

咨询理论 与实务

申 静 编著



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

咨询理论 与实务

申 静 编著



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书注重从理论与实践结合的角度,全面系统地阐述了国内外咨询业发展概况以及现代咨询业的行业性质,咨询的基本理论、原则和方法。在阐述咨询业务的种类、咨询程序、咨询方法、咨询合同、咨询公文、咨询收费、咨询管理、咨询成果的评价、咨询人才的培养和咨询机构的管理等问题的同时,特别强调咨询理论与方法在实践中的应用。

全书共分10章,并附有世界著名咨询机构简介。书中内容新颖,资料翔实,具有较强的系统性和实用性,是国内第一本有关咨询理论与实务的科技书籍。本书适合从事咨询工作的各级人员参考,也可作为大专院校、咨询学专业、科技情报专业、信息管理专业的教材。

图书在版编目(CIP)数据

咨询理论与实务/申静编著.-北京:中国电力出版社,2000
ISBN 7-5083-0237-0

I.咨… II.申… III.①咨询-理论②咨询服务 IV.C932

中国版本图书馆CIP数据核字(2000)第01811号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 http://www.cepp.com.cn)

北京密云红光印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2000年2月第一版 2000年2月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 11.375印张 300千字

印数0001—3000册 定价23.00元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换)

序

咨询业在世界发达国家早已成为一个重要行业，至今盛行不衰。而在我国，直到改革开放政策实施以后，咨询业才以服务性事业的姿态崭露头角。经过近 20 年的发展，我国的咨询业已经初显雏形，并正以生机勃勃的态势向前发展。它将对我国国民经济发展起到重要作用，并将迅速成为新型知识产业的重要分支。

现代咨询业起源于英国，它几乎和英国工业革命同时诞生。继英国之后，荷兰、法国、德国、美国、日本等国也陆续建立了一些咨询机构。第二次世界大战以后，特别是近 30 年来，科学技术与社会生产力以空前的速度向前发展，为了借鉴他人成功经验，弥补自身知识与经验的不足，少走弯路，各国相继发展咨询业务。目前，西方发达国家的咨询业已发展成为相当规模的产业，营业额数达数千亿美元。美国咨询业 1996 年的年收入达 700 亿美元，咨询业从业人员至少有 100 万人。仅著名的美国安盛咨询公司 1998 年营业额就达 83 亿美元。在世界经济全球化、知识化的今天，咨询业已成为最具活力的服务业之一。美国《幸福》杂志预测，到 21 世纪，咨询业、软件业的从业人数将占全部就业人数的 40%，这一发展趋势值得引起重视。

在我国，把“咨询”作为一个重要问题提出而引起各界重视，经历了渐进的认识过程和观念变革的过程。现在越来越多的人关心咨询业的发展，这不仅是市场经济发展的需要，也是我国市场经济历史变革中要避免重大决策失误的需要，更是现阶段的各级政府部门面临着自身的职能转变，担负着在推动我国产业结构调整 and 升级过程中，保证各项发展战略、方针、政策贯彻实施需要“外脑”支持的需要。这就要求我国的咨询业发展不仅要

“由无到有”、“由小到大”，更需要在成长中“由弱到强”、“由内到外”，这是历史发展的需要，也是对从事咨询业有关人士提出的历史要求。

20世纪80年代初，由于改革开放的大好形势，我国报刊也刊登了不少国外咨询业发展的报道，有些从事科技管理与科技情报工作的专家也曾写过一些“咨询概论”方面的书籍，但继续研究和出版这类书籍的不多。近4年，报刊报道国内外咨询业发展的材料不断增加，社会各界对各方面知识的需求也显示出各界人士对有关咨询理论书籍的渴望。本书作者经过6年的教学与研究的经历与心得，在收集大量国内外有关资料的基础上，以独到的见解系统地编写了这本有关咨询理论和方法的书，它体现出了作者对咨询业发展的深刻思考。

这本书内容丰富、材料充实，全面、系统地反映了国内外咨询业发展的概况，对咨询业发展中各方面的基础知识及咨询业管理体系各个方面都分别作了详细阐述。这是一本既有理论性又有实用性的书籍，对于关心这一领域发展的读者，了解这一行业的内容、获取这一新领域知识的决策层、管理层都有很大的帮助；对于已从事或即将涉足这一领域的人员，通过系统阅读此书，也将获益匪浅。

因此，本书可供各部门、各事业单位的领导干部、管理人员及从事咨询业务的人员阅读，也可作为各种高等院校管理专业的专业基础课教材。

邹逸安

1999年10月17日重阳节

前 言

咨询活动历史久远，现代咨询已作为一个独立行业而存在，并已成为社会经济组织中的重要部门之一。世界上多数国家的咨询业务活动均是在二次世界大战后得到较大发展，约在 20 世纪 60~70 年代初形成一个新兴产业。

工程咨询是现代咨询业的先驱，国外出现最早的咨询行业都是以土木建筑工程咨询为主。世界上最先建立的国际性咨询组织，也是始于工程咨询。近现代科学技术和社会经济的飞速进步，信息量的与日俱增，社会分工的越来越细，需要多学科、多领域的协调配合，以便把项目投资或重大决策建立在科学和可靠的基础上；充分论证技术上和经济上的可行性；提出多种方案可供比较、选择，因而促进了咨询业从工程建设扩展到生产技术、经营管理、金融贸易乃至社会生活等各个方面；从工程咨询延伸到技术咨询、管理咨询、决策咨询、各种专业咨询和战略咨询等，特别是综合咨询的出现把现代咨询业推进到更高的发展阶段。

我国现代咨询业是改革开放中出现的一项新生事物。进入 20 世纪 80 年代后，世界已处于新技术革命兴起的重要时刻，西方国家将从所谓的工业社会进入信息社会，其特点是科学技术已成为决定社会生产力、竞争力和经济成就的关键因素。这一世界性浪潮无疑给正在实行对外开放、对内搞活的中国带来巨大的冲击。因此，咨询业从一出现，就带有强大的生命力，犹如雨后春笋，势不可挡。

处在信息化社会的今天，作为人类社会现象的咨询活动已经渗透到社会生活的各个领域，并且逐渐发展成为当今社会中对政

治、经济、科学、技术有着重大影响的新兴产业。随着现代咨询业在我国的迅速发展,对指导咨询实践活动的理论与方法的探讨日益成为国内学术界关注的重要课题。同时,现代咨询业也是当今世界科技和经济一体化进程中发展最快、最为活跃的领域之一,是一个国家现代化和文明程度的主要标志。从国内咨询研究的状况以及国内外咨询业的发展趋势看出,关于咨询理论的研究与咨询实务的普及和规范是非常必要的并具有深远意义。

1993年以来,作者应教学之需,曾对北京大学信息管理系咨询学、图书馆学、科技情报专业的研究生讲授了这门专业课。经过几年的科研与教学实践,结合咨询业的发展,又不断丰富和完善该课的教材内容。学生普遍反映本课比较适应现代社会的需要,拓宽了他们的知识面,加强了实际工作能力,以及工作的适应性。

本书注重从理论与实践结合的角度,全面系统地阐述了咨询的基本理论、原则和方法,国内外咨询业发展概况以及现代咨询业的行业性质。在阐述咨询业务的种类、咨询的程序、咨询的方法、咨询的管理、咨询成果的评价、咨询人才的培养和咨询机构的管理等问题的同时,特别强调咨询理论与方法在实践中的应用。本书内容新颖,资料翔实,结构得体,有理论阐述,有实际工作方法,也有创见和发挥,并附有大量的图解和表格,具有较强的系统性和实用性。本书适合咨询学专业、科技情报专业、图书馆学专业、信息管理专业、经济管理专业、企业管理专业、国际贸易专业、决策学专业和软科学等专业的教学需要,同时也适合图书情报单位、工商企业、金融贸易机构、政策研究部门的广大咨询人员和管理人员的阅读参考。

本书的出版,得到了中国电力出版社的大力支持。编著者在撰写本书过程中,曾得到北京大学信息管理系副主任赖茂生教授、王万宗教授(原系主任)的热情支持和帮助。北京科技咨询业协会顾问、中国企业家联合会企业管理高级顾问邹逸安教授

(原中国科协咨询服务中心总工程师)也提出了宝贵的意见,并特为本书作序。值此机会,谨表谢忱。

本书参考了国内外有关专著,有的引用了原文,限于篇幅,未在正文中一一标注,均在书后“主要参考文献”中列出,敬请谅解,并致谢。我深切希望本书的出版能够促进咨询理论与实践的研讨,有利于咨询业务的规范,有助于咨询学的教学参考。但由于本人水平有限,其中难免有疏漏,恳请读者批评指正。

申 静

1999年11月18日于北京大学

目 次

序 前言

第一章 咨询概述	1
第一节 咨询的发展沿革	1
第二节 咨询的属性与功能	7
第三节 咨询工作的类型	10
第四节 咨询的重要作用	22
第二章 现代咨询业的发展	25
第一节 国外咨询业的发展概况	25
第二节 国外咨询业的发展分析	40
第三节 中国咨询业的兴起和发展	53
第四节 现代咨询产业的性质	69
第三章 咨询人员	77
第一节 咨询人员的素质	77
第二节 咨询人员的知识结构	79
第三节 咨询人员的道德规范	81
第四节 咨询人员的培养	86
第四章 咨询机构	94
第一节 咨询机构的类型	94
第二节 咨询机构的人才结构	103
第三节 咨询机构的组织结构	110
第四节 咨询机构的经费来源	116

第五章 咨询管理	121
第一节 咨询业的管理	121
第二节 咨询服务的管理	135
第三节 咨询成果的管理	143
第四节 咨询人员的管理	159
第六章 咨询程序	169
第一节 委托方选择咨询顾问方的程序	169
第二节 咨询招标	171
第三节 咨询顾问方的工作程序	177
第四节 咨询投标	183
第七章 咨询方法	187
第一节 咨询方法的理论基础	187
第二节 专家咨询法	192
第三节 系统分析咨询法	197
第四节 预测咨询法	202
第五节 可行性研究法	211
第六节 技术评估法	215
第八章 咨询合同	219
第一节 咨询合同概述	219
第二节 咨询合同条款	225
第三节 咨询合同的履行	228
第四节 咨询合同的变更或解除	233
第五节 咨询合同的违约责任	239
第六节 咨询合同争议的解决	243
第九章 咨询公文	249
第一节 咨询建议书	249
第二节 咨询合同	258
第三节 咨询研究报告	276

第十章 咨询收费	294
第一节 咨询收费的标准	294
第二节 咨询费用的构成	295
第三节 咨询收费的计算方法	295
第四节 咨询费用的支付方式	305
附录	308
附录1: 中华人民共和国合同法	308
1. 中华人民共和国合同法总则	308
2. 中华人民共和国合同法分则——技术合同	325
附录2: 世界著名咨询机构介绍	333
1. 跨国智囊团——国际应用系统分析研究所	333
2. 脑库中的佼佼者——美国兰德公司	335
3. 现代咨询领域的多面手——美国斯坦福国际研究所	337
4. 当代世界上最大的思想库——巴特尔纪念研究所	340
5. 世界著名的思想库——伦敦国际战略研究所	342
6. 世界著名的管理咨询公司——罗兰·贝格国际管理咨询有 限公司	343
7. 日本最大的“脑库”——野村综合研究所	345
8. 日本的“超级脑库”——三菱综合研究所	348
参考文献	351

第一章

咨 询 概 述

咨询是有关人员运用信息、知识、经验、技术和智能,向用户提供信息和智力服务的一类活动。这类活动的经济化,就是咨询业或称咨询产业。而咨询活动自古有之,但只有在现代,咨询活动才成为特别重要的社会活动,也才成为一种有重要社会地位的独立产业。

我们现处的时代,是电子产业、信息产业和咨询产业高歌猛进的时代。目前,全世界至少有 50 个国家建立了本国的咨询行业协会,咨询业在世界范围连续 5 年以两位数的高速度增长,年产值超过数千亿美元。中国咨询业自 20 世纪 70 年末和 80 年代初起步,注册的咨询机构已超过 4 万家,咨询人员队伍发展到近百万人。咨询业发展如此之快,源于它的重要性和不可替代的作用。

第一节 咨询的发展沿革

一、人类早期咨询活动

咨询现象古已有之,例如古埃及王向近臣询问打退入侵者的计谋,哲人亚里士多德回答第子的问题,学徒向师傅求教技艺等。有人推断,咨询活动在人类文字产生时就存在了,甚至语言产生的同期就出现了咨询活动。因为语言和文字是人类交往的工具,咨询活动的原始方式:询问——回答,是人类交往最一般的内容。语言和文字的出现,为咨询活动产生提供了条件。

中国作为世界文明古国之一,较早出现了咨询活动,如在古

代为统治者出谋划策的谋士、谏臣、军师和食客等就是专门从事咨询活动的人员。垂询受益和扬名天下的有周武王、刘备、汉高祖、唐太宗和明太祖等，提供咨询有功并闻名于世的有姜子牙、诸葛亮、刘伯温等。咨询内容包括军事、政治、手工、水利、耕作和占卜等，同时，也较早有了咨询的概念。最初，咨和询为两词，咨表商量，询表询问，后才成为一个复合词，表示求教、询问和回答的意思。在古书《舜典》中注释：“咨亦谋也”。在东汉时期王逸著《九思·疾世》篇中记有“纷载驱兮高驰，将咨询兮皇羲”，咨询被解释为商议。在三国时诸葛亮《前出师表》中的“愚以宫中之事，事无大小，悉以咨之，必能裨补阙漏，有所广益”，则与现代咨询的含义基本一致。

国外最早的咨询工作出现在军队中。17世纪30年代，瑞典国王古斯塔夫二世在军队中为将帅设置助手，路易十四在法国军队中配备参谋长。19世纪初普鲁士将军香霍斯特在军队中进行体制改革，建立参谋部制，用集体智慧帮助统帅进行决策。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，如1928年，就任的美国总统杰克逊启用一批人才，经常和他们在白宫厨房内讨论国事、决定大政方针，特称其为“厨房内阁”。以后每届总统都仿效，成为了不作明文规定的法律。

二、咨询的发展阶段

根据咨询业发展的历史进程和转变性特征，从不同角度可以划分为不同阶段。

按咨询活动是否进入经济领域，可以分为传统咨询和现代咨询。

1. 传统咨询

传统咨询又称为经验咨询，即人类早期的咨询活动，是指第

二次世界大战以前的社会咨询活动。传统咨询主要是以食客、谋士、幕僚、师爷、大臣、贵族、官僚们为统治者出谋划策为主要内容。历朝历代较为贤明的统治者都比较注重智囊人物咨询活动的作用，特别是那些有所作为的政治家，都设有各自的智囊团，参与和协助决策。

传统咨询的主要特征是：官办、奉命行事；咨询形式多为纵向上传，很少横向交流；凭个人经验和智慧，咨询质量不高；个体“单干式”咨询活动，每个智囊人物单独地为统治者出谋划策。

由此可见，传统咨询的弊端是难以避免迎合上司旨意或投其所好。由于传统咨询活动始终未能摆脱对统治者的依附关系，因而未能成为相对独立的广泛的社会事业。

2. 现代咨询

现代咨询是以进入经济领域为标志，尤其是以二战之后，美国、西欧和日本等国相继成立各种类型的咨询机构为主要标志。

现代咨询按其历史和活动内容以及活动方式，可分成如下 4 个阶段：

(1) 个体咨询。

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，这就是早期的个体咨询。如 1818 年英国建筑学家约翰·斯梅顿建立的“英国土木工程师学会”（The Institute of Civil Engineers）就是最早个体咨询的开端。但这些协会，仅仅是学术团体而不具有法人资格。

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的公用公司提供咨询服务创造了条件，于是产生了最早的个体咨询者。

(2) 集体咨询。

集体咨询是指 20 世纪初新兴的以集体咨询者为咨询活动核心的阶段。1913 年英国“咨询工程师协会”(The Association of Consulting Engineers, 缩写为 ACE) 的成立, 标志着由个体咨询过渡到集体咨询阶段。同年, 欧洲五国建立了国际咨询工程师联盟(FIDIC), 总部设在洛桑。随后美国也建立咨询工程师学会(ACE)。当时个体咨询已不能满足日益扩大的经济建设的需求, 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的作用。但这一阶段的咨询工作发展较为缓慢, 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。

综合咨询是指 20 世纪 30 年代以后兴起的, 以各种现代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, 科学技术的发展日新月异, 科学技术的门类也越分越细, 各学科之间的彼此渗透和相互联系日益明显, 在传统学科与技术的边缘的分支上, 不断产生新的学科和技术。因此, 新产品、新材料、新技术、新工艺、新流程的突破, 取决于系统的综合水平, 对于各个部门的决策者来说, 就大大地增加了正确决策的难度, 这就要求人们在编制科技发展规划, 研究制定开发方向, 评价科研成果和改善管理体制等方面, 应当开展跨学科、多领域、超行业的综合研究, 于是综合性的咨询服务机构, 便应运而生。例如, 美国的兰德公司(The RAND Corporation)、斯坦福国际研究所(Stanford Research Institute International, 缩写为 SRI)、日本的野村综合研究所(Normura Research Institute, 缩写为 NRI) 等,

这类所谓的“头脑企业”(Brain Trust)、“思想库”(Think Tank)就在这一时期产生。

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:开始从专业咨询发展到综合咨询;从战术咨询发展到战略咨询;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方面。

从 20 世纪 60 年代起,世界上很多国家的咨询企业,在现代咨询竞争愈加激烈的条件下,都在努力提高综合咨询水平,使用运筹学、系统工程、技术经济学等手段,并利用电子计算机技术提供综合性的咨询,以千方百计地满足委托单位或个人的需要。综合咨询代表着现代咨询的发展方向。

(4) 国际合作咨询。

国际合作咨询是指第二次世界大战之后,随着国际间的相互开放和世界经济的发展,就资源、能源、公害、环境、水平等国际社会问题,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。例如经美国总统约翰逊的建议: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”(International Institute for Applied System Analysis,缩写为 IIASA),其目的就是通过国际合作,采用系统分析研究发达国家面临的共同问题。

从咨询活动特点上划分,可分为如下五个阶段:

第一阶段,工业革命以前。咨询活动不普遍,且以征战、权位谋略、宗教信仰、文史哲知识、农业耕作经验和小生产者生活知识的咨询为主要内容。

第二阶段,工业革命到 20 世纪初。咨询活动密度增加,咨询活动主要内容向工业发展和商品生产交换服务方面转移,开始

以商品生产经营者为主体的咨询活动。

第三阶段，20 世纪初到 20 世纪 50 年代初。咨询活动初步进入产业化阶段，不仅堂而皇之走进了市场，且从英、德、法等欧洲国家向北美洲国家蔓延（美国）。

第四阶段，20 世纪 50 年代到 20 世纪 70 年代中期。这一阶段咨询活动的主要特征是咨询发展坐上电子新技术和现代通信技术的“快车”，使咨询业发展速度更快，水平更高，其中美国咨询公司的年增长率在这一时期达到 20% 以上，咨询产业化的重心由欧洲进一步移向美国，并向亚洲（日本）延伸。

第五阶段，20 世纪 70 年代中期以来。咨询业完成了全球性发展的历史使命，成为全人类广泛的社会活动和共同性产业，并形成全世界以美国为中心，欧洲以英、法、德为中心，亚洲以日本为中心的新发展格局，广大发展中国家也纷纷掀起发展咨询业的热潮，咨询机构遍布世界的每一角落。

三、咨询的基本概念

咨询一词起源于我国古代，原意是在上下级官吏之间商量事情，征求意见。我国最早的一批文化典籍，如《尚书》、《诗经》和《春秋》中，都有关于咨询活动的记载。它反映了食客、谋士、幕僚、师爷及大臣们以为统治者出谋划策为内容的古代咨询活动。咨询一词的英文为 consult 或 advisory，法文为 consulter，来源拉丁文 consulto。其早期含义是同他人商量，向别人或书籍寻求知识、劝告，共同商议提出或接收报告和建议。后来，Consult 除具有上述含义外，还演绎成“以重要之事与能给予明智的劝告之人作商量”，即向有关专家请教，同专家谋划、商议，基本上具备了现代咨询意义。国外还有人（Cordon Lippitt、Ronald Lippitt）从行为学（Act Science）的观点出发，将咨询称作是一种“介入”（intervention）和“干预”。在日本，人们称咨询为“诊断”（diagnosis）。