

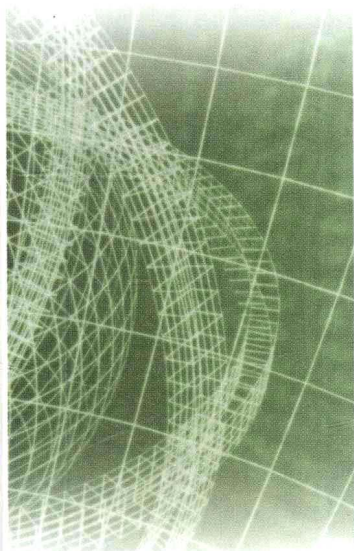


北大社会调查实务

Survey Operations

邱泽奇 主编

刘 月 执行主编



# 中国家庭动态跟踪调查 (2010) 访员培训手册

Chinese Family Panel Studies 2010  
Training Manual

孙 妍 严 洁 等编著



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS



北大社会调查实务

Survey Operations

邱泽奇 主编

刘 月 执行主编



中国家庭动态跟踪调查 (2010)  
**访员培训手册**

Chinese Family Panel Studies 2010  
Training Manual

丁 华 顾佳峰 刘 月 孙 妍  
严 洁 姚佳慧 邹艳辉 等编著



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

中国家庭动态跟踪调查(2010)访员培训手册/孙妍等编著. —北京:北京大学出版社,2011.1

ISBN 978-7-301-18200-0

I. ①中… II. ①孙… III. ①家庭生活-社会调查-中国-手册  
IV. ①D669.1-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第242329号

书 名: 中国家庭动态跟踪调查(2010)访员培训手册

著作责任者: 孙妍 严洁 等编著

责任编辑: 魏冬峰

标准书号: ISBN 978-7-301-18200-0/C·0635

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752824  
出版部 62754962

电子邮箱: [weid02@sina.com](mailto:weid02@sina.com)

印刷者: 北京大学印刷厂

经销者: 新华书店

965毫米×1300毫米 16开本 22.5印张 350千字

2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

定 价: 49.00元

---

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子邮箱: [fd@pup.pku.edu.cn](mailto:fd@pup.pku.edu.cn)

# 目 录

## 第一部分 访 员 规 范

第一讲 访员一般规范及访问技巧 /3

## 第二部分 访 问 系 统

第二讲 CFPS 访问管理系统功能介绍 /55

## 第三部分 问 卷 内 容

第三讲 村/居问卷 /97

第四讲 住宅过滤 /110

第五讲 住户过滤 /114

第六讲 家庭成员问卷 /120

第七讲 家庭问卷 /128

第八讲 成人问卷 /138

第九讲 少儿问卷 /149

第十讲 调查执行程序 /159

## 附 录

附录1 2010 年 CFPS 访员培训脚本设计大纲 /169

附录2 脚本案例:1 号家庭住宅/住户过滤课堂讲解脚本 /175



|      |               |      |
|------|---------------|------|
| 附录 3 | 村/居问卷         | /181 |
| 附录 4 | 住户过滤问卷        | /197 |
| 附录 5 | 家庭成员问卷        | /200 |
| 附录 6 | 家庭问卷          | /208 |
| 附录 7 | 成人问卷          | /233 |
| 附录 8 | 少儿问卷          | /282 |
| 附录 9 | 成人问卷、少儿问卷公共模块 | /340 |
| 后 记  |               | /356 |



第一部分

访员规范



## 第一讲

# 访员一般规范及访问技巧

欢迎加入访员队伍!

在社会科学研究过程中,实地访问是一项非常重要的工作,对于个人而言,也是一次非常难得的经历。让我们先来了解一下调查研究,这对访员来说是非常重要的。

访员接触到的受访者往往对调查本身存在很多疑问,如果访员对抽样调查了解得比较多,在回答这些问题时就会自然流畅,容易取得受访者的信任,能较快进入访问状态。不仅如此,对调查的了解也会使访员对自己在调查中的角色有更深刻的认识,在调查时能表现得更出色。<sup>①</sup>

### 1.1 调查研究的简介

#### 1.1.1 为什么要进行调查研究

调查是指对人群中抽样得到的对象进行访问,开展相关的数据收集工作,即被挑选出来的人员就是所谓的样本。样本中的每个人都会被询问一系列相同的问题,他们的回答将被有步骤地记录下来,这样就可以从

---

<sup>①</sup> 本讲内容参考了美国密歇根大学社会研究机构调查研究中心的收入动态跟踪调查(Panel Study of Income Dynamics, PSID)执行手册、英国社会经济研究机构的英国家庭跟踪调查(British Household Panel Survey, BHPS)执行手册及台湾“中央研究院”调查研究专题中心的部分手册,在此对这些机构的支持表示感谢。



中推导出结论。因此,访问过程需要达到很高的质量,以确保数据收集工作是完整且可靠的。通过科学有效地开展调查工作,抽样调查得到的数据就能确保代表了总体人口。使用准确的样本,就是尽可能地避免高成本和长时间的调查过程。

作为整个项目的重要一环,访员负责调查的现场执行工作,肩负着入户访问和数据收集工作,访员的调查表现会对整个调查的数据质量和研究工作的质量产生重要而直接的影响。因此,访员的工作需要严谨地计划、准确地开展、完整地执行,只有这样,才能收集到高质量的数据。

### 1.1.2 调查研究有哪些类型

调查研究可以从各种角度、按照不同的标准划分为不同的类型。各种类型具有各自的特点,它们在调查方式、方法、步骤、程序和适用范围等方面都有所不同。一项调查研究应当首先根据调查目的和调查课题来选择和确定适当的调查研究类型,这样才能有效地制订调查方案,确定调查对象、调查方法和调查程序。

调查资料的收集方法有很多种,如问卷法、量表与测验法、访问法和观察法等。本书中,我们所指的都是问卷法。问卷法是社会调查中最常用的资料收集方法,美国社会学家艾尔·巴比称“问卷是社会调查的支柱”<sup>①</sup>。问卷的形式是一份精心设计的问题表格。它的用途主要用来测量受访者的多种行为、态度和社会特征。

调查的类型有很多种,我们主要给大家介绍两种常见的分类方法。一种是从调查的应用角度进行分类,可以分为公众的民意调查、市场调查、描述性的统计调查和社会调查四类。另一种是根据实施调查的方法进行分类,可以把调查分为自填式问卷、访问问卷和电话访问。

#### 1.1.2.1 根据应用的角度进行分类

大家都熟悉民意调查,民意调查最早在美国获得应用。早在1824年就被用于预测美国总统大选,这就是最初的民意调查。从此,组织部门经常对选举、公共事务和其他涉及公共利益的主题进行民意调查。<sup>②</sup>

另一种调查类型是市场调查,即调查公司在消费者市场研究领域中

<sup>①</sup> 参考艾尔·巴比:《社会学研究方法》,华夏出版社,第1版,2005年。

<sup>②</sup> 参考美国密西根大学 Panel Study of Income Dynamics (PSID)的访员手册。



开展的各种调查活动。每年,市场研究公司都会做大量调查,来确定消费者需求和了解市场营销项目的有效性。

描述性的统计调查经常由政府部门发起,目的是为了获得有关人口和人口密度、劳动力构成、全民健康统计等方面的大量描述性的信息,例如统计局所做的大规模调查等。

社会调查(或称社会研究调查)是社会科学家用来收集和分析人口,以及社会和经济状况方面等信息的一个主要方法,这部分信息会帮助人们更好地了解 and 认识所处的社会环境。

#### 1.1.2.2 根据实施调查的方法进行分类

**自填式问卷**就是受访者自己完成问卷。主要有邮寄问卷和发送问卷两种。邮寄问卷是一个最常用的方法,通过邮局把问卷表格寄到受访者手中,受访者填完后仍通过邮局寄回。寄回所需的信封、地址及邮票等由研究者事先准备好,连同问卷一起寄给受访者。也可以使用发送问卷的方法,就是由研究人员将问卷送到受访者手中,并向其解释相关内容,然后把问卷留给受访者自行完成,回答者填完后再由研究者取回。发送问卷的方式既可以集中分发,也可以逐一送到家中。当然,发送问卷的方式也可以和邮寄问卷的方法结合使用。

**访问问卷**这种方法不是让受访者亲自阅读并填答问卷,而是由访员根据受访者的口头回答来填写的问卷。典型的访问通常是以面对面的方式来进行的。由访员收集问卷资料比起受访者自行填答问卷有一些优点。首先访问调查的方式比自填式问卷的回收率高得多。其次,访员的出现通常能减少“我不知道”和“没有意见”之类的答案。另外,访员还能对一些容易混淆的问卷项目提供相关的指导。最后,访员不但能问问题,还能观察受访者、受访者的居住条件、财产以及对研究的总体反应等。不过,这一点涉及一个伦理问题。有一些研究者反对记录对受访者的观察,因为这违反了访问中受访者同意配合的原则。在研究过程中对伦理议题保持一些敏感度还是很重要的。

**电话访问**即通过电话的方式进行访问。电话访问有许多优点,按顺序来说,最大的优点是金钱和时间上的好处。在进行电话访问时,访员可以随意穿着而不会影响到受访者的回答,而且,有时在受访者未能亲眼看到访员的情况下,反而能更加诚实地去回答。电话会被轻易地挂掉,这是电话访问的一个短处。



### 1.1.3 社会调查是怎样发展起来的

社会调查是19世纪欧洲社会改革运动的结果。在法国、英国和其他的国家,慈善家和其他对社会福利感兴趣的人们开始研究监狱状况、精神病患者的治疗情况、贫困情况和其他的社会问题,为了对现状进行评估,他们开展了有针对性的社会调查活动。

早先的调查表现出随意性和主观性。经过数年的实践,通过不断地试验和实际操作,研究人员发现了更多科学和系统性的方法。统计学的发展加速了这个进程,为调查提供了工具性的指导。后来,研究人员发现,他们能够在大规模的人口研究中仅通过认真地观察一小部分代表性人群就能评估总体状况。

### 1.1.4 社会调查有哪些步骤

社会调查项目,一般都会有比较成型的步骤,这些步骤相互交叠,但是每一步都是调查项目的一部分,对于入户面对面访问的调查方式来说,具体步骤如下:

#### 1.1.4.1 开发调查方案

当组织、机构、个人或者是政府想通过调查来了解一些人群的行为、意见等方面的信息,就需要根据研究目的开发调查方案以保证能顺利地达到目标。这个方案通常包括研究团队、项目成本、研究设计、资料收集方法等等。

#### 1.1.4.2 发展研究设计

调查执行的第一个步骤就是通过给研究目标重新下定义来完善调查方案阶段的研究设计。对研究目标的科学定义是保证整个研究结果有效性的前提条件。对研究目标进行定义之后,在整个项目中,始终保持该目标的定义不变。

#### 1.1.4.3 选择样本

接下来的步骤就是确定研究所要使用的样本,或者说,我们要从哪部分人群中收集信息。样本对于整个人群来说是很小的一部分,是经过仔细挑选出来的代表总体的那部分。只有保证样本能够代表总体,才能保证此项研究所得到的结论能够扩展到总体人群。



#### 1.1.4.4 设计问卷

一旦研究员确定了他们想要从受访者那里了解的信息,就可以开始制作问卷了。在问卷设计中很多因素都要被认真地考虑,下面有些注意事项:

调查所要研究的各个重要方面是否都在问卷中体现了?

问卷是否激发了受访者的合作?

问卷是否流畅?

受访者是不是能够完全地了解这些问题?

问题是不是和调查研究的目标相一致?

#### 1.1.4.5 试调查

在问卷开始使用前,试调查能确保信息收集的准确性和完善性。经过试调查之后,很多问题会被发现,有些问题就会明朗,另一些问题会被取代,会增加些新的问题。试调查是不能省略和忽视的一部分。通过这个步骤,可以避免很多重大的研究缺陷。

#### 1.1.4.6 计划和管理

数据收集过程通常是整个调查中时间最长的部分,认真和恰当的计对于取得成功至关重要。这里面包含着选择访员、确立管理制度和调查计划及目标设定、培训计划、现场管理制度等。

#### 1.1.4.7 培训访员

每个访员都必须首先从基本的访问技巧开始学习,紧接着是基本的项目培训。在培训结束后和在真正的调查之前,访员通常会被要求完成一个或者更多的访问演练,以确保访员了解了问题设计的目的,并掌握了调查技能。

#### 1.1.4.8 入户面访

这是数据采集的核心工作,需要访员入户访问所抽选的人员,记录他们的回答,完成一系列的访问。在整个访问过程中,研究人员、督导和调查主管应同每一位访员保持着密切的合作。每一个访问小组在工作中应该紧密合作,分担困难,相互支持。应当在访问小组中形成友爱团结的气氛,这对于访员顺利完成整个访问工作是很重要的。

#### 1.1.4.9 质量审核和数据处理

完成访问之后,问卷需要及时送回研究人员手中。得到的访问结果



将被反复审核以确保质量。若是一旦发现有作弊问卷,将对同一访员的所有问卷做作废处理。

#### 1.1.4.10 发表数据

依据调查得到的数据,研究者可以进行研究,研究结果可用于企业决策、高校教学、政府的政策依据等等。

#### 1.1.5 会问一些什么样的问题

调查一般会询问人们关于其习惯、态度和他们所生活的环境,以及一些个人信息(人口统计数据)的问题。

**行为:**调查问题基本上和人们的行为或行动相关。例如,在经济研究中经常会问消费和储蓄的问题。人们生活中的其他类型问题,诸如阅读、就医、旅游、运动和娱乐习惯等等,也是调查研究的主要内容之一。

**态度:**一些关于人们的信仰、意见、态度和期望的问题。

**环境:**比如居住的社区情况、邻里状况、居住地区资源、团体和组织的成员关系,等等。

**个人的人口统计学指标:**调查经常包括很多的问题,比如受访者的个人社会特征,包括性别、民族、年龄、职业、收入和教育程度等方面。这些信息可以用来解释调查中人们所表现出来的个人意见,因为拥有这些共同特征的人们往往会对问题有着相同的看法。例如,我们可以找出 20—29 岁的年轻人中有多少是有车的,以及这个年龄段中的车主和其他年龄的人群相比有什么不同。

#### 1.1.6 这些调查是怎么被使用的

在收集了各种信息之后,研究员就可以处理数据得出结论。研究员将会解决例如多少、谁、怎么样和为什么的问题。例如,关于公共健身设施的调查,就会有类似下列的问题:

多少人在一年内使用公共健身设施的数目超过 5 次?

哪部分人正在准备使用公共健身设施(年龄,职业,等等)?

人们是如何使用公共健身设施的(为了消遣,参考,等等)?

为什么有的人使用公共健身设施,而有的人却不使用?

某些人对这些问题的答案是有兴趣的。例如,地方政府、健身器械供应商、当地居民,当他们在考虑提高设备的实际利用时,可以从中得到很



多对他们有用的启发。对于那些研究公共服务的研究者而言,这些信息对他们了解公共建设的利用情况也是很有帮助的。

### 1.1.7 调查过程中的角色与分工

社会调查是一个复杂的系统工程,其中有许多承担着不同功能的角色,每一个角色都至关重要。按照社会调查的流程来讲,有以下角色:

#### 1.1.7.1 前期设计

设计者:主要功能是研究设计,提出研究目标和主要的研究内容、设计抽样方式和调查方式;

问卷设计者:负责设计调查问卷及相应的数据采集工具;

抽样人员:负责抽取样本。

#### 1.1.7.2 实地执行

调查执行主管:负责调查的组织和实施工作,管理访员队伍,控制访问质量;

调查督导:负责实地调查的组织和实施工作,管理本组的访员,控制访问质量;

访员:负责实地采集数据;

质量监督主管:负责监督整体的访问质量;

质量复核员:主要功能是复核访员所采集的数据,有电话复核和实地复核等方式。

#### 1.1.7.3 后期建立数据

数据管理主管:负责数据库的建立、数据的清理、数据管理和数据服务;

数据录入人员:负责录入实地访问回来的数据;

数据清理员:负责清理数据录入的错误,建立干净的数据库;

数据管理员:负责管理干净的数据库,提供各种数据使用服务。

#### 1.1.7.4 形成研究成果

研究报告主编:负责组织人员撰写研究报告,确定研究报告的框架;

数据分析员:负责数据分析;

研究报告撰写人员:主要功能是撰写研究报告。

此外,在整个流程中,还有行政办公室和 IT 组。追踪调查,还有专门



的样本维护组。

社会调查是一项复杂的工作,一切优秀成果都是基于科学的设计和高质量的数据之上,而访员是数据采集的关键,是保证数据质量的最重要的角色。

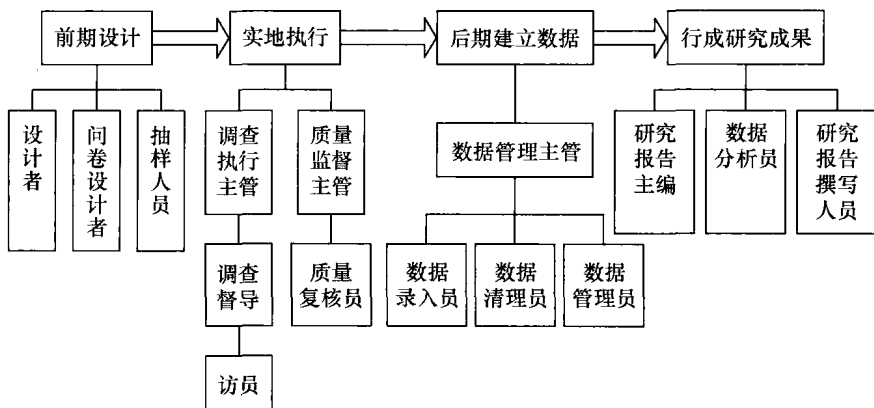


图 1-1 调查流程中的角色配置

## 1.2 职业道德和受访者权利

### 1.2.1 受访者的权利

访员必须认真对待这些标准!作为职业道德的一部分,所有访员都必须严格保护受访者的权利,这些权利包括:

**知情权** 知情权即知情同意的权利,是指法律要求受访者知道全部和准确的信息,以便他们对参与调查做出知情决定。任何研究都必须符合法律和道德所要求的知情同意,所有项目都必须遵守国家有关法律和规定。有权拒绝指的是访谈已经开始后个人有权拒绝参加研究或拒绝回答个别问题。

**隐私权** 隐私权是由我国《宪法》所保护的。《宪法》第 38 条规定了公民的人格尊严不受侵犯,第 39 条规定住宅不受侵犯,第 40 条规定公民的通信自由和通信秘密受法律保护。违反该法的个人或组织将收到罚款。

**准确陈述权** 准确陈述权要求在处理 and 回答受访者问题时必须诚实以待。比如,如果你知道访谈将持续一个小时,你不能告诉受访者这个访谈只需要几分钟。

参与调查的所有人员都必须始终意识到保护调查参与者是一项非常



重要的责任和义务。访员作为直接与受访者接触的人,必须在所有接触中展现出高度的道德标准。

### 1.2.2 访员的中立立场

调查研究必须假定每个问卷的题目对于所有受访者而言都具有相同的意义,也希望从不同的受访者那里所获得的反应,都具有相同的意义,所以,访员的一切表现不应该影响受访者的知觉和意见。也就是说,访员只是问题与答案传递过程中的一个中立的媒介。中立立场特别重要。

#### 1.2.2.1 在整个访谈过程中保持中立

大多数受访者都是热情好客的,并且在你提问时有可能会迎合你,给出他们认为你想要的答案。因此,必须特别注意的是,在你提问时,一定要时刻保持绝对的中立,绝不要给受访者任何暗示,绝不要在你的面部表情或语言中,流露出某种表情或语调,使受访者以为他们的回答是“正确的”或“错误的”。不要对受访者的回答,用语言、行动、手势等等流露出惊讶、高兴、反对等情绪。

问卷上的提问都经过仔细斟酌,没有暗示某一个答案比另一个答案更好、更合理。如果你不能按照问卷上的问题正确地进行提问,那么你就可能破坏提问中立的原则。假如你问:“您家里有电脑吗?”这是一个中立的问题。相反,假如你问:“您有电脑,不是吗?”就表明你很愿意得到“是”这样的答案。这就是我们所说的“引导性提问”。

不要提出一些引导性的问题。例如,这样的问法是错误的:“您至今没有找到工作的主要原因是什么?是因为您是一位家庭妇女吗?”第一句句是中立的,但在第二句中访员加入了他自己的“引导性问题”。即使这位受访者没有找到工作主要是因为其他原因,但出于礼貌或受你提问的影响,她也可能会随声附和:“对,是因为我是家庭妇女。”这就是我们为什么强调要严格按照问卷上的问法进行提问的原因所在。

假如受访者的答案模糊或不清晰,为了澄清答案,往往需要提出进一步的探寻性问题,这时仍要保持中立的立场,例如:“您能解释得更多一些吗?”“我刚才没听清楚,请您再重复一遍。”“不要着急,请您再好好想一想。”即使受访者的答案与某一个提问无关,也不要给以提示,如问“您指的是这个吗?”因为在很多情况下,尽管他们有时所指不是这个,也将会同



意你对答案所作的解释。你应当以某种方式,使受访者能够做出与问卷提问有关的回答。

#### 1.2.2.2 不要改变问卷上提问的词和句子

访员的提问方式应是完全客观的,提问应按照问卷上原有的词句方式,不应当随意改变。如果受访者不理解,就应当逐字逐句清晰地念出来。如果受访者仍然不明白,访员可以用其他的字或词替代原来的问句,但小心千万不要改变原来问句的意思。如果访员必须对某些问题给予解释,但又不能完全确定解释是否正确时,就应当及时查阅访员手册。在一般情况下,应该尽量不要提供问卷问题之外的额外信息,如有必要也应越少越好,以便获得来自受访者的准确答案。

#### 1.2.2.3 不要推测受访者的回答

有时人们往往会根据受访者的收入、教育水平、家庭背景,推测他们应当怎样回答。但这绝对要避免。访员应当专注于倾听受访者的回答,而不是自己猜测!不要事先将受访者设想为某种类型的人。绝不要假想受访者会说出什么,或向对方提出你的建议。应当严格按照问卷上的提示和跳答类型进行访谈。

### 1.2.3 保密的重要性

所有问题回答都受到国家有关法律、法规的保护,例如《民事诉讼法》第58条规定,对于涉及个人隐私的证据应当保密;《行政诉讼法》第30条对查阅涉及个人隐私的材料要保密。

无论是直接从访谈得来的信息,还是访问前后、访问过程中偶然获得的信息,访员都必须确保你从受访者处获得信息的保密性。所有项目规划者、管理者、技术人员以及所有实地访员必须共同承诺保证受访者的隐私。访员必须对受访者在调查中提供的资料严格保密,不应与任何人进行讨论,包括其他访员。

## 1.3 访员的工作使命

成为一个优秀的访员必须具备许多条件。**首要条件**是认同、充分肯定社会调查的意义。也许在一些人的眼中,做社会调查工作是打扰他人。