

香港大學 民意研究計劃



電話訪問員手冊

於 2008 年 1 月 24 日編定

地址：香港堅尼地城卑路乍街 23 號堅城中心 5 樓

電話：(852) 3921 2700

傳真：(852) 2517 6951

網址：<http://hkupop.hku.hk>

電話訪問員須知及守則

1. 訪問員的工作時間為星期一至五晚上 6:30 p.m.至 10:30 p.m.，即每晚四小時；如有需要，訪問員亦須於週末或日間工作。
2. 訪問員必須依照指定時間上班。不得遲到、早退或無故缺席。並需於工作開始前十分鐘到達。
3. 訪問員如需因事請假多於一整星期，必須於事假前一星期通知督導員（supervisor）。違者當無故缺席論，及會遭口頭警告。
4. 訪問員如需因病請假，必須於當日 3:00 p.m.前通知督導員。違者當無故缺席論，及會遭口頭警告。
5. 訪問員如需請突發事假，必須具充分理由，並須於當日 3:00 p.m.前通知督導員，取得督導員的同意後方可缺席。違者當無故缺席論，及會遭口頭警告。
6. 若天文台懸掛八號或以上颱風訊號、黑色暴雨警告，當日之工作安排則以 4:00 p.m.為界。若有關訊號在 4:00 p.m.前取消，訪問員於當日須如常準時上班。違者當無故缺席論，及會遭口頭警告。若有關訊號於 4:00 p.m.或以後仍然懸掛，當日訪問員則無須上班。
7. 訪問員必須依照問卷的內容及指示進行訪問，並準確地記錄被訪者的答案及相關的聯絡資料（contact information）。
8. 訪問員於工作時間內會受到全面監察，包括錄音、錄影及各種視像監察。訪問員不得於工作時間內進行工作範圍以外的活動，包括私自上網、MSN、處理電郵等。違者會遭口頭警告。
9. 訪問員如遭三次口頭警告，會被即時解僱。
10. 本研究計劃會對所有問卷及相關的聯絡資料進行抽查。訪問員若被證實^{在訪問中作弊}，會被即時解僱，並會記錄存案。
11. 訪問員必須依照本研究計劃透過書面或口頭發出的指示工作。
12. 訪問員對調查、問卷的內容、被訪者的資料及答案必須保密，不可外漏。

訪問技巧及態度

1. 訪問員必須完全明白及瞭解問卷調查內容（包括問題及答案），才可進行訪問。對於初次接觸的問卷，訪問員更應小心瞭解其調查內容，熟讀數遍後，有信心才可進行訪問。訪問員如對問卷內容有任何疑問，應即時向督導員或有關人士查詢。
2. 訪問員必須遵照問卷指示及問卷中的字眼讀出問題，不可隨意變更問題。
3. 訪問員訪問時速度要適中，咬字要清楚，務必令被訪者能完全明白問卷的調查內容。（若被訪者要求加快或減慢訪問速度，訪問員應盡量配合。）
4. 訪問員必須保持良好訪問態度，親切有禮、冷靜平和、耐心地發問及輸入答案。
5. 訪問員若發現被訪者不願意被訪或不合作（例如：被訪者不友善、太多意見發表等），應禮貌地終止訪問，不可強迫被訪者進行訪問，更不可無禮地中途掛斷電話。
6. 訪問員不可質問、斥喝或以不耐煩的態度進行訪問。
7. 訪問員應盡量游說被訪者接受訪問。若被訪者暫時未有時間接受訪問，訪問員應主動預約時間。
8. 如被訪者對調查有任何疑問，訪問員應提供查詢電話予被訪者。
9. 在本研究計劃的辦公室內接聽來電查詢，必須先講出本研究計劃的名稱。若來電者有任何查詢，都應盡量作答；如有任何不懂回答的問題，應交由督導員處理或向被訪者提供查詢電話。
10. 如訪問員不能分辨或不明白被訪者的答案，應追問被訪者，直至能夠分辨及明白被訪者的答案。訪問員如對問卷內容有任何疑問，應即時向督導員查詢。
11. 訪問員完成訪問後，必須小心地檢查問卷的答案，才可遞交。訪問員如對問卷的答案有任何疑問，應即時向督導員查詢。

CATI 按鈕簡介

CATI 網址：<https://cati.hkupop.hku.hk>

注意：樣本的聯絡資料屬於調查數據的重要部分。訪問員若被證實在本部分蓄意輸入虛假資料，將視為作弊並會被**即時解僱**，兼且記錄存案。

BRIEFING - dummy - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites History Print Mail

Address <http://hkupop.hku.hk/cgi-bin/pre/index.cgi>

Links [Customize Links](#) [Hotmail](#) [Forums](#) [Cati Admin](#) [CoL](#)

日期及時間：2002年10月7日10時6分33秒
受訪者電話：**12345678**

如未能確認住宅電話，或找不到合適訪者，請選擇原因：

如確認非合適電話，請選擇原因：

如確認住宅電話，但訪問未能進行，請選擇原因：

訪問開始：

未能確認住宅電話，或找不到合適訪者的原因：

- 無人接聽 = 無人回應
- 線路繁忙 = 因對方在通話中所以未能接通
- 電話錄音 = 住宅之電話錄音
- 密碼阻隔 = 需要輸入密碼才可接通
- 拒絕受訪 = 被訪者不願接受訪問
- 言語不通 = 被訪者使用不適用是次訪問的語言
- 其他問題 = 上列原因以外者，即不屬於無人接聽、線路繁忙、電話錄音、密碼阻隔及言語不通的其他不能受訪的原因

確認非合適電話的原因：

- 傳真/資料傳遞 = 傳真/資料傳遞的電話號碼（高音的長響）
- 電話未有登記 = 電話號碼未有向本港電話公司登記（低音的長響）
- 電話轉駁/手機/傳呼機 = 電話轉駁（call forwarding）、手機、傳呼機號碼
- 非住宅電話 = 例如公司、，學校電話號碼

確認住宅電話，但訪問未能進行的原因：

- 另約時間 = 現在無時間接受訪問，但願意在其他時間再進行訪問
- 其他未能受訪原因 = 已確認是住宅電話，但訪問未能進行的其他原因

* 指定被訪者的按鈕（只出現於聯絡指定被訪者的問卷）：

- 沒有指定訪者 = 找不到指定的被訪者，如：找陳先生，但陳先生已不在香港
- 指定訪者死亡 = 問卷有指的被訪者，如：找陳先生，但陳先生已死亡了
- 身心不適 = 患病或心情不佳而不願接受訪問

其他的按鈕及訪問員注意的答案：

- 訪者拒絕回答 = 適合的被訪者但不願接受訪問
- 家人拒絕回答 = 不適合的被訪者代適合的被訪者拒絕訪問（例如：要 18 歲以上的人接受訪問，卻被小孩掛斷電話）
- 結束訪問 = 於訪問進行中，被訪者要求終止訪問
- 發生錯誤，放棄訪問 = 突然有不明事件（如電腦故障）發生，令訪問不能繼續
- Submit = 完成問卷，把問卷遞交

CATI 使用技巧

1. 若不能把被訪者所有的個人資料（如居住的地區，職業）分類，不應糾纏於此，可先按“拒絕回答”，待訪問完成後，再找出適當的分類。
2. 謹記在輸入年齡時，必須選擇正確的數字，不可只輸入年齡介乎之組別，而不選取正確年齡。若被訪者只提供年齡組別，而不願提供實數，請選擇“拒絕回答”，然後在問卷最後部份的“訪員備註”中說明情況。
3. 若要返回上一題，例如：由第 18 題返回第 17 題，可按“上題”，但若要返回上一條作答題目，如：由第 3 題跳至第 12 題，現卻想由第 12 題返回第 3 題，這情況下不可按“上題”，因為按下“上題”只可把題目帶到第 11 題，而不能返回第 3 題。
4. 當按下“下題”按鈕時，下題作答的題目會自動顯示於螢光幕的最上方，訪問員應讀出最上方的問題，而不是下方的問題，請注意題號，以免問錯問題。

查詢及重要電話

被訪者查詢電話：3921 2700 (9:00am-6:00pm) / 3921 2703 (6:00pm-10:30pm)
Louise Pun：3921 2703 (2:00-10:00p.m.)