



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26316—2010

---

## 市场、民意和社会调查 服务要求

**Market, opinion and social research—Service requirement**

(ISO 20252:2006, Market, opinion and social research—  
Vocabulary and service requirements, MOD)

2011-01-14 发布

2011-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会

发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 质量管理体系要求 .....	1
5 调查服务的执行要素管理 .....	2
6 数据收集 .....	10
7 数据管理和处理 .....	17
8 项目研究报告 .....	21
参考文献 .....	23

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用重新起草法,修改采用了 ISO 20252:2006《市场、民意和社会调查 术语和服务要求》,标准以 ISO 20252:2006 为主要技术内容,并根据我国实际情况对 ISO 20252:2006 中的部分内容进行了修改。

本标准与 ISO 20252:2006 相比存在技术差异,这些差异涉及的条款已通过在其外侧页边空白位置的垂直单线( | )进行了标示,主要技术变化如下:

- 增加了引言;
- 增加了第 2 章引用文件,其他章编号顺延;
- 术语一章的内容修改为引用 GB/T 26315—2010《市场、民意和社会调查 术语》;
- 用等同采用国际标准的 GB/T 19000—2008 代替原参考文献中 ISO 9000:2000;
- 增加了第 3.1 条第 5 段(见本标准 4.1);
- 第 4.1.3.1 条的标题中增加了“目的”(见本标准 5.1.3.1);
- 增加了第 5.3.4 条的 h)项(见本标准 6.3.4)。

本标准由全国市场、民意和社会调查标准化技术委员会(SAC/TC 320)提出并归口。

本标准主要起草单位:中国标准化研究院、央视市场研究股份有限公司、零点研究咨询集团、中国传媒大学、恒辉市场咨询(上海)有限公司、上海社会科学院社会学所、中国市场信息调查业协会。

本标准主要起草人:冯卫、柯惠新、翟国柱、吴垠、忻雷、刘波。

## 引 言

随着市场经济发展的不断深入,我国市场、民意和社会调查业得到了迅速发展。但在高速发展的同时还面临着一些问题和不足,其中市场秩序是突出问题。健全的市场竞争秩序要靠市场运行过程中的制度规范来建立和维护。标准是产业和经济的一种秩序和规则,通过制定标准,能够促进市场、民意和社会调查服务企业提高调查服务质量,规范调查服务贸易。

国际标准化组织 ISO/TC 225 于 2006 年颁布了全球市场、民意和社会调查业的第一项国际标准:ISO 20252《市场、民意和社会调查 服务要求》。ISO 制定 ISO 20252 的目的是促进在不同的国家和地区之间的调查贸易发展,并将国际的质量标准原理应用于市场、民意和社会调查,协调各国在这方面已有的其他标准。

具有国际性的质量标准可以保证调查过程中各步骤能在一个合适的标准以及可审核、一致的方法下进行,进而实现一个重要的经济和社会目标:使来自调查的数据是根据标准而产生,从而用于指导调查服务提供者向客户提供商品和服务,并可在统一、透明的制度环境中进行研究。

本标准在制定时以适用性、一致性和规范性为主要原则。在修改采用国际标准 ISO 20252 时,以我国市场、民意和社会调查行业的实际情况为基础作了适当修改;在没有较大应用问题情况下,不轻易修改原标准;在翻译过程中力求准确体现原标准的要求;标准中所使用的专业词语大多数采用了《市场、民意和社会调查 术语》和 GB/T 19000 等国家标准中已有的术语,或者采用了行业中已广泛使用的规范用词。

# 市场、民意和社会调查 服务要求

## 1 范围

本标准规定了市场、民意和社会调查组织和人员从事调查的服务要求。  
本标准适用于从事市场、民意和社会调查服务的组织和人员。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 26315—2010 市场、民意和社会调查 术语

## 3 术语和定义

GB/T 26315—2010 中界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 质量管理体系要求

### 4.1 组织和职责

调查服务提供者应采用质量管理体系,该体系应包括本标准的全部要求。

调查服务提供者的高层管理者职责:

- 向客户承诺确保服务质量(包括质量方针和质量目标的声明);
- 负责建立、实施和持续改进质量管理体系;
- 确保将质量管理体系形成适宜的文件;
- 确保为实施该质量管理体系提供充足的资源和信息;
- 专设一位有足够权力负责整个体系的质量负责人,其职责是组织内部审核以确定本国家标准得以有效贯彻。

调查服务提供者应将其组织结构、与完成服务和质量控制有关的人员的职责,形成文件。

按本标准要求的,为完成不同任务所设立的程序、指令和方法应形成文件,加以持续实施,并可审核。

调查服务提供者应保持客观性和独立性,坚守专业精神和职业道德。

调查服务提供者的管理层应确保与提供服务有关的人员都熟悉那些对他们工作有影响的国内及国际适用的伦理和职业守则、相关的法规和文件化的程序与方法。

### 4.2 调查项目的保密性

为了执行调查项目,由客户提供给调查服务提供者的所有信息都应当严格保密。这些信息应只用于该调查项目。没有客户的书面授权这些信息不可用于第三方。保密信息应安全存放(见 5.9.3)。

调查服务提供者因执行某个特定调查项目而取得的与特定客户有关的研究结果,未经该客户书面授权不得用于为其他客户所做的研究项目。

### 4.3 文件要求

应新建并保存记录和文件(可以是纸质或电子版的),使之成为可追溯的证据。  
每个项目应有项目文件,文件包含该项目基本要求的记录或该记录的出处说明。  
除了唯一的项目标识外,每个原始记录应有唯一标识,以便追溯和确保被检索到。  
记录应安全存放、便于使用并按规定的期限进行保留(如:由计算机备份文件)。  
应对所有文件进行版本控制,以便能清楚识别有效版本。  
应使用更新的防病毒软件对所有电子文件进行病毒检查。

### 4.4 能力和培训

调查服务提供者应制定适当程序,以确保项目各部分的执行人员及质量管理体系中各项具体任务的执行人员具备相应的能力和经验,或者通过接受适当培训能够胜任其所承担的任务。

调查服务提供者应编制培训活动文件以确定当前和潜在的培训要求,这些文件包括岗位工作职责和从事的工作类型。

### 4.5 分包或外包

调查服务提供者应对与项目有关的所有服务负有全部责任,包括分包或外包的部分及与本标准相关的服务,分包者的选择不在调查服务提供者控制之内的除外。

调查服务提供者应制定程序,用于选择分包者、与分包者建立合同关系,并控制他们所提供服务的质量。

为保证分包者能够按照合同及现有的国家标准执行其所分包的项目,调查服务提供者应向分包者进行项目要点介绍。

调查服务提供者应对分包者的执行进行评估并保留相关记录,包括收到的任何对服务不满意的记录。

### 4.6 评审质量管理体系的有效性

调查服务提供者应有效地监管商定的研究流程和质量管理体系:

- 分析研究流程和质量管理体系的作用或功能;
- 一旦出现问题或不一致时,分析原因并采取纠正和预防措施;
- 记录已采取的措施以防止类似问题的再次发生;
- 确定所采取的措施对问题的解决是有效的。

调查服务提供者应制定和维护一套文件化的制度来记录、评审和解决客户的抱怨。该制度应包括:

- a) 识别和记录客户抱怨的潜在原因;
- b) 采取措施解决问题和防止问题的再次发生;
- c) 确定所采取的措施对解决客户的抱怨是有效的。

应有评审机制,以认定所采取的措施对解决客户的抱怨是有效的。

调查服务提供者应按预先计划的时间周期进行内部审核,以确定质量管理体系正常运行。

为了改进服务质量,调查服务提供者应定期对客户满意度进行测量和分析。

## 5 调查服务的执行要素管理

### 5.1 回应调查服务要求

#### 5.1.1 总则

在回应调查服务要求之前,调查服务提供者应对规定的适用方法中所需的资源和可适用的内部和

外部专门技术进行检查,确认能够满足客户要求。

调查服务提供者应负责确保理解研究过程的每个阶段的客户要求,通过召开一次或更多次的会议来充分理解客户需求。对客户和调查服务提供者之间每次达成的一致意见都应进行文件记录。如果该调查项目还没有充分说明或者还有不确定的问题有待解决,则调查服务提供者在回应调查服务要求时应对此明确指出。

如果要求本身不是很明确,则应确定客户是否需要项目建议书或费用报价。

注:报价(与项目建议书相对应)是按照事先确定的、规定的方法执行调查项目的费用。由调查服务提供者或客户记录存档。

需求报价参看 5.1.2。如果需要项目建议书,客户和调查服务提供者应就调查项目要达到的目标达成一致,且调查服务提供者应有机会修改或完善客户提议。项目建议书包括该研究项目的所有相关步骤的详细描述及时间表(见 5.2)。费用也是项目建议书的一部分(见 5.1.4)。

如果在选定的调查设计中需要考虑数据保护或专业编码方面的具体问题,则调查服务提供者应该对问题及相应的解决方案进行详细说明。

如果项目建议书处理的是多客户调查,无论是何种形式的多客户调查,都应该在项目建议书或费用报价中进行明确说明。

如果调查服务提供者无法如期完成项目建议书或费用报价,则应尽早告知客户。

### 5.1.2 报价内容

报价应至少包括以下内容的详细说明:

——总费用(见 5.1.4)及项目进度表;

——技术细则及影响成本的所有要素(如:设计、现场工作、编码、数据录入、分析、报告、报告演示的次数等);

——结算币种;

——根据相关法律,费用是否包含了税款。

### 5.1.3 项目建议书内容

除非客户和调查服务提供者另有商定,项目建议书应包括以下内容。

#### 5.1.3.1 项目目的、目标和方法

项目建议书应明确说明客户的哪些要求是可以通过本项目得以实现的,哪些要求是通过后续项目或不同类型项目才能实现的。

应对项目目标和方法进行说明,且该目标和方法要与项目目的保持一致。

#### 5.1.3.2 服务范围

项目建议书相关内容应包括:问卷或访谈指南的设计思路、分析方法和分析范围。

#### 5.1.3.3 抽样和加权

项目建议书应充分说明目标总体、抽样步骤适用的抽样方案(如抽样框)以及该方案对目标总体的代表性,其详细程度取决于客户要求以及现有数据、方法。对于样本,至少要说明:样本规模、抽样方法、受访者的征募或选择以及计划采用的加权方法。

如果目标总体占总体的比例可能影响报价,应对其估计加以说明。

在说明样本规模时,不仅应说明总量情况,还应说明在该规模下获得的对某类子群调查的结果是可靠的。

建议书应描述目标总体,如果需要,对采用某种方法的理由以及样本征募方法还要进行说明。

定性研究项目的建议书应明确说明受访者的征募方法(从事先征募好的样本库中挑选或其他的甄选方法)。如果受访者曾经参加过小组讨论或深度访谈,则需简单说明控制他们再次参加调查项目的时间间隔。应说明要访谈的个人或小组的数量以及每组中计划调查的人数。

#### 5.1.3.4 数据收集和处理的说明

项目建议书应对数据收集(第6章所描述的内容)的有关方面进行说明。也应说明问卷、访问或小组讨论的预计时长。

建议书应对数据处理(第7章中所描述的内容)的有关方面进行说明,如:编码、编辑、数据录入和文件准备。

定性研究项目中,应说明访问或小组讨论所用的场所类型以及是否有适用的观察设备。

#### 5.1.3.5 二手资料分析

当使用二手资料分析时,应对该资料的性质及其预期的用途进行说明。

#### 5.1.3.6 交付产品说明

项目建议书和报价应对所有交付产品进行规定,包括产品的覆盖面、范围、格式、交付方式和复制件的份数。

特别是在定性研究项目中,建议书应说明报告中是否包括访谈或小组讨论的意见的逐字记录,还应说明是否能够提供这样的记录。

#### 5.1.3.7 部分调查任务的分包

如果计划分包,则项目建议书应对是否将个别研究步骤分包给其他外部调查服务提供者进行说明。

#### 5.1.3.8 遵守相关法规和专业准则

项目建议书应遵守市场、民意和社会调查方面适用的法规和已经发布的且广为接受的道德准则。

#### 5.1.3.9 遵守本标准

项目建议书应说明调查服务提供者是遵守本标准的。

### 5.1.4 价格

项目建议书或报价应对提议的研究方法及服务价格进行详细说明。应清楚地标识导致价格变动的主要因素。应告知客户如果改变项目计划将会影响价格。也应该对支付条件、币种和根据相关法律是否包含税款及报价的有效期进行明确说明。

### 5.1.5 项目合同

调查服务提供者与客户之间的协议应形成书面文件。通过书面确认的建议书的终稿可以视为协议。

注:如果调查服务是复杂的或是长期性的,可能还需要签署特别服务协议,对交付产品和责任进行详细说明。

## 5.2 项目进度表

调查服务提供者应在项目建议书中向客户提供进度表,若建议书中不含有项目进度表,则应单独提交项目进度表,并应包括所有相关的时间安排和责任。项目进度表应包括下列各项:



- 客户提供的文件、资料和产品；
- 客户确认问卷或讨论指南的时间或要求；
- 现场工作；
- 客户确认分析规范的时间或要求；
- 数据、演示和报告的形成与交付。

客户或调查服务提供者中的任何一方若要改动时间表,则应尽快通知对方并得到对方的确认。对此种变动应有文件记录。

### 5.3 客户提供的协助和合作

#### 5.3.1 客户向调查服务提供者提供客户需求简述

客户向调查服务提供者提供的任何客户需求简述都应有文件记录。

如果客户的文件没有充分地说明项目目标或其他要求,则调查服务提供者应向客户索取更详细的介绍。

注:对许多调查项目而言,客户提供项目介绍,对调查服务提供者采用合适的研究设计来解决研究难题是必不可少的。这类介绍对调查过程中的每一步,从交付项目建议书直至研究成果的演示都起着建议性作用。

#### 5.3.2 工作要求的变化

任何可能影响项目的变动或客户要求的变更,包括费用、时间、建议书或合同中规定的其他协议内容的变更,调查服务提供者负责和客户就此变更达成一致并进行书面确认。如果使用分包者,应在分包者承担分包任务前告知客户所使用的分包者和分包出去的研究流程。所用分包者在此后所发生的任何变更也应告知客户。

#### 5.3.3 客户对问卷和讨论指南的评审

客户应有机会参与设计和评审问卷或讨论指南。客户应对问卷或讨论指南进行确认,否则应有授权。客户对问卷或讨论指南的批准应有文件记录。

#### 5.3.4 数据收集过程中的观察和核查

调查服务提供者应采取必要措施以确保受访者的身份得到保护,并确保客户同意遵守这一原则。如果客户的观察会影响所收集的数据质量,应告知客户。

如果受访者事先同意客户对现场访问的观察并且受访者的身份受到适用法律和专业准则所要求的保护,则可以允许客户观察数据的收集。如果客户要获得小组讨论或是个人访谈的抄本或记录,上述要求同样适用。

#### 5.3.5 编码框及数据分析

当客户要求时,调查服务提供者应向其提供编码框和分析数据的方法。

#### 5.3.6 向客户演示研究成果

应就研究成果的演示方式向客户征询意见。

### 5.4 问卷和讨论指南

#### 5.4.1 概念和问卷设计

由于问卷的内容、结构和设计会影响调查发现,所以准备问卷时不仅应考虑措辞和问题排序可能带

来的影响,还应考虑备选答案的数目及其排序的影响。

注:此外,清晰的甄别结构和填写说明也是问卷的重点。特别是在自填式问卷中(如:邮寄调查、电子邮件调查、在线调查)更为重要,因为受访者需要在没有访问员帮助的情况下完成问卷。

#### 5.4.2 问卷、讨论指南和其他相关文件的翻译

应在项目建议书中说明是否需要翻译。

翻译人员在源语言和目标语言方面的技能应与其母语能力相当。至少翻译人员中有一位熟悉此类文件的措辞,有过翻译此类文件的经验。

译文的检查和修改应由翻译人员之外的人员完成,此人所具备的源语言和目标语言的能力应能胜任译审工作。

客户或客户代表应有机会评审译文。

审查过的译文及选用的检查和修改流程都应有记录,调查服务提供者应按照译文修改的结果执行。

#### 5.4.3 测试问卷

如果客户或调查服务提供者认为有必要进行前期测试(包括对所有自填式问卷的前期测试),则应该进行,并对测试的结果和解释进行文件记录。

注:与问卷和回答过程相关的测量误差是一种很重要的非抽样误差。由于受访者对问题的曲解、在回忆和填写回答方面的错误以及访问员的错误,将会导致整个调查发生严重误差。所以问卷的前期测试对大多数问卷设计都是非常重要的。

#### 5.4.4 对访问员和主持人进行项目简介和培训

调查服务提供者应确保向现场工作人员和相关的分包者分发问卷和讨论指南的使用说明,并对该说明进行充分介绍。所有介绍都应有文件记录。

如果研究方法对执行项目的访问员的能力要求超出了访问员在基础培训课程中所获得的技能范围,则应对访问员进行与项目相关的适当培训。

应对负责小组讨论和探索性访问的主持人进行讨论主题方面的介绍。

### 5.5 抽样和数据处理的管理

#### 5.5.1 抽样和加权的管理

##### 5.5.1.1 要求

样本设计应根据选定的抽样方式进行(如分层抽样、整群抽样、配额抽样)。抽样过程应有文件记录。

调查服务提供者应根据具体项目的抽样标准对样本特征进行检查。这一要求也同样适用于现场工作和分包者所承担的工作。

注:对定性研究抽样的要求,见6.5。

##### 5.5.1.2 样本量

样本量的选择应能达到使总样本以及与分析有关的子群中出现的抽样误差能够被调查项目的目的所接受。

##### 5.5.1.3 概率抽样的质量准则

选用的抽样方法应确保目标总体或抽样框中的每个人或每个单元,都有一个可计算的人样概率。

对于选择样本点、个人或单元所用的数据源应有文件记录。随后对受访者记录所做的加权可用来解决由于无应答、覆盖不足及其他原因导致的结构偏差。

#### 5.5.1.4 配额抽样的质量准则

对于配额抽样,应知道预计的目标总体并依据相关准则做出界定。配额抽样的计划应包括与总体相关的特征。应提供最初配额控制的原始资料和日期。在配额抽样计划中应对要控制的每个特征所需的访问量进行详细说明。

注:总体特征包括所在区域、年龄、性别、婚姻状况及可以说明所属社会阶层的特点,如职业、受教育程度和家庭收入、民族、劳动力状况等。

#### 5.5.1.5 可访问样本库的质量准则

使用可访问样本库为某个项目抽样时,调查服务提供者应有文件记录并向客户报告以下各事项:

- 征募样本库成员的方法;
- 样本的选择标准;
- 加权和估计方法;
- 样本的数据收集方式;
- 满足抽样目的的样本合适性。

为了发现潜在的偏差,如果可行,除了可访问样本库的数据,还应对相关的其他来源的数据进行文件记录。

#### 5.5.1.6 数据加权记录

如果进行加权,应对加权方法及所用的加权变量进行适当说明。应提供需要加权数据的原始资料和日期。对加权和未加权的样本结构应有文件记录。

### 5.5.2 编码、编校和其他数据处理

在定量研究项目中,调查服务提供者应确保数据的处理方式可以使错误最小化、可以检查开放式问题编码的正误并保证分析和制表的正确性。为此应制定标准化的质量管理措施并使之文件化。

注:完整的要求见第7章。

## 5.6 监督项目的执行

调查服务提供者应对最重要的调查过程进行监督以使这些过程按照协议规定(见5.1.3)执行。最重要的过程包括:抽样程序、问卷及讨论指南的制定、数据收集、数据处理、分析和交付研究成果。

## 5.7 项目文件、资料和产品

### 5.7.1 客户提供资料的处理和保存

调查服务提供者应要求客户提供其材料和产品的处理、存储和保管的相关说明。

调查服务提供者应根据客户的要求和内部程序对客户提供的文件、材料和产品认真处理,并按照相关具体要求进行存储。除另有明确规定外,项目完成后不再需要的所有文件、材料、产品和数据库都应返还给客户。

调查服务提供者应当采取适当措施对委托其保管的文件、材料和产品进行保护。如果将文件、材料、产品和数据库向参加项目的人员进行演示,或这些参加人员有机会使用这些文件、材料、产品和数据库时,应确保这些条件对所有人员都是相同的,且在项目执行过程中,不会损坏、弄脏或是改变产品从而影响到研究结果。如果要运输或分发材料或产品,调查服务提供者应确保采用了安全的包装方式和合

适的运输方式。

调查服务提供者应确保在项目执行中根据适用法律向消费者提供安全使用和处理产品所需的适当信息。

### 5.7.2 安全保管

调查服务提供者应确保客户提供的任何保密性或敏感性文件、资料、产品和数据库,无论是否在其控制范围内,都应进行保密。如果客户要求,调查服务提供者还应向客户提供所采取的具体安全保密的措施。调查服务提供者应妥善保管属于客户的文件、材料、产品和数据库,禁止他人擅自使用。尽可能将这些财物仅限于直接参与项目的人员使用。

## 5.8 研究成果报告

### 5.8.1 文件

应按照项目建议书和所签协议规定的格式和内容,向客户交付研究成果。调查报告应包含或涉及必要的基本信息,以便读者理解项目的执行方式(见 8.2 和 8.3),以及可重复性、关联性和局限性。

对于连续性研究,调查服务提供者应与客户就报告的内容及交付次数达成一致意见并形成文件。

### 5.8.2 研究成果的诠释

对实证研究成果的诠释应切中研究主题,应有项目研究发现的支持,如果适用还可有其他数据的支持。

基于实证研究成果的诠释和建议应当与个人的观点和看法区别开来。

### 5.8.3 报告和演示

应按照与客户的商定,提供完整的、符合项目目的的研究成果报告。

如果引用相对值,应能从中可以直接推出绝对值。为此,引用百分比时应该有基数。

如果是加权数据,应以加权形式报告项目研究成果并同时提供加权基数及未加权基数。如果客户收到的是数据记录,则该记录中应包含对各个受访者的加权因子。此外,调查服务提供者应按客户要求向其提供加权过程的描述。

为了确保能够圆满解答客户对内容及方法方面的问题,研究成果的口头演示人员应是熟悉项目主题和项目执行方式的人员。

交付客户前,应对报告中所有数据和材料的准确性进行检查。

### 5.8.4 出版

如果是自主研究项目,或在合同中已得到客户同意,或是得到客户允许,调查服务提供者可以出版用于科研或是其他用途的研究成果。这些条件也适用于在会议中演示研究成果。出版研究成果时,将对研究结果的演示与对研究成果的诠释区分开。调查服务提供者应提示客户注意研究成果公布将要担负的责任。

注:一般是版权所有者对出版的研究成果的准确性及适当性负责。

## 5.9 项目记录

### 5.9.1 标识记录

应对项目记录进行逐一标识以便检索、追溯。项目记录应包括下列各项:

——项目建议书和报价;

- 问卷、讨论指南和提示资料的最终版本的副本各一份；
- 原始记录,包括未审的问卷、定性研究的记录等原始数据；
- 数据处理说明、编码表、卷审记录及其他数据处理方面的重要资料；
- 交付给客户的资料的副本；
- 对调查方法所做的完整的、详细说明(见 8.2 和 8.3)；
- 有关监控调查执行方式的质量记录。

### 5.9.2 保存

为了在项目完成后能够解答有关项目执行方式和成果的问题,对下列记录的保留期限应有如下规定,和客户另有协议的除外:

- 原始记录:12个月；
- 有关项目的其他所有文件的最终版本的副本:24个月。

调查服务提供者应将保存期限告知客户。双方可以商量延长或缩短保存期限,对于双方就保存期限达成的协议应做文件记录。

如果后来重复进行调查或是对同一项目进行深入研究,则有关文件的保存期应从整个项目结束后开始计算。

### 5.9.3 存储

调查服务提供者应确保存储的记录不会损坏,可以恢复,不会破坏记录的保密性。应落实有关程序确保电子版的项目记录至少在异地还有备份。

### 5.9.4 保持安全性

除非另有协议,否则所有的项目记录只能提供给客户和进行质量审核的独立的第三方。调查服务提供者应确保存储在其档案存储地的研究成果及报告有适当的保护措施,防止擅自使用。包括对存储在电子载体上的研究结果和报告的保护,以防止此类文件被擅自更改。

### 5.9.5 向客户提供电子数据

#### 5.9.5.1 检验数据的完整性

电子数据在交付给客户前应进行完整性检验。具体说就是应验证交付的数据记录是否完整,包括数据条目的数量(如:受访者的数目、完成的问卷数目)和测量的变量,及是否包括附加的、合同中所规定的信息。

#### 5.9.5.2 数据格式

电子数据应按照项目建议书和所签协议规定的格式交付给客户。

#### 5.9.5.3 描述和文件记录

交付给客户的电子数据,无论是何种载体都应加以标识,使数据记录的内容能够识别。如果需要,还应详细说明安装该载体所需的具体技术要求;无论是电子载体的文件格式还是纸质的文件格式都应对数据记录进行适当描述。

#### 5.9.5.4 电子传输

按客户要求,调查服务提供者应加密或使用适当的程序以防止数据在电子传输中泄密。

## 6 数据收集

### 6.1 总则

数据收集管理层包括：总部管理者和地区管理者（包括招聘管理者）、当地督导员、电话访问中心督导员、现场工作团队负责人及参与数据收集的支持人员。以上人员可以是全职也可以是兼职。

调查服务提供者应当执行程序来保护受访者个人信息的机密性、消除受访者的疑虑（见 6.3.2）。

受访者在数据记录（如：问卷）上的身份标识将只用于调查的管理和质量控制，并且应根据调查管理和质量控制的需求来决定是否保留（并且只有以上必要的用途，才可以被保留）。

### 6.2 现场工作人员的管理、招聘和培训

#### 6.2.1 总则

如果将现场工作分包出去，应遵守 4.5 的要求以确保外包公司遵守本节对有关现场工作惯例及标准的规定。

注：本条不仅适用于独立进行现场工作人员管理、招聘和培训的调查服务提供者，也适用于将现场工作分包或外包给独立的数据收集公司的调查服务提供者。

#### 6.2.2 数据收集工作的管理人员

数据收集工作的管理人员应接受岗位培训，岗位培训包括分配现场工作、控制进度、培训和评估现场工作人员以及对现场工作的复核等。调查服务提供者还应对数据收集工作人员进行定期评估和必要的继续培训，并对培训及数据收集工作人员的能力进行文件记录。

#### 6.2.3 现场工作人员的招聘

调查服务提供者应通过现场工作人员工作经历、资格、面试表现及以前雇主的评价等，对应聘者的能力进行评估。如果应聘者有相关经验，则应根据其将要承担的工作（包括具体任务）对其水平进行确定。能力评估也可包括对语言能力的评估，还包括对数据收集说明（含所用语言）的理解，用非母语语言收集数据时，所用语言的能力应不亚于其母语。

在招聘中或随后获得的有关现场工作人员的所有资料（如培训记录和复核结果）都应有文件记录，并在该人员的工作期间及离职后的一年内予以保留。

注：上述“一年”保留期符合本标准，其他对现场工作人员个人档案的保留要求，包括法律要求可能会要求更长的保留期限。

通过职业介绍所招聘到的现场工作人员，招聘记录可能不会很详细，但至少要有对关键技能及以前有关经验的记录。

#### 6.2.4 新聘现场工作人员的基本培训

除非另有规定，调查服务提供者应对所有现场工作人员进行下述基础培训。如果确定接受过其他调查服务提供者的基础培训（与所要承担的工作相关），且已达到本标准的要求，可免去培训。培训方法由调查服务提供者根据下述规定进行选择。

基础培训的内容和范围应符合要执行的工作性质（如：面访、电话调查、定性研究中受访者的征募、零售研究）。如果现场工作人员后来又承担不同类型的工作（即，不同于已接受培训的工作类型），包括计算机辅助调查（CAI），则应增加相应的基础培训。

基础培训至少应包括：

- 市场、民意和社会调查的基本原则；
- 伦理要求，适用的国际准则请参看本标准的参考资料，包括受访者个人信息的保护和数据保护等问题；
- 访问技能及其他相关技术；
- 若需要，计算机使用的培训（如：计算机辅助调查）；
- 访问角色的演练和试访（或其他形式的数据收集方法）。

若有可能，访问员第一天工作时应由数据收集管理人员陪访。应对新聘访问员培训后所接受的第一项任务进行监听（电话访问见 6.4.2），并将结果反馈给他们本人。如果没有执行上述陪访和监听，则应根据 6.4 和 6.5 对他们第一项任务中的各项工作进行复核。

对面访、电话访问、定性征募访问的基础培训（不含额外的组织培训，见 6.2.5）应至少要达到 6 个小时，且近一半的培训时间要采取互动方式，即培训师和受训人员之间的对话。

如果数据收集任务很简单（如流量统计），则基础培训的最短期限可以低于上述规定，可将基础培训和项目简介结合起来进行。对缩短培训时间的理由应做文件记录。如果现场工作人员接下来要参与另外一个项目，则应进行完整的基础培训。

对于观察研究，如神秘购物，则不对基础培训的时长进行下限规定且对第一项任务的培训可以结合项目情况介绍进行。

上述对基础培训时长的规定可视为最低要求，可根据所分配工作的性质进行更全面的培训。

应对现场工作人员的基础培训进行文件记录，包括内容、时长和培训师的身份。培训师和受训人员应以签名或其他相当方式来证实培训记录的真实性。

注：调查服务提供者能应同行的请求，证实其现场工作人员已经接受过基础培训的事实，通常被认为是一种好的做法。

#### 6.2.5 现场工作人员组织能力的培训

除了 6.2.4 的基础培训，调查服务提供者应就自己的具体要求对所有现场工作人员进行培训，包括数据收集的组织和管理工作。此类培训的内容及方式由调查服务提供者决定，但现场工作人员的个人档案中应注明已经接受了培训并说明培训方式。

注：对于现场工作人员的第一项任务，组织能力的培训可以和基础培训或是项目介绍结合起来。

对现场工作人员的关键要求和总体指导也应形成文件，适用于全体现场工作人员，并为调查服务提供者所使用。

#### 6.2.6 对现场工作人员的连续培训及评估

对调查服务提供者定期使用（即一年中至少参与 5 个项目或 5 轮次调查）的现场工作人员，一年至少应对其评估一次。对不常使用的现场工作人员也应适时进行评估。任何评估都应是现场工作人员和调查服务提供者的数据收集管理人员进行面对面谈话或电话对话，评估应包含对现场工作人员工作复核的结果反馈。

注：可以对现场工作人员进行连续性有效评估（如，通过对电话访问员的监听），并由数据收集管理人员将复核结果反馈给相应的现场工作人员。

例如，可根据卷审、现场工作复核的结果，或是陪访、访问监控的结果对现场工作人员进行评估。个别现场工作人员需要再培训的要求可以通过评估或是其他方法加以识别。

上面所说的再培训应区别于现场工作人员因分配新工作或职责，如专家访谈、督导工作（见 6.2.4）时所需要的额外培训。

评估报告和所有额外培训的详细情况都应有文件记录,并和现场工作人员的个人档案一起保留。双方应以签名或其他相当方式证实已经完成了评估或培训。

### 6.3 现场数据收集

#### 6.3.1 现场工作人员的身份证明文件

调查服务提供者应给现场工作人员颁发身份证明,颁发身份证明可不包括通过电话进行数据收集的现场工作人员。

身份证明应该包括现场工作人员的姓名、发放日期和截止日期,以及现场工作人员所属的调查服务提供者的名称和详细的联系方式并建议附有本人照片。对已发放身份证明的人员清单及发放日期要有记录并予以保存。

#### 6.3.2 对受访者的保证

无论以何种方式接触受访者,都应向受访者简要介绍调查服务提供者的名称、数据收集所用于的研究目的、对受访者个人信息进行保密的原则,并应告知受访者合作是自愿的,也可根据情况告知受访者分包机构或客户名称。

在面访时,应向受访者提供书面保证,保证文件中应含有调查服务提供者的联系方式。对接受电话调查的受访者可根据他们的要求提供调查服务提供者详细的联系方式。

#### 6.3.3 儿童或弱势人群数据收集

如果受访者是儿童(指数据收集区域内涉及被法律所定义的未成年人)或是弱势人群,则应特别注意。这种情况下,应采取适当措施确保家长、监护人或等同于家长和监护人的人及受访者本人理解所要进行的调查,并征得他们基于充分了解后对调查的同意。符合上述要求的记录(如作为问卷的一部分)应该保存。参与此类数据收集的访问员及其他人员有必要接受专门训练。

#### 6.3.4 项目简介

应就每个项目(或对一个项目的每一轮次)调查的具体要求向现场工作人员进行项目简介和说明,这些人包括在项目已经开始后参加该项目的现场工作人员。

项目简介和说明应由全面了解项目要求的工作人员负责。项目简介和说明可通过面对面、电话、书面文件或是其他方式进行。但应保存显示项目简介和说明范围的记录,以及能够说明所有参与项目的现场工作人员都已接受过该活动的记录。

对定量研究项目的简介和说明应包括以下适当信息:

- 现场工作的日期;
- 抽样步骤;
- 配额;
- 方法或执行过程;
- 项目的其他特殊要求;
- 对问卷管理的说明或条件。

对定性研究项目的简介和说明应包括以下适当信息:

- a) 现场工作日期和次数;
- b) 关键的招募标准;
- c) 配额要求;
- d) 每个小组座谈或深度访谈所需招募的受访人数;



- e) 可接受的和不可以接受的征募方法；
- f) 对已参加过小组讨论和深入访谈的受访者进行排除的限制说明；
- g) 是否使用观察设备；
- h) 项目特殊要求：如同声传译、场地要求等。

### 6.3.5 现场工作日期及持续时间

应记录每次访问的日期和持续时间，以及负责数据收集或现场观察等访问员的身份。

注：这些因素都和访问的复核有关(见 6.4 和 6.5.2)。

### 6.3.6 受访者的酬谢

如果要给予受访者酬谢，则酬谢的情况应作为项目文件的一部分进行记录。

酬谢代表的是赞赏和对参与的鼓励。作为质量管理的一部分，给予受访者的酬谢应尽可能不影响项目和目标人群，确保酬谢的类型和范围不会导致受访者的回应出现偏倚。

## 6.4 对现场工作人员的复核(不包括定性研究)

### 6.4.1 总则

复核的目的是为了确定现场工作人员是否按照项目说明(包括问卷及所有要求，如现场工作人员培训中的要求)收集数据。

注：对定性研究的复核见 6.5。

实际调查后(不超过 6 个星期)应尽快进行复核，且尽可能在数据处理或向客户报告之前进行。

复核应由数据收集管理人员组织。任何情况下都应由被复核的现场工作人员之外的人执行。

应按照 6.4.2 要求的方法对每个项目(或每轮次调查)收集到的所有数据进行复核。复核应考虑以下方面：

- 对所有最新招聘的现场工作人员所参与的第一个项目进行复核；
- 对定期使用的现场工作人员的工作进行复核，这需要经常复核他们的工作，但不必每个项目都复核(复核结果将影响今后对他们个人工作的复核频次)。

调查服务提供者使用的、记录现场工作人员工作的文件应有复核说明，包括现场工作人员参与的每个项目及日期。

如果复核中发现了偏差和问题，应从两个层面采取纠正措施：

- a) 项目管理层面的措施，如：重新进行访问、进一步复核、对数据进行质量确认等；
- b) 现场工作人员层面的措施，如：再培训，今后工作的分配。如果错误严重(如：伪造访问)，则应再检查和复核该现场工作人员最近及现在所做的工作。

### 6.4.2 复核方法

根据数据收集的不同形式，可采用三种方法进行复核，即检查生成数据的文件(如：问卷、CAI 数据文件)、回访受访者或监控。

对数据记录的检查可配合其他方法一起使用，但在某些形式的数据收集中(如：“神秘购物”和零售研究这类观察研究)，对数据记录的检查是唯一可行的复核方式。根据项目的实际情况，数据记录的检查包括数据记录的完整性、是否符合样本或配额要求、回答前后的一致性、将回答和标准数据进行比较或现场工作人员之间互相比较。可以人工或电脑进行检查。检查可以结合其他相关记录(如神秘顾客的购物收据)一同进行。

回访受访者应确认访问或类似访问的调查是否属实，是否按说明进行，可复核访问时长、对关键问题(如人口特征)的回答，及其他和配额相关的影响数据质量的问题。回访受访者可以通过面访、电话、

邮件或电子邮件等任何方法进行直接沟通。回访受访者可以是适合所有访问形式的复核方法,特别是面对面访,包括定点拦访(可以在调查后立即进行面对面的再联系)。

监控包括使用适当的设备在访问时进行监听或监听访问录音。监听时,访问员和受访者的声音应听得清楚。访问员应知道访问会被监听,但不知道具体监听哪次访问。如果访问使用的是多种语言,则应由熟练掌握相关语言的工作人员进行监听。监听特别适合于设备完备的中心(如电话访问中心)进行的电话访问。

注:如果对面访进行了录音,则面访也可以监听。也可以通过陪访的督导进行现场监听。对 CATI 和 CAPI 也可以通过显示访问员何时遇到问题的计算机监测文件或记录文件进行。

### 6.4.3 复核比例

根据复核类型,复核应至少达到以下比例。复核的比例应根据完成的访问数和复核数进行计算。

如果检查数据记录是唯一可用的复核方法(如,观察研究和零售研究)则应要求进行 100% 的复核。如果检查数据记录是配合其他方法一起使用的复核方法,则没有具体的比例要求。

对所有通过访问收集数据的项目,无论是否检查了数据记录,都应以回访或监控的方式按下述比例进行复核:

——通过回访方法,复核比例最少应达到访问或调查次数的 10%。

——通过监控的方法,复核比例应是访问或调查次数的 5%,且对其中每个完整的访问至少要监听 75%。

应对执行项目的每位现场工作人员进行复核或监控。

在特殊情况下,可能无法按要求的比例组织监控或回访,或者这样可能被视为违背受访者利益。此情况下,项目记录应予以解释,并说明已采取的其他用来复核数据采集过程的方法,如检查数据记录等。

### 6.4.4 复核记录

应为每个项目或每一轮次调查的复核准备报告。报告应包括:

——执行复核人员的姓名;

——所用复核方法的描述,根据项目的实际情况,可包括回访复核时的复核内容;

——被复核现场工作人员的身份;

——不符合情况的描述;

——在项目管理和现场工作人员层面采用的或计划采用的纠正措施和预防措施的记录;

——复核比例完成的确认,如总的访问数量和复核的数量。

应既能根据项目或每轮次调查,也能根据现场工作人员的名称检索复核记录。

## 6.5 定性数据收集

### 6.5.1 受访者招募

受访者的详细情况及其招募过程都应在招募问卷或类似文件中进行记录,主持人可以获得这些记录。该记录应根据对受访者信息保密的规定(见 6.1)作为项目记录加以保留。

注:定性研究中受访者的招募通常是独立于小组座谈或深度访谈的一个阶段。招募一般由现场工作人员而非参与主持讨论的研究人员执行。

### 6.5.2 招募复核

应采用下述方法对所有招募的受访者进行复核。如果发现不一致的情况应采取措施(见 6.4.1)。

如果招募是从电话中心以电话方式进行的,则可用回访或监控(见 6.4.2)的方法进行复核。调查服务提供商要掌握合作主动权以防止受访者过多的现象。

进行小组座谈或深度访谈时,应对受访者的身份进行确认。

回访可通过任何方式与受访者进行直接沟通(如:面对面、电话、信件或电子邮件)。如果在小组座谈或深度访谈时进行招募复核,可能会使用自填式问卷或自填式的复核问卷,无论何种问卷,执行复核的人员都不应是当初承担招募工作的招募员。

可在招募和项目开始之间确认受访者,也可在项目进行中确认。

应根据 6.4.4 的要求准备复核记录。

注:对样本招募进行复核的目的是对受访者的人口特征及其他招募标准进行确认。另外一个目的就是避免出现受访者对项目的参与超出了项目建议书的规定(见 5.1.3.3)。

### 6.5.3 定性研究主持人

执行小组座谈和深度访谈的人员应受过适当培训、技术熟练。

注:6.2 对现场工作人员的培训要求不适用于定性研究的主持人。

应对主持人进行项目简介,使他们对项目有充分的准备,包括对讨论大纲中没有明确说明的技术的使用。

执行现场工作前,每位主持人都应根据情况熟悉项目的目标、要解决的问题、提示资料及要使用的具体技术。

主持人应将小组座谈和深度访谈中的缺陷或发现的问题写成书面报告,报告包括下列内容:

- 受访者的条件和预期条件的一致性;
- 所用场地及其视听设备的合适性;
- 小组座谈和深度访谈的招待人员的表现。

如果主持人认为招募的受访者不符合要求,应向调查服务提供者的相应管理层汇报。

### 6.5.4 定性研究记录及对受访者个人信息的保密

应采用录像或录音等形式对小组座谈或深度访谈进行全面记录,并保留该记录。受访者应知道并同意对访谈过程的录制及其使用(包括第三方的使用)以及对数据的调用(如给客户)。合适的做法可采用受访者书面同意的方法。

记录的使用及调用都将仅限于研究目的。

如果第三方(包括调查服务提供者的客户)要观察小组座谈或深度访谈,应将此告知受访者(见 5.3.4),尤其观察是在隐秘的观看区进行,就更应该告知受访者。

应对记录做标识(包括参考其他记录)以方便对项目 and 受访者以及小组座谈或深度访谈的日期进行识别。

## 6.6 自填式问卷数据的收集

### 6.6.1 总则

6.6.2 至 6.6.5 规定的是另外一类数据收集方式,即自填式数据收集。在此方式下,现场工作人员或调查服务提供者的其他人员与受访者没有面对面的交流或电话交流。自填式数据收集方式包括但不限于:

- 邮寄调查;如:通过邮件或其他方式进行的调查,调查中纸质问卷会留给受访者,由他们自己完成;
- 日记调查;
- 电子数据交换(EDI),即直接从公司自己电脑上存储的记录获得数据;
- 邮寄电子存储介质,将含有自填式问卷的电子存储介质邮寄给受访者,受访者安装并填写问卷后再寄回给调查服务提供者;

- 触键-语音数据录入,受访者的电话可以和电脑连接,受访者通过电话键盘回答电脑提出的问题;
- 语音识别录入,受访者对着电话进行问卷回答,电脑通过对回答的复述进行验证;
- 借助互联网完成并返回问卷;
- 利用互联网进行在线小组访谈或其他在线互动的方法。

网络问卷可由调查服务提供者以电子邮件的方式发给受访者,或是由受访者从调查服务提供者(或其他)的网页上下载。受访者可以是针对某个具体项目而特别征募的样本,也可以是从可访问样本库中抽取的样本。

注1:借助电脑实现自填式数据收集,称作电脑辅助的自我调查(CASI)。CASI通常是CAPI的一部分。当访问员问到敏感问题时,便将电脑转向受访者,由受访者根据书面说明或通过耳机接收说明继续完成访问。

注2:鉴于可以预料到这方面有进一步的迅速发展,有必要对自填式数据收集的要求进行检查和更新。

注3:有关可访问样本库的要求见另外相关标准。

### 6.6.2 自填式调查或网络调查的抽样

在准备项目建议书、研究设计阶段或向客户报告的阶段,应详细说明所用的抽样方法、对潜在抽样问题的解决,包括样本的代表性和样本的自我选择以及这些方面对数据质量的影响。

如果使用可访问样本库,应对样本库征募的方法及从中挑选受访者的方法,包括对数据的影响做出详细说明。

### 6.6.3 对受访者的复核

在准备项目建议书或研究设计阶段或向客户报告的阶段,应该详细说明对受访者已经进行的或将要进行的复核方法,包括对通过自填式问卷和互联网进行数据收集所面临的缺少控制这类问题的处理。与抽样一样,还要讨论这些问题对数据质量的影响。

### 6.6.4 自填式调查问卷的前测

自填式问卷使用前应进行测试,并对测试结果及采取的任何措施进行文件记录。如果相同的问卷以前已进行过大量测试,并有文件记录,且在类似情况下使用过,则测试规模可不必过大。对自填式问卷的填答说明应作为问卷的一部分或调查的辅助资料。

### 6.6.5 受访者个人信息的保护

对所有通过自填式完成的数据收集,特别是通过互联网进行的自填式数据收集,都应落实有关程序,以确保受访者及其所提供的数据的安全和保密。按照程序,调查服务提供者在进行此类数据收集工作时应考虑所用服务供应商的服务质量。

应向受访者提供安全和保密的承诺,包括将安全和保密声明纳入问卷或相关资料。

受访者在参加项目前应了解相关信息以决定是否参与该项目,包括调查主题、数据收集的总目标及接受调查所需的大致时间(除非这些信息在问卷中是不言而喻的)。如果计划涉及的受访者是儿童,应遵守6.3.3的安全保护规定。

## 6.7 二手资料的数据收集

如果使用出版物中的资料、数据库等二手数据,则应对其来源、性质和可靠性进行记录。如果在客户报告中使用时,也应标注这些数据的来源。

## 6.8 数据收集记录

应对数据收集的整个阶段进行记录(含计算机文件),包括事先计划的内容和实际取得的结果。

没有必要将这些记录和其他项目记录分开保管。即,数据收集部门不需专门管理这些记录(可与其他记录统一保管)。

与项目有关的数据收集记录应包括:

- 项目所用的所有数据收集资料的复印件,包括问卷和提示资料、现场工作人员对项目的介绍材料、访问配额表格等;
  - 使用的抽样方法,包括抽样框及其他来源、选择方法、配额等;
  - 现场工作人员的身份、分配给现场工作人员的工作量及其完成的工作量(如访问数量)和工作类型(如:面访、电话访问、征募);
  - 对数据收集复核及纠正措施的完整记录(见 6.4.1);
  - 回答率和渗透水平或与此类似的测量;
  - 对数据收集计划和实际完成的收集结果之间的差异进行总结,包括样本总量和重要子群的样本量,这些差异及其影响可能需要向客户报告。
- 如果对访问或小组座谈进行记录,应清楚标明日期和项目名称(项目持续的时长也要有明确记录):
- 参与项目的数据收集管理人员的身份;
  - 本章要求需要的其他项目记录;
  - 数据收集工作是否全部或部分分包以及相关分包者身份的说明。

## 7 数据管理和处理

### 7.1 总则

调查服务提供者应适当地制定程序,以证实数据录入、编码、编校、加权、文件准备和制表的执行都符合本章的要求。实施本标准的这些证据应该处于可获得状态。

### 7.2 电子数据录入

调查服务提供者应确保 CATI 和 CAPI 及在线项目的数据录入或获取规范符合规定,且是正确无误的。

调查服务提供者应制定并执行电子问卷设计及实施的测试程序。测试类型及涉及到的人员都应有文件记录。

客户对双方商定的电子格式问卷的认可应有文件记录。

如果访问是在若干个地方执行,建议仅有一处可以进行问卷修改、测试和分发。所有修改都应有明确文件记录,并要对问卷版本进行管理。

注:问卷设计见 5.4.1。

### 7.3 纸质问卷的数据录入

#### 7.3.1 要求说明

录入含有逻辑关系的数据前,对拟采用的内嵌式检查应进行测试并以文件形式记录。采用的测试性质及获得的结果都应有文件记录。因为内嵌式逻辑检查而无法被接受的录入应提交给项目管理者或项目负责人加以解决。对数据所做的任何修改都要有记录。

除非对简单的数据录入有特别规定外,数据录入都应按问卷上的记录如实键入。对数据录入所做的任何说明都应以文件形式保存。

#### 7.3.2 数据录入验证

每个项目、每阶段或每轮次调查的数据录入,都应采用系统的方法按规定的最低比例进行验证。对

于含有逻辑关系的数据录入,每个项目需要验证的最低比例是5%。如果是简单的数据录入,最低验证比例是10%。程序应确保采用的系统方法可对每个操作人员的工作进行验证,且录入人员不能充当本人数据录入的验证人员。

在按最低比例验证时,如果发现操作人员的数据录入工作失误频繁,则应对其所执行的项目进行100%的验证或返工。必要时应对该工作人员进行适当再培训直到该操作人员的错误率下降到可接受的范围内。应对再次培训的效果进行评审和记录。

调查服务提供者应对常见错误进行定义并加以记录。

#### 7.4 非录入数据库的准确性

调查服务提供者应通过适当地规定程序,来确保那些不是通过数据录入而建成的数据库的准确性。这包括但不限于通过以下方式建立的数据库:

- 扫描;
- 电子数据收集,如:互动语音识别调查、在线调查、基于网络的调查;
- 电脑辅助调查的数据库;
- 将一个数据源或项目的数据输入或合并到另外一个数据源而形成的数据库。

如果采用扫描等方式自动录入数据,则每个项目或阶段都需要进行验证。调查服务提供者应制定并维护程序,对自动数据录入过程的设计和执行进行测试。对使用的测试类型及参加人员都要有文件记录。

如果使用扫描程序进行数据录入,应对拒访率和替代率进行估计。处理拒绝项的方法应有文件记录。

对过高或不能接受的替代率也应有处理程序。

#### 7.5 编码

##### 7.5.1 总则

如果使用自动编码软件,需估计错误率。如果错误率不能接受,则应修改字码库。

##### 7.5.2 制定编码框

调查服务提供者应确保至少对执行项目的编码人员进行以下指导:

- 项目的总体介绍;
- 对需要编码的问题或变量的识别;
- 制定编码框所需使用的最低样本量或最小构成比例(及其构成);
- 当必要或合适时,制定编码框需要进行特定人群分组,如按地区、用户或非用户等;
- 确定编码纳入编码框中的指导原则;
- 使用以前项目或上阶段调查所用的编码框;
- 项目的其他要求或特别说明。

注:对某些变量的编码,调查服务提供者可使用现有的分类标准,如行业、职业和教育分类。

##### 7.5.3 编码框确认

项目管理者或项目执行负责人应在编码工作开始前进行编码框确认,并加以文件记录。编码框确认可以包括对编码的分类处理、缩写、改写、重新编码或删除编码。

如果使用“不知道”和“无答案”等,应将这些回应加以区分。

#### 7.5.4 编码培训

应对编码人员进行编码框的使用培训,如:使他们了解什么应该纳入某个编码、什么应该从某个编码中剔除的规则,以便做出正确决定。

注:因为对开放式问题回答的编码经常是主观的,所以适当的培训非常重要。

#### 7.5.5 更新

编码框获得批准后,随着编码工作的展开,需要变更编码时,应更新所有的编码框,并对已经进行编码的问卷进行相应的修改。

#### 7.5.6 其他分类

调查服务提供者应对如何处理“其他”或是包含所有类别的回答有明确规定或指南。如果“其他”或全选的回答超过了需要编码的回答总数的10%,则应评审问卷的回答,从而减少该组的数量。

#### 7.5.7 编码验证

调查服务提供者对每个项目的编码验证程序应有明确规定。程序应确保有系统的方法,至少可以对每个项目5%的问卷编码进行验证。验证工作应由他人执行。

注:有两个基本的验证方法:非独立验证和独立验证。非独立验证即他人可以获得原编码。独立验证即他人不能获得原编码。执行独立验证时,会将原编码和验证码进行比较,如果有不同,则会进行判定,确定正确的编码。与非独立验证相比,独立验证可以查出更多的错误。

如果某个编码人员工作失误频繁,则应对其所执行的项目进行100%的验证或返工。必要时应对其进行适当再培训直到该人员的错误率下降到可以接受的范围内。应对再次培训的效果进行评审和文件记录。

调查服务提供者应对常见错误进行定义并以文件形式加以记录。

### 7.6 数据编校

#### 7.6.1 编校数据

应准确记录并保存对原始数据所做的任何修改。在项目管理者不知道或没批准的情况下,不能对任何数据进行插补。和原始数据源进行比较是数据编校程序的第一步。如果进行数据插补,则应记录并在客户要求时向客户提供。所有的编校规范都应文件化。

如果进行技术性编校,则应对技术性编校的逻辑进行文件记录,并进行多轮测试。记录的测试结果要显示技术性编校已经达到了预期的效果。

#### 7.6.2 数据录入预备

如果在数据录入之前进行了人工卷审,则应保证原始回答记录与编校人员分配的代码区分开来。

采用这种编校方法时,应对所用的逻辑和规则进行文件记录,并向从事该项工作的人员介绍他们将要执行的检查类型及相应的纠正措施。

### 7.7 数据文件的管理

应注重文件的管理以确保:

- 文件或文件所含的记录没有重复;
- 使用的是最新版本;
- 原始数据库和清理后的数据库要明确区分开来;

——数据编校前后进行了频次统计或其他记录以便进行比较。

注：加权步骤的质量说明参见 5.5.1。

## 7.8 数据分析

### 7.8.1 数据分析的规范

分析者或研究者应根据项目管理者或项目执行负责人的规定进行数据分析。

### 7.8.2 分析记录

调查服务提供者应对分析过程进行准确的描述性记录,以确保所有分析过程日后都可再次使用。

### 7.8.3 数据分析的验证

调查服务提供者应有适当的程序来确保表格和其他输出结果可以得到检查。这些检查至少应验证以下内容:

- 完整性,即所有的表格都是按规范制作的;
- 对标题或开放式回答的缩写可以准确反映完整的内容;
- 对照其他表格或频次统计,确定每个表格的基数是正确的;
- 已对照原始问卷检查了分类或分组;
- 已对照其来源检查了所有的派生数据项;
- 子群的数目及细分类别的结构关系是正确的;
- 不存在空白表格(即没有数据的表格);
- 加权,如借助测试表格;
- 制表前的频次统计,从而既能确保数据的准确性又能确定子群的基数规模;
- 表述和易辨认性;
- 统计分析方法是正确且适当的。

之后所有的输出结果都要经过适当的检查。

### 7.8.4 数据表

如果以单独的数据表向客户报告数据时,无论该数据表是纸质还是电子版,都应根据情况考虑下列问题:

- 是否注明数据所属的原始题目的出处;
- 是否描述了数据所用的加权方法;
- 是否要清楚标明所用的子群;
- 提供每个题目的基数情况,以便确定实际回答该题目的受访者的人数;
- 回答“不知道”或“无回答”的受访者的数量或比例;
- 是否提供加权和未加权的的数据;
- 是否对数据分析中所用的所有变量做明确完整的定义和解释,包括显著性检验、指数化、评分、量表选择,以及平均数、中位数、众数和标准差的计算;
- 统计测试;
- 为保密而采取的单元格隐藏及其他措施;
- 因样本量不足导致结论不可靠的警告。

## 7.9 电子数据交付

如果数据是以电子形式直接交付给客户,在数据交付前,应对下列各项进行检查:



- 文件格式是否与客户商定的软件规格兼容；
- 完整性，即文件及文件中每项记录的正确编号；
- 根据情况，对数据文件做结构性描述；
- 根据情况，对文件内容进行标注，并对使用限制做说明；
- 根据要求对文件进行加密；
- 文件中没有病毒。

## 7.10 数据的备份、保留和安全

应安全存放所有数据以防止不当使用、损害或意外损失。

调查服务提供者应确保所有数据都是根据相关法律法规、专业守则及与客户商谈的协议进行保存的。

数据处理和分析所用的数据包括但不限于：

- 原始数据文件；
- 其他电子文件；
- 纸质问卷和演示材料；
- 编码框；
- 包含项目管理信息的项目文件；
- 电子邮件及其他往来信件。

调查服务提供者应制定并维护有关程序，以确保数据处理的计算机文件可清楚地识别。

如果在格式、内容或布局上对原有数据进行了编校、清理、重新编码或改变，则应保留原始数据、最终数据和程序文件（至少是改变数据的文件），以便能轻松地重新构建最终的数据库。

主要数据处理完成后可能还需要进行追加分析，此类追加分析应符合本标准对数据处理的要求。

如果需要发布表格或数据，则应落实有关程序以最大限度保护受访者的个人信息。

## 8 项目研究报告

### 8.1 总则

向客户报告项目结果时，应向客户声明项目的执行符合本标准。

### 8.2 定量研究

定量研究中，应至少在项目报告中对下列各项进行详细说明以便读者了解研究项目的执行方法及研究结果的意义：

- 客户名称；
- 调查服务提供者的名称；
- 研究目标；
- 研究对象；
- 实际的样本规模及设计的样本规模，如果二者有差别，且该差别对研究有影响，则要对未能达到设计样本规模的原因进行说明；
- 现场工作日期；
- 抽样方法，包括选择受访者的程序；
- 数据收集方法；
- 若是概率抽样，说明回答率（如果是）及其定义和计算方法；
- 若使用酬谢，说明酬谢类型；

- 若需要访问员,说明访问员的数量;
- 若需要复核访问员的身份,需说明确认方法;
- 问卷、任何直观演示材料或显示卡,及其他相关的数据收集文件;
- 项目中使用的文件、资料或产品(如果使用);
- 若进行加权,说明加权程序;
- 若进行预测和数据模拟,说明预测及数据模拟的程序;
- 结论的可信度,包括(使用概率抽样方法时)对抽样方差、非抽样误差或有关指标的估计;
- 基于子群的结论以及进行子群分析时所使用的个案数量。

### 8.3 定性研究

如果执行定性研究,在项目研究报告中应包括以下细节:

- 客户名称;
- 调查服务提供者的名称;
- 研究目标;
- 研究对象;
- 被访者的人数或被调查的小组及小组成员的数量;
- 现场工作日期;
- 现场工作方法,如:访问、小组座谈;
- 招募方法;
- 若使用酬谢,说明酬谢类型;
- 若需要访问员或主持人,说明访问员或主持人的数量;
- 若需要复核访问员或主持人的身份,需说明复核方法;
- 文件、材料或产品(如果使用);
- 访问或讨论指南;
- 声明,即因为样本选择、访问方法和样本规模的限制,定性研究的结果不能推及总体。

参 考 文 献

- [1] ICC/ESOMAR 市场和社会调查的国际准则. 1995.
  - [2] WAPOR 职业道德及行为准则. 2003.
  - [3] ISI 职业道德声明. 1985.
  - [4] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语
-