

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1792—2020

研学旅游基地评价规范

Evaluation Specification for Educational Tourism Base

2020-07-01发布

2020-10-01实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 研学 1

 3.2 研学旅游 1

 3.3 研学旅游基地 1

 3.4 研学旅游示范基地 2

4 基本要求 2

 4.1 资格 2

 4.2 场所 2

 4.3 设施 2

 4.4 人员 2

 4.5 要素 2

 4.5 环境 2

5 研学服务 3

 5.1 基础服务 3

 5.2 研学课程 3

 5.3 教辅服务 3

 5.4 便民服务 3

6 配套设施 3

 6.1 住宿设施 3

 6.2 餐饮设施 3

 6.3 内部交通设施 3

 6.4 环卫设施 4

 6.5 信息化设施 4

7 安全管理 4

 7.1 制度建设 4

 7.2 流程管理 4

 7.3 风险预防 4

 7.4 设施保障 4

 7.5 医疗救助 4

 7.6 教育培训 4

8 质量控制.....4

8.1 质量管理.....4

8.2 服务改进.....5

8.3 投诉处理.....5

9 评价管理.....5

9.1 评价原则.....5

9.2 基地评定.....5

9.3 复核管理.....5

附录 A（规范性附录） 研学旅游基地评分细则.....6

参考文献 11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准的某些内容可能涉及到专利，本标准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并归口。

本标准起草单位：湖南师范大学研学旅行研究院、湖南省文化和旅游厅科技教育处、湖南宏博教育科技有限公司、湖南师范大学旅游学院、湖南山地旅游研创有限公司

本标准主要起草人：郑群明、张帆、夏日光、陈跃辉、鲁良、孟奕爽、阳特、汤静、沈璐儿、刘丁杰、吴珂、刘蒙恩、闫瑶瑶、李玮、邓晓天、喻洁

研学旅游基地评价规范

1 范围

本标准规定了研学旅游基地评价的术语和定义、基本要求、研学服务、配套设施、安全管理、质量控制和评价管理。

本标准适用于研学旅游基地的评价和管理。

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，其最新版本适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB 3095—2012 环境空气质量标准
GB 3096—2008 声环境质量标准
GB 3838 地表水环境质量标准
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 17945 消防应急照明和疏散指示系统
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 18973—2016 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
LB/T 025 风景旅游道路及其游憩服务设施要求
DB43/T 1457 青少年研学旅行满意度评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

研学 Hands-on Inquiry Based Learning

在特定的学习环境中，以学习者为中心，引导其在实践中发现问题、解决问题，进行主动探究、主动学习的行为过程。

3.2

研学旅游 Educational Tourism

研学者以提升综合素养为目的，前往研学场所，开展集研究性学习、实践性教育、文化性体验等为一体的旅行教育活动。

3.3

研学旅游基地 Educational Tourism Base

具有开展研学旅游的资源 and 设施，能够为研学者提供研学旅游活动的场所。

3.4

研学旅游示范基地 Educational Tourism Demonstration Base

对研学旅游发展具有一定示范引领作用的研学旅游基地。

4 基本要求

4.1 资格

- 4.1.1 应为独立法人机构，具备相应的经营资质和服务能力。
- 4.1.2 应设置专门的研学管理部门，配备相应的研学工作人员。
- 4.1.3 应有研学旅游专项规划或总体方案。
- 4.1.4 应具有良好的信誉和社会知名度。
- 4.1.5 应正式对外开放满 1 年，且在 1 年内无严重违法违规行为，未发生重大安全责任事故。

4.2 场所

- 4.2.1 应有明晰的边界和范围。
- 4.2.2 应有明确的功能分区、保护区域和相应的措施。
- 4.2.3 应规模适当，能满足开展中长期或大批量研学旅游活动。
- 4.2.4 应有室内和室外的专门研学场地。
- 4.2.5 应有布局合理的研学主题线路。
- 4.2.6 应有安全运行的水、电、气、网络、通讯等基础配套设施。

4.3 设施

- 4.3.1 应有自然资源、文化遗产、非物质文化遗产、科普教育、景观教育等多类型的研学教育设施。
- 4.3.2 应有地质地貌、生物演化、科学发展、文化传承、人和自然相互联系现象的展示平台和资料。
- 4.3.3 应有展示、演示、体验、实践的活动器材、设备、景观、设施和场馆。

4.4 人员

- 4.4.1 应建立专兼职相结合、相对稳定的基地研学师资队伍。
- 4.4.2 应为每项研学活动配置相应数量的项目组长和安全员（不低于 30:1），全程随团活动。
- 4.4.3 应配备掌握一定医学知识与灾害应急常识的专职人员，能为研学者集中研学提供现场医疗保障。

4.5 要素

- 4.5.1 应具有较高观赏价值或历史价值、文化价值、科学价值、艺术价值、实践价值的资源，特色鲜明，且具有良好的开发潜力和教育意义。
- 4.5.2 应有丰富的研学活动，提供启发性、知识性、趣味性的体验与互动项目，配有体现寓教于乐功能的专用设施和研学交流场所。
- 4.5.3 应以知识科普、自然观赏、体验考察、励志拓展、革命教育、文化传承、应急安全等为主题特色，应至少具备一个主题。
- 4.5.4 应围绕人文底蕴、科学精神、责任担当、实践创新等素养提升，培养团队协作能力、动手实践能力、法纪约束能力、观察学习能力或完善人格能力，开展传统文化教育、爱国主义教育、科技知识教育、生态文明教育、劳动教育或其他特色主题教育等活动，应至少具备两项研学功能。

4.6 环境

- 4.6.1 环境空气质量达到 GB 3095—2012 的一级标准或 GB/T 18883 的要求。
- 4.6.2 环境噪声质量达到 GB 3096—2008 的一类标准。
- 4.6.3 地表水环境质量达到 GB 3838 的规定。
- 4.6.4 污水排放达到 GB 8978 的规定。

5 研学服务

5.1 基础服务

- 5.1.1 应设服务中心，位置合理，标识醒目，内部具体设置及服务应符合 GB/T 31383 的要求。
- 5.1.2 应设置由全景导览图、景物（景点）介绍牌、道路导向指示牌、警示关怀牌和服务设施名称标识牌等构成的基地标识系统。标识系统应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 31384 的要求。

5.2 研学课程

- 5.2.1 应根据不同年龄段研学者的身心特点和发展需要，分别面向儿童及青少年、中青年和老年等群体，围绕身心发展、素养提升和能力培养，开发完善的课程体系。
- 5.2.2 可根据基地条件开发特殊价值的专项课程。

5.3 教辅服务

- 5.3.1 应针对各类研学活动配备相应的设施和器材。
- 5.3.2 宜采用多媒体手段进行辅助教学。
- 5.3.3 不应使用有安全风险的设施设备。

5.4 便民服务

- 5.4.1 应提供便民服务。
- 5.4.2 应对特殊人群研学提供便利。

6 配套设施

6.1 住宿设施

应建有住宿客房，选址科学，布局合理，便于集中管理。如因场地所限无法提供基地内住宿服务，应与定点酒店或民宿进行合作提供。住宿服务应符合国家相关规定。

6.2 餐饮设施

应提供餐饮服务，餐厅选址科学，安全卫生，面积、就餐设施满足接待要求。如因场地所限无法提供基地内就餐服务，应与定点餐馆进行合作提供。餐饮服务应符合国家食品安全相关要求。

6.3 内部交通设施

应合理规划研学线路，标识醒目、通达性好，宜设置无障碍通道和道路照明系统，游步道等设施应符合 LB/T 025 的要求。基地内交通工具应设施完好、整洁，宜使用绿色清洁能源。应设置生态停车场，并设方向引导指示标识，大小车分区、设停车线、分设出入口，并有专人值管。

6.4 环卫设施

应合理布设卫生间，厕位充足，保持清洁、无异味、设施齐全、免费方便，达到 GB/T18973—2016 规定的 A 级以上标准要求。应配备专职人员负责日常卫生管理与维护，应保持垃圾箱（桶）数量充足，布局合理，标识明显，分类管理，日产日清。

6.5 信息化设施

应提供研学旅游网络服务平台、覆盖移动通信网络信号，满足研学者需求。应提供多种信息查询、咨询、反馈方式并及时更新信息。

7 安全管理

7.1 制度建设

应建立健全安全管理工作制度及常态化安全检查制度，制定突发事件应急预案，并能有效实施。

7.2 流程管理

应具备完整的安全操作流程，事前教育、现场监管和事后总结等相关要求明晰。

7.3 风险预防

应定期进行风险演练，针对不同风险采取相应措施。应购买安全责任险并协助或提示研学者购买安全保险。

7.4 设施保障

7.4.1 应在危险地带设安全防护设施，安全设施设备配套齐全，确保基地范围内无安全隐患。

7.4.2 应在主要通道及主要活动场所实行全天候、全方位的电子录像监控，影像资料保存 15 天以上。

7.4.3 应设有应急避难场所、应急出口、应急通道和疏散标识系统，安全标识醒目，标识设置应符合 GB 2894、GB/T 10001.1 和 GB 17945 的要求。

7.5 医疗救助

应提供医疗救援服务，设置紧急救援电话，与周边医院形成联动救治机制。

7.6 教育培训

7.6.1 应通过多种方式开展广泛的安全宣传。

7.6.2 应定期对参与研学活动的工作人员进行安全教育与培训，培训内容包括安全管理工作制度、工作职责与要求、应急处置规范与流程等。

7.6.3 应制定科学完善的工作人员安全培训制度；定期组织培训，并做好培训记录。

7.6.4 应针对性地对研学者进行安全教育与培训，强化其安全防范意识。

8 质量控制

8.1 质量管理

8.1.1 应建立健全设施设备巡查制度，并定期进行检查、维护、保养、更换等。

- 8.1.2 应建立健全岗位职责制度及服务质量标准。
- 8.1.3 应成立知识结构合理的专职、兼职、志愿者相结合的基地管理队伍。
- 8.1.4 应公开监督电话，自觉接受社会监督。

8.2 服务改进

- 8.2.1 应建立研学效果测评制度，对材料进行记录、归档，持续改进研学服务。
- 8.2.2 应建立面向研学者、组织单位和服务中介的三方评价体系，参照 DB43/T 1457 的要求，收集其对研学活动开展满意度测评和意见反馈。

8.3 投诉处理

- 8.3.1 应建立投诉处理制度及回访制度，建立投诉信息档案。
- 8.3.2 应设置投诉服务，公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

9 评价管理

9.1 评价原则

根据自愿申报和动态管理的原则，形成研学旅游基地的申请、评价、授牌和退出机制。

9.2 基地评定

- 9.2.1 根据研学旅游基地的条件和质量，按照附录 A 对基地进行评分。
- 9.2.2 根据基地得分情况，划分为“研学旅游基地”和“研学旅游示范基地”。

9.3 复核管理

- 9.3.1 复核分为年度抽查与三年期满的评定性复核。每年按一定比例实施年度抽查，满三年的基地须进行期满评定性复核。
- 9.3.2 复核中发现问题，根据要求及时整改，期限内未达标者则直接从研学旅游基地名录中除名，两年内不得再次申请。
- 9.3.3 因基地自身原因，可自愿申请退出研学旅游（示范）基地名录。

附录 A
(规范性附录)
研学旅游基地评分细则

1. 本细则共计 1000 分，共分为 6 个大项，各大项分值为：基本要求 320 分；研学服务 200 分；配套设施 150 分；安全管理 130 分；质量控制 100 分；示范性 100 分。

2. 分项或小项中斜体数值栏为打点分，按照表中的评价项目和要求逐一评分，评价项目可根据实际情况酌情扣分。

3. 当“*”项目得满分、评分项得分达到 800 分以上，视为评价合格；当“*”项目得满分、评分项得分达到 900 分以上，且示范性得分达 50 分以上，视为达到示范性要求。

序号	评价项目	评分要求与说明	分值栏		
			大项	分项	小项
1	基本要求		320		
1.1	资格			40	
*1.1.1	法人机构	为独立法人机构，具备相应的经营资质和服务能力			8
*1.1.2	研学部门	设置专门的研学管理部门，配备相应的研学工作人员			8
*1.1.3	研学规划	有研学旅游专项规划或总体方案			8
*1.1.4	社会影响	具有良好的信誉和社会知名度			8
*1.1.5	安全守法	正式对外开放满 1 年，且在 1 年内无严重违法违规行为，未发生重大安全责任事故			8
1.2	场所			45	
1.2.1	范围清晰	有明晰的边界和范围			5
1.2.2	功能分区	有明确的功能分区、保护区域和相应的措施			5
1.2.3	主题线路	布局合理的研学主题线路			5
1.2.4	规模适当	能满足开展中长期或大批量研学旅游活动			10
1.2.5	专业场地	建设有室内和室外的专门研学场地			10
1.2.6	基础设施	有安全运行的水、电、气、网络、通讯等配套设施			10
1.3	设施			30	
1.3.1	教学设施	有自然资源、文化遗产、非物质文化遗产、科普教育、景观教育等多类型的研学教育设施			10
1.3.2	平台资料	有地质地貌、生物演化、科学发展、文化传承、人和自然相互联系现象的展示平台和资料			10
1.3.3	器材设备	有展示、演示、体验、实践的活动器材、设备、景观、设施和场馆			10
1.4	人员			45	
1.4.1	师资人员	建立专兼职相结合、相对稳定的基地研学师资队伍			15
1.4.2	基地安全员	为每项研学活动配置相应数量的项目组长和安全员（不低于 30:1），全程随团活动			15

序号	评价项目	评分要求与说明	分值栏		
			大项	分项	小项
1.4.3	医务人员	配备掌握一定医学知识与灾害应急常识的专职人员,能为中小 学生集中研学提供现场医疗保障			15
1.5	要素			120	
1.5.1	资源与价值	具有较高观赏价值或历史价值、文化价值、科学价值、艺术价 值、实践价值的资源,特色鲜明,且具有良好的教育意义			30
		具有世界意义或价值			30
		具有全国意义或价值			25
		具有全省意义或价值			15
1.5.2	研学活动	有丰富的研学活动,提供启发性、知识性、趣味性的体验与互 动项目			30
		具有 5 种(含)以上研学活动			30
		具有 3 种(含)以上研学活动			25
		具有 1 种研学活动			15
1.5.3	研学主题	有知识科普、自然观赏、体验考察、励志拓展、革命教育、文 化传承、应急安全等主题特色			30
		具备 3 种(含)以上研学主题			30
		具备 2 种研学主题			20
		具备 1 种研学主题			15
1.5.4	研学功能	团队协作能力、动手实践能力、法纪约束能力、观察学习能 力、完善人格能力、传统文化教育、传统民俗展示、爱国主义 教育、启智教育、科技知识教育、生态文明教育或特色主题教 育等			30
		具备 6 种(含)以上研学功能			30
		具备 4 种研学功能			20
		具备 2 种研学功能			15
1.6	环境			40	
1.6.1	环境空气质量	达到 GB 3095-2012 的一级标准或 GB/T 18883 要求			10
1.6.2	环境噪声质量	需达到 GB 3096-2008 的一类标准			10
1.6.3	地表水环境质量	需达到 GB 3838 的规定			10
1.6.4	污水排放	需达到 GB 8978 的规定			10
2	研学服务		200		
2.1	服务中心			50	
2.1.1	位置合理	设在基地主入口附近或研学者集中活动区域,方便醒目,服务 功能完善;酌情计分,最高 25 分			25
2.1.2	标识系统	全景导览图、景物(景点)介绍牌、道路导向指示牌、警示关怀 牌和服务设施名称标识牌系统完整、规范;酌情计分,最高 25 分			25
2.2	研学课程	根据不同年龄段研学者的身心特点和发展需要,分别面向儿童 及青少年、中青年和老年等三类群体,开发完善的课程体系		80	

序号	评价项目	评分要求与说明	分值栏		
			大项	分项	小项
2.2.1	儿童及青少年课程	针对学前、小学、初中、高中等不同阶段，分别开发有提升素养、能力、情怀等内涵的课程体系。每有一门课程加 5 分，最多 30 分			30
2.2.2	中青年课程	针对大学生、企事业单位青年和中年等群体，分别开发有提升素养、能力、情怀等内涵的课程体系。每有一门课程加 5 分，最多 30 分			30
2.2.3	老年课程	有提高身心健康水平和丰富老年精神生活的研学课程，每有一门课程加 5 分，最多 10 分			10
2.2.4	专项课程	除以上三类课程外，还提供有其它特殊课程，每有一门课程加 5 分，最多 10 分			10
2.3	教辅服务			50	
2.3.1	设施和器材	针对各类研学活动配备相应的设施和器材			25
2.3.2	辅助教学	采用多媒体等手段进行辅助教学			15
2.3.3	特殊设备	设施设备无安全风险			10
2.4	便民服务			20	
2.4.1	便民服务	有便民服务及相应的设施			10
2.4.2	特殊人群服务	对特殊人群研学提供便利			10
3	配套设施		150		
3.1	住宿设施			40	
	基地自有	选址科学，方便车辆出入；建筑布局合理，与管理和服务要求相适应； 根据规模 1000 床（40 分）、999~600 床（35 分）、599~400 床（30 分）、399~200 床（20 分）、200 床以下（15 分）计分		40	
	合作提供	通过签订协议，与定点酒店或民宿合作提供，并符合国家相关规定		15	
3.2	餐饮设施			40	
	基地自有	周边无污染源，环境干净整洁，餐饮服务人员应定期体检，100%持健康证上岗； 根据接待规模 1000 人（40 分）、999~800 人（35 分）、799~500 人（30 分）、499~300 人（20 分）、300 人以下（15 分）计分		40	
	合作提供	通过签订协议，与定点餐馆进行合作提供，并符合国家相关规定		15	
3.3	内部交通设施			30	
3.3.1	研学线路	研学线路规划合理，线路通达、标识醒目，并设有无障碍通道			15
3.3.2	交通工具	交通工具设施完好、整洁，并使用绿色清洁能源			5
3.3.3	停车场	设置停车场，并设方向引导指示标识；进行大小车分区、设停车线、分设出入口，并有专人值管			10
3.4	环卫设施			20	
3.4.1	环卫人员	配备专职人员负责日常卫生管理与维护，及时回收、清理垃圾，保持基地内环境整洁			5

序号	评价项目	评 分 要 求 与 说 明	分值栏		
			大项	分项	小项
3.4.2	垃圾箱（桶）	数量充足，布局合理，外观整洁，与周围环境相协调，并设有明确垃圾分类标识			5
3.4.3	厕所	符合厕所革命要求，布局合理，厕位充足，保持清洁、无异味、设施齐全、免费方便			10
3.5	信息化设施			20	
3.5.1	网络平台	有研学旅游网络服务平台，能满足需求			10
3.5.2	通信网络	有覆盖移动通信网络信号，能满足需求			5
3.5.3	信息提供	有多种信息查询、咨询、反馈方式并及时更新信息			5
4	安全管理		130		
4.1	制度建设	建立健全安全管理工作制度及常态化安全检查制度，制定突发事件应急预案，并能有效实施		15	
4.2	流程管理	具备完整的安全操作流程，事前教育、现场监管和事后总结等相关要求明晰		10	
4.3	风险预防			20	
4.3.1	定期演练	每年至少进行 2 次风险演练			10
4.3.2	安全保险	购买安全责任险，并协助或提示研学者购买安全保险			10
4.4	设施保障			30	
4.4.1	安全设施	基地范围内无安全隐患，安全设施设备配套齐全，危险地带应设安全防护设施			10
4.4.2	监控设施	在主要通道及主要活动场所实行全天候、全方位的电子录像监控，影像资料保存 15 天以上			10
4.4.3	安全标识	设有应急避难场所、应急出口、应急通道和疏散标识系统，安全标识醒目，标识设置应符合 GB 2894、GB/T 10001.1 和 GB 17945 的要求			10
4.5	医疗救助			15	
4.5.1	日常医疗	配置医疗求助设施、日常药品齐全			5
4.5.2	紧急救援电话	向旅游者公布且畅通有效			5
4.5.3	联动救治机制	与周边医院合作，形成联动救治机制			5
4.6	教育培训			40	
4.6.1	安全宣传	通过多种方式开展广泛的安全宣传			8
4.6.2	工作人员教育	定期对工作人员进行安全教育与培训，培训内容包括:安全管理工作制度、工作职责与要求、应急处置规范与流程；每年至少一次			8
4.6.3	培训制度	工作人员培训制度科学完善			8
4.6.4	定期组织培训	定期组织开展业务培训，记录完整			8
4.6.5	研学者安全教育	有针对性地对研学者进行安全教育与培训，强化其安全防范意识			8
5	质量控制		100		

序号	评价项目	评分要求与说明	分值栏		
			大项	分项	小项
5.1	质量管理			40	
5.1.1	设施设备	建有设施设备巡查制度，并定期进行检查、维护、保养、更换等，记录完整			10
5.1.2	服务质量	建有研学旅游基地岗位职责制度及服务质量标准			10
5.1.3	管理队伍	有结构合理的专职、兼职、志愿者相结合的管理队伍			10
5.1.4	社会监督	公开监督电话，自觉接受社会监督，记录完整			10
5.2	服务改进			40	
5.2.1	效果测评	建有研学效果测评制度，能真实反映研学效果，及时记录、归档测评效果			10
5.2.2	测评结果	测评效果为优秀的得 10 分；良好得 8 分；中等得 5 分			10
5.2.3	三方评价体系	建有面向研学者、组织单位和服务中介的三方评价体系，能对研学活动开展满意度测评和意见反馈			10
5.2.4	满意度	总体满意度 95% 以上得 10 分；满意度 85% 以上得 8 分；满意度 75% 以上得 5 分			10
5.3	投诉处理			20	
5.3.1	投诉制度	有投诉处理制度及回访制度，建立投诉信息档案			10
5.3.2	投诉服务	公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息，保证投诉服务畅通，记录完整			10
6	示范性		100		
6.1	荣誉称号或奖励	基地获得国家级、省级荣誉称号或奖励，每获得一个国家级荣誉得 25 分，获得一个省级荣誉加 10 分，最多 25 分		25	
6.2	发展模式创新	创新方式、发展模式列入省级以上部门宣传推广案例，每列入一项得 15 分，最多 25 分		25	
6.3	基地专业人才	制定人才引进及奖励政策，成效显著，得 10 分；正式员工获得获国家级奖励（每一项得 15 分）、省级奖励（每项得 10 分），最多 25 分		25	
6.4	产学研用示范	正式挂牌成为各单位、大学或中小学校产学研示范基地或类似示范性，每项得 15 分，最多 25 分		25	

参 考 文 献

- [1] LB/T 054—2016 研学旅行服务规范
 - [2] GB/T 31710.3—2015 休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地
 - [3] T/YXT 002—2017 研学旅行基地设施规范
 - [4] T/ CATS 002—2019 研学旅行基地（营地）设施与服务规范
 - [5] T/ CATS 001—2019 研学旅行导师（中小学）专业标准
 - [6] DB43/T 1399—2018 湖南省中小学生社会实践活动旅行社服务规范
 - [7] DB43/T 1536—2018 湖南省研学旅行导游服务规范
 - [8] DB34/T 2604—2016 安徽省研学旅行基地建设与服务规范
-