

访问执行规范——电脑辅助电话访问（CATI）项目

1. 适用范围

本规范适用于使用电脑辅助电话访问（Computer-Assisted-Telephone-Interviews，简称 CATI，下同）的项目，以保证项目执行质量。普通电话访问项目可参照使用。

2. 基本概念

CATI，是应用计算机系统，向自动生成或预置的电话号码拨号；然后由访问员读出计算机屏幕显示的问卷题目，通过电话询问调查对象，并直接将受访者的答案输入到电脑里，结束访问后直接导出数据。

有别于传统访问项目，CATI 项目的执行过程中某些步骤的含义也有所不同：

（1）抽样及号码生成：通常指利用预设的程序，由计算机自动生成随机的电话号码，或在现有的电话号码库里随机或配额抽样，生成访问所需的电话号码。

（2）编程与问卷生成：CATI 访问开始前，需要由程序员将问卷转化为可以由 CATI 系统识别的代码，要求将问卷中的题目文字、备选项、逻辑跳转等内容设置好。另外，在大部分的 CATI 系统中，编程工作还包含配额的控制、数据记录的导出等内容。

（3）问卷出错率：指复核确认出错问卷数占复核问卷总数的比例。所谓出错问卷数指访问员在同一份问卷发生一处或以上未按要求操作但不至于废卷的错误，包括没按题目原话读题、诱导/提示受访者或归纳受访者的答案。

3 项目执行质量控制的基本要求

3.1 项目组成员岗位设置与职责

3.1.1 岗位设置

一般而言，一个 CATI 项目组的工作人员应设置但不限于总督导、现场访问督导、质量控制（QC）督导、程序员、IT 维护员和访问员等岗位，根据项目需要可酌情增设

相应的岗位，并确定各岗位具体人数。主要成员的职责如下：

3.1.2 各督导岗位人员职责

3.1.1.1 总督导

- (1) 负责整个项目各个环节的组织和协调；
- (2) 负责与研究部的沟通及协调，针对各地遇到的困难，向研究员提出建议 and 解决方法；
- (3) 组织项目内部培训会；
- (4) 向各地督导了解每天进度、配额、问卷质量，并汇总给研究员/CATI 经理；
- (5) 负责申请抽号/抽样，并分配给各地督导，或将客户提供的名单分配给各地督导；
- (6) 工作职责还包括访问督导负责的其他各项工作。
- (7) 使用代理的项目，需要与代理签订合同、跟进代理进度、监控代理问卷质量、出具结算单及填写代理评估表。

3.1.1.2 访问督导

- (1) 负责组织、监控本城市项目的现场执行、各环节的协调，处理现场突发事件；
- (2) 负责与总督导的沟通与协调；
- (3) 做编制执行成本预算；
- (4) 组织并主持项目培训，包括问卷讲解、模拟、试访和小结；
- (5) 检测 CATI 程序，并在操作系统上建立项目、导入已抽取的电话号码；
- (6) 对电话抽样框的质量作出及时反馈，问题严重时及时发出警示；
- (7) 负责监听、巡场、控制配额、进度及组织定期的访问员班前/班后小结会议；
- (8) 跟进访问员出勤情况，与兼职管理沟通需要补充的访问员人数；
- (9) 审卷、检查开放题答案、核对数据、移交问卷和提交原始数据；
- (10) 跟进 QC 复核问题，包括删除出错/废卷数据、与访问员小结及安排补问；

- (11) 根据研究部和/或数据录入/处理部门的反馈进行查错、改错和安排补问；
- (12) 针对项目中出现的问题向总督导给出建议和解决方案；
- (13) 项目结束后，对项目相关资料进行归档，包括整理录音并刻录光盘；
- (14) 项目结束后，对访问员进行评估；
- (15) 劳务费结算。

3.1.1.4 QC 总督导/QC 督导

- (1) 参加项目内部培训会，掌握项目难点重点，对可能出现的问题向研究部提出建议或意见；
- (2) 培训复核员，确保其掌握现场及录音监听要点；
- (3) 负责督促监督复核员的现场及录音的监听；
- (4) 如发现任何质量问题，负责与访问督导联系。如发现的问题严重影响项目质量的时，在现场有权暂停有问题访问员的访问，并即时知会总督导和研究员处理后续事项；
- (5) 按时编写复核报告并发送相关部门；
- (6) 项目结束后，对项目相关资料进行归档。

3.1.1.5 程序员

- (1) 按照项目的要求，将最终问卷的内容具体实现到 CATI 程序中，实现问卷题目的自动跳转、逻辑关系控制和数据的自动记录；
- (2) 在程序中实现项目要求的配额控制；
- (3) 按照问卷确认的 Column 号编写数据导出程序；
- (4) 将完成的程序打包发给执行部门；
- (5) 协助项目督导在完成访问后导出最终数据。
- (6) 项目结束后，对项目相关资料进行归档。

3.1.1.6 IT 维护人员

- (1) 确保 CATI 运作所需的计算机设备、网络设备正常运转；
- (2) 确保 CATI 运作所需的话务设备、录音设备正常运转；
- (3) 确保 CATI 运作涉及到的访问数据、录音数据及时备份。

3.1.3 访问员与督导配备

- (1) 所有参加项目的访问员,应该参加过不低于 6 小时的基础培训,并通过模拟、上机试访和考核；
- (2) 督导与访问员的比例应不低于 1: 20。

3.2 电话号码拨打原则

- (1) 尽量应用电脑自动拨号,以减少访问员手工拨号偏差；
- (2) 电话拨通后振铃五至六次仍无人接听后才挂断(如属传真机号码或错误号码,可立即挂断)；
- (3) 对于“无人接听”、“忙线”或需“预约”者,应至少接触三次;一小时后接触第二次,第二天接触第三次;接触三次仍未能成功访问才予放弃。

3.3 录音

- (1) CATI 中心应配置与访问操作系统兼容的访问录音系统(独立或与访问操作系统配套),可对任一访问电话通道进行全程同步录音；
- (2) 即时对所有访问过程进行录音存储,存储信息包括但不限于:通道编号、访问日期及具体时间、访问长度、拨打的电话号码以及整个访问过程的对话录音等；
- (3) 为防止硬盘突然损坏丢失录音,录音系统应具备同步备份录音功能。
- (4) 为防止录音系统故障,在每天的访问过程中应设专人检查录音是否正常(以及录音硬盘是否被写满),如有故障应立即排除。如不能及时排除故障,应

立即通知相关人员。停止使用该录音通道，避免访问无法录音而导致不必要的损失。

3.4 监听

监听的原则是：

- (1) 即时对任一访问通道进行监听；
- (2) 确保每个访问员的问卷都被监听到，并通过操作系统同步监看其读题和答题（录入答案）情况；
- (3) 发现问题后，督导应及时向访问员指出，并对普遍性问题向所有访问员进行强调。

3.4.1 监听的基本要求

在一个 CATI 项目里，访问督导和 QC 督导都会进行监听。前者的监听重点在于了解访问员的操作规范、技巧，有哪些方面需要辅导、纠正；后者的监听重点在于访问质量。

虽然两个岗位的督导监听重点有所区别，但以下基本要求带有共性，可参照执行。

3.4.1.1 访问监听比例

- (1) 如无特殊要求，一般项目可按 10% 的现场监听和 10% 的录音监听比例进行。而且所有监听比例均以成功访问比例为基数计算，不是以项目时间为基数。如项目计划书有额外要求者，从其要求。
- (2) 监听样本尽量在执行期内每天均匀分布，全程监听数量不得低于监听样本的 15%；
- (3) 在项目前期（例如样本量的 30%），监听督导必须保证监听或复核到每个访问员至少一份成功问卷，并针对具体情况（例如出错）扩大监听比例；
- (4) 当同一访问员的问卷出错率达到 30% 或以上时，则必须增加对该访问员的监听量或录音复核量，比例不能低于 50%。

3.4.1.2 QC 监听比例

对访问员的现场及录音监听比例是 20~30%, 复核工作可由复核员进行。而对于复核员监听后的样本, QC 督导还应进行再次复核, 以抽查复核员的工作是否按标准进行, 复核比例为:

- (1) 样本量 <1500 时, 监听比例至少为被复核样本量的 10% ;
- (2) $1500 \leq$ 样本量 ≤ 2500 时, 监听比例至少为被复核样本量的 5% ;
- (3) 样本量 >2500 时, 监听比例至少为被复核样本量的 3% ;
- (4) 样本量 ≥ 5000 时, 监听比例至少为被复核样本量的 2% ;
- (5) 样本量 ≥ 10000 时, 监听比例至少为被复核样本量的 1% 。

3.4.1.3 监听内容

监听内容包括但不限于:

- (1) 访问员对问卷的熟悉程度, 是否能清晰读题目及与被访者沟通是否顺畅;
- (2) 访问员是否有礼貌, 是否有耐心解答被访者疑问, 解答方式是否符合项目要求或公司要求;
- (3) 访问员是否能用流利的普通话或所需当地方言做访问;
- (4) 访问员的开场白(介绍公司及访问目的)是否符合公司或问卷的要求;
- (5) 被访者身份是否真实;
- (6) 访问员是否按原题目读出;
- (7) 访问员是否有跳题、漏问和多问等情况;
- (8) 纸质版问卷的循环题是否从随机打勾处开始提问;
- (9) 访问员的单选和复选题是否按问卷要求确认选项, 半封闭复选题是否按要求追问(单选题读完所有选项后让被访者作答, 复选题对选项应逐一读出确认而不能连读);
- (10) 访问员的开放题是否有按要求操作(一次提问, 两次追问, 先广度后深度, 原话记录);
- (11) 访问时是否有中途换被访者(除特殊项目外);

- (12) 访问过程是否有诱导情况或帮被访者肯定答案；
- (13) 访问过程中访问员是否有误点击选项的情况；
- (14) 访问对象是否存在家庭住户成员以外的情况（针对一般 RDD 抽样项目）；
- (15) 其它（视项目具体要求而定）。

3.4.2 监听结果处理办法

如督导在监听时发现出错情况时，其处理办法是：

- (1) 马上通知项目督导或值班督导，并把情况详细记录在监听报告里；
- (2) 当监听督导发现作弊情况时须回收问卷作废处理并让项目督导删除数据，且把情况详细记录在监听报告里；
- (3) 针对有问题的访问员，监听督导只面对项目督导，由项目督导听录音；若访问员不服从处理结果，必须在项目督导的陪同下与监听督导进行再一次的核对工作；结果的仲裁由监听督导根据监听结果鉴定处理；
- (4) 监听督导确认作弊的访问员，则通知项目督导，由项目督导对访问员进行处理或停止其在该项目的访问工作。

3.4.3 监听结果处理标准

针对监听中发现并确认的情况，判定标准及处理措施是：

序号	相应情况	结果判定	处理措施
1	没有访问机主本人/由他人代答/中途转换被访者等	作弊	问卷作废。
2	被访者不符合甄别条件(包括 RDD 项目抽中非家庭电话的样本仍继续访问) /甄别问卷诱导等	作弊	问卷作废。
3	严重漏问/故意诱导/严重跳问等	作弊	问卷作废。
4	不是故意作弊的漏问/漏追问/没	出错	如能补问则作有效样本；但若经警告两次后

	有确认模糊答案/对问题理解和解释偏差等		仍出错则当作弊处理，问卷作废。
5	没有按培训要求的访问技巧提问/语气不礼貌/没有耐心/和被访者闲聊等	出错	如能补问则作有效样本；但若经警告两次后仍出错则当作弊处理，问卷作废。对该访问员进行再次培训，仍然无效则更换访问员
6	由于误操作而导致的错选	出错	能补问则作有效样本；但若经警告两次后仍出错则当作弊处理，问卷作废。
6	其它	按项目具体要求处理	

4 项目运作

4.1 项目建立阶段

4.1.1 收到计划书/问卷

收到项目计划书后，马上组建 CATI 项目组。由 CATI 经理指定项目总督导及其组员。总督导要写出初步的执行计划安排，把计划书及问卷发给相关执行督导、程序员以及 QC、编码和数据处理/分析人员。各位项目督导应尽快详细分析计划书内容：项目背景、样本条件、问卷长度、访问周期、涉及城市、访问时间（白天/晚上/全天）等，做好准备。

4.1.2 试访

为了解问卷难度、访问长度、发生率，收到问卷后应进行试访，以便合理安排席位和访问员，和更好地执行项目。

- (1) 可使用研究部提供的问卷初版，寻找真实的被访者进行试访；
- (2) 试访时对每一部分的时长（开场白/甄别/主体/背景）、试访中的遇到的问题、困难作好记录。

- (3) 编写试访报告。内容包括问卷各部分时长、问卷逻辑和潜在问题及建议、预计成功率和建议等。总督导及时把试访报告提交研究部，必要时也提交给 CATI 经理。

4.1.3 准备访问员

- (1) 项目督导根据试访的得出的发生率、问卷长度等因素，推算合理的席位产能，制定席位安排计划；一般而言，项目开始的前 2-3 天（属访问员熟悉问卷的过程）和项目结束前 1-2 天（有配额限制）产量较低；
- (2) 通过试访结果和访问周期测算所需访问员人数，再与组长讨论后制定合理的访问员需求计划，避免访问员资源浪费或紧缺；
- (3) 向访问员管理小组提出访问员需求计划；
- (4) 访问员管理小组根据需求计划在现有合格访问员名单中（之前应通过访问员基础培训、模拟访问及考核），选取合适的访问员进行通知，询问其在项目执行期间是否可以参与项目；
- (5) 为保证访问质量，参与项目的新访问员比例应该控制在 40% 以下。

4.1.4 抽样

在项目正式执行前的 3~5 天，需要完成抽样工作。总督导先要确定使用哪种抽样方法，根据项目计划书的要求，了解项目是使用随机抽取号码、客户名单、Panel 名单还是黄页电话簿。

4.1.4.1 随机抽取号码

面向普通消费者的 B To C 项目，一般采用分层随机抽样法（RDD --Random Digit Dialing 抽样法）。方法是（以 8 位数的电话号码为例）：

- (1) 将每个被访问城区看作一个抽样单位，按比例抽样法，根据各城区人口数、样本量、试访结果和预计发生率确定每个城区需抽样电话数量；
- (2) 事先收集每个城区的所有电话局号，从每个抽样单位(城区)中随机抽出电话号

码的前四位局号；

- (3) 对每一个抽出的电话局号，由电脑随机产生后四位；
- (4) 将所产生的电话号码进行随机排序,得到用于访问的电话号码库，确保在任何时候结束访问样本都具有一定的代表性。
- (5) 将抽好的号码分配给各执行城市的 CATI 督导。
- (6) 考虑到有些城市的局号并不一定严格按照城市行政区划来划分（如某些局号可能会跨两个行政区），为避免样本对应的各行政区人口比例失准，须有补充修正手段。修正手段一，根据常年项目积累的样本框筛选跨区域局号的分割大致界限，但存在缺陷；修正手段二，在访问过程中确认该样本号码所在区域，归入相应区域样本（配额），事后样本框组建管理人员对样本框作出修正。
- (7) 有条件的，可使用筛号器，将无效电话号码剔除，以提高成功率。

4.1.4.2 使用客户提供的号码/名单

- (1) 总督导把客户提供的号码/名单按提供的批次做好记录，注意号码的完整性、重复性进行梳理；
- (2) 如号码量大，可向数据处理部或研究员请求协助；
- (3) 把整理好的号码/名单分配给各执行城市的 CATI 督导，并通知督导如何使用名单。

4.1.4.3 使用数据库/Panel 名单

总督导向数据库/PANEL 管理小组发出项目条件、号码/名单数量、提供日期等要求的计划，数据库/PANEL 管理小组按计划从现有数据库/Panel 库中抽取号码。

4.1.4.4 使用黄页电话号码簿

对于 B To B 项目，尤其是对一些特殊/高端行业，一般可以使用黄页电话号码簿或企业名录。

CATI 督导根据项目要求在黄页电话号码簿里收集企业名单和电话号码并进行整理。

4.1.5 内部培训及项目预备会

在项目正式执行前，相关部门之间或部门内部，需要进行内部培训或项目预备会，对项目的要求、分工及注意事项进行沟通。

4.1.5.1 内部培训会议

所有项目组成员必须参加跨部门内部培训会议，通常在正式访问前 2~3 天进行。

- (1) 总督导把内培资料和培训时间、地点发通知给各地 CATI 执行督导、QC、编码、数据处理/分析、程序员、代理等相关部门和人员，抄送给研究员与 CATI 经理。
- (2) 通常由研究员负责主持。
- (3) 内部培训会议主要内容包括但不限于讲解项目背景、问卷结构与逻辑关系、问卷编程特殊要求说明、进度和质量控制的要求；确定各部门提交数据的时间；确认抽样方法、配额、操作方法，复核标准，以及访问员可能的提问及答疑等。有开放题的题目还应说明追问方面的具体要求：
 - 1) 广度追问的程度(问几遍)；
 - 2) 是否需要深度追问；
 - 3) 模糊答案的范畴。
- (4) 研究员提供问卷逻辑指南；
- (5) 会后，总督导制作访问员访问指南，并把进度等相关表格统一发给各地 CATI 执行督导，并安排各地督导在规定时间内汇总进度。

4.1.5.2 项目预备会

必要时，在全国性的内部培训会议后，各地执行部门还需要进行项目预备会。项目预备会的主要内容包括但不限于：

- (1) 明确项目组里 CATI 督导的工作分工，责任到人；
- (2) 由总督导/当地负责督导按计划制定每天完成的目标（任务量）；
- (3) 确定劳务费单价；
- (4) 对于逻辑关系复杂的项目需要和程序员达成一致的意见，避免实际操作时复

杂化；并商定程序的测试计划；

- (5) 对于 QC 要达成一致的评判标准，落实复核报告的提交时间，要求 QC 督导及 QC 复核员听取访问员培训，并在模拟中指出常见的错误操作；
- (6) 对于 CATI 督导分工，应明确落实相关工作的负责人：访问员的考勤、访问员工作效率的分析、QC 报告的跟进、巡场和录音监听的问题反馈、小结会议的组织及报告，进度报告的汇总、与编码/QC 的问卷移交、与数据录入部的数据移交、设备上与 IT 部门的沟通等。

以上相关事项确定后，需以邮件等书面形式发给项目组成员并抄送给 CATI 经理。

4.1.6 CATI 程序编写及检查

4.1.6.1 CATI 程序编写

CATI 访问开始之前，需要由程序员将问卷转化为可以由 CATI 系统识别的代码，以实现系统自动拨号、问卷显示、逻辑自动跳转、配额自动控制、数据自动记录。

- (1) 尽量获取问卷的最终版本，如果研究员不能提供最终版本，应要求每次问卷更新时，使用 **highlight** 的方式予以醒目标识；
- (2) 按照问卷的文本内容、是否读出选项等提示标识、逻辑结构，逐题编写程序；
- (3) 对编程过程中发现的问卷逻辑问题，主动与研究员联系，并据以修改；
- (4) 编程完毕后，将程序发给研究员、访问部门进行检查；
- (5) 根据检查发现的问题，修改程序；
- (6) 根据项目计划书的要求实现配额控制；
- (7) 根据问卷中标明的 **Column**，编写数据导出程序；
- (8) 通过试访生成少量数据，供数据录入/分析部门查错，检查逻辑及导数的正确性；
- (9) 将最终完成的项目程序打包，发给 CATI 总督导。

4.1.6.2 CATI 程序检查

- (1) 总督导解压程序员发出的测试程序，打开文件。
- (2) 总督导将测试程序与问卷逐字逐句对照，测试不同情况下的跳问关系、配额控制是否正确，选项读出的提示标识、单选和复选是否设置正确。把程序测试遇到的问题通过程序测试反馈表，反馈给程序员并抄送给研究员。
- (3) 程序经程序员修改后需重新测试，总督导再次根据程序测试反馈表中的问题进行检查，使程序最终可以正常使用。

4.1.7 在系统建立项目及号码导入

因应 CATI 操作系统的不同，各公司根据系统软件的说明、指引，在项目建立阶段做好项目建立工作，并按操作系统的格式，把已抽样号码导入系统中。应注意删除重复号码、检查预设配额及区号是否正确。

4.1.8 问卷印刷

为了进行访问员培训和正式访问时记录开放题，需印刷培训问卷/指南和开放题问卷。各地项目督导根据项目样本量及培训访问员数量，填写印刷申请单，安排培训问卷/指南和开放题问卷以及《访问员项目协议》的印刷。一般而言，培训用问卷数量=总培训人数 \times 1~1.1；开放题问卷=样本量 \times 1.2。

4.1.9 访问员项目培训

- (1) 负责访问员管理的督导根据应邀参与项目的访问员名单及其预计出勤情况 编订访问员项目排班表给项目督导；
- (2) 项目督导确定访问员培训时间后做好预定会议室、签到表、项目协议、培训问卷等准备；
- (3) 访问员到培训现场后，项目督导安排访问员签到并签署项目协议，并再次与访问员确认具体的项目排班表。
- (4) 项目督导对访问员进行项目培训。培训内容包括单独限于项目背景介绍、时间

安排、劳务费标准、讲解问卷、项目操作要求及必要的访问技巧。

- (5) 项目基本要求及问卷讲解完毕后，需进行模拟访问。由项目督导扮演被访者，访问员分组，按问卷的问题轮流询问。让访问员充分熟悉问卷，了解其逻辑结构、操作方法，并解答疑问。
- (6) 模拟访问之后，需进行模拟访问小结。项目督导汇总模拟访问的情况，集中给访问员强调需注意的问题，统一解答疑问，确保操作规范和一致性。
- (7) 考核。项目督导根据培训和模拟访问的情况，对接受培训后的访问员进行考核，不合格者需重新培训或退回访问员管理部重新进行基础培训。

4.1.10 访问员试访/CATI 程序现场测试

- (1) 项目督导安排访问员进入访问席位进行问卷试访——访问员互相拨打席位分机进行电话试访；
- (2) 访问员根据试访的回答点击屏幕答案，现场运行 CATI 程序；
- (3) 各地项目督导做现场试访小结；
- (4) 总督导把测试数据导出提交给数据录入或分析部门督导查错；
- (5) 查错后如需要修改程序，则总督导需要重新检查新程序，确认其可以正常使用，并发给各地 CATI 访问督导更新。

4.2 项目实施阶段执行规范

4.2.1 访问员工作规范

- (1) 访问员到达 CATI 中心时，办理考勤签到手续，然后按督导的安排尽快找到相应的坐席，并检查话机/拨号器及麦克风（耳麦）是否齐全、正常，电脑是否可以正常启动并进入操作界面；如有异常，应及时向督导反映；
- (2) 进入 CATI 系统访问端，输入自己的编号、密码及当前坐席编号；
- (3) 在项目栏中寻找须访问的项目代号；

- (4) 点击项目键进行项目设置；
- (5) 按项目指引进行自动或手动拨号，号码接通后开始访问。按照电脑屏幕的提示读出问题，客观、中立地询问被访者，并点击相应的答案编号纪录封闭题答案，开放题答案则纪录在开放题问卷上；
- (6) 访问结束后，安全退出访问系统，关闭主机和显示器，存放好耳麦；
- (7) 并将所有问卷（包括空白问卷和废卷）移交给督导；
- (8) 请寻场督导检查设备后到签到处作考勤记录。

4.2.2 CATI 访问督导现场管理规范

4.2.2.1 项目实施期间

- (1) 每天执行项目前，督导必须先检查访问席位设备、录音系统和电话线路是否正常。
- (2) 组织定期的班前或班后访问员小结会议（以下简称班会），针对项目中的问题进行讨论，指出访问过程中出现的具体问题，并挑选有代表性的录音播给访问员听，纠正操作规范，帮助他们减少出错率，提高访问技巧。
- (3) 每天务必定时检查访问录音系统是否运作正常，并及时做好备份。
- (4) 密切关注访问员的出勤情况，如出现较高的流失率，应及时与访问员管理部沟通及时补充访问员。
- (5) 现场监听。具体要求见前文“3.4 监听”。
- (6) 巡场。访问督导通过巡场来留意访问员工作效率、访问中遇到的问题、点击/记录答案是否正确等情况，并以此作为之后的班会小结内容之一，把不能解决的问题跟研究员沟通解决。填写《督导巡场记录表》。
- (7) 通过现场监听、巡场、QC 复核报告访问配额情况等信息，访问督导需严格监控项目进度、质量和配额，并及时向项目总督导汇报。
- (8) 查询电话号码使用情况，预计号码不足时应提前向总督导及相关人员提交项目抽样需求表。
- (9) 审卷。访问督导应及时检查纸版问卷的必答题、追问情况及必要的逻辑关系，

对应 CATI 数据检查记录位置及逻辑关系，如属问题卷应让访问员当场进行更正。督导审核后在问卷封面签名。

- (10) 核对数据。访问督导应每天核对 CATI 系统督导端相关数据及问卷数据，是否有差异。
- (11) 与 QC 密切沟通，重点防范访问员为提高产量而诱导或其他不规范甚至作弊的操作；收到 QC 复核报告后及时处理，根据复核中发现的问题及时安排补问或补做，将结果反馈给 QC 部门及相关人员。并及时将 QC 复核的废卷数据删除，并核对纸版问卷数据与 CATI 系统督导端的数据。在班会中讲解出错问题及解决方法，并挑选有代表性的录音播给访问员听。
- (12) 移交问卷。访问督导定时移交纸版（开放题）问卷给当地 QC 或编码部门，并填写《问卷移交登记表》。
- (13) 每天/每班次的访问督导需提醒并检查访问员在下机时是否做好机器关闭（包括主机和显示器），将所有问卷（包括空白问卷和废卷）移交给指定人员。下班前访问督导应检查各区域设备、门窗是否关好。
- (14) 各地项目督导详细填写进度表，接触情况表并按规定时间发给总督导或研究员。
- (15) 总督导每天向各地 CATI 督导了解项目运作情况（完成样本量、配额、问卷质量等），并汇总各地执行情况反馈给研究部；帮助解决各地在项目中遇到的问题，及时把情况反馈给 CATI 经理、研究部等相关人员；如发生计划外的问题时应及时跟研究部沟通并提出解决方案。

4.2.2.2 项目结束时

在项目实施结束时，访问督导应及时做好以下工作：

- (1) 检查是否已把 QC 复核的废卷数据删除，并核对纸版问卷数据与 CATI 系统督导端的数据；
- (2) 把最终的数据导出提交给数据录入部门查错，并把纸质版问卷（开放题）移交给 QC 或编码或数据处理/分析部门，并填写《问卷移交登记表》；
- (3) 填写并提交当地执行的最终相关报告《接触情况统计表》、《配额表》等给总督导及 CATI 经理，总督导汇总各地相关报告后按要求提交给研究员；

- (4) 根据编码督导纸版问卷反馈的情况进行必要的补问；
- (5) 根据数据录入部门提供的查错清单进行问卷改错及必要的补问；
- (6) 若项目需要向被访者赠送礼金或礼品，访问督导需整理出成功访问被访者的名单，按名单送出礼品或礼金，并跟进被访者是否收到。

4.2.3 QC 复核工作规范

4.2.3.1 QC 总督导

- (1) 接到研究员发的计划书后，确认运作城市，将计划书发送给各地 QC 相关负责人，确定各地 QC 项目负责督导；
- (2) 联系项目各地 QC 督导，将项目相关资料和内培时间通知各地，并组织相关人员参加内部培训；
- (3) 与研究员确认项目复核比例及复核方式，目前复核方式主要为现场监听与录音复核。对访问员的监听/复核比例通常是 20%—30%，可由复核员进行。
- (4) 项目运行中，随时将各地的复核报告汇总后发送给研究员和 DC 总督导。特别是当项目出现较集中的问题时，例如：某个城市在访问中出现的问题或是某几道题各地普遍出现问题时，经再次抽听复核无误后，总督导要将所发现的问题向 DC 总督导与研究员及时反映，将问题的处理结果反馈给各地 QC 负责督导。
- (5) 将项目的最新变化（如：更新的资料、新的注意事项和要求、复核方式的修改及运作城市的调整等）及时发送给各地复核督导；
- (6) 随时督促各地 QC 督导及时发送复核报告，并检查其复核比例、出错问题情况和废卷情况；对于个别有特殊问题的问卷要让各地督导把问卷录音传给总督导，由总督导再次复核后将处理结果反馈给各地 QC 督导；
- (7) 汇总各地复核报告，并把最终报告发送给研究员、CATI 总督导、QC 经理。

4.2.3.2 QC 督导

- (1) 收到项目计划书和问卷等项目资料后,要和总督导确认复核比例和复核方式,根据内培时间,提前安排好自己的工作,以保证能够及时参加项目培训;
- (2) 组织复核员进行项目培训,并向兼职讲解问卷的内容及项目内培中提到的要求和注意事项,指导兼职按照项目要求复核,并在项目运作中随时监听访问员的访问以及复核员监听过的样本;对于监听中遇到的错误和问题及时纠正。监听比例见前文 3.4.1.2;
- (3) 将每日复核报告发给 QC 总督导,本地 CATI 督导和本地 QC 经理;
- (4) 如果某个访问员在访问中出现的问题较多,或是对于访问员出错较为集中的问题,督导在发报告是要在邮件中详细说明;
- (5) 对于复核出的错误和问题,要及时提醒 CATI 督导补问,补问后由督导再次抽听补问录音,检查无误后将补问结果反映在复核报告中;
- (6) 如发现严重影响项目质量的问题时,在现场有权暂停相关访问员的访问,并即时知会总督导和研究员处理后续事项;
- (7) 项目结束后, QC 督导要将最终复核报告发送给 QC 总督导、CATI 本地督导。

4.2.3.3 复核员

- (1) 按时接受项目培训,了解问卷内容,清楚项目要求;
- (2) 按照督导的要求,针对每个访问员按照复核比例进行现场监听或录音监听,如在复核时发现某个访问员出错较多或某道题出错较为集中时,要及时告知督导;如果出现难以把握的问题也要及时请示督导;
- (3) 按照复核标准及项目具体要求如实客观地准确记录复核情况;
- (4) 在当天工作结束后,复核员要将所有的复核记录交给督导。

4.2.4 IT 维护人员

- (1) IT 维护人员需要通过定期检查的方式确保 CATI 运作所需的计算机设备、网络设备、话务设备、录音设备正常运转;
- (2) IT 维护人员应安排现场值守,在项目运行中发现设备、系统方面的问题时,

及时处理；

- (3) IT 维护人员需要确保 CATI 运作涉及到的访问数据、录音数据及时备份，可采取实时备份与项目完结后备份相结合的方式。

4.3 项目后期工作

4.3.1 访问录音、光盘的整理

- (1) 在项目结束一周内，访问督导负责安排录音整理工作，并将录音存放在指定位置。如保存媒介为光盘需交由 CATI 文员进行专人管理。
- (2) 对客户要求提供录音光盘的项目，访问督导整理好录音光盘后（标明项目代号、访问时间、执行城市），提交（邮寄）给研究员保存。

4.3.2 被访者赠送礼金/礼品

若项目需要向被访者赠送礼金或礼品，访问督导需在项目结束一周内整理出成功访问被访者的名单，按名单送出礼品或礼金，并跟进被访者是否收到。

4.3.3 项目存档

访问督导、QC 督导和程序员在项目结束 10 个工作日内，整理项目资料并存档，包括但不限于以上提到的所有工作记录表格。

4.3.4 劳务费结算

访问督导在项目结束两周内，完成访问员劳务费结算工作，通知相关部门及时发放；

4.3.5 访问员评估

访问督导在项目结束两周内，填写《访问员项目评估表》给访问管理部。不合格访问员需在项目结束前提交。

5 相关记录

仅列出清单，内容从略，各司根据实际情况自行制定。一般包括但不限于：

- (1) 《督导试访报告》
- (2) 《访问员项目招募计划单》
- (3) 《程序测试反馈表》
- (4) 《印刷申请单》
- (5) 《接触情况统计表》
- (6) 《配额表》
- (7) 《访问员项目排班表》
- (8) 《项目试访小结》
- (9) 《问卷移交登记表》
- (10) 《督导巡场记录表》
- (11) 《访问员项目评价表》

2008年6月27日第一稿

2008年7月2日第二稿

2008年7月11日第三稿

2008年7月21日第四稿

2008年7月24日第五稿