

澳門研學旅遊服務指引

目錄

引言	3
1 適用範圍.....	4
2 術語和定義.....	4
3 總體要求.....	5
4 組建服務團隊	5
5 遊前服務.....	7
6 遊中服務.....	14
7 遊後服務.....	17
8 安全管理.....	17
9 評價與改進	18

引言

研學旅遊作為教育與旅遊相結合的新興業態，在培養青少年核心素養、傳承弘揚中華優秀傳統文化等方面發揮重要作用，深受旅遊者，特別是家庭和青少年的青睞與積極參與。

鑒於於青少年（包括未成年人）是研學旅遊的核心客群，其組織接待具有籌備週期長、安全責任重、多方協調複雜等特點，本指引以澳門旅行社承接青少年研學旅遊業務為主要適用場景¹，重點規範未成年人的研學旅遊服務。其他客群（如家庭親子、成人團隊）的研學旅遊組織接待，亦可參考本指引執行。

¹ 澳門旅行社組織接待青少年研學旅遊的業務場景：1.外地組團旅行社組織，委託澳門旅行社接待；2.大中小學校組織，委託澳門旅行社接待；3.協會社團、培訓機構等組織，委託澳門旅行社接待；4.青少年/家長報名澳門旅行社的現有研學旅遊產品，或委託澳門旅行社策劃定制研學旅遊。

1 適用範圍

本指引適用於澳門旅行社針對青少年群體開展的研學旅遊業務。

2 術語和定義

2.1 研學旅遊

以促進人的全面發展為目的，以課程為依託，通過體驗性、互動性和探究性學習方式，在專業指導下進行的旅遊活動。

2.2 組織方

向旅行社提出研學旅遊需求和目標，發起、組織並全程參與實施的主體。通常為中小學校、高校、組團社或顧客。

注1：“顧客”是指參加旅行社組織的旅程的人，或向旅行社取得或承諾取得所提供的個別服務的人。

2.3 供應方

與旅行社建立合作關係，提供研學課程、研學空間、交通、住宿、餐飲、物料等服務的主體。

2.4 研學旅遊課程

即研學旅遊體驗活動。依託研學旅遊資源進行設計，具有明確的學習目標和主題，綜合利用參觀考察、互動體驗、研討交流等方式開展的探究性學習活動。

注1：包括各種主題的工作坊、手作體驗、自然教育、文化遺產探索等研學體驗活動。

2.5 研學旅遊產品

通過開發和利用研學旅遊資源，為研學旅遊參與者提供以研學旅遊課程為核心的旅遊活動與服務的組合。

2.6 研學旅遊指導人員

策劃、制訂、實施研學方案，組織、指導開展研學體驗活動，具備相關資質和能力的專業人員。

3 總體要求

3.1 遵守澳門相關法律、行政法規和指引，包括但不限於《旅行社業務及導遊職業法》（第 5/2025 號法律，自二零二六年二月一日起生效）。

3.2 構建研學旅遊安全保障體系，保障研學旅遊安全有序開展。

3.3 具有良好的社會信用，近三年內無重大安全責任事故、重大服務質量投訴。

3.4 做好各服務供應商的溝通、協調、監督與配合，確保從實施到反饋全過程、各環節之間的有效銜接。

3.5 行程安排應寓“學”於“遊”、“學”“遊”兼顧，宜進行跨領域學習、跨學科融通，注重實踐性、探究性和互動性。

4 組建服務團隊

4.1 服務人員配置和職責

4.1.1 研學旅遊服務團隊通常由旅行社（承接方）、組織方（如學校教師）、供應方的工作人員構成。

4.1.2 服務團隊人員應熟悉所負責研學旅遊服務的工作要點，具備良好的語言溝通能力。

4.1.3 研學旅遊服務團隊的職責包括但不限於項目管理、研學旅遊指導、導遊服務、生活及後勤保障和安全管理。根據實際需要，同一人可承擔多種職責。

4.1.4 可根據需要聘請具有相關知識或技能的專業人員承擔部分研學指導工作。

4.1.5 應根據《旅行社業務及導遊職業法》，按適用情況安排導遊陪同研學旅遊參與者。

4.2 服務人員職責

4.2.1 項目管理的職責包括：

- a) 選擇研學旅遊的資源，並有效控制計劃進度；
- b) 監督活動的安全、質量及流程規範；
- c) 協調各方資源，及時解決問題，確保活動實施。

4.2.2 研學指導人員的職責包括：

- a) 收集參與者需求和研學旅遊資源等資訊；
- b) 編制研學旅遊課程實施計劃；
- c) 解讀研學旅遊課程方案，指導並檢查參與者準備情況；
- d) 組織、協調、指導研學旅遊課程的開展；
- e) 關注參與者的動向和狀態，保障活動安全；
- f) 收集、記錄、分析、反饋參與者和服務主體的相關資訊。

4.2.3 生活及後勤保障的職責包括：

- a) 協調研學旅遊活動中的各類生活服務，包括但不限於交通、住宿、餐飲等安排；

b) 協調研學旅遊活動中各類後勤服務，包括但不限於物資運送、跟拍攝影等；

c) 協助管理活動秩序，保障參與者的人身安全。

4.2.4 安全管理的職責應包括：

a) 管理研學旅遊活動中的各項安全問題，對重點環節、風險區域、危險行為等實施安全監控，並提出安全警示和實施安全救援；

b) 為參與者開展安全教育、提供安全提示；

c) 落實交通、住宿、餐飲等服務過程的安全措施，並實施監督及檢查。

4.2.5 研學旅遊指導人員的要求

4.2.5.1 研學旅遊指導人員應身心健康、無犯罪記錄。

4.2.5.2 研學旅遊指導人員應和參與者無語言溝通障礙。

4.2.5.3 根據參與者的人數、年齡、學習水準和課程特點配備研學旅遊指導人員，原則上每 20 名參與者至少配備 1 名研學旅遊指導人員。

4.2.5.4 研學旅遊指導人員應接受過由專業機構或學術機構提供的專項培訓。

5 遊前服務

5.1 需求探查

5.1.1 如組織方選擇旅行社現有的研學旅遊產品（現成旅程）

5.1.1.1 旅行社應向組織方說明產品特色、細節以及對參與者的要求等資訊，確認產品符合對方需求。

5.1.1.2 與相關供應方溝通並具體落實產品。

5.1.2 如組織方對研學旅遊有個性化要求（定制旅程）

5.1.2.1 旅行社應深入分析研學旅遊組織方和參與者的背景、要求、需求及特徵，包括但不限於研學目標、參與者人數、停留天數、組織形式、特色項目、食宿標準、費用預算等。

5.1.2.2 在條件允許下，採取線上線下等方式，與參與者的家長、學校老師進行溝通交流，獲取參與者的更多資訊。

5.1.3 對獲取的資訊進行討論分析，形成計劃書，便於與組織方後續溝通落實，並儘量滿足組織方的需求變化。

5.1.4 根據組織方要求和參與者需求，組織可串聯的研學資源點，設計研學旅遊產品和相關物料。

5.2 產品設計

5.2.1 產品主題應基於參與者身心發展和學習需求，結合課程類型、課程內容，合理提煉形成。

5.2.2 產品主題應突出鮮明。可從“一國兩制”、愛國愛澳、文化藝術、科技發展、國際級休閒產業等方面凝練主題，重點關注反映家國情懷和中葡文化交流等主題的資源點。

5.2.3 每個主題必須至少包含一個與之相關的研學課程（講座、工作坊、小組學習討論等）。可將旅行社已有的特色課程與研學資源點的課程有機結合。

5.2.4 產品規劃應從參與者需求與澳門的優勢資源出發，體現研學主題與目標要求，明確必要條件與保障措施。

5.2.5 根據產品主題和參與者需求來設計教學活動，宜根據沿途風景、人文或可能遇到的景觀、事件設計備用課程（生成性課程等）。

5.2.6 產品規劃應確保安全性，充分考慮合理性，行程鬆緊適當。如涉及交通轉換，應預留足夠的時間。

5.2.7 保證參與者的睡眠休息時間，每日活動(含交通時間)不宜超過 11 小時。小學生、初中生和高中生參與者研學期間的睡眠時間分別不宜少於 10 小時、9 小時和 8 小時。

5.3 產品要素選擇

注1：產品要素包括但不限於研學旅遊資源、交通、餐飲、住宿。

5.3.1 總體要求

5.3.1.1 旅行社選擇產品前應進行評估和實地考察。

5.3.1.2 應選擇具備相關營業准照/許可、有履約保障的供應方。

5.3.1.3 制定選擇住宿、餐飲、交通等供應商的標準，根據標準遴選供應方，並保存遴選過程和結果記錄。

5.3.1.4 同等條件下，宜優先考慮通過澳門“星級旅遊服務認可計劃”的供應商。

5.3.2 研學旅遊資源

5.3.2.1 旅行社宜從文化遺產、歷史街區、文博場館以及具代表性的高校、科研院所（實驗室）、節事賽事活動、知名企業等廣泛的研學旅遊資源中選定研學點位。

5.3.2.2 評估研學資源點的基礎設施、可開發利用性、安全風險和保障條件。

5.3.2.3 考察研學資源點的活動實施空間和服務，排查安全隱患點，確保具備開放條件和接待服務能力。

5.3.2.4 評估研學資源點課程的實施條件、實施質量，以及與自身課程的相容性。

5.3.2.5 綜合考量研學資源點的情況和參與者需求，進行資源篩選與整合。

5.3.3 交通

5.3.4 根據路況、距離和參與者的年齡、體能狀況合理安排交通工具和路線。

5.3.4.1 評估旅遊運輸服務企業的運營資質、設施設備、服務質量和安全管理。

5.3.4.2 評估研學旅遊活動沿線的交通狀況，確保駕駛人員對路線熟悉，充分預估所需交通時間。

5.3.5 住宿

5.3.5.1 評估住宿地的周邊環境、設施設備、服務質量和安全管理，注意住宿環境的衛生條件和舒適度。

- 5.3.5.2 選擇適合參與者、可集中住宿的地點，便於管理。
- 5.3.5.3 確認住宿地點可讓接載車輛安全進出、停靠。
- 5.3.5.4 確認距住宿地附近有可提供救治的醫療機構。距離可實施急診的醫院車程不宜超過 30 分鐘。
- 5.3.5.5 確認住宿地點的標示清晰，緊急逃生通道、消防設施符合要求。
- 5.3.6 餐飲
 - 5.3.6.1 評估餐飲供應方的設施、服務和質量管理、食品衛生和安全管理。
 - 5.3.6.2 宜選擇參與者可集中就餐、便於集中管理的餐廳。
 - 5.3.6.3 確保就餐環境的衛生安全。
 - 5.3.6.4 如使用一次性餐飲具，應符合安全、衛生、環保和可持續發展的要求。
- 5.4 產品說明
 - 5.4.1 宜通過產品說明書等形式明確研學旅遊服務內容，服務內容包括但不限於研學旅遊課程、旅程計劃、服務標準、生活及後勤保障、安全防控措施等。
 - 5.4.2 明確參與者的限制條件，包括但不限於身心健康並且無重大疾病、無針對具體研學旅遊課程的禁忌症、適宜參與的年齡範圍、參與者人數。

5.4.3 產品說明書宜圖文並茂、重點突出，有旅程綫路圖並標明主要研學資源點。

5.5 溝通確認

5.5.1 組織方確認研學旅遊產品後，旅行社應與其訂立合同，並及時以書面或其他適當方式向顧客提供一系列資訊。包括但不限於：

- a) 旅程和逗留是否需要護照、簽證和辦理其他手續；
- b) 交通工具和住宿；
- c) 購買旅遊保險的可能性；
- d) 擬訂立的書面合同及合同內的所有條款。

5.5.2 訂立的合同須載明的事項包括但不限於：

- a) 旅行社的商業名稱、營業場所名稱、地址、聯絡資料和旅行社准照編號；
- b) 旅程價格、因旅程而須繳付但不包括在旅程價格內的稅項或費用。
- c) 須提前支付的款項或相關價格百分比、支付餘額的日期，以及不繳付餘額的後果；
- d) 旅程的起點、行程、目的地，逗留的期間和日期，各研學旅遊課程的實施地點和預計時長；
- e) 旅程成行所要求的至少人數，以及未達該人數時提前通知顧客取消旅程的限期；

- f) 所使用的交通工具、其類別、特點，以及啟程和回程的日期、時間和地點；
- g) 所入住的住宿處的等級和地點，並標示該住宿處的等級是按目的地當地標準釐定，以及膳食安排；
- h) 研學旅遊指導人員和服務人員的配備數量及其資格資質；
- i) 自費活動、有關活動的內容和價格、不包括在價格內的費用、活動的風險和責任、活動時間，以及要求的至少報名人數；
- j) 顧客因約定的服務未切實履行而向旅行社投訴的應遵規定；
- k) 旅行社不履行合約的原因及相關規定；
- l) 顧客有權解除合同；
- m) 旅行社向顧客提供適當援助的承諾。

5.5.3 制定並細化接待工作方案，合作方之間分別簽訂合同，明確接待標準和各方責任。

5.5.4 通過線上、綫下等多種管道接受各方諮詢，協助參與者做好行前準備。

5.5.5 通過即時通訊群組等，建立服務主體、參與者、參與者的監護人之間的資訊溝通管道。

5.5.6 關注客源地、目的地的惡劣天氣以及交通停運、延誤等資訊，與相關合作方、工作人員和參與者保持溝通。

5.6 行前準備

5.6.1 按照參與者的數量製作或採購研學需要的物料，包括但不限於研學手冊、教輔教具、相關物料。

- 5.6.2 輔助組織方召開行前說明會，說明研學旅遊的主題和方案，出行注意事項，引導參與者做好課程預習準備。
- 5.6.3 召開研學旅遊服務團隊培訓會，發放工作手冊，明確崗位職責。具體分析研學旅遊接待中的風險防控要點，提出針對性要求，明確安全防護重點。
- 5.6.4 因應組織方要求或研學旅遊參與者的特殊情況，可增加其他專項培訓。

6 遊中服務

6.1 組織接送

- 6.1.1 提前考察活動涉及到的接送地點，保證接送地點附近便於車輛停靠，或與司機、參與者溝通確認好上車時間。
- 6.1.2 有統一的團隊標識，如導遊旗、接站牌等。
- 6.1.3 組織登車前，選擇適合集中的區域排隊，確保周邊環境安全，且不妨礙公眾通行。

6.2 研學指導

- 6.2.1 按照研學旅遊方案和課程要求，有步驟、分環節地實施，結合實際活動情境導入研學目標。
- 6.2.2 注重培養參與者有關責任、溝通、協商、合作、同理心、判斷、決策、創造性思維等方面的意識和能力。
- 6.2.3 宜組織開營或歡迎儀式，根據參與者的年齡適當控制時長。

6.2.4 通過互動、啓發、體驗等方式激發參與者的研學興趣，不宜採用單項輸出的方式進行講解。

6.2.5 宜組建任務小組，體現分工與合作，培養團隊意識與能力；

6.2.6 宜關照到每位參與者學習體驗與感受，開展針對性輔導，確保平等的參與機會、和諧的團隊氛圍。

6.2.7 指導參與者完成研學旅遊的成果展示與總結。成果展示可通過分享會、研學手冊、視頻集錦、主題演講、調查報告、模型製作等方式進行。

6.2.8 記錄參與者在研學旅遊活動過程中的表現，為個人評價或成長建議提供支撐。

6.2.9 可根據需要聘請相關領域的專業人士協助完成研學旅遊指導工作。

6.2.10 宜對研學旅遊參與者進行反饋，按實際表現，為其學習、成長和發展提供建議。反饋可側重以下方面：

a)個人素養，包含時間觀念、紀律意識、學習態度、禮貌儀容、個人形象等；

b)綜合能力，包含口頭表達能力、文字表達能力、思維能力、創造能力、實踐能力等；

c)研學成果，包括項目原創性、主題分明、內容全面、形式特色、表達流暢、團隊合作等。

6.3 接待服務

6.3.1 交通

6.3.1.1 強化安全意識，向參與者宣講交通安全知識和緊急疏散要求，組織參與者有序乘坐交通工具。

6.3.1.2 全程隨時進行安全巡查，並在參與者上、下交通工具時清點人數，防範滯留或走失。

6.3.1.3 講解說明澳門與參與者客源地間交通規則之差異。

6.3.2 住宿

6.3.2.1 安排男、女分別集中住宿。

6.3.2.2 帶領參與者瞭解住宿地周邊環境和設施設備、逃生通道等，強調安全注意事項。

6.3.2.3 向參與者說明入住注意事項，並幫助其熟悉房間及配套設施，解決入住相關問題。

6.3.2.4 宜安排專人負責樓層巡視及查房。

6.3.3 餐飲

6.3.3.1 確認就餐安排，提供特殊人員就餐說明，督促餐飲提供方做好食品留樣工作。

6.3.3.2 可安排自助取餐或分餐，根據需要採用公共餐具。

6.3.3.3 注意營養均衡搭配，滿足參與者每日營養攝取之需要。

6.3.3.4 宜進行用餐巡查，減少餐飲浪費。

6.3.3.5 注意不同民族和地區飲食習慣、禁忌等特殊需求，滿足食物過敏者的用餐要求。

6.3.3.6 安排相對集中的用餐時間和用餐區域，宜有分桌安排，以便參與者確認位置。

7 遊後服務

- 7.1 整理研學旅遊服務全流程的記錄資料，留存歸檔。
- 7.2 對參與者和合作方提出的問題進行及時溝通、處理、反饋。
- 7.3 建立與組織方、參與者的聯繫，持續維護客戶關係。

8 安全管理

8.1 安全機制與制度

8.1.1 建立貫穿研學旅遊活動全流程、全時段的交通、住宿、餐飲等安全管理機制。制定應急方案，如人員走失、財物丟失、食物中毒、突發疾病、交通事故、溺水、自然災害等。做到遊前有安全隱患排查、遊中有安全教育和管埋、遊後有安全檢討分析。

8.1.2 應對研學旅遊產品進行安全評估，不應將未開發開放、缺乏安全保障的區域納入研學旅遊產品。

8.1.3 安排安全管理人員，明確責權和工作內容。

8.1.4 可結合實際制定接送站（機）、戶外活動等專項安全防控制方案。

8.1.5 旅行社須為旅程購買能承保對第三人的民事責任風險的一般民事責任保險。宜提示參與者購買人身意外傷害保險。

8.2 交通安全

8.2.1 充分評估交通承運全程中可能對參與者的安全影響。

8.2.2 在承運關鍵節點開展安全巡查，巡查內容包括車輛啓動前後時段確保參與者處於安全位置，參與者上下車時清點人數等。

8.2.3 關注惡劣天氣、災害、突發事件等預告預警和提示，認真研判安全風險，及時調整活動安排及交通方式。

8.3 住宿安全

8.3.1 排查住宿地設施設備的安全隱患，如門窗、電器、洗手間等。

8.3.2 安排住宿地值班及巡查，如查房、巡夜等。

8.3.3 確保房間內無不良資訊和視頻，無另行付費物品或服務項目。

8.3.4 確保住宿地安全監控設備運行正常。

8.4 飲食安全

8.4.1 與餐廳溝通，明確不應安排的高風險食品。

8.4.2 根據參與者的情況，注意防範食物過敏、食物中毒等安全問題，避免食用生冷食品。

8.4.3 向參與者提供的食品之生產經營，以及在生產經營過程中對食品添加劑及食品相關產品的使用，均須符合食品安全標準。

8.4.4 確保餐飲經營者建立食品留樣備查機制，每種食品留樣量不得少於 250 克（g）或 250 毫升（ml），留樣食品應當由專櫃冷藏保存 48 小時以上。

注2：留樣食品具體操作可參閱“留置食品樣本操作指引”（GL 005 DSA 2014）。

9 評價與改進

9.1 對研學旅遊服務各環節的實施情況開展多角度、全方位的評估，總結經驗教訓。

9.2 通過問卷調查、反饋收集等形式對參與者、組織方開展滿意度調查，不斷優化改進。