

如何保证代理的项目质量 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E5\\_A6\\_82\\_E4\\_BD\\_95\\_E4\\_BF\\_9D\\_E8\\_c41\\_65737.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E4_BF_9D_E8_c41_65737.htm)

编者按：质量是一个永恒的主题，项目质量的好坏直接影响客户的满意程度，然而我们追求项目质量的同时是否也关注了代理商项目运作的质量呢？质控人员该如何监控代理商的质量呢？相信下文会给您带来一些启迪。随着市场研究行业的飞速发展，现在的市场研究早已不仅仅停留在一些大城市，她的足迹早已在涉足二、三线城市，乃至农村也得到了延伸。而在这些“偏远地带”我们需要建立健全代理商网络来完成项目的运作，而甄选代理商、培养代理商、与代理商之间的合作、代理商的项目运作质量都直接影响到我们整体项目的运作和品质。身为质控该如何与代理商合作，如何协助访问部门提高和监控代理商项目运作的质量，如何使代理所使用的复核结果达到我们公司的质量标准呢？在不干涉代理商公司自身的人员架构、运作流程、管理模式的前提下，用统一的市场质量标准对其“产品”做考核。华南国际的分支机构虽然身处在不同的城市，但是执行的是统一的质量标准和操作流程，虽然我们的操作方式和流程可能存在差异，但是对于整个行业来说我们对每个项目质量好坏的评判依据和标准是一致的。但是代理商作为独立经营的公司有自己的操作管理模式，我们不可能以本公司的一套操作流程和质量控制标准去要求他们照搬。每个代理商公司会综合考虑成本、人员、规模等各方面因素而建立自己的操作方式，我们必须尊重每个公司的人员架构和运作流程。如：代理商公司没有设立独立的专职质控

督导，我们不能强求，但是如果没有复核这一环节就是不完善，不可靠的，项目运作质量也没有了保障，我们必须在这方面做要求。代理商合作策略我们在对待合作时间长和短、分包项目数量多和少、我公司业务占有该代理公司业务量比重高和低的的不同，我们在合作过程中的工作重心和监控检查侧重点也不尽相同。即将合作及合作不久的代理商，我们除了在访问环节上对其有一定的考核外，在质控方面也必须检查在项目执行过程中这个环节是否存在，是否起到作用等等。在项目的执行过程中作为监控公司的复核人员更关注的还是代理商是否统一执行我们公司该项目的最低复核要求，使用统一的复核问卷，复核的质量高低等。在明确我们的要求和做法的同时，必须跟进检查他们的执行和结果，特别不能忽视的是一些小的细节，如复核基础资料的填写保存等等，这对于随时了解代理商的质量控制方面非常有帮助。长期合作的代理商，并以华南国际业务为重点的代理商，其公司在项目操作上的流程、管理方式、对项目的理解、人员配置等各方面已经与华南国际有一定默契，这样的代理商需要的不是手把手的指导和检查各个环节，而是更希望华南国际能够把他们当作自己公司的部门一样去看待，给予更多的专项培训或有发展性的建议。如果说对于合作不久的代理商，我们关心的是具体复核环节的准确和正确性，并可以用严谨的标准去检查其工作的话，那么对于长期合作的那些代理商则必须先在思想上统一对于质量的共识。他们不需要克隆我们的操作方式及复核工具设备，但是可以借鉴，而我们对他们的监控也不仅仅是细节，更多的是帮助他们一起在每个阶段寻求为了达到这个统一的质量标准双方可以接受的最佳方式。

项目实行过程中的监控当然在具体的项目中，无论合作时间长短，我们作为监控公司的复核人员也必须时刻关注他们的复核环节的操作。虽然我们不可能像访问人员一样在现场第一时间看到他们的具体操作，但是我们可以通过一些方法来检查。比如：我们如果无法听到复核录音，我们可以让代理商的复核员打电话给我们来个模拟电话复核；我们也可以通过定期的复核进度报告来检查他们的复核工作是否达到我们的最低要求，对于有问题访问员的问卷处理是否合理；我们还可以通过不定期的随机抽取某个项目的复核资料来“飞行”检查代理商的复核工作……提出 执行 反馈 跟进 考核，这是现阶段在项目实行过程中我们努力去达到的，当然能够做好这个过程也需要访问和研究的同事的支持和协助。走出与代理商合作过程中的误区误区一：复核比例的多少与质量成正比。不同代理商的操作方式有很大的差异，如：在复核比例和方式上，有的公司对于问卷复核总比例几乎达到 100%，但是缺少一定数量的实地复核，而有的公司复核比例是有限的（至少达到我们项目的最低要求），但是电话复核及实地复核有效结合。在进行外围复核时，如果发现问题，我们不会因为代理商的复核比例多而判断其问卷的质量就好，因此在外围复核时发现问题，代理商用其公司的高复核比例来做解释，是毫无用处的。误区二：重视复核形式，忽略复核质量。复核问卷只是一个复核的大纲，不可能面面俱到。如何运用好复核问卷来发现问题，是复核的关键所在。如：在复核某个访问员问卷时，询问被访者访问所用时间一题，所有的被访者几乎都是脱口而出用了 30 分钟，我们就应该“重视”该访问员了，可能在我们的追问下被访者会说出当时的

实际情况。误区三：复核过度，语气过激。事后复核是发现访问员访问真实性的有效方法之一。但是复核员必须带着平和的心态去询问被访者，不能带有警察抓小偷的心态去“逼问”被访者，这样反而会影响复核答案的正确性，也会令被访者相当的反感。即使发现问题，也要通过复核员的追问区别出是访问员的故意作弊还是访问技巧欠缺所造成的，或是被访者方面的问题，这样对待不同性质的废卷，我们可以协助访问部门在最短时间内有针对性的解决问题。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)