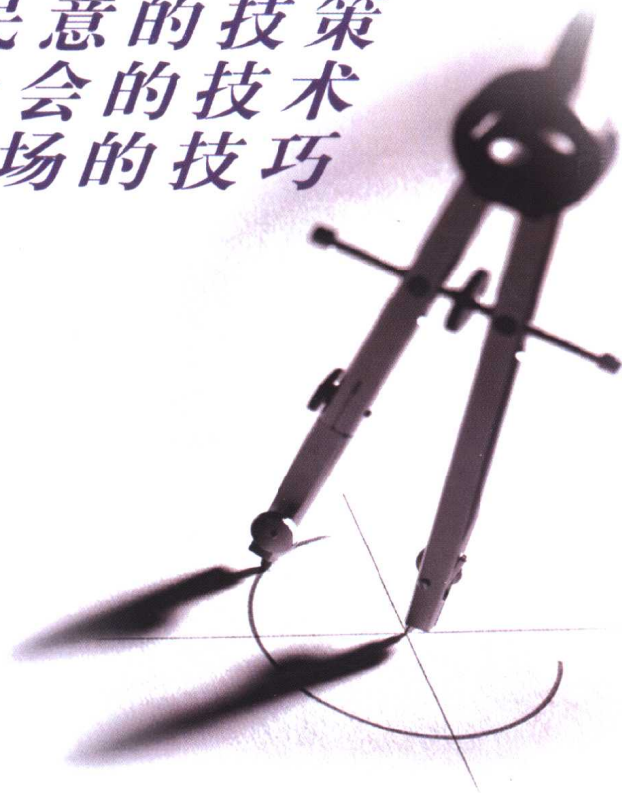


倾听民意的技策
认识社会的技术
开拓市场的技巧



◆郭强 / 主编◆郭强 杨吟华 / 编著

调查实战指南
HANDBOOK
访员督导手册
OF INVESTIGATOR & DIRECTOR

 中国时代经济出版社

主 编 郭 强
副主编 董明伟
编著者 郭 强 杨吟华
编 委 郭 强 (博士) 董明伟 (硕士)
秦 琴 (博士) 黄华玲 (硕士)
李 琼 (博士) 张 鑫 (硕士)
王晓燕 (博士) 李 梅 (硕士)
牛喜霞 (博士) 宋文怡 (硕士)
苏春艳 (博士) 杨吟华 (督导)
任慧颖 (硕士)

调查实战指南
HANDBOOK
访员督导手册
OF INVESTIGATOR & DIRECTOR

 中国时代经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

调查实战指南/郭强主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2004. 1
ISBN 7-80169-482-1

I. 调… II. 郭… III. 调查方法 IV. C31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 114432 号

调查 实战 指南

访员
督导
手册

郭
强
主
编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦 11 层东办公区
邮 编	100007
电 话	(010)64011788 (编辑室) (010)64066019 (发行部)
传 真	(010)64065971
发行经销	各地新华书店经销
版式设计	北京楠竹文化公司
印 刷	北京市白帆印务有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2004 年 1 月第 1 版
印 次	2004 年 1 月第 1 次印刷
印 张	5.5
字 数	100 千字
印 数	1~5000 册
定 价	全套 100 元 (本册 10 元)
书 号	ISBN 7-80169-482-1/F·217

版权所有 侵权必究

学术顾问

- 邓伟志 上海大学社会学系博士生导师
任 平 苏州大学博士生导师 中国农村城镇化研究中心主任
风笑天 南京大学社会学博士生导师
白红光 南开大学社会学系主任 教授
周长城 武汉大学社会学博士生导师
林聚任 山东大学社会发展研究中心主任 社会学博士
范伟达 复旦大学社会学教授 神州市场调查公司总经理
田 涛 央视市场研究有限公司 副总经理 博士
王兴周 明镜市场研究公司总经理

总序言

这是一个民意为先的时代，这是一个消费为尚的社会，这是一个调研时时处处出现的时代。这个时代要求我们每个人都要掌握了解他人，认识社会，把握商机的最基本工具。这个工具就是调查。在社会中、在商场上、在交往时仅凭感觉做事终究要被市场和社会淘汰。

既然这个社会是民意为先的时代，调查了解民意就是政府和公务员的基本职责。听证会的基础工作就是调查。走马观花式的调查已经落伍。提供专业性的调查技术是时代的要求。

中国买方市场的出现，使消费者开始成为上帝。了解消费者的需求，把握市场变化的趋势，提高服务的满意度，扩大产品的市场占有率是商家应对激烈市场竞争的必胜法宝。所以市场调查在中国大地上蓬勃发展。

调查作为认识社会、把握商机和了解他人的基本工具。不仅政府公务员，企业市场调研人员以及专业调查工作者需要操作性极强的调查手册，就是在中国大中专学校，调查也成为必修课。

在现代社会，调查越来越成为社会公众的基本素养；调查也越来越成长为一个朝阳性的产业。作为一个社会学工作者，我乐意进行社会学知识包括调查知识的普及工作，因为社会科学知识普及应该是科学普及的重要组成部分；作为一个社会学工作者，我赞赏和支持调查产业化的尝试。郭强是我带的博士学生，他乐意传播和普



及调查知识，以及调查知识产业化的实践，我都是很支持的。

这套丛书与同类出版物相比，我认为有这样几个特点：首先是细化，这套书容括了调查内容的方方面面，内容很是详细。其次是可操作化，读了书就能在工作实践中使用和具体操作，这样才有价值和意义。同时该套丛书还附有很多案例，这也是一个特色。学习案例是突出操作性的重要方面。

我愿意推荐这套丛书给广大的读者朋友。

邓伟志

2003 年冬于上海

目 录

第一章 招募访员	(1)
第一节 QCSI 中访员挑选	(1)
一、招募访员的意义	(2)
二、过程与阶段	(2)
第二节 访员的基本素质	(3)
一、道德品质	(3)
二、应变能力	(3)
三、语言技巧	(4)
四、外在仪表	(4)
五、扎实知识	(4)
第三节 访员招募的形式	(4)
一、个体招募	(5)
二、群体招募	(7)
第四节 复核员招募的形式	(8)
一、复核员同访员的关系	(8)
二、复核员的招聘条件	(8)
第二章 访员培训	(10)
第一节 QCSI 中的访员培训	(10)
一、培训访员	(10)
二、访员培训步骤	(10)
第二节 访员培训内容	(11)
一、基础培训	(12)
二、技巧培训	(12)
三、职业操守培训	(12)
四、项目专项培训	(13)

五、再培训	(14)
第三节 培训方式方法	(14)
一、模拟访问	(14)
二、督导培训	(15)
三、培训控制	(16)
第三章 访员管理	(18)
第一节 QCSI 中的访员管理	(18)
一、访员管理要求	(18)
二、访员管理过程	(19)
第二节 访员管理系统	(19)
一、业余访员队伍	(20)
二、访员晋级制度	(20)
三、调研质量监控系统	(21)
四、调查技术规则系统	(22)
五、访员困难援助系统	(23)
六、访员情感交流系统	(23)
第三节 访员管理实务	(24)
一、建立访员档案	(24)
二、奖惩制度	(25)
三、访员补充与其他	(26)
第四章 访员技能	(28)
第一节 访问准备	(28)
一、心理准备	(28)
二、物品文件准备	(29)
第二节 入户访问	(29)
一、访问时段选择	(29)
二、进入住宅小区	(29)
三、入户	(31)
四、过程控制	(33)
五、入户访问常见问题解答	(37)
第三节 街访	(40)
一、街访的优缺点	(40)
二、街访中现场控制	(41)

第四节 深访	(41)
一、访前准备	(41)
二、访问控制	(42)
三、深访技术	(44)
第五节 电话调查	(45)
一、访员礼节	(45)
二、访问控制	(46)
第五章 督导操作指南	(48)
第一节 督导实务	(48)
一、督导的职责	(48)
二、督导的素质	(49)
三、督导的访问控制	(49)
第二节 现场督导	(53)
一、现场督导职责	(53)
二、现场督导实地质量监控	(54)
第三节 审卷督导	(55)
一、问卷审核	(55)
二、问卷复核	(57)
三、问卷评定	(60)
附件	(65)
特别附录:访员调查体验	(65)
附件一:访员部简介	(67)
附件二:QCSI 访员选聘规程	(69)
附件三:访员招收广告文案例	(70)
附表一:访员求职申请登记表	(71)
附表二:高级访员和兼职督导登记表	(72)
附表三:访员档案	(73)
参考文献	(74)
后 记	(77)

第一章

招募访员

阅读导航

第一节 QCSI 中访员挑选

- 一、招募访员的意义
- 二、过程与阶段

第二节 访员的基本素质

- 一、道德品质
- 二、应变能力
- 三、语言技巧
- 四、外在仪表

五、扎实知识

第三节 访员招募的形式

- 一、个体招募
- 二、群体招募

第四节 复核员招募的形式

- 一、复核员同访员的关系
- 二、复核员的招聘条件

访员是指与受访对象以多种形式进行直接或间接的接触，为获得全部或部分所要调查的数据及信息，进行访问和记录工作的人员。访员是一个调查能否成功操作的关键环节，是调查工作的主体，其数量与质量直接影响调查的结果。因此在前期的招募过程中就必须做好访员的遴选。建立一支相对稳定有序的访员队伍，对于调查调查机构是相当重要的。

第一节 QCSI 中访员挑选

QCSI 最早起源于英国，是用以衡量市场研究调查机构调查的正确性和可信度的标准。适合 ISO9000 质量认证体系。目前在许多国家的大多数访问按此准则运行。

QCSI 构成主要包括四项内容：

- ☞ 挑选访员。
- ☞ 培训访员。
- ☞ 管理访员。
- ☞ 项目管理。

一、招募访员的意义

在决定整个市场调研报告质量的诸多因素中，访员的表现无疑是极为重要的。正如国外市场调研专家经常援引的一句名言所言：“RUBBISH IN, RUBBISH OUT!”（垃圾进，垃圾出！）。其含义就是如果调查员采集来的第一手资料谬误百出，那么无论你的抽样技术多科学，数据处理多精确、分析水平多高超，最后得出来的结论仍将一文不值。因此，在一些国外著名市场研究调查机构都将访员的挑选培训与管理置于其整个调查工作的第一位。

毫无疑问，若要确保访员的工作质量，那么访员的考录与挑选，也就成为整个调研工作中极为重要的一环，因为尽管录用后还有培训和管理两道关，但培训与管理工作的也同样遵循前述“垃圾进，垃圾出”的法则。

二、过程与阶段

此阶段的目的是确保使用统一的标准和条件挑选访员。具体工作可分为以下两个环节：

1. 面试并挑选合格的访员

☞ 初期评估——通常由运作部门的管理人员通过电话与应征者进行交谈，以了解应征者的经历和技能。

☞ 评估之后——进行个别面试，负责面试的人员准备好所需材料，对访员的工作性质和要求作扼要说明并回答应征者可能提出的各种问题。

☞ 挑选人选——面试结束以后，运作部主管将负责参考审核，挑选合格人选。选中合格者将被登记在案，并安排访员培训课程。

2. 建立访员档案

给每位访员建立和保存一份标准化的记录是运作部规范管理不可缺少的一步。档案应包括：

姓名，地址，电话号码身份证号码及签发日期

招聘日期及基本培训

续表

完整的申请表
联系见证人及他们的回复
签署保密协议
客户的询问及结果
参加其它培训的证明
表现评估报告

第二节 访员的基本素质

一、道德品质

品德问题也许是任何行业在挑选员工时都必须予以重视的问题，但我们感觉到在访员的挑选过程中，坚持品德第一的标准仍然是最需要予以强调的。当然，明白取人标准是一回事，但如何确保品德差的“坏访员”不被蒙混过关又是一回事，而且后者比前者更为关键，也更难操作。

几点有效的做法

☞ 第一，在正式录取前，向访员收取一定的道德风险保证金，并在合同中明示违约处罚条款；

☞ 第二，事先声明每个人交回的问卷都将按一定比率进行抽查；

☞ 第三，在招聘访员的广告中尽量将访员工作描述成一种既辛苦，报酬又低的工作，而不要象别的行业那样，在招聘员工时极力声称工作轻松、报酬优厚。

我们的说明

通过较低的工作期望与高昂的舞弊成本，一般可使少数好逸恶劳、品德不佳者自动退出访员的应聘队伍。

二、应变能力

访员一般要求能在复杂多变的社会环境里，独自一人解决随时可能遇到的各种意外问题，这样才能保证整个项目的高效率、按计划完成。

在面试访员的过程中，可增加一些有关应变能力方面的测试题，对他们

的应变能力进行认真考察。

三、语言技巧

为了避免被访者在不太愿意合作，但又不太好意思拒绝访问的情况下胡乱勾答问题，国外市场调研调查机构通常规定一律不许由被访者自己填写问卷，而必须由访员一个问题一个问题地进行口头询问，并做好记录。

一个优秀的访员必须具有清晰的口齿、流利的语言，以及简明扼要的口头表达能力。此外，在一些普通话普及率不太高的地区，特别是一些农村偏远地区，特别是当被访者中含有老年人时，更应注意考察访员的方言水平。

四、外在仪表

由于访员通常必须走家串户地进行入户调查，因此，一个诚实、清楚的“不象坏人”的外表，往往不仅会影响到被调查者的合作态度，甚至会影响到访员能否入户成功。特别是在一些社会治安较差的地区，这一点尤为突出。因此，良好外在仪表，也是在挑选访员时所必须予以重视的。

五、扎实知识

市场调查既有收集、整理合同及各种资料的工作，也要对所收集的资料进行分析、研究，发现问题并提出相应对策，两者同等重要，缺一不可。只有建立在访员收集的资料信息正确有效的基础上，调查机构才能做出正确的分析和决策。而且在调查过程中，调查本身就具有更多更准确的情报和信息，如何设计调查方案、选择最佳的调查方式、如何与调查对象商谈、在交谈中了解所需要的资料和信息，都是调查过程中不可避免会遇到的问题。所以一般来说访员还要求具有一定的包括市场调查理论、统计学、市场学、社会学、心理学等多方面的基础知识。这样才能充分了解调查对象的心理活动特征，灵活运用各种调查方法完成调查任务。

第三节 访员招募的形式

访员招募按人数多少可以分为个体和群体两种。

☞ 个体招聘多见于内部员工推荐，临时访员自荐，身份多为居委会工作人员、普通务工人员、下岗女工等；

☞ 群体招聘多见于招聘大专院校的学生。

一、个体招募

案例：入库访员招募

实践你的能力

实现你的构想

施展你的才华

检验你的才识

■ 特别提示 1：本次限招 2 年级本科生和研究生！

■ 特别提示 2：指南针为您提供各种创业机会和锻炼机会！

■ 特别提示 3：指南针能够提供课堂上所学习不到的知识和能力！

■ 特别提示 4：指南针本次招收层次为一般访员、高级访员！

■ 特别提示 5：指南针所有调查活动全部由具有访员资格的同学进行！

■ 特别提示 6：指南针进行的市场调查实行有偿调查，每天提供给访员同学的调查执行、登录数据劳务费为 40—80 元！

报名

■ 报名资格：

1. 正式注册本科生和研究生；
2. 有一定的调查研究经验；
3. 热心社会调查研究工作；
4. 受过一定调查研究培训。

■ 报名程序：

1. 出示身份证或学生证；
2. 交 2 寸彩照 1 张；
3. 填写《访员报名登记表》；
4. 报名时间；
5. 报名地点；



录取

■ 面试

了解初步的调查知识和对社会调查特点的认识。

■ 试用

凡没有调查经验的同学，指南针提供1—2次调查机会；如能够按照指南针调查程式进行有效率90%以上，有处理拒访能力的同学即视为试用合格。

■ 录取

经过面试和试用合格的同学同指南针调查签订《调查工作协议书》，颁发《访员证》。

培训

■ 基本要求：

1. 所有访员进行培训；
2. 一般访员培训接受初级培训，高级访员接受中、高级培训；
3. 培训分段进行，不影响正常学业。

■ 培训内容：

1. 初级培训：调查业务范围、调查访问技术、调查访问礼仪；
2. 中级培训：项目接洽、访员控制、ES—OMAR 规则、调查质量控制；
3. 高级培训：数据统计分析、项目研究报告、调查项目策划设计。

实践

1. 高级实习：调查研究的全程参与

2. 中级实习：在项目策划、方案设计、先期探索、问卷设计、信效度评价、执行计划、访员管理、项目培训、实地执行、执行管理、报价管理、变量定义、数据审核、问卷编码、数据登录、描述研究、解释研究、报告撰写、结论演示等中从事二至三项工作并根据工作要求兼做分片执行长和分片督导。

3. 初级实习：参与实地调查实行工作并兼做中级实习中一项管理工作。

二、群体招募

说明一：

群体招募访员的形式也就是招募访员的组织形式。

说明二：

目前在国内，由于调查业刚刚起步，大多数调查机构使用的访员为兼职访员，其中又以大专院校的在校学生为主。

组织性招募访员的操作建议

☞ 第一个注意事项。

与学校学生工作的主管部门联系，如校团委、学生会和其他学生社团。通过这些部门了解学生情况，发布招聘信息。

对于学生访员的遴选，还有几个方面的要求：

① 性别要求

多倾向于女性，因为男性访员在入户或其他场合会给受访者造成较多的不安全感，当然，这并不意味着对男性访员的绝对排斥。

② 专业要求

多倾向于选择文科学生担任，有社会学、心理学专业背景更佳。

③ 性格要求

性格外向、反应快、语言表达能力较好的同学比较适合做访员。

④ 经验要求

有一定社会实践经验，从事社会调查或研究更佳；在多个城市进行调查时，也应考虑方言因素，倾向于选择对当地方言熟悉的学生担任。

☞ 第二个注意事项。

通过学校主管部门发放访员申请表，对访员进行初步的筛选。

☞ 第三个注意事项。

对通过初选的学生进行面试，对面试合格的访员根据其能力、兴趣划分类别，哪些学生合适做面访，哪些学生适合电话访问，哪些学生适合做登录



员等等，并建立访员档案。

☞ 第四个注意事项。

合适的招聘时间一般在开学后一个月内，调查机构可以在主管学生工作部门的协助下，开展访员的招聘工作。

特别提醒

学生访员虽然易于招聘及管理，但具有工作时间不确定，在假期、考试期间与访问实施时间相冲突的缺点。因此，在假期或考试期间需实施的调查访问则大多选择在劳动力市场上招聘临时访员。

再次说明

与学生访员一样，临时的访员也有性别、性格、经验上的要求。

第四节 复核员招募的形式

一、复核员同访员的关系

1. 复核员也是访员

从广义上讲，复核员也是访员的一种，他们主要负责对现场完成的问卷进行复查，确认问卷的真实性。根据复核方式的不同，分为实地复核员和电话复核员。

2. 复核员的作用

复核员更多地是进行访员工作的二次监控和审查，是为了保证问卷质量而进一步执行的必要阶段。复核员的工作与访员同等重要甚至更为必要。

二、复核员的招聘条件

1. 诚实可靠

复核的主要目的是检查访员的访问的质量和访问态度，如果复核员本人在这方面有问题，将会给我们工作带来很大的麻烦。所以我们所招聘的复核员必须是我们非常信任和诚实可靠的，这是作为一个复核员应该具备的首要条件。

2. 对城市的道路非常熟悉

一般来说，复核的地址分布在城市的各个区的各条街道，因此复核员必须要对城市的道路非常熟悉才能提高复核的效率。