

六月，牵动万人心：云南普洱发生6.4级地震，肉蛋油市场价格持续攀升；

六月，忙碌又充实：莘莘学子迎战高考，全民健身与奥运同步；

六月，梦想也真实：中国羽毛球队第六次捧回苏迪曼杯；苏通大桥贯通，刷新四项世界纪录……

在这个孕育更多生机与希望的季节，《环亚关注》正如一股清冽的泉水，一阵凉爽的清风，带给您更多理性的思考。敬请关注本期精彩内容：

## 内容摘要

### • 研究成果 – 环亚“员工满意度研究模型”简介

- 员工满意度如何进行评估？
- 企业如何制定相关改进方案？…

### • 环亚看点 – 定性研究方法的新探索(五)

- 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？…

### • 研究心得 – 总体完全满意率与各指标完全满意率的差异研究(九)

- 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

- The Summer Solstice：夏至
- Dog days：三伏天
- Hot and humid day：桑拿天
- Heatstroke /Sunstroke：中暑
- Rain cats and dogs：下倾盆大雨

## 小贴士 - 夏至

- 公历6月22日，太阳直射北回归线，是北半球白昼最长的一天。此日后第三个“庚”日开始进入“三伏”天，即是北半球一年中天气最热的时间。
- 夏至以后地面受热强烈，空气对流旺盛，午后至傍晚常易形成雷阵雨。这种热雷雨骤来疾去，降雨范围小，人们称“夏雨隔田坎”。唐代诗人刘禹锡曾巧妙地借喻这种天气，写出“东边日出西边雨，道是无晴却有晴”的著名诗句。

员工作为企业生产力的重要因素之一，与企业发展和改进方向密切相关，环亚（PAMRI）精心打造相关调查模型.....



### ❖引言

近年来，企业对员工的关注度越来越高。由于员工的工作压力、健康状况等因素会直接影响其工作质量，因此进行员工满意度调查可以使公司对自身管理进行全面审核，减少或避免低生产率、高损耗率、高人员流动率等问题，从而取得最佳经济效益。

北京环亚市场研究社（PAMRI）的“员工满意度研究”调查模型，通过设计各种量表，将定性指标进行量化测量，并最终为您量身定制可执行方案。

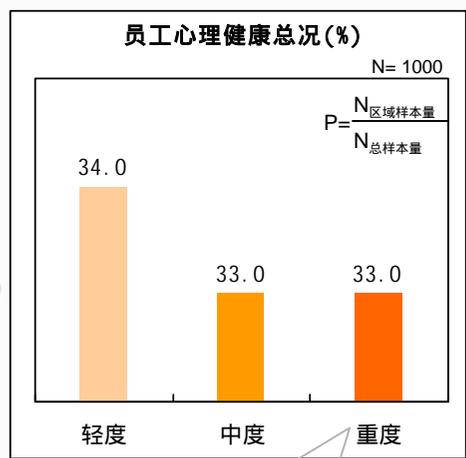
### ❖环亚“员工满意度研究模型”指标一：员工心理健康状况

本模型中，共设定了12个心理状态描述，并划分为轻度、中度、重度三个等级。为了反映变量由轻度到重度变化趋势，对三个区域的权重进行了赋值。

为了解各程度心理健康状况在总体中所占比重，将样本的打分加权之和  $A_h = \sum a_i$  ( $i=1,2,3,\dots$ ) 落在轻度、中度、重度三个区间的个数占总体样本的百分比作为推算依据，从而对员工心理健康状况进行量化推断。

等级	权重	细项描述
轻度	1	$a_1$ 我总是有精神上的压力
		$a_2$ 我最近的工作效率比以前低些
		$a_3$ 我害怕走进办公室，觉得工作令人厌倦
		$a_4$ 我感到情绪有些抑郁
中度	2	$a_5$ 我很容易发怒，不愿意与人沟通
		$a_6$ 我会为担忧而失眠
		$a_7$ 我经常感到头痛，相当疲倦
		$a_8$ 我经常感到胸闷气短，精神紧张
重度	3	$a_9$ 我觉得有时候精神太差而不能做任何事
		$a_{10}$ 我觉得自己很没用，有自卑感
		$a_{11}$ 我觉得有时候被工作/生活逼得要发疯
		$a_{12}$ 我觉得生活毫无希望

结果展示



约1/3员工表现出重度心理健康问题，值得企业关注。

• 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

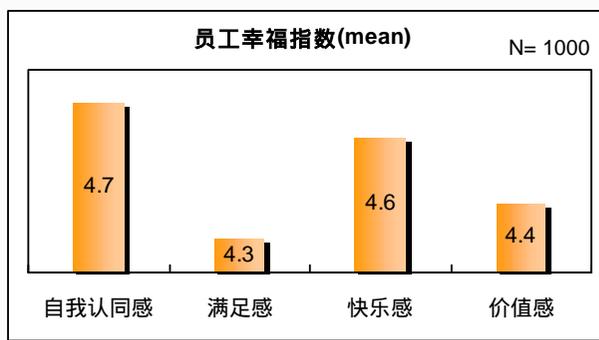
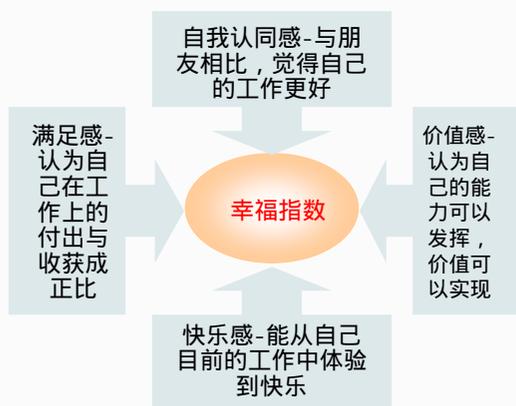
员工作为企业生产力的重要因素之一，与企业发展和改进方向密切相关，环亚（PAMRI）精心打造相关调查模型...



### ❖环亚“员工满意度研究模型”指标二：员工幸福指数

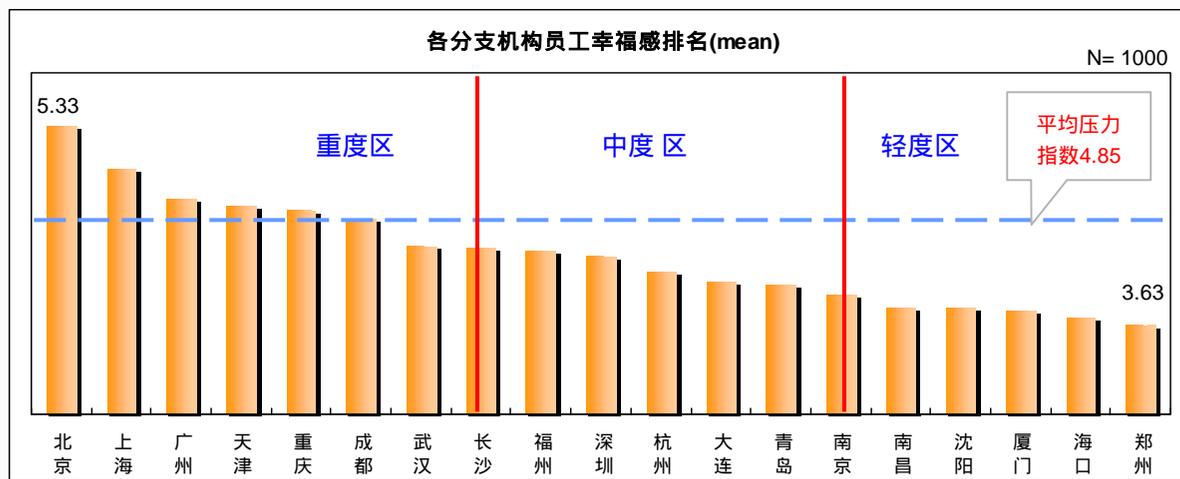
幸福指数所测定的幸福，并非形而上学以及生活形态层面所指向的“幸福”，而是科学层面所评价的“幸福感”，它是反映主观生活质量的一种指标，通过一组极具针对性的指标来加以评价。

这四类指标在本模型中被定义为如下图所示的四个测量语句。



### ❖环亚“员工满意度研究模型”指标三：员工压力指数

根据统计学三分位法，将压力划分为重度、中度、轻度三个区域。下图可清楚反映落在三个区域的情况：



• 更多信息，请联系：

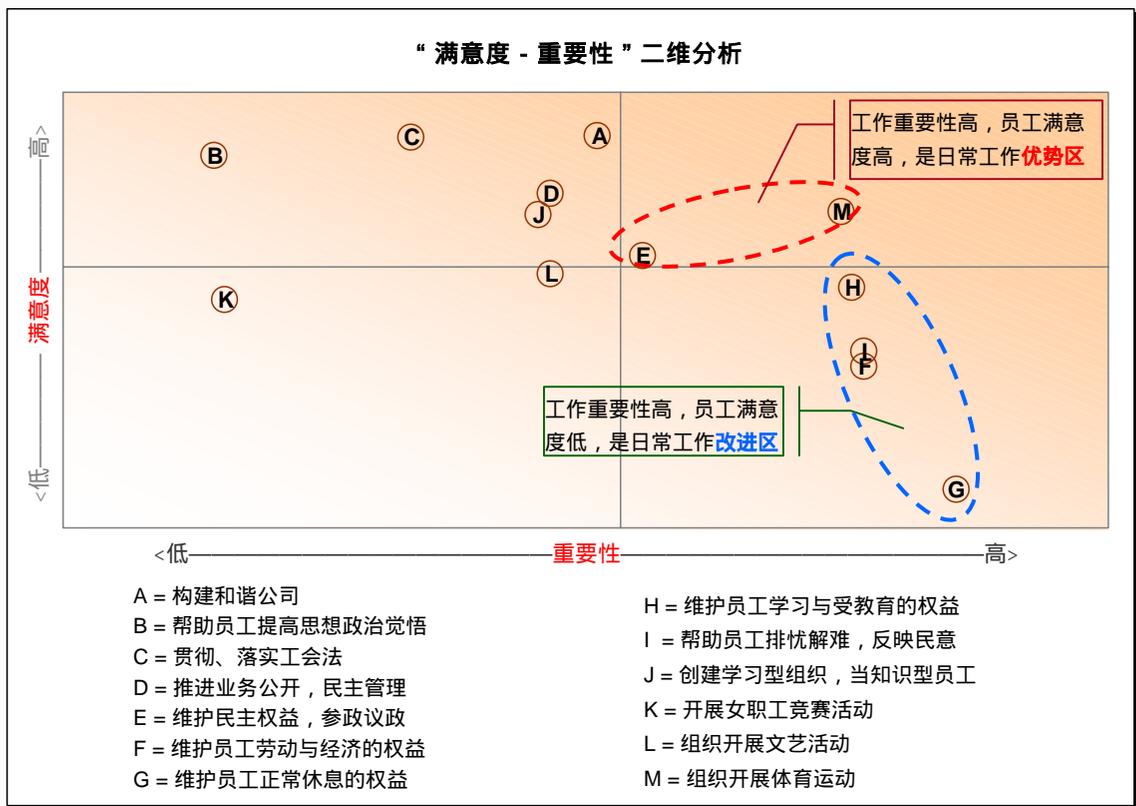
杨枫 董事副总经理

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

员工作为企业生产力的重要因素之一，与企业发展和改进方向密切相关，环亚（PAMRI）精心打造相关调查模型...



### ❖ 测定企业改进方向



通过对上图中重要性与满意度交互分析，可以清楚看出：

#### 优势区域

- 维护民主权益，发挥参政议政作用
- 组织开展体育运动

#### 改进区域

- 维护员工学习与接受教育的权益
- 维护员工劳动与经济的权益
- 维护员工正常休息的权益
- 帮助员工排忧解难，反映民意

• 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？...



### ❖ 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

在假设其他情况不变的情况下，以目前的燃油价格计算，0号柴油价格为4.83元/L，162-190KW、191-220KW和221KW及其以上3个功率段普通载货车的平衡里程分别是5798、6408和6451KM，而上述3个功率段普通载货车的月行驶里程依此为6445、6702和6507KM。月实际行驶公里数都在“平衡里程”之上，也就是说，在目前的油价下，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，都要大于应缴纳的养路费等规费。费改税政策的出台，对3个功率段普通载货车都是不合适的，车主也会多承担相当一部分费用。

### ❖ 最终结论

通过以上2种情况下的计算结果可以知道，在不同的燃油价格和行驶里程下，燃油费改税政策对不同功率段卡车所产生的影响是不同的：

162-190KW段卡车的“平衡里程”最小，燃油费改税政策对其影响最大；

191-220KW段卡车的“平衡里程”次之，燃油费改税政策对其影响居中；

221KW及其以上功率段的“平衡里程”最大，燃油费改税政策的实施对其影响最小。

总之，功率大小与所受影响的程度成反比，即功率越大，受的影响越小；功率越小，受的影响相对越大。

如上文提到的，在2003年10月和2006年10月两种不同的燃油价格下，3个功率段普通载货车若在实施燃油税的情况下，其月行驶里程应缴纳的燃油税与现在应缴纳的养路费等交通规费，影响结果是截然不同的。因此，对道路车辆燃油费改税对车辆支出的具体影响不可一概而论，至少要考虑到燃油价格和实际行驶里程等相关因素。

通过上述以燃油费改税为例介绍的宏观问题的量化研究方法，我们可以知道，对宏观问题的研究不应想当然的泛泛而谈。而应引入定量分析的方法，使宏观问题用微观解法进行准确和科学的解读。这样才能正确理解相关汽车产业政策对运营卡车将真正会产生怎样的影响。



### • 更多信息，请联系：

张铁军 汽车研究事业部经理

Tel: 010-67120526 ext 2038 Fax: 010-67120669 E-mail: james.zhang@pamri.com

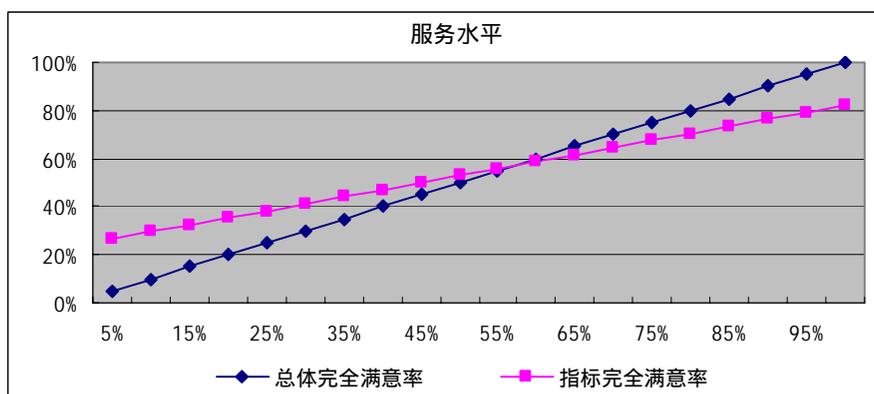
如何克服定性研究中的主观性？

宏观政策是否可以量化研究？...



### ❖ 问题的数学解释

不管是售前还是售后，都可以将顾客分成总体完全满意与总体非完全满意两部分。



将总体完全满意的顾客在指标上的完全满意率设为 $b$ ，总体非完全满意的顾客在指标上的完全满意率设为 $c$ 。

可以想象到 $b$ 一般情况下并不等于100%， $c$ 也不等于0。根据我们实际计算的结果，售后 $b=81.01%$ ， $c=21.02%$ ；售前 $b=83.15%$ ， $c=21.30%$ 。

将两部分顾客再混合成一个整体，设总体的完全满意率为 $x$ ，各指标的完全满意率为 $y$ 。则：

$$y = x*b + (1-x)*c$$
$$= (b-c)*x + c$$

在一定程度上， $b$ 、 $c$ 可以看作常数或者变动比较小。 $b$ 一般远大于 $c$ ，但 $b-c$ 肯定是一个小于1的数。因此，总体的完全满意率每增加1%，指标的完全满意率增加 $(b-c)*1%$ ， $(b-c)*1%$ 显然小于1%，也就是说指标完全满意率提高的速度低于总体完全满意率提高的速度。

令 $y>x$ ，即 $(b-c)x+c>x$ 时，总体完全满意率低于指标完全满意率，解不等式得到：

当 $x<c/(1+c-b)$ 时，总体完全满意率低于指标完全满意率；

当 $x>c/(1+c-b)$ 时，总体完全满意率高于指标完全满意率；

售后的这一临界值大致为52.87%，售前为55%。

### • 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