

中国科技咨询协会

最佳咨询实践案例库的管理办法（讨论稿）

咨询案例的入库与管理是一项系统过程，它始于对案例真实性、典型性、完整性的严格筛选，依赖于清晰的组织责任，规范的流程和持续的维护，并最终实现会员的知识沉淀与能力提升的战略目标，为此我们制定本办法。

一. 为什么推动咨询案例研究工作

1. 构建行业知识仓库：咨询是以实践为基础的科学，其方法论和智慧蕴藏在具体项目中，我们通过案例研究，将分散、隐性的实践经验，转换为可传播、可迭代的显性知识资产，成为会员和其他人士的学习资源。
2. 专业能力见证：通过提炼最佳实践案例，能实事求是的展示咨询顾问的专业素养，以及与客户一起齐心协力解决问题的能力，有助于提高咨询专业能力的公信力。
3. 促进传播：向社会各界证明咨询机构提供咨询服务的价值。
4. 记录行业演进史：案例库是记录咨询行业如何影响经济变迁、技术革命和管理思潮的活档案，为理解我国经济社会演变提供独特的视角。

二. 咨询案例研究库建设目标

为了提高咨询行业的服务质量，便于传承，增加会员交流学习和竞争力，最终形成内容丰富，示范性强的知识体系。

三. 咨询案例库的架构设计

按照技术和管理两条路线搭建分案例库，根据分案例库，再设立子案例库，子项目库主要按客户行业类型进行分类管理。

四. 入库案例的益处

- (一) 本协会不定期发布知识资产报告，展示咨询案例，让所有人看待其商业价值；
- (二) 入库案例是构建咨询顾问个人品牌的最佳名片，能吸引更多的合作机会和关注；
- (三) 入库案例是启迪后辈，培养下属，提升团队能力的利器；
- (四) 入库案例研究能吸引同行前来交流，拓展个人人脉和影响力；
- (五) 入库案例是贡献者职业生涯的数字化知识资产和知识备份；
- (六) 入库案例是实现个人经验的长周期保存与跨场景复用。

五. 入库的基本条件

- (一) 项目已经正式结项：确保案例的完整性，避免项目中的敏感信息泄露和结论的反复。
- (二) 已经完成严格的信息脱敏与保密处理：隐去客户端真实名称，

具体人员，精准度财务数字。不得包含为公开的战略细节、核心技术图纸，受法律保护的商业机密。

(三) 获得必要的发表授权：建立法律层面的安全保障，避免后续纠纷。

六. 案例入库质量评估标准

(一) 典型性与代表性：案例所解决的问题是否具有共性，或展示了某种方法论的绝妙运用；

(二) 方法论或过程的可复现性：确保知识的可转移性，而非仅仅呈现结果。

(三) 洞见与创新性：例如案例是对原有理论模型的修订，还是特定行业的认知，以及在实施中发现了未被预见的挑战和解决方案。

(四) 结果与影响的可验证性：解决方案为客户带来可量化改善（如效率提升百分比等）应予以呈现，增强案例公信力与借鉴价值。

七. 管理机构

(一) 我会设立“最佳实践案例库专家委员会”，负责入库审核、年度评优、标准修订。

(二) 专家委员会由协会会员、行业资深专家、学术代表共同组成，任期5年。

八. 执行机构

- (一) 协会秘书处下设知识管理组，负责日常运营维护，格式审查、脱敏复核、数据统计。
- (二) 设立轮值主编制，由会员单位轮流承担内容邀约和初审。

九. 审核流程

- (一) 初审：知识管理组核查格式、脱敏、授权等基本条件（3个工作日）；
- (二) 复审：专家委员会按专业领域分派，评估典型性，可复现、创新性（7个工作日内）；
- (三) 终身：主任委员签字入库，颁发入库证书。

十. 案例分级管理

典型案例	行业里程碑项目，方法论突破性创新，可验证效益显著
精品案例	方法成熟、可复现性强，客户价值清晰
入库案例	符合基本条件，具备一定的参考价值

十一. 贡献者权益

- (一) 知识产权署名权：入库案例永久保留贡献者的姓名、机构（脱敏后）；
- (二) 优先参与权：贡献者享有协会高端闭门会及活动的优先权；

(三) 知识酬稿：若案例转化成收费产品，或有酬稿出版物，贡献者会得到样书或稿酬；

十二. 案例生命周期管理

1. 时效性标注：入库时标注项目的完成日期，超过 5 年的标注“历史案例”；
2. 年度复评：对入库 2 年的案例，由专家委员会抽样评估，仍具有标杆价值的予以星级保留或升级，如不能进入星级或升级的案例，转入存档库；
3. 主动更新：鼓励案例贡献者对同一客户有后续合作，请提交案例续篇，形成“转型追踪系列”

附件：

1. 《案例撰写模板》
2. 《脱敏与保密审查指引》
3. 《专家委员会评审打分表》

标准化咨询案例模板（建议）

（为使产出标准化，可提供如下模板供团队直接套用）。

标题：[解决的核心问题]

为[某行业/某类型客户]带来[量化成果]

摘要：（300 字内）：简述客户背景、核心挑战、解决方案精髓及取得的主要成果。

关键词：3-5 个，如：数字化转型、组织效能、流程再造

一、引言：变革的召唤

- 客户简介（匿名化）
- 项目启动时面临的紧迫挑战或战略机遇

二、抽丝剥茧：定义真正的问题

- 初始症状与客户假设
- 我们的诊断方法与过程（图表：问题分析框架）
- 揭示出的系统性根本原因

三、协同设计：解决方案的诞生

- 方案制定的核心逻辑与选项评估

- 与客户共同验证、迭代的关键节点（图表：解决方案蓝图）
- 实施过程中克服的主要障碍

四、 成效见证：可衡量的价值

- 定量成果（数据对比）
- 定性成果（能力提升、客户评价）
- 可持续的运营模式

五、 启示与展望

- 本项目总结出的方法论或核心洞察
- 对该行业/同类问题的普遍意义
- 未来的延伸可能性

六、 标题与字数建议：

1. 最多保留 3 级标题，例如 1. 客户需求；1.1 管理工作会议；1.1.1 项目分组责任。

2. 字数：8000-10000 字（不超过 >20%）

3、图标规范：图、表均随文排，脱敏后的数据图表格式要求如下

3.1 图片：

请提供分辨率高的清晰原图，一般要求 300 dpi 以上；

图中的文字（坐标轴标签、图例）字体应与正文协调（如 Arial 或 Times New Roman），字号通常小于正文。

3.2 表格：

请采用三线表（通常只有顶线、表头线、底线）

表头中量的名称或符号与单位应采用“量/单位”的比值形式，例

如：速度/ $(\text{m} \cdot \text{s}^{-1})$ ；

3.3. 按出现顺序连续编号（如表 1、表 2）；

4. 公式：请使用公式编辑器，如 Math Type 插入公式。

脱敏与保密审查指引

第一章 总则

第一条 目的

确保入库案例在充分释放知识价值的同时，不侵犯客户商业秘密、不泄露未公开信息、不违反法律法规及咨询伦理。

第二条 适用范围

所有向协会提交的最佳实践案例库的案例，无论最终是否入库，均须经过脱敏与保密审查。

第三条 基本原则

1. 最小必要原则：仅保留阐述方法论所必需的信息，可隐尽隐。
2. 不可逆原则：脱敏后的信息无法通过逻辑推理、数据拼凑还原出客户真实身份或核心机密。
3. 可验证原则：所有脱敏操作留有记录，审查结论需经双人复核。

第二章 组织与职责

第四条 审查责任主体

1. 贡献者（个人/机构）：负首要责任，须完成第一轮脱敏并签署《保密承诺与授权声明》。
2. 协会知识管理组：负责格式复核、脱敏一致性检查、授权文件核验。
3. 专家委员会：对存疑案例（如涉及敏感行业、上市公司、重大未公开交易）进行终审。

第五条 保密义务

协会及审稿人员不得以任何形式复制、传播、引用未入库案例的原始数据，审稿完成后须删除送审稿件（存档授权书除外）。

第三章 信息脱敏分级标准

第六条 必须隐去的绝对禁止项（红线）

信息类别	具体内容	处理方式
客户	企业名称、logo、品牌名、下属公司/工厂名称	化名（如“某头部制造企业”）或模糊行业（“华东地区机械企业”）
人员信息	创始人/高管姓名、部门负责人、对接人姓名	隐去或使用“某总”“项目总监”

	名及职务	
财务数据	营业收入、利润、成本绝对值、单价、合同额	改为百分比、行业指数或区间值（如“收入提升15%-20%”）
核心技术	未公开的配方、代码、图纸、工艺参数、算法逻辑	描述功能不描述实现，例如“建立了预测模型”，其产生的阈值不描述
战略规划	未发布的并购标的、上市计划、重大组织调整	延迟发布至客户官宣后，或彻底隐去
系统权限	IP 地址、服务器账号、安全漏洞细节	完全删除

第七条 建议隐去的审慎项（黄线）

- 1 具体的实施周期（可写“6个月”而非准确日期，如2025年3-2026年1月）；
- 2 供应商名称（写“某云厂商”而非真实名称，例“阿里云/腾讯云/AWS”）；
- 3 精确的地域信息（写“华东”而非“苏州工业园区”）；
- 4 客户内部特有的流程代号、项目代号。

第八条 鼓励保留的信息（绿线）

- 1 问题诊断的逻辑框架（如七步成诗、波士顿矩阵等通用工具）
2. 解决方案的方法论结构图
3. 经过脱敏处理的数据对比图表（横纵坐标隐去单位数值，保留趋势）
4. 项目管理的阶段划分、交付物清单（不含敏感内容）

第四章 脱敏技术规范

第九条 文本脱敏规范

1. 客户名称：统一使用“某+行业+性质”，如“某汽车零部件民企”“某城商行”。
2. 数据脱敏：
 - 绝对值改为相对值：如“销售额从 1.2 亿增至 1.8 亿”改为“增长 50%”
 - 精确值改为区间值：如“市占率 23.7%”改为“约 24%”或“20%-25%”
3. 图表脱敏：
 - 删除坐标轴数字，保留折线/柱状趋势
 - 饼图可保留比例但删除图例中的具体数值

第十条 附件审查

随文提交的 PPT、Excel、模型截图均视同正文，须同步脱敏。严禁

直接粘贴客户原始汇报文件。

第五章 客户授权与法律保障

第十一条 授权形式

1. 书面授权优先：客户方（项目对接部门或法务）出具的《案例发表授权书》，须加盖公章或由授权代表签字。
2. 邮件授权可接受：客户企业邮箱发送的授权确认邮件，截图存档。
3. 特殊情况：项目结束超过3年、客户已注销或失联，由贡献者出具《无授权说明》，专家委员会特批。

第十二条 授权书核心条款

1. 明确同意该案例向中国科技咨询协会最佳实践案例库提交，并可能用于行业交流、教学研究、出版物等非商业用途。
2. 客户已知晓并确认所有涉密信息已按双方约定完成脱敏。
3. 授权有效期：永久（客户可书面通知撤回，协会将于10个工作日内下架）。

第十三条 免责声明：

“本案例已获客户授权并完成脱敏处理，涉及的具体企业名称、人员、数据均已匿名化或模糊化，仅用于专业交流，不作为任何商业决策的依据。”

第六章 审查流程与时限

第十四条 提交清单

贡献者须同时提交：

1. 案例正文（Word/PDF，已脱敏）
2. 附件材料（如有，已脱敏）
3. 《客户授权书》扫描件
4. 《贡献者保密承诺书》

第十五条 审查流程

1. 自检：贡献者对照本指引逐项自查（15分钟）
2. 初审：协会知识管理组，1个工作日内反馈格式问题
3. 复审：专家委员会（仅针对黄线争议），3个工作日内
4. 终审：主任委员签字入库

第十六条 争议裁决

贡献者对脱敏要求有异议（如认为某项信息不涉密但被要求隐去），可向专家委员会申请复议。复议为终局裁决。

第七章 违规责任与退出机制

第十七条 贡献者责任

1. 未完成脱敏即提交，首次警告并退回；累计 3 次，暂停一年提交资格。
2. 若因脱敏不彻底引发客户投诉或法律纠纷，贡献者及所在机构承担全部责任；协会有权撤销案例、公开说明，并视情节严重程度取消会员资格。

第十八条 案例召回

1. 客户随时可要求撤稿：协会在收到正式通知后 10 个工作日内下架。
2. 协会主动撤回：发现脱敏疏漏，立即下架并联系贡献者修正后重新上架。

第八章 附则

第十九条 解释权 本指引由中国科技咨询协会最佳实践案例库专家委员会负责解释。

第二十条 生效时间 自发布之日起施行。

第二十一条 版本记录 本指引为 V1.0，每两年 12 月修订一次。

附录：实用工具模板

1. 《客户授权书（参考模板）》

致：中国科技咨询协会

我司（客户名称：_____）已知悉并确认：

（咨询机构/顾问姓名）拟向贵协会“最佳实践案例库”提交关于我司与贵方合作的咨询项目案例。项目名称为：，项目起止时间：
_____。

经双方协商，我司同意该案例在严格履行以下承诺的前提下，用于行业交流、教学研究、专业出版物等非商业用途。

脱敏与保密承诺：

提交方已向我司说明并将严格执行以下脱敏标准：

1. 隐去我司真实名称、品牌标识，统一使用“某+行业”代称；
2. 隐去所有人员真实姓名及职务；
3. 所有财务数据转换为百分比、区间值或指数，不保留原始绝对值；
4. 隐去未公开的战略细节、核心技术参数、系统账号等商业秘密；
5. 图表数据完成去标识化处理，仅保留趋势性信息。

我司确认：上述脱敏后的案例内容，不构成对我司商业秘密的泄露，亦不会对我司声誉及商业利益造成可预见的损害。

2. 《贡献者脱敏自检清单》（勾选框，含 25 个检查项）

一. 客户身份与背景（红线必检）			
序号	检查项	自查标准	是否完成
1	客户真实名称	全文是否已隐去企业全称、简称、品牌名、海外主体名（统一使用“某+行业”如“某汽车零部件企业”）	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2	下属/关联公司	是否隐去子公司、分公司、工厂、研发中心的具体名称？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
3	LOGO 与标识	正文及附件中是否删除客户 LOGO、商标、产品包装图？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
4	地理位置	是否已隐去具体省市、园区、街道？（允许保留“华东”“华北”）	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
5	合作方信息	是否隐去客户上下游供应商、经销商、联合开发伙伴的名称？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
二. 人员信息（红线必检）			

6	高管/创始人	是否隐去董事长、CEO、总经理等核心高管真实姓名？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
7	项目对接人	是否隐去部门负责人、项目经理、对接专员姓名及工号？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
8	职务信息	是否将具体职务（如“供应链总监张某某”）模糊化为“项目总监”“业务负责人”？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
9	个人联系方式	是否删除手机、座机、邮箱、微信号？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
10	人物照片	是否删除客户方人员合影、工牌、头像？（可保留剪影或示意图）	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
三、财务与经营数据（红线必检）			
11	营业收入/利润	是否将绝对数值改为百分比变化或区间范围？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
12	成本与价格	是否隐去产品单价、采购成本、人力成本、项目合同额？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
13	市场占有率	是否将精确值改为相对值？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
14	财务预测	是否删除未公开的营收预测、IPO估值、投资回报测算？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉

15	税务/审计信息	是否隐去纳税额、审计调整项、海关数据？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
四、核心技术/战略/法律（红线必检）			
16	核心技术参数	是否隐去未公开的配方、代码、工艺流程图、算法阈值？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
17	系统与安全	是否删除 IP 地址、服务器账号、漏洞详情、防火墙拓扑？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
18	未公开战略	是否删除尚未官宣的并购标的、投资计划、组织调整方案？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
19	法律/合规信息	是否隐去未判决的诉讼、监管约谈、知识产权纠纷？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
20	专利/知识产权	是否删除专利申请号、核心专利描述？（可保留“已申请多项专利”）	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
五、附件与图表（黄线必检，建议全查）			
21	原始文件	是否删除客户原始 PPT、Excel、Word 源文件？（仅保	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

		留重新绘制的脱敏图表)	
22	数据图表	是否删除坐标轴数字、图例数值，仅保留趋势线/柱状趋势？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
23	系统截图	是否模糊处理 CRM/ERP/SAP 等系统界面中的客户数据？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
24	邮件 / 会议纪要	是否删除原始邮件头、会议签到表、审批流截图？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不涉
六、授权与法律文件（否决项）			
25	客户授权书	是否已取得书面/邮件授权？ (授权书须包含：客户认可脱敏方案、同意非商业用途、保留撤回权)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

专家委员会评审打分表

典型性	30
可复现性	25
创新性	25
结果验证	20
入库分值	≥ 80