

DB

广州市地方标准

DB4401/T XX—20XX

旅行社研学旅行服务规范

Specification for service on study travel for Travel Agency

(征求意见稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 服务原则	6
4.1 安全性原则	6
4.2 公益性原则	6
4.3 教育性原则	6
4.4 实践性原则	6
5 服务机构	7
5.1 经营资质	7
5.2 企业规模与保险投保	7
5.3 服务专业化	7
5.4 供应方管理与选用	8
6 研学旅行产品	9
6.1 基本要求	9
6.2 产品分类	9
6.3 产品设计	9
6.4 产品策划	10
6.5 产品说明书	10
6.6 学生资料卡	11
6.7 研学行程日志本	11
7 研学旅行服务提供	11
7.1 招徕服务	11
7.2 行前说明会服务	11
7.3 集合出发时的服务	11
7.4 餐饮服务	12
7.5 住宿服务	12
7.6 交通服务	12
7.7 导游服务	13
7.8 研学课程项目辅助服务	13
7.9 医疗及救助服务	13
8 研学旅行安全保障	13
8.1 基本要求	13
8.2 安全体系文件	14

8.3	安全管理 人员	15
8.4	安全教育	15
8.5	保险	15
8.6	安全应急预案	16
9	服务质量控制与改进	16
9.1	研学旅行服务团队人员配备	16
9.2	行后跟踪信息及处理	16
9.3	投诉处理与改进	16
附录 A（资料性）广州市中小学生研学旅行承办方旅行社推荐评定表.....		17
附录 B（资料性）广州市中小学生研学旅行承办旅行社准入评价表.....		19
附录 C（规范性）研学旅行团队人员配置.....		22
附录 D（规范性）研学旅行安全应急预案		23
附录 E（规范性）研学旅行师生意见反馈单.....		29
附录 F（资料性）研学旅行回访单		30
附录 G（规范性）研学旅行投诉处理登记表.....		31

前 言

本文件按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》的规定编写。

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。

本文件由广州市教育局、广州市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：广州地区旅行社行业协会、。

本标准主要起草人：

引 言

2014年，《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)部署开展研学旅行。2016年，《教育部等11部委关于推进中小学生研学旅行的意见》教基一〔2016〕8号推进开展研学旅行；原国家旅游局发布了《研学旅行服务规范》(LB/T 054-2016)行业标准。2018年，《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)。2019年，《广州市教育局等9部门关于推进中小学生研学旅行工作的实施意见》(穗教宣交【2019】31号)要求中小学开展研学旅行。

各地各中小学校要以立德树人、培养人才为根本目的，以预防为主、确保安全为基本前提，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，感受光荣革命历史，感受改革开放伟大成就，感受地域特色文化，激发对党、对祖国、对家乡的热爱之情，坚定“四个自信”的理解与认同。

由教育行政部门牵头，会同文化旅游等有关部门，依托广东丰富独特的自然风貌、历史文化遗产、创新创业文化、爱国主义教育基地、南粤古驿道，以及科研机构和高科技企业、知名院校、综合实践基地等资源，结合域情、校情、生情，遴选建设一批安全适宜、主题鲜明、体验丰富的“中小学生研学旅行教育基地”，根据《广州市推动城市文化综合实力出新出彩行动方案》提出的要求，全力打造红色文化、岭南文化、海丝文化和创新文化四大文化品牌，建设社会主义文化强国的城市范例。

建立和规范研学旅行管理制度，加强专业人员队伍建设，深化红色文化研究教育，大力培育和践行社会主义核心价值观，推动研学旅行产品规范发展。建立安全出行责任保障机制，将研学旅行作为载体纳入中小学生学习教育范畴，建立中小学生研学旅行活动评价机制。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素质考评体系的重要内容。鼓励对研学旅行给予价格优惠，建立安全出行责任保障机制，积极创新研学旅行相关保险。

本文件以规范研学旅行产品和服务规范为宗旨，根据广州市的实际情况和特点，在细化补充《研学旅行服务规范》行业标准的基础上，明确了旅行社研学旅行服务的相关要求，包括研学旅行的概念、承办研学旅行的旅行社资质要求、研学旅行和教育项目基础服务要求、安全保障服务要求等，旨在为研学旅行提供安全优质服务，推动研学旅行健康有序发展。

本文件可以作为旅行社被推荐为研学旅行承办方的考核依据(附录A推荐考核表样式)，也可以作为研学旅行主办方对承办方旅行社进行准入考核的重要依据(附录B提供了量化考评表样式)。

旅行社研学旅行服务规范

1 范围

本文件确立了旅行社研学旅行产品的服务原则，规定了承办旅行社（服务机构）的准入及其对供应方的管理、研学旅行产品内容与设计、服务提供、安全保障和服务控制与改进等要求。

本文件适用于广州地区旅行社中小學生研学旅行产品及服务的提供与经营。

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 9663	旅店业卫生标准
GB/T 14308	旅游饭店星级的划分与评定
GB 14934	食(饮)具消毒卫生标准
GB/T 15971	导游服务规范
GB 16153	饭馆(餐厅)卫生标准
GB/T 16890	水路客运服务质量要求
GB/T 26359	旅游客车设施与服务规范
GB/T 31380	旅行社等级的划分与评定
GB/T 31385-2015	旅行社服务通则
LB/T 004	旅行社国内旅游服务规范
LB/T 028	旅行社安全规范
LB/T 039	导游领队引导文明旅游规范
LB/T 040	旅行社行前说明服务规范
LB/T 054 -2016	研学旅行服务规范
LB/T 072	包价旅游产品说明书编写规范

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

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。

[来源：LB/T 054 -2016，3.1]

3.2

安全员 Safety inspector

在**研学旅行**（3.1）过程中的安全应急管理人员。

3.3

研学导游 study guide

在**研学旅行**（3.1）过程中，负责提供导游服务，并配合相关工作人员提供**研学旅行**（3.1）教育服务和生活保障服务的人员。

3.4

辅导员 Instructor

在**研学旅行**（3.1）过程中，全程陪伴学生进行活动，帮助学生解决沿途遇到的生活上的困难、处理矛盾事件等事项的工作人员。

3.5

研学导师 study tutor

在**研学旅行**（3.1）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, 3.2]

3.6

研学旅行服务机构 Study travel service organization

提供**研学旅行**（3.1）产品并开展**研学旅行**（3.1）业务，被推荐为**研学旅行**（3.1）承办方并通过**研学旅行**（3.1）主办方准入考核的旅行社。

3.7

供应方 supplier

与**研学旅行服务机构**（3.6）签订合同，提供旅游地接、交通、住宿、餐饮研学营地/基地等服务的机构。

[来源：LB/T 054 -2016, 3.6, 有修改]

3.8

研学课程 study travel course

专门为**研学旅行**（3.1）设计，包含课程目标、课程内容、课程安排和课程评价四大要素在内的知行合一的集体体验性教育实践活动。

4 服务原则

4.1 安全性原则

研学旅行服务应坚持安全第一的原则，旅行社要制定周密的研学旅行安全应急预案，确保活动的安全。

4.2 公益性原则

研学旅行必须坚持以人为本，以学生为主体，面向全体中小學生，保障每个学生都能享有均等的参与机会。

4.3 教育性原则

研学旅行活动内容要结合不同学段学生的身心特点、接受能力和实际需要，注重知识性、科学性、参与性和趣味性，为培养个性化、创新型人才提供良好的成长空间，寓教于游、寓教于乐。

4.4 实践性原则

研学旅行活动要引导学生走出校园，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，通过让学生亲自动手操作和体验，积极参与社会实践、探究实践，增强学生的社会责任感、创新精神和实践能力。

5 服务机构

5.1 经营资质

研学旅行服务机构应：

- a) 具备诚信旅行社商誉；
- b) 在自身经营许可范围内经营研学旅行产品；

注：按照法律法规规定，经营出境研学旅行产品的旅行社必须具备出境旅游业务经营许可；经营赴台湾研学旅行产品的旅行社必须具备赴台旅游经营许可。

- c) 三年内无：
 - 1) 违法违规违纪经营记录；
 - 2) 重大质量投诉记录；
 - 3) 不诚信记录；
 - 4) 经济纠纷；
 - 5) 重大安全责任事故。

5.2 企业规模与保险投保

研学旅行服务机构应：

- a) 注册资本金≥300万元、员工总数≥30人、经营场所（不含分支机构）面积≥100m²；
- b) 持有导游证的专职员工≥10人；
- c) 旅行社责任险保险投保额≥60万元/人；
- d) 在代研学者投保旅游人身意外险时，在产品报价中明示所含意外险保费的金额，并宜：
 - 1) 18周岁（含18周岁）以上的，保额≥20万元/人；
 - 2) 未满18周岁的，保额≥20万元/人。

5.3 服务专业化

研学旅行服务机构应：

- a) 设立操作研学旅行的专业部门，并配备具有3年以上旅游行业工作经验的相应专业人员；
注：研学旅行操作部门可以单独设立，也可以与其他业务部门合署。
- b) 建立研学旅行管理制度体系和相应作业指导文件，以使研学旅行服务能在受控状态下专业精准提供；
- c) 与研学教育机构建立并保持顺畅的联系沟通，以便：
 - 1) 及时互通研学课程的最新信息，需要时共同研发研学课程；
 - 2) 结合最新的研学课程，研发设计研学旅行线路产品；
 - 3) 与研学教育机构共同开拓和推进研学旅行市场建设，并为研学者提供适时、适用且受欢迎的研学旅行线路产品；
 - 4) 协同共建研学导师队伍，以保障研学旅行的教学质量。
- d) 与研学营地/基地建立并保持顺畅的联系沟通，以便为研学活动地点的落实提供保障；

- e) 有操作 200 人以上大型旅游团队接待操作经验。

5.4 供应方管理与选用

5.4.1 供应方的管理

5.4.1.1 研学旅行服务机构应建立供应方准入评价机制和年度绩效考核评价机制，对供应方实施动态管理，以确保所采购供应方的服务符合服务机构要求。

注：供应方包括但不限于：

- a) 研学旅行营地/基地；
- b) 餐饮；
- c) 住宿；
- d) 交通；
- e) 研学课程实施的其他场地与相关设施。

5.4.1.2 研学旅行服务机构应对供应方的以下方面进行评价，并记录供应方的服务情况：

- 经营资质；
- 服务提供能力；
- 资源保障能力；
- 安全保障能力。

5.4.1.3 研学旅行服务机构应建立不合格供应方退出机制，对年度绩效考核不合格或在选用年度内出现严重违法违规/违约，且后果严重、影响恶劣的供应方，应及时予以退出处理。

5.4.2 供应方的选用

5.4.2.1 导则

研学旅行服务机构应建立合格供应方验收准则和台账名录，并应在合格供应方台账名录中选用所需供应方。

5.4.2.1 餐饮供应方

餐饮供应方应：

- a) 卫生符合 GB 16153 要求；
- b) 接待规模应 ≥ 30 桌，停车场提供的停车位能停泊旅游大巴车 ≥ 5 台；
- c) 食/饮具应符合 GB 14934 要求，并应提供适合学生口味且无安全隐患的菜品，营养配餐。

5.4.2.2 住宿供应方

5.4.2.2.1 住宿设施及其周边环境应符合以下要求：

- 住宿设施不低于 GB/T 14308 中的二星级要求；
- 客房设备设施需要每日进行消毒，卫生符合 GB 9663 要求；
- 属于挂牌二星及以上的酒店或快捷连锁酒店；
- 酒店周边环境简单，无网吧、娱乐场所等不适宜学生的复杂环境。

5.4.2.2.2 住宿营地应符合以下要求：

- a) 方便学生进出，并有相应的安全保障措施；
- b) 有健全的生活保障设施、消防设施和公共信息导向系统；
- c) 分区（片）为男女学生分别提供住宿。

5.4.2.3 交通客运供应方

5.4.2.3.1 在交通方式选择方面，单次行驶公里在 ≥ 400 km的，长途交通不宜选择汽车，应优先选择铁路、航空等交通方式：

- 选择铁路、航空交通方式的，注意列车种类、车次、航班等的选择，以适应中小集体旅行的身心所需和安全保护；
- 选择汽车和水运交通方式的，充分调研承运企业的服务信誉和综合实力，择优选用，并注意避免价格因素对安全的影响。

5.4.2.3.2 汽车客运供应方应符合以下要求：

- a) 持有道路运输经营许可证，并符合 GB/T 26359—2010 要求；
- b) 运营车辆不超载；
- c) 营运车辆已投保符合国家管理要求的机动车交通事故责任强制保险和乘客座位责任险；
- d) 驾驶员具有 5 年以上驾龄，最近 3 个记分周期内无记满 12 分记录；3 年内无致人死亡的交通责任事故记录；
- e) 驾驶人连续驾车不超过 2 小时，停车休息时间不得少于 20 分钟；
- f) 研学旅行中选择的行驶道路，不应低于省级干线公路；
- g) 车辆行驶前应通过《车辆安全性能检测》。

5.4.2.4 研学旅行营地/基地供应方

6 研学旅行产品

6.1 基本要求

6.1.1 研学服务内容

研学旅行产品应以立德树人、培养人才为根本目标，在设计研学旅行线路时，结合研学教育机构的课程目标和教学目标，纳入培养中小学生的自理能力、创新精神和实践能力的教育内容，注重研学旅行的专业性、知识性、趣味性、实践性、探究性、创新性。

6.1.2 研学旅行指导手册

旅行社向学生提供研学旅行指导手册，指导学生查询了解研学目的地自然风光、人文习俗及历史文化，以及在旅行过程中采用合适的研学方式和步骤，指明本次研学旅行期望达到的目的等相关内容。

6.1.3 师资要求

旅行社应与研学教育机构/学校协商，根据研学课程主题，结合研学线路，按活动内容需求配置相应学科教师或经过专业培训的研学导师。

6.2 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。具体划分应符合 LB/T 054—2016 中 7.1 条款的要求。

6.3 产品设计

研学服务机构应以研学课程为基础，按照学校要求，根据学生年龄段及学段合理设计形式多样的研学旅游产品：

- 小学 4 到 6 年级参与研学旅行时，宜配置励志型、观赏型、体验型和康乐型资源，并以乡土乡情，县情研学为主；
- 初中 1 到 2 年级参与研学旅行时，宜配置体验型、知识型和励志型资源，并以县情市情研学为主；

——高中1到2年级参与研学旅行时，宜配置探究型、励志型和知识型资源，并以省情国情研学为主。

6.4 产品策划

6.4.1 研学服务机构应与研学教育机构建立健全多渠道全方位的研学旅行协同管理机制，形成完善的研学旅行教育协调工作机制。

6.4.2 研学服务机构应积极依托研学旅行实践教育基地，充分利用广东丰富的历史文化、革命传统、科教、人文、环境资源优势，并结合研学教育机构的课程产品开发研学旅行线路，形成特色鲜明的红色文化、岭南文化、海丝文化、创新文化等研学旅行精品线路。

6.4.3 研学服务机构应将最新精品课程适时其纳入研学旅行线路产品研发计划，建立开放式、多元化的研学实践体系。

6.4.4 研学服务机构宜通过在线服务平台，提供研学旅行产品相应的营销和售后服务；平台功能应包括但不限于以下功能：

- 研学旅行产品的信息咨询、招徕与销售；
- 研学成果展示；
- 课程评价；
- 学生家长意见反馈。

6.5 产品说明书

6.5.1 通用要素

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GB/T 31385—2015中5.3.1条款和LB/T 054—2016中7.3条款和LB/T 072的要求外，还应包括以下内容：

- a) 服务机构基本信息：机构名称、机构地址、负责人姓名、联系电话、经营范围等；
- b) 产品的服务对象；
- c) 服务项目及内容，主要包括：
 - 1) 研学旅行线路产品说明、旅游目的地资讯介绍；
 - 2) 旅行服务要素及其档次：如交通、住宿、餐饮等安排；
 - 3) 旅游相关保险：旅行社责任保险的投保承诺及人身意外保险的代为投保信息；
 - 4) 旅行、安全、禁忌等注意事项与安全应急措施；
 - 5) 产品费用及其缴纳的期限和方式；
 - 6) 最低成团人数；
- d) 服务机构与教育机构的服务电话；
- e) 违约责任和解决纠纷的方式；
- f) 法律法规规定和双方约定的其他事项。

6.5.2 不确定要素

对于产品发布时尚不能确定的要素应于行程开始之前，应以旅游行程单的方式告知研学者。不确定要素仅限于：

- a) 具体飞机航班或高铁/火车车次信息；
- b) 酒店具体名称、地址及联系方式；

- c) 紧急情况联络方式;
- d) 目的地有特别注意事项时的最新/特别说明。

6.6 学生资料卡

6.6.1 研学服务机构应为每位学生制作学生资料卡并要求和监督学生全程携带。

6.6.2 学生资料卡信息应包括:

- a) 学生姓名与血型;
- b) 导游和研学导师/随队老师的姓名与联系电话;
- c) 研学教育机构、学校的名称、地址和联系电话;
- d) 旅行社的24小时服务热线电话;
- e) 当地报警电话等。

6.6.3 出境研学产品还应增加:

- a) 研学者的护照号与国籍;
- b) 寄宿家庭地址及家庭成员的姓名和电话;
- c) 我过驻当地使领馆求助电话、地址等。

6.7 研学行程日志本

6.7.1 研学服务机构应向每位学生派发研学行程日志本, 并要求学生全程携带。

6.7.2 研学行程日志本内容应包括:

- a) 旅行目的地资讯介绍;
- b) 研学课程与活动安排;
- c) 研学产品行程安排;
- d) 纪律要求与安全注意事项;
- e) 空白记事页若干页, 用于学生撰写研学旅行日记。

7 研学旅行服务提供

7.1 招徕服务

招徕报名时, 研学服务机构应向学生及家长详细介绍研学旅行产品的特点与亮点等信息, 并提供:

- a) 研学活动的课程安排资料和师资力量信息;
- b) 线路产品说明书, 以及相关注意事项;
- c) 学生出行需准备的物品和资料清单;
- d) 公示服务热线电话号码。

7.2 行前说明会服务

属于出境(含赴台, 下同)研学旅行产品的, 研学服务机构应按LB/T 040的要求, 召开研学者行前说明会。

7.3 集合出发时的服务

团队集合出发时，研学服务机构导游员应与研学导师/随队老师一道：

- a) 清点人数，以确保研学学生全部到齐；
- b) 向每位学生：
 - 1) 配发团队标识、研学旅行指导手册（见6.1.2）、学生资料卡（见6.6）和研学行程日志本（见6.7）；
 - 2) 宣讲本次研学活动的具体安排、纪律要求和安全注意事项。

7.4 餐饮服务

7.4.1 餐饮服务应满足LB/T 054-2016中8.4条款的要求。

7.4.2 计调操作人员需在团队出发前要求餐饮供应商提供餐厅图片、菜单，同时要求每桌的桌号摆在显眼的位置。

7.4.3 当团导游需提前一小时与餐厅再次确认桌数，每桌人数，抵达后导游人员提前下车了解菜是否上齐，桌号是否已摆放好，再引导学生按照之前分好的桌号，安全有序下车用餐。

7.4.4 就餐时导游人员需巡视2遍，巡视时询问老师和学生饭菜情况，有无需要调整，在老师、学生们开始用餐后方能用餐，同时应告知学生，用完餐后在座位上休息，不得随意走开，等待团队一起出发。

7.5 住宿服务

7.5.1 住宿服务应满足LB/T 054-2016中8.3条款的要求。

7.5.2 住宿酒店时，导游人员应提供以下服务：

- a) 在抵达住宿酒店之前，需详细告知学生入住宾馆注意事项，收好师生身份证以备登记，同时再次联系酒店接待人员做好接待准备，将房号、房卡准备好，撤除宾馆一次性消费品、不适合学生群体的各种小广告，防范骚扰电话；
- b) 抵达酒店后，引导学生带着行李有序下车；导游人员先去办理住房登记手续，将房卡拿到后请老师协助按照团队分房表分配房间，并登记好每个学生的房号信息。
- c) 导游人员需将自己房号告知老师及学生，同时引导学生入住，检查酒店安全通道是否畅通，并带领学生熟悉安全疏散路径；
- d) 学生入住后导游人员或辅导员要跟老师一起进行第一次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题；
- e) 导游人员与酒店前台安排好叫早时间与早餐时间；
- f) 晚上再次配合老师做好第二次查房工作，同时告知前台，不允许学生出门，全力保障学生安全。

7.5.3 住宿营地时，导游人员需要提供除常规酒店的服务外还需要提供以下服务：

- a) 提前与营地老师落实营地安全问题，做好相应的安全预案；
- b) 提前落实营地的医疗等设施设备的，做好相应的准备。

7.6 交通服务

7.6.1 交通服务应符合LB/T 054-2016中8.2条款的要求。

7.6.2 研学旅行交通是汽车时，导游人员需提供以下服务：

- a) 导游人员需要在汽车上做欢迎词，自我介绍以及各种注意事项，特别是乘坐汽车的安全注意事项，要求所有的师生系好安全带，并演示安全锤的使用，保证安全通道的畅通；
- b) 在车上导游人员要做好沿途讲解工作及互动游戏，要求活泼有趣同时不失文化内涵，氛围轻松；
- c) 车速不得超过100码/小时，叮嘱司机不得超速，每2小时进服务区休息一次。

7.6.3 研学旅行交通是火车时，导游人员应提供以下服务：

- a) 出发前，提前告知安检流程及候车乘车注意事项；
- b) 在火车上，应时刻提醒学生注意人身安全，保管好随身携带物品，带学生一起认识取开水处及卫生间的位置，并帮助孩子取热水，防止烫伤；
- c) 乘坐夜车的，12点之前务必安排营员休息，提醒学生调整睡姿，防止有掉下床铺的危险；睡在中上铺的同学注意上下安全。

7.6.4 研学旅行交通是飞机时，导游人员应提供以下服务：

- a) 出发前，提前告知安检流程及候机、乘机注意事项；
- b) 导游及辅导员协助学生办理登机手续，过安检时，辅导员在团队的最前面，导游在团队的最后面，及时处理一些突发事件；
- c) 候机时，教会学生如何快速找到自己在飞机上的座位，告知飞机上的服务项目，并提醒学生飞机起飞前，认真听取机场工作人员及广播提醒的登机事项；
- d) 登机后，帮助学生寻找自己的座位，要求学生按照空乘人员要求文明乘机，认真听取乘务人员讲解的乘机安全注意事项；

7.6.5 研学旅行交通是轮船时，导游人员应提供以下服务：

- a) 应教会学生防晕船常识；
- b) 检查上铺护栏是否结实；
- c) 做好在甲板活动的安全防范。

7.7 导游服务

7.7.1 导则

导游服务应符合 GB/T 15971、LB/T 039和LB/T 054-2016中8.5条款的要求。

7.7.2 沿途讲解

导游人员应：

- a) 需特别强调研学旅途中的注意事项；
- b) 对途经地区的人文历史、民风民俗等做生动有趣的讲解；
- c) 讲解词的设计符合当团学生的年龄，以互动式的讲解为主，能够调动学生的研学积极性；
- d) 组织学生开展各类有趣的与研学主题相关的活动。

7.7.3 研学目的地服务

7.7.3.1 研学旅行团队进入研学目的地后，导游人员需明确告知参观路线及集合时间、地点，培养学生守时观念。

7.7.3.2 严格将安全提醒意识贯穿全程，特别涉及山、水、台阶等特别环节要重复提。

7.7.3.3 在研学过程中导游人员要善于捕捉学生们的情绪，并给予积极的引导，结合学生们的实际情况和兴趣，做适时应景的讲解，同时注意用词，切勿涉及不健康内容。

7.8 研学课程项目辅助服务

研学服务机构及其导游员应与研学教育机构密切协作，共同做好研学课程和相关活动的安排。

7.9 医疗及救助服务

研学服务机构应按LB/T 054-2016第8.6条款的要求，提供医疗和救助服务。

8 研学旅行安全保障

8.1 基本要求

研学旅行服务机构应按LB/T 054-2016第9章的要求提供安全保障服务。

8.2 安全体系文件

8.2.1 导则

旅行社应针对研学旅行产品和服务的安全保障，建立安全保障相应的管理制度和业务操作指引文件，形成安全管理文件体系，构建完善有效的安全防控机制，以保证研学旅行活动在安全受控状态下进行。

安全体系文件主要包括：

- a) 研学旅行安全管理制度；
- b) 研学旅行产品安全评估制度与操作手册；
- c) 研学旅行应急预案及操作手册；
- d) 研学旅行安全教育培训与考核制度；
- e) 研学旅行团队学生安全管理操作指引等。

8.2.2 研学旅行安全管理制度

旅行社应建立研学旅行安全管理制度，主要内容应包括：

- a) 研学旅行安全的总要求
- b) 相关部门的安全生产职责与相关责任人；
- c) 发生研学安全生产事故的责任追究相关规定；
- d) 研学旅行产品安全评估制度与操作手册、研学旅行应急预案及操作手册、研学旅行安全教育培训与考核制度等文件的制定要求；
- e) 制度文件执行情况的监督检查要求
- f) 安全管理工作的绩效评价与奖惩要求等。

8.2.3 研学旅行产品安全评估制度与操作手册

旅行社应建立研学旅行产品安全评估制度与操作手册，主要内容应包括：

- a) 研学旅行线路的安全要求，包括不应安排高风险活动项目的要求，如产品含有无法避免的不安全因素时的警示提醒要求；
- b) 研学旅行线路进行安全考察要求；
- c) 研学旅行产品的安全性要求；
- d) 供应方的经营资质、安全保障能力与安全服务提供要求等。

8.2.4 研学旅行应急预案及操作手册

旅行社应建立研学旅行应急预案及操作手册，主要内容应包括：

- a) 明确可能发生的突发事件种类；

注：突发事件可能包括：

- a) 地震、海啸、台风、塌方等自然灾害；

- b) 食物中毒、传染性疫病等卫生事件;
 - c) 治安刑事案件;
 - d) 设备实施突发故障;
 - e) 交通安全事故;
 - f) 研学者人身伤害或财产损失的侵权事件等。
- b) 突发事件发生后的应对方案、预案响应要求、相关部门职责与操作流程和指引;
 - c) 安全防范与紧急避险的操作指引
 - d) 应急预案演练要求等。

8.2.5 研学旅行安全教育培训与考核制度

旅行社应建立研学旅行安全教育培训与考核制度，并对提供研学旅行服务的相关人员，定期组织专业的培训和考核，培训内容应围绕研学旅行的服务展开，如研学旅行研学旅行安全教育培训与考核制度线路设计、计调操作、导游培训和应急处理办法，进行救护演练等。

8.2.6 研学旅行团队学生安全管理操作指引

8.2.6.1 旅行社应建立研学旅行团队学生安全管理操作指引，明确团队行进中学生的安全管理措施。

8.2.6.2 在研学旅行过程中，应对学生进行分组管理，每组各自选出组长和副组长，提高学生的团队合作精神与自我管理能力，促进学生在研学旅行的过程中，身心得以平衡发展。组长和副组长职责如下：

- a) 组长：负责协助导游员或辅导员管理组员，督促组员守时集合，维持秩序，清点人数等工作；
- b) 副组长：负责协助组长共同执行相关工作。

8.2.6.3 研学旅行合同签署制度

研学旅行活动开展前，旅行社应与学校签订旅游合同，明确研学行程、服务标准、安全责任等内容，做好安全提示工作。

8.3 安全管理 人员

旅行社针对研学旅行活动，应专门成立安全保障工作小组，成员由安全员、领队、导游员、辅导员、研学导师、带队老师和队医组成。其配备要求及岗位职责详见本文件附录C。

8.4 安全教育

8.4.1 学生安全教育

旅行社应对参加研学旅行的学生进行与研学旅行相关的多种形式的安全教育工作。

- a) 由旅行社委派专职人员，为学生提供不少于 45 分钟的行前安全教育，具体方式可采取主题班会、安全知识问答、安全隐患模拟演练等形式；
- b) 旅行社应对参加研学旅行的学生开展人身安全教育工作，包括交通安全、住宿安全、餐饮安全、游览安全、防意外事故等方面教育；
- c) 旅行社应对参加研学旅行的学生开展财产安全教育工作，包含防抢、防盗、防骗等；
- d) 研学旅行中，旅行社应对研学旅行过程中的每个环节认真分析，采取预防和提示等方式进行安全教育工作，做好安全预警工作，提高学生安全意识。

8.4.2 工作人员安全教育

旅行社应设立专门的研学旅行安全员和培训管理，负责研学旅行的全过程监督和培训管理工作，定期对参与

研学旅行的工作人员进行培训，每年培训不得少于五次，每次时间不少于40分钟。

8.4.3 家长、老师安全教育

旅行社应为学生家长和老师提供《家长告知书》，供家长和老师参考，协助家长和老师教育孩子具有安全防范意识和必要的自我安全保护。

8.5 保险

8.5.1 旅行社应制定相应的研学旅行保险工作制度。

8.5.2 旅行社责任险的每次事故责任限额应不低于 600 万元，累计责任限额 600 万元，单次事故每人人身伤亡责任限额应不低于 60 万元；

8.5.3 旅行社代参与研学旅行活动的师生购买旅游意外险，应在产品说明书中说明，并在研学合同中约定：

- 国内旅游意外险保额每人不低于 20 万元；
- 境外旅游意外险保额每人不低于 30 万元；
- 未满 18 周岁的学生，旅游人身意外险保险额每人不低于 20 万元。

8.6 安全应急预案

旅行社应制定研学旅行安全事件处理应急预案，附录D提供了应急预案的模板。

9 服务质量控制与改进

9.1 研学旅行服务团队人员配备

为确保研学旅行团队的服务质量和安全运作，旅行社应按附录C的要求配置团队工作人员，并有效开展相关工作。

9.2 行后跟踪信息及处理

9.2.1 行程结束后，旅行社应回收服务意见单，按照相应的制度与流程，对存在的问题进行及时的反馈与修正，建立研学旅行档案库。

9.2.2 行后跟踪信息包括服务质量评价、学生与家长、学校满意度、投诉等信息。可参考《研学旅行师生意见反馈单》（见附件E），由旅行社售后服务部门收集整理，对集中反映的问题进行分析整改。

9.2.3 行后信息追踪的方式包括但不限于对老师或家长进行电话或短信回访，线上或线下回访。并填写《研学旅行回访单》（见附件F），收集老师、家长对于研学旅行产品的意见和建议。

9.2.4 根据收集来的意见反馈，整理研学旅行总结报告，总结接待中的优势与不足，提出改进措施。

9.3. 投诉处理与改进

9.3.1 建立健全行后服务制度，做到专人负责、妥善处理、及时改进。

9.3.2 建立投诉信息档案及回访制度，并采用多种方式收集，分析研学旅行者的意见及建议。

9.3.3 返程或回访时，遇到投诉问题，填写《研学旅行投诉处理登记表》（见附录G）需认真及时受理并处理。

附录A
(资料性)
广州市中小學生研学旅行承办方旅行社推荐评定表
(需具备的条件)

序号	项目	是否达标
1	旅行社经营资质	
1.1	在广州市依法注册成立，所提供的研学旅行产品符合自身经营范围的行政许可	
1.2	三年内无如下情形发生：	
1.2.1	违法违规违纪经营记录	
1.2.2	重大质量投诉记录	
1.2.3	不良诚信记录	
1.2.4	重大安全责任事故	
1.2.5	经济纠纷	
1.3	是广州地区旅行社行业协会会员单位	
1.4	愿意从事中小學生研学旅行业务	
2	旅行社企业规模	
2.1	《营业执照》注册资金不少于300万	
2.2	经营场所（不含分支机构）面积不少于100平方米	
2.3	企业员工总数不少于30人	
2.4	持有导游证的专职员工不少于10人	
3	研学旅行专业化	
3.1	有专门操作研学旅行的部门，并配备具有3年以上旅游行业工作经验的人员（不含专职导游）不少于5人	
3.2	建立了研学旅行管理制度和相应的作业指导文件	
3.3	有一次性承接200人以上中小學生旅游团队经验	
3.4	有研发设计研学旅行产品的能力和内部审批程序	
3.5	有负责研学旅行安全和培训的专职人员	
3.6	每年组织研学旅行专题培训不少于2次，每次参加人员不少于5人，每次培训时间不少于90分钟	
4	安全建设	
4.1	旅行社责任险单次事故赔付限额不低于400万	
4.2	旅行社责任险单人单次事故赔付限额不低于80万	
4.3	代购研学旅行专项保险，单人单次不低于50万	
4.4	有供应商准入、年度考核和退出等管理机制	
4.5	有合格供应商台账，并签订相关的合作合同	

DB4401/T XX—20XX

4.6	有符合《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）要求的安全管理体系	
4.7	安全培训每年不少于4次，每次参加员工不少于15人，每次培训时间不少于90分钟	
4.8	每年组织各类安全、应急实战演练不少于2次，每次参加演练的企业员工不少于10人，每次演练时间不少于45分钟	
5	投诉处理	
5.1	有专职人员负责投诉处理	
5.2	建立投诉处理制度，公布服务热线电话、投诉处理流程和时限等信息	
5.3	建立投诉信息档案和回访制度	
		总体是否达标结论

备注：以上条件的所有项目均达标后，方获得推荐申请资格。

附录B
(资料性)

广州市中小学生研学旅行承办旅行社准入评价表

项目	内容	分值		评分细则	得分
经营 资质	注册资金	5	5	注册资本金低于300万元的不得分，达到300万的得1分，超过300万的每增加100万加1分，最高得5分；	
	营业面积	8	8	经营场所（不含分支机构）面积不低于100平方米的不得分，达到100平方米的得1分，超过100平方米的每增加100平方米的得加分，最高得8分；	
	经营环境	9	3	经营场所环境干净整洁，许可证及营业执照等有效证照悬挂在经营场所明显位置。配备灭火器、应急灯、火灾探测报警器等消防安全设施设备。文明旅游、诚信经营工作良好，在文明旅游及诚信经营中创建检查中，未受到通报批评。	
			3	在全国旅游监管服务平台使用电子合同数的旅游企业，得2分	
			3	具备诚信资质的旅行社得3分	
	保险	11	2	旅行社责任险参加了全国统保示范项目的得2分，未参加的得1分	
			3	旅游社责任险单次事故赔付限额低于400万的不得分，达到400万的得1分，超过400万的每提高200万加1分，最高得3分	
			3	旅行社责任险单人单次事故赔付限额低于80万的不得分，达到80万的得1分，超过80万的每提高20万加3分，最高得6分	
			3	购买研学旅行专项保险，单人单次低于50万的不得分，超过50万的每提高10万得1分，最高得3分	
	队伍 建设	研学队伍	33	8	有专门操作研学旅行的部门，研学旅行人员（不含导游）少于5人的不得分，达到5人的得1分，超过5人的每增加一人加0.5分，最高得8分
4				员工具有本科以上学历的，每1人得0.5分，最高得4分	
2				开展研学旅行培训每年不少于4次，得2分	
5				企业员工总数少于20人的不得分，达到20人的得1分，超过20人的每增加10人加1分，最高5分	
5				持导游证专职员工少于5人的不得分，达到5人的得1分，超过5人的每增加一名导游增加0.5分，此项最高得5分	
5				企业员工有教师资格证的，每证得1分；有与研学课程相关的其它证书，如拓展师、心理咨询师等的，每证得0.5分，此项最高5分。	
4				员工持有应急救护证的，每证得0.5分，最高得4分	
研学 培	研学课程	12	4	有自主研发的研学课程，研学课程少于2项不得分，每增加一个课程得0.5分，最高得4分	
	安全培训		4	安全培训每年培训不得少4于次，每次时间不少于90分钟，参与培训员工不少于15人，超过4次的每次增加1分，最高得4分。	

训	实践演练		4	每年组织各类安全、应急实践演练不少于2次，每次参加演练的企业员工不少于10人，每次演练时间不少于45分钟。每超过1次得1分,最高得4分。	
其他事项	安全保障体系	22	5	有建立完整的安全保障体系的得5分。	
	操作经验		5	上年度操作中小学生旅游团队少于500人次的得1分，每增加500人次的得1分，最高可得5分。	
	荣誉奖励		5	企业获市旅游局表彰及市级行政部门荣誉称号的得2分，获省级行政部门荣誉称号的得3分，获得国家级行政部门荣誉称号的得4分，此项最高得分5分。	
	日常管理		5	三年内无重大质量投诉记录、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。从第四年起每增加一年得1分，最高得5分	
	供应商管理		2	建立完善的产品管理制度和评价机制，建立供应方档案，能有效地评价供应方的产品质量、服务质量和诚信水平，并保留评价记录。	
分值合计		100			

指标解释：

1 旅游质量投诉等级

1.1 划分导则

旅游质量投诉等级的确定，分为一般旅游质量投诉、较大旅游质量投诉、重大旅游质量投诉和特别重大旅游质量投诉四个等级，具体标准如下：

1.2 一般旅游质量投诉

投诉人数不足30人，理赔金额不超过2万元人民币。

1.3 较大旅游质量投诉

投诉人数在30人以上不足60人，理赔金额2万元以上不超过6万元人民币，或新闻媒体报道，在社会上造成不良影响。

1.4 重大旅游质量投诉：投诉人数在60人以上不足150人，理赔金额6万元以上不超过15万元人民币，或新闻媒体作为焦点专题报道，对广州旅游形象造成较大负面影响。

1.5 特别重大旅游质量投诉：投诉人数在150人以上，理赔金额在15万元人民币以上，或被国家及省旅游主管部门公开通报批评，新闻媒体作为焦点专题跟踪报道，对广州旅游形象造成重大损害。

2 重大安全责任事故

2.1 导则

按《生产安全事故报告和调查处理条例》，根据生产安全事故（以下简称事故）造成的人员伤亡或者直接经济损失，事故一般分为以下等级：

2.2 特别重大事故

指造成30人以上死亡，或者100人以上重伤（包括急性工业中毒，下同），或者1亿元以上直接经济损失的事故；

2.3 重大事故

是指造成10人以上30人以下死亡，或者50人以上100人以下重伤，或者5000万元以上1亿元以下直接经济损失的事故；

2.4 较大事故

指造成3人以上10人以下死亡，或者10人以上50人以下重伤，或者1000万元以上5000万元以下直接经济损失的事故；

2.5 一般事故

指造成3人以下死亡，或者10人以下重伤，或者1000万元以下直接经济损失的事故。

3 旅行社责任险是全国统保示范项目

指江泰保险经纪公司代理的旅行社责任险统保示范项目。

4 旅行社成立时间满三年

从发放旅行社业务经营许可证之日到提交研学旅行申请资料的时间满3年。

5 符合《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）要求的安全管理体系

具体要求参见《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）中“9.安全管理”有关内容。

6 荣誉奖励

旅行社因同一事项获得不同部门奖励的，以最高级别的奖励算分，分数不进行迭加计算。

附录C
(规范性)
研学旅行团队人员配置

C.1 人员配置要求

研学旅行团队的工作人员配备应：

- e) 为每个研学旅行团队配置服务机构研学导师、导游、安全员、辅导员等研学工作人员。
- f) 以车为单位，每车最少配备 1 名辅导员和 1 名导游员；
- g) 确保师资比例达到 1:15；
- h) 每条线路超过100人或特殊团队配备 1 名队医；
- i) 每团配备一位安全员。

C.2 岗位设置

研学旅行团队应设置如下岗位：

- a) 安全员：旅行社委派代表管理人员，作为研学旅行单一项目安全应急人员和最高负责人；
- b) 导游员：旅行社委派随团的导游员，必须持有导游证；
- c) 辅导员：旅行社委派随团的生活指导人员，可选择经过培训的在校优秀大学生或青年志愿者 担当；
- d) 教练员（研学导师）：旅行社或营地委派的专项开展研学课程、专项活动训练的专业人员。
- e) 带队老师：由学校委派的专职老师，由校方协调班主任或任课老师担当。

C.3 岗位职责

C.3.1 安全员负责研学旅行项目的监督与协调工作，统筹所有团队，按照原定的活动流程与规范标准进行落实与监督工作；

C.3.2 导游员负责按照活动计划，逐一落实进行，包括文化知识讲解、生活服务和安全防范等；

C.3.3 辅导员负责全程陪伴学生进行活动，帮助学生解决沿途遇到的生活上的困难，处理矛盾事件，传授学生生活知识；

C.3.4 教练员（研学导师）负责按照研学教育计划，组织、指导和实施课程教学和训练工作；

C.3.5 带队老师负责全程组织和管理学生，配合领队、导游、辅导员和教练员开展工作。

C.4 医疗服务人员

- a) 队医设置：旅行社委派的随团医疗人员，必须持有执业医师资格证；
- b) 队医职责：必须根据中小學生年龄阶段的实际情况，全程跟进学生健康情况，提供生理和心理卫生指导、基础诊疗、紧急救援等正规和专业的医疗服务；
- c) 每团备有含非处方外用药品随团药箱，随时为学生提供基础卫生防护。

附录D
(规范性)
研学旅行安全应急预案

A.1 目的

在研学旅行过程中发生事故时，遵循“保护学生人身安全优先，防止和控制事故的蔓延，自救与社会救援相结合”的原则，有效地控制事故、抢救伤员，减少伤亡，防止事故扩大。

A.2 事故报告

A.2.1 事故报告原则

带团导游和领队应遵循“迅速、准确”的原则，在第一时间内上报重大事故情况。

A.2.2 紧急通讯联络

- a) 紧急报警电话 110
- b) 紧急救援消防电话 119
- c) 急救中心电话 120
- d) 公司线路计调电话
- e) 公司总值班电话

A.2.3 事故报告程序

A.2.3.1 研学旅行过程中发生事故，导游和领队人员应立即向旅行社计调人员报告，报告事故发生的时间、地点和简要情况，并随时报告后续情况。同时根据实际情况判断是否要求与110、120、119联系增援；

A.2.3.2 计调人员接报后应立即报告公司总经理或分管安全的领导，总经办接报后应立即下达启动应急预案命令，指挥有关部门人员赶赴事故现场，勘察事故情况，同时应向上级主管部门或主管领导汇报。

A.3 报告内容

- A.3.1 事故发生时间、地点、人员伤亡情况；
- A.3.2 事故发生的简要经过，险情的基本情况；
- A.3.3 原因的初步分析；
- A.3.4 已采取的救援措施。

A.4 现场应急救护

A.4.1 交通

A.4.1.1 学生晕车时，导游员应

- a) 提醒晕车和体质较弱的学生调整好座位，一般不要坐第一排和后排，尽量坐在第二、三排临窗座位，并及早给有晕车习惯的学生涂抹风油精（太阳穴、人中等部位）。
- b) 跟司机沟通好，车速要平稳，尽量避免急刹车和猛踩油门。

- c) 给有晕车习惯的学生发环保小袋，并安排小组长协助照顾。如有学生呕吐，处理好呕吐物，扎紧小胶袋，尽量不要让其扩散；并再次发放环保小胶袋，帮助漱口，按太阳穴、涂抹风油精等。
- d) 强调车上不能吃零食，晕车的学生不喝饮料，以免刺激胃部引起呕吐。
- e) 在行进途中因晕车产生休克的，先紧急施救（如掐人中、人工呼吸等），并第一时间通知“安全保障工作小组”，及时送往医处理。

A. 4. 1. 2 交通事故发生后，导游员应

- a) 立即组织抢救。发生交通事故出现伤亡时，导游员应立即拨打 120 急救电话并组织现场人员迅速抢救受伤的同学，特别是抢救重伤员。如不能就地抢救，应立即将伤员送往出事地点最近的医院救治。立刻联系跟团老师及学校负责人。
- b) 保护现场，立即报案。事故发生后，应尽一切努力保护现场，并尽快报案。公安 110 或交通事故 122 报警台，请求派相关人员赶赴现场调查处理。
- c) 迅速向“安全保障工作小组”领导报告。将受伤者送往医院后，导游员应迅速向“安全保障工作小组”领导报告交通事故发生及旅游者伤亡情况，按领导指令开展下一步工作。安全保障工作小组”领导应在同一时间报旅游行政管理部门。
- d) 做好本团其他同学的安抚工作。交通事故发生后，导游员应做好团内其他学生的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动。事故原因查清后，要向学校老师及学校负责人说明情况。
- e) 写出书面报告。交通事故处理结束后，导游员要写出事故报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；学生的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚。请学校负责人或班级带队老师在报告落款处署名。

A. 4. 2 餐饮

如发现旅游者食物中毒，导游员应：

- a) 设法催吐、多喝水以加速排泄，缓解毒性，迅速联系随团老师及学校负责人。
- b) 立即将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明。
- c) 迅速报告“安全保障工作小组”领导小组，并封存食品、饮品留样。
- d) 做好团内其他学生的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动。
- e) 写出书面报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；学生的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚。请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A. 4. 3 财物

学生有物品遗失时，导游人员应做到：

- a) 请失主冷静地回忆，详细了解丢失情况的详情，找出线索，尽量协助寻找。
- b) 迅速向“安全保障工作小组”领导报告，按照领导指示开展下一步工作。
- c) 如确已丢失，马上报告接待社和组团社，并留下旅游者详细地址、电话。
- d) 根据组团社或接待社有关安排，协助失主为其办理丢失证件手续，所需费用由失主自理。

A. 4. 4 治安

A. 4. 4. 1 在游学活动中，遇到歹徒行凶、诈骗、偷窃、抢劫等，导致学生身心及财物受到损害的，统称治安事故。

A. 4. 4. 2 导游员要提醒学生：贵重物品不要随身携带，离开游览车时不要将证件或贵重物品

遗留在车内。导游员要始终与学生在一起，注意观察周围环境，经常清点学生人数；车行途中不得随意停车让无关人员上车，若有不明身份者拦车，导游员应提醒司机不要停车。

A. 4. 4. 3 发生治安事故，导游员应：

- a) 首先保护学生人身安全，其次是财产安全。导游员应挺身而出保护学生，将当事学生转移到安全地点，确保学生人身安全；如有学生受伤，应立即组织抢救。向“安全保障工作小组”领导报告治安事故发生的情况并按领导指令开展工作，情况严重时，请领导亲临指挥、处理。
- b) 安定学生的情绪。治安事故发生后，导游员应采取必要的措施，安定学生的情绪，力争使游学活动按行程计划进行。
- c) 写出书面报告。导游员应写出详细、准确的书面报告，除报案内容外，还应写明案件的性质、采取的应急措施、侦破情况、受害者和其他成员的情绪及有何反映、要求等。

A. 4. 5 学生走失

A. 4. 5. 1 学生在旅游景点走失

A. 4. 5. 1. 1 了解情况，迅速寻找

- a) 首先询问其他同行同学，并向周围景点的工作人员了解情况；为了不影响游览的顺利进行，地陪、全陪和领队要积极配合工作，一般情况下，全陪和领队分头去寻找，地陪带领其他旅游者放慢速度，继续游览。
- b) 向有关部门报告：如果经过认真寻找仍找不到失的旅游者，导游人员应立即向游览景点的派出所和管理部门求助。如：用广播的形式帮助寻找；告知走失者可辨的特征，请管理部门通知景点工作人员、特别是各进出口处协助寻找。
- c) 与饭店联系：在寻找过程中，导游人员可与饭店保持联系，了解走失者是否自行回到饭店。
- d) 向旅行社报告：在采取了以上措施仍找不到走失者时，地陪应及时向接待社汇报，向公安局报案。
- e) 做好善后工作：在找到走失者后，导游人员应尽量安慰走失者，提醒以后要多注意。决不可对其指责或训斥；如果是由于导游人员的责任致使学生走失，应向走失者赔礼道歉。
- f) 写出书面事故报告：发生严重的走失事故后，导游人员要写出书面事故报告，详细记述学生走失经过、寻找过程、走失原因、善后处理及旅游者的反应等。

A. 4. 5. 1. 2 自由活动时，学生走失

- a) 立即报告接待社
——旅游者自己在外出时走失时，应立即报告旅行社领导，请求指示和帮助；通过有关部门向公安局管区派出所报案，并向公安部门提供走失者可辨认的特征。
- b) 做好善后工作
——找到走失者，导游人员应表示高兴；问清情况，安抚因走失而受到惊吓的旅游者，必要时提出善意的批评，提醒其引以为戒，避免走失事故再次发生。
- c) 若旅游者走失后出现其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理。
 - 1) 组织寻找。导游员立刻组织学生寻找走失学生，安排其他已经到了的学生在车上等待。
 - 2) 及时汇报。及时将走失学生相关情况报告给带队老师及学校负责人。
 - 3) 报警。积极组织寻找，仍没有结果，立刻拨打 110 报警。
 - 4) 向领导汇报。立刻向办公室负责人报告走失同学情况、寻找过程。

- 5) 安抚学生。找到后，安抚走失学生情绪。时间允许的情况下，继续游学行程。

A. 4. 6 活动纪律

A. 4. 6. 1 为了确保活动的顺利开展，参加研学旅行的同学要遵纪守法，牢固树立安全意识，自觉遵守有关法律法规，要有良好的公德意识，有严明的组织纪律观念，认真服从学校、领队教师和旅行社的管理，如违反相关规定或法律法规，造成不良后果的，由本人承担责任，返校后，建议学校应根据校规校纪严肃处理。

A. 4. 6. 2 遵守参观景点景区的规定，遵守交通规则，随团统一活动，不得单独活动。

A. 4. 7 火灾事故处理

发生火灾事故，导游人员应做到：

- a) 立即报警。
- b) 迅速通知领队及全团游客。
- c) 配合饭店工作人员，迅速、有序地通过安全出口疏散游客。
- d) 引导自救：
 - 1) 不使用电梯；
 - 2) 若身上衣服着火，可就地打滚或用厚重衣物压灭火苗；
 - 3) 必须穿过浓烟区时，用浸湿的衣物披裹身体，用湿毛巾捂着口鼻，贴近地面顺墙爬行；
 - 4) 大火封门无法逃出时，用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援；
 - 5) 摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员。
- e) 游客得救后，导游人员应立即组织抢救受伤者；若有重伤者应迅速送医院。
- f) 迅速向“安全保障工作小组”领导报告，按领导指令开展下一步工作。
- g) 安定游客的情绪。事故原因查清后，要向全团游客说明情况。
- h) 写出详实的书面报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；游客的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚，并请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A. 4. 8 拥挤、踩踏事故处理

发生拥挤、踩踏事故，导游人员应做到：

- a) 立即报警。
- b) 保持清醒，迅速组织学生有序撤离。
- c) 引导自救，告知学生：
 - 1) 发觉拥挤的人群向自己行走的方向来时，应立即避到一旁，切记不要逆着人流前进；
 - 2) 陷入拥挤的人流时，要远离店铺、柜台的玻璃或者其他危险物。
 - 3) 若被人群挤倒，则设法靠近墙角，身体蜷成球状，双手在颈后紧扣以保护身体。
 - 4) 摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员。
- d) 写出书面报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；学生的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚。请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A. 4. 9 恐怖事件处理

发生恐怖事件，导游人员应做到：

- a) 立即报警。

——向就近的工作人员报警或通过报警器向警方报警，并迅速疏散周围的人员。报警时，避免使用无线电通信工具，以免引爆无线电遥控的爆炸物。

b) 引导学生适当应对。

——根据恐怖事件的情况及其所在位置要采取不同的紧急处置方法：对于爆炸恐怖，应脸朝下且头部背向爆炸物就地卧倒，或尽量选择安全位置躲避；对于生物、化学恐怖，应立即离开污染区域，不接触可疑物品，要尽快实施自我防护，如利用随身携带的物品遮蔽面部尤其是口鼻部位，遮盖或减少身体裸露部分；对于劫持恐怖，要沉着冷静、机智灵活应对恐怖分子。

c) 引导学生迅速有序地撤离现场。撤离时，提醒不要相互拥挤，以免堵塞出口、发生骚乱或引起踩踏事故。

d) 安抚学生的情绪。事故原因查清后，要向全团师生说明情况。

e) 写出详实的书面报告。内容包括：事故的原因和经过；抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；游客的情绪及对处理的反映等。报告力求详细、准确、清楚，并请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A. 4. 10 溺水事故处理

a) 立即报警。

b) 当学生发生溺水时，导游员如果熟悉水性，应迅速游到溺水者附近，观察清楚位置，从其后方出手救援。

c) 如果导游员不熟悉水性，周围的工作人员也无人会游泳时，应设法将木板、救生圈、长杆等投入水中，让落水者攀扶上岸。

d) 如果溺水事故发生在海滨浴场等设有专职救生员的场所，导游员应尽快向其求救，以便在最短的时间里对溺水的游客进行救助。

e) 当溺水者被救上岸之后，导游人员应该用人工方法对溺水者进行救治，直到医护人员到来；

f) 对于已经丧失意志、处于昏迷状态的溺水者，导游员应首先让其保持仰卧姿势，使溺水者头部充分后仰，清除口腔中的呕吐物，使呼吸道畅通，气道打开后应检查溺水者有无呼吸，假如发现溺水的游客没有呼吸或呼吸微弱，应立即进行口对口人工呼吸，用手捏住溺水游客的鼻子，吹气两口，然后放开捏鼻的手。

g) 若发现溺水学生的脉搏消失，导游员应马上进行心脏胸外按压。具体方法是将右手食指与中指定位在心窝部胸骨下端，食指上方为按压区，左手掌根部紧贴食指，放在按压区，右手掌根重叠在左手背上，按压时身体前倾，手臂伸直，利用身体重量的压力向下按压。如此循环，直到溺水者恢复呼吸。

h) 导游员应将经现场抢救基本恢复的溺水游客送医院观察，以免延误肺器官并发症的诊治。如果溺水学生出现肺水肿和电解质紊乱等症状时，导游员应在急救的同时速将其送医院救治。

i) 导游员要保存好门诊材料、住院材料，同时安抚其他学生的情绪。

j) 事故后导游员及时写出书面报告，如实记述事故发生的全部经过，并上交公司企管部。内容包括事故情况、原因、处理经过、事故责任及责任者的处理、学生的情绪及对处理的反映等，报告要求详细、实事求是。

A. 5 后期工作

A. 5. 1 善后处理

DB4401/T XX—20XX

由公司安全工作领导小组，按照职责工作内容进行妥善处理。

A. 5. 2 调查、总结

由善后处理小组按照职责工作内容进行调查处理，并写出书面总结材料上报。

A. 5. 3 宣传教育

根据公司的相关要求，必须有计划、有针对性地开展预防重大事故有关知识的宣传教育，提高预防事故意识和防范能力，积极组织应急预案培训，使参加救援的人员熟练掌握应急预案中应承担的责任和救援工作程序，提高防范能力和应急反应能力。

A. 5. 4 演练

重大事故应急救援预案每半年应演练一次，通过演练（桌面演练、功能演练、全面演习）检查应急人员对应急预案、程序了解程度，及时发现应急工作程序和应急准备中的不足，增强应急小组及人员之间的配合和协调能力，确保预案一旦启动，能及时有序地展开救援。

附录 E

(规范性)

研学旅行师生意见反馈单

尊敬的老师/亲爱的同学：

欢迎您参加由**旅行社组织的研学旅行活动！为进一步提高我们的服务水平，我们特邀您作为本次研学旅行产品的“质量监督员”，协助我们监督和改善我们的服务质量，请您在相应的位置打“√”或发表您宝贵的意见和建议，谢谢！

一、师生基本信息

姓名（老师/学生）		所在学校	
线路名称		研学旅行时间	
联系方式（电话、邮箱等）			

二、对工作人员的评价

	很好	良好	一般	不满意
全陪导游 （仪容仪表、服务态度、协调能力、讲解水平、责任心）				
地陪导游 （仪容仪表、服务态度、协调能力、讲解水平、责任心）				
安全员 （服务态度、组织协调能力、责任心、问题处理能力）				
辅导员 （服务态度、协调能力、工作能力、责任心）				
随团医生 （工作能力、责任心）				

三、对线路安排的评价

	很好	良好	一般	不满意
1、线路安排 （安全性、教育性、实践性、趣味性）				
2、活动策划 （安全性、教育性、实践性、趣味性）				
3、旅行生活服务	餐饮安排			
	住宿安排			
	交通安排			
	景区景点			

附 录 F
(资料性)
研学旅行回访单

受访人	学生： 家长： 老师：	联系方式	
研学旅行线路名称		出行时间	
对产品的满意度	1、安全性 2、实践性 3、教育性 4、公益性		
对产品的意见和建议	1、安全性 2、实践性 3、教育性 4、公益性		
备注：			
回访人		回访时间	

附 录 G
(规范性)
研学旅行投诉处理登记表

一、投诉人信息

姓名（老师/家长/学生）		所在学校	
线路名称		研学旅行时间	
联系方式（电话、邮箱等）			

二、投诉事件描述

被投诉部门及人员	
投诉事件描述	
投诉人要求	

三、投诉处理

1、部门初步处理意见	
2、公司分管领导批示	
3、最终处理结果	
4、与投诉人沟通确认	

记录人：

登记日期：

存档编号：