

ICS 03.200

A 12

备案号：

DB4401

广州市地方标准

DB4401/T XXX—2019

研学旅行基地设施与服务规范

Study travel base facilities and service specification

(征求意见稿)

2019-XX-XX 发布

2019-XX-XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 资质条件.....	2
5 交通条件.....	3
6 基础设施.....	3
7 旅游厕所.....	4
8 研学课程.....	4
9 环境卫生.....	5
10 安全管理.....	5
11 接待服务.....	6
12 评定与复核.....	6
附录 A（规范性附录）广州市研学旅行基地必备项目检查表.....	7
附录 B（规范性附录）广州市研学旅行基地等级划分与评分细则.....	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。
本标准由广州市教育局、广州市文化广电旅游局提出并归口。
本标准起草单位：广州地区旅游景区协会。
本标准主要起草人：
本标准为首次发布。

研学旅行基地设施与服务规范

1 范围

本标准规定了研学旅行基地的术语和定义、资质条件、交通条件、基础设施、旅游厕所、研学课程、环境卫生、安全管理、接待服务、评定与复核等内容。

本标准适用于广州市研学旅行基地。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB 9665 公共浴室卫生标准
- GB 9667 游泳场所卫生标准
- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- T/CATS002-2019 研学旅行基地（营地）设施与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行 study travel

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行活动。

3.2

研学旅行基地 study travel base

为中小学生研学旅行提供研学实践教育活动的场所。

3.3

研学导师 study tutor

经过研学导师培训并考核合格，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。

3.4

安全员 safety inspector

专指负责研学旅行过程中的安全应急管理的工作人员。

4 资质条件

4.1 接待条件

- 4.1.1 有独立的经营主体和机构，管理架构清晰，责任主体明确。
- 4.1.2 依法申领营业执照及涉及卫生、消防、公安、安全等部门颁发的相关经营许可证。
- 4.1.3 正式运营1年以上，具有良好的信誉和较高的社会知名度，且三年内无安全责任事故等不良记录。

4.2 环境条件

- 4.2.1 区域内生态环境良好，周围无污染源，环境空气质量符合GB 3095标准要求。
- 4.2.2 污水排放符合GB 8978标准要求。

4.3 安全条件

- 4.3.1 安全管理制度健全，应急预案完善，配备数量充足的专业持证安全管理人员。
- 4.3.2 有完整的安全保障体系和医疗救助条件。
- 4.3.3 研学区域建有全天候、无死角的监控系统，设施设备完好无损。
- 4.3.4 消防和安全设施设备齐全，消防通道畅通，消防安全标识完整、清晰，位置醒目，无安全隐患。
- 4.3.5 应具备完善的卫生与医疗管理规范 and 措施，建立传染性疾病预防措施，并符合相关要求。
- 4.3.6 服务人员应按规定进行体检，个人卫生符合行业有关规定。
- 4.3.7 生活饮用水应符合GB 5749的要求，保证用水便利，饮水管理规范、安全。
- 4.3.8 餐厅卫生应符合GB 16153的要求，餐饮、餐具的消毒卫生应符合GB 14934的要求。
- 4.3.9 洗浴卫生应符合GB 9665的要求。

5 交通条件

5.1 外部交通

- 5.1.1 进出安全、便捷、交通设施完善。
- 5.1.2 交通标识清晰完整。

5.2 内部交通

- 5.2.1 进出口设置合理。
- 5.2.2 游步道路面及沿途设施状况良好，实行人车分流。
- 5.2.3 内部交通设施完好、卫生整洁，首选环保车辆。

6 基础设施

6.1 研学场所

- 6.1.1 应建设或规划由室内或室外场所构成的专门研学场地，且布局科学合理、功能齐全，能够满足开展研学实践教育活动的需求。
- 6.1.2 应有与研学实践教育活动相匹配的多媒体教室等教学设施和器材，且各项教学用具、器材性能完好，特殊设备需具备主管单位的检测验收报告。
- 6.1.3 公共休息设施布局合理，数量满足需求，设计有特色。

6.2 停车场

- 6.2.1 有与基地环境相符合的停车场，应布局合理，容量能够满足需求，宜有大巴专用停车位。应安装视频监控、出入口控制、车牌识别等安全技术防范系统。
- 6.2.2 停车场应设置指引和停车分区，标志规范醒目。主要通道及出入口视频覆盖率达到100%。
- 6.2.3 停车场应设置专人负责车辆的疏导、检查和看管，保证场内道路畅通。

6.3 服务中心

- 6.3.1 位置合理，提供咨询、临时休息、雨伞租借、轮椅、公用电话等服务。
- 6.3.2 有专职服务人员，业务熟练，服务热情。
- 6.3.3 公示有咨询电话、急救电话、投诉电话和最大承载量。

6.4 医疗急救设施

- 6.4.1 设置医务室或相应医疗场所，位置合理，标志明显。
- 6.4.2 备有急救箱、急救担架和日常应急药品，宜配备护理人员。
- 6.4.3 应与就近的医疗机构保持通讯通畅，与周边医院有联动救治机制。

6.5 标识系统

- 6.5.1 基地内各种导向标识内容要规范，导向要清晰，标识牌设计有特色，布局合理。

6.5.2 公共信息图型符号设置合理、有特色，符合 GB/T 10001.1 规定的要求，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施。

6.6 工作团队配备要求

6.6.1 应按不低于 1:30 的师生比例配备专职或兼职研学导师或专业资质人员和安全员等工作人员。

6.6.2 配备 3 名以上专职或兼职相结合、相对稳定的研学导师队伍，且兼职研学导师应具有与研学课程相匹配的专业技能。

7 旅游厕所

7.1 厕所布局、位置合理。

7.2 厕所总量能满足旺季研学使用需求。

7.3 厕所外观、色彩、造型与景观环境相协调。

7.4 厕所应符合 GB/T 18973 的要求，保证等级至少达到 A 级标准，其图形标志应符合 GB/T 10001.1 的要求。

7.5 厕所文化主题氛围浓厚，有特色。

8 研学课程

8.1 目标定位明确

把握粤港澳大湾区建设重大历史机遇，深入贯彻《广州市推动城市文化综合实力出新出彩行动方案》精神，以立德树人、培养人才为根本目的，因地制宜开展研学旅行，让中小学生在研学旅行中感受广州红色文化、岭南文化、海丝文化和创新文化等文化品牌，感受广州建设社会主义文化强国的城市范例伟大成就，传承弘扬广府文化，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。

8.2 主题特色鲜明

8.2.1 主题特色鲜明，突出基地资源特色和地方文化，主题文化氛围浓郁。

8.2.2 课程设计应做到挖掘深、提炼精、定位准、特色明。

8.3 设计课程科学

8.3.1 自编或合作开发课程的开展、设计应由中小学或中高等教育院校共同规划、设计，根据不同学段的课程统筹考虑，研学课程的设计与学校课程体系有机融合。

8.3.2 课程内涵丰富，体现跨学科、主题化、体验式或项目探究式特点，重点培养学生观察能力、体能、自理能力、动手实践能力、情感能力、纪律约束能力等，提高科学素养和综合实践素质。

8.3.3 基地可根据自身资源特点编排研学路线，也可研发推荐与周边资源相结合的组合课程。

9 环境卫生

9.1 环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，空气清新、无异味。

- 9.2 环境空气质量应符合 GB 3095 要求，声环境质量应符合 GB 3096 要求。
- 9.3 各类场所全部达到 GB 9664 规定的要求，游泳场所达到 GB 9667 规定的要求。
- 9.4 垃圾箱布局合理，数量能满足需求，标识明显，造型美观，与环境协调。设置分类垃圾箱，垃圾清扫及时，日产日清。
- 9.5 餐厅场所达到 GB 16153 规定的要求，餐饮、餐具的消毒卫生应符合 GB 14934 要求，不应使用对环境造成污染的一次性餐具。
- 9.6 生活饮用水应符合 GB 5749 要求，保证用水便利，饮水管理规范、安全。

10 安全管理

10.1 制度保障

- 10.1.1 应制定和完善包括地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发事件等在内的各项突发事件应急预案与安全预警机制，并定期组织演练，建立有效的安全管理制度和安全保障体系，安全管理制度应包括 LB/T 054 相关内容。
- 10.1.2 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规，建立完善的安全保卫制度，工作全面落实。
- 10.1.3 应设置安全管理机构，建立安全管理制度，建立安全事故上报机制，配备安全管理人员和巡查人员，有常态化安全检查机制和安全知识辅导培训。
- 10.1.4 应根据各项安全管理制度的要求，设立安全责任机制，与参与研学旅行的学生家长、相关企业或机构签订合同，明确各方责任。
- 10.1.5 应建立与教育、文化旅游、公安、交通、食品药品监管和共青团等部门定期联系沟通反馈机制。

10.2 风险预估

应对研学实践教育活动的场所、交通、餐饮、参观路线以及应急突发事件处置方案的可操作性等各个环节进行风险预测评估，在研学实践教育活动过程中应全程做好安全应急防范措施，确保人员安全。

10.3 最大承载量

应核算基地游客的最大承载量，实时监控研学基地人员数量，制定和实施流量控制方案，并采取预约等方式，对基地接待研学者数量进行控制。

10.4 设施保障

- 10.4.1 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效，交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。危险地段标志明显，防护设施齐备、有效、特殊地段有专人看守。
- 10.4.2 应在出入口等主要通道和场所安装闭路电视监控设备，研学区域实行全天候、全方位录像监控，保证电子监控系统健全、有效，影像资料保存15天以上。
- 10.4.3 大型活动场所的安全通道和消防设备由专人负责，保证设施完好有效。
- 10.4.4 住宿场所应配有宿舍管理人员负责学生安全，安排保安人员昼夜值班巡逻，保障学生的财产和人身安全。
- 10.4.5 应对基础设施进行定期管理，建立检查、维护、保养、修缮、更新等制度。

10.5 安全教育

基地的安全教育应符合 LB/T 054 相关要求，应针对性地对参与研学旅行的师生和工作团队开展安全教育，帮助其了解相关的安全规章制度，掌握自护、自救和互救等方面的知识和技能。

10.6 保险

10.6.1 基地应购买景区责任险或相关险种。

10.6.2 基地应主动提高责任险保额。

11 接待服务

11.1 热情主动，耐心细致，服务周到，大方得体。

11.2 统一着装，佩戴工牌，规范服务。

11.3 应遵守服务时间，坚守岗位，举止文明，热情服务。

11.4 应进行专业岗位培训，熟练掌握本岗位业务知识和技能。

11.5 应与所在区域的群团组织合作，吸纳在校大学生、退休教师、干部、社会能工巧匠或家长等参与研学实践教育志愿服务活动。

11.6 严格执行儿童票价优惠政策和中小学生研学旅行门票减免政策，爱国主义教育场馆（区、点）门票要按照规定费用全免，其他场馆（区、点）门票优惠价格原则上要低于社会旅游团队价格和单个学生门票的价格。

11.7 应建立健全的投诉与处理制度，保证投诉处理及时、公开、妥善，档案记录完整。

12 评定与复核

12.1 研学旅行基地资格评定与复核工作委托第三方机构负责。

12.2 评定合格后，主管部门颁发资格证书和牌匾，证书和牌匾由认定委员会统一制作、核发。

12.3 对研学旅行基地实施动态管理，委托第三方机构每两年复核一次。对于经复核认定达不到标准要求的，主管部门应对其提出限期停业整改要求或撤销其资格证书的批复。

12.4 附录A研学旅行基地必备条件检查表规定了研学旅行基地的必备条件，“达标”后即可根据附录B研学旅行基地评分表评定打分，按分值将研学旅行基地由高到低评定为A级（达到450分）、B级（达到400分）、C级（达到350分）。

(规范性附录)

广州市研学旅行基地必备项目检查表

A. 1 广州市研学旅行基地必备项目

A. 1.1 必备项目检查说明

申报各等级研学旅行基地，表A中27项必备项目必须全部达标，才具有广州市研学旅行基地等级申请资格。

A. 1.2 必备条件检查表

广州市研学旅行基地等级申请必备条件检查表见表A。

表 A 广州市研学旅行基地等级申请必备条件检查表

项目	序号	评审标准	达标/ 不达标
资质 条件	1	有独立的经营主体和机构，管理架构清晰，责任主体明确	
	2	有营业执照及所涉及相关经营许可证照，正式运营1年以上。	
	3	三年内无安全责任事故等不良记录。	
基础 设施	4	应有可供学生教学、活动、体验、休整的场所，且布局科学合理、功能齐全，能够满足开展研学实践教育活动的需求。	
	5	应有与研学实践教育活动相匹配的多媒体教室等教学设施和器材，且各项教学用具、器材性能完好。	
	6	安装有录像监控设备，研学区域实行全天候、全方位录像监控，影像资料保存15天以上。	
	7	消防和安全设施设备齐全，消防通道畅通，消防安全标识完整、清晰，位置醒目，无安全隐患。	
	8	区内标识设置符合GB 2894和GB/T 10001.1规定的要求，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施。	
	9	设置医务室或相应医疗场所，备有急救箱、急救担架和日常应急药品，与周边医院有联动救治机制。	
人员 配备	10	按不低于1: 30的师生比例配备研学导师、专业资质人员、安全员等工作人员。	
	11	经专业培训的研学导师，或专业资质的人员比例不低于30%。	
	12	每年定期开展工作人员的业务培训。	
卫生 条件	13	环境整洁，空气清新、无异味。	
	14	厕所布局合理，数量能满足需求。	
	15	垃圾箱布局合理，设置分类垃圾箱，垃圾清扫及时，日产日清。	
研学 课程	16	围绕落实立德树人根本任务，聚焦中小学生学习核心素养，将社会主义核心价值观融入研学教育活动全过程。推进学校教育与社会实践相结合，培养文明旅游意识和审美情操，全面提升中小学生学习综合素质。	
	17	课程主题的设计围绕广州市岭南传统文化、革命历史、自然环境、科技教育等	

		资源，或根据自身资源特色开发设计。	
	18	内部道路实行人车分流。	
安全管理	19	制定安全管理制度，应急预案完备。	
	20	建立与教育、文化旅游、公安、交通、食品药品监管和共青团等部门定期联系沟通反馈机制。	
	21	设置安全保卫机构，明确安全管理责任人及其工作职责。	
	22	定期开展应急预案培训和演练，有培训和演练记录。	
	23	建立与学校、家长的实时沟通平台。	
	24	购买足额研学相关责任险。	
质量与监控	25	定期对中小学生、家长及学校满意度进行调查、分析，资料齐全。	
	26	近两年每年研学旅行抽样调查平均满意率不低于85%。	
	27	建立投诉处理制度。	

备注： 达标：√ 不达标：×

(规范性附录)

广州市研学旅行基地等级划分与评分细则

B. 1 广州市研学旅行基地等级划分与评分细则

B. 1.1 细则划分说明

本细则共计 500 分，共分为十个大项。各等级研学旅行基地达标分值为：A 级研学旅行基地应达到 450 分，B 级研学旅行基地应达到 400 分，C 级研学旅行基地应达到 350 分。

B. 1.2 具体评分表

广州市研学旅行基地等级划分评分表见表B。

表 B 广州市研学旅行基地等级划分评分表

说明：■ 栏为打分点，所有 ■ 分值总和为 500 分。							
序号	评定项目	大项总分	分项总分	次分项总分	小项总分	自检计分	评定单位计分
1	资质条件	30					
1.1	有研学旅行运营管理经验		■14				
	正式运营 3 年以上（含 3 年）			14			
	正式运营 2-3 年			12			
	正式运营 1 年			10			
1.2	每年接待中小學生开展研学实践教育活动人数（专业科研所、军事基地可适当降低）		■16				
	15000 人次以上（含 15000 人次）			16			
	10000-15000 人次（含 10000 人次）			14			
	5000-10000 人次（含 5000 人次）			12			
2	基础设施	100					
2.1	有供学生教学、活动、体验、休整的场所，能够满足开展研学实践教育活动的需求		■20				
	场所环境良好，设计有特色			20			
	场所环境一般			10			
2.2	停车场		10				
2.2.1	满足容量要求			■2			
2.2.2	指引清晰，标识醒目			■2			
2.2.3	有大巴停车位			■3			
2.2.4	专人疏导、检查和看管			■3			

2.3	服务中心		10				
2.3.1	提供咨询、临时休息、雨伞租借、轮椅、公用电话等服务（每缺一项扣1分）			5			
2.3.2	有专职服务人员，业务熟练，服务热情			3			
2.3.3	公示有咨询电话、急救电话、投诉电话和最大承载量（每少一处扣0.5分）			2			
2.4	有与研学实践教育活动相匹配的教学设施、器材、知识产权等软件，各项教学用具、器材性能完好		30				
2.4.1	性能完好			7			
2.4.2	贴切研学主题特色			15			
2.4.3	满足研学功能需求			8			
2.5	公共休息设施布局合理，数量满足需求，设计有特色		8				
2.6	区内标识设置符合 GB 2894 和 GB/T 10001.1 规定的要求，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施。发现一处不足扣3分		10				
2.7	设立医务室或常备药箱，并配备护理人员		7				
	设立医务室或常备药箱，配备专职护理人员			7			
	设立常备药箱，配备兼职护理人员			4			
2.8	附近有二甲以上医院		5				
	≤15分钟车程			5			
	16分钟-30分钟车程			2			
3	组织管理	20					
3.1	设有管理机构或部门，管理人员综合素质高、协调能力强，分工、职责清晰		6				
3.2	建立涵盖教学、行政、安全、学生、合同等完整的制度管理体系		4				
3.3	科学编制规划，把基础设施、教学设施、研学导师培训、研学课程建设、安全保障等作为必要内容		10				
4	环境卫生	40					
4.1	环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，发现一处不足扣2分		20				
4.2	建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，发现一处不足扣2分		10				
4.3	垃圾箱标识明显，造型美观，与环境协调		10				
5	旅游厕所	30					
5.1	外观、色彩、造型与景观环境相协调		5				
5.2	配备面镜、挂衣钩、卫生纸、洗手液、干手设备等，厕位内设扶手		6				
5.3	主题氛围浓厚，有特色		6				
5.4	无异味，地面无秽物		8				
5.5	配备专职保洁人员，旅游厕所管理制度、保洁记录		5				

	上墙						
6	研学课程	100					
6.1	主题特色鲜明，围绕广州市岭南文化传统、革命历史、自然环境、科技教育等资源提炼、设计主题实践教育活动		40				
	主题鲜明，具有科研价值			40			
	主题鲜明，有实用价值及拓展空间			30			
	主题鲜明，具有操作性			20			
6.2	课程设计应针对不同学段，符合LB/T054的相关要求；包含课程名称、课程目标、课程简介、实施流程、研究问题、分享展示、总结评价等要素		30				
6.3	根据自身资源特点编排研学路线，研发推荐与周边资源相结合的组合课程		10				
6.4	课程丰富，能覆盖各学段，满足不同教学目标需要，实际开设的课程		20				
	8种以上（含8种）			20			
	6种以上（含6种）			10			
7	安全管理	80					
7.1	设置安全保卫机构，配备专门的安全员		10				
	设置专门安全保卫机构，配备专门的安全员			10			
	指定部门分管工作			6			
7.2	管理制度		10				
	各项安全管理制度、应急预案完备，汇编成册			10			
	各项安全管理制度、应急预案完备，简易保存			6			
7.3	与教育、文化旅游、公安、交通、食品药品监管和共青团等部门互动联系		5				
	定期互动联系			5			
	偶尔互动联系			2			
7.4	无安全隐患。危险地段标志明显，防护设施齐备、有效、特殊地段有专人看守		15				
7.5	在出入口等主要通道和场所安装闭路电视监控设备，研学活动区域实行全天候、全方位录像监控，保证电子监控系统健全、有效，影像资料保存15天以上		15				
7.6	住宿、活动等场所应配有专门管理人员负责学生安全		10				
7.7	制定和完善包括地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发事故等在内的各项突发事件应急预案，并定期组织演练		10				
	每年组织演练4次			10			
	每年组织演练3次			8			
	每年组织演练2次			6			

	每年组织演练1次			4		
7.8	购买景区责任险		5			
8	服务规范	60				
8.1	人员配备		30			
8.1.1	按不低于1:30的师生比(含学校老师)配备工作人员			14		
	师生比 $\geq 1:15$				14	
	$1:30 \leq$ 师生比 $< 1:15$				10	
8.1.2	持研学导师证、相关专业资质人员比例不低于30%			10		
	40%以上(含40%)				10	
	30-40%(含30%)				5	
8.1.3	每年定期开展工作人员的业务培训			6		
	3次及以上				6	
	2次				4	
	1次				2	
8.2	接待服务		10			
8.2.1	热情主动,耐心细致,服务周到			3		
8.2.2	统一着装,佩戴工牌,规范服务			2		
8.2.3	有专业的研学工作人员接待			5		
8.3	餐饮服务		10			
8.3.1	提供安全卫生食品,做好食品留样工作			6		
8.3.2	制定就餐座次表,组织学生有序进餐			4		
8.4	路线组织		10			
8.4.1	区内参观路线合理、顺畅,与研学课程内容联结密切			5		
8.4.2	路面设计特色鲜明			3		
8.4.3	区内使用清洁能源的交通工具			2		
9	质量与监控	30				
9.1	定期对中小學生、家长及学校满意度进行调查、分析,资料齐全		10			
	对三方都进行了满意度调查			10		
	对其中两方进行了满意度调查			7		
	对其中一方进行了满意度调查			3		
9.2	近两年每年研学旅行抽样调查平均满意率(不重复计分)		10			
	95-100%(含95%)			10		
	90-95%(含90%)			8		
	85-90%(含85%)			6		
9.3	投诉处理制度健全,流程清晰、渠道畅通,投诉处理及时、妥善,档案记录完整		10			
10	社会声誉	10				

10.1	行业内各种资质授牌或荣誉称号		6				
	国家级			6			
	省级			3			
	市级			1			
10.2	行业外各种荣誉称号		4				
	国家级			4			
	省级			2			
	市级			1			
总分							
