

湖南省自然科学基金资助项目

编号：02JJY3012



湖南省科技咨询业协会组编

现代咨询概论

XIANDAI ZHIXUN GAILUN

主编 李树丞

湖南科学技术出版社

现代咨询概论

组 编：湖南省科技咨询业协会

主 编：李树丞

责任编辑：罗 蕾

出版发行：湖南科学技术出版社

社 址：长沙市湘雅路 280 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系：本社直销科 0731-4375808

印 刷：湖南省化工地质印刷厂

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址：长沙市青园路 4 号

邮 编：410004

出版日期：2003 年 9 月第 1 版第 1 次

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：17.5

插 页：5

字 数：324000

书 号：ISBN 7-5357-3792-7/G·492

定 价：40.00 元

(版权所有·翻印必究)

《现代咨询概论》编委会及撰写人员

顾问	文选德	唐之享	甘霖
编委会主任	刘玉娥		
编委会副主任	季益贵	李树丞	廖家凯
	乐寿长		
编委	张寅南	郭青峰	刘仕清
	刘宝琛	詹纯新	颜学军
	钟发育	刘少君	谭立刚
	娄道明	陈明华	姚正其
主编	李树丞		
撰写人员	楚尔鸣	(第一章)	
	郭宏湘	(第二章)	
	傅太平	(第三章)	
	蒋运通	(第四章、第六章)	
	卿仔轩	(第五章)	
	文艺	(第七章第一、第二节,第十一章第五节)	
	伍南通	(第七章第三节)	
	资树荣	(第八章)	
	陈志宇	(第九章第一、第二、第三、第四、第五、第八节)	
	廖家凯	(第九章第六、第七节)	
	付太平	(第十章第一、第二节)	
	罗蓉	(第十章第三节)	

罗为艾（第十章第四节）

姚 华

（第十一章第一、第二、第三、第四、第六节）

彭 源（第十二章）

姚正其（辑录附件）

策
统

划
编

姚正其

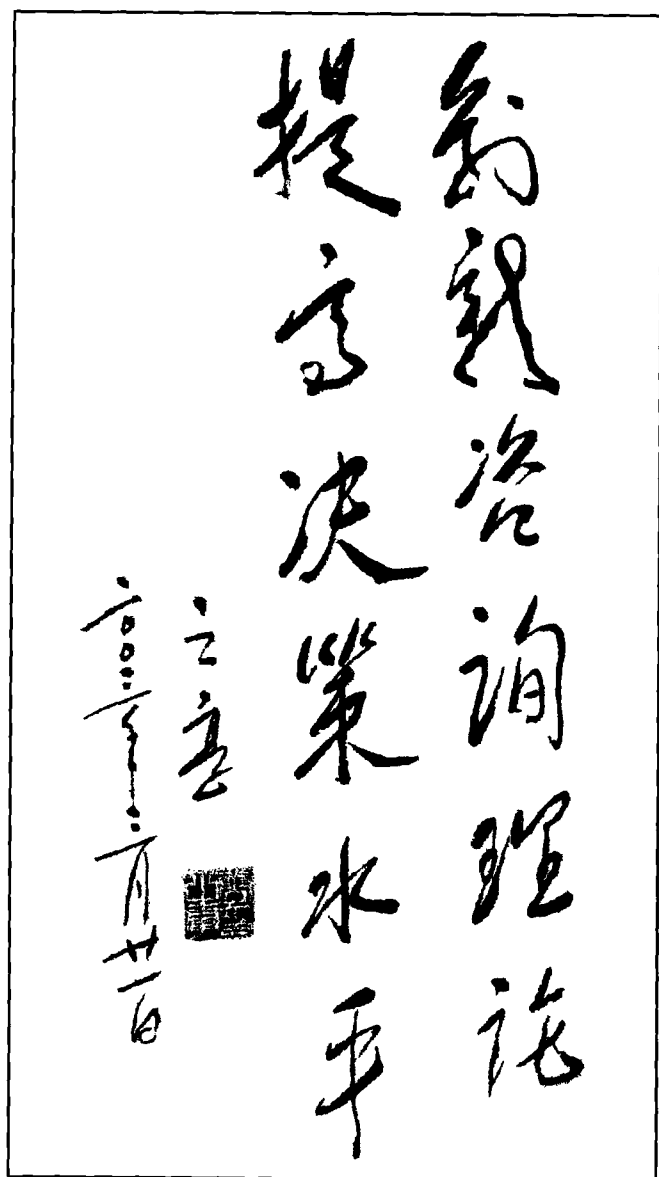
李树丞 楚尔鸣 姚正其

探索决策科学
繁荣当代产业

文选德
二〇〇二年
六月三日



文选德：中共湖南省委副书记



唐之享：湖南省人大常委会副主任

序 言

咨询是决策行为的前提和不可缺少的重要组成部分。咨询与普通的劳务、代理、中间人等服务不同，也不同于一般的学术交流或学术性调查研究活动，它是以某些专门的知识和技术为手段，以协助用户解决问题、决策问题作为整个活动的目的。咨询的本质是知识的扩大再生产。咨询既是一项产业，也是一项事业。通过咨询活动的开展，为宏观或微观的科技、经济和社会发展提供了智力保障。

知识经济时代召唤现代咨询。一方面，知识经济需要现代咨询，同时也为现代咨询提供了发展条件；另一方面，现代咨询也促进了知识经济发展，因为咨询本身就是知识经济的重要组成部分。我们可以预见，随着知识经济时代的来临，现代咨询将愈来愈显示其重要性，愈来愈被人们所重视，愈来愈发挥其不可替代的作用。

咨询业的兴起与发展是科技进步、经济发展、社会分工的专业化和社会化的必然结果，是人类文明进步的标志。二次世界大战后咨询业在发达国家迅速发展，成为经济、社会发展重要依托的新兴产业，尤其是在 20 世纪 70 年代，咨询业发展迅猛。90 年代在新技术革命的推动下，咨询业出现新的高速增长。今后随着世界经济区域化、一体化的发展，咨询业仍将是发展最快的产业之一。美国《财富》杂志预测，在发达国家 21 世纪的咨询业、软件业人数将占全部就业人数的 40%，咨询业将在产值上成为国民经济的主导产业之一。

新中国成立后，在党和政府的关怀和优惠政策扶植下，咨询业迅速发展，各类咨询机构大批涌现，为政府的科学决策，为开发建设项目的可行性论证，为企业的产品开发、市场开拓、科学管理、技术创新等各个方面，提供了大量的咨询服务，为促进科技、经济和社会发展做出了重要贡献。

我国的咨询业虽然发展迅速，但与发达国家相比，还存在着比较大的差

距。如在咨询产业的机构规模、人员素质、成果质量、专业化水平、规范化运作以及咨询业的信息化、产业化、国际化等方面,都明显不足,尚不能适应我国科技、经济和社会发展对咨询业的需求。许多外国咨询机构早就看好中国的咨询市场,一些国际上知名的咨询企业、公司纷纷抢滩中国市场。而且随着我国加入世贸组织,对外开放加快,我国咨询企业面临的国内外竞争必将更加激烈。因此必须尽快缩小我国与发达国家咨询企业的差距,促进我国咨询业的健康发展,赶上国际先进水平。虽然这有许多方面的工作要做,但最根本的是要提高咨询人员的素质,建设一支高水平的咨询队伍和拥有一批国际国内知名的咨询专家。

人才是咨询企业最重要的资产,整个咨询业的生存和发展关键也在于人才。咨询企业间的竞争实质上是优秀人才的竞争。据有关资料记载:世界银行及其贷款人在选择咨询公司时进行的技术评价中规定,对于投资前期工作的咨询,咨询公司在该任务领域的一般经验,重要性只占 10%~20%;所提交的工作计划是否适宜,重要性占 25%~40%;而承担该项任务的主要工作人员资格和能力,其重要性占到 40%~60%。由此可见咨询企业人才资源的重要性。而且国际上许多国家已将过去“根据咨询服务价格”选择咨询机构的传统做法,改为“根据质量选择咨询服务”(QBS 制度),即实行资格、经验、能力、公正重于价格的原则,其核心内容是以人才资源的优劣为基础。所以只有拥有高水平的咨询人才,才会有高质量的咨询成果,才能使咨询企业获得一定的成绩、知名度、经济和社会效益,从而实现整个咨询产业的发展壮大。

当然,咨询队伍的建设,咨询人才的培训,是世界各国咨询机构都十分重视的问题。成功的咨询机构没有不将网罗和培训优秀咨询人才作为其生存和发展的首要任务。研究国际上一些长期声誉较高的咨询机构,其重要的原因就在于培养和拥有一大批优秀咨询人才,提供了一系列有影响的咨询成果。

咨询业是一个特殊的行业,需要一大批有实力、有水平、有影响的注册咨询师和高水平的管理人员,才能适应科技、经济和社会发展对咨询业的要求。我国的咨询业还处在发展的初级阶段,如何结合我国实际情况,从实际出发,进一步加强咨询机构的咨询能力培养,特别是加强咨询队伍建设和咨询师的培训,建立一套咨询培训和后续教育的规范化运作机制,这是保障咨询健康发展的关键。湖南省科技咨询业协会在省自然科学基金会的资助下,从 2002 年初开始进行咨询技术及其应用的研究,《现代咨询概论》是研究的最终成果,它凝结着许多专家学者的心血。本书的特点是既有学术性,又兼顾通俗性,既有较为准确的规范概念,又有启迪思想的广博知识,用语较为精练,具有较好的

实用性和可操作性。目前我国现代咨询方兴未艾，未来的发展道路还很长，作者只能在今天的水平上尽其努力。事物在发展，实践在深入，认识在升华，“认识运动至此还没有完结”，我们不希望《现代咨询概论》只停留在目前的水平上，期待着人们在现代咨询业不断发展的基础上，对它进一步修订和完善。

刘玉娥

2003年6月7日

目 录

第一章 咨询概论

第一节	咨询概念	1
第二节	咨询发展简史	3
第三节	国际咨询业概述	5
第四节	我国咨询业概述	11

第二章 现代咨询的特点与作用

第一节	现代咨询的特点	16
第二节	现代咨询的作用	20
第三节	现代咨询理念	22
第四节	现代咨询业发展趋势	25

第三章 现代咨询类型与主客体关系

第一节	现代咨询的类型	31
第二节	现代咨询主体	34
第三节	现代咨询客体	37
第四节	咨询关系	40

第四章

咨询过程与方法

第一节	咨询洽谈	43
第二节	预备咨询	45
第三节	正式咨询	48
第四节	指导实施改善方案	55

第五章

现代科学预测与咨询

第一节	科学预测概述	58
第二节	常用定性预测法	64
第三节	常用定量预测法	70
第四节	常用模拟预测法	77

第六章

战略咨询

第一节	战略咨询概述	84
第二节	决策的方法体系	89
第三节	决策咨询的方法、程序	91

第七章

管理咨询

第一节	管理咨询概述	95
第二节	管理咨询的一般程序	97
第三节	市场调查咨询	102

第八章 技术咨询

第一节	技术咨询业务范围	111
第二节	技术咨询工作程序	113
第三节	技术鉴定	116
第四节	知识产权保护	118
附：	技术咨询合同文本	122

第九章 工程咨询

第一节	工程咨询的业务范围和内容	131
第二节	可行性研究咨询	131
第三节	项目评估咨询	137
第四节	设计咨询	139
第五节	造价咨询	141
第六节	工程建设招标评标咨询	144
第七节	合同执行阶段咨询	147
第八节	工程建设后评估	148

第十章 专业咨询

第一节	财务咨询	151
第二节	资产评估	155
第三节	信息咨询	169
第四节	国际惯例与标准咨询	173

第十一章

现代咨询企业的管理

第一节	经营管理的特点和内容	179
第二节	咨询企业发展战略目标	180
第三节	咨询营销	187
第四节	咨询服务费的计算	192
第五节	咨询企业的质量管理	196
第六节	咨询行业管理	201

第十二章

现代咨询人才

第一节	咨询人才的资质管理	207
第二节	咨询人才的素质结构	210
第三节	咨询人才的基本素质	212
第四节	咨询人才的智力结构	215
第五节	咨询人才的能力结构	216
第六节	咨询机构的人才结构	218
第七节	咨询人才培养	220
附件一	拟建项目可行性研究报告编写大纲	225
附件二	高新技术项目可行性研究报告编制及评估要点	237
附件三	建设项目水资源论证管理办法	240
附件四	联合国工业发展组织一般机会研究和可行性研究报告的内容提纲	244
附件五	湖南科技咨询管理规章及其行规	248
参考文献		262
后 记		264

第一章

咨询概论

第一节 咨询概念

一、咨询的定义与语源

咨询是咨询人员利用智力与信息资源为社会其他主体出谋划策、提供决策参考的一种服务活动。它是适应社会经济发展的需要而产生的。咨询过程是社会其他经济主体（委托方客户）以某一特定问题为目标，提出解决问题的优化方案要求，咨询机构（受托方）根据情况组织有关专家运用已有的信息和经验、各类科学知识和技术手段进行调研，并遵循独立、科学、公正的原则进行综合分析，提供具有针对性、有效性的咨询报告的过程。咨询是一种研究活动，但不同于学术性研究，也不单纯是调查研究工作，它是一种经济活动，故具有商品属性。

从语源考究来看，“咨询”一词源自英语的 Consult，意为商榷。或者通俗地说，指求教于人，请人当参谋、出主意、定计策。其中提出问题找人商量者为顾客，英语是 Consuler；被询问和出主意者为咨询人员，英语为 Consultee 或 Consultant。

从咨询活动来说，我国自古以来就有，只是没有使用“咨询”一词。如奴隶社会盛行的“门客”、“养士”；封建社会的“幕僚”、“谋士”、“军师”、“博士”；近代社会普遍使用的“顾问”、“参事”、“参谋”等，实际上就是咨询人员和咨询活动的代名词。这些人被决策者聘做自己的智囊，通过他们献计献策，使决策者在确定和实施某一重大事项时，能采纳最完善、最富有成效的建议。

二、咨询的性质

咨询从其本质来说是一种服务性质的活动，从属于第三产业的范畴。从咨

询的发展过程来看,早期的咨询是以个人为独立主体分散进行的,且许多咨询活动并不是市场交易行为。后来随着社会经济的发展,不确定性影响因素增加,使市场对咨询的需求量增加,便出现了专门从事咨询活动并以利润最大化为主要目的的咨询公司。而且随着咨询公司的进一步发展,其业务拓展打破了简单的时空限制,形成了由众多咨询公司组成并专门从事咨询及相关经济活动的咨询产业。

我们在理解咨询的性质时,还必须注意如下几个方面的内涵:

1. 咨询关系是一种建立在信任基础上的交易关系。咨询关系是要有信任来支持的,如果咨询需求者不相信咨询供给者,则不可能达到咨询交易。所以,接受咨询的人员必须具备足以胜任咨询工作的威望和信誉。犹如患者请医生看病一样,需要充分的信任。而且这里所说的交易,并不是仅指狭义的货币交易,而是包括非货币交易形式在内的,即康芒斯定义的广义交易。

2. 咨询活动的内容是十分丰富的,包括人类活动的各个方面。虽然本书主要是以社会经济活动为主来介绍咨询知识,但实际上政治、军事、法律、文化、技术、经济、教育、生活等各个方面都可以开展咨询活动。从而咨询业又可以根据其具体经营的业务范围,划分成许多具体的咨询行业,如开发咨询业和建设咨询业等。

3. 咨询人员是专业技术人员。表面上看来,随便什么样的人都可作为咨询人员,只要你向他询问,他总是可以回答出自己的见解来。而且这种咨询并不要获得有关部门的认可,谁想干谁就可以干。但实际上,要使咨询成为一门科学就不是那么简单的事,从事咨询的人员必须是专业技术人员,而且有的国家还确立了咨询人员的法律地位。如日本的“建设咨询人员注册章程”。该章程中的建设咨询人员是指“从事土木建筑方面的工程设计或管理,或从事有关土木建筑方面的调查、规划、制定方案或建议等业务的承包者或以承受委托为业的人”。

4. 咨询是一门实用技术。咨询犹如自然科学技术、管理活动一样,是一门实用价值很高、操作性很强的实用技术。如日本的《租税特别处理法》第46条之二的第3项第4号给咨询服务所做的定义是“需要科学技术知识的调查、规划、制定方案、建议、设计、管理和检查等有关的专门业务”。^①美国咨询工程师协会(The Consulting Engineers Council)的章程中规定了把什么样的人称为咨询工程师:“第一,必须是为客户的利益,公正地运用自己的技术和判断能力、有丰富经验的工程师;第二,必须是能处理自己的客户旨在经济与合同方面有关事项的经营者;第三,还必须是兼备最高道德水平和专业能力的专家。”可见,在这里是将咨询活动与工程建设等实用技术活动同等看待的。

^① 日本建设省 1131 号通告

第二节 咨询发展简史

咨询是伴随着人类社会活动产生而产生的。随着社会的发展，咨询业也经历了几个发展阶段。在不同的阶段，咨询的本质含义、活动方式、规模、影响程度等方面有着根本的区别。纵观咨询业的发展，如果按其活动方式的性质划分，则可以分为古代咨询、经验咨询、现代咨询、网络咨询四个阶段。

一、古代咨询

古代咨询产生于奴隶社会的初期。据出土文物考证和史书记载，古希腊、古巴比伦、古印度和古代中华民族在奴隶社会初期就出现过咨询活动。如公元前3世纪，古巴比伦国王在制定著名的《汉谟拉比法典》时，就曾经征询过教皇的意见。我国古代封建帝王，为了统治天下，常问政于一些名儒和大哲学家。周文王恨纣王无道，决心起兵伐纣，但缺乏深谋远虑的智者，因而他求贤若渴，悉心寻访，三访姜尚于渭水，聘姜尚为军师。后来武王伐纣胜利，平定天下，建立西周，姜尚起了重要的参谋作用。

古代咨询与现代咨询相比，具有如下几个方面的特征：(1) 由于受知识的局限性，咨询依托于“圣人”（包括神仙、术士、教皇等），认为“圣人”是上帝派遣到人间来的，而上帝什么都知道，凡人自然要向他咨询。(2) 咨询完全凭个人的主观判断，缺乏科学的分析方法，特别是一些术士，如果判断失误，事后就编造一些故事来自圆其说。(3) 咨询活动的内容一般是非经济活动的。

二、经验咨询

可以说整个封建社会时期的咨询都是经验咨询，即建立在个人的才智、技能和经验的基础上的咨询。如我国《三国演义》中所描绘的刘备三顾茅庐，对孔明曰：“汉室倾颓，奸臣窃命，备不量力，欲伸大义于天下，而智术短浅，迄无所就。惟先生开其愚而拯其厄，实为万幸！”孔明曰：“将军既帝室之胄，信义著于四海，总揽英雄，思贤若渴，若跨有荆、益，保其岩阻，西和诸侯，南抚彝越，外结孙权，内修政理，待天下有变，则命一上将将荆州之兵以向宛、洛，将军身率益州之众以出秦川，百姓有不箪食壶浆以迎将军者乎？诚如是，则大业可成，汉室可兴矣。”这便是诸葛亮凭借自己的学识和经验的典型的经验咨询。

经验咨询虽然摆脱了古代咨询的迷信色彩，并在方式和方法上也有了一定的进步，但与现代咨询相比，仍然有较多的局限性，这主要表现在：(1) 经验咨询基本上是采取封闭的方式，凭智者个人的经验和推断行事，虽然经验是有用的，但经验往往只能解决同类性质的问题才能奏效。(2) 经验咨询的推理带

有一定的局限性，因为经验往往是在特定的条件下产生的，不具有普遍性，所以仅凭经验推断，在逻辑上就很可能产生以偏概全的错误。(3) 经验咨询仍然是分散进行，没有发挥集体的智慧和力量。这在很大程度上就不能做到经验互补，扬长避短。

三、现代咨询

现代咨询是运用各种学科专家们的群体知识、经验、智能、现代科学方法和手段，为决策者提供决策依据的服务活动。它产生于 19 世纪末，特别是在第二次世界大战以后有很大的发展，并已成为一个独立的产业。现代咨询活动的范围很广，它包括对社会上已经发生或正在发生的事态的看法；对已储存的某些方面信息的分析研究；对当前某一项政治上或经济上的事态进行测试；对自然科学领域中的各种复杂问题，利用现代科学方法进行测算、规划、设计，以求得最佳的实施方案；它特别还对社会上将发生的某一项活动或某一事件，通过调查研究和科学分析，预测它的前景和效果，为决策者提供判断的科学依据。

现代咨询的产生使咨询业出现了飞跃性的发展，相对于古代咨询和经验咨询来说，现代咨询实现了三个转变：(1) 实现了从个体分散咨询向群体咨询的转变。由于当今社会科学技术高度发达，且学科门类高度分化，任何人都不可能通晓各门学科。像对空间科学的研究，需要火箭技术、电子技术、无线电技术、计算机技术、量子力学、热物理、光学、微波技术、真空技术、激光技术等等知识，除了发挥个人的聪明才智外，更需要依靠咨询群体优势，才能胜任有关咨询课题。例如 1942 年美国研制第一颗原子弹时，组织了 15000 多名具有各种学科知识的科技队伍，耗费 20 亿美元，进行了历时 3 年的综合研究后，才获得成功。(2) 实现了从简单判断性咨询方法向科学分析咨询方法转变。现代社会活动变化因素之繁多，规模之庞大，活动内容之复杂，知识增加之迅速，信息量之巨大，都是过去那种小生产、自然经济所无法比拟的。要有效地指导和驾驭这种新形势，做出正确的决策，如果仍是仅凭个人的经验和推断来“拍脑袋”、“想当然”，则往往会导致失误。现代咨询是在肯定经验和推理作用的基础上，依循事物发展的普遍规律，特别重视非常态的特殊规律的研究，运用最新的科学方法和手段，来完善咨询的科学性、合理性和可靠性。(3) 实现了从自然人咨询向法人咨询转变。在古代咨询和经验咨询阶段，虽然也有一部分经营性咨询，如江湖术士，但这种经营主体并没能确定其法律地位。在现代咨询中出现了大批具有法人资格的咨询企业，这些企业被称为“头脑企业”、“智囊团”，在社会上是独立的经济实体。

四、网络咨询

20 世纪 80 年代末和 90 年代初。一方面，由于信息技术的飞速发展，可以