

ICS 03.080
CCS A 12

T/SDEMCA

团 体 标 准

T/SDEMCA 001-2023

管理咨询机构服务等级评价规范

Criteria for Rating and Evaluating Management Consulting Service Providers

2023-07-27 发布

2023-08-01 实施

山东省企业管理咨询协会 发布

前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由山东省企业管理咨询协会提出并归口。

本文件起草单位：山东省企业管理咨询协会、山东省轻工集体企业联社、山东省工业和信息化研究院、山东省中小企业发展促进中心、山东省中小企业服务机构促进会、济南合易人力资源管理咨询有限公司、北京北清纵横管理咨询山东公司、山东德鲁克企业管理顾问有限公司、菏泽市定陶区陶城中小企业服务中心、山东玖相财智管理咨询有限公司、沃尔德管理咨询有限公司、济南博思特方略营销咨询有限公司、奥链工业互联网有限公司、尼山合易（山东省）经济咨询有限公司、山东省人才在线有限公司、高质标准化研究院（山东）有限公司、青岛博金管理咨询有限公司、合易管理咨询（山东）集团有限公司、上海沪师（济南）律师事务所、济南启智管理咨询有限公司、山东专精特新科技服务有限公司。

本文件主要起草人：陈虎、刘民安、王凯、周雷、狄元成、王文平、马超、孔庆东、史浩光、林泽宇、韩志辉、金文勇、高树山、高鹏、任海玲、王冰涛、冀振、邢现忠、郑可、胡爱军、文红、李滨、蔡凌宇。

管理咨询机构服务等级评价规范

1 范围

本文件规定了管理咨询机构服务等级评价的术语和定义、基本原则、评价机构、评价标准、评价程序、动态管理等要求。

本文件适用于山东省内注册的管理咨询机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SB/T 11222—2018 管理咨询服务规范

T/SDAS 200—2020 管理咨询通用服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

管理咨询 Management consulting

根据相关组织的需求，运用专业知识和工具，通过对其内外部状况进行深入调查和定量、定性分析，帮助组织找出制约其运营发展的关键问题及问题产生的原因，制定可行解决方案并指导实施的有偿智力服务活动。

3.2

管理咨询服务 Management consulting services

通过调研发现并确认，制约各类组织的管理、发展和经营活动的关键问题，并提供相应的解决方案，且通过培训与指导实施或运用技术手段，帮助其解决问题的过程。

3.3

管理咨询机构 Management consulting agency

提供管理咨询服务的组织。

3.4

管理咨询人员 Management advisory personnel

掌握管理专业知识且具备管理咨询服务能力，为相关组织提供管理咨询服务的人员。

3.5

管理咨询师 Management consultant

受聘于管理咨询机构，经相关专业组织对其管理咨询专业能力评价，被认定符合规定要求的管理咨询人员。

3.6

委托方 Commissioning party

提出管理咨询需求，委托管理咨询机构为其提供管理咨询服务的一方。

3.7

受托方 Commissioned party

接受委托方的委托，利用自身专业知识和技能解决委托方管理咨询需求的一方。

4 总则

4.1 服务内容

管理咨询服务内容具体包括：

- a) 产业经济咨询；
- b) 战略管理咨询；
- c) 组织管理咨询；
- d) 人力资源管理咨询；
- e) 市场营销咨询；
- f) 生产运营管理咨询；
- g) 财务管理咨询；
- h) 文化管理咨询；
- i) 信息化、智能化咨询；
- j) 标准化及知识产权咨询。

4.2 组织实施

4.2.1 管理咨询服务等级评价实行统一领导、统一评定。山东省企业管理咨询协会负责实施全省企业管理咨询机构服务等级评价工作。

4.2.2 管理咨询机构和管理咨询人员应严格遵守国家、山东省行业相关规定，遵照本文件要求，共同净化行业环境。

4.3 评价原则

4.3.1 自愿原则

资信评价实行自愿申报的原则。

4.3.2 公正原则

实施评价程序公平，不可妨碍或阻碍管理咨询机构的资信评价申请。对申报机构持公正态度，严格执行工作标准，秉公办事，不以权谋私，不收受任何相关利益方的贿赂、佣金、礼物或其他利益。

4.3.3 保密原则

参与评价的所有人员（包括所有专职及兼职的工作人员、评价人员、审批人员、技术咨询专家以及其他参与评价活动的相关人员），对评价过程中获得的涉及申报机构的财务信息、独创研发的知识技术、客户信息等商业机密，负保密责任。不属于保密范畴的信息如下：

- 得到申报机构的书面许可；
- 申报机构被评价、暂缓评价、拒绝评价、注销或撤销等信息的公示；
- 申报机构本身已公开或应公开的信息；
- 申报机构被其他渠道已发布公开的信息。

4.3.4 公益性原则

不以盈利为目的开展相关评价工作，不以商业目的和不正当竞争手段垄断业务或进行业务竞争。

4.3.5 专业性原则

评价机构应确保评价人员具备相应的专业知识与技能。工作人员不得以任何方式损害评价机构的名誉，对于违反法律或本体系的任何行为，评价机构有权追究当事人的法律责任。

5 服务等级划分

管理咨询机构服务等级设五星级、四星级、三星级和二星级。

- a) 五星级代表服务等级最高，服务水平最佳；
- b) 四星级代表服务等级次高，服务水平优秀；
- c) 三星级代表服务等级次低，服务水平良好；
- d) 二星级代表服务等级最低，服务水平尚可。

6 评价指标及标准

评价指标包含基本指标、必备指标、评分指标三类。

- a) 基本指标：所有申报服务等级评价的管理咨询机构必须符合的基本条件；
- b) 必备指标：申报某服务等级的管理咨询机构必须符合的门槛条件；
- c) 评分指标：达到门槛条件的管理咨询机构参与评分，分数达标后方可通过该服务等级评价。具体评价指标及标准见附录B。

7 评价程序

7.1 机构申报

- 7.1.1 参与管理咨询机构服务等级评价的组织，每年向山东省企业管理咨询协会提交书面申报材料。
- 7.1.2 所提报材料应符合本文件的规定，不符合要求的不予受理。
- 7.1.3 申报机构提交的材料，如涉及国家安全和机构及当事人利益需要保密的，应在提交时予以说明。
- 7.1.4 资信等级评价以申报机构提交的材料为主要依据。申报机构在申报中弄虚作假，责任自担。评价机构有权视情节轻重进行必要的实地和用户调查，出具调查结果报告。

7.2 申报材料

申报机构应提交下列材料：

- a) 申报表（见附录A）；
- b) 咨询业绩文件：
 - 近两年内承担过咨询业务的项目任务书或合同文本（复印件）；
 - 近两年内已完成的咨询业务项目专家评审结果或用户验收意见（复印件）；
 - 近两年内咨询业务项目成果被各级咨询机构或其它权威机构授奖材料（复印件）；
 - 咨询客户符合大型、中型企业标准的说明材料；
- c) 机构营业执照（复印件），机构章程、管理制度和机构设置情况介绍材料；
- d) 机构法定代表人身份证、劳动合同、社保缴费证明（复印件）及管理咨询经历证明（单位开具）；
- e) 机构专职管理咨询人员劳动合同、社保缴费证明及职业资格证书、职称证书（复印件）；
- f) 机构自述材料，内容包括：咨询服务的业绩、技术力量、水平、合作情况，机构质量管理体系和信用体系基本情况，以及能说明本机构在社会上的知名度、公信度和职业道德水平的相关内容材料（不超过5000字）；
- g) 办公场所的房屋产权证明或租赁证明（复印件）；
- h) 近两年的财务审计报告（复印件）及管理咨询收入明细，内容包括项目名称、签约时间、开票金额、开票时间、回款情况；
- i) 机构信用报告；
- j) 机构所获各类资质、荣誉证书（复印件）、奖牌或奖杯（照片）。

7.3 评审

7.3.1 由山东省企业管理咨询协会组织成立管理咨询机构服务等级评价工作组，工作组组成人数为单数，并选举组长主持评价工作。

7.3.2 工作组对受理的申报材料进行统一核实、评分，工作组成员在评价过程中存在争议时由组长做最终判定。

7.3.3 参与评价的人员对申报机构的材料负有保密义务。

7.4 备案与公布

7.4.1 服务等级评价结果，由山东省企业管理咨询协会备案。

7.4.2 对符合相关等级标准的管理咨询机构，分类向社会公示，公示时间为10天，接受社会监督。

7.4.3 任何对公示文件的申诉或对工作组实施评价过程的投诉，均应以书面形式提交山东省企业管理咨询协会，由山东省企业管理咨询协会组织处理。

7.4.4 山东省企业管理咨询协会应建立申诉投诉处理程序。该程序应该包括投诉和申诉的原因分析、不当行为应采取的措施、预防措施、处理结果公示等条款说明。

7.4.5 山东省企业管理咨询协会应确保参与处理投诉、申诉的人员没有实施投诉、申诉所涉及的工作。不得对投诉、申诉人有任何敌视、歧视和打击报复行为。对投诉、申诉人、申诉事项应保密。

8 服务等级动态管理

8.1 服务等级有效期

服务等级有效期为三年，期满后管理咨询机构需重新申报。山东省企业管理咨询协会对有效期内的管理咨询机构进行动态管理。

8.2 服务等级晋升

已取得服务等级（非最高等级）的管理咨询机构在取得现有服务等级满一年后，认为符合更高登记条件的，可申报更高等级。经评审通过后，可授予管理咨询机构更高等级，如评审不通过，其现有服务等级依旧有效。

8.3 服务等级降低

已取得服务等级的机构在取得现有服务等级满一年后，根据年审结果，如评审不符合原等级条件，给予降级（原二星级的取消其服务等级）。

8.4 变更备案

获得服务等级的机构若要分立、合并、迁移，或变更名称、所有制性质、注册地址、法定代表人的，应向山东省企业管理咨询协会备案。其中分立、合并后须由新机构重新申请服务等级评价，原机构服务等级自动失效。

8.5 服务等级注销

获得服务等级的机构若发生下列情形之一的，应及时向山东省企业管理咨询协会办理注销手续：

- a) 机构撤销、解散或破产；
- b) 咨询业务终止；
- c) 当事人提出注销申请。

8.6 服务等级撤销

取得服务等级的机构发生下列情形之一的，由山东省企业管理咨询协会予以撤销资信等级：

- a) 隐瞒真实情况、弄虚作假、骗取资信等级者；
- b) 从事违法经营活动或有严重违规者；
- c) 在动态管理中发现有严重问题者。

附录 A
(规范性)

管理咨询机构服务等级申报表

附录A的内容由表A.1、表A.2所示。

表 A.1 管理咨询机构服务等级申报表

备案时间： 年 月 日

基础信息栏			
机构名称		社会统一信用代码	
法定代表人		联系电话	
成立时间		办公地点	
公司经营范围			
涉及管理咨询项目	<input type="checkbox"/> 产业经济咨询 <input type="checkbox"/> 战略管理咨询 <input type="checkbox"/> 组织管理咨询 <input type="checkbox"/> 人力资源管理咨询 <input type="checkbox"/> 市场营销咨询 <input type="checkbox"/> 生产经营管理咨询 <input type="checkbox"/> 财务管理咨询 <input type="checkbox"/> 文化管理咨询 <input type="checkbox"/> 信息化、智能化咨询 <input type="checkbox"/> 标准化及知识产权咨询		
归属类别	<input type="checkbox"/> 专业管理咨询机构 <input type="checkbox"/> 综合管理咨询机构		
资质信息栏			
1 顾问情况			
公司总人数		管理咨询人员数量	
管理咨询人员持证情况			
2 案例情况			
上一年度咨询案例量	<input type="checkbox"/> 山东省内案例数量_____ <input type="checkbox"/> 山东省外案例数量_____	咨询案例市场价值区间	
涉及服务对象	<input type="checkbox"/> 民营企业 <input type="checkbox"/> 国有企业 <input type="checkbox"/> 民办非企业组织 <input type="checkbox"/> 政府	服务满意情况	<input type="checkbox"/> 无投诉 <input type="checkbox"/> 产生行业投诉

表 A.1 管理咨询机构服务等级申报表（续）

咨询成果简介			
创新案例名称		提报时间	
组织承诺			
<p>1. 承诺上述登记信息真实。</p> <p>2. 自愿签署《管理咨询行业自律公约》，并承诺认真履行公约内容，遵守评价体系要求，自觉接受行业监督。</p> <p style="text-align: center;">承诺人（企业法定代表人）：_____</p> <p style="text-align: center;">_____年_____月_____日</p>			

表 A.2 管理咨询机构备案信息登记表

企业名称						
企业地址					邮政编码	
登记机关		成立时间		注册资金（万元）		
企业经营性质	国有 <input type="checkbox"/> 民营 <input type="checkbox"/> 股份制 <input type="checkbox"/> 有限责任 <input type="checkbox"/> 中外合资 <input type="checkbox"/> 外商独资 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
名称	姓名	性别	职务	职称	电话/手机	E-mail
法定代表人						
技术负责人						
企业联系人						
经营范围						
兼营范围						
申请资信等级	五星级			四星级		
	三星级			二星级		
企业简介 (可另附一页纸写)						
企业成果 (可另附一页纸写)					法定代表人： 年 月 日（公章）	

表 A.2 管理咨询机构备案信息登记表（续）

机构人员情况表							
名称	姓名	性别	出生年月	学历	职务	职称	执业资质等级、编号
管理咨询 人员							
管理咨询师 (MC)、国际注 册管理咨询师 (CMC) 或其它 行业的中、高级 职称人员							
其它							

表 A.2 管理咨询机构备案信息登记表（续）

机构财务情况表					
年度	年	年	年	年	年
固定资产总额（万元）					
流动资产总额（万元）					
营业总额（万元）					
利润总额（万元）					
机构业绩情况表					
完成主要咨询业务及评价	业务名称	开始时间	完成时间	合同金额(万元)	项目质量自评
主要咨询业绩及获奖情况					
评审机构评审纪录					
评审专家组意见				评审专家组长签名：	
					年 月 日
评审机构意见				评审机构负责人签名：	
					年 月 日

附录 B
(规范性)
管理咨询机构服务等级评价指标及标准

B.1 基本指标

a) 遵纪守法，照章纳税，营业范围严格执行国家的登记许可规定，不得超范围经营。同时，未被列入“失信被执行人”名录；

b) 有固定的工作场所，人均使用面积不少于10平方米；

c) 组织规章制度完善、管理规范、质量管理体系健全有效，服务经营运作正常。

B.2 必备指标

必备指标		标准			
		五星级	四星级	三星级	二星级
1	经营年限（年及以上）	8	5	3	2
2	年营业额（万元及以上）	1000	600	300	150
3	单位技术负责管理咨询年限（年及以上）	8	5	3	2
4	专职管理咨询人员总人数（人及以上）	16	12	7	4
5	持证人数（人及以上）	7	5	3	1

注：

1) 营业额指管理咨询业务营业额，由管理咨询机构提供管理咨询收入明细，内容包括项目名称、签约时间、开票金额、开票时间、回款情况。

2) 持证人数指管理咨询机构中持有管理咨询师（MC）证书、国际注册管理咨询师（CMC）证书或相关行业的高级职业资格证书（含一级、二级、注册类一级、二级或注册类不分级）、中级职称及以上人数。相关行业必须与管理咨询机构所从事主营业务相关。

B.3 评分指标**B.3.1 评分指标及标准**

评分指标		评分标准	评分上限
1	经营年限	每1年得5分	100
2	年营业额	2000万及以上150分；1500(含)-2000万130分；1000(含)-1500万100分；600(含)-1000万80分；300(含)-600万70分；150(含)-300万60分；150万以下50分	150
3	持证人数	每1人得10分	150
4	人均创收	每10万元得10分	100
5	平均项目金额	每5万元得10分	100
6	上一年度内开展管理咨询项目	每1个得2分	100
7	大中型企业管理咨询家数	每1家大型企业得10分	100
		每1家中型企业得5分	

8	大中型项目个数（大型项目指 100 万及以上，中型项目指 60 万及以上）	每 1 家大型项目得 10 分	100
		每 1 家中型项目得 5 分	
9	资质及荣誉	国家级资质、省级资质及国家级荣誉、省部级荣誉每项得 50 分； 市级每项得 20 分；	100

注：

- 1) 大中型企业类型的划分参照《统计上大中小微型企业划分标准（2017）》执行。
- 2) 本文件中国家级、省级资质特指党中央、国务院、国家各部（委）认定的资质；省级资质特指省委、省政府、省各厅（局）认定的资质；市级资质特指市委、市政府、各局（委、办）认定的资质；如公共服务平台、专精特新、专精特新小巨人、示范基地、领军企业、信用企业等。
- 3) 本文件中国家级荣誉特指党中央、国务院、国家各部（委）颁发的荣誉；省级荣誉特指省委、省政府、省各厅（局）颁发的荣誉；市级荣誉特指市委、市政府、各局（委、办）颁发的荣誉；如技术创新奖、管理创新奖等。

B.3.2 服务等级达标分

服务等级	五星级	四星级	三星级	二星级
达标分	650分及以上	450分及以上	300分及以上	200分及以上