

CoWealth

Communications

合富通訊

SEPTEMBER 2004

NO. 8

认识合富 携手未来

认识合富 携手未来

团结产生的力量—合富医疗执行长致辞 / 1

专家专访

合作的力量 Co-working, Co-wealth

首都医科大学附属北京朝阳医院皮肤科
副主任医师 程少为 / 3

细微处入手 点滴见真情—上海浦东新区
公利医院孙国武院长访谈录 / 5

合作伙伴 合作感想

—中南大学湘雅医院检验科主任 唐银 / 6

两岸医学交流 成效显著

—全国城市医院文化协会会长 黄厚甫 / 7

策略联盟

我所认识的“合富”人 / 11

唯有领先,才能兼顾医疗与环保 / 13

合富动态

2004上海检验医学年会开幕晚宴暨

合富之夜特别报道 / 16

2004上海检验医学年会展览会手札 / 17

2004合富集团用户年会侧记 / 19

合富商务代理招商会纪实 / 21

合益信息

小议AIMI叫号系统之特点 / 23

经营管理

2004年新模式的深思 / 25

第三代经营模式之我见 / 27

客户服务

商务管理—Business Development / 29

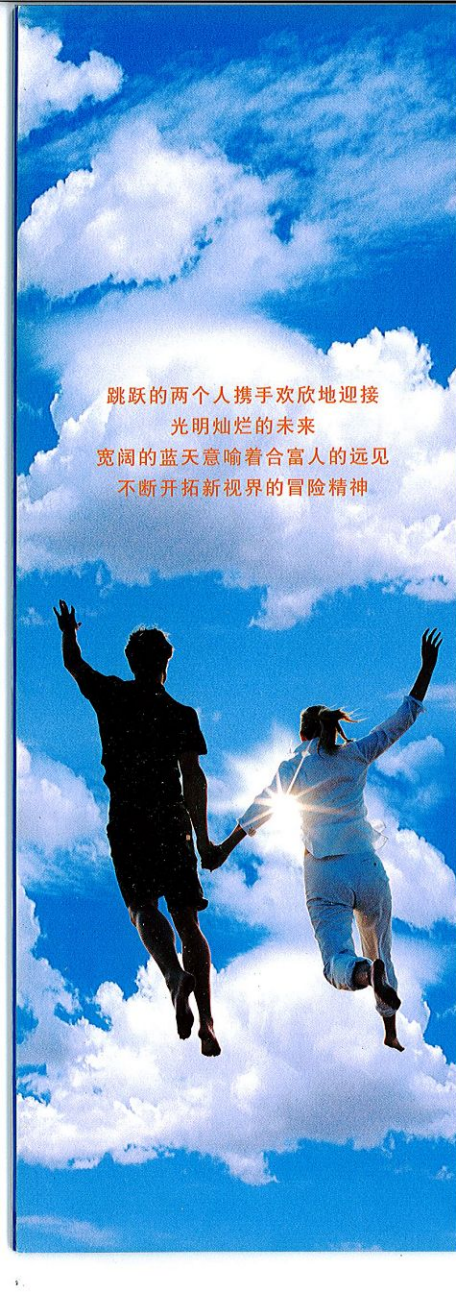
合富生活

引进 Crystal Report 的心路历程 / 31

我的合富体验 / 32

精英培训 / 33

群星汇聚 / 35



跳跃的两个人携手欢欣地迎接
光明灿烂的未来
宽阔的蓝天意味着合富人的远见
不断开拓新视界的冒险精神

团结产

在各生产厂家对自己产品的销售及营业额的无止境扩张下，终将会导致由于现有的市场规模不够分配而发生想买的人多过想卖的人的情形，进而带来厂家彼此间为生存、达标而产生的恶性及削价竞争！今年以来，许多的设备招标案上常见到设备对医院的最终卖价甚至低于厂家对其区域代理商的供货价的现象！这些现象验证了市场的供过于求的事实，厂家已纷纷在调整其价格结构以应对市场竞争以及代理商的获利及生存空间被挤压得已不复以往等各项变化的来临！

合富集团自成立至今的业务拓展都是基于对用户提供整体配套方案及长期优质的服务，并勇于承担与用户共荣的责任及投资风险。这种营运模式从本质上就有别于厂家立即获利的传统卖断模式，相对的也比较不易受到纯粹以价格定胜负的市场恶性竞争的负面影响！

为了让用户充分地了解合富全新的经营模式，也为了更好地应对市场的变化，我们在内部组织结构上做出了突破性的改革，将职务按其职责作垂直性的划分，销售部人员由业务代表(BR)、商务代表(BDR)、服务代表(BSR)三部分人员共同组成，对于一个用户的初期接触、深入探讨到最终达成及执行合作的整个过程，BR、BDR、BSR都会各司其职，在自己的职责框架

COWealthGroup

认识合富 携手未来

生的力量

□李悫 □合富医疗执行长



内全心全意地完成。

这种垂直的组织体系，使得一线的销售人员不再是孤军作战，而是在体系中的前后段人员共同协作的过程。在一个个案中，体现的不是个人的英勇，而是团队的协作。这种内部前后段及跨部门的团结产生的力量带来了显著的市场效应：用户享受到了全方位、高质量的服务，与合富的合作更为紧密和深入，从超过75%的老用户在原协议到期后积极与我们续约，延续着愉快的合作关系证实了团结所产生的力量的效用；世界知名品牌的供应商看到了他们拓展市场的新希望，纷纷主动寻求与合富的合作，透过合富在市场上已有的通路，能迅速地将最新产品信息呈现给用户，以此便捷地取得商机，这就是团结所产生的力量的效益；合富自身团结带来的力量也感召了外部的团结，经销代理团队就是被这种力量所吸引的真实见证，在竞争惨烈的市场中，经销代理深刻体会到不能游离于这股力量之外，我们双方很好地融合在一起，经销代理在用户与合富之间起到了良好的协调润滑作用，同时也借助合富的市场支持使得他们的经营规模得以成倍的增长，这也是团结所产生的力量的效果。

同公司的其他战略性规划一样，组织结构的调整是合富应对市场变化的策略。一个公司人才的培养关系到一个企业的核心竞争力的维持，成长性的业务需要更多新人的加入，而新人从陌生到熟悉再到精通业务的全过程需要消耗大量的时间，在瞬息万变的市場，时间和机会是同等宝贵的，因此我们招募不同的人才，学习业务过程中不同阶段的技巧，也籍着这种明确的分工，迅速培养各种专才，他们拥有本业务范畴内的娴熟技能，同时还具有团队内及团队间共同协作的良好心态及能力，通过各路精英好手的共同作业，合富的竞争优势得以迅速提升，在市場中活跃着的是这支富有生命力和战斗力的团队。

我一直引以为豪的是我们的企业文化及合富精神—CITI在几代合富人中传承并得到发扬，每位员工在这样的氛围中去发挥自己的潜能，同时感染了身边的同事、客户，因为我们深知，个人的力量是有限的，团结的力量是无限的，它所产生的魔力及魅力是无法抗拒和阻挡的，我们的员工、用户、供应商及经销代理在团结力量的牵引下共同携手，共同期待收获的喜悦！

COWealthGroup

合作的力量 Co-working, Co-wealth

□程少为 □首都医科大学附属北京朝阳医院皮肤科副主任医师

2003年11月30日，青岛流亭机场，大雾。

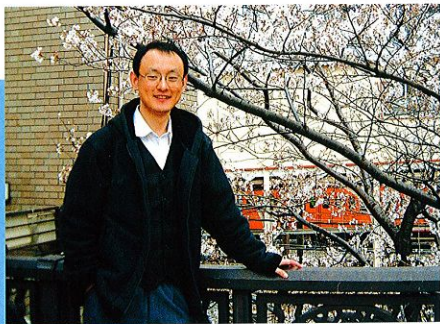
飞机无法正常起降，许多航班被延误。我在首都机场苦苦等待着航班的信息，心中充满着焦虑：这样的天气，会不会对即将于明天开幕的青岛市首届“过敏性皮肤病防治周”产生不良的影响呢？

电话里传来青岛市第八人民医院皮肤科王德旭主任的问候，他的声音充满着信心：“明天肯定是个好天气。”我问他为什么这么自信。他哈哈大笑道：“常住岛城的人都知道，起雾说明来暖湿气流了，明天肯定是个温暖的艳阳天。”

果然不出所料。12月1日，一大清早，阳光普照。在青岛第八人民医院的大门口早已挂上了巨幅标语：寻找过敏之“源”，发现“痒”生之道。由于在此之前青岛的各大媒体都做了报导和宣传，在防治周的第1天早晨就有大批患者从青岛的各个街区前来排队候诊。青岛八医的强力院长亲临现场坐镇指挥，显示出医院对此次活动的高度重视。各大报纸、电视台也纷纷派出记者前来采访。活动当天，有近百名过敏性皮肤病患者前来就医。有三十余人当场采血进行了过敏原特异性IgE的检测。到“防治周”结束时，共有200多人前来就诊，100余人进行了过敏原检测，共进行300余项特异性IgE的检测。

此次活动不但取得了良好的经济效益，还取得了非常好的社会效益。合富公司的e-star全自动过敏原检测仪在全国推广已经近2年了，很多医院都已经购买了该设备。

许多医院想开展过敏原项目，但由于没有进行有力的变态反应学知识的宣传、普及教育，临床医师也缺乏针对性强的实用性培训，造成对过敏性疾病及过敏原检查项目的选择没有良好的临床经验与认识，青岛八医也是如此。



COWealthGroup

专家专访

为了客户利益着想,也为了促进变态反应学及过敏原检测在国内的开展,进而更好地为广大过敏性疾病患者服务,今年11月,在合富公司的帮助之下青岛八医与首都医科大学附属北京朝阳医院达成合作协议,由朝阳医院皮肤科为青岛八医提供对以临床医师短期进修为主要内容的临床培训等一系列的技术支持。这种合作模式很快就在这次过敏性皮肤病防治周上取得了巨大的效果。许多前来就诊的患者说,以前只听说过过敏原要扎40小针,还真不知道原来查过敏原这么简单。许多病人是看到媒体的宣传之后前来就诊的。青岛八医在青岛市掀起了一股防治过敏性皮肤病的热潮。

八医的成功经验给我们带来了更多的思考。一、医院之间的合作与交流。通过学术交流,医生之间可以相互交流经验,相互学习。此次北京朝阳医院虽然是向青岛八医提供技术指导,但也从他们那里学到了许多宝贵的经验。这种经验也将促进北京朝阳医院皮肤



程少为,男,34岁,首都医科大学附属北京朝阳医院皮肤科副主任医师,医学硕士。1996年硕士毕业于白求恩医科大学。2000年~2001年在日本庆应大学医学部皮肤科教室研修。现主要从事过敏性皮肤病的基础研究和临床诊治工作。在国内外核心期刊上发表有关论文十余篇,目前承担北京市及卫生局科研课题各一项。是中华医学会北京分会皮肤病专业委员会青年委员。

科更好地开展过敏性疾病的防治工作。二、厂家的责任。仪器厂家不仅仅仅是把仪器销售出去,还需要承担更多的社会责任,包括基层医生的培训,面向社会的宣教以及相关学科的学术发展。做为过敏原体外检测技术的先行者,“合富”的角色不仅仅是一个仪器厂商,还一直努力致力于成为业界的代表,与临床医生一起,共同建立起过敏性疾病诊治的新标准,并把它普及推向社会。

两天的行程来去匆匆,合富山东公司的销售经理张世功特意从济南赶到青岛迎接我,使我感受到了合富公司遍及全国的销售网络之间的密切合作。如果我们能够把这种合作的网络扩展到全国,扩展到医院之间,医生之间,甚至是医患之间,我们将会取得更大的成功。

我想,我们的口号应该是:Co-working, Co-wealth.

COWealthGroup

细微处入手 点滴见真情

上海浦东新区公利医院孙国武院长访谈录



合富集团与公利医院结缘于两年之前,随着海峡两岸医学论坛的开展,过敏原检测设备合作,双方之间更加深了了解。今年,随着公利医院新一轮的发展,合富集团又投资了一台全自动生化仪,与公利医院的合作也迈入了全新领域。

在2003年浦东新区5家综合医院的评比中,上海浦东新区公利医院排名第2,仅次于东方医院,医院的整体实力和社会效益都明显提高。究竟是什么在推动这巨大的发展呢?怀着这样的疑问,本刊记者(下称“记”)拜访了公利医院的孙国武院长(下称“孙”)。记:孙院长,近日媒体纷纷报道公利医院成功抢救了国内第二例宫外孕种植在肝脏的孕妇,之前医院还成功抢救过见义勇为英雄沈超和马来西亚籍歌星张佩金等人士,这些都是对医院整体医疗实力的一种肯定,能谈谈您的看法吗?

孙:这些抢救都非常成功,体现了医院的服务和质量,符合医院的整体实力。我们提出“2002年服务年”,“2003年质量年”,“2004年管理年”的(三年)发展思路,通过2002和2003年的努力,员工的服务意识明显提升,医疗质量明显提高,更希望通过今年的精细化管理进一步提升医院的综合竞争力。

记:既然今年医院将精细化管理,能请您举例说明一些具体措施吗?

孙:医院以人事制度改革和分配制度改革为先导,转变观念,积极创新,全院实行聘用合同制,干部竞聘上岗,制定科室综合目标管理改革方案,实行准成本核算和质量目标考核,从而扩大业务量,增加收入,降低成本,员工的当家意识明显增强,病种结构也发生明显改变。

医院强调管理从细节入手,真正为病人提供良好的就医环境,例如:

1. 推行禁烟制度,仅开放室外指定地点,并公布明确的检查与处罚规定,创造良好的就诊环境;
2. 通过医院热线电话和质量管理科坚持对出院患者进行回访,了解患者的真实感受,掌握准确的信息,目前回访率已达87%;
3. 所有病房进行全新装修,全部更换品质良好的床上用品,达到星级宾馆标准,为患者提供舒适的住院环境;
4. 针对夏季炎热气候的特征,将挂号时间提前到7:00,门诊时间提前到7:30,方便患者就诊;
5. 为解决急诊病人多,补液室狭小的现状,在晚上将门诊诊室改为临时急诊室,将门诊大厅开辟为第二补液室,实行动态管理。

记:我们看到医院的门急诊大楼正在进行改建,也是服务病人的一个体现,听说医院今年提出了四个“一流”的办院宗旨,能请您说明吗?

孙:我们希望将公利医院努力创建成为“一流环境,一流设施,一流服务,一流质量”的宾馆式精品医院,具体而言:
一流环境—除了病房,手术室和门急诊大楼的新装修外,还改善了图书馆的环境,成立健康体检中心,细节上我们在病床间增加床帘以保护患者的隐私,病房走廊上增加书写板,方便患者和工作人员。
一流设施—医院更新了80%的设备,除检验科设备外,影像科还购入2台全数字拍片机(DR),1000mA肠胃拍片机等,年内还将购置核磁共振(MRI)。
一流服务—提供床边迷你电视,丰富患者生活,为方便住院患者免费赠送“老头乐”,开展义工服务,导医服务,开通医疗服务热线电话,开展入院3-5分钟宣教,病房设置礼品装饰柜和“心愿树”,传达医患之间的真挚情感等。

专家专访

CO Wealth Group

合作伙伴 合作感想

唐银 中南大学湘雅医院检验科主任



唐银

现任湘雅医院检验科主任

教授，硕士生导师

湖南省检验学会副主任委员

中南大学湘雅医院98年与合富集团签订合作项目，由合富提供7170日立生化分析仪，湘雅医院使用该公司提供的生化试剂，双方合作已近6年时间，双方合作期间，我们医院是满意的。

合富讲信誉，能为用户着想，排忧解难。在此之前，我们曾经碰到一些问题，购买某公司的仪器，在签订合同前，我们提出售后服务的问题，都答应得很好，当仪器验收，付了款之后，他们就万事大吉，相互之间纯粹是一种商场上的生意关系，更谈不上合作关系，特别是仪器出了故障和维修，就无法联系，即使联系上了，也无法及时赶到现场维修。同时，零配件的费用也很高，价格昂贵。虽然这种现象只是极个别的公司，但是造成的影响很大。

我们用户与公司或经销商，绝对不是单纯的高尔夫生意关系。公司或经销商要考虑公司的经济效益，更要注重社会效益。应该要确保用户的机器正常运转，确保试剂的质量。同时价格不能过高。公司和用户时刻要为病人着想。用户购买先进的仪器，主要目的是更优质为病人服务，使检测结果快速准确，为疑难病人诊断提供可靠的数据，满足临床医师为病人作出准确地诊断和治疗。这是我们用户与公司的唯一的忠旨，而不是为了索取病人更多的钱。我们医院病人大部分来自于农村，目前农民的经济还是很困难，如收费太高，农民确实看不起病。

我们与合富合作五年多，始终贯彻一条全心全意为病人着想的忠旨，机器有故障时，合富的工程师随叫随到，同时全部免费，包括零件都是免费，解决了我们的后顾之忧。因此，我们与合富公司合作是成功的，是合作伙伴！

一流质量—加强重点学科建设，如耳鼻喉科、骨科、泌尿外科、心血管内科、眼科、妇产科等，同时提高急救水平。

记：在这四个“一流”的指导下，公利医院必将发展得更好。也请您谈谈医院的发展规划。

孙：今年我们有一个指标：72142111000。

72—年门诊量达到72万；

14—年住院病人达到1.4万；

21—年收入达到2.1亿。

11—年平均住院天数为11天。

000—医疗事故0、孕产妇死亡率0、重大安全事故0。

通过全体员工的努力，我们希望能将公利医院初步建成数字化医院，初步确立地区性医疗健康服务中心的地位，同时医院的重点学科要进入上海市先进行列和浦东新区先进行列。

记：我们完全相信公利医院的综合实力，也祝愿公利医院能更快的达到并超越既定目标！希望合富集团和公利医院能在更多的领域进行合作，为医院的发展贡献我们一份力量！

孙：谢谢合富集团！也希望今后能有更多的合作！

就在我们结束采访，离开医院之际，记者看到一辆空调巴士正等候在医院门口，上面写着：“公利医院免费接送车”，温暖的情绪在胸口涌动着，也许为病人的服务永远做不够，重要的是——真诚！

两岸医学交流 成效喜人——访台归来思合富

□ 黄厚甫 □ 全国城市医院文化协会会长

合富集团每年举办数次的两岸学术交流活 动，组织国内医学专家及领导前往台湾著名的医疗机构进行参观考察，交流活动的专业性受到业界人士的好评，并获得社会的认可，中华医学会上海分会、上海市台办医疗团、北大医院集团、全国城市医院文化协会等先后授权合富全程安排代表团访台交流事宜。2004年6月23日至7月1日，全国城市医院文化协会代表团一行11人赴台交流考察，这是本年度合富组织的第3次两岸学术交流活 动，哈尔滨医科大学附属第二医院、山东大学口腔医学院、山东烟台毓璜顶医院、江苏省人民医院、苏州卫生局、苏州大学附属儿童医院、苏州大学附属第一医院、南京鼓楼医院、上海二医大附属第九人民医院、上海二医大附属新华医院共10家单位11人与台湾慈济医院、长庚医院、万芳医院、敏盛医院及荣民总医院的专家学者们交流互动。

应台湾职业病医学会的邀请，由两岸医学交流协会和全国城市医院文化协会组团，在合富集团精心筹划、精心组织和精心安排下，我会十个会员单位十一位医院领导和专家，从6月23日至7月1日在台湾进行两岸医学、医院管理与医院文化专题研讨、交流与观光。此行获得了圆满成功，成效喜人。

一、两岸医学管理、医院文化交流和研讨十分重要

大陆与台湾是同祖同宗，同根同源。两岸有共同的地理和历史，政治和经济、文化和教育、语言和文字、文学与艺术、宗教与信仰、道德和习俗、民族和风范、人文和风俗、节庆和礼仪、衣食与住行、亲情和友情等均有着千丝万缕的联系与渊源。因为历史的原因和众所周知的缘由，两岸分离隔绝了五十多年，亲缘和血缘是割不断和分不开的，其互相交流、沟通与往来是现实与历史的大趋势，也是两岸人民急切的期盼。

“医者仁术也”，大陆与台湾医疗事业的发展与进展是不言而喻的。由于两岸间上述的渊源与联系，我们有共同的历史文化、管理理念、文字与语言，为两者的交流、互相学习、取长补短，互相促进与提高，这对于两岸人民的健康康复与长寿将有极大的裨益。为此，两岸医学交流利国利民又利于医学的进步与发展。因而，两岸的医学交流与研讨十分重要与必要。

我们十一位在医院从事医学、管理、教育与临床工作的专家，均是首次赴台与台湾同仁进行学术交流，倍感亲切和融洽。通过交流和研讨，使我们长了见识，增加了学识，学到了经验，感受到亲情般



COWealthGroup

专家专访

的温馨,同胞之间的情谊而留恋忘返。

二、学术交流与参观学习 成效喜人

在台九天的学术交流与参观学习中,我们向台湾同仁学到了许多宝贵的经验,看到了他们在医疗工作上卓著的业绩,感受到了他们人性化、人文化的服务及其较高的学识。我们感到主要的收获有:

第一、医院集团化、系统化、集约化的效应

我们在台与慈济大学医学院慈济医院、长庚大学医学院、长庚纪念医院、阳明大学医学院荣民总医院、台大医学院教学医院、敏盛医院进行了学术研讨与参观。这些大学的附属医院是全台医学中心,又是教学、医疗和科研为一体的综合体,更是自成系统的超大型医院。不仅在台湾而且在国际上也是享有一定声誉的医疗航母。如长庚纪念医院是长庚大学的附属医院,有一个总医院,八个分院,床位近万张,年门诊量为7,000,000人次;年急诊量为450,000人次;年住院人数为250,000人次。

COWealthGroup

第二、医院人性化、电脑化、最优化与国际化的目标

一) 这些医院的服务意识、品牌意识、创新意识。长庚纪念医院提出“无红包长庚<拒绝红包文化>、人文长庚、教育长庚、管理长庚、世界级的医疗长庚”和“以‘人’为本,以‘病’为先”管理理念与实践。慈济医院实行“视病患犹亲”、“珍爱生命”;“大爱无国界”、“服务全球”的理念与实践。

二) 人性化、人文化服务是行动而不是口号。慈济医院提出并显现“六美”即:庭园之美、静寂之美、清雅之美、空性之美、梦幻之美、静观之美。医心医德医病,做良师良医。一切以病人为中心的理念。医院各楼层、病区、房间、办公室、心理室、护士站、抢救室、病人与家属休息



黄厚甫,苏州医学院党委委员、常委,苏州大学附属第一医院党委书记,副教授。现任江苏省医学伦理学会顾问、全国城市医院思想政治工作会议研究会会长、全国城市医院医院文化建设协会会长、全国公共关系协会常委理事等职。

室、病人与家属活动室等均显现人性化和人文化的设置和服务,令人口服和心服。

三) 以病人为中心,关爱生命和病人,至诚奉献。医院有病人就诊的接送车、陪护、志工(义务服务和陪护),特别是慈济志工有数万人,信众有400多万。自愿捐献骨髓者高达二十五万三千六百九十四人,已完成六百二十六例非亲缘异基因骨髓移植。骨髓移植和捐骨髓遍及台湾和大陆在内计有20多个国家和地区。慈济骨髓库是全球最大的亚裔骨髓库。在全球,慈济医院在20多个国家和地区有十七个医疗分支机构,为全球的病人、灾民、难民服务,这实属不易。



三、合富人和合富精神值得称颂

这次赴台参加两岸医学交流是在合富集团的精心筹划、精心组织和精心安排下，在极短的时间内将十一位分属不同省市要赴台进行学术交流和观光的同仁将双方证件、机票行程与活动安排好，时间之短，速度之快，证件文件之全令人惊讶。在这里除了集团的领导外还有总经理助理杨迦默小姐不厌其烦、不怕辛劳和反复多变，忙着搞资料、打电话、发传真、办证件等，为大家的出访创造了条件。在九天的活动中，他们的接待与安排使我们每个同仁为合富人和合富精神感动和称颂。

COWealthGroup

第一、集团领导高度重视为两岸交流充分展现“四情”

合富集团领导专门安排专人全程陪同和接送，充分体现了合富人人性化与人文化服务，为两岸医学交流牵线搭桥，倾注了精心、诚心和爱心。一是董事长王琼芝女士亲自指示并签署邀请函和感谢函。二是起程宴请送行。合富医疗执行长李悖先生与各部门负责人为大家起程会见、宴请与送行，并安排徐伟恒经理与在台的金权教授全程陪同和服务。在台九天行程，从学术交流、参观考察到风景名胜观光；从吃、住、行到活动内容，均精心安排，使我们饱了眼福、口福和心福。三是回程前三天，李总又派遣赵定安副总经理专程从沪赴台和徐经理与金教授一起陪同，安排我们参观医院和观光。赵副总家在台湾，可谓是过家门而不入，陪同我们一起学习交流与观光。回程时金教授、赵副总、李总姐姐代表集团领导又隆重宴请送行。四是在

两岸医学交流

COWealthGroup

专家专访

九天中还为我们准备了纪念品、食品和行李箱等。这一件件、一桩桩处处体现了热情、周到、细致、入微的组织和安排，充分展现了合富人的品格和合富精神。这又使我感受到同胞情、朋友情、不是亲戚胜似亲戚的亲情与情感，并为之动容和称颂。这是合富集团的团队品格和精神，这既是使我们永不会忘怀的深情厚谊，又是我们学习的典范，更是促进我们搞好本职和本单位工作的动力之一。

第二、满载而归思合富

我们一行十一名访合同仁对合富原本素无交往，更不相识，这是第一次接触与交往，如果您不是身临其境，亲身感受是决不会得出这样的感受和结论的，您还以为是故意夸大其词或是广告宣传呢！上述事实雄辩证明合富人的品格，合富人的精神，他们是促进两岸医学学术交流的使者，是联系两岸医学工作者的桥梁，是增进两岸医学工作者友谊的纽带。光阴似箭，日月如梭，短短的九天说不上弹指一挥间，我们满载着台湾同仁的经验，满载着合富人的情与感，人格与精神，在满载而归时，又思念着合富人和合富精神。

这次访台满载而归时，又使我们思念起合富。一思合富，我们没有想到合富领导如此重视。大至一个国家和民族，小至一个集团、团体、单位。无数的、大量的历史事实所证明，成败的关键在领导。一个仅有九天时间，只有十一个人参加的小的“团队”合富领导如此重视，这是我们没有想到的。这说明合富人对待人，对待工作，对待事业的认真和执着。二思合富，我们没有想到合富人如此重视“小事大做”，“以小见大”，“于无声处”见精神，我想这就是合富人的品格，合富人的精神，这就是“润物细无声”吧。三思合富，我们没有想到合富有如此浓厚的人文与人性服务。把服务熔铸到一件件、一样样具体的工作之中，又把工作当作现实的、具体的服务，因而把工作与服务紧密地结合与联系起来，溶入了亲情、友情、与感情，我们想这就是合富的吸引力，凝聚力与亲和力所在。最后，我们想起在长庚纪念医院听到的三句话作为这篇观感的结语：天下没有不可能的事，天下也没有简单的事，勤劳朴实是根本。为此，我们会随着时间的推移和交流合作的增加会更进一步对合富人和合富精神有更为深刻的领悟与提高。



海峡两岸专家学者的交流与互动

我所认识的“合富”人

□李晓捷 □拜耳医疗保健有限公司华东地区经理

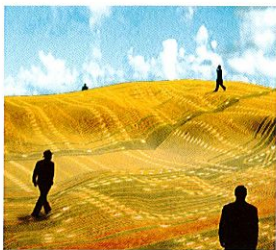
拜耳集团在中国的组织是由世界最大的多元化化工及医药保健集团之一德国拜耳股份有限公司的在华分支机构组成。拜耳在华机构不断发展壮大，迄今已有1800余名员工，是拜耳在全球最具活力、拓展最为迅速的组织之一。拜耳医疗保健有限公司从事拜耳在华投资及业务中引进的四大核心领域之一——医疗保健的业务，该公司与合富集团建立紧密的策略联盟关系，共同致力于提升中国的医疗水平。

与合富集团建立合作伙伴关系已经近二年了，拜耳诊断与合富集团的合作也越来越紧密。回想起合富在我记忆中的印象，就有一张张生动的脸庞浮现在眼前，正是一位位合富的员工给我留下了难忘的回忆。

合富的销售代表：

在合富集团我最早认识的销售人员就是山东的张智亮和张世功，至今我也和他们参加了三、四家医院的招标，正是从他们身上我体会到在外省工作的同事的辛苦。在招标工作中缺少技术材料，常常需要自己动手完成招标文件的制作，招标时一个人要面对竞争对手每家三、四个人的轮番攻击，最令人苦恼的是招标程序的不规范，常常是改了又改，议了又议，时间漫长。有一次我和张智亮就在一个雨夹雪的天气里参加了一个持续了13个小时的招标，最后几家公司的人都疲惫不堪。在与合富同事肩并肩的战斗过程中我渐渐感受到他们的能力和毅力，张智亮的机智沉稳和张世功的坚韧顽强都让我折服。

上海的同事孙逸到合富时间还不长，但她却已经在上海销售ADVIA 1650有了非常好的成绩单，和她访问用户时看到她的工作热情与与客户的那种良好的关系，我时常暗暗庆幸她是在为合富公司工作推广拜耳的产品，而不会是日立或罗氏的仪器。有一次我刚从一家医院检验科离开，给孙逸打电话交流最新的工作信息，然而她早已掌握这家医院的购买信息，而且已经开始实行工作计划，在与我的交流过程中我注意到了她对许多细节的把握。让我再一次印证了“成功源于对细节的掌握”。



在与合富集团的几次会议和培训中，我认识了马亮和单薇，他们不仅聪明好学，更难得的是他们保持了一贯的工作热情，我想这正是他们能够取得成功的基石。

合富的二线支持队伍

拜耳的ADVIA 1650已经由合富销售了十多台了，在这份成绩中我同样非常感谢合富的技术应用和维修部的许多工程师，特别令我难忘的是刘枫和赵宝宏。他们不仅拥有出色的技术和经验，而且他们的服务品质也是让用户感到满意。周末加班或者通宵工作已经是他们的家常便饭，我已经许多次从用户的口中听到对他们的赞扬。同样拜耳公司的工程师也在与他们的共同工作中学习到了新的方法和经验。



简历:

- 1987. 毕业于上海第二医科大学
- 1987-1992. 上海新华医院麻醉科工作,任麻醉医师
- 1993-1994. 法玛西亚公司,医学代表
- 1995-1996. 美国眼力健公司,销售主管
- 1997-2004. 拜耳医疗保健有限公司,销售经理/华东地区经理

我在二年不到的时间里参加了合富集团主办的四次学术会议和二次合富集团的内部年终总结会,每次会议的参加人数都超过三百人,最多的有近七百人。我知道要组织好这样的大型会务是非常不容易的,但合富集团的会议每次都让我有新的感受,内容有创新,安排周密而有序,现场气氛热烈而协调。终于我了解了其中的奥秘,原来有一组美丽而又多才多艺的总办秘书们在策划、安排和协调所有的会务工作。虽然我至今还没能完全记住她们的中文名或英文名,但同时拥有这么多的才华出众的好助手是任何一家公司的老总所梦想的。

在合富还有许多部门的员工都让我印象深刻,如客户服务部,采购部,物管部等,他们都是十分尽心敬业的优秀员工。

合富在几年的时间里取得了迅速的发展,是因为拥有了许多出色的员工和杰出的人才,而能够聚集这么多的精英并使其各施所长形成一个高效率的整体,不得不让每一个人都想到公司的最高管理者。每一个见到过合富集团总裁李惇先生的人都会情不自禁地为他的雍容气度所折服,每一次与他的交谈都让人更多地感受到他的睿智从容,深谋远虑,在此已无需我赘言。

在认识合富的日子里,我一直在羡慕合富拥有如此多的优秀人才,虽然我时常想挖几个来,但暂时也许还不能。可我希望与合富的合作伙伴关系能持续得更久更久,至少在我工作的年份里,合富永远不会是我的竞争对手。

唯有领先，才能兼顾医疗与环保

□ 陈民泰 □ 瑞金洋行有限公司首席代表

瑞金洋行，一个创建并深深扎根于亚洲的公司，在亚太地区、欧洲和美洲及这三个地区之间拥有众多的供需网络及信息资源。瑞金洋行是一家在采购、营销、履行和售后服务方面居于领先地位的国际解决方案提供商和知识经纪人，其所代理的芬兰康艺 (KONELAB) 全自动化分析仪是当今技术领先的兼顾医疗与环保的仪器。

瑞金洋行成立于2004年，是由一群在医学、管理、财务、营销等不同领域的专业人士所组成，期望将世界先进的设备与技术引进国内，为提升医疗服务品质尽份心力，我们拥有以下核心竞争力：

- 1、踏实的市场经验；
- 2、丰富的专业知识；
- 3、丰富的管理经验；
- 4、强大的售后服务团队；
- 5、厚实的财务基础。

基于拥有以上核心竞争力与巨大的市场潜力让我们更有信心地投入。

瑞金洋行于今年初正式成为芬兰康艺 (KONELAB) 全自动化分析仪系列中国区总代理，以此揭开新页，我们深研过此一系列产品有其独到设计理念--环保，并且拥有不断创新技术能力的原厂--美国热电集团 (Therom Electron co.) 旗下的芬兰Konelab，唯有它能够达到“唯有领先才能医疗与环保兼顾”的境界，Konelab全自动化分析仪拥有以下特性与优点：

一、设计概念：环保、人性化。

丰富了实验室的色彩，让工作环境活泼生动；

改善了工作环境的噪音干扰，保障医疗工作人员的健康；

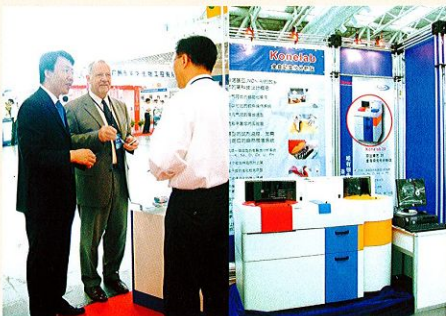
诺基亚式的人性化参数设定，易学易上手。

二、六项一体成型的电解质分析系统，无需保养。

三、无需水机，完全无废液直接排放，节约宝贵水资源并让我们拥有安全的居住环境。

四、门诊速诊化唯一的选择，智能化操作界面。

五、原厂内置不断电系统，使用更放心。



图、内外同行的关注

色彩丰富的机器外形

COWealthGroup

策略联盟

陈民泰简历：

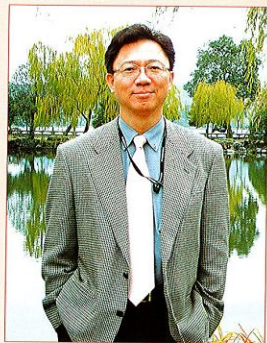
1984 台湾中山医学院医事技术学系毕业

2000. June - 2002. February 台湾爱德士公司 (IDEXX LABORATORIES INC.)
远东区业务经理

2002. March - 2002 Oct. 美商伯瑞台湾分公司 (Bio-Rad Laboratories Inc., Taiwan)
总经理

2002. Oct. - 2003 Jan 中天生物科技有限公司 (MicroBio Biotechnology Ltd. Co.)
销售总监

2004 瑞金洋行有限公司 (Richtek Technology Ltd.)
首席代表



瑞金深刻的了解、保持并保证医疗仪器良好工作状态，是对用户最重要的承诺；

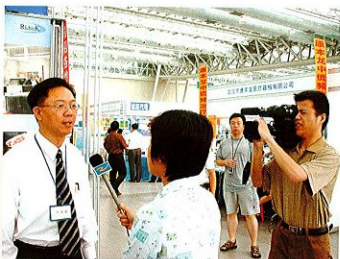
因此我们与合富医疗策略联盟，借助合富丰富的售后服务经验与优越的市场服务满意度，建立了全国性的维修系统网络与完善的物流系统，确保用户能够及时取得完善的服务。过去几个月的操作也已达到了用户满意的服务水平，我们知道服务境界的追求是永无止境，因此我们将更努力追求完善。

瑞金洋行为让市场的用户重新认识Konelab(康艺)产品的特性与优点，于今年已参加了湖南(长沙)医疗展、贵州省临检会、安徽(合肥)医疗展、广东省临检会、南京全国检验年会、山东(青岛)医疗、辽宁(沈阳)医疗展；由于展位的精心设计，内容充实，展会期间也吸引了各地电视台的访问与报导，并与各地专家老师有了更充分的交流。在往后我们将更积极投入各省的临检会的活动与用户联谊交流会，争取更多广大用户的认同。

透过与各地医院专家的交流，我们知道在过去各地医院做了很大的努力与投入在改善医院医疗废弃物对环境造成的污染，对于减少环境污染起了很大的作用；但同时我们也发现仍然有一些执行上的盲点有待注意与改善。

大家对于2003的SARS肆虐全国仍然记忆犹新，也使得人们对于公共卫生与环保问题更加的重视；尤其是发生在香港淘大

花园爆发了大规模的社区感染，经研究证实是病毒透过社区地下水道未经过适当的排放与消毒处理所造成，因此医院生化分析仪测试完成后所产生的废水直接排放下水道将引起非常大的潜在危险。我们呼吁医院专业人士能重视此一问题。事实上，国家于1983年即通过“医院污水排放标准”并核准实施，且适用于县及县以上综合医院，明文规定医院的防污处理，相信监督机关将越来越重视监督工作的执行，防止医源性传染病原的传播，以保护广大民众免于感染的恐惧与危险；而Konelab全自动生化分析仪，正是在兼顾医疗与环保理念所发展出来的，愿与关心环保与健康的专业人士一起努力。



媒体追踪报道

流光溢彩，合富之夜

— 2004上海检验医学年会开幕晚宴暨合富之夜特别报道

□叶华蕾 □总经理办公室助理 □上海



可能大家对我的英文名字更为熟悉，是的，我是Vicky，中文名字是叶华蕾。加入合富大家庭不觉已半年有余，身处在这个大家相互扶持、彼此关怀的集体，让我得以不断成长。回首来时路，跌跌撞撞，前方，还在继续

2004年上海市医学会检验医学学会年会于4月15日在上海世博国际会议大酒店隆重拉开帷幕。

每次的检验医学年会是检验界的盛会，所有上海及华东地区检验界的专家们齐聚一堂，畅谈对中国检验医学发展的感想。作为医疗界的成员，合富集团一直不遗余力地为中国医疗事业的发展而努力，因此，合富集团非常荣幸地承办了4月15日的上海检验医学学会年会开幕晚宴暨合富之夜。

各项准备工作分头进行。首先，检验年会暨展览会设在上海世博国际会议大酒店，为使参加的嘉宾免于车马奔波之累，我们将开幕晚宴安排在离世博国际大酒店一步之遥的万豪虹桥大酒店。其次，为了让医学界人士对合富有充分的认识，李总和Maggie苦思冥想好几天，几易其稿，终将合富的精髓精练成“质量”、“服务”、“监督”、“认同”几大方面。我们期待医学界人士拿到这份充满睿智哲理、诚挚言语、淡雅清新的《认识合富》时，涌上心头的是赞同与默许。同时我们收集了上海所有地段以上医院的名单，并组织了由30名人员组成的庞大的发送队伍，将精心设计的邀请函亲送到我们的客户手中。另外，晚会的议程是我们工作的另一个重点。晚会的主题是“认识合富，携手未来”，为此我们与广告公司反复商谈，将晚会的整体气氛营造为轻松、专业、热烈。为此，我们特意邀请上海知名主持人海燕担任晚会主持人，晚会的节目编排也费尽心思，和主题做到丝丝入扣。另外，我们召集遍布中国各区域的精英赶回上海，组成100人的服务队伍。晚宴每桌12人，专门由两位合富的工作人员为之服务。

会前，我们针对此次盛会对每一位工作人员做了专门的培训，从展览会现场的客户引导，晚宴前的接待到晚宴中的陪伴无不进行培训，力求在每个细节上给客户一种深切的感



嘉宾与魔术师同台表演，享受神奇的魔幻体验

上海市医学会检验医学学会主任委员吕元教授向开幕晚宴的与会嘉宾致辞

COWealthGroup

CW Wealth Group

合富动态

受即合富细致入微的客户服务理念。

晚会当天，我们准备了两部大巴，根据预定安排，所有的销售人员先行赶往上海世博国际会议大酒店，来到我们合富自己的展位，向参观的客户介绍合富，阐述最新的合作模式，并热情邀请客户参加当晚的开幕晚宴。下午15:30，其余人员乘坐第二部大巴来到万豪虹桥大酒店，为晚会做最后的准备。在万豪虹桥大酒店三楼的万豪殿，45张大圆桌已准备妥当，每桌准备了10份事先准备的资料，有“认识合富”、“合富公司简介”、“晚宴议程”等。演出台上，巨型背景板及两幅现场直播的大型幕布将会场布置得隆重又盛大。

下午17:00，不少嘉宾已陆续进场。此时场内正播放着我们精心挑选的影片片断有“海峡两岸医学论坛”、“海淀医院院长问好”、“嘉定医院医院介绍”、“首都儿科研究所附属儿童医院医院介绍”等由合富信息视觉企划部为我们的用户拍摄的影片，在视觉和听觉上营造一个医学专业聚会的氛围。合富的工作人员身着统一的服装，在会场外等待着嘉宾的光临。

晚上18:00，晚宴正式开始，此时会场内已座无虚席。震天的唢呐锣鼓声响彻全场，民乐五人组合的一曲“热情合富”拉开了晚宴的序幕。整场晚宴的节目丰富多彩，魔术师出神入化的表演令嘉宾赞叹不已；残障人士乐器表演使人对其表现出来的身处逆境尤自强不息的精神大为敬佩；……最后，天真活泼的儿童合唱将会场气氛烘托到最高点。晚宴结束时，与会嘉宾依依不舍，纷纷相约下次的检验年会能够再次欢聚一堂。在会后，我们专门印制精美的答谢函寄给与会的嘉宾，感谢他们当晚的光临。同时我们也收到了积极的反馈，嘉宾们对我们当晚的服务给予了极高的评价及肯定。活动虽然已经结束了，但晚会当晚的热烈气氛恍若昨日。如果您也曾亲身参与其中，一定会对当晚的场面记忆犹新，那就让我们延续这种动力，使更多人“认识”合富，继续开来，合作致富，共同开创更加光明璀璨的未来！



上海市政协副主席张石西女士向参加“2004上海检验医学年会开幕晚宴合富之夜”的两院专家学者们致辞



嘉宾云集，欢快热烈的晚宴现场



残障人士乐器表演，充分体现合富集团对公益事业奉献的爱心



儿童合唱团天真活泼的表演把晚宴气氛烘托到最高点

COWealthGroup

合富动态

探讨合作



清新雅致



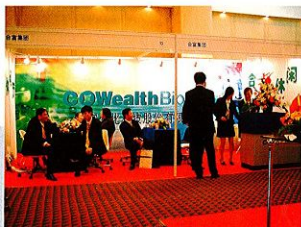
旧友叙情



飞驰的列车带我回到北京，可思绪却停留在上海，停留在培训那段成长的快乐时光。

我想我很幸运，来到合富的第一天我就得知公司将迎来今年的一大盛事—上海医学会检验年会。Maggie告诉我，我将成为会务组的一员，并且担任三天展会现场的负责人。对于新人这是难得的锻炼机会，同时我感到肩上的重担。

整个会务组忙得热火朝天，却一丝不苟。在整个过程中大家都遇到了种种的困难，最让人头疼的便是打印抽奖券。我们买来了打号机，可是墨渍不均匀会影响抽奖可信度，只好改手打。制作版面，校对位置，改数打印，最后经过大家的不懈努力700套带有红色号码的奖券和副券终于诞生了。工作虽然烦琐单调，但是大家都很愉快地为“合富之夜”和展会忙碌着。我浸润在合富敬业而团结的工作氛围中。加入这

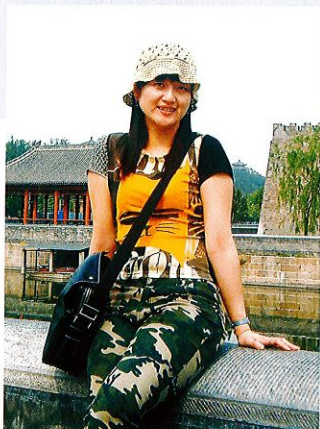


人头攒动

香茗暖意，独具匠心

— 2004 上海检验医学年会展览会手札

□ 汪珊 □ 销售助理 □ 北京



刚刚加入合富，在培训期间有幸配合会务组圆满完成“2004年上海市医学会检验医学年会暨合富之夜”及展览会，深刻体会到合富人CITI宗旨。在各部门同仁的言传身教下，积累了宝贵的经验，为以后的工作奠定了坚实基础，并将致力于北办各项工作的通畅顺利，视合富的事业为自己的事业！

COWealthGroup

样的团体不正是我一直追寻的梦想吗？一切准备完毕，进入了最后的分工会议，每个人都明确了自己的职责。箭在弦上，仿佛战士洋溢着出征前的豪情，却闪烁着冷静。

翌日阳光明媚，一如大家的心情。我们会务组一行早早来到会展大厅，合富展厅清新的绿色背景映入眼帘，相信走过的人都感受到合富扑面而来的活力。深蓝色的台布，红、白、蓝三色座椅，给客人营造一个轻松闲适的环境。可是我们总感觉缺点什么，原来是鲜花！多亏王落帮忙（因为那时所有同事都已赶赴会场准备晚宴）三盆鲜花及时送到了会场，整个展厅顿时一亮。当然最有合富特色的就是我们放在桌上供客人享用的休闲小食，和萦绕展厅的浓郁的咖啡香味。我想这再次体现了公司以人为本的思想。来展厅的客人络绎不绝，有第一次慕名而来的客人，也不乏寻访旧友的老伙伴，合富展厅顿时热闹起来。通过所有公司同仁的通力合作，更多人认识了合富，走近了合富，了解了合富，充分体现了合富人“一握合富手，永远是朋友”的宗旨。

夕阳西下，三天的展会很快结束。这是我扎根合富的第一次洗礼，我想这对我以后的合富生涯，乃至职业生涯都有不可替代的意义。

青山绿水 旧雨新知

— 2004合富集团用户年会侧记

□ 会务服务组 □ 上海

作为合富的一名普通员工、一名会务组成员，在每次的会议忙碌、劳累之后，仅仅希望得到的是客户满意的笑容、赞许的眼神和对于我们合富坚实的肯定。就是这点小小的心愿一旦达成，我们就会感觉到前所未有的成就感。在这里占用此篇幅就写写我们这次用户年会前期准备工作中的点点滴滴，希望大家能通过些小事感觉得到我们合富员工关于“服务客户”的一点理念！



雁荡水边

2004年2月14日 晴，柔风阵阵，一个甜蜜的日子，在今天所有的情侣们都沉浸在两人的温馨世界中，唯独我们几个会务组人员却放弃这个特殊的日子，清晨便踏上了用户年会选址之旅。

一路上看到的都是情侣双双、甜蜜依依的景象，大家好像都有一些羡慕，车里只有轻轻的音乐声。“让我们讨论一下行程吧！”Vicky一句话打破了车内的平静，大家的兴致一下子提了起来。我们的挑选是严格的，杭州的三家酒店由于宴会厅的硬件设施不完善、娱乐设施种类少、容纳量达不到我们的要求等原因，被我们否决了。因为我们要让客户从平日里繁忙的工作中解脱出来，在我们精心挑选的地方放松一周的疲惫。让客户透过我们细心周到的准备，感觉到温馨与贴心！于是大家来不及吃午饭就抓紧时间驱车赶往临安青山湖，背包中的几包饼干就成了我们大家的午餐。

下午六点多钟，夕阳中的湖面被撒上了一层淡淡的金色，好像无数金色的花瓣在水中闪闪摇曳。此时的景象让我们坚定了选临安的决心。伴着这样的美景，我们来到了计划中最后一家酒店。一进大厅服务小姐一声甜甜的问候让我们感觉到了这家酒店的不同。在经理的带领下我们参观了客房，这里的客房有一半都是面向湖水的，这样我们的客户可以看到暮霭中朦胧的湖景！宴会厅的布置算不上金碧辉煌，但也称得上精美雅致。最让我们满意的是这里的游艺设施齐全。并且这里还可以坐游船游览湖景。于是我们商议后决定选定这家酒店。接下来整个晚上我们都在和酒店的负责人商讨关于整个会议的每一个细节。因为这每一点一滴都能体现我们合富人对于客户服务的宗旨。我们要让客户从这些细节中感受到我们



COWealthGroup

合富动态

细致贴心的服务！

就这样我们度过了一个忙碌的情人节，晚上十一点多我们才匆匆吃过晚饭，大家又开始筹划此次会议的准备！

2004年2月28日 清晨，小雨转阴。这是2004合富集团用户年会正式召开的日子。清晨的湖面上薄雾轻绕，也许是天公想让我们欣赏雨中的青山湖吧！客人们一下车被这美景所吸引，原本被小雨破坏的心情，也似乎好了许多。下午客人们一行参观了钱王陵，领略临安的人文景观。而我们会务工作人员都在为晚宴紧张的忙碌着。组长Maggie对于晚宴

的要求十分严格，整个晚宴场所的布置都要求做到精益求精。傍晚时分，伴着轻柔的音乐，客人们陆续入座。客人们一边品尝着临安的特色佳肴，一边欣赏暮色中的青山湖景。席间一位嘉宾即兴为大家送上了一曲激昂的歌曲。在我们统计客户名单时细心的孙逸发现，有位嘉宾刚好是28号的生日，晚宴中我们大家一起唱着生日歌为她送上了最美好的祝福！在欢声笑语中我们



2004年2月28日在风景优美的临安青山湖召开“合富集团用户年会”

浓墨淡彩—杭州临安青山湖实景



COWealthGroup

的晚宴结束了。乘着兴致，我们的客人们来到了各个游艺地点。有的一展歌喉，有的对弈棋技、有的打保龄球、有的舒舒筋骨，尽情的享受这山水间的休闲情怀。运动馆里我们的负责人员忙碌着为客户们准备运动器具。由于足浴馆和松骨馆的场地限制，负责这两处的同事细心的为每位客户安排时间，并耐心的为等待的客户一一做出解释。在歌舞厅的客户也很多，我们帮助客人们安排好KTV，又马上为兴致浓浓的客人们在大展才艺后送上一份份水果、饮料。而我们的组长Maggie更是忙得跑上跑下，一刻不停，唯恐有丝毫的疏忽。就这样在客人们尽情地放松休闲的时候，我们合富的员工在每一个游艺地点为客户们忙碌着……

第二天一早，客人们在充分的休闲娱乐之后，又登上了青山湖的游船，荡舟湖面，与青山湖进行了一次亲密接触，真正领略到了青山湖的秀美景色。用过午餐客人们登上了回沪的客车，当我们挥手送别客户的时候，我们看到了客户满意的笑容，也正是这一张张真诚的笑脸给了我们合富员工最大的肯定！而您的肯定永远是我们最宝贵的财富！



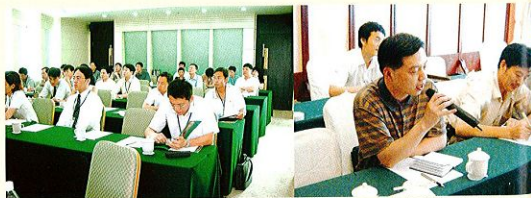
至2004年3月，合富拥有遍布全国的183个医疗设备经营公司组成的商务代理团队，这些商务代理融合了合富的经营理念，成为合富亲密的合作伙伴。

2004年度，合富先后在北京、上海、长沙、南京、成都、青岛成功举办了商务代理招商会，并且计划将在济南、广州等地举办招商会。每一次的招商会，来自全国各地的商务代理人士踊跃参加，纷纷从各地赶往会议举办地，透过大家充分的沟通和交流，商务代理对合富的经营模式和理念有了充分的理解。招商会上，商务代理们激情澎湃，招商会结束后，商务代理豪情壮志，活跃在大江南北，将先进的医疗仪器及经营理念带给客户。

新加盟的商务代理使得这个团队不断的壮大，合富与新老伙伴们携手未来，共同创造无限量的发展前景。

二

和煦温暖的春风，明媚灿烂的阳光迎来了3月5日合富商务代理招商会长沙专场。看着代理商朋友微笑着签名入场，我的心情格外激动，思绪不禁回到了半个月前……那天，我接到了筹备长沙会议的通知，一时有些兴奋与紧张，因为上海、北京已经成功地办完了两场，特别是北京反响很好，我希望长沙能够更上一层楼，于是我打电话给Maggie，向她学习经验，她给了我很多建议，同时，我开始和长沙的同事陈立



座无虚席，把握机会—南京专场

才思敏捷，共同探讨—成都专场

精英汇聚，展望未来

—合富商务代理招商会纪实

□贺远 □合富医疗服务代表 □长沙

COWealthGroup

合富动态

一起寻找合适的酒店场地，向各地的销售同事收集受邀请代理商名单及资料，所有的同事都给了我很大的帮助及对大会的支持。会议最后定在了长沙的一个准五星级酒店，筹备工作顺利的进行，一切有条不紊。

总算到了会议的前一天，各地的同事与他们邀请的来自山东、湖北、湖南、四川、广东、广西、海南等各省行业内精英陆续来到了长沙，安排好每个人的住宿，准备了湖南特色的中、晚餐，整个会议的前期接待工作就这么开始了。下午茶时间和餐桌上的聊天，大家就合作事宜已经开始表现出浓厚的兴趣与关心，气氛融洽，为第二天培训的正式拉幕奠定了良好的基础。

难得的好天气与阳光映衬着巨大的横幅，气派的会议厅内整齐摆放的一本本《合富通讯》与合富彩页，会场门口热情的合富同事，迎来了一批又一批充满期待的精英们。上午九点，培训会议准时开始，Mark精彩的开场，马上把所有在场的代理商朋友吸引到会议当中，Charles详细、专业的有关检验科室投资项目等的介绍，给尚未深入接触的代理商朋友引路，为正在接触的老朋友答疑，在场的各位精英纷纷埋头仔细记录着。下午，会议进入了真正的高潮，所有的代理商朋友们的热情也高涨起来，Mark诙谐幽默地带动全场的气氛，又不失严谨地将新方案合作模式解释得清楚、详尽，所有人都参与进来，老代理商朋友对合富充满感激的发言，新代理商朋友心怀诚意的提问，相互之间的经验及独到见解的讨论，会议的热烈场面一浪高过一浪，甚至有些朋友在会议上就达成了合作的共识。就这样会议在一片满意的掌声中结束了。

最后，在酒店顶楼的特色自助餐厅，大家讨论激烈的心情得到一些缓和，静静的坐在一起谈起合作的细节。晚餐时，我很愉快的和每一位到会的代理商伙伴聊天打招呼，并且热情的叫出了他们各自的名字，这时，四川的一个代理商朋友对与

他同桌的朋友说，你看看，这就是大公司的人，第一次见面就能叫出每个人的名字，真的不错，与这样的大公司合作当然有信心。听到这些话，我知道，会议成功了，这是公司的成功，是我们一个团队的成功。

通过这样的会议，使我们每一个富人更加坚信：我们的老朋友将一如既往的与合富愉快合作下去，并且会有更多的新朋友不断的加入到合富队伍中来，共同为我们的明天创造更大的财富，合富与我们的新老合作伙伴必将一起携手共创辉煌！



携手未来，分享喜悦—长沙专场

COWealthGroup

小议AIMII叫号系统之特点

□陈静 □台益信息销售代表 □上海

在接触市场的过程中,我常常惊叹于客户对AIMII系统的想象已经远远超过设计的初衷,仿佛面对一座神秘的水晶球,透过不同的眼睛可以看到完全迥异的风景,正所谓“没有做不到,只有想不到”。我深深地为这些可爱的客户感到骄傲,一直希望能够将他们的各种想法记录下来,可每到下笔却惭愧于自身语言的贫乏,无法尽诉丝丝感受。

今天这篇文章的完成实属机缘巧合,也是得到客户的启发,将许多原本零散而模糊的概念如抽丝剥茧般整理出来,在工程师的帮助下系统化、理论化,始撰成文。在此一并表示感谢!

AIMII系统以先进的网络流媒体技术为基础,已经成功开发出了流媒体服务器软件、医院局域网网络电视台、叫号系统、网络直播、视频点播系统(VOD)等商用产品,形成了较为完整的立体化架构。

在接触市场的过程中,经常会遇到竞争性的产品,而且相当一部分集中在叫号系统上,如何在激烈的竞争突出AIMII的自身优势,是一个值得探讨的话题。本着管中窥豹的态度,本文就叫号系统的发展趋势和AIMII叫号系统的自身特点稍加阐述,权作抛砖引玉,敬请各位老师及同仁指正!

一、发展趋势

叫号系统说到底,就是用来代替人工,以达到解放人力,规范操作,优化就诊环境的目的,从而体现对病人的服务;因此,我们可以借鉴公共交通工具的报站系统来大致了解本行业的发展。

公共交通工具的报站系统迄今为止经历了三个阶段的发展历程:

1. 人工报站

即售票员自己报站,目前仅在小范围的巴士上有保留,基本被淘汰。

特点:人工控制,有一定机动性;无固定格式,使用方言不可避免,内容有不准确的可能。

2. 语音报站+电子屏显示

电脑语音报站,同时在电子屏上滚动显示相应的字幕,这是大多数公交线路目前采用的方式。

特点:播报内容统一有标准,电子屏显示清晰但显示内容单一,缺乏吸引力。

3. 语音报站+多媒体显示

同样用电脑语音报站,配合在多媒体显示屏(液晶或等离子等)上显示丰富的内容,包括前后站名称及相关换乘信息等,目前在地铁及部分公交线路上使用。

特点:播报内容标准,显示清晰,且内容多样,除站务信息外,更可播放公益性节目、广告等,既可增加收益,又可丰富旅客的行程,初期建设成本较高。



AIMII系统的电脑语音报站界面,即时播报各个科室的报诊信息



AIMII系统电子屏界面,清晰体现就诊情况



AIMII系统的一体式候诊界面,在候诊信息的同时,播放“专家介绍”、“医苑介绍”等宣教节目

COWealthGroup

合益信息

因此,我们可以看到,多媒体已经成为叫号系统的一种发展趋势,既节省人力、规范操作,又丰富了显示内容,为人们获取更多信息提供了实现的平台。

二、系统特点

同样是叫号系统,医院的需求和银行、证券公司往往相差甚远。医院面对的是患者,不仅人数众多,有不同的优先级,更常伴有焦虑的情绪,如果缺乏清晰的语音,明了的指示和可调整的操作空间,那实施起来就容易引发矛盾。此外,每一家医院的就诊流程都有所差异,这就要求叫号系统必须完善到各个细节,实现个性化服务,故大一统的产品不可能满足需求。

AIMII叫号系统专业针对医院用户设计,通过详尽而细致的沟通,我们将每个医院自身的“语言”翻译成为计算机程序,能最大程度的为医院解决排队候诊问题。

AIMII叫号系统采用标准弱电线路,无需重复布线 and 额外供电,整个叫号过程全部由电脑控制,医生在医生工作站或语音呼叫器上呼叫患者,护士在护士台电脑上可以非常方便的根据实际情况调整队列,如优先叫号、漏号补叫等。

利用HIS(Hospital Information System)所提供的排队叫号信息,AIMII更让HIS系统添加了以下效果:

- 采用多媒体呈现的方式,与宣教系统相结合,吸引患者的注意力,可以实现航班式界面或与一体式分割画面,清晰明了、别致新颖;
- 画面显示同时配合语音呼叫,更可通过与HIS系统的接口直接显示和呼叫患者的姓名,极大地吸引患者注意力,减少漏号的发生;
- 跑马灯在屏幕下方滚动提示其他诊区的呼叫信息,方便公共区域或其他候诊区的患者了解等候情况,从而缓解候诊区的压力,减少医患纠纷;
- 门诊负责人可以实时监控各候诊区总体情况,方便进行医生的调配及等候病人的疏离;
- 利用系统的二次候诊功能,并配合多媒体的画面呈现,可以节省患者从座位走向护士台或诊室时医生的等候时间;



- 除使用医生工作站电脑叫号外,还可以用电话结合语音系统的方式来使用,更方便医生与护士沟通,随时掌握候诊信息。

此外,在与宣教系统相结合时,叫号系统的声音优先级高于宣教系统的声音,即一旦叫号语音开始播报,宣教系统的声音将自动降低至10%,从而避免干扰。

综上,AIMII叫号系统充分发挥了网络流媒体技术的优势,加强医院在HIS上的建设成果,在个性化服务上高度体现公司整体团队的服务意识,以专业的产品和一流的服务贡献于医院的信息化发展,同时帮助医院为患者提供更舒适、更贴心的医疗服务。

上述分析实乃沧海一粟,仅作一家之言,欢迎各位老师批评指正!在此特别感谢广东省中医院院办谭俊军主任和宣传科胡延演主任对本文的启发!特别感谢合益信息软件部郑楚经理的大力协助与指导!

2004年新模式的深思

□卢燕莲 □合富医疗会计经理 □上海

2004年合富的经营模式发生了转变,所有的合富人都在关注、适应及积极推动这种转变。财务部是公司的重要部门,对于新模式的理解越充分,越能协助业务部门全力以赴,再创佳绩! 财务部经理卢燕莲带领财务团队,率先表达了对新模式的看法。

在2004年的开年年会上,合富医疗执行长李博先生就新年度集团的发展提出了新的模式及要求:将市场确定在八大区域;转换身份,开发二级经销商市场,由原来的设备供应商的竞争者改变为设备供应商的合作伙伴;以加大企业的实际市场生存力来挖掘新的获利契机。就此对我们全体员工提出了新的备战要求,作为业务部门自然首当其冲感受到新的竞争模式所带来的压力,而作为企业的管理部门也同样感受到了新的挑战与责任:

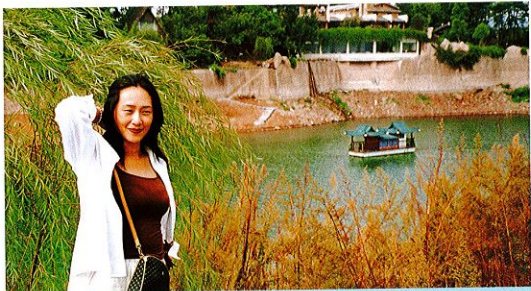
一、新的生意模式带来的需求:

(一)、对业务人员的需求:

首先,业务人员必须尽快进入角色,由原来的直接推销我司代理的产品改为做更多设备供应商产品的“代言人”。这就要求我们的人员必须了解客户的真实想法及医院自身的预算需求。也就是说,首先就必须要知道客户是否有确定自己的采购目标,是否已锁定了某种品牌的医疗设备,如果是,我们就必须有这种品牌产品的取货渠道,这样,就要求我们的业务人员事先必须要了解信息的先机,对你所管辖区域的产品市场要了如指掌,这样才能在谈判或与客户沟通时保持充分的信息提供及谈话的空间。每一位业务人员必须对至少本地区的产品有相当熟悉的了解,因为你不仅要具有销售人员的身份,更要具有产品咨询者及商品采购者的多重身份。如果你所接触的客户没有确定的采购目标,那么这时的业务人员将会以产品咨询者的身份帮助客户去分析市场及客户自身适用的机型,以及可承受的价位。同样,业务人员所提供出去的信息应是多种方案及具有参考价值的,那么这时的临场应对能力就变得非常的重要,这依赖于日常的信息积累及业务知识的娴熟程度。所以,对多面手型的人才的需求会加大很多。

(二)、对于管理部门的人员的要求:

新的生意形态同样对后勤管理部门提出了较高的要求,同时加大了在国内市场的购买力。当业务部门在将签单意向告知采购部门的时候,我们的采购人员就要根据事先已了解到的市场行情



COWealthGroup

经营管理

来判断购入设备的成本,同时要配合业务人员与设备供应商(应为各地的品牌设备二级经销商)进行沟通,来确定采购目标。

作为财务人员,同样在新的战略目标中会起到及时提供经营信息、快速反映经营效果的重任。目前我们已经确定了每一个业务部门的财务参谋,但就我们目前的实力来看,可能还需要一个过程,那对我们的财务人员来说,必须要尽快熟悉我们的生意模式,了解我们的总体战略目标,迅速的以财务分析人员的要求来定位自己并在现有的业务水平上有所提高,同时将每一时点的业绩达标状况随时反映给各业务部门的领导者,并尽快完成自身的转变,由原来的信息提供者转型为经营业务的支持者与参谋,随时根据所掌握的信息提示各业务部门其前进的目标及将面临

的困境。
新业务模式的转变也提出了对人才的更高需求,人力资源部门的支持应是不可缺少的。

二、制定切实可行的预算制度:

(一)、预算体系的制定:

目前我们的预算体系刚刚开始建立,大家的认知还有待进一步的提高,因集团面临今年的公开发行及后期的上市、柜,如何提供可信的财务预测指标会是每一位投资者关心的问题,亦是关系到集团能否长期稳定发展的重要因素,所以尽快建立一套完善的“全面预算”体系变得非常重要,包括销售指标的订立、成本费用的预估、现金流量的预测、激励制度等等。

(二)、严格的执行力:

不管预算制定的如何,如没有切实可行的执行方法,都无法达到预期的目标。故,必须要有执行者做严格的掌控,这就要求我们每个预算责任中心的主管和员工必须严格按照预算的既定目标来执行。当然,我们还必须考虑市场竞争带来的变化,定期根据市场及业务的发展状态来调整我们的预算目标,以期达成预定效果。



三、新的生意形态所面临的困难及启示:

新的生意模式的引进,带给大家更多的反思,以前的模式是否出现了状况,是否采用新的模式后会有所缓解,这些都需要我们用很理性的头脑来思考。我在上面提到了采购部门的责任,但采购部门的人员应在什么时候介入到案子中来,经销商的寻求是否只是业务部门的事情?这些都需要在头一时点确定下来因为我们没有太多的时间来从实践中寻求答案。而且,由于开发二级经销商市场可能会带来大量的国内采购作业,国内付款方式又很单一,目前的方式无外乎银行电汇、同城转帐、银行汇票等,(采用商业汇票的方式都较困难)而且也无法使用国际上常用的L/C结算,这样会给资金的合理使用及规划带来很大的压力,是否能够从国内银行或金融机构拆借到款项亦会成为一个问题。

当然,我们要看到新的生意形态带给我们的不应是困难,而应该是更大的动力,他要求大家用动态的眼光和头脑去面对市场的变化。同时,他也带给大家新的启示:只有变化,才有发展。那么,能否有更有效、更好的方式来发展集团业务,则是留给每位同仁的需长期思考的问题。他需要大家集思广益,努力拼搏,只有这样,才能使我们的集团有更大的空间发展,有更广阔的市场来驰骋。

第三代经营模式之我见

□刘枫 □合富医疗全国维修经理 □上海

合富深知保证医学仪器良好工作状态的重要性,因此分布在30个省份的工程师团队为我们的客户提供温暖、及时的服务,为一线的医学工作者提供良好的保障。合富的工程师团队紧紧抓住公司发展的脉搏,在公司与客户之间建立起良好的沟通与互动的桥梁。

COWEALTH自1997年进入中国大陆市场以来,历经两代经营模式的发展至今已经成为拥有了近500名客户的“通路公司”!第一代模式以BM与CX,CD系列为基础,采用了当时令人耳目一新的“合作”模式,赢得了市场的广泛认同,合富以令人惊异的增长速度迅速成就了自己的盛名与基业。当市场上的竞争对手由当初的漠视转变为纷纷效仿时,合富迅速转变了自己的模式,采取与世界知名的大公司结成策略联盟,合富利用自身的优势“通路”与这些大公司的世界产品强强结合,为中国大陆的医院提供了与世界先进技术同步的便捷,同时合富提供周全良好的售后服务解决了客户的后顾之忧。

COwealthGroup

在前两种经营模式之中,合富无疑是成功的,因为他引领了一种市场模式,只有成功的模式才会引起市场的效仿,当这个市场已经处于一片模仿之中,大家在一片混沌之中互相厮杀时,在2004年开年年会之上,我们集团的董事长提出了第三代的经营模式-让合富脱离市场上的混乱厮杀,让合富成为所有设备供应商的朋友,让合富成为医院最好的投资合作的伙伴。这种模式的最高境界为:医院一想到增加设备就立即想到了合富。

site = future



COWealthGroup

经营管理

而设备供应商想把自己的设备推销给医院也立即想到了合富。想要实现这个目标,需要公司各个部门通力配合,互相协作。

就维修部门来讲,除了提供客户优良的售后服务保持不变以外,我们需要加强在前两种模式中被淡化的市场意识。由于工程师的技术以及售后服务的身份,往往与客户保持着良好的互动关系,我们需要这种良好的互动关系为公司其他业务部门提供必要的市场讯息以达成公司的一致目标。新的模式同时也对维修工程师提出了更高的挑战,那就是不断的有新的品牌的仪器需要我们去学习维修,我们需要在有限的WARRANTY之内学会并且掌握该仪器的维修技术,并且在第二年以后优先取得该设备的维修合约,这些仅仅是看得见的任务。由于我司刚刚启动第三代经营模式,在市场上我们仍然被其他设备商当作最可畏的对手而非朋友,因此在他们的潜意识里处处刁难,



这也体现在WARRANTY之内原厂提供的维修服务中,因此初期如何维护好已装机的用户以及我司利益的问题就切切实实的摆在了工程师面前。我们需要的不仅仅是学习技术,还要与该设备供应商的工程师建立像朋友一样的关系,只有这样,才有可能保障客户与我司的利益。同时这也是我司对外的一个重要窗口,来传播我们新的经营模式,来告诉市场上所有的曾经是我们对手的设备商,从2004年开始,我们不再是敌人,我们是朋友!

为了实现这个目标,需要工程师不但是以技术取胜,更要以自身的风格赢得别人的尊重,为此我们摒弃原来的以修仪器为最高目标,转而将客户的认同当作我们新的唯一的最高目标加以贯彻执行。

商务管理 - Business Dev

□庄汉杰 □合富医疗临床检验事业部助理经理 □上海

商务管理 (Business Development) 是合富在销售模式上的一大变化,至今推行约三个月,虽然还没有明显的业绩,但相信在明确的责任分工制度下,是可以为合富及每个员工都带来最大的效益。

「合富唯一的不变就是“变”。」这是拥有近二十年专业经理人经验的李总说过的话。这个理念或许有许多人不能接受,认为一个公司的政策,组织...等制度,应该是不能轻易变动的。但在2003年初,国际知名大厂IBM提出了“随需而变 (e-Business on Demand)”的服务。随后,国际知名大厂惠普HP,也宣布“Adaptive Enterprise (适应型企业)”的全球战略,予以反击IBM。IBM、HP共同认为,若无法顺应客户的需求、市场的变化而提供“随需而变”的业务流程及服务,是不可能有效地占领市场,甚至很快就被市场淘汰。IT界的两大龙头对战的策略,与李总的想法完全相同,足以证明合富的经营理念是领先业界的。

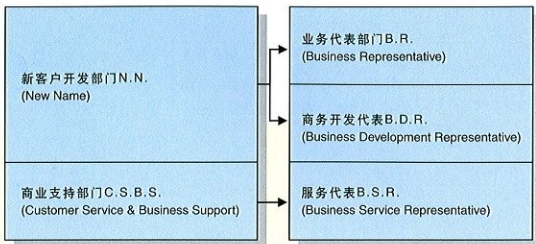
在今年五月份之前,整个合富的销售队伍分为两个部门:新客户开发部门N.N. (New Name)、客户服务与商业支持部门C.S.B.S.(Customer Service & Business Support)。新客户开发部门N.N.的工作内容为:经销商的开发及管理、确认医院的采购意向、长期试剂采购合同的签订。客户服务与商业支持部门C.S.B.S.的工作内容为:根据合约的规定及医院实际的采购量,确认应收帐款A.R. (Account Receivable)的情况。客户服务与商业支持部门(C.S.B.S.)不但能够把长达五、六年的合作、数十种试剂的采购量,清楚地分类及计算成本,并配合科室的实际使用情况,作不同组别的换算调整,以满足院方及科室的需求为第一目标。所以,客户服务与商业支持部门(C.S.B.S.)也是合富引以为傲的企业竞争力之一。

这样的组织架构伴随着合富的成长,让合富成为国内最专业的医疗设备投资公司。短短七年内,在全国的三十个省份中,与近五百家的医院签订长期合同。但在今年五月之后,合富为了适应事业快速成长的挑战,在组织架构上作了调整,目的是让销售人员的分工更明确以增加效益。

原来的销售队伍有两个部门:新客户开发部门(N.N.)、客户服务与商业支持部门(C.S.B.S.),组织调整后,从新客户开发部门(N.N.)中细分出:业务代表B.R.(Business Representative)、商务开发代表B.D.R.(Business Development Representative)。原有的商业支持部门C.S.B.S. (Customer Service & Business Support) 更名为服务代表 B.S.R. (Business Service

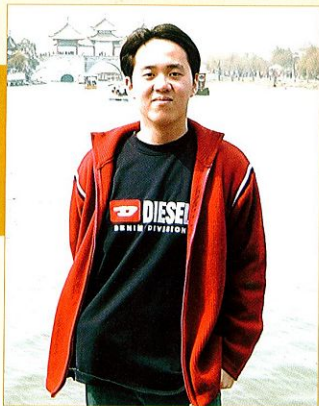
Representative)。可参考下面的组织分割图(图一)。

组织结构调整的主要原因是长期合作的医院及经销商伙伴快速增长,原有新客户开发部门(N.N.)的销售人员已不能提供最好的服务给医院及经销商伙伴。因此,合富将新客户开发部门(N.N.)再划分成两个部门为:业务管理部门



(图一)组织分割图

lopment



(B.R.), 商务开发部门(B.D.R.)。

由业务管理代表(B.R.)根据每个不同的医院,量身订作最适合医院情况的方案。依据目前医院及科室的实际工作情况,以及预估未来5-6年的成长性,提出最符合医院经济效益的建议。先与相关科室确认实际的工作情况以及与院方了解未来5-6年的发展趋势,再加上合富累积七年多的医疗设备的专业投资经验后,才能拟定出最符合医院经济效益的合作方案。商务开发部门(B.D.R.)的工作重心是在开发、管理商务代理,让所有的医院及商务代理充分了解合富的合作理念:就是由合富提供最适合的设备、

试剂以及最好的维修服务,让医院能够在最低的资金投入下拥有最合适的设备。因此,医院可以更灵活的运用资金,当合富提供的设备到位后立即给科室带来最大的效益,并且还有更充裕的资金用在发展其它科室。

医院的拜访及商务代理的开发管理是不同的两项工作。需要很多前期作业时间的商务代理的开发及管理上,由商务代表(B.D.R.)完全负责,当经销商提出了可能的合作个案后,经过商务代表(B.D.R.)确认所有相关的医院讯息。最重要的任务是与客户签定长期的采购合约,是由业务代表(B.R.)来执行,商务代表(B.D.R.)进行协助,经过与院方的谨慎评估、沟通后,签订最合适长期合约。

由于传统的经营观念属于交易过程驱动型,几乎所有厂商们总是把注意力集中在如何满足顾客的需求上面。但在竞争激烈的医疗市场,仅仅满足客户的需求已经不能使顾客获得真正的满意了。最新的经营观念已将重点放在了关系和顾客服务上,合富为了要想培育一个在客户心目中是有份量的、具有亲和力的、满意的形象,不惜付出比同业还要多几倍的人事成本,给予每个员工明确而详细的责任分工。这种领先的服务意识加上丰富的专业知识和独特的市场管理技巧,不断地将世界最先进的理念、技术和设备引入中国,使得最大限度地满足客户的需求,最终发展成为能够培养专业和管理人才的、能够承担对社会责任的高层次企业才是合富真正追求的目标。

学历:

Chung Yuan Christian University (中原大学)

Biomedical Engineering (医学工程系)

经历:

2004.5~至今

合富医疗科技贸易(上海) Assistant Channel Manager

2002.10~2004.04

苏州怀德化学有限公司 Manager

cowealthGroup
客户服务
COWealthGroup



引进Crystal Report的心路历程

□吴永生 □合益信息系统工程师 □上海

Crystal Reports 是一个非常有名且为许多企业用户所采用的 Web 报表工具。当初经过搜集使用者需求，寻找软件供货商，要求供货商介绍软件功能并与使用者面对面讨论，评估此软件是否符合所需，确认采购软件之版本与数量，讨论及确定培训的进行时间与内容，选择参加培训之人员至签订合约，培训完成，开始使用到产出所需报表，这一路走来的过程请看下文娓娓道来：

为了更好的管理公司的资源，2004年2月1日起公司的ERP系统FAS2000正式上线运行。鉴于FAS系统报表功能不够强大，无法满足财务、物管及客服等部门目前的报表需求，我的主管Ming建议公司引进一套功能强大的报表工具软件Crystal Report。

说起Crystal Report相信很多的财务人员可能都听说过或使用过，它一直以强大的报表功能、制作简单、操作方便而倍受使用者的青睐，而且它不需要你懂IT的专业知识，普通用户略加培训即可熟练掌握。

3月7日和3月14日是软件供应商提供产品使用培训的日子。在离培训还有两周的时候，我的主管Ming就开始给我施加压力，交待我一定要认真做好培训前的准备工作，并且要求在供应商培训的过程中，一定要以我们公司实际的报表需求作为例题讲解，并确定可以实现目前所需的各类报表。要让每个参加培训的人员都能在培训完后，可以自行设计出自己所需要的报表，同时要求财务、物管、客服等相关部门尽快提供他们的报表格式及内容，以便我有足够的时间从数据库中找到这些报表数据的来源，从而确定他们所提的报表是否可以实现。接到任务后我马上找相关部门收集他们的报表格式，紧接着就是从数据库众多的报表中找到各个报表栏位的数据来源，这其实是一项很繁琐的工作，好在有数据库的数据字典，时间也比较充足（其实是Ming在不断的施加压力），终于在培训前将这些数据的来源准备完毕。蛮以为剩下的培训应该会比较轻松的，可它偏偏给你弄一些小插曲。3月5日星期五，我将培训场地的一切都安排妥当，不敢有半点马虎（因为Ming给我下了死命令），并和培训的老师约好周日早上八点钟在培训地点见面，并再次检查，确保九点钟准时上课。周六的晚上，我怕早上睡过了，特意将手机闹钟设定成七点半闹钟，这样才安心睡下。周日一早我还在睡梦中时就听到耳边有动静，一看原来是手机在不停的震动，我一惊，怎么调成震动了呢？！我赶紧拿起来，是Ahwa打来的，我接通了问他什么事，现在几点了。Ahwa说才七点五十，我立马清醒了。他后面说的什么我也没听清楚，我一边起床一边跟他说：我要迟到了！匆忙中手机也掉地板上了。真是怕什么来什么。还好离培训的地方不太远，我一路小跑赶到了地点，还好培训老师还未到，总算没出什么差错。上课过程中也比较的顺利，大家对老师所说的基本都可以接受。

3月14日是第二次培训，有了前车之鉴后，前一天晚上我把手机闹钟都调好。第二天一早一切都按照我计划好的进行着。八点半我到了培训地点，心想今天应该没什么问题了吧。这个想法在我打开所有电脑检查时，被彻底打破了，装在这些电脑里的Crystal Report软件全部不见了，原来这些电脑在我们上周做完培训后全部被重新整理过了，这下麻烦大了。没办法只好每台电脑重新安装一次软件了。不知道这几天是被霉运罩住了，还是老天捉弄人，偏偏那张安装光盘又有问题，安装不上。我赶紧回公司去取另一张光盘，刚走了一半，培训老师打电话给我说可以装了，我又折回去和他一起装。这时大家都陆续的赶来了，我心里也做好了挨骂的准备了，不过还好，Ming可能看到我没时间专心听他骂，也就作罢了。九点半左右终于全部准备完毕，恢复正常上课。

两天的培训课程结束了，我也松了口气，大家也基本上都能设计出各自所需的报表了，不过也让我明白了什么叫只有想不到的事，没有不可能发生的事，要想减少这些意外的发生，最好事先考虑周全才好。

我的合富体验

□ 廖红霞 □ 合富医疗服务代表 □ 西安

今年的夏天似乎来得特别的早，闷热的让人有些无法适应，而昨夜的一场大雨还真是给炎热的天气一个下马威。我打开窗，清新的空气与泥土的清香扑面而来，让还有些迷糊的我一下子清醒了许多，嗯，该打起十二分的精神开始新的一天的工作了。

想想时间真是过得飞快，转眼间，这已经是我到合富工作的第三个年头了，刚到合富时是做办事处行政助理，那时我对公司的文化、体制不了解，很多时候好像是在等待着工作的到来，然而突然的状况往往让我有些应付不来，后来渐渐的，我从整个的氛围中体会到，工作并不是被动的，而是要将它变成主动的，要尽可能早的做好很多准备工作，这样处理起事务才会得心应手，我想正是这无形的第一课让我被这里深深的吸引了，这里将是我走出校门的第二课堂。

很快的，我又接手了AR工作，由于这项工作需要与很多的客户电话沟通，因此，在工作过程中，通过锻炼，在很大程度上提高了我的语言沟通能力，在对一些客户的不定期上门拜访沟通中，也为我的人际交流方面打开了一扇门。逐渐的，我由单一的行政工作拓展到对于经销商的管理与开发工作上，这对于我来说是一个新的挑战与新的机会，我原本是一个不善言谈的人，而且我从未想过我会做这样一份极具挑战性的工作，我想我肯定不行，我没有这方面的能力，我一定做不好，但同时，新的机会也让我有了想尝试的欲望，也许可以锻炼出自己的能力，可是在接下来公司举办的销售技巧培训中，我的表现却非常的不好，当我站在台上答不出问题时，我心里难过了，我想也许是我错了，我还是没这个能力，我之前的决定也开始动摇了，我将我的想法告诉了我的主管领导，她回了一份E-MAIL给我，她说只要用心，努力就一定能成功，而且要将自己的缺点转化为优点，她真挚的话语，深深的鼓舞了我，我心里又感觉暖暖的，我决心一定努力好好用心做，证明自己一定可以做得很好，也许我现在还没有做到想像中的那样好，但是我一直是在用心去做，并且我会一直努力下去。

在两年多的工作中，绝大多数时间我是在西安的办事处上班，尽管我们办事处人比较少，可我们从未感觉孤单，因为总部的同事们总是不遗余力的支援、支持我们的工作，在每年为数不多的见面中，大家仍然建立了一份深厚的情谊。每逢我们外地员工到公司总部，李总、王总都会亲切的询问我们当地的生活工作情况，这让我感到西安和上海之间似乎是没有距离的，它们离的是那么近。

合富是极具文化的，是充满人性化的，更是有着丰富内在与希望的，正如公司为了提高大家在各方面的能力，不惜花费，不定期专门举办各类提高培训课程，以丰富员工自我素质，让每位员工都受益非浅。

合富给大家一个平台，一个展现自我，拓展自我的平台，它更给我一份新的机遇，新的生活，两年多的合富生活让我充实，更让我成长、成熟，每一次工作职能的改变，对于我而言就是一次成长的蜕变，我因为这些改变惊喜过、迷惘过、失落过，也同样的有着一份庆幸，我庆幸我在合富，因为合富给我更多的是宽容，它包容了我的稚嫩，我的错误，却给了我更多的信任与认可，我珍惜着每一天在合富的生活，也同样享受着这每一天。



廖红霞，2001年毕业于陕西师范大学英语系，具有强烈的学习欲望，在岗位的变换中不断地接受激励和考验，体验了在合富成长的感觉。

后记

培训至今已一个半月，经过各部门使用者不断地练习后大家已渐渐熟悉这个软件的功能，最重要的是我们已能利用这个软件产出公司需要的管理报表，个人也对当初为此所付出的努力感到非常欣慰与工作成就感，更要感谢我的主管Ming给予我的支持与鼓励，也验证了那句话——有压力才会进步。

COWealthGroup
合富生活

合富集团 2004年下半年

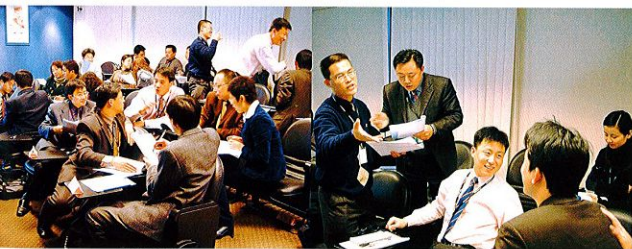
类别	培训课程名称	对象	时间
内训	迎新培训和产品知识培训	新员工	2004年7月
外训	检验科权威应用咨询	销售新员	2004年7月
外训	专业销售技巧和简报技巧	销售新员	2004年7月
外训	渠道管理	销售新员	2004年8月
外训	OFFICE	销售、助理	2004年8月
内训	迎新培训和产品知识培训	新员工	2004年9月
外训	专业销售技巧和简报技巧	销售新员	2004年9月
外训	领导力提升	经理人	2004年10月
内训	迎新培训和产品知识培训	新员工	2004年11月



聆听时的专注

培训时间表

讲师来源	培训效益
合富讲师团	使新入职的员工了解公司的企业文化和规章制度
合富讲师团	1. 检验科的决策流程、工作任务及挑战 2. 检验科如何选择优质的合作伙伴
台湾宏观管理顾问有限公司李玉华	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
润杰咨询	通过对渠道管理的学习, 使新进员工对企业的经营模式有更充分的理解
韦博培训	使新入职的销售及助理类员工掌握Office的运用技能, 以更好地提高工作效率
合富讲师团	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李玉华	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
待定	强化管理者对人的管理的观念和意识, 掌握一定的人力资源管理和运用的专业技术
合富讲师团	使新入职的员工了解公司的企业文化和规章制度



讨论时的喜悦

争论时的兴奋

2004 第一季度 CITI 群英榜

CUSTOMER ORIENTED

客户导向奖



CSBD 陈敏

在那矿个案充分支持刘建国积极做好和主任的沟通、协调工作,使该案顺利度过磨合期。



维修部 王正杰

在合益江苏省人民医院的竞标与安装工作中,虽为检验设备工程师,但积极参与,不但完成了合益信息的结单、安装的成功,且确保了客户对合富集团整体的满意度。

群英榜

TEAMWORK

团队合作奖

总办、HR 罗俐娟、杨迦默、郭颖、张茹、叶华蕾、龙志明

跨部门通力合作,高效、圆满地完成了元月九日的公司盛会“年会”的筹划、实施工作,经常加班至深夜,甚至在会场连饭也顾不上吃,较高标准地体现了公司团队的合作精神。



HR 赵雄

人生大事筹办期间正值公司年会,但其并未请过一天假,工作积极配合,婚礼举行前一天仍坚持在自己的工作岗位上(年会现场协助工作),且毫无怨言。



CSBD 陈立、贺远

积极认真的现场工作,使3月5日的长沙经销商会议取得圆满成功。



INTEGRITY

道德规范奖



维修部 王大安

除对本职工作尽职尽责外,积极协助新进员工周家军搞好维修工作,起到以老带新的作用,特别是在3月仪器分配调整过程中,主动接受客户关系处理比较困难的医院,为提高客户满意度及稳定衡阳区域的维修作了很好的贡献!



HR 何旭林

在经办公司员工商业保险事项中,积极与相关保险公司进行磋商,为公司员工争取到更多的保险利益。

群英榜

INNOVATION

积极创新奖

合益软件部 姚静

虽身为软件工程师,但主动参与现场客户服务及安装的方案的设计,在年会期间,创新改造了年会的彩票抽奖系统。



工程部 褚民波

提出在AIMII系统报价中增设设备援系统一栏和在售后服务中为服务的响应时间分等级的积极建议,表现出对工作积极进取的事业心和良好的道德规范。



合益工程部 井小龙

在处理北京口腔医院LED大屏安装问题时,根据墙体的承重,积极建议客户改用吊装的安装方式;根据LED厂家的技术要求,巧妙地用客户现有的586B标准配合新布的平行线缆标准互相交接使用,改善了输出效果。



2004 第二季度 CITI 群英榜

CUSTOMER ORIENTED 客户导向奖



财务部 黄明山

积极配合业务部门的收款工作,提供自己的建议,在与湖南经销商的收款中表现突出。



人事部

人事部在日常工作中,积极地以公司核心价值观和企业文化为部门、员工行为的导向,在各方面对自己严格要求,在第二季度中,以实际行动,体现了客户导向。过去,人事部每个月打印出工资单并发放给各个员工,但传统的工资单形式不利于员工及时得到工资单。人事部采纳员工建议,重新制作了工资单,使得各地员工能及时得到各自的工资单,并清楚地知道工资的内容。同时,形式更为保密,改善了管理。

群英榜

TEAMWORK 团队合作奖

HR 吴桂龙

作为公司保安人员,能够长期坚持服务第一的意识,无论哪个部门需要帮助,都能积极响应,全力以赴,且在日常工作中毫无怨言,较好地发扬了公司的团队合作精神。



客服部

客服部在为上海传染病医院找寻某试剂的中文说明书(我司只有英文说明书)过程中,不惜余力地一遍一遍联系供应商,直到找到最准确的说明书让医院顺利操作为止。为此医院的蔡老师还专门以邮件的形式感谢客服部对其工作的支持。



INTEGRITY

道德规范奖



总办 马兴荣

在出车时,如果处于等待状态,主动关闭空调降低油耗,自己承受高温的煎熬,在车辆耗油较大的先天性缺陷中依然能达到公司的油耗标准。



视觉企划部

在团队人员仅剩两人的情况下,除进行《北京友谊医院》、《北京燕化医院》、《江阴人民医院》、《江苏省人民医院》2百多位专家的前期拍摄、后期剪辑外,还与销售人员一起攻关《江苏省人民医院》、《江阴人民医院》新的制作合约。因此,本团队主动放弃诸多休息时间,加班加点,合理调配供片时间,处理好与以上客户的关系,按时保质保量把影片交给客户,受到江苏省人民医院等客户的好评,为及时收取合益货款提供了保证,同时为续签《江苏省人民医院》、《江阴人民医院》制作合约提供了条件。

群英榜

INNOVATION

积极创新奖

临检事业处 王嵘

积极执行公司政策寻找策略联盟伙伴。成功引进重要经销商,成为湖北地区及公司第一个策略联盟,并取得客户的信赖,有利公司在湖北地区长期发展的目标。



维修部河南

因其它公司的业务员推销试剂,在河南各地抵毁我公司设备。伊川县医院朱主任对设备的准确性产生疑惑。陈鹏和刘磊多次和主任电话沟通,并现场做定标和质控,彻底打消主任的顾虑。在洛阳当地水质不好的情况下,刘磊积极创新和主任沟通并改造水机,在刘磊的努力下医院使用蒸馏水做水源。从而节约滤芯节省了维修成本。



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 T0531-2087-096 F0531-2087-096
沈阳办事处 T024-2563-0960 F024-2563-0960
西安办事处 T029-8823-9787 F029-8823-9787

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

合富医疗科技贸易(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