

面向CRM的动态质量管理体系数据的模型

蔡淑琴, 汤云飞, 王庆国, 周雨华, 梁凯春

华中科技大学管理学院企业商务智能工程研究所 湖北 武汉 430074

Data Model of Dynamic Quality System Management Based on Customer Relationship Management

CAI Shu-qin, TANG Yun-fei, WANG Qing-guo, ZHOU Yu-hua, LIANG Kai-chun

College of Management, Huazhong Univ. of Sci. & Tech., Wuhan 430074, China

- [摘要](#)
- [参考文献](#)
- [相关文章](#)

Download: [PDF \(KB\)](#) | [HTML \(KB\)](#) | [Export: BibTeX or EndNote \(RIS\)](#) | [Supporting Info](#)

摘要 以ISO9000质量管理体系为背景,本文详细地分析了企业质量管理体系的信息层次结构与流程,针对质量体系的制定、改版以及质量持续改进,研究了质量管理体系对数据模型的复用性、可引用性与可回溯性的要求,讨论了现有质量管理信息系统的局限性,提出了动态质量管理体系数据模型,给出了模型的结构和功能,总结了所提模型的特点。最后,给出了实例分析。

关键词: [客户关系管理](#) [质量体系](#) [质量体系管理](#) [动态质量管理体系数据模型](#)

Abstract: The paper analyzes in detail the information hierarchy and flow of enterprise quality system management based on ISO9000 quality management system, studies the reusing, reciting and retrospecting requirement to data model by quality system's constitution and upgrade and durative quality improvement, discusses the localization of actual quality management information systems, puts forward a dynamic quality system management data model and its framework and functions, and summarizes the model's characteristic. Finally, it is shown that the model is very effective by an application instance.

收稿日期: 2003-05-26;

基金资助:国家自然科学基金资助项目(70271030);华中科技大学研究生院2002年研究基金

引用本文:

蔡淑琴, 汤云飞, 王庆国等. 面向CRM的动态质量管理体系数据的模型[J] 中国管理科学, 2004,V(2): 78-82

Service

- [把本文推荐给朋友](#)
- [加入我的书架](#)
- [加入引用管理器](#)
- [Email Alert](#)
- [RSS](#)

作者相关文章

- [蔡淑琴](#)
- [汤云飞](#)
- [王庆国](#)
- [周雨华](#)
- [梁凯春](#)

没有本文参考文献

没有找到本文相关文献