

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—XXXX

冰雪研学旅行服务规范

（征求意见稿）

起草单位：黑龙江省标准化研究院

联系人：刘思好

联系电话：18845821111

邮箱：389223975@qq.com

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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 服务提供方基本要求及人员配置 2

6 冰雪研学旅行产品 3

7 冰雪研学旅行服务项目 4

8 安全管理 7

9 服务改进 8

10 投诉处理 8

前 言

本文件按照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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

冰雪研学旅行服务规范

1 范围

本文件规定了冰雪研学旅行服务的总则，服务提供方基本要求及人员配置、冰雪研学旅行产品、冰雪研学旅行服务项目、安全管理、服务改进和投诉处理。

本文件适用于黑龙江省行政区域内组织开展的冰雪研学旅行活动的旅行社、教育机构、体育机构及其他相关单位。

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 10001 标志用公共信息图形符号
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
- LB/T 002 旅游汽车服务质量
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 008 旅行社服务通则
- LB/T 054-2016 研学旅行服务规范

3 术语和定义

LB/T 054-2016界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

冰雪研学旅行

以冰雪环境为依托，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，依托冰雪旅游吸引物等社会资源，进行体验式教育 and 研究性学习的一种冰雪教育旅游活动。

3.2

冰雪研学导师

在冰雪研学过程中，具体制定或实施冰雪研学旅行教育方案，指导学生开展各类冰雪体验活动的专业人员。

3.3

冰雪研学营地

冰雪研学旅行过程中学生学习与生活的场所。

3.4

主办方

有明确研学旅行主题和教育目的的冰雪研学旅行活动组织方。

[来源：LB/T 054-2016，定义3.4，有修改]

3.5

承办方

与冰雪研学旅行活动主办方签订合同，提供冰雪教育旅游服务的旅行社。

[来源：LB/T 054-2016，定义3.5，有修改]

3.6

供应方

与冰雪研学旅行活动承办方签订合同，提供冰雪旅游地接、交通、住宿、餐饮等服务的机构。

[来源：LB/T 054-2016，定义3.6，有修改]

4 总则

4.1 冰雪研学旅行活动的主办方、承办方及供应商应遵循安全第一的原则，根据冰雪环境特征全程进行安全防护工作，确保冰雪研学活动安全进行。

4.2 冰雪研学旅行活动应依托冰雪文化、冰雪资源开展寓教于乐的研学活动，着力培养学生热爱冰雪运动，提升冰雪文化知识的认知水平，全面提高学生的生态文明意识、实践能力和健康体魄。

4.3 冰雪研学旅行活动应充分体现知识性、体验性、生态性、趣味性等特点，以中小学生为主要服务对象，保障每位同学享有均等的参与机会。

5 服务提供方基本要求及人员配置

5.1 主办方

5.1.1 应符合 LB/T 054-2016 中 5.1 的要求。

5.1.2 内部有严格的管理制度和规范，应对冰雪研学旅行服务项目提出明确要求。

5.1.3 应有明确的冰雪研学活动计划，课程实施要求，课程实施程序，能保证学生出行安全，具备安全防控措施及课程科学评价体系，能提供安全教育培训的能力。

5.1.4 应至少派出一人作为主办方代表，负责督导冰雪研学旅行活动按计划开展。

5.1.5 应根据冰雪研学旅游活动路线、内容所涉及的冰雪环境特殊性，宜每 15 位学生配置一位带队教师，带队教师全程带领学生参与各项活动。

5.2 承办方

5.2.1 注册的旅行社或专门从事研学旅行业务的企业，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具有旅游资质应符合 LB/T 054-2016 中 5.2 的要求。

5.2.2 符合 LB/T 004 和 LB/T 008 的要求，宜具有 AA 及以上或三星级及以上等级，并符合 GB/T 31380 的要求。

5.2.3 应设立研学旅行的部门或专职人员，有承接 100 人以上中小学生旅行团队的经验。

5.2.4 应为冰雪研学旅行活动配置一名项目组长，项目组长全程随团活动，负责统筹协调冰雪研学旅行各项工作。

5.2.5 应为冰雪研学旅行活动每 20 位学员配置一名安全员，全程负责学员安全。

5.2.6 每 30 名学员应配置 1 名具有研学导师资质的研学导师。研学导师应具备以下条件：

- a) 具有在冰雪研学活动中执行带队教学工作能力，能够一定程度上参与研学产品的研发（包括课程规划、路线安排、课程内容、文案撰写）及已有研学项目的更新迭代；
- b) 配合或独立担任研学活动的领队工作，参与日常的研学活动；
- c) 个性开朗活泼，具有亲和力，主观能动性较强，思维敏捷，执行力强；
- d) 具备较强的文字撰写能力，良好的团队协作精神和逻辑思维能力；
- e) 热爱创新教育、研学教育，具备良好的应变能力、组织策划能力；
- f) 具有优秀的学习能力和沟通协调能力，能承受较强的工作压力。

5.2.7 应至少为每个研学旅行团队配置一名具有导游员资质的导游人员，导游人员负责提供导游服务，并配合相关工作人员提供冰雪研学旅行教育服务和生活保障服务。

5.3 供应方

5.3.1 符合 LB/T 054-2016 中 5.3 的要求。

5.3.2 具备法人资质。

5.3.3 具备相应的经营资质和服务能力。

5.3.4 与承办方签订旅游服务合同，按照合同约定履行相应义务。

6 冰雪研学旅行产品

6.1 冰雪研学旅行产品分类

冰雪研学旅行产品按照资源类型分为冰雪观光类型、冰雪体育休闲类型、冰雪节庆类型、冰雪赛事类型、冰雪民俗游乐类型。

- g) 冰雪观赏型：主要指冰雪艺术景观、冰雪自然风貌。主要包括观赏雪景、雾凇、雪松、冰河、冰溶景观、林海雪原、冰雪雪雕艺术展等。
- h) 冰雪体育休闲类型：主要是指在体育冰雪研学活动中能使学员即参加冰雪体育健身活动，又能适合进行研学的体育冰雪旅行研学产品，能够亲身感受冰雪活动的经历。如：滑雪体育研学、冬季森林探险体育研学、冰雪游戏研学等。
- i) 冰雪节庆类型：主要是特定节庆因素的体育冰雪研学旅游产品。包括体育节、地方特色的体育盛事、大众体育比赛等具体冰雪特色的活动。如：哈尔滨冰雪节、关东节文化、采冰节等。
- j) 冰雪赛事类型：主要是指组织各项体育赛事的学员前往比赛赛场进行观摩并参加各种节庆的研学旅行产品。如：冬季奥运会、亚东运会、各类冰雪锦标赛等。
- k) 冰雪民俗游乐类型：主要具有浓厚的民族特点的冰雪旅游产品。如：锡伯族的蹬冰滑子、赫哲族的古老滑雪、达斡尔族的打冰哧溜等。

6.2 冰雪研学旅行产品设计

6.2.1 对接市场需求，丰富产品系列和层次

6.2.1.1 冰雪研学旅产品的开发与要充分顺应市场需求，根据对细分市场心理动机的细致研究，针对研学类型的差异化需求，提出产品开发和设计的优化建议。

6.2.1.2 根据学员充满好奇心的特征，学习知识、探索奥秘、拥抱大自然、追求趣味性的要求，设计冰雪科普体验类、活动休闲类、民俗娱乐类及爱国教育类旅游产品；针对冒险爱好学员，要根据其“玩就不同”的心理需求，设计雪原穿越、冰雪密室探险、冰雪探秘、冰雪极限运动等充满惊险、刺激的体验产品。

6.2.2 融合在地文化，形成特色品牌符号

要充分挖掘当地特色文化，形成产品的地域品牌符号。紧紧围绕“小冰雪，大龙江”的设计原则，以游乐化设计手法，设计富有特色文化内涵又兼具教育、娱乐趣味性的冰雪研学旅行产品，使产品成为冰雪文化传播的载体，成为中国文化与冰雪主题有机融合的典范。

6.2.3 运用科技手段，提升产品的体验效果

科技的发展为冰雪研学产品设计的多样性提供了更多可能，运用虚拟现实、全息投影、声光电、人机互动等技术，结合暗室、轨道、高空栈道等先进游乐机械，从场景创新、体验方式创新的角度，突破静态观赏产品的视觉局限，打造趣味性、奇幻性、沉浸感更强的全感官体验。

6.2.4 基于竞合分析，设计差异化的产品

冰雪研学旅游产品设计的过程中，应基于对同地区、同类型旅游产品进行充分的竞合分析，在线路联动与资源优势互补的基础上，构建差异化的市场定位和产品的独特吸引力。

6.3 冰雪研学旅行产品说明书

6.3.1 根据实际情况制定冰雪研学旅行产品活动计划和方案。

6.3.2 冰雪研学旅行产品设计要让广大青少年了解冰雪、认识冰雪、喜爱冰雪。

6.3.3 要把冰雪研学旅行产品和学校的教育教学结合起来，和开展道德实践、社会实践活动结合起来，丰富冰雪活动的内涵，突出思想性和艺术性，务求实效。

6.3.4 加大对从事冰雪研学旅行活动的研学导师的培养，以冰、雪雕知识讲座、技能培训、冰雪艺术研讨为载体，提升研学旅行产品的不断提升。

6.3.5 要把冰雪研学旅行产品设计安全工作放在首位，做好安全预案，做到组织严密、责任到人，活动中不出现任何事故。

7 冰雪研学旅行服务项目

7.1 教育服务

7.1.1 计划制定

承办方和主办方应围绕学校相关教育目标，共同制定突出冰雪研学主题的旅行教育服务计划，明确教育活动目标的内容，针对不同年龄段学生提出相应学时要求，其中每天体验教育课程项目或活动时间应不少于45 min。

7.1.2 项目分类

冰雪研学旅行服务项目可分为冰雪健体项目、冰雪健手项目、冰雪健脑项目、冰雪健心项目。

- a) 冰雪健体项目：以培养学生冬季冰雪运动能力及冬季户外生存、适应能力为主要目的的服务项目，如雪地徒步、登山、滑冰、滑雪、雪地团练、素质拓展、雪环境生存与自救训练等。
- b) 冰雪健手项目：以培养学生动手能力、创造能力和践行能力为主要目的的服务项目，如参与冰雪雕创作与制作、参与冬捕活动、参与冬季采摘、学习雪地骑马射箭技术、学习驾驶雪地交通工具、学习东北传统食品制作与烹饪技术等。
- c) 冰雪健脑项目：以培养学生观察学习能力、艺术鉴赏能力并拓展学生课外实用知识为主要目的的服务项目，如参观各类冰雪艺术作品园区、参观冰雪运动装备制造工厂、了解冰雪运动

场地建设过程、了解冰雪体育项目类型与比赛规则、了解自然河川或冰瀑冰冻与消融过程、了解东北传统民俗文化与当地少数民族文化、了解东北居民冬季生产与生活常识、了解寒带山地动植物生长条件与分类等。

- d) 冰雪健心项目：以培养学生的情感能力、团队协作能力并拓展学生见识为主要目的的服务项目，如组织各类冰上雪上团队游戏与比赛、参与冰上雪上游乐项目、观看冰雪文艺演出、冰上舞蹈、冰上体操、冰雪训兽、冬泳比赛、冰壶比赛等。

7.1.3 服务流程

- 7.1.3.1 在出行前，指导学生做好准备工作，如阅读相关书籍、查阅相关资料、制定学习计划等。
- 7.1.3.2 在旅行过程中，组织学生参与教育活动项目，指导学生撰写研学日记或调查报告。
- 7.1.3.3 在旅行结束后，组织学生分享心得体会，如组织征文展示、分享交流会等。

7.1.4 设施及教材

- 7.1.4.1 应设计不同年龄段学生使用的冰雪研学旅行教材，如冰雪研学旅行知识读本。
- 7.1.4.2 应根据冰雪研学旅行教育服务计划，配备相应的辅助设施，如笔记本电脑、多媒体、各类体验教育设施或教具等。

7.1.5 组织管理

- 7.1.5.1 研学旅行教育服务应有研学导师主导实施，由导游人员和带队老师等共同配合完成。
- 7.1.5.2 应建立教育服务评价机制，对教育服务效果进行评价，持续改进教育服务。

7.2 交通服务

7.2.1 交通方式选择应符合下列要求：

- e) 应根据天气情况选择安全性高的交通出行方式；
- f) 遭遇恶劣天气时，应对安全风险进行研判，及时调整交通方式或调整冰雪研学旅行行程；
- g) 单次路程超过 400km 的，应优先选择航空、铁路等交通方式；
- h) 研学旅行中选择的行驶道路，不应低于省级干线公路。

7.2.2 服务车辆应符合下列要求：

- a) 服务车辆应有道路运输经营许可证,应符合 LB/T 002 要求；
- b) 服务车辆应安装雪地轮胎，配备必要的防滑设备与应急工具，必要时应加装防滑链；
- c) 服务车辆应具备良好的车内供暖条件，并应配备应急供电、供暖设备。

7.2.3 驾驶人员应符合下列要求：

- a) 驾车人员应有与驾驶车辆相符合的机动车驾驶证和从业资格证；
- b) 驾驶人员应有处理冰雪路面突发事故的基本知识和技能；
- c) 驾驶人员应在发车前，提前做好车内升温准备；
- d) 驾驶人员连续驾车不应超过 2 h，停车休息时间不应少于 20 min。

7.2.4 交通服务组织管理应符合下列要求：

- a) 应提前告知学生及家长出行交通工具的类型、时间、地点以及需准备的有关证件；
- b) 宜提前与相应交通部门取得联系，组织绿色通道或开辟专门的候乘区域；
- c) 应加强交通服务环节的安全防范，向学生宣讲交通安全知识和紧急疏散要求，组织学生安全有序乘坐交通工具；
- d) 应在承运全程随机开展安全巡查工作，并在学生上下交通工具时清点人数，防范滞留或走失；
- e) 车辆在冰雪路面行驶过程中，应做好乘车安全提示，避免学生在车厢内走动；

f) 出现车辆爆胎或大雪封路等不可抗力抗拒因素时，需提前做好应急预案。

7.3 住宿服务

7.3.1 住宿地的选择应以安全、卫生、保暖、舒适为基本要求，并符合下列要求：

- a) 便于集中管理；
- b) 方便承运汽车安全进出、停靠；
- c) 有健全的公共信息导向标识，并符合 GB/T 10001 的要求；
- d) 有安全逃生通道；
- e) 客房卫生符合 GB 37489.2 的要求。
- f) 客房应有良好的温度控制，全天温度宜控制在 24-28℃，最低温度不应低于 22℃。

7.3.2 住宿服务组织管理应符合下列要求：

- a) 提前将住宿营地相关信息告知学生和家长，以便做好相关准备工作；
- b) 详细告知学生入住注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学生熟悉逃生通道；
- c) 在学生入住后及时进行首次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题；
- d) 宜安排男、女学生分区住宿，女生片区管理员为女性；
- e) 制定住宿安全管理制度，开展巡查、夜查工作；
- f) 导游与住宿酒店前台提前沟通，安排好叫早时间与早餐时间。

7.4 餐饮服务

7.4.1 餐饮服务供应方的选择应符合下列要求：

- a) 应以食品卫生安全为前提，选择餐饮服务供应方；
- b) 餐饮服务供应方应选择符合 GB 31654 要求的餐厅；
- c) 餐饮服务宜体现地方饮食特色，提供抗寒、御寒类食品、饮品；
- d) 向学生提供的预包装食品和饮料，确保来源明确，有完整的质量标识，并符合保质期限。

7.4.2 餐饮服务组织管理应符合下列要求：

- a) 提前制定就餐桌号、座次表，组织学生有序进餐；
- b) 督促餐饮服务供应方按照有关规定，做好食品留样工作；
- c) 在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量；
- d) 组织室外冰雪研学活动时，携带容量充足的保温容器，以随时提供饮用热水。

7.5 导游讲解服务

导游讲解服务符合下列要求：

- a) 导游讲解服务符合 GB/T 15971 的要求；
- b) 在讲解冰雪研学内容的同时，将安全知识、文明礼仪作为导游讲解服务的重要内容，随时提醒引导学生安全旅游、文明旅游；
- c) 安全讲解应符合学段年龄特点，讲解内容主要包含交通、住宿、饮食、突发事件应急安全等；
- d) 结合教育服务要求，提供有针对性、互动性、趣味性、启发性和引导性的讲解服务。

7.6 医疗救助服务

7.6.1 医护人员应符合下列要求：

- a) 宜聘请具有职业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务；
- b) 随团医护人员应具有判断、临时处置冻伤、雪盲、体温过低、骨折等病症的能力。

7.6.2 选择的服务供应方应提供必要的医疗救助条件，并应符合下列要求：

- a) 服务供应方应设有专门的医务室，配备急救药品和必要的救护器材；
- b) 服务供应方应配备专门的救助搜救人员及配套设备。

7.6.3 医疗救护组织管理应符合下列要求：

- a) 应提前调研和掌握冰雪研学营地或酒店周边的医疗及救助资源状况；
- b) 应准备必要的保湿护肤品、防冻伤药膏和其他常用药品；
- c) 应有针对性的制定冻伤、摔伤、骨折、雪盲、缆车事故、冰面落水等突发性事件的现场应急处置预案；
- d) 学生生病或受伤，随团医护人员应及时救治，必要时送往医院或急救中心治疗，并妥善保管就诊医疗记录。返程后，应将就诊医疗记录复印并转交家长或带队老师。

8 安全管理

8.1 冰雪研学旅行安全教育

8.1.1 坚守安全第一原则，始终把安全放在第一位。掌握冰雪研学旅行安全风险预防控制知识，能识别和判断冰雪天气、人员、基地、营地、食宿、交通、冰雪教具、冰雪设施设备等风险，并做出灾难情况的预警和预防。

8.1.2 制定完备、规范的风险预警机制，及时掌握冰雪灾害信息，快速准确上报。熟悉基本的安全防护救护知识与灾害应急常识，能组织开展安全教育和安全消防、应急疏散演练。携带必要的冰雪安全防护用具。

8.1.3 教会学生识别并禁食高危险食品，不食用冷肉类食品、生食类食品、裱花蛋糕、四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等，并备好常用非处方药品和安全急救用品。

8.1.4 能讲解冰雪研学项目安全须知，以及防范救护、风险管理与灾害应急等注意事项。提醒学生做好冰雪安全防护，教学生掌握安全知识，保护学生的财物、隐私和人身安全。

8.2 冰雪研学旅行安全管理

8.2.1 了解国家、地方、行业 and 单位相关安全标准和细则，掌握冰雪研学旅行安全管理知识。遴选合适的安全人员，履行教育、管理职责，将安全责任逐一分解到人，明确安全责任。与研学机构或单位签定冰雪研学旅行系列合同和安全责任，明确承办单位，学校，家长、学生的责任权利。

8.2.2 制定冰雪研学旅行安全培训体系，对冰雪研学从业人员进行安全岗位督导，建立和管理研学承办机构、学校、家长的实时沟通平台。

8.2.3 执行冰雪研学旅行安全标准和服务规范，保证冰雪研学旅行活动安全秩序，保障活动正常开展。及时开展安全巡查，清查人数，保证学生不离开视野范围。判断合适的险种，检查落实保险购买情况。

8.3 冰雪研学旅行应急处理

8.3.1 执行应急预案，严格按照问责清单执行。

8.3.2 能对常见疾病进行预防及治疗，能对学生冻伤、摔伤、撞伤、划伤、互伤、异物进气管等意外事故进行应急处理。

8.3.3 能化解处理雨雪、冰冻、雪灾、火灾、车祸、食物中毒、人员走失等突发事件。合理应对公共安全、自然灾害等不可抗力事件，并组织实施紧急救援。

8.3.4 及时向相关部门报告重大安全事件，并做好善后工作，疏导人员情绪，避免由于心理问题导致的安全事故。

9 服务改进

- 9.1 制定并完善冰雪研学旅行服务质量管理体系，建立质量评价体系，并对实施情况进行监督和检查，确保制度得到有效执行。
- 9.2 为冰雪研学旅行服务人员提供培训和学习机会，提高他们的专业水平和服务能力，让他们更好地理解冰雪研学旅行需求和反馈，并能够及时解决质量问题。
- 9.3 对于供应方存在的质量问题，承办方应及时跟进处理，采取有效措施，要求供应方提高产品质量，确保其符合承办方的要求。
- 9.4 通过信息反馈和市场调研，不断优化冰雪研学旅行产品设计，提高产品的质量。
- 9.5 提供更优质、便捷的服务体验，完善服务要素和运行环节，确保冰雪研学旅行需求得到满足。
- 9.6 承办方需要采取全面、系统的措施，持续改进研学旅行服务质量。

10 投诉处理

- 10.1 承办方应建立投诉处理制度，并确定专职人员处理相关事宜。
 - 10.2 承办方应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。
 - 10.3 承办方应及时建立投诉信息档案和回访制度。
-