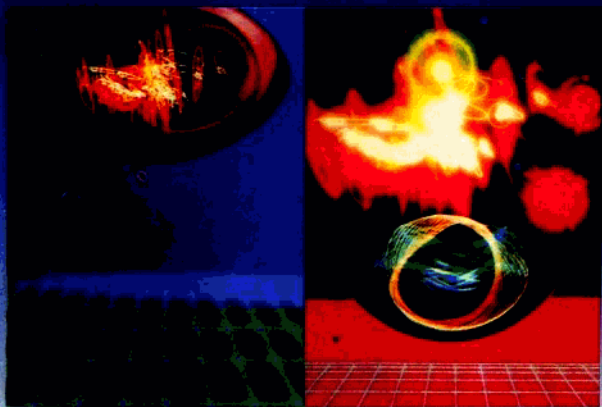




咨询就是点金术  
如果信息是金

XINXICHANYEZHISHICONGSHU

# 信息咨询

●XINXIZIXUN

主 编 / 宋运郊

编著 / 江三宝 / 张辉  
副主编 / 刘景堪

山东教育出版社

SHANDONGJIAOYUCHUBANSHE

## 丛 书 序

人脱离了茹毛饮血、自生自灭的动物界，精神生活和物质生活都得到了飞跃性的进步。与此同时，人也为自己带来了一种必然的负担：必须随时随地关注环境，关注客观变化，人永远不能离开对信息的获取和交流。人类的一切活动，例如求生、谋食、交友、御敌、防灾、生产、求知、进取等，无一不需要以信息作为基础。信息活动对于人，几乎是与生俱来的一种天赋。

许许多多的信息，经过积累、验证、提炼之后，形成了知识。在一个相对稳定，相对狭小范围内生活的人，用知识（亦即既往信息产品）就能指导生活、工作和学习。这时，信息就成了少数人的职业需要，多数人对信息反而疏远了。旧中国落后闭塞的社会生活正好显示了这个特点。

到了社会生产力高度发达，科学技术突飞猛进的现代，人的活动空间开阔，地球显得越来越小，人对于客观世界的认识高度深化。于是，各种新观念、新理论、新事物和新现象层出不穷。一切既存的知识都不能保证绝对适用，于是人们又开始重视信息，信息又成了热门话题。在人人了解信息，人人重视信息，人人追求信息的基础上，便产生了信息产业——一种集知识、理论、技术、设备和方法优势，为各行各业提供信息资源服务、技术与方法服务和信息咨询服务的社会行业。人们通常称之为第四产业。从现在开始，将有越来越多的人才、资金

和技术方法成果转移到信息产业中来。人类一切最高水平的技术发明和创造，都要被信息产业所利用，以求创造出更加辉煌的成就。一个现代化国家，她的信息产业的地位，信息产业从业人员的数量和产值，是衡量这个国家发达水平的标志。当今时代，世界各国都在向信息化发展，信息产业产值在国民生产总值中所占的比例越来越大。全球高度信息化的总趋势，为中国向信息化发展起了推动作用。对于中国，信息化发展是机遇，也是挑战。没有一个丰满强壮的信息产业，中国就难于在世界民族之林中屹立，就永远只能是发展中国家。

信息产业是一个高深复杂的行业，需要许许多多的人为之奉献终生，需要许许多多的资金和技术装备。它同时也是一个逐渐形成，不断完备的行业。让大家都认识它，了解它的价值和意义，理解信息产业的主要内容，这或许是重要的一步。

党和国家领导人历来重视信息工作。毛泽东说：“没有调查研究，就没有发言权”。这“调查研究”就是信息工作。1984年9月，邓小平同志题词：“开发信息资源，服务四化建设”。江泽民同志题词：“四个现代化，哪一个也离不开信息化”。这些英明论断，充分说明了信息和信息工作对于我国现代化建设的重要作用。

为了遵循党和国家领导人的指示，为了向社会各界普及有关信息产业的知识，我们组织编撰了这套丛书。丛书各册的编写者都是热衷于信息事业并从事信息专业研究和教学的大学教师，大多数是年轻人。年轻人研究年轻的行业，疏漏在所难免。我们竭诚欢迎各界人士多多教正。

宋运郊

1994年7月

# 目 录

## 丛书序

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 一、咨询与社会 .....             | (1)   |
| (一) 咨询的发展 .....           | (2)   |
| (二) 咨询业发展的社会基础 .....      | (8)   |
| (三) 现代咨询的社会作用 .....       | (18)  |
| 二、咨询的性质和类型 .....          | (28)  |
| (一) 咨询的性质与特点 .....        | (29)  |
| (二) 咨询的类型 .....           | (39)  |
| 三、咨询工作的程序 .....           | (58)  |
| (一) 咨询委托 .....            | (60)  |
| (二) 准备工作 .....            | (66)  |
| (三) 正式开展工作 .....          | (69)  |
| (四) 不同咨询工作的特殊要求 .....     | (76)  |
| 四、咨询工作方法 .....            | (82)  |
| (一) 常用工作方法 .....          | (83)  |
| (二) 咨询研究中的影响因素和方法选择 ..... | (107) |
| 五、信息咨询机构及成员 .....         | (118) |
| (一) 信息咨询人员的素质 .....       | (118) |
| (二) 信息咨询人才的培养 .....       | (123) |
| (三) 信息咨询机构素质及组织形式 .....   | (125) |
| 六、我国信息咨询业概况 .....         | (129) |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| （一）我国信息咨询业取得的成绩 ..... | （129） |
| （二）我国信息咨询业存在的问题 ..... | （140） |
| （三）我国信息咨询业的发展对策 ..... | （152） |

附录：

|              |       |
|--------------|-------|
| 咨询合同格式 ..... | （166） |
| 咨询服务合同 ..... | （167） |

## 一、咨询与社会

咨询 (Consult, consultation) 在汉语中可理解为参谋、顾问, 有商量、请教、询问、征求意见的意思。现代咨询专指向有经验的专家请教。各国对咨询的表述与定义大体是相同的。联合国工业发展组织编写的《发展中国家聘用咨询人员手册》指出“咨询专家……是有价值的技术和经验储备力量, 可补充各工业机构和政府部门的技术力量的不足。咨询专家被公认为是取得建议和完成具体任务的最好代表。”美国咨询工程师协会认为, “一个有经验的工程师以不偏不倚的独立行为为他的客户的最大利益而运用技术才能和技术判断……现代咨询服务是利用专家已有的科学技术专门知识, 解决社会经济领域和企业中的科学技术与管理问题的一种活动; 是运用现有科学技术力量, 灵活有效地为社会、为生产服务的一种方式。”英国管理咨询研究所的工作手册指出, 咨询是“由独立的、合格的个人或多数人在鉴别与调查关于政策、机构、程序和方法中所提供的一种服务工作, 他们提出采取适当的行动建议, 并协助执行这些建议。”

咨询是由咨询方 (咨询专家或咨询机构) 根据委托方 (可以是政府机构、社会团体、企业或个人) 的要求, 以其专门的知识、技能、经验和信息, 运用科学方法和先进手段, 进行调查、研究、分析、预测, 客观地提供最佳的或可供选择的方案、

建议、报告、对策等，以帮助委托方解决复杂问题的服务活动。从实质上看，现代咨询就是依靠有丰富经验和知识的人才，有的放矢地进行知识的运用、综合、加工与创新，以及转移与推广等的智力活动及有关的行业。也就是说，咨询既是利用智慧与信息服务的活动，也是一门行业，是信息产业的重要组成部分。

### （一）咨询的发展

同其它社会实践活动一样，咨询也是随社会的发展而发展变化的。可以将咨询的发展大体划分为传统咨询与现代咨询两个阶段。

#### 1. 传统咨询

咨询活动的起源十分久远。不少历史文献都有关于咨询的记载，其中多为统治者向有智谋的人征询意见的事例。由于个人经验与智谋总是具有很大的局限性，借助他人智慧又常常可以收到良好效果，能够更好地达到目的，古人自然而然地想到这样去做。历史上许多有作为、有胆识的统治者十分注意倾听他人的意见与看法，招贤纳士，参与谋略和帮助决策。这实际上就是早期的咨询活动。

《尚书·洪范》记载有周王问政于箕子的事例。箕子列出了许多统治经验和九条政治原则，这是中国有记载的、较早的一次咨询活动。战国时期，各诸侯雄霸一方，相互争斗以谋取天下。许多奴隶领主招有大量“贤士”（即门客、食客或养士）为其所用，当时著名的“四君子”就各招有贤士数千人为其效劳，主要是出谋划策，提供各种咨询意见。三国时期，处于困境的

刘备三顾茅庐，说服了诸葛亮出山做他的主要谋士，帮助制定了定都蜀中，在西南发展的大略。在诸葛亮协助下，刘备终于建立起蜀汉政权，形成了三权分立于天下的局面。南朝梁武帝也不愧为一位重才的君主，对于隐居山林，拒不出仕的陶弘景礼遇有加，“国有大事，动辄咨询”。雄才大略的李世民在唐王朝初建时期，十分注意听取和适时采纳各种意见，尤其是谏臣魏征的大胆直言与中肯的见地，对唐太宗巩固和发展唐王朝统治起了重要作用。魏征死后，李世民将其比作可正人衣冠的铜镜，实际是对魏征所起咨询作用的高度评价。

中国封建社会时期，在不同朝代曾设有参谋、顾问、军师、台谏等职。担任这些职务的人即为咨询人员，其任务是在统治者需要时提出建议，解答疑难等。

西方国家也在较早时期设立了咨询机构。早在罗马时代，各级行政长官就曾任命具有咨询性质的人员，以便在需要时向其征询意见。英国在15—17世纪时设有枢密院，由贵族和高级官员组成，负责讨论国家大政和协调各方面利益与意见，这实际上就是国家咨询机构。17世纪，瑞典和法国国王在军队设有军中参谋，负责对最高统帅提供咨询意见。拿破仑率领大军东征西讨、横扫欧洲时，任命柏特尔为参谋并组织了一个专门的班子担任军事参谋工作，收到了很好的效果。在打败拿破仑后，普鲁士军队总结经验，在军中建立了参谋本部制度，并为欧美各国所效仿。美国总统杰克逊在总统任职期间，聘请若干政治顾问为其出谋划策，形成了著名的“厨房内阁”。日本近代也曾设立枢密院机构。

传统咨询活动的主要特点是以统治者为中心展开。从统治者的角度说，由于他们自身经验不足，要求他们利用他人智慧



以达到统治目的。而传统咨询中的谋士总是根据统治者的政治意愿来出谋划策。这种咨询具有很多局限性，距离现代咨询的要求甚远。

## 2. 现代咨询

现代咨询与传统咨询的差别主要表现在以下几个方面：首先是咨询方与委托方的关系不同。传统咨询中的谋士多对统治者有人身依附关系，因而易屈从或揣测上意，甚至会使更好的咨询意见不被统治者采纳。现代咨询中的咨询方是处于独立地位的个人或机构，可以客观地进行咨询活动和提出咨询意见。其次是咨询方法有很大差别。传统咨询多为临时应付，依靠直观判断，即谓“眉头一皱，计上心来”。现代咨询则是按一定程序进行，在广泛调查的基础上使用科学方法进行研究，所提咨询建议具有科学依据。第三，传统咨询和现代咨询的社会性有很大差异。传统咨询多是统治者在需要时提出咨询，所涉及内容范围狭窄，有很大偶然性与断续性，社会影响也不大。现代咨询则深入到社会生活的各个方面，是经常性的社会活动。现代咨询机构与社会各界联系密切，具有广泛的社会影响和重要的社会作用。另外，现代咨询大都是集体性活动，咨询业也已成为一项重要的社会性行业。这些都是传统咨询所无法比拟的。

现代咨询兴起于19世纪初，经历了个体咨询、集体咨询、综合咨询和国际咨询几个发展阶段。

个体咨询是最早的现代咨询形式和发展阶段，始于19世纪初，首先在英国兴起。现代咨询的兴起和发展，与社会化大生产的形成和科学技术的进步直接相关。经过文艺复兴和百余年的工业革命，19世纪的英国呈现出一派蓬勃向上的繁荣景象。作为最早进行工业革命和建立资产阶级政权的国家——英国，

是当时世界上综合国力最为强大的国家，工业发展水平已经相当高，社会化大生产十分普及，经济建设步伐很快，各种制造业和交通运输、矿业、煤气、电力等建设项目纷纷上马。为了满足大规模建设的需要，一些土木工程师开办了个体土木建筑事务所，专门为各类工程建设提供技术咨询，受到广泛欢迎。后来，各事务所联合成立了“英国土木工程师协会”这一最早的民间咨询学会组织。值得一提的是，现代咨询的产生离不开两个条件：一是科技进步和科学技术体系的建立，使科学技术能够对社会实践发挥直接的指导作用；二是现代教育已经能够培养出具有专门科学知识和技能的人才为社会服务。

个体咨询是专业人员利用自己的专业技能和经验进行的专业性咨询服务，适合于专业性强的咨询业务，至今仍然存在着，并且在发挥作用。在我国目前社会条件下，专业人才的不足使这种咨询十分必要。因此，咨询活动近年也有了很大发展。

集体咨询是现代咨询的第二个发展阶段。19世纪末至20世纪初，工业生产水平已经相当高，工业化进程使社会各方面发生了重大的变化。当时，社会对专业知识的需求有了大的增长，且趋于复杂化与多样化。个体咨询已难以满足所有经济建设方面与其它方面的社会需求。在这种情况下，欧美不少国家开始成立起咨询公司，这种经济实体集中了多方面的许多专家提供咨询服务，扩大了咨询服务的范围，提高了咨询服务的能力，也使咨询服务的质量有所改善。

集体咨询迄今仍然广泛存在，其内容、形式与方法则有了很大发展。我国在现阶段，大量的咨询活动都处于这一发展阶段。

综合咨询兴起于二次世界大战之后。由于科学技术发展迅速，经济与社会日趋复杂多变，咨询工作也随社会需求变化有

了很大发展，综合咨询随之兴起。综合咨询与以往的咨询形式在内容、范围和方法上均存在着差别。其主要任务是适应日益多样化的社会需要，帮助完成日益复杂和困难的各级各类决策。综合咨询主要有三个特点：一是咨询工作由专业性向综合化发展。如一项新产品的研制开发，不仅要考虑其技术先进性与可行性，还要分析现有人员与设备的适应性，资金来源，市场前景与产品周期，生产工艺，投资与效益比，以及与其它可选项目的比较等；其次是咨询工作由技术咨询转向战略咨询。咨询工作不仅顾及一个项目的局部与眼前利益，而且要适合现代社会长远发展的全局需要。如农药的研制与使用，既要保证杀虫效果，还要注意可能产生的对人畜的毒副作用，对土壤肥力的影响，害虫可能产生的抗药性；第三，咨询工作从经济与技术领域扩展到政治、军事、外交和法律等各个方面。现代咨询所涉及的领域从国际关系、国家宏观发展战略、法律的制定与修改和企业经济活动，直到个人生活的安排，包括现代人类生活的各个方面。

国际合作咨询即国际咨询，也兴起于第二次世界大战之后。随现代通讯与交通技术的迅速进步和广泛使用，世界的一体化程度大大提高，许多全球性问题被人们所认识。世界各国出现了共同研究与解决世界性问题的倾向，由此出现了国际性咨询机构。各国之间也相互提供咨询服务，国际咨询随之兴起并获得迅速发展。

现代咨询的不同形式和不同阶段的划分并不是绝对的，各种工作形式并存，并且都还在不断发展。另外，不同国家的咨询工作发展水平也不相同。

作为一项具有悠久历史的社会活动，咨询在今天已成为现

代社会信息化的重要标志。咨询业的崛起并发挥巨大作用，与社会的信息化密切相关。在信息社会，咨询业是开发信息资源、为整个社会服务的重要行业。许多国家十分重视咨询业的发展，把它作为信息产业的一个重要方面予以扶持。从历史发展的角度看，在第一产业为主的农业时代，社会发展极为缓慢，对物质材料的占有是人们追求的主要目标，水和土地等资源常常是人们相互争夺的对象。同时，生产工具的物质形态也被认为是极为重要的问题。这个历史发展时期被划分为石器时代、铜器时代和铁器时代等，正说明了这点。在第二产业为主的工业时代，社会前进的步伐大大加速。能源的使用对社会生产和社会生活具有重要影响，工业革命本身正是由蒸汽机这一动力机械的广泛使用而发生的。木柴、煤、石油和原子能等不同能源的使用在一定程度上标志着工业时代的不同发展水平。人类正在进入的信息时代是一个迅速变化的时代。高度发达的运输与通讯技术将把世界紧密的联系在一起。信息的占有、获取与交流至关重要，成为社会活动的中心内容。在信息时代，信息成为比物质与能源更为重要的资源，整个社会以信息价值的生产为中心，以此来促进经济与社会的迅速发展。咨询业集中了具有较高智能的各方面专家，帮助社会各界解决社会迅速发展与高度专业化所带来的实际困难。在信息时代的社会中，咨询具有不可缺少的重要作用，它是信息时代的社会中人们迎接各种挑战的参谋机构，也是帮助人们在新的社会环境中取得生存与发展的智囊和脑库。

## (二) 咨询业发展的社会基础

咨询业得以形成和不断发展,有其一定的社会基础。现代社会为现代咨询提供了良好的发展环境。正是社会的需求,尤其是社会信息化的趋势,促使咨询业在近几十年获得了飞跃发展。我们可以从许多方面看到社会因素对咨询业发展所起的促进作用。

### 1. 现代科学决策对咨询业的需要

现代社会中,决策是一项经常性的重要活动,它对于社会运转与人类活动极为重要。决策是人们对未来实践方向、目标、原则和方法所做的决定,是将要见之于客观行动的主观能力。也可以将决策看作是为实现一定目标,借助于一定的科学手段,从多个可行方案中选择一个最优方案并组织实施的全部行为过程。

随着各国工业化程度的提高和信息化社会的到来,现代社会呈现出一些新的发展特点:制约社会存在、运动与发展的因素越来越多;各种因素的相互作用极为复杂;社会各部分之间的相互联系、相互影响也日益密切。加上社会发展变化非常迅速,使任何决策都越来越困难,尤其是那些重大决策,它们不仅影响十分广泛、深远,而且一旦失误,其后果很难加以扭转。这使得决策后果的不可预测性大大加强。这种情形要求各级各类决策要科学、慎重,因而求助于咨询专家就成为十分重要而且十分必需的措施。现代咨询机构集中了各方面的专家,能够利用广泛的信息、经验、知识和智慧,对存在复杂关系的各种因素及其相互作用规律进行深入分析,通过综合研究提出可供

决策者选择的方案和建议，从而对现代科学决策起重要的支持作用。今天，决策与咨询的联系十分密切。在不少发达国家中，卸任的国家领导人、大企业首脑人物和各方面的著名专家常常参加咨询活动。同时许多著名咨询专家也常去担任国家的重要领导职务，或者充任企业的高级管理人员。现代社会的重大决策都要在咨询工作的基础上进行。如我国正在进行的三峡工程，凡十年前革命先驱孙中山就提出了设想，毛泽东主席与周恩来总理在世时也一直怀有建设三峡的宏愿。直到实行改革开放后，我国经济建设取得重大成就，综合国力大大提高，建设三峡水库才成为可能。对于这样一个特大型工程的建设，必须慎之又慎。三峡工程的建设需要巨额投资，在一段时间内会给国家财政带来很大负担。同时还要对移民、文化遗址保护、安全防护、生态效应等进行研究并作出妥善安排。三峡工程的建设本身也是一项巨大的系统工程，从水文与地质勘探、施工设计、指挥调度与施工程序的安排、材料与设备的选取、工期与工程质量检查，直到建成后的运转与管理，每一步都涉及众多的复杂因素，要求进行详细的研究论证。我国政府组织大批的各方面专家就此进行了长期的咨询研究，终于提出了较为完善的可行性方案。经八届人大一次会议批准后，才正式开始了全面施工建设。再如，在经济竞争日益激烈的当代国际形势下，日本作为最大的贸易出超国正受到日益强大的国际压力。如何调整本国经济结构，既平衡国际贸易，又保证本国经济发展和保持国际竞争力，这已成为日本政府需要作出决策的重大课题。为此，日本政府正委托本国著名咨询机构进行研究，以便提出决策方案。

现代社会中各种因素的相互关系复杂多变，这使得任何决策的影响都将是长远的和多方面的。现代社会的多目标决策，不

仅需要决策者掌握大量的随机因素，而且在作出决策时要有科学依据。咨询工作将为决策的科学性与正确提供保证。在某种程度上，实行现代决策的决策人，亦即领导者，他们选择决策的能力要比他提出见解的能力更为重要。

从现代社会的民主化与科学化的进程来看，利用咨询成果进行决策也是必然的结果。这对改变谋断合一、先断后谋，靠个人经验与才智进行决策和个人专断决定一切，有着十分重要的意义。

现代社会的各级决策者一般都要面对繁忙的事务性工作，对于他们需要作出决策的领域和问题有比较丰富的经验，也能了解有关的影响因素，但却很难抽出时间进行长期的专门性研究。在这种情况下，由决策者对咨询人员提出的建议和方案加以选择和综合，无疑是实现科学决策的有效途径。

## 2. 现代社会的基本特点决定了对咨询业的需要

现代社会具有一些不同于以往时代的基本特征，从而对咨询工作发挥其社会作用提出了要求。

第一个特点，是社会发展变化加速。农业社会的社会结构比较简单，封闭性也大，很少发生大的变化，一个人一生往往难以觉察到社会环境有什么变化。那时的历史可以百年乃至数百年为时标进行划分。到了工业时代，社会前进步伐大大加速，社会趋于复杂多变，十余年至数十年间社会即可发生重大变化。一般说来，农业时代和工业时代对未来预测的需求并不强烈。进入信息时代，社会发展速度大大加快，许多社会因素在几年间甚至更短时间内就会产生很大变化，整个社会的运转节奏非常快。面对迅速变化的环境条件，任何个人与团体要维持生存与发展，就必须对未来作出预测和进行准备，这就需要咨询机构

提供相应服务。当然，咨询专家也要在长期积累与科学研究的基础上，才能对社会各方面的变化趋势作出准确的预测。

20 世纪 40 年代末，美国著名的咨询机构兰德公司（当时为兰德计划）根据已有的科技成果提出了研制人造地球卫星的咨询建议，并对有关卫星的技术问题、应用前景和重大意义作了说明，但却没有引起美国政府的重视。后来，兰德公司又对前苏联研制卫星的情况进行了预测，它所预言的苏联卫星发射时间与实际发射时间仅仅相差两周。苏联发射卫星上天后，在美国朝野上下引起强烈震动。此后美国政府接受教训，采纳了专家们的咨询意见，又经过对航空航天业的发展进行规划，使美国航天航空技术迅速起步，并取得了一系列重大成就。早在 60 年代初，石油价格十分低廉，日本正开始大力发展本国汽车工业。日本咨询专家预言全球的石油供应将会日趋紧张，价格也会大幅度上涨，专家们同时对城市发展必将带来的空间紧张与交通拥挤作出了预测，建议研制生产小型节能轿车。这一建议得到了采纳。石油危机爆发后，日本生产的小汽车因为节油而显示出了优越性。日本厂家乘机大举占领国际市场，取得了巨大成功。这些事例充分说明，咨询工作对人们适应迅速变化的现代社会有着重要作用。

第二个特点是社会专业化程度越来越高，分工程度越来越细。社会越是进步和发达，分工就越为细致、专门。在人类社会的早期，每个人既是狩猎者和果实采集者，同时又是战斗人员和后代抚育者，还是工具制造者。人和人之间不存在明确的社会分工。人们工作效率低下，生存条件恶劣。随着社会的发展和进步，开始出现了社会分工。起初是对种植、打猎和手工劳动等活动的分工，后来又有了神职人员、管理人员、文字工



作者等等。以后社会分工又越来越细，社会文明水平也越来越高。建立在分工基础上的合作与交流大大提高了人类活动的效率，全面提高了社会发展水平。这种合作与交流成了社会持续进步的重要推动力量。今天，社会行业划分之细，社会专业化程度之高，使各个行业、各社会团体乃至每个人都要不断面对自己生疏的领域，人们不可能去全面学习新知识，也不可能常备各方面的专家。在这种情况下，由具有综合智能和多方面专家组成的咨询机构来为社会提供咨询服务，就成为十分必要的一种业务。

第三个特点，信息量的激增使信息的获取、选择与鉴别日益困难。在当今社会中，人类的活动复杂多样，科学技术迅速发展，整个社会的信息量以惊人的速度增长，加上载体与传媒的日益丰富，信息传播渠道的多样性，使人们常常面对信息的海洋茫然不知所措，不知如何才能准确、有效地获得所需信息。同时，信息失真的现象经常发生，虚假信息的大量存在，都会加大信息选择与鉴别的难度。因此，社会各界会更加迫切的要求咨询专家提供信息检索、鉴别与整理方面的服务。这是信息社会对咨询工作的基本要求。

第四个特点，是全球一体化程度的提高。高度发达的现代通讯与交通技术，大大提高了全球的一体化程度，使人感觉地球变小了。当代世界各国和各地区之间存在着广泛的交流，从经济、科技和文化直到消费、教育、娱乐等等。开放与交流促进了各国的共同发展。由于历史和传统的巨大差异，在很大程度上阻碍了人们的交流与交往，现代咨询业则通过调查研究向决策者提供建议，这可以对国际交流起到积极的推动作用。

3. 现代经济的发展使得对咨询业的需求更加迫切