|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200      |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  3410 |

安徽省黄山市地方标准

DB 3410/T XXXX—XXXX

徽墨歙砚研学旅行服务规范

 Service specification of study travel forChinese ink &Shezhou inkstone

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

黄山市市场监督管理局  发布

1. **目** **次**

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 服务提供方基本要求 3

6 人员配置 3

7 教学服务 3

12 安全管理 4

15服务改进 5

16投诉处理 5

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。

本文件由黄山市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

徽墨歙砚研学旅行服务规范

* 1. 范围

本文件规定了徽墨歙砚研学旅行服务的总则、服务提供方基本要求、人员配置、教学服务、交通服务、住宿服务、餐饮服务、医疗服务、安全管理、服务改进和投诉处理等内容。

本文件适用于黄山市组织开展徽墨歙砚研学旅行服务的相关机构。

* 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8979 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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 14308 旅游饭店的星级划分与评定

GB 14934 食（饮）具消毒卫生执行规定

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 18972 旅游资源分类、调查与评价

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 36681 展览场馆服务管理规范

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

LB/T 054-2016 研学旅行服务规范LB/T 003 星级饭店客房用品质量与配备要求

LB/T 007 绿色旅游饭店

DB34/T 2604 研学旅行基地建设与服务规范

* 1. 术语和定义

LB/T 054-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

* + 1.

歙砚 shezhou inkstone

以古徽地域范围内的砚石为原料，按照歙砚制作技艺加工而成的砚台，其特点是“石质坚润、纹理缜密、涩不留笔，滑不拒墨，贮水不涸”。

徽墨 chinese ink

以古徽地域范围内的出产的松烟、桐油烟、漆烟和胶为主要原料，或加入冰片等中药材为辅料，采用特定工艺制成的一种供传统书法、绘画使用或可作为工艺品、艺术品收藏用途的墨淀。

研学旅行 study travel

以中小学生为主体对象，以集体旅行生活为载体，以提升学生素质为教学目的，依托旅游吸引物等社会资源，进行体验式教育和研究性学习的一种教育旅游活动。

[来源：LB/T 054-2016， 3.1]

研学旅行基地 study travel base

具有开展徽墨歙砚研学旅行的资源条件与接待设施，并有明确的活动场所、统一的管理机构，经主管部门批准，对中小学生具有实践性、教育性的场所。

主办方 organizer

 有明确徽墨歙砚研学旅行主题和教育目的的院校、机构、旅行社等研学旅行活动组织方。

承办方 contractor

与徽墨歙砚研学旅行活动主办方签订合同，提供歙砚徽墨研学旅行服务的机构。

* 1. 总则
		1. 徽墨歙砚研学旅行活动坚持公益性、普及性、教育性、实践性的基本原则。
		2. 徽墨歙砚研学旅行活动的主办方、承办方应遵循安全第一的原则，科学预测风险，全程进行安全防控工作，确保活动安全进行。
		3. 徽墨歙砚研学基地的建设和运行应符合DB34/T 2604的要求，应遵循国家鼓励研学旅行的政策导向，履行社会责任。
	2. 服务提供方基本要求
		1. 主办方

5.1.1 应具备法人资质。

5.1.2 应对歙砚徽墨研学旅行服务项目提出明确要求。

5.1.3 应有明确的安全防控措施、教育培训计划。

5.1.4 应与承办方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

* + 1. 承办方

5.2.1 应具备独立法人的资质。

5.2.2 符合LB/T 004和LB/T 008的要求，宜具有AA及以上等级，并符合GB/T 31380的要求。

5.2.3 连续三年内无重大质量投诉、不良诚信记录、经济纠纷及重大安全责任事故。

5.2.4 应与主办方签订委托合同，按照合同约定履行义务。

* 1. 人员配置
		1. 主办方人员配置

6.1.1 应至少派出一人作为主办方代表，负责督导研学游行活动按计划开展。

6.1.2 每20位学生宜配置一名带队老师，带队老师全程带领学生参与徽墨歙砚研学旅行各项活动。

* + 1. 承办方人员配置

6.2.1 应有专业从事徽墨歙砚工艺制作的研学导师。

6.2.3 应至少为每个徽墨歙砚研学旅行团队配置1名管理人员，配合研学导师提供研学旅行教育服务和生活保障服务。

* 1. 教学服务

7.1 教学场地与设施

7.1.1应有开展现场教学必需的场所条件，应设有艺术作品展厅，参照 GB/T 36681 建设与运营部分执行。

7.1.2 教学场所保持清洁、规范、美观，现场教学环境安静。

7.1.3 应具备满足研学的设施设备，电脑、多媒体、制作体验的教学设施和教具。

7.2 教学项目

7.2.1 承办方和主办方应针对不同年龄段特点，共同制定研学旅行教学服务计划，研学旅行解说教育大纲，明确教学活动目标和内容，课程注重互动性和实践性。

7.2.2 教学服务项目，但不限于以下：

1. 文化体验项目:以培养学生观察能力和情感能力为主要目的的服务项目，如：讲解徽墨歙砚的历史和发展历程，参观各类徽墨歙砚实物，传承徽文化、讲好徽文化故事，让学生能够深入了解和体验徽州的传统文化；
2. 技艺传承项目：以培养学生动手能力和践行能力为主要目的的服务项目，如：提供徽墨歙砚制作技艺实践、徽墨歙砚非物质文化遗产的传承等。

7.2.3 应建立教学服务评价机制，对教学服务效果进行评价，持续改进教学服务。

8交通服务

8.1应按照以下要求选择交通方式:

1. 单次路程在400km以上的，不宜选择汽车，应优先选择铁路、航空等交通方式；
2. 选择水运交通方式的，水运交通工具应符合GB/T 16890的要求，不宜选择木船、划艇、快艇；
3. 选择汽车客运交通方式的，行驶道路不宜低于省级公路等级，驾驶人连续驾车不应超过2h，停车休息时间不应少于20min。

8.2 接送车辆的交通运营主体权责清晰，应与主办方或承办方签订服务合同。

8.3应实施行车安全教育，提醒学生遵守交通规则。在车辆上配备必要的安全设施，如安全带、急救包和灭火器。

8.4 遭遇恶劣天气时,应认真研判安全风险，及时调整研学旅行行程和交通方式。

9 住宿服务

9.1 住宿服务质量、管理制度等要求符合GB/T14308规定。

9.2 室内客房用品质量、配备要求等符合LB/T003要求。

9.3 住宿业环境保护要求符合LB/T007规定

9.2应详细告知学生住宿注意事项，宣讲住宿安全知识，带领学生熟悉逃生通道。

10 餐饮服务

10.1选择卫生合格的餐饮服务提供商，食品安全与卫生有保障，“三证”（餐饮服务许可证、经营许可证、健康证）齐全，价格合理。

10.2 餐饮服务卫生应符合GB 31654的要求，食/饮具消毒卫生执行GB 14934规定。

10.3 饮用水卫生标准执行GB 5749规定。餐饮卫生应以食品卫生安全为前提，选择餐饮服务提供方。

10.4 应提前制定就餐座次表，组织学生有序进餐。应在学生用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量。

11医疗及救助服务

11.1应提前调研和掌握研学地周边的医疗及救助资源状况。

11.2学生生病或受伤，应及时送往医院或急救中心治疗，妥善保管就诊医疗记录。返程后，应将就诊医疗记录复印并转交家长或带队老师。

11.3宜聘请具有职业资格的医护人员随团提供医疗及救助服务。

12 安全管理

12.1安全管理制度

主办方、承办方应针对研学旅行活动，分别制定安全管理制度，构建完善有效的安全防控机制。研学旅行安全管理制度体系包括但不限于以下内容：

1. 研学旅行安全管理工作方案；
2. 研学旅行应急预案及操作手册；
3. 研学旅行产品安全评估制度；
4. 研学旅行安全教育培训制度。

12.2安全管理人员

承办方和主办方应根据各项安全管理制度的要求,明确安全管理责任人员及其工作职责，在研学旅行活动过程中安排安全管理人员随团开展安全管理工作。

12.3安全教育

12.3.1工作人员安全教育

应制定安全教育和安全培训专项工作计划，定期对参与研学旅行活动的工作人员进行培训。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。

12.3.2学生安全教育

学生安全教育要求如下：

1. 应对参加研学旅行活动的学生进行多种形式的安全教育；
2. 应提供安全防控教育知识读本；
3. 应召开行前说明会,对学生进行行前安全教育；
4. 应在研学旅行过程中对学生进行安全知识教育，根据行程安排及具体情况及时进行安全提示与警示，强化学生安全防范意识。

13应急预案

主办方、承办方应制定和完善包括：地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等在内的各项突发事件应急预案，并定期组织演练。

14保险保障

应为所有参与研学旅行的学生和工作人员投保旅行意外伤害保险。保险覆盖研学旅行期间的所有活动，包括交通、住宿、餐饮等。

15服务改进

承办方应对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，明确产品中的主要缺陷，找准发生质量问题的具体原因，通过健全制度、加强培训、调整供应方、优化产品设计、完善服务要素和运行环节等措施，持续改进研学旅行服务质量。

16投诉处理

16.1承办方应建立投诉处理制度,并确定专职人员处理相关事宜。

16.2承办方应公布投诉电话、投诉处理程序和时限等信息。

16.3承办方应及时建立投诉信息档案和回访制度。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_