|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.30 |
| CCS | 20 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T 1536—2025

代替 DB 43/T 1536-2018

研学旅游指导师服务规范

Service specification for educational tourism facilitator

2025 - 10 - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc15309)

[1 范围 1](#_Toc5065)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc30605)

[3 术语和定义 1](#_Toc3469)

[4 基本要求 1](#_Toc14933)

[5 服务要求 2](#_Toc13099)

[6 反馈与改进 5](#_Toc20723)

[参考文献 6](#_Toc12737)

1. 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。

本文件代替 DB43/T 1536—2018《研学旅行导游服务规范》，与DB43/T 1536—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要内容变化如下：

1. 调整了“范围”（见第1章，2018年版第1章）；
2. 调整了“术语和定义”（见第3章，2018年版的第3章）；
3. 更改了有关章条名称和内容，删除了“资质”（见2018年版的4.1）；更改了“职责”（见4.1，2018年版的4.1）；删除了“人员配备”（见第4章，2018年版4.3）；
4. 更改了有关章条顺序、名称和内容，将“导游素质”合并至“基本要求”，“导游素质”更改为“职业素养”（见第4章，2018年版第5章）；增加了“培训要求”（见4.3）；增加了“专业知识”（见4.4）；
5. 更改了有关章条顺序、名称和内容（见第5章，2018年版第6章）；增加了“课程设计”（见5.1）；将“行前准备”“乘车船服务”“园区/基地服务”“讲解服务”“餐饮服务”“住宿服务”合并至“组织实施”（见5.2，2018年版第6章），增加了“行后服务”（见5.2.3）；将“返程”更改为“送行服务”（见5.2.2.7，2018年版6.5）；将“安全教育”“安全预防”合并为“安全教育与预防”，并更改了相关内容（见5.3.1，2018年版6.4）；更改了“医疗救助”（见6.4.3）
6. 更改了有关章条名称和内容，将“评价与改进”更改为“反馈与改进”（见第6章，2018 年版第7章）；
7. 删除了“导游服务质量评价表(附录A)”。

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。

本标准由湖南省文化和旅游厅提出。

本标准由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：湖南省文化和旅游厅、湖南锦华国际旅行社有限公司、广西锦华研学旅行有限公司、湖南麦研教育科技有限公司、梅田湖劳动教育实践基地。

本标准主要起草人：高章汉、王小燕、黎力、吴彬利、颜劲松、刘畅、王忠强、何谭芳、高洪浪、尹立宝、蔡晶、汤宝连、汤腊梅。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2018 年首次发布为 DB43/T 1536—2018；

——本次为第一次修订。

研学旅游指导师服务规范

* 1. 范围

本标准规定了研学旅游指导师服务规范的基本要求、服务要求和反馈与改进。

本标准适用于提供研学旅游中研学旅游指导师的服务。

* 1. 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 15971—2023 导游服务规范

LB/T 054—2025 研学旅游服务要求

LB/T 092—2025 研学旅游课程与线路设计指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

研学旅游 educational tourism

以青少年为主要参与者，以提高综合素养为目的，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。

研学旅游指导师 educational tourism facilitator

在研学旅游过程中，具体制定或实施研学旅游教育方案，指导研学旅游者开展各类体验活动的专业人员。

研学旅游课程 educational tourism curriculum

依托研学资源进行设计，具有明确的课程目标、课时安排、教学环节和课程评价的，实践性、探究性的学习活动。

研学旅游者Student on educational tourism

在学校或研学旅游机构的组织下，进行研学旅游的青少年。

* 1. 基本要求
     1. 职责要求

策划、制定、实施研学旅游方案，组织、指导开展研学旅游活动。

其他职责应遵照LB/T 054—2025中第六章的相关要求。

* + 1. 职业素养
       1. 职业道德

应践行社会主义价值观，遵纪守法，品行端正。

应热爱研学旅游事业，恪守职业道德。

应重视并尊重研学旅游者，关注其身心健康。

应秉承契约精神，按合同约定提供研学旅游指导师服务，维护研学旅游者的合法权益。

* + - 1. 技能素养

应具备自然、文化、科技、艺术、湖湘文化等相关知识。

应掌握语言讲解技巧，具备良好的语言表达能力。

应具备课程策划与设计能力、组织实施等综合管理能力。

应具备突发应急事件的处理能力。

* + - 1. 职业形象

应仪表端庄，着装整洁、大方、得体。

应表情稳重自然、态度和蔼诚恳、富有亲和力，言行有度，举止符合礼仪规范。

应精神面貌阳光、健康、热情、积极、向上。

应身心状况良好，具有健康体魄和充沛的体力。

* + 1. 培训要求

应每年至少参加不低于3次专业机构的研学旅游指导师培训，每次培训时间不少于半天。

应参与岗位职责、业务能力、专业知识、风险防控、心理疏导、应急处置等培训，并参与培训考核。

* + 1. 专业知识
    2. 研学旅游知识

应掌握研学旅游政策法规，了解研学旅游的规范要求。

应熟悉研学旅游目的地（景区/基营地）的情况，包括其历史背景、发展状况、地理位置、资源特色、设施条件、接待能力等。

应掌握研学旅游服务内容，如团队组建、行程安排、餐饮住宿等服务流程和标准。

应掌握研学旅游安全风险管理知识，熟悉基本的安全防护救护知识与灾害应急常识。

* + 1. 教育教学知识

应了解教育教学理论，熟悉研学旅游者的认知规律和教育心理学的基本原则和方法。

应了解课程结构、课程类型、课程标准，熟悉综合实践活动课程内容。

* 1. 服务要求
     1. 课程设计
        1. 前期调研

应对研学旅游课程需求展开调研，了解研学旅游者的期望和需求。

应明确研学旅游目标、主题、人数、时间及服务要求。

应梳理研学旅游资源，选择符合课程需求的场所。

* + - 1. 课程开发

研学旅游课程设计应符合安全性、教育性、实践性、综合性、科学性、趣味性六大原则。

应根据研学旅游者的年龄特征、需求、目的及资源属性确定课程主题和课程内容。

内容应按照出行前的前置课程、研学中的核心课程和研学后的提升课程三方面进行设计。

课程设计与开发宜符合LB/T 054 8.2的要求。

* + - 1. 行程策划

应根据研学目标、研学主题和研学内容确定行程，合理配置交通、住宿、餐饮等各方面资源。

研学旅行线路应有较强的针对性、可操作性和安全性。

应依据研学课程安排，提前制定应急预案，并确保其可行性。

* + - 1. 物料生成

应编制研学课程方案、研学手册、研学课件等配套资料。

宜制作教学工具等辅助物料。

* + 1. 组织实施
       1. 行前准备

开展研学旅游活动前，应开展模拟和现场测试，多维度课程体验及安全测试，确定设施设备运转正常，教具数量、质量达到预期效果，及时处理发现的问题，核查各环节是否顺畅，及时调整方案。

应熟悉研学旅游计划及相关资料,掌握团队的基本情况、行程安排、特殊要求和注意事项等细节内容。

应做好证件、票据、标识标牌、课程物料等物品准备。

应熟悉研学旅游目的地（基、营地）的情况及研学旅游课程单元。

应与相关联络人有效沟通,确保研学旅游相关事宜妥善安排。

* + - 1. 行中服务
         1. 迎接服务

应佩戴身份标识，提前抵达约定地点。

应协助相关人员检查车辆证件及车上安全设施。

应核实团队人数，提醒团队检查相关行李物品，发放本次研学旅游行程相关的物资。

* + - * 1. 讲解服务

践行社会主义价值观，尊重历史，遵守社会公序良俗。

内容应包括研学旅游行程安排及目的地历史、风俗、特色、地位、价值等，传播相关文化知识。

应讲解安全知识、文明礼仪等重要内容。

讲解应有针对性、互动性、趣味性、启发性等。

* + - * 1. 交通服务

应组织研学旅游者有序乘坐约定的交通工具。

应引导研学旅游者遵守下列规定：

1. 乘坐船舶时穿救生衣；
2. 乘坐巴士时系好安全带；
3. 乘坐飞机时遵守航空公司及空乘人员要求。

客车在高速公路或危险路段行驶时,不可站立讲解。

不应组织交通工具上的走动活动，适时进行安全巡查。

应提醒驾驶人安全驾驶。

* + - * 1. 景区/基（营）地服务

应按接待计划核实研学旅游行程。

要求景区/基（营）地提供团队通道，应引导研学旅游者有序入园，宜错开入园高峰期。

应禁止研学旅游者脱团单独行动，关注研学旅游者动向，特别关注特殊人群。

* + - * 1. 餐饮服务

应提前掌握特殊人群的用餐需求。

应提前与餐厅核实用餐事项（时间、桌数、菜单、口味等）。

应有序引导研学旅游者按桌号入座，提醒节约粮食、文明用餐。

应督促餐饮服务提供方按照食品卫生相关规定，做好食品留样。

应在用餐时做好巡查工作，发现问题及时解决。

* + - * 1. 住宿服务

应按预定计划协助办理入住手续，宜安排男女分区、分层住宿。

应查房并介绍设施，提醒安全事项，带领研学旅游者熟悉安全通道。

制止研学旅游者独自外出，宜安排专人巡查、夜查，发现问题及时解决。

* + - * 1. 送行服务

应提前确认送行时间、地点和交通工具。

应提醒携带好行李、妥善保管随身携带的证件和贵重物品。

应协助办理登机（车、船、飞机）票、安检和行李托运等相关手续，按合同约定将研学旅游者送至指定地点。

* + - 1. 行后服务

应整理与评估研学旅游者反馈，识别服务过程中的优点与不足。

应协助并指导研学旅游者将研学旅游中的所见所闻、所思所感进行深化、提炼和创造性转化，形成研究报告、心得体会、摄影集、短视频、艺术作品等多样化的研学成果。

可协助研学旅游者举办成果汇报会、主题班会、摄影展、征文比赛等内部分享活动。

可利用官方网站、微信公众号、短视频平台等新媒体矩阵，对研学旅游成果进行正面宣传。

宜将本次研学旅游的全部过程性资料进行系统化整理，建立完整的研学旅游档案。

* + 1. 安全服务
       1. 安全教育与预防

应对研学旅游餐饮、住宿、交通及目的地开展安全评估，识别风险源和风险因素。

应对研学旅游者进行安全教育，提供安全防控须知。

提醒研学旅游者遵守安全提示。

遇危险隐患区域应配合相关部门进行安全防护与管理。

应统一购买人身意外伤害保险。

* + - 1. 医疗救助

应提前了解和掌握目的地周边的医疗及救助资源状况。

宜随身携带基本外用药品，如创口贴、晕车贴、包扎布等。

研学旅游者意外受伤或患病时，应及时了解情况,不应擅自给患者用药。如有需要，应陪同患者前往医院就诊，并按规定履行报告义务，妥善保管就诊医疗记录，同时协助研学旅游者向保险公司办理理赔事宜。

* + - 1. 突发事件应急处理

应熟悉各种突发事件应急处理预案；突发事件应急处理办法遵照GB/T 15971—2023第七章的相关要求。

* 1. 反馈与改进

应定期收集整理反馈意见，了解研学旅游者需求变化。

应及时收集并统计各相关方对研学旅游指导师的研学专业知识输出、课程设计能力、服务能力、服务表现等的反馈意见，客观反映研学旅游指导师的服务质量。

研学旅游指导师应主动了解反馈结果，分析原因，及时整改。

研学旅游指导师应不断总结经验，参加继续教育培训学习，提升综合能力，获得更高的职业素养。

适用于研学旅游服务全流程中的有关资料应归档留存。



参考文献

1. 中华人民共和国教育部,中华人民共和国国家发展和改革委员会,等.关于推进中小学生研学旅行的意见[Z].2016
2. 中华人民共和国教育部.中小学心理健康教育指导纲要(2022年修订版)[S/OL].北京:中华人民共和国教育部,2022
3. 人力资源和社会保障部.关于对拟发布生物工程技术人员等职业信息进行公示的公告[EB/OL].北京: 中华人民共和国人力资源和社会保障部,2024

1