

DB3306

浙江省绍兴市地方标准

DB 3306/T 025—2020

研学旅行基地和营地建设与管理规范

Specification for establishment and management of study travel base and camp

浙江省文旅标技委

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 总则.....	2
5 基本要求.....	2
6 运行管理.....	3
7 研学体验.....	4
8 设施要求.....	5
9 安全与应急管理.....	6
10 投诉处理与持续改进.....	7
11 评定与复核.....	7
附录 A （资料性） 研学旅行基地、营地评定要求.....	8

浙江省文旅标技委

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。

浙江省文旅标技委

研学旅行基地和营地建设与管理规范

1 范围

本文件规定了研学旅行基地和营地的总则、基本要求、运行管理、研学体验、设施要求、安全与应急管理、投诉处理与持续改进、评定与复核等内容。

本文件适用于绍兴市行政区域内的研学旅行基地、研学旅行营地。

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 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 8408 大型游乐设施安全规范
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 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 旅游饭店星级的划分与评定
- GB 14934 食品安全国家标准：消毒餐（饮）具
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- GB/T 18973-2016 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 31710.3 休闲露营地建设与服务规范第3部分：帐篷露营地
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- LB/T 025 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文件。

3.1

研学旅行 study travel

以学生、家庭亲子、企事业团体、国际交流团体为主体对象，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、探究性的一种实践教育活动和社会旅游活动。

3.2

研学旅行基地 study travel base

为研学旅行者提供游览活动、学习活动、实践活动、体验活动的场所，且具有统一的经营管理机构 and 明确的独立管理区域。

3.3

研学旅行营地 study travel camp

为研学旅行者提供游览活动、学习活动、实践活动、体验活动，并能提供集中食宿的场所，且具有统一的经营管理机构和明确的独立管理区域。

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相关活动的专业人员。

3.5

研学活动 study activity

专门为研学旅行设计的，包含活动目标、活动内容、活动安排、活动评价四大要素在内的体验性活动。

4 总则

4.1 社会价值

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精神。

4.2 探究价值

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 体悟价值

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，在体验中感受中华文化魅力。

4.4 安全原则

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 基本要求

5.1 基本条件

5.1.1 应具备法人资质。

5.1.2 应取得市监、卫生、消防、公安、旅游等管理部门颁发的相关许可证照。

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年以内无重大环境污染及负主要责任的安全事故。

5.2 环境条件

5.2.1 区域内生态环境良好，区域周围500米范围内无污染源，环境空气质量应符合GB 3095的要求，声环境质量应符合GB 3096的要求。

5.2.2 污水排放应符合 GB 8978 的要求。

5.2.3 宜通过电视、电子屏等方式及时向研学旅行者提供雨雪、雷电、紫外线指数及灾害性天气等气象信息服务。

5.3 卫生医疗条件

5.3.1 应具备完善的卫生医疗管理机制和措施，并定期检查。研学旅行营地应配有全天候值守的专门医护人员。

5.3.2 区域 30 公里范围内，应配备应急医疗机构及医疗救助资源。

5.3.3 从业人员应按规定进行体检，个人卫生符合行业有关规定。

5.3.4 厕所应至少符合 GB/T 18973—2016 中 6.6 规定的 AA 级要求。

5.3.5 垃圾桶数量与布局合理，标识明显，分类设置，其分类标志应符合 GB/T 19095 的要求；垃圾及时清扫，应与环境相协调，无堆积、无污染。

5.3.6 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。

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

5.3.8 洗浴卫生应符合 GB 37487 的要求。

6 运行管理

6.1 基础管理

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

6.2 管理机构

6.2.1 应设立研学旅行专门管理机构，宜配置专职或兼职的项目协调员、团队安全员。

6.2.2 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。

6.2.3 应为每个研学旅行团队配置数量适宜的安全员，研学旅行者与安全员的比例应不低于 45:1，安全员在研学旅行过程中随团开展安全教育和防控工作。

6.3 研学旅行指导师

6.3.1 应建立专兼职相结合、相对稳定、具备与研学旅行活动相匹配的专业能力的的研学旅行指导师队伍。

6.3.2 应配置专职研学旅行指导师，且具有相关部门颁发的研学旅行指导师职业证书。

6.3.3 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。

6.3.4 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应不低于 45:1。

6.4 宣传推广

6.4.1 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。

6.4.2 应结合研学资源设定品牌研学旅行活动，打造精品研学旅行产品。

6.4.3 应围绕自身 IP 打造研学旅行文化衍生品。

6.4.4 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。

6.4.5 应运用媒体平台宣传推广研学旅行资源、项目、活动、成果，信息发布频次不低于 1 次/月。

7 研学体验

7.1 研学主题

- 7.1.1 应结合自身优势资源和地域特色，设定 1 个及以上研学主题。
- 7.1.2 具有 3 个及以上研学主题的基地、营地，宜设定 1 个特色主题。
- 7.1.3 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：
- 知识科普型，应当传播科学和技术知识，激发研学旅行者的科学兴趣。主要包含博物馆、科技馆、主题展览、非遗技艺展示场馆、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；
 - 自然观赏型，应当依托自然资源，让研学旅行者欣赏自然现象与景观、自然生态、自然规律。主要包含山、江、湖、海、湿地等自然资源；
 - 体验考察型，应当通过动手实践，提升研学旅行者的综合能力和适应能力。主要涉及农庄、实践基地、夏令营营地、团队拓展基地等资源；
 - 励志拓展型，应当弘扬红色文化、爱国主义，让研学旅行者了解革命传统和革命精神。主要包含红色教育基地、大学校园、国防教育基地、军营等资源；
 - 运动康乐型，应当依托运动、游乐资源，使研学旅行者获得身心愉悦和情感体悟。主要包含主题公园、游乐设施、运动场等资源。

7.2 研学场地

- 7.2.1 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。
- 7.2.2 室外场地应有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。
- 7.2.3 运动拓展、专业训练、露营地等专业化场地的设立，应符合 GB 8404、GB/T 16767 的要求。
- 7.2.4 室内场地规模适当，陈设和布置应与研学主题相关。

7.3 研学活动

- 7.3.1 应根据自身资源设定研学主题，并规划设计研学活动。
- 7.3.2 应根据研学主题，编制研学活动实施大纲，大纲应包含研学活动四大要素，并凸显独特资源或地域特色。
- 7.3.3 应根据研学旅行者的需求设计研学旅行手册，包含活动简介、活动目标、活动内容、活动实施、活动评价和注意事项等，便于研学旅行指导师和研学旅行者使用。
- 7.3.4 活动设计应较为科学、完整、丰富，教材、解说词内容规范，并注重研学旅行者的过程体验和实际感悟。

7.4 研学旅行安排

7.4.1 行前安排

- 7.4.1.1 根据研学旅行者的需求设计安排研学旅行活动的时间和内容。
- 7.4.1.2 指导研学旅行者做好准备工作并提前告知此次研学旅行内容和注意事项。

7.4.2 行中安排

- 7.4.2.1 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。
- 7.4.2.2 应保证中小学生团队在基地内的研学旅行时间，其中：
- 小学生团队时间宜不少于 60 分钟；

- b) 初中生团队时间宜不少于 90 分钟；
- c) 高中生团队时间宜不少于 120 分钟。

7.4.2.3 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。

7.4.3 行后安排

- 7.4.3.1 宜组织研学旅行者分享研学旅行收获，如征文展示、分享交流会、社交媒体互动等形式。
- 7.4.3.2 宜向研学旅行者颁发研学旅行（纪念）证书，可作为研学旅行手册的重要组成部分。

7.5 研学旅行线路

- 7.5.1 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。
- 7.5.2 应提供不少于 2 条的研学旅行线路，保证路线设置便捷、合理，与研学主题协调一致。
- 7.5.3 应保证研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性。

7.6 质量评估

- 7.6.1 应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。
- 7.6.2 应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。

8 设施要求

8.1 教育设施

- 8.1.1 应根据不同研学旅行活动配备相应的场地和设施。
- 8.1.2 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应明示主管部门的检测验收报告。
- 8.1.3 按能同时接待研学旅行者的上限人数计，应配置不少于 3 m²/人的室内活动场地。

8.2 餐饮要求

- 8.2.1 选址科学，布局合理，其面积、就餐设施满足接待要求。
- 8.2.2 研学旅行营地就餐区应能够同时或分批接纳 300 名及以上人员的集中用餐。
- 8.2.3 餐饮服务人员应定期体检，持证上岗。

8.3 住宿要求

- 8.3.1 选址科学，布局合理，便于集中管理。如设野外露营点，应符合 GB/T 31710.3 的要求。
- 8.3.2 旅行营地住宿区应满足至少 300 名人员的接待能力要求。
- 8.3.3 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。
- 8.3.4 酒店类住宿的总体服务质量和安全管理应符合 GB/T 14308 的要求。

8.4 购物要求

- 8.4.1 应配置休闲购物场所，布局合理，与环境相协调。

- 8.4.2 应诚信经营，商品货真价实、明码标价，不强买强卖，提供售后服务。
- 8.4.3 宜有配套研学旅行主题纪念品、基地或营地 IP 文化衍生品、研学旅行手册等产品销售。
- 8.4.4 应提供移动支付、刷卡等消费服务方式。

8.5 交通要求

- 8.5.1 应配置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。
- 8.5.2 内部交通应安全、通畅。
- 8.5.3 交通工具设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源。
- 8.5.4 停车场、游步道等旅游交通应符合 LB/T 025 的要求。

8.6 安全设施

基地、营地及食宿合作单位的安全设施应符合以下条件：

- a) 配置齐全，包括：流量监控、应急照明灯、公共广播系统、应急工具、应急设备和处置设施；
- b) 标识醒目，包括：疏散通道、安全提示和指引标识等；
- c) 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；
- d) 保证消防通道畅通，消防安全标识完整、清晰，位置醒目；
- e) 设有安全和紧急避险通道，配置警戒设施；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 出入口应方便游客集散，紧急出口标志明显、畅通无阻；
- i) 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；
- j) 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；
- k) 基础救护设备应齐备完好，设有隔离点及隔离措施，与周边医院有联动救治机制；
- l) 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；
- m) 区域内禁止存放易燃、易爆、腐蚀性及有碍安全的物品；
- n) 消防应急照明和疏散指示系统应符合 GB 17945 的要求；
- o) 游览娱乐设施的使用及维护应符合 GB 8408 的要求。

8.7 导览设施

- 8.7.1 应提供全景、线路、景物、位置和参观等标识标牌。
- 8.7.2 应在售票处、服务中心、厕所、餐饮、购物、食宿、吸烟点等场所设置服务指示设施。
- 8.7.3 应在外部交通、景区内道路、停车场等设置交通导览设施。
- 8.7.4 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。
- 8.7.5 导览设施标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的相关要求。

8.8 信息化设施

- 8.8.1 应设立公众号等信息化服务平台。
- 8.8.2 信息化服务平台应用于全年公开开放接待时间和联系方式，积极建立并完善预约登记、信息提供、活动呈现、活动记录、评价反馈、投诉建议等研学旅行活动和评价。

9 安全与应急管理

- 9.1 应设立安全管理机构，建立科学有效的安全保障体系，制定研学旅行活动安全预警机制和应急预案，配备安全管理人员和巡查人员，常态化开展安全检查机制和安全知识辅导培训，每年组织不少于1次的应急预案演练。
- 9.2 应建立安全责任机制，与研学旅行者、相关企业或机构签订安全责任书，明确各方安全责任。
- 9.3 应建立检查、维护、保养、修缮、更换等制度，对基础设施进行定期管理。
- 9.4 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。

10 投诉处理与持续改进

- 10.1 应建立投诉处理制度，配备专职人员处理相关事宜，保证投诉处理及时、公开、妥善。
- 10.2 应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。
- 10.3 应及时建立投诉信息档案和回访制度。
- 10.4 应建立质量信息反馈汇总分析机制，持续改进研学旅行服务质量。

11 评定与复核

- 11.1 研学旅行基地、营地资格评定与复核工作由相应主管部门负责。
- 11.2 对研学旅行基地、营地实施动态管理，定期复核。
- 11.3 评定要求可参照附录A执行。

浙江省文旅标技委

附 录 A
(资料性)
研学旅行基地、营地评定要求

A.1 总体说明

A.1.1 本表依据《研学旅行基地和营地建设与管理规范》编制而成。

A.1.2 研学旅行基地评分满分 635 分。

A.1.3 研学旅行营地评分满分 670 分。

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.1.3 表 A.1 研学旅行基地、营地评定要求表。

表 A.1 研学旅行基地、营地评定要求表

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	基本条件	70			
1.1	具备法人资质		5		
1.2	具备相关许可证		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 年及以上			10	
1.3.2	开放 2 年			7	
1.3.3	开放 1 年			3	
1.4	1 年内无重大环境污染及负主要责任的安全事故		10		
1.5	具有国家级荣誉证书		30		
1.5.1	3 个及以上			30	
1.5.2	2 个			20	
1.5.3	1 个			10	
1.6	具有研学相关的公开出版物		10		
2	环境条件	15			
2.1	区域内生态环境良好，区域周围 500 米范围内无污染源，环境空气质量符合 GB 3095 的要求，声环境质量符合 GB 3096 的要求		5		
2.2	污水排放符合 GB 8978 的要求		5		
2.3	通过电视、电子屏等方式提供雨雪、雷电、紫外线指数及灾害性天气等气象信息服务		5		
3	卫生医疗条件	45			
3.1	具备完善的卫生医疗管理机制和措施，并定期检查。配有专门医护人员		5		
3.2	30 公里范围内配备应急医疗机构及医疗救助资源：		5		
3.2.1	0-10 公里范围内			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
3.2.2	11-20 公里范围内			3	
3.2.3	21-30 公里范围内			1	
3.3	从业人员按规定进行体检, 个人卫生符合行业有关规定		5		
3.4	厕所符合 GB/T 18973—2016 中 6.6 规定的 AA 级要求		5		
3.5	垃圾桶数量与布局合理, 其分类标志符合 GB/T 19095 的要求; 垃圾及时清扫, 无堆积、无污染		5		
3.5	生活饮用水符合 GB 5749 的要求		5		
3.7	餐饮、餐具的消毒卫生符合 GB 14934 的要求		5		
3.8	餐厅卫生符合 GB 37487 的要求 (仅适用于营地)		5		
3.9	洗浴卫生符合 GB 37487 的要求 (仅适用于营地)		5		
4	基础设施要求	5			
4.1	水、电、通讯网络等等配套齐全, 运行正常并定期检查		5		
5	管理机构	20			
5.1	设立研学旅行专门管理机构, 配备专职或兼职的项目协调员、团队安全员		10		
5.2	每个研学旅行团队中的研学旅行者与安全员比例不低于 45:1		10		
6	研学旅行导师	40			
6.1	配置由相关部门颁发的研学旅行导师师职业证书的专职研学旅行导师:		10		
6.1.1	4 名及以上			10	
6.1.2	1-3 名			7	
6.2	配置兼职研学旅行导师		5		
6.3	每年组织专职研学旅行导师不少于 2 次的跨学科、跨专业进修		10		
6.4	每年组织兼职研学旅行导师不少于 1 次的跨学科、跨专业进修		5		
6.5	每个研学旅行团队中的研学旅行者与研学旅行导师比例不低于 45:1		10		
7	宣传推广	25			
7.1	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		
7.2	结合研学资源设定品牌研学旅行活动, 打造精品研学旅行产品		5		
7.3	围绕自身 IP 打造研学旅行文化衍生品		5		
7.4	结合 VI 或 IP 设定研学旅行打卡点		5		
7.5	媒体平台信息发布频次不低于 1 次/月		5		
8	研学主题	40			
8.1	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、运动康乐型的研学主题:		20		
8.1.1	5 门及以上			20	

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
8.1.2	2-4 门			15	
8.1.3	1 门			10	
8.2	具有 3 个及以上研学主题的基地、营地设定的特色研学主题:		20		
8.2.1	3 门及以上			20	
8.2.2	2 门			15	
9	研学场地	40			
9.1	建设或划定由室内或室外场地构成的专门研学场地或教室		10		
9.2	室外场地布局合理, 保证通行顺畅, 方便游览与集散		10		
9.3	运动拓展、专业训练、露营营地等专业化场地符合 GB 8404、GB/T 16767 的要求		10		
9.4	室内场地规模适当, 陈设和布置应与研学主题相关		10		
10	研学活动	30			
10.1	根据研学主题编制研学活动实施大纲, 包含研学活动四大要素, 并凸显独特资源或地域特色		10		
10.2	设计研学旅行手册, 包含活动简介、活动目标、活动内容、活动实施、活动评价和注意事项等		10		
10.3	活动设计科学、完整、丰富, 教材、解说词内容规范, 注重研学旅行者的过程体验和实际感悟		10		
11	研学旅行安排	50			
11.1	根据研学旅行者的需求科学设计、灵活安排研学旅行活动的时间和内容		10		
11.2	指导研学旅行者做好准备工作并提前告知此次研学旅行内容和注意事项		10		
11.3	小学生团队的研学旅行时间宜不少于 60 分钟; 初中生团队时间宜不少于 90 分钟; 高中生团队时间宜不少于 120 分钟		10		
11.4	组织研学旅行者分享研学旅行收获		10		
11.5	向研学旅行者颁发研学旅行(纪念)证书		10		
12	研学旅行线路	30			
12.1	景点类的游览路线设计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		10		
12.2	提供不少于 2 条的研学旅行线路, 路线设置便捷、合理, 与研学主题协调一致:		10		
12.2.1	5 条及以上			10	
12.2.2	3-4 条			7	
12.2.3	2 条			3	
12.3	研学旅行线路有较强的针对性、可操作性、安全性		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
13	质量评估	20			
13.1	建立研学旅行的质量评估机制		10		
13.2	做好记录和归档工作		10		
14	教育设施	30			
14.1	根据不同研学旅行活动配备相应的场地和设施		10		
14.2	特殊设备或特殊场地应具备主管单位的检测验收报告		10		
14.3	配置不少于 3 m ² /人的室内活动场地		10		
15	餐饮要求	15			
15.1	选址科学，布局合理		5		
15.2	餐饮服务人员定期体检，持健康证上岗		5		
15.3	就餐区同时或分批接纳 300 名及以上人员的集中用餐（仅适用于营地）		5		
16	住宿要求（仅适用于营地）	20			
16.1	选址科学，布局合理，便于集中管理		5		
16.2	住宿区满足至少 300 名人员的接待能力要求		5		
16.3	集体住宿男女分室，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		
16.4	酒店类住宿符合 GB/T 14308 的要求		5		
17	购物要求	20			
17.1	配置休闲购物场所，布局合理，与环境相协调		5		
17.2	诚信经营，商品货真价实、明码标价，不应强买强卖，提供售后服务		5		
17.3	配套研学旅行主题纪念品、基地或营地 IP 文化衍生品、研学旅行手册等产品销售		5		
17.4	提供移动支付、刷卡等消费服务方式		5		
18	交通要求	20			
18.1	配置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	内部交通安全、通畅		5		
18.3	交通工具设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源		5		
18.4	停车场、游步道等旅游交通符合 LB/T 025 的要求		5		
19	安全设施	45			
19.1	配置齐全，包括：流量监控、应急照明灯、公共广播系统、应急工具、应急设备和处置设施		5		
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		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
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		5		
19.4	禁止存放易燃、易爆、腐蚀性及有碍安全的物品		5		
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		5		
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		5		
19.7	与周边医院、公安、消防等机构有联动机制		5		
19.8	消防应急照明和疏散指示系统符合 GB 17945-2010 的要求		5		
19.9	游览娱乐设施的使用及维护符合 GB 8408 要求		5		
20	导览设施	25			
20.1	提供全景、线路、景物、位置和参观等标识标牌		5		
20.2	售票处、服务中心、厕所、餐饮、购物、食宿、吸烟点等场所设置服务指示设施		5		
20.3	外部交通、景区内道路、停车场等设置交通导览设施		5		
20.4	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		5		
20.5	导览设施标志符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的相关要求		5		
21	信息化设施	10			
21.1	公众号等信息化服务平台		5		
21.2	信息化服务平台全年公开开放接待时间和联系方式, 建立并完善预约登记、信息提供、活动呈现、活动记录、评价反馈、投诉建议等研学旅行活动和评价		5		
22	安全与应急管理	35			
22.1	设立安全管理机构, 建立科学有效的安全保障体系		5		
22.2	制定研学旅行活动安全预警机制和应急预案		5		
22.3	配备安全管理人员和巡查人员, 常态化开展安全检查机制和安全知识辅导培训		5		
22.4	每年组织应急预案演练:		5		
22.4.1	每年组织 3 次及以上			5	
22.4.2	每年组织 2 次			3	
22.4.3	每年组织 1 次			1	
22.5	建立安全责任机制, 与研学旅行者、相关企业或机构签订安全责任书, 明确各方安全责任		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
22.6	建立检查、维护、保养、修缮、更换等制度，对基础设施进行定期管理		5		
22.7	健全服务质量监督保证体系，明确服务质量和岗位责任制度		5		
23	投诉处理	20			
23.1	建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜		5		
23.2	公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息		5		
23.3	及时建立投诉信息档案和回访制度		5		
23.4	建立质量信息反馈汇总分析机制		5		

浙江省文旅标技委