

ICS 03.200
CCS A 12

DB3306

浙江省绍兴市地方标准

DB 3306/T 027—2020

研学旅行服务机构管理与评价规范

Specification for management and evaluation of study travel agency

2020-8-10 发布

2020-8-30 实施

绍兴市市场监督管理局 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 基本要求.....	1
5 研学旅行活动人员配置.....	1
6 安全管理.....	2
7 投诉处理与持续改进.....	2
8 评价与监督.....	2
9 退出机制.....	3
附录 A （资料性附录） 研学旅行服务机构评价要求.....	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

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。

本文件由绍兴市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：绍兴市文化广电旅游局。

本文件主要起草人：杨颂周、何建通、蔡彦、刘翔、俞立帆、张瑛。

研学旅行服务机构管理与评价规范

1 范围

本文件规定了研学旅行服务机构的基本要求、研学旅行活动人员配置、安全管理、投诉处理与持续改进、评价与监督、退出机制等内容。

本文件适用于绍兴市行政区域内的研学旅行服务机构。

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/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

DB3306/T 025 研学旅行基地和营地建设与管理规范

3 术语和定义

DB 3306/T 025 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅行服务机构 study travel agency

具备法人资格，取得相关资质的，提供研学旅行服务的组织。

4 基本要求

- 4.1 应符合 GB/T 31380 和 LB/T 004 的相关要求。
- 4.2 1年内应无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。
- 4.3 应设立研学旅行的部门或专职人员，应有承接 300 人及以上研学旅行团队的经验。
- 4.4 应配备经培训考核合格的研学旅行指导人员。
- 4.5 应签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务。
- 4.6 必须按相关规定投保责任险。
- 4.7 应具备完整的研学旅行活动安全应急预案及有效的安全保障体系。
- 4.8 应向研学旅行者提供服务说明文件。

5 研学旅行活动人员配置

- 5.1 应为研学旅行活动配置带队人员，全程随团活动，负责统筹协调研学旅行各项工作。
- 5.2 应为每个研学旅行团队配置安全员、研学旅行指导师。

6 安全管理

6.1 安全管理制度

6.1.1 研学旅行服务机构应针对研学旅行、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。

6.1.2 应根据安全管理制度要求明确各个环节的安全管理责任人员及其工作职责，在研学旅行过程中全程做好安全防范措施，确保研学旅行者安全。

6.2 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。

6.3 应急预案

研学旅行服务机构应制定和完善包括：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。

7 投诉处理与持续改进

7.1 应建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。

7.2 应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

7.3 应及时建立投诉信息档案和回访制度。

7.4 应建立质量信息反馈汇总分析机制，持续改进服务质量。

8 评价与监督

8.1 总则

主管部门可对研学旅行服务机构进行评价与监督，建立评价目录，评价要求可参照附录A。

8.2 书面申请

满足以上要求的研学旅行服务机构可向主管部门提出书面申请、提交评价资料。

8.3 资格初审

申报资料进行初审，确定进入考察名单。

8.4 考察评估

组织专家对研学旅行服务机构进行实地考察评估，主要考核服务机构的资质证书、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。

8.5 专家评审

研学旅行服务机构负责人陈述相关情况，专家组对申报资料、陈述情况、承办条件等进行评审。

8.6 结果公示

主管部门根据评审意见确定评价目录。

9 退出机制

9.1 对研学旅行服务机构实施动态管理，定期复核。

9.2 有下列情况之一者，应退出服务：

- a) 服务机构停止运营或失去相应经营资质的；
- b) 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；
- c) 弄虚作假造成恶劣影响的。

附 录 A
(资料性)
研学旅行服务机构评价要求

A.1 总体说明

A.1.1 本表依据《研学旅行服务机构管理与评价规范》要求编制而成。

A.1.2 研学旅行服务机构评分满分120分。

A.1.3 任何项目如不完全符合该项目要求，则按部分符合项给分。如不具备该项目要求，则计“0”分。

A.1.4 表 A.1 研学旅行服务机构评价要求表。

表 A.1 研学旅行服务机构评价要求表

序号	评分项目	大项 分值	二级 分项 分值	计分
1	基本要求	60		
1.1	符合 GB/T 31380 和 LB/T 004 的相关要求		5	
1.2	1年内应无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故		5	
1.3	设立研学旅行的部门或专职人员，有承接300人及以上研学旅行团队的经验		10	
1.4	配备经培训考核合格的研学旅行指导人员		10	
1.5	签订旅游服务合同，按照合同约定履行义务		5	
1.6	按相关规定投保责任险		5	
1.7	具备完整的研学旅行活动安全应急预案及有效的安全保障体系		10	
1.8	向研学旅行者提供服务说明文件		10	
2	研学旅行活动人员配置	20		
2.1	配置带队人员		10	
2.2	每个研学旅行团队配置安全员、研学旅行指导师		10	
3	安全管理制度	10		
3.1	制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制		5	
3.2	根据安全管理制度要求明确各个环节的安全管理责任人员及其工作职责		5	
4	安全教育	5		
4.1	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		5	
5	应急预案	5		
5.1	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，定期组织演练		5	
6	投诉处理与持续改进	20		

表 A.1 (续)

序号	评分项目	大项 分值	二级 分项 分值	计分
6.1	建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜		5	
6.2	公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息		5	
6.3	及时建立投诉信息档案和回访制度		5	
6.4	建立质量信息反馈汇总分析机制		5	