

Bs iso 20252:2019



BSI 标准出版

市场、意见和社会研究，包括见解和数据分析词汇和服务要求

---

bsi

## 国家前言

本英国标准是 UK 对 ISO 20252:2019 的实施

它取代了已撤销的 Bs iso 20252:2012 和 Bs iso 26362:2009

UK 参与其编写工作的任务委托给技术委员会 SVS/3，市场研究

可向委员会秘书索取该委员会代表组织的名单

本出版物并不打算包括合同的所有必要条款。用户应对其正确应用负责。

©英国标准协会 2019

BSI Standards Limited 2019 出版

Isbn 978 0 580 524547

Ics 03.020: 03.100.20: 01.040.03

遵守英国标准不能免除法律义务

本英国标准于 2019 年 2 月 28 日在标准政策与战略委员会的授权下发布。

自发布日期以来发布的修订/勘误表文本受影响

---

---

## 市场、观点、社会调研，包含见解和数据

### 分析——词汇和服务要求

Études de march<s:1>, <s:2>社会和个人意见，包括洞察和分析，  
<s:2>社会和个人意见， <s:2>社会和个人意见， <s:2>社会和个人意见，  
<s:2>社会和个人意见



\_\_\_\_\_ 版权保护文件

@ ISO 2019。瑞士出版

版权所有。除非另有规定，未经事先许可，不得将本出版物的任何部分以任何形式复制或以其他方式利用，包括电子、电子或任何电子或机械方式，包括复印，或张贴在互联网或内部网上。

书面许可可向以下地址的 ISO 或申请人所在国家的 ISO 成员机构申请

ISO 版权局

Ch. de Blandonnet 8 CP 40

CH-1214 Vernier, 日内瓦, 瑞士

电话:+41 22 749011

传真+41 22 749 09 47

copyright@iso.org

www.iso.org

内容

页面

前言介绍			v
1 范围			
2			
3  引用标准			
	术语和定义		
4.1	市场、舆论和社会研究的核心要求		12
4.2	以下 4.4.1 适用性陈述		12
4.3	4.1.2 机密 的研究		14
	4.1.3 文件和记录管理		16
	人员 和 基础设施 责任		17
4.4	4.2.1 人员和组织职责		17
	4.2.2 Personnel Performance 管理。		17
4.5	4.3.1 信息安全风险框架		17
	4.3.2 信息处理		18
4.6	4.3.4 信息安全培训和意识		18
	分包服务		18
4.8	4.4 一般		18
附件	4.24.1 分包项目工作		19
	附件 B(规范性)野外考察附件 C(规范性)物 项目和研究工作的规划、交付和报告		19
	理观测附件 D(规范性)数字观测附件 E(规范 性)自完成参考书目		19
	4.3.4.5 提供服务的项目、工作请求或其他响应，向客户提供可 交付成果		21

## 前言

ISO(国际标准化组织)是一个由各国标准机构(ISO 成员机构)组成的世界性联盟。制定国际标准的工作通常是通过 ISO 技术委员会进行的。对所设立的技术委员会的主题感兴趣的每个成员团体都有权派代表参加该委员会。与 ISO 保持联系的国际组织,包括政府和非政府组织,也参与了这项工作。ISO 与国际电工委员会(IEC)在所有电气技术标准化问题上密切合作。

ISO/IEC 指令第 1 部分描述了用于开发本文件和进一步维护本文件的程序。特别要注意的是,不同类型的 ISO 文件需要不同的批准标准。本文档是根据 ISO/IEC 指令第 2 部分的编辑规则起草的(参见 [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives))。

---

请注意,本文件的某些要素可能是专利权的主题。ISO 不负责识别任何或所有此类专利权。在文件开发过程中确定的任何专利权的详细信息将在引言和/或收到的 ISO 专利声明列表中(见 [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents))。

本文件中使用的任何商品名称都是为了方便用户而提供的信息,并不构成背书

有关标准自愿性的解释,与合格评定有关的 ISO 特定术语和表达的含义,以及有关 ISO 遵守世界贸易组织(WTO)技术贸易壁垒(TBT)原则的信息,请参阅 [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html)

---

本文件由 ISO/TC 225 市场、意见和社会研究技术委员会编写。第三版标准取消并取代了第二版标准 ISO 20252:2012和 ISO 26362:2009,前者进行了技术修改,后者的技术内容包含在本文档中。与上一版相比,主要变化如下

该文件已完全重组,具有适用于所有服务提供商的核心条款(第 4 条),无论所提供的方法如何,以及六个单独的附件(附件 a 至 F),每个附件涵盖与全球公认的一种研究方法相关的要求;

— 第 3 条已更新;

技术内容已更新,以反映新的或修改的研究实践,并在附件 A 和附件 D 中添加了新内容。

关于本文档的任何反馈或问题应直接向用户所在的国家标准机构提出。这些机构的完整列表可以在 [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html) 上找到。

## 介绍

市场、舆论和社会研究(以下简称“研究”)中国际标准化的主要目标是促进适用于不同国家和地区市场的全球一致的行业标准。本文件的目的是遵循一种结构,以确保其实施导致研究的持续改进,并协调其他现有的国家标准和行业规范

随着用于市场、意见和社会研究的在线样本的出现和普遍接受,在线样本的主要来源——在线访问面板在使用上得到了发展,并与其他在线样本来源一起得到了增强。ISO 26362:2009 已被撤销并纳入

该文件现在涵盖了在线和离线的访问面板

---

研究业务核心框架已建立并形成文件,如本文件第 4 条。规范性附件为各种全球公认的研究方法提供了具体框架。服务提供商可以将其实践与每个附件中所述的要求保持一致,以证明符合特定的研究方法或功能。

其目的是将第 4 条中规定的要求作为符合本文件的服务提供商的任何认证的强制性框架,并由至少一个附件支持。本文件的结构和范围不允许在不同同时满足至少一个附件的要求的情况下对本文件进行任何认证。

无论企业是将研究活动作为内部职能还是外包职能进行,服务提供商最终都有责任确保研究活动符合本文件的要求。因此,适用学科的范围和边界需要反映在适用性声明(SoA)中,包括具有适当管理流程的附件,以确保满足本文件的要求。

任何证明声明都应清楚、明确地说明哪些附件符合本声明。长期目标是,企业将证明他们的研究活动的大部分,如果不是全部,这一文件

本页故意留白

# 市场、意见和社会研究，包括见解和数据分析——词汇和服务要求

## 1 范围

本文件为开展市场、意见和社会研究(包括见解和数据分析)的服务提供商(以下简称“服务提供商”)确立了术语、定义和服务要求

直接营销等非市场研究活动不在本文件的范围之内

## 2 规范性参考文献

本文件无规范引用内容

## 3 术语和定义

在本文件中，适用以下术语和定义。

ISO 和 IEC 在以下地址维护用于标准化的术语数据库:- ISO 在线浏览平台:可在 <https://www.iso.org/obp> 获得

IEC 电子百科:可从 <http://www.electropedia.org/> 获得

### 3.1

#### 访问面板

潜在参与者(3.64)的样本(3.86)数据库，这些参与者声明，如果被选中，他们将合作进行未来的数据收集

注1:这不包括连续报告小组(如电视评级小组)或重新联系数据库(请求允许进行随访)

### 3.2

#### 精度

估计值与商定参数值之间的接近程度

### 3.3

#### 积极的小组成员

小组成员(3.61)，在过去 12 个月内，应要求参加了至少一项研究，更新了他们的个人资料数据，或注册加入访问小组(3.1)

### 3.4

#### 广告的印象

广告在设备上的显示

### 3.5

#### 算法

在计算或其它解决问题的操作中要遵循的过程或一套规则

### 3.6

#### 匿名化

删除、模糊、聚合或更改标识符，目的是防止识别最初与数据相关的个人

©ISO 2019 -保留所有权利

### 3.7

评估

监督一个人或一群人完成工作的能力的过程

### 3.8

认证

服务提供者与适用性声明(SoA)相关的符合性声明(3.92)

### 3.9

udit

系统的、独立的和文件化的过程，用于获取证据并客观评价，以确定标准要求的满足程度

### 3.10

审计师

有能力进行审计的人员(3.91)

### 3.11

自动编码

用计算机存储的代码表、字典、自动化系统等各种形式的计算机编码或计算机辅助编码，全部或部分取代人工编码的一种编码形式。机器学习、人工智能或其他技术

### 3.12

偏见

估计值与商定参数值之间的系统性偏差

### 3.13

机器人

作为用户或程序的代理或模拟人类活动的自主软件

### 3.14

客户端

要求或委托进行研究项目的内部或外部的个人、组织、部门或部门

### 3.15

代码

与每个回答类别相关联的数字、字母或其他类型字符的字符或组合

### 3.16

代码框架

带有相关代码的类别列表(3.15)，用于对响应进行分类

### 3.17

完成率

完全完成一个研究项目的参与者人数(3.62 人)除以被邀请参与的参与者人数

### 3.18

计算机辅助面试

蔡

面试的答案直接输入电脑，面试的管理由一个专门设计的程序来管理

计算机辅助个人面试(CAPI);计算机辅助电话面试(CATD);计算机辅助自我访谈(CASI);网络/互联网计算机辅助面试(CAWI)。



3.19

保密

要求收集的信息、材料和数据受到保护，不受未经授权的访问

3.20

同意

基于收集/使用参与者(3.62)数据之前获得的充分信息而自由给出的协议

3.21

饼干

存储在浏览器上的一小段信息(即程序代码)，用于在活动期间和访问或会话之间识别该浏览器：

3.22

指示板

一个软件应用程序，通过它可以查看或管理许多小应用程序和报告

迷你应用程序可以包括导出数据或允许 API 访问的应用程序。

3.23

数据清理

为提高研究质量而识别、纠正或删除不需要或不准确数据的过程

3.24

数据采集仪器

为从参与者那里收集信息而创建的工具(3.62)

问卷调查，讨论指南，生物识别设备，网络抓取技术，摄像头。

3.25

数据编辑

验证收集到的数据并在必要时纠正数据的一套方法

3.26

数据输入

将收集到的数据转换成计算机可读形式或其他类型的标准化形式的处理步骤

注 1:简单数据输入是指不包含内置逻辑检查的数据输入

注 2 到录入:逻辑数据录入是一种数据录入过程，对数据类型、过滤器、问题跳过和回答选项等元素上的数据逻辑进行自动检查。

3.27

数据处理

数据从原始状态到所需输出的管理和转换

3.28

数据记录

从报告或观察的单位获得的一组数据

3.29

重复数据删除

删除在研究数据集或访问面板(3.1)中出现多次的参与者(3.62)或记录(3.76)对应的数据记录(3.28)的过程



### 3.30

#### 深度访谈

##### n-depth interview (IDI)

进行半结构化或非结构化访谈，以了解参与者的潜在动机、困境、态度、行为和感受(3.62)

### 3.31

#### 衍生数据项

从一个或多个来源和/或类别计算或重新编码的数据项

### 3.32

#### 设备 ID

##### 设备标识

##### 机器 ID

与计算机、智能手机、平板电脑或其他计算设备相关的独特字母数字字符串

注 1:一个设备可以有多个设备 id 用于不同的目的。这些包括启用 Wi-Fi 或蓝牙的设备 id，或识别移动运营商网络上的设备。其他设备 id，如苹果的 UDID 或安卓的安卓 ID，被应用程序、开发商和其他公司用于识别、跟踪和分析设备及其用户，用于多种目的，包括在线广告。

注 2:对于 PC 或膝上型计算机，MAC(媒体访问控制)地址可以用作设备 ID。注 3:设备 ID 可以是个人识别的

### 3.33

#### 数字分析

分析和报告电子数据，以衡量和理解人和儿童的行为

### 3.34

#### igital 设备

##### 移动设备

旨在便携的电子设备，可以直接或间接收集数据，可以立即或与适当的软件同步后上传到第三方(3.101)注 1:数字设备包括智能手机、智能手表、健身或健康跟踪设备、平板电脑、地理定位设备和生物识别数据收集设备。

### 3.3

#### 数字指纹

##### 设备的指纹

##### 机器指纹

#### 浏览器指纹

收集有关计算机、平板电脑、智能手机或其他计算设备的信息，用于识别个人研究参与者或设备

注 1:数字指纹通常是使用 web 浏览器配置参数创建的。与可从设备获得的其他设备参数一起使用。这些参数用于创建包含数字指纹的单个字符串。

注 2:数字指纹可能是个人可识别的。

### 3.36

#### 讨论指南

在深度访谈(3.30)、焦点小组(3.42)或其他定性方法中要涵盖的要点或主题清单

3.37

电子  
狗

一小块硬件，通常是 USB 设备，可以连接到其他电子设备，以提供额外的服务，如上网

3.38

重复

参与者(3.62)被邀请或试图为一个特定的研究项目完成多个回答的情况

3.39

排除请求

将潜在参与者(3.62)从研究项目中排除，因为他们参与了涉及相同或类似产品/服务类别和/或方法的研究项目

3.40

实地考察  
工作者

面试官

为市场、舆论和社会调查收集数据的人

注 1:实地考察工作者包括但不限于。面对面和电话访谈者，招聘人员或定性或其他研究，“神秘购物者”(3.54)和其他通过观察进行数据收集的人，以及按照服务提供商的指示从零售网点收集数据的人(3.92)

3.41

filter

数据收集工具中的问题或指令，将答案限制在参与者的子组中(3.62)

3.42

焦点小组

小组讨论

由主持人(3.53)与少数选定参与者(3.62)进行的公开讨论

参赛注 1:焦点小组可以面对面、通过电话、在线或通过这些方式的组合进行。在线焦点小组可以是同步的或实时的(如聊天会话)，也可以是一段较长时间内的非同步的(如留言和/或公告栏)。

3.43

欺骗性的参与者

故意歪曲其身份、个人资料或回答的参与者(3.62)或小组成员(3.61)

3.44

频率计数

孔数

的人

计算机文件中单个数据项的汇总计数

3.45

归责

用估计的或建模的数据代替缺失数据的过程

©ISO 2019 -保留所有权利

3.46

粗心的参与者

注意力不集中的小组成员

小组成员(3.61)或参与者(3.62)对他们提供的回答没有给予足够的思考

注 1:回答质量差不一定是专家组成员(3.61)或参与者(3.62)的错,也可能反映出数据收集工具设计不佳。

3.47

激励

向潜在参与者提供礼物、报酬或其他考虑(3.62),以增加参与者的合作

3.48

索引

用于比较变量之间或变量与参考号之间的数值刻度

3.49

信息安全

对信息的保密性、完整性和可用性的保留

350

拦截

在未经事先同意的情况下,面对面或在线接触参与者(3.62)的访谈类型

3.51

内部审计

由公司内部训练有素的员工对公司内部的项目是否按照所描述的程序进行的定期检查

3.52

机器学习

无需明确编程就能自动学习和从经验中改进的计算机技术

XAMPLE 语音识别、预测文本、垃圾邮件检测、人工智能。

3.53

主持人

负责促进焦点小组(3.42 或其他定性论坛)参与者(3.62)之间互动的个人

3.54

神秘购物

利用现场工作者(3.40)、研究人员或参与者(3.62)(消费者或一般公众)扮演顾客/用户的角色来评估商业/服务绩效的研究

3.5

耳场通讯

NFC

使设备之间能够短距离通信的无线技术

3.56

网

处理分配给多回答问题的代码(3.15)的方法,其中可以包括开放式代码,其中净是指用同一组代码回答的参与者总数(3.62),即使每个参与者在同一组代码中给出了多个答案

3.57

情况说明

没有对某些样本(3.86)或人口普查成员的全部或部分问题或变量进行测量

3.58

观测数据收集

观察研究

观察的方法

通过观察个人或群体的行为、习惯、活动、关系、表达的意见或表现以及现象来收集数据，包括使用被动技术，而不使用直接提问

注 1:另见被动数据收集(3.64)和物理观察数据收集(3.66/3.59)

开放式的问题

开放式的响应

要求参与者用自己的话回答的问题类型(3.62):3.60

选择退出

出

明确要求终止参与研究活动。

3.6

小组成员

从有记录的来源中招募的个人，他们提供了个人资料和适当的身份验证信息，明确同意根据小组成员的条款和条件参与研究，并且没有选择退出

3.62

参与者

被调查者

数据对象

从他们那里或关于他们收集数据进行研究的人或组织

3.63

参与率

启动速度

度

提供可用回复的参与者人数(3.62)除以请求成员参与的初始个人邀请总数

3.64

被动数据收集

passive 方法

避免或最小化与参与者的主动互动的数据收集过程(3.62)

3.65

个人资料

与自然人有关的信息，可用于识别个人

注 1:例如，识别可以通过参考直接标识符(如姓名、具体地理位置、电话号码、图片、声音、视频记录或生物特征数据)或间接参考个人的身体、生理、心理、经济、文化或社会特征来进行

©ISO 2019 -保留所有权利

## 3.6

### 物理观测数据收集

#### 物理观测研究

通过观察收集数据，无论是亲自或通过视频，包括个人或群体的行为、习惯、活动、关系、表达的意见或表现，而不使用直接询问，并在物理环境中进行

条目注 1:物理观测数据收集不包括在线观察，如数字行为

#### 3.67

##### 试销

用于确定参与者资格的数据收集工具(3.24)中的初始问题(3.62)

#### 3.68

##### 预备 考试

在开始全面实地调查之前，用于检查数据收集仪器(3.24)或方法性能的小规模测试

#### 3.69

##### 主要记录

Ata 直接从源头收集并处于原始状态

注 1:这可以包括调查(3.98)数据、访谈笔录、现场笔记、生物特征测量和录音

## 3.70

### 概率抽样

随机样本(3.86)从一个总体中，其中每个成员都有一个已知的和非零的概率被包括在内，并允许计算误差幅度

简单随机抽样(SRS);分层抽样;整群抽样;系统抽样;和多阶段抽样(将上述的一些方法分阶段结合起来)

#### 3.71

### 配置文件 数据

小组成员的描述性特征(3.61)

## 3.72

### 定性研究

通过焦点小组(3.42)、深度访谈(3.30)、话语内容分析和定性观察研究(3.58)等研究技术，分析动机、思维模式、观点、态度、评估或行为

#### 3.73

### 定量研究

通过问卷调查(3.74)、民意调查、调查(3.98)和实验研究等研究技术对观察结果进行数值测量

## 3.74

### 问卷调查

结构化或部分结构化的收集数据的工具或工具，由一系列问题组成注 1:问卷可以自行填写或由实地工作者管理(3.40)

## 3.75

### 配额抽样

使用非概率方法绘制的样本(3.86)，使其符合关于某些变量的预定义结构

注 1:这些类型的样本不允许计算误差范围



条目注 2:非概率样本的示例包括便利样本、偶然样本和河流样本。

3.76

记录

为事件、活动或事实提供历史证据的特殊类型的文件

注 1:例如, 问卷(3.74)是一份文件, 但一旦由参与者(3.64)或现场工作者完成, 它就成为一项记录

录入注 2:记录可以是实物的, 也可以是数字的

3.77

recruiter

确定并邀请潜在参与者(3.62)参加研究项目的人

3.78

可靠性

重复测量之间的总体一致性

注 1:在这种情况下, 如果测量在相同或相似的条件可以重复得到相同或相似的结果, 则测量具有高可靠性。

3.79

代表性

样本(3.86)反映所研究的目标人群的程度

注 1:代表性样本是指其重要特征的分布与目标群体中的分布大致相同的样本。

条目注 2:“重要特征”的定义通常是研究主题的函数

3.80

反应率

基于概率样本 3.8 计算对一项调查(3.98)作出回应的人数比例

零售审计

使用文件(如纸质或数字)和/或观察方法从零售网点收集数据

3.82

审查

确定目标实现既定目标的适宜性、充分性或有效性

3.83

河采样

动态采样

实时采样

web intercep

在线抽样方法, 将调查(3.98)或其他研究活动的潜在参与者(3.62)从社交媒体(3.95)和其他网站上的广告转移到在线门户网站, 在那里他们被实时筛选为研究项目

注 1:与访问面板不同, 河流采样参与者(3.62)不是已同意定期参与研究活动的人的数据库的一部分。

3.84

机器人指令文件

定义互联网搜索引擎应如何与网站的页面和文件进行交互的文件, 通常用于定义自动化系统不允许进入的位置

3.85

路由  
器

在线软件应用程序，筛选进入的研究参与者(3.62)，然后使用这些结果分配研究参与者到多个可用的研究项目之一

注 1:路由器还可以在筛选资格失败或调查(3.98)完成后为参与者(3.62)提供额外的筛选器和调查(3.98)。

注 2:它与“硬件路由器”不同，它是一种通信设备，在两个或多个不同的网络之间中继数据。

3.86

样本

要从中收集数据的目标人群的子集(3.99)

3.87

样品混合

将多个异质样本(3.86)来源组合起来的做法，目的是获得更一致或更具代表性的样本

3.88

样本提供者

服务提供商(3.92)负责提供和管理来自相关来源的在线或离线样本，如面板、基于 web 的来源(包括河流样本来源)和电子邮件列表

3.89

抽样框架

将从中抽取样本(3.86)的总体要素或其他适当来源的列表

3.90

满意

研究参与者(3.62)在参与研究项目时付出的认知努力少于必要的行为

3.91

辅助数据

已经收集并可从其他来源获得的数据

3.92

服务提供者

使用统计数据和/或社会科学方法和技术进行市场、舆论和社会研究的研究项目或部分研究项目的组织

私人研究机构;学术和大学研究机构;公司内部研究部门;地方当局、官方统计机构或以相同身份行事的个人研究人员。

3.93

情绪

与声音、图像或陈述相关的情绪，通常处于从积极、中性到消极的连续状态

3.94

沉默的电  
话

废弃的电话

在现场工作人员(3.40)可用之前，由拨号器产生并由参与者(3.62)接听的 Telephone 呼叫

注 1:拨号器(自动拨号设备)是能够拨打电话号码并使现场工作人员可用的任何设备或软件(3.40)。

3.95

社交媒体

人们用来相互分享意见、见解、经验和观点的在线技术和实践，将传统的一对多互动转变为多对多互动

3.96

间谍软件

未经同意(3.20)捕获参与者(3.62)数据或行为的工具或软件

3.97

分包合同

外包

在服务提供者(3.92)的责任下，聘请外部组织或个人执行服务提供者(3.92)的部分职能或过程

注 1:在本文件中，个体现场工作人员(3.40)不被定义为分包商。

注 2:雇佣或以其他方式外包的服务和/或资产包括，例如，参与者(3.62)。小组、云服务、计算机软件和硬件、其他技术平台、电子或其他安全数据存储设施和焦点(3.42)场地。

3.98

调查

从目标人群(3.99)的样本(3.86)中收集数据，可以对其进行推断

3.99

目标人群

要对研究项目进行推论的人群

3.100

文本分析

用分析

用来描述信息特征的方法

3.101

第三方

不受服务提供者责任的独立组织或个人(3.92)

3.102

独特的访客

推断度量，表示一个独特的，不可重复的个人在给定时间段内从网站请求页面，无论他们访问的频率如何

3.103

验证

在研究过程的任何阶段检查是否符合规范或要求的程序

3.104

有效性

对研究过程的结果符合预期的保证

3.105

脆弱的人

由于精神、情感、社会或身体原因而永久或暂时无法代表自己利益的人，这些原因可能限制他们做出自愿和知情决定的能力



### 3.106

波

连续项目中的连续重复，其中目标和总体项目设计都没有改变

### 3.107

网络分析

分析和报告用户/参与者的行为、陈述和情绪(3.93)(在线平台的 3.62)

### 3.108

web 信标

oixel 追踪

网络臭虫

一段代码(3.15)，通常为 1 x 1 像素，用于跟踪网站活动

注 1:这与信标不同，信标是一个低功率的发射器，通知附近的设备。存在，可用于触发动作。

### 3.109

权重

注 1:加权可用于调整不相等的选择概率，如多阶段抽样覆盖偏差(3.12)和无响应偏差(3.57)。

## 4 市场、意见和社会研究的核心要求

### 4.1 核心框架

#### 4.1.1 适用性陈述

服务提供者应创建适用性声明(SoA)，描述已证明满足本文档要求的服务的完整范围。SoA 定义了哪些附件与本文档一致，这些服务包含在服务或提供者系统中。

注:其目的是服务提供商证明其大部分(如果不是全部)研究活动符合本文件。

当核心要求(见第 4 条)和以下至少一个附件(包括与其他附件交叉引用的所有要求)得到满足时，服务提供者应对本文件进行认证:

附录 a - 取样，包括访问面板;

附件 b - 现场工作;

附件 c - 物理观测附件 d - 数字

观测;AnnexE-Self 完成;

附件 f - 数据管理和处理。

对于在 SoA 中指定附件 A 的服务提供商，无论是直接还是作为分包服务，都应适用附件 A 中指定的附加要求

对于在 SoA 中指定附件 B的服务提供商，无论是直接还是作为分包服务，都应适用附件 B中规定的附加要求。

对于在 SoA 中指定附件 C的服务提供商，无论是直接还是作为分包服务，都应适用附件 C中指定的附加要求。

对于在 SoA 中指定附件 D的服务提供商，无论是直接还是作为分包服务，都应适用附件 D中规定的附加要求。

对于在 SoA 中指定附件 E的服务提供商，无论是直接还是作为分包服务，都应适用附件 E中规定的附加要求。

对于在 SoA 中指定附件 F的服务提供商，无论是直接还是作为分包服务，都应适用附件 E中规定的附加要求。

只有当特定附件在 SoA 中指定时，或者特定需求从 SoA 中指定的附件中交叉引用时，才需要符合特定附件。

认证的任何沟通都应清楚、明确地说明服务提供商符合哪个附件。

- a) SoA(见图 1)应根据本文件以附件名称和编号记录已证明的范围，以清楚明确地声明哪些服务包括在范围内，哪些服务不包括在范围内。
- b) SoA 应包括所有分包服务。
- c) SoA 应由代表经认证的服务提供者的高级管理人员授权并确定日期。
- d) 服务提供者应使 SoA 在任何时候(例如在网页上)对客户和其他干系人可用。

服务提供者的 SoA 应根据本文档进行评估。

f) 服务提供者不得在 SoA 中使用主观的、营销的或多余的短语，如“高质量”、“巨大的”、“最大的全球组织”或“高度准确的”。

g) 产品名称可以包含在 SoA 中，如果它们是所提供服务的组成部分。

SoA 应至少每年评审一次，以确定变更的需要，并确保细节准确。

XYZ(法人名称)是一个市场、意见和社会研究组织(插入该组织的简要描述)。

XYZ公司向(插入客户/行业简介)提供研究服务，遍及(插入一般地理位置)。

XYZ公司选择根据附件 A、B、C、D、E 和 F(视情况而定)在本文件中加入(所涵盖的州研究服务)进行证明。XYZ公司选择从证明中排除(未涵盖的国家研究服务)

XYZ公司认证附件的详细信息如下：

对于每个附件，插入所提供服务的描述性说明，包括任何相关的技术规范

附件	证明	被排除在外	EXPLA 国家
附件 a 取样包括访问面板			
附件 B-Fieldwork			
附件 c 物理观测			
附件 d 数字观测			
附件 E-自补全			
附件 F-数据管理和处理			

图 1 SoA 模板示例

#### 4.1.2 研究的保密性

##### 4.1.2.1 一般

客户为项目目的提供的信息仅供服务提供者在特定情况下使用。提供该信息的目的。未经客户事先授权，不得提供给第三方，并应按照客户要求严格保密。可识别的参与者数据是保密的，并应履行对参与者的所有保证。如果数据库或联系人名单是由第三方(如客户)提供的，服务提供商应要求第三方确认对这些来源的使用符合行业规范。

##### 4.1.2.2 参与者保证

被邀请或招募的参与者应被服务提供商告知参与是自愿的。

服务提供商应确保参与者安心

A)在每次招聘或邀请期间，关于个人数据的类型，建议的用途，以及保留和/或重新使用所收集的数据；

B)在直接收集数据期间(例如面对面、电话),涉及保密原则、数据可能使用的目的,以及服务提供商、任何分包商和/或客户(视情况而定)的身份和联系方式。

如果服务提供商在数据收集过程中使用了数字标识符(例如 cookies),则应将其告知参与者,包括预期标识符的目的。

每当使用地理定位或地理围栏方法收集参与者数据时,服务提供商应让参与者了解这一点并获得同意。

如果服务提供商与参与者之间没有直接联系,并且无法提供直接保证,则仍应履行隐私义务。

服务提供者应采取合理的预防措施,以确保参与者和被观察的人(包括那些可能不知道他们正在被观察的人)不会因参与而被识别、伤害或受到不利影响

#### 4.1.2.3 参与研究项目的邀请

服务提供者应向每一位被邀请参加研究项目的潜在参与者提供适当的信息,包括:

A)对项目目的的一般性描述

B)参与时间的估计长度;

C)每位参与者回答的保密声明;

D)每位参与者回答的匿名性和/或识别性声明;

E)填写回复的截止日期(如适用);

F)充分披露与项目相关的激励条款和条件;

G)关于邀请是否代表其他服务提供商发出的信息;h)退订或选择退出研究活动的机会

如果参与者要求提供项目的上述详细信息,如果参与前无法共享信息,则服务提供商应在参与后共享这些详细信息。

#### 4.1.2.4 关于儿童参与的要求应适用。

##### 4.1.2.4 收集儿童或弱势群体的数据

在收集被认为是弱势群体的儿童或参与者的数据时,服务提供者应

A)在向父母、监护人或负责的成年人提供有关研究过程的充分信息后,征得他们的同意;

B)在数据收集过程中行使应有的谨慎,包括儿童或弱势群体同意参与

应有的注意可能包括对现场工作人员进行额外的培训和提供额外的现场工作人员指南。如果已获得从儿童和弱势群体收集数据的许可,则应至少每 12 个月或在下次邀请时(以最频繁者为准)更新一次许可。

儿童、弱势群体和负责的成年人的定义因国而异,在跨国研究中应考虑到这一点。

## 1.1.3 文件和记录管理

### 4.1.3.1 形成体系和做法的文件

服务提供者应确定、形成文件、实施并保持必要的组织体系和规范。体系和实践以：

a)根据 SoA 与本文件保持一致

识别、评估和处理与所进行研究的复杂性和性质相关的风险；

识别相关方的需求和期望，并确保他们的要求得到考虑(如客户、参与者、社区、监管机构)；

)为参与者保密，并向参与者提供必要的保证；

E 解释激励措施(如适用)，包括其性质，并向参与者提供激励条款和条件；

提供清晰、透明、可识别和可追溯性，以便对研究项目进行审计和复制；

G)提供记录保存和销毁的明确性。应将数据保留做法告知客户。

### 4.1.3.2 项目研究活动记录

确保项目可追溯性和可复制性所需的具体项目研究记录应至少保留 24 个月或按客户同意的时间。

项目记录可追溯性和可复制性是指服务提供商和所使用的任何分包商持有的记录。

另外

A)原始记录应保留 12 个月或客户同意的时间；

用于识别参与者的数据应保留至任何必要的管理和/或质量控制期间，或保留至参与者同意的期限。

个别项目和研究的文件的范围和性质是灵活的，只要它

满足 4.6 的要求；

在文档和项目版本控制之下；可审计的。

### 4.1.3.3 记录管理

记录管理的范围和性质，包括服务提供者进行的研究活动记录的保存、存档和销毁，应：

A)以安全的方式控制，以支持 4.3 的要求所必需的程度，防止 4.3 规定的机密性、

隐私性和安全性的丧失；和。)保护免受不当使用和 4.3 规定的完整性损失

## 4.2 人员和基础设施责任

### 4.2.1 人员和组织责任

服务提供者应确定个人或团体的角色、职责和授权，以满足 4.1 中所述的需求。

分配的和形成文件的角色至少应包括

A)负责资源提供、政策、遵守法律和交付本文件的高级管理人员；

B)负责向客户(包括项目或部分项目)提供服务的管理人员:根据项目需要对分包或外包服务进行质量控制

对 4.1 所提供服务范围负责的运营人员，服务提供者应制定计划，以确保服务的提供不受人员变动(无论是短期的还是长期的)的影响;和

应为每个附件指定一个单独的实体作为 SoA 中声称的附件符合性的代表。

如果使用技术(例如自动化系统或机器学习)来完成任务，服务提供者应确保服务交付符合本文件管理与本文件符合性的职责应指派给高级管理人员。

### 4.2.2 人员-绩效管理

服务提供者应对角色进行评审，以确定履行角色要求所需的资格、能力和知识。在招聘人员时，服务提供者应根据此标准考虑申请人。

服务提供商应进行培训、人员发展和年度绩效评估并将其记录下来，以确保担任角色或委托的人员胜任并保持胜任。申请人的历史记录，包括以前已知的经验、资格、绩效评估、培训和再培训，应予以保存。

服务提供者提供的培训至少应包括:

A)与每个角色相关的法律法规要求;

B)附件中定义的、服务提供商程序和标准规定的、适合该角色的具体研究方法;

C 承担与数据收集和其他方法相关的业务角色的人员的具体能力。

服务提供者应确保研究角色培训的内容和范围与所承担的任何研究工作的性质和复杂性相适应。可能需要工作监督和反馈

## 4.3 信息安全

### 4.3.1 信息安全风险框架

服务提供者应识别与其处理的信息相关的安全风险，并实施信息安全管理框架，以防止未经授权的访问、使用、修改或破坏信息。该框架应与风险相适应

确定并应适用于信息的收集、接收、存储、传递和删除。本框架应包括可能保存信息的所有格式和地点。

#### 4.3.2 信息处理

服务提供者应实施流程，根据不同类型的信息的相关风险，确定如何处理这些信息。该流程应确定需要安全处理和/或需要限制访问的任何类型的信息

#### 4.3.3 信息安全控制

服务提供商应确保对必须安全处理和/或限制处理的信息始终采取适当的保护或控制措施。这可以包括

A)管理控制(包括政策和程序，其中包括备份过程);B)技术控制(包括防火墙、杀毒软件、加密);和

c)物理控制(包括物理访问系统、接待员和警卫、闭路电视)。

#### 4.3.4 信息安全培训和意识

服务提供者应对所有员工进行适当、及时地处理信息的培训。培训应

处于信息管理框架和已识别风险的上下文中

至少每年交付一次，如果角色需要，可以更频繁地交付;

包括通知员工他们对保护信息责任;

与他们处理的信息或他们可以访问的信息相关的风险相适应

包括关于如何识别不同类型信息的指导;和

详细说明如何确定他们正在处理的信息需要什么样的保护。

#### 4.4 分包服务 4.4.1 总则

服务提供者应确保外包服务和资产，无论是雇佣的还是以其他方式外包的，符合本文件的要求并适合目的。服务提供商应对任何此类工作、资产或活动以及相关的可交付成果负责。提供给客户的服务和本文档，如 SoA 中所述。

服务提供商的义务应扩展到:

A)选择和监督分包商，以确保服务和资产符合目的，且不影响与服务交付和本文件相关的工作;

B)识别任何不符合要求的工作或活动，并在发现不符合要求时采取适当措施防止再次发生;

为项目可追溯性和内部或外部评审目的保存记录。

**注 1:**外包或分包的例子包括:各种数据收集方法、数据**收集方法**

分析、编码、场地租用、数据收集工具开发、资产租用或租赁，包括数字设备、云服务或其他软件即服务(SaaS)。

NOTE2:不符合工作或不符合通常是一个问题或重大问题，如未能按本文件或项目规范交付。它也可能是对隐私或其他法律、法规或代码要求的侵犯。

#### 4.4.2 分包项目工作

当研究过程的任何部分作为业务 SoA 的一部分进行外包和证明时，服务提供商应进行充分的评估，以确认本文件的要求得到满足。

如果分包商不是经本文件认证的第三方，则服务提供商外包的项目工作应至少满足以下要求之一：

A)根据本文件进行工作的协议已到位并有记录;B)服务提供商提供的书面证据确认检查、确认和已满足本文件的信息安全要求;

C)对项目工作进行了审核以确认符合性

无论满足上述哪一项标准，服务提供商的工作应可追溯并可复制，以符合项目规范。服务提供商应尽一切努力只使用符合本文件具体要求的分包商(包括通道面板)。客户应根据要求被告知外包安排和分包商的合格状态。

应要求，服务提供商应向客户声明已外包项目的性质和部分，包括所有分包商的身份及其地点。应给予充分的透明度，以避免违反法律、利益和/或合同。

当客户提名项目工作的外包提供者时，服务提供商应在可行的范围内对工作进行监督和验证，并对结果进行记录

NOTE 带有支持文件的书面合同协议可以作为一项持续的安排来启动。除非工作的性质超出了协议的正常范围，否则协议不必针对每一项工作都是具体的。

### 4.5 项目和研究工作的规划、交付和报告

#### 4.5.1 一般

服务提供商应监控关键计划、研究方法、里程碑和报告的交付，以确保符合商定的规范和本文件。

服务提供商应保留所有记录，以实现项目或研究工作的复制和可追溯性，以便通过审计进行验证和/或确认。

注:项目从关于工作要求的最初沟通开始，一直到项目/工作计划、交付和根据商定的安排向客户报告。

#### 4.5.2 客户关系管理

##### 4.5.2.1 一般

服务提供商与客户的关系从收到提供研究服务的请求开始，直至提案、项目交付、报告和客户满意度评估

服务提供商应监控客户关系，寻求反馈，并推动为客户提供的服务的持续改进

服务提供者应确保客户的要求得到澄清、商定、交付和可追溯:a)在最初的客户介绍和每个后续项目或工作请求的提案/报价阶段

)在项目或其他工作期间,当提出对项目工作进行更改时,概述了里程碑以供客户审查或批准;

D)根据协议或安排(包括任何变更的规范)报告或以其他方式提供可交付成果时

服务提供者应建立客户投诉管理流程,要求客户投诉至少应:

调查、记录和采取行动,包括对合同进行审查,并对法规和行业准则的合规性或违约通知进行审查;和

根据投诉的严重程度,让高级管理层参与,以便采取适当的进一步行动。

服务提供者应确保在年度合规性审查中审查与违反合同、法规或行业准则有关的投诉,以获得改进机会(见 4.6)。服务提供者应按要求使客户和其他相关方了解与研究性质有关的相关行业规范和法律和道德要求,包括是否符合本文件。这些要求可以通过网站、电子邮件、提案/报价、协议、条款和条件或其他可审计的机制与客户沟通。

服务提供商应向客户提供工作计划的简报,除非已经包含在提案和其他时间表中,或应客户要求。无论采用何种简报形式,简报应具有可追溯性,包括任何时候产生的任何协议或变更

在服务提供商在简报或规范中确定并同意的情况下,客户可以审查和批准数据收集工具,如问卷调查、讨论指南、代码框架和数据分析工具。

如果一个研究项目需要参与者的同意(例如现场访谈或记录事件),客户只有在参与者的额外同意下才能观察。该同意应由服务提供商记录在案,并可追溯到实际的项目事件。

任何交付工作的协议或客户与服务提供商之间的其他协议均应以可追溯至客户和/或工作的方式形成文件,并应可审计。

#### 4.5.2.2 产品处理

在客户提供产品或材料的情况下,服务提供商应尽一切努力获得有关处理、使用、储存、保存和安全/安保的适当说明和警告,并确保将安全/安保告知所有相关方

如果此类产品或货物供参与者或其他利益相关方使用,服务提供商应从客户处获得必要的信息、保证和规格,确认产品适合用途,不会对人员或财产造成伤害风险。服务提供者应从客户处获得产品或货物符合所有监管和法律要求的确认。在项目或工作完成后,服务提供商应获得客户关于如何管理任何产品或货物的退货的确认。一旦安排达成一致并得到确认,服务提供商应将此信息记录在项目文件中

如果产品是数字性质的,也请参阅 4.3。

## 4.5.3 项目、工作请求或其他提供服务的响应

### 4.5.3.1 一般

无论是提案、报价还是对服务请求的其他回应，服务提供者应根据项目/工作规范以可追溯的格式记录以下最低要求：

A)预期的工作范围；

B)预期目标或预期可交付成果；C)预期的方法；

D)预期技术，如果适用；

E)时间表或工作进度或里程碑；N 费用和/或费用时间表安排；

预期交付物和交付方式；

H)建议书、报价或答复的到期日；

I)抽样和加权计划，如适用，包括目标人群、抽样的预期用途

框架、样本量、样本选择/招募以及预期结果的总体可靠性；I)拟使用的辅助数据，源数据的性质，以及纳入项目的方法；k)与时间表相关的任何附加文件，包括关键里程碑和各方之间提供和接收文件的责任，各种活动的批准，包括数据收集工具，分析规范和整体项目跟踪。

对于先前指定的和重复的工作，只需要以可追溯的格式与客户沟通原始或先前工作的更改项目。

如果项目是多客户的，则应在工作范围或拟采用的方法中明确说明。

### 4.5.3.2 项目或其他工作的交付

服务提供者应监督最重要的研究过程，以确保其按照商定的规范进行。

注:最重要的过程可以包括抽样程序、数据收集工具的开发、数据收集方法、数据处理、分析和可交付成果的产生。

项目记录应包括为解决出现的任何问题而采取的措施。

客户或研究提供方所做的更改和时间表应及时通知另一方并经其批准。任何此类变更均应形成文件。

### 4.5.3.3 数据收集仪器的构思和设计

服务提供者在开发数据收集工具时，应考虑到数据收集工具的内容、结构和设计，包括措辞、单个问题和其他正在研究的主题的顺序(例如在综合调查中)、备选答案的数量及其顺序，以及其他可能影响研究结果的因素。

自完成数据收集工具的说明和过滤结构应作为工具或相关材料的一部分

如果连续项目使用的数据收集工具在数据收集波之间进行了修订，服务提供者应将其对其他过程(例如数据或处理)的影响传达给相关的相关方

服务提供者应确保数据收集工具适用于每种方法;以及要使用的设备

如果数据收集工具在任何时候进行了修改，服务提供商应将其影响告知客户。

#### 4.5.3.4 数据收集工具和其他项目相关文件的翻译

如需翻译，服务提供者应满足以下最低要求。a)翻译应由具有母语能力或具有源语言和目标语言同等技能的一人或多人完成。至少有一名翻译人员应具有专业技能

对这类文件有经验。如果使用自动翻译，b)和c)仍应适用)检查和修改适用性应由翻译人员以外的具有源语言和/或目标语言适当能力的人员进行。

译文的检查和修改应予以记录

在无法进行二次验证的情况下，服务提供商应制定政策以确保翻译人员的能力。

应给予客户或其代表审查翻译的机会。

#### 4.5.3.5 对数据收集仪器进行预测试

如果客户或研究服务提供者认为有必要，应对所有数据收集仪器(包括自完成)进行预测试。如果相同的数据收集仪器之前已经进行过测试并在可比情况下使用，则该测试的规模可能更有限，如果有预测试，则应记录结果。

注:可以考虑各种形式的预测试，从内部虚拟访谈到有适当参与者的全面测试。所使用的方法通常与客户达成一致，并/或包括在投标书中，以及对价格的任何影响

#### 4.5.3.6 激励

奖励可以作为鼓励参与的一种手段。在提供奖励的情况下，服务提供者应将奖励的性质作为项目记录的一部分进行记录

服务提供者应选择与研究项目和目标群体尽可能中立的激励措施，以避免偏见

在提供奖励的情况下，参与者的文件激励声明应包括奖励的细节

参与者的激励说明应酌情详细说明:

A)奖励的性质(如现金、代金券、积分、抽奖);

B)提供激励的参与类型，例如小组成员、参与调查(明确参与情况)、其他研究活动、忠诚度;

如何以及何时给予或可以赎回激励;

)解决有关奖励的疑问或争议的方法。

如果参与者包括儿童或弱势群体，服务提供者应让父母、监护人或负责的成年人了解激励方案，并在允许儿童或弱势群体参与任何研究之前，要求该人明确许可提供激励。

应要求，服务提供者应告知客户何时向参与者提供奖励，并应说明任何奖励的性质，包括所提供奖励的任何变化(如按地区、年龄)。

#### 4.5.4 向客户提供可交付成果

##### 4.5.4.1 一般

服务提供者应按约定向客户提供可交付成果。可交付成果可在工作完成后或按照预先计划的安排在商定的里程碑上全部或部分提供

服务提供商提供的可交付成果应采用与客户或相关方约定的格式(按照 4.3)，例如但不限于

A)硬拷贝或电子格式的正式书面报告；

B)面对面的陈述；

C)数字数据传递；

D)通过社区网站或其他数字呈现方式向封闭群体报告的信息；

E)视频演示或类似的采访或翻译副本；

g)仪表盘。

无论采用何种方法向客户提供可交付成果，服务提供者均应确保项目和可交付成果所使用的方法是完整的，并可在 4.1.3.2 规定的记录保留期限内应客户要求追溯，以便将来可复制。服务提供商应使客户意识到，应客户要求，可提供此文件。

此外，within 在报告过程中，服务提供商应：

通过与基础数据或参考基础数据一起报告任何相对值(例如百分比、比率)来防止歧义；

在交付给客户之前，检查所报告的数据和资料的正确性。

##### 4.5.4.2 客户上报

如果服务提供者在数据收集完成之前将输出数据交付给客户，则应根据部分和未经验证的响应，对数据的局限性进行适当的通知和警告。

服务提供者提供的研究结果不应超过数据所能支持的信心

服务提供商应向客户提供足够的信息，使他们能够理解分析，任何潜在的误差和偏差来源，以及偏差控制。

服务提供者应解释与实证发现支持的研究问题相关的研究结果，并在适用的情况下由其他数据支持。基于实证研究的解释和建议应与个人观点和意见区分开来

报告要求应考虑项目的范围和与客户商定的报告安排。

项目完成后向客户报告或提供结果应包括以下最低要求和附加的附件特定要求

A)客户名称和研究提供者名称;

)研究目标

如有要求, 确定全部或部分分包的服务;

)目标人群

数据收集方法;实地调查或数据收集的

日期;G)奖励类型(如适用)

)统计分析方法(如适用)

I)抽样误差范围(如适用);

相关情况下, 对影响调查结果有效性的实质性限制的说明。

在可行的情况下, 应在提交给客户的报告中包括一份声明, 说明研究是按照本文件进行的。

注:参见 B.8、C.4 和 E7.3, 了解适用于每种数据收集方法的额外报告要求。附录特定的报告要求至少应包括:

所采用的验证、核实和/或监控过程

结果的可靠性以及由此产生的对数据准确性和一致性的影响。

#### 5.4.3 研究结果的发表

服务提供者不得发布研究成果, 除非:

A)该研究是由服务提供者自费或以其他合同方式进行的。经客户同意并同意, 同时考虑相关法律法规。要求:

)服务提供者作出了一切合理的努力, 以确保结论得到数据的充分支持。

在公布结果时, 服务提供者的表述应与其解释明确区分。服务提供者还应提请客户注意客户在发表研究结果方面的责任, 无论是否确定了服务提供者

#### 4.6 管理评审和改进

##### 4.6.1 输入

服务提供者应至少每年对服务条款、过程、内部文件化系统和 SoA 进行监视和评审。

审核应包括核心框架的要求和服务提供商证明的每个附件。审查应提供以下证据：

A)符合或不符合上述要求，包括审核和评价结果

B)为纠正和防止不符合再次发生而采取的必要措施

C)已实施和/或计划的改进：

D)高级管理层对所有与法律、法规或其他相关的违规和不合规行为的意识  
行业规范问题，包括任何产生的行为

E)客户满意度审查；

F)对投诉和投诉管理(如顾客、参与者)的评审。

服务提供者还应审查 SoA，以确保它仍然代表所提供的服务，如果情况并非如此，则应根据需要对其进行修改。审查应包括核心框架的要求和 SoA 中包含的每个附件。

#### 4.6.2 输出

评审结果应可审核，并包含商定可交付成果的证据，包括时间表(如适用)。

#### 4.7 内部审核

服务提供者应至少每年策划并实施一次内部审核方案。确认与本文件的符合性，并将持续的绩效告知服务提供者，识别改进的机会。

SoA 中规定的附件应纳入内部审核方案。作为内部审计程序的一部分，项目或项目的组成部分应被审计

审核、调查或其他测试结果、跟踪措施和可交付成果应由服务提供者记录，并在适当时参考相关的客户项目。

内部审核员应接受服务提供者的适当培训，在服务提供者规模允许的情况下，内部审核员不应审核自己的工作。

#### 4.8 法律要求

服务提供者应建立、实施并保持以下程序：

-识别适用于所提供活动的法律要求

-确定这些要求如何适用于所提供的活动

服务提供者应确保在提供服务时考虑到这些适用的法律要求

## AnnexA(规 范)

### 抽样包括访问面板

#### .一般

提供抽样服务的服务提供者，无论是直接提供抽样服务还是以分包方式提供抽样服务，均应符合附件 A 的规定。

附件 A 列出了检修面板的重要要求。对通道还有进一步的要求：附件 E 和 E 中的面板。

附件 A 应按照第 4 条的内容来解读

服务提供者应将抽样方法和样本来源相关的方法和过程形成文件。

服务提供者应告知客户参与者是如何被招募来为...研究，明确区分两种主要类型的样本：

A) 概率样本；和

non-probability 样本；

以及四种主要的来源类型：

- 1) 由同意成为参与研究数据收集活动的会员的参与者组成的访问小组；
- 2) 为与参与研究数据收集活动不同的任何目的而创建的数据库，例如用于营销目的的客户数据库；  
统计数据(如全国人口普查、地理数据、邮政投递数据、国民身份登记簿)和
- 4) 其他来源，包括但不限于河流采样。

#### 由抽样

##### A.2.1 一般

服务提供商应与客户确认研究设计和选择方法。用于研究目的的样本。应将其记录下来，以便将来需要时进行复制。服务提供者应记录并向客户报告任何相关事实，如可能使样本的预测减少到确定的目标群体/范围的抽样偏差。

在报价和/或项目规划时，服务提供商应告知客户是否要使用目标抽样，即：如果将分析信息用于定位目的。

服务提供者应确保样品设计采用指定的选择程序(如分层、聚类、分配)，并可追溯。服务提供者应是透明的。关于预筛选问题的类型及其预期用途。服务提供者应当核查。样本特征，包括第三方提供的样本，是否符合研究项目抽样标准。检查的要求适用于服务提供商和/或分包商进行的实地工作。

当使用客户数据库时，服务提供者应与客户确认如何使用这些数据库，并解决任何潜在的限制

NOTE:对于分包商的工作，检查可包括告知分包商所需的样品特性，并根据这些规范验证已获得的样品。

### A.2.2 样本量

负责设计研究或分析数据的服务提供者应根据客户提供的足够详细的输入建议样本量，以确保样本和与分析相关的任何子组的抽样变化符合预期目的。服务提供者应描述其推荐的样本量的优势和局限性。

NOTE1:如果样品提供者不设计研究或分析数据，则此要求

不适用

NOTE2:顾客的输入可包括他们可接受的风险程度、对效应量的期望以及他们感兴趣的特定子样本

### A.2.3 样本的选择和设计

服务提供商应确保：

A)最终数据集中包含的完整访谈代表了目标人群和任何研究设计的目标;和

样本选择中使用的配额或目标标准是可追溯的。这包括提供有关样本来源混合、样本路由技术的使用以及向参与者提供奖励的信息。

### A.2.4 样本透明度

#### A.2.4.1 样本提供者透明度

如果客户要求，服务提供商应向客户提供有关任何样品开发过程的可用信息。根据所使用的具体抽样方法，这应包括：

A)对抽取样本的采样帧或来源的描述，包括：

所使用的样本源类型(如接入面板、河流样本、动态样本、互联网流量、客户、关联列表)

如何将新样本整合到样本框架中，如何在获取的样本上构建样本，包括使用的任何分包商；

验证方法，以及由于数据验证而排除了多少病例，包括用于替换缺失病例的方法，以便数据反映目标人群(在非概率样本的情况下)；

B)为小组、社区或正在进行的研究项目招募潜在参与者所采用的程序；

使用的参与邀请、提醒和数据收集工具

用于清理和更新样本的程序，包括对个人研究参与表现的任何监测，为最大限度地减少满意度或欺诈而进行的质量控制，以及在发现此类行为时采取的步骤；

参与者支持程序(如调查或小组帮助台)

F 向参与者提供的激励类型，以及如何实施这些激励；

G)用于从抽样框架或等效物中选择潜在参与者的抽样方法，以及用于确保样本代表或描述(在非概率样本的情况下)目标人群的方法，包括使用的任何配额或样本混合方法;注:样本提供者可提供以下部分或全部 services:

访问面板

充足的经纪(购买和转售样品的做法);

样本汇总(将多个样本来源进行组合或汇总的做法);以及路由技术或接入路由技术。

h

样本选择中使用的具体标准，如配额或其他过滤标准;

我 为最大限度地提高跟踪或后续项目的样本一致性而制定的任何程序;适当时，抽样误差信息或  
)) 其他可用于描述的信息

样品质量 k

邀请参与者的样本在哪里

抽取和征求的样本单位数量的计数

被退回的电子邮件的数量(也可以在小组层面进行统计和删除)，部分访谈的数量

完整的、已完成的访谈的次数，计划和实现样本之间存在差异的原因，以及如何处理这方面的任何问题;

) 邀请参与者样本的，参与率，包括非概率样本的定义和计算方法，或者响应率，包括概率样本的定义和计算方法;

M)使用路由器或类似方法的

筛选的潜在参与者数量的计数;

使用的任何特定标准

符合资格的参赛人数;

关于参与者接触的研究项目数量的规则;以及在路由器上花费的时间

)关于已知或怀疑会在参与者选择中产生偏见的方法的文档

)关于小组或样本准确代表或描述(在非概率样本的情况下)任何预期目标人群的能力的陈述，以及使用概率和非概率样本相关的错误类型和程度;

关于可能的抽样误差的陈述

#### .2.4.2 样本用户透明度

服务提供商应告知客户以下信息是可用的，并应要求提供

人工采样框架或等效物、来源和使用的采样方法

)田野调查的日期;

问卷或访谈长度的平均值或中位数;

访谈完成总次数;

样本选择中使用的任何配额或其他规格

筛选器、调查问卷、讨论指南,以及其他相关的数据收集工具和文件

使用身份验证时,身份验证成功的参与者人数的计数;

描述所使用的任何去重复方法,因此删除的回复数量,以及为替换删除的回复所采取的措施;

使用的参与者参与度指标,以及因研究行为不佳而被删除或替换的任何参与者的匿名账户

排除信息;

参与率(在可能的情况下和计算方法;

完成率;和

k)

l

M)应要求,项目的任何部分是否分包,如果是,分包给哪些组织。

### A.3 概率样本

服务提供商应确保所使用的特定抽样方法确保目标人群或抽样框架内的每个人或单位都具有可计算的  
非零概率被纳入样本。用于选择样本点和/或个人或单位的数据来源应形成文件。服务提供者可以使用  
随后的参与者记录加权来抵消由于无响应、覆盖不足和其他原因造成的结构偏差。这应是可追溯的,  
以便将来复制。

### A.4 非概率样本

#### A.4.1 一般

非概率样本可以包括但不限于以下内容:

A)访问面板(在线或离线);

B)拦截(在线或离线);

C)社交媒体(在线或离线);

D)列表或其他未知报道来源(线上或线下);

E)多种来源的混合,包括跨多种模式的采访(例如,结合在线和离线样本、访问面板、在线拦截)

路由器技术(在线)

#### A.4.2 非概率样本的质量标准

当使用非概率来源为研究项目绘制样本时,样本提供者应记录并提供给客户:

A)对抽取样本的抽样框架或其他来源和方法的描述;

构建和/或获取的,以及样本拟代表的目标人群;

)使用的抽样方法,即用于从样本框架或等效物中选择潜在参与者的程序,以及用于确保样本代表目标人群的方法,包括使用的任何配额;

样本选择中使用的标准,包括与样本无反应相关的任何信息;)抽取样本单位数量的计数

描述在样本选择中遇到的任何问题,以及如何解决问题;

加权和投影方法;

样本数据收集方法;

H)样本用于目的的适当性;

)评估样本在多大程度上代表了目标人群以及对数据质量的任何相关影响

I)如果可用,可用于评估潜在偏差的其他来源的相关数据;k)当使用访问面板时,访问面板所需的信息。

在配额样本的情况下,服务提供商应根据相关标准了解并定义预期的目标人群。在配额计划中,服务提供者应包括与总体人口有关的特征、访谈次数以及配额控制的来源和起始日期。

#### A.4.3 样本复制、设备 ID、cookie 和类似对象

##### A.4.3.1 一般

服务提供商应尽合理努力消除重复参与者,其中一些可能是由于使用多种来源(如小组、社交网络、河流样本)来开发样本而产生的

##### A.4.3.2 设备 ID

如果设备 ID 用于从样本中删除重复的参与者,服务提供商应使用能够支持地理位置识别的设备 ID 技术,并在可能的情况下同时使用重复和代理服务器识别。服务提供商应对其技术的准确性保持透明,并告知用户其局限性

服务提供商应当告知用户与设备 id 的使用、传输和存储相关的数据保护要求。

##### A.4.3.3 Cookies 和其他类似对象

服务提供商只能使用或与使用 cookie 和其他类似对象(包括本地共享对象)的第三方合作。“flash cookies”)和网络信标(包括透明或清晰的 gif)用于合法的研究目的。这些目的包括:

A)确定参与者所要求的服务(即参加小组和研究)所需的参与者或小组成员

b)验证和欺诈预防,包括在设备 ID 技术中的合法使用;和)跟踪活动,如广告评估研究和其他适当的研究使用当使用 cookie 和其他类似对象时,服务提供商应遵守适用的行业规范,包括分离研究和营销活动。在某些司法管辖区,

这包括首次在设备上放置 cookie 和其他类似对象时获得参与者的同意，并在任何相关网站上放置 cookie 通知。

服务提供商应告知参与者有关 cookie 和其他类似对象的性质、存在和目的。这些信息应以通俗易懂的语言呈现，以便参与者和小组成员表示同意。

#### A.4.3.4 其他方法

如果服务提供商使用设备 ID 技术、cookie 和其他类似对象的替代方案，这些替代方案应在相同或更高的准确性和有效性水平上完成等效功能。这些方法包括其他技术解决方案以及基于流程的解决方案。服务提供商应完整记录重复数据删除过程的结果，并应客户要求以匿名形式提供给客户

#### A.4.4 样品混合

服务提供商应对样品混合的使用保持透明，包括来源、百分比和用于样品混合的方法。

每当服务提供商进行样本来源混合时，包括计算机辅助姓名识别，他们应仔细考虑在未经参与者同意的情况下不与第三方共享专家组成员的个人数据

NOTE:这种做法有时在样本选择时使用平衡技术，也可以使用样本分析、评分或匹配技术。

#### A.4.5 采样自动化

使用或操作自动化采样过程技术(包括路由器和采样源交换)的服务提供商应对采样自动化过程、包括的源和部署的技术完全透明。

使用路由器的服务提供商应当提供或者拥有下列信息:

- A)路由器是采用串行还是并行设计;
- B)筛选的潜在参与者的数量
- C)使用的具体标准，符合条件的参与者数量;和
- D)与参与者接触到的研究请求数量有关的规则。当已知使用特定路由器会在参与者选择中产生偏见时，服务提供商应记录此信息并将其提供给客户

NOTE 路由器一般定义为串行或并行:

串行路由器通常采用一种流程，即依次筛选参与者以获得路由环境中可用的研究:

并行路由器通常使用这样一个过程，即参与者暴露于在路由环境中运行的所有或部分研究项目的一组预筛选问题

#### A.4.6 样本混合、采样自动化、基于技术的解决方案和个人数据

除非获得参与者同意，否则服务提供商应确保在使用样品混合、调查和样品自动化或基于技术的质量测量解决方案时不会共享个人数据。

#### A.4.7 欺诈和不专心的响应

服务提供商应制定程序，以识别欺诈或疏忽参与，并尽量减少其对研究数据和质量的影响，其中可能包括以下任何一项:a)问卷完成时间，如适用；

B)未回答问题的比例，如果相关，是否有特定的核心问题未回答；

)参与者的至少一项个人资料数据(如年龄、实际地址)之间的比较。以及其他来源的数据

)对外部数据(例如使用和态度数据)进行交叉引用和交叉验证

非实质性答案(如“不知道”或“拒绝”)的选择程度：

矩阵或网格问题中的模式回答(例如直线，随机回答)；检测不一致的回答(例如，比较对同一属性电池中积极和消极的措辞问题的回答)；

包含低概率或虚构答案类别的问题；

i)陷阱问题，如矩阵或技能问题中的“选中最右边的方框”；

)对开放式问题的适当回答；和

K)数字指纹。

服务提供者应与客户共同确定使用的措施

#### A.4.8 特殊注意事项

##### A.4.8.1 移动

###### A.4.8.1.1 意外移动参与者

服务提供商应披露参与者是否被允许在非为移动设备设计的研究项目中使用移动设备进行响应

a)此外，如果被要求，服务提供商应披露完成或尝试的次数

关于移动设备和样本对目标人群的代表性的影响。服务提供商应致力于优化在线研究，使其在任何**数字设备**上都能很好地呈现

###### 4.8.1.2 移动市场研究的新样本来源

服务提供商应对移动市场研究的样本来源保持透明，并提供 A.2.4.1 中规定的报告。

##### A.4.8.2 类别和其他类型的排除

在回应类别或方法排除请求时，服务提供商应披露所使用的具体方法

## A5 访问面板

### A.5.1 检修面板的一般要求

服务提供商应积极管理接入面板。此类管理应包括服务提供商与专家组成员之间的持续沟通。

在招募阶段，服务提供商应获得专家组成员同意参与研究项目。

访问面板应包含一组专家组成员的个人资料(见 a.5.5.3)

服务提供商应确保活动的专家组成员符合以下标准：

- A)从有文件记录的来源中招募；
- B)他们已经提供了初步确认身份的适当信息；
- C)他们在招聘时提供了个人资料；和
- D)根据小组成员的条款和条件，他们明确同意参与研究

为了保持积极的专家组成员身份，服务提供商应确保至少满足以下标准之一：

小组成员已完成至少一个研究项目，如果被要求。在过去的 12 个月内。包括合格完成，因不合格而被终止，或因。配额已满

该小组成员在过去 12 个月内更新了他们的个人资料数据

### A.5.2 招募新的小组成员

#### A.5.2.1 访问小组的保密性和透明度

在招聘过程期间和之后，服务提供商应与专家组成员就专家组的一般目的、操作模式以及如何使用从专家组成员收集的数据的性质进行沟通并保持透明

服务提供商应在招募期间和之后为专家组成员准备并提供可随时获取的成文隐私声明。

服务提供商只能将同意成员资格条款和条件并同意未来参与研究项目的人员加入专家组

服务提供者应向父母或法定监护人解释将进行的研究类型，以便获得将儿童或弱势群体加入小组的同意

#### A.5.2.2 准入小组招募人员

在招募阶段，服务提供者应征得专家组成员同意参与研究项目。

服务提供商应告知专家组成员参与的一般条件，包括:a)隐私和保密；

B)激励和奖励政策

C)操作模式(如家庭使用测试、在线社区)；

l) 在招聘期间或通过小组研究项目向小组成员收集数据的一般性质;

#### 如何沟通数据

在招聘过程中,服务提供商应确保告知潜在的专家组成员,接入专家组的合作和成员资格是自愿的,并且在招聘后的任何时候,根据要求,他们都可以从接入专家组中移除。

### 5.2.3 招聘方法

应客户要求,服务提供者应向客户披露所采用的招聘方法。服务提供者应当告知客户采用公开招聘还是封闭式招聘。如果新的小组成员不能主动注册(例如,人们不能在公共网站上注册),则访问小组被称为关闭。

注:使用现有的数据库可能会在小组中产生偏见(例如,从特定汽车品牌的买家数据库中招募可能会在未来的汽车品牌参与研究中产生偏见)。因此,了解数据库的来源和所使用的招聘方法是很重要的。

### 5.2.4 招聘人员的来源

为了评估招聘来源的适当性,并确定这些来源是否会导致任何偏见或有效性问题,服务提供商应要求向客户披露:a)用于招聘访问小组的来源类型;

)招聘是否来自目标人群的代表性样本;和

来源的数量和性质。

### A.5.3 身份验证

#### A.5.3.1 一般

服务提供商应验证新专家组成员声称的身份(见 A.5.3.2)。服务提供商应:

A)记录验证专家组成员身份的过程;

B)记录任何结果和所采取的行动

应客户要求,将过程、匿名结果和采取的行动提供给客户。5.3.2 招聘阶段的身份验证

服务提供商应确保在招聘过程中验证潜在专家组成员的身份。请参阅 E.3.2 以了解可用于验证的特定变量。

#### A.5.3.3 恒等式的后续验证

每次窗格成员参与研究时,服务提供商应使用适当的文件化方法验证身份。

与客户合作,服务提供商应实施识别和消除欺诈行为的流程。和疏忽的参与者,记录这些程序和所采取的措施。这方面的责任可能由服务提供商、客户和/或分包商共同承担,因为他们可能无法单独完全满足这一要求。

根据项目的性质和通道面板的使用情况，服务提供商应包括 E.3.2 中规定的一种或多种验证方法。

#### A.5.4 退订或选择退出访问面板的请求

如果接入面板成员选择退出，服务提供商应向其提供直接退出接入面板的方法。服务提供商应在可行的情况下尽快完成移除请求，但不得迟于请求后 30 天。服务提供商不得从任何相关的准入小组中选择此类小组成员进行未来的研究，除非服务提供商从前小组成员那里获得新的接受，重新开始参与未来的招聘或研究

#### A.5.5 接入专家组的结构和规模

##### A.5.5.1 接入面板结构

服务提供商应描述访问面板的结构，并根据客户的要求，在与具体研究项目相关的情况下，向客户提供这些信息。该描述应包括：

- A) 包括和/或排除在访问面板之外的人口群体(如国内消费者、专业从业者、商业团体);和
- B) 可从中选择特定样本或子样本的通道面板内的任何子组，以及相对于任何通道面板的总尺寸的大小。

如果征聘通道小组的目的是反映人口概况(例如按年龄或社会经济阶层)，服务提供者应通过有关的支持数据证明这一点。

##### A.5.5.2 接入面板尺寸

###### A.5.5.2.1 通用要求

考虑到这一点，服务提供商应定义并使客户对接入面板的尺寸和容量透明

- A) 仅应包括有效的专家组成员;
- B) 专家组成员家庭的其他成员不应包括在内，但也可以提供家庭总人数的估计;
- C) 典型参与率(和计算方法)仅应包括在过去 12 个月内进行的项目;
- D) 准入小组的规模应给出具体日期，因为小组成员可以连续离开和加入

NOTE1: 检修面板的质量，以及由此抽取的样品的质量，主要由检修面板成员的招募和选择程序、检修面板的结构以及检修面板的维护和使用决定，而不是由检修面板成员的数量决定

NOTE2: 如果服务提供者除了从其采购小组采购外，还使用诸如河流取样、路由或其他技术。评估专家组能力的其他措施可能更合适。

###### A.5.5.2.2 Re-contacts

如有要求，服务提供者应说明其与同一小组成员多次接触的能力，以帮助客户评价服务提供者进行再接触的能力，以及有效地跟踪货源项目的的能力。这应计算为完成了一组研究项目的第一个小组成员随后也完成了第二个小组成员的百分比

30天内一套的第二项研究项目。其他认为适当的时间期限，按同样方法计算。

#### A.5.5.3 专家组成员简介数据

服务提供者应确保分析中使用的基于小组的分析变量得到适当验证。

在招募期间，以及在参与者的小组成员资格期间的任何时候，服务提供商应收集和更新所有小组成员的个人资料数据。并非所有类型的分析信息都需要由服务提供商从所有小组成员处收集。服务提供商应向客户提供可用的概要数据定义。相关专家组成员数据定义可包括

)联系方式(如电子邮件地址、家庭住址、电话号码);

人口统计和社会经济变量(如性别、年龄、婚姻状况、受教育程度、社会经济群体);和

产品和服务的使用或所有权，以及其他行为数据。

对于专家访问面板，其他等效分类可能是合适的。

NOTE 概要数据的收集有多种目的，如验证有效的小组成员;为验证和审核专家组成员提供信息;提供样本设计中使用的分层数据;更好地为小组成员提供针对性的研究机会;并避免接触与样本设计定义的规格不匹配的小组成员。

#### A.5.6 接入面板管理

##### .5.6.1 一般

服务提供商应将门禁板管理程序形成文件，并应客户要求提供这些程序的摘要。

##### A.5.6.2 激励

服务提供商应确保专家组成员能够检查他们积累的奖励。

##### A.5.6.3 维护

服务提供商应至少每12个月与专家组成员互动一次，无论是作为参与研究项目、更新简介数据还是其他方式的一部分。服务提供商的此类互动应包括服务提供商与专家组成员之间的双向沟通，以及应形成文件。

服务提供者应保存专家组成员参与历史的数据。相关的。小组成员参与的变量可能包括

)访问小组的时间长度;

)专家组成员被邀请参与的研究项目的数量和持续时间，以及已提供答复的项目的数量;

C)小组成员已回应的项目主题;

)概要数据最后一次更新的时间。

应要求，服务提供商应告知客户与接入面板维护相关的政策，包括可用于接入面板参与分析的变量。

服务提供者应至少每 12 个月一次确定不再符合成为有效专家组成员要求的专家组成员。服务提供者应根据其合作历史(例如,未参与的连续研究邀请数量)的明确政策将这些小组成员定义为非活跃小组成员。

服务提供者应将小组成员的参与历史记录保存至少两年。

#### A.5.6.4 更新专家组成员的个人资料

服务提供者应要求专家组成员至少每 12 个月更新一次个人资料信息,并允许专家组成员在其他时间更新其信息(如电子邮件地址、电话、地址)。

如果不需要对概要文件进行更改,服务提供者可以将其视为更新,并通过记录确认日期进行确认。在这种情况下,服务提供者应记录专家组成员有机会更新其个人资料。

#### A.5.6.5 系统要求

服务提供者应具有可用的有效系统(基于计算机或其他方式)来实施本文件的要求,并提供有关访问小组招聘、结构和规模、小组成员简介、访问小组管理和研究参与(例如响应模式和行为)的相关数据。

#### A.5.6.6 专家组成员支持

服务提供者应通过电子邮件、网络、邮件、电话或其他方式向专家组成员提供技术支持/帮助台服务。服务提供者应在合理的时间内确认并处理请求,并记录这些通信。服务提供者帮助台应采用以下形式之一,其中至少包括一种不需要专家组成员承担额外费用的形式

A)邮件支持

B)电话支持;或

c)通过面板提供者的网站或任何其他数字渠道进行交互式聊天。A.5.7

访问面板的使用情况和参与频率

服务提供者应监控专家组成员的参与频率,并应实施以下方法

A)确定哪些专家组成员参加了哪些研究项目;和

B)计算每个小组成员的平均参加人数

应客户要求,服务提供者应向客户提供每位专家组成员的平均参与人数,包括接入专家组和参与过客户项目的特定样本。

应保存每位专家组成员参与研究的详细记录(包括日期),包括:

他们被邀请参加了哪些研究项目(如问卷类型、产品类别);以及

对邀请的回应(例如,尝试参与,如取消资格、终止、筛出、放弃或类似)

服务提供商应制定政策，规定小组成员可以收到与每个研究邀请相关的提醒数量。该政策应指定一个不会被认为过多的数字。

注意:小组成员参与的频率可能会影响某些类型研究的错误类型和程度。

## 附件 B(规范性)

### 实地考察

#### 责任一般

使用实地调查方法提供数据收集的服务提供商，无论是直接提供还是作为分包服务，都应符合附件 B 的规定

本文件附件 B 应根据第 4 条的内容进行解读

#### B.2 现场工作人员的管理、招聘和培训

##### B.2.1 实地工作者招聘

服务提供者应根据潜在现场工作者以前的工作经验和资格、项目特定要求和招聘面试，以及/或以前就业的参考资料，评估潜在现场工作者的适用性。

申请人的相关经验水平(如果有的话)应根据将要开展的工作(包括具体项目)来确定。评估应包括语言能力，包括遵循用于数据收集的语言说明的能力，以及相当于母语的能力。服务提供者应记录在招聘期间或随后获得的与现场工作者有关的相关信息(例如培训记录、验证结果)。只要现场工作者为服务提供者工作，该文件就应保留，此后至少保留一年。

如果实地工作人员是通过职业介绍所招聘的，服务提供者持有的招聘记录可能不太详细，但应显示任何相关技能和以前的经验。

##### B.2.2 对新外勤人员的基本培训

基础培训的内容和范围应与服务提供者将要开展的工作的性质和复杂性相适应(如面对面访谈、电话访谈、定性参与者招募、观察性研究)。如果随后使用实地工作者从事不同类型的工作(即。不同于已经接受的基本培训所涵盖的类型)，包括使用计算机辅助面试(CAI)，服务提供者应给予适当的额外基本培训。

服务提供者提供的基础培训至少应包括以下内容

A)市场、舆论和社会调查的一般原则

B)道德和法律要求，包括参与者的保障措施和数据保护问题;c)服务提供者遵守的任何国家或国际规范的相关要求;D)儿童或弱势群体的待遇;

E)访谈技巧和/或其他相关技巧;

在相关情况下，使用技术(如 CAI);

G)角色扮演和面试试验，或其他数据收集方法的适当类型培训。

服务提供者数据收集管理人员应酌情陪同或监督现场工作人员的第一天工作(例如，监督电话访谈)。此外，服务提供者应在基础培训后验证现场工作人员的第一次任务，包括提供反馈。如果服务提供者不承担此类监督或陪同，则应验证第一次任务后的工作。

服务提供者应记录对现场工作人员的基本培训，包括培训内容、持续时间和培训师的身份。服务提供者应确保受训人员和培训人员以签名或同等方式对培训记录进行认证

NOTE1:当数据由参与者收集时，与基础培训和持续培训及评价有关的要求不适用。

NOTE2 参与者不是现场工作人员

### .2.3 现场工作人员的持续培训和评价

服务提供者应至少每年对服务提供者经常使用的现场工作人员进行一次绩效评估(例如，在一个日历年或其他可比的工作分配中进行五个项目/波或更多的项目/波)。服务提供者应对使用频率较低的现场工作者进行评估。服务提供者认为适当的时间间隔，该政策应形成文件。

此外，服务提供者应根据要求，全年向现场工作人员提供持续的反馈。

服务提供者进行的任何评估都应允许现场工作者与服务提供者的数据收集管理人员进行对话(例如，面对面、电话、其他数字方法)，并应包括工作验证的反馈。

服务提供者进行的评估应在必要时确定对个别现场工作人员进行进一步培训的必要性。培训的需要可以通过不同的方式来确定，例如通过调查问卷的编辑来确定。实地工作验证，或陪同或监督访谈。

如上所述，服务提供者应将进一步培训与现场工作人员被分配到新类型的工作或职责(如专家)时需要额外培训区分开来。面试、监督工作)

服务提供者应记录评估报告和任何额外培训的细节，并将这些记录与现场工作人员的人事记录一起保存

## B.3 现场工作人员身份证件(ID)

服务提供者应向进行面对面访谈的实地工作者发放身份证件(ID)，最好包括照片。身份证件应包括有效期限(如签发日期和截止日期、有效年份)，以及身份证件所属实体(如服务提供者、实地工作者)的名称和联系方式。

## B.4 项目简介

### 8.4.1 一般

服务提供者应就每个项目(或项目每一波的细节)向现场工作人员提供简报和/或说明，即使他们在现场工作已经开始后才开始工作。简报和/或指示应由服务提供者的一名人员负责，该人员应充分了解每个项目的要求

#### B.4.2 定量项目

在定量项目的简报和/或说明中，服务提供商应酌情包括以下信息

- A)实地考察的日期和时间;
- B)抽样程序
- C)要求的配额;
- D)数据收集技术
- E)管理问卷或其他数据收集工具和激励措施的说明

F 可接受和不可接受的招聘方法

- G)适用于参与者的具体排除和限制;
- H)任何特殊要求。

#### B.4.3 定性项目

在定性项目的简报和/或说明中，服务提供商应酌情包括以下信息

- A)实地考察的日期和时间;
- B)关键招聘标准;
- C)要求的配额;
- D)每次小组讨论或深度访谈需要招募的参与者人数;

可接受和不可接受的招聘方式;

F 适用于参与者的特定排除和限制 g)是否使用观察设备

是否要进行客户观察

问卷调查或其他数据收集工具和激励措施的管理说明;

任何特殊要求。

#### B.5 电话数据收集/CATI

##### B.5.1 一般

服务提供商应定义在一天内、一周内以及在一个项目中对单个电话号码的最大尝试次数，并确保不超过该次数。

服务提供商应定义并确保 CATI 系统在将呼叫的电话号码视为无应答/呼叫尝试之前对每个呼叫具有最小超时时间。

注:在许多国家，对最大呼叫尝试次数有精确的要求。这些数字要么是立法数字，要么是由标准/行业规范定义的

如果 CATI 项目是在一个或多个强制禁止呼叫列表的国家进行的，服务提供商应在开始现场工作之前将这些列表纳入系统。

## 8.5.2 固定电话和移动电话号码

在项目开始工作之前，服务提供商应告知客户固定电话号码和移动电话号码将如何混合。

### B.5.3 预拨和静音呼叫

使用预测拨号设备时，服务提供商应确保其严格遵守标准和行业规范。至少，服务提供商应建立：

)从收到参与者电话号码的主叫音起的最短等待时间和

由于无人应答而终止通话。此等待时间应定义并记录为可接受的时间，以便现场工作人员开始与响应呼叫的参与者进行访谈。如果没有现场工作人员可用，则呼叫被终止，服务提供商应定义并记录“无声呼叫”终止的可接受时间；对预测拨号系统进行编程，以确保静音呼叫在所有呼叫中所占比例最小。

注：在许多国家，有与静音呼叫相关的精确规则，例如在一个研究项目中允许的最大静音呼叫数量。这个数量甚至可以为零。

当服务提供商研究项目产生静音呼叫时，应记录以下任何自动拨号设备的安装配置：

对产生的任何静音呼叫使用的控制方法；

处理静音来电投诉的程序。这些程序应包括通知无声电话的接收者发出电话的电话号码

### B.5.4 投诉和回电

服务提供商应建立处理投诉的程序并形成文件。这应包括通知来电接收者产生来电的电话号码。

服务提供商应确保回电的参与者可以选择连接到真人或录音，并告知他们以下内容

A) 拨打电话的研究实体的身份

保证这些电话是为了研究目的而拨打的。

## B.6 定性数据收集

### B.6.1 一般

本节涵盖通过经过专门培训的主持人或现场工作人员从同意参与的参与者处收集定性数据。

在在线定性数据收集中，参与者与主持人或现场工作者之间的互动可以通过各种数字接口进行。数字定性技术可以实时进行，也可以在一段较长的时间内(异步)进行，在这段时间内，参与者和版主/现场工作者可以灵活地登录查看、参与和/或发布内容(例如，公告板会议)。

## B.6.2 定性参与者招募

服务提供商应向主持人提供参与者的详细信息、招募参与者的方式以及招募来源(如招聘人员数据库、访问面板)。这些细节将受到参与者保密的约束。

## B.6.3 定性的参与者招募验证

服务提供者应确保参与者招募验证的主要目的是确认参与者的人口统计和其他招募标准以及现场工作人员的工作，并避免参与者参与超出研究提案中规定的范围。

如果参与者是通过实地工作人员(例如面对面，电话)招募的，服务提供商应根据所需的验证级别验证 B.Z 中指定的工作。服务提供商应确保验证方法包括重新联系或监控(例如，从中心地点进行电话招聘)。服务提供商应确保验证得到实施;这可以在定性数据收集之前、期间或之后进行。服务提供者应在发现差异时采取措施

NOTE1 在定性数据收集过程中可进行再接触验证。在这种情况下，可以使用自行填写或自行填写的验证问卷，只要问卷由未参与原始招募的人员填写即可。

NOTE2:在某些情况下，招聘的唯一标准是参与者被列入招聘名单(如客户名单)。在这种情况下，验证可限于确保招募的参与者确实在名单上，重新联系或监视可以认为是不必要的

如果参与者是在线招募的，包括从访问面板中招募，服务提供商应确保按照附件 e 中规定的方式进行验证。在由同一人进行招募和验证的在线情况下，服务提供商应确保审核员可以获得验证记录。

在定性访谈/小组讨论中，服务提供商应确认身份，并通过使用适当的参与者文件排除“专业”参与者。版主还应确认参与者符合相关招聘标准

服务提供商应确定如何确认身份，以及版主如何确认他们符合招聘标准

## B.6.4 定性审核

服务提供商应确保向审核员简要介绍并做好充分准备，包括使用讨论指南中未明确规定的任何技术。

服务提供者应确保版主在实地工作开始前熟悉任何给定研究项目的目标、要探索的问题、激励材料和要使用的特定技术。

服务提供者应确保版主提供与小组或访谈中发现的任何问题相关的反馈，包括以下方面:

- A)参与者符合招聘标准;
- B)进行小组或面试的设施的适用性(例如，物理房间，在线托管设施的功能)，视听服务或技术支持;

)接待小组的主持人或个人的表现，或在线设施如何管理到达会议的参与者

服务提供者应确保这些反馈是可追溯的。

## B.6.5 定性研究访谈记录和参与者保密

见 4.1.2、4.1.3 和 4.5.3

服务提供者应确保只有在征得同意的情况下才进行群组录音或深度访谈回答，并仅用于征得同意的目的。

录音通常是在线会话中输入或上传内容的音频、视频或文字记录，但是，也可能包括其他内容。服务提供者应确保参与者了解并同意录音，以及信息的任何预期用途(如第三方使用)和任何数据传输(如向客户传输)。

服务提供者应确保录音附有标签，以识别项目、参与者(包括与其他记录的交叉参考)和数据收集日期。

如果录音被移交给客户，服务提供者应确保客户签署协议。保证他们只会将录音用于内部研究目的，除非与参与者另有约定。

该协议可作为提案的一部分。

如果第三方(包括客户)将观察定性数据收集练习，服务提供者应确保参与者在招聘期间和任何观察或记录之前了解并同意这一点。

服务提供者应通过提案或具体协议让客户意识到这一点。不允许客户在任何观察任务中使用任何个人参与者的任何个人数据。

## B.7 数据的验证

### B.7.1 一般

服务提供者应在实地考察期间或之后(且不超过六周之后)，尽可能在结果数据处理和/或报告给客户之前尽快进行验证

服务提供者应确保数据验证是由独立人员(即工作被验证的现场工作人员以外的人)进行的。

服务提供者须使用符合 B.7.2 的方法验证每个项目(或波)的数据收集，同时考虑:

)最近招聘的现场工作者的工作需要在他们的第一个项目中得到验证;

)需要经常验证经常使用的现场工作者的工作，但不一定是每个项目(积极或消极的验证结果可能会影响后续的频率。验证)

当确认发现差异或问题时，服务提供者应在两个层面采取纠正措施:

项目层面(例如，替换面谈、验证额外工作、确认数据的使用);实地工作者水平(如再培训、未来工作分配)。如果存在严重差异(例如欺诈活动的风险)，个人最近或同时进行的工作应进行重新检查和验证。

## B.7.2 验证方法

### B.7.2.1 数据记录检查

根据所涉及的数据收集类型，服务提供者应按照 B.7.2.2 至 B.7.2.3 的规定，通过检查所产生的数据记录(如问卷调查、CAI 数据文件)和/或参与者的再联系和/或监控，进行验证。

注:数据记录的检查可以结合其他方法，但在某些类型的数据收集中，这可能是唯一实际的验证形式(例如，观察研究，如神秘购物和零售审计)。服务提供者对数据记录的检查可酌情包括:数据记录的完整性、对样本和/或配额的保留、响应的一致性以及与规范数据或现场工作人员之间的响应的比较。这可以由服务提供者与相关记录的检查联系起来(例如，神秘购物的购买收据)。

### B.7.2.2 参与者再联系(回查)

服务提供者应确保参与者的再联系应包括确认进行了访谈或同等工作，遵循了指示，访谈的长度和对关键问题的回答，包括人口统计数据，以及与配额相关的其他合格问题。重新联系可以通过任何涉及与参与者直接沟通的媒介进行，例如面对面、电话、邮政邮件、电子邮件、GPS 跟踪器或设备(如平板电脑、录音设备)上的远程监听工具。

### B.7.2.3 为质量控制目的的监测

服务提供者应确保监测包括在面谈进行时听取或观察，在面谈开始后听取其录音，或陪同主管进行面对面面谈。在技术上可能的情况下，服务提供者还可以从远程地点进行监控。在这种情况下，采访者和参与者的声音应清晰地服务提供者所听到。

服务提供者应通知现场工作人员，任何访谈都可能被监控。实地工作者不应知道服务提供者是否正在监视某一特定的面谈(主管陪同除外)。

如果访谈是多语言的，服务提供者应确保工作人员具有母语能力或相关语言的同等能力，以进行监控。

## B.7.3 验证水平

根据验证的类型，服务提供商应确保至少按照本条规定的级别进行验证。服务提供商应根据所获得的总样品计算验证级别

如果检查数据记录是服务提供者可以使用的唯一验证方法(如观察性研究、零售审核)，则要求的水平应为 100%。当检查数据记录与其他方法一起使用时，没有规定精确的水平。

对于所有通过访谈进行数据收集的项目，无论是否也检查数据记录，服务提供者都应通过重新接触或监控的方式进行以下级别的验证:

- A)最低的再联系验证水平应为访谈或案例的 10%;
- b) 最低监控验证水平应为访谈或案例的 5%，整个访谈的 75%左右被监控或听取。监控可以在整个访谈过程中进行选择;

- ) 服务提供商应制定适当的程序，以回应和解决现场工作者在特定项目上的访谈中发现的任何问题。

在特殊情况下，服务提供者在组织上可能不可能或根本不可能进行重新接触或监测，或者可能被认为违背参与者的利益。在这种情况下，服务提供者应保留文件注释，解释为什么会发生这种情况，以及采取了哪些其他步骤(例如检查数据记录)来验证数据收集。

#### B.7.4 验证报告

服务提供者应保存对每个项目或一波项目所进行的验证的记录。记录应包括以下内容:

- 进行任何验证的人员的身份;
- B** 所使用的验证方法的描述，包括参与者重新接触中涵盖的内容(如果适用);
- E)工作已被验证的现场工作人员的身份;
- D)对发现的任何差异的描述;
- (f)在项目级别和现场工作人员级别已采取或计划的纠正措施的记录)确认已达到所需的验证级别(例如，在  
总数和确认的次数)

#### B.8 实地工作方法的客户报告

##### B.8.1 定量研究

除了 4.5.4.2 中规定的最低限度信息外，客户还应获得以下关于通过实地工作进行的定量研究的附加信息:

- a)实地调查方法(如亲自、上门、商场拦截、CAPI、电话、CATI);**B**)抽样细节，包括:

对采样框架或等效物的描述，以及如何从中选择样本;评估样本在多大程度上代表了目标人群及其含义;计划和实现样本的大小，计划和实现样本之间存在差异的原因，以及如何处理这方面的任何问题;

使用概率样本的应答率及其定义和计算方法或使用非概率样本的参与率

- c 现场工作人员的数量，如果适用现场工作人员验证方法，如果适用;
- l) 问卷、任何视觉展品或展示卡，以及其他相关数据收集文件;加权程序(如适用)
- 估算和归算程序(如适用);
- g) 亚组分析中使用的病例数;
- h) )结果的可靠性，包括(当使用概率样本时)抽样方差的估计和非抽样误差的估计

## B.8.2 定性研究

除了 4.5.4.2 中规定的最低限度信息外，客户还应获得以下关于通过实地工作进行的定性研究的附加信息

- A) 实地调查方法(例如，亲自、电话或在线、个人或小组访谈、同步或异步);
- B) 招聘方法(如商场拦截、电话、在线、电话转网络)c) 现场工作人员或版主的数量(如适用);
- D) 现场工作人员或版主的验证方法(如适用);
- E) 研究中使用的文件、材料或产品(如适用);
- F 访谈或讨论指南;
- G) 由于样本选择、访谈方法和样本量的原因，定性研究的结果不能预测到总体人口的声明。

## AnnexC(规 范)

### 物理观察

#### C.1 一般

使用物理观测方法提供数据收集的服务提供商，无论是直接提供还是作为分包服务，均应符合附件 C 的规定。

本文件附件 C 应在第 4 条的上下文中阅读。

服务提供商应将使用物理观测数据收集技术相关的方法和记录形成文件，无论是内部进行还是外包进行。物理观察数据收集可以包括交通计数、购物行为和某些观察等活动

在现场工作人员进行物理观察的情况下，服务提供者应符合附件 B的相关要求

#### C.2 物理观测数据收集方法

服务提供者应将所使用方法的详细信息形成文件。这应包括以下内容：

- A)感兴趣的人口
  - B)如何选择参与者或观察点纳入研究；
  - C)样本标准
  - D)参与者是否知道他们正在被观察
- 是否使用了记录设备；
- 观察员是否亲自到场

对于所有的方法，服务提供者都应解释如何解决潜在的抽样偏差。还应讨论调查结果在多大程度上可以或不能推广到更大的人群。

#### C3 项目简介

如果实地工作人员有物理观测数据收集项目的经验，即使他们在物理观测数据收集已经开始之后开始工作，也应向他们提供每个项目的简报和/或说明(或项目每一波的细节)。简报和/或指示应由充分了解要求或项目的人员负责。

现场工作人员领导的物理观察项目的简报和/或说明，在适用和适当的情况下，应包括以下信息：

- A)物理观测数据收集日期和时间；
- B)关键招募标准；

- ▮ 重点观察;
  - 需要配额;
  - e) 可接受和不可接受的观察方法和行为, 包括避免观察偏差的说明;  
    适用于参与者的具体排除和限制:
    - ▮ 是否使用观察设备:
    - ▮ 奖励管理办法;
  - h) 其他特殊要求。
- 我

#### C.4 病人报告物理观察方法

除了 4.5.4.2 中规定的最低信息外, 客户还应获得以下关于物理观测研究的附加信息:

- A) 感兴趣的人群;
- B) 如何选择参与者或观察点纳入研究;
- C) 样本标准;
- D) 解释如何解决潜在的抽样问题, 以及这些发现在多大程度上可以或不可以推广到更大的人群;
- E) 如何监测数据收集过程以确保其按预期进行的细节, 以及对数据准确性和一致性的影响

## 附录 D(规 范性)

### 数字观测

#### D.1 一般

使用被动方法提供数据收集的服务提供商，无论是直接提供还是作为分包服务，均应符合附件 D的要求。

本文件附件 D应根据第 4 条的内容进行解读。

附件 D中讨论的使用被动方法收集数据的要求与 ISO 19731:2017, 5.1 至 6.5 中规定的要求相同。

#### D.2 建议书和标书

##### D.2.1 服务提供商向客户提交的建议和标书

建议书和标书应以书面形式在线或离线发布。

如果简报中出现不确定的情况，服务提供商应就此与客户联系。建议书和标书应清楚地描述客户和服务提供商在使用工具和实施结果方面的责任。

在建议书和标书中，应至少涵盖以下主题

##### a) 客户的信息要求。

注:某些信息需求可能只能在项目执行过程中具体定义

b) 服务提供商推荐的数字分析或网络分析方法或技术)要分析的数字来源，以及在选择来源时将采用的标准。如果服务提供商和分包商对数字来源采用不同的定义，则建议书或投标书应澄清正在使用哪些定义，明确说明与待分析来源相关的技术和抽样维度，并确定其可以确定数据质量。

数字分析或网络分析将涵盖的确切时间段。

提供结果的范围、类型和频率。

##### ) 数据收集方存储数据的方式，以及

贮存期限

##### ) 项目实施后获得的发现的所有权

将要开展的活动的成本，包括任何可能的变动成本的报表，其数额只有在分析执行后才能确定。发票的开具方式和时间应予以规定

i)将要或可能分包给其他外部服务提供商的任何单独步骤。应要求，应告知客户分包商的身份。在授予委托之后，如果发现需要从分包商处购买某些服务，而在建议书或投标书中没有明确说明，服务提供者应立即通知客户

k)相关法律法规以及适用的专业行为准则 1)服务提供商在执行数字分析和网络分析项目时符合本文件的声明

发布潜在客户要求的建议书或投标书是一项应被归类为“保密”的活动，即使该建议书或投标书没有产生佣金。D.2.2 服务提供商应确定的其他方面

#### D.2.2.1 一般

为促进项目及其能力及/或限制的透明度和理解，服务提供者应准备并随时提供 D.2.2.2、D.2.2.3 及 D.2.2.4 中的资料，以供与客户讨论(如有要求)。

#### D.2.2.2 数据清理和编辑

服务提供商应记录并随时提供与以下相关的数据清理过程:研究目的

根据目标的不同，需要清理的数据可以包括:

A)同音异义词(例如苹果派 vs 苹果电脑，打靶练习 vs 目标商店):

B)来自客户及其竞争对手的数据，而不是来自消费者的数据(例如，客户的推文)

通过第三方提供的广告、优惠券和促销材料(例如，一家鞋店为自己的鞋类品牌做销售广告)

1)垃圾邮件(例如博客评论可能会说“买球鞋买球鞋买球鞋买球鞋买球鞋买球鞋”)，虚假的社交媒体账号;

E)来自新闻频道的数据(例如链接到杂志文章的推文)

在适当的情况下，服务提供商应指定其流程是否会识别和删除无效/非人为流量，例如:

机器人和蜘蛛;

无效的浏览器

内部交通;

以欺骗广告客户/出版商为目的的奖励浏览;

其他无效流量来源

服务提供商应准备并随时提供以下信息以供与客户讨论(如果要求):

1)详细说明数据清理是手动进行的，还是使用自动算法进行的，或者两者的某种组合;

- 2)解释预期的数据清理策略、识别和清理不适当记录的程度和过程的预期效果，以及谁可以执行这些任务;
- 3)从活动数据集中删除数据的标准;

管理如何处理填充了缺失值的数据的标准(例如;“0”填充,“数据中和”,推断)。

注收集和清理数据的方式不计其数。有些方法可以产生数百万条记录,低效率和高假阳性率,而另一些方法可以产生数千条记录,高效率和高假阳性率。

### .2.2.3 情感和/或文本分析

在适用的情况下,服务提供商应准备并随时提供以下信息,以便(如有要求)与客户讨论:

- A)情感和/或文本分析是手动进行的(包括由软件辅助编码),还是使用算法自动进行的(其中人类不亲自对每条数据进行编码),还是某种组合(例如机器学习);

)对所进行情感分析的类型和方法的解释:

阐释了文本分析的类型和方法;

- )将被分析的数据类型(例如,短句、长句、非句子表情符号、俚语、亵渎、讽刺、首字母缩略词、有拼写错误的单词);

评估分析的可靠性、准确性和有效性的频率和过程(例如每周或每年,验证记录的数量和类型,是否使用盲编码),包括预先验证

分析是否在每项工作的基础上进行微调;

- G)是否有可能识别可能的编码错误和/或谁将对数据进行重新编码)包括或排除的语言,多语言消息;

- )关于情感或文本分析的任何质量测量的结果,例如编码器间可靠性评分/指数(在手动编码的情况下)以及原始自动编码的手动重新编码。

### D.2.2.4 网站使用和测量分析

服务提供商应准备并随时提供以下信息以供与客户讨论(如果要求):

- a)收集的数据类型(例如 IP 地址、操作系统、浏览器用户代理、cookie)

唯一标识符、地理位置、记录事件的数据/时间戳);

数据是否反映

唯一 cookie(表示在测量期间访问互联网内容的不可重复的 cookie,可以包括一台机器上使用相同帐户的多个用户);唯一浏览器(在对 cookie 删除进行调整后的唯一 cookie 计数结果);唯一设备(在一台计算机上使用多个浏览器后,唯一浏览器计数的结果);或

独立访客(3.102);

报告的基础(如每日、每周、每月)、适用的时区以及如何定义访问/花费的时间;

编码发生的地方,使用什么规则来解决,例如放弃、处理多个标签、不当标签、使用持续时间的确定以及对此类数据调整的支持;

收集的数据是来自可用宇宙还是来自样本的投影,其组成;

可用人口统计数据水平以及是否提供了数据匹配/丰富;是否解决了 cookie 共享、删除或拒绝问题,如果解决了,如何解决;

对所提供的数据和/或验证或审计能力的任何限制,例如对数据的限制保留期和/或积累期。

## D.3 项目的执行

### D.3.1 数字分析和网络分析数据收集

#### p.3.1.1 数据收集方法

服务提供商应记录所使用方法的细节。这应包括:a)从网站和/或社交媒体收集在线评论的方法,例如:包括网站和其他社交媒体论坛的范围;

如何选择网站、其中的个人或作者,以及他们的评论或帖子纳入研究;

如何收集评论和/或帖子(例如从问卷调查或用户生成的内容);

在适当的情况下,对搜索算法的描述;

分析中包含的网站、作者和评论、或帖子的数量;

B)通过数字手段观察和/或测量行为的方法:

感兴趣的总体;

个人或单位是如何被选择和招募纳入研究单位的研究定义的(如设备、地点、个人)

如何收集数据(如 cookies、网络信标、浏览器、近场通信):纳入分析的单位数量。

在进行数据清理时,应适用 D.2.2.2 的要求。

对于所有方法,应讨论调查结果在多大程度上可以或不能推广到更大的人群。

#### D.3.1.2 数据收集过程的验证

应详细记录如何监控数据收集过程以确保其按预期进行,并应讨论由此产生的对数据准确性和一致性的影响。监控可能包括翻译检查和一致性检查。

### 0.3.1.3 参与者保障措施

如果参与者已被招募并同意参与，对参与者的方法应包括对参与者保密原则的简要描述，将使用数据的一般研究目的，以及服务提供商、分包机构和/或客户(视情况而定)的名称。参与者应被告知合作是自愿的。并可随时退出

### 0.3.1.4 权重

如果需要将数字分析或网络分析的结果对所研究的目标人群进行加权，则应记录加权因素的方式和方法

## D.3.2 个人的保护

为了尽可能保证待分析数据的个人的匿名性，在报告过程中，可能的引用应匿名化，以使识别在任何时候都不再是合理可能的。

在可能的情况下，服务提供商应确保那些通过社交媒体表达言论或情绪的人，或那些在访问网站时注册行为的人，不会因为数据收集而经历不利或直接的个人后果，例如未经同意的个人定向消息，无论相关人员是否获得了收集指定数据的许可。服务提供者应当使客户意识到这一要求。

如果不同来源的数据组合可能导致参与者的潜在身份识别，则应根据相关的专业行为准则做出合理的努力来保护参与者的匿名性。

## D.3.3 设备监控

服务提供商应确保他们对设备的监控有公平的基础，包括个人数据的收集和处理

服务提供商应当指定设备监控可以收集的数据类型，并在相关情况下获得同意。这可以包括:

A)网站信息，如广告展示、广告点击、图片点击、链接点击、卷轴，

下载、页面点击和访问、在线交易、击键记录、日期和时间)设备信息，如地理位置、下载的应用程序、使用的应用程序及其频率、应用程序的内容、访问和/或收藏的网站、音频、图像、播放和/或存储在设备上的视频;

呼入、呼出和未接电话、发送和接收的短信/电子邮件、拍摄的音频和视频、通话记录

)设备在使用和不使用时的环境音频、图像和视频;

)IP 地址、操作系统、浏览器用户代理、cookie 唯一标识符;

)将与第三方共享的个人数据及其目的

服务提供商应告知参与者设备监控的任何可能后果，例如大量使用设备内存、电池电量或对互联网接入的影响，并获得同意。如果设备、下载的软件、应用程序或其他编程可以删除、修改、停用或以其他方式影响任何其他软件或设置

服务提供商在每次安装任何设备、软件、应用程序或其他编程(例如可用于捕获行为的 cookie 或网络信标)时均应获得同意;或者

设备监控通过 USB 棒或加密狗等硬件进行。服务提供商应根据项目和监管要求，定期、合理间隔(至少每年一次)获得继续收集数据的同意

服务提供者应告知参与者以下内容(如适用)

任何设备、软件或应用程序的每次更新、修订、停用和卸载的提前通知;

监控是否和何时到期的具体时间框架，监控是在特定时间点还是连续的;

随时撤销权限、移除和停用服务和设备的流程，并在适当的情况下，以合理的轻松程度完整地  
完成这些流程。

服务提供商应遵守网站上关于允许收集哪些类型信息的机器人指令文件。

服务提供商不得使用间谍软件





问卷的设计是否适合使用各种设备的参与者,如果没有,这些人是否被排除在研究之外,或者参与了未针对其设备进行优化的研究项目;和

参与者是否必须执行特殊任务,如下载软件,或共享敏感信息或个人数据。

### E.3 自我完成的验证

#### E.3.1 一般

在提案或研究设计阶段,在向客户报告或应要求时,服务提供商应记录详细信息,解释参与者如何被验证或将如何被验证,包括在自我完成和数字数据收集中对谁提供了响应缺乏控制的问题。服务提供商应就这些问题对结果数据质量的影响进行沟通。

如果不使用访问面板(例如河流采样、社交媒体采样、路由程序),服务提供商应应要求对客户透明,采用了哪些措施来验证参与者身份和数据质量

#### E.3.2 身份验证

服务提供商应验证访问面板中参与者声称的身份,并确保排除机器人。对于其他样本,服务提供商应在可行的情况下验证参与者声称的身份。

验证中使用的具体变量将根据样本类型、使用的验证方法和可用于验证的来源而变化。

验证变量可以包括

A)全名;

B)邮政地址;

电话号码;

D)银行详细信息;

e)官方身份证号

F)年/出生日期;

G)邮箱地址;和

H)通过第三方服务提供商验证数据。注仅凭电子邮件地址不足以验证身份。

如果上述变量不可用,或适用的法律法规禁止使用,或当地的文化/社会背景不允许使用,服务提供商可以使用其他适当的方法,包括被动方法

一组扩展的变量可能包括但不限于:在处理专业人群(如医生或其他专业人员)时所需的变量

商业邮政地址;

商务电话

商业电子邮件;

适当可用的专业识别号码(如果相关且可用);以及专业特长(如果相关且可用)

应该在存在多个数据源的地方使用它们

注:用于验证的数据源可根据所研究的地理区域的目标参与者类型等因素而变化。在一个国家可用和有用的数据源在其他国家可能不可用和有用。此外,用于验证的数据源很少具有包容性和技术性。或者将从参与者收集的识别信息与此类来源自动匹配,可能导致假阳性和假阴性

服务提供者应记录用于验证的具体来源,并应客户要求提供给客户

服务提供者应审查身份验证失败,以确定哪些参与者应被排除在研究机会之外。由于身份验证方法可能导致假阳性和假阴性,服务提供商应在此实践中进行谨慎判断,并对客户和数据用户保持透明。

应要求,服务提供商应向客户和数据用户传达所使用的任何验证过程的具体细节

### E.3.3 响应数据的验证

在验证可行的情况下,服务提供者应实施程序,以识别和删除欺诈和不注意的参与者。服务提供者应将所采取的程序和措施形成文件,并应客户要求与客户共享这些程序。

服务提供者应与分包商、第三方和客户协商,以确定各方可以使用的具体措施,以及确定参与者的数据(如果有)是否应删除的阈值。只要事先商定了“不可接受”的标准,服务提供商应准备替换任何数据被客户认为不可接受的参与者。

根据项目的性质,服务提供商的验证工具应包含以下一个或多个标准:

① 问卷完成时间(如果适用);

)未回答问题的比例,如果相关,具体核心问题是否未回答;

参与者的个人资料数据(如年龄、邮政编码)中至少一项与其他来源的数据之间的比较;

交叉引用和交叉验证外部数据(例如使用和态度数据)非实质性答案(如“不知道”或

“拒绝”)的选择程度;

)矩阵或网格问题中的模式回答(例如直线,随机回答):2 检测不一致的回答(例如比较积极和消极的回答)。同一属性组中的措辞问题)

H)包含多个低概率或虚构答案类别的回答项目的问题;陷阱问题,如矩阵中的“在最右边的方框里打勾”;

ì)对开放式问题的回答;和

K)数字指纹。

应客户要求，服务提供商应向客户提供对样品文件或研究数据文件的任何清理或编辑的说明，以消除欺诈、疏忽或其他不受欢迎的参与者。

## 附件 F(规 范性)

### 数据管理和处理

#### F.1 一般

提供数据管理和处理服务的提供者，无论是直接提供还是作为分包服务，应符合附件 E。

本文件附件 F 应在第 4 条的上下文中阅读。

---

服务提供者应记录与数据录入、清洗、编码、编辑、加权、文件准备、制表以及数据管理和处理的其他方面如 4.1.3 所述

特别是，服务提供商与数据清理和加权相关的文件应包括

- 一) 数据清理使用的相关方法
- 二) 是否有任何已完成的访谈被删除，以及删除的理由；

权重及其他调整；

D)使用的任何归算，被归算的变量，归算的程度，以及方法

服务提供商的数据管理和处理方法应对项目进行审计或活动。

服务提供者应确保以最小化错误的方式执行数据处理，使用标准化的质量控制检查问题、分析和表格的准确性。

#### F2 硬拷贝数据录入

##### 2.1 规范

在使用逻辑数据输入的情况下，服务提供商应将内置检查记录下来并进行测试使用前的检查包括测试的性质和获得的结果。不能解决的尝试由于内置逻辑检查而不被接受的参赛作品应由高级人员解决负责项目或工作

服务提供者应确保在使用简单数据录入的情况下，将数据输入为记录在调查问卷上，除非另有规定。

注：服务提供商应实施系统的方法来验证最小百分比的数据。逻辑数据输入检查或其他数据处理的文档可以通过以下方式充分实现

项目、阶段或波浪的入门作品。服务提供商应至少验证 5% 的条目或逻辑数据输入，10% 的条目为简单数据输入。服务提供者应确保并记录每个操作员的工作有一个系统的验证方法，并且验证应由第二个人承担。

如果单个操作员的工作包含频繁的错误，服务提供商应 100% 验证该个人的工作(在项目或一般工作上)。如果需要，服务提供商应确保正确地重做工作。如有必要，应对该操作人员进行适当的再培训，直至错误率达到可接受的水平。

服务提供者应定义并记录常见错误的含义

### F3 不需要人工输入数据的数据库的准确性

服务提供商应定义并记录流程，以确保通过硬拷贝人工数据输入以外的方式创建的数据集的准确性。这些可包括但不限于通过以下方式创建的数据集：

1)扫描；

B)电子数据收集(如交互式语音识别调查、在线调查、基于网络的调查)；

c) CAI 数据库

d)通过将数据从一个来源或程序导入或合并到另一个来源或程序而创建的数据库服务提供者应在每个项目或阶段验证自动数据输入过程(如扫描)

服务提供者应建立并维护文件，以测试自动数据输入过程的设计和实施。服务提供者应记录所使用的测试类型和所涉及的工作人员。

如果使用扫描过程，服务提供商应估计拒收率和替代率。应记录处理不合格品项或替代率的程序。

## 无编码

### F4.1 一般

使用自动编码软件时，服务提供商应估计错误率。错误率不能接受的，服务提供者应当对软件编码系统进行修改。

### F4.2 开发用于手动和半自动编码的代码框架

服务提供商应确保向编码人员提供至少包括以下内容的说明

A)项目或工作概述；

B)确定要编码的问题或变量

C)对展示给参与者的材料(如视频、概念)的概述；D)用于生成代码帧的样本(及其构成)的最小比例或数量；E)在必要或适当的情况下，制定代码框架所需的特定子群体(例如，按地区；

用户或非用户)；

在代码框架中包含代码的指南；

G)对以前项目或阶段的代码框架的任何使用；H)针对该项目或工作的任何其他要求或特殊指示；

)区分“不知道”等非实质性答案的规则。和“没有答案”的回答，它们被收集为不同的答案。

说明对于某些变量，服务提供商可以使用已建立的分类，如行业、职业、教育等。

#### F.4.3 代码框架审批

服务提供商应在编码开始前确定一名主管人员负责编码框架的批准，并应记录这一批准。在相关情况下，该批准还应包括代码的净额、缩写、重新措辞、重新编码或删除。

#### F.4.4 编码简报

服务提供商应向编码员介绍如何使用任何代码框架(例如，通过了解关于给定代码可以包含或不包含什么的决定或规则)。

#### F.4.5 代码更新

代码框架批准后，当编码过程中有更多的代码变得合适时，服务提供商应更新代码框架副本。任何已经编码的记录和当前项目或波的数据形式都应进行相应的修改。

#### F.4.6 其他类别

服务提供商应制定处理“其他”或包罗万象类别答复的规则或准则。如果“其他”或“包罗万象”类别超过待编码答复的 10%，则应对这些答复进行审查

#### F.4.7 编码的验证

服务提供商应定义并记录用于每个项目或工作的编码验证的过程。文件应描述一种系统的方法，对每个项目至少 5%的编码问卷进行验证，并由第二个人进行验证

服务提供商的文件应确定验证方法是否相互依赖。Tie。第二个人可以访问原始编码)或独立(即第二个人无法访问原始编码，并且在注意到差异的情况下，由裁决程序决定正确的代码;这种方法会发现更多的错误)。

当编码员的工作包含频繁的错误时，服务提供商应 100%验证该编码员的工作(在项目上)，如果需要，正确地重做工作。如有必要，服务提供商应对该编码员进行适当的再培训，直到错误率可以接受为止

服务提供商应定义并记录频繁错误的含义。

### F.5 数据编辑 E.5.1 录入前数

#### 数据编辑

如果在数据输入前手工编辑纸质文件，则应能够将参与者或现场工作者的原始答案与代表服务提供商进行编辑的人员分配的代码或答案区分开来。

当服务提供商使用这种类型的编辑时，应将所应用的逻辑和规则记录下来，并应向从事该项目或工作的任何工作人员简要介绍他们可能进行的检查和更正的类型。

## F.5.2 录入后数据编辑

未经高级责任人的知情和批准，服务提供者不得假设或推断任何数据，应保留原始数据源(例如，与编辑过的数据集进行比较)。服务提供者应记录任何归责过程，并应客户要求提供这些过程。服务提供者应将所有编辑规范形成文件。

在使用强制编辑的情况下，服务提供者应将强制编辑的逻辑和所进行的测试运行记录下来，以表明强制编辑具有预期的效果。

注:开放式回答和类似的数据经常被修改，以纠正拼写和标点符号等错误。在 E.5.2 上下文中，这些过程不被视为编辑。

## F5.3 数据清理文档

服务提供者应记录数据清洗的方式、是否从数据中删除已完成的访谈以及删除的原因，以及关于其他调整的信息。如果服务提供者使用了代入，应明确哪些变量被代入，代入到何种程度，以及使用的代入方法。

## F.5.4 权重文件

如果服务提供者使用加权，应将其与所使用的加权表一起适当地形成文件。应将加权目标数据的来源和参考数据以及加权矩阵告知客户。

## E.6 数据文件管理

服务提供者应注意文件管理，以确保:

- A)文件或文件内的记录不重复
- B)使用最新的有效版本;
- C)原始和清理过的数据集清晰可识别;
- D)在数据编辑前后进行频率计数或其他检查，以便进行比较。

## F7 数据分析

### F7.1 数据分析规范

在适当的情况下，服务提供者应按照与客户约定的规范进行数据分析。

服务提供者应将分析过程形成文件，以确保所进行的任何分析可以在以后的日期复制。

### E7.2 数据分析验证

服务提供者应制定流程以确保表格和其他输出已经过检查。服务提供者应记录检查情况(例如，使用检查清单确保适当的数据分析验证检查已充分完成)。

这些服务提供者的检查应验证以下内容:

- A)完整性(例如，表是否按规定呈现)
- B)使用的任何缩写都准确地反映了全部内容

- ) 每个表的基本尺寸相对于其他表或频率计数是正确的;标准变量断行和/或横幅点匹
- | 配源题;
- ) 派生数据项与其来源匹配;
- ) 子组和网的数字是正确的;
- n 没有空白表(即没有数据,除非这在逻辑上是可以预期的);
- g) 任何加权过程(例如通过测试表)都是正确的;
- | 拼写和易读性;
- ) 使用的任何统计分析都是适当和正确的。

在运行表之前,为了确保数据的准确性和确定子组的 ase 大小,应该使用频率计数作为检查工具。

对于任何后续输出,应应用适当的检查。

### F7.3 数据表

当服务提供商以表格形式向客户报告数据时,无论表格是作为独立报告还是作为更完整报告的一部分呈现,都应酌情提供以下内容:

A)对数据所涉及的源问题的提及;

)包括对应用于数据的任何加权方法的描述)

加权和未加权基数;

明确识别所使用的任何亚群

每个问题的基数,以便确定实际回答问题的参与者人数;

回答“不知道”或回答“不知道”的人数或比例;

对数据分析中使用的变量进行清晰完整的定义和解释,包括任何显著性检验、索引、评分、缩放,以及均值、中位数模式和标准差的计算;

H)使用的统计检验类型

I)关于细胞抑制的信息和用于确保保密的其他措施:

)对由于样本量很小或非抽样误差很大而不可靠的结果的警告。

### F8 数据文件管理

#### .8.1 一般

研究的保密性见 4.1.2,信息安全见 4.3。

在编码数据的情况下,数据经过编辑、清理、重新编码或以任何方式改变了其原始形式的格式、内容和布局,服务提供者应保留原始数据、最终数据和更改数据的程序文件(至少如此),以便最终数据集可以轻松重构

在主要处理之后，可能会要求进行额外的分析，服务提供商进行的分析应符合本文件的数据处理要求。

对于任何拟议的表格或数据的发布，服务提供商应制定流程，以尽量减少参与者个人数据泄露的风险，除非参与者已同意。

## E8.2 向客户传输数据

服务提供者应在发布前对电子数据交付的内容进行检查，以确保:a)文件格式与与客户约定的软件规范兼容;

B)完整性(如每个文件中文件和记录的数量正确);

C)适用时，包括文件布局的结构性描述

D)在适用的情况下，文件内容的标签和对……的说明  
使用限制;和

E)应要求对文件进行加密

## 参考书目

- 1 ISO 19731:2017, 用于市场、舆论和社会研究的数字分析和网络分析——词汇和服务要求

这一页故意空着

# 英国标准协会(BSI)

BSI 是负责制定英国标准和其他与标准相关的出版物、信息和服务的国家机构

BSI 是根据皇家特许状成立的。英国标准和其他标准化产品由 BSI 标准有限公司出版。

## 关于我们

我们将企业、行业、政府、消费者、创新者和其他人聚集在一起，将他们的经验和专业知识结合起来，形成基于标准的解决方案。

在我们的标准中体现的知识已经以一种可靠的格式精心组装，并通过我们的公开咨询过程进行完善，所有规模和所有部门的机构都选择标准来实现他们的目标

### 有关标准的信息

我们可以提供您所需要的知识，可以为您的组织提供所需的知识

请访问我们的网站 [bsigroup.com/standards](http://bsigroup.com/standards) 或联系我们的客户服务团队或知识中心，了解更多有关英国标准的信息

### 购买标准

您可以通过我们的网站 [bsigroup.com/shop](http://bsigroup.com/shop) 购买和下载 PDF 版本的 BSI 出版物，包括英国和采用的欧洲和国际标准，也可以购买硬拷贝。

如果您需要其他标准开发的国际和国外标准。机构，可以从我们的客户服务团队订购硬拷贝。BSI 出版物的版权

所有 bsi 出版物中的内容，包括英国标准，均为该出版物的所有者或拥有该出版物内容的个人或实体的财产

任何拥有国际标准(如国际标准化机构等)的人都有权使用国际标准(如国际标准化机构)

口头许可该等资料予 Bsi 作商业出版之用。您不得将本标准的任何部分转让、共享或传播给任何其他人。未经 BSI 事先书面同意，您不得以任何方式改编、分发、商业利用或公开展示该标准或其任何部分。

## 存储和使用标准

以软拷贝格式购买的标准

在软公司购买的英国标准

用于个人或内部使用可将任何格式的副本授权给一个单独的名称。标准可以存储在多个文件中，仅供唯一指定的用户访问，并且每次只能访问一个副本。可将以硬拷贝形式购买的标准打印为个人或内部公司使用的单个纸质副本

以硬拷贝格式购买的英国标准仅供个人或公司内部使用。

不得以任何格式进一步复制以创建额外的副本。这包括对文档的扫描。

如果你需要一份以上的文件，或者如果你想分享文件

你女

文档在内部网络上，您可以通过选择订阅产品(参见订阅)来节省资金。

## 繁殖提取

### odu

对于复制 BSI 出版物内容的许可，请联系 Bsi 版权和许可团队。

### 订阅

我们的订阅服务范围旨在使您更容易使用标准。欲了解更多关于我们订阅产品的信息，请访问 [bsigroup.com/subscriptions](http://bsigroup.com/subscriptions)。

有了英国标准在线(B9)，你就有了即时广告

按照英国的在线标准，你可以选择超过 500 种

英国和采用的欧洲和国际标准，从您的桌面 II 的可用 247 和每日更新，所以你总是最新的。你可以与标准的发展保持联系，并获得实质性的折扣购买价格的标准，无论是单份和订阅。格式，通过成为 BSI 的订阅会员

PLUS 是 BSI 订阅会员的专属更新服务。当您的标准被修改或替换时，您将自动收到最新的硬拷贝。

想了解更多关于 bsi 的信息，或者成为 bsi 订阅会员的信息和好处

会员请访问 [bsigroup.com/shop](http://bsigroup.com/shop)

使用多用户网络许可(MUNL)，您可以在您的内部网上托管标准出版物。许可证可以根据您的意愿覆盖尽可能少或尽可能多的用户。一旦有更新提供，您就可以确保您的文档是最新的。欲了解更多信息，请发送电子邮件 [subscriptions@bsigroup.com](mailto:subscriptions@bsigroup.com)。修正

我们的英国标准和其他出版物通过修订或修订而更新

我们不断提高我们的产品和服务质量，以使您的业务受益，通常是在英国标准内的不确定性或不稳定性，或者是您在任何时候的业务

知识中心的 SI 出版请求。

## 有用的联系人

### 客户服务

电话:+44 345 086 9001

电子邮件(订购)[orders@bsigroup.com](mailto:orders@bsigroup.com) 电子邮件(查询)[xservices@bsigroup.com](mailto:xservices@bsigroup.com) 订阅

电话:44 345 086 9001

电子邮件 [subscriptions@bsigroup.com](mailto:subscriptions@bsigroup.com)

### 知识中心

El: +44 20 8996 7004

电子邮件 [knowledgecentre@bsigroup.com](mailto:knowledgecentre@bsigroup.com)

### 版权及授权

El: +44 20 8996 7070

电子邮件 [copyright@bsigroup.com](mailto:copyright@bsigroup.com)

BSI集团总部 389 Chiswick High Road  
london W4 4AL UK

bsi 。