ICS XXXX

XXX

**DB**

绍兴市地方标准

**DB/**T XXX—XXXX

研学旅行机构、旅行社准入规定

Admission standard of study travel agency、travel agency

（征求意见稿）

2020 - XX - XX 发布 2020 - XX - XX 实施

 绍兴市文化广电旅游局 发 布

# 目 次

前言 ……………………………………………………………………………………………………………Ⅱ

引言 ……………………………………………………………………………………………………………Ⅲ

1 范围 …………………………………………………………………………………………………………1

2 规范性引用文件 ……………………………………………………………………………………………1

3 术语和定义 …………………………………………………………………………………………………1

4 总则 …………………………………………………………………………………………………………2

5 服务提供方基本要求 ………………………………………………………………………………………2

6 人员配置 ……………………………………………………………………………………………………3

7 安全管理 ……………………………………………………………………………………………………3

8 服务改进 ……………………………………………………………………………………………………4

9 投诉处理 ……………………………………………………………………………………………………4

10 研学旅行机构、旅行社采用目录管理方式………………………………………………………………4

11 建立研学旅行承办方退出机制……………………………………………………………………………4

附录A （规范性附录） 研学旅行机构、旅行社准入评分表 ………………………………………………5

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由绍兴市文化广电旅游局提出。

本标准由绍兴市文化广电旅游局归口。

本标准起草单位：绍兴市文化广电旅游局

本标准主要起草人：杨颂周、俞立帆、蔡彦、杨菊萍、陈芳敏、俞鹏炯

# 引 言

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，创建公平、公正、公开的市场环境，打响“中国最佳研学游目的地城市”和“文化+”特色品牌，解决行业发展过程中的首位问题、质量问题和可持续发展问题，加强机构、旅行社良性竞争发展，带动全市文化旅游资源的融合发展。根据2020年市（市对县）政府工作清单要求，我局决定编制此规定。

# 研学旅行机构、旅行社准入规定

1 范围

本标准规定了研学旅行机构和旅行社的相关术语和定义、总则、服务提供方基本要求 、人员配置、安全管理、 服务改进、投诉处理、研学旅行机构、旅行社采用目录管理方式、建立研学旅行承办方退出机制。

本标准适用于绍兴市行政区域内组织开展研学旅行活动的旅行社和机构。

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。

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

《关于推进中小学研学旅行的意见》（教基一〔2016〕8号）

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

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、家庭亲子、商旅为主体对象，以集体旅行生活为载体，以提升研学旅行者综合素质为目的，依托研学旅行吸引物等社会资源，进行体验式学习、研究性学习和探索性学习的一种旅行活动。

广泛的研学旅行为一切社会群体以获取知识为目的的以旅行形式的各类主题活动及文化交流内容。

3.2

导游 tour guide

通过国家旅游局考核持有国家导游证的工作人员。

3.3

研学旅行导师 study travel tutor

在研学旅行过程中，具体制定或实施研学旅行方案，指导研学旅行者开展各类活动的专业人员。

3.4

研学旅行机构 study travel agency

提供研学旅行服务的教育机构及当地文广旅游局认可的社会团体。

3.5

旅行社 travel agency

具备旅行社经营资质的旅行社。

3.6

供应方 supplier

与机构或旅行社签订合同，提供交通、住宿、餐饮、活动等服务的公司或社会团体。

4 总则

4.1 研学旅行活动的机构、旅行社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 研学旅行活动应展现绍兴特色文化、提高研学旅行者综合素质能力及知识积累。

4.3 研学旅行活动应展现绍兴特色景区，让游客体会到绍兴古城的人文历史及城市形象。

4.4 研学旅行活动应面向所有学员，享有均等的参与机会。

5 服务提供方基本要求

5.1 机构

5.1.1 应具备法人资质。

5.1.2 应具备教育机构合法证书或长期从事校外教育的社会团体。

5.1.3 应有明确的安全防控措施、教育培训计划。

5.1.4 应与机构和旅行社签订委托合同，按照合同约定履行义务。

5.1.5 不可承接需《旅行社经营许可证》规定的经营项目。

5.1.6 符合基地（营地）国家标准的基地（营地）和服务场所。

5.2 旅行社

5.2.1 应为依法注册的旅行社。

5.2.2 旅行社须符合《旅行社国内旅游服务规范》（LB/T 004 -2013）和《旅行社服务通则》GB/T31385-2015） 的要求，具有 AAA 及以上等级，并符合《旅行社等级的划分与评定》（GB/T 31380-2015）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300人以上各类型研学旅行团队的经验。

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。

5.2.6 不少于6名在职导游工作人员。

5.2.7 不少于4名在职研学指导师。

5.2.8 旅行社责任险额度不少于500万。

5.2.9 禁止挂靠人员经营研学旅行业务。

5.2.10 完整的研学旅行活动安全应急预案，有效的安全保障体系。

5.2.11 以研学旅行团体为主体的需具备长期为研学旅行者提供服务的说明文件，研学旅行活动运作经验丰富。

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 应与机构和旅行社签订旅游服务合同或研学旅行合同，按照合同约定履行义务。

5.3.4 符合所在行业认证标准。

6 人员配置

6.1 机构人员配置

6.1.1 应至少派出一人作为代表，负责督导研学旅行活动按计划开展。

6.1.2 每15位研学旅行者宜配置1名带队老师，带队老师全程带领研学旅行者参与研学旅行各项活动。

6.2 旅行社人员配置

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 人员提供服务和生活保障服务。

7 安全管理

7.1 安全管理制度

7.1.1 机构和旅行社及供应方应针对研学旅行、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。安全管理制度体系包括但不限于以下内容：

a) 安全管理工作方案。

b) 应急预案及操作手册。

c) 产品安全评估制度。

d) 安全教育培训制度。

7.2 安全管理人员

7.2.1 机构和旅行社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。

7.3 新闻发布人员

7.3.1 机构和旅行社应设立不少于一名新闻发布人员，明确工作职责，在重大安全事故时提供统一的对外窗口。

7.4 安全教育

7.4.1 工作人员安全教育

7.4.1.1 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。

7.5 应急预案

7.5.1 机构和旅行社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。

8 服务改进

8.1 机构和旅行社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，持续改进服务质量。

9 投诉处理

9.1 机构和旅行社应建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。

9.2 机构和旅行社应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

9.3 机构和旅行社应及时建立投诉信息档案和回访制度。

10 研学旅行机构、旅行社采用目录管理方式

10.1 书面申请

10.1.1 凡符合以上要求的机构、旅行社可向绍兴市文旅局工作处提出书面申请。

10.2 资格初审

10.2.1 申报资料进行初审，确定进入目录管理考察名单。

10.3 考察评估

10.3.1 组织专家对初选入围的机构、旅行社进行实地考察评估，主要考核主体的资质证照、企业实力、经营水平、制度建设、管理能力、员工队伍等方面的情况。

10.4 专家评审

10.4.1 机构、旅行社负责人陈述相关情况，专家组对申报材料、陈述情况、承办企业（机构）条件等进行考察。

10.5 结果公示

10.5.1 市文旅局根据专家组意见确定目录企业（机构）公示名单，无异议后最终确定进入目录清单。

11 建立研学旅行承办方退出机制

11.1 研学旅行机构、旅行社采取备案制，动态管理，每两年审核一次。年内有下列情况之一者，取消准入资格。

11.1.1 机构停止运营或失去相应经营资质的。

11.1.2 落实安全措施不力，发生安全责任事故和重大服务质量投诉。

11.1.3 客户投诉超过5例或满意率在80%以下。

11.1.4 擅自提高收费标准。

11.1.5 弄虚作假获得目录管理资格。

11.1.6 不履行合同，造成一定损失并侵犯客户权益的。

#

# 附录A

（规范性附录）

研学旅行机构、旅行社准入评分表

A.1 总体说明

A.1.1 本表依据《研学旅行机构、旅行社准入标准》要求编制而成。

A.1.2 研学旅行机构、旅行社准入满分 XXX 分，达到 XXX 分评定为X级，达到 XXX 分评定为X级，达到 XXX 分评定为X级。

A.1.3 任何项目只有一档分数时，如不完全具备该项目要求，则酌情给分；如不具备该项目要求，则计“0”分。

A.1.4 表 A.1 研学旅行机构、旅行社准入评分表。

表A.1 研学旅行机构、旅行社评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 大项分值 | 二级分项分值 | 计分 |
| **1** | **合法经营资质和专业服务资质** |  |  |  |
| 1.1 | 具备法人资质的合法公司。 |  |  |  |
| 1.2 | 具有当地教育局颁发的教育培训机构证书或授权的长期从事校外教育的社会团体、民间组织。 |  |  |  |
| 1.3 | 具有《旅行社经营许可证》。 |  |  |  |
| 1.4 | 具有《AAA及以上旅行社资质证书》。 |  |  |  |
| 1.5 | 具有《ISO9001国际质量认证认证》。 |  |  |  |
| 1.6 | 近3年内平均年度交税不低于3万。 |  |  |  |
| 1.7 | 在职导游人数不低于4人（单位交社保+签订劳动合同） |  |  |  |
| 1.8 | 研学指导师人数不低于2人（单位交社保+签订劳动合同） |  |  |  |
| 1.9 | 旅行社责任险额度不低于500万/年。 |  |  |  |
| 1.10 | 为出行学员购买旅游意外险不低于25万元/次。 |  |  |  |
| 1.11 | 无挂靠人员经营研学旅行业务。 |  |  |  |
| 1.12 | 近3年荣获国家、市、区级荣誉证书（如果有请提供复印件）。 |  |  |  |
| 1.13 | 具有研学旅行活动安全预警机制、应急预案以及完整的研学课程体系，落实安全主体责任。 |  |  |  |
| **2** | **安全保障体系** |  |  |  |
| 2.1 | 具有研学旅行活动安全预警机制、应急预案以及完整的研学课程体系，落实安全主体责任。 |  |  |  |
| **3** | **服务质量监督保证体系** |  |  |  |
| 3.1 | 明确服务质量标准和岗位责任制度，能确保活动的服务质量。 |  |  |  |
| **4** | **医疗卫生处置预案** |  |  |  |
| 4.1 | 紧急救护、医疗卫生处置的预案措施得当，资源配置方案合理。 |  |  |  |
| **5** | **课程研发团队和运营团队** |  |  |  |
| 5.1 | 有多年操作大型团队的活动经验及研学课程的能力。 |  |  |  |

表A.1（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 大项分值 | 二级分项分值 | 计分 |
| **6** | **研学指导师团队** |  |  |  |
| 6.1 | 及时分析、解决课程实施中遇到的问题，提高课程实施的有效性。 |  |  |  |
| **7** | **每个研学旅行团队必须配备专职的研学指导师** |  |  |  |
| 7.1 | 研学旅行认可的指导师资质，具体指导研学课程的实施，按照15学员配1名老师要求。 |  |  |  |
| **8** | **外部供应商合法资质** |  |  |  |
| 8.1 | 所涉及的服务（交通车辆、餐饮住宿、场馆基地等）应是合法的经营主体、具备相应的服务资质，提供合同复印件。 |  |  |  |