

T/EJCCCSE

团 体 标 准

T/EJCCCSEXXXX—2024

智能语言学习平台会员服务规范

Specification for membership services of intelligent language learning platform

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国商业股份制企业经济联合会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 1

5 服务内容 1

6 服务管理 2

7 服务平台 2

8 服务评估 3

9 服务监督 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。

本文件由习学智能科技（苏州）有限公司提出。

本文件由中国商业股份制企业经济联合会归口。

本文件起草单位：习学智能科技（苏州）有限公司。

本文件主要起草人：XXX。

智能语言学习平台会员服务规范

1 范围

本文件规定了智能语言学习平台会员服务的服务原则、服务内容、服务管理、服务平台、服务评估、服务监督。

本文件适用于智能语言学习平台的会员服务。

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 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 22081 网络安全技术 信息安全控制

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会员 member customer

通过正式手续成为客户系统中的成员，享受特定优惠、积分累计或特殊服务。

4 服务原则

4.1 诚实守信，与顾客建立和维护良好关系。

4.2 服务流程应简单、清晰，易于会员理解和操作。

4.3 保证会员享有优惠待遇。

5 服务内容

5.1 个性化学习方案定制

5.1.1 根据会员的语言水平、学习目标、学习进度等因素，为会员量身打造专属的学习计划。

5.1.2 定期根据会员的学习情况进行调整和优化，确保学习方案始终符合会员的实际需求。

5.2 提供优质学习资源

5.2.1 平台提供大量的专业语言课程，包括听说读写等各个方面的专项训练课程、综合提高课程以及针对各类语言考试的备考课程等。

5.2.2 会员可以获得平台独家的学习资料，如电子书籍、学习文档、词汇表、语法手册等。

5.3 互动学习与答疑

5.3.1 会员可随时向专业的语言教师或学习顾问提问，获得及时的解答和指导。

5.3.2 可加入学习社区，与其他会员进行交流和互动。会员可在社区中分享学习经验、心得体会、学习资源等，也可参与讨论和活动。

5.4 生成学习报告并评估

定期为会员生成图表或数据等形式的学习报告，总结会员在一段时间内的学习情况，包括学习进度、学习成果、存在的问题等。

根据学习报告，对会员的学习进行评估，并给出相应的建议和改进措施。

5.5 专属优惠与福利

会员在购买平台的课程或学习产品时，可享受一定的折扣优惠。

会员可优先参与平台举办的各类线上或线下活动，如语言学习讲座、文化体验活动、学习竞赛等。

6 服务管理

6.1 会员服务管理组织

6.1.1 宜由会员维护部门和信息系统维护部门组成。

6.1.2 会员维护部门负责会员的日常联系、沟通，服务项目的策划、实施，并统筹各项事宜。

6.1.3 系统维护部门负责会员信息系统的维护、更新、升级工作，为服务项目提供技术支持。

6.2 会员分级

按照消费能力、消费频率对会员进行分级，制定会员层级维护措施。

6.3 会员维护

统计分析会员的数据，及时了解会员需求，在此基础上执行各项会员政策和服务措施。

6.4 会员信息保密

依法执行会员信息保密规定。

7 服务平台

7.1 平台功能

智能语言学习平台的功能包括但不限于：

- a) 群组沟通；
- b) 会员档案建立与管理：包括会员基本信息、档案表、租赁协议、售后服务协议、会员体验信息表、会员学习规划等；
- c) 会员账号分配：分配所属年级、所属班级、学管师；
- d) 会员管理：
 - 1) 统计会员数量、未学人数、打卡人数、任务情况；

- 2) 学管师管理会员名册、班级、群组、成绩等。
- e) 会员学习管理：
 - 1) 设置新会员首次学习任务；
 - 2) 设置在学会员学习任务；
 - 3) 班级学习报告；
 - 4) 远程监督学习。
- f) 会员维护：
 - 1) 留言；
 - 2) 消息互动；
 - 3) 线下服务。
- g) 家长服务：
 - 1) 将每日、每周、每月学习报告反馈给家长；
 - 2) 线下服务。

7.2 平台建设

- 7.2.1 平台界面设计应简洁明了，易于使用和学习，应能使会员快速找到所需功能和信息。
- 7.2.2 平台应能适应不同终端设备（如电脑、平板、手机），在不同分辨率和屏幕尺寸下应能良好显示效果。
- 7.2.3 平台信息和网络安全应符合 GB/T 22081、GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271 的要求。
- 7.2.4 平台数据宜设置异地备份。
- 7.2.5 平台应建立健全网络信息安全制度，落实安全保护技术措施。

8 服务评估

8.1 会员忠诚度评估

根据会员年度消费金额、消费额变化、消费频次等数据信息，评估会员忠诚度。

8.2 会员满意度测评

8.2.1 测评内容

主要对以下内容进行测评：

- a) 学管师教学态度、沟通态度等；
- b) 学生学习效率、学习积极性等；
- c) 学生学习效果。

8.2.2 测评方式

可通过以下方式进行测评：

- a) 问卷调查；
- b) 召开会员座谈会；
- c) 随机电话访谈。

8.2.3 完成测评报告

对调查结果进行定量分析和定性分析，提出改进意见。

8.2.4 制定整改方案

根据测评报告中的改进意见制定具体的、可操作的改进方案。

9 服务监督

应完善服务监督形式，建立服务质量监督的反馈和投诉制度，公布投诉方式（电话、邮箱等），畅通监督渠道。
