

DB34

安徽省地方标准

DB 34/T 2328—2015

旅行社研学旅行服务规范

The Service Standard of Study Tour for Travel Agency

2015 - 03 - 27 发布

2015 - 04 - 27 实施

安徽省质量技术监督局 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 原则 2

 4.1 安全性原则 2

 4.2 普及性原则 2

 4.3 教育性原则 2

 4.4 实践性原则 2

5 旅行社资质要求 2

 5.1 旅行社经营资质 2

 5.2 旅行社企业规模 2

 5.3 研学旅行专业化要求 2

6 研学旅行产品设计内容与要求 3

 6.1 研学旅行产品设计总体要求 3

 6.2 研学旅行产品设计时间 3

 6.3 研学旅行产品类型 3

 6.4 研学旅行产品采购要求 3

7 研学旅行服务内容与要求 4

 7.1 餐饮服务 4

 7.2 住宿服务 4

 7.3 交通服务 5

 7.4 导游讲解服务 5

 7.5 人员配置 6

 7.6 医疗服务 6

8 安全保障体系 6

 8.1 制度保障 6

 8.2 人员保障 7

 8.3 安全教育 7

 8.4 保险 8

 8.5 研学旅行安全应急预案 8

9 服务跟踪与改进 8

附录 A（规范性附录）	研学旅行安全应急预案.....	9
附录 B（规范性附录）	研学旅行师生意见反馈单.....	15
附录 C（资料性附录）	研学旅行回访单.....	16
附录 D（规范性附录）	研学旅行投诉处理登记表.....	17

前 言

本标准根据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省旅游服务标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：安徽万达环球国际旅行社有限责任公司、安徽省旅游局监督管理处、合肥市旅游局、合肥市教育局、安徽省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：陈安达、陈澈、王杰才、李磊、徐华玉、田牧芬、李梅、李慧。

引 言

2013年，国家开展中小学生研学旅行试点工作，安徽省作为首批试点省份，开始研学旅行的探索。2014年，《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号）部署开展研学旅行。按照全面实施素质教育的要求，将研学旅行、夏令营、冬令营等作为青少年爱国主义和革命传统教育、国情教育的重要载体，纳入中小学生日常德育、美育、体育教育范畴，增进学生对自然和社会的认识，培养其社会责任感和实践能力。按照教育为本、安全第一的原则，建立小学阶段以乡土乡情研学为主、初中阶段以县情市情研学为主、高中阶段以省情国情研学为主的研学旅行体系。支持各地依托自然和文化遗产资源、大型公共设施、知名院校、工矿企业、科研机构，建设一批研学旅行基地，逐步完善接待体系。鼓励对研学旅行给予价格优惠。《安徽省人民政府关于促进旅游业改革发展的实施意见》（皖政〔2014〕88号）要求培育发展研学旅游。依托自然和文化遗产资源、重大工程设施、知名院校、工矿企业、科研院所，建设一批研学旅行基地。建立和完善研学旅行管理制度，推动研学旅行产品规范发展。将研学旅行、夏令营、冬令营等作为载体纳入中小学生教育范畴，建立健全中小学阶段研学旅行体系。鼓励对研学旅行给予价格优惠，积极创新研学旅游保险产品。

《旅行社研学旅行服务规范》以规范研学旅行产品和服务规范为宗旨，规定了旅行社研学旅行服务的相关标准，包括研学旅行的概念、承办研学旅行的旅行社资质要求、研学旅行教育服务要求、研学旅行基础服务要求、安全保障体系等，旨在为研学旅行提供安全优质服务，推动研学旅行健康有序发展。

旅行社研学旅行服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社研学旅行服务的术语和定义、原则、旅行社资质要求、产品设计内容与要求、服务内容与要求、安全保障体系、服务跟踪与改进。

本标准适用于提供研学旅行产品及服务的旅行社。

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 9663 旅店业卫生标准

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/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

LB/T 002 旅游汽车服务质量

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 Tour

研学旅行是根据中小学生的特点和教育教学需要，在校学习期间，由学校组织安排，以培养中小学生的生活技能、集体观念、协作能力、创新精神和实践能力为目标，通过整建制出行、集中食宿的方式开展的一种普及性教育活动。

3.2

安全员 Safety Officer

在研学旅行过程中，由旅行社委派，负责统筹协调团队活动，协调老师、导游员、辅导员、教练员等相关人员关系，保证活动按照既定的流程与规范进行落实的人员。是研学旅行单一项目最高负责人。

3.3

辅导员 Instructor

在研学旅行过程中，全程陪伴学生进行活动，帮助学生解决沿途遇到的生活上的困难、处理矛盾事件等事项的工作人员。

3.4

教练员 Trainer

在研学旅行过程中，负责按照研学教育计划，组织、指导、实施课程教学和训练工作的专业人员。

4 原则

4.1 安全性原则

研学旅行服务应坚持安全第一的原则，旅行社要制定周密的研学旅行安全应急预案，确保活动的安全。

4.2 普及性原则

研学旅行必须坚持以人为本，以学生为主体，面向全体中小學生，保障每个学生都能享有均等的参与机会。

4.3 教育性原则

研学旅行活动内容要结合不同学段学生的身心特点、接受能力和实际需要，注重知识性、科学性、参与性和趣味性，为培养个性化、创新型人才提供良好的成长空间，寓教于游、寓教于乐。

4.4 实践性原则

研学旅行活动要引导学生走出校园，在与日常生活不同的环境中拓展视野、丰富知识、了解社会、亲近自然，通过让学生亲自动手操作和体验，积极参与社会实践、探究实践，增强学生的社会责任感、创新精神和实践能力。

5 旅行社资质要求

5.1 旅行社经营资质

5.1.1 承办方应符合《中华人民共和国旅游法》第二十八条至第四十一条规定。

5.1.2 承办方应具备★★★以上诚信度的旅行社。

5.1.3 承办境外研学旅行的旅行社，应具有AAAA等级、★★★★诚信度及国家旅游局许可经营出境旅游业务的资质；组织赴台湾开展研学的承办方应具备组团赴台湾旅游资质。

5.1.4 三年内无重大质量投诉记录、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。

5.2 旅行社企业规模

5.2.1 注册资本金不少于100万元、员工总数不少于30人。

5.2.2 具有持证专职导游员不少于15人。

5.2.3 投保旅行社责任险保险额不低于60万元/人；18周岁（含十八周岁）以上，旅游人身意外险保险额不低于26万元/人；未满18周岁，旅游人身意外险保险额不低于16万元/人。

5.3 研学旅行专业化要求

5.3.1 设立专门操作研学旅行的部门或人员。

5.3.2 有操作100人以上旅游团队的经验。

6 研学旅行产品设计内容与要求

6.1 研学旅行产品设计总体要求

6.1.1 内容要求

研学旅行应贯彻新课程实施要求,根据不同学段特点和培养目标,在设计研学旅行线路中纳入培养中小学生的自理能力、创新精神和实践能力的教育内容,注重研学旅行的专业性、知识性、趣味性、互动性、创新性。

6.1.2 研学旅行指导手册要求

旅行社提供学生研学旅行手册,指导学生查询了解研学目的地自然风光、人文习俗及历史文化等相关内容。

6.1.3 师资要求

旅行社应与学校协商,根据研学主题,结合研学线路,按活动内容配置相应学科教师或经过专业培训的研学教育老师。

6.2 研学旅行产品设计时间

研学旅行开展时间应根据学生年龄段及学段来合理安排。

- a) 小学 4 到 6 年级参与研学旅行,时间为 2 天 1 夜;
- b) 初中年级参与研学旅行,时间为 3 天 2 夜;
- c) 高中年级参与研学旅行,时间为 4 天 3 夜;
- d) 境外研学旅行时间为 7~15 天。

6.3 研学旅行产品类型

- a) 小学 4 到 6 年级参与研学旅行时,宜配置励志型、鉴赏型和康乐型资源,并以县情研学为主;
- b) 初中年级参与研学旅行时,宜配置体验型、知识型和励志型资源,并以县情市情研学为主;
- c) 高中年级参与研学旅行时,宜配置研究型、励志型和知识型资源,并以省情国情研学为主。

6.4 研学旅行产品采购要求

6.4.1 餐饮

- a) 研学旅行中的餐厅卫生应符合 GB 16153 要求;
- b) 研学旅行中选择的餐饮供应商,接待规模应该不低于 50 桌,停车场至少提供 10 台以上旅游大巴车的停车位;
- c) 研学旅行中选择的餐饮供应商食/饮具,应符合 GB 14934 要求,应提供适合学生口味且无安全隐患的菜品,营养配餐。

6.4.2 住宿

6.4.2.1 住宿酒店,应符合以下要求:

- a) 研学旅行中选择的住宿设施应符合 GB/T 14308 要求;
- b) 研学旅行中选择的住宿设施的客房设备设施需要每日进行消毒,卫生符合 GB 9663 要求;
- c) 旅行社选择酒店时,应选择二星以上的酒店或快捷连锁酒店;

d) 研学旅行中选择的酒店周边环境简单,无网吧、娱乐场所等不适宜学生的复杂环境。

6.4.2.2 住宿营地,应符合以下要求:

- a) 营地应方便学生进出,并有相应的安全保障措施;
- b) 应有健全的生活保障设施、消防设施和公共信息导向系统;
- c) 应分区(片)为男女学生提供住宿。

6.4.3 交通

6.4.3.1 交通方式的选择

- a) 单次行驶公里在 400 公里以上的,不宜选择汽车,应优先选择铁路、航空等交通方式;
- b) 选择铁路、航空交通方式的,应注意车种、车次、航班等的选择,以适应中小集体旅行的身心所需和安全保护;
- c) 选择汽运和水运交通方式的,应充分调研承运企业的服务信誉和综合实力,择优选之,应注意避免价格因素对安全的影响。

6.4.3.2 汽车交通应符合以下要求

- a) 研学旅行中选择的汽车公司应有道路运输经营许可证,应符合 LB/T 002 要求;
- b) 运营车辆不得超载;
- c) 研学旅行中选择的运营车辆,应有符合国家管理要求的机动车交通事故责任强制保险和乘客座位责任险;
- d) 驾驶员应具有 5 年以上驾龄,最近 3 个记分周期内无记满 12 分记录;3 年内无致人死亡或者多人重伤的交通责任事故记录;
- e) 驾驶人连续驾车不得超过 2 个小时,停车休息时间不得少于二十分钟;
- f) 研学旅行中选择的行驶道路,不应低于省级干线公路;
- g) 车辆行驶前应通过《车辆安全性能检测》。

7 研学旅行服务内容与要求

7.1 餐饮服务

7.1.1 研学旅行计调操作人员需在团队出发前要求餐饮供应商提供餐厅图片、菜单,同时要求每桌的桌号摆在显眼的位置。

7.1.2 研学旅行当团导游需提前一小时与餐厅再次确认桌数,每桌人数,抵达后导游人员提前下车了解菜是否上齐,桌号是否已摆放好,再引导学生按照之前分好的桌号,安全有序下车用餐。

7.1.3 就餐时导游人员需巡视 2 遍,巡视时询问老师和学生饭菜情况,有无需要调整,在老师、学生们用餐后方能用餐,同时也需要告知学生,用完餐后在座位上休息,不得随意走开,等待团队一起出发。

7.2 住宿服务

7.2.1 住宿酒店时,导游人员需要提供以下服务:

- a) 在抵达住宿酒店之前,需详细告知学生入住宾馆注意事项,收好师生身份证以备登记,同时再次联系酒店接待人员做好接待准备,将房号、房卡准备好,撤除宾馆一次性消费品、不适合学生群体的各种小广告,防范骚扰电话;
- b) 抵达酒店后,请师生在车上等候,导游人员先去办理住房登记手续,将房卡拿到车上请老师按照团队分房表分配房间,并登记好每个学生的房号信息,后引导学生带着行李有序下车住宿;

- c) 导游人员需将自己房号告知老师及学生，同时引导学生入住，检查酒店安全通道是否畅通，并带领学生熟悉安全疏散路径；
- d) 学生入住后要跟老师一起进行第一次查房，帮助学生熟悉房间设施，解决相关问题；
- e) 导游人员与酒店前台安排好叫早时间与早餐时间；
- f) 晚上再次配合老师做好第二次查房工作，同时告知前台，不允许学生出门，导游人员配合做好守夜工作，全力保障学生安全。

7.2.2 住宿营地时，导游人员需要提供除常规酒店的服务外还需要提供以下服务：

- a) 提前与营地老师落实营地安全问题，做好相应的安全预案；
- b) 提前落实营地的医疗等设施设备，做好相应的准备。

7.3 交通服务

7.3.1 研学旅行交通是汽车时，导游人员需提供以下服务：

- a) 导游人员需要在汽车上做欢迎词，自我介绍以及各种注意事项，特别是乘坐汽车的安全注意事项，要求所有的师生系好安全带，并演示安全锤的使用，保证安全通道的畅通；
- b) 在车上导游人员要做好沿途讲解工作及互动游戏，要求活泼有趣同时不失文化内涵，氛围轻松；
- c) 车速不得超过 100 码/小时，叮嘱司机不得超速，每 2 小时进服务区休息一次。

7.3.2 研学旅行交通是火车时，导游人员应提供以下服务：

- a) 出发前，提前告知安检流程及候车乘车注意事项；
- b) 在火车上，应时刻提醒学生注意人身安全，保管好随身携带物品，带学生一起认识取开水处及卫生间的位置，并帮助孩子取热水，防止烫伤；
- c) 乘坐夜车的，12 点之前务必安排营员休息，睡前统一查铺，夜间帮助学生盖被子，调整睡姿防止有掉下床铺的危险；

7.3.3 研学旅行交通是飞机时，导游人员应提供以下服务：

- a) 出发前，提前告知安检流程及候机、乘机注意事项；
- b) 导游及辅导员协助学生办理登机手续，过安检时，辅导员在团队的最前面，导游在团队的最后面，及时处理一些突发事件；
- c) 候机时，教会学生如何快速寻找到自己在飞机上的座位，告知飞机上的服务项目，并提醒学生飞机起飞前，认真听取乘务人员讲解的注意事项；
- d) 登机后，帮助学生寻找自己的座位，要求学生按照空乘人员要求文明乘机。

7.3.4 研学旅行交通是轮船时，导游人员应提供以下服务：

应教会学生防晕船常识，检查上铺护栏是否结实，做好在甲板活动的安全防范。

7.4 导游讲解服务

7.4.1 沿途讲解

- a) 导游人员的讲解应符合 GB/T 15971 导游服务规范；
- b) 需特别强调研学旅途中的注意事项，应对途经地区的人文历史、民风民俗等做生动有趣的讲解，讲解词的设计要符合当团学生的年龄，以互动式的讲解为主，能够调动学生的研学积极性。

7.4.2 研学目的地讲解

当研学旅行团队进入景区后，导游人员需明确告知参观路线及集合时间、地点，培养学生守时观念，严格将安全提醒意识贯穿全程，特别涉及山、水、台阶等特别环节要重复提醒，在研学过程中导游人员

要善于捕捉学生们的情绪，并给予积极的引导，结合学生们的实际情况和兴趣，做适时应景的讲解，同时注意用词，切勿涉及不健康内容。

7.5 人员配置

7.5.1 人员配置要求

- a) 以车为单位，每车最少配备 1 名辅导员和 1 名导游员；
- b) 小学生，每 10 位学生配备 1 名带队老师；初高中生，每 20 位学生配备 1 名带队老师；
- c) 每条线路配备 1 名队医；
- d) 每团配备一位安全员。

7.5.2 岗位设置

- a) 安全员：旅行社委派代表管理人员，作为研学旅行单一项目最高负责人；
- b) 导游员：旅行社委派随团的导游员，必须持有导游证；
- c) 辅导员：旅行社委派随团的生活指导人员，可选择经过培训的在校优秀大学生或青年志愿者担当；
- d) 教练员：旅行社或营地委派的专项活动训练人员，必须持有与该活动项目相关的执证；
- e) 带队老师：由学校委派的专职老师，由校方协调班主任或任课老师担当。

7.5.3 岗位职责

- a) 安全员：负责研学旅行项目的监督与协调工作，统筹所有团队，按照原定的活动流程与规范标准进行落实与监督工作；
- b) 导游员：负责按照活动计划，逐一落实进行，包括文化知识讲解、生活服务和安全防范等；
- c) 辅导员：负责全程陪伴学生进行活动，帮助学生解决沿途遇到的生活上的困难，处理矛盾事件，传授学生生活知识；
- d) 教练员：负责按照研学教育计划，组织、指导和实施课程教学和训练工作；
- e) 带队老师：负责全程组织和管理学生，配合领队、导游、辅导员和教练员开展工作。

7.6 医疗服务

- a) 队医设置：旅行社委派的随团医疗人员，必须持有执业医师资格证；
- b) 队医职责：必须根据中小學生年龄阶段的实际情况，全程跟进学生健康情况，提供生理和心理卫生指导、基础诊疗、紧急救援等正规和专业的医疗服务；
- c) 每团备有含非处方外用药品随团药箱，随时为学生提供基础卫生防护。

8 安全保障体系

8.1 制度保障

8.1.1 制定制度

旅行社应针对研学旅行服务，制定相应的制度保证参加研学活动的学生安全，如《研学旅行产品设计规范》《研学旅行计调操作规范》《研学旅行安全管理责任制度》《研学旅行突发事件应对办法》《研学旅行安全培训制度》《研学旅行服务跟进制度》等。

8.1.2 研学旅行产品规范

旅行社针对研学旅行的产品设计，应制定相应的产品规范，精心设计研学旅行活动路线，实地考察景点景区，避免安全隐患，确保参观时的安全。

8.1.3 研学旅行计调操作规范

旅行社针对研学旅行的计调操作，应制定详细的、科学的操作规范，对研学旅行产品的供应商采购、物资准备、导游安排进行规范，并按照与学校、家长签订的协议内容落实好接待细节。

8.1.4 研学旅行安全管理责任制度

针对研学旅行的特殊性，旅行社应专门设置安全管理机构，配备安全管理人员，建立研学旅行安全管理责任制度，将安全责任落实到涉及研学旅行服务的每个部门、每个岗位和每个职工身上，并定期进行检查和监督，明确奖惩制度，做好研学旅行的安全管理工作和安全事故应急处理工作。

8.1.5 研学旅行突发事件应对办法

旅行社应详细分析研学旅行过程中可能存在的突发状况，针对不同的状况，制定不同的应急措施和详细的操作流程，进行演练，责任到人。

8.1.6 研学旅行安全培训制度

旅行社应对提供研学旅行服务的相关人员，定期组织专业的培训，培训内容应围绕研学旅行的服务展开，如研学旅行线路设计、计调操作、导游培训和应急处理办法，进行救护演练等。

8.1.7 研学旅行学生小组管理制度

在研学旅行过程中，应对学生进行分组管理，每组各自选出组长和副组长，提高学生的团队合作精神和自我管理能力，促进学生在研学旅行的过程中，身心得以平衡发展。

组长和副组长职责如下：

- a) 组长：负责协助导游员或辅导员管理组员，督促组员守时集合，维持秩序，清点人数等工作；
- b) 副组长：负责协助组长共同执行相关工作。

8.1.8 合同管理制度

研学旅行活动开展前，旅行社应与学校签订旅游合同，明确研学行程、服务标准、安全责任等内容，做好安全提示工作。

8.1.9 研学旅行服务跟进制度

研学旅行结束后，旅行社应回收服务意见单，按照相应的制度与流程，对存在的问题进行及时的反馈与修正，建立研学旅行档案库。

8.2 人员保障

旅行社针对研学旅行活动，应专门成立安全保障工作小组，成员由安全员、领队、导游员、辅导员、教练员、带队老师和队医组成。其配备要求及岗位职责详见 7.4。

8.3 安全教育

8.3.1 学生安全教育

旅行社应对参加研学旅行的学生进行与研学旅行相关的多种形式的安全教育工作。

- a) 由旅行社委派专职人员, 为学生提供不少于 45 分钟的行前安全教育, 具体方式可采取主题班会、安全知识问答、安全隐患模拟演练等形式;
- b) 旅行社应对参加研学旅行的学生开展人身安全教育工作, 包括交通安全、住宿安全、餐饮安全、游览安全、防意外事故等方面;
- c) 旅行社应对参加研学旅行的学生开展财产安全教育工作, 包含防抢、防盗、防骗等;
- d) 研学旅行中, 旅行社应对研学旅行过程中的每个环节认真分析, 采取预防和提示等方式进行安全教育工作, 做好安全预警工作, 提高学生安全意识。

8.3.2 工作人员安全教育

旅行社应设立专门的研学旅行安全员和培训师, 负责研学旅行的全过程监督和培训, 定期对参与研学旅行的工作人员进行培训, 每年培训不得少于五次, 每次时间不少于 40 分钟。

8.3.3 家长、老师安全教育

旅行社应为学生家长和老师提供《家长告知书》, 供家长和老师参考, 协助家长和老师教育孩子具有安全防范意识和必要的自我安全保护。

8.4 保险

8.4.1 旅行社应制定相应的研学旅行保险工作制度和研学旅行保险应急处理预案。

8.4.2 旅行社必须购买旅行社责任险, 旅行社责任险的每次事故责任限额应不低于 600 万元, 累计责任限额 600 万元, 单次事故每人人身伤亡责任限额应不低于 60 万元。

8.4.3 旅行社为参与研学旅行活动的师生购买旅游意外险, 国内旅游意外险保额每人不低于 26 万元, 境外旅游意外险保额每人不低于 44 万元; 未满 18 周岁的学生, 旅游人身意外险保险额每人不低于 16 万元。

8.5 研学旅行安全应急预案

(见附录A)

9 服务跟踪与改进

9.1 返程途中, 按照全团人数 30% 的比例, 导游人员请带队老师及学生填写《研学旅行师生意见反馈单》(见附件 B), 由旅行社售后服务部门收集整理, 对集中反映的问题进行分析整改。

9.2 回团后, 旅行社按照不少于 5% 的比例对老师和家长进行电话或短信回访, 并填写《研学旅行回访单》(见附件 C), 收集老师、家长对于研学旅行产品的意见和建议。

9.3 返程或回访时, 遇到投诉问题, 填写《研学旅行投诉处理登记表》(见附件 D) 需认真及时受理并处理。

9.4 根据收集来的意见反馈, 整理研学旅行总结报告, 总结接待中的优势与不足, 提出改进措施。

附 录 A
(规范性附录)
研学旅行安全应急预案

A.1 目的

在研学旅行过程中发生事故时,遵循“保护学生人身安全优先,防止和控制事故的蔓延,自救与社会救援相结合”的原则,有效地控制事故、抢救伤员,减少伤亡,防止事故扩大。

A.2 事故报告

A.2.1 事故报告原则

带团导游和领队应遵循“迅速、准确”的原则,在第一时间内上报重大事故情况。

A.2.2 紧急通讯联络

- a) 紧急报警电话 110 ;
- b) 紧急救援消防电话 119 ;
- c) 急救中心电话 120 ;
- d) 公司线路计调电话;
- e) 公司总值班电话。

A.2.3 事故报告程序

A.2.3.1 研学旅行过程中发生事故,导游和领队人员应立即向旅行社计调人员报告,报告事故发生的时间、地点和简要情况,并随时报告后续情况。同时根据实际情况判断是否要求与 110、120、119 联系增援。

A.2.3.2 计调人员接报后应立即报告公司总经理或分管安全的领导,总经办接报后应立即下达启动应急预案命令,指挥有关部门人员赶赴事故现场,勘察事故情况,同时应向上级主管部门或主管领导汇报。

A.3 报告内容

A.3.1 事故发生时间、地点、人员伤亡情况。

A.3.2 事故发生的简要经过,险情的基本情况。

A.3.3 原因的初步分析。

A.3.4 已采取的救援措施。

A.4 现场应急救护

A.4.1 交通

A.4.1.1 学生晕车时,导游员应:

- a) 提醒晕车和体质较弱的学生调整好座位，一般不要坐第一排和后排，尽量坐在第二、三排临窗座位，并及早给有晕车习惯的学生涂抹风油精（太阳穴、人中等部位）。
- b) 跟司机沟通好，车速要平稳，尽量避免急刹车和猛踩油门。
- c) 给有晕车习惯的学生发环保小袋，并安排小组长协助照顾。如有学生呕吐，处理好呕吐物，扎紧小胶袋，尽量不要让其扩散；并再次发放环保小胶袋，帮助漱口，按太阳穴、涂抹风油精等。
- d) 强调车上不能吃零食，晕车的学生不喝饮料，以免刺激胃部引起呕吐。
- e) 在行进途中因晕车产生休克的，先紧急施救（如掐人中、人工呼吸等），并第一时间通知“安全保障工作小组”，及时送往医处理。

A.4.1.2 交通事故发生后，导游员应：

- a) 立即组织抢救。
 - 发生交通事故出现伤亡时，导游员应立即拨打 120 急救电话并组织现场人员迅速抢救受伤的同学，特别是抢救重伤员。
 - 如不能就地抢救，应立即将伤员送往出事地点最近的医院救治。
 - 立刻联系跟团老师及学校负责人。
- b) 保护现场，立即报案。
 - 事故发生后，应尽一切努力保护现场，并尽快报案。
 - 公安 110 或交通事故 122 报警台，请求派相关人员赶赴现场调查处理。
- c) 迅速向“安全保障工作小组”领导报告。
 - 将受伤者送往医院后，导游员应迅速向“安全保障工作小组”领导报告交通事故发生及旅游者伤亡情况，按领导指令开展下一步工作。
 - 安全保障工作小组”领导应在同一时间报旅游行政管理部门。
- d) 做好本团其他同学的安抚工作。
 - 交通事故发生后，导游员应做好团内其他学生的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动。
 - 事故原因查清后，要向学校老师及学校负责人说明情况。
- e) 写出书面报告。
 - 交通事故处理结束后，导游员要写出事故报告。

内容包括：

- 1) 事故的原因和经过；
- 2) 抢救经过、治疗情况；事故责任及对责任者的处理；
- 3) 学生的情绪及对处理的反映等。

报告力求详细、准确、清楚。请学校负责人或班级带队老师在报告落款处署名。

A.4.2 餐饮

如发现旅游者食物中毒，导游员应：

- a) 设法催吐、多喝水以加速排泄，缓解毒性，迅速联系随团老师及学校负责人。
- b) 立即将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明。
- c) 迅速报告“安全保障工作小组”领导小组，并封存食品、饮品留样。
- d) 做好团内其他学生的安抚工作，继续组织安排好参观游览活动。
- e) 写出书面报告。

内容包括：

- 1) 事故的原因和经过；
- 2) 抢救经过、治疗情况；
- 3) 事故责任及对责任者的处理；

4) 学生的情绪及对处理的反映等。

报告力求详细、准确、清楚。请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A. 4.3 财物

学生有物品遗失时，导游人员应做到：

- a) 请失主冷静地回忆，详细了解丢失情况的详情，找出线索，尽量协助寻找。
- b) 迅速向“安全保障工作小组”领导报告，按照领导指示开展下一步工作。
- c) 如确已丢失，马上报告接待社和组团社，并留下旅游者详细地址、电话。
- d) 根据组团社或接待社有关安排，协助失主为其办理丢失证件手续，所需费用由失主自理。

A. 4.4 治安

A. 4.4.1 在游学活动中，遇到歹徒行凶、诈骗、偷窃、抢劫等，导致学生身心及财物受到损害的，统称治安事故。

A. 4.4.2 导游员要提醒学生：贵重物品不要随身携带，离开游览车时不要将证件或贵重物品遗留在车内。导游员要始终与学生在一起，注意观察周围环境，经常清点学生人数；车行途中不得随意停车让无关人员上车，若有不明身份者拦车，导游员应提醒司机不要停车。

A. 4.4.3 发生治安事故，导游员应：

- a) 首先保护学生人身安全，其次是财产安全。
——导游员应挺身而出保护学生，将当事学生转移到安全地点，确保学生人身安全；如有学生受伤，应立即组织抢救。
——向“安全保障工作小组”领导报告治安事故发生的情况并按领导指令开展工作，情况严重时，请领导亲临指挥、处理。
- b) 安定学生的情绪。
——治安事故发生后，导游员应采取必要的措施，安定学生的情绪，力争使游学活动按行程计划进行。
- c) 写出书面报告。
——导游员应写出详细、准确的书面报告，除报案内容外，还应写明案件的性质、采取的应急措施、侦破情况、受害者和其他成员的情绪及有何反映、要求等。

A. 4.5 学生走失

A. 4.5.1 学生在旅游景点走失

A. 4.5.1.1 了解情况，迅速寻找

- a) 首先询问其他同行同学，并向周围景点的工作人员了解情况；为了不影响游览的顺利进行，地陪、全陪和领队要积极配合工作，一般情况下，全陪和领队分头去寻找，地陪带领其他旅游者放慢速度，继续游览。
- b) 向有关部门报告：如果经过认真寻找仍找不到失的旅游者，导游人员应立即向游览景点的派出所和管理部门求助。如：用广播的形式帮助寻找；告知走失者可辨的特征，请管理部门通知景点工作人员、特别是各进出口处协助寻找。
- c) 与饭店联系：在寻找过程中，导游人员可与饭店保持联系，了解走失者是否自行回到饭店。
- d) 向旅行社报告：在采取了以上措施仍找不到走失者时，地陪应及时向接待社汇报，向公安局报案。

- e) 做好善后工作：在找到走失者后，导游人员应尽量安慰走失者，提醒以后要多注意。决不可对其指责或训斥；如果是由于导游人员的责任致使学生走失，应向走失者赔礼道歉。
- f) 写出书面事故报告：发生严重的走失事故后，导游人员要写出书面事故报告，详细记述学生走失经过、寻找过程、走失原因、善后处理及旅游者的反应等。

A. 4. 5. 1. 2 自由活动时，学生走失

- a) 立即报告接待社
——旅游者自己在外出时走失时，应立即报告旅行社领导，请求指示和帮助；通过有关部门向公安局管区派出所报案，并向公安部门提供走失者可辨认的特征。
- b) 做好善后工作
——找到走失者，导游人员应表示高兴；问清情况，安抚因走失而受到惊吓的旅游者，必要时提出善意的批评，提醒其引以为戒，避免走失事故再次发生。
- c) 若旅游者走失后出现其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理。
 - 1) 组织寻找。导游员立刻组织学生寻找走失学生，安排其他已经到了的学生在车上等待。
 - 2) 及时汇报。及时将走失学生相关情况报告给带队老师及学校负责人。
 - 3) 报警。积极组织寻找，仍没有结果，立刻拨打 110 报警。
 - 4) 向领导汇报。立刻向办公室负责人报告走失同学情况、寻找过程。
 - 5) 安抚学生。找到后，安抚走失学生情绪。时间允许的情况下，继续游学行程。

A. 4. 6 活动纪律

A. 4. 6. 1 为了确保活动的顺利开展，参加研学旅行的同学要遵纪守法，牢固树立安全意识，自觉遵守有关法律法规，要有良好的公德意识，有严明的组织纪律观念，认真服从学校、领队教师和旅行社的管理，如违反相关规定或法律法规，造成不良后果的，由本人承担责任，返校后，建议学校应根据校规校纪严肃处理。

A. 4. 6. 2 遵守参观景点景区的规定，遵守交通规则，随团统一活动，不得单独活动。

A. 4. 7 火灾事故处理

发生火灾事故，导游人员应做到：

- a) 立即报警。
- b) 迅速通知领队及全团游客。
- c) 配合饭店工作人员，迅速、有序地通过安全出口疏散游客。
- d) 引导自救：
 - 1) 不使用电梯；
 - 2) 若身上衣服着火，可就地打滚或用厚重衣物压灭火苗；
 - 3) 必须穿过浓烟区时，用浸湿的衣物披裹身体，用湿毛巾捂着口鼻，贴近地面顺墙爬行；
 - 4) 大火封门无法逃出时，用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援；
 - 5) 摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员。
- e) 游客得救后，导游人员应立即组织抢救受伤者；若有重伤者应迅速送医院。
- f) 迅速向“安全保障工作小组”领导报告，按领导指令开展下一步工作。
- g) 安定游客的情绪。事故原因查清后，要向全团游客说明情况。
- h) 写出详实的书面报告。

内容包括：

- 1) 事故的原因和经过；

- 2) 抢救经过、治疗情况;
- 3) 事故责任及对责任者的处理;
- 4) 游客的情绪及对处理的反映等。

报告力求详细、准确、清楚,并请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A.4.8 拥挤、踩踏事故处理

发生拥挤、踩踏事故,导游人员应做到:

- a) 立即报警。
- b) 保持清醒,迅速组织学生有序撤离。
- c) 引导自救,告知学生:
 - 1) 发觉拥挤的人群向自己行走的方向来时,应立即避到一旁,切记不要逆着人流前进;
 - 2) 陷入拥挤的人流时,要远离店铺、柜台的玻璃或者其他危险物。
 - 3) 若被人群挤倒,则设法靠近墙角,身体蜷成球状,双手在颈后紧扣以保护身体。
 - 4) 摇动色彩鲜艳的衣物呼唤救援人员。
- d) 写出书面报告。

内容包括:

- 1) 事故的原因和经过;
- 2) 抢救经过、治疗情况;
- 3) 事故责任及对责任者的处理;
- 4) 学生的情绪及对处理的反映等。

报告力求详细、准确、清楚。请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A.4.9 恐怖事件处理

发生恐怖事件,导游人员应做到:

- a) 立即报警。

——向就近的工作人员报警或通过报警器向警方报警,并迅速疏散周围的人员。报警时,避免使用无线电通信工具,以免引爆无线电遥控的爆炸物。
- b) 引导学生适当应对。

——根据恐怖事件的情况及其所在位置要采取不同的紧急处置方法:对于爆炸恐怖,应脸朝下且头部背向爆炸物就地卧倒,或尽量选择安全位置躲避;对于生物、化学恐怖,应立即离开污染区域,不接触可疑物品,要尽快实施自我防护,如利用随身携带的物品遮蔽面部尤其是口鼻部位,遮盖或减少身体裸露部分;对于劫持恐怖,要沉着冷静、机智灵活应对恐怖分子。
- c) 引导学生迅速有序地撤离现场。撤离时,提醒不要相互拥挤,以免堵塞出口、发生骚乱或引起踩踏事故。
- d) 安抚学生的情绪。事故原因查清后,要向全团师生说明情况。
- e) 写出详实的书面报告。

内容包括:

- 1) 事故的原因和经过;
- 2) 抢救经过、治疗情况;
- 3) 事故责任及对责任者的处理;
- 4) 游客的情绪及对处理的反映等。

报告力求详细、准确、清楚,并请学校负责人或班级带队老师在报告结尾后署名。

A. 4. 10 溺水事故处理

- a) 立即报警。
- b) 当学生发生溺水时，导游员如果熟悉水性，应迅速游到溺水者附近，观察清楚位置，从其后方出手救援。
- c) 如果导游员不熟悉水性，周围的工作人员也无人会游泳时，应设法将木板、救生圈、长杆等投入水中，让落水者攀扶上岸。
- d) 如果溺水事故发生在海滨浴场等设有专职救生员的场所，导游员应尽快向其求救，以便在最短的时间里对溺水的游客进行救助。
- e) 当溺水者被救上岸之后，导游人员应该用人工方法对溺水者进行救治，直到医护人员到来；
- f) 对于已经丧失意志、处于昏迷状态的溺水者，导游员应首先让其保持仰卧姿势，使溺水者头部充分后仰，清除口腔中的呕吐物，使呼吸道畅通，气道打开后应检查溺水者有无呼吸，假如发现溺水的游客没有呼吸或呼吸微弱，应立即进行口对口人工呼吸，用手捏住溺水游客的鼻子，吹气两口，然后放开捏鼻的手。
- g) 若发现溺水学生的脉搏消失，导游员应马上进行心脏胸外按压。具体方法是将右手食指与中指定位在心窝部胸骨下端，食指上方为按压区，左手掌根部紧贴食指，放在按压区，右手掌根重叠在左手背上，按压时身体前倾，手臂伸直，利用身体重量的压力向下按压。如此循环，直到溺水者恢复呼吸。
- h) 导游员应将经现场抢救基本恢复的溺水游客送医院观察，以免延误肺器官并发症的诊治。如果溺水学生出现肺水肿和电解质紊乱等症状时，导游员应在急救的同时速将其送医院救治。
- i) 导游员要保存好门诊材料、住院材料，同时安抚其他学生的情绪。
- j) 事故后导游员及时写出书面报告，如实记述事故发生的全部经过，并上交公司企管部。内容包括事故情况、原因、处理经过、事故责任及责任者的处理、学生的情绪与对处理的反映等，报告要求详细、实事求是。

A. 5 后期工作

A. 5. 1 善后处理

由公司安全工作领导小组，按照职责工作内容进行妥善处理。

A. 5. 2 调查、总结

由善后处理小组按照职责工作内容进行调查处理，并写出书面总结材料上报。

A. 5. 3 宣传教育

根据公司的相关要求，必须有计划、有针对性地开展预防重大事故有关知识的宣传教育，提高预防事故意识和防范能力，积极组织应急预案培训，使参加救援的人员熟悉掌握应急预案中应承担的责任和救援工作程序，提高防范能力和应急反应能力。

A. 5. 4 演练

重大事故应急救援预案每半年应演练一次，通过演练（桌面演练、功能演练、全面演习）检查应急人员对应急预案、程序了解程度，及时发现应急工作程序和应急准备中的不足，增强应急小组及人员之间的配合和协调能力，确保预案一旦启动，能及时有序地展开救援。

附 录 B
(规范性附录)
研学旅行师生意见反馈单

尊敬的老师/亲爱的同学：

欢迎您参加由**旅行社组织的研学旅行活动！为进一步提高我们的服务水平，我们特邀您作为本次研学旅行产品的“质量监督员”，协助我们监督和改善我们的服务质量，请您在相应的位置打“√”或发表您宝贵的意见和建议，谢谢！

一、师生基本信息

姓名（老师/学生）		所在学校	
线路名称		研学旅行时间	
联系方式（电话、邮箱等）			

二、对工作人员的评价

	很好	良好	一般	不满意
全陪导游 (仪容仪表、服务态度、协调能力、讲解水平、责任心)				
地陪导游 (仪容仪表、服务态度、协调能力、讲解水平、责任心)				
安全员 (服务态度、组织协调能力、责任心、问题处理能力)				
辅导员 (服务态度、协调能力、工作能力、责任心)				
随团医生 (工作能力、责任心)				

三、对线路安排的评价

	很好	良好	一般	不满意
1、线路安排 (安全性、教育性、实践性、趣味性)				
2、活动策划 (安全性、教育性、实践性、趣味性)				
3、旅行生活服务	餐饮安排			
	住宿安排			
	交通安排			
	景区景点			

附 录 C
(资料性附录)
研学旅行回访单

研学旅行回访单

受访人	学生： 家长： 老师：	联系方式	
研学旅行线路名称		出行时间	
对产品的满意度	1、安全性 2、实践性 3、教育性 4、趣味性		
对产品的意见和建议	1、安全性 2、实践性 3、教育性 4、趣味性		
备注：			
回访人		回访时间	

附 录 D
(规范性附录)
研学旅行投诉处理登记表

一、投诉人信息

姓名（老师/家长/学生）		所在学校	
线路名称		研学旅行时间	
联系方式（电话、邮箱等）			

二、投诉事件描述

被投诉部门及人员	
投诉事件描述	
投诉人要求	

三、投诉处理

1、部门初步处理意见	
2、公司分管领导批示	
3、最终处理结果	
4、与投诉人沟通确认	

记录人： 登记日期： 存档编号：
