



iEnglish

# 服务商培训手册

母语式学习开创者

让英语学习像学说话一样自然简单

## 目录

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 第一章 公司介绍.....                   | 5  |
| 第一节 简介.....                     | 5  |
| 第二节 业务介绍.....                   | 6  |
| 第三节 发展历程.....                   | 7  |
| 第四节 发展战略.....                   | 8  |
| 第五节 企业文化.....                   | 8  |
| 第六节 企业荣誉.....                   | 9  |
| 第七节 托普朗宁教育三角.....               | 9  |
| 第二章 英语学习是怎么回事.....              | 11 |
| 第一节 语言的本质是什么? .....             | 11 |
| 第二节 语言的形式.....                  | 11 |
| 第三节 输入输出的关系.....                | 11 |
| 第四节 语言环境的本质.....                | 12 |
| 第五节 英语到底应该怎么学.....              | 14 |
| 第三章 iEnglish 的解决方案.....         | 15 |
| 第一节 0 到 2 岁应该怎么做? .....         | 15 |
| 第二节 2 到 4 岁应该怎么做? .....         | 16 |
| 第三节 4 岁以上应该怎么做? .....           | 16 |
| 第四节 纸质书阅读的障碍.....               | 17 |
| 第五节 iEnglish 怎么解决海量阅读障碍的? ..... | 18 |
| 第四章 我们与其他产品的核心不同.....           | 19 |
| 第一节 教育信息化的发展历程.....             | 19 |
| 第一节 英语学习的三次潮流.....              | 19 |
| 第二节 我们与其它产品的核心不同.....           | 20 |
| 第三节 与其他产品对比和区别.....             | 22 |
| 第五章 iEnglish 核心功能及底层逻辑.....     | 23 |
| 第一节 听读朗读复述高级复述四大模式.....         | 23 |
| 第二节 书籍和视频.....                  | 24 |
| 第三节 磨耳朵.....                    | 24 |
| 第四节 ETP.....                    | 24 |
| 第五节 成长空间.....                   | 25 |
| 第六节 真题和主题阅读.....                | 26 |
| 第七节 初始测评、二次测评、i 小测、功力值.....     | 26 |
| 第八节 i 听说.....                   | 26 |
| 第九节 学习报告.....                   | 26 |
| 第十节 图片寻宝.....                   | 27 |
| 第十一节 占领封面和排行榜.....              | 27 |
| 第十二节 日有所思和每日故事.....             | 27 |
| 第十三节 信箱.....                    | 27 |
| 第十四节 抢金币.....                   | 27 |
| 第十五节 1-120 个级别.....             | 28 |
| 第六章 陌生客户销售五步法.....              | 28 |
| 第一节 诊断.....                     | 28 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 第二节 导入正确英语学习方法.....          | 28 |
| 第三节 有没有简单的解决方案? .....        | 28 |
| 第四节 破除疑点.....                | 29 |
| 第五节 坚持.....                  | 29 |
| 第七章 营销模式及发展战略.....           | 30 |
| 第一节 1.0 宝妈时代.....            | 30 |
| 第二节 2.0 团队时代.....            | 30 |
| 第三节 3.0 品牌时代.....            | 31 |
| 第四节 4.0 招商时代.....            | 31 |
| 第五节 5.0 服务时代.....            | 32 |
| 第六节 小结.....                  | 33 |
| 第八章 培训机构洽谈六步法.....           | 33 |
| 第一节 为什么要选择培训机构作为合作伙伴? .....  | 33 |
| 第二节 怎么谈培训机构.....             | 33 |
| 第九章 零售百问百答.....              | 34 |
| 第一节 理念篇.....                 | 34 |
| 第二节 产品篇.....                 | 40 |
| 第三节 运营篇.....                 | 56 |
| 第四节 服务商管理平台规则问答.....         | 57 |
| 第五节 服务商管理制度问答.....           | 60 |
| 第四节 商务部问答.....               | 62 |
| 附件一：服务商管理制度.....             | 69 |
| 第一章 总则.....                  | 69 |
| 第二章 服务商的基本权利、责任与义务.....      | 69 |
| 第三章 服务商资格、升级、降级及取消授权、考核..... | 69 |
| 第四章 服务商利益.....               | 70 |
| 第五章 服务商违规行为处罚.....           | 70 |
| 第六章 附则.....                  | 70 |
| 附件二：服务商稽查制度.....             | 71 |
| 第一章 总 则.....                 | 71 |
| 第二章 稽查工作流程.....              | 71 |
| 第三章 服务商的权利与义务.....           | 71 |
| 第四章 违规行为及处罚.....             | 72 |
| 附件三：实体店管理制度.....             | 73 |
| 一、申请主体资格.....                | 73 |
| 二、申请流程.....                  | 73 |
| 三、选址要求.....                  | 73 |
| 四、面积及装修要求.....               | 74 |
| (一) 面积要求.....                | 74 |
| (二) 装修要求.....                | 74 |
| 五、验收要求.....                  | 74 |
| (一) 验收程序.....                | 74 |
| (二) 验收资料.....                | 74 |
| 六、补贴发放.....                  | 75 |

|                |    |
|----------------|----|
| 七、实体店运营规范..... | 76 |
| （一）店面形象规范..... | 76 |
| （二）销售规范.....   | 76 |
| （三）服务规范.....   | 76 |
| （四）宣传规范.....   | 76 |
| 附：实体店申请表.....  | 77 |

# 第一章 公司介绍

## 第一节 简介

托普朗宁(北京)教育科技有限公司 Top Learning (Beijing) Education Technology Co.Ltd 成立于 2009 年 6 月, 公司总部位于中国的硅谷--北京中关村软件园, 紧邻百度、甲骨文、联想新浪、网易、IBM、滴滴等众多互联网巨头, 是一家研究型、知识型、创新型高新技术企业。

现有员工 900 余人, 北京总部办公场所 5000 余平米, 同时全国设有 32 个运营支持中心, 各省区运营支持中心地址如下:

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| 湖南 | 湖南省长沙市岳麓区枫林二路蓝杉大厦 21 楼                     |
| 安徽 | 合肥市包河区南一环宁国路交口金保中心 2405                    |
| 河南 | 河南省郑州市金水区金水东路楷林 IFC-A 座 25 层               |
| 深圳 | 福田区红岭北八卦三路清风创投大厦 407                       |
| 广东 | 广州市海珠区宝岗大道宏宇同创汇 4 楼 411                    |
| 北京 | 北京市海淀区中关村软件园二期华胜天成科研大楼                     |
| 重庆 | 重庆市渝北区远阳街道金开中心 2-1 栋 2501                  |
| 四川 | 四川省成都市东风路 26 号未来中心 18 楼                    |
| 浙江 | 浙江省江州是东恒大厦 905                             |
| 云南 | 云南省昆明市五华区世纪中心 2906                         |
| 新疆 | 新疆乌鲁木齐天山区时代广场 D 座 12 楼                     |
| 西藏 | 西藏自治区拉萨市城关区功德林街道北京中路 182 号 (天之邻酒店二楼)       |
| 天津 | 天津市和平区大沽北路 2 号天津环球金融中心 1901                |
| 陕西 | 陕西省西安市莲湖区唐延路北段 20 号太和时代广场 D 座 1002         |
| 山西 | 山西省太原市万柏林区长兴北街华润大厦 T3-3309                 |
| 青岛 | 山东省青岛市市南区香港中路 40 号数码港旗舰大厦 8 楼 811          |
| 青海 | 青海省西宁市城西区安泰华庭安泰大厦东座 12 楼                   |
| 宁夏 | 银川市金凤区万达中心 B 座 30 楼 3001-3005 号            |
| 内蒙 | 内蒙古呼和浩特市乌兰察布西街兴泰御都国际 19 楼 1905、1906、1907 室 |
| 辽宁 | 沈阳市大东区滂江街 22 号龙之梦长峰中心 1108 室               |

江西 江西省南昌市红谷滩万达广场写字楼 B3-2302

江苏 江苏省苏州市苏州工业园区星桂街 33 号凤凰国际 3601 室

吉林 吉林省长春市经开区中海紫御华府 22 栋东南一门 5 层

湖北 湖北省武汉市武昌区和平大道白云边大厦 16 层

河北 河北省石家庄市新华区市庄路江西大厦 5 楼西区 5073

贵州 贵州贵阳市观山湖区金融城 MAX A 座 1915

广西 广西壮族自治区南宁市青秀区佛子岭路荣和 E 中心 A810

甘肃 甘肃兰州市城关区高新区西脉大厦 11 楼西

福建 福建厦门思明区台南路 73 号田棚福兴国际中心 17 楼

海南 海南省海口市美兰区五指山南路与大英山西二街交叉口东南 15 米 C 座东塔 606 室

山东 山东省济南市历下区山东省济南市历下区泉城路 180 号产鲁国际大厦五楼 B512

上海 上海市浦东新区崧山路 538 路 401

上海市闵行区吴中路万象城 1799 改 V1 座 201 室

黑龙江 哈尔滨市道里区上海街海上银座 A 栋 1506



## 第二节 业务介绍

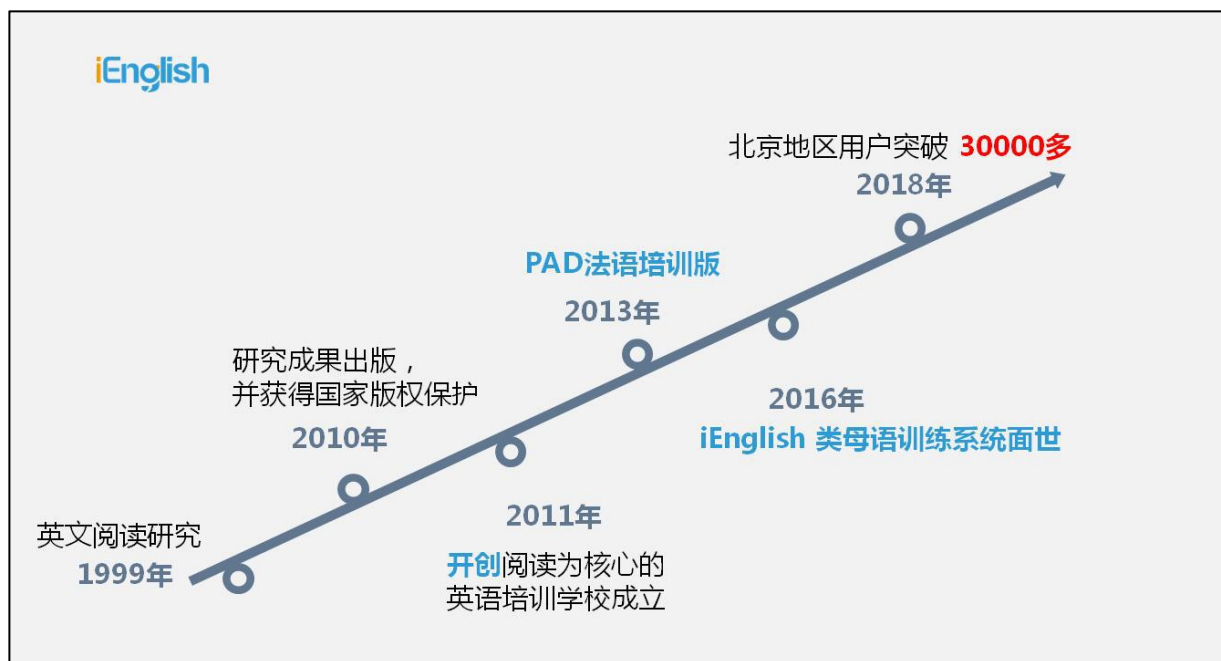
Top Learning 专注于语言教育领域的深层研究，已经在以下领域获得了突破性



的成果：

- (1) 人格养成及纠正系统——教育的终极目的是培养健全人格的公民；
- (2) 大脑思维训练系统——真正的素质教育远远超越应试；
- (3) 语言模拟训练系统——任何人都可以在一年内轻松掌握一门外语

### 第三节 发展历程



Top Learning 从 1999 年开始研究英语词汇记忆，希望能找到一种方法，让背单词变的更容易。

2003 年，Top Learning 发现汉语和英语有共同之处，进入了语言研究的新领域。

2004 年，Top Learning 发现汉语和英语本质就是同一种语言，这一发现颠覆了语言学的现有理论。

2005 年，Top Learning 构建了通用语言模型，提出了通用语言假说，认为人类语言在语音、语义、语源等方面是相通的，证实语言是有理据的，并且理据在世界的主要语言中都是相通的，证明人类不同语系是相通的，这打破了现代语言学理论的基础公理：语言是任意的、约定俗成的，没有理据的。

2010 年底，Top Learning 用通用语言模型解构了包括英语、汉语、德语、法语、葡萄牙语、西班牙语、俄语等 32 种主要语言，并获得了知识产权保护。

2011 年 开创了以阅读为核心的英语培训学校。

2013 年 iFrench 法语类母语学习训练系统得到成功验证，可以让我们的法语零

基础的孩子在短短五个月的时间，就能达到去法国读预科。

2016 年 iEnglish 类母语学习训练系统英语版正式推出。

2018 年 iEnglish 创新课堂被全国教育信息技术研究课题领导小组办公室立为国家重点课题。

2019 年 6 月 iEnglish 类母语英语学习训练系统成为首批通过《广东省面向中小学生校园学习类 APP 管理暂行办法》审核的产品。

## 第四节 发展战略

iEnglish 的目标是让中国的 3 亿学生真正的掌握英语，顺便高考可以达到 130 分以上。真正掌握英语的两个标准是什么呢？第一，可以无障碍地与外国人交流；第二，可以无障碍阅读英文原版小说、报刊、杂志互联网信息。只有达到这两个标准才能算真正意义上的掌握了英语。

iEnglish 可以在 3 年内帮助孩子解决英语、语文、数理化学习问题，而价格为什么定在 6880 元？因为这个价钱农村的家长都可以接受，教育能够改变人的命运，教育是最重要的一件事情，它不是钱的问题，它是改变命运的问题。

开始做 iEnglish 项目研发的时候，就定了一个目标：十年时间，希望能做成一家促进社会进步的伟大教育企业。这个目标里有三个关键词，“促进社会进步”，“伟大”，“一定要做到一定的规模”。2025 年我们预计做到帮助 3000 万学生，从目前情况看来，有可能到 2021 年我们这个目标就能实现。这说明我们事情做对了！

即使今天托普朗宁有了一定规模，但还远远不称之为“伟大”。

## 第五节 企业文化

- (1) 公司使命：让每个学生都能享受最好的教育
- (2) 公司愿景：成为一家促进社会进步的伟大教育企业
- (3) 公司价值观：求实、进取、创新、协同、分享
- (4) 建司三原则：
  - 1) 诚实、正直
  - 2) 拥有远大梦想，为人类多做贡献
  - 3) 因为我来到这个世界，而使别人生活得更加幸福



## 第六节 企业荣誉

公司已获得国家高新技术企业认证证书、国家双软企业认证证书、国家教育信息技术重点课题等：



## 第七节 托普朗宁教育三角

很多人看到 iEnglish 以为我们就是一个做语言培训的公司，实际上，我们不仅仅是做语言培训，我们实际上是做教育的，我们做了十六年的教育。从英语这个学科切入，是因为英语学科的痛点足够痛，刚需足够刚，所以我们从这个地方切入大家就很容易接受。

但是我们不仅仅是做英语这个学科，我们对教育有一个完整和系统的理解，那么教育的根在什么地方呢？教育的根是人格养成和矫正体系。也就是说，这个孩子如果人格是积极的乐观的，抗挫的能力强，那么他的成绩一定不会差，这就是教育的根。

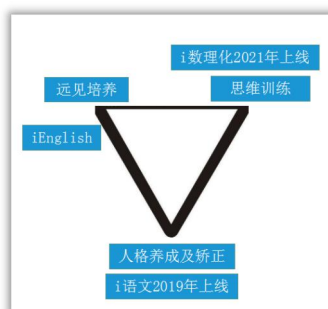
但是今天很多人，孩子的数学不好就补数学，语文不好就补语文，英语不好补

英语，往往是忽视了孩子在根上出问题了。那人格养成和矫正体系怎么去做？人格养成的核心问题，我们是通过大语文来解决这个问题，而大语文怎么来做呢？我们的大语文从阅读切入，让孩子从感兴趣的地方开始学起，从感兴趣的地方开始阅读起，顺着兴趣搭建求知链条，最后实现自我教育。比如说这个孩子喜欢恐龙。就从恐龙这个地方开始读起，从恐龙可能会延伸到对古地球的兴趣和对古生物的兴趣，就这样不断地去搭建他的求知链条。

我们的大语文要解决三件事情：第一个是**立志**，比如说我们让他读拿破仑传记，读到拿破仑这个人的成功，有很坚忍的一面，第二个是要通过阅读培养**价值观**，孩子们在不断的阅读过程当中，会自我修正价值观，有些孩子可能原生家庭刚开始可能有点问题，但是没有关系，他会逐渐的在阅读过程中不断的自我修正，越来越好，越来越好。也就是说，阅读的本质是自我教育。第三个是培养孩子的**多元思维**，那么多元思维怎么培养呢？需要通过阅读去训练，比如说有一篇文章叫“不吃早餐会容易得胃病”，这是一篇文章，在这个文章的末端，还有一个链接说，“适当保持饥饿，有利于人类的长寿”，那孩子会去点开看，看完以后，会发现事物有很多个侧面，然后从不同的侧面去看，会得出不同的结论，这就是培养孩子的多元思维。所以我们的语文和市面上的语文都不太一样，市面上的语文是将教材动漫化，使教材变得更有趣，或者给老师提供各种教案或学案，提供更丰富的素材。我们大语文没有这些，我们的大语文，教材在里面占到百分之一都不到，更多的是通过阅读来实现自我教育，从他感兴趣的点入手，然后在阅读的过程中搭建他的求知链条，从而实现自我教育，这是大语文。一个喜欢阅读的孩子，他不断的自我迭代，自我进步，一点点进步，这个孩子将来一定会越来越厉害，这就是阅读最神奇的地方。

明年公司会上 i 数理化，那么数理化的思路是怎样的？i 数理化是通过学数理化的知识来训练思维体系，所以称之为大脑思维训练系统。而现在学校教育体系的数理化的核心问题在于，知识体系的结构化不够，他的知识是支离破碎的，人为的把知识割裂得支离破碎，所以需要先进行重新整顿和整合，使知识结构更系统化和结构化。同时，让孩子们真正明白，这个数学公式是怎么来的，背后的底层逻辑是什么，为什么是这样子的，要把这些道理讲清楚，从而去训练他的思维体系，这就是我们的数学体系。举个例子，我们传统的加减乘除很难学，要学两三年，加法就是加法，减法就是减法，乘法就是乘法，除法就是除法，分开学的，我们的系统里面 8 个课时全部讲完，加减乘除本来就是一回事，减法是加法的逆运算，加法和乘法本质相同，除法是乘法的逆运算所以加减乘除是一个系统，我们会串通起来，打通起来讲，这样的话 8 个课时全部讲完，效率大大提升，这是我们的数理化。

最后，我们的 iEnglish 是视野体系，也就是我们不仅仅是要他得高分，如果仅仅是刷题得高分，这个意义不大。我们真正想要的是要让孩子掌握这门语言，走出国门，睁眼看世界，拓展他的视野，从而改变他的人生。那么如果这个孩子人格品格高尚，同时大脑非常的聪明，最后他又有远见，这就是我们理想中的教育的样子，这就是托普朗宁的教育三角形。



## 第二章 英语学习是怎么回事

### 第一节 语言的本质是什么？

通过声音信号或者文字信号来传递信息



### 第二节 语言的形式

语言有声音信号和文字信号两种介质，还有输入输出两种功能。两种介质和两种功能叠加就有听说读写四种形式。听是声音信号的输入、读是文字信号的输入、说是声音信号的输出、写是文字信号的输出。



### 第三节 输入输出的关系

输入输出的关系，可以用这三句话概括。

第一个层次，输入在前、输出在后，没有输入就没有输出。

第二个层次，海量的输入才有少量的输出。

第三个层次，语言有静默期。

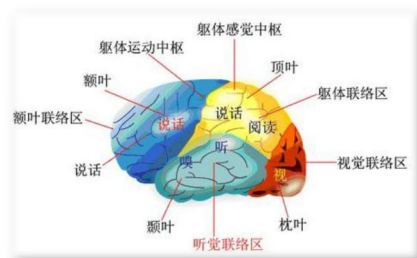
## 海量的输入才有少量的输出



举例：外教一对一，看似很热闹，但实际没什么效果，首先方向就错了，因为外教从说这个方面开始，但是说在英语学习的前期占比不到 10%，拿 90% 的时间去主攻那个 10% 的方向，方向就错了，这就是输入输出关系没有搞清楚，导致选择了错误的英语学习方法。还有我们家长非常积极，刚学几句话就要求孩子输出。我们平常会问小孩子这个水用英语怎么说？这个苹果怎么说？三四岁的孩子他能说出来吗？他是说不出来的。语言有静默期，海量的输入才有一丁点输出，他没到那个临界点的时候他输出不了。就像季羨林老先生说过一句话，这个比喻很粗俗，但是我觉得很强大。有学生问季羨林老先生，说老师我为什么写不出的文来？他说你水喝少了，所以你就没有尿，你想尿尿你就多喝水。所以说你的输入量达到一个足够的临界点的时候，你的输出就是自然而然的。

### 第四节 语言环境的本质

语言环境的本质是复杂场景下海量的可理解性的输入输出。孩子通过在语言环境中海量的输入输出，会在大脑生理结构上有变化，这个变化就是在我们大脑负责语言的区域覆盖上一层灰质，我们可以把它简单理解为足够密集的神经网络连接，这层灰质一旦形成，就代表这个孩子真正的掌握一门语言了，语言学习就是这样的一个过程。举个最简单的例子，打篮球跟这个过程是一样的，打篮球也需要孩子最后在大脑负责运动的区域覆盖这样的一层灰质。那么怎么掌握打篮球？怎么形成这一层灰质？如果这个孩子大部分时间花在学篮球的教材里面，能不能形成灰质？不能！只有花 99% 的时间在篮球场上进行海量练习，最后才能够形成这层灰质，才能真正掌握打篮球。所有有技能属性的学习，一定是 1% 的学得加 99% 的习得才能真正掌握这门技能。打篮球是这样，学英语也是这样！





复杂场景下海量的可理解性的输入输出应遵循以下几个原则：



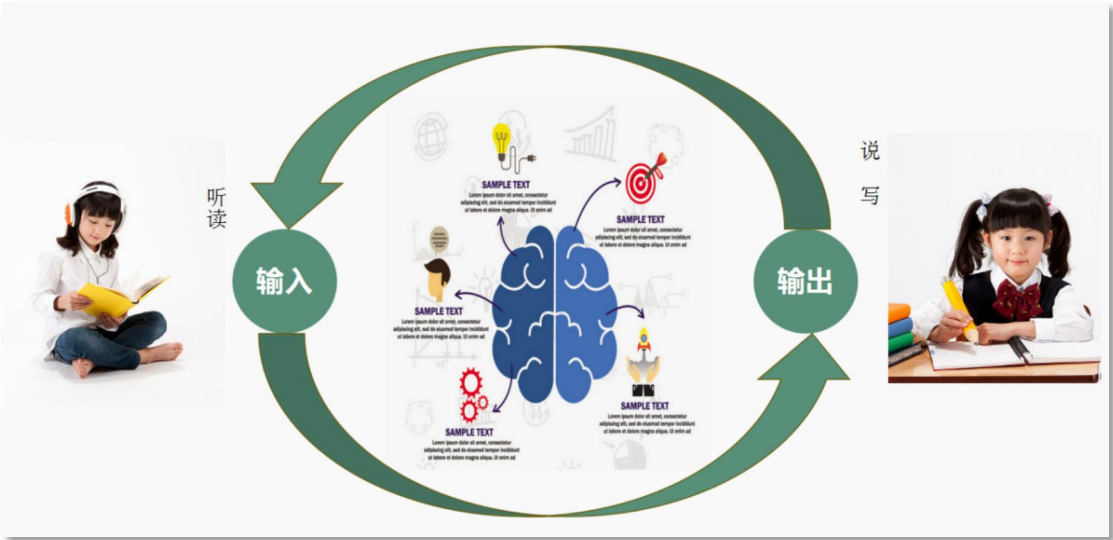
### 1、整体输入整体输出整体感悟

现在传统英语学习是怎么学的？学音标，学语法，学单词等。但是我们孩子学说话是怎么学的？一整句话的去说，不是一个单词一个单词或者一个字一个字地说。孩子在整体输入整体输出过程里面，他掌握了发音，掌握了单词，知道这个词怎么用？比如：宝贝，请把那杯水递给我。孩子在听到这句话的时候，理解了水是什么意思，理解递这个动作是什么意思。所以语言学习的原则是整体输入整体输出整体感悟，而不是割裂式的学音标学单词学语法。

举例：通过背单词的软件能不能学好英语呢？不可能。百词斩，扇贝，背单词的软件已经做了几十年了，但是他只做了整个语言学习很小的一点，所以语言学习一定是整体输入整理输出整体感悟，这也就是为什么 iEnglish 系统设计孩子一开始用就要跟着我们的原版书一句一句地读，而不是说一个单词一个单词地读，而不是假装去发音，这也是我们为什么设计地这么生硬。

### 2、输入输出闭环不能中断

学英语只读不听，只听不读行不行？不行。我们常说天聋地哑，聋子为什么是哑巴？因为没有输入。哑巴一定是聋子吗？不见得。好多农村的老头老太太，没出过远门，但是能听得懂你说什么，但是不会说。因为它的输入是足够的，但是输出量不够，所以输入输出的地方一旦中断就是聋子英语，就是哑巴英语。



### 3、海量

孩子学说话的过程里面，每天都浸泡到语言环境里，只是说我们没有注意而已好像他什么都没干，但是他除了睡觉以外，无时无刻都在输入输出。像打篮球一样的，我为了投篮准确，一年训练一两百次行不行？不行？你像科比像 NBA 这样的职业运动员，想要保持手感，每天的训练量都在六七百次以上。我们这个体系说要卖三年，卖三年的核心原因是我们孩子每天训练 30 到 40 分钟，这个孩子就能达到语言临界点 200 万的训练量，10 万字的小说基本上能看得懂，能够和外国人进行日常交流。

举例：传统的英语学习为什么学不好？就是因为英语教材的量不够，我们曾经做过一个统计，一本初中的英语教材，也就几百句话，不到三千个词，我们把小学、初中、高中所有的教材累加在一起让一个欧美国家成年人去阅读，两到三天的时间就读完了。这也就是为什么我们学校、培训机构，甚至外教教学效果不理想的根本原因，由于我们的这个学习量，从本质上就决定了我们无法实现语言学习的突破。

#### 4、复杂场景

什么是复杂场景？核心是不可设计性的。生活是复杂的，所以我们的语言也是复杂的。生活中的对话不可能按照教材上的，上一句怎么问，下一句怎么答。

#### 5、可理解性

克拉申  $i+1$  英语习得原理中提出， $i$  表示 80% 的部分是可理解的，1 表示大概 20% 都不到超出的理解范围之外。如果你给这个讲的内容 80% 他都不能理解，他会有很大的挫败感，不愿意去坚持。如果说这个孩子学的东西 100% 都是可理解的，也不行，每天跟孩子说天气好吗？吃饭了吗？这是低水平重复。所以输入输出的原则要建立在  $i+1$  可理解性原则上，否则还是无效的。

### 第五节 英语到底应该怎么学

1、第二语言学习的第一阶段的主要矛盾是泛听读，为什么要泛听读？因为要解决输入问题，输入在前，输出在后。

2、类母语学习的顺序就是听读领先、写说跟上，也是解决输入在前输出在后的问题

3、语言是一门技能，并且技能是靠训练习得。习得是要通过复杂场景下海量的可理解的输入输出训练才能达到。



### 第三章 iEnglish 的解决方案

#### 第一节 0 到 2 岁应该怎么做？

父母无法用外语和孩子互动怎么办？

创造一个类母语环境（0-2岁）：

声音信号输入：听

歌谣+韵文+妈妈跟着学

重复重复再重复

可理解性的有效输入！



iEnglish

孩子 0 到 2 岁，语言学习的起点是听。这个时候是语言的静默期，最重要就是听声音信号，也就是输入——磨耳朵！iEnglish 设置了磨耳朵的模块。我们可以让孩子听英语儿歌、听英文韵文等有声材料，从而完成大量的输入。有很多家长也都经这么做过，最后却发现效果不好。为什么呢？国外早就有深入的研究结论，当这个孩子只听声音信号，而没有人跟孩子进行互动的时候，孩子会把声音信号当成噪音来屏蔽掉。只有孩子声音信号输入的同时得到外界的互动刺激，才是有效的输入。所以不需要父母一定懂英语，但是需要父母去跟孩子做一些互动，只需要和孩子一起跟着哼一哼、唱一唱，或者做一些动作，让孩子知道输入的声音信号是有意义的就可以了。这样对孩子来说才是有效的输入。为了让孩子能够与母语国家的孩子同步学习英语，iEnglish 上线了 ETP 英语启蒙模块，为什么要上？是因为 1 岁或 2 岁后孩子刚开始进入听和看视频时，音与义的对应是模糊对应，所以我们 ETP 给他加了一个精确对应。ETP 是一款游戏，但它不是放大人性弱点的娱乐游戏，他是一款教育游戏她所有的设计都与教育的底层规律相吻合。让孩子的玩与深度教育结合在了一起。这是人性化的设计，满足了孩子玩儿的天性，经过市场验证得到了两岁以上孩子的认可，孩子一接触到 iEnglish 就非常喜欢甚至上瘾，这个是非常重要的，因为它解决了家长的担心：拿回家以后孩子没有兴趣学习的问题。ETP 能够潜移默化的培养孩子的专注力，观察能力和反应能力。这些能力是孩子的底层教育。最为重要的是 ETP 可以让孩子在一年以内快速累积 1000 左右的听力词汇。调查统计，即便是现在的本科毕业生，听力词汇大部分只有 300 到 500 左右。这是中国传统英语教育 10 几年仍然是哑巴英语的根本原因。而 ETP 可以让孩子在学前阶段就超过大学毕业生的听力词汇的水平。

这就是第一阶段和第二阶段，iEnglish 使用磨耳朵和 ETP 两个模块让孩子完成英语启蒙。这就是 iEnglish 能够帮助孩子的程度！那么 0-2 岁是这样，2 岁以后下一步怎么做呢？

## 第二节 2 到 4 岁应该怎么做？

创建一个类母语环境（2-4岁）或（1-4岁）

听觉信号输入：听歌曲+韵文  
视觉信号输入：看图文+视频

**音和义直接对应**  
**--母语式学习的核心特质是？**



iEnglish

2-4 岁阶段，这个阶段孩子需要理解他听到的声音信号的意思。解决的是声音信号和意义之间的对应，通过什么解决呢？就是图片和视频完成孩子音和义的对应。通过看图片或者动画视频让孩子接收的声音信号跟意义之间产生了直接的对应，音义直接映射，不经过翻译，这就是母语式学习！这个过程中，孩子的英语学习是一个自然、简单的过程。这个阶段特别重要，如果这个阶段做得好，下一个阶段就会非常快。

## 第三节 4 岁以上应该怎么做？

创建一个类母语环境（4岁以上）

听觉信号输入：听歌曲+韵文  
视觉信号输入：看图文+视频

加入 识字

使用模仿的方式  
输入+输出



iEnglish

3岁或4岁以后就可以进入读的世界了，这个时候需要强调输出了，让孩子用模仿的方式输入输出，同时加入识字的部分，可以让孩子把识字（认读词汇）同步解决。所以如果是前两个阶段做的好，接下来孩子的英语学习就会非常快，当然前两个阶段没有做好，家长也不要着急，也并不晚。因为：一，孩子还在语言黄金敏感期，二，我们的 iEnglish 除了前面两个阶段的磨耳朵、ETP 模块的英语语言环境搭建，更重要的是内置了近2万册的绘本、故事和小说，并被科学的分为1--120个级别。400多万字的视频资料（内容涉猎了人文、历史、地理、宗教、文化等等），同时配备了400多美英外教的真人发音。海量的英文原版素材和400多位纯外教的真人配音，基本还原了英美国家复杂的语言场景，从而为孩子搭建了一个类母语语言环境。

四岁以上就要进入到阅读阶段，他不能只简单的听一种材料，看一些动画片，这个时候要读一些文本，然后进行一些简单的输入输出的训练。所以我们说对于四岁以上的孩子来说，阅读是学好第二语言的最好方法，没有之一。但是在我们的纸质书阅读时代，英语学习方法是可能发生质的变化。

## 第四节 纸质书阅读的障碍

1、价钱太贵。因为原版图书没有几十万搞不定，一本薄薄的八页纸的英文原版定价是二三十块；

2、选书的问题。选难了，读不懂；选简单的，没有成就感，太幼稚了，不愿意看。80%以上的家长都没办法，为什么？因为自己不懂英语选不了书。如果家长懂英语，那怎么恰好保证他每一本书都能读懂，每一本书都能读懂，并且不至于低水平重复。有些内容读懂是都能读懂，但是读的都是小白兔白又白，两只耳朵竖起来。能够怎样让这个孩子恰好每一本书都能读懂，并且能够不断地提高它的难度系数，一级一级往上爬不至于低水平重复，这是一个很难的点；

3、声音信号怎么解决？谁领他来读？即使是能看懂，但是不知道怎么读？家长自己懂点英语就能保证自己发音标准吗？即使家长英语专业八级，怎么来解决声音的复杂性的问题，孩子一直听一种声音会产生声音的依赖。

4、如何强制张口，并且实现一对一纠正发音，你平时给他书，他不读怎么办？而且也没办法监控他的过程，这个问题还不在少数，很多孩子都是不愿意读。

### 解决了家长的四大难题，为家长减负！！

1 上万册的英文原版图书购买费用，普通家庭很难负担？

2 如何挑选英文书籍？符合孩子当前学习水平和兴趣？

3 父母没有时间或英文水平有限，谁来给孩子判音、纠音？给予指导？

4 如何让孩子养成自主阅读的习惯？

iEnglish

## 第五节 iEnglish 怎么解决海量阅读障碍的？

1. 云端有 17000 册英文原版书加 400 万字视频，从简单到复杂构建了 1-120 个级别，从最简单的看图识字开始，一个图片一个单词、一个图片一句话、简单绘本、复杂绘本、简单故事、复杂故事、小小说、到十万字以上的小说，覆盖零基础到专八。上万册的原版书解决海量的问题，十万字以上的小说足以还原生活的复杂场景，这就构建了我们的语言环境。

2. 我们系统里面有 400 多位的欧美外教原声领读，相当于请了 24 小时的外教，保证了语音的纯正性。同时也解决了语音的复杂性问题。我们说一个人只听一种声音是有问题的，会产生声音的依赖。我们里面有男声，女声、老人的声音、小孩的声音，甚至连沙哑的声音都有，这才是语言环境的真实面目。

3. 系统会有一个初始测评，系统会根据孩子当前的水平智能推送他能够理解、认知的内容。同时，系统的智能算法，会根据每个孩子的学习行为和学习轨迹，随时调整与之相匹配的难度系数，量身定制学习内容。比如我们学校有一千个学生，系统就有一千套不同的内容，是完全个性化的学习方式。

4. 系统有一个云语音测评功能，当你不读、瞎读、乱读或跟读发音不标准，系统会自动模拟重复，直到发音标准为止。这样就强制孩子张口，并且解决了一对一纠正发音的问题。





## 第四章 我们与其他产品的核心不同

### 第一节 教育信息化的发展历程

1. 教育信息化 1.0 版本 101 网校、北京四中网校，思路是什么？教材电子化，名师电子化，请两个老师上课直播、录播就几万的，其他偏远地区的孩子学这个就能学会，十几年过去了，没有什么变化。

2. 教育信息化 2.0 版本这个阶段就是目前风头正劲的题库系统，典型代表，科大讯飞、优学派、猿题库等等，他们先跟你推一套题测试，三角形的题目不会，就会给你推一个三角形的题给你做，这个三角形题目的微课，跟你讲讲完你就会了。他提高了传统老师的效率，原来是一个老师一对多，但是他有几个问题，第一个问题它的产品都能够达到他现在所讲的智能推送，第二这样一个即使这些都达到了，他仍然是传统教学的延续。

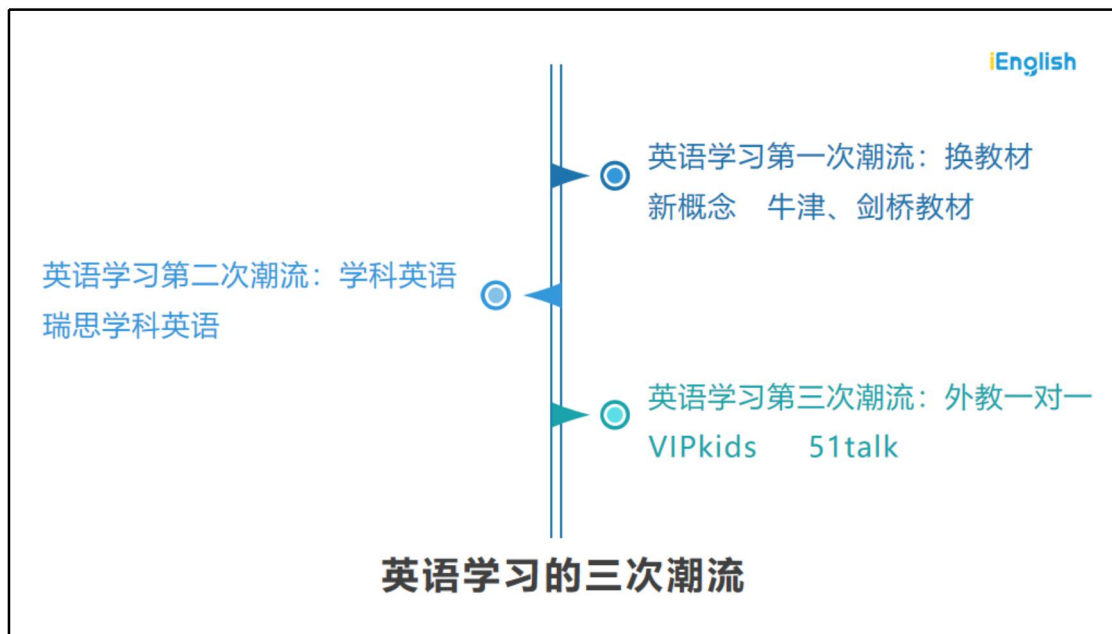
3. 教育信息化 3.0 版本那就是自主性学习系统，因为只有这个自主性学习才能够真正有效构建自己的思想体系，才能够把自己打通。举个例子，你的家里面的书桌很乱，但基本上你知道什么东西放在什么地方，有一天妈妈说你这个东西太多了，我给你收拾一下，那你反而找不着了。因为那不是你自己的这个体系。所以大家记住一句话，一切真正的有效学习是自主性学习。

很多人认为我们只是一个做语言培训的公司，但是不是，我们是一个做教育的公司，我们做了 16 年的教育，只不过是英语这个学科，它的痛点足够痛，刚需足够刚，所以我们从这个地方切入而已，这是一个切入点。



### 第一节 英语学习的三次潮流





1. 第一次潮流就是要换教材，大家学了十几年，从小学学到大学花了无数的金钱和时间，最后都学不会。什么叫真正学会英语？就是见到老外就能交流，拿到英语名著就能读，这个叫真正学会英语。但我们学了十几年都学不会，是哑巴英语、聋子英语。于是就开始总结研究，说学不会英语，是教材不行，所以第一波就开始换教材这个时候新概念英语、牛津、剑桥等等就出来了，结果学了十年，好像也没有起到太大的作用。

2. 第二次潮流来了，有人提出新的观念，说用英语学英语不对，应该用英语学全科，于是北京有一个机构迅速崛起，叫瑞思学科英语。几年过去瑞思学科英语迅速跌落，现在连名字都改了，叫瑞思英语，它的学生越招越小越招越小，直接招到三四岁的小孩子，然后蹦蹦跳跳没有什么效果，发现这个好像也不行。

3. 第三次潮流来了，外教一对一这个时候就开始研究，教材不行，然后呢用英语学全科也不行，是不是中国人就教不会，那怎么办呢？请外国人来教，所以这个时候 51talk 迅速崛起，最早是 51talk，它是菲律宾外教。但是马上 VIP kids，它就提出来说我是北美外教，然后 VIP kids 迅速崛起，那它为什么能够迅速崛起？是因为教育市场的成本太低了吗？是大家经历了很多方法，试过很多无数种方法都没学会，所以这个这个时候有人说，中国人教英语不行请外国人来教，这个道理大家一听就就得对，所以它就迅速被大家所接受。但是如果外教一对一能行的话，30 年前早就行了，外教一对一不是新鲜事，30 年前就有外教一对一，只不过是那个时候成本比较高啊，外国人比较稀缺，然后到中国来跟你一对一面授，这个成本比较高。如果今天互联网降低了人工成本，在美国它就可以连线来教孩子学英语。

## 第二节 我们与其它产品的核心不同

1、内容体系不同：iEnglish 有海量的原版绘本、视频素材，图书。有很多有意

思的带音乐的绘本，外国名著故事、长篇小说等。还有同步教材、主题阅读及试题、中考高考真题、人机对话考试等应试训练素材。根据母语为汉语的中国孩子的智力 and 心理发展特点打造了一套适合于他们语言学习的分级训练体系。

内容体系有以下三个特点：

A. 科学性。内容体系的科学性体现在分级体系上，但是很多软件都没有。很多软件借鉴欧美分级体系，但是这些是针对欧美国家已经学会说话的孩子去增长知识用的，没有从字母开始搭建，所以要真正搭建一套符合母语非英语国家的孩子的分级阅读体系，就必须从字母开始从单词开始。

B. 系统性。系统性是从整体输入整体输出整体感悟的这个角度去设计英语学习路径的，而不是单单从单词怎么解决。阅读怎么解决？口语怎么解决？流利说练口语、百词斩记单词，这都是单点的应用研发，我们是通过海量的原版书阅读，同时能解决很多很多的问题，比如说词汇量的问题，听力的问题，口语的问题，阅读的问题。它是系统的解决英语学习问题，这才叫系统性。

C. 完整性。内容全面完整，使用群体覆盖零岁到九十九岁。

2、结构不同：内容不是简单的堆砌，是我们多年研究的科学的体系。

①单词高频重复出现，让单词在不同语境里重复出现，从而实现不用刻意记忆单词，而是通过自然累积掌握单词。

②语法的全面覆盖，学习者在阅读过程中所有的语法、句型结构都能接触到，同样会高频重复出现，通过自然语感解决语法问题。

③级别的平滑过度，从易到难划分为 120 个级别，每一个级别都能保证学习者 80%的内容能理解，让学习者既能有效理解又能学习新的内容。

举例：电子图书馆模式的 app 为什么不行？我们也知道有一些 app 很相似，比如说伴鱼绘本，读伴，薄荷阅读这些东西它是电子图书馆模式，电子书本模式，这类有个很重要的事情，就是它可以选择不读，你可以选择或者不选。当科技类的文章不选的时候，不喜欢读的时候，科技类的单词、科技类的场景，就不会，复杂性就不够。所以在没有学会说话之前，是没有自由度的，是不能选择的，但是一旦达到了阅读的自然王国的时候，可以自由阅读的时候，这个时候就变了。真正的阅读是默读，就是进入了学习文学、文化素养的阶段。选和不选都对，最关键看哪个阶段，在学会说话这个阶段就不能选，学会说话了就可以自由选择。

3、智能算法：首先系统会评测学习者的水平，根据学习者的水平推送与之水平匹配的学习起点。其次系统会记录你的学习轨迹，根据学习者的学习情况智能推送最适合的学习内容，保证学习的效率和效果。例如甲在二级中 **monkey** 这个单词不会，系统会着重在这个级别中推送含 **monkey** 单词的文章，乙 **rabbit** 这个单词不会，系统就会为乙着重推送含 **rabbit** 单词的文章。

iEnglish 人手一个账号，根据阅读、学习行为和轨迹而量身定做内容，每一个孩子都读的都是不同的内容，即使是同一级别的孩子，训练的量 and 读的内容方式都是不一样的。50 个孩子，就有 50 套分级阅读体系，这就是智能算法。

### 第三节 与其他产品对比和区别

#### 步步高

✿步步高主要以教材为主，教材学不会的原因主要有两点，第一，教材量不够，一本小学的教材只有两百句话三千个单词。学会一门语言需要海量的练习。第二，教材是简单场景，不能应付复杂的生活。学英语跟打篮球是一样的，第一需要大量练习，一个职业篮球运动员，需要每天保持 200 次规模的投篮，如果一年只练习投篮 200 次，根本不可能打好篮球，第二，如果你只是练习定点投篮，练一万次也打不了比赛。定点投篮百发百中，在真实的赛场上前后左右夹击身体失去平衡的情况下就不一定能投中了。因为定点投篮是简单场景，比赛是复杂场景。iEnglish 由 17000 册英文原版图书从易到难搭建了 1 到 120 个级别，覆盖 0 基础到专八，内容符合海量和复杂场景的要求。1100 万字足够海量，读到后面是十万字以上的小说，一部长篇小说足够还原生活的复杂场景。因此步步高和我们的核心理念不同，内容体系更不相同。步步高是教材，我们是海量原版书阅读。

#### 叽里呱啦 APP

app 也能根据年龄来设置，每次内容都有主题、单词、句型……有绘本、歌曲、动画。定位是 0-6 岁，比较热闹，启蒙为主。用叽里呱啦解决的是启蒙的问题，没办法持续。app 内容碎片化口语，这些碎片化的口语对话无法还原语言的复杂性。语言是一个复杂系统。而我们的系统到最后是 10 万字的小小说，足以还原生活的复杂场景。app 没有智能算法，大家学习的材料都是统一的。

#### 蛋糕英语

首先，蛋糕费用 199 元 100 天，也是要花钱，统计平均下来费用跟我们的差不多。其次，学习模式是先看图学几个单词，然后通过小游戏再巩固，听个绘本再完善句子给出的空，最后可以录一句你最喜欢的话，周边的话会有老师群里推送一些小故事英文歌曲。

缺点：没有分级，没有智能推送，没有强迫跟读环节，孩子根本不张嘴，周边的推送资源不错但是没时间推送到孩子面前

#### 薄荷英语

薄荷我知道一点，薄荷适合英语单词量在 1500 词以上的人用。而且分级很简单，资源也少。大家都读一样的内容，没有个性化的推送。

#### 雪地阅读

学而思去年（2017 年）刚出的。也算是分级阅读，但是他们是让孩子自选素材阅读类似 a-z，但是孩子一般在第二语言学习中没有自控能力。孩子们没有自控能力，带各式各样的设备会让孩子们注意力分散。内容上咱们是按照级别和孩子的阅读及发音进行算法推送适合孩子们的水平，他们内容类似图书馆。我们的数据是根据孩子们经过两年多的点选单词和学校很多学员的使用让每个级别都基本上可以平滑过。他们大部分是碎片化资源的堆积，（有部分还会围绕单词，语法和测试做文章）不像我们的是一个系统的体系，让孩子跟着自己的学习进度走就可以。在与教学的课堂磨合过程中，我们是精读教材加泛读图书模式，他们应该以绘本为主。与课堂的结合他们应该还有很长路要走而我们与课堂的结合方案和上课流程已研发

出来。

### 英语流利说

英语流利说仍然是碎片化内容，有测试，有定级，仍然是为了做题而出题～如果想提升英文水平，还是 iEnglish 分级科学、内容系统。当然，它比较吸引人的地方是达标了返还学费，不知道现在还有没有。六级优秀，做那个题也比较费劲…当然，你坚持天天死磕，就能记住很多题，一样可以通关。但是有什么意义呢。我用的时候是 8 个级别，测试结果 3 级。它们有客服，班主任拉群，每天鼓励大家，打卡赠送课程（全部碎片化的）iEnglish 更系统，适合想扎扎实实夯实基础、磨练英文思维的人。

数据是什么？不是一群专家想出来的，是需要几万个学生咱们分析他们的行为习惯和使用数据进行分析完善改进的，就如云南师大的教授评价咱们是行走的数据，（比如孩子们的阅读速度，阅读时间，阅读单词数，喜欢的书，等这些数据的收集整理分析才能做到孩子们的因材施教）咱们是一套适合每个孩子的英语自适应学习系统。

### 伴鱼绘本

伴鱼绘本真的不错，可惜里面只有 1000 多本绘本，也不能智能推送。因为你们都是爱学习的妈妈。很快，这些书就能读完了。后期伴鱼的收费有点儿小贵。到时候可以考虑来找我。我们的系统有 17000 多册绘本。并且根据孩子的发音，智能推送和他相匹配的书籍。每天才花 5 元多，比伴鱼便宜多了。

### Kindle

Kindle 是水墨屏，无法呈现彩色绘本，我们是防蓝光彩屏，在保护孩子视力的同时，能够完美呈现绘本和视频内容，更适合孩子喜欢色彩鲜艳的天性，同时还有护眼模式，能够呈现所有内容。

总结：

不论客户拿什么产品和小 i 进行对比，我们就问几个问题：

- (1) 是否有 17000 册原版书籍
- (2) 是否是分级阅读体系，分级多少
- (3) 是否能智能推送，个性化定制内容学习

## 第五章 iEnglish 核心功能及底层逻辑

### 第一节 听读朗读复述高级复述四大模式

四种阅读模式分别对应了四种训练方式，不同阶段选择不同的阅读模式，会提高训练的效率，达到更好的训练效果。四种阅读模式可以互相切换，选择某一阅读模式时，听读书籍或者视频时，就以该方式进行。

### 1) 听读模式

即正常（默认的）听读方式，在听读模式下，当前听读句子，有外教领读，领读和跟读时均有文本。

### 2) 朗读模式

新增朗读模式，在朗读模式下，当前听读句子，没有外教领读，跟读时有文本。挑战自己在没有领读的情况下，是否能够通过。

### 3) 复述模式

在复述模式下，当前听读句子，有外教领读，领读时有文本，但是在跟读时，将没有文本。挑战跟读是在没有文本的情况下是否能够通过。

### 4) 高级复述模式

新增高级复述模式，在高级复述模式下，难度更高的一种听读模式，当前听读句子，在外教领读和跟读时均无文本，挑战在领读和跟读时都无文本的情况下，是否能够通过。

## 第二节 书籍和视频

书籍阅读通过图文的方式展现，拓展孩子无限的构思和想象力，视频阅读通过视频与文字的方式展现，实现孩子的可理解性的输入，让孩子能更清晰的读懂内容故事及意义，同时通过图像，增加孩子的学习兴趣。书籍和视频适用于4岁以上学生，主要作用有3点：a. 解决海量阅读资源成本问题；b. 解决听力、语音复杂性问题；c. 解决个性化匹配问题；1对1纠音。

## 第三节 磨耳朵

磨耳朵功能主要针对低龄儿童不能独立阅读绘本，通过视频促进孩子的学习兴趣，并达到可理解性的输入。磨耳朵内容都是优质的英文视频，通过大量的观看学习，增大用户的语音输入量，培养语感。该功能适用于0岁-4岁，主要作用有3点：a. 提高英语听力能力 b. 培养孩子的音素意识 c. 培养孩子英语的语感

## 第四节 ETP

2019年6月 iEnglish 上线了ETP模块，也叫英语启蒙模块。ETP适用于2岁以上直到成人，主要作用有 a. 积累孩子的听力词库 b. 提高孩子的专注力 c. 锻炼我们孩子的手指灵活度

上线这个模块的原因是1岁或2岁后所有孩子刚开始进入听和看视频时，声音信号和意义的对应是模糊对应，也就是说孩子听到这个声音，看到这个场景，他只是模糊的知道是这样一种情况，并不是精确对应，所以我们ETP给他加了一个精确对应，同时非常高效的训练孩子的听力词汇。同时ETP是一款游戏，但这是一款严肃游戏，和市场上的娱乐游戏有本质不同。比如说今天很多孩子玩王者荣耀，抢父母



的手机。这种娱乐游戏会让学生上瘾，因为它的核心就是放大和利用人性的弱点。严肃游戏的底层是为了克服人性的弱点。ETP 这款严肃游戏的所有设计都跟教育的底层规律相吻合。

第一，它是一种学习方式，这个阶段 ETP 训练学生听力词汇的效率非常高。听力词汇不是说你看到了能够读出来，能够认出来，那是认读词汇。听力词汇就是听到了以后能够直接反应出来。所以我们学了十几年的英语，听力词汇才几百个。但是用 ETP 这种方式孩子训练听力词汇，不经过翻译，听到了这个声音信号跟实物直接对应，而不是经过一次翻译再对应，这是自然习得，所以它的本质是母语式学习。我们的目标是 1 年让孩子掌握到 1000 个左右的听力词汇，超过 90% 的大学毕业生。

第二，ETP 设置的所有板块都会提升学生的专注力，专注力是教育的一个底层要素，所以 ETP 是一款严肃游戏，而且经过市场验证得到了两岁以上孩子的认可，孩子一接触到 iEnglish 就非常喜欢甚至上瘾，它解决了家长担心的拿回家以后，孩子是否有兴趣和能否坚持学习的问题。

## 第五节 成长空间

iEnglish 是一款以学习和教育为根本属性的英语学习产品，在设计产品时，公司主要要针对性地解决两大难题：

一是学习方法的难题，目前我们已通过类母语式海量听读训练的方式提供了开创性的解决方案；第二大难题：就是孩子学习兴趣和坚持的难题。

作为一款英语学习产品，尽管我们通过革命性的方式已经很大程度地减轻了孩子学习英语的难度和极大地提升了学习效率，但我们所有人包括我们的父母们都清楚，再好的学习方法和产品，没有持之以恒的坚持，也是达不成目标的。

凡是通过我们 iEnglish 达成目标的孩子，无不是风雨无阻、坚持不懈地使用产品进行训练，很多孩子一年 365 天从无间断，这里面凝聚了孩子尤其是父母太多的心血，有很多父母因为没有太多精力和时间坚持陪伴鼓励，造成孩子半途而废。

正是因为清楚教育产品这些背后的逻辑，公司一直致力于更好地解决孩子“兴趣”和“坚持”的问题，希望找到更好的方法帮助父母解决孩子第一个阶段的坚持问题，保证学习的效果。

iEnglish 激励系统正是基于这一出发点而设计的，它的主要设计思路为：

1、这是一个激励系统和成就系统，孩子通过努力听读积累金币及创作材料，可以在系统中创造一个属于自己的世界。在这个属于孩子的世界中，一砖一瓦、一花一草、小猫小狗都需要孩子通过听读积累赚取材料和金币来修建、维护、喂养。这一世界建立得越美丽越完善，越能体现孩子的学习成就，建立孩子的自我成就感，背后反映出来的是孩子在英语学习上付出了更多的努力。孩子通过努力学习获得肯定和奖赏，并在同伴中获得认同和竞争优势感，这对孩子是极大的激励。

2、现在已经有很多金币的孩子就能直接创建自己到世界了吗？不行，只有金币是不行的，还需要有创作材料。这个新世界开启之日，所有孩子都是同一起跑线，都必须通过努力学习才可以获得创作材料。

3、根据儿童心理特质，孩子会有最初的新鲜感并积极投身到这一新世界的探索中去，但不久他们就会发现，这个系统根本不是一个游戏系统，它根本不能玩，因为我们把系统中能玩的部分都在设计时刻意去掉了，孩子唯一能做的只有通过努力学习赚取金币和材料来修建自己的世界，养育自己的动物。因此，每次能花 在

这个系统中的时间不过几十秒或几分钟就没什么可干的了。因此，家长不用担心孩子会过度使用。

4、激励系统对很多孩子很重要，它就像苦口良药外面包的糖衣一样，通过每天给孩子一点小小的奖励和“甜头”，无形中让孩子养成了坚持、收获了成果。一旦孩子开始创建自己的世界，他就会对它有了一份责任心、荣誉感，在它的激励下，就能相对容易解决孩子每天自觉坚持学习的问题，极大减轻家长的负担，最终让孩子通过 iEnglish 产品的使用取得预期的学习效果。

5、最后，我们在家长端还设置了“一键开关”功能，可以随时开、关控制孩子是否能够使用这个激励系统，让家长安心和放心。

## 第六节 真题和主题阅读

真题：主要是历届三年的地方高考试卷、全国高考试卷，其目的让学生提前演练高考的题型，对现学的内容进行模拟评估小结，然后针对学习情况查漏补缺。

主题阅读：主要是结合同步教材的课文，拓展阅读内容，让学生展开思维，延伸学习内容的练习，让学习在现有学习的基础上加大宽度和深度的学习，能更好的掌握课堂学习内容，起到更好的巩固强化的学习效果。

## 第七节 初始测评、二次测评、i 小测、功力值

初始测评：测评学习者的水平，为其精准匹配开始训练的级别，既保证 80%的内容能有效理解，又能补充学习新的内容，以达到好的训练效果。

二次测评：由于学习者第一次接触系统，对系统操作不熟练，可能会影响测评的结果，所以在其训练 1 个小时后，会推送二次测评，用来修正第一次的测评结果，以两次测评中最高的等级作为最终等级。

i 小测：iEnglish 理念为可理解性输入输出，为了测试学习者是否理解训练内容而设计了 i 小测，并将测试结果同步给教师和家长，方便他们帮助引导学习者进行可理解性输入输出。

功力值：功力值是与同步教材对标的一套测试系统，一方面为了测试学习者的水平，另一方面是为学习者建立一个目标系统，激励其不断向上挑战，学习者挑战成功较高的功力值，将会使其产生强烈的成就感，从而产生强大的学习动力。

## 第八节 i 听说

设置 i 听说的目的及意义，主要是提升孩子英语口语表达能力，同时结合教育改革，强化听说练习模块，辅助初高考的提前演练，轻松应试。

## 第九节 学习报告

学习报告：主要是阶段性的对孩子学习内容进行小结，数据取于孩子阅读绘本内容数据，如：单词量、语速、单词掌握情况等。自账号测评时开始计算，每隔七

天生成一个学习报告，包括听读报告和语音报告。

语音报告：主要是阶段性对孩子发音学习行为进行小结，语言报告优先选取七天内的配音作品放到语音报告中，如果没有配音作品，则系统自动上传用户听读时的语音，如果七天中用户没有听读，则往后延迟生成报告，直到用户有语音数据才生成。

## 第十节 图片寻宝

为了提高学生的学习兴趣和加强学生对语音和句子的理解，实现可理解的有效听读，对 1-5 级的大部分书籍听读前，设置了图片寻宝。通过看到的文字和听到的声音，选择与之匹配的场景图片，建立直接映射，防止翻译式思维，从而实现可理解的有效听读，此外正确的图片中会有金币，最后成绩达标会赢得宝藏，通过奖励金币激励孩子坚持阅读。

## 第十一节 占领封面和排行榜

通过占领封面及排行榜的设置，其目的是促进孩子争强好胜的心理，通过每天阅读的时长、单词量进行排名，增加孩子阅读的荣誉感。从而提升孩子阅读的兴趣，建议阅读的习惯。

## 第十二节 日有所思和每日故事

日有所思与每日故事属于人格纠正系统的一部分，是另一套输入输出系统。每天通过输入一篇故事，输出一份感想感悟，每日故事每天输入，形成日积月累的输入，日有所思每天输出，形成独立思考的特质。通过日有所思，主要建立孩子坚持的习惯。通过每日故事和日有所思的输入输出，栽种孩子思想，成就行为；栽种行为，成就习惯；栽种习惯，成就性格；栽种性格，成就命运。iEnglish 通过此功能模块纠正塑造学习者的人格，培养每位学习者健全的人格。

## 第十三节 信箱

信箱功能主要为家长、孩子、老师间建立沟通交流的平台，书信是教育孩子的一种媒介。书信特征多样，可以以其精致的语言，将事理与亲情融合、言训与德育并用，感情真挚，因而易感化孩子。

## 第十四节 抢金币

抢金币功能是为了增加同学之间的互动，增进同学之间的感情及联系，进而激励学生每天坚持阅读，逐渐养成阅读习惯。

## 第十五节 1-120 个级别

iEnglish120 个级别完全是针对非母语国家孩子“二语习得”的需求及不同年龄孩子的认知、发展、心理、生理发展特点而设定的，遵循由易到难而设计的，考虑的是对用户语言能力的匹配及平滑升级。之所以要设 120 个级别，是为了对用户的语言能力做到足够的细分，让新用户对应级别的时候能够匹配度更高，同时升级的时候做到无感自然。

国外的分级阅读是针对英语母语孩子的阅读而设计的，它的分级体系及每个级别的内容量偏少，不能满足非母语环境下孩子的需求。

级别的划分是核心基础，该系统的另一个核心优势是智能推送系统，它会根据学生在系统当中的学习行为，逐渐优化推送方案，向其推送更适合的个性化学习资源，以达到最优的学习效果。所以，即便是两个学生都从同一个级别开始学习，一段时间之后，他们所学习的内容、书目、晋级速度都是不一样的，是个性化的。此外，每一个级别的书目都考虑了这个级别必须掌握的常用词汇、短语、搭配及语法现象的复现率、重复度。以便让学生通过单词、语法在不同场景的自然重现，让学生理解和掌握单词和语法，这也是母语式自然习得语言的核心要素。

## 第六章 陌生客户销售五步法

### 第一节 诊断

诊断是看客户的英语认知水平在什么程度和层次，你就知道怎么对症下药跟郎中看病一样，第一步望闻问切看完就知道你病在什么地方。

### 第二节 导入正确英语学习方法

从他的这个问题和话题入手导入正确的英语学习方法，英语学习理念。一定是要把他的思想观念打通，把他的理念打通，他只有理念打通了后面才没有问题。如果你理念不通，后面的问题无穷无尽，你招架不住一个接着一个，所以第一步是要切入正确的这个理念。

### 第三节 有没有简单的解决方案？

我们的解决方案是什么？讲我们的四大障碍及如何解决四大障碍。（四大障碍及解决办法见第三章第五节）

## 第四节 破除疑点

破除疑点不是给他答疑，是他听完这个产品的解决方案以后，他是不是认为这个东西和那个步步高一样的，和那个流利说一样的，你要主动问他，我们这个产品有没有独特的价值，让人明白这些和别的产品是完全不一样的

## 第五节 坚持

有些客户会说，外教一对一有互动对不对？我这个孩子玩的挺热闹，你这就一个平板，太枯燥了吧？

1、告诉客户，你要干正确的事，打游戏更有趣，那你干脆还打游戏算了。首先要解决输入的问题，海量输入的问题，那如果是四岁以上就是海量的阅读原版书，阅读是解决第二语言学习的最好方法，没有之一。同时给他种下一颗信念的种子，坚持的主体是父母，坚持的责任是父母。你问孩子喜欢什么？孩子说喜欢玩，你问孩子长大喜欢什么？还是说我一直喜欢玩，那你就不让她读书了。父母一定要陪伴孩子，引导他走上阅读的这个路，这条路，坚持的责任在于父母，你前期要付出要陪伴

2、运营体系，公司运营体系会协助这个孩子的养成阅读的习惯，21天阅读营每个月的一号，9月1号到21号，10月1号到21号，每个月的一号开始，21天阅读营，百天阅读营和365天阅读营。公司拿出大量的奖品的奖励孩子，我们经费每个孩子600块，100%中奖。

3、系统的设计本身就有激励系统，比如说，读就会掉金币，掉金币还不知道什么时候会掉多少个。这个叫不确定性，就是你发个朋友圈，你老看一下谁给我点赞呢？这个怎么还没给我点赞呢？是不是在做饭或者在洗澡没给我点赞，要时不时看一眼这个叫不确定性。那个金币，ETP，成长空间，大家都玩过。成长空间，你要完成多少任务才得到奖励，这个是系统的激励系统。

4、坚持的意义，为什么坚持？坚持能够改变这孩子的品质，可改变孩子一生的命运。这个孩子由于放弃他就会形成习惯，遇到郁闷的事情都放弃，这个孩子坚持它就一直有这种坚韧的品格，这个比读英语本身，学会英语本身价值要重要的多，就是学英语变成了一个副产品。



## 第七章 营销模式及发展战略

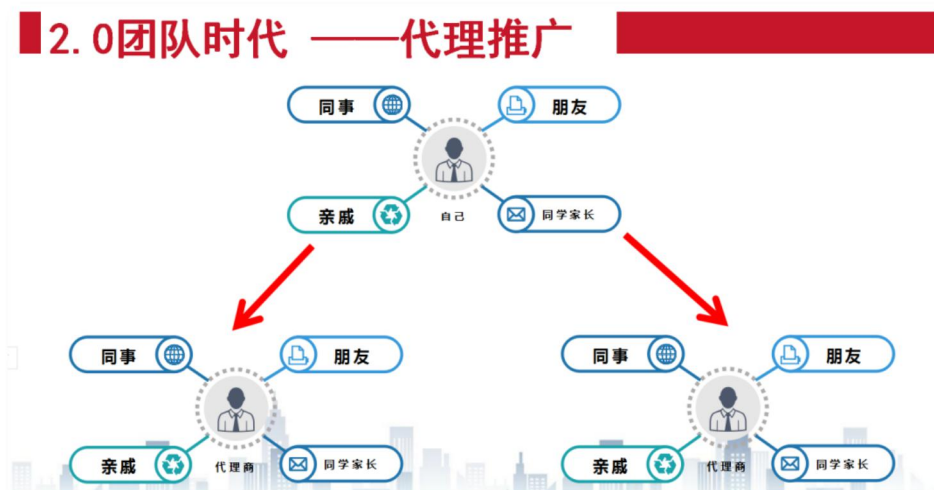
### 第一节 1.0 宝妈时代

第一个时代是宝妈时代，刚开始公司所有心思都在做研发，但是最后却发现，我们在去做研发、在学校里面做实验的时候，结果零售市场起来了，我们都不知道为什么。所以去年春节左右，我们专门花了时间来研究，最后发现了规律，找到了答案。我们的零售市场就是通过两个孩子的妈妈做起来的，这个妈妈叫胡清，她的孩子从2016年4月份开始用，用了一个月，她觉得这个东西太好了。



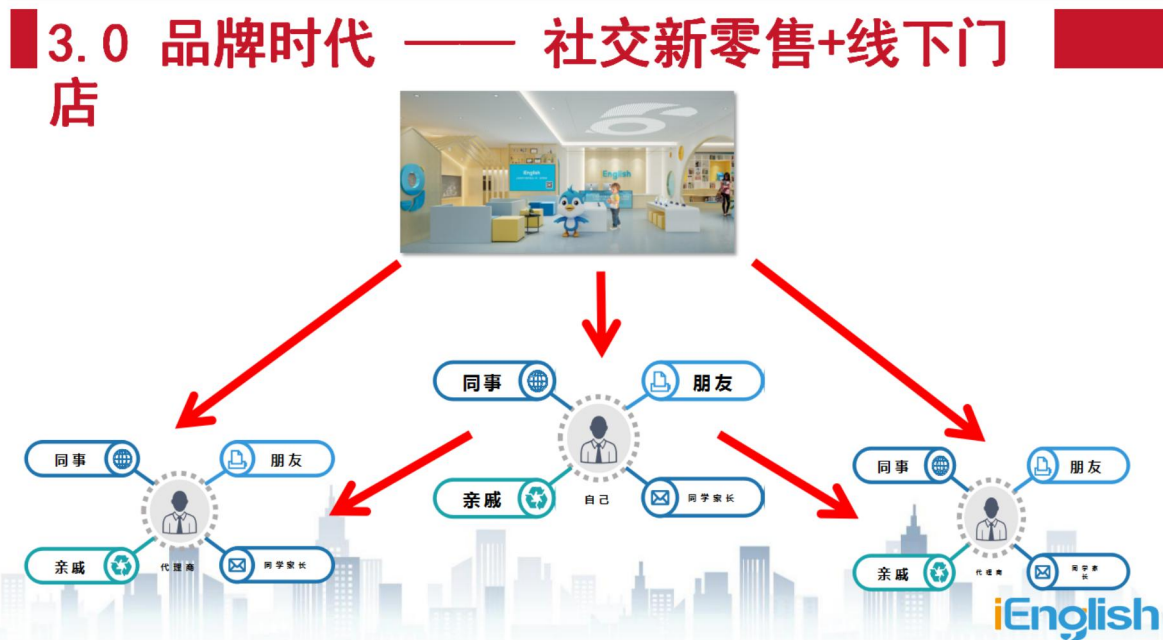
### 第二节 2.0 团队时代

第二个时代是团队时代，胡清来找我们公司董事长赵亚松老师，她说赵老师，很多妈妈也想做代理，你能不能定个制度，然后让这些妈妈也能成为我的下级代理，赵老师说你自己定吧，所以胡老师就自己定了一个代理制度，然后就开始发展代理。



### 第三节 3.0 品牌时代

第三个时代是品牌时代，经过近三年的发展，我们 iEnglish 进入 3.0 品牌时代：实体店+社交新零售相结合的模式！在新模式助力下，我们的事业发展速度将会获得几倍几十倍的提升。为什么？因为这个模式，对从事传统行业的企业家有致命的吸引力，这些企业家有商业头脑，有资源有实力，他们不缺管理能力，不缺销售能力，也不缺努力，这些东西传统的老板都不缺，他们只需要有一个机会就行了。



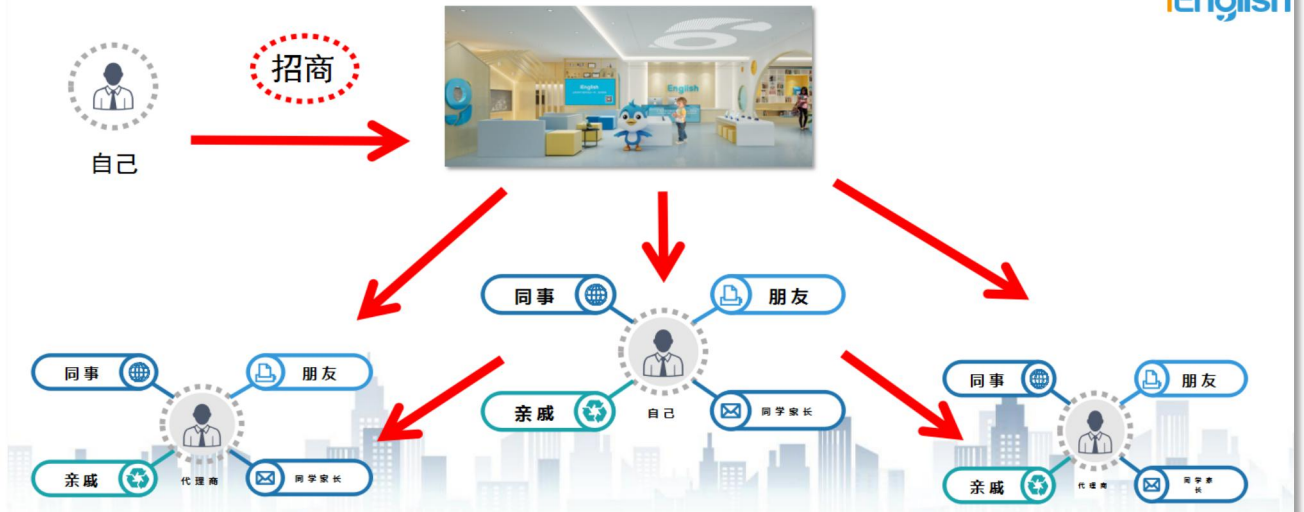
### 第四节 4.0 招商时代

第四个时代是招商时代 —— 传统招商+实体店传统销售+社交新零售，iEnglish 已经搭建起了一套完整而有效的赋能体系，并且在实践运用中取得了出乎意料的好成绩。在过去的这几年里，在与培训机构、绘本馆、幼儿园、宝妈等一系列的合作之中，都取得了超出预期的效益，公司团队也在这一系列的实践中总结梳理出了一套完整的打法。

## 4.0 招商时代

### ——传统招商+实体店传统销售+社交新零售

iEnglish

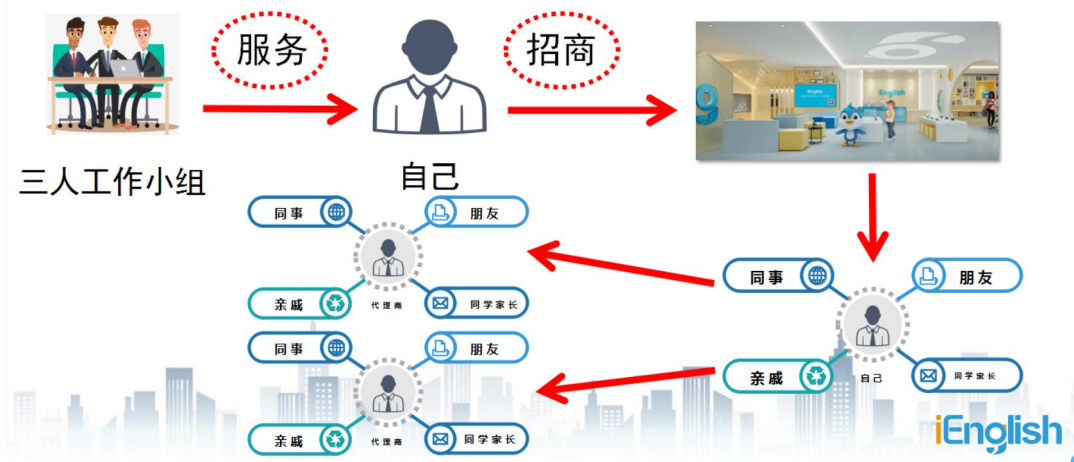


## 第五节 5.0 服务时代

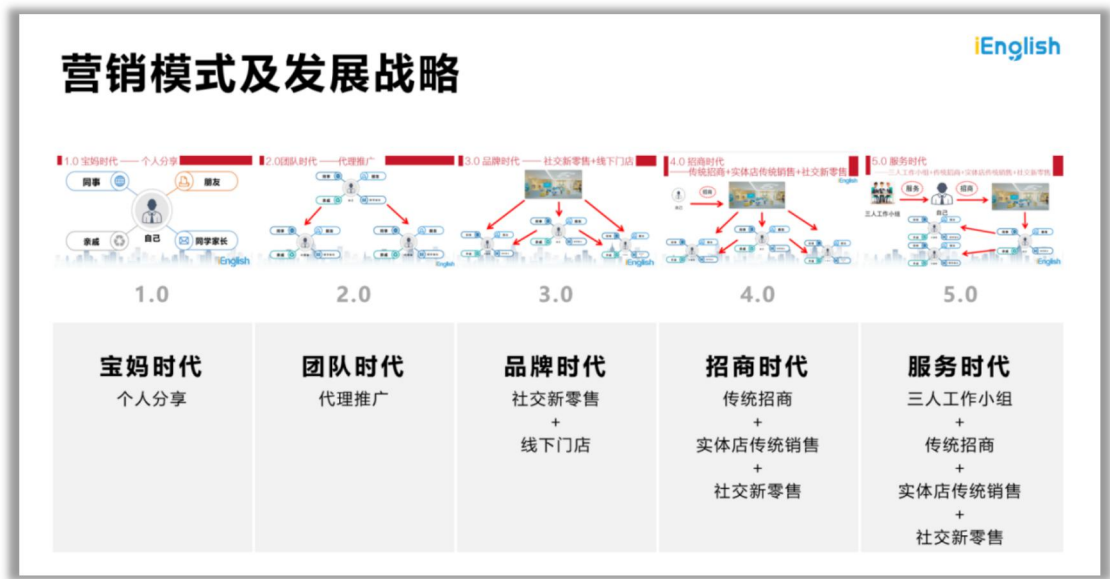
第五个时代是服务时代——三人工作小组+传统招商+实体店传统销售+社交新零售。新客户拓客会：通过三个会：招商会、用户说明会、分享会。由分配到个省区的三人小组专业专心的干这个事情。服务商培训：对服务商实行三个方面的培训：1、0-200台规划培训；2、店长培训；3、理念通关培训。这个事情由大区支持中心负责进行。赋能系统：对服务商实行三个方面的赋能：1、领导力培训；2、线上线线下培训支持；3、协调各类资源。

## 5.0 服务时代

### ——三人工作小组+传统招商+实体店传统销售+社交新零售



第六节 小结



第八章 培训机构洽谈六步法

第一节 为什么要选择培训机构作为合作伙伴？

- 1、培训机构老板是有理念的，懂阅读和理解阅读，能接受阅读，
- 2、有场地，我们现在不是有补贴吗？在长沙开一个 70 平米的，然后给你补贴 20 万，你开店就挣钱，对不对？你把这个 20 万补贴的 30 台机子卖出去就挣钱了，因为场地费，你的培训机构 200 平米 300 平米，你不需要再交房租了。房租已经交完了，出个装修费就可以了，装修费十万块够不够？装完了以后你就可以把这个补贴就领到手了。
- 3、有生源，有会员有学员，直接把这些转化为用户。
- 4、生存境况太难了，现在我们自己做英语培训机构，70%以上不挣钱。但是投入又及其大，投入两三百万，也不敢轻易撤。

第二节 怎么谈培训机构

- 1、表明来意：我是来谈课程合作的。目前我们和机构合作走的门店模式有大量的补贴政策，可以让您每年至少挣到 50 万以上。
- 2、我们是谁？
  - A. 我们相当于提供一个专业的英语线上培训解决方案。我们培训机构最大的难点是课程体系的选择和老师的招聘与培养，那么这两点我们的系统都解决了。
  - B. 我们的课程体系是 17000 多册原版书籍和 400 万字的视频搭建的一套智能分级听读训练系统。每个学生拥有一个专属的账号，系统会自动根据学生的情况智能推

送个性化的学习内容。

C. 老师就是 24 小时的老外带着学生读原版书。

D. 老师是外教领读，课程是原版素材，课时每天半小时，教室在家里或者随时随地，再配一个管理员，就相当于班主任，把阅读数据抓起来，这样一个培训机构就成立了。

3、我们的价值

A. 成本结构及其轻

B. 教学容易复制，不依赖专业老师

C. 效果是原来的十倍好。

4、为什么有十倍好的效果

我们是按照母语式学习方法来设计的，英语学习主要矛盾是海量和复杂场景的输入，我们通过海量原版书听读可以解决学生的单词问题、语感问题、阅读问题，并且输入量足够大。每天三十分钟，三年下来输入量可以达到 200 万单词听读量。根据我们的大数据测算，每 50 万单词听读量可以累计认知词汇 1500 词，200 万可以累计认知词汇 6000 到 8000 词。基本上可以达到无障碍交流和无障碍阅读，雅思考到 6.0 以上没问题。

5、如何与培训机构融合？

我们解决输入问题、海量阅读问题、机构解决输出问题、语法问题、写作技巧问题。

6、如何挣钱：

A. 直接转化学生

B. 把同行发展成你的下级代理。

## 第九章 零售百问百答

### 第一节 理念篇

1、你们产品是哪家公司的，有什么突出项目或者科研成果吗？

托普朗宁（北京）教育科技有限公司是一家研究型、知识型的互联网高新技术企业，专注于教育领域的深层研究，并利用新兴的移动互联技术将成果转化产品：

1. 语言模拟训练系统——任何人都可以像学习母语一样轻松掌握一门外语。

2. 人格养成及纠正系统——教育的终极目的是培养健全人格的公民。

3. 大脑思维训练系统——真正的素质教育远远超越应试。

公司的宗旨是“打造基于未来的创新型教育”，基于公司研发成果推出的“iEnglish 类母语英语学习训练系统”利用最新的移动互联技术及人工智能技术，从语言学习的本质及底层规律出发，真正解决人们学习英语的难题。让英语学习像学说话一样，自然简单。

## 2、iEnglish 是什么样的产品？

iEnglish 类母语英语学习训练系统,利用人工智能技术、世界领先的语音引擎和自适应互动教学技术,通过海量的英文原版素材(文字、图片、音频、视频),为学生搭建了一个类母语的语言环境。学生在这个语言环境中通过海量的输入(听+读)及输出(说+写)练习,在轻松愉快中自然而然习得英语,让英语学习像学说话一样,自然简单。

任何英语水平学生,覆盖了从零基础到英语专业及出国考试的全部需求。任何水平,任何起点的学生,系统都可以根据个人水平匹配级别及推送个性化内容,轻松开始、平滑升级。

## 3、iEnglish 产品的理念是什么？

iEnglish 系统的理念是海量+复杂场景的可理解性输入输出。语言学习必须要有海量的输入作为前提,没有海量的输入是根本学不会一门语言的。

学生先有海量的输入,才能有少量的输出,在没有海量输入的前提下,直接进行对话练习往往是低水平重复,效率非常低。当然输入必须是可理解性输入,比如我们是从最简单的绘本开始,孩子对照图片,实现图文对应,从而建立语言和事物的直接对应关系,主要是为了实现让学生在尽可能不翻译的情况下实现可理解。每个学生需要输入的量是不同的,在语言学习上,个体差异是非常明显的,所以 iEnglish 根据每个人的情况会进行智能推送,做到千人千面。判断任何一个语言学习方法是否可行的最重要标志就是是否有海量的输入。在真正的输出之前,学生需要经过海量的简单输出——模仿,最后才能达成真正的输出,同时输出绝对不是练习一些口语对话场景,而是要在复杂场景下进行海量的训练最后才能自由输出。

## 4、iEnglish 产品(类母语英语学习训练系统)的特点？

iEnglish 是基于母语学习的规律下构建的一套全新英语学习的整体解决方案。这套系统不用刻意记单词、学语法、背课文。以类母语学习的方式让学习者在英语环境中进行大量的、复杂场景的听(输入)说(输出)训练。

小学生每天听读 30 分钟,三年的听读总量累计 90 万词,不仅远超英语新课标高中阶段 30 万泛读量的要求,且学生通过听读(单词反复重现)自然掌握的常用单词量在 3000 词以上,语感已经形成,听说能力初步形成,综合英语能力远远超出初中英语课纲的考核水平;初、高中生每天听读 40 分钟,三年总听读量可达 150 万词,已经开始听读 10 万字以上的小说,掌握的词汇量在 6000 以上,可以轻松超越高中英语课纲的考核水平。

iEnglish 系统有以下几个特点:

(1) 内容丰富、价值高。有海量的原版绘本、视频素材,图书。有很多有意思的带音乐的绘本,外国名著故事、长篇小说等。还有同步教材、主题阅读及试题、中考高考真题、人机对话考试等应试训练素材。根据母语为汉语的中国孩子的智力 and 心理发展特点打造了一套适合于他们语言学习的分级训练体系。

(2) 结构科学。内容不是简单的堆砌,是我们多年研究的科学的体系。①单词高频重复出现,让单词在不同语境里重复出现,从而实现不用刻意记忆单词,而是通过自然累积掌握单词。②语法的全面覆盖,学习者在阅读过程中所有的语法、句型结构都能接触到,同样会高频重复出现,通过自然语感解决语法问题。③级别的平滑过度,从易到难划分为 120 个级别,每一个级别都能保证学习者 80%的内容能理解,让学习者既能有效理解又能学习新的内容。



(3) 智能推送和个性化学习。首先系统会评测学习者的水平，根据学习者的水平推送与之水平匹配的学习起点。

其次系统会记录你的学习轨迹，根据学习者的学习情况智能推送最适合你的学习内容，保证学习的效率和效果。

(4) 有数百位外教伴读、欧美原声发音，发音标准。即时纠正发音。

(5) 功能全面。可以在线进行书籍或视频配音、听英语歌曲、观看英文动漫、电影、人机对话、在线批改作文、写日记、写信等。

(6) 专业的学习设备(PAD)。保证学习者一个安全和不受干扰的学习环境，随时随地可以利用碎片的时间移动学习。

(7) 有效学习管理和陪伴工具，iEnglish 为了让家长了解和陪伴孩子的学习，专门开发了一个家长端(微信公众号“iEnglish 家长圈”)，有以下功能：①家长可以查看孩子的学习数据，了解学习状况。②每天会推送英语学习的方法和教育理念的文章，帮助孩子掌握良好的学习方法。③家长可以每日伴读，根据每日故事写自己的感受，或者想和孩子沟通的内容，通过写信的方式来与孩子沟通，孩子在 pad 上可以看到，也能写信互动，构建良好的亲子关系。

(8) 人格养成体系，通过每天推送优秀的故事，学生阅读故事后写一篇感悟，帮助孩子养成良好的人格品质。iEnglish 让英语学习像学说话一样，自然简单，让每一个孩子都可以成为英语“神童”。

## 5、iEnglish 产品(类母语英语学习训练系统)包含哪些功能？

### (1) 精准测评分级，智能推送学习

①依据非母语学生海量听读学习英语需求，设定从易到难 120 级的分级系统，级别难度差更小，分级更精准。

②评测学习者的水平，不同水平用户在使用系统时能更精确匹配难度等级，既保证 80%的内容能有效理解，又能补充学习新的内容，同时在升级时更平滑无感。

③系统会记录用户学习行为和轨迹，根据学习者掌握程度智能推送内容，实现每个学生完全个性化学习，提升学习效率，确保学习效果。

### (2) 智能纠音，培养纯正英语口语

“智能语音评测系统”引领孩子跟读，自动测评并智能纠音，像说话一样自然简单培养语感，练就纯正的英语口语。

### (3) 类母语式学习，自然轻松

①通过海量的英文原版素材(文字、图片、音频、视频)，为学习者搭建了一个类母语的言语环境，学习者在这个言语环境中通过海量的输入(听+读)及输出(说+写)练习，在轻松愉快中自然而然习得英语，让英语学习像学说话一样，自然简单。

②数百位英美外教原声发音，模拟真实英语听力环境，避免孩子对单一、标准语音语调的依赖，更好训练听力。

③通过类母语环境学习、浸润式语言环境训练，每天半小时，无需刻意背单词、学语法，轻松自然掌握英语。

### (4) 激励系统解决孩子“兴趣”和“坚持”的问题

通过创建“自己的世界”培养孩子的责任心和荣誉感，激励孩子每天坚持阅读，帮助父母解决孩子第一个阶段坚持的问题，逐渐养成阅读习惯。

### (5) 家长实时了解孩子学习进度和效果

学习数据和状态实时同步家长端，系统自动分析学习记录，形成报告，便于掌

握孩子学习进度。

## 6、iEnglish 类母语英语学习训练系统设计遵循了什么样的语言学习规律？

语言是知识，更是技能，必须经过大量练习才能掌握。语言学习必须遵循“听”和“读”是输入，“说”和“写”是输出，要想真正掌握一门语言，必须经过大量的输入与输出的训练。大量训练原汁原味的英语原版素材是学生学好英语的最佳途径以培养语感为首要目标，“整体输入，整体感悟，整体输出”，海量的看、听、读训练，是在大脑中建立复杂神经网络回路的必要条件。

## 7、iEnglish 跟培训班、外教 1 对 1、APP 比有什么优势？

### (1) 学习方法不一样

各类英语培训班，只要使用教材，即使是国外教材，也是在教英语、学英语，而语言无法通过单纯的“学得”而彻底掌握。iEnglish 不用任何教材，通过海量原版素材的训练，创造母语环境让学生真正掌握英语。

### (2) 输入量不一样，交流深度不一样

外教 1 对 1 的学生在没有积累足够输入(即海量听和读的内容)的情况下，直接与外教进行 1 对 1 口语练习，作为输出的口语就是无源之水，只能停留在低水平对话的层次上，不能深入交流话题，无法从根本上提高英语水平。iEnglish 通过 1000 多万字音频、视频、文字原版素材进行输入输出训练，让学生不知不觉练就一口纯正的英语。

### (3) 结构体系不一样

大部分英语学习软件和手机 App 没有语言系统的概念，软件内容碎片化，无法还原语言的复杂性。iEnglish 结构科学，内容不是简单的堆砌，是经多年研究出来的科学体系。

### (4) 分级体系不一样

大部分英语学习软件和手机 App 没有分级体系。iEnglish 从易到难划分为 120 个级别，平滑过渡，每一个级别都能保证学习者 80%的内容能理解，让学习者既能有效理解又能学习新的内容。iEnglish 构建了从零基础到几十万字小说难度的体系，足以还原生活的复杂场景。

### (5) 智能推送不一样

大部分英语学习软件和手机 App 没有智能匹配。iEnglish 根据学生掌握情况和进步状况，个性推送难度匹配的学习资料。

### (6) 专注性训练不一样

电脑软件和手机 app 都会因为各种游戏和聊天软件分散学生注意力。iEnglish 是纯粹的语言训练系统，学生完全浸润在纯粹的类母语训练环境中，不会分心。

### (7) 效果检测不一样

各类英语培训班，家长无法及时发现和掌握孩子的学习效率和掌握情况。iEnglish 系统自动记录学习轨迹，家长端可随时了解孩子学习状态和进度。

### (8) 费用不一样

外教 1 对 1 价格昂贵，300 元左右/小时。iEnglish 价格亲民，每个家庭都负担得起。

## 8、iEnglish 解决学生英语学习六大难题

### (1) 兴趣问题

学生对于故事有天然的兴趣，iEnglish 的理念就是要以故事为核心，使学生忘

却自己是在学英语，在自然愉快的训练中不知不觉学会英语。通过独创的智能测评与个性推送系统，保证训练素材与学生当前英语能力匹配，避免了盲目购买、下载英语素材与学生个人能力不匹配，导致学习兴趣丧失的普遍问题。

## （2）词汇问题

传统方法记忆单词往往背完就忘，且孤立记忆，单词没有在具体语境中出现，即使背会了也不会使用。

## （3）语法问题

“iEnglish”通过科学设置与智能判断，使重点、高频词汇以及学生在训练中不会的词汇，在不同场景自然重现，学生不用刻意背单词，自然就能累积掌握6000-8000词汇。学生通过大量训练可以建立语感，通过语感就能自然感知语法的运用，例如：我们在学龄前都没有学过语法，依然能准确运用语法组织语言，就是靠语感。这是语言学习的自然规律。

## （4）听力问题

通过大量的英美外教真人原版原声的训练，不断磨学生的耳朵，使学生对英语的声音刺激建立起条件反射，解决学生听力问题。

## （5）发音问题

学生一句一句跟随英美外教标准发音完成训练，通过云语音智能评测系统对学生的发音进行评测，只有发音合格了才能进行下一句，自然纠正学生发音。学生不知不觉练就一口纯正的英语。

## （6）口语表达问题

口语学习最大的问题首先是练习量不够；其次是一般口语教材的场景设计过于简单，不能给学生创造出足够真实复杂的场景。“iEnglish”通过海量的英文原版素材（文字、图片、音频、视频）为学生搭建了一个类母语的语言环境，让学生在这个语言环境中通过海量的输入（看+听）及输出（说+写），在轻松愉快中自然习得英语。让英语学习像学说话一样自然简单！

# 9、iEnglish 解除家长辅导三大困扰

## （1）家长无法监督孩子学习

iEnglish 家长端让家长用手机即可随时掌握孩子的学习数据，了解孩子学习状态和进度；

## （2）家长不懂英语，无法辅导孩子

iEnglish 智能外教随时随地伴随孩子学英语，家长不懂英语，一样能培养出英语小神童；

## （3）课外培训价格高，效果差

iEnglish 每天只需几元钱，三年既能让孩子无障碍阅读英文原版小说，也能自如使用英语进行交流。

# 10、iEnglish 听读的核心是什么？

iEnglish 听读的核心是可理解性输入输出。

就是一定要让孩子关注和读懂故事的意思，千万别“为读而读”。原则是每篇文章读懂80%即可，20%通过上下文猜词及语境来理解，在不影响理解文章大意的前提下继续往下读，不要抠每一个单词和句子必须是百分之百的懂，实在不理解的通过查词功能和整句翻译功能来协助实现。但是千万不要走入翻译模式。语言是靠大量输入解决的，就像小孩刚学说话，很多说的也不通顺发音也不标准，但是，没有关系，继续浸泡在语言环境中，模仿跟读进行大量的练习，随着时间的推移和量的

积累，问题都能迎刃而解。

iEnglish 类母语英语学习训练系统利用人工智能 AI 技术，世界领先的语音训练引擎、自适应互动教学技术，通过海量的英文原版素材（文字、图片、音频、视频），为学生搭建了一个类母语的语言训练系统，在这个语言环境中通过海量的输入（听+读）及输出（说+写）练习，在轻松愉快中自然而然习得英语，让英语学习像学说话一样，自然简单。

#### 11、你们产品适合多大年纪的孩子？

iEnglish 系统目前适合各个年龄段的人使用，上至 99 岁老人，下至刚出生婴儿。

#### 12、使用多长时间才有效果？

由于每个孩子的英语水平不同、理解能力不同、学习能力也各有不同，只要每天坚持阅读 30 分钟以上，每天进步一点点，坚持 1 个月以上，会发现孩子的语音、语调、语速以及口语表达有明显的变化；坚持 3 个月以上，孩子的听说能力已具雏形，效果也会呈现出来。

#### 13、只理解文章的大概意思，考试时能提高分数吗？

学语言有两条路：一是学知识，常规教学方式。比如拼读是通过学习发音的知识来学习，学习语法、句子结构等来实现句子的精确翻译；二是模仿发音，像学母语一样学习其他语言。我们在学习说汉语时，不是先学的汉语拼音，而是让孩子模仿大人说话的声音；而后期的语文知识都是在我们会说汉语以后才学习的。大量的事实案例说明，语言是“习得”的，而不能通过学知识的方式“学得”，通过学习知识的方式，短时间可以应付考试，但无法学会语言，而只要理解文章大意，通过海量的模仿训练之后，每个人都能学会语言，学会语言技能后，考试获取高分将是自然而然的事情。

#### 14、孩子如果不认识单词，不去触摸翻译，每天都只是听读，能明白吗？

如果不认识的单词不影响对文章大意的理解，最好不要去触摸翻译，尽量让孩子结合上文的意思猜测理解单词的大概含义。但是如果不查单词就根本不懂句子的意思，那就需要查单词。单词都会在文章中不断的出现，即使点击了不认识的单词，也不代表掌握了，这是一个时间节点的概念，所以只有单词不断重现，才能够解决单词记忆的问题。单词的不断重现就需要容量，没有容量，学生只能死记硬背。单词只有以时间间隔的方式，不断以新鲜故事重现在孩子面前，不用刻意背，既没有挫败感，同时还有兴趣。

结论：没有容量就只能背单词，如果每天能保证 1500 词的容量，一年就能累计到 50 万词，至少可以帮助孩子自然掌握 1500 个词汇。所以不用担心孩子每天只是听读，需正面引导孩子在阅读的过程中一定实现可理解性。

#### 15、iEnglish 产品怎么做到让孩子的发音更标准更流利？

纠正发音需要一个过程，就像小孩学说话一样，开始发音不清晰，通过不断的模仿父母的声音，会越来越清晰、标准，iEnglish 为孩子提供了一种母语式语言习得的训练系统，该系统由数百位英美外教领读，即外教一句一句领读，孩子一句一句模仿练习，并通过“智能语音评测系统”自动进行测评和纠音，孩子刚开始的时候可能发音不标准，但不用担心，只要继续练习下去，通过量的积累，而

不是刚开始就一定要孩子发音标准，就可以不知不觉练就一口纯正的英语。

#### 16、iEnglish 系统界面板块划分的设计依据是什么？

iEnglish 是一款以学习和教育为根本属性的英语学习产品，在设计产品时，公司主要有针对性地解决两大难题：

一是学习方法的难题：目前我们已通过类母语式海量听读训练的方式提供了开创性的解决方案；

第二大难题：就是孩子学习兴趣和坚持的难题。

iEnglish 系统板块划分及功能设计主要围绕解决这两大难题。

#### 17、iEnglish 只能学英语吗？是否具有上网、游戏等其他功能？

iEnglish 产品是专门为孩子订制的一款类母语英语学习训练系统，PDA 上面只有我们的 iEnglish 训练系统分级内容素材，无法上网，QQ、游戏类的软件均不能安装。平板只要能连接网络，孩子随时随地都可以利用碎片时间进行阅读。

#### 18、平板目前主要以听读为主，该怎么解决孩子关于书写的问题？

语言学习的原则是输入在前，输出在后，并且语言有静默期。听读是输入，说写是输出。第一个阶段是听读领先，以输入为主，书写部分只有在课堂上的抄写。并且是本着词不离句，句不离篇的原则，差的学生抄写课文，好的学生仿写句子。这算不上严格意义上的写。第二阶段的输出性质的写又分为两个层次。浅层次的是概括或者是改写。深层次的是创作。这是建立在第一阶段海量听读的基础上再来训练写。

## 第二节 产品篇

#### 1、系统里有哪些书？可以提供书目吗？

(1) 由于 iEnglish 并不是一个电子书的阅读 APP 或者在线图书馆，所以不会强调系统中具体的书目；

(2) 系统智能化为每位用户推送个性化定制的书籍。所以说系统中的内容都是动态的，每位孩子水平不一样，读到的书籍也不一样，阅读的内容都是不断更新、升级。

#### 2、iEnglish 的学习素材都包含哪些内容？

海量内容：上千万字英文原版内容，涵盖了文字、图片、视频以及音频素材；内容包括：

- (1) 原版书（绘本，分级读物）
- (2) 故事
- (3) 小说
- (4) 原版视频（歌曲，歌谣，动画片，电影）
- (5) 磨耳朵素材
- (6) 同步教材（也包含新概念，剑桥 Kid's box）
- (7) 小学话题作文（针对 4-6 年级）
- (8) 初高中主题阅读及测试题

(9) 中高考真题

(10) 听说模拟考试

3、素材资料是哪些出版社提供的？是正版书籍教材么？有版权么？

素材内容主要来三种类型：均有版权

(1) 公司购买版权的内容，已经超过 1 万本；

(2) 公司在国外有成立专门的出版社，专门有国外编辑团队也在不断创作；

(3) 已公开版权的内容及公司内部创作的内容；全部为正版书籍；全部都有版权。

4、产品有相对应的教科书么？孩子预习也是一方面？

关注“iEnglish 家长圈”登录帐号进入家长端，可以选择上传孩子相匹配的教科书，达到预习、复习、主题拓展阅读一步到位。

5、真题、主题阅读、剑桥、新概念、同步教材在哪里查看？

真题可直接 PAD 学习中心右上角（北京时间下方）三个点，点击进去即可查看。剑桥、新概念、同步教材，现需在家长端上传，即可以在 PAD 上选择同步教材查看阅读。（主题阅读无需单独上传，是同步教材配套主题阅读，有主题阅读时将随同步教材自动上传）

注：如何绑定家长端：搜索微信公众号“iEnglish 家长圈”，绑定手机号码和系统账号密码即可。上传教材的步骤：iEnglish 家长圈—查看—我—选择教材上传。

6、关于主题阅读习题练习的操作方法？

在“学习中心”，点击右上角图标三个点“...”，点击“主题阅读”进入，在主题阅读中选择相应的学段、出版社、册及单元等后，部分课文存在两个按钮“test”和“read”（有些课文可能没有习题，故无“test”按钮）；“read”按钮点击后进入听读的页面，“test”按钮点击后即可进入习题练习页面，这就是习题练习的入口。习题目前包含三大类型，分别是选择题、判断题、排序题。题目答完才能提交，限时时间一到，自动提交，自选习题练习，答题中途退出，习题作业无退出按钮，自选的主题阅读进行习题练习，中途退出将不保存做题记录，再次进入时，需重新答题。提交答题结果后，可能有金币奖励，每一课文仅第一次并且答对题有金币奖励。在答完题目提交结果后，如果该课文第一次进行习题练习，并且答对了题目，将会获得金币奖励；但是在第二次进行该课文练习时，无论答题对否，都没有金币奖励。提交结果后，查看解析结果。

个人中心-我的信息中增加习题存折，可查看已练习习题的累计时间、累计单词、累计本数、正确率。（当每本书答题正确率达到 30%以上，时间、单词、本数才累计上，并和书籍听读存折、口语听读存折一并计入“总学习存折”）

7、系统现在有商务英语吗？

该系统话题有涉及近 100 种，包含了商务，旅游，文化，地理，历史，政治，经济，文化等相关内容，但是关于商务英语专题板块目前还没有分学科领域，目前主要是综合打基础的内容，未来我们会逐步上分科分领域的内容及针对各种考级，职称考试等板块内容。

8、为什么听读文章中会有黑体标记？



黑体标记的单词为系统判断用户未掌握的大纲单词，目的是提醒用户在听读的过程中可以有意注意一下，当系统根据算法认为该单词你已经掌握后，标记颜色消失。

#### 9、如何进行初始测评？

新用户注册完成后，系统将自动推送初始测评，按照提示要求进行初始测评

#### 10、如何进行二次测评？

主要针对新用户（2018 年 4 月 3 日之后开通账号的新用户），当新用户使用 PAD 进行第一次测评后，会得到相应的测评等级。考虑到开始测评时，可能对系统不太熟悉，影响测评结果，所以会推送第二次测评。从开始使用 iEnglish 听读累计时长达到 1 小时后，读完当前书籍，系统就会自动推送二次测评，如果有课堂作业的情况下，做完课堂作业才会推送二次测评，按照提示进行评测。

#### 11、测评需要注意哪些事项？

每个账号只有两次测评机会，需特别注意：

(1) 1-6 岁学习者是选图测试单词情况，句子测试时有外教领读；

(2) 6 岁以上用户使用选正确答案的方式进行单词测评，句子测评时系统没有原声领读；

(3) 测评语音时要等话筒的斜杠消失后再跟读；

(4) 测评时建议在较安静的环境中使用，系统有收音功能，如周围环境比较喧闹，就可能影响测评，导致测评后推送的等级内容不匹配。

#### 12、为什么孩子英语成绩挺好的，测评出来的级别却很低？

这是英语的应试能力与实际应用能力之间的差别造成的，也是国内的这种僵化的英语学习模式造成的，很多孩子能考很高的分数，但是看不懂一本基础的原版读物，更别说能跟外国人流畅沟通了，所以出现这种考试成绩很好，但测评级别很低的情况就不奇怪了，iEnglish 正是可以帮助孩子和家长很好地解决这一问题。

#### 13、功力值是如何显示的？

功力值是与同步教材对标的一套测试系统，功力值显示为“几年级几册几单元”水平，个人中心显示功力值的当前进度，以及显示解锁下一个功力值需要累计的单词数。点击功力值任一部分，进入全部功力值展示及挑战页面。

#### 14、哪些用户可以进行功力值测试？

所有用户均可进行功力值测试，1-3 级用户初始功力值为“starter”

#### 15、初始功力值测试哪些内容？

小学学段，进行复述测试，需要进行几轮的测试环节，每一轮测试环节会进行复述测试，经过几轮测试环节后，最终获得初始功力值；

初高中学段，进行复述测试+习题测试，需要进行几轮的测试环节，每一轮测试环节会进行复述测试+习题测试，经过几轮测试环节后，最终获得初始功力值。

#### 16、怎么测试自己的功力值？

登录 iEnglish 系统后，首先会进行“初始”功力值测试，弹出初始功力值测

试弹窗。点击“开始测试”，进入初始功力值测试页面，按提示进行测试。

#### 17、是否可以不测试，后期如何测试？

登录 iEnglish 系统后，首先会进行“初始”功力值测试，弹出初始功力值测试弹窗。点击“暂不测试”进入 iEnglish 学习系统，可在个人中心点击功力值测试初始功力值。

#### 18、功力值如何进行挑战？

当每次解锁更高的功力值时，会弹出功力值挑战的弹窗，点击“暂不挑战”，关闭弹窗，可在个人中心点击进入功力值页面自选挑战；点击“我要挑战”，进入功力值测试页面。

#### 19、功力值是否可以升级？

初始功力值确定后，用户如果想要提升自己的功力，需要在学习中心听读书籍或视频不断累计单词，用于解锁功力值进行挑战，功力值挑战成功后，即可升级为当前挑战的最高功力值。

#### 20、不同级别相当于什么样的英语水平？

20 级之前相当于小学水平，20-60 级相当于初中水平，60-90 级相当于高中水平，90 级以上相当于大学水平。以上级别都基于孩子能实现理解阅读基础之上，如果纯粹只追求升级，不能理解文章大意，不能与之匹配，根据每个人的情况不同会有较大差异性。

#### 21、系统里 1-120 级中各个级别的书籍分别有多少本？每个级别读完大概需要多长时间？

每一个等级的素材都不一样，并且是持续更新的。阅读书籍采用智能推送，升级速度完全是因人而异的。

#### 22、为什么表面上感觉 50 级—90 级的内容都变化不大？

(1) 50 级-90 级一篇文章的篇幅长：50 级左右的一篇文章 2000-3000 的单词量，而到 80-90 级一篇文章 1 万-3 万的单词量；50 级左右的属于章节故事书，一篇文章约 3-5 个章节，每个章节的字数 400-700；而 80-90 级的一篇文章约 8-15 个章节，每个章节的字数约 1000-3000 之间不等；

(2) 从章节书到小小小说的跨度，内容难易程度增加；

(3) 语速快慢逐渐增加；

(4) 文章理解难易程度增加；

(5) 文章的体裁、话题等都不同；

(6) 简单级别用词较常见、简单，高级别用词较难、有深度，一部分修辞不会用很简单的词，比如形容“好看，精致，漂亮”，简单用词可能用我们熟悉的“beautiful, good-looking, nice”有深度的如：“attractive, elegant, delicate”等等。50 级-90 级在逐级实现可理解性输入，所谓的可理解性输入，不只是能读，而是读懂，体会文章的用词，文章的乐趣。

#### 23、如何升级？

(1) 系统自然升级;

(2) 当前级别累计阅读时间超过 240 分钟后, 可以手动选择升级(操作方法: 进入个人中心—我的信息—书籍听读存折, 加减号图标, 手动升降级, 如果大家觉得当前级别较难, 可手动降级)

建议学生们根据系统的设置采用系统自动升级, 这样大家会在简单级别不断累积大量的常用词汇及简单句型, 为后期进阶有难度的文章打下坚实的基础, 如果 240 分钟读够就一直升级的话, 可能会导致拔苗助长。级别的高低本身不是问题, 最重要的是适合自己的水平, 所以从自己适合的水平一直向上走是最重要的。当然, 学生读了一段时间, 累积到一定水平, 当前级别读够 240 分钟, 感觉当前内容难度较低时, 可选择升级, 因人而异。

24、为什么达到 240 分钟仍不能升级, 提示时间不够?

当前等级原版书的阅读时间达到 240 分钟以上才可以手动升级, 这个时间不包括阅读真题, 主题阅读, 同步教材, 新概念素材的时间。

建议基础薄弱的学生不要过早的选择阅读内容的升级, 该系统的所有书籍都是我们精挑细选, 符合不同年龄段孩子进阶阅读, 并且单词的重复频率都是遵循艾宾浩斯遗忘曲线的规律所设置, 所以过早升级会导致本级别的书籍没有阅读完成, 大家在简单级别累积的常用词汇和简单句型会较少, 同时单词的重复频率次数会相对减弱。

25、如何降级?

在个人中心——我的信息——书籍(视频)听读存折——点击“-”号即可降低

26、低龄的孩子测试一级但是对单词不感兴趣怎么办?

低龄的孩子本身对英语都是一个启蒙的初始阶段, 对单词不感兴趣是必然的, 这需要家长坚持每天陪伴孩子, 引导孩子, 让孩子形成一个好的习惯。现在系统中新增加了视频、磨耳朵等影像模块, 将单词、语法结合动画视频的方式展示, 提升孩子感观兴趣。

27、孩子对低级别的内容不感兴趣, 高级别又读不懂, 怎么办?

这个问题的核心在于, 孩子的认知水平已经比较高了, 但语言能力与认知水平不匹配, 这是中国孩子学习英语最核心的问题所在, 孩子不能用英语去自由阅读自己喜欢的内容, 就无法走入英语学习的“正向循环”, 这个认知与语言能力的缺口没有别的办法可以跨越, 解决的方案只有一个: 就是让孩子在他能够读得懂的级别进行大量的阅读, 积累足够的词汇量和语法知识, 循序渐进地升级, 弥补上这个缺口, 直到孩子能用英语阅读与他认知水平相匹配的内容时, 孩子就进行英语学习的“正向循环”了。

28、我现在读的 XX 级, 太难了, 我不会, 怎么办?

其实句子不在于难易, 而是在于这些语音信息的输入输出对大脑的刺激, 听读学习最重要的是听(输入)读(输出)量的积累, 其次是难度级别的提升, 足够量的语言刺激是掌握一门语言的关键。孩子们在最初使用听读学习法的时候, 其实更多的需要是在简单级别上的反复的输入输出的刺激, 包括重复那些简单的句式和常用的单词, 让孩子们从易到难地、轻松地开始听读, 品尝到阅读英语素材的快乐, 慢慢积累量和难度级别, 掌握一门语言就是水到渠成的事。如果想降级阅读, 系统却无

法降，请联系客服进行咨询。

### 29、想让孩子从高难度的级别开始学习，这样好不好？

其实句子不在于难易，而是在于这些语音信息的输入输出对大脑的刺激，不是你读的级别越高越好，而是在于你的有效输入的量，只要你的英语的有效输入输出量足够，逐渐的提高难易程度，英语水平就会自然提高。这就是咱们很多孩子能考很难的试题，但是他们仍然不会听、说和自如地运用简单的对话。

听读学习最重要的是听(输入)读(输出)量的积累，其次是难度级别的提升，足够量的语言刺激是掌握一门语言的关键。孩子们在最初使用听读学习法的时候，其实更多的需要是在简单级别上的反复的输入输出的刺激，包括重复那些简单的句式和常用的单词，让孩子们从易到难地、轻松地开始听读，品尝到阅读英语素材的快乐，慢慢积累量和难度级别，掌握一门语言就是水到渠成的事。

### 30、看别的同学开始学习的级别和我的不一样，我是不是要一样的才行？

每个人的级别不一样是一个非常正常的情况。这和每个人的英文水平和发音都有很大的关系。级别的高低代表了现在的水平。但是未来取决于每个同学听读了多长时间和多少量，只要你的时间和量累积的足够，每个学生都能逐渐的提升自己的英文水平。

坚持学一段时间会体会到效果，这个过程当中，初期阶段需要家长的陪伴和鼓励，当孩子慢慢进入到阅读的境界当中，能够慢慢欣赏学习中的意境和体会学习的乐趣就好了。

原版素材听读学习法的好处不仅在于语言的学习，还能够学习英美语言所蕴含的文化，这是我们一般意义上的语言学习很难达到的。

### 31、阅读中遇到不会的单词和句子怎么办？

遇到不会的单词和句子可以通过翻译功能帮助理解，点击单词可以查看单词翻译，长按句子，选择翻译，可以查看句子翻译，现在使用的是机器翻译，翻译结果可能不准确，仅供辅助理解使用。

### 32、阅读中遇到不会的单词和句子怎么办？

遇到不会的单词和句子可以通过翻译功能帮助理解，点击单词可以查看单词翻译，长按句子，选择翻译，可以查看句子翻译，现在使用的是机器翻译，翻译结果可能不准确，仅供辅助理解使用。

### 33、图片寻宝时是否添加上注释翻译，辅助闯关？

关于说加上汉语翻译，这个暂不考虑添加，因为闯关本来就是英语文字或声音跟场景的对应，用来形成英语直接映射，而不是通过第三方语言来翻译辅助理解。我们也不建议在听读的时候通过翻译的方式来理解英文意思，但是确实有很多用户不理解，所以加入了翻译的功能。建议翻译尽量少用，在理解文章百分之七八十意思的情况下，尽量不去翻译。

### 34、视频 i 配音是否记录听读时间和单词数？

记录单词数和时间：时间统计，配音结束后，会计入每句话的朗读时间和通过的句子的跟读时间，每句话最多记一遍；单词数统计，配音结束后，会计算通过的句子的单词数计入听读单词，每句话最多记一遍。配音页面中，需要注意的几个信

息：

- (1) 一个框，代表一句话。
- (2) 录制一句话结束，播放录音按钮才出现；
- (3) 可以重复听该句话的原声，重复录制同一句话，反复听自己的该句话的配音；

音；

- (4) 视频下面框内的句子，代表当前能配音的句子；
- (5) 当所有句子都配音完成之后，才能预览合成的配音；
- (6) 视频配音计时规则：当配音分数达到 50 分时，计入有效听读时间及听读单词数，否则时间和单词数不计。

### 35、“更多”按钮功能

内容包括：聆听、i 配音、收藏、跳过、阅读模式、提示音；

(1) 聆听：当前阅读的书籍/视频，点击聆听后，将自动播放（右上角“文本”，可选择开启/关闭，开启时将显示当前阅读的文字，关闭时将不显示阅读的文字，只有声音）

(2) 收藏：在书籍或视频阅读的过程中，可使用收藏按钮。

(3) 跳过：点击跳过当前书籍和视频，弹出跳过页面，花费一定金币即可跳过当前书籍和视频。跳过规则：

跳过当前书籍或视频，需要消耗相应金币。消耗金币规则：

每天跳过的第一本书或视频消耗 20 金币

每天跳过的第二本书或视频消耗 40 金币

每天跳过的第三本书或视频消耗 80 金币以此类推……

如果当前书籍或口语视频是系列的书籍或系列口语视频，将无法跳过。

若跳过的书籍为老师布置的课后作业，则该作业老师端显示“跳过”状态。若当前书籍为老师布置的课堂模式作业，则不能跳过。

### 36、如何收藏句子，取消收藏，查看收藏？

在学习中心的书籍或者视频听读过程中，长按句子，会弹出选择翻译/收藏选项，点击“收藏”按钮即可收藏该句子，同时底部会弹出“已收藏”。

取消收藏：已收藏的句子，继续长按，弹出翻译/取消收藏，点击取消收藏，即可取消句子的收藏。或者在收藏界面上按右上角的 X 按钮。

如何查看收藏：在个人中心-我的信息-累计本数右边有箭头点击进去，点击右上角桃心，可查看已收藏的。

### 37、收藏内容后如何添加标签、删除标签？

标签管理中有以下几点用途：查看已有标签及其句子、新建标签、修改标签名称、为标签添加已有的句子，删除标签下的句子。

新建标签：点击新建标签，输入标签名称即可创建新的标签。

添加标签：点击右侧“添加标签”按钮，即可为句子添加自定义标签，可手动输入，或者选择已有标签。为标签添加已有句子：进入标签详情，点击右上角的“+添加句子”，可以从已收藏句子中，选择自己要添加的句子，点击确认即可将句子添加到该标签。

修改标签：点击句子的标签属性，即可修改该句子的标签。

删除标签下的句子：点击标签，进入详情，可查看标签下的所有句子，点击句子右上角的删除按钮，即可将该句子从该标签中移除。

删除标签：标签管理中，左划标签，可以删除该标签，则收藏的句子该标签将都被删除。

### 38、点了教材内容阅读，如何回到书籍页面？

(1) 把这篇文章读完，就自动恢复原来推送的文章。

(2) 在个人中心—我的信息（上端）—书籍听读存折（下端）里面的等级升一级或降一级，再点击学习中心就恢复原来的推送的原版素材。

### 39、磨耳朵功能是否可以关闭功能？

手机家长端可关闭。“我”-“权限管理”模块，点击权限管理，进入权限管理页面。（注）：只有在 wifi 的情况下观看。

### 40、家长圈视频点播规则？

点播规则在个人中心—家长圈—视频，右上角问号可点击查看。规则如下：

(1) 以自然周计，每周一开始计算，周一到周五必须连续听读；

(2) 周一到周五总听读时间需超过 75 到 150 分钟才能解锁一个视频（听读时长要求：学前：75 分钟小学，1-3 年级：150 分钟，小学 4-6 年级：150 分钟，初高中：150 分钟）

(3) 每周最多只能解锁 1 个视频

(4) 解锁的视频只能在 WiFi 环境下播放，不支持其他网络环境播放

(5) 视频解锁后只有周六周日可以观看，其他时间不能观看

(6) 本周解锁的视频只能在本周六周日看，下周一会自动上锁。

(7) 每部电影需消耗 50 金币购票观影。

(8) 若连续天数未能达标，可用金币补足连续天数，100 金币可补足 1 天连续（100 金币/天），金币补足天数仅可用于观看视频，实际连续天数不变。

(9) 若听读时长未能达标，可用金币补足听读时长，100 金币可补足 30 分钟听读时长（100 金币/30 分钟），不足 30 分钟按照 30 分钟计；金币补足时长仅可用于观看视频，实际听读时长不变。

### 41、家长圈视频最近观影功能是什么？（解锁视频）

系统在个人中心—家长圈—视频，添加了最近观影功能，可查看最近打开的视频（注：只限查看最近一次观看的影片）。

### 42、如何在家长圈视频查看观影日期（解锁视频）

点击家长圈—视频，点击右上角日期按钮可看观影的时间，只有在观影日期内才能观看视频。

### 43、关于占领封面及排行榜的操作

(1) 占领家长圈封面

当日班级听读时间排名第一的学生占领班级内所有同学的“家长圈”的封面。

点击“XXX 占领封面”，可以快速进入听读时间日排行页面，查看当日听读时间的排行榜。

可以查看班级内每个人的排名、听读时间、被点赞数。点击某一行的数据，可以查看该同学的详细听读数据。点击“手”图标，可以为该同学点赞。

(2) 排行榜



查看个人的听读时间、听读单词、连续听读天数在班级、当前年级、全国中的排名。其中有日排行、月排行、总排行。每个排行榜的右上角的“手”图标，代表今日该排行的被点赞的数量，仅为当天的点赞数。点击该图标，可以进入点赞详情页面，只展示当天的点赞情况。

点击每个排行的右下角的详情按钮，可以进入当前排行的详情页面，可以查看班级内每个人的排名（听读时间、听读单词、连续登录天数）、被点赞数。点击某一行的数据，可以查看该同学的详细听读数据。点击“手”图标，可以为该同学点赞。

#### 44、信箱如何使用？

当家长通过微信公众号“iEnglish 家长圈”绑定账号后，用户可以通过写信的方式与家长沟通。同时，如果老师在用“iEnglish 教师平台”，也可以给英语老师或班主任写信。

#### 45、每日故事推送的规则？

每日故事分为四个学段进行推送：学前，小学，初中和高中。其中学前和小学的故事都有文稿和音频，初中和高中的故事则只有文稿。

#### 46、i 听说模块功能细分

(1) i 听说分初中、高中两个阶段，其中初中和高中细分模块如下：

初中专项训练：短文朗读、情景对话、口语表达

初中模拟考试：短文朗读、情景对话、口语表达的组合考试

高中专项训练：模仿朗读、角色扮演、故事复述

高中模拟考试：模仿朗读、角色扮演、故事复述的组合考试每本书两种测试方式：练习模式、模考模式

练习模式：在答题过程中，可以随意控制暂停、播放及环节跳过、语速、声音大小的操作；答题中途退出，保留当前答题进度，并给出当前答题分数，下次进入可选择“继续答题”OR“重新答题”。

模考模式：在答题过程中，无法暂停和播放控制，同时没有环节跳过、语速、声音大小的操作。答题中途退出，一旦答完部分小题，将生成新的成绩覆盖历史成绩，每次进入时，都是重新开始模考。

(2) 书籍状态包括：未下载、下载状态、未练习、练习后状态包括：优、良、差评星规则：

(3) 查看成绩

在练习模式和模考模式页面，点击分数右边的“查看”，可分别查看模考模式、练习模式的上一次的成绩，仅保留上一次的有效成绩。

#### 47、怎么领养宠物？/领养宠物有什么用？

登陆系统成功后，点击“成长空间”，进入主界面，找到宠物乐园，点击进入宠物乐园，点击宠物领养。每个用户有一次免费领养的机会，选择好自己喜欢的宠物后，点击免费领养即可。宠物领养的目的，主要激励孩子的阅读，同时需要孩子每天阅读争取粮食，喂养孩子领养的宠物，培养孩子的责任感。

#### 48、成长空间的任务时长设置依据是什么？

为了激励学生学习兴趣，保证孩子娱教寓乐，劳逸结合，“成长空间”每天只

设置了最多奖励 40 分钟的阅读任务，超过这个时间，“成长空间”不再奖励。

#### 49、我孩子一直玩宠物，影响学习怎么办？

您放心，宠物主要是激励学生的学习兴趣，培养责任感，考虑到学生天性爱玩，宠物喂养界面系统自动设置了孩子只能停留 5 分钟。5 分钟用尽后，需要间隔 30 分钟才能恢复 1 分钟的宠物乐园的停留时长。

#### 50、修建的城市可以互相来访吗？

为了增加学生间的互动感，特设定学生间可以相互访问对方的城市。为防止学生在“成长空间”的停留时长，系统设置了每天访问其他同学城市的最高次数，最多只能访问 3 次，访问其他同学的城市可以查看其城市等级，同时可以点击该同学宠物进行互动，系统设置每天最多和其他学生的宠物互动 3 次，互动一次，你和该宠物的友好度会增加一点，系统自动记录与宠物的友好度。如果学生不阅读，领养宠物就会跑到与该宠物友好度最高的同学的城市里去，如果需要把宠物领回来，需要花费金币去赎回。

#### 51、孩子沉迷于玩成长空间怎么办？

成长空间都有设置时间限制或者点击次数限制，建造建筑需要完成阅读任务，领取对应的材料才可以操作。比如：宠物界面只能停留 5 分钟；访问同学城市一天最多 3 次；和其他学生的宠物互动最多 3 次；开始建造一个建筑需要完成两天的阅读任务，后期建造一个建筑需要完成更长时间的阅读任务。

#### 52、成长空间对硬件有要求吗？/现在更新后系统更慢了？

(1) 七彩虹、P70 型号的 PAD 由于配置相对较低，可能无法运行“成长空间”或者运行时会有卡顿现象，i3/i4 型号均能正常使用。

(2) 为了激励学生坚持阅读，特研发了成长空间功能模块，若您系统更新后出现卡或慢的现象，您试着清理一下系统运行的缓存。如果是 p80 的型号，清理后仍不行，建议用户以旧换新，现在公司针对老客户给了优惠政策。

#### 53、能否关闭成长空间？

可以通过家长端（微信公众号“iEnglish 家长圈”）关闭成长空间，具体操作：登录家长端-我的-权限管理-成长空间管控-成长空间开关，进行关闭操作。

#### 54、消息页面的功能？

消息页面分为系统消息、活动消息、金币消息。

提示：在金币消息中，老师奖励的金币，学生可以点击领取金币。

#### 55、为什么 20 分钟可以抢一次金币？

为了不占用学生太多的精力及时间在抢金币上面，同时为了达到激励阅读的效果，系统设计了每天可抢两次金币，最多也只能被抢两次，因为还要兼顾学生其他学科的学习，对每天激励阅读的时长进行了限定，设定为 40 分钟，所以设定为每 20 分钟可以抢一次，读够 40 分钟可以抢两次。

#### 56、抢金币活动使用规则？

(1) 抢金币的游戏在班级中进行

- (2) 每满 20 分钟可抢一次金币，每天最多抢 2 次金币。
- (3) 每天阅读不满 20 分钟，无法参与抢金币的活动。
- (4) 每人每天最多被抢 2 次。
- (5) 在获得抢金币的机会后，可以抢班级中任何同学的金币，除非该同学的金币数为零，或当天已被抢两次。
- (6) 每次抢和被抢的金币数量是系统随机分配。
- (7) 抢金币的额度随机在 1-5 个金币之间（最低 1 个，最高 5 个）

#### 57、如何赚更多的金币？

- (1) 根据学习时间获取金币
- (2) 连续阅读天数，获取金币，如连续 21 天，100 天，365 天等
- (3) 生日礼，生日当天可获得金币
- (4) 纠错可获得奖励金币
- (5) 完成作业，教师可以奖励金币
- (6) 成长空间完成任务可以领取金币等

#### 58、生日及连续听读赠送金币？

用户生日当天登录账号可以领取 100 个生日金币，若用户生日当天没有登录账号，以后登录将不能领取生日金币，下一个生日当天登录又可以再次领取生日金币。生日当天登录账号，弹出领取金币弹窗，点击“领取生日金币”，奖励 100 生日金币。

生日修改步骤：PAD 上个人中心—帮助—个人信息—出生日期（为个人基本唯一信息，只能设置一次）此外，连续阅读达到一定天数也会奖励金币，如连续 21 天，100 天，365 天等。

#### 59、如何用金币兑换连续天数？

个人中心-我的信息，添加金币兑换连续天数，点击“兑换连续天数”按钮进入兑换页面，选中兑换的日期，花费相应的金币即可兑换中断的日期。

点击“兑换规则”可查看兑换规则，规则如下：

连续天数只能先从最近中断日期依次向前兑换，跳过最近中断日期兑换时，会默认兑换最近中断日期。兑换第一天中断日期需消耗 50 金币，往后每兑换一天中断日期需消耗金币数量比兑换上一天中断日期消耗的金币多 50 个。

例如：兑换第一个中断日期——50 金币。兑换第二个中断日期——100 金币。

兑换第三个中断日期——150 金币。以此类推……

兑换的中断日期会一直累计，随着兑换中断日期的增多，需消耗的金币数量会不断递增，花费金币兑换连续天数请慎重考虑。

#### 60、若使用的平板在以后没有维修的价值了，是否可以把系统植入到自己得手机？

(1) 平板一年以后有任何问题都可以寄回公司让技术进行检查，可支付相应配件费用即可进行维修。

(2) 平板完全损害不能维修，也可以通过购买一个新的平板来解决这个问题。

(3) 由于系统与硬件是配套制定，方便监管客户学习，无法植入手机使用。其次为方便售后问题的解决，如硬件太多，咱们售后对多样化的硬件故障判断不专业，不便于问题的及时处理。

61、注册时提示用户名重复，请修改用户名，再次注册？

系统中用户名（包括初始账号）都是唯一的，如果你注册的用户名被其他用户使用，将无法注册，建议更换其他用户名。

注：用户名设置不能有空格和标点符号。

62、如果输入错误的出生日期是否可以更换？

出生年月在平板上面可自行更改一次，如填写错误，建议联系客服热线 010-86397776 进行核实。

63、系统登录不上，提示网络异常。如何判断网络问题？

(1) 如果使用的是 WiFi，请检查 WiFi 的网络情况；

(2) 有 4G 流量卡，没有使用 WiFi。观察右上角的图标只有一个 4G，用手指从屏幕上端拉下来，开启数据连接即可。

（注：如果开启了数据连接仍无法使用，建议重启观察，或联系客服热线 010-86397776 咨询处理办法）

3、连接手机热点观察。  
通过上述三种方式，可以分别进行连接，即可排除是哪一方面的问题，针对性进行核实处理。

64、用户登录不上，提示“账号在其他设备上登陆”？

(1) 退出系统时，未按正常的方式退出，有可能按到登陆界面左下角的返回按钮，再次登陆时会提示：账号在其他设备上登陆。直接点击登陆即可。

(2) 账号和密码在其他设备上登陆过，如非本人操作，建议重新修改新的密码，并保管好密码。

65、登陆提示账号或者密码错误？

(1) 可在登记界面点击忘记密码，即可修改密码（PS：系统发送手机验证码到后台登记的手机号码上，如后台登记的手机号码非本人使用的，将无法收到验证码）

(2) 可联系售后客服核对信息后修改密码，更改之后可以登陆进学习中心，在个人中心，系统设置，密码修改，自行修改一个自己能够记住的常用的密码。

66、iEnglish 有四种使用模式，如何选择呢？

开始阶段，使用听读模式，在能够读得懂的级别进行大量的模仿跟读，积累足够的词汇量和语法知识；积累一定基础后，可选择“朗读模式”，在没有领读的情况下，检测对单词的认知情况；“复述模式”“高级复述模式”可用来进行强化记忆和训练，因为这两种模式需要集中注意力，在理解意思的情况下才可能实现对句子的短时记忆，从而完成复述；此外还有聆听模式，可以用在休息或做其他事情时用来磨耳朵，或眼睛看累了时替换使用。

67、为什么语音始终无法通过？

打个比方：各地的普通话都有口音，智能系统在识别的时候，就会设计包含各种语音语调，即语言的容错性，就是为了达到识别和理解，低级别的时候，很多人反映单词很难通过，而句子容易，单词越少，对每个音节的发音要求就越高，句子越长，只要达到 70%的通过率就可以，如果读的级别过高，和自己的发音不匹配，就容易出现这样的问题。另外即使是在欧美国家，各地的发音也有巨大差异，同

一城市不同区域也有差异，我们学习的是一种语言，但不是这种语言的播音专业，有些发音是需要特殊练习的，整个日耳曼语中有个特殊发音，基本上亚洲人都发不标准，需要在嘴里含着水，练习大概三个月才可以完全发出来。

iEnglish 类母语英语训练系统，通过客户大数据进行分析，越小的孩子在长时间练习过程中，发音标准度就比大孩子的要高得多，因小孩子起步是从低等级开始学习的，是从零基础开始练习，但大一点的孩子，因测评时的等级高，就会认为水平相对较高，认为后面的跟读按道理是没有问题的，但实际是有很多单词的发音，仍是没有达到相应的标准，所以导致一遍一遍的无法通过。所以我们的建议是阅读始终无法通过的情况，可建议降级 2—3 级阅读进行观察。

#### 68、为什么有的时候跟读得并不准确，系统却让通过了？

这是系统特意这样设定的，我们将语音评测通过的分值按级别进行不同的设定，越低的级别，设定的通过分值越低。

小孩子在学习语言时，刚开始发音不标准非常正常，这时候如果一句一句死扣发音，标准了才让说下一句，孩子会丧失兴趣。没关系，只管让他（她）继续读下去好了，通过不断的模仿练习，发音标准只是时间的问题。

#### 69、如何在系统中选择教材阅读？

家长在家长端选择教材上传，学生在 pad 端的学习中心才可以选择该教材，否则 pad 端不显示同步教材，选择教材时，必须点击同意上传教材委托协议。

操作流程：在 iEnglish 家长圈-我的页面中，点击选择上传教材，进入选择教材页面，首先填写家长真实姓名，点击选择学段，点击选择出版社，点击选择起点，点击选择需要推送的教材内容；点击我已阅读并同意签署委托协议，以上操作完成后点确定，孩子就能立刻收到您布置的作业。

#### 70、当天明明听读了，为什么连续天数没有计算上？

仅当有听读数据上传时，才计算连续天数，如果当天有听读，但没有上传听读数据，就不会计算连续天数，以下三种情况会发生数据上传：

(1) 在学习中心听读时，系统每间隔五分钟会上传一次数据，但弱网情况下可能间隔时间会更久。

(2) 从学习中心切换到个人中心时会上传听读数据，

(3) 正常退出会上传听读数据，但非正常退出则不会上传听读数据，例如提示网络不给力，无法正常退出时。所以为了确保数据上传成功，阅读天数连续，请在当天阅读完毕时及时切换到个人中心查看当天的听读数据是否已经上传。

#### 71、机器读的时间算在总时长内吗？

在跟读通过时，领读时间和跟读时间都计算在总时长内，在跟读未通过时，领读时间和跟读时间都不计算在总时长内，跳过的句子都不计算领读时间和跟读时间。

#### 72、为什么明明读了 1 小时听读时间记录却是 5 分钟？

因为系统记录的是有效阅读时间，跟读三遍不通过，选择跳过时，不记录听读时间，您是否在阅读过程中大部份点的跳过，如果是这样，可能当前级别较难，建议降级阅读。

#### 73、自动弹出单词解释，是什么原因？

可能是孩子在阅读时误触了屏幕导致的，如果手指触碰到某一行时，系统会默认你查这一行的最后一个单词。让孩子先观察一下，是否是这个原因。

#### 74、整句翻译不准确？

整句翻译现在使用的是机器翻译，有些句子翻译不精准，翻译只针对于完全不知道意思的同学进行辅助理解，否则一直不知道文章大概意思，听读效率会特别低，而对于可以理解文章大意的，建议尽量不要使用整句翻译。

#### 75、为什么还没有读完，原音再次播放？

当系统收到的声音低于一定值时，就会默认声音输入停止了，所以在跟读时尽量声音大一些，保持跟读时音量尽量一致，或者离麦克近一些，以避免此情况出现。

#### 76、屏幕全是字母是怎么回事？

(1) 屏幕上显示四行英文字母：长按关机键，重启即可恢复。按音量键，调到第三项，然后按关机键重启即可恢复。

(2) 第二：屏幕上显示二行英文字母：按音量减号键，即可重启恢复。

#### 77、屏幕上方出现一个五角星是怎么回事？

因为对铃声进行了“优先”设置，点击屏幕右下角“声音”按钮，在弹出的顶部下拉框中，在“无”、“优先”、“全部”中选择“全部”即可。

#### 78、为什么机器很多绘本图片不清晰？

因为每本书籍在阅读前均需要下载，如果图片内存大小太大，就会加载很慢，会影响阅读的流畅性，基于此考虑，所以会尽量压缩处理一下图片，在不影响阅读的情况下，使图片内存大小尽量小，这样才能保证加载速度，保证加载书的流畅性。

#### 79、产品对小孩有辐射吗？

关于您担心的问题，同时也是我们关注的问题，我们的产品也是经过专业部门检测测评的，产品参数值都属于正常值，对人体没有伤害。

#### 80、产品对视力会有影响吗？

我们产品标配蓝光钢化膜，过滤掉了大部分对眼睛有伤害的蓝光，对眼睛防护达到了比较好的防护措施，每天半小时的时间，安全的，放心使用。同时建议家长给孩子创造良好的光照环境的学习环境，更好的保护眼睛。

#### 81、产品说明书、保修书都配备齐全吧，你们官网能查到么？

我们除了有产品合格证等传统常规的售后凭证外，由于我们 i3 /i4 学习平板电脑是智能型物联网产品，产品的所有状态实时联网我们云端服务器的，能接入到我们云端服务器的所有的产品我们都承担售后服务。放心使用产品。

#### 82、产品有国家关于安全的强制认证证书吗？

产品有 3C 国家强制认证证书。

补充：CE 是产品在欧盟国家售卖的强制认证，和我国的 3C 标准一致的。美国是 UL 认证。

### 83、为什么电池使用时间短？

由于产品屏幕大，为了保证学生一直处理学习界面，需要持续保持亮屏的状态，所以电量肯定用的快，正常手机如果持续亮屏也不会坚持太长时间，这不是硬件问题，所有产品都一样。每次使用完后，记得充电即可。

### 84、产品会随着使用时间年限加强需要更换电池么？怎么更换？

电池的物理属性就是随着电池使用次数的增多，电池的容量会变少。就像太阳照人，人感觉温暖一样是改变不了的物理特性。随着使用次数增多，可能需要换电池。我们有专门的维修部门，来提供维修服务，如果需要请在家长端的家长圈里面提交维修申请，就会按系统提示做就可以了。

### 85、可以充电阅读吗？

所有的电子产品，不建议在充电的过程中使用。建议将产品充满电后，取掉充电线后再阅读。

### 86、产品内存是多少？会出现更新系统内存不足么？

产品内存是产品硬件配置参数，因为我们是一个学习应用软件，这个软件硬件资源消耗不大，再加上对发布新版本的时候，我们会测试充分后才会发布的，所以不会出现内存不足的情况。

### 87、屏幕反应慢，点击屏幕时，进去系统，反应慢，总是要等？

我们所有的学习资源是存在我们云端服务器的，每个学生每次开始学习的个性化的学习资料在我们云端大数据计算后，每次学习的时候推送，所以家长感觉有些慢，是正常的，几秒等下载完这次学习资料后，就正常使用了。还有可能是原声播放，还是跟读，或者手滑动屏幕反应慢呢？请问屏幕是否有损坏或裂痕的现象，有的话就可能会导致反应慢，可联系客服报备申报平板维修。

### 88、PAD 无法开机？

(1) 可能是 PAD 耗电过多，自动关机。需连续充电 2 小时以上，再按住开机键持续 20 秒以上，方能开机；温馨提示：平板电量低于 15%就要及时充电。

(2) 如按上述操作均无效，更换充电线或电源适配器（充电头）（5V2A 型号）再按 1 步骤操作一次。若一上均无效，可邮寄回公司让技术人员检查。（或联系客服热线咨询处理方法）

另外有几种情况可能导致：1、充电端口操作不当导致充电插口损坏。2、数据线口松动。（具体以专业技术人员检测为准）

### 89、PAD 声音非常小，如何处理？

1、建议将平板音量键调到最大，同时在较安静的环境中使用。

2、建议多阅读几本书，确认是一本素材声音小，还是所有的素材声音小。

3、建议将皮外套取下，确认是否是皮套挡住平板的喇叭。

如是 i3 平板，按平板音量键，点击屏幕弹出来的横条右边的下三角，后横条上端将再弹出一个横条，将此横条调整观察。

### 90、pad 屏坏了，怎么办？

(1) 机器如磕碰，摔了都可以会导致屏幕损坏，需维修建议寄回公司由专业技



术人员处理，由客服工作人员联系客户通知检查出的问题、应承担的费用及费用支付方式。

(2) 平板如在保修范围内不建议在外面的维修店维修，如在外面维修店维修，估计导致平板电脑器件的不兼容，过一段时间后，会导致别的问题发生，需要原厂配件才保证维修安全。这样的话公司将不提供质保服务。

#### 91、短时间出现非人为质量问题是否能更换

公司承诺 7 天由于质量问题立即换新机。客户通过客服热线进行报备，客服专员及时对新机进行调配。

#### 92、出现性能故障多次后，能否要求更换新机

经过公司售后维修技术部们检查后，确认是我们系统故障的，根据实际情况可以免费换新机器。

#### 93、寄回公司维修需要多长时间？

根据故障原因和快递运行情况而定，一般情况下在 7 个工作日，以具体检修时间为准。

#### 94、屏幕亮度可以调节吗？需要怎么调？

可以调整。操作方法，一个手指轻轻按住屏幕最上面下滑，屏幕会出现亮度调整条，按需滑动按钮调整亮度。

#### 95、哪些属于保修范围？

满足国家三保（三包）政策。我们机器的所有故障类型都可以保修。易耗品除外。

#### 96、产品有无线网么？还是网卡另外购买？多少钱？

产品有全网通 4G 和 WIFI 都可以上互联网。网卡可以到移动、联通和电信营业厅购买。

#### 97、流量卡插卡方法？ i3 /i4 机型：

(1) 平板关机

(2) i3 背面上端(i4 背面侧端)，轻轻掰开卡槽盖，流量卡的数字在上，芯片在下，缺口朝里面，插入右边两个卡槽任意使一个即可。

(3) 装上卡槽盖。

(4) 平板开机，右上角显示两个 4G（一大一小），即可正常使用。如未显示两个 4G，建议联系在线客服咨询。

#### 98、章节使用流量情况？

由于等级中的绘本的长短不一样，一般下载绘本在 5-8M 左右。一般一个月流量 1G 左右。读的越多，流量使用越多。当然如果使用视频，则流量会急剧加大。

#### 99、iEnglish 系统使用完后，可以续费吗？怎么续费？

咱们产品属于内容服务制，您订购的年限使用完后，正常到期前一个星期系统会有续费提醒，如果需要续费可通过支付宝、微信扫码进行缴费，也可联系代理服

务商和客服热线，她们会为您办理。

#### 100、产品购买有发票么？

可以开发票，发票的开据，联系你的购买服务商即可。

注：我们的发票仅作为财务票据使用，并不是产品的保修凭证，iEnglish 保修是依据用户的学习账号，通过家长圈走保修流程。

### 第三节 运营篇

#### 1、家长伴读注意事项：

(1) 不要太关注发音是否标准的问题。发音是一个逐步标准的过程。小孩子刚学说话的时候一定是发不准的，就像英语里的爸爸发成 papa，如果一开始就让小朋友像播音员一样说话，那他将来学不会说话。累积听读量多了以后自然就标准了。

(2) 不要太关注孩子单词记住没记住。单词我们设置了高频重复出现，在不同语境下多次重复出现就自然记住了。

(3) 关于家长想让孩子重读的问题。六岁以后的孩子都会喜新厌旧，读完一个故事总喜欢读新的故事。没人喜欢背去重复的内容。云端一万七千册英文原版图书，足够新鲜。除非特别喜欢某篇文章，可以收藏重读一下。

(4) 每日在家长端查看阅读情况，并根据每日故事给孩子写感受，做到高质量伴读，帮助孩子养成阅读习惯。

#### 2、怎么联系售后服务？

① 平板登陆界面右下角—在线客服，进入后左下角点击转人工即可联系在线客服。

② 系统个人中心—帮助—联系我们—在线客服，进入后左下角点击转人工即可联系在线客服。

③ 电话联系客服热线 010-86397776。

④ 手机微信：平板在线客服咨询界面，输入“快速关注微信客服”，即可用微信扫描二维码，进入“自然语言输入输出系统”咨询在线客服。

#### 3、邮寄维修地址及注意事项？

iEnglish 维修用户需在微信（公众号关注：iEnglish 家长圈）里提交维修信息，操作步骤：在“iEnglish 家长圈——“查看”——“我”——“PAD 维修”；报修操作请点击“维修流程”根据流程示意图完成操作。（注：家长端输入信息确保如实登记），若有任何疑问，请拨打客服电话：010-86397776

#### 4、产品的质保期是多长？

(1) 自售出 7 日内，经确定因硬件质量问题而引起的性能故障，用户可以申请换硬件。

(2) 硬件保修期限

a) 主机保修期为壹年；b) 电池保修期为半年；

(3) 免除保修责任的范围

a) 超过保修期限；

b) 由于用户使用不当引起的损坏，包含被水浸泡，内屏损坏，外屏损坏，充电口损坏，耳机口损坏，电池损坏，外壳损坏，人为导致线路板烧毁等；

c) 擅自拆卸或维修造成的损坏；

(4) 在使用期限内，因任何硬件损坏造成的不能使用，均可支付相应成本，更换硬件。所有的规定满足国家三保政策。

#### 5、pad 电池使用的注意事项

(1) 新电池在使用的头三次充满后再多充 1-2 个小时。第四次开始，充满即可。

(2) 电池充满以后可以使用大约 3 个小时。每次阅读完以后要退出系统并关机。下次阅读时再开机，这样可以省电，减少充电次数。

(3) 电池电量低于 15%就要充电，不要耗尽再充电。

(4) 电池电量较低以后，需要充电 20 分钟以上屏幕才有显示。

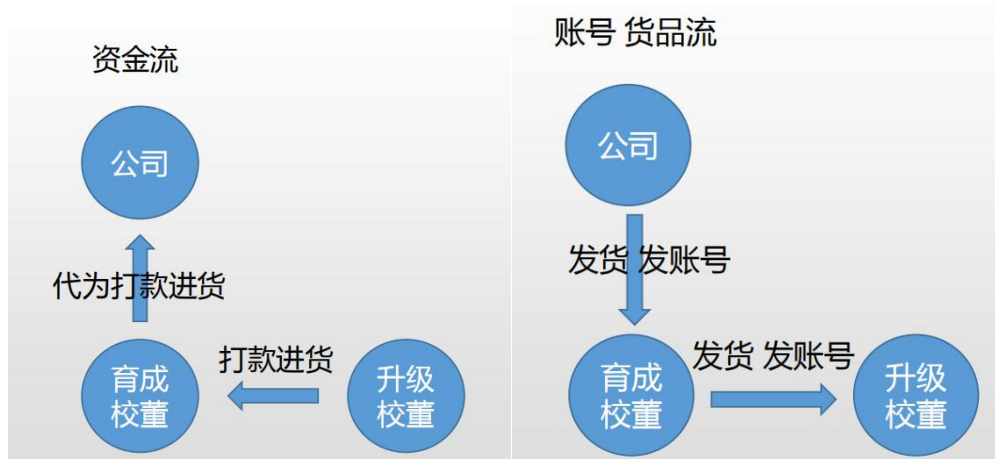
(5) 如果阅读后没有关机，电量自然耗尽有可能会让电池进入保护模式，就是常说的电池锁死，正常充电就充不进去了，需要技术人员重启电池才能继续使用。

(6) 充电时用充电头充电，不要用电脑的 USB 口充电。

(7) 出现不能充电的情况要先排除充电方法不正确，充电头，充电线损坏或者接触不良等常见问题。确实属于电池问题的，可以联系在线客服申请售后服务。是否需要寄回公司维修以客服回复为准。

## 第四节 服务商管理平台规则问答

1、新校董进货，打款给公司，订货、分账号流程有什么变化？



2、如果新系统升级后，如何给用户授权 vip 身份？

① 用户在商城成功购买后，自动成为 VIP，成功分享可获得奖励。 ② 原用户成为 VIP：须由特许服务商提出申请，运营中心后台核实信息后授权 VIP 身份。

3、会长想成为校董，是否需要有三个及以上的直推关系，才能晋升？

① 直属下级合伙人 3 名，团队整体（含自己）共 10 人。

② 向公司打款进货 200 台

③ 注册公司，公对公与公司合作

- ④ 1、一般纳税人、有限责任公司；2、经营范围包含电子产品销售、软件服务。  
⑤ 缴纳 5 万保证金。

4、会长 A 推荐合伙人 B，若 B 连升两级先 A 升到校董职位，会长 A 后升级校董，那么 B 还和 A 有关系吗？

无利益关系，是普通的推荐关系。B 的推荐人是 A、B 的原校董，原校董可获得 A+B 奖励。

5、有一个会长问我，新升级为特许服务商第一次打款是否有奖励？

服务商升级为特许服务商时，须首先取得会长资格，且会长所辖团队架构须符合公司要求。申请升级首次进货款经由育成特许服务商向公司打款进货，新特许服务商不享受首次进货奖励。

6、合伙人 A 升级成校董，那他底下的合伙人是由谁安排或者管理，是否还是其上下级关系？

① 合伙人 A 需要逐级升级且满足升级特许服务商要求方可成功升级为特许服务商。

② 如果他底下的合伙人是原平级推荐（一级），则由校董 A（原合伙人 A）直接管理。

7、VIP 所得的 300 元是公司层面出还是推荐给他的上级出呢？

系统内消耗哪个服务商的库存、账号就由哪个服务商承担奖励，此奖励在系统内自动分配。

8、新系统注册需要身份证号吗？

目前不需要。

9、使用服务商管理平台的目的是什么？即不能云端仓储，分享购买平台提现又有手续费？

① 通过服务商管理平台能更系统化的服务与管理各级服务商，提高服务商效率与分享裂变，各级服务商也能更清晰的了解自己团队增减员情况与进销存情况。同时公司也能快速了解市场营销变化及各服务商团队、销售数据。

② 提现手续费是按照腾讯公司提现规则由腾讯收取。

10、有一名合伙人咨询我，合伙人 A 平推的合伙人 B，合伙人 B 又平推的合伙人 C，那么合伙人 A 升级为会长时能带走合伙人 C 吗？

不能带走 C，A 能带走一级平推的合伙人 B。

11、超级会员是否可以直接升级为特许服务商？

服务商管理制度和系统规则规定：服务商取得授权后，只能逐级升级，不得跨级升级。

12、同级推荐，自己多长时间内升级，可以回到自己下面？

我理解一下您的问题是否是：我想让我同级推荐的服务商成为我的下级，那么我多长时间内升级，他就成为我的下级呢？

- ① 同级推荐关系中，对于推荐人的升级没有时间要求。
- ② 平级推荐（一级）关系时，你先升级就可以带走他。
- ③ 如果他先升级（仅限会长级以下级别时），你们就变成普通推荐关系。
- ④ 只要你们得推荐关系不断裂，你就有机会升级时带走你的同级推荐。
- ⑤ 如果同为某校董团队下的会长，他先升级，则你和他的平推关系就断裂了。

13、后面转换代理是否以 vip 依据？

vip 如果成为服务商，则和原推荐人有可能成为平级推荐（一级）、上下级或跨级推荐关系。

14、A 是校董，B 是下面的会长，B 找到 C，C 还不是代理商，想直接拿 70 台做会长 C 从谁那里拿？

C 从 A 校董那里拿货，A 系统内填写 C 的授权申请，推荐人栏写 B，A 填写完成后提交申请至公司审批授权，则 B 和 C 是平级推荐（一级）关系。

15、校董进入加油站的话保留校董身份，但是按照会长进货价订货，如果加油站之前完成考核，次月返还进货差价，这个返还是以什么形式，机器还是现金？

以原有支付方式返还，服务商也可以用这笔返还款直接订货抵扣货款。

16、老校董育成了新校董，老校董是一直都可以享受育成校董的市场推广奖励吗？

在现有政策制度下，只要新校董（被育成）一直保持住校董身份，老校董可以一直享受新校董（被育成）每月打款进货所产生的月度市场推广奖励。

17、如会长 A 新升校董，那么他底下只有合伙人的情况下，这个 A 将出现断层状态，他原来底下全部都是合伙人，没有会长，那他如何销货？

这种情况下正常销货就可以，他的下级合伙人还是正常在系统内向他进货新升校董 A 的层级差价利益增加了而已。

18、有一个服务商找到我，说他有学校资源，可他又不是我所服务的区域，我怎么做？

请将此情况反馈至大区支持中心协调处理。

19、公司成员朋友想做，介绍到自己服务的服务商的下级是否合规？

我已将此情况反馈至稽查部，稽查部同事会在培训时进行回复。

20、对于平级推荐和跨级推荐，推荐人如果没有切实利益，谁愿意干？

- ① 跨级推荐关系属于普通推荐关系，无切实利益存在。
- ② 平级推荐（一级）关系的意义是：在推荐人升级时，可以将被推荐人团队带走，形成上下级关系，形成上下级关系后是有利益关系存在的。
- ③ 我们的制度政策逻辑是以招募组建自己的团队为主，平推裂变为辅。

21、若合伙人 A 推荐 B 成为合伙人，与自己平级，那么 A 升级会长可以带走直接推荐的 B。若 A 升级为会长后降为合伙人就与 B 恢复平级推荐关系，降完级后的 A 再升级为会长是否改可以带走合伙人 B？

可以带走。

22、系统可否增加会长升级校董时自动提醒推荐人，因为有些会长在推荐人不知情的情况下就升级为校董，并且就算推荐人后来升级为校董，原来推荐的会长也和他没有关系了，这对推荐人是极不公平的。或者能不能推荐人升级校董后，可以享受被推荐人的推广奖励。

①对于被推荐人升级自动提醒推荐人功能，我们会反馈给技术部进行开发。目前无此功能情况下，请加强与被推荐人的沟通与服务。

②被推荐人先于推荐人升级为校董，被推荐人与老校董就形成育成关系，老校董享受月度市场推广奖励。此时推荐人升级享受被推荐校董的推广奖励在系统内是不支持的，并且之前推荐人与被推荐人的关系已经断裂了，被推荐人与老校董已经形成推荐育成关系了，无法再次断裂。

## 第五节 服务商管理制度问答

1、如果想成为合伙人，找会长拿货时，是一次性把货都给到，还是可以卖一台，发一台？

答：一次性把货和账号都给新服务商。

2、若 A 校董推荐 B 校董，后 A 降级为会长，经过几个月后回到校董职位，那 B 和 A 还有关系吗？

答：A 和 B 变为无利益的普通推荐关系。

3、新升级的校董第一个月要找总部拿产品还是找上一级校董拿？

答：服务商升级为特许服务商时，须首先取得会长资格，且会长所辖团队架构须符合公司要求。申请升级首次进货款经由育成特许服务商向公司打款进货。新特许服务商不享受首次进货奖励，第二次开始和公司打款进货。

4、跨级推荐情况下，推荐人没有利益，导致下级服务商直言不愿推荐，是否可以存在特殊情况报备？

答：根据系统规则及服务商管理制度规定，跨级推荐不产生任何利益及带走关系，故建议以招募为主去发展和打造团队，以平级推荐（一级）去裂变团队。

5、下级服务商违规，对应的特许服务商需在多久交齐罚款？如未交齐，冻结账号期间是否做考核？

答：我已将此情况反馈至稽查部，稽查部同事会在培训时进行回复。

6、公司会长升级最终政策是否能出通告批文？

答：运营中心已将服务商管理制度上传至服务商管理平台内，会长可以在服务商管理平台内了解学习具体内容。

查询路径：工作台--常用--更多--素材中心（最下方）--共享资源库

7、8 月 20 日升级的新校董从什么时候开始计算考核？是从 8 月开始还是从 9 月

开始？

答：① 9 月 1 日前（不含）升级的校董免考核期按照原制度规定执行；9 月 1 日后（含）

升级的校董按照当前的新制度规定执行。

②原制度规定：新升级服务商当月及次月免考核，第三个月起，按月考核。故 8 月 20 日升级的校董 8 月、9 月为免考核期，10 月开始计算考核。

8、考核期什么情况下会增加天数？

答：如果达成考核要求，则校董身份及各项权益对应。如未达成考核要求，则按照制度政策规定进入加油站、降级执行。

9、新升级的校董直推校董后的免考核期是否叠加？

答：制度规定“特许服务商育成 1 名新特许服务商，可在新特许服务商取得管理系统授权之日起，育成特许服务商次月免除 1 个月进货量考核。如育成多名特许服务商，可累加计算免考核月度数量。”

10、校董加油站限制次数么？

答：制度规定“特许服务商进入“加油站”不得超过两次，一旦超规，公司有权对其进行越级降级调整或取消合作。”

11、如果中间间断完成考核任务怎么样？

答：制度规定“特许服务商进入“加油站”不得超过两次，一旦超规，公司有权对其进行越级降级调整或取消合作。”

12、校董以下服务商，平级或下级或上级推荐，分别有什么奖励？

答：平级推荐（一级）可以在升级时带走；下级推荐属于正常招募下级服务商，可以获得层级利差；上级推荐无利益关系（跨级推荐），升降级都不会带走，只是普通的推荐关系。

13、关于奖励，孵化新校董对于原校董来说，孵化一个和两个基本没有什么区别，无异于杀鸡取卵的行为，损害的是原有校董的利益，所以这个奖励政策对于长期发展来说，是不利的，孵化完新校董后，老校董是有压货风险的？

答：校董是服务商的最高级别，除校董外每个服务商都希望能够通过自己的努力一步步向上升级获得成功从而帮助更多的人，对于那些有能力的服务商，老校董是压制不住的，为了在下级服务商升级校董时不损害育成人心里感受和利益损失，所以每月所计算的月度市场推广奖励是为了让育成人和被育成人在制度政策规定下都能获得心里和收益上的满足；新校董的首次进货需由老校董代为打款进货，也是为了保护老校董不被串联升级而做空利益，让有实力的上，无实力的别钻漏洞。

14、特务服务商 A 在加油站期间，育成一个校董 B，是老特许服务商校董 A 和育成校董都不享受月度进货奖励吗？

答：首先我理解应为“特许服务商”。其次，特许服务商 A 在加油站期间育成的校董 B，按照流程 B 需要进货打款打给 A，A 向公司进货打款，促使了 A 实时出加油站。（备注：此时 A 按照会长价向公司打款进货，次月返还层级利差）按照“服务商管理制度”规定“加油站期间进货，育成特许服务商、特许服务商本人不享受



月度市场推广奖励”，故老特许服务商校董 A 和育成校董无法享受月度进货奖励。

15、比如一个光杆校董，想划水就进加油站，然后满足条件出来了，再想划水又进去了，然后又出来了。这个怎么去解决？

答：① 光杆会长不符合会长升级校董的团队要求。

② 每个校董只有两次进加油站的机会，第三次再想升级时不予批准，最高只能做会长级服务商，并且有被公司越级降级或取消授权的风险。

## 第四节 商务部问答

1. 在线支付的货款，目前可以提现或给上级支付订货款，但校董向公司订货却只能公对公打款，这个流程设计不合理？

答：公司和各特许服务商的合作是企业与企业之间的合作行为，需要符合国家对于企业间销售合作的相关财务规定，所以需要公对公打款。

【注】正常情况下，新特许服务商升级须通过育成特许服务商向公司打款进货。如确有困难，可报公司商务部审批，审批通过后，新特许服务商可向公司直接打款进货（首次进货不享受进货奖励）。新特许服务商如已注册公司，可直接采用对公方式，向公司打款进货；如特许服务商没有注册公司，则应向公司指定的服务公司打款进货（首次进货时 50 元/台服务费由公司承担）。

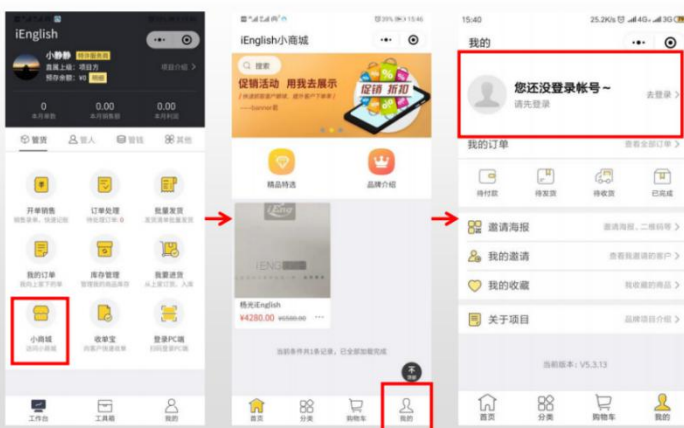
### 2. 小商城的具体操作流程

**服务商小商城销售（服务商平台）**

“管货”页面-----点击“小商城”-----跳转到小商城，需要先点击“我的”去登录服务商账号。

**备注：**

- 1. 只有点击-我的-登录账号以后才可以去分享商品，否则用户无法购买
- 2. 服务商看到的小商城产品价格是自己对应级别的拿货价，分享给用户以后，用户看到的是零售价
- 3. 用户第一次购买是通过微信支付的方式打款到服务商账户，服务商需要在系统里进行提现



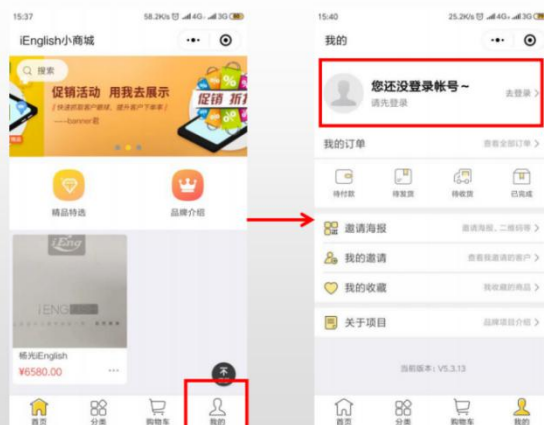
## 用户小商城购买 (服务商平台)

点击进入服务商分享的“小商城”，右下角点击“我的”，用手机号去注册小商城账户。

**备注：**

1. 只有注册以后才可以去购买商品，否则无法购买

iEnglish



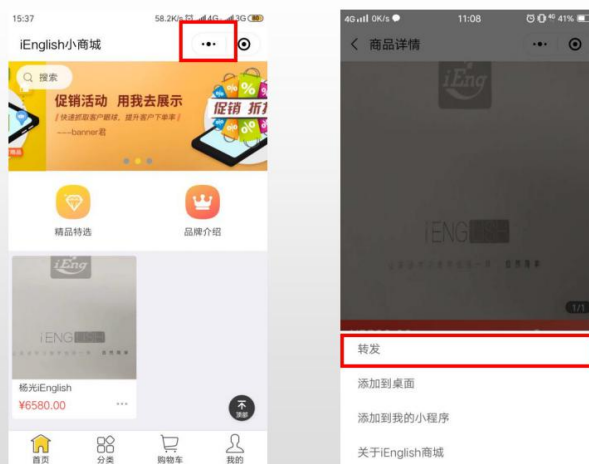
## 用户小商城推荐用户 (服务商平台)

点击进入“小商城”，右上角点击“...”，点击“转发”到用户的微信端，用户可以看到小商城的产品且进行购买

**备注：**

1. 用户第一次购买是通过微信支付的方式打款到服务商的系统账户

iEnglish



## 用户小商城推荐奖励 (服务商平台)

点击进入小商城，左下角点击“首页”，点击右下角“我的”找到“代理中心”

**备注：**

1. 小商城用户推荐用户以后，商品由代理商发出，代理收到货款以后，系统自动分出去300元给推荐用户  
2. 推荐用户需要在代理中心绑定服务商系统去提现

iEnglish



## 用户小商城推荐奖励 (服务商平台)

接上页点击代理中心跳转到服务商系统登录小商城手机号码即可注册成功

### 备注：

1. 注册成功以后，在“我的资产”中可以查看余额，推荐用户可以在钱包余额中提现奖励金。
2. 代理商可以在我的资产中查收小商城订货款项，同时可以提现

iEnglish



3. 用户从小商城购买，用户推荐用户如何获得奖励？用户推荐用户的 300 元奖励从什么途径奖励给推荐人？

答：系统自动将服务商收到的货款分为两部分，一部分是订货款，另一部分是用户的奖励。

4、不知道怎么提钱，不清晰？

答：点击服务商-我的-我的资产-钱包余额-提现-提现到银行卡或者微信。

5. 商城是否有退货功能。比如 合伙人 A 给超级会员 B 分配 8 个账号，但是一段时间后，A 销售太好向 B 借用账号，怎么走流程？是否是退货流程？

答：1、商城没有退货功能

2、首先合伙人 A 向超级会员 B 借账号是合伙人平台的操作，和商城没有关系，商城只支持用户购买

3、超级会员 B 可以在合伙人平台退还账号给合伙人 A

6、服务商管理平台不会操作？

## 平台简介

### 1. 服务商管理平台



管人：新增授权给新代理、代理升级  
管货：可以通过服务商管理系统下单订货  
小商城：通过小商城购买产品，用户推荐用户购买，推荐人获得300元返利

分配账号、审核账号、完善及审核账号信息



### 2. 合伙人平台

### 3. 后台管理



开通账号、查看账号数据、查看学生信息

学校订货审批、账号审批



### 4. 超免CRM

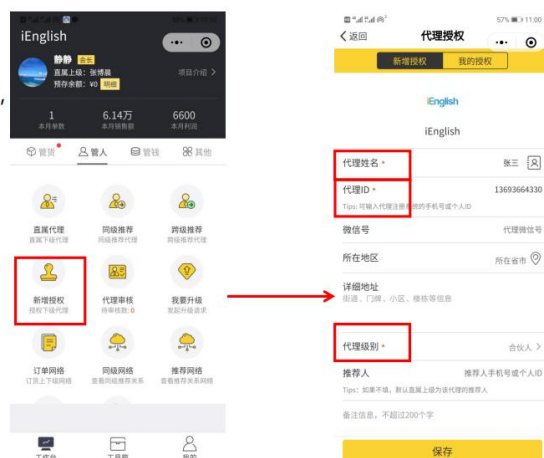
iEnglish

## 1. 管人——新增授权

“管人”页面-----点击“新增授权”-----跳转到代理授权，姓名、手机号码、级别为必填项。

备注：

- 1.新增代理由推荐人填写信息，微信号和所在地区也为必填项
- 2.平级推荐代理由上级填写信息，上级一定要填写推荐人的电话
- 3.所有代理的注册审核，都由公司总账号审核通过



## 2. 管人——我要升级

“管人”页面-----点击“我要升级”-----跳转到我要升级后，需要先向原上级订货，上级发货以后，才可以升级成功。

备注：

- 1.选择数量时，为升级后级别的首次拿货数量，不够数量，系统无法下单
- 2.升级时的订单由原上级发货，同时会提醒原上级是否选择升级



## 3. 管货——订货流程

“管货”页面-----点击“我要进货”-----跳转到我要进货，选择订货数量，即可下单。

备注：

选择数量时，为对应级别的拿货数量，不够数量系统无法下单。



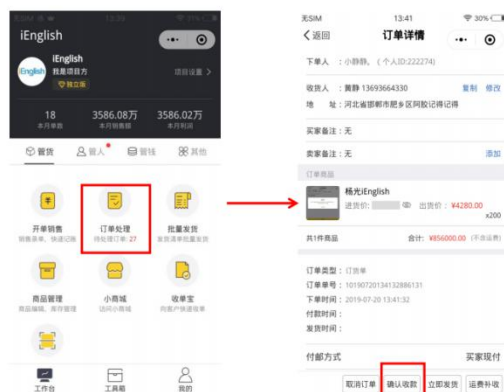


## 4. 管货——发货流程

“管货”页面——点击“订单处理”——跳转到订单详情，先确认收款，再点立即发货。

备注：

- 1.发货时，一定先要确认收款处确认已经收到款项再点立即发货
- 2.立即发货处，可以填写对应的发货快递以及单号



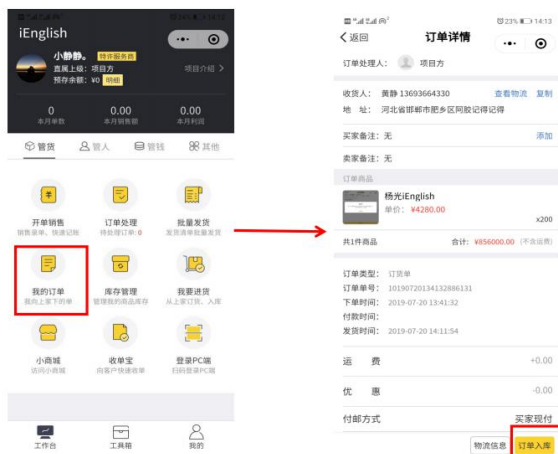
iEnglish

## 5. 管货——收货流程

“管货”页面——点击“我的订单”——跳转到订单详情，点击订单入库。

备注：

只有点击了订单入库，下级代理订货时才有库存去发货



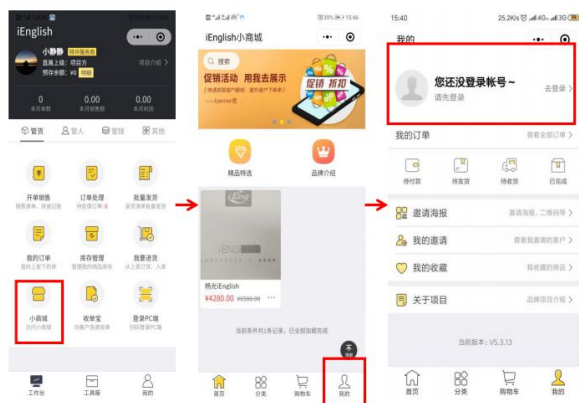
iEnglish

## 6. 小商城——服务商小商城销售

“管货”页面——点击“小商城”——跳转到小商城，需要先点击“我的”去登录服务商账号。

备注：

- 1.只有点击-我的-登录账号以后才可以去分享商品，否则用户无法购买。
- 2.服务商看到的小商城产品价格是自己对应级别的拿货价，分享给用户以后，用户看到的是零售价。
- 3.用户第一次购买是通过微信支付的方式打款到服务商账户，服务商需要在系统里进行提现。



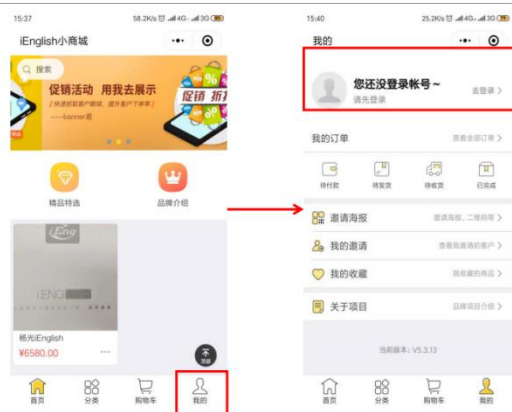
iEnglish

## 7.小商城——用户小商城购买

点击进入服务商分享的“小商城”，右下角点击“我的”，用手机号去注册小商城账户。

**备注：**

- 1.只有注册以后才可以去购买商品，否则无法购买

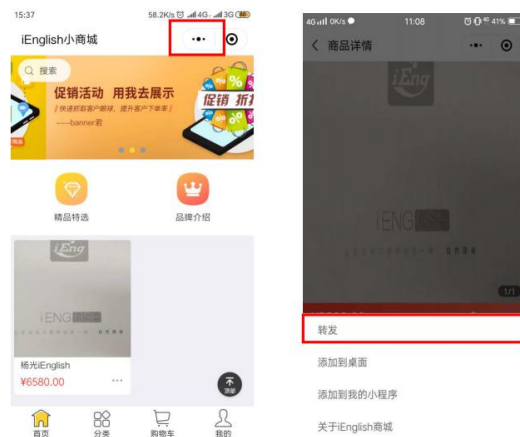


## 8.小商城——用户小商城推荐用户

点击进入“小商城”，右上角点击“...”，点击“转发”到用户的微信端，用户可以看到小商城的产品且进行购买

**备注：**

- 1.用户第一次购买是通过微信支付的方式打款到服务商的系统账户



## 9.“我的”——用户小商城推荐奖励

点击进入小商城，左下角点击“首页”，点击右下角“我的”找到“代理中心”

**备注：**

- 1.小商城用户推荐用户以后，商品由代理商发出，代理收到货款以后，系统自动分出去300元给推荐用户
- 2.推荐用户需要在代理中心绑定服务商系统去提现



接上页点击代理中心跳转到服务商系统登录小商城手机号码即可注册成功

#### 备注：

- 1.注册成功以后，在“我的资产”中可以查看余额，推荐用户可以在钱包余额中提现奖励金。
- 2.代理商可以在我的资产中查收小商城订货款项，同时可以提现



### 合伙人平台——与服务商管理平台账号绑定

登陆原有的合伙人账号-----点击右下角“我的”-----点击“绑定服务商”账号，输入服务商管理系统的手机号即可。

#### 备注：

- 1.已经有合伙人账号的服务商一定要绑定服务商账号，才可以使用服务商管理系统的功能自动分配账号
- 2.新代理登陆合伙人账号以后，输入对应服务商管理系统的手机号码，密码为“123456”，就自动绑定成功。





## 附件一：服务商管理制度

### 第一章 总则

第一条 为加强对全国服务商的统一管理，确保公司经营有序开展，特制定本制度。

第二条 本制度适用于直接与公司签订《特许服务协议》的服务商及其所辖各级服务商。

第三条 本制度旨在巩固公司与服务商之间良好合作，规范服务商之间合作与良性竞争，促进共同发展。

第四条 服务商是指与公司签订《特许服务协议》或纳入服务商管理系统，从事产品销售、服务等工作的法人和自然人。

### 第二章 服务商的基本权利、责任与义务

第五条 公司授权特许服务商依据《进货及价格规定》对外批发和零售。

第六条 服务商依据《特许服务协议》或服务商管理系统规则享受利益，并承担对下级服务商的管理与服务责任。

第七条 服务商须充分了解公司产品理念、产品功能，做好市场开拓、宣传、售后服务等工作。

第八条 服务商须遵守公司销售政策和价格规定，不得违反《稽查管理制度》。服务商不得出现有损公司利益和形象的行为。

第九条 为保证服务商遵守公司销售政策和价格规定，特许服务商与公司签订《特许服务协议》时，须向公司缴纳合作保证金。

第十条 服务商须配合公司运营人员开展运营工作，公司发布各项信息及时上传下达，保证工作顺利进行。

### 第三章 服务商资格、升级、降级及取消授权、考核

#### 第十一条 服务商资格

- 1.具有合法经营资格的法人和自然人。
- 2.承诺遵守公司销售政策和价格规定。
- 3.按照服务商的进货价格及数量要求进货。
- 4.按服务商管理系统要求提交各项真实信息。

第十二条 服务商在招募意向服务商时，应充分介绍产品、公司销售政策及价格规定。意向服务商自主选择服务商级别（除特许服务商外）和上级服务商。意向服务商在服务商管理系统注册并取得授权后，成为服务商。

#### 第十三条 服务商升级

服务商取得授权后，只能逐级升级，不得跨级升级。服务商升级时，按升级进货价格和数量要求，向上级服务商打款进货。服务商升级时，带走直接推荐（一级）的平级团队（以服务商首次取得授权时产生的推荐关系为准）。

服务商升级为特许服务商时，须首先取得会长资格，且会长所辖团队架构须符合公司要求。申请升级首次进货款经由育成特许服务商向公司打款进货。新特许服务商不享受首次进货奖励。

#### 第十四条 服务商降级及取消授权

服务商降级及取消授权只能由公司操作。

服务商正常降级、取消授权或因其他原因不能履行职责时，本人及所辖团队归属其原上级服务商管理，降级前的推荐关系不变；若上级服务商不能履行职责，则依次向上追溯，直至追溯至公司，由公司对接管理。

服务商因违规被降级、取消授权时，其原下级服务商、客户的服务及权益移交至公司。

第十五条 公司按月度对特许服务商考核，考核指标包括进货指标、销售指标、服务指标等，依据考核结果确定特许服务商进货价格、授权级别、合作期限、奖惩等。

第十六条 未经公司许可，服务商不得擅自变更团队。

### 第四章 服务商利益

第十七条 服务商依据《特许服务协议》或服务商管理系统规则享有如下利益：

- 1.零售利差=零售价格 - 本人进货价格
- 2.层级利差=下级服务商进货价 - 本人进货价格

### 第五章 服务商违规行为处罚

第十八条 服务商不得违反《稽查管理制度》。一经查实，公司将视情节严重程度，实施处罚。

第十九条 服务商须配合稽查人员调查，不得与稽查人员发生冲突，不得诋毁公司。

第二十条 上级服务商须对下级服务商进行培训、监督及管理。如下级服务商出现违规行为，上级服务商承担连带管理责任。

第二十一条 服务商投诉举报，一经查实，公司将给予奖励，并对举报人予以保护。遵循“谁举报，谁举证，谁受奖”原则。

### 第六章 附则

第二十二条 本制度由运营中心负责解释。

第二十三条 本制度自 2019 年 9 月 1 日起施行

## 附件二：服务商稽查制度

### 第一章 总 则

**第一条** 为保证公司及服务商权益，维护公司业务开展秩序，制定本制度。

**第二条** 服务商须依照本制度履行相应义务。违反该制度的行为，公司将坚决予以追究。

**第三条** 稽查工作以监督、维护市场秩序为主，处罚为辅。

**第四条** 稽查人员必须做到公平、公正，不得以权谋私，切实保护服务商正当利益。稽查人员须严格遵守保密制度。对举报人提供的各种材料（包括但不限于视频、图片、语音、票据等）须妥善保管，严格控制知悉范围，保证稽查工作顺利实施。

### 第二章 稽查工作流程

**第五条** 稽查部是公司唯一指定专职部门，负责受理举报、调查取证并实施处罚。稽查举报邮箱是举报人提供举报信息的唯一途径（举报邮箱：jicha@iEnglish365.com）

**第六条** 举报人应尽可能提供违规人的姓名或违规事实的具体情节及直接、间接的书面证据。

**第七条** 稽查事项处理顺序

1、举报者通过稽查邮箱将举报信息或投诉意见及证据发送到稽查部，稽查部根据情节严重程度、证据链完整程度排期办理，并反馈处理结果。

2、无明确违规行为指向、无明确违规人指向、匿名举报、恶意举报等，不予受理。

3、确定受理后，稽查人员须及时填写《违规行为稽查表》，并开展稽查工作。

4、稽查部根据工作需要，可要求被举报人配合调查。被举报人在接到稽查部通知后，应积极配合稽查人员工作，并积极提供相关证据。

5、调查取证阶段结束，稽查人员应及时形成调查结论，填写《违规行为稽查表》，履行报批程序。

6、稽查部依据《违规行为稽查表》结论，开具《处罚通报》并实施处罚。

**第八条** 稽查人员严禁向稽查部以外任何人员泄露任何信息。未经公司及举报人同意，不得在任何渠道或场合公开举报人姓名或其他有关情况，包括在奖励和表彰举报时。

### 第三章 服务商的权利与义务

**第九条** 服务商具有投诉举报的权利，举报者须提供充足证据。证据包括但不限于对方违规的全部图片或对话、视频以及转账记录等可追溯、可查询的其他证据。举报一经核实，公司实施处罚后，将罚金 50%作为奖励发放给举报者。

**第十条** 服务商具有申诉的权利。如对被举报事项有异议，可向公司稽查部提供相关证据提起申诉。

**第十一条** 服务商有配合公司稽查人员调查处理相关事项的义务，不得与稽查人员发

生冲突，不得诋毁公司。

**第十二条** 服务商如不配合稽查工作，公司将视情节严重情况，冻结服务商所有未开通的设备账号，直至取消其服务商授权。

**第十三条** 服务商遇到违规事件，有及时向公司投诉备案的义务，禁止包庇、纵容的违规行为。

**第十四条** 服务商严禁恶意举报、伪造证据的行为。一经查实，将取消该服务商授权。

## **第四章 违规行为及处罚**

### **第十五条 违规进货**

1、服务商不得以任何方式向服务商管理系统规定的进货上级服务商以外服务商进货或借货，否则视为违规进货。

2、违规进货行为一旦发生，交易双方承担同等责任处罚。

3、如存在一方刻意隐瞒、诱导情况，则隐瞒、诱导方从重处罚，被隐瞒、被诱导方从轻处罚。

### **第十六条 争抢服务商**

1、服务商发展意向服务商时，应充分尊重意向服务商自主选择意愿。

2、服务商不得擅自变更团队，特殊情况下须经变更服务商原上级服务商、原上级特许服务商（校董）新上级服务商、新上级特许服务商（校董）四方一致同意，并经公司审批后变更。否则该行为视为争抢服务商。

3、恶意争抢服务商者取消服务商资格。

4、如存在刻意隐瞒、诱导情况，则隐瞒、诱导方从重处罚，被隐瞒、被诱导方应归还服务商及所获利益。

5、如服务商之间发生业务重叠，应友好协商解决。如遇恶意争抢服务商情况，公司将介入裁决并实施处罚。

### **第十七条 低价销售**

1、服务商须严格根据公司销售政策及价格规定零售、出货，不得以任何形式直接、变相（包括但不限于赠送礼品、返还货款等）低价零售、向下级服务商出货。

2、服务商发布低价、变相低价信息视同低价销售。

3、服务商不得曲解公司销售政策及价格规定，诱导客户，发展虚假服务商，变相低价销售。

### **第十八条 违规发布公司及产品信息**

1、服务商不得以任何形式伪造、假冒、模仿公司官方信息，误导服商、客户。

2、服务商未经公司批准，不得擅自利用公司名义举办活动、宣传及售。

3、服务商不得在公司指定的渠道外销售产品。

4、服务商不得以任何形式发布虚假价格及产品宣传等信息。

5、服务商不得公开发布公司销售政策、服务体系、价格规定等信息。

### **第十九条 服务商不得以任何形式损害服务商利益、公司品牌形象及公司利益。**

### **第二十条 违规处罚**

服务商如出现上述违规行为，视情节严重程度实施处罚，具体如下：

1、首次违规，公司将冻结违规服务商所有未开通的设备账号，责令违规服务商整改，并缴纳 1-5 万元违约金。公司通报批评，情节严重者，取消服务商资格（库存产品不予退换）

2、第二次违规，公司将冻结违规服务商及负有管理责任的上级服务商所有未开通的设备账号，责令违规服务商整改，并缴纳 2-10 万元违约金。公司通报批评，情节严重者，取消服务商资格（库存产品不予退换）

3、第三次违规，公司将冻结违规服务商及负有管理责任的上级服务商所有未开通的设备账号，责令违规服务商整改，并缴纳 10-20 万元违约金。公司通报批评，情节严重者，取消服务商资格（库存产品不予退换）

**第二十一条 上级服务商应对下级服务商进行培训、监督及管理。如下级服务商出现违规行为，上级服务商承担连带管理责任。**

### **附件三：实体店管理制度**

为规范 iEnglish 实体店运营，制定本制度。服务商申请、装修及实体店经营服务均须依据本制度执行。

#### **一、申请主体资格**

##### **1、店面类型**

店中店：“超级会员”及以上级别的服务商；

其他类型：“合伙人”及以上级别的服务商。

##### **2、过往经营符合公司运营管理要求且无违规行为的服务商。**

3、具有独立法人资格（公司或个体工商户），且经营范围包括：销售电子产品、计算机、软件及辅助设备。

#### **二、申请流程**

符合申请资格的服务商填写《实体店申请表》（附后），准备房屋平面图（平面图要求完全体现店面整体面积、格局、各功能房间位置）。准备齐全相关资料，发送至官方邮箱 sqyy@ienglish.cn。

#### **三、选址要求**

店面不得开设在违规违章建筑内。

店面不得开设在存在安全隐患的建筑内。

店面不得开设在市场监督管理等部门禁止开设的场所内。

## 四、面积及装修要求

### （一）面积要求

旗舰店面积不得小于 70 m²。

中型店面积不得小于 40 m²。

小型店面积不得小于 10 m²。

店中店无具体面积要求，符合装修要求即可。

### （二）装修要求

旗舰店、中型店、小型店装修模块要求（必须设置）：

门头区，含 logo 等设备。

服务区，含前台、背景墙。

体验区，含体验台、坐椅。

洽谈区，含企业展示柜内嵌液晶壁挂电视（旗舰店 75 寸，其他店面 65 寸）  
配座椅、茶几。

阅读区，含字母墙或绘本视觉装饰墙。

店中店装修模块要求（必须设置）

企业展示柜（内嵌液晶壁挂电视 65 寸）。

体验台、产品。

LOGO 灯箱。

## 五、验收要求

### （一）验收程序

装修完成后，服务商以邮件形式向公司提交验收申请。将租房合同、营业执照、现场图片和视频等发至 sqyy@ienglish.cn。

公司通过现场或远程视频方式进行验收，验收通过后，公司将《实体店申请表》（附件 1）和《实体店授权协议》发送至服务商。

服务商填写完整相关信息，签字盖章后邮寄至公司。

公司签署后，将《实体店授权协议》、《实体店授权证书》一并寄回服务商。

### （二）验收资料

租房合同（扫描件）

租房合同须包含但不限于以下信息：店面具体位置、租赁双方姓名及身份信息、房屋产权证书或不动产登记证书、租赁面积、租赁期限、租金、签署印鉴等。

营业执照（副本扫描件）

经营范围须包括：销售电子产品、计算机、软件及辅助设备。

申请人必须为营业执照法定代表人或公司股东（法定代表人、股东可以是申请人父母、配偶、子女，但须提供关系证明，如户口簿、结婚证、派出所证明）。

营业执照地址必须与申请实体店地址一致。

现场图片和视频：充分展示公司要求的各装修模块。

六、补贴发放

根据实际使用面积（以租赁合同面积为准，四舍五入后取整）确定店面类型。  
根据城市及辖区等级确定补贴标准。

补贴标准

| 店面类型                | 城市等级 | 补贴   |
|---------------------|------|------|
| 小型店<br>面积不得小于 10 m² | 一级城市 | 15 台 |
|                     | 二级城市 | 8 台  |
|                     | 三级城市 | 4 台  |
| 中型店<br>面积不得小于 40 m² | 一级城市 | 30 台 |
|                     | 二级城市 | 15 台 |
|                     | 三级城市 | 8 台  |
| 旗舰店<br>面积不得小于 70 m² | 一级城市 | 60 台 |
|                     | 二级城市 | 30 台 |
|                     | 三级城市 | 15 台 |
| 店中店                 | 一级城市 | 4 台  |
|                     | 二级城市 | 3 台  |
|                     | 三级城市 | 2 台  |

城市分级

|      |    |
|------|----|
| 城市等级 | 城市 |
|------|----|



|                |                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一级城市<br>(4 个)  | 北京市、上海市、广州市、深圳市                                                                                                                                                                                               |
| 二级城市<br>(50 个) | 成都市、杭州市、武汉市、天津市、南京市、重庆市、西安市、长沙市、沈阳市、福州市、合肥市、郑州市、哈尔滨市、济南市、昆明市、太原市、南昌市、南宁市、石家庄市、长春市、贵阳市、海口市、乌鲁木齐市、兰州市、银川市、拉萨市、呼和浩特市、西宁市、青岛市、大连市、厦门市、苏州市、宁波市、无锡市、佛山市、东莞市、温州市、泉州市、常州市、珠海市、金华市、烟台市、惠州市、徐州市、嘉兴市、潍坊市、洛阳市、南通市、扬州市、汕头市 |
| 三级城市<br>(其他)   | 除一级城市、二级城市以外的其他所有城市及地区                                                                                                                                                                                        |
| 备注             | 一级、二级城市范围仅包括市辖区，不包括该城市其他下辖、代管地区                                                                                                                                                                               |

补贴分两批发放，实体店装修完毕，验收通过后发放补贴总量的 50%。实体店按公司运营要求正常营业 3 个月后，经公司检查确认，再次发放剩余 50%的补贴。

## 七、实体店运营规范

### (一) 店面形象规范

店面形象：保持店面卫生，维持现场整洁，保证产品使用状态良好，整体环境安全、环保、舒适。

员工形象：注意仪容仪表，干净整洁，大方得体；语言、行为礼貌。

品牌形象：严格执行公司装修规范及品牌宣传规范，不得擅自更改、冒用、滥用。

### (二) 销售规范

不得以任何形式伪造、假冒、模仿公司官方信息，误导服务商、客户。  
实事求是介绍产品和服务，不得夸大和虚假宣传。

严格执行公司销售政策及价格规定，不得以任何形式直接、变相低价（包括但不限于赠送礼品、返还货款等）销售。发布低价、变相低价信息视同低价销售。

不得从事竞争产品和未经公司允许的其他产品的代理、加盟、经销、投资或合作行为。

### (三) 服务规范

须热情服务每位新老用户，对老用户服务时，应首先询问了解其购买渠道，联系原服务商，沟通相关信息。

须及时帮助到店用户解决问题。对简单故障进行维修，无法解决的产品或服务方面问题，应帮助用户联系公司客服部门。

须配合公司备用机调配、属地化服务等工作。

### (四) 宣传规范

宣传推广时应符合《中华人民共和国广告法》及当地法律法规。  
不得从事虚假、夸大、恶意、负面等宣传，损害公司品牌形象及商誉。

## 附：实体店申请表

感谢您对 iEnglish 的信任和关注，请您认真、完整填写“iEnglish 实体店申请表”，并保证数据、内容真实，公司将对您的资质进行审核，我们将在收到您递交资料之日起五个工作日内给您答复。我们承诺将严格为您所填写的资料履行保密义务。

### 实体店申请表

|                |                                                                                     |                |        |       |  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|-------|--|
| 姓名             |                                                                                     | 性别             |        | 年龄    |  |
| 最高学历           |                                                                                     | 婚姻             |        | 身份证号  |  |
| 通讯地址           |                                                                                     |                |        | 服务商级别 |  |
| 手机号            |                                                                                     |                | E-mail |       |  |
| 所属特许服务<br>商姓名  |                                                                                     | 所属特许服务商<br>手机号 |        |       |  |
| 子女年龄           |                                                                                     | 子女性别           |        |       |  |
| 法人资格主体<br>名称   |                                                                                     |                |        |       |  |
| 开店城市           |                                                                                     | 城市等级           |        |       |  |
| 店面信息           | <input type="checkbox"/> 洽谈中：预计营业面积 _____<br><input type="checkbox"/> 已有：营业面积 _____ |                |        |       |  |
| 店面地址           |                                                                                     |                |        |       |  |
| 预计租金（年）        |                                                                                     |                |        |       |  |
| 预计开营时间         |                                                                                     |                |        |       |  |
| 申请人签名          |                                                                                     |                | 申请日期   |       |  |
| 审批意见<br>(运营中心) |                                                                                     |                |        |       |  |

北京市海淀区中关村软件园二期华胜天成科研大楼  
网址: [www.ienglish.cn](http://www.ienglish.cn)



让每个孩子都能接受一流的英语教育

媲美任何一所每年学费10万以上的国际学校

这是一份给孩子最珍贵的礼物

也是一份给自己最宝贵的事业