

COWealth Communications



盛世基业

笑迎未来



合富通訊

JUNE 2003

NO. 5

盛事合富

盛事基业，笑迎未来—总裁致词 / 1

合富集团致医护人员慰问信 / 2

[特别报道]

合富集团与罗氏公司策略联盟正式签约 / 3

[主题报道]

强强联手 精英汇聚

—记浦江之夜根底OCT论坛 / 5

来自客户的声音 / 7

来自客户的反馈 / 8

幕后新闻 / 9

活动花絮 / 11

专家专访

北京大学第一医院章友康院长向

《合富通訊》全国读者致意 / 12

复旦大学附属眼耳鼻喉科医院

高解春院长访谈录 / 13

合富生化

台北办公室乔迁 / 15

经营管理

走进企业 合作致富 / 17

财务管理的实践及管窥 / 19

合益信息

信息系统的服务 / 21

合康科研

脐带血库简介 / 23

合富生活

如何做好内部客户服务与管理 / 26

销售的感觉 / 27

合富英雄榜 / 29

COWealthGroup

盛世合富



盛世基业 笑迎未来

□ 李惇 □ 合富集团总裁

面对着一个个成功的CASE，心头掠过一丝喜悦，继而感到的是更大的压力——更确切的说是一种继续奋进的动力。因为合富的发展已如我的规划迈入了正轨，接下来是更快的发展、成倍的增长，我们需要更多的投入去迎接合富繁荣的未来。

提

笔之时，心情有些沉重。在这个SARS疫情肆虐华夏大地的非常时期，当我们的亲密友人——各大医疗机构的专家学者们还在第一线呕心沥血地战斗，我似乎更愿意发表一下对医护工作者的敬佩，对炎黄儿女早日战胜病魔的祝福。庆幸的是，我们市场部的Michel早已领会了合富文化的精髓，已经将数千份凝聚着合富人真情的慰问信发往疫情严重地区，正如信中所言：我相信，每一个合富人都会愿意与可敬的医护人员一同奋战，一同迎来胜利的日子。事实上，我们公司售出的多台仪器已经进入了不少医院的隔离区，而从事装备维修工作的我公司工程师们已经成为战斗在白衣卫士背后的无名英雄，他们用他们的无畏与辛勤诠释着合富的精神。

对

于我而言，排除SARS的影响，对合富的成长是最大的安慰。记得在《合富通讯》的创刊号上我曾这样写道：“合富的全体员工正蓄势待发，期待一个无限成长的新纪元。”三年来，辛勤的汗水与泪水为企业的增长奠定了稳健的基础。我们信实的承诺与真诚的关心促进了业务的迅速发展，合富目前是全国四百余家医院忠诚的合作伙伴，客户的满意度与允诺的实现率与公司的业绩同步增长。面对着一个个成功的CASE，心头掠过一丝喜悦，继而感到的是更大的压力——更确切的说是一种继续奋进的动力。因为合富的发展已如我的规划迈入了正轨，接下来是更快的发展、成倍的增长，现存客户的再次开发、潜在受众的开拓、海外销售通路的建立，“产品打开通路，通路创造规模，规模产生效益”的合富制胜策略已经在无形中实施、实现。

在

合富员工前赴后继的共同努力下，合富的经营理念不但赢得了更多客户的具体支持，也在许多大型供应商的管理决策层得到了极大的认同。

德

国蔡司公司是世界顶级光学仪器生产商，自2002年与合富集团达成策略联盟以来，在产品经营上多次愉快合作。4月初，借上海国际眼科和眼视光学研讨会的东风，我集团筹划了颇具规模的“眼底OCT论坛”，德国蔡司公司对合富的推广战略极为欣赏。论坛当天，德国蔡司总公司首席执行总裁Mr.Krauss Ulrich及蔡司远东有限公司常务董事Mr.Ingbert.Miesczalok等高层领导特意飞抵上海。席间，我们在产品行销及进一步合作等许多问题上达成共识，相信未来会有更融洽的合作。

2003

年5月19日筹划已久的与罗氏公司正式结成策略联盟的签约仪式也如期举行，合富从而顺理成章地获得罗氏公司NTEGRA生化系统的华东、华北、华西南、华中的代理权。强强联手带来的是资源的互补、效益的双赢。全新的策略联盟及产品，再搭配以合富灵活的推广及付款方案，一定能闯出另一番新天地来。

越

多的生意机会代表着越大的资金需求与投入，在公开市场招募资金，推动合富上市成为合富继续成长的当务之急，按计划，2004年我们将荣登直接面对广大投资群众的舞台。我想我们已经奠定的基业会带给投资群众认同合富的信心。当然，我们需要更多心血的投入去培植合富的发展与繁荣，到那时，我希望携起更多人的手“合作共赢”，笑迎合富灿烂的未来。

合富集团向战斗在防治非典前线医务工作者 致以最崇高的敬意！

尊敬的医务工作者：

你们辛苦了！首先请允许我们向你们及你们的家人表示亲切的慰问并致以最崇高的敬意！

在SARS的阴影笼罩着华夏大地、严重威胁人民身心健康和生命安全的危急时刻，是你们挺身而出，将生死置之度外，以救死扶伤的人道主义情怀，以对社会高度负责的责任感，战斗在抗击疫情的最前沿：你们放下了对小家的眷恋，用自己的爱心、耐心与真情，为患者带去安慰和希望；你们承担着抗击“非典”的最繁重任务，用自己的身心、技术甚至生命，换来了发病率的有效控制。

了解到这一切，使我们多想亲自告诉你们心中的敬佩与感动；但是作为奔走在你们背后的一个群体，我们了解你们不眠不休的日日夜夜，更深知片刻的休息对你们意味着什么。我们不忍打扰，但又迫切地想表达由衷的敬意与诚挚的祝福。唯有寄上这封饱含着真情的慰问信，希望你们要注意自身防护、保证营养、注意休息、保重身体。

作为一支为医院提供服务的团队，我们将永远是你们的坚强后盾：奋战在第一线的你们并不孤独，只要你们一声召唤，我们就会第一时间到达，送上最周到的服务。其实与你们战斗在一起是我们最大的心愿，我们将用实际行动来证明我们的诚意。让我们团结一致，万众一心，夺取战胜非典的最终胜利！

合富集团总裁

合益信息总经理

销售副总经理

维修总监

携手合富集团全体员工

一封来自前线的回函

合富集团公司的全体员工：

你们好！收到你们的慰问信非常感动，由衷地感谢贵集团公司对我院医务人员的关心和慰问！

广东在这次抗击SARS的日子里，人民团结一致，众志成城，广大医务人员舍生忘死，竭力救治每一位患者，高度发扬了白求恩救死扶伤的人道主义精神，终于取得了阶段性的成果。

在抗击SARS的关键时刻，您的来信慰问，是对我们广大医务人员的极大鼓舞，我们相信：有您们这支坚强后盾的团队及全社会的关心和支持，有我们广大医务人员的共同努力，一定能够夺取抗击SARS的最后胜利！

再一次感谢贵公司的全体员工！感谢贵公司对我们的关心和慰问！

祝贵公司生意兴隆，事业兴旺，全体员工身体健康！工作顺利！

祝台湾同胞早日夺取战胜SARS的最后胜利！

广东省中医院院长：吕玉波

2003年5月20日



合富集团与罗氏公司 策略联盟正式签约

COWealth Group & Roche COWealth Group & Roche
COWealth Group & Roche



1. 策略联盟正式结成
2. 深情厚意一赠送泡腾片
3. 巩固的合作团队
4. 郑重的签约仪式

合富集团与 罗氏公司策略联盟正式签约

□ 合富通讯编辑小组

经过一段时间的非正式合作，合富集团与跨国医疗保健企业——罗氏公司建立了深厚的友情，为了进一步扩大合作，达到资源的互补、效益的双赢，双方于2003年5月19日正式结成了策略联盟。

5月19日下午6时，合富集团CEO李悖先生与罗氏诊断大中国区总裁王文雄先生互换了郑重签字的合作协议。在一片热烈的掌声中，一个巩固的创造双赢的联盟建成了。席间，罗氏诊断财务长Mr. Frank Mrongowius还向合富集团执行副总裁王琼芝女士赠送了产自罗氏的泡腾片，以表达合作达成的喜悦之情。

此次合作首推的是罗氏公司的明星产品——INTEGRA生化系统：COBAS INTEGRA 400 Plus系统将提供集成检测项目测定功能，在提高工作效率的同时为您节约实验室总开支；而COBAS INTEGRA 800分析系统则是专门为提高实验室成本效率而设计，作为能承担较大常规和特种生化工作的智能工具，它能帮助您优化使用可得资源，消除不必要的手工操作。它们都是承担实验室常规和特种生化测定工作的最佳选择。如果说至臻的医疗产品是合作坚实的物质基础，那么合富集团的专业团队为客户提供至诚服务则可称作合作成功的有力保证。合富覆盖全国的销售渠道，将客户投资风险降至最低的合作计划，专业的物流仓储服务网点，以及按客户满意度设置的售后服务网络，将为成功推广罗氏INTEGRA生化系统做出贡献。

COWealthGroup

盛事合富

强强联手 精英汇聚—— 记浦江之夜眼底OCT论坛

□ 阮婕 □ 合富市场部 □ 上海

4月3日18点30分，一艘装潢精美的浦江观光游轮驶离了浦西钻石楼，满载着欢声笑语缓缓地行进在风平浪静的黄浦江上，两岸是一幢幢彩灯勾勒下的雄伟建筑，船舱内是一派彩球金布的点缀下的温馨场景；游船边回荡着表演者悠扬的歌声。

这是一次充满欢乐的浦江夜游，这是一次主题严肃的专业论坛，这是一次医疗器械合作盟友的密切合作，这是一次眼科专家的群雄聚会，这是……还是让我慢慢道来。



苦心策划

为了让赴上海参加国际眼科和眼视光学研讨会的医学界专家有一个更加自由直接的交流机会，合富集团在获知研讨会议信息之初就开始筹备此次“眼底OCT论坛”。活动方案几经易稿，如何才能让与会者有一个更加轻松的探讨氛围，如何让与会者在放松身心活动中加强沟通，如何让战略伙伴之间加深了解、沟通情感，事无巨细都进入考虑之列。终于，浦江夜游的方案浮出水面，一个既能让国内外医学专家欣赏上海著名夜景，又能让志同道合者会见接触的最佳方案。于是，合富集团斥巨资精心准备了游船，配套安排了可口的食物，并组织了服务及表演人员。细心的安排、周到的服务、美妙的环境——主办活动的合富集团筹备人员终于松了一口气：相信相聚盛会一定会有令人满意的效果。

联合盟友

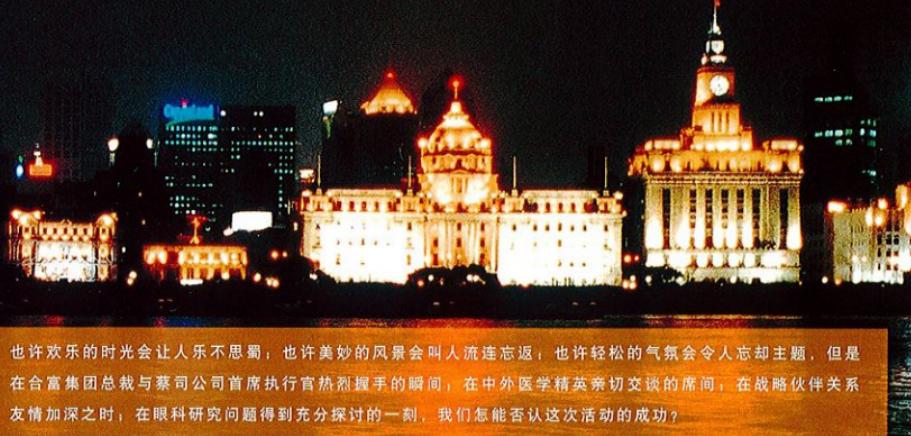
世界顶级光学仪器生产商——德国蔡司公司是合富集团的策略联盟，相同的战略眼光令志同道合的盟友又一次走到了一起。出于对中国医疗事业前景看好，出于对中国医疗器市场高度重视，蔡司公司对合富的英明决策作出了积极的响应：他们不但派出优秀的员工参与活动的组织，还提供了蔡司的明星产品作为活动奖品。盛会当天，德国蔡司总公司首席执行总裁Mr.Ulrich Krauss及蔡司远东有限公司常务董事Mr.Ingbert.Miesczalok等高层领导专程从德国飞抵上海。在游船上，合富CEO Duane Lee与总经理Joyce Wang与蔡司上层亲切交谈，在许多问题上达成共识。席间，蔡司上层盛赞合富业绩的高速增长、合富人才的专业敬业及在中国市场的良好口碑，友谊在沟通中不断加深。

广汇精英

可以这样说，4月3日浦江之夜眼底OCT论坛汇集了华夏眼科研究的医疗精英：他们中有学术泰斗，有临床一把刀。平时埋头于工作的他们走到了一起交流工作心得，传递临床经验；更重要的是会见了老“战友”，结交了新朋友。

论坛活动上，耳鼻喉科医院高解春院长及中山医科大学中山医院葛坚院长代表与会的贵宾发言，对合富集团的辛勤付出深表感激。

为了增添论坛的欢乐气氛，合富集团特为组织了抽奖及庆生活动。冷餐会之后的抽奖活动带动了一个小高潮，而合富集团精心安排的生日礼物派送更让代表们大感意外。自己都会忘记的生日怎么会交给合富集团知道呢？原来，出于对与会贵宾安全考虑，合富为每位上游船的代表购买了保险，而大家登记保单时“泄漏”的身份证号码就成了发放生日惊喜的“依据”。而获得生日礼品的代表则在惊喜之余感到了合富细致入微的关心，他们表示希望能与合富有更好的合作，并衷心祝愿合富集团蒸蒸日上，再创佳绩。



苦心策划

为了让赴上海参加国际眼科和眼视光学研讨会的医学界专家有一个更加自由直接的交流机会，合富集团在获知研讨会信息之初就开始筹备此次“眼底OCT论坛”。活动方案几经易稿，如何才能让与会者有一个更加轻松的探讨氛围、如何让与会者在放松身心活动中加强沟通、如何让战略伙伴之间加深了解、沟通情感，事无巨细都进入考虑之列。终于，浦江夜游的方案浮出水面，一个既能让国内外医学专家欣赏上海著名夜景，又能让志同道合者会见接触的最佳方案。于是，合富集团斥巨资精心准备了游船，配套安排了可口的食物，并组织了服务及表演人员。细心的安排、周到的服务、美妙的环境——主办活动的合富集团筹备人员终于松了一口气：相信相聚盛会一定会有令人满意的效果。

联合盟友

世界顶级光学仪器生产商——德国蔡司公司是合富集团的策略联盟，相同的战略眼光令志同道合的盟友又一次走到一起。出于对中国医疗事业前景的看好，出于对中国医疗器械市场的高度重视，蔡司公司对合富的英明决策作出了积极的响应。他们不但派出优秀的员工参与活动的组织，还提供了蔡司的明星产品作为活动奖品。盛会当天，德国蔡司总公司首席执行总裁Mr.Ulrich Krauss及蔡司远东有限公司常务董事Mr.Ingbert.Miesczalok等高层领导专程从德国飞抵上海。在游船上，合富CEO Duane Lee与总经理Joyce Wang与蔡司上层亲切交谈，在许多问题上达成共识。席间，蔡司上层盛赞合富业绩的高速增长、合富人才的专业敬业及在中国市场的良好口碑，友谊在沟通中不断加深。

广汇精英

可以这样说，4月3日浦江之夜眼底OCT论坛汇集了华夏眼科研究的医疗精英，他们中有学术泰斗，有临床一把刀。平时埋头于工作的他们走到了一起交流工作心得，传递临床经验，更重要的是会见了老“战友”，结交了新朋友。

论坛活动上，耳鼻喉科医院高解春院长及中山医科大学中山医院葛坚院长代表与会的贵宾发言，对合富集团的辛勤付出深表感激。

为了增添论坛的欢乐气氛，合富集团特为组织了抽奖及庆生活动。冷餐会之后的抽奖活动带动了一个小高潮，而合富集团精心安排的生日礼物派送更让代表们大感意外。自己都会忘记的生日怎么会被人知道呢？原来，出于对与会贵宾安全考虑，合富为每位上游船的代表购买了保险，而大家登记保单时“泄漏”的身份证号码就成了发放生日惊喜的“依据”。而获得生日礼品的代表则在惊喜之余感到了合富细致入微的关心，他们表示希望能与合富有更好的合作，并忠心祝愿合富集团蒸蒸日上，再创佳绩。



也许欢乐的时光会让人乐不思蜀；也许美妙的风景会叫人流连忘返；也许轻松的气氛会令人忘却主题，但是在合富集团总裁与蔡司公司首席执行官热烈握手的瞬间，在中外医学精英亲切交谈的席间，在战略伙伴关系友情加深之时，在眼科研究问题得到充分探讨的一刻，我们怎能否认这次活动的成功？

筹

备了许久，这次的活动在老天的帮助下，一直到了活动结束后才下雨。我们许多人都直呼好险，生怕游江时下雨会让活动减色不少。由我接待或在船上接触的客户北方有内蒙医附一的陆蓓主任、北京同仁的王宁利教授、天津麦格的曹向荣主任、河北医科大第一医院的宋耕主任、上海有五官科医院的高院长、孙兴怀主任，南有广州中山眼科中心的叶天才教授等。因为船的容量有限，当天在登记处有许多客户要参加我们的活动，在接待同仁机智及委婉的处理下终于顺利控制了上船的人数（也没有得罪太多人！@#...）。

在船上时，因为忙着招呼客户，没时间好好的吃，也没时间看表演。但我观察了许多客户的一举一动，有的三五人聚在一起吃东西聊天、有的聚精会神的看表演、有的忙着找人照相、被幸运之神眷顾抽中奖的更是不亦乐乎。匆忙中也找时间与蔡司的伙伴们聊聊未来如何配合，当然也找了蔡司的德国老总们练习生疏的英文。最好的是我也终于有机会在浦江之上照了几张照片，而且是与公司的美女们合照的，总是留下了美好的证据（到此一游！）。

经过电话访谈或由销售送相片给客户，客户反馈对于本次浦江之夜活动均表示非常特别，也令他们觉得难忘。我想许多客户透过本次活动认识了合富公司，也了解合富公司与蔡司公司的伙伴关系，当然也有客户比较关心他们如何可以拿到在船上照的照片，不过我们都解决了他们关心的问题。当天的活动获得许多客户及蔡司公司领导们的一致赞同，我觉得应该嘉奖这次活动的主要参与及承办人员，包含有 Celion, Christine, Cindy, Maggie, Michelle 及 Penny 等六位美少女（以英文字首排名）。当然还有许多其他同事也在幕后或现场尽了许多力。如果你看了这篇文章，请你也在心中为我们成功的活动一起鼓掌！



来自客户的声音

□徐伟恒 □合富集团业务管理经理 □上海

来自蔡司的声音

蔡司公司-合富公司共同关注中国医疗事业的发展

□ Milly Lu, 海涛 □ 蔡司公司

2003

年4月3日,第十四届亚洲及太平洋地区眼视光学大会暨第三屆中国国际眼科和眼视光学研讨会在上海国际展览中心顺利召开。来自全国各地的眼科专家、学者及医院领导云集上海,参加此次眼科盛会。

中国医疗市场惊人的发展速度和潜力,令世人瞩目。以生产世界顶级光学仪器及高科技医疗产品而闻名于世的德国蔡司公司,将其长远的战略眼光投向这块蓬勃发展的热土。德国蔡司总公司首席执行总裁Mr. Ulrich Krauss及蔡司远东有限公司常务董事Mr. Ingbert Miesczalok等高层领导专程从德国飞来上海参加此次会议,便充分体现了蔡司公司对中国市场的高度重视,并对其未来充满信心。

为欢迎远道而来参加此次研讨会

的各位新老朋友,蔡司公司及其中国的战略合作伙伴·合富集团,于2003年4月3日筹办了一个令人难忘的“浦江夜游”。华灯初上,与会贵宾在朦胧夜色中登上“蔡司·合富浦江之夜”的豪华游轮。江风习过,虽有寒意,但中外宾客们仍来到甲板上,兴致勃勃地享受浦江两岸的璀璨夜景。或倚栏远眺,饱览美景,或留影其间,让时光停留;或举杯交酌,畅谈其间。霓虹烛光,交相辉映,新朋老友,欢聚一堂。船舱内,阵阵欢声笑语此起彼伏,俊男倩女的精彩表演将晚会气氛推向高潮;晚会组织的抽奖活动,让到场宾客与获奖者共同分享了蔡司公司所生产的精美望远镜为世人所带来的视觉享受。

我们相信,通过这次轻松愉快地聚会,我们与所有新老朋友再次拉近

了彼此间的距离,对推动蔡司产品在中国市场的开拓及蓬勃发展具有积极的意义。

秉承互助互利,相互尊重的宗旨,我们深信通过蔡司与合富集团的强势互补战略,定能更好地推进蔡司产品在中国市场的发展。在双方高层领导的重视及各界朋友的支持下,我们将有一个更好的未来,并取得丰硕的成果。

让我们为建立一个面向新世纪的战略合作伙伴关系,为我们共同的奋斗目标,为创造蔡司与合富更辉煌的明天,为全人类的健康事业而携手起来!



"OCT之夜浦江游览"随想

□孙逸 □合富生化业务支援处 □上海



随着一声汽笛，合富—蔡司号游轮从外滩起航，驶向光明灿烂的未来，“OCT之夜浦江游览”活动正式拉开了序幕。作为这次“OCT之夜浦江游览”活动的司仪，我深刻感受到了合富集团与蔡司公司的融洽合作，精诚团结，客户与合富之间的互信与合作更加深厚。

合富集团与蔡司公司的联手可谓是强强联手，如虎添翼。这次活动的召开大大提升了合富集团的“企业形象”，蔡司德国的总裁与李总在会上共同致词，证明了两大公司紧密合作、共创霸业的信心与决心。黄浦江上光彩夺目之“合富蔡司游轮”的标识，更让人确信两大公司牢不可破的合作关系正如日中天，携手大步迈进超高的市场占有率为。这次活动邀请了众多全国眼科界的权威人士，合富集团通过这次活动，让客户更多的认识了合富，更深的了解了合富，许多有意向购买眼科设备的客户都纷纷向富户咨询合作方案，以达双赢的境界。

透过这次活动，我深切体会到“品牌效应”和“服务到位”的重要性。以蔡司的知名品牌，加上合富精干热情又富有影响力的团队，提供上层、优质且令人满意的到位服务，必定能够攻无不克，战无不取。今后我们一定能够再接再厉，每年多办几次类似的活动，挟此优势，大大提振合富“企业形象”的附加值。

我們的辛勤付出

專家的滿意微笑

□ 杨迦默 □ 合益总经理助理 □ 上海



刚进合富的第一天，我就被告知要负责筹备4月3日的OCT会议的工作，我对于这个活动尚没形成什么认知，但在与Joyce的交谈中，我意识到了合富对客户细致入微的服务理念要求每个员工具备严谨的工作作风。我也深深意识到将要为这次重要的活动作出一番努力。

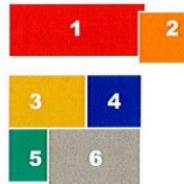
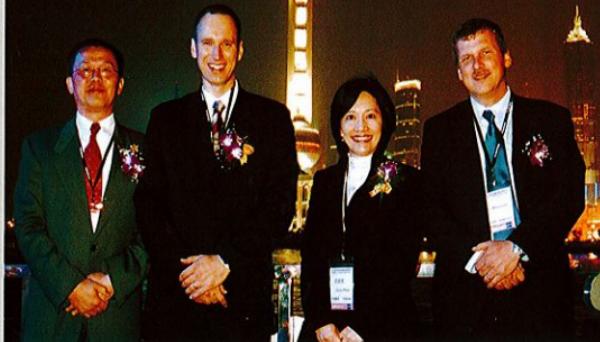
在仔细阅读关于“第三届中国（上海）国际眼科和眼视光学研讨会”暨“第十四届亚太眼视光学学术会议”的相关资料后，我们拜访了这次会议主办单位之一的复旦大学附属眼耳鼻喉科医院的负责人，详细咨询了会议举办的细节和参会人员情况。借此机会了解到全国各地各大医院和眼科中心众多知名的眼科专家即将参加此次盛会，而值此盛会召开之际，合富和慕司公司携手于2003年4月3日举办“OCT在青光眼及眼底病诊断应用研讨会”和“浦江之夜眼底OCT论坛”旨在邀请这些专家共同研讨先进医疗设备的引进及应用。研讨会我们决定在上海国际展览中心举行，而论坛活动则选择在浦江游船上，这是合富公司的独特创意，我们努力营造一个轻松愉快的氛围，让来自全国的眼科界的专家们在欣赏浦江两岸的旖旎风光，品尝中西式美味菜肴之余，能结识更多的朋友，对合富有更深的了解，共同展望未来的合作前景。

为了实现这个预定的效果，我们进行周密的策划和精心的准备。首先，我们设计并印制了精美的邀请函，以最快的速度分发给全国各大医院的院长和眼科专家，盛情邀请他们参加我们的活动。由于活动地点的特殊性，我们需要控制游船活动的人

数，因此在邀请函里我们还附上了回执单，参加会议的专家踊跃报名，积极配合我们的统计工作。其次，考虑到大多数的专家来自于全国各地，对上海的交通不太熟悉，我们预定三部大巴，作为这次活动的专车，将专家们由研讨会议场接到轮渡码头，并在论坛活动结束专家上岸后送他们回下榻的宾馆。这样，将我们温馨周到的服务延伸到活动的每个环节。这点，还体现在我们为每位上游船参加论坛活动的专家购买了48小时的保险，免除了他们的一切后顾之忧。最后，为了体现我们对每位专家的尊重，我们还为他们设计并制作了精美的胸卡，他们的姓名、单位和职称都明显的显示出来，当专家们佩带上我们已经为他们每人“量身定做”的胸卡时，无不感觉到一种惊喜，同时，这样的胸卡为他们的交流和相互的认识提供了很大的便利。

浦江两岸的灯火与游船上的热烈气氛交相呼应，专家们的热情在此氛围下发挥得淋漓尽致，但终究无法挽留住时间的脚步，2小时的活动以游船的靠岸而宣布结束，专家们余兴未了，依然谈笑风生。他们步履轻快地上岸，而此时此刻，看到挂在他们脸上的满意的笑容，我们感到由衷的欣慰，这是对我们这段时间以来工作的最大回报，也是我们开展新的活动的强大动力。

盛世合富



1 共谋伟业
(合富上层与蔡司上层合影)

2 翩翩起舞

3 策略盟友的亲密接触
(合富上层与蔡司上层亲密交谈)

4 寿星感言

(特约嘉宾高解春院长恰是4月3日生辰)

5 即兴做诗

6 幸运者联盟

(抽奖活动获奖者与合富及蔡司上层合影)



北京大学第一医院章友康院长向 《合富通讯》全国读者致意

□ 章友康 □ 北京大学第一医院章友康院长 □ 北京大学肾脏病研究所副所长
□ 中华医学会北京分会常务理事 □ 中华医学会肾脏病分会副主任



尊敬的领导、朋友们：

合富集团成立五年来，与大陆医疗界开展了多项合作，为促进海峡两岸在医学学术交流方面起到了积极的推动作用。在这里我代表北大医院借《合富通讯》第5期的篇幅感谢多年来对我院工作给予大力支持与帮助的各界朋友！并预祝大家在未来争取更大的进步！

北京大学第一医院（简称北大医院，原为北京医科大学第一医院）成立于1915年，是一所集医疗、教学、科研于一身的国家

级大型综合医院。医院共有50个病房，1333张病床，设有29个临床科室和12个医疗技术科室。医院学科门类齐全，著名专家云集，具有较高的综合诊疗水平，尤其是肾脏内科、泌尿外科及男科、心血管内科、外科、神经内科、



小儿科、妇产科、眼科、皮肤性病科、感染疾病科及中西医结合等在国内有很高的知名度。其中冠心病的介入治疗、肾小球疾病的研治、肝、肾移植手术、心脏搭桥手术、辅助生殖技术、腔镜及显微外科技术、眼科各类手术及小儿斜视、弱视的治疗、小儿神经、小儿心血管、小儿肾脏及新生儿的防治与研究等尤具特色并均居国内前列或处于世界先进水平。

北大医院于2001年12月首批被评选为“全国明明白白看病、百姓放心医院”。

医院的发展，离不开社会各界和新老朋友的支持。让我们携起手来，为中华民族的伟大复兴，为全国建设小康社会贡献我们的力量。

祝各位朋友工作顺利，合家幸福，身体健康！

整理：刘荔雄

专家祝语：

北京大学第一医院是合富亲密的合作伙伴，在AIMII信息系统、过敏源以及眼科等项目的合作中，合富的销售团队与北京大学第一医院的相关医护工作者结下了深厚的友情。而合富集团为第一医院协调组织的赴台考察，更是沟通了海峡两岸的医疗信息，加深了同源同胞的亲情。

在获悉《合富通讯》第5期即将刊版发行的消息后，北京大学第一医院章友康院长特地发来致意信，字里行间凝聚着由衷的感激与真挚的祝福。

高解春教

复旦大学附属眼耳 高解春院长访谈录

不解之缘

早在合富创业之初，高院长就与合富CEO李惇先生结下了深厚的友情，而且也是高院长的一席爱国之言让李总下定决心在祖国的热土上大展宏图。在合富事业高速发展的今天，我们又一次走访了高院长，想听听他对医疗管理的见解以及对合富未来发展的建议。

博士生导师复旦大学附属眼耳鼻喉科医院院长

鼻喉科医院

□高解春 □复旦大学附属眼耳鼻喉科医院院长



Q：请谈谈您对合富公司的了解。

A：在我看来，合富公司不仅仅是一个从事商务活动的公司。合富在与医院沟通方面也很注重，例如通过合益信息系统为医院建立自己的宣教系统、与医院建立良好关系等。此外，合富在与医院从事商务活动的同时也带入了一些先进的管理理念，从而树立了良好的企业形象。

Q：我知道您刚从欧洲开会回来，听说您以前也访问过台湾，请问在您看来台湾和欧美国家在医院管理上有些什么不同？

A：我个人认为两者之间区别很大。管理主要分：经验管理、科学管理、文化管理、制度管

理等等。欧洲比较注重制度管理，而台湾是在经验管理的基础上溶入了文化管理，相比之下，台湾的管理比欧洲多一些人情味，比大陆更科学。但是台湾医院的发展受很多因素的影响有其局限性，所以如果能和大陆合作，市场会更广阔，同时对两岸和平也有促进作用。

Q：请问您如何规划五官科医院的发展？

A：我们的方向是建立一个有现代化企业管理理念、自动化、科学管理的医院。同时我们要培养自己的企业文化精神，使员工的价值得到充分体现。而我们医院的领导必须具备市场意识，掌握市场运作规律，才能更好的为医院发展服务。

Q：请您对我们合富的发展提一些您的建议。

A：合富要充分利用自己的特色服务，在如何建立品牌方面下工夫，品牌服务将更有利于公司市场的推广。另在为客户提供服务方面要多从用户角度出发，尽可能提供多种可让用户选择的方案。使合作最终能在用户的轻松选择中达成。

采访：屠世明 陈月红
整理：陈月红



合富台北办公室乔迁忆趣

□ 李怡
□ 资深行政主任
□ 台北

合富

公司成立于1997年初，草创之初，台湾员工不到5人，办公室位于台北市复兴南路2段268号8楼之1，室内面积约50平方公尺。

选择这样一个精小的办公室，除了地点好以外，最主要的是因经专人指点，坐北朝南的好风水。

从办公室大门往里走，隔成四个区域，内部摆设简洁如下：

1. 会客室一间，内有单人沙发椅2个、小茶几一个、一个小圆桌+3张椅子、复印机一台、桌上型饮水机一个。

2. 办公室一间，只能容纳三人，三台桌上计算机、3个2门矮柜、打印机一台、一排长3x1公尺的壁柜都被美华会计档案塞满了。

3. 会议室一间，内有一个长方形小桌+4张椅子，四个人入内就挤的转不过身，就连关门都要请靠门边的人先起立让出空间后才能将门关上，无任何会议设备。

4. 李总办公室一间，内仅有办公桌椅各一、小书柜一个，无计算机。上述四个区域当然都有不可缺少的电话配置，但是共享一台传真机。金教授、杨副总、方美华及我就在此弹丸之大办公室内工作。洗手间在办公室外公共区域，办公室内阿姨的工作平时就由我及方美华无薪兼任。

由于台湾员工陆续增加，办公室空间及设备早已不敷使用，尤其是台籍干部回来时，办公室显得更加拥挤热闹。李总及王总同时回台湾时，两人轮流在李总那间办公室工作。由上叙述可知，台北办公室的硬件及软件设备，远逊于上海及北京办公室，不信的话，胡副总及其它台籍干部可以做证。或许你会问李总没计算机怎么工作？嘿嘿！我告诉你：李总在台湾只要有电话就能遥控大江南北，有无计算机似乎对他并不重要。由于这个办公室风水很好，又是合富的发迹地，大家都舍不得搬家，所以台北这种办公状况一直持续到2003年3月10日才划下句点。刘嘉雄经理还一直为「到了台湾却未能进合富台北办公室而遗憾在心」！荔雄，不是不让来，怕进了台北办公室后会替我们叫屈，因为李总厚待大陆员工！

由于业务发展需要，合富公司于2000年5月于台北县深坑乡另辟空间作为研





5



- 旧大楼面积虽小，但坐北朝南、交通便利，是难得的风水宝地。
新大楼气派非凡，环境优美，是众多知名企业常驻地。
宽敞明亮、装潢精美的门厅。
硕大的办公区仅供常驻台北的10位员工使用，不免有奢侈的感觉。
李总办公室：高档办公家具充斥的办公室经常闲置，真是有些“可惜”。

照片附
加说明

发及生产场地，工厂面积约300平方公尺。自此开始，杨副总由台北办公室移至深坑工厂上班，其它研发部同仁如林栋梁、梅乃文、廖振宏等亦于此后陆续加入合富阵营，也都在此处上班。金教授终于有机会在此处抢得一套桌椅及书柜，总算也有固定桌位可以办公。大陆同事王丰华及练子富在公司安排下，于2002年7月来台在深坑工厂与研发部同事相处了两个月。从2000年5月至2003年3月10日止，合富公司台湾同事分两处上班，平时难得见面，都是靠电话联系，遇有特殊机缘，台北办公室同事会开车到深坑与他们一起去老街吃豆腐与刨冰，这是方美华与陈彦蓉的最爱，因为她们两人一到深坑就从街头吃到街尾，临走还不采购些粽子、芋圆、花生与蜜饯带回家！

由于人员进出越来越多，某次李总回台湾，发现台北办公室越来越不像办公室，人多吵杂程度倒有点像是股票市场，毅然决定搬家。现在新办公室的地点是在合富集团财务长王慧中跑遍大台北地区，看过无数办公大楼后，经人介绍初步看中意后，再会同金教授再次勘查满意后，待李总及王总过年回台湾看过后定案。合富公司与屋主签约后，经过10天的装潢期后，在林栋梁大将指挥下于2003年3月11日动用了一部大货车，将台北办公室与深坑工厂所有东西搬到新办公室，经过次日稍微整理后，立即恢复正常上班状况。

合富新办公室位于台北县新店市中正路525-1号9楼，面积约743平方公尺，内部大致规划为生产部、研发及采购部、财务与总务人事部、实验室及冷藏库、小会议室两间、大会议室一间，李总、金教授、财务长王慧中、研发执行长周民治各有一间办公室，整体而言，空间宽裕，环境很好。而且硕大明亮的办公室仅供常驻台北的10位员工使用，

不免有奢侈的感觉。由于新办公室太完美了，用言语形容会占去太多篇幅，所以我请邓建凯拍了几张照片附于文中，让大家对新办公室有初步了解，有机会希望大陆同事能回来参访。

新办公室所在的这栋大楼是10层办公大楼，其中不乏许多著名公司，例如：

威盛电子股份有限公司—商业巨人王永庆女儿的公司(主要产品：计算机芯片组、外围芯片、网络芯片)

神脑国际企业股份有限公司(产品：销售世界知名行动通讯器材)

信新科技股份有限公司(产品：I-Ring网络插播器、606TeleRoutr、Easy-Link)

大珑企业股份有限公司(产品：医疗用电动手术刀)原津工业股份有限公司(产品：反射盖、承载带、晶粒盘)四维计算机股份有限公司(产品：专业网络硬设备)

巨豪实业有限公司(产品：条形码扫描器、条形码阅读机、光笔、掌上型数据收集器)

合富公司创业初期，台湾同事共体时艰，虽然挤在一间小小办公室上班也不以为苦。如今公司已奠定良好基础，台湾同事仍旧秉持一贯旺盛团队工作精神与大陆同事保持忠诚密切的合作关系，我们有一流的行销、管理队伍，专业的体认及能力早已受到客户的认同，期望在李总及诸位领导带领下，业务蒸蒸日上，快速扩大市场占有率，创造合富更光明的未来，与客户共享双赢的局面！



前言

合富的盛名引起了众多媒体的关注，5月6日前程无忧的记者走进了王琼芝总经理的办公室，让她谈一下合富成功的用人之道。

“我们是100%的台资企业，管理层有10多个台湾人常驻上海。但我们和一些台资企业不同的是，由于绝大部分高管来自欧美大型企业，形成合富管理文化化的混血现象——欧美先进管理理念与中国文化的合璧。”合富集团董事、人事行政副总裁王琼芝女士这样回答记者的第一个问题，合富集团的企业文化究竟有怎样的特质。

对于求职者来说，解读一个企业的文化比了解它的薪酬福利重要的多，这往往意味着自己是否能够适应来自企业的挑战和压力，是否能融入企业并使自己的能力得到充分的发挥。合富集团是一个专门为医院提供大型医疗设备、信息多媒体服务的企业，同时还拥有自己开发的过敏源检测产品。用合富人的话说，就是“一群出色的生物医学专业人士和专业管理人员，怀着将世界各地先进的医学设备和技术带入中国医院的梦想，组成和合富公司”。正是这样一家企业，从1997年进入中国市场，每年都有40-50%的成长率。在这个高速发展的企业，企业文化 and 核心理念正是凝聚力量的根本原因，走进合富的办公楼，楼梯两边的墙上用精致的镜框张贴着2002年“新人奖、道德奖”等奖项的获奖人照片和事迹，从奖项的设置就能够看出企业所崇尚的价值观念和核心理念，那就是CITI(客户导向 - Customer

Oriented,

道德规范 -

Integrity.

团队合作 -

Team Work.

积极创新 -

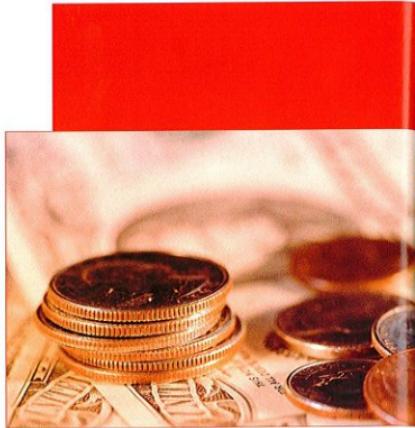
Innovation)。

王琼芝特别强调的是其中的道德规

范。”对于医药企业来说，道德规范是特别需要关注的。和欧美企业员工对道德规范的认知标准比，国内企业的员工有比较大的差异。比如有员工认为能够为企业省钱是一件好事，为此不惜逃税。这在合富是不能被容忍的事，我们认为这种违反道德规范的行为会给企业带来更大的危险，同时，对员工本人来说，也有很大的危害。”

“当然，遵守道德规范靠人治是不行的，企业一定要有制度跟进，有管理手段配合。首先是我们一定会用法律道德来规范企业行为，比如国家规定的四金等，我们一定会足额为员工缴纳。其次，我们也会采取措施加强管理，到今年6月底前，我们会把全国员工的人事档案统一放在外服规范管理，以明确劳资双方的劳动关系，对企业、个人都有保障。第三，公司建立了有效的内部网络，一方面可以加强远程销售管理，另一方面可以使在外地的员工和总部有一个很好的沟通，减少孤军奋战的孤独感，大家也可以更好的联络感情。”

合富集团的快速发展，邀请适合企业个性的人才加盟无疑是企业发展的重要基础。那么，什么样的人才是合富青睐的，



走进合富 合作致富

□ 梅鑫 □ 前程无忧网络编辑部内容经理

合富又能够给人才一个怎样的发展空间和支持？王琼芝说：“合富集团由三个部分组成：合富生化、合康生物和合益信息，分别专注于医疗设备合作、生产过敏源检测产品、提供医院多媒体服务等项目。合富集团需要的是高质量、能够接受企业文化的人才。所谓高质量并不是说一定要有很多工作经验，或一定要有高学历。集团会根据各岗位的不同需求，有计划地吸纳人才。从过去的经验看，我们有需要硕士、博士的职位，比如医疗检测工程师，也有大专生就能干好的工作，比如文员和财务，各岗位对学历的要求不同。”在学历等硬件的基础上，合富集团特别强调人才对企业文化的适应。王琼芝说：“离开合富的人有两类，一种是不能适应合富的挑战，工作超过了能力储备，压力过大；另一类是经过培训和调整，仍无法达到指标的销售人员。在合富工作，首先要有独立的个性，能独立完成工作。同时，还要有遇到困难能够知道去找谁，会寻求帮助。过去我们就有失败的员

工，有问题不说，一直包着，等到爆发的时候，才发现一切都无法补救，只好让其离职。”这些典型的行为模式正是企业文化所要求的东西。

合富集团的快速发展，基本不存在发展空间的问题，“我们不怕员工做主管，倒是缺中层管理者。”确实，一个每年以几十个百分点速度发展的，不愁不能提供发展空间，但企业能给员工什么样的支持，也是员工能否和企业一同成长的重要条件。在合富集团有这样的惯例，任何高一级职位的空缺，都会先从企业内部着手寻找、培养，“从外部找人是不到最后一步最不愿意做的事”。另一方面，合富集团相当重视对员工的培训。据介绍，为了加强企业培训，今年还专设了一个培训主任的职位。合富集团的培训采取不同的方式进行，专业技巧培训，公司鼓励员工自己出去学习，比如微软认证的软件开发培训等，都是拿到证书后企业全额报销费用；由于企业代理了许多国外大企业产品，其销售培训都

请国外资深讲师来进行，同时由企业内部资深员工进行产品培训。无论是内部讲师的培训，还是外聘讲师，都很注重培训效果的评估。王琼芝说，希望在培训主任到位后，能够很快建立一个科学、系统的培训体系，这是企业和员工个人发展的保障。



经营管理

内部稽核的理念及管理操作（上）

□ 陈素珠

□ 内部稽核幕僚长

□ 上海



Salina Chen 个人小档案

星 座 魔羯座 (拥有吃苦耐劳又要强的特性，但不太会做家务)
婚 姻 状 况 SIS (人人有机会，但个个没把握)
经 历 英商渣打银行(Standard Chartered Bank)台湾分行财务部资深资源经理
法 商里昂银行(Caixi Lyons Taiwan) 台湾分行稽核处经理
宝 成 实 业 集 团有限公司 财务经理 (驻广州)
庆 华 环 保 集 团有限公司 驻越南之财务部经理 (亦曾派驻香港及广州各营业年)
美 商花旗银行(CITIBANK) 台中分行副理 (曾获最佳服务员奖及亚洲区最佳行员奖)
资 咨 会 计 师 事 务 所(PricewaterhouseCooper CPA Firms)
台 北 市 社 会 局 心 理 咨 商 员
专 业 大 陆 注 册 会 计 师 国际及台湾内部稽核师
宗 教 信 仰 基督徒
嗜 好 登山、阅读、唱诗歌、及旅游 (希望下一站可探访非洲)

在接到约稿通知又被告知这个题目时，真不知道如何下笔？因为题目太大不知如何写起，只能就自己之认知及所学予以陈述，希望给大家对内部稽核部门有些许的认识，并给予支持及勉励！

内部稽核的意义

首先我想对“稽核”做一个解释。“稽核”意思是“听”意即稽核人员赴现场停、看、听，根据观察结果提出报告，而依美国内部稽核协会—IIA(The Institute of Internal Auditors)之定义“内部稽核室一种独立的功能，检查及评估组织的活动，对组织提供服务。”此依定义含有：

- “内部”指稽核工作之执行，系由一个组织，营利事业或非营利事业，内部的职员在组织内部进行。
 - “独立的功能”清楚表明稽核人员之工作执行及判断不受到任何限制。
 - “组织内部”系指授权成立内部稽核功能之个体。
 - “检查及评估”描述内部稽核之性质在于寻找事实，然后就稽核结果加以评估之过程。
 - “活动”暗示一个组织的所有各项活动，均为内部稽核之范围。
 - “对组织提供服务”指名内部稽核之目的在于使整个组织受益，“服务”一词强调内部稽核为组织内的幕僚(Staff)而非直线(Line)的功能。
- 当组织的最高管理阶层，因为组织大到一定规模之后，无法事必躬亲，因而必须分工，授权。此时他必须建立各种控制制度，以确保被授权者依照他的期望去执行任务，但是控制系统是否充分有效，必须有独立客观之人士加以检查评估，因此内部稽核乃应运而生。
- 传统上：内部稽核偏重于财务活动正确性及忠实性的检查，包括舞弊及不法行为的揭露。随着时代环境的改变，内部稽核的功能，从消极的防弊演变为积极的兴利。稽核的范围亦由狭义的财务活动的稽核(Financial Audit)，扩大为各项营运活动的稽核(Operational Audit)。

管理责任与控制

内部稽核的功能既然是在对组织提供服务，因此其基本是了解组织之管理阶层的责任与需要。一般而言，管理阶层有三项基本的责任：规划、组织及指挥，以达成组织的目的及目标。

规划 包含确立目的及目标，指出资源及组织各机能之最佳利用，以期达成既定的目的及目标。资源包括人力、设备、材料、资金等。组织机能基本上包括行销、生产、财务、人事及研究开发等。

目的 指管理阶层想要达成的广泛的、一般性的陈述或声明。目标则较为特定而且可以衡量的靶标，如：公司的目的——希望在中国的生化仪器有最大的市场占有率，可能设定第一年底的市场占有率为10% 第二年底为15%；第三年底为20%。

组织 意即获得所需的人员、设备、材料及资金，并将其适当分配于组织各机能，受到组织各项政策、计划、程序及标准之规范；希望既定之目的与目标能有效达成。

指挥 包括授权、指示及监控日常之营运活动，并定期将实际执行之绩效与计划比较，规划与组织固然重要，指挥工作如果没有做好，目的及目标之达

成仍然存有极大的不确定性。

商场如战场，有人仿效作战理论将管理责任分成三个层次：战略（Strategic）、战术（Tactical）及作战（Operational）。这三个层次均需要规划、组织及指挥相关的活动，其不同点在于关心的广度与时间架构。

1. 典型的战略问题：

组织从事的营业性质

组织产品或劳务想要投入的市场

组织的经营理念及其使命

组织想要建立或维持的形象

2. 典型的战术问题：

管理信息系统计算机化的程度
产品运交顾客的时间政策

产品配销方法

新经理人的招募

3. 典型的作战问题：

一个生产循环所需的材料
特定的人事工作分配
生产配额

战略或策略管理之焦点放在广泛的目的及目标之设定，其所面对的是长程经营的问题，战术管理之焦点则在於如何达成整体的战略或策略，战术管理阶层所关心的是短程、中程的问题，并且比较注重组织内的各种机能。作战或作业管理阶层所关心的则是属于组织日常例行性的营运活动。

理论上，策略管理式管理阶层的责任，终极管理阶层只关心战术管理，而比较低层的经理人则负责日常的作业管理。由於三类的管理活动彼此互动，要想严格划分管理责任有时不容易。

当组织规模小时，这三种管理工作可由同一个人负责。但当组织规模扩大之后，管理的工作需要由更多人参与。

授权越多分工越细之后，管理阶层必须制定各种必要的政策、程序、标准及规则，以控制组织之营运活动，确保目的及目标之有效达成。具体言之，控制的消极目的在保障资产，防止舞弊及增进信息之正确性；积极目的在于增进资源之经济及有效使用，进而提高经营绩效，达成组织的目的及目标。

目的与范围

内部稽核之目的在於协助组织的管理阶层及董事会成员，有效解除其责任。为了达到此目的，内部稽核人员对这些高阶管理者提供有关被稽核作业之分析、评估、建议、咨询及信息。内部稽核之目的包括促进以合理之成本达到有效之控制。

内部稽核为一个组织内部控制之一环，内部稽核之范围涵盖检查及评估组织内部控制制度之充分性及有效性，暨组织内各单位完成所赋予责任之绩效品质。具体言之，内部稽核的范围包括：

1. 检查财务及营运信息的可靠性与忠实性，及用以办事、衡量、分类及报导此等信息的方法。
2. 检查现有制度，以确保重大政策、计划、程序及法令之遵循。
3. 检查保障资产之方法，必要时，并验证此等资产是否存在。
4. 评估资源之使用是否经济有效。
5. 检查营运或项目计划，以确定其结果是否与既定目的及目标一致，或照原订计划进行。

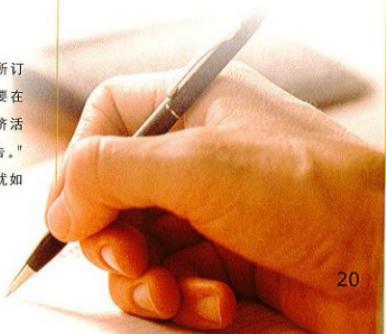
内部稽核依照董事会及管理阶层所订之政策，执行其作业。内部稽核主要在於对由一群数字关系所显示的经济活动结果加以评估、分析、解释及报告。“数字系统”对于内部稽核的重要性犹如

油画材料对于艺术家一般，由数字指针所呈现的绝对价值及数字与数字间的相互关系，对於一位曾经受过专业训练的人员而言，等於是提供了一幅清晰的图画。对於内部稽核而言，这些数字描述出业已发生的实体活动。如果纪录这些数字的系统是效率的、正确的且经良好控制的，则这些数字本身就能为经济活动的永久及简明的纪录。

各个阶层的管理者都忙於实际营运的管理，很少有时间对一个程序或制度做深入的研究。管理者为了要对某方面的营运活动做客观且有系统的评估，他们通常求助於对分析。控制和程序受过专业训练的人才，也就是一般所称的“内部稽核人员”。需要内部稽核的协助，并不是对管理阶层能力的怀疑，而是利用适当的工具去评估营运，发现问题，同时对内部的控制和营运加以改进。

为了有效的管理一个组织，提供实时、正确、且完整的报告是必要的。而这一方面就是内部稽核所能提供给管理阶层的最重要的服务。长久以来，内部稽核被认为是管理阶层的耳目，因为内部稽核人员系从管理阶层的观点去思考问题并提出解决问题的办法。其最终目的在于协助管理阶层增进组织之营运绩效。

（待续）



合益信息—AIM

合益公司的迅速成长,合益信息业务的大幅扩展,向我们的维修工程师团队提出了新的挑战。

II 系统的服务

□ 孙哲君 □ 合益信息工程部经理 □ 上海



AIMII 系统的服务

随着合益公司的成长，我们的产品—局域数码网络多媒体播放及平台管理系统（AIMII）越来越受到医院的欢迎，越来越多的医院使用了这套系统，而随着用户的需求不断的增加，产品的功能也越来越多，这对我们工程师队伍服务的要求也越来越高。

AIMII 现在已不仅仅是医院科普教育的一个窗口，而是医院加强自我宣传，更好的服务于病人的一种工具，例如现在越来越多的医院在使用我们新增的节目自控系统，叫号排队系统等功能。

这些新增功能对工程师的服务带来了许多新的要求，首先时效性就越来越重要，叫号排队系统一旦出现问题，就会造成医院候诊区混乱，影响病人看病，这就要求工程师在接到报修后第一时间赶到现场进行维护，而且要求工程师要有较高的技术能力，能够在最短的时间内解决问题，这就要求我们工程师要不断的学习新技术，多向软件开发人员请教，熟悉系统的各项功能，才能更好的对系统进行维护。

其次，由于医院的参与提高了，这也增加了系统维护的复杂性，很多系统问题都是由人为原因造成的，例如操作不当引起程序死机，人为搬动电脑造成接触不良，这是由于大多使用人员是医生或护士，他们的专业能力很强，但对电脑方面的知识就明显不足，这就要求我们的工程师在维修这些案例时，要主动对操作人员进行培训，告之发生问题的原因及解决方法，这样可以避免故障的发生，一旦发生故障，操作人员也能很快的解决问题。

再次，目前系统的变化性多了，如医院时常需要更新节目，改换播放点的位置，这就要求工程师在安装系统前，多与客户沟通，想客户所想，使系统能达到客户要求，而一旦在系统运行后，客户要求作改动，只要客观条件允许，工程师也要尽最大努力满足用户的需求。信息系统由于自身的特点，因此客户对它的认同往往取决于服务的好坏，我们每个工程师在工作都要切记——想客户所想，只要我们做到了这一点，我相信 AIMII 系统会越来越受到医院的欢迎。

孙哲君 6/5



在

我来合富公司任职之前,为台湾永生细胞公司(StemCyte Taiwan Co., LTD)的稽核主任(Compliance Director),此公司为美国总公司(StemCyte, Inc.)在台湾设立的子公司。StemCyte其字面的意义"干细胞"揭示此公司的标的:由于细胞的储存至临床的应用与研究发展。然其干细胞的来源为脐带血而非传统的骨髓。脐带血干细胞科技现今仍为一新兴,受人瞩目的事业。于此离开该公司成为合富公司新进人员之际,以脐带血库为题,与合富公司同仁们分享我过去的经验,此应为最佳的时机与题材,金权副总裁即是如此地建议。

脐带血库目前有三种形式:(一).公益血库:脐带血捐赠后不再享有使用权;(二).脐带血私人银行:储存者为享有使用权,采血、处理、检验、储存等各步骤皆须付费;(三).捐赠脐带血银行: StemCyte即为此类型,为三种类型中为数最少者。捐赠者虽不用付费,但StemCyte为鼓励脐带血捐赠,仍提供捐赠者未来有使用一袋血的权益,但只限于此新生儿本人、其父母及兄弟姊妹。

虽然有不同类型的脐带血库,然而为了确保受血者的安全及此脐带血有最佳的效益,脐带血库的建立以及其作业一定要遵循基本的规范。

血源的安全:为了确保不致于导致微生物的感染或引发其它疾病的发生,母血及脐带血都要进行血液携带病原的检查,例如:艾滋病毒、肝炎病毒等,但有些病原现今并无法精确的检查出,则以问卷以排除其可能性,例如:狂牛症的相关危险因子,所收集的脐带血亦要进行细菌、霉菌的检查以排除微生物的污染,除了感染性病原外,其它可能存在的疾病因子亦不可不详加检视;除了家族遗传图谱外,母亲生产的纪录,药物的使用以及婴儿出生时的状况,出生后的定期



脐带血库简介

□周民治 □研发部执行长 □台北



个人小档案

中文姓名：周民治 英文名：Milly Chou

籍贯：台湾省台北县

学历：

1983-1988，理学博士，哈佛大学癌生物学系
1976-1978，理学硕士，密西根大学微生物学系
1974-1976，理学硕士，印第安那州立大学生命科学系
1969-1973，理学学士，台湾大学植物学系

经历：

2002-2003，台湾永生细胞公司稽核主任
1999-2002，长庚护理副教授
1989-1993，台湾大学医学院医事技术学研究所副教授
1978-1989，行政院卫生署预防医学研究所（现为疾病防治局）细菌组/病毒组专员、技正、研究员兼病毒组组长（'88-'89）

追踪等等，都尽可能做到滴水不漏，以确保受血者的安全。

血源的合适性：每一个个体都有其独特的抗原，为了受血者能输入最合适的干细胞，受血前一定要进行抗原的配对。受血者的医生可查阅现今有的血源，选择最佳的配对，以期输入的干细胞能在最短的时间内在受血者身上不仅不被排斥而能发挥最大的功效。就因为抗原来自于遗传，因而有其区域性，各地区、各人种，为其子民配对成功率的考量而各自设置血库，私人银行能成立部分原因也应是为其家人的不可知的未来存一份保险吧！然而科技的进展快速，细胞抗原不兼容的问题，应该很快就会有更进一步的解决方式。

血源的量：除了血源的安全、兼容性等质的需求外，量也会因受血者个体的大小而有不等的需求。同样地，收集的量也会因捐赠者及收集的技术而异。大部分的血库都会按国家标准，衡量各自血库于收集、处理、储存等的花费与收入、投资等资金来源订立一相等或高于国家标准的最低收集量。当然除了最初的收集量外，于处理、试验、储存等的操作过程，一定会有量的损失。

同样地，干细胞的存活率亦同时会受影响。因而每一血库都会订定一套标准作业程序，随时监控作业过程，以保有干细胞最高的量与最佳的品质。当然随着科技的进展，作业程序也非一成不变，其材料、仪器、方法等亦需要与新的发现亦步亦趋。

个人虽离开永生细胞公司，但对于脐带血库尤其是捐赠性质寄予厚望。人类细胞历经数十亿年的演化，为最高等、最复杂的细胞。虽然生物医学近年来进展神速，人类基因即使在今日已被译码，然而其功能、产物有待更多的时日、人力去解读，更不要说去制造人类细胞了。但是复制羊的成功，启示细胞为更有力、更直接、更快速、更简便、更有价值而潜能无限的利器。现今虽无法制造细胞，然而对其生长、增殖、分化、调控、老化的了解，细胞可于试管中加以增殖生长、修饰改变而突破量与质的限制，移植、治疗、组织器官的修护、取代上的应用日新月异。而脐带血除了富含干细胞外，刚离母体亦未受任何环境的污染，为最佳干细胞的来源。而其取得为生产过程中自然的产物，随手可得，无需额外的手术，对婴儿及母亲亦

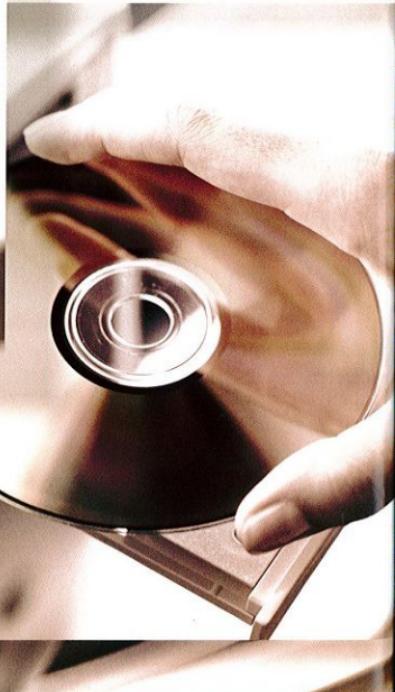
毫无影响。若不加以储存，生产后也只当医疗废弃物加以丢弃，而丧失了造福他人的宝贵机会，甚为可惜。

个人深感荣幸能在捐赠的脐带血库任职，而其母公司设于美国加州的Arcadia，地灵人杰，与生物医学重镇洛杉矶(Los Angels)咫尺之遥。母公司里人才济济，或是学养、经验丰富，或是训练有素。个人不仅须到美国母公司实地受训，母公司亦时时派人到台湾子公司协助、指导或考核。沉浸于如此绝佳的环境中，再加上个人过去的学、经历及对此学门的兴趣与热诚，在该公司任职的期间，不仅对干细胞的科技有所认识，亦对科技公司的设立、经营管理有所了解，更重要的是身为脐带血库的稽核主任，对严格遵守优良操作规范，以期维护医疗产品的品质，有深刻的经验。因与金权副总裁的因缘，而有机会到合富公司任职，希望过去的学、经历能对公司有所贡献，也期许在各位先进的带领之下，能更上一层楼。

COWealthGroup

合富生活

return



如何做好内部客户的服务与管理

□张青 □会计 □上海



财务部的会计张青是大家心目中"服务明星",她是首获2002年CITI客户导向奖的优秀员工,她全心全意为内部客户服务的精神换来了公司的肯定与大家的好评。让我们来倾听一下她在合富这一年中的生活感受吧!

时光飞逝,在不知不觉中我已经加入合富集团近一年了。这过去的一年对我来说是不平凡的一年,也是富有挑战的一年。作为一名普通的会计人员,我有幸能为内部客户——合富的员工提供服务。我所从事的工作是极其普通和烦琐的,但又是一份极具挑战的工作因此我十分感激公司给我这样的机会。在每天的日常工作中我要经手几份、十几份、几十份,甚至上百份的员工报销单,面对这些单据就象在与每位员工面对面的交谈,刚开始接手时我还真有些紧张,害怕由于我工作的失误,让报销的员工带来不必要的麻烦。渐渐的随着时间的推移,我觉得只要自己对所做的工作喜欢,用心,并不断地完善报销流程,即使有时会有差错大家也不会对我有太多的责怪,这

一点让我有一种说不出感激,在此我谢谢大家对我这一年工作的认可。

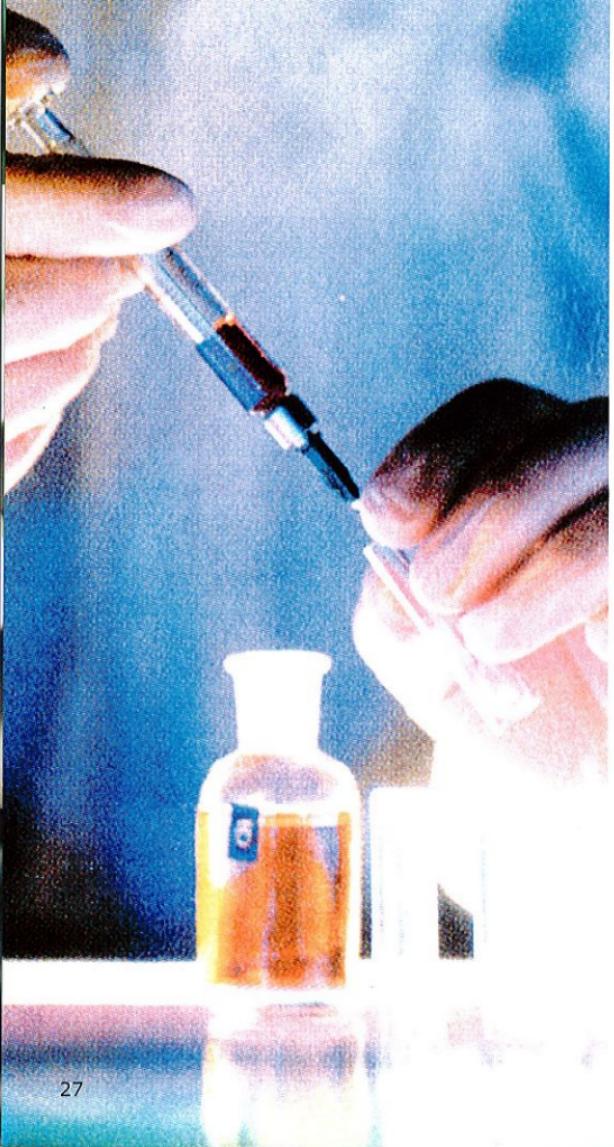
对于如何做好为大家的服务,财务部的各位同事从不同的方面都给我不同的帮助,从他们的好建议和方法中使我了解到该如何做。首先,我觉得应该对公司各项规章制度,特别是员工报销制度有一定深度地了解。因为这些制度是我工作的"标尺",只有把握好这把"标尺"才能在工作中做到游刃有余,驾轻就熟。

其次,我认为要和每一位多沟通。由于公司的业务遍及全国各地,我们的销售精英和维修工程师也在天南地北,有时会和他们联系的不够密切。我就想法与各相关部门的秘书或助理多联系,多沟通,听听他们的意见,因为他们是各地合富员工

与部门和公司之间的桥梁。从他们那儿我可以知道各位员工对我工作的看法,以及了解他们有和要求,以便我在今后的工作中有所重视和提高。

最后,我感到在日常的工作中也要有所创新。由于自身性格的缘故,在工作中我往往喜欢按部就班而缺乏创新精神,让我在日常工作中有时会走弯路,这常常使我感到苦恼。于是决定改变一下自己,让自己在今后的工作中随着问题的出现提出相应的改进建议和整改措施,使我现在的工作做得更加符合大家的需要,让各位满意。

相聚是缘分,合富是一个大家庭,我会为生活在这个大家庭的各位兄弟姐妹提供满意的服务,今后的我会比现在的我做的更好,而合富的明天比今天更灿烂辉煌。



真的没想到我竟然做了销售。曾经的一个山野少年，傻乎乎的不知道山外是什么样的世界，呆板、怯懦、孤独的混迹于田间河边。纯朴勤恳的父母最大的心愿就是这个孩子将来能娶上媳妇，后来日渐长大，虽然也经烈日风雨，体格仍然瘦弱，也许能娶上媳妇，但是恐怕不能承受山地的劳作之苦，娶了媳妇也难养得起，不如多念点书，将来到县城里图个生计吧。就这样迷迷糊糊的上了高中，读了大学，毕业后成了县城里的一个医生，父母大喜，以为这下安稳了。



人，总是不满足，站这山望着那山高。看见了外面世界的精彩，渐渐的不能满足于县城的平淡和医院生活的安逸。终于没有听从老院长的劝阻，瞒着父母，离开了医院，来到了东北第二大城市——大连（第一大城市是铁岭）。

在大连，终于当上了一名注射器推销员，奔走在街上，守候于医院里，工作辛苦，还常常遭人白眼。凭着乡下孩子的真诚和勤奋，还好，渐渐入门，慢慢的业绩也不错。

三年之后，又是那种不守安分的天性，让我认识了合富。

非常好，很有趣很独到的一家公司，这里的每一个人都经常让我感到来合富的幸运，公司的每一个语言和动作都让我感觉到她的价值和魅力。慢慢的靠近，渐渐的深入，从陌生、犹疑到渐渐的适应、理解，并且越来越深刻的感受到来自于她的灵魂的深沉和精湛。真的感受到了曾经的一位叫什么斯蒂夫乔布斯的人说的——商业竟然如此鲜活和性感。

做梦也没有想到，我竟然能做点生意。只是后悔有些晚了，相对于生意，我还是个孩子。不过，常常在长途车上忙里偷闲，呆呆的想：三十好几的人了，再有个二十几年，我也就六十了，反正无法

销售的感觉

□ 盖世平 □ 大区销售经理 □ 沈阳



改变的这个事实，看来也就不必了，没什么大不了的，还在乎那么多干什么？人生就是这样短暂，不过一场游戏罢了，难道来晚一点就不玩了吗？做医生、做律师、做老板、做职员、唱歌跳舞……只不过是游戏的方式而已。这是一个很大的舞台，每一个来到这个世界的人，都是老天精心挑选的胜利者，没有任何理由成为这个纷繁而又多姿多彩的世界的看客，一定要对得起上帝让我们来到世界的这个机会，尽情尽兴的活过这百八十年，实在说不过去。销售，多么好玩的游戏，这个角色考验我们身上的许多东西，比如：长相不比潘安宋玉，但至少也要端正大方，人品，自然是首要的，诚信是不可缺，正直善良，不可阴险狡诈；性格刚柔相济，勇气、勤奋和不屈；知识面要宽阔自然，产品知识比不上工程师，也得说出个一二三；语言，不可信口雌黄，但也决不能放过展示公司和产品的机会，酒量，无底洞型实在是望尘莫及，至少陪客户三碗、两碗也要撑得过去……

哈哈，没想到说起来这样多，还真是很难做的。不过，我真的很喜欢销售，每天到处游走，去许多熟悉或陌生的地方，见各种各样的熟悉或陌生的人，谈论着离生意最近或远的话题。有努力的艰辛，磨炼的痛苦，也有成功的快乐，所谓痛快，大概是这个意思。

经常和一些同样在做生意的朋友们在一起聊天、喝酒，要么是经销商，要么是和我一样的各个公司的打工者，难得放松，大家谈得比较多的还是生意难做，压力大，客户难处理，云云。其实，天下永远没有免费的午餐，市场就是一个大酒店，想要吃什么样的酒宴，就要付出什么样的价钱。如此想来，也就无所谓压力了，认真准备，用心的工作，想好过程的每一环节，谋事在人，成事在天呢。心境平和一点，尽可能的冷静、平静，这个时候反而更清醒，更能适度的处理问题。否则，总想着销售任务，客户的刁钻、经销商的油滑，还有老板板着的脸、犀利的眼睛……

哎呀，不紧张得要死才怪呢。不要

想太多了，事情总是这样，如果都是很轻松的就可以做得来，如果没有阻力和挫折，何必还需要我们读书、培训、反复研讨，然后才来做销售呢。存在的一切都是合理的，多想想积极的方面，记得老板第一次面试我的时候说过：多想自己的优点和成功，对呀，人肯定有缺点，缺点永远也改不完，浪费时间干什么，把缺点当个性算了。

世界会变得越来越好，游戏也会越来越有趣，什么反恐、战争、还有目前把人们搞得紧张兮兮的非典，都无所谓了，想那么多不开心的东西干吗，既然草民我无法左右这些，就全当它们不存在，好好做好自己的事情，对得起天地良心，也要对得起自己的灵魂和身体。（说到这里，我好像还没有喝醉）

真没想到，做销售竟然让我做到了这样，感谢我认识的所有的人给我的帮助和提供给我做销售的机会。

面对压力与挑战，作为东三省大区销售经理的盖世平做出了出色的业绩，不但在E-star、生化及眼科产品的销售行路中屡创佳绩，而且在客户的多次开发中战绩卓著，为经销商提供多次生意机会，其踏实的作风，专业的素质赢得内外客户的一致好评。但是当被要求写一点销售的成功心得时，他寄来的却是一篇朴实无华的人生感触。

C-II群英榜

作为企业核心价值观的延伸,C-II奖是企业优秀员工表彰奖项。每一季度,我们都将选出表现杰出的员工,他们体现着自身的优异,更传承着合富的文化。



张茹 所属部门:人力资源部

在年会筹备工作中担当衣食住行方面的会务准备专项工作,经常牺牲休息时间随叫随到,耐心细致的服务赢得了远道而来的同事们的一致赞扬。



郑焯清 所属部门:人力资源部

当员工生病时主动联系保险事宜,共为五名员工办妥保险理赔事宜,解决了患病员工的后顾之忧,使员工感受到公司福利制度的优越。同时对内部客户各项合理要求能及时办理,对客户服务的意识较突出,深受大家好评。

龙志明 所属部门:人力资源部

面对公司成立自有保安队伍的创新任务,发挥以往的专长,以踏实的工作方式,促使公司保安团队从无到有,形成合富具有协作精神的团队。并将安全制度贯彻至所有阶层人员。



陈月红 所属部门:信息销售部

嘉定医院是一个堡垒,在此之前,久攻不下。而陈月红入公司不到半年的时间,以她独有的耐心、勤奋和对客户的理解,解决客户的疑虑,赢得了客户的信任,同时也为公司赢得了市场。



孙逸 所属部门:业务支援处

工作积极、主动、有成效。在利群医院,以客户满意、公司利益为先,以周到的服务,收回货款38万。在日晖医院,耐心地与新任院长沟通,解决了因新老院长变更而带来的合同不能继续履行的问题,收回货款15万,表现不同凡响。





倪煊标 所属部门:E-STAR销售部

全力支持其它地区客户及经销商到京看机。积极配合上海总部推广市场营销工作,使E-STAR产品销售工作进展更为顺利。主动与合益销售队伍合作争取订单,激励团队成果极佳,体现出了良好的团队合作风范。



徐文庆 所属部门:品管

和维修部之间互相支援,不分彼此,体现了高度的团队合作精神。今年以来支援维修部装机达三次之多,发机后发生的维修问题也总是一马当先,彻底解决。无论是调机装机,或是技术支援,凡是需要的地方,都会全力以赴,并以良好的沟通技巧带领同事们完成日常本职岗位内外的职责。



丁雨荷 所属部门:财务

工作积极主动,任劳任怨,不计个人得失,在年度审计时全力配合,并如期完成任务,足为同仁之楷模。

羊
英
榜

朱国红 所属部门:业务支援处

承担大量客户预订试剂及咨询业务,工作任劳任怨,认真仔细。在主管离职后顺利交接,对北京客户需求多次做例外处理,结果满意。



练子富 所属部门:研发

做事认真、踏实、仔细,每次发机前都要亲自检查以确保万无一失。在外协涂复时,主动事先把涂复面积和价格精确地计算出来,精打细算,为公司节约成本。同时勇于承担责任,负责工厂的产能提高,为了完成任务尽心尽力。



潘虹 所属部门:人力资源部

面对公司大量紧急招聘任务,能经常利用业余时间加班加点,为完成公司第一季度招聘50名新员工的任务,无私奉献,且沟通有特色。





合富集團
coWealthGroup
www.cowalth.com

合富生化科技股份有限公司

上海总部 T021-3414-4555 F021-6408-3281
台北总公司 T8862-8667-1188 F8862-8667-1166
台北研发中心 T8862-2264-9162 F8862-2264-9163
北京办事处 T010-82251280 F010-82251762
济南办事处 T0531-2060-756 F0531-2060-837
沈阳办事处 T024-2334-5918 F024-2334-5271
西安办事处 T029-8239-787 F029-8239-787

美国合富管理顾问股份有限公司
58-07 185 St Fresh Meadows NY 11365 USA

合富生化科技贸易(上海)有限公司

合康生物技术开发(上海)有限公司

上海合益信息技术开发有限公司

中国上海市宜山路711号
T (86) 21-3414-4555
F (86) 21-6408-2819
维修服务热线：800 820 3308
试剂服务热线：800 820 6091