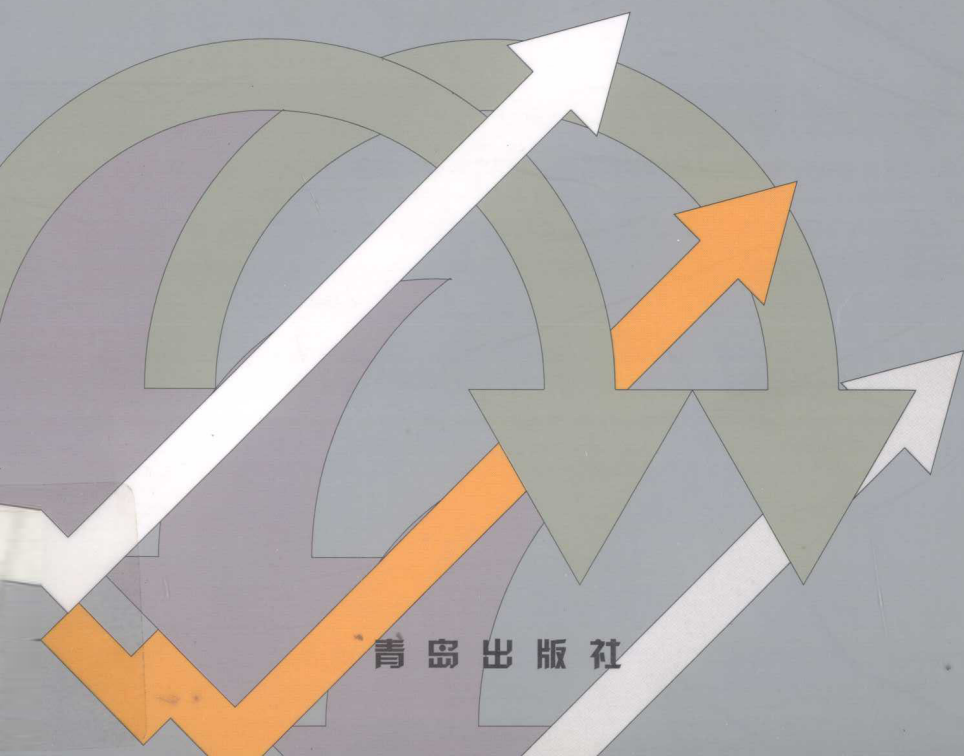




现代咨询

理论与实务



青 岛 出 版 社

注册高级咨询师培训教材

现代咨询

理论与实务

青 岛 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

现代咨询理论与实务 / 孟天运 井文豪主编. — 青岛: 青岛出版社.

(现代企业经营管理)

ISBN 7-5436-1422-7

I. 现... II. 孟... 井... III. 咨询—咨询管理 IV. F296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 040108 号

- 书 名 现代咨询理论与实务
主 编 孟天运 井文豪
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市徐州路77号 (266071)
本社网址 <http://www.qdpub.com>
邮购电话 (0532)5814750 (兼传真) 5814611-8662
责任编辑 胡维华 李忠东
装帧设计 申 尧
照 排 青岛新华出版照排公司
印 刷 青岛双星集团华信印刷厂
出版日期 2004 年 4 月第 1 版 2004 年 5 月第 2 次印刷
开 本 32 开 (890mm × 1240 mm)
印 张 11.25
插 页 2
字 数 300 千
印 数 1~6000
书 号 ISBN 7-5436-1422-7
定 价 28.00 元

盗版举报电话 (0532) 5814926

(青岛版图书售出后如发现印装质量问题, 请寄回承印厂调换。

厂址: 青岛开发区江山中路191号 邮编: 266500 电话: 0532-6827680)

《现代咨询理论与实务》编委会

主 任 刘 刚

副主任 曾繁茂

主 编 孟天运 井文豪

副主编 赵新彦

委 员(按姓氏笔画为序)

于文宁 井文豪 王洪丽 牟世超

刘 刚 刘黎红 李维瑶 孟天运

赵新彦 黄少英 曾繁茂 谭庆德

目 录

第一章 咨询与现代咨询业的兴起与发展	[1]
第一节 咨询业的历史与发展阶段	[2]
第二节 现代国际咨询业的兴起与发展	[9]
第三节 我国咨询业的发展与展望	[25]
第二章 现代咨询业的特点、功能及其在国民经济中的地位··	[46]
第一节 现代咨询业的特点	[46]
第二节 现代咨询业的功能	[56]
第三节 现代咨询业在国民经济中的地位	[64]
第三章 现代咨询业的业务分类	[78]
第一节 咨询业务分类概述	[78]
第二节 决策咨询	[82]
第三节 管理咨询	[89]
第四节 工程咨询	[93]
第五节 技术咨询	[105]
第六节 其他专业咨询	[111]
第四章 咨询业的组织机构与经营管理	[116]
第一节 咨询企业的组织机构	[116]
第二节 咨询企业的经营管理	[129]
第三节 咨询收费	[143]
第五章 咨询人员	[152]

第一节 咨询人员的素质要求	[152]
第二节 咨询人员的职业道德和行为规范	[163]
第三节 咨询人员的职业培训	[168]
第四节 咨询人员的资格认证	[177]
第六章 咨询工作的一般程序	[185]
第一节 咨询工作的招标与投标	[185]
第二节 管理咨询的一般程序	[193]
第三节 其他咨询的一般程序	[214]
第七章 咨询方法	[224]
第一节 咨询的基础方法	[224]
第二节 咨询的主要方法	[229]
第八章 咨询业与信息化	[245]
第一节 咨询信息化与信息化咨询	[245]
第二节 咨询信息管理	[254]
第三节 咨询信息系统	[266]
第九章 我国咨询业的规范化	[280]
第一节 内部规范化——咨询行业协会	[280]
第二节 外部规范化——有关咨询的法律、法规与政策··	[285]
第三节 咨询业务规范化——咨询合同	[291]
附 录 咨询业有关法规选编	[314]
国家科技部《关于加快发展科技咨询、科技信息 和技术服务业的意见》	[314]
上海市科技咨询管理办法(试行)	[320]
国家科技部《关于大力发展科技中介机构的意见》	[327]
国家计委《中介服务收费办法》	[336]
青岛市咨询业专业技术职业资格暂行规定	[341]
国外关于咨询业的职业道德要求(摘要)	[346]
主要参考文献	[349]
后 记	[353]

第一章 咨询与现代咨询业的兴起与发展

咨询业市场潜力大、投入少、产出快、效益高,是当今世界经济舞台上的“朝阳产业”。它具有知识、信息、技术、智能密集的特点,是知识产业的重要组成部分。其职业活动内容是从业者接受客户委托,以专门的知识、信息、技术、智能和经验为资源,就重要决策事项进行调查研究、分析论证,提供可靠的信息、科学的建议、比较方案或其他研究成果,辅助委托人进行决策选择,推动业务开展。所以,从事咨询的机构或企业又被人们称为“外脑”。由于它具有增加决策科学性、降低风险、提高收益的功能,所以在竞争激烈、变化迅速、分工细化的时代中,对社会、经济发展的推动作用将越来越重要。不仅如此,在知识经济时代,它本身的收益在国民生产总值中所占的比例将越来越大,西方发达国家早在 20 世纪 90 年代中期就已经达到 1%;它所吸纳的从业人员也将越来越多,据美国《幸福》杂志预测,21 世纪咨询业、软件业的从业人数将达到全部就业人数的 40%。

目前,全世界至少有 50 个国家建立了本土的咨询业协会。西方发达国家的咨询业由于起步早、条件充足,已经发展成为相当规模的产业,并且连续以百分之十几的高速度增长。我国咨询服务业于 20 世纪 70 年代末起步,近年来发展迅速,注册机构已超过 13 万家,从业人员近 100 万人,是当前我国政府明令倡导重点发展的产业。

第一节 咨询业的历史与发展阶段

咨询作为一种社会活动,应该说随着人类语言、文字的产生就产生了。不过,随着人类社会从农业经济转变到工商业经济再到当今知识经济,咨询活动的主体、客体、内容、性质、规模、特点都发生了很大的变化,咨询业已从古典阶段进入现代阶段。同时,作为一个概念来说,“咨询”的内涵和外延也伴随咨询活动的发展有了很大变化。

一、咨询的概念

概念是对实践活动的抽象总结。作为社会行为的咨询活动历史悠久、不断发展,故而“咨询”一词的内涵和外延也不断变化。

从汉语语源学上来看,由于我国早期的古文字多以单字表意,因此“咨”与“询”最初不是连用的一个词语,而是两个单独的字。作为单字的“咨”与“询”都是“谋”的意思,但又有区别。

《康熙字典》这样解释“咨”：“咨，唐韵即夷切，集韵津夷切，音资。《说文》谋事曰咨，《尔雅》释诂‘咨，谋也’，《书·舜典》咨十有二牧传‘咨亦谋也’。《诗·小雅》周爰咨諏周语‘单子俭敬让，咨以应成德’……”^①《左传》和《诗经》的注释中都说：“访问于善为咨。”

“询”字可以细化为两个含义。其一是“俯问（笔者注：“俯”，向下的意思）、博问也”。《六书故》卷十一注释说：“询，相伦切，俯问、博问也。书曰：‘询于四岳。’诗云：‘询于刳菟。’（笔者注：刳菟指的是割草砍柴的樵夫。）周礼曰：‘致万民而询焉。’”其二是“亲戚之谋为询”。《经典释文》卷六解释“咨亲为询，谓亲戚之谋”，《康熙字典》卷二十八对此有更为详细的表述：“询，唐韵相伦切，集韵韵会，

^①（清）凌绍雯等纂修：《御定康熙字典》卷四，四库全书本，上海古籍出版社，1987。

正韵须伦切,音荀。《说文》:‘谋也。’《玉篇》:‘咨也。’《尚书·舜典》:‘询,事考言。’《诗·小雅》周爱咨询传‘亲戚之谋为询’,《左传》襄公四年‘咨亲为询’。”

比较上述解释可知,“咨”与“询”虽然都是“谋”的意思,但所谋的对象不同。“咨”的古意是访问能出好主意的官吏,以征求意见。“询”的古意,一是统治者广泛地向臣僚尤其是百姓谋问,一是向亲戚谋问。

根据现有文献,“咨”、“询”联用成词最早见于东汉南郡宜城(今湖北省宜城县南)人王逸所著《楚辞章句》一书。书中收有王逸本人为哀悼屈原而作的《九思》。在《九思·疾世》章中,王逸说:“纷载驱兮高驰,将咨询兮皇羲。”该句诗的大意是:屈原离国远去,将要同伏羲商量和谋议。王逸生卒年月不详,但在东汉安帝和顺帝时做过校书郎和侍中的官,那是公元2世纪上半叶,说明使用“咨询”这个词在我国已有1800多年了。^①

其后,比较早地将“咨”、“询”连用的例子出现在晋朝陈寿所著的《三国志》中。《三国志·吴志·是仪、胡综传》中记载:“大驾东迁,太子登留镇武昌,是仪辅太子。太子敬之,事先咨询,然后施行。”这指的是黄龙元年(229)春天,孙权称帝,秋天迁都建业(今南京市),留太子孙登驻守武昌,由偏将军是仪辅助他。孙登很尊敬是仪,遇事先同他商量,然后施行。另一处出现在《三国志·蜀志·后主太子刘禅传》中:“今以禅为皇太子,昭显祖宗之威命,使行丞相事,左将军朗持节授印,授其勉修茂质、祇恪道义、咨询典礼、敬友师傅、斟酌众善,冀成尔德,可不务修以自勗哉!”指的是刘禅被封为蜀国太子,行使丞相职责,左将军朗在向他授印、披绶的仪式上,勉励他修养丰美的品质,恪守道义,询问以通晓各种典礼等。

总结上述“咨”、“询”单独运用和连用的语境可知,传统意义上

^① 威丽:《中国咨询市场的现状分析及发展思考》,载中国学术期刊网《中国优秀博硕士学位论文全文数据库》。

的“咨询”概念,其活动主体多为帝王或官吏,其客体主要为统治者出谋划策的官吏、个人(如食客、军师、谋士、幕僚等)或机构,其咨询内容是国家治理方面的一些问题。

在西方语源中,“咨询”一词的英语为“consult”或“advisory”,法语为“consulter”,均来源于拉丁文“consulto”。早期的意思是:同别人商量;向别人或书籍寻求知识或劝告;共同商议以提出或接受报告和建议。后来“consult”除仍有上述含义外,演变成“以重要之事与能给予明智的劝告之人作商量”。^① 这就是向各种专家请教,同专家谋划、商议,基本上具有现代咨询的含义了。^②

至于现代汉语中的“咨”,商务印书馆 2002 年版《现代汉语词典》这样解释:“咨,跟别人商量:咨询。”该书对“询”的解释是“查询、咨询”。对于“咨询”这个词,《辞源》(上海辞书出版社,1984 年版)和《现代汉语词典》(商务印书馆,2002 年版)都解释为“征求意见”。后者特别注明,咨询“多指行政当局向顾问之类的人员或特设的机关征求意见”。实际上,随着咨询业发展到产业化的现代阶段,咨询的内容、主体和客体都发生了变化,现代咨询活动进入了经济领域,其内容包括决策、管理、工程、技术、专业、信息等,现代咨询的主体除了政府外,还可以是经济和科学技术领导机关、企业或个人,而咨询的客体则可分为官方、半官方以及民间种种营利性或非营利性咨询机构,因而咨询的含义已突破了后者所特指的范围。

根据当今咨询业比较发达的国家的咨询实践,现代咨询可以理解为:具有现代自然科学、社会科学及工程技术知识和经验的专家组成的相对独立的智力团体,接受政府、企业、社会团体或个人的委托,以专门的知识、信息、技术、智能和经验为资源,运用先进的科学方法和手段,就重要决策事项进行调查、研究、分析、论证、预测,客观公正地提供出可靠的信息、科学的建议、比较方案或其他研究成果,供委

① 梁实秋主编:《远东英汉大辞典》,1977。

② 申静:《咨询理论与实务》,第一章第一节,中国电力出版社,2000。

托人决策选择,以降低风险,提高收益水平。^①相应地,咨询业可以理解为从事咨询服务的行业的总称。

二、咨询的历史与发展时期

咨询现象应该是伴随着人类语言、文字的产生就产生了,故而历史悠久。按照咨询活动在历史发展过程中的本质含义、涉足领域、活动方式、规模的不同,大致可以划分为两个时期,即传统咨询时期和现代咨询时期。

(一)传统咨询时期

传统咨询又称“古典咨询”或“经验咨询”,是指第二次世界大战以前人类的咨询活动,以才智或经验咨询为特征。

古代为统治者出谋划策的谋士、谏臣、军师、幕僚和食客等就是专门从事咨询活动的人员,咨询内容主要包括军事、政治、水利、耕作等关乎平定天下和治理国家的策略。据此而言,我国比较专门的咨询活动可以追溯到3000多年前,从周文王、武王与姜子牙的关系中,可以窥早期的咨询活动于一斑,其后“周公吐哺,天下归心”说的也是周公广纳贤士以为周朝统治出谋划策。

中国历史上咨询人员活跃的第一个典型阶段是春秋战国时期。当时各诸侯国之间战争不断,各诸侯和贵族为发展自己的实力,以丰厚的待遇大量招揽各类人才,养士制度盛行,像战国四君子就因门下聚集了大量门客而闻名于世。门客的主要任务之一就是为主人出谋划策,辅佐主人成就事业,如平原君门客数千,其中就有不少智囊人物。

其后,历代较为贤明的统治者都比较注重向智囊人物咨询,垂询受益和扬名天下的帝王有汉高祖、刘备、唐太宗和明太祖等,而以多谋善断著称的智囊型人物有张良、诸葛亮、魏徵、刘伯温等。“三顾茅庐”就是刘备诚心咨询诸葛亮的历史佳话。

^① 邹逸安:《国内咨询业经验汇集》,北京科技咨询业协会、中国科技咨询服务中心内部资料。

在清朝,一些地方官员多雇佣师爷为其出谋划策。这些师爷主要由落第的读书人组成,文化薮地浙江绍兴就因盛产师爷而名著一时,当时几乎成了一项职业。在晚清,一些有名的政治家如张之洞、李鸿章、左宗棠等都设有各自的智囊团,参与和协助决策,称为“幕僚”。

在国外,比较专门的咨询工作最早出现在军队中。17世纪30年代,瑞典国王古斯塔夫二世在他的军队中设助手,路易十四在法国军队中配备参谋长,以供随时咨询。1805年,拿破仑为了适应战争需要而建立了参谋部。第二年,普鲁士将军香霍斯特在军队中进行体制改革,也建立了参谋本部。美国陆军在1903年、英国皇家军队在1906年先后仿效建立参谋本部。接着,咨询活动进入政治领域。1828年,美国总统杰克逊任用一批谋士为他提供重大决策的咨询意见,他们经常在白宫厨房内讨论国事、决定大政方针,被称为“厨房内阁”,此种做法为以后历代美国总统所沿用。美国建国初期总统华盛顿、杰弗逊手下的研究、咨询班子以及英国从封建时期沿袭而来的枢密院也都在不同程度上发挥咨询机构的作用。

与现代咨询相比,传统咨询活动的特点突出地表现为:

1. 主要是由一技之长、一得之见的个人或少数人凭借其知识、经验和智慧,对政治、军事、经济大计提出设想、方案或预测。咨询形式多为纵向上传,每个智囊人物单独地为统治者出谋划策,很少横向交流,因而较难处理十分复杂的社会问题。

2. 主要为统治者服务,未能摆脱对统治者的依附关系,成为相对独立的、广泛的社会事业。官办,奉命行事,且听命于帝王将相之类的统治者的旨意。其作用的大小、效果的强弱,既取决于咨询人员本身的素质,也取决于那些最高统治者的个人素质,如政治抱负、知识素养、决策能力与价值取向等,因而难以避免迎合上司旨意或投其所好。

(二)现代咨询时期

现代咨询起源于英国,是随着社会化大生产的发展而成长起来的,以咨询活动进入经济领域为标志,尤其以二战之后英国、美国、德、法和日本等国相继成立各种类型的咨询机构为主要标志。

按其历史、活动内容以及活动方式,到目前为止,现代咨询已经历了个体咨询、集体咨询、综合咨询、国际合作咨询4个阶段。

1. 个体咨询阶段

个体咨询是指19世纪初到19世纪末以个体咨询者为咨询活动核心的阶段。19世纪初英国一些工程师开办了土木建筑事务所,专营咨询。例如:1828年英国建筑专家约翰·斯梅顿组织了一个“土木工程师学会”(The Institute of Civil Engineers),独立承担土木工程中分离出来的咨询服务,这就是最早的个体咨询,只不过这些协会仅仅是学术团体而不具有法人资格。这种组织一方面是为了保障个体咨询者的合法权益,另一方面可以在某些大型项目的咨询过程中集中力量,采取联合行动,提高咨询效益。在英国工业革命中,采矿业、制造业、建筑业、电气和煤气公司事业开始普及,各地建立了很多公用公司,但因技术人员较少,每家公司不可能配备足够的技术人员。这就为单个技术人员同时向多个公用公司提供咨询服务创造了条件。

2. 集体咨询阶段

集体咨询兴起于20世纪初。当时个体咨询已不能满足日益扩大的经济建设对建筑专业知识的需求,在英国、北美以及其他西欧国家就相继出现了各种规模和类型的集体咨询公司。咨询领域从土木工程扩大到工业、农业、交通运输、能源等经济领域。特别是在殖民地开发方面,咨询公司为政府起了重要作用。在这种背景下,1913年英国“咨询工程师协会”(The Association of Consulting Engineers,缩写为“ACE”)成立。ACE的成立,标志着由个体咨询阶段过渡到集体咨询阶段,也带动了美、德、法、意等发达国家纷纷成立全国性的咨询行业协会。同年,欧洲5国建立了国际咨询工程师联盟(FID-IC),总部设在洛桑。美国随后也建立了咨询工程师学会(ACE)。

集体咨询的特点大致为:第一,由于当时建设项目的单项规模不大,技术不是很复杂,涉及层面尚不广泛,项目涉及多方面的综合性问题不多,所以咨询项目大多以专业、技术等专题咨询为主。第二,这一阶段的咨询工作发展较为缓慢、咨询基础理论尚不完善,并没有

得到社会的公认,人们对咨询活动也不甚了解。不过,这一时期的咨询公司已经具有法人地位,有独立经营的权力。有些咨询机构还是政府授意建立的,例如:1919年创建的美国胡佛研究所,就是在美国总统胡佛建议下成立的。

3. 综合咨询阶段

综合咨询是20世纪30年代以后兴起的,是以各种新学科为基础而开展的综合性咨询研究阶段。第二次世界大战之后,社会活动日益复杂多变,各学科之间的彼此渗透和相互联系日益明显,经济与社会发展中出现的一些较大课题往往涉及政治、经济、技术等多种因素。这就要求人们在编制发展国家、区域、行业规划,研究制定开发方向,评价既有成果和改善管理体制等方面,开展跨学科、多领域、超行业的综合研究,于是咨询业在规模和层次上出现了新变化,综合性的咨询服务机构应运而生,出现了一批在国际上享有盛誉的综合性咨询机构。例如:美国的兰德公司(The RAND Corporation)和斯坦福国际研究所(Stanford Research International Institute,缩写为“SRII”)、日本的野村综合研究所(Nomura Research Institute,缩写为“NRI”)等这类所谓的“头脑企业”(Brain Trust)、“思想库”(Think Tank)就是在这阶段产生的。

这一阶段开展的咨询活动明显不同于上一阶段的特征,主要表现在:第一,开始从专业咨询发展到综合咨询。第二,从战术咨询发展到战略咨询。战术咨询往往是为了提高局部的、眼前的利益。这在高速发展的科学技术和社会化大生产面前显得捉襟见肘,从经济效益来讲也是有限的。将咨询的眼光扩展到更高一个层次,从战略角度去研究,就会获得全局的、长远的效益。第三,从经济咨询发展到政府、军事、外交、法律、科技、文化、教育等社会生活中的各个领域,使这些领域决策的成功率和效率都得到了提高。

综合咨询代表着现代咨询的发展方向。从20世纪60年代起,在现代咨询竞争愈加激烈的条件下,许多大型咨询企业都在努力提高综合咨询水平,使用运筹学、系统工程、技术经济学等多种技术手

段,并利用 IT 技术提供综合性的咨询。

4. 国际合作咨询阶段

国际合作咨询是指第二次世界大战之后,随着国家间的相互开放和世界经济的发展,就资源、能源、生态、环境、人口、都市等国际社会问题,以及国际交往中出现的进出口贸易、技术和文化交流、交通通信、地区性产业等问题进行系统的、综合的、国际的咨询活动阶段,即咨询活动国际化、合作化阶段。其产生的背景为:在进入综合咨询的同时,由于有些研究项目涉及面很广,信息量也很大,仅靠一个国家的力量是不够的,必须进行跨国合作;全球经济一体化浪潮出现,海外投资和海外咨询的需求急速上升,需要将咨询研究的触角深入到其他国家和地区,或由其他国家和地区提供合作;而且一些国家共同面临全球性的问题,如和平与安全、环境、生态、人口、资源等问题,需要共同研究和决策。在这样的背景下,国际规模的咨询形式就产生了,如 1972 年美、苏、英、日、意、奥等 17 个国家在奥地利维也纳共同组成的“国际应用系统分析研究所”。同年成立的斯德哥尔摩国际和平研究所,理事会由来自 7 个国家的 8 名理事组成。目前,这种国际合作咨询正在日益发挥重要作用。

以上只是从认识的角度出发而进行的“理想模型”划分,实际上,这 4 个阶段是交织进行而非截然分开的,尤其是后两个阶段,只是每个阶段在某些特征上表现得更为明显。^①

第二节 现代国际咨询业的兴起与发展

现代咨询业具有同传统咨询不同的性质,它是一个高效益的知识、信息、智能密集型服务类产业,起源于英国,随着工业革命的到来

^① 申静:《咨询理论与实务》,第一章第一节,中国电力出版社,2000;戚丽:《中国咨询市场的现状分析及发展思考》,载中国学术期刊网《中国优秀博士学位论文全文数据库》。

而出现。二次世界大战后,科技、经济的迅速发展又在深度、广度两个方面促进了咨询业的扩展。在当今美国、德国、日本等国家,咨询业因其经济效益大、影响范围广、利润率高,已经成为推动国民经济发展的重要组成部分和支柱产业。随着全球化时代的到来,国际综合的咨询机构的建立为全球性、国际间综合问题的解决以及世界咨询业的发展做出了重要的贡献。近年来,在全球化浪潮蔓延、信息技术迅猛发展的情况下,咨询业正在向国际化、信息化、系统化、综合化的方向迈进。

一、现代国际咨询业的性质

从性质上看,现代咨询业是一个高效益的知识、信息、智能密集型服务类产业。咨询的本质是知识的扩大再生产。现代咨询业已经成为一个独立的行业,成为社会经济体系中的一个重要组成部分。由于咨询业是服务性智力活动,通常人们将它划入第三产业;因为咨询业具有知识密集型的特征,出产“软件”产品,所以又被称为知识产业(第四产业)的一部分。

(一) 归属于第三产业

“第三产业”概念是英国经济学家阿·费希尔于1935年在《安全与进步的冲突》中首创,并把它解释为“服务产业”。由于咨询业是利用知识、信息、技术和智能辅助客户进行决策的研究活动,本身并不直接进行物质资料生产,因此是一种服务性行业。正因为如此,世界上大多数国家把它划归于第三产业内;具体到我国,它属于第三产业的第二个层次。

在国务院转发的《关于建立第三产业统计的报告》中,我国三个产业的划定如下:第一产业是农业;第二产业是工业;第三产业是第一、第二产业以外的其他各行业。第三产业又分为4个层次:第一层次是流通部门;第二层次是为生产和生活服务的部门,包括金融、保险业、房地产业、公用事业、居民服务、旅游业、咨询信息和各类技术服务业等;第三层次是为提高科学文化和居民素质服务的部门;第四

层次是为社会公共需要服务的部门。

(二)与信息产业关系密切,但不是对等或从属关系

咨询业的发展受限于信息业的发展,咨询活动的进行离不开对信息的收集和加工,因此咨询业与信息业有重合交叉部分。但是,咨询业与信息业不是从属关系,整个信息业和咨询业分属于两个各自独立的产业。其原因有如下几点:

首先,信息业与咨询业的重合交叉部分很小。信息咨询只是咨询业的一部分经营领域,除此之外,咨询业还有其他众多经营领域。例如:工程咨询,包括预可行性研究、项目评估、工程设计、招标代理、工程监理、项目管理、中期评价、工程验收及工程审计评价;政策咨询,为政府和国家有关部门制定发展政策;规划咨询,包括地区规划、行业规划;管理咨询,包括企业发展战略、企业信息化、企业管理、人力资源管理、企业诊断;还有法律咨询、金融咨询等,这些领域都不是只提供信息。

其次,除了信息咨询以外的咨询服务活动,是人脑利用信息、知识、技术、经验和智能进行分析、设计的综合性活动,不是仅靠信息就能完成,而单纯信息自身也不能变成方案。

再次,简单的信息咨询只是咨询业3个层次(信息咨询、战术咨询、战略咨询)中最低的层次。现代咨询业是上述3个层次的全方位交叉,而且后两项的经济效益、社会影响更为明显。

因此,在中国比较规范的文献中,如“八五”规划和一些经济统计年鉴,已逐步把信息服务业和咨询业作为两个并列的服务行业。^①

(三)知识产业的重要组成部分

1962年美国学者马克卢普出版了信息产业奠基之作《美国的知识生产与分配》一书,首次提出了“知识产业”这一概念。由高科技产业和知识密集型产业为主导产业结构的知识经济是继农业经济、工业经济后的人类又一社会经济形态,是21世纪社会经济形态的标

^① 参见申静编著《咨询理论与实务》第二章第四节,中国电力出版社,2000。