

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学号: 13920131150311

UDC _____

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

基于客户关系管理的公共服务模式创新
——以美国 311 热线服务系统为例

Public Service Pattern Innovation based on Customer Relationship
Management

——Take American 311 System as Examples

叶露

指导教师: 李德国 副教授

专业名称: 行政管理

论文提交日期: 2016 年 4 月

论文答辩日期: 2016 年 5 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2016 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

在数字化、电子化和网络化突飞猛进的今天，公民与政府的联系日益增强，对公共服务的需求在不断提高，公民的选择权在不断扩大，政府也在谋求“以生机勃勃的方式将民众带入新的公共行政时代”。当前，利用客户关系管理来组建数据驱动的新型公共服务系统，已成为各国政府回应上述问题的一个重要尝试。例如，美国、英国、加拿大和韩国都纷纷引入了客户关系管理系统，向公众提供一体化、以公众为中心的公共服务。

然而，与其他国家相比，我国公共服务供给模式相对落后，发展进程相对缓慢。政府通常会以“踢皮球”的方法应付公共服务领域内出现的问题。这种做法不仅导致低质量、低回应性的公共服务供给，更影响了政府部门的自身形象和公信力。因此，应尽快改进我国公共服务供给模式，逐步建立以客户关系管理为技术依托，通过技术层面的数据驱动和价值层面的社会建构来重塑一个以公众为中心的公共服务管理模式和运营机制。

基于此，本论文主要包括六大部分：第一部分绪论，介绍了研究背景与研究意义，对国内外的研究现状进行了列举，并对论文内容、研究方法、论文的创新与不足进行简要概述；第二部分客户关系管理及其对公共服务模式创新的作用，对客户关系管理的起源、内涵、应用及对公共服务模式的创新内容进行了详细介绍；第三部分客户关系管理推动公共服务模式创新的“范例”，对美国 311 热线运作流程及数据驱动的技术依托进行介绍；第四部分是对美国城市 311 服务热线的案例介绍与分析，分别对圣安东尼奥市、费城、杜勒姆市的 311 热线服务系统进行了详细的介绍与分析；第五部分 311 服务热线对我国公共服务模式创新的启示，对我国热线存在的弊端进行了分析，并提出了相应的意见及建议。第六部分是结论，是对本研究的总结。

关键词： 客户关系管理； 政府治理； 模式创新

Abstract

With the rapid development of economy and the progress of science and technology, the social public also gradually increased demands for public services. As a result, the world is respectively opened to the public service mode of exploration and innovation. The continuous development of Internet technology, not only makes the public and government is a more direct and open communication, but also promote the public service mode innovation.

Based on customer relationship management of the public service mode is different from the past traditional electronic government affairs, not only to provide a platform to allow the public to express more requirements and desire, make personalized service plan, and it is a process of the construction of social value. The public service mode based on customer relationship management (CRM) is helpful for the government to optimize service process, promote the various functional departments for information sharing and cooperation, and provide the public with better and more complete autonomy service.

This article mainly includes six parts, the first part of the introduction, introduces the research background and research significance, on the domestic and foreign research present situation, and the paper contents, research methods, the shortage of the paper with a brief overview of innovation; The second part of customer relationship management and its effect on public service mode innovation, the origin, connotation and application of customer relationship management; The third part of customer relationship management to promote public service mode innovation "paradigm", the operation process of the 311 hotline and the technology relying are introduced; The fourth part 311 service hotline case analysis, American cities of Baltimore, San Antonio, Philly and Durham; The fifth part 311 service hotline enlightenment to our country public service mode innovation, and proposed the corresponding solution measures. The sixth part is the conclusion.

Keywords: CRM; government management; mode innovation

目录

摘要.....	I
Abstract	II
一、绪论	1
(一) 研究背景与研究意义.....	1
(二) 文献综述	3
(三) 研究内容与方法	5
(四) 创新之处与不足	6
二、客户关系管理 (CRM) 及其对公共服务模式创新的作用	7
(一) 客户关系管理.....	7
(二) 客户关系管理对公共服务模式创新的作用	12
三、客户关系管理推动公共服务模式创新的“范例”	17
(一) 美国 311 公共服务模式的缘起.....	17
(二) 美国 311 服务热线的基本特征、流程和架构	17
(三) 美国 311 热线数据驱动的技术依托——CitiStat.....	19
四、美国城市 311 服务热线的案例分析	22
(一) 圣安东尼奥市 311 热线服务系统.....	22
(二) 费城 311 热线服务系统.....	26
(三) 杜勒姆市 311 热线服务系统	29
(四) 美国 311 热线服务系统案例总结	33
五、美国 311 服务热线对我国公共服务模式创新的启示.....	37
(一) 我国现行服务热线的弊端	37
(二) 美国 311 服务热线对我国公共服务模式创新的启示	38
结论.....	42
参考文献	44
外文文献	44
中文书籍	45
中文文献	46
致谢.....	48

Contents

Abstract in Chinese.....	I
Abstract in English.....	II
I introduction.....	1
i .Research background and significance.....	1
ii .Research reviews.....	3
iii.Research contents and methods.....	5
iv.Innovation and deficiencies of paper.....	6
II CRM and its effect on public service mode innovation.....	7
i .CRM.....	7
ii .CRM on the function of public service mode innovation.....	12
III CRM to promote the public service mode innovation	
"paradigm".....	18
i .The United States that the origins of 311 public service mode.....	18
ii .The basic characteristics of 311 service hotline, processes, and architecture.....	18
iii.The technology relying of 311: CitiStat.....	20
IV American cities 311 service hotline case analysis.....	22
i .SAN Antonio 311 service system.....	22
ii .Philadelphia 311 service system.....	26
iii.Durham 311 service system.....	29
iv the summary of American 311system.....	34
V 311 public service mode innovation enlightenment to our country.....	37
i .The disadvantages of our current service hotline.....	37
ii .America's 311 service hotline enlightenment to our country public service	

mode innovation.....	38
Conclusion.....	42
References.....	44
Thanks.....	48

厦门大学博硕士论文摘要库

一、绪论

（一）研究背景与研究意义

1. 研究背景

随着经济的迅猛发展及科学技术的日新月异，公众对公共服务的需求远远超出了政府所能提供的公共服务的数量和质量。因此，世界各国相继展开了对公共服务模式的探索与创新。互联网技术的不断发展，不仅使得社会公众与政府展开了更为直接公开的交流，而且在一定程度上促进了公共服务模式的创新。基于客户关系管理（CRM）的公共服务模式不同于以往传统的电子政务，它不仅提供一个平台让公众表达诉求与愿望，制定个性化的服务方案，而且是一个数据驱动与社会价值建构的过程。这种基于客户关系管理的公共服务模式有利于政府优化服务流程，促进各职能部门进行信息共享与交流，进而为公众提供更好更完善的公共服务。

在世界各国展开对公共服务模式的探索及治理变革的大潮流下，西方国家对公共服务模式的探索与创新已取得一定成效，在服务提供机制及服务提供方式上也有了非常大的改善。我国公共服务管理的一个现实问题——政府部门通过“踢皮球”的方法来应付公共服务领域内出现的问题和公众提出的诉求，结果导致问题久拖不办，这不仅给公众的生产生活造成不便，也影响了政府部门的形象与公信力。因此，要促进政府与社会公众之间的互动，全面变革我国公共服务提供的管理体制及服务方式。

受多种因素的影响，社会公众无法通过现有渠道获取到更加完善、完整的政府服务信息，与此同时，公众对政府的反馈及建议也无法完全达到政府相关部门，这使得社会公众对信息沟通不畅感到失望与不满，政府在公众中的信誉及公信力严重下降，也对政府执行相关政策造成了困扰。社会化媒体的出现例如互联网、多媒体、数据仓库与数据挖掘、人工智能和呼叫系统等现代信息技术，提供了多样化的即时交流渠道，让公众表达期望、需求和偏好，并通过电子化、自动化的方式为公众提供更有选择性的定制服务，这样就在政府与社会公众之间构建起了沟通的桥梁。

在数字化、电子化和网络化突飞猛进的今天，公民与政府的联系日益增强，公众的选择权也在不断扩大，政府也在谋求“以生机勃勃的方式将民众带入新的公共行政时代”。当前，根据客户关系管理来组建数据驱动的新型公共服务系统，已经成为各国政府回应上述问题的一个重要尝试。因此，这种基于客户关系管理的公共服务模式受到了许多国家的研究与探索。

2. 研究意义

从公共服务及政府治理视角分析，基于客户关系管理的公共服务模式有利于产生更具内涵与价值的公共管理与政府服务，而且能够使政府提供更规范、民主、有效率的治理与服务。这也由此引发了一个重要的学术和政策问题——如何将公众的诉求纳入政府的公共服务管理范畴中，向他们提供更有回应性、更高质量的公共服务。

(1) 理论意义

本文通过对公共服务模式传统途径及基于客户关系管理途径进行比较分析，从数据驱动和社会建构两个层面分析公共服务模式创新的路径，探索以信息技术为手段，有效提高公共服务质量、公众满意度的实现方法，使公共服务供给更多地以公众为中心，更重视公众互动和参与途径。基于此，本研究的理论意义是在一定程度上扩展了“技术+社会”的研究路径，改变传统的基于制度的、理性的和功能主义的研究焦点，为公共服务模式的创新提供新的视角。

(2) 现实意义

本文的现实意义是在传统电子政务建设中融入基于客户关系管理的公共服务理念，树立以客户为中心，以人为本的观念，着力打造技术和价值的有机结合，探索基于客户关系管理的公共服务模式，驱动政府供给更优质的公共服务。在实践上有助于通过“技术+社会”的方式来构建工具理性和沟通理性辩证统一的公共服务管理机制和运作模式，优化服务流程、效率和效果，减少公共服务的拖沓和推诿现象。

考核政府绩效的重要标准主要包括高质量的服务及公众满意度等方面。通过向客户提供基于价值和技术相结合，以客户关系为基础的公共服务，不仅可以提高政府的效益，还可以增进社会公众对政府的理解与支持。

(二) 文献综述

1. 国外研究现状

20 世纪 90 年代, 美国学者泰德·盖布乐(Ted Gaebler)与奥斯本(Osborne)在他们的著作《改革政府——企业家精神如何改革公营部门》中提到:“运用企业家的精神来对政府进行重塑的公共管理理论¹。”此理论主要应对传统官僚体制的危机,两位学者在其著作中对政府的本质和政府存在的必要性进行了新的解读,并且对政府及企业家的本质与特点进行了对比分析。他们提出政府是“舵手”而非“划桨者”,政府是受到社会公众驱使的,因此应该满足社会公众的需求并且提供更高水平的公共服务。

1995 年欧洲经济合作组织在其发展报告中宣称:“经合组织国家的公共管理改革,具有一个已经发展起来的公共的议事议程,这便是‘新公共管理模式’。”美国著名公共管理学大师彼得斯(Tom Peters)在其著作《政府未来的治理模式》提到,要在当代的政府行政变革及公共管理实践中寻找最佳的治理模式。英国的研究人员费力(Ewan Felie)也在其著作《行动中的新公共管理》中提到,有四种不同于传统的公共服务模式,且它们之间有着明显的差别,分别为:效率驱动、小型化与分权、公共服务以及追求卓越趋向³。

胡德(C. Hood)认为新公共管理是一种明确责任制度,制定产出导向与绩效评估,采纳私人或者私企的管理、工具、技术等,将市场机制引入公共部门进行管理的新途径⁴。

部分学者从经济学角度对新公共管理进行了定义,认为政府是以社会公众纳税为基础,向社会提供一些公共服务,而这些公共服务及公共产品私人或者社会组织一般无力承担或不愿去承担。美国著名学者珍妮特·登哈特(Janet V. Denhardt)及罗伯特·登哈特(Robert B. Denhardt)在他们的著作《公共服务——服务,而不是掌舵》中提出了传统的行政管理及考虑到新公共管理理论缺陷基础的“新公共服务理论”⁵。

1 戴维·奥斯本. 改革政府: 企业精神如何改革着公共部门[M]. 上海市政协编译组. 上海: 上海译文出版社, 1996 年版: 103-105.

2 OCED. Issue and Development in public Management : Survey 1996----1997,OECD.

3 Ewan . Ferlieetal . The New Public Management in Action . Oxford : Oxford University press , 1996: 174-180.

4 Hood C. A public management for all seasons?[J]. Public administration, 1991, 69(1): 3-19.

5 Wang C P. Evaluating Matsu Chinbi traditions settlements preservation benefits[J]. 2008.

学者戴维迪 (Dwivedi. O P) 认为服务型政府的前提便是有责任的政府, 政府对公共责任的要求便是民主的基石¹。乔·皮埃尔 (Jon Pierre) 认为政府可以将市场的规则引入到公共管理中, 利用市场的标准去配置资源、评估公共服务的生产者及供给者之间的效率, 强调以结果为导向, 使社会公众可以在不同的服务中进行选择²。

2. 国内研究现状

在国内, 伴随着社会对改善公共服务质量的呼声日益强劲, 学术界对公共服务模式的研究已经积累了大量文献。一个比较普遍的主张是, 我国的公共服务供给必须从传统的政府垄断格局中走出, 要重视市场、社会的参与, 形成多元供给与合作生产的模式³。从起源角度来看, 公共服务型的政府源自于西方, 但就“服务型政府”这个概念来说, 是由中国的学者提出。服务型政府是指政府应顺从社会公众的意愿, 使公共政务更加公开和透明⁴。

学者李军鹏在《公共服务型政府》一文中提到: 公共服务型的政府一般有三层含义: 从职能角度上, 政府分为公共政府、有限政府及服务政府; 从管理方式上, 政府分为法制政府和责任政府; 从运作方式上, 政府被划分为电子政府与企业家政府⁵。

刘炳香在其著作《西方国家政府管理新变革》一书中, 从经济全球化的角度切入, 详细的分析了如何提高政府服务能力、治理能力及如何巩固中国共产党执政的合法性基础。并对西方国家公共服务模式进行了相关的评析, 简要介绍了西方国家在政府公共服务模式创新上的基本经验及发展情况⁶。

近年来, 也有学者对公共服务的市场模式进行了反思, 指出它在理论根基上的缺陷, 如基本价值的偏颇、对市场机制的迷信、公私管理的混淆等, 以及实践中“可能的变异”, 认为这些问题可能会使公共服务脱离公共性的本质和伦理基础⁷。针对此, 一些学者提出可以借鉴网络化治理、整体治理等理念, 通过制度

1 Dwivedi O P. Development administration: its heritage, culture and challenges[J]. Canadian Public Administration/administration Publique Du Canada, 1990, 33(1):91-98.

2 Jon Pierre. The Marketing of the State: Citizens, consumers, and the Emergence of Public Market. MCCIL-Queen's press, 1994:55.

3 宋世明. 工业化国家公共服务市场化对中国行政改革的启示[J]. 政治学研究, 2000 (02).

4 张康之. 限制政府规模的理念[J]. 人文杂志, 2001 (3):55-60.

5 李军鹏. 公共服务型政府[M]. 北京大学出版社, 2004.

6 刘炳香. 西方国家政府管理新变革[M]. 中共中央党校出版社, 2003.

7 朱德米. 发展中国家公共管理变革: 从官僚到市场[J]. 中国行政管理, 2002 (03).

化、常态化和有效的“跨界”合作以增进公共价值，使公共管理从分散走向集中、从部分走向整体、从破碎走向整合¹。同时，随着我国电子政务的发展，已经有学者指出电子政务的发展要“瞄准”公共服务，强调构建面向公共服务的电子政务²。

总的来说，国内文献已经指出了公共服务模式的多种路径，尤其是对应用信息技术手段来优化公共服务体系展开了富有成效的研究。但是，国内文献存在的一个缺陷是对技术手段与社会价值的有机融合较少，尤其是着重探讨从技术手段改进公共服务，而忽略了社会主体的建构性作用。

（三）研究内容与方法

1. 研究内容

本研究的主要内容包括：

（1）相关文献综述。主要对国外和国内的相关研究文献进行综述，系统梳理政府应如何进行改革，向公众提供更完善、更优质的公共服务。分析以民众为中心的公共服务供给所需要的技术支撑手段和价值理念基础。

（2）客户关系管理推动公共服务模式创新的实现方式。主要从数据驱动和社会建构两个层面来分析，前者强调数据驱动的问题识别与评估，即实时的数据必须及时地、并按照可以使用的格式输送到管理者手中，并鼓励管理者使用创新性的策略来解决实际问题；后者着重将民众的服务诉求纳入管理流程，使公共服务管理“自我浮现”，即不是预先定义好服务形式和流程，而是让服务形式和流程随着用户的实际使用而灵活适应和自然演变。

（3）客户关系管理推动公共服务模式创新的案例研究。案例主要以美国 311 热线服务系统为例分析，选取圣安东尼奥市、费城和杜勒姆市为例，进行经验介绍和分析。

（4）利用客户关系管理模式，推进公共服务模式创新的政策建议。对我国目前服务热线存在的问题进行了分析，基于国外先进的研究成果，结合我国实际情况，提出应用客户关系管理创新公共服务模式的具体建议。

1 胡象明,唐波勇.整体性治理:公共管理的新范式[J]. 华中师范大学学报, 2010(01).

2 孙宝文,王天梅,涂艳.面向公共服务的国外电子政务研究述评[J]. 国家行政学院学报, 2012(01).

2. 研究方法

本文采用了文献分析法、比较分析法及案例分析法等三种研究方法。

(1) 文献分析法, 本论文搜集了国内外大量学者对于基于客户关系管理的公共服务模式的相关的研究和文献, 整理、分析及比较了资料与文献。结合学者们的研究手段以及研究方法, 为本文写作提供借鉴。

(2) 比较分析法, 本论文比较了国内外政府公共服务模式, 通过对比, 找出国内外公共服务模式的相同点以及差异处, 分析以社会公众为中心的公共服务供给模式的优点, 进而提出可借鉴的经验。

(3) 案例分析法, 以美国 311 热线服务系统为研究对象, 选取圣安东尼奥市、费城和杜勒姆市三个城市的 311 热线服务系统, 对其进行详细介绍与分析。将美国政府 311 热线服务系统采取的具体做法, 作为研究案例进行分析, 在公共管理学基础上进行归纳、整合与总结, 进而分析找出适合我国公共服务供给模式的方法。

(四) 创新之处与不足

本文的创新之处在于: 其一, 探索从客户关系管理的途径创新公共服务模式, 将客户关系管理理念引入公共服务领域, 不仅使民众作为服务的接收者, 通过多种途径来获得优质高效服务, 还可以扩大民众参与的广度和深度。其二, 从数据驱动和社会建构两个层面调整客户关系管理, 使之适应于公共服务。可以促进部门信息交流整合, 形成无缝服务环境, 杜绝踢皮球现象。

由于本人学术能力有限, 在研究和写作过程中对一些文献的理解和领悟能力还有欠缺; 在案例选择方面, 没有做到最具代表性原则及全面原则, 主要分析、总结了美国圣安东尼奥市、费城、杜勒姆市的 311 热线服务系统使用情况, 对于其他国家先进案例没有涉及, 且在分析深入性上还有待进一步提高。此外, 由于本人英文能力受限, 故对英文文献的整体把握与理解不到位, 部分内容翻译不够准确。

二、客户关系管理（CRM）及其对公共服务模式创新的作用

（一）客户关系管理

1. 客户关系管理（CRM）的兴起

CRM 是一种源自西方的管理理念，也是西方的一种市场营销理论。20 世纪 90 年代，美国很多企业为了提高竞争力，开发了自动化销售系统即 SFA¹，随后又开发了客户服务系统即 CSS。90 年代末期，有些企业将自动化销售系统与客户服务系统结合在一起，加入了市场及现场服务原则，将它们融汇成计算机电话集成技术，形成了服务与销售一体化的呼叫中心，这就是 CRM 的雏形。

从客户满意度方面分析，CRM 通常以“客户关系一对一理念”为根基，是一种意在改善企业与客户之间关系的管理理念。CRM 认为：客户需求是多元化的，要提高企业竞争力就要实行多元化的服务，实行一对一个性化服务才能满足客户需求。要与客户建立一种长期稳定的关系，就要尽可能满足客户需求，尤其重视那些特殊用户的要求。通过每一次交易，企业与客户关系更加稳固，企业获得收益也就越高。一般来讲，CRM 由市场营销管理、销售管理、客户服务系统及电话呼叫中心等部门构成。按照 CRM 理念，将客户依据价值标准进行详细划分，客户价值并不是指企业与客户交易的额度，而是客户为企业带来的全生涯周期利润。按照客户当前价值及潜在价值将客户分为百金客户、黄金客户、铁质客户及铅质客户等四种，从战略角度满足这四类客户不同需求，达到客户最佳满意度。

从客户需求评估角度分析，现代信息技术的发展推动了 CRM 在政府管理中的进一步应用。目前，政府职能与现代社会发展及运行模式不匹配，政府在发挥作用及效益方面存在明显不足，而此时社会公众会对比企业及时、准确的无缝式服务，这样会引起社会公众对政府低效率的服务感到不满。利用 CRM 则可以在短时间内掌握各种企业所需要的政策及生产资料的支持，更加精准了解公众对公共服务的多元化需求。因此，从客户需求角度来讲，CRM 可以精确、快速的反应公众的多样化需求，改善政府形象。

从客户参与及合作积极性方面分析，CRM 将会进一步增加社会公众对于电子

1 李参. 销售自动化系统（SFA）在中小企业的应用研究[D]. 北京交通大学, 2010.

政务的支持与了解,提高社会公众对政府提供公共服务的满意度。20世纪90年代末期,电子商务快速发展,CRM与电子商务进行了融合。近几年,一些西方国家的企业广泛引入了CRM系统,例如HP、EMC、CISCO等。CRM是客户服务市场上的新秀,有统计表明,在20世纪90年代CRM的全球收益已经达到了近80亿美元,在2001年收益高达210亿美元,2004年高达670亿美元。在美国,CRM收益增长率为44%,增长势头十分迅猛。¹美国在政府管理模式转型及创新过程中,非常重视与公众的沟通与交流,不断拓宽社会公众的参与渠道与方式。例如通过提供免费电话、电子邮件及增加网站权限等方式提高公众参与率。目前,美国政府设立的“联邦政府联络中心”引进了企业化运行模式,采用合同承包制,雇佣专业化企业承担政府相关工作。“联邦政府联络中心”是政府与公众进行沟通的桥梁,使政府在处理公共事务及提供公共服务方面,更加透明化和高效化。

采用CRM,将会促进政府在提供公共服务手段上的创新及促进内部核心操作流程及程序上的创新等。短期内,新型政府服务关注的焦点是社会公众的每一份子,但从长远上看,政府的服务群体将会扩展到社会组织及公共机构,这样整个社会的参与度及合作度将会有非常大的提升。

2. 客户关系管理的内涵和特点

客户关系管理理论在企业管理中应用广泛,但目前为止还没有一个非常明确的定义对客户关系定性。学者们通常会从不同角度对客户关系理论进行专业性的解读。在客户关系管理定义上接受度颇高的属美国学者盖特(Gartner Group)²的观点,他认为客户关系管理就是企业站在一个全方位的视角进行管理,这样能够赋予企业与客户具有良好的交流能力,使得客户收益率最大化。

把客户关系管理理念解读为管理理念、管理机制及管理信息系统等三个方面,而这三者存在的物质基础便是现代信息技术。也有学者认为,客户关系管理从本质上讲是一种管理理念,认为企业最重要的资源便是企业的客户即分销商、合作伙伴以及最终客户。通过对客户进行深入完善的分析,并提供优质的服务,满足客户多样化需求,使得客户的终生价值得以实现。客户关系管理理念具有十分重要的意义,从价值层面上分析,它是一种经营哲学,决定着组织内成员的行为;从实践层面上分析,它是一种行为文化,是组织内的成员在长期的实践中形

1 石磊.技术性人力资源管理:系统设计与实务操作[M].巴蜀书社;Esphere Media(美国艾思传媒),2015.
2 Anonymous.Gartner Group Faces Lawsuit[J].Information Today,2009,2611:.

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.