ICS XXX

XXX

**DB**

绍兴市地方标准

DB/T XXX—2020

研学旅行小镇（村）设立规定

Establishment and Service Standard for Study Travel Town (Village)

（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](#_Toc11605)

[引言 ……………………………………………………………………………………………………………Ⅲ](#_Toc8241)

1 [范围 …………………………………………………………………………………………………………1](#_Toc25188)

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

[3 术语和定义 …………………………………………………………………………………………………1](#_Toc140)

[4 原则 …………………………………………………………………………………………………………2](#_Toc32350)

[5 基本设立条件和要求 ………………………………………………………………………………………2](#_Toc9155)

[6 研学与体验 …………………………………………………………………………………………………4](#_Toc16821)

[7 设施与服务 …………………………………………………………………………………………………5](#_Toc15727)

[8 安全与应急管理 ……………………………………………………………………………………………7](#_Toc2491)

[9 投诉处理 ……………………………………………………………………………………………………7](#_Toc26078)

附录A（规范性附录） 研学旅行小镇（村）评分表 ……………………………………………………………8

# 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

按照研学旅行服务市场的发展现状和趋势，研学旅行小镇（村）已经成为研学旅行服务市场的新载体和服务过程中的新场所。为引导研学旅行组织者正确选用研学旅行小镇（村）供应方，保证研学旅行服务质量和服务品质，使研学旅行小镇（村）有科学、规范的设立条件和服务要求，推动研学旅行服务市场健康发展，助力绍兴市打造“中国最佳研学游目的地城市”，特制订本规定。

# 研学旅行小镇（村）设立规定

1 范围

本标准规定了绍兴市行政区域内研学旅行小镇（村）（以下简称小镇）的设立与服务原则、基本设立条件和要求、研学与体验、设施与服务、安全与应急管理、投诉处理。

本标准适用于绍兴市行政区域内提供研学旅行服务的各类小镇、村。

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。

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 5749-2006 生活饮用水卫生标准

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB 14934-2016 食品安全国家标准：消毒餐（饮）具

GB 8408-2018 大型游乐设施安全规范

GB 17945-2010 消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 19095-2019 生活垃圾分类标志

GB/T 18973-2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 16767-2010 游乐园(场)服务质量

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号

GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 31710.3-2015 休闲露营地建设与服务规范第3部分：帐篷露营地

LB/T 025-2013 风景旅游道路及其游憩服务设施要求

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，以研学旅行者增强实践能力、拓展知识边界、提升综合素养、获得文化体悟为目的，依托特定自然风貌、历史人文、产业科技等资源，进行体验式、探究性的一种集体旅行活动。

3.2

研学旅行小镇（村） study travel town（village）

自身或周边拥有良好的餐饮住宿条件，以自身鲜明特色为研学旅行主题，为研学旅行者提供独特的学习活动、实践活动、体验活动、游览活动、参观活动的产业特色小镇、历史文化古镇、美丽乡村。

3.3

研学旅行服务中心 study travel centre

研学旅行过程中，为研学旅行者提供咨询、求助、资料获取等服务的接待站或接待窗口。

3.4

研学旅行指导师 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。

3.5

研学旅行课程 study travel course

专门为研学旅行设计的，包含课程目标、课程内容、课程安排、课程评价四大要素在内的集体体验性教学活动。

4 原则

4.1 以社会价值为基本原则

应向研学旅行者传播社会主义核心价值观、中华优秀传统文化，展现绍兴文化和城市发展。

4.2 以探究价值为导向

应结合自身的自然、历史、地理、科技、人文等特点，提供具有地域特色和探究价值的研学资源。

4.3 以体悟价值为目标

应引导研学旅行者在研学旅行过程中拓展视野、丰富知识、了解社会、亲近自然、参与实践。

4.4 以安全性为第一原则

应始终坚持安全第一，配备安全保障设施，建立安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保研学旅行者的人身与财产安全。

5 基本设立条件和要求

5.1 资质条件

5.1.1 应具备法人资质。

5.1.2 应取得工商、卫生、消防、食品、公安、旅游等管理部门颁发的经营许可证照。

5.1.3 应具备与所提供研学旅行服务相应的经营资质和服务能力。

5.1.4 应正式对社会公众开放满1年，且1年以内无任何重大环境污染及负主要责任的安全事故。

5.1.5 应具有良好的信誉和较高的社会知名度，1年内主流媒体无负面新闻报道。

5.1.6 应具有鲜明特色，取得市级及以上相关部门命名或认定的特色小镇、历史古镇、美丽乡村。

5.2 研学主题要求

5.2.1 应结合自身优势资源和地域特色，设定1个以上研学主题。具有3个以上研学主题的小镇，宜设定1个主题为特色研学主题，打造研学精品主题及相应课程。

5.2.2 基本研学主题，宜根据自身资源设定，至少具备但不限于以下一项:

a）知识科普型：主要涉及博物馆、科技馆、主题展览、动物园、植物园、历史文化遗

产、工业项目、科研场所等科普资源；

b）自然观赏型：主要包括山、江、湖、海、湿地等自然资源；

c）体验考察型：主要涉及农庄、实践基地、夏令营营地、团队拓展基地等资源；

d）励志拓展型：主要涉及红色教育基地、大学校园、国防教育基地、军营等资源；

e）文化康乐型：主要涉及主题公园、游乐设施等游乐资源。

5.2.3 特色研学主题，宜根据课程资源设定，至少具备但不限于以下一项:

a) 历史人文类课程：主要涉及鲁迅文化、阳明文化、书法文化、越剧文化、唐诗文化、黄酒文化等文化资源；

b) 自然地理类课程：主要涉及镜湖、运河、鉴湖、兰亭、曹娥江、东山、天目山、会稽山等旅游资源；

c) 科技类课程：主要涉及先进科技在绍兴的产业资源；

d) 传统工艺类课程：主要涉及非遗项目与相关技艺资源。

5.3 环境条件

5.3.1 区域内生态环境良好，区域周围500米方位内无污染源，环境空气质量应符合GB 3095-2012的要求，声环境质量应符合GB 3096-2008的要求。

5.3.2 污水排放应符合GB 8978的要求。

5.3.3 应及时预报雨雪、雷电、紫外线指数及灾害性天气。有条件的小镇，宜通过电视、电子屏等方式提供气象信息服务。

5.4 卫生条件

5.4.1 应具备基本的医疗保障条件，配有全天候值守的专门医护人员。

5.4.2 附近30公里范围内，有可以随时施行急诊医疗的医院及救助资源。

5.4.3 服务人员应按规定进行体检，个人卫生符合行业有关规定。

5.4.4 厕所应符合GB/T 18973-2016的要求，保证等级至少达到AA级，其图示标志应符合GB/T 19095-2019的要求。

5.4.5 垃圾桶数量与布局合理，标识明显，分类设置，垃圾及时清扫，应与环境相协调，无堆积、无污染。

5.4.6 生活饮用水应符合GB 5749-2006的要求，保证用水便利，饮水管理规范、安全。

5.4.7 餐厅卫生应符合GB 37487-2019的要求，餐饮、餐具的消毒卫生应符合GB 14934-2016的要求。

5.4.8 洗浴卫生应符合GB 37487-2019的要求。

5.5 运行要求

5.5.1 小镇管理

5.5.1.1 区域内水、电、通讯、无线网络等应配套齐全，运行正常并定期检查，防止使用时出现故障。

5.5.1.2 应设立研学旅行服务中心，为研学旅行者提供业务咨询等接待服务。研学旅行服务中心可与特色小镇小镇客厅、文化古镇游客服务中心等既有接待设施共址设立。

5.5.2 管理机构与专业人员

5.5.2.1 应独立成立或联合设立针对研学旅行的专门管理机构，配备专职（含兼任）的小镇内审员、项目协调员、团队安全员。

5.5.2.2 内审员应对照本标准及相关工作要求，检查所在小镇的达标情况，遇到问题及时整改。

5.5.2.3 应为每项研学旅行项目配置1名协调员，负责统筹协调研学旅行各项工作。

5.5.2.4 应为每个研学旅行团队配置相应数量的安全员，研学旅行者与安全员的比例不低于30:1，安全员在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。

5.5.3 研学旅行指导师队伍

5.5.3.1 应建立专兼职相结合、相对稳定的研学旅行指导师队伍，兼职研学旅行指导师应具有与研学旅行课程相匹配的专业能力。

5.5.3.2 应配置不少于1名的专职研学旅行指导师，专职人员应具有相关部门颁发的研学旅行指导师职业证书，兼职人员应具有中级以上专业技术职称。

5.5.3.3 应建立研学旅行指导师全员培训制度，每年组织专职研学旅行指导师不少于2次、兼职研学旅行指导师不少于1次的跨学科、跨专业进修。

5.5.3.5 应为每个研学旅行团队配置数量适宜的研学旅行指导师，研学旅行者与研学旅行指导师的比例不低于30:1。中小学生研学项目中，可根据研学场地、研学活动、研学行程途中的特殊情形，进行临时调整配置比例，但不得少于1个自然班配置1名研学旅行指导师。

5.5.4 宣传推广与自媒体传播

5.5.4.1 应结合自身特点设定视觉识别系统（VI系统），提升整体辨识度。

5.5.4.2 应结合课程特点设定品牌研学旅行课程，打造精品研学旅行产品。

5.5.4.3 应围绕自身IP打造研学旅行文化衍生品。

5.5.4.4 应结合VI或IP设定研学旅行打卡点，便于研学旅行者拍照留念及自媒体传播。

5.5.4.5 应运用微博、微信、短视频等自媒体平台宣传推广研学旅行资源、项目、课程、成果，信息发布频次不低于1次/月。

6 研学与体验

6.1 研学场地

6.1.1 应建设或划定专门研学场地或教室，研学场地由室内和室外场地构成。

6.1.2 室外场地应布局合理的游览路线与完善的交通设施，保证通行顺畅，方便游览与集散。

6.1.3 拓展运动、专业训练、露营营地等专业化场地的设立，应符合GB 8404规定以及参考GB/T 16767要求。

6.1.4 室内场地规模适当，陈设和布置应与研学主题相关，兼顾中小学生、家庭亲子、商旅人群的使用习惯。

6.2 研学课程

6.2.1 应根据自身资源设定研学主题，并规划设计研学课程。研学课程可自行开发，或联合主管单位、委托第三方专业机构开发。

6.2.2 应根据研学主题，编制研学旅行解说大纲，大纲应凸显独特资源或地域特色。

6.2.3 应根据研学旅行者的需求设计研学旅行手册，包含课程简介、课程目标、课程内容、课程实施、课程评价和注意事项等，便于研学旅行指导师和研学旅行者使用。

6.2.4 课程设计应较为科学、完整、丰富，教材、解说词内容规范，并注重研学旅行者的体验过程和探究过程。

6.3 研学旅行安排

6.3.1 行前安排

6.3.1.1 根据研学旅行者的需求科学设计、灵活安排研学旅行课程及相关活动的时间和内容。

6.3.1.2 指导研学旅行者做好准备工作并提前告知此次研学课程内容。

6.3.2 行中安排

6.3.2.1 发放研学旅行手册及相关材料，便于研学旅行者查看研学旅行主题内容、计划安排等。

6.3.2.2 应保证每个研学旅行团体在小镇内的研学旅行时间。小学生团队宜不少于60分钟、初中生团队时间宜不少于90分钟、高中生团队宜不少于120分钟、家庭亲子和商旅团队宜不少于120分钟。

6.3.2.3 研学旅行指导师应引导研学旅行者积极参与各项活动。各项活动应当体现研学旅行者与研学服务团队间交流互动、研学旅行者之间的交流互动、融合室内场地与室外场地、兼顾探索研究价值与体验感悟价值。

6.3.3 行后安排

6.3.3.1 应组织研学旅行者分享心得体会，如组织征文展示、分享交流会、社交媒体互动等。

6.3.3.2 宜向研学旅行者颁发各种形式的研学旅行结课（纪念）证书，记录研学旅行小镇、研学旅行指导师、研学旅行者、研学课程、研学时间、证书编号等。

6.4 研学旅行线路

6.4.1 区域内景点类的游览路线设计应与研学主题或相应景点景观相关，保证通行顺畅，方便游览与集散。

6.4.2 应至少提供2条以上的研学旅行线路，保证路线设置便捷、合理，与研学主题协调一致。

6.4.3 应保证研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性。

6.5 质量评估

6.5.1 建立研学旅行的质量评估机制，反映研学旅行实际情况，持续改进研学旅行服务。

6.5.2 做好记录和归档工作，为质量评估与提升体验提供必要支撑。

6.5.3 采取问卷调查方式或其他方式，开展研学旅行者满意度测评。服务中小学生团队的小镇可根据教育机构要求进行满意度测评。服务其他团队的小镇宜采用微信问卷等互联网方式进行不少于5%比例的满意度测评。

7 设施与服务

7.1 教育设施

7.1.1 应根据不同研学旅行课程与不同研学旅行者配备相应的场地和设施。

7.1.2 专门研学场地或教室应确保研学旅行者活动的安全性，特殊设备或特殊场地需具备主管单位的检测验收报告。

7.1.3 按能同时接待研学旅行者的上限人数计，有不少于人均3平方米的室内活动场地。

7.2 导览设施

7.2.1 应提供全景、线路、景物、位置和参观等标识标牌。

7.2.2 应在售票处、服务中心、厕所、餐饮、购物、食宿等场所设置服务指示设施。

7.2.3 应在外部交通、景区内道路、停车场等设置交通导览设施。

7.2.4 应在医疗救护、危险地段、安全疏散通道、质量投诉和参观线路设置导览设施。

7.2.5 导览设施标志应符合GB/T 10001的要求。

7.3 餐厅设施

7.3.1 选址科学，布局合理，其面积、就餐设施满足接待要求。

7.3.2 面向中小学生的研学旅行小镇，就餐区应能同时接纳300名及以上中小学生的集中用餐。

7.3.3 餐饮服务人员应定期体检，持健康证上岗。

7.4 住宿设施

7.4.1 应保证选址科学，布局合理，便于集中管理。

7.4.2 面向中小学生的研学旅行小镇，住宿区应具备同时接待300名及以上中小学生的床位。

7.4.3 集体住宿应男女分室，保证设施安全、卫生洁净，宿舍应配有沐浴设施、床铺及床上用品、存储柜等。

7.4.4 酒店类住宿的总体服务质量和安全管理应符合GB/T 14308-2010的要求。

7.4.5 宜设野外露营点，选址科学合理，符合GB/T 31710.3-2015的要求。

7.5 交通设施

7.5.1 应有县级以上的直达公路，站牌指示醒目，大巴车辆能直达内部或周边停车场。

7.5.2 内部交通应安全通畅。

7.5.3 交通工具设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源。

7.5.4 停车场、游步道等旅游交通应符合LB/T 025-2013的要求。

7.6 安全设施

小镇自身及食宿合作单位的安全设施均应符合以下条件：

7.6.1 应配置齐全，包括：流量监控、应急照明灯、应急工具、应急设备和处置设施。

7.6.2 应标识醒目，包括：疏散通道、安全提示和指引标识等。

7.6.3 危险地带（如临水、交通沿线）应设置安全护栏和警示标志，并保证其醒目、健全。

7.6.4 应保证消防通道畅通，消防安全标识完整、清晰，位置醒目。

7.6.5 应设有安全和紧急避险通道，配置警戒设施。

7.6.6 应配备消防栓、灭火器、逃生锤等消防设备，保证防火设备齐备、有效。

7.6.7 大型活动场所的安全通道和消防设备应有专人负责，确保设施完好有效。

7.6.8 出入口应方便游客集散，紧急出口标志明显、畅通无阻。

7.6.9 住宿场所应配有宿舍管理人员负责研学旅行者安全，安排保安人员昼夜值班巡逻，保障研学旅行者的财产和人身安全。

7.6.10 应在出入口等主要通道和场所安装闭路电视监控设备，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30天以上。

7.6.11 基础救护设备应齐备完好，与周边医院有联动救治机制。

7.6.12 应设有治安机构或治安联防点，与周边公安、消防等机构有应急联动机制。

7.6.13 区域内禁止存放易燃、易爆、腐蚀性及有碍安全的物品。

7.6.14 消防应急照明和疏散指示系统应符合GB 17945-2010的要求。

7.6.15 游览娱乐设施的使用及维护应符合GB 8408-2018的要求。

7.7 信息化设施与服务

7.7.1 应设立官方网站、微信公众号、官方微博或其他新媒体服务窗口。

7.7.2 用于全年公开开放接待时间和联系方式，积极建立并完善信息提供、课程呈现、活动记录、评价反馈等研学旅行活动和评价。

8 安全与应急管理

8.1 应制订研学旅行活动安全预警机制和应急预案，建立科学有效的安全保障体系，落实安全主体责任，并组织每年不少于一次的应急预案演练。

8.2 应有针对性地对参与研学旅行者进行安全教育与培训，帮助其了解有关安全规章制度，掌握自护、自救和互救方面的知识和技能。

8.3 应设立安全责任机制，与参加研学旅行者和开展研学旅行的相关企业或机构签订安全责任书，明确各方安全责任。

8.4 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。

8.5 宜建立结构合理的专职、兼职、志愿者等相结合的小镇安全管理队伍。

8.6 应对基础设施进行定期管理，建立检查、维护、保养、修缮、更换等制度。

8.7 应为研学旅行者购买在小镇活动的公共责任险,并可根据特色活动需求建议或者协助研学旅行者购买相应特色保险。

8.8 应建立健全服务质量监督保证体系，明确服务质量标准和岗位责任制度。

8.9 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。

9 投诉处理

9.1 应对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，持续改进研学旅行服务质量。

9.2 应建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。

9.3 应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

9.4 应及时建立投诉信息档案和回访制度。

# 附录A

（规范性附录）

研学小镇（村）评分表

A.1 总体说明

A.1.1 本表依据《研学旅行小镇（村）设立与服务标准》编制而成。

A.1.2 研学小镇（村）评分满分 \*\*\* 分，达到 \*\*\* 分评定为 \* 级，达到 \*\*\* 分评定为 \* 级。

A.1.4 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.1.5 表 A.1 研学旅行小镇（村）评分表。

表A.1 研学旅行小镇（村）评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 大项 分值 | 二级 分项 分值 | 三级 分项 分值 | 计分 |
| **1** | **资质条件** |  |  |  |  |
| 1.1 | 具备法人资质 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 具备相关经营许可证 |  | 5 |  |  |
| 1.3 | 正式对社会公众开放一年以上的场所 |  | 10 |  |  |
| 1.3.1 | 开放3年以上 |  |  | 10 |  |
| 1.3.2 | 开放2-3年 |  |  | 7 |  |
| 1.3.3 | 开放1-2年 |  |  | 3 |  |
| 1.4 | 1年内主流媒体无负面新闻报道、重大环境污染及负主要责任的安全事故 |  | 10 |  |  |
| 1.5 | 具有良好的信誉和较高的社会知名度 |  | 10 |  |  |
| 1.6 | 获得市级及以上相关部门命名或认定的特色小镇、历史古镇、美丽乡村。 |  | 10 |  |  |
| **2** | **研学主题要求** |  |  |  |  |
| 2.1 | 根据自身设施资源设定的知识科普型、自然观赏型、体验考察型、励志拓展型、文化康乐型研学主题： |  | 10 |  |  |
| 2.1.1 | 4门及以上 |  |  | 10 |  |
| 2.1.2 | 1-3门 |  |  | 5 |  |
| 2.2 | 根据自身资源设定带有绍兴地域特色的历史人文类课程、自然地理类课程、科技类课程、传统工艺类课程的研学主题： |  | 10 |  |  |
| 2.2.1 | 3门及以上 |  |  | 10 |  |
| 2.2.2 | 1-2门 |  |  | 5 |  |
| **3** | **环境条件** |  |  |  |  |
| 3.1 | 区域内生态环境良好，区域周围500米方位内无污染源，环境空气质量符合 GB 3095-2012 要求，声环境质量符合 GB 3096-2008 要求 |  | 10 |  |  |
| 3.2 | 污水排放应符合 GB 8978 要求 |  | 10 |  |  |
| 3.3 | 通过电视、电子屏等方式提供预报雨雪、雷电、紫外线指数及灾害性天气的信息服务 |  | 5 |  |  |
| **4** | **卫生条件** |  |  |  |  |
| 4.1 | 具备基本的医疗保障条件，配有全天候值守的专门医护人员 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 小镇30公里范围内有医院及救助资源 |  | 10 |  |  |
| 4.2.1 | 1-10公里范围内 |  |  | 10 |  |
| 4.2.2 | 10-20公里范围内 |  |  | 7 |  |
| 4.2.3 | 20-30公里范围内 |  |  | 3 |  |
| 4.3 | 服务人员按规定进行体检，个人卫生符合行业有关规定 |  | 5 |  |  |
| 4.4 | 厕所符合 GB/T 18973-2016 要求达到AA级及以上，其图示标志符合 GB/T 19095-2019 要求 |  | 5 |  |  |
| 4.5 | 垃圾桶数量与布局合理，标识明显，分类设置，垃圾及时清扫，应与环境相协调，无堆积、无污染 |  | 5 |  |  |
| 4.6 | 生活饮用水符合 GB 5749-2006 要求 |  | 5 |  |  |
| 4.7 | 洗浴、餐厅卫生符合 GB 37487-2019 要求，餐饮、餐具的消毒卫生符合 GB 14934-2016 要求 |  | 10 |  |  |
| **5** | **基础管理** |  |  |  |  |
| 5.1 | 水、电、通讯、无线网络等应配套齐全，运行正常并定期检查 |  | 5 |  |  |
| 5.2 | 设立研学旅行服务中心，为研学旅行者提供业务咨询等接待服务 |  | 5 |  |  |

表A.1（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 大项 分值 | 二级 分项 分值 | 三级 分项 分值 | 计分 |
| **6** | **管理机构与专业人员** |  |  |  |  |
| 6.1 | 独立成立或跨部门联合设立针对研学旅行的专门管理机构，配备小镇内审员、团队安全员、项目协调员 |  | 5 |  |  |
| **7** | **研学旅行指导师队伍** |  |  |  |  |
| 7.1 | 配备1名以上由主管部门颁发研学旅行指导师职业证书的专职研学旅行指导员 |  | 10 |  |  |
| 7.1.1 | 3名以上 |  |  | 10 |  |
| 7.1.2 | 1-3名 |  |  | 5 |  |
| 7.2 | 根据研学主题配备相应具有中级以上专业技术职称的兼职研学旅行指导师 |  | 5 |  |  |
| 7.3 | 每年组织专职研学旅行指导师2次以上、兼职研学旅行指导师1次以上的跨学科、跨专业进修 |  | 5 |  |  |
| **8** | **宣传推广与自媒体传播** |  |  |  |  |
| 8.1 | 结合小镇特点设定视觉识别系统（VI系统），提升小镇整体辨识度 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 结合课程特点设定品牌研学旅行课程，打造精品研学旅行产品 |  | 5 |  |  |
| 8.3 | 设计小镇原创IP，围绕IP打造研学旅行文化衍生品 |  | 5 |  |  |
| 8.4 | 结合VI系统或IP设定研学旅行打卡点，便于研学旅行者自拍留念与网络传播 |  | 5 |  |  |
| **9** | **研学场地** |  |  |  |  |
| 9.1 | 划定由室内或室外场所构成的专门研学场地或教室 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 室外场地布局合理，保证通行顺畅，方便游览与集散 |  | 5 |  |  |
| 9.3 | 拓展运动、专业训练、露营营地等专业化场地应符合 GB 8404 规定以及参考 GB/T 16767 要求 |  | 5 |  |  |
| 9.4 | 室内场地规模适当，陈设和布置应与研学主题相关 |  | 5 |  |  |
| **10** | **研学课程** |  |  |  |  |
| 10.1 | 根据研学主题，规划设计研学课程，并编制研学旅行解说大纲，大纲应凸显独特资源或区域特色 |  | 5 |  |  |
| 10.2 | 设计研学旅行手册，包含课程简介、课程目标、课程内容、课程实施、课程评价和注意事项等附件 |  | 5 |  |  |
| 10.3 | 课程设计科学、完整、丰富，教材、解说词内容规范，注重研学旅行者的体验过程和探究过程 |  | 5 |  |  |
| **11** | **研学旅行安排** |  |  |  |  |
| **11.1** | **行前安排** |  | **10** |  |  |
| 11.1.1 | 根据研学旅行者的需求科学设计、灵活安排研学旅行课程及相关活动的时间和内容 |  |  | 5 |  |
| 11.1.2 | 指导研学旅行者做好准备工作并提前告知此次研学课程内容 |  |  |  |  |
| **11.2** | **行中安排** |  | **5** |  |  |
| 11.2.1 | 小学生团队在场所内的研学旅行时间宜不少于60分钟、初中生团队宜不少于90分钟、高中生团队宜不少于120分钟、家庭亲子和商旅团队宜不少于120分钟。 |  |  | 5 |  |
| **11.3** | **行后安排** |  | **10** |  |  |
| 11.3.1 | 组织研学旅行者分享心得体会，如组织征文展示、分享交流会、社交媒体互动等 |  |  | 5 |  |
| 11.3.2 | 向研学旅行者颁发各种形式的研学旅行结课（纪念）证书，记录研学旅行小镇、研学旅行指导师、研学旅行者、研学课程、研学时间、证书编号等 |  |  | 5 |  |

表A.1（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 大项 分值 | 二级 分项 分值 | 三级 分项 分值 | 计分 |
| **12** | **研学旅行线路** |  |  |  |  |
| 12.1 | 景点类的游览路线设计应与研学主题或相应景点景观相关，保证通行顺畅，方便游览与集散 |  | 5 |  |  |
| 12.2 | 提供2条以上的研学旅行线路，保证路线设置便捷、合理，与小镇研学主题协调一致： |  | 10 |  |  |
| 12.2.1 | 4条以上 |  |  | 10 |  |
| 12.2.2 | 2-4条 |  |  | 5 |  |
| 12.3 | 保证研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性 |  | 5 |  |  |
| **13** | **质量评估** |  |  |  |  |
| 13.1 | 建立研学旅行的质量评估机制，反映研学旅行实际情况，持续改进研学旅行服务 |  | 5 |  |  |
| 13.2 | 做好记录和归档工作，为质量评估与提升体验提供必要支撑 |  | 5 |  |  |
| 13.3 | 近两年每年研学旅行者平均满意率测评 |  | 10 |  |  |
| 13.3.1 | 96%-100% |  |  | 10 |  |
| 13.3.2 | 91%-95% |  |  | 7 |  |
| 13.3.3 | 80%-90% |  |  | 3 |  |
| **14** | **教育设施** |  |  |  |  |
| 14.1 | 根据不同研学旅行课程与不同研学旅行者配备相应的场地和设施 |  | 5 |  |  |
| 14.2 | 按能同时接待研学旅行者的上限人数计，有人均3平方米以上的室内活动场地 |  | 5 |  |  |
| **15** | **导览设施** |  |  |  |  |
| 15.1 | 公共信息图形符号符合 GB/T 10001 要求，布局合理、醒目 |  | 5 |  |  |
| **16** | **餐厅设施** |  |  |  |  |
| 16.1 | 选址科学，布局合理，其面积、就餐设施满足接待要求 |  | 5 |  |  |
| 16.2 | 面向中小学生的研学旅行营地，就餐区应能同时接纳300名及以上中小学生的集中用餐 |  | 5 |  |  |
| 16.3 | 餐饮服务人员应定期体检，持健康证上岗 |  | 5 |  |  |
| **17** | **住宿设施** |  |  |  |  |
| 17.1 | 应保证选址科学，布局合理，便于集中管理 |  | 5 |  |  |
| 17.2 | 面向中小学生的研学旅行营地，住宿区应具备同时接待300名及以上中小学生的床位 |  | 5 |  |  |
| 17.3 | 集体住宿应男女分室，保证设施安全、卫生洁净，宿舍应配有沐浴设施、床铺及床上用品、存储柜等 |  | 5 |  |  |
| 17.4 | 酒店类住宿的总体服务质量和安全管理应符合GB/T 14308-2010的要求 |  | 5 |  |  |
| 17.5 | 宜设野外露营点，选址科学合理，符合GB/T 31710.3-2015的要求 |  | 5 |  |  |
| **18** | **交通设施** |  |  |  |  |
| 18.1 | 有县级以上的直达公路，站牌指示醒目，大巴车辆能直达内部或周边停车场 |  | 5 |  |  |
| 18.2 | 交通工具设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源 |  | 5 |  |  |
| 18.3 | 停车场、游步道等旅游交通符合 LB/T 025-2013 要求 |  | 5 |  |  |
| **19** | **安全设施** |  |  |  |  |
| 19.1 | 配置齐全，包括：流量监控、应急照明灯、应急工具、应急设备和处置设施 |  | 10 |  |  |

表A.1（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 大项 分值 | 二级 分项 分值 | 三级 分项 分值 | 计分 |
| 19.2 | 安全、消防标识设置规范，突出安全警示标志，危险地带设安全防护设施。有危险的实验室需有明显警示，并配备安全操作指导员 |  | 10 |  |  |
| 19.3 | 安装有录像监控设备，实行全天候、全方位录像监控，影像资料保存30天以上 |  | 10 |  |  |
| 19.4 | 禁止存放易燃、易爆、腐蚀性及有碍安全的物品 |  | 10 |  |  |
| 19.5 | 消防设备应有专人负责，确保设施完好有效。消防安全通道和紧急避险通道无杂物堆积，通道畅通 |  | 10 |  |  |
| 19.6 | 住宿场所配有宿舍管理人员负责研学旅行者安全，安排保安人员昼夜值班巡逻，保障研学旅行者的财产和人身安全 |  | 10 |  |  |
| 19.7 | 与周边医院、公安、消防等机构有联动机制 |  | 10 |  |  |
| 19.8 | 消防应急照明和疏散指示系统应符合GB 17945-2010的要求 |  | 10 |  |  |
| 19.9 | 游览娱乐设施的使用及维护应符合 GB 8408-2018 要求 |  | 10 |  |  |
| **20** | **信息化设施与服务** |  |  |  |  |
| 20.1 | 设立官方网站、微信公众号、官方微博或其他新媒体服务窗口 |  | 5 |  |  |
| 20.2 | 运用新媒体服务窗口推送研学旅行资源、项目、课程、成果等，推送频次每月1次以上 |  | 5 |  |  |
| **21** | **安全与应急管理** |  |  |  |  |
| 21.1 | 制订研学旅行活动安全预警机制和应急预案，建立科学有效的安全保障体系，落实安全主体责任 |  | 10 |  |  |
| 21.2 | 每年组织应急预案演练： |  | 10 |  |  |
| 21.2.1 | 每年组织3次及以上 |  |  | 10 |  |
| 21.2.2 | 每年组织2次 |  |  | 7 |  |
| 21.2.3 | 每年组织1次 |  |  | 3 |  |
| 21.3 | 有针对性地对研学旅行者进行安全教育与培训，帮助其了解有关安全规章制度，掌握自护、自救和互救方面的知识和技能 |  | 10 |  |  |
| 21.4 | 设立安全责任机制，与参加研学旅行者和开展研学旅行的相关企业或机构签订安全责任书，明确各方安全责任 |  | 10 |  |  |
| 21.5 | 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 |  |  |
| 21.6 | 为研学旅行者购买在小镇活动的公共责任险,并可根据特色活动需求建议或者协助研学旅行者购买相应特色保险 |  | 10 |  |  |
| 21.7 | 建立健全服务质量监督保证体系，明确服务质量标准和岗位责任制度 |  | 5 |  |  |
| 21.8 | 对基础设施进行定期管理，建立检查、维护、保养、修缮、更换等制度 |  | 5 |  |  |
| 21.9 | 建立结构合理的专职、兼职、志愿者等相结合的胸罩呢安全管理队伍 |  | 5 |  |  |
| **22** | **投诉处理** |  |  |  |  |
| 22.1 | 建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。 |  | 5 |  |  |
| 22.2 | 公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。 |  | 5 |  |  |
| 22.3 | 及时建立投诉信息档案和回访制度。 |  | 5 |  |  |