

《管理咨询服务指南》

国家标准

编制说明

标准起草工作组

二〇二一年六月

《管理咨询服务指南》

国家标准编制说明

一、任务来源

本国家标准制定工作为《国家标准化管理委员会关于下达第二批推荐性国家标准计划的通知》(国标委发[2019]22号)的任务之一，项目计划编号“20192273-T-424”。本项任务由中国标准化研究院提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

二、目的和意义

管理咨询业作为以知识为基础的专业化服务行业，在促进经济增长和企业健康发展方面发挥着越来越重要的作用。近年来我国宏观经济持续快速增长，市场竞争日益激烈，国内企业对管理咨询的需求增长迅速，我国管理咨询服务行业稳步发展，市场规模以30%的年速度快速增长。近年来，国务院多项重要文件如《国务院办公厅关于印发国家突发事件应急体系建设“十三五”规划的通知》(国办发〔2017〕2号)、《国务院关于大力推进大众创业万众创新若干政策措施的意见》(国发〔2015〕32号)、《国务院关于印发〈中国制造2025〉的通知》(国发〔2015〕28号)、《国务院关于加快科技服务业发展的若干意见》(国发〔2014〕49号)中都肯定了发展管理咨询服务的重要作用。

2013年5月，ISO技术管理局(TMB)批准了ISO/PC 280管理咨询项目委员会，并于2017年6月发布ISO 20700:2017“Guidelines for

management consultancy services”《管理咨询服务指南》，国际管理咨询标准化活动取得显著进展。ISO 20700:2017 作为在管理咨询领域的唯一一项国际标准，势必对国际管理咨询市场和我国的管理咨询行业的发展产生重要影响。

在这一前提下，及时将其转化为我国国家标准，具有以下重要现实意义。

(1) 有助于贯彻落实国务院重要文件的精神。近年来我国在 20 余项国务院重要文件中提到管理咨询的重要性，《国务院办公厅关于印发国家突发事件应急体系建设“十三五”规划的通知》(国办发〔2017〕2 号) 将“加强社会协同应对能力建设”作为我国在“十三五”期间突发事件应急体系建设的主要任务，提出鼓励应急管理社会中介开展包括“管理咨询”在内的活动；《国务院关于大力推进大众创业万众创新若干政策措施的意见》(国发〔2015〕32 号) 提出“探索通过创业券、创新券等方式对创业者和创新企业提供管理咨询等服务，……，逐步形成可复制、可推广的经验”；《国务院关于印发〈中国制造 2025〉的通知》(国发〔2015〕28 号) 将“加强质量品牌建设”作为战略任务和重点，其中提出“扶持一批品牌培育和运营专业服务机构，开展品牌管理咨询、市场推广等服务”；《国务院关于加快科技服务业发展的若干意见》(国发〔2014〕49 号) 将“科技咨询服务”作为加快发展科技服务业的重点任务，鼓励发展“管理咨询”等科技咨询服务业。本国家标准的制定，将直接推动管理咨询领域的标准化进程，响应国务院相关文件的精神。

(2) 有助于促进我国行业的规范发展。从管理咨询行业现状来看，缺乏统一的行业标准和健全的行业自律，机构建设及从业人员水平参差不齐，严重影响了咨询服务质量的提高。管理咨询行业的发展需要标准化工作在如下方面提供同步的支持，包括管理咨询过程方面，实现管理咨询事前、事中、事后过程的秩序化与效率最优；管理咨询从业人员方面，开展评价、培训及业绩考核的标准化工作，进而提升从业人员整体水平；管理咨询机构方面，健全机构工作激励和约束机制，增强行业发展动能与活力；管理咨询质量方面，在基本构成要素或环节设立相关标准，保证行业整体服务供给的质量。

(3) 有助于提高我国行业的综合竞争力。国外的咨询业已经成为一个发展迅速的知识型产业部门，被列为高层次知识产权中的重要领域，成立了很多具有很高水平和威望的咨询公司。美国 75%的企业都要请教咨询公司，日本 50%的企业要在咨询顾问的帮助下改善管理。2011年欧洲就发布了 EN16114:2011 “Management consultancy services” 《管理咨询服务》，这意味着欧洲的管理咨询市场在行业成熟度方面已经达到了国际领先水平，欧洲各国推动该项欧洲标准在 ISO 制定为国际标准，标志着在国际范围内已经达成了对于该项国际标准的共识。我国的管理咨询行业的发展水平和西方国家相比，存在较大差距。要规范我国管理咨询行业的发展，提高行业的综合竞争力，必须要立足该项国际标准的要求，进而谋求更远发展。

(4) 有助于健全我国国家标准体系。《国务院办公厅关于印发国家标准化体系建设发展规划（2016-2020 年）的通知》（国办发〔2015〕

89 号) 在“服务业标准化重点”提到加强科技咨询、标准化服务等服务业标准化体系建设及重要标准研制。尽快发布科技咨询和标准化服务相关的国家标准, 将有助于健全服务业领域的国家标准体系, 全面提高新兴服务领域标准化水平。

三、标准制定依据和原则

(一) 标准制定依据

本文件以 ISO 20700:2017 “Guidelines for management consultancy services” 为基础, 广泛调研我国国情、深入分析我国管理咨询行业现状和发展趋势、充分结合我国管理咨询行业标准化需求。

(二) 标准制定原则

1、规范性原则。严格按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分: 标准化文件的结构和起草规则》和 GB/T 1.2—2020《标准化工作导则 第 2 部分: 以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》的要求和规定编写本标准的内容, 保证标准形式和内容的规范性。

2、科学性原则。中国标准化研究院作为国内技术对口单位, 于 2014 年 10 月起作为 P 成员参与了 ISO 20700 标准 WD 稿制定, 在 2015 年 10 月参与了 ISO/PC 280 第三次全体会议对标准 CD 稿的讨论和修改, 并于 2016 年 10 月承办了 ISO /PC 280 第四次全体会议, 参与了对标准 DIS 稿的讨论和修改。这有效保证了标准技术内容的科学性。

3、适用性原则。广泛调研我国国情、深入分析我国管理咨询行

业现状和发展趋势、充分结合我国管理咨询行业标准化需求，确保了标准的适用性。

4、协调性原则。内容上与国家及行业现行政策、法规、规划、标准中的规定和要求相一致和相协调。

四、主要工作过程

（一）成立国家标准起草组

2020年12月，中国标准化研究院成立了《管理咨询服务指南》国家标准起草组。对ISO 20700:2017“Guidelines for management consultancy services”进行翻译，形成较为准确的译文。广泛调研我国国情、深入分析我国管理咨询行业现状和发展趋势、充分结合我国管理咨询行业标准化需求。

（二）研究并评估技术内容

2021年1月-2月，标准起草组研究ISO 20700:2017“Guidelines for management consultancy services”的译文，包括正文、附录，以及涉及的所有规范性引用文件，评估技术内容（包括规范性引用文件）对我国的适用性，判断是否需要改变以及改变的程度。基于做出的判断，进行必要的结构、技术内容或编辑性改变。

（三）判断一致性程度

标准起草组对比译文，列出结构调整、技术差异对照表，并说明产生差异的原因；依据GB/T 1.2—2020《标准化工作导则 第2部分：以ISO/IEC标准化文件为基础的标准化文件起草规则》对一致性程度的界定，判断标准与ISO 20700:2017“Guidelines for

management consultancy services”的一致性程度。

（四）起草标准草案

标准起草组依据判定的一致性程度，按照 GB/T 1.2—2020《标准化工作导则 第2部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》的规定编写标准中的具体要素和附录，形成标准草案。

（五）形成标准征求意见稿

2021年4月-5月，标准起草组组织标准研讨会，对标准草案进行了研讨，标准起草组根据专家提出的修改意见对标准草案的技术内容进行了进一步的修改和完善，于2021年6月形成了标准征求意见稿。

五、相关技术内容说明

1. 范围

本文件为管理咨询服务的有效实施提供指南。

2. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3. 术语和定义

本文件共涉及术语和定义 25 项，为“协议”“任务”“能力”“客户”“结项”“沟通”“签约”“可交付成果”“执行”“知识产权”“管理咨询服务”“管理咨询服务提供方”“组织”“组织治理”“结果”“方针”“过程”“项目”“项目治理”“项目管理”“接受方”“要求”“资源”“风险”“利益相关方”。

4. 原则

本文件的原则主要包括：概述；其他标准；持续评估和改进；方针。

5. 签约

签约主要包括：概述；目的；输入；成果；内容。

6. 执行

执行主要包括：概述；目的；输入；成果；内容。

7. 结项

结项主要包括：概述；目的；输入；成果；内容。

六、采用国际标准和国外先进标准的程度

等同采用 ISO 20700: 2017 “Guidelines for management consultancy services”。

七、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件与我国的现行法律、法规和强制性标准协调一致，尚未发现本文件与我国有关现行法律、法规和相关强制性标准相冲突。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

九、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本文件建议作为推荐性标准发布实施。

十、贯彻国家标准的要求和措施建议

建议本文件与本文件同领域的其他系列标准配套使用。

十一、废止现行有关标准的建议

本文件不涉及对现行标准的废止。

十二、其他说明

本文件严格按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》和 GB/T 1.2—2020《标准化工作导则 第2部分：以 ISO/IEC 标准化文件为基础的标准化文件起草规则》给出的规则进行起草。

标准起草组

二〇二一年六月