

COWealth

Communications

合富通訊

OCTOBER 2003

NO. 6

秋天丰收的季节

秋天—收获的季节

海峡两岸医学论坛闭幕词 / 1

特别报道

海峡两岸医学论坛纪实 / 3

海峡两岸医学论坛意见回复 / 7

海峡两岸医学论坛留念 / 8

专家专访

友好合作伙伴

—北京海淀医院党委书记 韦辉 / 9

策略联盟

蔡司手术显微镜发明50周年 / 11

合益信息

两岸网路专线安置的甘苦谈 / 13

北京海淀医院AIMI设备安装点滴 / 17

合康科研

质量是企业生命 / 18

不要轻视“过敏” / 19

经营管理

内部稽核的理念及管理操作(中) / 21

培训可以做得更好 / 23

合富生活

成长—在合富的天空下 / 25

进入合富的前后 / 27

员工的一封信 / 28

精英培训 / 29

群星汇聚 / 33

海峡两岸医学论坛特别报道



合富集团总裁李铮先生参加海峡两岸医学论坛纪念照留念

海峡两岸医学论坛闭幕词

□ 李铮 □ 合富集团总裁

秋天—收获的季节

在这样一个美丽的季节，有了一场绚烂的丰收，这是知识、交流与智慧的成果，在此感谢所有参与“海峡两岸医学论坛”的人士，创造了这个伟大而值得回忆的秋天。

尊敬的主办单位：朱校长、金教授，卫生部王处长，市台办郑处长，各位邀请单位院长，各位发言的院长，还有来自于上海及全国各地的院长及领导，以及来自台湾的各位老师及眷属，大家好！我以赞助单位负责人身份，代表合富集团对今天大会的顺利、圆满成功表示道贺。

今天在会场上我不但见证了各位医院的领导，各位医院的院长对发展华人医疗大环境的推动的投入，我也见证了海峡两岸精英人士、重要人物汇聚在一块所产生的力量。我相信有这样无己无私的投入以及各位汇聚在一起所产生的力量。我们华人医疗环境一定会有所收益。我个人以及合富所有员工在这短短4小时之间听到各位大师的发言。实在是比上一堂最高档次的MBA或医院管理课程所获得的东西远远甚过十倍，也甚过我们读十年以上的书。

我们合富集团一直希望在医疗行业中扮演一个小螺丝钉的角色。这是我们第一次以自己的力量来协助主办单位举办这样一个会议。朱校长在8月14日下达了动员令，也就是说离今天30天前，要求我们开始协助主办单位筹备这个会议。从8月14日起，我们合富集团就动用了很多人力，牵涉到会议议程安排，所有的相关资料印制都是在8月14日之后开始启动，各位领到的大会纪念服也是8月14日以后才开始制作，会场及住宿的安排也是

在8月14日以后开始投入,这都是在30天之前的活动。有162封邀请函透过我们的同事亲自面呈到每一位院长的面前,也有70-80位院长回执交由我们的同事带回,这都是在8月14日到今天这30天内完成的。对于肯定要来参加会议的贵宾,我们逐一编列他们的名牌,逐一编列参加会议个人的资料。这期间也产生了许多次的变动,直到9月12日还有院长报名参加。我们是亦步亦趋跟着各位参加会议的领导,做相对的投入。为了保证会议的成功,我们安排了超过200次来回的航班,无数次的接机,前后合富总共动员超过60人参与筹备工作。为了保证会议的成功召开,在朱校长的领导下,我们开了超过20次的进度追踪会议,经常开会到深夜。在过去3天的3个晚上,我们许多同事总的睡眠时间没有超过10小时。

为了追求善始善终、尽善尽美。从这一刻起,今天晚餐的时候,我们对每一位嘉宾都安排2个以上合富的人员作交叉服务,避免有什么闪失。所以各位如果有什么需求,只要对服装整齐、看起来年龄在30岁以下的人招招手,这些人就是我们合富的同事。

最重要的是做了这么多事情我们并不觉得累,我们愿意继续在各医院院长、领导的身边多学东西。我们也愿意继续承担更多的社会责任,所以我们愿意、也有兴趣继续赞助此类活动。

最后,谢谢各位贵宾的光临及参与,并再次祝贺大会圆满成功!

海峡两岸医学论坛纪实

□ 会务服务组

随着两岸经济的高速发展,医疗体系及环境不断的变化,我们医疗工作者正逐渐迈入一个崭新的领域。也伴着这个新来临的时代,海峡两岸医学界的同仁都共识到只有两岸群雄汇聚一方,透过充分的智慧及经验交流,才能真正了解到医学中的精髓与瑰宝,才能接触到医学领域中的尖端科技,以智慧的火花共同开创医学发展的新纪元。

承蒙卫生部及上海市人民政府台湾事务办公室的大力支持,台湾中华医疗科学与技术促进交流会经过多方努力,集结了医学界的朋友们,共同怀着最诚挚的心,组成了一个特别的邀请团队,围绕着大家雀跃讨论的主题筹划了“海峡两岸医学论坛”:

初秋的上海少了许多夏日的炎热,多了些许凉意和妖娆。上海以她秋日独有的魅力吸引着四方宾朋,就是在这样诱人的金秋季节,首届“海峡两岸医学论坛”于2003年9月14日在园林式国宴宾馆—上海西郊宾馆隆重召开。

本次“海峡两岸医学论坛”主办单位为上海第二医科大学和中华医疗科学与技术促进交流会。在会议筹备期间,得到了海峡两岸医学界众多专家的积极参与和共同筹划,他们组成了邀请团队,向海峡两岸医学界的专家及友人发出诚挚的邀请。邀请团队包括:卫生部台港澳办公室处长王立基,北京大学附属第一医院院长章友康,上海市人民政府台湾事务办公室副主任赵雅君,上海第二医科大学校长沈晓明,上海第二医科大学附属仁济医院院长范关荣,上海复旦大学附

主办方之一中华医疗科学与技术促进交流会和赞助单位合富集团与来自台湾的医学专家及眷属在“海峡两岸医学论坛”举办地点—上海西郊宾馆7号楼前亲切合影留念





来自台湾的专家(左起:金权、杨思标、林欣荣、杨照雄)
专心聆听大陆专家的演讲并积极参与讨论

属眼耳鼻喉科医院院长高解春,花莲慈济医院院长林欣荣,台湾敏盛医疗体系总裁杨敏盛。(由北至南城市,按姓氏笔划排序)

为了确保此次盛会的成功举办,作为赞助单位的合富集团集结了公司内市场部精英及行政管理专业人才组成会务服务组,全程操办此次论坛活动的所有细节工作。为了让与会专家能在有限的时间里专心致力于论坛会议的研讨,会务服务组为每位来宾安排食宿,接、送机,订购机票等服务,力求使每位来宾免除一切琐事的干扰,全身心投入到此次难得的两岸专家共同切磋及商讨的机会中。会务服务组还为每位来宾准备了一本制作十分精良的《会议资料册》,资料册共50页,包含了日程安排,会议议程,演讲内容简介,专家简历及与会嘉宾名单等内容。让来宾能充分了解本次会议的安排情况,更因为有“演讲内容简介”“专家简历”及“与会嘉宾名单”使得这本资料册具有了收藏保存的价值。



“海峡两岸医学论坛”热烈的签到现场



海峡两岸医学论坛纪实

□ 会务服务组

卫生部港澳办公室处长王立基在“海峡两岸医学论坛”上与与会的两岸专家学者致辞



本次论坛规模庞大，来自海峡两岸的近100名专家学者汇聚一堂，由论坛会议主办方之一的上海第二医科大学副校长朱正纲教授担任主持人。与会专家就“海峡两岸总体医疗趋势”与“海峡两岸医院及集团管理经验探索”两大主题进行演讲并展开了热烈的研讨与交流。

每一个演讲者都有现场简报帮助讲解，使整个会议生动、活跃，引人入胜。北京大学附属第一医院院长章友康教授结合北京大学附属第一医院实际改革情况，向大家详细介绍了大陆社会医疗保障制度。上海第二医科大学附属仁济医院院长范关荣教授根据医疗卫生面临的现状与发展趋势提出中国医院管理者们应想方设法拓宽营利性医疗市场。花莲慈济医院院长林欣荣教授利用实例结合大量图片向大家生动讲解了后基因时代医疗科技的发展趋势以及慈济医院志业在全球的角色及社会责任，探讨医学的尖端领域的高新科技。上海第二医科大学附属瑞金医院院长李宏为教授从瑞金医院在医院兼并、重组中所引发展战略思考深入地与大家医学专家分析、讨论，并指出医院兼并、重组策略，尽可能把市场做大，是医疗市场化后的必然选择，世界各国的医疗卫生行业都呈现这一趋势。敏盛医疗体系总裁杨敏盛教授提出建构全人照护之健康体系的伟大理念，并创建以区域为整合基础的

全人健康照护体系。上海交通大学附属第六人民医院院长何梦乔教授与大家共同分享由医院改革若干问题的认识与思考引出人事制度改革、分配制度改革、后勤社会化改革、医院集团化改革的经验。

演讲人话音刚落，与会专家就积极提问，在上、下半场各短短的30分钟的讨论时间里，会场气氛异常活跃，两岸专家就论坛主题展开了热烈的讨论，互相交换各自在医疗领域工作多年的经验和体会，深入剖析现状，共同展望未来。此次论坛促进了海峡两岸的医学交流，医学界资深人士奉献他们在医学领域多年丰富的经验以及独到的见解同与会嘉宾们共同分享，真让在场所有的嘉宾都尝到了“医学饕餮大餐”，每个人都聚精会神，或点头赞许，或低头思索，眼神中充满了得到知识财富后的喜悦。正如合富集团董事长李焯在闭幕词中深情并茂的提到：这一堂课远胜于最高档次的MBA课程，更胜于多年来所学的积累。”

会议在一片热烈的掌声中落下帷幕，本次论坛取得圆满成功。不少与会嘉宾在意见反馈中都对这次论坛会议的高质量给予了高度的评价，对合富集团会务服务人员提供的细致、周到的服务赞叹之余希望合富集团能多举办类似的活动。

海峡两岸医学论坛为两岸专家学者们提供了交流和学习互动的机会，为合富集团的员工提供了一次很好的学习和锻炼的契机，更彰显了合富集团发展祖国医疗事业的决心和实力。



与会嘉宾参加“海峡两岸之夜”晚宴现场

海峡两岸医学论坛意见回复

"海峡两岸医学论坛"结束后,收到了许多医院领导留下的宝贵意见:(由北至南城市,按姓氏笔划排序)

北京市海淀医院院长 **于小千**;

感谢主办单位 感谢赞助单位 感谢主持人 开阔思路 受益匪浅

北医三院副院长 **金昌晓**;

报告内容安排得好,尤其是健康理念、医疗服务新模式的介绍,受益匪浅!两岸同根同源,为人类的福祉携手并进,相互了解,相互理解,相互合作,我们一定会有一个更加美好的未来。

安徽省芜湖市皖南医学院弋矶山医院 院长 **芮景**;

很感谢提供一次宝贵的机会与海峡两岸的同道们交流

我院为安徽省第一家西医院,迄今已有115年历史(1888年开诊)。我们希望能得到中华医疗科学与技术促进交流会更多的交流与合作机会。

安徽省芜湖市皖南医学院弋矶山医院 院长助理 **谢孝志**;

1. 选题较好 2. 论坛时间交流较充分(应多引导向台湾专家提问) 3. 建议:选择卫生宏观问题,请哲学、社会经济、人文专家讲座

李总有水准-后记

上海华东医院 院长 **王传耀**;

内容好,特别是医院管理,形式好,既有演讲又有论坛,交流好,大陆、台湾学者一起交流,一起研讨,气氛融洽本是一家

建议:今后能定期举行

上海第二医科大学医院管理处副处长 **王菊芳**;

本论坛开得很好!收获很大!谢谢!希望以后能继续定期召开,邀请更多的台湾医院的现任院长来大陆交流论坛,相互了解,相互促进,也可以专题论坛,同时还可以组织上海、大陆的医院管理同仁赴台论坛,敬邀集团经验,慈济等介绍非常好,受益匪浅!仅供参考,再次感谢合富的支持!

上海儿童医学中心副院长 **刘锡娟**;

感谢COWEALTH提供了一次极好的交流机会,两岸同仁在医院管理方面交流,切磋,进一步加深了解,希望今后多办此类活动。

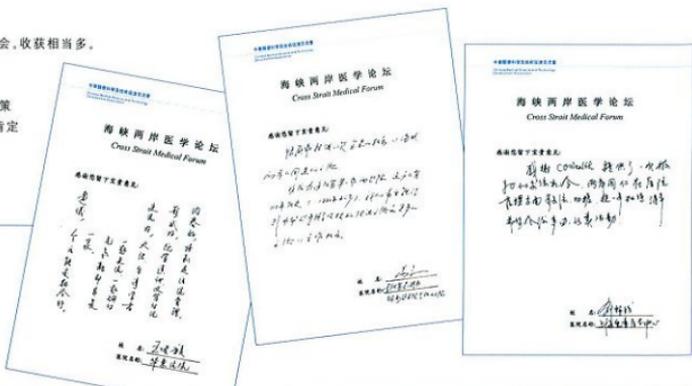
温州医学院附属第一医院副院长 **徐力辛**;

(一)会议安排时间紧凑,内容丰富,专家提出不少真知灼见,受益匪浅!(二)两岸交流,同根同宗,对医疗市场、医疗前景的讨论和认识,相互借鉴,提供了不可多得的机会。(三)合富公司人员的热情与礼貌,给人留下深刻印象,值得医疗界同道(尤其是大陆医院人员)学习。

台湾慈济医院院长 **林欣荣**;

感恩金教授及李董事长之邀请与会,收获相当多。

1. 的确促进了两岸之交流
2. 更了解大陆医疗保健
3. 能借鉴作为台湾医疗方向之决策
4. 恭喜大会成功,您公司也获得肯定



2003 年海峡两岸医学论坛留念



左起

第五排 阮陇德 金昌晓 于小千 刘卫东 徐建光 刘锦纷

第四排 陈卫昌 王云生 谢孝志 芮景 李松林 徐力辛 曾跃红 王国民 贾万梁 董铁真 黄国英

第三排 江忠仪 陆建明 王传馥 程吉东 康维强 魏奉才 曹连元 徐珉华 赵宝龙 孙建国 方伟敏 于金德 徐伟人

第二排 王菊芳 张秋娟 孙斌 赵骞 邵陈 乔玉环 蔡晓洁 陈静琴 程利南 曹建湘 严肃 龚圣济 孙国武 袁克俭 李华强

第一排 李悃 郑惠琴 王立基 林欣荣 何梦乔 杨照雄 范关荣 杨思标 李宏为 杨敏盛 章友康 林朝京 朱正纲 黄森川 金权 王琼芝



友好合作伙伴

□韦辉 □北京海淀医院党委书记

韦辉

汉族 1951年11月出生 中共党员 文化程度：大学 副主任医师1976年10月毕业于辽宁中医学院。曾任海淀万泉医院党支部书记，海淀区中医医院党支部书记，海淀妇幼保健院党总支副书记，现任海淀医院党委书记。

合益信息团队的工程师们在为北京海淀医院安装AIMII(医院局域网电视台)系统期间尽心尽责,受到了客户的肯定与好评。由此,北京海淀医院党委书记韦辉根据自己在合作中的所见所闻,以最真挚的心意给我们写来了这封信:

走进北京海淀医院新大楼,会令人眼前一亮,产生出耳目一新的感觉:宽敞明亮的门诊大厅,以人为本的亲情式服务,现代化的计算机网络管理,温馨舒适的候诊环境……,处处体现出对患者的人文关怀。在这些众多新奇中,由上海合益公司提供的挂号分诊一体化管理系统,和各专科候诊区电视节目分区播放不能不说是精彩的一笔。

挂号分诊一体化管理和电视节目分区播放,即患者首次到医院看病时建立一张个人信息磁卡,以后每次凭磁卡挂号后个人相关信息即通过计算机网络传到了所挂号室护士分诊台,进入排序状态:患者等候期间可以在所在候诊区看到与本专科相关的电视宣教节目以及专家介绍等内容,增加健康知识,了解医院情况,度过枯燥的等候时间;一俟到号后会通过电脑语音系统提示您到指定诊室就诊;在其后进行检查、取药等交费时通过刷卡处理,一方面提高了单据内容的准确性,同时会明显提高收费员工作效率,减少患者排队等候时间。



AIMII系统在护士台的排队服务叫号电视画面

医院实施这一系统流程后,患者普遍感觉良好。说到实施前的准备工作,不能不令我想起许多与合益公司合作的友好往事。

与合益公司的合作,使我结识了许多公司里的员工:执著的沈文一在已经作出该系统“走计算机网络线传输”的决定后,她一次次找院领导阐明“走有线



北京海淀医院全景效果图

北京海淀医院新大楼落成典礼现场



线路效果更佳”。尽管那时医院大楼整体施工已近尾声，重新布线增加了公司的很大难度。敬业的郑楚、周志敏——为了赶在7月30日开业前系统正常运行，紧张的调试软件，一天只睡5小时，才华横溢的邵奇——在医院内部还未正式运行，条件并不具备，仅用3天即拍出了“院长问好”和13名专家简介，踏实的褚明波、杨奇雷、井小龙——开业第一天星期五出现了数百名患者等候制卡的拥挤情况，院领导紧急决定再添至4台制卡机以满足需要，从订货、接货到装机仅用周六、日两天时间就全部到位，周一六台制卡机同时运转……。他们各有特点，但同时又具有共同点，就是以个人良好的素质来体现出最大限度的让客户满意。

从员工身上我看到了公司的形象，和公司王琼芝总经理的几次接触，更是给我留下了很深刻的印象。

初识王总，是她带着产品多媒体系统来到我院，介绍中对市场的了解分析，对产品的自信溢于言表；第二次见王总是在上海的公司，参观了公司驻地，了解了公司实力，特别是在和王总的交谈中感受到她对公司的文化建设，员工的素质培养，努力打造企业良好形象都有独到见解，与我所从事的医院文化建设有许多相通之处，感触颇多；再见王总是在海淀医院新楼落成庆典仪式上，那天我很惊喜，因为医院决定举行庆典仪式时已经只剩两周时间了，通知王总作为嘉宾出席时，得知她已先期购买了去台湾的机票要去办事，我真希望她能在开业时看到合益的产品应用在北京最具现代化的医院，我们一起来分享这一成果，不过我想没关系，还有以后呢。没想到她推迟了去台湾的时间，如期赶到了北京，参加了医院庆典，我们都非常高兴。与合益的合作过程是愉快的，是合作伙伴关系，也是朋友式关系；取得良好效果也在意料之中，因为他是由优秀员工组成的良好集体，他有值得信任的产品。

让我们共同努力，把服务做得越来越好。



北京海淀医院党委书记韦辉女士与上海合益信息技术有限公司总经理王琼芝女士在新大楼合影留念

蔡司手术显微镜发明50周年

德国蔡司公司是合富集团在中国地区的策略联盟

蔡司远东有限公司於一九七八年创立於香港,公司的拥有权全部属于德国蔡司。总公司设于德国的奥伯科亨(Oberkochen)。建立於一八四六年的德国蔡司是一所基金公司,於世界所有重要市場上有超过四十间营业公司与一百间代理商。

蔡司OPMI手术显微镜始创于1953年,至今发明手术显微镜50周年,但这并不意味着不断创新
的结束-Carl Zeiss 展望未来。

蔡司手术显微镜发展里程碑



显微手术领域的三位先驱

- Horst Wullstein (1906-1987) 为OPMI1的改进作出了重大贡献(如:可互换的物镜,助手镜), 移动灵活的支架 (Wullstein 支架系统)
- Heinrich Harms (1908-1987)为OPMI1在眼科领域的应用作出了不懈的努力(如:倾斜照明)
- M. Gazi Yasargil (*1925)与蔡司一起开发了NC1型支架,此技术被认为是应用在神经外科手术的显微镜的黄金标准。



实现我们的梦想关键在“人”:外科医生和患者

- 蔡司和外科医生们一起关注患者的健康和幸福
- 我们始终在坚持与外科医生、研究机构和医院的不断交流
- 我们为不断开发出具有创新的视觉显示技术的新的治疗方法而努力着



为什么选择OPMI系列手术显微镜?

- OPMI系列手术显微镜是专为各科显微手术而设计
- 蔡司与显微手术领域的领先者密切地合作
- 不断地开发出新的视觉显示技术
- 50年的手术显微镜的设计和开发经验引领我们不断地革新
- 全球超过三分之二的外科医生在使用蔡司的OPMI系列手术显微镜

来自蔡司的专业解决方案: 满足不同领域显微手术的需要

- 眼科手术
- 耳鼻喉科手术
- 神经外科手术
- 骨科手术
- 整形外科手术
- 妇科
- 口腔科



来自与我们的客户对OPMI手术显微镜的评论

- "无论我是否正在切除或是剥离一个瘤子,我总是使用手术显微镜.这样可以让我看得更清楚,切口和创伤更小."
Volker K. Sonntag, M. D., Medical Neurological Institute, 美国亚利桑那州
- "正是由于蔡司在技术和医疗仪器上的发展,神经外科手术才有了今天的极大的进步."
Prof. Dr. med. Dr. h.c. Madjid Samii, University Clinic of Hanover, 德国汉诺威
- "在脊椎手术中蔡司手术显微镜是一个不可缺少的工具- 是一个具有很多优点又相对非常容易掌握的工具."
Robert S. Bray Jr., M. D., Institute for Spinal Disorders, Cedars-Sinai Medical Center, 美国洛杉矶
- "没有手术显微镜对于现代骨科手术是不可想象的. 呈现给我们的放大的三维解剖结构帮助我们完成以前无法的微创手术,重新定义了脊椎手术的标准."
Dr. med. Michael Mayer, Orthopedic Clinic Munich-Harlaching, 德国慕尼黑

未来会怎样?

- 我们将确定我们在光学和数字视觉显示解决方案的先驱地位
- 我们将设计出能够在手术进行中就能够诊断的技术
- 我们将开发出适合于显微操作的创新的工具



合富两岸网络专线安置的甘苦谈

□邓建凯 □网络及资财管理员 □台北

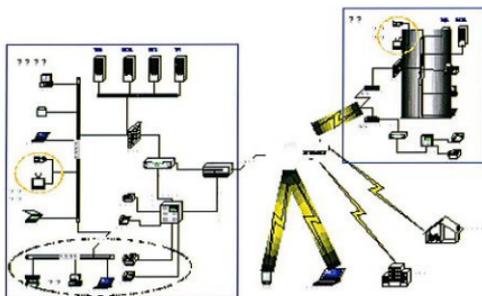


对企业而言,信息系统的建置为其基础建设,尤其在进入数字经济时代里,企业内部的信息系统是否能在有限人力、成本及时间内,完成有效的规划、建制与上线,已逐渐成为企业对外的整体核心竞争力之一。

身为IT人,能有这机会参与合富集团两岸网络的建置,且在短时间内将专线完成,是一个极大的挑战,不仅将公司内部的计算机相互互联机构成企业网络,还需进一步将企业网络与因特网整合。

一、合富集团之网络架构

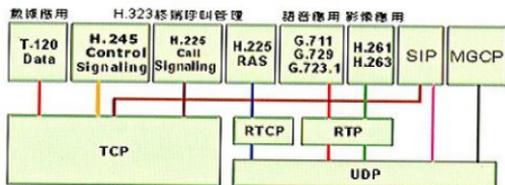
合富集团之网络架构以AD(Active Directory)集中管理分散在网络各角落的资源,提高存取资源的效率。网域种类是采取单一网域(Domain)架构简化管理工作,如图:网域是形成整个AD架构的主干,而网域是一种逻辑性的概念,不受地理或局域网范围的限制。因此,位于两岸的使用者、计算机或资源,皆加入CoWealth网域,以方便系统管理员集中管理。台北由独立服务器加入上海网域成为网域控制站(Domain Controller),而两地的网域控制站是平等的关系,亦即,系统管理员可在



网域内任何一台网域控制站执行AD的管理工作,包括建立账号、设定群组原则、委派控制等等。而两岸两地的使用者可以找任何一台网域控制站登陆网域,并存取AD中的信息。设置多台网域控制站的主要原因,不外是为了提高网域的容错能力,以便当某一网域控制站故障时,还有另外网域控制站可维持网域的运作,不致于造成整

个网域停摆。此外,由于网域可跨越数个以低速联机的局域网,为了避免每次登入或存取AD时都要透过低速联机,因此可以视需求在每个局域网中架设一台网域控制站,以提升使用效率。由于网域中两地的网域控制站具有相同的AD数据,且系统管理员可以在任一网域控制站修改,因此网域控制站彼此之间必须有复写

Protocol stack



(Replication)的机制,以保持AD数据的一致性。

二. 合富集团之网络电话VoIP

两岸之间通讯除了以网络连结外,电话是两地沟通最快速也是最方便的管道。然而,两地动辄数万元的通话开销,却也是不小的成本负担;不过,透过因特网解决了这问题,两岸网络的架设,提供了数据的快速存取及工作效率的提升,且新一代的网络环境更将多媒体的传输纳入其中,语音、视讯及数据整合的架构,这也是未来讯息传输的潮流。

信息部规划了将数据/语音两大系统整合的可能性,将传统的电话通讯费用移入既有的计算机网络固接费用中,有效的节省了行政费用的开销,也就是以网络电话取代传统的国际电话。

(一) 网络电话与传统电话

网络电话路电话和传统电话于架构上有明显的不同。传统电话是透过公用交换电话网的电路交换网络来



提供声音。网络电话是利用网关(Gateway)技术,将语音封包(packet)透过因特网送出。每一个封包都加密并附有地址及目的地。这些封包到达目的地时会重组再转换成一般的通话声音。

网络电话透过因特网比透过电路交换网络所传输的数据多很多。一条传统电话的语音频道需要64Kbps,然而网络电话每一语音频道依据使用的压缩技术最多只使用10-15Kbps之频宽,而且可以和其它数据资料共同使用同一条线路,可以降低成本及提高线路的使用率。

由于传统电话网络以电路式交换(Circuit Switching)的方式透过双绞铜线或T1(24频道、1.544M)连接PBX来传递电话两端的讯息,采用是一户一组电话号码方式,虽然提供了良好的服务品质,但在使用时却会占据了网络与层层转接,在使用者付费的观念下,计时收费的结果也使得透过传统电话沟通的成本居高不下;网络电话是一项革命性的产品,它可以透过因特网做实时的传输及双边的对话。

(二) VoIP技术之运用

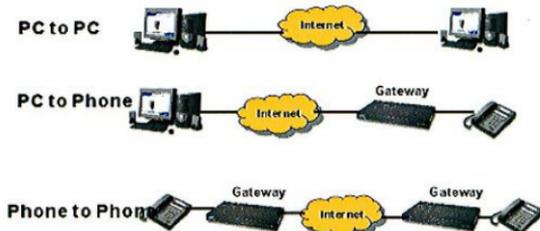
合富集团所采用网络电话的技术为VoIP(Voice over Internet Protocol),由于VoIP走的是IP的基础架构,将语音以分封交换(Packet Switching)方式将数

据或语音信号分割成许多封包,再以附加标头(header)的方式,注明发话端与受话端的IP地址,再藉由IP地址与许多可行的路径,配合「储存并转送」方式(store & forward),将封包由发话端传送给受话端,再由受话端将所收到封包再重组成为原来的语音信号;也就是将原为声音的模拟讯号数字化后(digitized),透过由网络上各相关通讯协议,做点对点(end-to-end)的实时通讯功能。透过传送数据数据的因特网、专线等传输媒介,VoIP便可以封包交换方式来传送语音,成本也就可以大幅降低。

(三) 网络电话发展趋势

VoIP产品的形式有很多种,以发展历程来看,可分为计算机对计算机(PC-to-PC)、计算机对电话(PC-to-Phone)、电话对电话(Phone-to-Phone)、电话对工具(Phone-to-Device)、工具对工具(Device-to-Device)等五大类,其中电话对电话、电话对工具的形式是网络语音市场主流,合富集团所使用的就为电话对电话的形式。

網路電話連結方式



电话对电话较符合一般人的使用习惯,使用者只要拨市内电话至当地网络电话服务业者(ITSP)主机系统,经由服务主机所发出的语音提示来输入想打通的国际或长途电话号码,系统将透过网络连上当地ITSP的主机,并以市内电话的方式拨到当地对方的电话。在本地上车在当地下车的方式,使用者所需负担的费用为当地与外地两端的市内电话费以及ITSP网络通讯费;其优点是使用费用远低于传统国际电话;缺点为语音品质随使用时间的网络使用状况及网络电话服务业者的系统建构方式而有很大的落差。

(四) 网络语音架构

语音的模拟讯号由电话机、传真机或PBX传至路由器,将其转换成IP的封包,透过专线、Frame Relay或ISDN等广域网络传输方式传至远程的路由器;远程的路由器再将IP的封包转回成语音的模拟讯号后,传至电话机、传真机或PBX,再送至使用者端。如图:

(五) VoIP协议架构

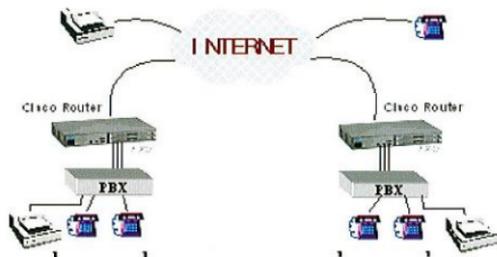
VoIP技术运作,保留各类型网络系统原有的实体层(Physical Layer)与数据链路层(Data Link Layer)架构,网络层(Network Layer)支持现有的IPv4,及目前业界致力发展的IPv6,再上一层并支持用户数据协议(User datagram Protocol;UDP)及网络传输控制协议(Transmission Control Protocol;TCP)协议,第五层支持实时传输协议(Real-time Transport Protocol;RTP)、实时控制协议(Real-Time Control

Protocol;RTCP),以及保留专用协议(ReSerVation Protocol;RSVP)等,最后一层便是H.323。

VoIP技术处理电话讯号,则有2个过程,一为电话开始通话、维护、及结束之处理,包括完成拨号后,确定所拨号码的正确性,以及将此号码转换成封包中之目标地址。另一个过程便是在网络中讯号的建立、维护及结束处理,采用的协议,即包括H.323、SGCP/MGCP等标准。

(六) 网络电话面临的问题

服务品质(QoS,Quality of Service)是网络电话发展所面临的一大挑战。为了避免因语音延迟而影响了通话品质,网络电话系统会运用压缩、解压缩算法(Codec)的技术来加快语音封包的传输速率,但目前压缩和解压缩封包时容易因封包流失,造成声音变得衰减而薄弱,过去在数据传输时就易流失,倘若语音发生封包流失,会使电话讯号断断续续。此外,



VoIP 協定架構



RTP (Real-time Transport Protocol)
即時傳輸協定
RTCP (Real-time Control Protocol)
即時控制協定
RSVP (Reservation Protocol)
保留專用協定
UDP (User Datagram Protocol)
用戶數據協定
TCP (Transmission Control Protocol)
傳輸控制協定
IPv4 (Internet Protocol Version 4)
網路協定第四版：流行版本
IPv6 (Internet Protocol Version 6)
網路協定第六版：下一代版本
定址量由IPv4的32bits增加到128bits
IPM (Internet Policy Management)
網路機制管理

网络电话在语音信号传到远程电话再回传时，回声的问题仍需克服。尤其当网络状况不佳时，过长的延迟会使回声的现象更加严重。目前VoIP无法确保语音传输品质，延迟的现象仍无法避免，因此同仁们在使用上常会有语音间断或者延迟的问题，MIS也尽力在改善中。

(七) 网络专线之未来新架构

如何整合企业应用，如网络呼叫 (Web call)、客服中心 (call center)、自动语音回复 (IVR)、整合讯息服务 (UMS) 与 VoIP 技术的搭配是下一波的应用重点。而企业内部储存的信息如何连成一气与语音环境整合，使传统 CTI 应用得以享受到 IP 环境无远弗届的好处，VoIP 架构需脱离狭隘的语音传输媒介的框架，而是一个兼容并蓄的通讯平台。

简而言之，VoIP 是一把开启整合功能的钥匙。也唯有朝向技术整合，才能提升企业产能，VoIP 的意义在于增加价值 (Value Add)，非仅有的成本降低。透过语音相关技术，如语音合成 (TTS)、语音辨识 (ASR) 的互

相支援，数据 (Data) 和语音 (Voice) 之间的互换变为可能，就犹如智能互换般的不可思议，散发出来的能量更是无可限量。

加入合富集团的这五个月来，感谢黄伟华及吴永生两位 MIS 的大力协助，共同建置了两岸的网络架构，网络的领域实在非常广泛，单凭一人是无法应付的，在建置的过程里，往往花了大半天的时间只为了一个简

单的指令，或是忽略了一小步骤，致使两地网络无法连接，以及为了回复数据和系统设备，日夜不休的进行各种计算机测试及修复，是为了让同仁们能无后顾之忧的完成其工作，因 MIS 所扮演的角色是企业内部后勤支持单位，一切的企业信息系统皆因其它部门需求发生而建置，但同仁们却无法明确地了解，因运用了最新的 IT 技术，建置该项信息系统后，到底能为企业有效提升什么样的对外竞争力？在这信息发展迅速的社会中，企业信息系统的建置，背后皆隐藏着极为庞大的竞争力提升，可以为企业注入新的生命力。故在系统建制与导入过程，MIS 人员是否能对于企业内部有限时间、人力及成本，予以有效地充分运用，将会是极重要因素之一。



沈文及合益信息团队的工程师们在为海淀医院安装AIMII(医院局域网电视台)系统期间,遇到重重困难。但他们本着“客户导向”的合富企业文化,以专业的知识与敬业的精神,一一解决了施工中的问题。期间,沈文作为合益信息的一名销售,能积极与院方联系,起到了良好的沟通协调作用,为设备的顺利安装立下汗马功劳。

下文是在为海淀医院安装AIMII(医院局域网电视台)系统施工已接近工程时沈文对整个工作最真切的情感体会。

北京海淀医院AIMII 设备安装点滴

□沈文 □合益信息销售代表 □北京



为海淀医院安装AIMII(医院局域网电视台)系统施工时已接近工程的结束,在此首先感谢我的工作伙伴们:合益工程部的褚明波、井小龙、杨奇雷,合益软件部的郑楚、周志敏,还有后方李娜、杨迦默、孙哲君、邵奇等所有同仁的帮助与支持!

工程已经接近尾声,所有的该铺的管线已经到位,而且大部分天花板也已吊好,竖井里的各种管线基本饱和,工期要求的特别短,这些均加大了施工的难度。从跑施工图纸,考电子文档医院定,到开始施工,工人架管线、钻吊顶,避开各种已存在的管线,克服了许许多多的困难,包括一些意想不到的困难,仅用三周的时间完成了布线的工作。

装机开始阶段非常顺利,基本上用了2周的时间已初具规模,但这时院方因换天花板,要求我们把所有已装好的电视机全部拆下,我们积极配合了院方的工作,拆下了所有的电视机。在准备2次装机的时候,赶上了SARS,工程停了。

当医院通知我们装机和上整套系统的时候,离医院开业仅3周的时间,褚明波和我们的施工队仅用了2天时间把所有的电视机重新装好,5楼阳光大厅的线路的铺设更是颇费周折,施工队在大厅已全部装饰好的情况下,架云梯达十几米的高处,愣是把线按院方的标准装好,在整个透明的大厅内根本看不出我们的布线,5楼的电视的安装同样是困难多多,我们既要破坏大理石柱子,还要把电视装上,固定好,美观大方,施工人员开动脑筋,想出了用钢丝绳从大理石中心的空间吊住液晶电视,结果效果很好。

为了赶在开业前把整套系统运做起来,公司又加派了杨奇雷和井小龙来加强工程部的力量,杨奇雷作为公司的资深员工,敢挑重担,带病坚持工作,在褚明波去支持朝阳的情况下,和井小龙配合,完成了所有的后期工程,并和褚明波、井小龙配合,轮流在医院巡视,保证了整套系统的良好运转。

当初我们为海淀医院配置的临频调制器容量虽够,但不能满足以后的发展,因此我们决定免费为医院调换一批临频调制器,是杨奇雷深夜把机器从首都机场拉到了医院,并在医院已同意他们休息的星期天,再度加班,把所有装好的机器重新换好。

软件部派出了以郑楚为首的队伍,带来了周志敏,可以说工程的后期他们的任务最艰巨,要在短短的3周里完成系统的所有软件的安装,并要保证正常使用,还要根据院方的具体需要做调整,包括现场重写软件,可以说他们是没日没夜的加班,周志敏是个新人,到公司才几天,呆在医院的时间比在公司的时间还多,他在郑楚的指导下,完成了刷卡系统的安装调试,并投入了正常的使用,在后期,郑楚回沪后,整套系统的维护和细节的调整均为他完成,当时我们可以在周末休息时,他还主动加班,为的是整套系统的更完善,这样大的工程考验了他,他是合格的。

还有一位是我一定要提的——就是李娜,李娜作为合益合富的助理,帮我做了许多工作,做合约,修改合约,润色每家医院的方案等等等等,无论交给她的任何事情,她总是办得妥妥帖帖,只要事情交给了她,就尽管放心好了,我真的从心眼儿里感谢她!同时我也衷心的感谢帮助我的合益的所有同仁,杨迦默、孙哲君、邵奇等等,也感谢财务部、物管部等部门的所有同事,没有你们后方有力的支援,就没有我们前方的成功!

质量是企业的生命。
质量是满足顾客适宜的需求。
我们的一切工作都必须把质量放在第一位。

质量是企业的生命

□ 练子富 □ 合康生产部经理 □ 上海



注：合康科研负责生产E-STAR全自动过敏检测分析仪

产品质量是我们一切工作质量和工序质量的结果，抓质量就是要管住影响产品质量的工作和工序质量。我们从单纯管理结果变为管理因素。也就是说：“如果我们把影响工作质量和工序质量的一切因素管好了，产品质量就有了保证”。我们的产品就会为我们赢得声誉，就会为我们赢得效益”。

从筹建的那一天起，合康工厂就视质量为生命。我们从采购设备、原材料和零件、招聘技术工人、编制零件加工工艺等方面进行质量管理。设备选型时，我们首先考虑的是母机要确保零件加工精度，为此我们进口了全程定位精度为 $\pm 0.005\text{mm}$ 、重复精度为 $\pm 0.003\text{mm}$



的高精度BM-1100立式加工中心，采购了精密车床和精密数字铣床等母机。设备安装调试时，我们发现精密数字铣床达不到机床应有精度要求，我们坚决予以退回，另采购别的厂商的精密数字铣床，这样的加工母机使我们零件的尺寸精度得以保证；采购原材料和零件，实行先质检，再入库。质检合格的原材料和零件才能办理入库和报销手续，这为我们产品材料和零件提供了品质保证。

招聘技术工人时，我们不仅看重工人的工作经历，更看重工人的实际加工能力和工作态度。以应聘的工人上机床实际加工零件的结果来考核他们的能力，工人们不仅能根据加工工艺加工零件，他们还自制工夹具，大大提高了生产的效率，这为零件加工提供技术保证；根据零件加工的精度和机床要求，我们编制每一个零件的加工工艺及其QC单，保证零件的加工精度。我们

还根据每个部件，编制了部件组装工艺和QC单。我们深知产品的质量是一切工作质量和工序质量的结果，合康工厂就是这样从细微处抓住每一个质量环节，对产品生产质量进行动态管理和控制。在产品生产过程中，一个细小质量问题都能得到及时的控管。

千里之行，始于足下，我们要不断改革和创新已有的质量管理体系，但无论怎样变化，我们的宗旨始终不变：视质量为生命，为你提供适宜的需求产品。我们将不断致力于技术和工艺的开发，加速知识的进步，从本质上改善个人及组织质量管理效能。如果我们的质量管理和我们的产品能介入您的生活，那么我们衷心希望我们的全部技术产品能够令您的工作更加顺利，离您的目标更加接近，让您的梦想更加美好，这样我们便心满意足了。



不要轻视『过敏』

徐晓武 □ e-STAR销售部临床应用专家 □ 上海

工作经历:

2002/1-至今 任合富生化科技贸易(上海)有限公司e-STAR销售部临床应用专家

1997/7-2001/12 任上海医科大学(现复旦大学)附属华山医院血液内科主治医师兼血液研究室副研究员

1989/7-1992/8 任安徽医科大学附属医院内科住院医师接受教育:

1992/9-1997/6 上海医科大学(现复旦大学)研究生院内科学临床技能血液专业学习,博士研究生毕业并获医学博士学位

1984/9-1989/6 安徽医科大学医学专业学习,本科毕业并获医学学士学位。

E-STAR PLUS是合富集团拥有独立知识产权的“全自动酶标免疫分析系统”。它取得了国家药品监督管理局注册证及国家质量监督检验检疫总局的合格证,配合引进全球著名纸片法试剂厂商德国 Allergopharma公司的过敏原试剂,它可做600多种过敏原项目的检查,有力促进医院普及过敏原检测,还可以自动完成其它常规酶标项目的测试。

不要轻视“过敏”

一、什么是“过敏”?

过敏又称为过敏反应,是变态反应的通俗说法,指人体与抗原性物质接触后发生的不正常的免疫反应。这种反应与正常的免疫反应不同,不但不起保护作用,相反由于反应的过度剧烈而导致人体生理功能的紊乱或组织的损伤,产生轻重不等的危害。所以过敏是一种对人体有害的免疫反应。临床上过敏反应的发生快的在接触过过敏原后几分钟内就会发作,慢的要数小时甚至一天以后才产生。

过敏的产生与人的特性(即容易产生过敏的体质)有关,并与遗传密切相关。变态反应病的发病有遗传背景:国外学者Cooke等对504个家系进行了遗传学研究,发现患过敏性疾病(特应症)患者48.4%有阳性家族过敏史,而无过敏性疾病的人群中仅14.5%患特应症;另外Van Arsdel等研究发现:双亲无过敏史的子代过敏性疾病的发病率为13%,双亲中一方有过敏史的子代发病率为38%,双亲均有过敏史的子代发病率为58%。

过敏性疾病是人类特有的一类疾病,也是一种常见病、多发病。正常人群中过敏的总患病率约为20%,并可以发生于任何年龄。由于现代工业的发展和环境污染,食品中的化学

添加物应用广泛,用药机会的增多,药品种类的增加,以及化妆品的大量使用使过敏的发生率明显增加。临床上过敏几乎与所有科室都有不同程度的联系,特别是呼吸科;外源性支气管哮喘;五官科;花粉症;过敏性鼻炎和鼻窦炎;小儿科;遗尿;婴儿湿疹;眼科;过敏性结膜炎;皮肤科;荨麻疹;神经性皮炎;接触性皮炎;药疹;神经内科;偏头痛;癫痫的发作等。在春秋季节易过敏的人呼吸时吸入花粉,很快产生流泪、鼻塞、流涕、打喷嚏、眼睛发红,皮肤发痒,身上出现风团样皮疹,有的甚至出现气喘、呼吸困难等,就是过敏的典型表现。食物过敏则在吃了某种食物会出现腹痛、腹泻、呕吐等,接触性过敏会出现各种各样的皮疹等。

二、生活中有哪些常见的过敏原?

使人体产生过敏的物质叫做“过敏原”,过敏性疾病必须在接触过敏原以后才会发生,过敏原种类很多,根据来源的不同可分为:

1.吸入性过敏原,这些物质是通过呼吸道通过人的呼吸而吸入人体,从而引起过敏性疾病,它大多来自生活环境,主要有:(1)树木、草类等的花粉,有地区性和季节性的特点,容易确定其种类。(2)真菌又称为霉菌,多表现为季节性或常年性



鼻炎和哮喘,部分与职业有关,因为真菌容易在温暖、潮湿的环境生长。

(3)螨是蜘蛛类动物,也喜欢温暖、潮湿的环境。以人的皮屑和粮食食物残渣等为食料,是引起过敏性鼻炎和支气管哮喘的重要过敏原。(4)屋内尘土是一类成分复杂的混合性物质,包括螨、动物上皮屑、细菌、真菌、花粉、织物纤维、人的上皮屑、昆虫残片、食物残屑、排泄物、无机物等。(5)上皮变应原存在于动物皮屑中,有职业因素,居家致敏则与猫、狗宠物有关。(6)羽毛变应原鸡、鸭、鹅、鸽等的羽毛可在特异性患者引起鼻炎和哮喘发作。(7)昆虫,最常引起吸入性变态反应的昆虫有各种蜂类、甲虫、蛾类、蟑螂、蝗虫等。职业相关,居家致敏则与蟑螂、家蝇、臭虫、蚊子、水蚤等有关。另外蚕丝也是一类常见的致敏物。(8)药物和工业原料,如青霉素,松香、烟草、洗涤剂。(9)其它植物性物质,如木棉、棉子、亚麻仁油、蓖麻子、大豆、蔬菜、小麦等。

2.食入性过敏原,食入物包括食物、口服药物等。前者除食物外,还包括制作时加入的调料、色素、防腐剂,后者包括一切供口服的诊断和治疗药物,及其附加成分、赋形剂、调味剂、糖衣、色素、稳定剂。容易引起食物变态反应的食物有乳类、蛋类、鱼、虾、蟹、核果、蘑菇、草莓、花生、芝麻、腰果等。

3.接触性致敏,接触致敏大多导致接触性皮炎。常见的致敏物有马铃薯、苋荬籽、铂盐、染发水、指甲油、香水、某些抗生素、雌激素霜、蚕丝、动物毛和皮屑。日常生活中发生的接触致敏以各类化妆品引起的居多。

三、检查过敏原的意义

在发生过敏的病人血液中会产生针对该过敏物质的一种抗体物质,对于速发型过敏反应就是免疫球蛋白E(IgE)。测定过敏原的方法很多,国内多用酶标法,也可采用放射免疫法或荧光酶标法。合富公司自己生产的全自动过敏原检测系统(e-STARPLUS)配合德国Allergopharma公司纸片法过敏原检测试剂,就能够检出多达600多种过敏原。检查过敏原的目的是为了找出过敏的原因。如检测到过敏者血清中有针对牛奶的抗体IgE,就证明患者对牛奶有过敏的可能。虽然变态反应病的诊断需要结合病史,体内以及体外试验来作出。但其中过敏原的体外特异性检测是一个重要的诊断手段,测定方法安全,其试验的灵敏度及特异性都很高,特别是对花粉、螨类、宠物皮屑、牛奶、鸡蛋、坚果等过敏原测定,灵敏度及特异性可达90%以上。通过检查找到变态反应病的过敏原,就可采取以下措施:1)对特异性过敏诱因的避免如躲避对一切可疑或已知过敏诱因的接触,泛指一切过敏性的吸入、食入或接触物而言。2)对于食物(如虾、蟹)和药物(如青霉素、磺胺药)可忌用或找作用相似而对病人无过敏的药物或食物以替代之。3)对于树木、油漆等气味过敏可使病人移离生活环境。4)对于屋尘、花粉、霉菌、螨类、化学气体等难以避免的过敏原,病人还可采用特异性免疫治疗(减敏或脱敏)的方法进行防治。

内部稽核的理念及管理操作

(中)

□陈素珠 □内部稽核部部长 □上海



Salina Chen 个人小档案

经历：美商渣打银行 Standard Chartered Bank 台湾分行财务部资深经理
 法商里昂银行 Citibank (Lyonnais Taiwan) 台湾分行稽核处经理
 宝成实业股份有限公司 财务经理(驻广州)
 庆丰环宇集团 (HONGA Manufacturing) 驻越南之财务部经理(亦曾派驻香港及广州各数年)
 美商花旗银行 CITIBANK 台中分行副理(曾获最佳服务奖及亚洲区最佳行员奖)
 资诚会计师事务所 (Price Waterhouse Cooper 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，希望大家对内部稽核部门有些许的认识，并给予支持及勉励！

风险评估

内部稽核执行任务时，必须回答三个问题：应该稽核什么？什么时候去稽核？为了什么目的而稽核？

通常内部稽核人员的稽核工作一定会产生效益，当然也必须付出成本，所谓成本包括稽核人员的薪金，出差旅费及其它相关费用。所谓效益指稽核结果使得组织的控制系统及营运绩效获得改善，包括停止或避免未来可能的损失。

稽核效益上包括稽核结果所带来的“威胁价值”。纵使稽核结果未发现重大缺失，组织内部之成员因为知道他们的作业会被定期检查，而不得不维持良好的控制系统及努力改善他们的工作绩效。通常稽核各种作业之成本并无显著差异，因此对于内部稽核资源分配的主要考虑在于未达成内部控制目的时之风险。

任何组织之成立均有其预期之目的及目标，如果必要之控制制度未能配合建立并有效施行，很可能产生营运及财务方面之风险。因此风险越大，管理控制需要越大。观念上，风险可以依照内部控制的五个目的给予分类：

1. 财务及营运信息不忠实可靠。
2. 政策、计划、程序及法令未受遵行。
3. 资产受损。
4. 资源之使用欠缺经济效益。
5. 营运目的及目标未能达成。

决定什么时候去稽核，内部稽核人员所考虑的不仅是风险的种类，更重要的是有多少风险存在。稽核人员应该检查整个组织，评估各种活动的相对风险，并将相对风险依重要性排出顺序，排定风险顺序时，不但考虑潜在损失金额，且需考虑其实际发生损失之或然率，凡是风险较大者，应优先加以稽核。

执业准则

内部稽核从业人员的执业准则包括：

- 超然独立
- 专业技能
- 工作范围
- 稽核工作之执行
- 内部稽核部门之管理

一、超然独立：

内部稽核人员应独立于被稽核者，超然独立允许稽核人员得以无私地做成判断。独立性是透过组织中的地位及客观性来表达。客观性是一种独立的心态。内部稽核人员从事稽核工作时应本着专业良知，毋枉毋纵，对稽核事项之判断不屈服于他人之威胁利诱或受其影响。遇有利害冲突时，应力求回避。

为维持客观性，稽核人员应注意之事项：

1. 职员的工作分派应力求避免可能的及实际的利害冲突及偏见。内部稽核主管应定期从其人员取得有关潜在利害冲突及偏见的信息。

2. 内部稽核人员应将任何已经存在或可能导致厉害冲突或偏见的情况,向稽核主管报告,以便稽核主管重新分派工作。

3. 如果实务上可能,内部稽核人员的工作应定期轮换。

4. 内部稽核人员不应该承担营运活动的责任,但如有些时候,管理阶层要求内部稽核人员执行某些非稽核工作,则应了解该项工作已非内部稽核人员的职能。每当内部稽核人员稽核其自身有权责的作业时,客观性将被认为受到伤害。在提出稽核报告时,此种伤害应予以考虑。

5. 转移到或临时受雇于内部稽核部门的人员,不应被指派对其以前执行的作业加以稽核除非已经过一个合理的期间。在督导稽核工作及报告稽核结果时,对于此种可能有损害客观性的情况,应加以考虑。

6. 在稽核报告提出之前,对稽核工作的结果应加以复核,以确保稽核工作执行具有客观性。

7. 稽核人员在内部控制制度或程序实施前,参与讨论或提出建议,并不影响其客观性。但制度的设计,采用及运作并非内部稽核的功能。执行这些工作将被认为有损稽核人员的客观性。

二. 专业技能:

内部稽核人员未表现其评估之服务功能,应该具备适当之专业技能,并尽专业上应有的注意。内部稽核部门应确保内部稽核人员的专业技术及教育背景适合其工作所需,具体而言之包括:

1. 在执行内部稽核工作时,应专精于内部稽核执业准则,程序及技巧的应用。所称专精是指在稽核过程中遭遇情况时,能应用其专业知识加以处理,而无需依赖太多的技术研究及外力协助。

2. 在对财务记录及报告加以深入稽核时,内部稽核人员应对会计原则及技巧具有专精的知识及技巧。

3. 为了评估组织经营是否与优良实务有重大偏差,了解管理的基本原则是必要的。所称了解系指有能力在遭遇状况时,能应用其丰富的知识,评断偏差或例外情况的严重性,并研究提出合理的解决方案。

4. 除上述之外,熟悉一些学科的基本知识也是必要的,包括会计学,经济学,商法,税法法规,数量方法,及计算机信息制度等。所谓熟悉系指有能力发现问题或潜在问题的存在,及决定是否应该采取进一步研究或寻求协助。

内部稽核人员应熟练与人相处,并做好有效沟通。为取得被稽核者的合作,顺利完成稽核任务,内部稽核人员应了解人际关系,并与被稽核者维持良好的关系。内部稽核人员应精于口头及书面沟通,以便于明确且有效地传达稽核目的,评估,结论及建议之事项。

内部稽核人员执行内部稽核工作时,应尽专业上应有的注意。在整个稽核过程,从规划到提出报告,内部稽核人员都应保持工作之严谨。内部稽核人员对于可能蓄意犯罪,错误或遗漏,缺乏效率,浪费,没有效果,及利害冲突等情况,应保持机警。对可能导致弊端或不法的活动,尤其不应掉以轻心。

内部稽核人员应持续进修以维持其专业技能。对于新的内部稽核执业准则,程序及技巧的发布应加以研读。对于企业管理的新知,亦应时加充实。

三. 工作范围:

内部稽核的工作范围包括检查及评估组织的内部控制制度的充分性及有效性,以及达成任务的绩效品质。内部稽核的工作范围极其广

泛,但是董事会及高级管理阶层应指示稽核方向及重点。具体而言,应包括:

1. 信息的可靠性与完整性。
2. 政策,计划,程序,法令及规章的遵循。
3. 资产的保障。
4. 资源的经济及有效使用。
5. 营运或项目计划目的及目标之达成。

内部稽核主管负责决定那些活动项目应加以稽核,以及稽核的范围。为了确保超然独立,稽核的领域及范围应由内部稽核主管根据风险评估结果,加以决定。

内部稽核的工作范围可以分为两类:财务稽核与非财务稽核。财务稽核之重点包括资产负债表及损益表之检查,目的在于确保财务信息之正确及可靠。而非财务稽核包括:

- 营运稽核(OPERATIONAL AUDIT): 稽核重点在资源之使用,营运目标之达成。
- 遵循稽核(COMPLIANCE AUDIT): 稽核重点在政策,程序及法令之通行。
- 计算机稽核(EDP AUDIT): 稽核重点在计算机信息系统之正确及安全。
- 绩效稽核(PERFORMANCE AUDIT): 稽核重点在资源使用之经济,效率及效果。
- 管理稽核(MANAGEMENT AUDIT): 稽核重点在策略规划及组织结构。
- 项目计划稽核(PROGRAM AUDIT): 稽核重点在项目计划目标之达成。

(待续)



培训可以做得更好

□ 罗荆娟
□ 合富集团培训主任
□ 上海

“培训不是万能的，但没有培训是万万不能的！”虽套用了一句耳熟能详的流行语，但确是企业对培训最真切的感觉。虽然，培训不可能解决所有问题，但有效的培训对提升员工能力、企业业绩的作用往往令人为之心动。

一、培训的重要性和作用

偶然的机会，从报上看到壳牌公司的一份调查，这份调查报告阐述道：1970年名列《财富》杂志500强大企业排行榜的公司，如今有三分之一已经销声匿迹了。研究发现，这些大型企业的寿命不到40年，而大部分公司的失败原因在于不善学习，员工学习、培训的机制没有保障，所以在日益激烈的竞争中，它们理所当然被淘汰了。

由此，引发我们思考的是，企业培训到底能给我们带来什么？

1. 培训对企业的益处

一是使公司面对变化游刃有余。企业所面对的事物是动态的，顾客在变化、需要在变化、环境在变化，但通常变化并不受欢迎。人们已经习惯于他们既定的生活方式和工作方法，许多人以一种恐惧的心态来看待变化。而培训帮助人们适应变化，进而从变革中获益。

二是增强公司的竞争力。培训将会为公司造就一支目标明确、合作愉快、技术娴熟的大团队，在竞争中将发挥无可比拟的重要作用。

三是培训可使公司振作士气。公司在员工身上耗费培训开支，员工会感到自己的价值被公司认可和重视，从而有更强

的动力去努力工作。

四是留住企业宝贵的人才。人才过于频繁的流动对于公司的损害是有目共睹的，培训会使用员工不会再因缺乏公司的支持而“跳槽”。

五是提高工作效率。效率对于一个企业而言是极端重要的，通过员工培训，可以使员工的技能得到提升，这将提高企业的效率。同时，如果企业重新组织其业务流程，那么培训可以使员工学会使用新的装备或者适应新的体系，进而可以有更高的效率。

六是为企业节省成本。尽管短期内企业付出了培养的支出，但如果企业不这样做，那么，一旦旧员工离开后，企业为进来的新员工要付出更多的训练成本，同时招聘新员工也是有成本的。

2. 对员工个人的益处

第一，增长知识。这也是员工获得的最为主要的益处，因为人们仅仅从日常生活偶然出现的事件所带来的经验中学习是不够的，而培训作为一种系统有效的训练可以弥补经验的缺憾。

第二，更深刻地认识自己的工作。企业里的员工往往都面临着永远应付不过来的工作，从而使得他们很少考虑自己的事情，而培训恰恰能够提供一个使员工远离日常工作压力的机会，可以跳出来看待工作。所以培训也有助于员工理解自身在企业中的作用，也使其更加认同企业的一些行为。

第三，有助于职业生涯的发展。培训不仅给员工以适应变化的能力，还使其在培训中明确了未来的发展方向。

二、什么是“企业内训”

公司在挑选、录用职工的时候，虽然进行了大量的工作，采用了考试、测试及其它

作者简介

罗俐娟：曾任江西抚州师范专科学校讲师，中锐集团行政主管，PCEC英华美上海学院行政经理。现任合富集团培训主任，主要负责集团员工培训、企业文化建设，以及员工招聘工作。

科学方法，但这些新职工并不一定一开始就具备完成规定工作所必需的知识 and 技能，也缺乏在公司集体中同心协作的工作态度。因此，在员工进入组织以后，为了使员工更好的适应工作，提升员工价值，公司必须对员工进行必要的培训，包括观念上的培训和技能上的培训。“培训”这个概念我们经常使用，但其真正含义非常深刻、丰富。企业内训的完整内容应该是：通过各种教导或经验的方式在知识、技能、态度等诸方面改进员工的行为方式，以达到期望的标准。

因此，一个公司完整的员工培训工

作应包括以下三方面的内容
(1) 员工知识的培训。通过培训，应该使员工具备完成本职工作所必需的基本知识，而且还应让职工了解公司经营的基本情况，如公司的发展战略、目标、经营状况、规章制度等，便于职工参与公司活动，增强职工主人翁精神。

(2) 员工技能的培训。通过培训，使员工掌握完成本职工作所必需的技能，如谈判技能、操作技能、处理人际关系的技能等，以此也能够培养、开发员工的潜能。

(3) 员工态度的培训。员工态度如何对企业的士气及公司的绩效影响甚大。必须通过培训，建立起公

司与员工之间的相互信任，培养员工对公司的忠诚，培养员工应具备的精神准备和态度，增强公司集体主人翁精神。

公司还要向员工解释培训的真正意义，让员工感到培训并不是一种变相的惩罚，而是一个提高自己知识和能力的宝贵机会，从而创造出一种气氛，让员工感到培训机会来之不易，尽力珍惜培训机会。

三、公司现有的培训制度

1. 培训申请审批制。员工申请、主管经理审批，培训主任备案。出国培训的双方签署相应的服务期。

2. 培训考核制。A. 考核对象：讲师和学员 B. 考核指标：讲师（语言表达、仪容仪表、与学员的互动、课堂效果、实际效果、满意度）、学员（考勤、积极参与、笔试或口试）

C. 考核结果：1. 记入个人档案 2. 评选优秀讲师和优秀学员，公告表扬并奖励 3. 考核成绩不合格的学员，试用期内将延长试用或以试用期不合格被辞退，已过试用期的员工将影响绩效评估的成绩，在一些重要技能培训中实行末位淘汰制。

3. 严格的培训纪律

A. 应准时报到，受训期间不得随意请假，如确因公请假，须总裁批准，否则以旷职论。

B. 严格按照规定上下课，做到不迟

到，不早退、不旷课。

C. 着正装出席，并佩带胸卡。

D. 上课期间应将通讯工具转至振动状态。

E. 上课专心听讲，积极发言，参与回答和讨论。

F. 上课时必须依照规定对号入座，未经核准不得任意调换座位。

G. 在培训期间，训练承办人员应随时记录学员遵守规定的情况，并作为学员培训成绩或鉴定的重要组成部分。

四、未来的培训会更好

曾经有一位IBM的员工说，我这一生是不会离开IBM的，不仅仅因为它世界著名企业，更因为它是一个可以让员工终生学习的大课堂。我们深知离这一目标还有很多路要走，但我们一定会朝着这个目标走下去。培训部门接下来要做的首要工作是使培训更加规范，要让受训人真正地感受到培训的压力和动力，从长远来看，要有一套科学、有效的培训计划和完整的培训体系，并和绩效评估、晋升有机地结合，为企业培养人才，留住人才。“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”相信未来的培训会做得更好。



陈静毕业于复旦大学生物化学系，进入合富集团之初担任华东区行政及销售助理的工作，后加入OBS团队成为API专员。在2009年7月的销售技巧培训中，脱颖而出，现担任合益信息销售。

车窗外，雨淅淅沥沥地落下，宣告着夏天即将结束。从记事本中抬起头来，看着路上熙攘的人群，思绪不由得回溯到三月初，那个乍暖还寒的初春。

初到合富的日子，由于工作的关系，需要随时与许多部门进行比较密切地沟通。所有的同事无一例外，都给予我非常热情地指导，让我能迅速融入到合富这个大家庭，成为其中的一员。

在担任华东区行政及销售助理的工作时，通过与李总的工作接触，我被李总异乎寻常的工作热忱和卓越的领袖风采所深深震撼，而更让我记忆深刻的是李总迅速的思维转换和精准的记忆力，他总能在进行工作讨论的同时，肯定地告诉我十天半月甚至更久远之前发生的事情及处理过的文件，使我在感慨佩服之余，更深刻地体会到肩上的职责和自身努力的方向。

Sky

成长，在合富的天空下

□陈静 □合益信息销售代表 □上海

工作以外，李总常鼓励我按照自己的兴趣和特长去规划和职业发展生涯，这让我更有意识地思考和审视自身。短短三个月时间，春到夏的转变，我惊讶于自己的成长：从手忙脚乱到紧张有序，从简单的“传声筒”到初步的文件审阅及预处理，稚嫩逐步蜕变为开始具备工作敏感性。我觉得是时机可以进一步发展自我，更多、更直接地接触外部世界。

在李总的鼓励下，经过Joyce的面试，我正式加入CSBS团队，成为AR专员。这是非常有趣也富有挑战性的工作。我开始电话联系客户，进行面对面地交谈，倾听他们的意见，然后与公司各部门沟通，提供解决办法，也帮助公司顺利收回投资款项。

AR是一个特殊的团队，各地的AR专员每月有一次聚会，在汇报工作成绩和下月目标的同时，大家互相

讨论如何与客户和经销商进行更加有效地交流，如何更加积极地收回投资款，这让我受益匪浅，不仅学到很多沟通技巧，更收获了珍贵的友谊。

7月，阳光灿烂。一场特殊的培训和考试，让我重新认识了自己。三天的专业销售技巧培训和一天的模拟实战考试，将丰富多彩而充满诱惑的销售之门展现在我面前。销售究竟是Science，还是Art，对我而言并不重要，重要的是我终于发现了工作与兴趣的契合点：与各色人等交流沟通，在获取所需信息的同时，用自身的整体表现去影响他人，让



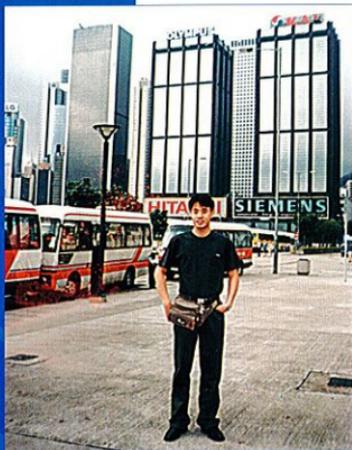
他们认同和接受我的观点和建议，成为Opinion Leader。这是多么令人兴奋和享受的工作，这是多么具有挑战性而蕴含无限成就感的。也许不该再把它称为工作，而是我长久以来一直梦想的生活方式，在今天才终于透过迷雾，显露出明晰的面目。

我不得不感谢合富给予员工的职业发展指导，从专业培训到日常的点滴指导，如涓涓细流缓缓浸润心灵；更感谢合富开放自由的企业文化，让我拥有更大的工作自主性，在进入公司四个多月后，实现从内勤到销售的转变，完成事业规划中重要的跨越。

前方的道路充满荆棘，也布满鲜花，非常庆幸自己身处在这个彼此关怀、彼此扶持的团队中，让我能无所顾虑勇敢前行，迎接明天的挑战，期盼辉煌！

AR—合富集团业务管理专员，职掌的工作为：提供客户服务，确保合作关系稳定发展。

CSBS—合富集团的客户服务及业务支援部门。英文全称为：Customer Service & Business Support 该部门是把合富集团企业文化中“客户导向”的精神贯彻于行动的组织。



陈鸿2003年4月离开了原公司,于6月28日进入“合富集团”现任北京办事处合富生化销售代表,他常说:“合富是我幸运的选择”。

四月份由于某种原因,我从原来的公司离开了,正好又赶上京城百年不遇的灾难SARS,趁机休息了一个多月,也享受了一次无薪休假的“乐趣”,但毕竟做了近五年的销售,有点儿野性,终究还是在家待不住,感觉无所事事真的不是“大男人”所追求的(当然也不是女同胞们所追求的),所以我决定再次求职,找一个适合自己的公司团队,谋求更大的发展。

很幸运,我在“51JOB”网站上看到了合富集团的招聘信息,立刻被她的介绍所吸引,这样一个快速成长、每天都有发展的企业,我为什么不试试呢?于是很郑重的投了一份简历,发了我迄今认为最帅的一张照片,当然也在五月底接到了北办漂亮的李娜小姐的面试通知:“您好,我们是合富公司……”,第一次的面试是在某天上午,李娜微笑着给我拿了一套考试题,问:“这是什么物?”答曰:“考察你的智商和情商,不会吧,还要考试?”不过,既来之,则安之。智商,我从来不怀疑自己,好歹也是中国名牌医科大学的毕业生,至于“情商”吗,更毋庸置疑,和女友交往已有七年多,感情这门课程都快读到硕士了!经过一个多小时的笔试,我的头脑还算清醒,接下来就是刘经理的面试,问了我一些关于市场和产品的问题,自我感觉回答还可以。

大约十天后,又接到了李娜的电话,通知我再次面试,这次面试我就是看似不善言谈但又风趣幽默的Charles先生;我们聊了一个多小时,大有“相见恨晚”的感觉(至少我是这么认为,Charles呢?!)。关于产品聊了很多,虽然我不怎么懂生化,也从来没做过生化产品,但和Charles谈话之后,好像生化没那么陌生,也没我想象的那么可怕,他给了我很大的信心。(事实在我入职后也是如此,Charles给了我很大的帮助,所以直到他调往合富上海总部后我还在后悔没有很正式的请他吃一顿澳洲龙虾)。两天后自然很顺利的就收到了Penny的复试通知,不过要我去上海,说实话真的很不想去,第一,通知来的太快,没有思想准备;第二,上海的天气很热,我比较怕。但还是克服了,我买了火车票。

Leo给我的第一印象就是比较文雅,具有儒商的气质,接下来就是长时间的谈话,相互了解,直到最后的合作成功,我想我和Leo都很高兴,但或许更高兴的是我,因为我可以鱼和熊掌兼得,继续我的“华东七日游”,现在我也时时在想,Leo对我哪些方面比较满意,我不太清楚,但有一点我一定知道,我的英文水平他一定不满意!

其实真正的了解合富公司还是在随后的上海总部培训中,我们这一批新人(二十多个)很幸运,赶上了公司专门组织的一次全面的专业的培训,真的受益匪浅,感受颇深。我对合富的企业精神有了深刻的体会,也真的很庆幸自己来到了这么一个全面发展的公司,每天都在学到新的东西,尤其是李总给我们上堂课,胜读一年书,夸张吗?一点都不,如果你用心听过的话!只要你需要,合富的每个同事都会无私的给你帮助,像许庆洋先生,姚露先生,等等很多不能一一列名的美女帅哥们,THANK YOU!!!北办的同事张到上海面试的第一天对我说,这儿的人真好,我说,哪方面?他说,我站在楼梯口时,每个人经过都对我微笑,还有一个老头儿对我说,你吃饭没有?据我后来考证,这位和蔼的“老头儿”可能是李总!

合富是一个已搭建好的大舞台,而且有充足的道具供你使用,我们每个人都都要在上面表演,好坏完全取决于自己,但是我已看到有很多的人在这个舞台上成为出色的演员,而且会越来越多……

进入合富的前后

□陈鸿
□合富生化销售代表
□北京



员工的一封感谢信

□吴桂龙 □合富集团保安 □上海



吴桂龙担任公司的保安工作,工作尽职尽责,也积极投入公司的“金点子”活动,并在各经理人投票选举中高票荣获“金点子”奖

您们好!

我是人事部员工吴桂龙。在上月公司组织的金点子征集活动中,我的金点子很幸运的被评奖了。对此,我感到非常激动和高兴。感谢你们对我的工作的支持与肯定。作为公司的一员,我能为公司的发展尽一份力,感到很荣幸。

说起来,我加入合富这个大家庭的时间并不长。在今年4月9日,我在好朋友兼同事——赵雄的推荐下,很荣幸的加入了合富集团。在这以后的工作中,同事的细心帮助,领导的精心指导,使我较快的适应了新工作的环境及本职职务。并能在后来的各项突击性工作中做好工作。积极配合并处理好与各部门同事间的关系。以规范的服务,优质热情的服务于公司内、外部客户。

此次,我的金点子被评奖了,高兴之余,我更觉有一份压力。我会更加努力的工作,努力给同事、客户营造一个安全、舒适的工作、学习环境,为公司的发展献力。

吴桂龙加入合富公司保安组织确系赵雄推荐,且日常工作表现均为优秀、积极主动,情况属实。

—保安主任龙志明

合富的企业文化与核心才能

Customer
Oriented
客户导向

Innovation
积极创新

Team Work
团队合作

Integrity
道德规范

合富集团2003年下半年 培训时间表

类别	培训课程名称	对象	时间
内训	罗氏维修	维修罗氏400的工程师	2003年8月22日-24日
外训	罗氏维修	维修罗氏800的工程师	2003年8月25日-29日
外训	拜耳维修	维修拜耳1650的工程师	2003年9月1日-5日
外训	OfficeXP	7月12日以后入职的销售及助理	2003年8月23日-9月19日
外训	人的管理	经理层管理人员	2003年9月10日-11日
内训	迎新培训和产品知识	7月12日以后入职的员工	2003年9月10-12日,9月18-19日
外训	专业销售技巧和简报技巧	7月12日以后入职的销售	2003年9月13日-17日
外训	卓越客户服务	6月29日以后入职的客服、AR及助理类	2003年11月1日
内训	非财务经理的财务管理	经理层管理人员及销售新员工	拟订于2003年11月
外训	双赢谈判技巧	资深销售及销售新员工	拟订于2003年11月30日
内训	迎新培训和产品知识	9月18日以后入职新员工	拟订于2003年12月18日-20日
外训	层峰销售	资深销售及销售新员工	拟订于2003年12月21日

2003年7月11日 第二季度合富核心才能颁奖及迎新晚会



2003年7月6日-10日 专业销售技巧和简报技巧培训合影



讲师来源	培训效益
合富维修经理	使维修工程师了解罗氏400的原理,掌握维修技术
罗氏公司讲师	使维修工程师了解罗氏800的原理,掌握维修技术
拜耳公司讲师	使维修工程师了解拜耳1650的原理,掌握维修技术
韦博电脑培训	使新入职的销售及助理类员工掌握PowerPoint&Excel的制作技能,以更好地提高工作效率
台湾宏观管理顾问有限公司	强化管理者对“人”的管理的观念和意识,掌握一定的对人力资源管理和运用的专业技术
合富培训中心	使新入职的员工了解公司的企业文化和规章制度
台湾宏观管理顾问有限公司	使新入职的销售掌握最基础的销售五步骤原理和简报技巧,以提高销售队伍的战斗力
财达培训	了解客户服务的重要性,掌握卓越客户服务的有效技巧,学会如何处理顾客投诉,理解建立卓越服务体系的作用及方法
待定	使非财务经理人掌握一定的财务知识,以提高管理能力。
待定	使销售人员在谈判时能够确立谈判的目标,扩大在谈判中所处的优势,达成双方均能获利的协议
合富培训中心	使新入职的员工了解公司的企业文化和规章制度
合富培训中心	使资深销售和有一些潜力的销售新员工掌握对高层销售对象的销售技巧,以提高销售技能。

CUSTOMERORIENTED 客户导向奖

华北维修 凌东 白懿 马常顺 简飞

在非典肆虐的日子里,他们不畏病魔,奋战在装机和维修的第一线,表现出高高的敬业精神和以客户为先的良好行为规范。



合益 陈程

在嘉定中心医院临近开业的前二天,医院突然要在我们系统中新增一项“病人选医生”的软件功能,面对时间生死线的强大压力,急用户所急,想用户所想,连续编程16小时,终于赶在开业前拿出了一套稳定可靠的子系统,满足了用户新的需求。



合益 井小龙

作为一名新入职的维修工程师,在山东销售离职时,能代替销售接管客户,并积极主动拜访,减少公司损失。



INTEGRITY 道德规范奖



财务 黄明山

积极配合CSBS收款工作,处理公司合约外试剂CMS系统的更新及追踪,登录约人民币300万试剂款,使CSBS能有依据催收款项。



CSBS 陈敏

工作认真负责,在“非典”疫情严峻时期,依然按公司要求出差河南、上海等地,促使一些长期欠款的客户情形明显改善,同时为公司A/R的处理出谋划策,并获得公司的金点子奖。



华北销售 李娜

作为办事处助理,以其踏实的工作和良好的道德修养,赢得同仁的赞扬。同时,积极配合总部做好人事招聘笔试及面试安排工作,使应聘者对公司产生良好印象。

TEAMWORK 团队合作奖

稽核 陈素珠

为公司稳妥、安全启动天心系统尽心、尽职，在天心系统的启用工作中起到了积极的带头作用，并和其它部门有很好的合作和交流。



华东销售 陈静

协同办理4月3日全国眼科会议中含富与蔡司共同主办的OCT用户会议，积极主动并发挥团队精神，使本活动的效果圆满成功



CSBS 杨敏

加入合富以来，对客户态度耐心细致，在遇到由于更换试剂而不满的客户时，她会不厌其烦地一遍遍向客户解释，消除客户不满，成为A/R的坚强后盾。



INNOVATION 积极创新奖



HR 罗俐娟

提出设立金点奖的创新建议，收集员工意见，完善企业管理。连续提请的两个金点子也均被采纳。在员工培训工作中，学员对其专业形象、与学员的互动、培训效果等方面满意度均高。



财务 肖文进

积极提议为员工办理信用卡，既方便员工日常工作需要，又可加快公司资金周转，在信用卡申办中，主动寻找供应源，将申办成本降到最低，且在相关制度的制定上有贡献。



e-STAR 张世功

积极主动掌握市场变化及客户需求，经常尝试提出新的主意来激发生意，在青岛八院及山西朔州中医院的销售案中，提出创新方案，争取订单。

CUSTOMERORIENTED 客户导向奖



华东销售部 潘丽

对内部及外部客户均保持良好态度,很好地协调了各部门的关系,并且不计较个人得失,对于眼科投资案在星期假日经常出差,努力配合。



HR 吴桂龙

在公司集体宿舍搬迁和消防设施检查\固定资产清查等例外任务中,以良好的工作责任心与服务为公司内外客户提供服务。

INTEGRITY 道德规范奖

财务 卢燕莲、张青、张智、朱莺、丁雨蓓

由于他们认真努力的工作,使公司通过了A类纳税人企业认定,他们工作的指导思想和良好结果,是公司实现道德规范的最佳体现。



合益工程部 杨奇雷

为完成北京多家医院的AIM II 系统安装工作,常驻北京一个多月,受到同事的好评。特别是在海淀医院抢时间装机时,客户对他的敬业精神给予了高度赞扬。



HR 陈申放

兢兢业业,勤恳工作,全身心地投入在工作岗位上,经常加班至深夜,直到工作完成才离开公司,足为同仁之楷模。



TEAMWORK 团队合作奖



合益、CSBS 刘嘉雄、陈敏

虽然不属同一部门，但体现了良好的团队合作精神，在8月最后一个工作日，创造了应收帐款当月回款率88%的历史最佳业绩。



e-STAR 郭颖

积极进行市场推广行销，主动协助其他地区销售经理与经销商开展工作，使e-STAR销售工作更为顺利。同时主动协助及配合其他部门工作，共同完成公司各项市场活动。



HR 罗俐娟

安排各项培训作业，激发员工学习成长及创新的能力，收到良好成果及赞誉。同时积极主动提供良好支持及建议，协助各部门找到优秀人才，贡献合富。

INNOVATION 积极创新奖

华北销售部 牛犛

作为新员工，主动为生化销售部提供讯息，并积极为公司的发展出谋划策，获得金点奖。



资材 尧福林

于FAS 2000系统导入时期，协助同仁设置报表和帐套，对使用者提出的问题总是耐心指导，且积极改善仓库管理及其相关的作业流程。



CSBS 杨敏

除在工作上满足客户的要求外，主动促成华北区提前收到应收帐款。



合富

合富集团
COWealthGroup
www.cowealth.com

合富生化科技股份有限公司

上海总部 T021-3414-4555 F021-6408-2819
台北总公司 T8862-8667-1188 F8862-8667-1166
北京办事处 T010-8225-2158 F010-8225-1762
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