

ICS 03.080

CCS A16

团体标准

T/SZGL 5—2022

管理咨询服务规范

Specifications for management consultancy service

2022-04-30 发布

2022-06-30 实施

深圳市管理咨询行业协会

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 专业性原则	1
4.2 前瞻性原则	2
4.3 创新性原则	2
4.4 能力匹配原则	2
4.5 独立性原则	2
4.6 合作性原则	2
4.7 保护性原则	2
4.8 合法性原则	2
4.9 规范性原则	2
4.10 责任性原则	2
5 基本要求	2
5.1 机构资质要求	2
5.2 管理咨询师从业要求	3
5.3 咨询服务质量保障机制	3
6 服务分类界定	3
6.1 按照咨询服务方式划分	3
6.2 按照管理功能划分	3
6.3 按照咨询对象性质划分	4
7 服务程序	4
7.1 签约前期	4
7.2 合同签订	5
7.3 现状诊断	6
7.4 设计方案	6
7.5 方案实施辅导	7
7.6 项目评估、验收与总结	7
7.7 项目后服务跟踪	8
8 服务质量管理	8
8.1 合同管理	8
8.2 过程监测	8
8.3 持续改进	8
9 服务质量监督与投诉	8
9.1 服务质量监督	8
9.2 服务质量投诉	8

附录 A（资料性） 管理咨询服务合同内容要素及说明 10

附录 B（资料性） 管理咨询服务流程示意图 14

全国团体标准信息平台