

立夏时节，万物并秀。旅游娱乐休闲，款款而至的五一黄金周与我们再次亲密接触；更高更快更强，奥林匹克踏着境内门票销售的步伐与我们渐行渐近；阆苑仙葩、美玉无暇，红楼选秀如火如荼，红学的魅力再一次被我们重温；花谢花飞、红消香断，林妹妹陈晓旭香消玉殒，经典演绎的角色再一次激起无限回荡与叹息。惬意、激动、哀伤，百感交集的五月，带给我们意想不到的多重体会，正同这一期的《环亚关注》，为您提供更多研究思路与感受。敬请关注本期精彩内容：

内容摘要

• 环亚看点 – 定性研究方法的新探索(四)

- 如何克服定性研究中的主观性？
- 宏观政策是否可以量化研究？...

• 研究成果 – 某治疗高血压的医疗器械产品

- 随着人均生活水平提高，高血压患者相应增加，使用医疗器械成为治病的一种新途径，环亚(PAMRI)通过调查发现...

• 研究心得 – 总体完全满意率与各指标完全满意率的差异研究(八)

- 在满意度研究中,总体与各指标满意率之间的关系如何？
- 实际操作过程中如何使二者趋于一致？ ...



HOT WORDS

- Fuel surcharges : 燃油附加费
- Olympic Torch Relay : 奥运会火炬接力
- Knockout : 击倒对方的一拳 (拳击比赛中) ; adj.淘汰的 ; 引人注目的 (口语)
- Nouveau riche : <法>暴发户

小贴士- 端午节

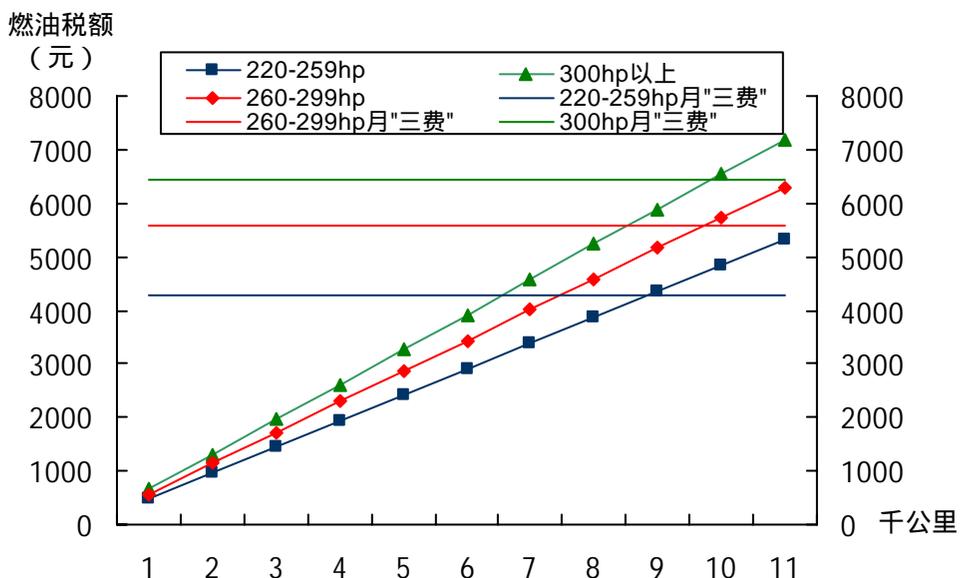
- 起源 - 端午亦称端五。“端”与“初”同，“端五”即“初五”。迄今为止，影响最广的端午起源观点是纪念屈原。
- 食俗 - 最早的端午时食，应属《史记》载西汉的“棗羹”。但吃棗羹的习俗并没有持续下来。直到晋朝，“角黍”粽子才成为端午的应节食品。因为附会在屈原的传说上，千百年来，成为最受人欢迎的端午时节。

如何克服定性研究中的主观性？
宏观政策是否可以量化研究？...



❖ 用定量研究方法准确解读燃油费改税政策对卡车市场的影响之二

3个功率段卡车的100km平均耗油、月行驶里程的数据来源于问卷调查，燃油单价是2003年10月的0号柴油的价格，2.85元/升，燃油税税率按45%计算。根据式（2）和相应数据，可得出下图1。



通过计算得出，162—190KW、191—220 KW和221 KW及其以上3个功率段普通载货车的平衡里程分别是：8823、9757和9824km。而2003年当年上述3个功率段普通载货车的月行驶里程依此是：6445、6702和6507km。月实际行驶公里数都在“平衡里程点”之下，也就是说，燃油费改税后3个功率段普通载货车需缴纳的燃油税税额要小于应缴纳的养路费等费用。“费改税”政策的出台对3个功率段普通载货车是合适的，车主成为受益人。

计算表明，一些专家普遍认为的“一旦燃油税政策实施对运营车辆的不利影响将是最大的”的说法是欠妥的。其原因是，造成其“合适与否”的因素是多方面的，其中月行驶里程和燃油价格的影响是至关重要的因素，必须予以考虑。经过量化后的数据就显得很有说服力了。

(待续)

• 更多信息，请联系：

田迎钊
汽车研究事业部经理
Tel: 010-67120526 ext 2045
E-mail: tom.tian@pamri.com

张铁军
汽车研究事业部经理
Tel: 010-67120526 ext 2038
E-mail: james.zhang@pamri.com

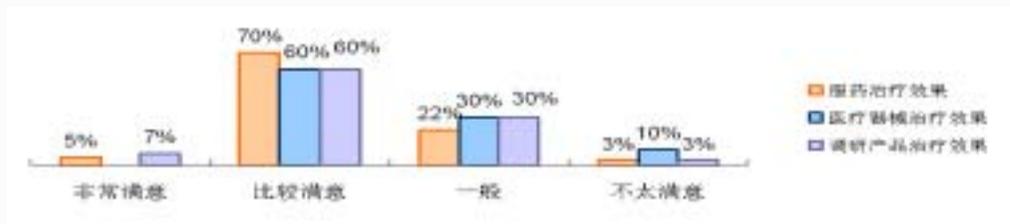
医疗器械治疗高血压病症简单方便，无副作用，正逐渐成为高血压患者治病的新途径，环亚（PAMRI）通过调查发现...



❖ 某治疗高血压医疗器械产品的调查研究:

环亚发现，近年来随着人们生活水平的提高，居民饮食习惯和生活方式有很大改变，导致高血压患者也在逐年增加；同时，人们也越来越关注自己和家人的健康，因此更多的家庭开始备有各种简单的医疗器械，尤其是对高血压、糖尿病等慢性病患者，医疗器械产品可以随时体察病人情况并且辅助治疗，非常方便实用。

不同治疗方式的效果比较 - 与传统的服药治疗相比，医疗器械治病效果也不错。

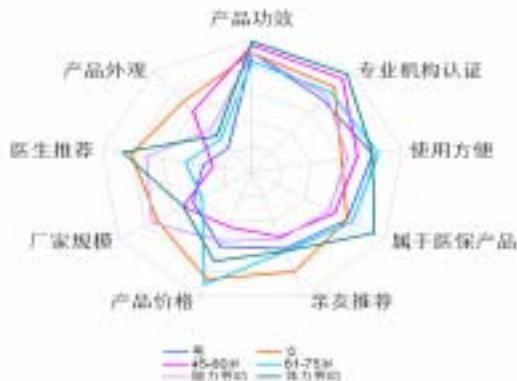


高血压患者对于医疗器械产品购买考虑因素：

产品功效、无副作用以及具有专业医疗机构认证成为患者购买产品时最重要的考虑因素。患者对于产品外观、医生推荐以及厂家的规模重视程度略低。

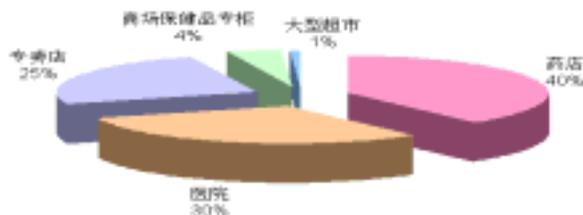
按照被访者类型细分：

- 体力劳动被访者对于产品功效、专业机构认证、属于医保产品以及医生推荐最为重视。
- 女性被访者对亲友推荐以及产品外观重视程度较高。
- 61-75岁被访者对产品价格重视程度最高。
- 脑力劳动者对于厂家规模重视程度最高。



高血压患者购买渠道选择：

40%的被访者愿意在药店购买医疗器械产品，选择在医院和医疗器械专卖店购买的被访者也比较多，分别占30%和25%。



• 更多信息，请联系：

杨枫 董事副总经理

Tel: 010-67120665 ext 2010 Fax: 010-67120669 E-mail: amy.yang@pamri.com

如何克服定性研究中的主观性？
宏观政策是否可以量化研究？...



❖ 问题总结

在总体完全满意率较低时，总体完全满意率低于指标的完全满意率；随着总体完全满意率的提高，总体完全满意率将高于指标的完全满意率。

表一（售后）与表二（售时）都将整个人群分成了总体满意人群与总体非完全满意人群。因为研究的是完全满意率的问题，而完全满意率是一个比值，与数据库中顾客的多少无关。在完全满意率一定时，顾客人数多时，完全满意的人数也多；顾客人数少时，完全满意的人数也少。

在总体完全满意率提高的过程中，假定顾客总量不变将不影响问题的分析（售时、售后分别恒定，总量变与不变不影响问题的分析，我们假定不变，因为实际上可以将全部人数定义为100）。

那么，在我们的问题里，“总体完全满意率较低”的含义显然就是说表一、表二的第二行数字之和占总人数的比重较低时；上述表述等价于表一、表二第一行的数字之和占总人数的比重较高时。

第二行的数字代表着赚的人与不赔不赚的人数（可以转化为比重），其中赚的人占绝大多数。第一行的数字表示赔的人与不赔不赚的人数，其中赔的人占绝大多数。

那么，总体完全满意率低显然是指赔的人多（第一行中的绝大多数），赚的人少（第二行中的绝大多数）时。

显然，在这种情况下，综合来看，赚赔相抵后，整个人群呈现出赔的迹象。根据我们前面提到的关系，赔的数量+赚的数量 < 0 时，总体的完全满意率低于指标的完全满意率。

因此，在总体完全满意率较低时，总体的完全满意率低于指标的完全满意率。

根据环亚的数据模拟计算，当总体的完全满意率低于55%左右时，总体的完全满意率低于指标的完全满意率。

在问题里，“随着总体完全满意率的提高”的含义显然就是：随着表一、表二中第二行数字的增大，第一行数字的减少之意。近似等价于：随着赚的数量的增加，赔的数量的减少这么一种趋势。

在这种趋势下，必然存在着一个点，在总体完全满意率高于这个点后，赚的数量将超过赔的数量。根据给出的关系，赚的数量超过赔的数量时，总体完全满意率将会高于指标完全满意率。

因此从上面的分析中可以看出，总体完全满意率提高的过程，也就是赔的顾客减少的过程。

（待续）

• 更多信息，请联系：

王文利 董事副总经理

Tel: 010-67120665 ext 2006 Fax: 010-67120669 E-mail: wenley.wang@pamri.com