济文旅普〔2020〕37号

关于严格规范研学旅行基地发展的实施意见

各县（市、区）文化和旅游局，济宁高新区文体旅游广电局、太白湖新区文化和旅游局、济宁经开区社会事业中心，局属直属单位，各研学旅行基地：

为充分发挥全市文化旅游资源优势，守住守好意识形态阵地，做大做强研学旅游产业集群，根据教育部等11部门《关于推进中小学生研学旅行的意见》（教基一〔2016〕8号）、山东省教育厅等12部门《关于印发山东省推进中小学生研学旅行工作实施方案的通知》（鲁教基发〔2017〕2号）和济宁市教育局等11部门《关于印发济宁市推进中小学生研学旅行工作实施方案的通知》（济教字〔2017〕130号）精神，结合我市研学旅行现状和《研学旅行服务规范》（LB/T 054-2016）等行业标准，根据文旅部门承担的任务，现就进一步严格规范研学旅行基地发展提出如下实施意见：

1. 总体目标

坚持“规范管理、注重质量、精准服务、确保安全”的原则，联合有关部门，建立权责明确、行为规范、执法有力、保障有效的研学旅行基地综合管理机制，对机构审批、授课人员、授课内容、活动过程进行全方位管理，对研学旅行活动进行常态化监管和引导。强化属地管理，压实主体责任，加强业务培训，制定研学旅行基地教学工作规范、研学旅行指导师专业素养标准，建立全方位的研学教育课程体系，推动研学旅行制度化、规范化发展。

二、主要任务

（一）严格规范研学旅行基地管理。根据《研学旅行服务规范》，充分发挥研学旅行立德树人、培养人才的目标，遴选一批知识科普型、体验考察型、励志拓展型、自然观赏型、文化康乐型研学旅行基地，建设一批特色鲜明的研学旅行示范区。按照“环境无隐患，活动要备案，管理有预案，服务须规范”的原则，建立完善基地的准入标准、动态管理和评价体系，采取部分复核与重点抽查相结合、明查与暗访相结合的方式进行日常监管，联合相关部门每2年进行1次全面复核，实现“数字管理、随机抽查、能进能退、优胜劣汰”。

（二）严格规范研学旅行线路管理。整合自然和文化遗产资源、红色教育资源和综合实践基地、大型公共设施、知名院校、工矿企业、科研机构，进一步提升拜圣习儒研学游、中华成人礼研学游等研学游线路。推进研学旅行示范化基地与周边30公里内2处以上国家3A级以上景区、文化馆、博物馆、科技馆、省级旅游特色村和工农业旅游示范点等单位建立制度化合作关系，联合开展规范化研学活动。

（三）严格规范研学旅行安全管理。加强交通安全管理，联合相关部门共同研究制定研学旅行活动的出行标准，建立安全审查制度，做好安全监督检查。加强住宿安全管理，确保研学旅行住宿场所消防设施、逃生通道、防护设施等安全保障措施符合国家有关法律法规的规定。加强食品安全管理，承接研学旅行业务餐饮企业证照齐全，应有大型团队接待经验，实行营养配餐，用餐卫生、方便快捷。加强旅行社安全管理，旅行社组织的研学团队应有专业的医护和应急人员随行，安排专人负责协调处置突发事件，足额购置人身意外伤害伤残保险和意外医疗保险。

（四）严格规范研学旅行指导师管理。联合相关部门建立完善研学旅行指导师资格准入机制和评定标准。以取得导游证或教师证为基础、行业专家或权威人士为补充，执行研学指导师资格认证培训考试制度，每年举办专题学习和实践活动，确保指导质量。研学旅行指导师讲解服务应结合济宁人文历史、民俗风情和地域文化，符合《导游服务规范》（GB/T 15971-2010）的要求，将安全知识、文明礼仪作为重要内容，随时提醒引导研学者安全旅游、文明出行。

（五）严格规范研学旅行课程管理。依托济宁市研学旅行协会、济宁远景研学旅行研究院编制研学旅行知识读本，设计不同学龄段学生使用的研学旅行教材。以弘扬中华优秀传统文化为宗旨，突出“学”与“游”有机结合，精心设计文化体验、技艺修学、素质拓展、亲子共读等研学旅行项目，融入理想信念教育、爱国主义教育、革命传统教育、文化传承教育、学科实践教育等内容，确保教学过程文明、内容积极向上。建立研学旅行课程审查制度，各县市区落实属地管理责任，督促研学旅行基地对课程进行全程录像，采取不定期抽查或实地检查的方式，查看课程录像，确保课程方向不偏离、内容不偏移。

（六）严格规范研学旅行服务管理。探索将全市旅行社地接研学团队业务纳入全国旅游团队服务管理系统，利用智慧监管技术，实现研学旅行团队的全程、实时、动态监管。确保济宁研学旅行承办方与主办方合作协议、主办方报所在地相关行政部门备案材料、研学旅行团队质量评估报告等上传至电子行程单系统，保障研学团队规范运行。各研学旅行基地要完善台账，建档备查，确保交通、住宿、餐饮、行程以及安全管理、规范服务、教育培训、投诉处理、质量评估等流程环节电子查档全覆盖、无遗漏。

（七）严格规范研学旅行质量管理。联合相关部门建立研学旅行课程、指导师、课本、线路备案制度，建立投诉信息档案和回访制度，全面提升行前、行中和行后各项服务质量。各县市区对外公布研学旅行质量监督电话、公布研学旅行基地名单，接受公众监督。济宁市研学旅行协会在全市范围内发布行业自律倡议书，落实“黑名单”制度，营造诚实守信的研学旅行环境。各研学旅行基地按属地签订《研学旅行服务质量承诺书》，并将接待活动的各个环节向社会公开服务承诺，共同抵制低价恶性竞争、不文明研学旅行等行为，健全接待预约制，制定和实施流量控制方案，及时进行疏导分流。

（八）严格规范研学旅行市场管理。联合相关部门，建立常态化联合执法机制，督促整改各类隐患，建立健全检查督查档案资料。结合“春季亮剑”“暑期整顿”“秋冬会战”市场秩序整顿行动，以部门联合执法为基础，建立反应灵敏、各司其职、处置稳妥、保障有力的市场应急监管机制，严厉打击和有效解决扰乱研学旅行市场秩序、侵害消费者合法权益等问题；规范研学旅行基地经营行为和指导师服务行为，净化研学旅行市场环境；妥善处理游客投诉举报，维护消费者合法权益，营造良好的研学旅行消费环境。

三、保障措施

（一）加强组织领导。规范研学旅行基地发展，是整顿和规范研学旅行市场秩序的迫切需要，同时也是营造良好消费环境和促进旅游消费的客观要求。要切实加强领导，强化部门监管责任，落实企业主体责任，各县市区要成立相应组织协调机构，合力抓好研学旅行市场行为规范管理工作。

（二）健全协作机制。要加强信息交流和惩戒联动，通过规范研学旅行基地发展，形成标本兼治、惩防并举、综合治理的工作格局。要强化制度建设，进一步完善信息互通制度、联席会议制度、案件督办联办制度、安全预警联动和应急处置等一系列制度和措施，建立健全长期有效的工作协作机制，构建良好的研学旅行市场秩序。

（三）严格督查督办。定期开展督查督办和自查自督，建立健全价格监管制度、诚信建设制度和价格投诉受理机制，及时解决群众反映的突出问题。对于省级以上媒体曝光的或社会反响强烈的研学旅行案件，重点督办、迅速处置。对不作为、慢作为、监管缺失或履职不到位的单位及个人，报送同级纪检监察部门按照有关规定进行问责处理。

（四）抓好舆论宣传。要利用广播、电视、报刊和网络等媒介，向社会宣传研学旅行基地标准，正面引导舆论，树立先进典型，查处曝光典型案件，为广大游客营造放心的消费环境。各县市区要建好台账，及时上报研学旅行基地市场行为监管情况和案件查处情况。健全应急处置预案，对可能引发群体性事件、产生重大负面舆情的投诉举报，做到快速反应、即时立案、及时处理、迅速反馈。

济宁市文化和旅游局

 2020年8月2日

 济宁市文化和旅游局办公室 2020年8月2日印发