# 乡村研学旅游基地建设与服务规范

Criteria for practice base of rural study tour

（征求意见稿）

# 前 言

在我国大力实施乡村振兴战略和积极推进研学旅行的背景下，乡村研学旅游已经成为旅游创新发展的热点。为了规范乡村研学旅游基地建设与服务流程，提升服务质量，引导和推动乡村研学旅游持续、健康发展，特制定本标准。

本标准按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准起草单位：湖南理工学院、平江县文旅广电体育局。

本标准主要起草人：

**1 范围**

本标准规定了乡村研学旅行基地建设与服务的原则、基地建设的基本条件、研学体验要求、设施与服务、管理与考评等内容。

本标准适用于各类乡村研学旅行基地建设与服务。

**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 2894 安全标志及其使用导则

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 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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16767 游乐园(场)服务质量

GB/T 18972 旅游资源分类、调查与评价

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

LB/T 002 旅游汽车服务质量

LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求

LB/T 007 绿色旅游饭店

LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求

DB34/T 2327 旅游景区服务准则

**3 术语和定义**

**3.1乡村研学旅游rural study travel**

乡村研学旅游是以中小学生为主体对象，以集体旅行生活为载体，以培养其生活技能、集体观念、创新精神、实践能力为目标，依托乡村独特的自然资源、生态环境、田园风光、生产经营形态、民俗风情、农耕文化、乡村聚落等主要吸引物和社会资源，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

**3.2 乡村研学旅游基地 practice base of rural study travel**

具备开展乡村研学旅游的资源条件与接待设施，并有明确的活动场所和统一的管理机构，并在组织和接待中小学生乡村研学旅游中具有一定特色和示范效应的单位。

**4 总则**

**4.1** 坚持普及性、教育性、实践性的基本原则。

**4.2** 致力于培养青少年认知能力、实践能力、创新精神、团队协作精神等综合教育体验功能。

**4.3** 以确保研学旅行者的人身与财产安全为第一要务。

**4.4** 以公益为先导，响应国家鼓励研学旅行的政策，凸显社会责任。

**4.5** 坚持以人为本、因地制宜的原则。

**5 基地类型**

**5.1 田园观光类基地**

5.1.1主要以良田、特色蔬菜、花卉苗木、乡村农舍、溪流河岸、园艺场地、绿化地带、产业化农业园区、特色种植养殖基地等乡村自然、人文景观为资源特色。

5.1.2 可根据中小学生所处年龄阶段设计以生态文明研学、地学景观研学、水资源景观研学、气候与天象景观研学、历史与文化研学、书画与摄影研学等为主旨的活动内容，推动广大中小学生群体在景观审美、科学传播与文化认知等方面的能力与素质拓展。

**5.2 民俗考察型基地**

5.2.1主要发挥乡村居民的生产、生活场景、器皿工具、房屋建筑、室内陈设、饮食、服饰、礼仪、节庆活动、婚恋习俗以及民族歌舞、语言等方面的资源特色。

5.2.2应当依据当地特色农业生产、生活技术及资源，设计陈列展览项目，编制民风民俗读本，普及青少年在农业生产、历史文化、民间传统工艺制作、民俗艺术、民俗风情等方面的知识。

**5.3 参与体验型基地**

5.3.1主要依托当地农业生产、农副产品加工、传统手工艺以及民俗活动等资源，开展采摘瓜果蔬菜、修缮农舍、传统工艺制作、驾乘特色农业交通工具、制作特色餐饮美食等活动。

5.3.2应当开辟专门的采摘园、垂钓园、体验农庄、生态农业园等，满足中小学生体验乡土生活、提高动手能力的需求。

**5.4知识拓展型基地**

5.4.1主要依托农业科普教育基地、农业与自然实习基地的特色农作物产品、新型科技农业技术等资源。

5.4.2 可通过开展特色农业知识与技术、花木栽培与装饰、工艺品制作的考察与培训等研修活动，满足中小学生拓展课外农业、农科知识的需求。

**5.5 健身康乐型基地**

5.5.1 主要依托乡村优越的自然环境和宁静的人文氛围，开展乡间健步行、爬山、滑雪、划船、漂流以及其他竞技赛事等娱乐健身活动。

5.5.2 针对不同年龄段设计相关竞技、健身及娱乐项目，满足中小学生在乡村旅行中增强体质、强健体魄的素质拓展需求。

**注：**有条件的乡村研学旅行基地可加强与国际组织合作，并将研学内容列入国际合作研究、宣传推广项目。

**6 基本条件**

**6.1 接待规模**

6.1.1 申报乡村研学旅游基地的应当是正式对社会公众开放的旅游经营单位。

6.1.2 申报乡村研学旅行基地的旅游经营单位应当具有一定的接待规模，每年接待研学旅游者的人次比例不低于接待总人次的10％。

**6.2 场所条件**

6.2.1 乡村自然与人文景观特色明显，绿化配置兼具经济性与观赏性。

6.2.2 交通设施完善，出入基地安全、便捷，宜有专用公路直达。

6.2.3 场所面积满足中小学生研学旅游中各项考察、实践与体验需求。

6.2.4 环境整洁、卫生设施与状况良好。

6.2.5 基地内设施设备布局合理，配置得当。

**6.3 环境条件**

6.3.1 区域内生态环境良好，区域周围500米范围内无污染源，不应有露天焚烧垃圾和秸秆现象，环境空气质量符合 GB 3095 标准，声环境质量符合 GB 3096 标准。

6.3.2 污水排放符合 GB 8978 规定。

6.3.3 通过电子信息及时提供雨雪、雷电、紫外线指数及灾害性天气预警等气象信息服务。

6.3.4 区域内道路及两侧、河道岸坡、公共活动场地等可视范围内无明显垃圾。

6.3.5 房前屋后无散落垃圾，建材、柴火等生产生活用品集中有序存放。

**6.4 安全条件**

6.4.1 服务地域范围应当远离地质灾害和其他危险区域，无安全隐患，服务区附近可能发生危险处应当设置警示或提醒标志。

6.4.2 安全管理制度健全，安全应急预案完善；配备数量充足的安全管理人员。

6.4.3 具备完善的安全保障体系和医疗救助条件。

6.4.4 公众聚集场所消防安全符合要求；醒目放置消防器材，并定期检验、维修，保持完好有效；设有专门的安全应急通道。

6.4.5 建有全天候、无死角的监控系统，各种设施设备完好无损。

6.4.6 近3 年或开业（开业未满3 年的）以来，无安全事故。

**6.5 卫生条件**

6.5.1 具备完善的卫生与医疗管理规范和措施，定期进行检查。

6.5.2 全面落实传染性疾病预防措施，符合 GB 19085 规定。

6.5.3 服务人员按规定进行体检，个人卫生应符合行业有关规定。

6.5.4 厕所达到 GB/T 18973 中 A 级以上标准，布局合理，数量适宜，标识醒目，造型美观。

6.5.5 公共场所设置垃圾桶，数量与布局适当合适，分类设置，标识明显，与环境相协调；垃圾及时清扫，无堆积、无污染。

**7基地运行**

**7.1 管理机构与人员设置**

7.1.1 成立乡村研学旅游基地建设与服务的专门管理机构，配备专门人员、明确相应职责。

7.1.2 确定乡村研学旅游项目专员，与主办研学旅游的学校及教育主管部门或承办研学旅游的专业旅行社所确定的研学联络员、安全信息员或研学导师，统一纳入管理序列。

**7.2 政策导向**

7.2.1 依托盈利性旅游景区而建设的乡村研学旅行基地，应当严格执行对青少年群体、中小学生团体的门票减免政策。

7.2.2 各类乡村研学旅行基地应当给予研学旅行者在交通、住宿及其他方面的价格优惠政策。

**7.3 利益相关者**

7.3.1 乡村研学旅行基地应当按照普及性要求，编制合作计划，吸引尽可能多的中小学生能进入研学旅行基地接受教育与体验；争取更多的机构与人员（专业志愿者队伍、本土化专家等）支持、参与研学旅行基地建设。

7.3.2 乡村研学旅行基地可以与符合条件的旅行社及其专业团队合作，共同开发本土研学旅行产品、培训专业导游（讲解）员。

**7.4 合作要求**

7.4.1 乡村研学旅行基地应当结合不同分类体系，制订相应服务与管理方案：

a) 按培养对象分类：小学生、初中生、高中生；

b) 按研学主旨分类：田园观光、民俗考察、参与体验、知识拓展、健身康乐等；

c) 按研学时间长短分类：1-2 天、3-4天、1-2 周。

7.4.2 乡村研学旅行基地应当对进入基地之后团队进行分组：

a) 每个研学团组分成若干小组，每个小组15或20人，配有研学辅导员1 名；

b) 每个研学团组根据需要配置相应数量研学联络员、安全信息员和研学项目专员；

c) 超过50 人的每个研学团组，应配备卫生保健志愿者或随团医生1 名。

**8教育与体验**

**8.1 研学教育大纲**

8.1.1 乡村研学旅行基地应当按照GB/T 18972 要求，编制研学旅行解说教育大纲。

8.1.2 乡村研学旅行解说教育大纲应当凸显当地资源与文化特色。

8.1.3 乡村研学旅行解说教育大纲应强调对自然环境的保护和对本土文化习俗的尊重。

**8.2 研学场地**

8.2.1 研学旅行基地应当建设或划定专门研学场地（包括室内与室外教学场地）。

8.2.2 室外场地的选择，应当符合基地所在区域总体规划要求。

8.2.3室内场馆的建设，应当兼顾中小学生活动特点、各项动手实践课程设置要求。

8.2.4专业化的青少年拓展训练营地的建设应符合GB 8408规定，并参考GB/T 16767要求。

8.2.5乡村旅游景区管理机构申请研学旅行基地的，应当按照相应的国家标准、行业标准，加强游客中心建设、完善服务体系。

**8.3 研学活动**

8.3.1 各类研学活动的设置应遵循参与性和体验型原则。

8.3.2 各类研学活动应加强组织者与参与者之间的交流与互动，充分体现寓教于乐。

**9设施与服务**

**9.1 游览设施与服务**

9.1.1 设施设备

a) 游览步道应当考虑符合人体工程学、景观美学原理，路面及沿途设施应定期检查维护，确保状态良好；沿线合理设置观景平台、休息场所公共设施等。

b) 公共休息设施布局合理，数量能满足接待需求，舒适安全。

c) 主要入口处、交叉路口、景观景点以及服务场所应当设置指示标志和导览标志，有安全隐患的区域应配有安全警示或提示标识。

d) 公共信息图形符号按照 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2以及GB 2894的规定设置，布局应合理、醒目。

9.1.2 游览服务

a) 可设计研学旅行相关公众信息资料（研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图等），并配备准确、便捷、科学性和趣味性的游览解说系统。

b) 可设置多媒体导览系统或流媒体导览系统，二维码标识位置适当。

c) 解说标识与公共信息图形符号的数量满足要求，文字精练、准确，符号规范。

**9.2 交通设施与服务**

9.2.1 设施设备

a) 基地内交通工具设施完好、卫生整洁，宜使用绿色清洁能源；交通站点的设置便捷，站牌指示醒目；旅游交通设施的设置内容应遵循 LB/T 002 要求。

b) 利用空余场地、道路周边设置停车场，面积充足，标识醒目。

c) 可依据需求推行特色交通工具及道路建设，宜使用清洁能源交通工具。

9.2.2 服务

a) 以方便游览与集散为原则，合理布局研学游览与活动线路。

b) 研学活动线路设计应覆盖面广，编排科学，内容丰富；具体内容遵循 LB/T 025 要求。

**9.3 餐饮设施与服务**

9.3.1 设施设备

a) 餐饮设施建设与基地整体景观环境相协调，装饰装修特色突出。

b) 餐饮设施规模与游客接待量相适应，室内、外用餐的桌椅完好无损。

c) 餐厅微小气候、空气质量、通风等卫生标准，餐厅内外卫生要求执行 GB 16153 规定。

d) 食、饮具消毒卫生执行 GB 14934 规定，有完善的防蝇、防尘、防鼠及污水处理设施。

9.3.2 服务

a) 餐饮服务项目丰富，能够提供地方特色餐饮，品种丰富，明码标价。

b) 食品安全与卫生有保障，餐饮服务许可证、经营许可证、健康证三证齐全。

c) 饮用水卫生标准执行 GB 5749 规定。

d) 菜品质量、餐饮服务的基本原则、基本要求、基本程序、管理制度符合GB/T 26361要求。

e) 尽量使用可循环利用的餐具，减少基地及周边区域白色污染。

**9.4 住宿设施与服务**

9.4.1 设施设备

a) 住宿设施选址科学，布局合理，体量适宜，特色鲜明。

b) 室内设施齐备，通风良好，照明充足。

c) 对于室外露营、搭建帐篷等需求，应结合资源与环境保护、安全防范规定，统筹安排。

9.4.2 服务

a) 住宿业的服务质量、管理制度等要求符合 GB/T 14308 要求。

b) 室内客房用品质量、配备要求等符合 LB/T 003 要求。

c) 住宿业的环境保护要求符合 LB/T 007 要求。

**9.5 其他设施与服务**

9.5.1 设施设备

a) 广播、电视、网络、邮政等公公通信设施齐全、信号通畅、安全有序。

b) 电压等级应符合GB/T 156的要求，提高供电保证率；电线杆排列整齐，无乱拉乱接电线现象；科学合理设置照明路灯，宜使用节能环保灯具。

c) 服务区域及其设施应按 GB/T 10001.1 的规定做好图文标识。

d) 具备坡道、安全扶手等基本的无障碍设施。

9.5.2 服务

a) 旅游商品安全卫生，质量合格，明码标价；无欺诈、强买强卖、尾随兜售等行为。

b) 开发具有文化含量、本土特色的研学旅行与游览纪念品。

c) 应建立完善的信息服务网；免费提供急、难、险事的求助服务。

**10 综合管理**

**10.1 服务团队素质**

10.1.1 研学旅行基地应当针对不同研学旅行者（小学生、中学生），培养不同专业类型、不同层级研学旅行服务团队。

10.1.2 研学旅行服务团队应具备与所从事岗位相适应专业技术和素质，能为研学旅行者提供及时、有效的服务。

10.1.3 研学旅行基地应当与相关教育机构、研究机构等保持合作，定期组织服务团队进行专业培训。

10.1.4 研学旅行活动过程中的资讯服务、交通服务、游览服务、综合管理服务等服务人员与形象等要求应当符合 DB34/T 2327 规定。

**10.2 综合接待体系**

10.2.1 研学旅行基地应当编制研学旅行发展规划，有计划完善多样化、个性化室内场馆与室外场地、交通工具与游览步道、食宿设施等综合接待服务体系。

10.2.2 研学旅行基地应当根据研学旅行者组团的情况，协助研学旅行者进行集中食宿、集体活动；接待服务与设施符合相关要求。

10.2.3 研学旅行基地接待研学团组时，使用“农家乐”、特色民宿设施，应当选择符合相应接待条件的服务与设施，并事先签署合作协议。

**10.3 安全防范体系**

10.3.1 风险预测

a) 研学旅行基地启动之前，应当组织专家力量进行科学的风险预测评估。

b) 重点评审研学旅行活动开展与生活聚集等方面的安全系数、研学旅行活动的全程安全监控体系、研学旅行突发事件应急预案的操作性等内容。

c) 研学旅行基地应当协助研学旅行者事先购买相应保险。

10.3.2 制度建设

a) 建立安全管理责任制度。

b) 重点完善研学旅行场地、餐饮、住宿、交通安全的管理制度，以及研学旅行辅导员安全培训章程等。

10.3.3 流程管理

a) 研学旅行活动安全操作流程完整。

b) 事前教育、现场监管、事后总结等相关要求明晰。

10.3.4 统筹管理

a) 研学旅行基地安全管理机构、安全管理人员的考核应当纳入其主管部门的安全生产管理范畴。

b) 人数较多或其他重要的研学团组，纳入研学旅行基地主管部门重大节庆活动管理范畴。

**10.4 质量管理体系**

10.4.1 建立健全服务质量标准和岗位责任制度。内部管理到位，服务流程清晰，接待制度健全。

10.4.2 建立服务质量监督保证体系，定期进行服务质量考核，包括对研学场地设施以及食宿、交通等接待服务单位的监测考核，并及时对外发布评审结果。

10.4.3 对外公布监督电话，所有事项接受公众监督，记录详细；并采用多种方式收集分析研学旅行者意见，及时改进。

10.4.4 投诉及处理制度健全，投诉服务设施齐全，投诉处理及时、妥善，档案记录完整。

10.4.5 确定专门机构或人员负责研学旅行者满意度监测工作；定期开展研学旅行者访谈与问卷调查。

10.4.6 定期参加安徽省研学旅行基地品质检测以及相应等级达标评定活动，并根据相关要求及时修订管理与考评细则。

**11 评定与复核**

11.1 乡村研学旅行基地评定由研学旅行基地专业评定机构负责，制定评定实施细则，结合研学旅行者满意度和综合考察结果，划分基地建设与服务质量等级。

11.2 评定机构根据本标准对乡村研学旅行基地申请者进行资料和文件审核并经现场考察后提交审核报告；对审核合格的，及时进行批复和授牌。

11.3 对乡村研学旅行基地实施动态管理，由研学旅行基地评定机构定期组织复核。

11.5 乡村研学旅行基地因为基本条件保全不周、教育体验与服务质量下降、设施设备老化、管理松懈等原因，不再符合本标准最低要求的，评定机构对其提出限期整改要求或取消其称号。