

訂定普查標準作業程序，提升資料品質

普查因動員人力眾多，訪問過程人為之誤差，往往為普查品質成敗之關鍵，99年人口及住宅普查爰針對訪查作業訂定標準作業程序，預期將有效降低人為誤差，提升普查之品質。

◎ 黃于玲 (行政院主計處第4局簡任編審)

人口普查，為世界各國主要統計業務之一，各國大多依據人口普查結果制定政策、分派預算與規劃選區，故其在各國施政決策及資源運用上佔有舉足輕重之地位，其所動員之人力眾多，自非一般抽樣調查可比，是以如何加強訓練，以減少統計之非抽樣誤差，向為普查重要的課題。我國將於99年12月26日辦理99年人口及住宅普查（以下簡稱

本普查），針對此課題，本次普查對於訪查之程序，研訂標準作業程序，以期有效提升普查之品質。

壹、訂定緣起

一、普查員多臨時募集，訪查經驗不足

我國辦理普查單位，除行政院主計處為普查常設機關，負責整體普查之規劃、推動、

整理、統計及分析外，地方各級普查組織均為臨時組成，行政人員全部為兼職人員，除日常業務外再兼任基層普查業務之推動執行，惟憑著自身行政經驗，依詳細規劃之行政作業手冊照表執行，已足可確保普查業務順利推動，然而影響普查品質最關鍵之普查員，多為臨時募集，訪查經驗不足，以往普查除透過為期一日之講習外，另請普查員自行深讀作業

手冊內詳細之問項說明與訪查注意事項，雖可讓普查員對於普查問項內容有所概念，但要在最短時間內蒐集正確資訊，有賴訪查經驗之累積，如何克服普查員之經驗不足問題，實為精進普查品質之挑戰。

二、常住人口查填不易，常與戶籍登記人口混淆

人口及住宅普查目的，主要為查清楚本國常住人口（在同一處所居住滿6個月或預期6個月以上者）之分布狀況，惟一般人多與戶籍登記人口混淆，故訪問時受訪者因不清楚定義，易告知錯誤訊息，要提高常住人口統計品質，此部分仍有努力改善之空間。

三、作業手冊厚重，不利攜帶訪查應用

以往普查作業手冊之規劃，多偏重普查綜合時程、對

象與問項定義、填表審核技巧及人員責任等闡述，且同時提供指導員、審核員、普查員使用，因而手冊篇幅較多亦較重，而普查員實地訪問尚需攜帶普查名冊、地圖、普查表、文具等表件，重量不輕，故一般多不再攜帶手冊，即使隨身攜帶，因手冊內容繁多，亦不利馬上查到所需資訊，對於即時輔助實地訪查之效益較低。

貳、澳洲、紐西蘭辦理情形

澳洲統計局之統計品質，馳譽國際，對於人口普查之辦理，素有盛名，而紐西蘭人口普查作業，則與澳洲雷同，觀察該二國對於各級調查人員（分為區域經理、指導員、普查員）之訓練作業，應有其參考價值。澳洲人口普查每5年辦理一次，其針對各級調查人員分別編製作業手冊，各級人員可清楚知道應辦事項，手冊中

遞送及收表標準程序係以文字分點列出，未再另行編製重點手冊。紐西蘭圖案較多，相對較為活潑，澳洲以區塊顏色顯示重點，編排均較我國美觀。

澳洲、紐西蘭普查員只負責收表、送表，不必負責實地訪查及表件審核，故其作業流程相較我國簡單許多，而對於民眾填寫普查表有疑義時，除各級調查人員可協助外，亦均設有電話服務中心負擔此大部分工作，因而手冊內容係強調各級調查人員之工作任務，普查對象定義認定，與收送表之詳細規範。訪查員經嚴格訓練，與詳讀手冊後，多可勝任普查工作，達成工作要求。

以下為澳洲為方便普查員隨身攜帶，提醒收送普查表時之步驟，為其收送表之標準化作業程序。可見為求普查表順利收回，該國針對實地蒐集資料階段，亦為統計品質最關鍵階段，訂定標準化作業程序，以提升訪查之正確性。

澳洲門前提示卡 (doorstep Promote Card)

(送表標準程序)

1. 介紹你自己並表明你是這個普查區的普查員
2. 和戶長確認地址是否正確
3. 將普查編號寫於普查表上 (Census Form Number, CFN)
4. 完成工作記錄簿第2-10 欄之註記
5. 詢問是否有其他人例如親戚或寄居者?
6. 如果超過6個人, 提供個人表
7. 解釋網路填報選擇
8. 告知戶長如果選擇網路填報, 需記下網填結束所給予之編號, 以確定完成網路填表作業。
9. 詢問本建物是否有其他住宅。
10. 告知戶長在普查標準日將回來收完成之普查表。

(10步驟)

(正面)

(收表標準程序)

1. 介紹你自己並表明你是要來收普查表
2. 檢查是否在普查標準時刻有超過6個人? 必要時提供個人表。
3. 確定並完成工作記錄簿住宅分類 (退休村、旅行車停車場或露營區、工廠眷舍、碼頭船艙、一般私人住宅) 及住宅結構之記錄。
4. 確定工作記錄簿第9 欄之完成。
5. 寫下收集的普查表表數。
6. 註記第13 欄 (實際收集到普查表之方式)
7. 當場審視普查表1-8問項。
8. 謝謝戶長並將普查表置入背袋中。

(8步驟)

(背面)

參、我國標準作業程序研訂情形

我國普查員須負擔實地訪問工作, 因而作業手冊多偏重普查對象認定、問項定義, 執行作業與審核方法亦有篇幅說明, 是以內容複雜困難度較高, 對於實地訪查訪問程序,

多以文字描述供訪員參考, 較無系統性之規範。

為同時改善普查員訪查經驗不足、常住與戶籍人口定義不清及手冊不利攜帶等問題, 本普查爰參酌紐澳經驗, 引進民間企業將相關作業訂定SOP之精神, 特別針對實地訪查程序, 訂定訪查標準作業程序,

經行政院主計處第4局同仁多次討論與測試, 將訪查重點整編為手冊, 茲將研訂重點, 說明如次:

一、著重普查員訪查作業

為著重如何做到不遺漏住宅及常住人口, 訪問當場如何排除窒礙, 以成功蒐集普查資

料，故標準作業程序以最常見之情形規劃，少數特例則不列入標準程序中，以幫助普查員以最少的學習時間，只要依照訪查標準作業程序執行，即可完成絕大多數且具一定品質的訪問工作。

二、以程序圖方式呈現，幫助理解與記憶

標準作業程序，實際包含「流程」與「標準程序」部分，所稱「流程」者係對作業期間較長之作業規範，著重工作項目之陳示與要領提示，忘記再翻閱普查作業手冊即可；「標準程序」者則係對極短時間內必須完成工作之規範，在當下操作錯誤，即難以重新再來，故著重操作步驟與詳細作法。流程分為「實地訪查前」、「實地訪查」與「實地訪查後」三階段陳示，而標準程序則分為「踏查標準程序」、「宅判定標準程序」、「當場訪問標準程序」、「留置填表標準程序」、「網路填表標準程序」，均以程序圖陳示，每一程序圖分為左右兩

欄，左邊欄為作業項目（或程序），逐一列出簡單之實施步驟，以利記憶；右邊欄為操作說明，以幫助理解與實務操作。（請參考「宅」判定標準作業程序範例）

三、加強重點整理，整合編製重點手冊，訪員易攜帶訪查

重點手冊除列出標準作業程序，及普查員執行流暢所需注意事項外，並對普查對象定義與認定、各問項易錯誤之情形，以及訪問方式重點列示，因體積輕巧，方便訪員攜帶訪查，對於輔助訪員即時查得相關資訊，順利完成訪查工作，定有助益。

肆、結語

99年人口及住宅普查採公務登記輔以抽樣調查方式辦理，預計抽取16%普查區進行訪查，雖已大幅降低普查員人數，減少濫用民間人力，但仍將動員1.7萬人。由於普查動員

人力過鉅，因而在訪查過程產生之非抽樣誤差往往係普查辦理成敗所在，透過加強標準作業程序之訓練，齊一普查員之訪查程序與行為，且針對本次普查重點——「如何查清楚常住人口」訂定標準作業程序，以降低遺漏常住人口之風險。除編印普查作業手冊提供普查員在家詳細閱讀外，另輔以重點手冊，方便訪員攜帶以輔助訪查進行，提示訪查重點。這些措施，對於臨時訓練成軍之普查員，應能有效提高其訪查能力，提升普查資料品質。

上述措施，已於第三次本普查試驗調查測試確定可行，正式普查將予採行，99年農林漁牧業普查及100年工商及服務業普查亦均相繼規劃實施，屆時，對於提升普查品質之成效，將可逐一驗證。未來，對於相關作業如行政規範、資料審核與處理等繁瑣作業，亦可視本作業實施成效，考量是否訂定標準化程序，俾進一步提升普查效能。❖

宅判定標準程序

人口及住宅普查
標準作業程序範例

(確實依普查區地圖上註記之門牌號碼或標記之房舍，逐一依以下步驟完成)

作業程序	作業方法
1. 準備好普查表件	
2. 取得受訪者合作	1. 自我介紹，出示普查員證並遞送致受訪戶函，並詳細說明普查目的及用途，請受訪者配合提供詳實資料。 2. 如果一直無法找到人詢問該宅是否有人居住時，可問鄰居或村里長，再視實際情況於普查名冊上註記訪查結果或填寫普查表。若該宅確實無人經常居住，跳至步驟6。
3. 先判定處所分類	就進行訪查之居住單位，先判斷處所之分類是「住宅」、「其他房屋」或「其他處所」
4. 判定是否有人經常居住	請依實際情形判定，若現場狀況無法判定時，則詢問： 問：請問您是否（有人）經常居住在這裡？
5. 遇頂樓者，加強詢問頂樓是否加蓋，並確定有幾宅。	若遇公寓大廈之頂樓，應再詢問是否有加蓋，若有加蓋，如供家庭居住為目的，且沒有上下樓打通，則視為一獨立住宅單位，應另新增一宅；若上下樓打通，則加蓋與頂樓視為同一宅。
6. 依據步驟3至5判定是否為「普查對象」	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>判定為普查對象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 有人設籍的地址：直接用已套印之普查表訪查填表，並於名冊註記訪查結果。 無人設籍的地址：拿空白普查表訪查填表，並於名冊註記訪查結果。 若為新增之對象，應以戶為單位，於名冊空白列新增一筆資料，拿空白普查表訪查，完成後在名冊註記訪查結果。 </div> <div style="width: 48%;"> <p>判定為非普查對象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 有人設籍的地址(已套印之普查表)：於普查表「普查員專用欄」勾選「3. 此宅不存在、無人居住的其他房屋或無人居住的其他處所」，並於名冊註記訪查結果。 若為無人設籍的地址(未套印普查表)：於名冊註記訪查結果。 </div> </div>
7. 依據判定結果之分類，進行「一、住宅狀況」之訪問。	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>有人居住住宅</p> <p>詢問普查表「一、住宅狀況」問項[1]~[3]，接續問「二、住戶狀況」</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>無人居住住宅</p> <p>填寫「一、住宅狀況」問項[1]，後續問項全部免填，結束訪問</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>有人居住的其他房屋</p> <p>填寫普查表「一、住宅狀況」問項[1]，跳至「二、住戶狀況」詢問</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>有人居住的其他處所</p> <p>填寫普查表「一、住宅狀況」問項[1]，跳至「二、住戶狀況」詢問</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>無人居住之其他房屋或其他處所；或此宅不存在</p> <p>非普查對象，結束訪問。</p> </div> </div>