

ICS 03.080

CCS A 12

DB4401

广州市地方标准

DB4401/T 149—2022

旅行社研学实践服务规范

Specification for service on study tourism for travel agency

2022-03-02发布

2022-04-01 实施

广州市市场监督管理局
广州市教育局
广州市文化广电旅游局

联合发布

目 次

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

8.4	安全教育	9
8.5	保险	9
8.6	安全应急预案	9
9	服务质量控制与改进	9
9.1	研学实践服务团队人员配备	9
9.2	行后跟踪信息及处理	10
9.3	投诉处理与改进	10
附录A	(资料性) 研学实践安全应急预案	11
附录B	(资料性) 研学实践师生意见反馈单	17
附录C	(资料性) 研学实践回访单	19
附录D	(规范性) 研学实践投诉处理登记表	20

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。

本文件由广州市教育局归口。

本文件起草单位：广州市文化广电旅游局、广州地区旅行社行业协会。

本文件主要起草人：刘琦宝、张颖、秦继红、刘心愿、冯晓红、李海舟、辜明德、陈国策、虞国华。

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）部署开展研学实践。2016年，《教育部等11部委关于推进中小学生研学实践的意见》教基一〔2016〕8号推进开展研学实践；原国家旅游局发布了《研学实践服务规范》（LB/T054-2016）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实践的实施意见》（粤教思函〔2018〕71号）要求中小学开展研学实践。

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，因地制宜开展研学实践，让广大中小学生在研学实践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、创新创意文化、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“中小学生研学实践教育基地”，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。

建立和规范研学实践管理制度，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，推动研学实践产品规范发展。建立安全出行责任保障机制，将研学实践作为载体纳入中小学生教育范畴，建立中小学生研学实践活动评价机制。把中小学组织学生参加研学实践的情况和成效作为学校综合素质考评体系的重要内容。鼓励对研学实践给予价格优惠，建立安全出行责任保障机制，积极创新研学实践相关保险。

本文件以规范研学实践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《研学实践服务规范》行业标准的基础上，明确了旅行社研学实践服务的相关要求，包括研学实践的概念、承办研学实践的旅行社资质要求、研学实践和教育项目基础服务要求、安全保障服务要求等，旨在为研学实践提供安全优质服务，推动研学实践健康有序发展。

本文件可以作为旅行社被推荐为研学实践承办方的考核依据，也可以作为研学实践主办方对承办方旅行社进行准入考核的重要依据。

旅行社研学实践服务规范

1 范围

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

本文件适用于广州市行政区域旅行社中小學生研学实践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/T 26359 旅游客车设施与服务规范
GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
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

研学实践 study tourism

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

研学导游 study guide

在研学实践（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实践（3.1）教育服务和生活保障服务的人员。

3.3

研学导师 study tutor

在研学实践（3.1）过程中，具体制定或实施研学实践教育方案，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]

3.4

研学实践服务机构 service organization of study practice

通过研学实践（3.1）主办方准入考核,被确定为研学实践（3.1）承办方,负责提供研学实践（3.1）产品并开展研学实践（3.1）业务的旅行社。

3.5

供应方 supplier

与研学实践服务机构（3.4）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]

3.6

研学课程 study practice course

专门为研学实践（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 教育性原则

研学实践要结合学生身心特点、接受能力和实际需要，注重结构性、科学性、趣味性和参与性，为学生全面发展提供良好成长空间。

4.2 实践性原则

研学实践要因地制宜，呈现地域特色，引导学生走出校园，亲近自然、接触社会、拓展视野、参与体验、丰富经验和阅历。

4.3 安全性原则

研学实践要坚持安全第一、生命至上，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保广大师生安全。

4.4 公益性原则

研学实践不得开展以营利为目的的经营性创收，对贫困家庭学生应减免费用。

5 服务机构

5.1 经营资质

研学实践服务机构应：

- a) 符合《中华人民共和国旅游法》第二十八条至第四十一条规定；
- b) 在自身经营许可范围内经营研学实践产品；

注：按照法律法规规定，经营出境研学实践产品的旅行社必须具备出境旅游业务经营许可；经营赴台湾研学实践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 保险投保

研学实践服务机构应：

- a) 投保旅行社责任险且保额 ≥ 60 万元/人；
- b) 在代参加研学实践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额，并宜 ≥ 20 万元/人。

5.3 服务专业化

研学实践服务机构应符合以下要求。

- a) 设立操作研学实践的专业部门，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：研学实践操作部门可以单独设立，也可以与其他业务部门合署。
- b) 建立研学实践管理制度体系和相应作业指导文件，以使研学实践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，研发设计研学实践线路产品；
 - 3) 与研学教育机构共同开拓和推进研学实践市场建设，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，以保障研学实践的教学质量。
- d) 与研学实践教育基地/营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 研学实践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。供应方包括但不限于：

- a) 研学实践教育基地/营地；
- 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 研学实践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：

- a) 经营资质；
- b) 服务提供能力；

- c) 资源保障能力;
- d) 安全保障能力。

5.4.1.3 研学实践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

研学实践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。

5.4.2.2 餐饮供应方

餐饮供应方应：

- a) 卫生符合GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求；优先选用食品安全B级单位；
- 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 GB14934 要求，并提供健康营养且无安全隐患的菜品。

5.4.2.3 住宿供应方

住宿设施及其周边环境应符合以下要求：

- a) 住宿设施不低于GB/T14308中的二星级要求；
- b) 客房设备设施需要每日进行消毒，卫生符合 GB 9663 要求；
- c) 酒店周边环境简单，无不适宜学生的复杂环境。

5.4.2.4 交通客运供应方

5.4.2.4.1 在交通方式选择方面，单次行驶公里 ≥ 400 km的长途交通应优先选择铁路、航空等交通方式：

- a) 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；
- b) 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。

5.4.2.4.2 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/T26359 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) 车辆行驶前应通过《车辆安全性能检测》。

5.4.2.5 研学实践教育基地/营地供应方

符合广州市教育局发布的广州市中小学生研学实践教育基地、营地申报标准。

6 研学实践产品

6.1 基本要求

6.1.1 研学服务内容

研学实践产品应以立德树人、培养人才为根本目标，在设计研学实践线路时，应结合相关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，注重研学实践的专业性、知

识性、趣味性、实践性、探究性、创新性。

6.1.2 研学实践指导手册

研学实践服务机构向学生提供研学实践指导手册，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，指明本次研学实践期望达到的目的等相关内容。

6.1.3 师资要求

研学实践服务机构应与研学教育机构/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

研学实践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

研学实践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实践产品：

- a) 小学4到6年级参与研学实践时，宜配置励志型、观赏型、体验型和康乐型资源，并以广州特色、乡土乡情、区情市情研学为主；
- b) 初中1到2年级参与研学实践时，宜配置体验型、知识型和励志型资源，并以广州特色、乡土乡情、区情市情研学为主；
- c) 高中1到2年级参与研学实践时，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 产品说明书

6.4.1 通用要素

旅行社应制作并提供研学实践产品说明书，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) 研学实践服务机构基本信息：机构名称、机构地址、负责人姓名、联系电话等。
- b) 产品的服务对象。
- c) 服务项目及内容，主要包括：
 - 1) 研学实践线路产品说明、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) 产品费用及其交纳的期限和方式；
 - 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。

6.4.2 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，以行程单的方式告知研学实践活动委托方。

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。

6.5 学生资料卡

6.5.1 研学实践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。

6.5.2 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) 研学实践服务机构的24小时服务热线电话；
- e) 当地报警电话等。

6.5.3 出境研学产品还应增加：

- a) 研学参与者的护照号与国籍；
- b) 寄宿家庭地址及家庭成员的姓名和电话；
- c) 领事保护电话和我国驻当地使领馆求助电话、地址等。

6.6 研学行程日志本

6.6.1 研学实践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。

6.6.2 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，用于学生撰写研学实践日记。

7 研学实践服务提供

7.1 招徕服务

招徕报名时，研学服务机构应详细介绍研学实践产品的特点与亮点等信息，并提供：

- a) 研学实践活动的安排和师资信息；
- b) 产品说明书；
- c) 学生出行需准备的物品和资料清单。

7.2 行前说明会服务

属于出境（含赴台，下同）研学实践产品的，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，向每位学生：

- a) 配发团队标识、研学实践指导手册（见6.1.2）、学生资料卡（见6.6）和研学行程日志本（见6.7）；

b) 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

餐饮服务应满足LB/T 054-2016中8.4条款的要求。

7.5 住宿服务

住宿服务应满足LB/T 054-2016中8.3条款的要求。

7.6 交通服务

交通服务应符合LB/T 054-2016中8.2条款的要求。

7.7 研学导游服务

7.7.1 导则

研学导游服务应全程符合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

研学导游应：

- 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 研学实践团队进入研学目的地后，导游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，涉及山、水、台阶等特别环节要重复提醒。

7.7.3.3 在研学过程中导游员应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

研学实践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

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

8 研学实践安全保障

8.1 基本要求

研学实践服务机构应按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

研学实践服务机构应针对研学实践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，以保证研学实践活动在安全受控状态下进行。

安全体系文件主要包括：

- a) 研学实践安全管理制度；
- b) 研学实践产品安全评估制度；
- c) 研学实践应急预案及操作手册；
- d) 研学实践安全教育培训与考核制度；
- e) 研学实践团队学生安全管理操作指引等。

8.2.2 研学实践安全管理制度

旅行社应建立研学实践安全管理制度，主要内容应包括：

- a) 研学实践安全的总要求；
- 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) 研学实践产品安全评估制度与操作手册、研学实践应急预案及操作手册、研学实践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 研学实践产品安全评估制度

旅行社应建立研学实践产品安全评估制度与操作手册，主要内容应包括：

- a) 研学实践线路的安全要求，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) 研学实践线路进行安全考察要求；
- c) 研学实践产品的安全性要求；
- 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 研学实践应急预案及操作手册

旅行社应建立研学实践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：分类原则依照国务院发布的《国家突发公共事件总体应急预案》。

- 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 研学实践安全教育培训与考核制度

旅行社应建立研学实践安全教育培训与考核制度，并对提供研学实践服务的相关人员，定期组织专业的培训和考核，培训内容应围绕研学实践的服务展开，如研学实践研学实践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 研学实践团队学生安全管理

8.2.6.1 旅行社应建立研学实践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 在研学实践过程中，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和促进学生在研学实践的过程中，身心得以平衡发展。

8.2.7 研学实践合同签署

研学实践活动开展前，旅行社应与学校签订承揽合同，明确研学行程、服务标准、安全责任、收费标准等内容，做好安全提示工作。

8.3 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，在研学实践活动过程中安排安全管理人员随团开展安全管理工作。

8.4 安全教育

8.4.1 学生安全教育

研学实践服务机构应对参加研学实践的学生进行与研学实践相关的多种形式的安全教育工作。

- a) 委派专职人员，为学生提供行前安全教育，具体形式可根据实际情况决定。
- b) 应在研学实践过程中对学生进行人身安全知识教育，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。
- c) 应对参加研学实践的学生开展财产安全教育工作，包含防抢、防盗、防骗等。
- d) 应对研学实践过程中的每个环节认真分析，做好相应的安全预警工作，提高学生安全意识。

8.4.2 工作人员安全教育

研学实践服务机构应定期对参与研学实践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

研学实践服务机构应为学生家长和老师提供《研学实践告知书》，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 研学实践服务机构应制定相应的研学实践保险工作制度。

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 旅行社代参与研学实践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：

- a) 国内旅游意外险保额每人不低于20万元；
- b) 境外旅游意外险保额每人不低于30万元；
- c) 未满18周岁的学生，旅游人身意外险保险额按最高限额购买。

8.6 安全应急预案

旅行社应制定研学实践安全事件处理应急预案，附录A提供了应急预案的模板。

9 服务质量控制与改进

9.1 研学实践服务团队人员配备

为确保研学实践团队的服务质量和安全运作，旅行社应合理配置团队工作人员，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，建立研学实践档案库。

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《研学实践师生意见反馈单》（见附录B），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《研学实践回访单》（见附录C），收集老师、家长对于研学实践产品的意见和建议。

9.2.4 根据收集来的意见反馈，整理研学实践总结报告，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，分析研学实践者的意见及建议。

9.3.3 遇到投诉问题，应填写《研学实践投诉处理登记表》（附录D）需认真及时受理并处理。

附录 A

(资料性)

研学实践安全应急预案

A.1 目的

在研学实践过程中发生事故时，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

应急预案应给出包括但不限于下列信息：

- 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 学实践过程中发生事故，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 学生晕车和交通事故

A.4.1.1 学生晕车时，导游员应执行如下要求。

- 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，导游员应执行如下要求。

- 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 食物中毒

如发现旅游者食物中毒，导游员应执行如下要求。

- 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 财物遗失

学生有物品遗失时，导游员应做好如下要求。

- 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 治安事件

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，导游员应做好如下工作。

- a) 首先保护学生人身安全，其次是财产安全：
 - 1) 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；
 - 2) 如有学生受伤，应立即组织抢救；
 - 3) 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) 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

学生在旅游景点走失时，现场导游员及工作人员应了解情况，迅速寻找，并应做好如下工作。

- 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。
- b) 为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。
- c) 如经过认真寻找仍找不到失的旅游者，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。
- d) 在寻找过程中，可与饭店保持联系，了解走失者是否自行回到饭店。
- e) 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。
- f) 在找到走失者后，尽量安慰走失者，提醒以后要多注意，不对其指责或训斥，如果是由于导游员的责任致使学生走失，应向走失者赔礼道歉。
- g) 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. 2 自由活动时，学生走失

学生在自由活动时走失，现场导游员及工作人员应做好如下工作。

- a) 立即报告旅行社领导，请求指示和帮助。
- b) 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。
- c) 做好善后工作，找到走失者后，导游员应表示高兴；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。
- d) 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 火灾事故

发生火灾事故，导游员应做好如下工作。

- 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；报告内容主要包括：
 - 1) 事故的原因和经过；
 - 2) 抢救经过及治疗情况；
 - 3) 事故责任及对责任者的处理；
 - 4) 游客的情绪及对处理的反映等。

A.4.7 拥挤、踩踏事故

发生拥挤、踩踏事故，导游员应做好如下工作。

- 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，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；内容主要包括：
 - 1) 事故的原因和经过；
 - 2) 抢救经过和治疗情况；
 - 3) 事故责任及对责任者的处理；
 - 4) 学生的情绪及对处理的反映等。

A.4.8 恐怖事件

发生恐怖事件，导游员应做好如下工作。

- a) 立即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：
 - 1) 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；
 - 2) 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；
 - 3) 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，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；内容主要包括：
 - 1) 事故的原因和经过；抢救经过及治疗情况；
 - 2) 事故责任及对责任者的处理；
 - 3) 游客的情绪及对处理的反映等。

A.4.9 溺水事故

发生溺水事故，导游员应做好如下工作。

- 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、学生的情绪与对处理的反映等，报告要求详细、实事求是。

A.5 后期工作

A.5.1 善后处理

由研学机构安全工作管理部门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悉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。

A.6 活动纪律

A.6.1 为了确保活动的顺利开展，参加研学实践的同学要遵纪守法，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.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。

附录 B
(资料性)
研学实践师生意见反馈单

研学实践师生意见反馈单

尊敬的老师/亲爱的同学：

欢迎您参加由**旅行社组织的研学实践活动！为进一步提高我们的服务水平，我们特邀您作为本次研学实践产品的“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！

师生基本信息

姓名（老师/学生）		所在学校	
线路名称		研学实践时间	
联系方式（电话、邮箱等）			

对工作人员的评价

项目	评价	很好	良好	一般	不满意
导游员 (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)					
领队 (服务态度、协调能力、工作能力、责任心)					
其他工作人员 (工作能力、责任心)					

对线路安排的评价

项目	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 C
(资料性)
研学实践回访单

研学实践回访单

受访人	学生： 家长： 老师：	联系方式	
研学实践线路名称		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 D
(规范性)
研学实践投诉处理登记表

研学实践投诉处理登记表

投诉人信息

姓名（老师/家长/学生）		所在学校	
线路名称		研学实践时间	
联系方式（电话、邮箱等）			

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	

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：