1.2　应建立健全岗位职责制度及服务质量标准。

8.1.3　应成立知识结构合理的专职、兼职、志愿者相结合的基地管理队伍。

8.1.4　应公开监督电话，自觉接受社会监督。

8.2　服务改进

8.2.1　应建立研学效果测评制度，对材料进行记录、归档，持续改进研学服务。

8.2.2　应建立面向研学者、组织单位和服务中介的三方评价体系，参照DB43/T 1457的要求，收集其对研学活动开展的满意度测评和意见反馈。

8.3　投诉处理

8.3.1　应建立投诉处理制度及回访制度，建立投诉信息档案。

8.3.2　应设置投诉服务，公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

## 9　评价管理

9.1　评价原则

根据自愿申报和动态管理的原则，形成研学旅游基地的申请、评价、授牌和退出机制。

9.2　基地评定

9.2.1　根据研学旅游基地的条件和质量，按照附录A对基地进行评分。

9.2.2　根据基地得分情况，划分为“研学旅游基地”和“研学旅游示范基地”。

9.3　复核管理

9.3.1　复核分为年度抽查与三年期满的评定性复核。每年按一定比例实施年度抽查，满三年的基地须进行期满评定性复核。

9.3.2　复核中发现问题，根据要求及时整改，期限内未达标者则直接从研学旅游基地名录中除名，两年内不得再次申请。

9.3.3　因基地自身原因，可自愿申请退出研学旅游（示范）基地名录。

附录A

（规范性附录）

研学旅游基地评分细则

1.本细则共计1000分，共分为6个大项，各大项分值为：基本要求320分；研学服务200分；配套设施150分；安全管理130分；质量控制100分；示范性100分。

2.分项或小项中斜体数值栏为打分点，按照表中的评价项目和要求逐一评分，评价项目可根据实际情况酌情扣分。

3.当“\*”项目得满分、评分项得分达到800分以上，视为评价合格；当“\*”项目得满分、评分项得分达到900分以上，且示范性得分达50分以上，视为达到示范性要求。

| **序号** | **评价项目** | **评 分 要 求 与 说 明** | **分值栏** |
| --- | --- | --- | --- |
| **大项** | **分项** | **小项** |
| **1** | **基本要求** |  | **320** |  |  |
| **1.1** | **资格** |  |  | **40** |  |
| \*1.1.1 | 法人机构 | 为独立法人机构，具备相应的经营资质和服务能力 |  |  | *8* |
| \*1.1.2 | 研学部门 | 设置专门的研学管理部门，配备相应的研学工作人员 |  |  | *8* |
| \*1.1.3 | 研学规划 | 有研学旅游专项规划或总体方案 |  |  | *8* |
| \*1.1.4 | 社会影响 | 具有良好的信誉和社会知名度 |  |  | *8* |
| \*1.1.5 | 安全守法 | 正式对外开放满1年，且在1年内无严重违法违规行为，未发生重大安全责任事故 |  |  | *8* |
| **1.2** | **场所** |  |  | **45** |  |
| 1.2.1 | 范围清晰 | 有明晰的边界和范围 |  |  | *5* |
| 1.2.2 | 功能分区 | 有明确的功能分区、保护区域和相应的措施 |  |  | *5* |
| 1.2.3 | 主题线路 | 布局合理的研学主题线路 |  |  | *5* |
| 1.2.4 | 规模适当 | 能满足开展中长期或大批量研学旅游活动  |  |  | *10* |
| 1.2.5 | 专业场地 | 建设有室内和室外的专门研学场地  |  |  | *10* |
| 1.2.6 | 基础设施 | 有安全运行的水、电、气、网络、通讯等配套设施  |  |  | *10* |
| **1.3** | **设施** |  |  | **30** |  |
| 1.3.1 | 教学设施 | 有自然资源、文化遗产、非物质文化遗产、科普教育、景观教育等多类型的研学教育设施  |  |  | *10* |
| 1.3.2 | 平台资料 | 有地质地貌、生物演化、科学发展、文化传承、人和自然相互联系现象的展示平台和资料 |  |  | *10* |
| 1.3.3  | 器材设备 | 有展示、演示、体验、实践的活动器材、设备、景观、设施和场馆 |  |  | *10* |
| **1.4** | **人员** |  |  | **45** |  |
| 1.4.1 | 师资人员  | 建立专兼职相结合、相对稳定的基地研学师资队伍  |  |  | *15* |
| 1.4.2 | 基地安全员 | 为每项研学活动配置相应数量的项目组长和安全员（不低于30:1），全程随团活动  |  |  | *15* |
| 1.4.3  | 医务人员 | 配备掌握一定医学知识与灾害应急常识的专职人员，能为中小学生集中研学提供现场医疗保障 |  |  | *15* |
| **1.5** | **要素** |  |  | **120** |  |
| 1.5.1 | 资源与价值 | 具有较高观赏价值或历史价值、文化价值、科学价值、艺术价值、实践价值的资源，特色鲜明，且具有良好的教育意义  |  |  | *30* |
|  |  | 具有世界意义或价值 |  |  | 30 |
|  |  | 具有全国意义或价值 |  |  | 25 |
|  |  | 具有全省意义或价值 |  |  | 15 |
| 1.5.2 | 研学活动 | 有丰富的研学活动，提供启发性、知识性、趣味性的体验与互动项目 |  |  | *30* |
|  |  | 具有5种（含）以上研学活动 |  |  | 30 |
|  | 具有3种（含）以上研学活动 |  |  | 25 |
|  | 具有1种研学活动 |  |  | 15 |
| 1.5.3 | 研学主题 | 有知识科普、自然观赏、体验考察、励志拓展、革命教育、文化传承、应急安全等主题特色 |  |  | *30* |
|  |  | 具备3种（含）以上研学主题 |  |  | 30 |
|  | 具备2种研学主题 |  |  | 20 |
|  | 具备1种研学主题 |  |  | 15 |
| 1.5.4 | 研学功能 | 团队协作能力、 动手实践能力、法纪约束能力、观察学习能力、完善人格能力、传统文化教育、传统民俗展示、爱国主义教育、启智教育、科技知识教育、生态文明教育或特色主题教育等 |  |  | *30* |
|  |  | 具备6种（含）以上研学功能 |  |  | 30 |
|  | 具备4种研学功能 |  |  | 20 |
|  | 具备2种研学功能 |  |  | 15 |
| **1.6** | **环境** |  |  | **40** |  |
| 1.6.1 | 环境空气质量 | 达到 GB 3095-2012 的一级标准或GB/T 18883要求  |  |  | *10* |
| 1.6.2 | 环境噪声质量 | 需达到 GB 3096-2008 的一类标准  |  |  | *10* |
| 1.6.3 | 地表水环境质量 | 需达到 GB 3838的规定  |  |  | *10* |
| 1.6.4 | 污水排放 | 需达到 GB 8978的规定  |  |  | *10* |
| **2** | **研学服务** |  | **200** |  |  |
| **2.1**  | **服务中心** |  |  | **50** |  |
| 2.1.1 | 位置合理 | 设在基地主入口附近或研学者集中活动区域，方便醒目，服务功能完善；酌情计分，最高25分 |  |  | *25* |
| 2.1.2 | 标识系统 | 全景导览图、景物(景点)介绍牌、道路导向指示牌、警示关怀牌和服务设施名称标识牌系统完整、规范；酌情计分，最高25分 |  |  | *25* |
| **2.2** | **研学课程** | 根据不同年龄段研学者的身心特点和发展需要，分别面向儿童及青少年、中青年和老年等三类群体，开发完善的课程体系 |  | **80** |  |
| 2.2.1 | 儿童及青少年课程 | 针对学前、小学、初中、高中等不同阶段，分别开发有提升素养、能力、情怀等内涵的课程体系。每有一门课程加5分，最多30分 |  |  | *30* |
| 2.2.2 | 中青年课程 | 针对大学生、企事业单位青年和中年等群体，分别开发有提升素养、能力、情怀等内涵的课程体系。每有一门课程加5分，最多30分 |  |  | *30* |
| 2.2.3 | 老年课程 | 有提高身心健康水平和丰富老年精神生活的研学课程，每有一门课程加5分，最多10分 |  |  | *10* |
| 2.2.4 | 专项课程 | 除以上三类课程外，还提供有其它特殊课程，每有一门课程加5分，最多10分 |  |  | *10* |
| **2.3** | **教辅服务** |  |  | **50** |  |
| 2.3.1 | 设施和器材 | 针对各类研学活动配备相应的设施和器材  |  |  | *25* |
| 2.3.2 | 辅助教学 | 采用多媒体等手段进行辅助教学  |  |  | *15* |
| 2.3.3 | 特殊设备 | 设施设备无安全风险  |  |  | *10* |
| **2.4** | **便民服务** |  |  | **20** |  |
| 2.4.1 | 便民服务 | 有便民服务及相应的设施 |  |  | *10* |
| 2.4.2 | 特殊人群服务 | 对特殊人群研学提供便利 |  |  | *10* |
| **3** | **配套设施** |  | **150** |  |  |
| **3.1** | **住宿设施** |  |  | ***40*** |  |
|  | 基地自有  | 选址科学，方便车辆出入；建筑布局合理，与管理和服务要求相适应；根据规模1000床（40分）、999～600床（35分）、599～400床（30分）、399～200床（20分）、200床以下（15分）计分  |  | 40 |  |
|  | 合作提供  | 通过签订协议，与定点酒店或民宿合作提供，并符合国家相关规定  |  | 15 |  |
| **3.2** | **餐饮设施** |  |  | ***40*** |  |
|  | 基地自有  | 周边无污染源，环境干净整洁，餐饮服务人员应定期体检，100%持健康证上岗；根据接待规模1000人（40分）、999～800人（35分）、799～500人（30分）、499～300人（20分）、300人以下（15分）计分  |  | 40 |  |
|  | 合作提供  | 通过签订协议，与定点餐馆进行合作提供，并符合国家相关规定  |  | 15 |  |
| **3.3** | **内部交通设施** |  |  | **30** |  |
| 3.3.1 | 研学线路 | 研学线路规划合理，线路通达、标识醒目，并设有无障碍通道  |  |  | *15* |
| 3.3.2 | 交通工具 | 交通工具设施完好、整洁，并使用绿色清洁能源  |  |  | *5* |
| 3.3.3 | 停车场 | 设置停车场，并设方向引导指示标识；进行大小车分区、设停车线、分设出入口，并有专人值管  |  |  | *10* |
| **3.4** | **环卫设施** |  |  | **20** |  |
| 3.4.1 | 环卫人员 | 配备专职人员负责日常卫生管理与维护，及时回收、清理垃圾，保持基地内环境整洁 |  |  | *5* |
| 3.4.2 | 垃圾箱（桶） | 数量充足，布局合理，外观整洁，与周围环境相协调，并设有明确垃圾分类标识 |  |  | *5* |
| 3.4.3 | 厕所 | 符合厕所革命要求，布局合理，厕位充足，保持清洁、无异味、设施齐全、免费方便 |  |  | *10* |
| **3.5** | **信息化设施** |  |  | **20** |  |
| 3.5.1 | 网络平台 | 有研学旅游网络服务平台，能满足需求 |  |  | *10* |
| 3.5.2 | 通信网络  | 有覆盖移动通信网络信号，能满足需求  |  |  | *5* |
| 3.5.3 | 信息提供 | 有多种信息查询、咨询、反馈方式并及时更新信息  |  |  | *5* |
| **4** | **安全管理** |  | **130** |  |  |
| **4.1** | **制度建设** | 建立健全安全管理工作制度及常态化安全检查制度，制定突发事件应急预案，并能有效实施  |  | *15* |  |
| **4.2** | **流程管理** | 具备完整的安全操作流程，事前教育、现场监管和事后总结等相关要求明晰  |  | *10* |  |
| **4.3** | **风险预防** |  |  | **20** |  |
| 4.3.1 | 定期演练 | 每年至少进行2次风险演练  |  |  | *10* |
| 4.3.2 | 安全保险 | 购买安全责任险，并协助或提示研学者购买安全保险 |  |  | *10* |
| **4. 4** | **设施保障** |  |  | **30** |  |
| 4.4.1 | 安全设施 | 基地范围内无安全隐患，安全设施设备配套齐全，危险地带应设安全防护设施  |  |  | *10* |
| 4.4.2 | 监控设施 | 在主要通道及主要活动场所实行全天候、全方位的电子录像监控，影像资料保存15天以上 |  |  | *10* |
| 4.4.3 | 安全标识 | 设有应急避难场所、应急出口、应急通道和疏散标识系统，安全标识醒目，标识设置应符合 GB 2894、GB/T 10001.1和GB 17945的要求 |  |  | *10* |
| **4.5** | **医疗救助** |  |  | **15** |  |
| 4.5.1 | 日常医疗 | 配置医疗求助设施、日常药品齐全 |  |  | *5* |
| 4.5.2 | 紧急救援电话 | 向旅游者公布且畅通有效 |  |  | *5* |
| 4.5.3 | 联动救治机制 | 与周边医院合作，形成联动救治机制 |  |  | *5* |
| **4.6** | **教育培训** |  |  | **40** |  |
| 4.6.1 | 安全宣传 | 通过多种方式开展广泛的安全宣传 |  |  | *8* |
| 4.6.2 | 工作人员教育 | 定期对工作人员进行安全教育与培训，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；每年至少一次 |  |  | *8* |
| 4.6.3 | 培训制度 | 工作人员培训制度科学完善  |  |  | *8* |
| 4.6.4 | 定期组织培训 | 定期组织开展业务培训，记录完整 |  |  | *8* |
| 4.6.5 | 研学者安全教育 | 有针对性地对研学者进行安全教育与培训，强化其安全防范意识 |  |  | *8* |
| **5** | **质量控制** |  | **100** |  |  |
| **5.1** | **质量管理**  |  |  | **40** |  |
| 5.1.1 | 设施设备 | 建有设施设备巡查制度，并定期进行检查、维护、保养、更换等，记录完整  |  |  | *10* |
| 5.1.2 | 服务质量 | 建有研学旅游基地岗位职责制度及服务质量标准 |  |  | *10* |
| 5.1.3 | 管理队伍 | 有结构合理的专职、兼职、志愿者相结合的管理队伍 |  |  | *10* |
| 5.1.4 | 社会监督 | 公开监督电话，自觉接受社会监督，记录完整 |  |  | *10* |
| **5.2** | **服务改进** |  |  | **40** |  |
| 5.2.1 | 效果测评 | 建有研学效果测评制度，能真实反映研学效果，及时记录、归档测评效果 |  |  | *10* |
| 5.2.2 | 测评结果 | 测评效果为优秀的得10分；良好得8分；中等得5分 |  |  | *10* |
| 5.2.3 | 三方评价体系 | 建有面向研学者、组织单位和服务中介的三方评价体系，能对研学活动开展满意度测评和意见反馈 |  |  | *10* |
| 5.2.4 | 满意度 | 总体满意度95%以上得10分；满意度85%以上得8分；满意度75%以上得5分  |  |  | *10* |
| **5.3** | **投诉处理** |  |  | **20** |  |
| 5.3.1 | 投诉制度 | 有投诉处理制度及回访制度，建立投诉信息档案 |  |  | *10* |
| 5.3.2 | 投诉服务 | 公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息，保证投诉服务畅通，记录完整 |  |  | *10* |
| **6** | **示范性**  |  | **100** |  |  |
| 6.1 | **荣誉称号或奖励** | 基地获得国家级、省级荣誉称号或奖励，每获得一个国家级荣誉得25分，获得一个省级荣誉加10分，最多25分 |  | ***25*** |  |
| 6.2 | **发展模式创新**  | 创新方式、发展模式列入省级以上部门宣传推广案例，每列入一项得15分，最多25分 |  | ***25*** |  |
| 6.3 | **基地专业人才** | 制定人才引进及奖励政策，成效显著，得10分；正式员工获得获国家级奖励（每一项得15分）、省级奖励（每项得10分），最多25分 |  | ***25*** |  |
| 6.4 | **产学研用示范**  | 正式挂牌成为各单位、大学或中小学校产学研示范基地或类似示范性，每项得15分，最多25分 |  | ***25*** |  |

参　考　文　献

[1]　LB/T 054—2016　研学旅行服务规范

[2]　GB/T 31710.3—2015　休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地

[3]　T/YXT 002—2017　研学旅行基地设施规范

[4]　T/ CATS 002—2019　研学旅行基地（营地）设施与服务规范

[5]　T/ CATS 001—2019　研学旅行指导师（中小学）专业标准

[6]　DB43/T 1399—2018　湖南省中小学生社会实践活动旅行社服务规范

[7]　DB43/T 1536—2018　湖南省研学旅行导游服务规范

[8]　DB34/T 2604—2016　安徽省研学旅行基地建设与服务规范

DB43/T 1536—2018

# 湖南省研学旅行导游服务规范

## 1 范围

本标准规定了研学旅行导游（以下简称“导游”）服务规范的基本要求、导游素质、服务要求和评价与改进。

本标准适用于提供研学旅行服务，具有旅行社业务资质机构的导游服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 15971—2010 导游服务规范

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 3.1

研学旅行

由教育部门和学校组织，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，开展体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

3.2 3.2

研学导游

在研学旅行过程中，具体实施研学旅行活动方案，指导并带领学生参与教育旅游活动的专业人员。

3.3 3.3

主办方

有明确研学主题和教育目的的学校。

3.4 3.4

承办方

与研学旅行活动主办方签订合同，能够提供服务并具有旅行社业务资质的机构。

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。

## 4 基本要求

4.1 资质

 4.1.1 应具有导游资格证，并与承办方订立劳动合同或在相关旅游行业机构注册。

4.1.2 应具有大专以上学历.具有普通话二级甲等证书；宜具有教师资格证。

4.2 职责

4.2.1 在学校带队老师的配合下，提供研学旅行过程中的知识辅导和安全教育。

4.2.2 负责研学旅行活动的组织和计划的执行，并配合相关机构，提供生活保障服务。

4.2.3 控制团队节奏，及时掌握学生的学习、身体情况，做好学生的日常管理和安全管理工作。

4.3 人员配备

4.3.1 每个研学团队至少应配备一名导游,团队人数和导游配备宜为 20:1；最低不少于 50:1。

4.3.2 当团队人数超过 200 人时，应配置一名导游组长；导游组长应全程参与随团活动，并负责统筹协调当次活动的相关工作。

4.3.3 导游宜根据研学活动资源类型选择配备；资源类型参见 LB/T 054—2016 中第 7 章的规定。

## 5 导游素质

5.1 品德素质

导游应具有以下品德素质：

a） 热爱祖国，热爱社会，遵纪守法；

b） 恪守职业道德，遵守社会公德；

c） 讲文明礼仪，具有良好的人文素养；

d） 能自觉抵制社会的不良风气和违法行为。

5.2 技能素质

导游应具有但不限于以下技能素质：

a） 精神面貌阳光、健康、热情，积极向上、有亲和力；

b） 丰富的旅游、地理、历史和民俗文化相关知识；

c） 较强的组织能力与沟通能力；

d） 强烈的进取心和优秀的学习能力；

e） 人际交往能力和突发应急事件的处理能力；

f） 有爱心，耐心，童心，善于与中小学生沟通交流。

5.3 心理素质

5.3.1 心胸开阔，耐心细致，具有良好的观察能力和感知能力。

5.3.2 随时调整本人心理状态，善于引导、控制学生情绪。

5.3.3 遇应急事件能够沉着冷静进行处理。

5.4 语言能力

5.4.1 有较强的语言表达能力和演讲能力。

5.4.2 使用礼貌服务用语，语言规范，普通话标准。

5.4.3 娴熟的讲解技巧和礼貌用语使用意识。

5.5 个人形象

5.5.1 注重个人形象，不应披头散发，不吸烟、不饮酒。

5.5.2 应保持发型清爽干净，勤剃须、勤刷牙、勤洗澡。

5.5.3 服装干净整洁、大方、得体；不应穿着低胸、无袖、超短裙等不雅服饰。

5.5.4 上岗前不应吃带有异味的食物，如榴莲、槟榔、大蒜等。

5.6 身体素质

身体状况良好，具有健康体魄和充沛的体力。

5.7 其他素质

其他素质应符合 GB/T 15971—2010 中第 4 章的相关规定。

## 6 服务要求

6.1 行前准备

6.1.1 应预习本次活动的安全应急预案。

6.1.2 应提前联络主办方、供应方、研学目的地和学校老师等相关方。

6.1.3 对接计调、销售部门，了解团队的情况，落实接团位置、接团时间、返程时间等。

6.1.4 根据参加人员情况，实行小组管理制，提前对学生进行分组，并确定小组长。

6.1.5 召开行前说明会，提前了解学生身体健康状况并告知学生及家长相关信息。

6.1.6 做好知识储备，熟悉研学目的地风土人情、人文历史、注意事项等；提前掌握景点的生僻词语和专业词汇。

6.1.7 注意团队出行期间的天气情况，提醒团队人员做好相关准备。

6.2 乘坐车船服务

6.2.1 应提前 30 min 到达集合地点，并检查车辆证件及安全设施。

6.2.2 组织学生有序乘坐交通工具，提醒文明乘车，爱护车内设施，注意人身安全。

6.2.3 宣讲交通安全知识，告知学生安全工具的摆放位置和使用方法。

6.2.4 乘坐飞机、火车等交通工具时，应熟悉学生的乘坐位置。

6.2.5 乘坐船舶时应提醒并检查学生穿好救生衣。

6.2.6 乘坐汽车时应遵守下列规定：

——引导学生在第二排开始就座；

——确认学生系好安全带后方可发车；

——行驶过程中不应站立讲解；

——不应组织娱乐互动活动；

——劝阻车内走动行为，适时进行安全巡查。

6.2.7 提醒驾驶人控制车速，安全驾驶；制止驾驶人疲劳驾驶、情绪驾驶。

6.2.8 上、下车船时应仔细清点人数，防止出现滞留或走失。

6.3 目的地服务

6.3.1 园区/基地服务

6.3.1.1 应告知集合时间及地点，保证所有学生知晓。

6.3.1.2 按人数领取门票，迅速发放；并根据入园通道，引导学生有序入园；宜错开入园高峰期。

6.3.1.3 不允许学生脱团单独行动，提醒组长适时清点人数。

6.3.1.4 在活动期间，应安排专人负责园区安全巡视。

6.3.2 讲解服务

6.3.2.1 了解目的地风土人情、人文历史，准备必要的解说词。

6.3.2.2 主动向学生介绍和传播文化知识和相关学科知识。

6.3.2.3 应将安全知识、文明礼仪作为讲解服务的重要内容，提醒引导学生安全旅游、文明旅游。

6.3.2.4 结合研学旅行目的的要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性等形式的讲解服务。

6.3.3 餐饮服务

6.3.3.1 用餐之前应与餐厅联络对接用餐事项（时间、桌数、菜单等）。

6.3.3.2 应提前制定就餐座次表，有序引导学生按桌号入座，提醒节约粮食、文明用餐。

6.3.3.3 应督促餐饮服务提供方按照食品卫生相关规定，做好食品留样。

6.3.3.4 应在用餐时做好巡查工作，发现问题及时解决。

6.3.4 住宿服务

6.3.4.1 应按预定分房表进行安排，并进行房间登记。

6.3.4.2 应介绍宾馆设施，告知入住注意事项，带领学生熟悉逃生通道。

6.3.4.3 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。

6.3.4.4 宜安排男、女学生分区、层住宿。

6.3.4.5 制止学生独自外出，适时进行巡查、夜查。

6.4 安全服务

6.4.1 安全教育

6.4.1.1 应对参加活动的学生进行多种形式的安全教育，提供安全防控须知。

6.4.1.2 应在研学旅行过程中，根据行程安排及具体情况，适时给予学生安全提示。

6.4.2 安全预防

6.4.2.1 在危险隐患区域应加强防守、巡视，引导学生遵守安全提示，注意安全警示标志。

6.4.2.2 遇到危险隐患区域应设置警戒线，并画定安全区域。

6.4.3 医疗救助

6.4.3.1 应提前了解和掌握研学营地周边的医疗及救助资源状况。

6.4.3.2 宜随身携带基本外用药品，如创口贴、晕车贴、包扎布等。

6.4.3.3 学生生病或受伤，应及时送往或陪同前往医院或急救中心进行治疗，若导游不能前往，则应

要求供应商代表陪同；妥善保管就诊医疗记录，返程后应将就诊医疗记录转交家长或带队老师。

6.4.4 突发事件应急处理

应熟悉各种突发事件应急处理预案要求；活动中如遇突发事件，应冷静处理，并第一时间告知主办

方和本机构。

6.5 返程

6.5.1 行程结束返程时，应安排好返程路线。

6.5.2 根据集合时间，提前与驾驶人联系对接并将车辆提前抵达集合地点。

6.5.3 清点人数，引导学生有序上车，得到统一发车指令后方可发车。

6.5.4 应将学生安全送至校内或指定集散地点，不得在途中下车；下车前应提醒学生清理个人物品。

6.5.5 全部学生顺利抵达校园后，应及时向主办方负责人和本机构负责人报告。

## 7 评价与改进

7.1 评价方式

7.1.1 活动结束时，应由主办方代表、教师和学生对此次的服务进行评价。

7.1.2 评价应以填写导游服务质量评价表的形式进行，《导游服务质量评价表》见附录 A。

7.1.3 《导游服务质量评价表》的有效回收率应符合下列要求：

a） 随团教师和学校负责人达 100％； b） 小学不低于团队总人数的 50％； c） 初中以上不低于团队总人数的 60％。

7.2 分析与改进

7.2.1 承办方和导游应对反馈的质量信息及时进行汇总分析。

7.2.2 应不断总结带团经验，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，持续改进服务质量。

附录 A

（规范性附录）

导游服务质量评价表

表 A.1 导游服务质量评价表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时 间 | 年 月 日 | 学校及班级 |  |
| 研学目的地 |  | 参加总人数 |  |
| 本车人数 |  | 教 师 | （签名） |
| 评 价 内容 | 评 价 |
| 很满意 | 满 意 | 基本满意 | 不满意 |
| 人员素质 |  |  |  |  |
| 乘坐车船服务 |  |  |  |  |
| 园区/基地服务 |  |  |  |  |
| 讲解服务 |  |  |  |  |
| 餐饮服务 |  |  |  |  |
| 住宿服务 |  |  |  |  |
| 安全服务 |  |  |  |  |
| 总体评价 | 很满意（ ）;满意（ ）;基本满意（ ）;不满意 （ ）; |
| 建 议 |  |
| 注 1：本评价表仅限对导游个人的服务质量评价；不适用对汽车驾驶人和目的地景点和园区所提供的服务评价；注 2：评价方式以“√”或“×”表示。 |

参 考 文 献

[1] LB/T 004-2013 旅行社国内旅游服务规范

[2] LB/T 008-2011 旅行社服务通则

[3] LB/T 039-2015 导游领队引导文明旅游规范

[4] 《关于推进中小学生研学旅行的意见》 教育部等 11 部门

DB43/T 1457—2018

# 湖南省青少年研学旅行满意度评估规范

## 1 范围

本标准规定了青少年研学旅行满意度评估的术语和定义、总则、评估指标体系的设定和权重、调查方法、计算评价方法与评价等级划分等内容。

本标准适用于承办青少年研学旅行的旅行社。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1 2.1

研学旅行

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，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

2.2 2.2

前置课程

在组织开展青少年研学旅行之前，策划实施的针对该次研学旅行的主题和内容，为达到预设研学目

标而开设的准备性课程。

2.3 2.3

研学用具

在组织开展青少年研学旅行的过程中，根据不同的主题内容所需配备的研学资料和辅助教具等。

## 3 总则

3.1 应以优化研学产品、改进服务质量、提升研学成效为目的，有效指导行业发展。

3.2 应充分考虑研学旅行行业和服务对象的特点，运用科学的方法进行编制，使评估具有先进性、全面性和可操作性。

## 4 评估指标体系的设定和权重

4.1 基本要求

4.1.1 评估指标体系应坚持关注服务对象、科学全面、独立可行、相对稳定的基本原则。

4.1.2 评估指标体系应对青少年研学旅行设定满意度评估维度，包括研学设计、研学实施、研学安全和研学成效，评估指标体系见附录 A。

4.2 指标体系的构成和权重确定

4.3

4.3.1 指标体系由研学设计、研学实施、研学安全、研学成效四个维度构成，评估采用百分制，在确

 保学生安全的前提下，其一级指标分值分别为 30 分、30 分、20 分、20 分。

4.3.2 一、二级指标的权重确定见表 1：

表 1 青少年研学旅行满意度评估一、二级指标分值表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 服务对象（学生、老师、家长） |
| 研学设计（30 分） | 研学主题 | 5 |
| 研学方案 | 15 |
| 前置课程 | 5 |
| 研学用具 | 5 |
| 研学实施（30 分） | 课程执行 | 10 |
| 交通安排 | 4 |
| 住宿安排 | 4 |
| 餐饮安排 | 4 |
| 人员配置 | 4 |
| 反馈处理 | 4 |
| 研学安全（20 分） | 安全方案 | 5 |
| 安全教育 | 5 |
| 应急处理 | 5 |
| 安全保障 | 5 |
| 研学成效（20 分） | 目标达成 | 8 |
| 完成质量 | 8 |
| 研学感受 | 4 |

4.4 青少年研学旅行满意度分项指标划分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意五个等级，其对应等级权重见表 2：

表 2 青少年研学旅行满意度分项指标权重表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意度等级 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 等级权重 | 100% | 80% | 60% | 40% | 20% |

## 5 调查方法

5.1 样本群体

5.1.1 对三年级（含）以上学生的研学旅行活动，满意度调查的样本群体应包括参与该研学旅行的学生、老师，研学旅行学生的家长。

5.1.2 对三年级以下学生的研学旅行活动，满意度调查的样本群体应为参与该研学旅行的老师。

5.2 调查方式

青少年研学旅行满意度评估可采用问卷调查、电话调查、面谈调查等方式进行。

 5.3 抽样方法

5.3.1 对老师的调查比例为 100%，调查内容应包括研学设计、研学实施、研学安全、研学成效等，针对老师的抽样调查问卷见附录 C。

5.3.2 对学生和家长采用抽样调查的方式进行，应符合下列要求：

a） 学生最低抽样比例为 60%； b） 家长最低抽样比例为 30%；

c） 针对学生的抽样调查问卷见附录 B； d） 针对家长的抽样调查问卷见附录 D。

## 6 计算评价方法

6.1 满意度否决项

满意度评估的否决项设置为在研学旅行活动中出现造成人员死亡的安全责任事件或者群体性安全

责任事故。

6.2 非否决项计算评价方法

6.2.1 学生、老师、家长单个样本满意度的计算方法一致，如下所示：

*M*  *Wh* *h*   *Xi i*  *Yj* *j*   *Zk * *k*

式中：

M ——学生、老师、家长单个样本满意度调查问卷分值

Wh——第 h 项研学设计二级指标分值

αh——第 h 项研学设计二级指标满意度等级实际权重Xi——第 i 项研学实施二级指标分值

βi——第 i 项研学实施二级指标满意度等级实际权重

Yj——第 j 项研学安全二级指标分值

γj——第 j 项研学安全二级指标满意度等级实际权重Zk——第 k 项研学成效二级指标分值

δk——第 k 项研学成效二级指标满意度等级实际权重

6.2.2 对三年级（含）以上学生参与的研学旅行活动，参与调查的对象为学生、老师、家长，不同调查对象满意度调查问卷分值的权重比例及整体满意度值计算方法分别为：

a） 若参与调查的学生属于三年级（含）以上七年级以下，学生、老师、家长的满意度调查问卷分值权重比例为：3:4:3，整体满意度值计算方法如下：

*Q*  0.3 *Mi*  0.4 *M j*  0.3 *Mk*

***A B C***

式中：

Q ——整体满意度值

Mi ——第 i 个有效学生样本满意度调查问卷最终分值Mj ——第 j 个有效老师样本满意度调查问卷最终分值Mk ——第 k 个有效家长样本满意度调查问卷最终分值

A ——学生有效抽样数B ——老师有效抽样数C ——家长有效抽样数

b） 若参与调查的学生属于七年级（含）以上，学生、老师、家长的满意度调查问卷分值权重比例为：4:4:2，整体满意度值计算方法如下：

*Q*  0.4 *Mi*  0.4 *M j*  0.2 *Mk*

## *A B C*

式中：

Q ——整体满意度值

Mi ——第 i 个有效学生样本满意度调查问卷最终分值Mj ——第 j 个有效老师样本满意度调查问卷最终分值Mk ——第 k 个有效家长样本满意度调查问卷最终分值A ——学生有效抽样数

B ——老师有效抽样数

C ——家长有效抽样数

对三年级以下学生参与的研学旅行活动，参与调查的对象为老师，其整体满意度值计算方法如下：

*Q*  *M j*

***B***

式中：

Q ——整体满意度值

Mj ——第 j 个有效老师样本满意度调查问卷最终分值B ——老师有效抽样数

6.2.4 整体满意度值计算示例见附录 E。

## 7 评价等级划分

青少年研学旅行整体满意度等级划分与整体满意度值的对应关系见表 3。

表 3 青少年研学旅行满意度等级划分表

|  |  |
| --- | --- |
| 整体满意度 | 整体满意度值区间 |
| 非常满意 | 90≤Q≤100 |
| 满意 | 75≤Q<90 |
| 一般 | 60≤Q<75 |
| 不满意 | Q<60 |

附录 A

（规范性附录）

青少年研学旅行满意度指标体系

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 |
| 研学设计 | 研学主题 | 意义、价值 |
| 研学方案 | 课程内容与安排 |
| 前置课程 | 专业、实用 |
| 研学用具 | 研学资料与辅助教具 |
| 研学实施 | 课程执行 | 方案与实施一致性、人员态度技能 |
| 交通安排 | 汽车车况、资质与司机素质 |
| 住宿安排 | 房间安排与设施、安全卫生 |
| 餐饮安排 | 餐食搭配、食品安全 |
| 人员配置 | 专业、合理 |
| 反馈处理 | 及时、合理、高效 |
| 研学安全 | 安全方案 | 实用、全面 |
| 安全教育 | 内容专业、教育方式 |
| 应急处理 | 及时、合理、高效 |
| 安全保障 | 旅游保险、医疗物料 |
| 研学成效 | 目标达成 | 满意程度 |
| 完成质量 | 目标与实施的一致性 |
| 研学感受 | 体验感 |

附录 B

（资料性附录）

青少年研学旅行满意度调查问卷（学生）

亲爱的同学：

嗨！很荣幸这一路与你相伴，为了给你和小伙伴们提供更好的研学旅行服务，希望你能认真完整地填写以下表格，我们期待听到你的想法，也非常重视你的感受和建议，谢谢！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 研学方向  | 研学日期  | 研学承办旅行社  |
| 研学导师  | 导游人员  | 研学人数  |
| 姓 名 学校  | 年级与班级  | 学校所在地区  |
| 年 龄  | 联系电话  | 填写时间  |
| 评价指标 | 具体方面 | 非常满意 | 满 意 | 一 般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 研学设计 | 研学主题 |  |  |  |  |  |
| 研学内容 |  |  |  |  |  |
| 前置课程 |  |  |  |  |  |
| 研学资料和辅助教具 |  |  |  |  |  |
| 研学实施 | 研学活动执行 |  |  |  |  |  |
| 汽车安排 |  |  |  |  |  |
| 住宿安排 |  |  |  |  |  |
| 餐饮安排 |  |  |  |  |  |
| 带队老师 |  |  |  |  |  |
| 意见反馈处理 |  |  |  |  |  |
| 研学安全 | 安全资料 |  |  |  |  |  |
| 安全教育 |  |  |  |  |  |
| 应急处理 |  |  |  |  |  |
| 安全保障 |  |  |  |  |  |
| 研学成效 | 目标达成 |  |  |  |  |  |
| 完成质量 |  |  |  |  |  |
| 研学感受 |  |  |  |  |  |
| 其他意见和建议 |  |

附录 C

（资料性附录）

青少年研学旅行满意度调查问卷（老师）

尊敬的老师：

为了给我省青少年提供更好的研学旅行服务，提升研学的质量和成效，请您如实反馈感受和建议，完整填写以下表格，我们非常重视每位老师的宝贵意见，感谢您对我们工作的大力支持！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 研学方向  | 研学日期  | 研学承办旅行社  |
| 项目组长  | 导游人员  | 研学人数  |
| 姓 名  | 学 校  | 学校所在地区  |
| 职 务  | 联系电话  | 填写时间  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 具体方面 | 非常满意 | 满 意 | 一 般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 研学设计 | 研学主题 |  |  |  |  |  |
| 研学内容 |  |  |  |  |  |
| 前置课程 |  |  |  |  |  |
| 研学资料和辅助教具 |  |  |  |  |  |
| 研学实施 | 研学活动执行 |  |  |  |  |  |
| 汽车安排 |  |  |  |  |  |
| 住宿安排 |  |  |  |  |  |
| 餐饮安排 |  |  |  |  |  |
| 带队老师 |  |  |  |  |  |
| 意见反馈处理 |  |  |  |  |  |
| 研学安全 | 安全资料 |  |  |  |  |  |
| 安全教育 |  |  |  |  |  |
| 应急处理 |  |  |  |  |  |
| 安全保障 |  |  |  |  |  |
| 研学成效 | 目标达成 |  |  |  |  |  |
| 完成质量 |  |  |  |  |  |
| 研学感受 |  |  |  |  |  |
| 其他意见和建议 |  |

附录 D

（资料性附录）

青少年研学旅行满意度调查问卷（家长）

尊敬的家长：

为了给您的孩子提供更好的研学旅行服务，提升我省青少年研学的质量和成效，请您如实反馈感受和建议，完整填写以下表格，我们非常重视每位家长的宝贵意见，感谢您对我们工作的大力支持！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 研学主题  | 研学日期  | 研学承办旅行社  |
| 研学导 师  | 导游人员  | 研学人数  |
| 姓 名  | 常住地区  | 孩子所在学校  |
| 孩子所 在年级与班级  | 孩子年龄  |
| 联系电 话  | 填写时间  |

.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 具体方面 | 非常满意 | 满 意 | 一 般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 研学设计 | 研学主题 |  |  |  |  |  |
| 研学内容 |  |  |  |  |  |
| 前置课程 |  |  |  |  |  |
| 研学资料和辅助教具 |  |  |  |  |  |
| 研学实施 | 研学活动执行 |  |  |  |  |  |
| 汽车安排 |  |  |  |  |  |
| 住宿安排 |  |  |  |  |  |
| 餐饮安排 |  |  |  |  |  |
| 带队老师 |  |  |  |  |  |
| 意见反馈处理 |  |  |  |  |  |
| 研学安全 | 安全资料 |  |  |  |  |  |
| 安全教育 |  |  |  |  |  |
| 应急处理 |  |  |  |  |  |
| 安全保障 |  |  |  |  |  |
| 研学成效 | 目标达成 |  |  |  |  |  |
| 完成质量 |  |  |  |  |  |
| 研学感受 |  |  |  |  |  |
| 其他意见和建议 |  |

附录 E

（资料性附录）

整体满意度值计算示例

某次青少年研学旅行满意度评估调查中，参与调查的对象为七年级（含）以上的学生、老师和家长，学生、老师和家长的有效抽样数分别为 8，3，5。

某份学生的调查问卷填写情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 具体方面 | 非常满意 | 满 意 | 一 般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 研学设计 | 研学主题 | √ |  |  |  |  |
| 研学内容 |  |  | √ |  |  |
| 前置课程 |  | √ |  |  |  |
| 研学资料和辅助教具 |  |  |  | √ |  |
| 研学实施 | 研学活动执行 | √ |  |  |  |  |
| 汽车安排 |  |  |  |  | √ |
| 住宿安排 | √ |  |  |  |  |
| 餐饮安排 | √ |  |  |  |  |
| 带队老师 | √ |  |  |  |  |
| 意见反馈处理 | √ |  |  |  |  |
| 研学安全 | 安全资料 | √ |  |  |  |  |
| 安全教育 | √ |  |  |  |  |
| 应急处理 | √ |  |  |  |  |
| 安全保障 | √ |  |  |  |  |
| 研学成效 | 目标达成 | √ |  |  |  |  |
| 完成质量 | √ |  |  |  |  |
| 研学感受 | √ |  |  |  |  |

则依据标准 4.2.2，4.3 和 6.2.1 条款，该调查问卷的最终分值：

*M*  *Wh* *h*   *Xi i*  *Yj* *j*   *Zk * *k*

=∑（5×100%+15×60%+5×80%+5×40%）+∑（10×100%+4×20%+4×100%+4×100%+4×100%+4

×100%）+∑（5×100%+5×100%+5×100%+5×100%）+∑（8×100%+8×100%+4×100%）

=20+26.8+20+20

=86.8

依据标准 4.2.2，4.3 和 6.2.1 条款，计算学生、老师和家长的有效样本调查问卷分值,得分如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 调查群体 | 样本1 | 样本 2 | 样本 3 | 样本 4 | 样本 5 | 样本 6 | 样本 7 | 样本 8 |
| 学生 | 86.8 | 87 | 90 | 90 | 98 | 92 | 80 | 80 |
| 老师 | 91 | 90 | 80 | / | / | / | / | / |
| 家长 | 90 | 90 | 80 | 95 | 90 | / | / | / |

# 湖南省中小学生社会实践活动旅行社服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅行社承办中小学生社会实践活动的资质、能力、基本原则、活动内容设计、合同签

订、活动组织实施、服务提供、安全管理和服务质量保障等要求。

本标准适用于旅行社承办中小学生社会实践活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的 。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文

件。凡是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 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具

GB/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 16766 旅游服务基础术语

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

GB/T 31710.4 休闲露营地建设与服务规范 第 4部分:青少年营地

LB/T 004 旅行社国内旅游服务质量要求

LB/T 005 旅行社出境旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

## 3 术语和定义

GB/T 16766和 GB/T 15971确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

中小学生社会实践活动

为提升中小学生综合素质和能力，由学校、教育机构自行组织或委托具有合法经营资质的旅行社组

织中小学生通过集体旅行、集中食宿等方式走出校园，以研究学习、实践体验和游览观光等多种形式，

将学习、实践和旅游相结合的活动。

3.2

组织方

组织中小学生开展社会实践活动的学校或教育机构。

3.3

导游员

符合上岗资格的法定要求，接受旅行社委派，直接为旅游团（者）提供向导、讲解及相关旅游服务

的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。[LB/T 008-2011，定义 3.9]

3.4

课程辅导员

由旅行社或目的地合作供应商委派，负责组织实施学习体验活动的人员。

3.5

安全员

由组织方或旅行社委派，负责全程的安全管理、教育、防控等工作的人员。

3.6

旅行社责任保险

旅行社根据保险合同约定，向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社的过失致使旅游者人身、财

产遭受损害而承担的赔偿责任。[GB/T 16766-2010，定义 11.6]

3.7

旅游意外伤害保险

对旅游者在旅游过程中，因发生意外事故导致旅游者的生命或身体受到伤害而进行赔偿的一个险

种。[GB/T 16766-2010，定义 11.7]

## 4 旅行社基本要求

4.1 资质要求

4.1.1 承办中小学生社会实践活动的旅行社应依法注册，具备法定资质且应依法诚信经营。

4.1.2 承办境外中小学生社会实践活动的旅行社应取得出境旅游业务经营许可证。

4.1.3 承办赴台湾开展中小学生社会实践活动的旅行社应取得组团赴台湾旅游资质。

4.2 能力要求

4.2.1 旅行社应设立中小学生社会实践活动的专职部门或配备专职人员，签约一年以上的持证专职导

游员人数不宜少于 10人。

4.2.2 旅行社宜有接待 200人以上团队的经验。

4.2.3 旅行社三年内应无质量投诉记录且未受过旅游行政处罚。

4.2.4 旅行社三年内应无不良信用信息及较大安全责任事故。

## 5 基本原则

5.1 安全原则

活动策划和组织实施应保障中小学生的人身和财产安全。

5.2 诚信原则

活动全程应在自愿需求、公平公开、诚实信用的基础上开展。

5.3 教育原则

活动内容应注重思想性、知识性、科学性、参与性和趣味性，实现寓教于乐。

## 6 活动内容设计

6.1 旅行社应按照 LB/T 008、LB/T 004和 LB/T 005等行业标准的要求策划实践活动内容。

6.2 旅行社应和组织方沟通并根据组织方教育目的需求，突出实践活动的主题和特色，设计社会实践

活动形式和内容。

6.3 旅行社应制定实践课程，明确课程具体目标和内容。课程宜包含且不限于下列内容:

1） 课程目标：应以培养学生综合素质为导向，包含价值体认目标 、责任担当目标 、问题解决目标、

创意物化目标等；

2） 课程实施：应注重学生主动实践和开放生成，包括实施时间、实施地点、参加人员、活动形式、

安全事项等；

3） 课程内容：应包含学习和体验，学习内容应需明确知识要点和学习任务，体验内容需明确体验

内容和体验目标；

4） 课程评价：应开展多元评价和综合考评，包含组织方、带队老师、学生及家长等多元评价及综

合考评。

6.4 旅行社应根据课程目标和内容设计课程任务书，并引导学生采用多种形式进行记录和总结。

6.5 活动地点及合作供应商选取

6.5.1 活动地点的选取

6.5.1.1 选择活动地点前，应在实地考察的基础上，对活动地点进行安全评估、接待能力评估、周边

环境和可能发生的自然灾害对学生造成的影响评估。

6.5.1.2 选择活动地点应满足下列条件：

1） 依法经营；

2） 符合有关安全法律、法规要求；

3） 具有相应接待能力；

4） 有相对封闭活动场所，并指定学生集中食宿区域；

5） 露营地应符合 GB/T 31710.4的要求。

6.5.2 合作供应商的选取

6.5.2.1 旅行社选择合作供应商时，应选择依法经营且具备相应经营资质和服务能力的供应商。

6.5.2.2 旅行社应与合作供应商签订服务供应合同，并确保其提供的服务达到服务供应合同的要求。

6.5.2.3 旅行社应与合作供应商约定不向学生提供合同约定之外的有偿服务。

6.5.2.4 旅行社和合作供应商应制定和完善包括自然灾害、火灾、食品安全、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。

6.6 活动安全要求

6.6.1 实践活动中不宜有高风险项目。

6.6.2 确定活动地点后，旅行社项目负责人宜带领安全员、导游员和课程辅导员察看线路和活动场所，

并根据线路行程制定应急预案及事故安全处置方案，应急预案编制应符合 GB/T 29639的要求。

6.6.3 出境活动应符合目的地国家和地区的安全要求，应约定境外供应商出具目的地线路行程安全注

意事项、事故应急预案及安全处置方案。

6.7 活动说明书

旅行社应提供中小学生实践活动内容说明书，实践活动内容说明书除应符合 LB/ T008中有关规定

外，还应包括以下内容：

1） 旅行社的基本信息；

2） 活动目标及课程；

3） 活动日程内容及安排；

4） 活动守则及要求；

5） 活动安全须知；

6） 活动联络方式。

## 7 合同签订

7.1 旅行社应与组织方进行信息沟通，依法签订规范合同，并向组织方详细说明合同的条款内容。

7.2 可根据具体情况签订补充协议。

## 8 活动组织实施

8.1 人员和职责

8.1.1 组织方和旅行社双方应各派出 1名项目负责人，负责组织、协调和衔接工作。

8.1.2 旅行社应为每个团队配备至少 1名专职安全员，负责随团开展安全管理、教育和防控工作。

8.1.3 旅行社应为每 50名学生配备至少 1名导游员，负责提供导游服务，并配合实践活动全程的安全

宣传和安全引导服务。

8.1.4 旅行社应为每次学习体验活动配备至少 1名课程辅导员，负责学习体验活动的组织实施和总结。

8.1.5 组织方应为每个团队配备带队老师，负责协助活动全程的组织、引导及安全工作。一日及一日

内的活动，带队老师的配备比例宜为每 20名小学生或每 40名中学生配备 1名带队老师；二日及以上的

活动，带队老师的配备比例宜为每 10名小学生或每 20名中学生配备 1名带队老师。

8.1.6 用车 5台及以上时，承运车队应安排 1名安全人员，全程负责车辆安全、行车安全和驾驶员管

理。

8.2 学习体验活动

8.2.1 课程辅导员负责主导实施学习和体验活动，导游员和带队老师等共同配合引导学生参与。

8.2.2 旅行社应根据课程的内容，配备相应的学习体验辅助设施。

8.2.3 导游员应提前告知中小学生每项活动的安全防护注意事项，并联合带队老师全程安全提醒，防

止意外伤害事故发生。

8.2.4 开展体验活动时，课程辅导员宜创设真实的情境，为学生提供亲身经历与现场体验的机会，引

导学生在活动中发现和解决问题，指导学生完成课程任务书。

8.3 游览观光活动

8.3.1 导游员负责主导实施游览观光活动，并与带队老师和安全员联合管理，应全程安全提醒，防止

意外伤害事故发生。

8.3.2 安全员应提前熟悉景区的地形地貌，在景区重点危险的区域做好安全提示，并指派人员蹲守。

8.3.3 导游员应明确告知学生参观路线、集合时间和地点，并与带队老师一起组织学生有序参观。

8.3.4 带队老师和安全员应确定所有学生都集合完毕并登上旅游用车，才能从景区撤离。

8.4 活动总结

8.4.1 活动中，导游员和带队老师应组织学生采用多种形式进行活动记录，并组织展示、分享与交流。

8.4.2 活动结束后，课程辅导员应对活动过程和活动结果进行系统梳理和总结，并将活动资料整理归

档。

## 9 服务提供

9.1 交通服务

9.1.1 单次路程在 400km以上的，旅行社应优先选择火车、飞机等交通工具，不宜选择汽车；选择水

运交通工具应符合 GB/T 16890的要求，不宜选择木船、划艇、快艇。

9.1.2 旅行社应选择依法经营、资质齐全，且服务信誉和综合实力较好的承运企业，并选择适应中小

学生集体出行的车种、车次和航班等。

9.1.3 旅行社选择汽车承运企业时，还应选择 3年内无一般交通责任事故记录的驾驶员，并要求其每

次出发前检查车况。

9.1.4 旅行社应提前告知组织方相关的交通信息，以便其掌握乘坐交通工具的类型、时间、地点以及

需准备的有关证件。

9.1.5 导游员和带队老师应根据所乘交通工具特点向学生宣讲相关交通安全知识、注意事项、紧急逃

生方法和疏散要求，组织学生安全有序乘坐交通工具 ，并全程提醒学生注意人身安全和保管好随身携带

物品。

9.1.6 导游员应全程开展安全巡查工作，并在学生上、下交通工具时清点人数，防范出现滞留或走失。

9.1.7 学生人数超过 300人时，旅行社项目负责人宜提前与相应交通部门取得工作联系，组织绿色通

道或开辟专门的乘候区域。

9.1.8 遭遇恶劣天气时，旅行社应及时调整行程和交通方式。

9.2 住宿服务

9.2.1 旅行社应选择具备相应经营资质和服务能力的酒店或住宿营地，且方便承运汽车进出及停靠。

9.2.2 安全员应在学生入住前解决住宿安全问题，做好基本设施和消防设施的查验，在安全通道和安

全逃生口做好醒目标识等，并做好相应的安全预案及应急事故处置方案。

9.2.3 旅行社项目负责人应安排男、女学生分区（片）住宿，女生片区应安排女性工作人员管理。

9.2.4 导游员应详细告知学生住宿注意事项和安全知识，并带领学生熟悉逃生通道。

9.2.5 导游员应登记好每个学生的住宿信息，并帮助学生熟悉住宿设施和解决问题。

9.2.6 学生入住后，导游员和安全员联合组织方开展巡查、夜查工作。

9.3 餐饮服务

9.3.1 旅行社应选择依法经营、营业资质齐全、并具备相应接待能力的餐饮供应商，其中国内餐厅还

应满足 GB 16153的要求。

9.3.2 旅行社应提前与餐饮供应商签订《食品安全协议》，并应确保餐饮供应商提供的餐具符合 GB 14934

的要求。

9.3.3 旅行社应提前制定就餐座次表，组织学生有序进餐。

9.3.4 旅行社应督促餐饮供应商按有关规定做好食品留样工作。

9.3.5 在不具备开餐条件的情况下，旅行社可发放代餐食品，发放的代餐食品应为正规厂家生产、保

质期内、独立包装完好的合格产品。

9.4 导游服务

9.4.1 导游员讲解服务应符合 GB/T 15971的要求。

9.4.2 导游员应宣讲安全知识、文明礼仪，随时提醒和引导学生安全旅游、文明旅游。

9.4.3 导游员应做好沿途讲解工作，讲解内容应结合活动主题，且宜有思想性、互动性、趣味性、启

发性和引导性。

9.5 保险服务

9.5.1 旅行社应购买旅行社责任保险，且每次事故每人人身伤亡责任限额不宜低于 40万元。

9.5.2 旅行社应提示并建议家长或组织方为参与活动的师生购买旅游意外伤害保险。

9.6 医疗救助服务

9.6.1 旅行社应提前调研和熟悉活动地点周边的医疗及救助资源状况。

9.6.2 旅行社应为每次活动准备急救和常用药品。

9.6.3 旅行社项目负责人应安排人员将生病或受伤的学生及时送往医院或急救中心治疗，并妥善保管

就诊医疗记录，返程后将就诊医疗记录复印件转交家长或带队老师。

## 10 安全管理

10.1 安全管理制度

旅行社应针对社会实践活动制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制 。社会实践活动安全

管理制度体系包括但不限于以下内容：

1） 中小学生社会实践活动安全管理方案；

2） 中小学生社会实践活动安全评估制度；

3） 中小学生社会实践活动安全教育培训制度；

4） 中小学生社会实践活动应急预案及操作手册。

10.2 安全管理人员

旅行社和组织方应根据各项安全管理制度的要求，明确安全管理责任人员及其工作职责，在活动过

程中安排安全管理人员随团开展安全管理工作。

10.3 安全教育

10.3.1 开展活动前，安全员应对参加活动的所有工作人员进行安全教育培训，培训内容应包括：安全

管理方案、工作职责与要求、应急处置方案等。

10.3.2 旅行社应提醒组织方和家长对参加社会实践活动的学生提供行前安全培训，培训内容包含防

抢、防盗、防骗、交通安全、住宿安全、餐饮安全、游览安全、防意外事故等。

10.3.3 导游员应在活动过程中及时进行安全提示与警示，强化学生安全防范意识。

10.4 应急预案

旅行社及合作供应商应制定和完善包括：地震、火灾、食品安全、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。

## 11 服务质量保障

11.1 投诉处理

11.1.1 旅行社应建立投诉处理制度，并明确专职人员处理相关事宜。

11.1.2 旅行社应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息，遇到投诉问题应认真及时处理。

11.1.3 旅行社应建立投诉信息档案和回访制度。

11.2 服务评价

11.2.1 活动结束后，旅行社应收集组织方、学生和家长对实践活动的服务评价，比例不应少于 50%。

11.2.2 旅行社应对收集的服务评价进行汇总，并建立档案。

11.3 服务改进

11.3.1 旅行社应总结实践活动的开展情况，并形成书面报告后存档。

11.3.2 旅行社应及时对服务评价和质量反馈信息进行分析，发现活动内容和实施过程中的主要缺陷，找准发生质量问题的具体原因，并通过不断健全制度、加强培训、调整合作供应商、优化活动内容设计、完善服务要素和实施运行环节等措施，持续改进中小学生社会实践活动服务质量。

11.3.3 旅行社应接受各级旅游管理部门的指导和监督，坚持突出学生成长导向，不断提升实践活动内

容设计和服务提供的整体能力和水平。

DB43/T 1859—2020

# 湖南省研学产品设计与评价规范

## 1　范围

本文件规定了研学产品的术语和定义、研学产品内容、研学产品设计、研学产品评价等内容或要求。

本文件适用于研学产品的设计与评价。

## 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 16153　饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 26359　旅游客车设施与服务规范

GB/T 26361　旅游餐馆设施与服务等级划分

LB/T 028　旅行社安全规范

LB/T 054　研学旅行服务规范

DB43/T 1457　青少年研学旅行满意度评估规范

DB43/T 1536　研学旅行导游服务规范

DB43/T 1792　研学旅游基地评价规范

## 3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学产品　study travel product

由学校、研学机构、研学基地等提供的以研学活动为核心，通过体验式和探究式学习，实现扩展视野、获得新知、提升能力、重塑心态等目标的一系列教育活动、旅行服务和安全保障等活动的总和。

## 4　研学产品内容

4.1　研学活动

4.1.1　研学活动要素

研学活动应包括研学目标、研学主题、研学内容、研学方法、师资团队、研学场地、研学教具、研学手册、研学成果、评价反馈等部分。

4.1.2　研学活动要求

研学活动需在国家政策的指导下，基于学习者需求和认知特点，有计划有组织进行。

4.1.3　研学活动场所

研学活动场所选择可参照DB43/T 1792相关要求。

4.1.4　研学评价反馈

研学活动完成后需进行满意度评估反馈，中小学生研学活动可参照DB43/T 1457进行满意度评价。

4.2　旅行服务

4.2.1　交通服务

交通服务应包括从指定出发地到目的地之间的往返交通以及研学过程中的点对点交通服务，研学机构应提供飞机、火车、轮船、汽车等交通工具的购票与搭乘服务，以及在研学过程中骑行或徒步等活动的组织引导服务。交通工具选择标准应符合LB/T 054相关要求。旅游客车应符合GB/T 26359相关要求。

4.2.2　导游服务

研学旅行中的导游服务由研学机构提供，研学导游服务应符合DB43/T 1536相关要求。

4.2.3　餐饮服务

研学机构应基于学习者需求和研学活动安排第三方机构提供相应的餐饮服务。菜品质量要求、餐饮服务的基本要求、基本程序、管理制度应符合GB/T 26361相关要求。餐厅卫生应符合GB/T 16153相关要求。

4.2.4　住宿服务

研学机构应基于学习者需求和研学活动安排提供相应的住宿服务。住宿服务应符合LB/T 054相关要求。

4.3　安全保障

研学过程中的安全保障应包括安全教育、安全提醒、安全保护、基本医疗救助和突发事件应急处理。研学机构应按照LB/T 028的要求提供安全保障。医疗及救助服务应符合LB/T 054相关要求。

## 5　研学产品设计

5.1　需求调查

应了解委托方和学习者研学需求，掌握学习者认知特征，获取本次研学活动需要的相关信息。针对中小学生的研学产品还需深度了解学校、教师、家长和学生对研学的期望和要求。

5.2　产品定位

应与委托方一起研讨确定研学目标和主题。研学目标应包括价值体认、责任担当、问题解决、创意物化等。研学主题可包括自然类、历史类、地理类、科技类、人文类、体验类等多种类型。

5.3　资源考察

应基于研学目标和主题，现场考察比对适合的研学资源，明确研学目的地、旅游交通、研学服务接待等情况，确保提供高品质研学产品的资源基础。

5.4　课程开发

应基于研学目标和主题拟定研学内容和方法，设计开发课程知识点、能力素质训练内容、态度塑造和改变过程；从出行前的前置课程、研学中的核心课程和研学后的提升课程三方面进行设计；配置能够胜任的研学导师、讲解员、辅导员以及志愿者；开发制作研学手册、研学教具、教学指南等。

5.5　行程策划

应根据研学目标、研学主题和研学内容确定线路和行程，合理配置交通、住宿、餐饮等各方面资源。

5.6　产品测试

应从学习者角度进行产品体验感、流畅感和安全测试，确定各项设施设备运转正常，教具用品数量、质量能够达到预期效果，及时改进处理测试发现的问题。

5.7　活动实施

应按策划要求实施研学活动，在研学过程中认真观察收集信息，监控研学品质，保证达到预期的效果。

5.8　评价改进

应在研学实施中和实施后，及时收集意见、分析反馈、不断总结、持续改进。

## 6　研学产品评价

6.1　评价指标

6.1.1　评价指标包含了评价内容和标准、标准分值等，具体内容见附录A。

6.1.2　评价指标包含一级指标和二级指标。一级指标包括总体要求、研学活动质量、旅行服务质量和安全保障质量等三个方面，每项一级指标包含若干二级指标评价内容。

6.2　评价方法

研学产品评价可由第三方专业机构实施或由研学机构自评，采用评分法对研学产品进行分项评价，将各项得分加总获得最终评分。

6.3　产品等级划分

用星的数量表示研学产品的等级。星级分为五个等级，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级，最高为五星级。星级越高，表示研学产品的品质越高。依据专家评分的结果划分等级，100分～90分为五星，89分～80分为四星，79分～70分为三星，69分～60为二星，59分～50分为一星。

附录A

（规范性附录）

研学产品质量评价表

表A.1给出了研学产品质量评价指标与评分标准。

表A.1　研学产品质量评价表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容及标准** | **标准分值** |
| **1** | **总体评价（10分）** |  |
| 1.1 | 思政性：符合思想政治教育要求，契合国家发展形势； | 2分 |
| 1.2 | 知识性：基于学龄段课程标准，能够实现良好的多学科融合教学效果； | 2分 |
| 1.3 | 创新性：能够引发学生的探究和思考，塑造创新思维； | 2分 |
| 1.4 | 价值性：符合时代发展需要，具有产生实践探究学习价值； | 2分 |
| 1.5 | 体验性：能够产生良好的身心体验，寓学于乐。 | 2分 |
| 2 | **研学活动评价（40分）** |  |
| 2.1 | 研学目标：目标定位明确，围绕落实立德树人根本任务，聚焦发展核心素养； | 4分 |
| 2.2 | 研学主题：主题特色鲜明，主题设计挖掘深入，提炼精炼； | 4分 |
| 2.3 | 研学内容：研学内容丰富，学段划分清晰，流程设计科学合理；  | 4分 |
| 2.4 | 研学方法：凸显研学资源与文化特色，符合不同学习者群体特征；  | 4分 |
| 2.5 | 师资团队：有权威机构颁发的职业证书，身心健康，以身作则，诲人不倦，语言规范，举止文明；  | 4分 |
| 2.6 | 研学场地：具有研学基地资质，布局科学合理，教学设施完备，功能齐全，具有科学和生动的研学解说系统；  | 4分 |
| 2.7 | 研学教具：设计科学合理，材质环保安全，能够有效辅助研学课程实施； | 4分 |
| 2.8 | 研学手册：编制科学合理，美观实用，兼具开放性与指导性； | 4分 |
| 2.9 | 研学成果：紧扣教学目标，设定科学合理，呈现形式丰富多样； | 4分 |
| 2.10 | 评价反馈：有具体的评价标准，及时向学习者反馈； | 4分 |
| 3 | **旅行服务质量（30分）** |  |
| 3.1 | 行程安排：与研学课程结合，主题鲜明，时间合理，建立与学校、家长的沟通平台，及时跟进； | 2分 |

表A.1　研学产品质量评价表（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评价内容及标准** | **标准分值** |
| 3.2 | 旅游票务：订购渠道多样、畅通，能在特殊情况保证供应，实名制管理，价格合理； | 2分 |
| 3.3 | 交通工具：交通方案详细明确，有多个备选方案，合理灵活，安全适宜，组织绿色通道或专门候乘区； | 2分 |
| 3.4 | 指引向导：人员配置完善，分工合理细致，定时清点人数，对于低龄学生重点关注； | 2分 |
| 3.5 | 途中服务：人员配备合理，准备充足，适时适当，细致周到。 | 2分 |
| 3.6 | 健康饮食：用餐时间合理，饮食搭配绿色健康，营养丰富，干净卫生； | 2分 |
| 3.7 | 餐饮服务：工作人员热情周到，饮食变动灵活，丰富可口，能根据研学主体特点合理调整； | 2分 |
| 3.8 | 就餐环境：环境整洁，干净卫生，设施设备完善，进餐有序； | 2分 |
| 3.9 | 住宿环境：交通便利，环境整洁，空气清新，温度适宜，无噪音、无蚊蝇、无异味； | 2分 |
| 3.10 | 住宿设施：生活设施设备完善齐备，使用安全方便，维护保养到位； | 2分 |
| 3.11 | 住宿服务：房间人数安排合理，服务细致周到，按时作息； | 2分 |
| 3.12 | 摄影摄像：形式多样，创意丰富，体现研学价值，主题鲜明； | 2分 |
| 3.13 | 衣物洗涤：洗涤设施完善，空间布局合理，方便快捷； | 2分 |
| 3.14 | 委托代办：能够根据需求完成特殊委托代办事项； | 2分 |
| 3.15 | 信息咨询：能提供行程内当地风土人文信息。 | 2分 |
| 5 | **安全保障质量（20分）** |  |
| 5.1 | 安全教育：制定安全教育读本，按期按时，形式多样，灵活适用；  | 4分 |
| 5.2 | 安全提醒：公共信息导向标识健全，消防检验合格，特殊场景及时提醒，细致周到； | 4分 |
| 5.3 | 安全保护：设置安全管理小组，职责详细到位，人员配备合理，执行严格，灵活变通，定期培训演练，与相关部门定期互动联系，建立重大事项报告制度； | 4分 |
| 5.4 | 基本医疗救助：预案详细清楚，处理机动灵活，聘专业医疗人员随团，合理购买保险； | 4分 |
| 5.5 | 突发事件应急处理：应急处理预案详细完备，定期演练，分工明确，严格执行，及时到位； | 4分 |
| 合计 | **100分** |  |

# 文旅部部长讲话摘要和省文旅厅重要会议工作要点摘要

## 一、文旅部部长雒树刚部长在全域旅游推动会上的讲话

文化和旅游部部长雒树刚在全国文化和旅游厅局长会议工作报告中指出文旅融合发展的总思路是“宜融则融、能融尽融”，他特别强调，在着力推进产业融合中要积极寻找文化和旅游产业链条各环节的对接点，发挥各自优势、形成新增长点。

**一是**促进业态融合。实施“文化+”“旅游+”战略，推动文化、旅游及相关产业融合发展，不断培育新业态。深入实施“互联网+”战略，推动文化、旅游与科技融合发展。统筹推进文化生态保护区和全域旅游发展，推动传统技艺、表演艺术等门类非遗项目进重点旅游景区、旅游度假区。推进红色旅游、旅游演艺、文化遗产旅游、主题公园、文化主题酒店等已有融合发展业态提质升级。

**二是**促进产品融合。加大文化资源和旅游资源普查、梳理、挖掘力度，以文化创意为依托，推动更多资源转化为旅游产品。推出一批具有文化内涵的旅游商品。建立一批文化主题鲜明、文化要素完善的特色旅游目的地。支持开发集文化创意、度假休闲、康体养生等主题于一体的文化旅游综合体。推出更多研学、寻根、文化遗产等专题文化旅游线路和项目。

**三是**持续释放大众文化和旅游需求。建立促进文化和旅游消费的长效机制，顺应居民消费升级趋势，积极培育网络消费、定制消费、体验消费、智能消费、时尚消费等消费新热点，完善行业标准体系、服务质量评价体系和消费反馈处理体系。

## 二、文旅部部长雒树刚在2019年全国文化和旅游厅局长会议上的讲话

2019年全国全域旅游工作推进会在河南省信阳市召开，会上正式公布了首批国家全域旅游示范区名单。文化和旅游部党组书记、部长雒树刚在会上总结了全域旅游工作的经验和短板，提出下一步工作重点，以及具体要求。

在推进产业升级中指出，产业发展要积极顺应消费升级的变化。要继续加大旅游产业融合开放力度，大力实施“旅游+”和“+旅游”战略，孵化一批新产业新业态，开发一批符合市场需求的好项目好产品，把国家全域旅游示范区打造成产业转型升级的集聚区，加快构筑新的生产力和竞争力。要落实中小旅游企业扶持政策，促进旅游投资主体多元化，壮大旅游市场主体。要大力培育邮轮游艇旅游、高端医疗旅游、山地旅游、海洋海岛旅游、自驾车旅居车旅游、低空旅游、冰雪旅游、研学旅游等旅游新业态。进一步提升旅游产品文化内涵、科技水平、绿色含量，注重打造精细化、差异化、个性化、特色化旅游产品，增加有效供给、优质供给、弹性供给，切实提升游客的体验度和满意度。

## 三、省文旅厅2019工作总结及2020年工作要点摘要

提升科技支撑水平。推动“智慧文旅”公共服务平台建设，开展全省智慧景区、智慧酒店等试点示范工作，达标提升、奖补激励。建设好文旅智库平台和以省级重点实验室、科研基地为主的研究基地，积极争创全国重点实验室。推动文旅质量建设，开展文旅标准化试点工作，编制智慧文旅和研学旅游基地等地方标准，开展研学旅游基地创建工作。

## 四、省文旅厅2020工作总结及2021年工作要点摘要

联合相关部门，建设一批廉政文化教育基地、党员红色文化教育基地、红色研学旅行基地、红色旅游小镇和红色旅游扶贫重点村，打造红色文化旅游目的地和红色旅游精品线路，吸引更多游客接受革命传统和爱国主义教育教育。

## 五、省文旅厅2020年第1次办公会部署

加强对受疫情影响较小的动漫游戏、手游、电竞等文化产业的指导和培育。抓紧研究储备一批与健康生活方式相关的健康旅游、乡村旅游、体育旅游、研学旅行等疫后即可开工的短平快项目。

## 六、省文旅厅2020年第5次办公会部署

由旅行社协会和自驾游协会发起“锦绣潇湘”文化旅游精品线路研发中心，建立“锦绣潇湘”文化旅游精品线路产品库， “锦绣潇湘”文化旅游精品线路网站或超市，与“锦绣潇湘”旅游卡捆绑优惠。 重点集中在四大类产品：研学旅行、 体育旅游、康养旅游、自驾旅游。就深化5+2的产品线路开展设计研发活动，每类研发10条线路。

## 七、厅党组书记、厅长禹新荣在2020年全省文旅局长会上讲话摘要

深入贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，以贯彻落实的实际行动践行“四个意识”“两个维护”。紧紧围绕庆祝建党100周年、推进国家长征文化公园和湘赣边红色旅游融合创新发展区建设等重点工作，发挥好红色旅游五好讲解员培养项目在提升全省红色旅游讲解服务水平中的重要作用，强化红色旅游融合创新发展，推出一批重点红色旅游村镇和研学基地。

坚持项目带动战略，促进文旅产业持续健康发展。开展全省旅游资源普查省级统筹，不断提升资源转化为产品的水平，争取创建1家国家5A级旅游景区或国家级旅游度假区，推出一批4A级景区和旅游度假区、五星级乡村旅游区和研学旅游基地。

2021年3月全国两会期间，全国人大代表，文化和旅游部党组书记、部长胡和平接受媒体记者采访:

建设现代旅游业体系。推动大众旅游、智慧旅游发展，优化旅游产业结构，创新旅游产品供给，推动旅游业高质量发展，更好满足人民美好生活需要，促进形成强大国内市场。创新红色旅游、乡村旅游、研学旅游、专项旅游等产品体系，增加有效供给、优质供给、弹性供给，完善旅游公共服务，提升旅游服务质量，推动旅游行业转型升级。

# 部分省市做法

## 1、四川省研学旅游发展部分情况

2017年6月，四川研学旅游联盟正式成立，来自西南交通大学、西南民族大学、四川师范大学、西华大学、成都大学、成都理工大学、四川旅游学院、四川传媒学院等联盟成员代表，以及共青团四川省委、四川旅行社协会、绵阳市旅发委、达古冰山、四姑娘山、浩海立方海洋馆、熊猫邮局等涉旅单位的相关负责人出席。

2019年9月，世界研学旅游组织中国代表处落户四川省。四川省人民政府副秘书长刘全胜，乐山市人民政府市长张彤、四川省文化和旅游厅党组成员严飒爽、世界研学旅游组织执行主席杨振之、四川省文化和旅游厅原巡视员/四川省旅游学会会长陈加林、乐山市人民政府副市长周伦斌、乐山市人民政府秘书长肖瑶伦等领导出席会议，来自日本、美国等地的知名研学旅游专家，市级、各县（市、区）相关部门、省市研学旅游基地负责人等120余人参加发布会。

## 2、江苏省研学旅游发展部分情况

2016年8月，江苏省旅游局公布了南京博物院等52家形象良好、形式多样、形态丰富的省级研学旅游示范基地。此举是贯彻国务院、省政府加快推进研学旅游系列要求，极大丰富了江苏全域旅游内涵，推动全省研学旅游发展迈上新台阶、踏上新征程。

2018年9月江苏省旅游局召开新闻发布会，宣布江苏研学旅游产品征集与宣传推广活动启动。活动旨在丰富江苏省研学旅游产品的有效供给，推动研学旅游市场快速健康发展，同时，江苏省旅游局推出《江苏省研学旅游产品手册》。

2019年3月，江苏研学旅游产品征集与推广活动颁奖仪式在南京举办，江苏省文化和旅游厅发布包括6个自然观赏类、20个知识科普、11个体验考查类、3个文化康乐类及6个励志拓展类在内的46条适合江苏中小学需求的研学旅游产品。这是江苏省优秀研学旅游产品的首次集中亮相，极大程度丰富了江苏省文化旅游产品内涵，促使江苏省研学旅游发展走上快车道。

## 3、安徽省研学旅游发展部分情况

2018年7月12日，黄山市政协召开推进研学旅游发展界别协商会，在认真听取相关界别和委员发言后，副市长李高峰高度评价会议成果，诚恳表态说“此次界别协商会主题明确、形式多样，提出建议操作性强，对我市加快研学旅游发展起到重要促进作用，市政府及有关部门将认真研究，制定切实可行、有效的研学旅游发展对策措施，确保成果落实。

2020年4月，安徽省黄山市在全国率先出台由文化旅游、公安、交通运输、卫生健康等部门或组织共同做好研学旅游管理工作管理的市级政府规范性文件。

## 4、广西自治区研学旅游发展部分情况

2019年广西（合山）工业研学旅游活动月暨合山赏石文化旅游节日前在广西壮族自治区合山市开幕。活动期间，全国各地专家汇集，建议走好工业旅游发展之路，将矿区文化和旅游业发展相结合，打造以矿山体验旅游为特色，集山水观光、壮族文化体验、休闲度假于一体的资源枯竭型城市转型发展示范区和工业研学旅游区。

广西壮族自治区文化和旅游厅印发的《广西全域旅游示范区创建工作管理办法（2020年修订）》和《广西全域旅游示范区验收标准与评分细则 （2020年修订）》，明确将研学旅游作为其考核验收范围。

## 5、福建省研学旅游发展部分情况

福建省文化和旅游厅高度重视培育和发展入闽研学旅游市场，通过出台研学旅游专项奖励政策、完善青少年来闽研学旅游体系、编制研学旅游产品手册、推动研学旅游体验基地建设、推出丰富多样的研学旅游主题产品、组织港澳院校代表来闽考察踩线、开展研学旅游产品宣传推广活动等措施，大力拓展港澳青少年研学市场。

继去年福州市三坊七巷旅游景区、龙岩市古田旅游区两个景区入选全国首批“港澳青少年游学基地”，今年我省又新获批中国闽台缘博物馆、厦门集美研学旅行基地、湄洲岛国家旅游度假区三家单位加入全国港澳青少年内地游学基地名单。接下来，福建将继续深化落实文化与旅游部关于港澳台青少年赴内地（大陆）游学3.0工程以及境外青少年研学旅游潜在市场，加强与境内外有关研学旅游机构深入合作，进一步整合福建省研学旅游资源与目的地产品优势，发展壮大福建研学旅游市场，扎实推动研学旅游事业持续健康发展。

## 6、山东省研学旅游发展部分情况

山东省人民政府副省长季缃绮表示：“旅游业是一业兴、百业旺的综合性产业。研学旅游是国民旅游消费升级的重要需求，市场前景广阔，发展潜力巨大。成立研学旅游行业组织，是推动研学旅游加快发展的务实之举，对整合研学旅游资源、深化省市间旅游合作、打造研学旅游品牌，具有十分重要的意义。

中共济宁市委书记王艺华表示，济宁是中华文明的重要发祥地，是儒家文化发祥地，在发展研学旅游方面有着得天独厚的优势，研学旅游呈现出方兴未艾的发展态势。济宁市将密切与各地区合作交流，深度挖掘旅游资源，开发精品线路，建设示范基地，努力打造研学旅游产品。

山东研学旅游资源丰富，主题多样，涵盖国学、海洋、高科技、农业、工业、地质等，并且打造了一批在海内外具有较高知名度的目的地、示范基地与产品，其中，曲阜入选首批10家中国研学旅游目的地，“三孔”景区入选首批20家全国研学旅游示范基地，泰山、孟庙孟府孟林、济南天下第一泉入选24家全国港澳青少年游学基地。据悉，山东研学旅游已经进入蓬勃发展的阶段，接待游客数量逐年增长。从2006年以来，仅曲阜市累计接待研学旅游团队就达21万个，超过500万人。

## 7、陕西省研学旅游发展部分情况

旅游业作为陕西新兴产业中的支柱产业，在向世界展示陕西历史与现代交相辉映、传统与时尚完美融合新形象的同时，也带来了看得见的成果，国际旅游枢纽建设持续赋能陕西“三个经济”发展，为陕西经济保持稳定增长贡献了有目共睹的成效。

陕西省文化和旅游厅把研学旅游正式纳入《陕西省“十三五”文化和旅游融合发展规划》实施意见中。

陕西全省实施线路200余条，推出首批63个研学旅游基地，融合型新产品、新业态精彩纷呈。

## 8、河南省研学旅游发展部分情况

2017年由河南省旅游局、安阳市人民政府主办，安阳市旅游局承办的中国研学旅游目的地联盟大会隆重召开。来自北京市、湖北省区、浙江省等十大研学旅游目的地城市代表等省、市和地区旅游企业代表，中国高等教育学会等教育界代表共200余人参与，共同推动研学旅游健康快速发展。安阳市政府市长王新伟作了《共享机遇，共谋发展，携手开创研学旅游新局面》的研学旅游主旨演讲。

2018年由河南省旅游局和安阳市人民政府共同主办的河南省研学旅游大会在安阳隆重开幕。会上，河南省旅游局公布了首批55家河南省研学旅游示范基地，并举行授牌仪式。

河南文化旅游业紧紧把握研学旅游发展机遇，结合强大的市场需求，培育出了一批具有示范意义的研学旅游基地，推出了众多内容丰富、特色鲜明的研学旅游产品，河南省文化旅游研学接待人数逐年增长，已经进入蓬勃发展的阶段。

湖南省研学旅游发展报告

（概述篇）

湖南省旅游学会研学旅游专业委员会

中南林业科技大学

周志宏 禹文婷

2020-3-8

**目 录**

一、概述 49

（一）研学旅游的定义 49

（二）研学旅游的类型 51

二、国外研学旅游发展简况 52

（一）欧洲 52

（二）美国 53

（三）日本 54

三、中国研学旅游发展概况 56

（一）研学旅游政策 56

（二）研学旅游相关规范 58

（三）研学旅游组织机构 58

（四）研学旅游市场现状 59

（五）研学旅游发展趋势 62

四、湖南省研学旅游概况 63

（一）基本情况 63

（二）政策与规范情况 63

（三）研学旅游发展动态 64

五、湖南省研学旅游发展问题与建议 65

（一）存在的问题 65

（二）发展建议 67

# 湖南省研学旅游发展报告

## 一、概述

近年来，随着研学旅游相关政策的进一步推进和居民消费观念的不断变化，“研学旅游”这一“教育”+“旅游”的新兴领域开始受到越来越多的关注，研学旅游需求不断扩大，产品不断增多，相关学术研究的数量也呈逐年上升趋势。

本报告对研学旅游的定义进行了进一步界定，明确了研学旅游与研学旅行之间的关系和研学旅游的类型，分析了研学旅游的国内外现状，并针对湖南省研学旅游情况提出了相应的发展建议。

### （一）研学旅游的定义

“研学旅行”的概念有广义和狭义之分。目前，广义上的“研学旅行”往往用“研学旅游”一词代替，泛指人们出于文化求知、实践体验和研究探索的目的，短期离开自己生活的惯常环境，前往异地展开的旅行和逗留访问活动。狭义的“研学旅行”则用于特指“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”。

表1 研学旅游概念辨析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **概念名称** | **内涵** | **其他说明** |
| **广义** | 研学旅游 | 泛指人们出于文化求知、实践体验和研究探索的目的，短期离开自己生活的惯常环境，前往异地展开的旅行和逗留访问活动。包括了夏令营、冬令营、中小学春、秋游和大学生金工实习、暑期调研等校外实践活动，也包括了其他年龄阶段人群以研究、学习或实践为目的而进行的旅游活动。 | 旅游部门使用较多 |
| **狭义** | 研学旅行 | 特指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 | 教育部门使用较多 |

数据来源：作者整理

从词汇的含义来看，其实“研学旅行”的含义比“研学旅游”更加广泛，因为“旅行”除了有“旅游”的意思外，还有“步行、行进、移动”等多种含义，而“旅游”则仅仅是指以游览为目的的旅行。但是在现实生活中，由于研学旅行涉及到教育和旅游两大领域，教育部门往往使用“研学旅行”一词表示狭义上的研学旅行，为了与之区分，所以旅游部门往往使用“研学旅游”一词指代广义上的研学旅行。

本报告中提到的“研学旅游”是指的广义上的研学旅行，包括了夏令营、冬令营、中小学春、秋游和大学生金工实习、暑期调研等校外实践活动，也包括了其他年龄阶段人群以研究、学习或实践为目的而进行的旅游活动。

### （二）研学旅游的类型

研学旅游按照活动范围可以分为国内研学旅游和国际研学旅游两类，按照运营目的的不同可以分为公益型和营利型两类，其中公益型主要包括了教育部门和学校组织的中小学研学旅行（即狭义上的研学旅行），按照参与主体的不同通常可以分为亲子研学旅游、青少年研学旅游和成人研学旅游三类。

表2 研学旅游的类型

|  |  |
| --- | --- |
| **划分依据** | **类别** |
| **活动范围** | 国内研学旅游、国际研学旅游 |
| **运营目的** | 公益型研学旅游、营利型研学旅游 |
| **参与主体** | 亲子研学旅游、青少年研学旅游、成人研学旅游 |

数据来源：作者整理

**1.亲子研学旅游**

亲子研学旅游是指以家庭为单位进行的研学旅游活动，旅游属性更强，形式灵活。亲子研学旅游的参与主体主要由父母和孩子构成，儿童年龄在12岁以下居多，旅游方式以自驾游和自由行为主，旅游的目的往往是带孩子开拓视野、感受自然、加强认知、培养兴趣、锻炼能力和增进亲子关系。随着人们教育观念的转变，亲子研学旅游作为家庭教育的一种重要方式，正受到越来越多年轻家长的青睐。

**2.青少年研学旅游**

青少年研学旅游是指6-18岁的青少年独自或者与其他非家庭成员一同参与的研学旅游活动，教育属性更强，形式多样。青少年研学旅游的通常以跟团游为主，包括了夏令营、冬令营、研学旅行（特指教育部门和学校组织的）、中小学春秋游等多种形式。青少年目前是研学旅游市场的主力军。

**3.成人研学旅游**

成人研学旅游是指18岁及以上群体进行的研学旅游活动，教育和旅游属性均较强，参与人群以大学生和都市白领为主，通常以体验生活、开阔眼界、提升职场竞争力等为目的。成人研学旅游包含了大学生专业实习（短期）、下乡支教、走访调研、白领游学等多种形式。

## 二、国外研学旅游发展简况

### （一）欧洲

欧洲的研学旅游起源于16世纪在上层阶级中开展的“大旅行”（The Grand Tour）活动。当时以英国为代表的欧洲上层阶级为了提高人文素养、增长见闻等开始在欧洲各地进行游历和学习，他们在研学旅游的过程中了解到了各国的风俗、文化等情况，学习了各国的语言、贵族礼仪等知识，提高了自身的修养和能力，同时也促进了欧洲各国之间的文化交流，当时的这种“游学”的思想也对后世产生了深远的影响。

如今，英国、俄罗斯等国仍保持着研学旅游的传统。在英国,户外教育是学校教育的必修部分, 每名适龄儿童每月都必须前往户外中心完成相应课时的学习。英国在研学旅游方面投入了大量的资金，并且充分利用社会资源,通过与教会、高校、企业、社区等合作的方式广泛开展公益型研学旅游活动。同时由于政府、社会和家庭对研学旅游的重视，英国的研学旅游市场也得到了很好的发展，英国的营利型研学旅游形式多样，主题丰富，层级明显，有夏令营和童子军等多种形式以满足人们不同层次的需求。

俄罗斯的研学旅游也得到了政府的大力支持。俄罗斯的研学旅游以公益性质的营地教育为主，营利型的研学旅游发展十分缓慢。根据世界营地协会（ICF）的数据显示，俄罗斯营地规模世界第一，目前共有5.5万个营地每年为600万青少年提供服务。在俄罗斯，75%的学生都会参加营地教育，各州均设有研学旅游活动中心，主要进行科技、体育、文艺以及爱国传统教育，并且营地里95%的项目对青少年免费开放。

### （二）美国

美国的研学旅游以营地教育为主。美国是营地教育的发源地，拥有150多年的历史，具有完善的法律法规、严格的行业规范和成熟的运营管理体系。美国的营地教育主要由联邦政府、州教育主管部门、民间组织ACA（美国营地协会）、萤火组织、童军组织等一同监管。

美国的营地协会拥有2700家营地会员，每年影响超过690万营员。据美国营地协会统计，美国约有12000个营地，住宿营约7000个，每有1000万左右儿童和青少年、100万成人参加营地教育。从早期的童子军营地到如今的户外营地，美国的营地教育理念深深影响着一代又一代的美国人，如今营地教育得到了全美家庭的认可。

美国的营地教育产业成熟，专业化程度高、配套设施齐全，主题内容十分丰富，主要课程内容涵盖了体育运动、创意思维、户外探险、团队建设等。

### （三）日本

日本的研学旅游以修学旅行为主，修学旅行是日本学生最具特色的活动。日本的修学旅行活动于1946 年正式纳入学校教育体系并开始在全国范围实施。在日本，90%以上的小学、初中和高中每年都会组织修学旅行，修学旅行覆盖率非常高。日本学校修学旅行重点落在“修学”，突出修身养性、学以致用，强调“教育性”“集体性”和“体验性”。日本的修学旅行内容也十分丰富多样，涉及到了传统文化知识、职业选择、自然体验、考察先进企业甚至体验商人活动等，涵盖政治、经济、文化等各个领域。如今，在日本政府的大力支持下，修学旅行已被视作学校教育的重要组成部分，并形成了一套完整的促进修学旅游健康发展的机制。

日本修学旅行主要由政府部门和“公益财团法人全国修学旅行研究协会”进行管理、监督和指导。全国修学旅行研究协会设立于1955年，该协会立足“确保学生安全”“完善修学旅行的教育功能”“在学生的修学旅行费用负担以及政府的相关财政投入方面实现经济效益最优化”三大核心理念，每年都会围绕修学旅行的现状、成果以及遇到的问题等开展研究，发布相关的调查统计，面向社会广泛提供信息和资源，帮助学校和学生向政府申请相关的设施或财政投入等，促进学校与社会的紧密衔接。

此外，该协会下还专门设有面向日本不同地区的修学旅行委员会。这些下设机构会协作铁路部门公告修学旅行专用交通工具的运输计划和时刻表、定期组织当地学校召开修学旅行研讨会、开展当地学校修学旅行的调查研究、组织召开修学旅行成果发表和经验分享会等。

表3 国外研学旅游对比

| **国家** | **形式** | **模式** | **特点** | **监督管理** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **英国** | 户外教育 | 公益性模式营利性模式 | ①户外教育是学校教育的必修部分②营利型研学旅游有夏令营和童子军等多种形式，主题丰富，层级明显 | 教育部和各类营地协会 |
| **俄罗斯** | 营地教育 | 公益性模式 | ①政府支持②营地规模大③营利性研学旅游发展十分缓慢 | 教育部门 |
| **美国** | 营地教育 | 公益性模式营利性模式 | ①起步时间较早②覆盖主题内容丰富③硬件配套设施齐全④相关法律法规完善 | 联邦政府、州教育主管部门、美国露营协会、萤火组织、童军组织等共同监管 |
| **日本** | 修学旅行 | 公益性模式营利性模式 | ①修学旅行覆盖率高②已形成公共财政补贴③政府设立了严格的管理制度 | 教育部门和公益组织全修协共同监督 |

数据来源：根据《2018中国营地教育行业报告》、《2019年泛游学与营地教育白皮书》和其他网络资料整理

## 三、中国研学旅游发展概况

### （一）研学旅游政策

2013年2月2日，国务院办公厅发布了《国民旅游休闲发展纲要》（2013-2020），其中提出了“逐步推行中小学生研学旅行”的设想。2014年7月14日，教育部发布了《中小学学生赴境外研学旅行活动指南（试行）》。2014年8月21日，《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》中首次明确提出“研学旅行”要纳入中小学日常教育范畴。2016年12月19日，教育部联合其他政府部门发布了《教育部等11部门关于推进中小学研学旅行的意见》。2017年5月1日，由原国家旅游局发布的《研学旅行服务规范》正式实施。相关国家政策陆续推出，各地政府也积极响应并出台了相应的地方政策，据不完全统计，各地地方政策到达到了41份。

下表对国家研学旅游政策进行了统计，从下表的政策汇总信息中，可以发现虽然最早研学旅游的提出主要是为了推动旅游业的发展，但是目前却是教育部门对研学旅游最为关注。

表4 国家研学旅游政策汇总

|  | **发布时间** | **发布部门** | **文件名称** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | 2013.2.2 | 国务院办公厅 | 《国民休闲旅游纲要（2013-2020年）》 |
| **2** | 2014.7.14 | 教育部 | 《中小学学生赴境外研学旅行活动指南（试行）》 |
| **3** | 2014.8.21 | 国务院 | 《关于促进旅游业改革发展的若干意见》 |
| **4** | 2015.8.11 | 国务院办公厅 | 《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》 |
| **5** | 2016.1.8 | 国家旅游局 | 《关于公布首批“中国研学旅游目的地”和“全国研学旅游示范基地”的 通知》 |
| **6** | 2016.3.18 | 教育部基础教育一司 | 《关于做好全国中小学研学旅行实验区工作的通知》 |
| **7** | 2016.11.30 | 教育部、国家发展改革委员会、公安部、财政部、交通运输部、文化部、食品药品监管总局、国家旅游局、保监会、共青团中央、中国铁路总公司 | 《关于推进中小学生研学旅行的意见》 |
| **8** | 2016.12.19 | 国家旅游局 | 《研学旅行服务规范》 |
| **9** | 2017.8.3 | 教育部办公厅 | 《关于开展2017年中央专项彩票公益金支持中中小学生研学实践教育项目推荐工作的通知》 |
| **10** | 2017.8.17 | 教育部 | 《中小学德育工作指南》 |
| **11** | 2017.9.25 | 教育部 | 《中小学综合实践课程指导纲要》 |
| **12** | 2017.12.6 | 教育部办公厅 | 《关于公布第一批全国中小学生研学实践教育基地、营地名单的通知》 |
| **13** | 2018.2.23 | 教育部基础教育司 | 《教育部基础教育司2018年工作要点》 |
| **14** | 2018.10.31 | 教育部办公厅 | 《关于公布2018 年全国中小学生研学实践教育基地、营地名单的通知》 |
| **15** | 2019.3.8 | 教育部基础教育司 | 《教育部基础教育司2019年工作要点》 |

数据来源：作者整理

### （二）研学旅游相关规范

安徽省质量技术监督局在2016年2约2日率先公布了《研学旅行的基地建设与服务规范》的地方标准，2016年国家旅游局发布了《研学旅行服务规范》，随后教育部、中国质量认证中心、中国旅行社协会、中国研学旅行联盟、各地方旅游发展委员会、教育局、质量技术监督局等相继发布了研学旅游的相关规范和标准，主要涵盖了研学旅行基地（营地）、研学旅行机构和研学旅行导师的建设、评定、服务等内容。

### （三）研学旅游组织机构

随着研学旅游的不断发展，一些地区和机构相继成了产业联盟，下表对主要的联盟进行了统计。

表5 中国研学旅游组织机构

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **成立时间** | **组织名称** | **其他说明** |
| **1** | 2013.12.6 | 中国课程化研学旅行联盟 | 成立于“践行陶行知教育思想”——首届‘实践教育’论坛 |
| **2** | 2015.7.23 | 内地游学联盟 | ①原国家旅游局组织河南、山东、江苏、福建、广东、湖北、陕西七省在河南郑州成立内地游学联盟并出台了多项优惠政策以支持港澳青少年赴内地游学②签署了《内地游学联盟协议》③2016年在山东青岛举办了内地游学联盟大会暨游学推广活动④2017年在湖南长沙举办 |
| **3** | 2017.5.25 | 中国研学旅行目的地联盟 | 来自全国20多个省市和地区的旅游企业代表在河南安阳成立了该联盟 |
| **4** | 2017.5.26 | 中国研学旅行联盟 | ①中国研学旅行联盟成立大会暨红旗渠研学旅行论坛在河南红旗渠召开②会议通过了《研学旅行章程》《中国研学旅行联盟团体系列标准》、《中国研学旅行联盟倡议书》和《中国研学旅行联盟红旗渠宣言》③该联盟组织有关部门、相关单位与红旗渠风景区签署了战略合作协议④将5月26日确定为“中国研学旅行日” |
| **5** | 2017.9.27 | 中国研学旅行推广联盟 | ①成立于山东曲阜②该联盟由原国家旅游局指导，山东省旅游发展委员会牵头，与北京、上海、天津、江苏、浙江、福建、河南、广东、陕西等十个省市共同发起成立③成立大会通过了《中国研学旅行推广联盟章程》 |

数据来源：《研学旅行课程概论》

### （四）研学旅游市场现状

政策利好极大推动了研学旅游行业的发展，如今我国的研学旅游已经进入了高质量发展的起步阶段。

**1.发展潜力巨大**

据前瞻产业研究院的研究报告显示，截止至2018年，国内研学旅游人数就达到了400万人次，市场规模达到了125亿元，人均消费3117元/次，未来发展潜力巨大。

从用户规模来看，人口红利较大。中国研学旅游的主要潜在消费群体覆盖了K-12教育市场，K-12教育用户群体规模巨大。据《中华人民共和国2019年国民经济和社会发展统计公报》显示，2019年全年中等职业教育在校生1576.5万人，普通高中在校生2414.3万人，初中在校生4827.1万人，普通小学在校生10561.2万人，合计在校学生达1.93791亿人。目前，研学旅行已纳入中小学教学计划，未来市场需求巨大。

从消费投入来看，我国居民在教育方面的消费投入呈现上升的趋势。从2011年到2019年全国居民人均可支配收入逐年增长，其中2019年我国全年全国居民人均可支配收入为30733元，比上年增长8.9%，扣除价格因素，实际增长5.8%。2019年我国全年全国居民人均消费支出为21559元，比上年实际增长5.5%，消费占比前三位的分别是：食品烟酒（28.2%）、居住（23.4%）和教育文化娱乐（11.7%）。同时，随着人均可支配收入的增长，教育文化娱乐支出占居民人均消费比重也在不断加大。从2011年到2019年，教育文化娱乐的占比从9.90%逐步提升到了11.7%。

从居民消费需求来看，行业需求得到了逐步释放。新东方和艾瑞咨询发布的《2019中国泛旅游与营地教育行业白皮书》显示，随着中国家长用户年龄结构变迁，家长的教育观念也在发生变化，人们对高品质、素质化、国际化教育需求不断提升。根据艾瑞咨询的用户调研数据调查显示，2018年中国3-15岁素质教育家长对孩子的兴趣培培养（占比44%）、身体健康（占比34.2%）和心理健康（占比30%）尤为关注。

从行业投资来看，现阶段该领域处于快速成长期。执惠研究院《2018年中国研学旅行和营地教育行业研究报告》的统计数据显示，2010年以来研学旅游和营地教育行业的投融资数量逐渐增加，反映出该领域越来越多的受到资本方的关注。在所有融资案例中，处于B轮融资阶段之前的占比高达81.5%。

综合来看，未来研学旅游不仅将成为实施素质教育的重要途径，也将成为旅游业发展的新蓝海。

**2.参与主体多样**

目前，研学旅游和营地教育行业产业链已经初步形成。研学旅游涉及到了教育与旅游两大行业，与之关联的产业、服务较多，参与主体十分多样。产业链上游为基础资源供给方，主要是规划设计、交通、住宿、景区、场地等资源，中游主要为服务提供方，主要是提供研学、营地教育服务的专业机构，下游为服务需求方，主要为学校、学生和家长，支撑性服务则主要包括了投融资、签证、保险等。

**3.行业集中度低**

研学旅游目前存在行业集中度较低、资源整合度低、格局较为分散、头部企业较少的情况。根据前瞻研究院的报告显示，研学旅游头部优势机构（仅针对泛游学与营地教育业务部分）的市场占有率约在1%-2%。并且目前研学旅游和营地教育的企业机构以小微企业为主，员工规模通常在30人以下。目前整个市场尚未形成充分的竞争空间，未来发展空间较大。

### （五）研学旅游发展趋势

**1.行业规范和运行机制不断成熟**

建立完善和推广业内普遍认可且可执行的行业规范和运行机制是行业发展成熟度的指标。随着国家和各地研学旅游政策的不断推进、各类研学旅游联盟的相继建立，我国相继探索出了研学旅游基地、课程、导师等方面的规范和制度。实践是检验真理的唯一标准，随着研学旅游活动的陆续开展，未来我国将会在实践中不断地改进目前的行业规范和运营机制，最终实现研学旅行服务标准化、费用透明化、从业人员体系化和行业管理规范化的目标。

**2.红色研学旅游市场前景广阔**

在《中小学德育工作指南》中明确指出了培养学生爱党爱国爱人民，增强国家意识和社会责任意识，教育学生理解、认同和拥护国家政治制度，了解中华优秀传统文化和革命文化、社会主义先进文化，增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，引导学生准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵和实践要求等是德育工作的目标，而红色研学旅游恰好能够很好地将爱国主义教育融入到研学旅行中，未来红色研学旅游将会成为培养德育的重要途径。

同时，根据《中国研学旅行发展白皮书2019》的报告显示，2019年研学旅游中的红色元素明显增强，与红色旅游自身深入发展实现同频共振。未来几年，在国情教育、红色教育、素质教育等多重因素作用下，红色研学等细分产品有望获得更好的发展。

## 四、湖南省研学旅游概况

### （一）基本情况

湖南省是一个历史悠久、文化底蕴浓厚、旅游资源丰富、教育水平发达的大省。湖南拥有良好的教育基础和先进的教育理念，基础教育、高等教育水平均位居全国前列。湖南的研学旅游资源也十分丰富，有毛主席故乡——韶山等红色研学旅游资源，也有张家界等自然类研学旅游资源，还有凤凰古城等人文类研学旅游资源。完善的教育体系和丰富的旅游资源为湖南省推进研学旅游工作创造了良好的条件。

### （二）政策与规范情况

湖南省研学旅游相关政策制度还处于制定与完善阶段。

2017年4月，湖南省旅发委就公布了《湖南省旅游发展委员会、湖南省教育厅关于做好2017年湖南研学旅游目的地和研学旅游示范基地创建工作的通知（征求意见版）》，在全省广泛开展研学旅游目的地和示范基地的申报工作。

2017年12月，湖南省教育厅等11部门联合发布了《关于推进中小学研学旅行工作的实施意见》，明确当前的首要任务是开发研学旅游课程、建设研学旅游基地和打造精品线路。同年长沙市教育局等11局办委联合下发了《关于推进长沙市中小学研学旅行工作的实施意见》并明确了基地（营地）、承办企业（机构）的准入条件，提出了研学旅行课程的实施方案。随后湘潭市教育局、怀化市教育局等地方部门也相继公布了关于推进研学旅行工作的实施意见。

2018年10月，湖南省教育厅确定将湖南韶山毛泽东同志纪念馆等49个单位命名为第一批湖南省中小学生研学实践教育基地。并在后期发布的《关于认定湖南省中小学生研学实践教育基地的通知》，将省级以上爱国主义教育基地也认定为湖南省中小学生研学实践教育基地，公布了含有124家单位的湖南省中小学生研学实践教育基地名单。

目前，湖南省标准《研学旅游基地建设与管理规范》也正在修订和完善中，未来将出台相应的地方标准。

### （三）研学旅游发展动态

湖南省研学旅游受到社会各界的广泛关注，相关行业组织、机构陆续成立，广泛开展产业合作、学术交流、科学研究等活动。

2017年4月，湖南省教育科学研究工作者协会研学旅游研究分会和湖南省旅游学会研学旅行专业委员会相继成立，标志着湖南省在加强研学旅游研究、促进全省研学旅游工作健康有序发展方面，迈向了新的台阶。同年7月，湖南省旅游发展委员会主办，湖南省旅发委产业发展处、湖南省旅游学会承办的湖南首届研学旅行专题培训班结业。同年11月，由湖南师范大学、湖南省教育学会全面指导，湖南省旅游研究院、湖南省特级教师工作研究专业委员会、长沙晚报报业集团、湖南深信旅游有限公司等单位主办的“湖南省第一届研学旅行设计大赛”全面启动，同时授牌成立湖南省旅行研究院研学旅行研究基地。随后中南林业科技大学涉外学院等高校也相继成立研学旅行研究中心。

2019年7月，湖南省民办教育协会研学旅行教育专业委员会成立。同年8月，湖南日报社全域旅游中心与韩国中国旅行社签署《促进研学旅游交流合作工作备忘录》，双方将在推进中国湖南和韩国研学旅游交流方面开展紧密合作。

2020年1月，韶山市人民政府与世纪明德签署战略合作协议，共同建设研学实践教育营地，携手打造红色韶山研学IP。

## 五、湖南省研学旅游发展问题与建议

### （一）存在的问题

**1.行业界定模糊，监管落后于市场发展**

研学旅游的身份界定模糊，国内尚无适用的法律、法规对其进行约束，没有统一且完善的准入许可和经营许可制度，导致目前研学旅游市场鱼龙混杂，产品质量难以得到保障。与此同时，由于研学旅游除了涉及文化和旅游部和教育部两大部门外，还涉及到质量技术监督局等多个部门，目前各部门的职责分工尚不明确，行业监管所遵循的相关政策条例尚未达成统一，监管体系尚未成熟，而近几年研学旅游发展十分迅速，导致相应的建设与服务管理规范与监督管理制度落后于市场发展，市场监管较为困难。

**2.相关社会资源有待整合**

研学旅游涉及较多的参与主体，涵盖了旅游、教育、金融保险等多项内容，而目前湖南的旅游资源、教育资源、地产资源等都相对处于彼此割裂的状态，研学旅游的行业集中度低，格局分散，相关机构又以小微企业为主，在市场中的抗风险能力很弱，发展效率偏低，并且未能形成良好的跨界合作机制。

**3.产品缺乏创新性和影响力**

研学旅游产品主要有知识科普型、自然观赏型、体验考察型、励志拓展型和文化康乐型五类，目前市场上大部分的研学旅行产品只是在传统旅行产品的基础上进行了细微的调整和改进，无法满足学生真正的需求，这些产品往往在内容上缺乏深度和广度，在产品设计上缺乏创新性和专业性，难以实现“研”“游”“学”的有机融合，产品形式较为单一，市场认可度低，产品影响力也相对较弱。同时研学旅游作为近几年才得到快速发展的新兴业态，市场的宣传力度和普及程度都不够高，市场需要进行培育和创新。

**4.复合型师资人才短缺**

“教育+旅游”的复合型专业人才的匮乏是制约研学旅游持续健康发展的重要瓶颈。研学旅游行业一是缺乏专业人员进行研学旅游相关课程研发、产品设计和线路规划，二则是缺乏专业的研学导师负责研学旅游的相关实施工作。

### （二）发展建议

**1.政府：完善法律法规体系和行业规范**

研学旅游市场刚刚起步，市场潜力巨大，参与主体十分多样，市场也较为混乱。当前发展研学旅游的首要任务应当是明确各政府部门的分工，建立研学旅游的相关法律法规，形成完整的行业监督体系，不断完善各类行业规范和标准，贯彻落实《研学旅行服务规范》，及时改变发展初期的无序状态，进一步推动研学旅游的健康、规范、可持续发展。同时，在从业人员方面，也应尽快出台相应的资格认证和管理办法。

**2.行业：建立湖南研学旅游行业联合会或联盟**

目前研学旅游企业单打独斗的模式，势单力薄，建立研学旅游联盟是促进研学旅游快速发展的重要途径。湖南省成立了的研学旅游相关组织或者协会主要有以研究为主的湖南省研学旅游研究分会、湖南省旅行研究院研学旅行研究基地、中南林业科技大学涉外学院研学旅行研究中心等和教育类协会牵头成立的湖南省民办教育协会研学旅行教育专业委员会等，目前尚未成立相应的行业联合会或联盟。

建立行业联合会或联盟一是有助于整合湖南研学旅游的相关资源，促进各企业之间的资源共享，提升单个企业的抗风险能力，实现行业的规模化发展；二是通过制定联合会章程、使用会员审核制度等方式，有助于形成行业共识，提升行业准入门槛，保障产品品质和提高行业影响力；三是通过推动行业认证等工作，有助于规范行业市场，加强行业的监管力度。

同时成立了行业联合会后，可以借鉴日本等国行业协会的做法，积极开展市场调研、学术交流等活动，促进行业与行业、行业与社会、行业与政府、行业与学校之间的紧密衔接。

**3.企业：促进产品的层次化、个性化发展**

在研学旅游产品开发设计过程中，相关企业机构应针对不同学段特点和教育目标，设计研学旅行产品，开发更多具有针对性、强调体验的产品。同时还应丰富研学课程内容，避免“只旅不学”或“只学不旅”，避免课程内容同质化，主张“因材施教”，提倡个性化教学，注重内容的自主性、实践性、开放性、整合性、连续性，同时强调系统性、知识性、科学性和趣味性。

未来应当考虑通过跨界合作和资源整合的方式，结合多方的力量，开发更加多元化、主题化的旅行产品。同时，还可以考虑结合旅游目的地的人文、历史、风俗等情况，开发更具地方特色的研学旅行产品。例如：湖南省内的研学旅游活动可以结合湖湘文化和红色元素，形成主题鲜明的研学旅游产品，同时还应充分挖掘湖南的地方文化故事，将故事与旅游相结合，构建研学旅游的活动情境，提升研学旅游的活动体验。

**4.高校：加快研学旅游人才培养**

湖南拥有较多开设了旅游管理专业的高校，有较好的旅游教育基础。研学旅游未来人才缺口较大，各高校可以尝试产学研相结合的模式，同研学旅游相关服务机构等展开广泛的合作，共同培养复合型师资人才。例如各高校可以在合作中参与到各企业研学旅游的课程开发、线路规划、营地建设、运营管理等内容中，不断完善研学旅游的开发与设计，也可以适当开设研学旅游培训班，指导相关从业人员开展研学旅游活动。