

网购用户网上购物消费 习惯调查方案

(2019 年统计年报)

国家统计局 制定

2019 年 11 月

一、总说明

（一）调查目的

通过收集网购用户网上购物情况、网上购物评价等网上购物消费习惯信息，客观反映网上购物对实体销售的影响程度，科学测算网络购物替代率等重要参数数据，进一步完善网上零售统计调查方法体系。

（二）调查范围

有网络购物行为的网民，由两部分组成。一是在 2019 年第四季度（2019 年 9 月 1 日—11 月 30 日）住户收支与生活状况调查中曾经通过互联网购买商品和服务的住户调查样本户；二是由调查员有目的地抽选的有网络购物行为的一般网民。

（三）调查内容

调查内容包括基本情况、甄别问题、网购情况、网购评价、背景资料等，详见《网购用户网上购物消费习惯调查问卷（住户调查用）》和《网购用户网上购物消费习惯调查问卷（一般网民用）》。

（四）抽样方法

住户调查样本的抽取方法为，从 2019 年第四季度（2019 年 9 月 1 日—11 月 30 日）住户收支与生活状况调查中填写“通过互联网购买的商品和服务总额”数据的调查户中，随机抽选调查样本户。

一般网民调查采用雪球抽样法，先由调查员综合考虑年龄、职业、收入等因素，在网购活动较多的人群中抽选一定数量的一般网民作为调查对象实施调查，再由这些调查对象提供另外一些符合要求的调查对象，根据所形成的线索选择此后的调查对象，直至达到规定的样本量。

住户调查样本量为 500 个，一般网民调查样本量为 320 个，一般网民在校学生比例不低于 10%，各区样本量见下表。

表 1 网购调查（住户调查）各区样本量

区名称	样本量	其中：城镇	
		农村	
全市	500	450	50
东城	20	20	0
西城	40	40	0
朝阳	60	60	0
丰台	45	45	0
石景山	30	30	0
海淀	80	80	0
门头沟	25	21	4
房山	25	18	7
通州	40	29	11
顺义	15	11	4
昌平	25	21	4
大兴	35	25	10
怀柔	15	12	3
平谷	15	12	3
密云	15	13	2
延庆	15	13	2

表 2 网购调查（一般网民）各区样本量

区名称	样本量	其中：城镇	
		农村	
全市	320	280	40
东城	20	20	0
西城	20	20	0
朝阳	20	20	0
丰台	20	20	0
石景山	20	20	0
海淀	20	20	0
门头沟	20	16	4
房山	20	16	4
通州	20	16	4
顺义	20	16	4
昌平	20	16	4
大兴	20	16	4
怀柔	20	16	4
平谷	20	16	4
密云	20	16	4
延庆	20	16	4

（五）数据收集及报送方式

住户调查和一般网民调查采用调查员上门访问、电话调查等多种方法收集基础数据；由各区负责住户专项调查的人员登录联网直报平台在线填报。

（六）调查频率及时间安排

一次性调查，填报截止时间为 2019 年 12 月 20 日 24:00，区级验收开始时间为 2019 年 12 月 25 日 00:00。

（七）组织实施

国家统计局北京调查总队住户监测处负责调查方案的制定、问卷解释、数据审核等工作。各区调查队、统计局负责组织调查样本户的选取、调查对象的确认、调查数据的采集、录入、审核。

（八）工作要求

1. 各区要高度重视此项工作，安排好调查人员。一是认真学习调查方案、严格样本抽选，住户调查网民必须在住户收支调查的国家网点第四季度有网购行为的调查户中抽选，一般网民注意按照分组原则按比例均衡选择。二是科学开展现场调查，规范调查流程，准确采集数据，提高调查效率。三是严格把控数据质量，质量控制贯穿始终。

2. 现场访问时间由各区自行决定，按时完成调查。

3. 必须在 2019 年 12 月 20 日之前完成数据上报。

数据在严格审核以后通过国家统计局联网直报平台（<http://10.6.133.123:7003/yyaq/login.do>）进行录入上报，开网时间为 2019 年 12 月 9 日 00:00。

二、调查表式

网购用户网上购物消费习惯调查问卷

(住户调查用)

表 号: E 1 5 0 - 1 表
制定机关: 国 家 统 计 局
文 号: 国统字(2019)101号
有效期至: 2 0 2 0 年 6 月

2 0 1 9 年

您好!我叫_____,是国家统计局_____调查队的调查员。为了解消费者网上购物情况,为国家制定电子商务发展政策提供依据,国家统计局正在开展一项有关网上购物情况的研究。住户调查资料显示,您的家庭在2018年有网购经历,请您分享您的网购经历,我们将严格遵守《统计法》的有关条款对调查结果严格保密,不会对他人公开。希望得到您的合作!如果您对本次调查有任何疑问,您可以拨打010-68782826向国家统计局进行咨询。

第一部分 基本情况

问卷编号: □□□□□□-□□□-□□□-□□□-□□□-□□

问卷类型: 1. 农村居民 2. 城镇居民

所在地区: _____省(自治区、直辖市)_____地(区、市、州、盟)

_____县(市、区、旗)_____乡(镇、街道)

_____社区(居委会)、村委会

被访者姓名: _____ 被访者联系电话: _____

第二部分 甄别问题

S1 请问您家庭在网上购物的最主要决策者与户主关系?他在家吗?

1. 户主 2. 配偶 3. 子女 4. 父母 5. 岳父母或公婆

6. 祖父母 7. 媳婿 8. 孙子女 9. 兄弟姐妹 10. 其他

决策者不是被调查者本人,决策者 1. 在家(继续)

2. 不在家(感谢并预约访问时间,结束访问)

S2 下面我想跟您本人/他谈谈,耽误您(他)一点时间,可以吗?

1. 愿意(继续)

2. 不愿意(感谢并终止访问)

3. 现在没时间,改天(感谢并预约访问时间,结束访问)

第三部分 网购情况

A1 您最近的3个月内(2019年9月1日-11月30日)在网上购买过哪些商品和服务?如果没有网购渠道,您还会买这些商品和服务吗?

请首先引导网民阅读下表中的商品(服务)类别名称,在购买过商品(服务)类别上做好标记,然后再请他(她)逐一查阅(或回忆)购买金额,并对于没有网购渠道情况下该类商品(服务)的购买情况做出判断。

“1. 全部会”是指无论是否有网购渠道,这些商品(服务)都需要购买;

“2. 部分会”是指如果没有网购渠道,会到网下实体购买一部分这些商品(服务),请按网购商品(服务)的数量或金额给出比例;

“3. 不会”是指如果没有网购渠道,不会到网下实体去购买这些商品(服务),可能是因为在网下实体很难找到、嫌贵舍不得购买、嫌麻烦不会去购买等原因。

商品(服务)类别 编号	商品(服务)类别名称	网上购买金额 (元)	如果没有网购渠道,您还会购买吗?		
			1. 全部会 (请打√)	2. 部分会,请给出比例(%)	3. 不会 (请打√)
01	食品、饮料、烟酒、保健品				
02	服装、鞋帽、家用纺织品				
03	书报杂志及音像制品				
04	家用电器				
05	手机、手机配件				
06	计算机及其配套产品				
07	数码产品				
08	个人护理用品				

商品（服务）类别 编号	商品（服务）类别名称	网上购买金额 （元）	如果没有网购渠道，您还会购买吗？		
			1. 全部会 （请打√）	2. 部分会，请给出比例（%）	3. 不会 （请打√）
09	家庭日杂用品				
10	工艺品、收藏品				
11	家具				
12	汽车用品				
13	餐饮、旅游、住宿				
14	保险、演出票务				
15	通讯充值、游戏充值				
16	家政、家教、保姆等生活服务				
17	飞机票、火车票（12306 网站和航空公司网站除外）				
18	其他商品和服务				
合计			—	—	—

第四部分 网购评价

- B1 请问您通过网购购买商品和服务的主要原因是什么？（可多选，最多选三项）
1. 足不出户，节约时间
 2. 价格比实体店便宜
 3. 商品（服务）品种丰富，可以进行充分的比较
 4. 随时随地可以购物
 5. 可以买到本地没有（或者很难找到）的产品
 6. 货物配送便捷
 7. 追求时尚，体验网购
 8. 可以享受方便的退换货服务
 9. 其他（请注明_____）
- B2 总体来说，您对您的网购体验满意吗？
1. 非常满意
 2. 基本满意
 3. 一般
 4. 不满意
 5. 很不满意
- B3 您认为目前通过网络购买商品和服务存在的主要问题是什么？（可多选，最多选三项）
1. 网络购物的商品质量参差不齐
 2. 售后服务没有保证，退换货仍有一定困难
 3. 一些网购商品（服务）存在虚假宣传现象
 4. 线下体验缺乏，消费者难以全面掌握商品实际情况
 5. 网上支付存在一定风险
 6. 其他（请注明_____）
- B4 您进行网购的频率是多少？
1. 每月 1 次
 2. 每月 2-5 次
 3. 每月 6-10 次
 4. 每月 10 次以上
- B5 网购对您的外出购物次数有何影响？
1. 明显减少
 2. 有所减少
 3. 基本不变
 4. 有所增加
 5. 明显增加
- B6 网购对您购买的商品（或服务）数量有何影响？
1. 明显减少
 2. 有所减少
 3. 基本不变
 4. 有所增加
 5. 明显增加
- B7 网购对您的生活消费支出有何影响？
1. 明显减少（减少 20% 以上）
 2. 有所减少（减少 20% 以内）
 3. 基本不变
 4. 有所增加（增加 20% 以内）
 5. 明显增加（增加 20% 以上）
- B8 今后一段时期，您预计网购消费支出占全部生活消费支出的比例会怎么变化？
1. 大幅度增加
 2. 有所增加
 3. 基本不变
 4. 有所减少
 5. 大幅度减少
 6. 说不清楚
- B9 您认为网上商品（服务）的总体价格水平与实体店相比有何差异？
1. 网上比实体店便宜_____。
 - (1) 0—5% (2) 5%—10% (3) 10%—15% (4) 15%—20% (5) 20% 以上
 2. 实体店比网上便宜_____。
 - (1) 0—5% (2) 5%—10% (3) 10%—15% (4) 15%—20% (5) 20% 以上

最后，我想问您几个有关您和您家庭的问题，这些信息仅供资料分析时使用。

1. 男 2. 女

1. 初中及以下 2. 高中/中专/技校 3. 大专 4. 大学本科 5. 硕士及以上

1. 20 岁以下 2. 20~29 岁 3. 30~39 岁 4. 40~49 岁 5. 50 岁及以上

1. 在校学生
2. 党政机关/事业单位职员
3. 企业（公司）中层及以上管理人员
4. 企业（公司）员工
5. 待业、下岗、求职、离退休、全职在家
6. 自由职业者
7. 其他（请注明）

1. 人民币 2,000 元及以下
2. 2,001~5,000
3. 5,001 ~10,000
4. 10,001 元及以上

非常感谢您的配合！如果您对调查还有什么补充意见，请给我打电话。我的电话是_____。谢谢！

3. 组织实施：本表由住户调查办公室负责样本住户的选取，国家统计局各调查总队负责数据的采集、录入、审核和上报，采用调查员上门访问、电子邮件和电话调查等多种方法收集基础数据。

网购用户网上购物消费习惯调查问卷

(一般网民用)

表 号: E 1 5 0 - 2 表

制定机关: 国 家 统 计 局

文 号: 国统字(2019)101号

有效期至: 2 0 2 0 年 6 月

2 0 1 9 年

为了解消费者网上购物情况,为国家制定电子商务发展政策提供依据,国家统计局正在开展一项有关网上购物情况的研究。请您分享您最近3个月内(2019年9月1日-11月30日)的网购经历,我们将严格遵守《统计法》的有关条款对调查结果严格保密,不会对他人公开。希望得到您的合作!如果您对本次调查有任何疑问,您可以拨打010-68782826向国家统计局进行咨询。

第一部分 基本情况

问卷编号: □□□□□□-□-□□□□

问卷类型: 1. 农村居民 2. 城镇居民

所在地区: _____省(自治区、直辖市) _____地(区、市、州、盟)
 _____县(市、区、旗)

第二部分 网购情况

A1 您最近的3个月内(2019年9月1日-11月30日)在网上购买过哪些商品和服务?如果没有网购渠道,您还会买这些商品和服务吗?

请首先阅读下表中的商品(服务)类别名称,在购买过商品(服务)类别上做好标记,然后再逐一查阅(或回忆)购买金额,并对于没有网购渠道情况下该类商品(服务)的购买情况做出判断。

“1. 全部会”是指无论是否有网购渠道,这些商品(服务)都需要购买;

“2. 部分会”是指如果没有网购渠道,会到网下实体购买一部分这些商品(服务),请按网购商品(服务)的数量或金额给出比例;

“3. 不会”是指如果没有网购渠道,不会到网下实体去购买这些商品(服务),可能是因为在网下实体很难找到、嫌贵舍不得购买、嫌麻烦不会去购买等等原因。

商品(服务)类别 编号	商品(服务)类别名称	网上购买金额 (元)	如果没有网购渠道,您还会购买吗?		
			1. 全部会 (请打√)	2. 部分会,请给出比例(%)	3. 不会 (请打√)
01	食品、饮料、烟酒、保健品				
02	服装、鞋帽、家用纺织品				
03	书报杂志及音像制品				
04	家用电器				
05	手机、手机配件				
06	计算机及其配套产品				
07	数码产品				
08	个人护理用品				
09	家庭日杂用品				
10	工艺品、收藏品				
11	家具				
12	汽车用品				
13	餐饮、旅游、住宿				
14	保险、演出票务				
15	通讯充值、游戏充值				
16	家政、家教、保姆等生活服务				
17	飞机票、火车票(12306网站和航空公司网站除外)				
18	其他商品和服务				
合计			—	—	—

B1 请问您通过网购购买商品和服务的主要原因是什么？(可多选，最多选三项)

1. 足不出户，节约时间
2. 价格比实体店便宜
3. 商品（服务）品种丰富，可以进行充分的比较
4. 随时随地可以购物
5. 可以买到本地没有（或者很难找到）的产品
6. 货物配送便捷
7. 追求时尚，体验网购
8. 可以享受方便的退换货服务
9. 其他（请注明_____）

B2 总体上来说，您对您的网购体验满意吗？

1. 非常满意
2. 基本满意
3. 一般
4. 不满意
5. 很不满意

B3 您认为目前通过网络购买商品和服务存在的主要问题是什么？(可多选，最多选三项)

1. 网络购物的商品质量参差不齐
2. 售后服务没有保证，退换货仍有一定困难
3. 一些网购商品（服务）存在虚假宣传现象
4. 线下体验缺乏，消费者难以全面掌握商品实际情况
5. 网上支付存在一定风险
6. 其他（请注明_____）

B4 您进行网购的频率是多少？

1. 每月1次
2. 每月2-5次
3. 每月6-10次
4. 每月10次以上

B5 网购对您的外出购物次数有何影响？

1. 明显减少
2. 有所减少
3. 基本不变
4. 有所增加
5. 明显增加

B6 网购对您购买的商品（或服务）数量有何影响？

1. 明显减少
2. 有所减少
3. 基本不变
4. 有所增加
5. 明显增加

B7 网购对您的生活消费支出有何影响？

1. 明显减少（减少20%以上）
2. 有所减少（减少20%以内）
3. 基本不变
4. 有所增加（增加20%以内）
5. 明显增加（增加20%以上）

B8 今后一段时期，您预计网购消费支出占全部生活消费支出的比例会怎么变化？

1. 大幅度增加
2. 有所增加
3. 基本不变
4. 有所减少
5. 大幅度减少
6. 说不清楚

B9 您认为网上商品（服务）的总体价格水平与实体店相比有何差异？

1. 网上比实体店便宜_____。
(1) 0—5% (2) 5%—10% (3) 10%—15% (4) 15%—20% (5) 20%以上
2. 实体店比网上便宜_____。
(1) 0—5% (2) 5%—10% (3) 10%—15% (4) 15%—20% (5) 20%以上

C1 请问您的性别

1. 男 2. 女

C2 请问您的教育程度？（接受过的最高或正在接受的教育程度）

1. 初中及以下 2. 高中/中专/技校 3. 大专 4. 大学本科 5. 硕士及以上

C3 请问您的年龄

1. 20 岁以下 2. 20~29 岁 3. 30~39 岁 4. 40~49 岁 5. 50 岁及以上

C4 请问您的职业是什么？

1. 在校学生 2. 党政机关/事业单位职员

3. 企业（公司）中层及以上管理人员 4. 企业（公司）员工

5. 待业、下岗、求职、离退休、全职在家 6. 自由职业者

7. 其他（请注明）_____

C5 最后请问您的月收入是多少？（如果有外币收入，请折换成按人民币）

1. 人民币 2,000 元及以下 2. 2,001~5,000

3. 5,001 ~10,000 4. 10,001 元及以上

非常感谢您的配合！

3. 组织实施：本表由贸易外经统计司负责组织实施，国家统计局各调查总队负责样本单位的选取、数据的采集、录入、审核和上报，采用调查员上门访问、电子邮件和电话调查等多种方法收集基础数据。