

现代

咨询

中国咨询业系列丛书

华长明 编

航空工业出版社

国家科委软科学研究
国科技信息研究所

资助项目

现代咨询

华长明 编

顾问 黄英达 璐 羽
梁战平 关家麟

航空工业出版社

1998

内 容 提 要

本书通过对现代咨询现象和活动进行综合分析,探究其规律,较全面系统地阐述了现代咨询的基本原理、基本方法和基本状况。本书注重实用性和可操作性,是一本集知识与实用为一体的可读性颇强的现代咨询书籍。

本书可供从事咨询服务工作人员、企业决策和管理人员、大专院校师生以及软科学工作者阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

现代咨询/华长明编. —北京:航空工业出版社,1997.7
ISBN 7-80134-211-9

I. 现… II. 华… III. 咨询-基本知识 IV. C931.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 12982 号

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

北京地质印刷厂印刷 全国各地新华书店经售

1998 年 1 月第 1 版 1998 年 1 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/32 印张:10.5 字数:232 千字

印数:1—2000 定价:15.00 元

序 言

中国现代咨询业是改革开放以后发展起来的,经过十几年的努力,现已初步形成包括政策咨询、管理咨询、工程咨询、技术咨询、专业咨询等五大咨询领域,具有一定规模的产业。

发展咨询业是建立社会主义市场经济体制、促进经济增长方式向集约型转变的重要环节,是充分挖掘中国巨大的智力资源、充分发挥专业技术人员潜力的重要途径,作为国务院授权指导与科技进步相关的第三产业发展的政府部门,国家科委十分重视咨询业的发展,80年代初,就倡导以软科学研究的形式,为各级政府的决策提供咨询服务,截止于1996年底已累计下达软科学课题4万余项,为我国政治体制、经济体制改革和社会发展的重大问题提出咨询建议,在各级政府决策的科学化、民主化过程中发挥了巨大的作用。

80年代末,为适应建立市场经济和决策主体多元化的现实需要,国家科委提出要发展市场上的软科学——咨询业,并立项对我国咨询业的发展现状、市场规则等开展研究。1994年,国务委员兼国家科委主任宋健又强调指出:“新形势下科技界面临的一项重要任务,是大力发展咨询产业,今后我国软科学的工作重点应逐步转到培育和发展咨询产业体系。”之后,为了切实推动中国咨询业的发展,国家科委随即在经济发展较快、智力资源基础较好的北京、天津、上海3市和江苏省进行发展咨询产业的试点,在政府宏观协调、行业协会管理、市场开拓、企业培育、人才培养等方面做了大量探索性工作。

经国家统计局批准，国家科委 1995 年开始对经济较发达的省市进行咨询业发展状况的统计。这些，都有力地推动了现代咨询业健康、实在地向前发展。

当前我国处于经济和社会转型时期，为适应由计划经济体制向市场经济体制转变、由粗放型增长向集约型增长转变的需要，企业、政府和社会都迫切要求咨询业提供创新性、高质量的服务。因此，中国咨询业潜在市场很大，发展势头良好。但是，现代咨询产业在中国毕竟还处于幼稚阶段，产业整体素质亟待提高，因此，借鉴国际咨询组织，尤其是发达国家的经验，尽快提高我国咨询业的服务水平，扶持和培育高素质的咨询顾问队伍，规范咨询市场秩序是我们面临的一项重要任务。通过国家立项，有组织地出版支持中国咨询产业发展的系列参考丛书成为一项很有意义的工作。现在，丛书之一的《现代咨询》即将出版，这是值得祝贺的。

《现代咨询》一书较深入地研究了咨询服务的基本理论和实践经验，阐述了咨询服务的运作程序、服务技能、市场规则和管理规范，介绍了国外咨询业的发展及国际咨询组织状况，是一部有较强实用性和指导性的参考书，相信会引起读者的兴趣。

借《现代咨询》一书出版的机会，谨对辛勤耕耘在咨询战线上的工作人员，对参加本书编写的专家，对关心咨询业发展的同志们表示衷心的感谢。愿我国的咨询产业蓬勃发展，为繁荣社会主义市场经济做出应有的贡献。

徐冠华

1997 年 2 月 7 日

目 录

1 现代咨询概论	(1)
1.1 咨询的涵义与演变	(1)
1.2 现代咨询发展的原因	(3)
1.3 现代咨询的性质与特点	(5)
1.4 现代咨询的类型	(10)
1.5 现代咨询的程序	(15)
1.6 现代咨询的服务模式	(22)
2 咨询人员与客户	(24)
2.1 咨询人员	(24)
2.2 客户	(32)
3 咨询机构	(37)
3.1 咨询机构的类型	(37)
3.2 咨询公司	(44)
3.3 咨询协会	(56)
4 咨询运作	(63)
4.1 咨询建议	(63)
4.2 咨询费与其计算方法	(73)
4.3 咨询合同	(89)
4.4 咨询报告	(112)
5 咨询职业道德	(119)
6 咨询人员培训	(135)
7 主要国家现代咨询简况	(146)
7.1 英国	(146)

7.2	美国	(150)
7.3	法国	(155)
7.4	德国	(158)
7.5	加拿大	(164)
7.6	意大利	(168)
7.7	日本	(170)
7.8	印度	(179)
7.9	中国	(186)
8	世界著名的智囊团	(193)
8.1	美国兰德公司(RADN)	(193)
8.2	美国斯坦福国际咨询研究所(SRI)	(198)
8.3	国际应用系统分析研究所(IIASA)	(200)
8.4	日本野村综合研究所(NRI)	(201)
8.5	日本三菱综合研究所	(203)
8.6	伦敦国际战略研究所	(205)
8.7	美国赫德森研究所	(206)
8.8	美国企业公共政策研究所	(207)
8.9	美国布鲁金斯学会	(208)
8.10	美国对外关系委员会	(209)
8.11	德国卡厄斯鲁尔系统工程与技术革新研究所 (ISI)	(211)
8.12	德国工程师协会技术咨询中心	(213)
8.13	德国工业设备企业公司	(215)
8.14	加拿大公共政策研究所	(216)
8.15	法国巴黎经济社会发展研究公司	(217)
8.16	巴西瓦加斯基基金会	(218)
9	附录	(220)

9.1 世界银行与捐赠国对发展中国家咨询业的政策	(220)
9.2 国际咨询工程师联合会的章程与细则	(224)
9.3 美国咨询工程师协会章程	(247)
9.4 美国咨询工程师协会细则	(251)
9.5 美国咨询工程师协会关于政策和程序的规则 ...	(277)
9.6 美国咨询工程师协会纪律程序	(301)
9.7 国际咨询工程师联合会范本	(305)
参考文献	(327)

1 现代咨询概论

1.1 咨询的涵义与演变

咨询在汉语中的涵义是询问、商讨和谋划,与之对应的英文 Consultation 也有商议、会诊、参谋和顾问的意思。

咨询从古到今,已有悠久的历史。它作为一种活动,起源于中国,已有几千年的历史,我国历代有识有为的统治者,大都注意招贤纳士,参政谋事以寻治国良策。国外在 17 世纪 30 年代也出现了咨询活动,当时只限于军事领域,而后又发展到政治领域,但到此时为止,这些传统咨询人员也只是凭着自己的丰富经验和知识来帮助决策者,因此,人们对咨询的认识也只停留在经验性阶段,认为咨询活动仅仅是上层社会贵族的御用工具。这时的咨询活动可以称之为古代咨询或叫做经验咨询。

19 世纪英国工业革命以后,随着社会的发展,经济领域的不断开拓,光凭个人经验和知识进行咨询已经不能解决随之而来的复杂问题,于是出现了具有独立性的咨询机构,这时咨询人员运用工程技术知识进入经济领域从事咨询活动,开始了现代咨询。所谓现代咨询指的是咨询人员运用现代科学技术(包括社会科学)为客户提供智力服务。至今,它已有百余年的发展历史。

现代咨询在百余年的发展历程中,大致可以分为以下三个阶段:

1. 个体咨询阶段

19 世纪,随着英国工业革命的诞生,兴起建设工厂,一批有建筑知识的工程师开办了一些土木建筑事务所,专门经办建设方面的咨询,这就是最早的个体咨询企业。后来又成立了“英国土木工程师学会”,联合承担一些咨询业务。当时的工程师学会并非像以后那种具有法人地位的咨询公司,它仅仅是一种学术团体。这一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。这一阶段大致到 19 世纪末。

2. 集体咨询阶段

20 世纪初后,个体咨询已不能满足日益发展的经济建设的需求,于是在英国、北美及其他西欧国家相继出现了各种规模和类型的咨询公司。个体咨询发展为集体咨询,咨询领域也从土木工程扩展到工业、农业、交通运输等各个经济领域。这时的咨询公司如同研究所、大学和工业企业一样具有法人地位,有独立的经营权力。这个阶段咨询工作的发展较为缓慢,还没有得到社会的公认,人们对咨询活动也不甚了解。

3. 综合咨询阶段

二次世界大战以后,特别是近 30 年中,由于科学技术和社会经济的飞速发展,社会活动变得更为复杂,因而高层决策增大了难度;企业面临日益激烈的竞争,这就促使咨询业无论在数量上还是在规模上都出现了新的飞跃:

(1) 从专业咨询发展到综合咨询

例如,对一个新建企业的咨询,过去只重视土木建筑方面的专业咨询,而现在发展到工程的资金筹措、经济分析、偿还期限;原材料、设备、能源供应;生产工艺与流程;经营管理方

式与市场预测;人员培训;等等。

(2) 从技术咨询发展到战略咨询

技术咨询往往是为了提高局部的、眼前的利益,而战略咨询却着眼于全局、长远的利益。因此,战略咨询对各国政府战略和政策的制定影响很大,在国内外享有很高的声誉。

(3) 从经济领域发展到政治、军事、外交、法律、环境等社会生活的各个领域。咨询工作渗入这些领域,使它们的面貌焕然一新,无论在决策的成功率还是在效率方面都收到了很好的成效。

在现代咨询的发展过程中,随着咨询公司的出现和发展,从而逐渐形成了现代咨询业。它的涵义是咨询人员凭借科学、技术向客户提供解决问题的方案和措施的智力服务行业。它涉及到政治、经济、科技、生产、管理、教育、工程等众多部门,几乎没有什么禁区可言。

现代咨询业源于 20 世纪初后,发展于二次世界大战以后,约在本世纪 60 年代至 70 年代开始进入新的发展阶段。在这个阶段,咨询公司的发展,在发达国家,犹如雨后春笋,而且出现了所谓“智囊团”、“思想库”、“头脑企业”的高级综合咨询机构。该行业以神奇般的速度向前发展,而且由于它能产生巨大的经济和社会效益,因此,它又被称为富有魅力的行业。

1.2 现代咨询发展的原因

现代咨询演变成蓬勃发展的现代咨询业,主要是由于:

1. 科学技术的高速发展

二次世界大战以后,科学技术突飞猛进,各学科之间彼此渗透和相互制约,在传统学科与技术的边缘上不断产生出新

的学科与技术。因此,在研究制定科技发展方向、编制科技发展规划和改善科技管理体制等方面,迫切需要跨学科、多领域、跨部门的共同研究,协同配合以及综合性的分析和指导工作。正是为适应这种需要产生了智囊团。

2. 改善经营管理

现代经济活动复杂,涉及许多领域。要理顺经济发展中的关系,解决其中的问题,远远超出了仅仅依靠个别专业人员所能解决的范围,只有集中相当的人力物力,经过专家集体的研究和论证,才能提出周密的方案,达到预期的成效。

其次是费用与收益之间的关系。用户委托咨询,虽然要付出一定的咨询费用,但是与长期雇用专门咨询人员的费用相比是合算的。一个企业不可能拥有一切领域的专家,更不愿花更多的钱去雇用一些并不经常使用的专家。在这种情况下,借助于外部咨询专家的力量,是最方便最省钱的办法。例如,要兴建一项大工程,投资单位不可能具有全面的知识经验和各种技术人员。只要向工程咨询机构付给一定的咨询费用,就可以获得所需的经济计划方案和工程设计方案,这既可以使企业主减少投资风险,减少失误,节约资金,又可以加快工程进度,往往以较低的造价,完成较好的工程,获得最佳的效益。

因此,咨询业的发展是现代经济管理科学化的产物。

3. 解决社会问题

现代经济发展产生了一系列前所未有的社会问题,例如资源、能源、公害、环境等,给社会经济和科学技术的发展造成了新的限制和障碍。这些问题的解决,必须从社会、自然、生态、政治、经济、法律、科学技术等各个方面进行综合、系统的分析研究,才能找出科学的解决办法。因此,要求有一些自然科学和社会科学相互结合,科学技术与经济管理相结合的研究

究机构,来通盘研究解决这些问题;要求能考虑各种限制因素和可能造成的各种后果,并利用现代科学方法进行测算,进行多方案比较,将各种可能产生的消极因素限制在最低限度,求得最佳的发展方案,从而较好地解决这些社会问题。可以说,社会的发展导致了咨询机构的产生。

4. 现代社会重大决策的需求

现代社会在决策中需要解决的问题都是十分复杂的,例如在经济领域,就有全球性问题、跨国经济问题、竞争问题、市场问题等。这些问题只有从社会的各个方面进行综合系统研究才能解决。

而且现代社会的重大决策又往往是多目标决策,涉及政治、经济、军事、外交、文教、卫生、心理与环境等众多因素。这种决策所包含内容的复杂性,需要各种学科——技术、经济、生态与环境、卫生、心理和社会学的相互协作。因此,这种多目标的决策所需知识的广度与深度也不是只通晓某学科的专家所能胜任的,而决定了必须依靠具有多种知识和技术的专家组成智囊团来承担。

1.3 现代咨询的性质与特点

现代咨询是一种独立的智力服务性活动。换言之,它是独立的咨询机构依靠各学科专家的知识 and 集体智慧,运用科学方法和技术手段,向用户提供解决问题的服务。这与古代咨询或经验咨询迥然不同。后者只是“咨询人员”根据个人的知识和经验帮助决策者作出决定,其主要活动限于政治和军事领域,人们对咨询的认识也是经验性的,咨询机构的组织形式多为决策者个人的附设机构。

现代咨询完全不同于秘书工作。秘书班子是以领会和贯彻领导意图为使命的,领会和贯彻领导意图的准确性和彻底性,是评价他们工作好坏的基本指标。而咨询人员或智囊专家则是以独立的科学研究为领导决策服务的,能出多少真知灼见是评价他们工作优劣的根本指标。

现代咨询也不同于一般科学研究活动,因为它既不直接从事某一门学科的理论 and 实验研究,也不检验现今思想和行动所依据的学说和原理是否符合客观规律,而是有效地利用社会上各学科的理论与方法去解决社会经济发展和科技发展的问题。

现代咨询具有以下特点:

1. 服务性

这是现代咨询首要的特点。现代咨询是一种智力活动,但是它是受客户的委托为其服务而展开的。其宗旨是把客户的利益放在首位,树立客户第一的服务思想,一切为了客户的利益。因此,现代咨询工作的职业道德准则是围绕如何为客户服务得更好的原则而制定的。现代咨询活动立足于服务,离开了服务就不存在现代咨询。

2. 社会性

现代咨询面向全社会,遍及到政治、经济、科技、生产、军事、外交、生态、教育等各个方面。现代咨询以空前的规模和巨大的力量影响着整个社会。它已成为社会生活和社会关系中不可缺少的极为重要的一个方面,成为社会进步的强大杠杆。

3. 参谋性

现代咨询本质上还是参谋性的服务工作。咨询人员受聘不是来为客户作出微妙的决策,而是提出建议。咨询人员的职责是要提出高质量、完善的建议。这种供选择的建议多种多

样,采纳何种建议,作出什么决定,及由此所产生的一切后果,则是客户的责任。咨询人员的基本本领就在于,不仅提出正确的建议,而且提的方式要对头,要提得及时。客户则应该善于采纳和采用咨询人员的建议。

4. 综合性

现代咨询课题大都带有综合性的特点。例如,一项海洋开发工程,需要有地质、地理、生物、化学、力学、气象学、海洋学以及许多交叉学科、边缘学科和综合学科。

同时,有些战略性咨询课题,本身就是综合性的。例如,城市发展规划,涉及到人口、资源、能源、运输、科研、教育、外贸、工农业、环境保护等因素。研究时要分析这个城市的人口结构、消费结构、产业结构、资源结构、教育结构、科学技术结构。不但要考虑它们内部之间的相互关系和相互作用,而且要研究它们与外部的相互关系和相互制约,还必须明确这个城市的功能与特点。

面对如此复杂的咨询课题,显然,仅仅依靠某一学科或某方面的专家是难以解决的,必须进行跨学科、多领域、跨行业的综合研究,密切协作,才能取得最佳的咨询方案。于是,就产生了综合咨询机构。

综合咨询机构应该拥有科学技术专家、系统工程专家、数学家、经济学家、社会科学家、管理专家等。例如,斯坦福国际咨询研究所的2000多名专家,在工程、物理、生物科学、工业经济、管理及社会科学等100余种学科方面各具专长。

5. 高智能性

现代咨询业属于知识密集型产业,又称知识产业。它对咨询人员的知识水平要求很高,通常要超过一般科研机构。

一般来说,咨询人员博学多才,知识面广。他们对所研究

的专业有较深的造诣,又对其他学科有所了解,即学专业的人能跨出自己的知识领域,如学经济学的掌握一些工程技术的知识,学自然科学的懂得不少社会学的知识,等等。

例如,在工程咨询机构内的咨询人员,他们既各是土木工程、化学工程、材料工程、电力工程、机械工程、核工程等专业的专家,而且在一定范围内都掌握经济学、技术经济学、系统工程、决策分析、市场预测等方面的知识。

6. 独立性

咨询人员或咨询机构能站在独立的立场,凭借自身的专业知识和职业准则作出客观的判断,即咨询成果(建议、规划等)和论证的方式很少受到外界或环境的影响和干扰,因为大多数咨询机构一般在组织上不隶属于政府或有关的企业、事业部门,也不受其约束与控制;咨询机构选择或承担的项目,采用的研究方法和手段,不需要什么部门、机构的约束或批准。即使政府内部或企业内部的常设咨询机构,在制度上也要求具有相对的独立性和自主性。

这一特性十分重要。对决策者来说,他们之所以需要咨询,是为了从咨询人员那里得到不同的看法和答案。如果咨询人员处处以决策者的意志为出发点,按照决策者的意图去研究和思考问题,其结果极有可能是决策者思维的翻版,就不会有什么新鲜见解,于是就失去了咨询的意义。对于决策者而言,如果事事要求咨询人员按照自己的意志去做,不给其独立思考的权力,那么得到的只能是奉承和迎合,没有任何参考价值。所以可以说,独立性是咨询业的生命。

7. 不以盈利为主要目标

现代咨询业不论是官办的、私营和社会团体办的咨询机构,特别是大型综合性咨询机构大多数都是不以盈利为目标

的。这一经营目标，是咨询业与一般企业主要的不同点。不过，这种不以盈利为主要目标只是与工厂企业追求最大限度的利润相对而言的。

咨询课题大部分是应用或开发研究性质的工作，向客户提供的是智力成果或知识产品，它们绝大部分不是有形产品，而是具有商品属性的技术知识和信息成果这样的无形产品，大都以计划、规划、方案或研究报告为主要形式。除了接受公司、企业的委托，还常常接受政府部门或国际机构的委托业务。

其经费来源是多样的，主要有：

- (1) 政府、企业委托业务的收入；
- (2) 募集研究基金；
- (3) 购买股票证券，每年从股息中得到一定的收入；
- (4) 基金会、大企业及私人的捐赠；
- (5) 出版发行各种研究成果的收入；
- (6) 附属于高等学府的机构，由校方拨给经费。

非盈利咨询机构不以盈利为主要目标，它们主要从事社会公益性服务，它们的营利所得完全用于发展自身事业而不图利他用。例如，兰德公司、斯坦福国际研究所就是不以盈利为目标的独立咨询机构。兰德公司规定，“它的公司财产不能为任何个人利益服务，全部用于研究或其他公共目标”；斯坦福国际研究所也规定把“咨询收入用于增加设备或有关的公益研究工作”。

发展中国家和地区的咨询业大多数也是奉行不以盈利为首要目标，它们的咨询机构也是由政府资助或拨款建立起来的，其目的是发展本国的科学技术事业，对本国中小企业提供免费咨询或采取一些优惠措施。