

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 053—2016

港澳青少年内地游学接待服务规范

Specifications for Hong Kong and Macao youth study tour reception service

2016-07-19 发布

2016-07-19 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局港澳台旅游事务司、北京联合大学旅游学院。

本标准主要起草人：刘克智、任佳燕、曾博伟、戈双剑、周小芳、李享、蒋涛、刘聪聪、李康、邹涛、张金山、廖斌、张弛、杨哲。

引 言

为进一步规范港澳青少年内地游学接待业务，提升服务品质、增强接待能力，逐步完善游学服务与管理体系，为港澳青少年提供高品质的游学体验，推动港澳青少年内地游学市场可持续发展，特制订本规范。

港澳青少年内地游学接待服务规范

1 范围

本规范确立了游学接待服务方面的业务流程和操作规范,规定了游学接待过程中若干问题的处理原则,对游学接待旅行社、旅游景区、交流院校、旅游交通、住宿、餐饮、游学安全等方面进行了规范。

本规范适用于各级旅游行政管理部门、相关企业、各接待院校在接待香港、澳门青少年内地游学活动中提供的服务。

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/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB 18565 道路运输车辆综合性能要求和检验方法

JT/T 198 营运车辆技术等级划分和评定要求

JT/T 325-2013 营运客车类型划分及等级评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

游学 study tour

由学校策划组织,以青少年学生为参与主体,旅行社、非营利团体等中介机构提供团队旅游服务,校方委任领队赴内地进行的语言学习、文化交流、技能训练、生活体验、户外课堂或观光活动。

3.2

港澳青少年游学基地 study tour base for HongKong and Macao Youth

依托自然和文化旅游资源、企业、知名院校、科研机构以及博物馆、纪念馆等各类公共资源，深入挖掘科普、传统文化、历史以及生活实践等教育内容，接待条件完善，配套设施健全，游学活动便利，经过认定，能满足港澳台青少年游学需要的场所。

4 基本要求

4.1 服务主体

游学服务主体包括各级旅游行政管理部门，旅行社、酒店、餐饮企业、旅游车船公司、旅游景区、博物馆等旅游服务机构，与游学交流活动紧密相关的中小学校和高等院校、职业学校、特色民间学校、科研机构、企业、爱国主义教育基地、游学基地等。

4.2 服务原则

各类服务主体提供接待服务应遵循自愿、平等、公平、诚实守信的原则。

5 接待服务质量要求

5.1 产品设计

5.1.1 游学产品

游学产品应包括“国情认知、知识提升、社会实践、学生交流”等四个要素，以展示中华民族的美丽家园、悠久历史和灿烂文化、中国现代化建设的伟大成就为主，适合青少年特色的、寓教于游的旅游产品。通过游学活动，展示接待地独具魅力的人文资源、自然资源、民俗文化、宗教文化、建筑文化、园林文化和饮食文化等。

5.1.2 游学活动

游学活动应坚持“景区游览与知识学习相结合、民俗考察与学生交流相结合、游学活动与成果展示相结合”。

5.2 服务主体选择的基本原则

5.2.1 旅游饭店应符合 GB/T 14308 的要求，旅游餐馆应符合 GB/T 26361 的要求，旅游景区应符合 GB/T 17775 的要求，运输车辆应符合 GB 18565、JT/T 198、JT/T 325 的要求。

5.2.2 服务主体应在同行业中具代表性，并具有良好的口碑和较高的社会知名度。

5.2.3 服务主体近三年未发生重大旅游事故和经核实的重大旅游投诉。

5.3 旅行社接待规范

5.3.1 接待旅行社选择

提供游学接待服务的旅行社应具备入境旅游接待能力和组织开展游学活动的相关经验。

5.3.2 导游人员工作

5.3.2.1 游学接待导游人员在服务中应符合 GB/T15971 中导游员素质要求、导游服务通用要求、入境游导游特别要求的规定。

5.3.2.2 游学接待导游人员宜能使用标准普通话、粤语。

5.3.2.3 在工作期间应穿着样式统一服装，注重仪容仪表，展现游学接待的主题形象。

5.3.2.4 在服务过程中积极引导港澳青少年认知国情和现代化建设成就，积极配合学生交流环节相关活动，通过游学活动与港澳青少年建立联系、增进感情。游学者生活环境与游学目的地环境差异较大时，应主动提醒游学者尊重当地文化、宗教习俗及安全注意事项。

5.4 旅游景区接待要求

5.4.1 旅游景区选择

选择的旅游景区应符合游学产品要求，具有较高的知名度和美誉度，能体现接待地的文化和旅游资源特色，应达到GB/T 17775-2003 AAA级以上旅游区（点）要求。

5.4.2 旅游景区接待服务质量

5.4.2.1 应有科学的规划和完善的管理，保障游览过程安全、有序。安排专人对接游学接待工作。

5.4.2.2 在景区入口处悬挂游学主题条幅或者以发光二极管滚动屏显示游学主题。

5.4.2.3 提供足够位置的集中停车位供游学团停放车辆，并为游学团队开辟专用绿色通道。

5.4.2.4 景区讲解内容紧扣游学的目的和要求，注重对文化内涵的挖掘。讲解词应真实、准确、生动，讲解内容丰富、健康、科学，能够较好地展示中华民族、地方及景区特色文化。

5.4.2.5 避开旅游高峰期，防止发生失散等意外事故。

5.4.2.6 观看节目或表演时集中安排座位。

5.4.2.7 提醒学生注意游览安全事项。

5.5 交流院校接待要求

5.5.1 交流院校选择

5.5.1.1 交流院校包括内地中小学校和高等院校。

5.5.1.2 应根据所接待对象的学历层次、专业背景，依据对口、对等的原则进行选择，优先选择教育资源好、办学有特色、专业实力强的中小学校和高等院校。

5.5.1.3 旅游企业提供“学生交流”环节的接待服务时，应通过适当方式和渠道，主动与本省（市、区）内的中小学校和高等院校主管部门取得联系，请其给予必要协助。

5.5.2 交流院校接待质量

5.5.2.1 交流环节设置

交流院校根据游学的目的和要求统一安排交流内容和程序，“学生交流”环节停留时长所占比例一般不少于全部行程时间的50%，接待程序主要包括参观座谈、课堂体验、活动交流等环节。

5.5.2.2 游学参观内容

游学团队参观内容包括校园、实验室、图书馆、特色教学设施等，座谈会由对口专业或对等年级的师生参加，交流内容包括教学内容、教学方式、教学特色、教学成果等。

5.5.2.3 主题特色要求

活动交流应突出特色，可选择历史、人文、文学、艺术、自然、环保、科技、体育等主题活动，增加知识性、参与性、趣味性和互动性。

5.6 企业接待要求

5.6.1 参观企业选择

参观的企业应选择具有地方特色、在全国同行业或当地领先，能够彰显时代精神、展现独特企业文化的优秀企业。

5.6.2 参观企业接待质量

5.6.2.1 参观准备

根据游学的目的和要求，参观企业应统一安排交流活动内容，提前做好接待计划流程和参观线路，并安排专人引导和讲解。

5.6.2.2 参观内容

参观内容包括企业园区、生产车间、陈列馆、特色产品等，座谈会由企业主要生产部门和企业宣传部门代表参加，交流内容包括企业发展历史、企业文化内涵、企业产品特色等。活动内容主要包括参观生产流程、体验产品、进行座谈交流等。

5.6.2.3 产品设计

产品体验应结合企业产品生产特点和学生学习需求,选择恰当的车间和生产环节统筹安排,有条件的企业可设计针对学生群体的生产过程体验和产品体验。体验过程应有专业人员全程指导,详细介绍产品生产工艺和 safety 注意事项,对学生所提问题及时准确回答。

5.7 旅游交通接待要求

5.7.1 旅游交通工具选择

游学团队出行交通工具的选择,应该本着“安全、快捷、经济”的原则进行。在同等条件下,选择干净卫生、方便快捷、符合游学行程要求的交通工具。

5.7.2 铁路及航空接待质量

5.7.2.1 协调机制

服务主体应主动与铁路、民航部门建立业务联系,提供游学接待服务时,应利用联络协调机制协调铁路、民航部门为游学团出行提供统一购票方面的便捷及优惠服务。

5.7.2.2 抵离接待

大型游学团队抵离时,游学服务主体应提前知会和协调当地火车站或机场,为游学团队开辟绿色通道。火车站、机场应为接待大型游学团大巴车就近预留足够的停车位置,以保证游学团队迅速、便捷、安全抵离,应安排工作人员做好安全防范工作,协助维持好周边秩序。

5.7.3 车辆服务要求

5.7.3.1 车辆服务质量

车辆应具有有效的旅游客运营资质和证件,符合JT/T325-2013规定的中级及以上等级要求。车辆的技术状况按JT/T198评定为一级,性能经检测符合GB18565规定。车内座椅配备安全带,车内温度保持在25到27摄氏度之间,饮水、医疗急救、消防及环保卫生设施配备齐全。

5.7.3.2 驾驶人员服务质量

旅游企业派出的汽车驾驶员应具备有效的从业资格,年龄在55周岁以下,身心健康,从事旅游汽车运营服务时间一年以上,上年度无驾驶违章扣分记录,无服务质量投诉;未发生过重大交通事故。

5.8 住宿接待要求

5.8.1 住宿接待机构选择

选择的住宿设施，应有较好的安全保障，交通便利，在当地有较好的声誉，能够彰显地方文化特色，酒店硬件及环境营造能够体现一定的文化主题，服务质量应达到GB/T 14308-2010三星级以上饭店的要求。寄宿家庭、学校宿舍、民宿酒店、经济型酒店宜纳入游学接待住宿机构。

5.8.2 住宿接待服务质量

5.8.2.1 客房要求

住宿接待部门应保证在同楼层、集中安排游学团客房。游学团到达前，酒店工作人员应对各房间进行认真、详细的检查，确保房间的安全性及设备设施的正常使用。根据游学主题、团队游客背景，宜在客房内放置主题突出、个性鲜明的欢迎物品。

5.8.2.2 服务质量

对游学团人员能够接触到的岗位进行妥善安排，并针对性地培训该类岗位的工作人员的服务技能和沟通能力，保证游学接待服务质量。酒店内设经营部门不得主动向游学学生推销产品或提供附加收费服务项目，总机不应接转外界不明身份人员打入游学团队人员房间的电话。

5.8.2.3 入住、退房

客房入住手续根据旅行社接待计划提前进行预办理，方便游学学生到达后直接进入客房，由游学团领队、全陪导游员在前台办理入住手续。根据游学活动行程，提前做好团队退房准备，安排行李员及时帮助运送行李，为游学活动提供方便、快捷的退房服务。

5.9 餐饮接待服务要求

5.9.1 餐饮接待机构选择

游学服务主体应按照游学团的要求，选择具有当地特色的餐饮机构。应优先选择“中华老字号”餐饮企业，以展现接待地的饮食文化。学生交流和企业参观期间可选择在学校和企业食堂用餐。

5.9.2 餐饮接待服务质量

5.9.2.1 就餐环境

就餐环境应保证整洁有序，有条件的地方尽量安排包房。提前与游学团沟通就餐人员的饮食禁忌情况，保证食品安全和质量。

5.9.2.2 就餐服务

就餐过程中的服务人员既能提供标准化的餐饮服务，又能详细介绍菜品的相关知识。有条件的就餐场所可提供场地和设施让游学学生参与学习制作传统美食。

5.9.3 饮食要求

安排的菜品应能体现接待地的饮食文化特色，菜品种类及数量能满足游学者的营养需求，服务质量应达到GB/T26361的要求。游学团队在学校餐厅就餐时，应设有专门的就餐区，餐食既体现地方特色也应兼顾团队师生的饮食习惯，并确保食品安全和餐具卫生。

5.10 游学安全防范要求

在游学活动中，各相关环节都应安排专门的老师或专业辅导员负责，教师与学生的配置比例不低于1:10。选择有相应资质的餐厅或学校食堂；出行选择合法合规，运营规范的运输公司。

6 港澳青少年游学基地

6.1 主体资质

6.1.1 游学基地应在游学接待服务机构的基础上进行遴选。

6.1.2 应正式接待港澳青少年内地游学业务1年（含）以上，上一年度接待各类游学者不少于1000人。

6.1.3 基地接待场所面积应不少于1000平方米，设有青少年可参与体验及互动的项目，配有适合港澳青少年使用的服务设施和交流场所，具备满足青少年国情教育的专门场所及活动内容。

6.1.4 按一定比例配备专业讲解员，体现“寓学于游、寓学于乐”功能。

6.1.5 景区类和博物馆类应达到国家AAA级以上旅游景区标准。

6.1.6 应明确给予游学团门票等费用减免或其他优惠政策。

6.2 游学主题

基地应具备至少一种主题的游学产品，体现游学与教育的有机结合。能通过游学活动展示当地独具魅力的人文自然资源、民俗文化、宗教文化、建筑文化、园林文化、校园文化和饮食文化等。

参 考 文 献

《中华人民共和国旅游法》2013年4月25日十二届全国人大常委会第二次会议通过；

《旅行社条例》，国务院第47次常务会议通过；

《导游人员管理条例》，1999年5月14日国务院第263号发布实施。

财政部关于印发《中央国家机关外宾接待经费管理办法》（财行〔2013〕533号）及地方配套管理办法。
