

DB 23/T

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T 2025—XXXX

研学旅游基（营）地认定及等级 评定规范

（征求意见稿）

单位名称：哈尔滨圣亚旅游产业发展有限公司

姓名：张志铭

联系方式：19845023939

邮箱：164560018@qq.com

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 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 基本原则 2

5 资源类型 2

6 资质要求 3

7 场所和环境要求 3

8 设施设备要求 4

9 服务标准 6

10 运营管理 10

11 反馈与改进 11

参考文献12

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。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：哈尔滨圣亚旅游发展有限公司、哈尔滨市标准化研究。

本文件主要起草人：王辉、张志铭、赵玉明、苏丹丹、姜春霞。

研学旅游基（营）地认定及等级评定规范

1 范围

本文件规定了研学旅游基（营）地建设与服务的基本原则、资源类型、资质要求、场所与环境要求、设施设备要求、服务标准、运营管理、反馈与改进。

本文件适用于黑龙江省行政区域内研学旅游基（营）地的建设与服务。

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 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- 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 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- 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 19001 质量管理体系 要求
- 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
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 37489.1 公共场所设计卫生规范 第1部分：总则
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学旅游

依托黑龙江省旅游资源，以青少年为主要参与者，以拓展视野、丰富知识、提高综合素质为目的，以集体旅行为载体，进行体验式教育和研究性学习的旅游活动。

[来源：LB/T054-2025，定义3.1，有修改]

3.2

研学旅游基地

具备一种或多种地域特色研学主题资源，拥有明确的责任主体和健全的运营管理机制，能够提供配套的研学设施、课程与专业服务，满足参与者开展研究性学习和实践体验活动的场所。

3.3

研学旅游营地

具备规模化、集中性的住宿、餐饮、交通、医疗等生活服务设施，拥有复合型研学课程体系和配套的实施场地，能够为参与者提供多日、多学科的研学旅游体验，并承担辐射和整合周边研学旅游基地资源，起到枢纽功能的综合性场所。

3.4

研学旅游指导师

具备省级及以上或行业认可资质，承担课程设计、课程实施、组织协调等职责的专业人员。

3.5

安全员

在研学旅游活动中，专职负责安全风险监测、评估、预警、提示以及应急处置的专业人员。

4 基本原则

4.1 安全性原则

应针对参与者的年龄特点，优化空间布局与设施设计，建立安全保障制度，落实安全防控措施，配齐安全设备设施。

4.2 教育性原则

应遵循参与者的身心特征和认知水平，注重研学内容的系统性、科学性、趣味性，并将知识传授与能力培养贯穿全程，确保在实践中达成教育目标。

4.3 实践性原则

应注重参与者的亲身参与和动手操作，将理论知识学习转化为实践体验，从而促进参与者知识建构、技能掌握与综合素质培养。

4.4 公益性原则

应具备一定的公益属性，注重资源开放共享和社会效益，为研学旅游活动提供优惠举措，对贫困家庭学生等特殊群体提供费用减免政策。

4.5 特色性原则

依托黑龙江省地域特色，立足本土资源，塑造特色品牌。

5 资源类型

研学旅游基（营）地应充分依托黑龙江省独特的地域禀赋，至少具备以下一类资源特点：

- a) 冰雪旅游资源：以优质的冰雪自然禀赋为核心，涵盖雪原、冰湖、雾凇等冰雪景观，能够支撑冰雪文化传承、冰雪体育运动、极寒环境生存体验、冰雪科学探究、寒地动植物科考等主题研学活动，展现“冰雪之冠”的独特魅力；

- b) 生态旅游资源：以广袤的森林、湿地、江河湖泊及火山地质遗迹为主体，包括各级自然保护区、森林公园和地质公园等，能够支撑森林生态、湿地功能、鸟类保护、地质演变科考、生物多样性观测等主题研学活动；
- c) 人文历史旅游资源：以深厚的历史文脉和多元的文化交融为特色，包括文化遗址、博物馆、少数民族的聚居地等，能够人文历史探究、民族文化遗产、非遗体验、中西建筑艺术鉴赏、音乐艺术熏陶与创作等主题研学活动，体现黑龙江多元文化底蕴；
- d) 边境旅游资源：以对俄开放枢纽的区位优势为核心，涵盖黑河、绥芬河、同江、抚远等重要对俄边境口岸城市、跨境经济合作区、界江（黑龙江、乌苏里江）游览线与港口设施、互市贸易区及外交历史陈列馆等特定场所，能够支撑边疆地理与国防教育、文化交流等主题研学活动；
- e) 红色与工业旅游资源：以东北抗联遗址、解放战争纪念地等革命历史遗迹、纪念馆、博物馆、工业遗存与现代工业企业等为载体，能够支撑爱国主义教育、革命传统教育、优秀精神传承、近现代工业发展史探究、传统工业流程体验及智能制造等主题研学活动，传承红色基因与工业文明；
- f) 前沿科技资源：以产业升级的创新平台为依托，聚焦于新材料、人工智能与机器人、生物医药与生命科学、航空航天与卫星应用、大数据与网络安全等高新技术领域的高校、科研院所、重点实验室及科技型企业，能够支撑前沿科技原理演示与动手实验、创新思维与方法训练、科学探究流程实践、科学家精神熏陶等主题研学活动，激发科学兴趣、创新精神与报国情怀；
- g) 农业旅游资源：以黑土地资源和“大粮仓”的地域特色为核心，包括现代化大农场、农业高新技术园区、智慧农业示范区以及特色种养殖与加工基地，能够支撑黑土地保护与研究、现代农业技术与智慧农业应用、国家粮食安全战略理解、农产品质量安全与溯源、农业产业化与品牌建设等主题研学活动，是展示农业现代化水平和保障粮食安全的实践平台。

6 资质要求

- 6.1 应具备独立法人资格。
- 6.2 应具备经营资质和服务能力。
- 6.3 应具备房产证明或租赁使用证明，无产权纠纷。
- 6.4 应取得工商、公安、卫生、消防、旅游等管理部门颁发的许可经营证照。
- 6.5 应常态化开展研学旅游业务，年平均接待人数不少于 2000 人。
- 6.6 应开放并持续运营 1 年以上，无任何重大安全责任事故、无任何重大质量投诉、未引发重大负面舆情。

7 场所和环境要求

- 7.1 应位于环境优良、安全性高的区域，避开地质灾害隐患点、工业污染区、重大危险源等安全威胁，并远离嘈杂的娱乐场所等不利于参与者身心健康的环境。
- 7.2 应具备优越的交通可达性，与机场、火车站、高速公路出入口等主要交通枢纽有便捷、路况良好的道路连接，确保大型客运车辆可全天候顺畅抵达。
- 7.3 场所周边 30 分钟车程范围内，有具备急救救治能力的二级甲等及以上综合医院。
- 7.4 应具备与研学旅游活动相适应的专用场地，总体布局科学合理。场地总占地面积不少于 5000 平方米，且人均活动面积不低于 30 平方米。

7.5 应具备与研学主题相匹配的专用教室及室内外课程实践场地，总容量满足单批次 300 人以上学生同时开展活动的要求，且设施完备、布局合理、安全合规。

7.6 研学旅游营地应具备为单批次 300 人以上学生及教师提供同期住宿与用餐的服务能力。

7.7 场地规划建设与资源类型的高度契合，宜满足以下条件：

- a) 冰雪旅游资源：经相关职能部门认证的天然或人工冰场、分级雪道或专门的冰雕雪雕制作区或具备能够展示冰雪资源特色的展厅和场馆；
- b) 生态旅游资源：位于或紧邻自然保护区、森林公园、湿地公园、地质公园或能够展示生态资源展厅和场馆；
- c) 人文历史旅游资源：依托于文化遗址、历史建筑、非遗工坊、少数民族村寨等真实文化空间或能够展示人文历史的展厅和场馆；
- d) 边境旅游资源：能够组织学员实地参观国门、界碑、口岸联检区、互市贸易区、界江码头等特定场所；
- e) 红色与工业旅游资源：依托于真实的革命遗址、纪念场馆、工业遗产地、现代化智能工厂或能够展示红色与工业旅游资源的展厅和场馆；
- f) 前沿科技资源：可供参观的实验室、工程技术中心、数据中心以及科技成果展厅等；
- g) 农业旅游资源：拥有大田种植区、温室大棚、畜牧养殖场、农产品加工车间等真实的生产场景或能够展示农业旅游资源的文化展馆。

7.8 环境质量应符合以下条件：

- a) 空气质量符合 GB 3095 的要求；
- b) 噪声质量符合 GB 3096 的要求；
- c) 地表水环境质量应符合 GB 3838 的要求；
- d) 污水排放应符合 GB 8978 规定的综合排放要求；
- e) 公共场所卫生应符合 GB 37487、GB 37488、GB 37489.1 的要求；
- f) 建筑物、构筑物及设施设备均应符合 GB 50016 的要求。

8 设施设备要求

8.1 基础配套

8.1.1 应配备完善的旅游接待设施及基础配套设施，各类设施设备应保持安全状态，特种设备（如索道等）应具备有效的安全使用许可证及定期检验报告。

8.1.2 应设置位置合理、功能齐全的游客接待服务中心，提供咨询、接待、医疗应急及研学旅游活动统筹等服务。

8.1.3 应配备完善的消防设施（灭火器、消防栓、烟感报警器等）、应急照明设施，并定期检查维护，确保其有效性。

8.1.4 所有室内场所应配备安全、稳定、完善的供暖系统，确保冬季室内温度舒适。户外主要活动区域需设置防风保暖设施，地面进行防滑处理。

8.1.5 应设置齐全、规范、醒目的公告类、名称类、警告类、指引类等标识。所有标识的公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。

8.1.6 应具备全覆盖的电子监控系统，实行 24 小时全方位录像监控，影像资料保存期限均不应少于 30 日，并在林区、水域等事故易发区域增设监控点位，实施重点防范。

8.1.7 应具备完善的导览系统，其设计应在造型、色彩上汲取地方文化与基（营）地特色元素，体现地域性。鼓励应用智慧导览平台（如 APP、小程序），提供电子地图、语音讲解等功能。

- 8.1.8 基（营）地内的道路、建筑及主要活动场所宜实现无障碍通道与设施的全覆盖，配备轮椅等辅助用具。无障碍导向系统的设计与设置应符合 GB 50763 的要求。
- 8.1.9 垃圾箱（桶）应按照 GB/T 19095 的要求分类设置，布局合理、数量充足，标识清晰。
- 8.1.10 基（营）地水、电、通讯、无线网络等基础设施应配套齐全，运行稳定。
- 8.1.11 厕所数量应满足峰值期需求，布局科学，设备完好整洁。
- 8.1.12 针对不同研学资源的特点，各类基（营）地应配置以下专项设备设施：
- a) 冰雪旅游资源：配备专业的冰雪运动器材（滑雪板、冰刀等）、冰雪创作工具及极寒环境下的安全救护与保暖装备；
 - b) 生态旅游资源：配备野外观察设备（望远镜、显微镜）、样本采集工具及生态监测与安全防护装置等；
 - c) 人文历史旅游资源：配备非遗技艺所需的特色工具与材料、历史场景复原设施及多媒体影音展示系统等；
 - d) 边境旅游资源：配备边防与贸易流程的模拟教学设施、界江与口岸的观景设备及多语言解说系统等；
 - e) 红色与工业旅游资源：配备场景化与沉浸式的展陈设施、安全可控的工业流程模拟体验装置及历史影音播放系统等；
 - f) 前沿科技资源：配备可供教学使用的先进科研仪器与机器人套件、创新实践所需的制造设备及高性能计算机等；
 - g) 农业旅游资源：配备从传统农事工具到现代智能农业机械（如无人机）的系列设备、土壤与农产品检测仪器及农产品加工体验等设施。

8.2 教学设施

- 8.2.1 应配备与研学课程目标相匹配、种类齐全、数量充足的教学设备与器材，并定期更新维护。宜应用智能化、交互式教学设备，以增强教学效果。
- 8.2.2 应针对不同学段学生的认知特点与安全需求，为各类研学课程设置专属的演示、体验及实践场地与设施，确保其规模与功能满足教学要求。
- 8.2.3 应配备充足的教学辅助设施，包括但不限于电脑、投影设备、音响系统等多媒体设备，以及课程所需的专用实验室、工坊及相应教具。
- 8.2.4 应积极引入前沿科技展现形式，如虚拟现实（VR）、增强现实（AR）、交互式沙盘、数字孪生等技术设备，以创新知识呈现与互动方式。
- 8.2.5 应打造主题鲜明、安全舒适、沉浸感强的教学环境。教学空间布局应灵活，支持小组讨论、动手实践等多种教学模式，并保障良好的教学互动。

8.3 交通设施

- 8.3.1 应与主要交通枢纽（机场、火车站、客运中心）保持便捷联系，沿途设置规范、连续的交通引导标识。
- 8.3.2 主入口区域应设置集散广场和安全的人行通道，并设置无障碍通道。
- 8.3.3 应具备与最大接待容量相匹配的停车场或停车区域，鼓励将停车场划分团队大巴、小型客车及无障碍停车区域，鼓励配备新能源车辆充电设施。
- 8.3.4 内部道路应实现人车分流，设置步行道与车行道，避免交叉干扰。
- 8.3.5 内部道路应符合无障碍通行标准，满足消防及应急车辆通行要求。
- 8.3.6 内部道路应进行专业化防滑处理，危险路段设置防护栏杆。
- 8.3.7 应根据基（营）地内部交通情况配备交通设施，例如冰雪路面的防滑接驳车和雪地交通工具；

滨水区域应建设符合安全标准的亲水步道和防护码头，配备救生设备齐全的观光船只；林区、湿地等特殊地形应建设生态栈道，配备全地形应急运输工具等。

8.4 住宿设施

- 8.4.1 应配备安全、卫生住宿建筑，人均使用面积应符合国家相关规定。
- 8.4.2 应配备床铺、桌椅、储物柜及充足的电源插座与照明设施。
- 8.4.3 应配置充足、便利、独立的盥洗设施，提供 24 小时稳定热水，设施材质应达到防滑、耐寒标准。
- 8.4.4 应按消防规范配备灭火器、烟感器等消防设施；设置应急照明系统，在关键位置张贴安全疏散示意图，门窗应配备牢固可靠的锁具。
- 8.4.5 鼓励配备公共活动室、洗衣房、开水间、晾晒区等便利性生活设施。
- 8.4.6 鼓励设置具有地方特色的住宿体验区，提升文化氛围。

8.5 餐饮设施

- 8.5.1 应设置符合卫生标准的食堂或餐厅，其面积与座位数应满足参与者集中就餐的需求。
- 8.5.2 厨房应功能分区明确，涵盖食品仓库、洗消间、取餐窗口等必要空间。
- 8.5.3 应配备全套加工设备，包括灶具、切配台、排烟系统、保鲜与冷冻设备等。
- 8.5.4 应配备全套消毒设备（如消毒柜）和食品留样设备。

8.6 医疗保障

- 8.6.1 应设立位置明确、标识醒目的医务室。
- 8.6.2 应配备诊察设备、急救设备、消毒隔离设备等基础设备。
- 8.6.3 应储备处理冻伤、扭伤、擦伤等情况的常用药品。
- 8.6.4 应专项配备足量的防冻伤膏、保温毯、防蚊虫叮咬药品等应急物资。

9 服务标准

9.1 基本要求

应基于参与者的认知发展水平与研学旅游目标，设计科学、弹性的计划，为深度实践与互动交流提供充足的保障，确保研学旅游过程的探究性与沉浸感。

9.2 人员要求

- 9.2.1 应具备专兼职结合、相对稳定、业务精湛的研学旅游活动执行团队。团队中专职人员的数量占比不应低于 40%。在执行研学活动时，参与者与执行团队人员的配比应不低于 30:1。
- 9.2.2 每项研学旅游活动应配备 1 名项目总负责人。项目负责人需全程随团活动，全面负责统筹、协调与督导研学旅游活动的各项工作，确保活动按计划顺利、安全实施。
- 9.2.3 应具备至少 3 名持有省级及以上行政主管部门或专业社会组织颁发的有效研学旅游指导师职业证书的专职研学指导师。
- 9.2.4 其他执行人员应具备与研学课程主题相匹配的专业背景或技能优势，例如签约的非遗传承人、民间艺术家作为特聘导师。对冰雪运动、野外穿越、水域考察等专业活动，必须配备专业指导教练或教师及安全保障人员。
- 9.2.5 整个执行团队中，持有研学旅行指导师证、教师资格证、导游证及相关领域专业技能证书的人员比例合计不应低于 30%。

- 9.2.6 应为研学旅游团队配备相应数量的专职或兼职安全员。安全员须接受过专业急救（含心肺复苏、冻伤、失温等寒地应急处置）及消防培训，并持有效证件。参与者与安全员的配比应不低于 30:1。
- 9.2.7 应至少配备 1 名专职或合作签约的执业资质医护人员，提供医疗保障，确保参与者在研学过程中的身心健康与突发医疗事件的及时处置。
- 9.2.8 应配备满足运营需求的后勤保障团队，负责住宿、餐饮、交通、设施维护等，确保参与者在营地期间的基本生活需求得到充分、及时的满足。
- 9.2.9 所有活动执行人员应具备以下能力：
- a) 掌握基础医学常识与灾害应急技能；
 - b) 了解基本的法律知识，尊重并熟知不同民族的宗教信仰与生活习惯；
 - c) 具备出色的组织协调、沟通表达能力；
 - d) 熟悉黑龙江省情及本基地研学课程所依托的资源特色与文化内涵；
 - e) 具备在突发情况下自救和组织参与者避险逃离的能力。
- 9.2.10 所有工作人员必须无犯罪记录，无精神病史、药物滥用史，餐饮服务人员需持有近期的健康证明。
- 9.2.11 每年至少组织 1 次针对全体执行人员的专业岗位培训，内容应涵盖课程教学、安全技能、地域文化及服务标准等，以持续提升团队的业务能力与服务水平。

9.3 教学要求

9.3.1 课程设计

9.3.1.1 课程主题

应围绕龙江特色研学资源进行深度开发与主题凝练，形成系列化、品牌化的课程体系。主题应鲜明突出，例如“冰雪艺术与科学”“森林生态探险”、“黑土农耕文化体验”、“寻访抗联足迹”等。

9.3.1.2 课程体系

应注重参与性、体验性、科学性与实践性。根据不同年龄段参与者的身心特点和发展需求，建立差异化课程体系，确保体系完整。基地课程总量不少于 9 门，营地课程总量不少于 15 门。课程应遵循“理论先行，实践主导”的原则，实践与体验环节在研学活动总时长中的占比不低于 60%。

9.3.1.3 课程目标

9.3.1.3.1 目标设计应根据不同年龄段参与者的认知水平、知识结构和心理特点，设置有梯度的、差异化的具体目标，并确保目标清晰、可衡量。

9.3.1.3.2 课程目标的设计应立足于促进参与者的身心全面发展，引导其综合运用多学科知识与技能，通过亲身实践与深度探究解决真实情境中的问题，以此培养严谨求实的科学精神，并深化对龙江文化与社会发展的认知，实现知识、能力与人格素养的全面提升。

9.3.1.4 课程内容

9.3.1.4.1 应紧扣龙江独特的生态冰雪、历史文化和工农业等资源，系统构建以生态保护、冰雪科学、边境文化、现代农业及工业遗产等为核心的知识框架，形成具有地域标识的课程内容体系。

9.3.1.4.2 课程内容需分层设计，为不同能力阶段的参与者提供体验观察、科学探究与课题研究等多形态学习路径，强调跨学科融通与实践应用，实现教育性、趣味性与实践性的统一。

9.3.1.4.3 营地应具备至少 3 条原创研学旅游线路。线路设计应遵循典型性与可行性、经济性与最优性、安全性与兼容性、科学性与舒适性原则。

9.3.1.5 配套资料

应配备与主题和内容相匹配的指导手册和任务手册等配套资料。每年应对配套资料进行优化更新，更新率不低于20%，确保内容的时效性、适应性与创新性。

9.3.2 教学实施

9.3.2.1 行前培训

9.3.2.1.1 应对研学旅游服务团队进行岗位职责、业务能力、专业知识、风险防控、心理疏导、应急处置等培训。

9.3.2.1.2 应对参与者进行研学旅游活动目标、活动内容、活动安排、人身和财产安全、文明旅游、法律意识、行为规则、团队纪律、风俗禁忌以及其他注意事项等方面开展培训。

9.3.2.1.3 应对培训过程和结果进行考评考核，并留存培训记录。

9.3.2.2 活动实践

9.3.2.2.1 应结合黑龙江特有的自然与人文资源（如森林、湿地、冰雪、民族文化等），设计具有代入感的情境导入环节，激发参与者主动探究的兴趣，实现课程目标与资源情境的深度融合。

9.3.2.2.2 应注重全面提升参与者的综合素养，引导其在真实情境中发现问题、分析问题并尝试解决问题，强化对自我、自然及社会关系的认知与感知，增强团队协作能力、生活自理能力与社会适应能力，实现知识建构、技能训练、态度养成与价值观塑造的统一。

9.3.2.2.3 应在活动全程加强互动环节，采用多样化教学方法，如专题讲授、课题研讨、成果讲评、现场答辩、项目设计、分组讨论、情境游戏、角色扮演等，充分激发参与者的主体意识与创造潜能。

9.3.2.2.4 实践内容应深度体现黑龙江地域文化与环境特色，设置如寒地植物标本采集与制作、非物质文化遗产体验（如赫哲族鱼皮画制作）、寒区土壤采样与实验分析等具有地方代表性的实践任务，增强学生对区域自然与文化的理解与认同。

9.3.2.3 总结巩固

9.3.2.3.1 应组织系统化的成果汇报与展示交流，鼓励采用多媒体演示、图表与思维导图、实物展陈、戏剧表演等多种形式，全面呈现实践过程与学习成效。

9.3.2.3.2 在成果展示环节中，应指导参与者清晰阐述活动主题、实施流程、信息搜集与整理方法，展现其逻辑思维与信息整合能力。

9.3.2.3.3 应引导参与者深入总结学习收获与情感体验，包括知识拓展、能力提升、态度转变等方面的成长，反思实践中遇到的问题及解决策略，并提出后续学习的需求与建议。

9.3.2.3.4 应注重培养参与者的表达仪态与团队展示能力，鼓励全体小组成员共同参与汇报过程，并设置互动问答、观众反馈等环节，增强展示的交流性与启发性。

9.3.3 评价与迭代

9.3.3.1 评价体系

应建立完善的课程与学习成果评价体系。

9.3.3.2 评价主体

应为参与者、研学旅游指导人员、家长、专家或组织者等。

9.3.3.3 评价方法

综合采用观察记录法、作品展示法、问卷调查法、同伴评价法等多种科学评价方法。

9.3.3.4 评价内容

评价应能全面反映研学者在知识掌握、能力提升、情感态度、行为习惯等多方面的表现与成长，确保成果可评，有效检验研学效果。

9.4 交通服务

9.4.1 应具备完善的交通导向系统，设置清晰、规范的交通标识。鼓励配备交通流量实时监测系统，并提供实时路况公告、停车位信息、公共交通时刻表等信息的推送服务。

9.4.2 应科学设计内部交通流线，实现人车分流。

9.4.3 宜增设统一标识的交通管理员，提供交通指引与现场问询服务。

9.4.4 针对基（营）地内部范围广阔的区域，应配备电瓶车等内部接驳工具。

9.4.5 在保障安全的前提下，鼓励将特定交通工具（如森林小火车、破冰船等）本身转化为教育载体，设计沉浸式体验环节，使交通行程成为研学课程的组成部分。

9.5 住宿服务

9.5.1 应提供规范的入住/退房办理、行李寄存、房卡分配与访客管理服务。

9.5.2 应培训住宿安全知识与注意事项，带领参与者熟悉房间及配套设施，明确逃生通道位置。

9.5.3 严格执行男、女学生分区（片）住宿制度，女生片区必须配备女性管理员，应确保各片区管理员熟悉本区域环境与应急预案，提供 24 小时值班、夜间巡查服务。

9.5.4 应提供每日客房清扫、布草更换、客用品补给等标准化生活服务。

9.5.5 若采用酒店类住宿，其总体服务质量和安全管理应符合 GB/T 14308 的要求。

9.5.6 若设置野外露营点，其选址必须科学合规，符合 GB/T 31710.3 的要求。

9.6 餐饮服务

9.6.1 餐饮场所卫生符合 GB 37487、GB 37488 及 GB 16153 的要求，餐具的清洗与消毒应达到 GB 14934 的卫生要求，确保基础环境与用具的绝对安全。

9.6.2 餐厅食材须从正规渠道采购，鼓励选用黑龙江本地的农产品，体现龙江的饮食特色。

9.6.3 餐食应做到营养均衡、分量充足，满足研学活动的能量需求。

9.6.4 应能够满足少数民族参与者以及应对食物过敏等特殊体质的个性化餐饮需求。

9.6.5 应高效组织就餐流程，如实行分时段、分班级就餐，并做好餐线打餐服务。

9.6.6 所有餐食的制售必须符合国家食品安全相关标准，每餐次或批次的易腐食品成品留样不少于 125 克，留样时间不少于 48 小时。同时做好厨房日常保洁与垃圾分类处理。

9.6.7 鼓励将用餐环节纳入研学课程体系，通过组织学生了解龙江特色食材的生长故事、参与简单的食物制作（如包饺子、制作饭团），将餐饮体验转化为富有教育意义的劳动实践与文化课堂。

9.7 卫生要求

9.7.1 公共区域、卫生间、浴室等场所应保持全天候清洁卫生。

9.7.2 生活垃圾须做到“日产日清”，并严格执行所在地的生活垃圾分类处理规定，设置分类收集容器，其收集、贮存与处理应符合环保要求。

9.7.3 必须提供足量、洁净的免费饮用水，其水质必须完全符合 GB 5749 的要求，定期进行水质检查，并确保开水器、饮水台等设备清洁安全。

9.8 信息服务

9.8.1 应建立高速稳定的网络覆盖系统，配备必要的智能化终端设备及信息化管理平台，确保数据处理高效、传输稳定，全面支撑智慧化运营与服务。

9.8.2 宜配置多媒体信息查询终端，支持学生随时获取个性化、场景化的信息服务。

9.8.3 宜建立智能网格化监测与指挥调度系统，集成电子巡更、人员定位、设施状态监控与应急通讯功能，实现对基地安防情况及突发事件的统一管理与快速响应。

9.8.4 宜配备学习过程记录与信息采集设备，支持对学生在基（营）地的学习行为、参与情况及成果数据进行规范采集与统计分析，为课程优化与教育管理提供依据。

9.9 医疗服务

9.9.1 应与当临近医疗机构（如医院、急救中心）建立联动机制和紧急联系通道。

9.9.2 应提供 24 小时值班服务，对常见急症可实施标准化的急救流程。

9.9.3 应对接诊情况进行书面记录，包括时间、学生信息、症状、处理措施、用药情况等，并归档保存。

9.10 便民服务

9.10.1 宜提供必要的便民设施，如充电设备、热水点、失物招领处等。

9.10.2 宜励提供与研学主题相关的书籍、资料查阅服务或售卖服务。

9.10.3 宜建立有效的投诉处理机制，及时响应和解决参与者诉求。

10 运营管理

10.1 制度要求

10.1.1 应设立专职研学管理部门，构建覆盖研学活动全流程、全时段、全方位的管理制度体系，包含安全管理、责任落实、日常运营、安全教育、应急响应等机制，营地须制定餐饮与住宿管理制度。

10.1.2 应建立系统化管理制度体系，编制员工手册、岗位职责手册、导师工作规范等文件，确保组织架构清晰、职责明确、运行有序。

10.1.3 应定期开展员工教育培训与实操演练，内容应涵盖安全法规、岗位操作规程、突发事件应急处置及自救自救与互救技能，并建立培训档案与考核机制。

10.1.4 应建立设施设备安全检查与维护体系，定期对基（营）地建筑、教学设备、消防设施等进行全面排查，落实检查、维护、保养、修缮与更换闭环管理。

10.1.5 应构建服务质量监督体系，明确各项服务标准与岗位责任，设立绩效考核与激励机制，定期开展满意度调查与质量评估，推动服务持续优化。

10.1.6 应建设并维护微信公众号、抖音、视频号等新媒体宣传矩阵，系统发布研学课程、活动动态与研学成果；建立规范的信息发布审核机制，确保内容准确、传播有效。

10.1.7 应严格执行 GB 37487 的要求，建立公共场所、卫生设施、餐饮住宿区域的定期消毒制度，完善记录机制，落实垃圾分类与环保处理。

10.2 安全管理

10.2.1 应设立安全专项管理部门，组织架构清晰，职责明确。制定完善的安全管理制度体系和考核机制。

10.2.2 应建立完善的保险保障方案，包括但不限于公众责任险、场地责任险、人身意外伤害险等，确

保保障范围覆盖研学活动全过程。

10.2.3 应对研学产品和服务开展安全风险评估，明确风险源和防控要点。对活动线路、场所进行实地勘察，排查安全隐患，做好相应防控准备。

10.2.4 每年至少2次对服务团队开展系统化安全培训，内容涵盖安全规范、应急技能等。通过课程、宣讲、演练等多种形式对参与者进行安全教育，强化安全意识。

10.3 应急管理

10.3.1 应建立常态化风险评估制度，定期识别基地及周边环境在交通、设施、活动、卫生等方面的潜在风险，制定并落实针对性防控措施，形成风险动态管理台账。

10.3.2 应建立覆盖自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件的应急预案体系，明确响应流程与职责分工。每季度至少开展1次专项演练，每年组织1次综合应急演练，检验预案可行性并持续优化。

10.3.3 应构建基地内部统一指挥、反应迅速的信息传递机制，确保在紧急情况下指令清晰、传递高效，实现各部门协同联动与资源统筹调度。

10.3.4 应与公安、消防、医疗、交通、气象等部门建立常态化联动机制，设立治安执勤点或联络员。

10.3.5 应保障疏散通道宽度不小于4米，设置不少于2条不同方向的应急通道并保持畅通。在危险区域、野外路线设置定位信标及应急通讯设备。储备保暖物资、应急照明、医疗急救等装备，建立物资检查与更新制度。

10.3.6 应制定交通、食宿、极端天气、野外活动等专项应急预案。针对寒潮、暴雪等建立预警及响应流程，配备足额的应急保暖设备。强化林区、水域等环境下的救援能力建设，配备急救力量。

10.3.7 每年开展不少于2次应急知识培训与技能考核，提升全员应急处置能力。建立演练与实战后的评估改进机制，不断完善应急管理体系。

11 反馈与改进

11.1 建立独立的服务质量监督机制，依据 GB/T 19001 标准构建质量管理体系，对研学服务全过程开展多维度评估与监督。

11.2 建立常态化的满意度调研机制，明确调研对象、内容与频次，通过问卷调查、反馈手机、访谈等方式面向参与者、组织者及家长等开展调研和分析。

11.3 设立专职投诉受理岗位，确保投诉及时处理率达100%，并建立完整的投诉处理档案与追溯机制。

11.4 建立基于数据驱动的持续改进体系，定期汇总分析评价信息、投诉数据与满意度结果，从制度建设、人员培训、产品优化等维度制定改进措施。

11.5 建立完整的服务档案管理制度，对活动方案、服务记录、反馈信息、改进措施等全过程资料进行系统归档，保存期限不少于三年，实现服务过程可追溯、可评估。

参 考 文 献

- [1] T/CATS 002-2019 研学旅行基地（营地）设施与服务规范
 - [2] LB/T 054-2025 研学旅游服务要求
 - [3] LB/T 092-2025 研学旅游课程与线路设计指南
-