



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 091—2025

## 出境研学旅游服务要求

Requirement for outbound educational tourism service

2025-02-19 发布

2025-05-19 实施

# 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
4 基本要求 .....	1
5 产品设计与宣传 .....	1
5.1 产品设计 .....	1
5.2 产品宣传 .....	1
6 服务提供 .....	2
6.1 前置服务 .....	2
6.2 研学旅游指导 .....	2
6.3 交通 .....	2
6.4 住宿 .....	2
6.5 餐饮 .....	3
6.6 游览 .....	3
6.7 其他服务 .....	3
7 安全保障 .....	3
8 质量管理 .....	3
参考文献 .....	4

## 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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：文化和旅游部科技教育司、浙江省文化广电和旅游厅、浙江旅游职业学院、中国旅行社协会。

本文件主要起草人：邓德智、赖宋平、杜兰晓、金琳琳、池静、印伟、李永刚、梁东、王亚超、柴焰。

# 出境研学旅游服务要求

## 1 范围

本文件规定了出境研学旅游服务的基本要求,以及产品设计与宣传、服务提供、安全保障和质量管理的要求。

本文件适用于中华人民共和国境内旅行社组织的赴境外开展的研学旅游活动。

## 2 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/T 15971 导游服务规范
- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 054 研学旅游服务要求

## 3 术语和定义

GB/T 31386 和 LB/T 054 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

- 4.1 研学旅游服务主体应符合 LB/T 054 中第 5 章的要求。
- 4.2 应制定出境研学旅游业务工作制度。
- 4.3 应建立境外供应商的评估和遴选机制。

## 5 产品设计与宣传

### 5.1 产品设计

- 5.1.1 需求分析应符合 LB/T 054 中 8.1.1 的要求;研学旅游资源评估应符合 LB/T 054 中 8.1.2 的要求。
- 5.1.2 产品名称应体现目的地国家或地区。
- 5.1.3 产品内容应结合目的地国家或地区代表性研学资源进行设计。
- 5.1.4 研学旅游课程时长占境外行程计划的比例应不少于 1/2。

### 5.2 产品宣传

- 5.2.1 产品说明应符合 LB/T 054 中第 7 章的要求;信息告知应符合 LB/T 054 中 8.1.4 的要求。
- 5.2.2 应明确研学旅游课程内容和形式。
- 5.2.3 应明确产品价格所包含的服务项目,并明示需要现场另行付费的项目及价格。

- 5.2.4 应注明产品适合对象,明确不适合参与的情形。
- 5.2.5 使用有关图片、影像资料等信息时,应符合个人信息和隐私保护、知识产权保护的要求。
- 5.2.6 应提供真实有效的信息。

## 6 服务提供

### 6.1 前置服务

- 6.1.1 应与供应商充分沟通对接,确认研学旅游课程、线路安排、接待标准等信息。
- 6.1.2 应对境外研学旅游课程供应商开展事前评估,确保其满足以下要求:
  - 获得政府许可或行业组织认证;
  - 有研学旅游合作成功案例;
  - 具备相应专业背景和素质能力的研学指导人员。
- 6.1.3 应向参与者提供以下服务:
  - 介绍境外研学旅游课程,指导参与者做好准备;
  - 介绍目的地国家或地区风土人情,提示参与者遵守当地法律法规;
  - 做好境外目的地安全风险提示,说明如何做好自我安全防护的方法,以及在紧急情况下如何获取帮助等;
  - 协助参与者办理签证、国际机票等相关手续;
  - 提供行李清单建议、特殊装备提示、货币兑换指导等服务。

### 6.2 研学旅游指导

- 6.2.1 研学旅游指导应符合 LB/T 054 中 8.2 的要求。
- 6.2.2 应配置具备相应语言服务和跨文化交流能力的人员。
- 6.2.3 应关注参与者在境外期间的情绪变化、心理状态和适应情况,并及时进行适当的疏导。
- 6.2.4 应引导参与者正确理解文化差异,促进跨文化交流、沟通、互信,提升对中华优秀传统文化的理解与认识。
- 6.2.5 应关注参与者在研学过程中的反馈与建议,及时调整和改进研学旅游指导策略与方法。
- 6.2.6 应组织研学旅游成果展示交流活动。
- 6.2.7 应对参与者的研学旅游成效进行评价。

### 6.3 交通

- 6.3.1 应审查境外交通供应商交通运输服务资质,并对其开展事前调研和评估。
- 6.3.2 应督促驾驶人员遵守当地交通运输部门的有关规定。
- 6.3.3 应提供班次动态、转乘指南、行李转运、语言协助等辅助服务。

### 6.4 住宿

- 6.4.1 应审查境外住宿供应商住宿服务资质,并对其开展事前调研和评估。
- 6.4.2 应检查并确认境外住宿供应商提供的电视、报纸、杂志、书籍等内容符合青少年身心健康要求。
- 6.4.3 应提供境外住宿供应商的联络方式。
- 6.4.4 应指导参与者正确使用境外住宿场所的设施设备。
- 6.4.5 宜利用电子围栏等信息技术手段加强夜间住宿管理。
- 6.4.6 选择的寄宿家庭应满足以下条件:
  - 与主要研学地点在同一区域;
  - 提供舒适的居住和活动空间,同一个寄宿家庭安排 2-4 人;

- 提供安全、卫生、健康的餐饮服务；
- 提供探访服务；
- 安排接送服务。

6.4.7 选择寄宿家庭时,应要求其提供背景审查材料。

6.4.8 选择在营地、公寓住宿时,宜组织开展消防应急演练。

## 6.5 餐饮

6.5.1 应审查境外餐饮供应商餐饮经营资质,并对其开展事前调研和评估。

6.5.2 应根据行程制订餐饮计划,适当安排当地特色饮食。

6.5.3 应引导参与者遵守用餐秩序,注意节约,维护环境整洁。

## 6.6 游览

应按 GB/T 31386 的要求为参与者提供游览服务。

## 6.7 其他服务

应为参与者提供投诉处理、协助理赔、反馈跟进等服务。

## 7 安全保障

7.1 安全管理应符合 LB/T 054 中第 9 章的要求。

7.2 应提前核实境外研学旅游课程的实施和餐饮、住宿区域的医疗及救助资源状况。

7.3 遇有危及参与者人身财产安全及出现特殊或突发情况时,应参照 GB/T 15971 的要求进行处理。

7.4 应选择能提供 24 小时全球紧急救援热线服务的保险公司投保。

7.5 应购买旅行社责任险,每次事故和每年累计责任赔偿限额宜高于 1000 万元,每人责任赔偿限额宜高于 60 万元。

## 8 质量管理

8.1 应对参与者进行满意度调查,以改进并提升服务质量,调整、优化境外供应商,完善产品设计与实施。

8.2 应建立健全服务质量监督和投诉处理制度。

8.3 宜按 GB/T 19001 的要求建立服务质量管理体系。

8.4 宜综合运用信息化技术等手段,提升服务质量。

参 考 文 献

[1] 文化和旅游部.关于促进旅行社研学旅游业务健康发展的通知.2024

[2] 中华人民共和国教育部,中华人民共和国国家发展和改革委员会,等.关于推进中小学生研学旅行的意见.2016

[3] 教育部,外交部,公安部,国家旅游局.关于进一步加强对中小学生出国参加夏(冬)令营等有关活动管理的通知.2012

---