

COWealth

Communications

合富通讯

FEBRUARY 2007

NO.12

加速发展合富新纪元

凝聚力量创成功——横向沟通

——总裁致辞

01

专家专访

拓展发展思路 建立创新型医院

—武警上海总队医院院长 戴震

03

CAP认证与医院检验科的全程质量保证

—复旦大学附属华山医院副院长 吕元

05

首台射波刀案例分享

—专访天津肿瘤医院书记 王平

07

济南鲁台医院射波刀中心打造

肿瘤治疗新平台

—山东鲁台医院专访

09

管理第一线

策略性意向

11

千里之行 始于足下

——山东办管理心得

13

合富内部培训认知及规划

15

科技前沿

射波刀使用者的国内导读培训

17

首台射波刀系统安装

19

医学检验发展之我见

21

合富动态

满洲里市第一医院致上海合富

公司的感谢信

23

“射波刀临床应用全国巡回学

术研讨会”回顾

24

韩国医学考察随笔

25

秋天是金色的季节

—合富集团半年会侧记

27

合富生活

新人在培训中成长

29

进入合富 进入快速成长通道

31

工作之余的真情见证

33

群星汇聚

2006年第1、2季度CITIA群英榜

35

2006年第3、4季度CITIA群英榜

37

凝聚力量 创成功

—— 横向沟通



李 惇

合富医疗控股有限公司 总裁暨首席执行官

在新的一年，我们对检验的生意设定了比较高的成长目标，也投入了更大的人物力，更提早在去年十二月就启动；同样的，我们也对肿瘤的业务设定了明确且成长的年度指标，并在今年上班的第一天就让整个销售队伍进入战斗的位置。就这样更高的目标导入更多的投入，产生大量的工作，同事及部门之间也必有需要更频繁的互动及沟通。

众所周知，合富一直致力于与医院的合作是全方位的照顾及全程的协作。市场上很多公司在透过各种手段

力排其他竞争对手，最终获取医院的一份设备买卖合同后，此时的成功就是这笔交易的结束。但是，对于合富的队伍来说，这个时间点才真正是工作的开始。因为，选择合富，医院选择的不是单一的产品，是整体、长期及多方面的服务及责任分担。在与合富签约之后，那些推动及完成客户方案的前线销售人员将对于同一客户的关怀及长达数年的合约责任，交棒给负责执行合约的运营团队及业务支援队伍。透过这些队伍对客户的悉心照顾、积极的互动及代表合富履行合约

的责任，进而得到客户的认可，老客户又产生了新的生意机会。而对于新机会，也将回到由前线的销售人员进行方案的整体设计及推动，这样，客户关系又进入了第二次的循环。合富成立至今十年，许多早期就与合富合作的客户都已在这样的良性互动下进入第三次的循环了。这样一棒交接给另一棒，接棒的人还必需承担替下一棒创造有利的工作条件的生意模式，内部跨部门的横向沟通尤为重要，工作的成败就取决于彼此沟通的顺畅及效率。

合富经过几年的快速发展及对人力资源的积累和培养，现在在合富担任经理职务的人员，一部分是与合富一起成长，有着多年实际历练经验的合富自身培养的经理人，还有一部分是在加入合富之前就已经拥有了完整的管理经历，因认同合富理念和模式而投身于合富的经理人。这样的两类人员带领的部门都相对的独立，由于他们的经历完整，也获得了公司较大的授权，因此，现在的合富部门都较为强大，庆幸的是，合富的文化让强强部门之间并没有出现对立的现象，而是能很好的融合在合富的理念下。但是，由于各有主见，容易产生强势的态势，因此我要强调的是：部门之间、经理人之间的横向沟通的重要。横向的沟通旨在跨部门的协作及凝聚各部门的力量，并为部门间甚至是公司的整体决策提供共同的良性平台。如果各位同事所遇到的问题或要寻求的支持是属于决策性的，大家应该要直接找公司授权能对该事件做决定的经理人沟通，才会有立即性的结论，既是沟通就没有职务、级别的差异，一切应该以尽快取得共识或支持，以满足对客户工作的需求。反之如果找个没有授权的人沟通，就容易取得错误的信息，或被误导而造成浪费自己的时间，甚或耽误对客户的支持工作。也就是因为这种寻错对象沟通的事在过去的一段时间里屡屡发生，我才借此文针对这个主题向各位说清楚。

在合富的生意模式中，另外有一个在个案中扮演很重要角色的人物，就是居间商，他们是每个个案中的一个环节，扮演着合富与客户之间沟通的角色，因此我们的横向沟通不可或缺的要将他们整合进来，随时做到和居间商始终并肩，为客户提供最及时、最好的服务。

十年来，从公司组织的变革及核心技能的强化开始，合富一直是在创造本身在这个行业中的差异价值，并在差异价值中发展、领先。而在追求快速成长的此时此刻，我们每一个同事唯有做到、做好同事间、部门间及与居间商间的横向沟通方能真正凝聚各方面的力量，来提供最完善的客户支持工作，创造自己的成功，也做到帮助合富加速发展及年度达标。

在新年新希望来临之际，我顺道借此机会祝愿所有的合富人、客户、合作伙伴一起合作致富，共创合富新纪元；更祝大家平安、快乐。





现代医院已从过去的单纯医疗型转变成医疗预防康复、社会效益型，而医院管理模式也从传统经验管理型逐步转变为现代管理型。更成熟地运用专业管理知识和技术，进行管理创新，提升医院的综合竞争力，是医院管理和发展的有效途径。

武警上海总队医院在院长戴震大校的带领下，改善机制，面向市场，实现管理模式上的转变，通过率先开展全额成本核算制度、推行岗位目标责任管理等一系列行动，用仅仅两年多的时间，提升了医院整体竞争能力，带领医院跨入武警系统医院先进行列。医院补贴部队医疗经费逐年增长，且在近期正式被评为“三甲”医院，进入了全新的发展时期。



拓展发展思路 建立创新型医院

——市场经济条件下医院模式转变与竞争力提升

◆ 戴震

第二军医大学 医学硕士

第二军医大学 卫生处处长，现任武警上海总队医院院长

二十一世纪是知识经济时代，知识经济的本质是创新，作为武警部队医院，要坚持和落实科学发展观，按照“适应市场、面向战场”的要求，积极推进体制机制的创新，努力构建创新型医院是时代赋予的课题。

一、更新思想观念，创新发展思路

解放思想，实事求是，与时俱进，开拓创新是“三个代表”重要思想的精髓，也是坚持和落实科学发展观的根本旨意所在。为更新思想观念，拓展发展思路，着力强化“三种意识”，即：

一是领先意识。即“争创武警部队一流医院”的意识。小进即安，墨守陈规是医院一度发展缓慢的根源。要推进医院的发展，必须首先确立领

先意识，确立争创一流的建院标准。惟有这样，才能与上海的城市地位和发展速度相匹配。我们叫响了“跨越式发展”的口号，坚定了争创武警部队一流医院的信心和理念。2006年10月，经全院人员的不懈努力，医院顺利地跨进了武警部队“三级甲等”医院的行列，实现了历史性的飞跃，为医院的发展奠定了良好的基础。

二是竞争意识。要推进医院的跨越发展，就必须强化竞争意识。一方面，要立足上海看本院，瞄着全国看本院，积极适应激烈的市场竞争，敢于向高的攀，和强的比，跟快的赛；另一方面，在院内要建立竞争机制，奖罚分明，优胜劣汰，形成竞争氛

围，充分调动全院同志大干快上的工作热情。

三是创新意识。要推进医院建设上台阶，如果没有创新精神，没有新思路，不采取新举措，就很难打开局面，取得新发展。创新不仅仅是观念问题，更是一种精神境界。要以对部队负责的精神去改革创新，要小心求证，大胆实践。

二、推行“三引”战略，加快医院建设

充分发挥市场对资源的配置作用，积极推行“三引”战略。不为所有，但为所用，形成促进医院快速发展的推动力。

一是引进资金。近年来医院通过多种渠道和途径，引进了一大批高精尖设备。如超级伽玛刀，PET-CT，不

仅大大提高了医技诊疗水平,而且有力地促进了多个专科建设,提升了医院的整体档次。通过引进资金,在短短几年内,医院设备总值翻了一番,实现了设备总值和医疗收入双过亿。

二是引进智力。借助上海医疗技术优势,聘请大医院的知名专家教授来我院坐堂会诊、带教指导、手术示教、教学查房、建立特色专科等,提高医院的诊疗水平。同时,注重培养本院的人才队伍,相继培养引进博士、硕士研究生近百名,每年选送数十名同志外出考查和进修学习,优化了人才结构。院内广泛开展了科技练兵和创学习型医院活动,设置了继续教育基金,科技兴院的氛围不断浓厚。

三是引进机制。医院着力推行体制和机制改革创新,相继推出了“全额成本核算”、“门诊病房一体化”、“全面责任制管理考评”等多个方案。“全额成本核算”打破了千多千一个样的大锅饭格局,不仅极大地激发了全院的工作热情,而且有效地堵塞了各种浪费漏洞;“门诊病房一体化”从体制上将病房与门诊衔接起来,有效地解决了门诊与病房脱节的问题;“全面责任制管理考评”对管理工作进行了全面的量化,进一步健全了赏罚机制。体制和机制的改革,盘活了一盘棋,激起了千层浪,给医院全面建设带来了生机和活力。

三、强调姓军为兵,提高保障能力

作为部队医院,必须把姓军为兵和面向社会有机统一起来,着力在“三化”上下功夫:

一是强化思想认识。注重引导广大医护人员树立正确的价值观、政绩观和发展观,在完成卫勤保障任务中践行“三个代表”,当好忠诚卫士。定期召开离退休老干部座谈会,各支队卫生队长座谈会、院内外监督员座谈会,每月对住院和门诊病员进行问卷调查,广泛征求部队病员的意见

和建议,并在全院大会上通报讲评。在为兵服务的投入上,做到全力以赴,各科室为兵服务方面的支出,由医院统一补贴,医院每年为兵服务支出近千万元。通过深入扎实的教育引导和政策保证,为兵服务的理念在全院得到了强化,形成了共识。

二是优化就诊环境。姓军为兵,不能停留在“军人优先”的口号和一般要求上,要着力优化就诊环境,为官兵提供最便捷、最舒适、最优质的服务。为此,医院设立了边远支队官兵接待站,单独开设了环境整洁舒适的军人诊疗科,为候诊区配置了电视机、饮水机、报刊等设施。军人挂号、就诊、划价、检查、取药等全都与地方病人分开,大大方便了部队病员就诊。就诊环境和就诊流程的优化,受到了部队上下的普遍好评。

三是深化服务质量。要深入研究新形势下做好卫勤保障工作的特点和要求,打好防病治病的主动仗。深入开展“五个一”活动,得到了老干部的信任和支待;每年高质量地做好师团干部、离退休干部的住院体检工作,想方设法地改进服务质量,将院内招待所改建成一个准三星级宾馆,保障每年的干部体检工作;坚持定期组织下部队巡回医疗,把每年十月定为“为兵服务月”,每个月的最后一个周末为“专家为兵会诊日”;送医送药到基层,广泛开展防病治病讲座,提高基层卫生队诊疗水平,积极主动地做好战备“处突”和各项医疗保障任务,确保任务的圆满完成。

四、注重文化建设,端正内部风气

要扎实推进医院的创新发展,必须高度重视文化建设,着力形成团结向上、心齐风正的良好风气。

一是政治意识要浓。医院编制调整、部队医疗制度改革,都需要去做深入细致的思想政治工作。只有强化政治意识,全面提升人的素质,才能确保医院创新发展的正确方向。注重深化先进性教育成果,增强思想政治

工作的主动性,针对性和实效性,广泛开展争做忠诚卫士活动,确保军令政令畅通。

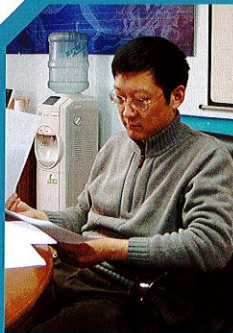
二是服务理念要新。全心全意为人民服务,是践行“三个代表”,体现党的先进性的本质要求。着力强化服务的理念,持续开展“岗位学雷锋,满意在医院”活动,广泛开展文明服务竞赛活动,定期组织党员为民服务队走上街头,深入社区里弄开展义务咨询活动,关心关注社会弱势群体,与区社会福利院、街道独居老人、镇老龄办、市盲童学校结对帮扶,开通三路六班免费便民班车等,树立部队医院的良好形象。

三是从严治院要实。以院风建设为主线,以制度建设为抓手,医院正规化管理初见成效。在局域网上开设党务公开专栏,广开言路,倾听呼声;学习贯彻条令条例,着力规范办事程序和作风纪律,落实层级管理,进行全方位、全过程、全员额的管理和考评;充分利用现代化管理手段,在全院推行集门禁、考勤、水控和消费功能为一体的“一卡通”系统。医院连续六年被上级评为安全工作先进单位。

四是组织功能要全。落实科学发展观,需要加强和改善党的领导,尤其是基层组织建设。近年来,一批讲政治、守纪律、有朝气的同志走上了科主任岗位。医院还注重加强对科室支部的帮扶指导,每年组织党支部书记培训班,着力强化抓党建的意识,提高抓党建的能力。制定落实组织生活制度的有关《规定》,在业务忙的情况下,坚持党日活动,保证了科室党组织的生机和活力。认真落实院务、科务公开,形成了勤政廉政的监督机制。通过强化组织功能,落实层级管理,有效地纯洁了党风,净化了院风,形成了风清气顺、真抓实干的好局面。



CAP认证 与医院检验科的全程质量保证



1959年1月生,现任复旦大学附属华山医院副院长、检验医学中心主任,民革中央委员、市政协常委,1982年毕业于原上海医科大学药理学系,获学士学位,1985年毕业于原上海医科大学临床检验与诊断学专业,获硕士学位,1988年留学美国Texas大学从事糖复合物结构与功能研究,获博士后研究证书。1994年晋升为研究员,1995年批准为博士生导师。现任中华医学会检验学会副主任委员,《中华检验医学杂志》副总编,上海医学会检验学会名誉主任委员等职。

2006年,领导华山医院检验医学中心通过美国CAP认证,成为中国大陆首家获此认证的医院检验中心。

◆ 吕元 教授

研究员博士研究生导师

复旦大学附属华山医院副院长

检验医学中心主任

e-mail: yuanlu@hsh.stn.sh.cn

复旦大学附属华山医院是一家三级甲等教学医院,检验科于2003年开始参加CAP的室内质评(PT survey),于2006年1月17日正式通过CAP认可,成为中国大陆第一家通过CAP认可的医院检验科。为使同道了解CAP认可体系是如何保证检验的全程质量控制,现将我科CAP认可的成功经验作一介绍。

一、CAP 认可的标准

CAP是世界上最大的由专业临床检验学专家和病理学家组成的联合会,始于1960年初,为美国联邦政府所认可,其认可水准被公认为是医学实验室质量保证的领导者 and 权威者。CAP认可是对医学实验室质量改进计划的一种评价模式,是一个被检查科室和检查者(inspector)之间互相学

习、互相教育的过程,它的宗旨是保证检验全程的质量不断改进并为医生和病患提供最高水准的服务。目前全球有6000多家医学实验室通过了CAP认可。CAP认可对检验科的各个领域都有相关和完善的检查条目(checklist)(约3200多条),可通过网站(www.cap.org)查阅。

CAP认可有四项核心标准:(1)科主任的资质及其日常管理 and 临床咨询工作。(2)硬件设施及安全性:具有足够的资源满足检验科的日常工作且工作场所必须符合安全。(3)质量控制及质量改进:包括室内质控、室内质评、仪器维护、持续质量改进、继续教育等方面。(4)自查和被查的要求:定期的自我评估,CAP证书的有效期限只有两年,通过CAP认可后第一年自查,第二年CAP现场复查。

二、CAP 认可准备、实践阶段及现场检查

CAP认可的基础是首先要有一套完善的文件化的管理制度,其次需要一支管理的团队,通过系统学习找出影响检验结果质量的根源所在(root cause)。因此,我们先将所有的质量管理、安全管理、检验科信息系统(LIS)管理、标准的操作程序(Standard Operation Procedure, SOP)等都文件化,随后对所有员工按照文件进行综合培训和再培训,实践后定期考核,使员工行为达到最大程度的一致,从而保证了工作人员的素质和整个系统运作的一致,也就是将检验科的所有人员、质量与管理有机地整合在一起。具体从以下几方面着手:

1. 质量策划(Quality Planning, QP): 用全面质量控制的精益求精制

定一个战略计划,优化或改善目前运作系统且满足临床需求。检验科的全体成员都应参与,包括主任、主管/组长、操作人员、抽血护士、其他相关人员等,所有人员的参与可以对系统的流程进行认同甚至创新,除了科主动动脑筋外,操作人员及工勤人员都会献计献策。

2. 学习和文本编写阶段: 检验科的每位员工必须熟知检查条例,我们首先将所有的条例翻译成中文,对全体员工进行培训。成立文本编写小组,由各专业组中英文基础较好员工组成。因为中美文化的差异,对于一些条例的内涵不能理解,我们则通过走出去请进来的方式进行学习培训,除了对检查条例的诠释外还对美国的法律架构、CAP检查官的教育、训练经历、检查形式等内容进行强化培训。按照CAP的检查条例准备好所有的答案,这个过程涉及到检验科的组织、硬件、文件、记录、培训以及与医务处、护理部、总务处的沟通、协调等大量工作。

3. 实践阶段:即全程质量管理体系程序被定义和文件化后,体现组织架构的有效性,如对质量不利信息的有效识别,判断纠正和预防措施是否有效。实践必须是在相关的规章、SOP、程序指导下进行的,并让检验科的全体员工和医院各临床科室都知道检验科是如何来实践的,其中检验科与临床科室及相关部门的沟通是不可缺少的。经过了一段时间培训和实践,总结后再整改。

4. 模拟检查:经过近三年的准备,

我科邀请了一位美国专家对全科进行模拟检查,主要目的让员工亲临检查情景,发现不足及时整改,美国专家用了四天时间认真地检查了相关领域的checklist,最后汇总所有的不足,我们针对这些不足及时进行整改,为CAP正式检查奠定了良好的基础。

5. 现场检查: 2006年1月16-17日美国CAP总部派出4位检查官亲临华山医院进行为期2天的正式评审。16日早晨8点钟4位专家准时来到华山医院检验科进行实地检查,他们首先对科室布局、设置、流程及环境进行实地观察,我们准备了4个单独场所,充分准备好各自文本材料,由相关的组长、骨干等组成对应相应的检查官,分总则组、门诊组、生化免疫组、血液体液4个专业组,第一天检查一直进行到下午5点结束。第二天上午8点钟检查官们继续检查总则组、门诊组、分子生物学组、微生物、分院化验室;上午10点左右检查官与医院的院长、医务处处长、检验科主任分别进行见面会,下午2点左右结束了所有检查,随后4位检查官对检查结果进行汇总,约1小时后请全体参与者或愿意出席的人员参加最后的总结会,会上各专家发表了检查中的缺陷(有些缺陷我们在现场整改),同时专家也提了非常有价值的建议,我们从中得到学习和教育,正如成语所说“听君一席话,胜读十年书”,这些专家有着非常丰富的经验。

6. 参加CAP认可的体会

通过CAP认可,有效地帮助我们提高了检验质量,我们学到了检验科

质量管理的真谛,认识上进入了一个新的境界。不再是“瞎子摸象、盲目跟从”,“头痛医头、脚痛医脚”缺乏系统性和有效性,站到了一个很高的平台上来审视检验质量保证体系这个概念。我们体会到CAP认可前和认可后主要的区别表现在:检验科确立了质量监控指标;加强了内部审查及持续改进机制;加强了与临床沟通。具体如:不合格样本拒收率下降;临床对检验科的满意率提高;TAT缩短;危急值漏报率为零;长期扣分的PT测试获的了满分的成绩等等。同时,整个团队的业务管理能力也得到了锻炼。更为重要的是通过CAP认可,我们的观念也发生了改变,如对细节的高度关注等等。

总之,我们只有建立一个完整的质量保证体系并不断地追求质量的提高,才能保证每一份合格样本检验结果的可靠、及时、有价值,为医生和病人提供最高水准的服务。只有对确立的目标不懈地坚持,通过系统的质量管理将已知的不足及未知的特质通过细致观察、认真总结,提出整改措施并反复实践,才能达到管理水平的全面和持续的提高。

质量管理是一种态度,也是责任心和爱心的体现。

首台射波刀案例分享



◆ 王平

天津医科大学附属肿瘤医院副院长、放射治疗科主任、主任医师、硕士研究生导师。中国医院协会肿瘤医院分会副主任委员、中国抗癌协会肿瘤放射治疗专业委员会副主任委员、中国抗癌协会常务理事、中国医药生物技术协会理事、中华放射肿瘤学会委员、天津医学会肿瘤学会委员。

中国首台射波刀系统（CyberKnife）落户津门，并已开始造福中国肿瘤病患将近四个月的时间，为一百多位肿瘤病患提供现今全世界最先进的影像导引放射外科的治疗方式。以“无创、无痛及无出血”的方式完美的“切除”肿瘤病灶。开启中国肿瘤放射外科学的新一页。

为了让更多的患者了解射波刀带来的福音，合富公司产品经理林华彬专程对天津医科大学附属肿瘤医院王平书记进行了专访。接下来，让我们一起分享中国首台射波刀的成功案例与经验，共同领略射波刀治疗的奥妙与精髓。

林经理：王书记，请您总结一下天津肿瘤医院到目前为止射波刀的治疗经验。

王院长：射波刀是一种全新的放射治疗技术，每一位患者的治疗方案确定需要根据具体情况来定，而不是完全固定的模式。以往伽玛刀的治疗可以在颅内肿瘤的治疗中加以借鉴，但是对于分割治疗则需要不断探索，体部肿瘤治疗以往没有如此大分割照射的临床资料，其他国家的近期研究报告可以参考，在实际临床应用中不断总结进步。

林经理：请问天津肿瘤医院射波刀治疗病患的种类及例数？

王院长：目前已经治疗140余例，体部肿瘤五分之三，最常见的是非小细胞肺癌、肝癌、胰腺癌，及各种转移病灶的治疗，颅内肿瘤约占五分之二（其中大约70%为颅内转移瘤）。因此，射波刀可以说是真正的全身影像引导放射外科（IGRS）的设备。

林经理：请问天津肿瘤医院射波刀至目前为止治疗病患的来源为何？

王院长：因为是刚开展这一技术，我院没有进行宣传，主要是治疗本院就诊的患者，但是很多外地患者了解这一信息后专程前来诊治，现在包括来自广东、浙江、江苏、上海等全国省市的患者，充分体现肿瘤治疗患者对革新性治疗技术的期盼与追求。

林经理：请王书记谈谈天津肿瘤医院在造福了这么多病患后的感想是什么？

王院长：射波刀的治疗技术的确非常领先，使很多患者在无创的情况下完成肿瘤的治疗，而且与以往放射治疗技术比较，射波刀专注于肿瘤的精确放射外科治疗，为有恶性肿瘤或良性病灶的病患提供1至5天不需住院、不必麻醉、无肿瘤或器官切除的治疗，不但疗效高，副作用低，而且放射外科治疗后恢复期短，并大大缩短治疗周期，全身恶性肿瘤（如肺癌、肝癌及胰腺癌）和良性肿瘤或病灶（如三叉神经痛）都适用，对于专业技术人员而言，射波刀带来的是革新性的技术进步，保障人类健康的福音。对于很多患者而言则是最大的幸福。

林经理：请您谈谈射波刀治疗病患的成效如何？

王院长：因为射波刀治疗开展时间至目前为止只有4个月，所以远期疗效及生存率的提高暂时不能统计，但是已经复查的资料来看，很多患者的病灶完全消失或大部分体积消退，小部分体积稳定，体积增

大和进展的基本上没有。所以其疗效是可以肯定的，而且国外的发表文献也已经证实这一点。

林经理：请您谈谈对射波刀未来在医学临床上的期望。

王院长：射波刀是非常具有创新性的肿瘤治疗设备，带来了肿瘤治疗的最新技术，对传统放射治疗的一些治疗理念产生革命性变化，也是现代医学和科技发展相结合的成果，随着临床应用的逐步推广，各种资料的累积，相信其应用范围和适应症将更为广泛，也会使更多的患者获益。

林经理：谢谢王院长分享天津肿瘤医院射波刀治疗的宝贵经验，我们衷心期望贵院在射波刀项目上的成功，累积更多的治疗例数，并在国际期刊及会议上分享更多成功经验，与哈佛及斯坦福大学等知名医学单位共享新技术所带来的成果。

王院长：谢谢。



济南鲁台医院射波刀中心 打造肿瘤治疗新平台

——山东鲁台医院专访



◆ 陈玉海
鲁台合众投资有限公司总经理

陈玉海总经理是独具战略眼光的经营者，他怀着“济世、博爱、执信、精益”的愿景投身于医疗领域。所带领的知名肿瘤专家团队在山东省率先建立了射波刀治疗中心。这支专业、高效的射波刀中心经营团队将肿瘤治疗的福音带给了山东乃至华北地区的广大病患。合富公司项目专员孙利前往鲁台医院对各位领导和专家进行了专访，让我们共同分享他们对于引入射波刀项目及未来运营的心得和期许。

孙利：陈总，能否请你谈谈济南鲁台肿瘤医院？

鲁台合众投资有限公司总经理陈玉海：作为投资方我们建鲁台肿瘤医院的初衷是，现在肿瘤发病率这么高，全球每五秒钟就要有一名肿瘤病人死亡，中国每年就要有80万肿瘤病人，目前肿瘤还是医学难于攻克的顽症，治愈率只有百分之四十，但就治疗手段放射治疗占治愈率中第二位。我们通过多年的调研和考察，认为射波刀是当今世界最先进的放疗设备，我们把资金投入射波刀一是为提高中华民族的素质做贡献，二是能收到很好的投资效益。所以我们兴建了以射波刀治疗中心为主体的鲁台肿瘤医院。鲁台肿瘤医院概括起来具有

三个第一、五个一流：三个第一是：1. 济南市第一个民营二级肿瘤专科医院；2. 济南市第一个民营以放疗为主的专科医院；3. 山东省第一个装备射波刀的医院。五个一流是：1. 一流的专业技术和特色技术。我们引进的射波刀无疑是放疗设备中的尖端产品，我们占据了山东肿瘤放疗市场的领先地位；2. 一流的专业技术团队。院长胡继康是山东省最早的肿瘤治疗专家，原山东医科大学附属医院是山东省第一家成立肿瘤科的医院，胡继康担任肿瘤科主任，曾任山东省肿瘤学会主任委员、山东省抗癌协会副会长、山东省癌症研究基金会副主席、全国有突出贡献的医学专家、国务院津贴享受者、山东大学教授、山东大学齐鲁医院主任医师。副院长田国栋也是山东省最早的放疗专家，曾任中华医学会肿瘤放疗学会常务理事、中国抗癌协会常委、山东省放疗学会主任委员、国务院津贴享受者、山东省肿瘤医院副院长、放疗科主任、主任医师、山东省医学科学院研究员。射波刀治疗中心和其他肿瘤专业都配备一批资深的颇有影响力的专家和知名的年轻专家。3. 一流的医疗环境和医疗服务。体现“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，适应医学模式的转变，医



院环境温馨、舒适、安全。服务热情、细微、周到。4. 一流的组织管理。确立以人为本的办院理念。建设“济世、博爱、执信、精益”的文化氛围，建立了既符合医学规律又适应市场经济的运行机制，以充分调动员工积极性和创造性为基本点激励机制。5. 一流的市场推广工作。建立了一支素质高、能力强、效率和效益好的射波刀市场推广团队，充分发挥射波刀的技术优势。

孙利：田院长，请问您对射波刀有何评价？

鲁台肿瘤医院副院长田国栋：我查阅了许多国内外资料，也和美国制造厂家做过交流。我认为射波刀是放疗技术的一个伟大进步，是外科放疗治疗的一个全新理念。射波刀的优点：直线加速器和定位系统一体化，成为全新放射外科系统，又称立体定位手术平台。具有（1）有六个自由度的灵活的交互式机器人系统的机械臂；（2）影像引导实时跟踪系统；（3）自动定位治疗床；（4）同步呼吸追踪系统等先进的硬件和软件，能够实现非等中心和非共平面的投射治疗，有1200条入射角度可供选择，支持正向和逆向治疗计划，体现了射波刀的先进性、可靠性、疗效性。

孙利：胡院长，您认为射波刀将对对中国肿瘤治疗领域带来什么变革？

鲁台肿瘤医院院长胡继康：廿多年来，放射外科学发生了几次重大的演变。自上世纪70年代瑞典伽马刀进入临床应用后，放射外科技术逐渐成为国际通用的医疗手段之一。一次大剂量的伽马射线取代传统的金属手术刀，以达到对病灶组织的一次性摧毁。不过，伽马刀仅限于颅内病灶，不适合治疗身体其他部位肿瘤。而且手术前要把立体定位的金属头架用螺钉固定在颅骨上，因而有麻醉、有创伤、不能多次照射的困扰。上世纪90年代初出现的X刀尽管突破了对颅内病灶单次治疗的限制，但放疗的精准性很不理想，尤其是儿童与老人难以忍受病痛。射波刀自2001年获美国FDA核准作为全身放射外科治疗仪器后，至今在美、欧、亚洲国家已有70家医院，2万个临床病例使用过射波刀治疗颅内、脊髓、躯干肿瘤以及颅内和脊髓动静脉畸形、三叉神经痛。射波刀对中国的肿瘤治疗领域中外科学、放射学、肿瘤学的产生了新的共同跨越。

孙利：贵院引进射波刀，建立射波刀治疗中心，对山东乃至华北地区的肿瘤病患意味着什么？

鲁台肿瘤医院院长胡继康：当然是福音。由于射波刀的临床精准度达1毫米以下，医治中还能靠影像引导多次修正病人体位移动，摆脱了刚性的、有创伤的立体定位框架，通过一次至五次的照射剂量而获得良好的杀死肿瘤组织的成效。射波刀还能治疗随呼吸而移动的肿瘤，如肝、肺、胰、前列腺、肾等而不必照射大容积的正常组织，从而保证了肿瘤放射治疗的精确性、安全性和有效性。

孙利：陈总，您对鲁台医院未来的发展规划是什么？

鲁台合众有限公司总经理陈玉海：鲁台肿瘤医院地处省会中心城市，各级公立和民营医疗机构林立，市场竞争非常激烈，鲁台肿瘤医院要想快速和持续的发展，必须不断抢占医疗市场的领地位置。射波刀治疗中心的建立，为医院快速和持续的发展提供了广阔的前景。在今后二、三年内，我们计划在山东省的东部发达地区青岛市和南部欠发达地区临沂市各建一家射波刀治疗中心，在提高射波刀治疗的社会效益和经济效益的同时，不断壮大鲁台肿瘤医院的核心竞争力，创建山东医疗市场的品牌。

策略性意向



◆ 文北岗

首席运营长 上海

IBM台湾公司业务总经理

台湾UNISYS公司总裁

美国UNISYS北亚及大中华总裁

不管在任何时代，“人”总是企业最重要的资产。合富的未来也就掌握在所有员工的手中，合富企业的策略目标也必需透过全体员工的努力才能完成。

试问，您作为合富员工的一份子，您了解您该努力的方向吗？

策略性意向就像是旅人的指南针，提供了明确的方向协助旅人在漫长的旅程中无论遭遇什么困境总会安全抵达目的地。

一个国家在发展的过程中，一定会制定一些策略目标，一个企业在拓展的过程中也会订立一些经营策略。通常这些策略目标都是属于整体性的大目标，如果不进一步分析及探讨，大多数的国民或是企业人无法明确了解自己应如何扮演一个积极的角色，去协助国家或是企业来达成这些既定的策略目标。

策略性意向是针对个人所订定的策略目标，也就是个人或企业人成功最重要及最基本的因子。它就像红、蓝、黄三原色一样，经由适当的调配可以展现出各种不同的颜色，再经由您的巧思后，则可绘出美丽的图画。

身为企业人的我们，一定会为了协助企业达成其经营策略目标而订立了许多工作计划，如果我们能够在这些许多工作计划中分析出其共同的“原色”——也就是具有共同特性的“策略性意向”，那我们就已经掌握了成功最基本的要件。由于每一位企业人所扮演的角色不同，因此大家的策略性意向可能有所不同，兹就企业人的职责分析归纳其应有的策略性意向如下，供大家作参考：

领导或管理者

- 提供所属员工一个发展的环境，协助员工成长，让员工潜能发挥到极致。视员工之成长为自己最重要的管理绩效。
- 在公司现有的行政制度及作业方针之基础上，寻找创新的机会，制定新的方法及规划新的方案，提高大家的工作绩效，创造新的契机，提升成功的几率。

资深专业人员

- 时时以转移经验及技术，给其它有关的专业人员，为最重要的工作，以提升整体的专业能力。要有作育英才的抱负，要有接受“青出于蓝”的胸襟。
- 主动要求增加职责的量与质，愿意寻求新的挑战，不满足现有的专业成就以求突破。

专业人员（包含技术、财务、行政等专业人员）

- 以提供高满意度服务，为衡量自我绩效最重要之指标，以肯定本身职务存在之价值。
- 以提高自我生产力为工作规划的主要目标，经常应该自问“我如何可以把工作做得更好更有效率”。
- 重视「团队」，在工作上时时想到自己是属于团队一份子，如何做才能同时满足个人及团队共同工作目标。

业务人员

- 要自许为「创造」业务契机的人，化被动为主动。永远走在所有人的前面去创造机会，把握机会，化机会为成就。换句话说，业务人员要能编织美梦，然后有能力使美梦成真。
- 一定要培养并确认自己是位领导者，起带头的作用。无论是在企业内或是在客户处，都要能成为一位领导者，如此方能带领着企业内的服务团队，并引导着客户决策及执行单位，朝着客户所订定的成功目标前进。
- 要求自己成为一位专业的得分者，就如足球场上的比利，篮球场上的乔丹，要有敏捷的身手及强烈的进球欲望及实力。

诸位可以就您自己的职责，参考上面所提的策略性意向，想想看，您是否已经掌握了这些重点。如果是的话，您已经拥有了个人成功的三原色，同时也帮助合富迈向成功的大道。

千里之行 始于足下

——山东办管理心得



1999年加入合富，历任山东维修工程师，山东区维修主任，华北区维修经理，现任运营部华北区客户关系经理，山东办事处行政主任。最想给大家说的一句话：有梦想就请加入合富吧，制定好你的工作计划，认真履行工作计划，合富会让你梦想成真！

◆ 亓新

华北区客户关系经理 济南

伴

随着合富集团走过辉煌的十年，我也走进了在合富集团工作的第八个年头。回想一路走来，从一名普通的工程师，成长为一名职业经理人。其中的点点滴滴：技术的培训，出差的辛劳，客户的认可……还都历历在目，深深的印在脑海中。现在，不知不觉中，在新的岗位上也已做了一年的时间，新的岗位，新的理念，继续感受着：“合作致富，合作多赢，合作分享”的企业文化。我和山东办的同事们在合富这个广阔的舞台上一同成长。

走过十年，合富集团正由一株充满生命力的幼苗茁壮成长为一棵参天大树，而我们就象是这棵大树上的一片片绿叶，努力的汲取着太阳的光芒，为这棵大树源源不断地输送能量。古人云：“千里之行始于足下”，我们每前进一步，都离不开踏

踏实的工作。作为公司内部最高管理层和员工之间的承接，如何使员工的个人目标和公司目标达到和谐一致；怎样去创造良好的公司文化，调动员工的积极性、主动性，增强员工的凝聚力；对外如何增强客户的满意度、忠诚度，这些都是我现在经常思考，天天面对，而且考验能力的问题。记得曾经看到过这样一个理论：服务利润链理论。这个理论是1994年由美国哈佛大学商学院教授组成的服务管理课题组在历经20多年，追踪考察了上千家服务企业成功经验的基础上，整合市场营销、人力资源等学科知识，提出的一种服务管理模型。它认为企业内部服务质量决定员工满意度，员工满意度决定员工忠诚度，员工忠诚度决定员工工作效率，员工工作效率决定顾客所获价值，顾客所获价值是指顾客所获得的

服务过程与服务结果质量同顾客总成本（货币、时间、精神、体力成本等）之比。顾客所获得的价值是服务利润链的核心，它连接着企业内部员工管理和外部的市场经营。顾客所获价值决定顾客满意度，顾客满意度决定顾客忠诚度，顾客忠诚度决定企业获利能力，企业获利能力再决定企业内部服务质量和员工的满意度。看到这一理论，我深受启发。要实现公司更好地发展，个人更好地施展才能，很重要的一个方面就是对所拥有的资源进行优化组合和合理利用，做到人尽其材，才尽其用。实现公司目标和个人职业生涯的高度统一。尽可能的提高员工的满意度，明确员工在公司发展中的定位，激发员工的工作积极性，满足其成就感。为此，今年年初在文总的亲自指导下，在北京办事处我对华北区的每位工程师进行了面对



凤凰岭顶 一览众山小

山东办全体及家属同游，其乐融融



山东办全体及家属同游，其乐融融

面的沟通，在强调公司发展目标和尊重个人意愿的前提下，对每位工程师在未来两到三年内的个人职业生涯进行了全面规划，包括职业定位、个人提升计划、培训计划、考核计划、奖励计划等。通过这次沟通，使每一位员工清楚地认识到自己在公司里的定位和今后的发展方向。在这个过程中，我愿意给大家提供支持和帮助。“人才”是公司能否长期稳固发展的关键，在对员工的招聘、培训和使用上我特别注重与公司的发展目标相结合，在招聘人才时既注重个人业务能力和整体素质，又注重是否具备团队合作精神，对员工的选、用、育、留做到了工作前瞻性。

由于公司规模不断扩大，战略目标及时调整，人员结构相应进行了重新部署。我本人也从过去只负责华北

区售后维修，调整为运营部华北区客户关系经理。运营部的首要责任就是要配合前线销售人员，为他们在各方面提供最强有力的保障，努力提升客户的满意度，从而达成客户对合富公司的忠诚度。面对新的挑战，在新的岗位上我不断的努力调整自己：首先，加强各方面学习，参加公司组织的各方面培训；制定了个人提升计划，在规定时间内完成了各项提升，认真参加公司的管理会议，掌握会议精神 and 各方面决定，回到山东办后认真贯彻执行；如果遇到较大困难，山东办的各位同事都会集体讨论，献计献策，困难也就迎刃而解。今年半年会后，公司原有BSR队伍转为ASR，山东办ASR职位空缺，山东办原有行政助理叶明已具备担当此职位的能力，为了使她快速成长，跟上公司高

速发展的步伐，完成公司制定的各项指标，我特意邀请具备丰富工作经验的石永莉小姐和路雪燕小姐亲自带教一周，通过两位老师的言传身教，叶明很快适应了新的角色，在新的岗位上做出了一定成绩。山东办的其他同事都在各自的岗位上努力调整自己，配合公司的每一项工作，力争在年底给公司交上一份合格的答卷。

盎然春季，金秋时节，红叶谷底、凤凰岭顶，层林尽染、青山绿水间都留下了山东办同事们的足迹，留下了欢快的笑声，留下了同事们对未来的畅想。我们有这样一支和谐团结的队伍，难道不就是公司战略目标执行的有力保障吗？！我很荣幸能在这样一个大家庭里“享受”这份工作，踏实地走好每一步！

合富内部培训

认知及规划



合富给予我很大的进步平台，我会保持感恩之心，坚持积极、主动工作态度。
人生信条：心有有多大，舞台就有多大。

◆ 史伟

合富集团运营部知识管理办公室 专员 上海

一、企业内部培训的认知

据美国教育机构统计，企业对培训投入1美元，回报达3美元。

积极开展企业内部培训，可以获得很多收益：宣传引导企业文化；训练提升员工技能；增强员工素质和能力；发掘内部优秀的管理者等。因此企业内部培训是企业长远发展的投资，是企业给予员工的最好礼物及福利。

同时，企业内部培训还是一种双赢投资，即培训不仅通过员工自觉性、积极性、创造性的提高而增加企业产出的效率和价值，而且增强员工本人的素质和能力，使员工受益。

（一）培训就是要树立正确的工作观念

“态度决定一切”，正确的工作理念是工作效率及效果的根本保障，内部培训的首要任务就是按照企业文

化的基本要求，对员工进行工作理念的灌输，帮助员工建立正确的工作态度。

（二）内部培训必须有管理工具和方法

企业内部培训较一般性质的培训，更强调其专业性、有效性和工具性。因此，内训的教材、案例等内容都应该更符合公司现有的经营模式和经营特点，而且要有合适企业使用及推广的管理工具和方法引入，能达到切实有效的提升工作效率。

（三）内部培训必须系统、有阶段性开展

企业内训的目标很明确，行动策略可以按照阶段性执行，因此组织安排培训的内容应该是循序渐进。

（四）知识管理在内部培训中扮演重要角色

知识管理的宗旨是“将正确的知识，在正确的时间，传递给正确的人，完成正确的任务”，从而最大限度的实现“知识是第一生产力”的目标。

合富的知识管理通过KMO（知识管理办公室）以专案的形式为公司同仁传递知识，提供支援。

二、合富运营部培训现状及规划

企业中，“人”的问题，永远都是最重要的工作。内训应该给予足够的重视，制定系统的人力资源发展规划。

目前公司的内部培训分成三类，一类是经理人管理水平提升训练；一类是非经理层人员的工作绩效提升训练；一类是新销售业务人员专业知识训练。根据不同的要求和特性，安排有针对性的训练和发展。

(一) 经理层培训现状及规划

运营部很多经理人都安排了更多的工作领域和任务，所以管理技能提升很快就提上议程。KMO根据经理人开始接触更多的外部客户的需求，设计并完成了以下主题的课程，包括：《自我管理能力提升》、《简报技巧》、《演讲技巧》等。

此外，KMO对运营部的经理人（People Manager）进行了360度评估。根据经理人在日常管理工作中扮演的13个角色（Promotor 项目推动者；Eliminator 障碍消除者；Organizer 资源组织者；Planner 事件规划者；Leader 团队领导者；Energizer 活力加注者；Motivator 士气激发者；Accelerator 效率提高者；Negotiator 谈判协议者；Analyst 问题分析者；General 统帅千军者；Executor 业务执行者；Risk-taker 风险承担者），从自我评价、同仁评价、下属评价、上级经理评价等四个角度进行评分，从中发现需要重点提升加强的角色，并系统制定近期经理人的培训计划及内容。

(二) 非经理层培训现状及规划

运营部也非常重视普通员工的培训与发展。KMO每两个月至少安排一次非经理层人员的集中培训。课程是按照阶段性制定的，从《提升自我管理能力》，到《学会主动承担工作》，计划下一阶段课程为《管理沟通技巧提升》。

(三) 新销售业务培训现状及规划

运营部的第一首要工作使命，就是支援公司销售。这种理念在整个运营部获得认可。KMO作为运营部以及全公司的知识集聚中心，义不容辞地承担起新销售训练的工作。

专业销售培训体系包括三周，第一周为销售培训课程学习；第二周为强化训练与练习；第三周为考核评估。

到目前为止，KMO已经形成标准CK培训课件43个，3CL标准培训课件12个，为公司培训了3批销售人员，总人数28人，累计用时45个工作日。

三、合富内部培训应该形式多样化

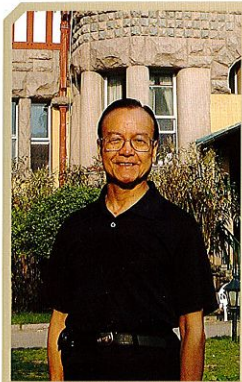
文总一直要求运营部每个经理人都扮演“Coach”角色，对员工的训练应该渗透到工作的任何角度，而非仅局限于集中授课学习的形式。

每个经理人都应该树立以下几个基本观念：1、每位经理人都要承担起训练下属责任；2、训练是长期行为，不能全依靠集中培训；3、训练后行为必须坚持引导，以促成习惯。

合富集团的内部训练是一个战略性任务，任重而道远，所有的经理人都能以正确的观点和原则，来重视、强化内部训练，合富集团一定能够在“人力资源”方面实现汇聚，实现企业的长久发展目标。



射波刀使用者的 国内导读培训



- 1959 国防医学院医学系52期毕业
- 1970 获美国麦克霍肿瘤学科学论文竞赛首奖，于国内外医学期刊发表论文228篇。
- 1971 获美国休斯敦德州大学生物医学科学研究院放射生物学博士，是首创“中华放射肿瘤学会”的首任理事长，并创办“放射治疗与肿瘤季刊”，提高放射肿瘤学的医疗水准及加强国际学术交流。
- 1979 获美国医学协会杰出医师奖，名列中华民国、美国医学专家、国际名人录等多项名人录中。

◆ 陈光耀

首席医疗长 上海
台北荣民总医院癌病中心创始人、顾问
中华放射肿瘤学人创会理事长
台湾防癌基金会理事长
台北国立阳明大学临床教授

放射外科是医学上新的分科。射波刀是放射外科的新利器，是美国斯坦福大学神经外科教授John Adler所发明，2001年通过FDA面世。因此对全世界的医务人员而言，射波刀的构造、工作原理和使用方法，是非常陌生的。

凡是采购射波刀的医院，美国生产射波刀的Accuray公司，都会为未来使用射波刀的核心团队五人小组，提供到美国为期约一周的英文讲解与医院观摩培训。但是对医院工作人员而言，五个名额太少，培训一周的时间也太短。最困难的恐怕是英文资

料的阅读和讲解，难以短期消化，况且还有美国签证是否顺利成行，抵美后时差未及调整即要聚精会神地听讲，要想靠这样的培训，就有能力接收一部运作精准、功能复杂而超强的新机器，真是谈何容易。本公司有见及此，因此设计了一套三天在国内针对英文资料导读性质的培训计划，使学员们接触美式培训之前，通过中文的教材与中文的讲解，为美国英语的培训打下基础。国内的培训还有其他的优点，例如培训的地点可以选在合富公司所在地上海，也可以选在对方的医院，可以增加培训的人数，或额

外为医院及事业高级主管增加半天的课程，分配较多问答的时间和讨论时间。更包括一些赴美培训的行前说明等等，内容实用且富弹性。如果国内的培训在赴美之前提前举办，学员们赴美前有机会温习教材的内容，相信一定会加深对美国培训内容的吸收，以及预先准备提问的问题，和设定参观美国医院射波刀中心时观摩的重点等等。

以下谨就2006年12月5日至8日，为山东省济南市鲁台肿瘤医院的医务团队所做的射波刀国内培训的举办说明。培训的地点在合富总部上

海的多媒体教室。培训开始时学员12人，住在步行可到的宾馆，住宿包含早餐，午晚餐则在公司餐厅用餐。培训第一天只有下午半天，重点有三，一是合富公司组织结构与人员介绍，特别指出那些人员对鲁台医院射波刀中心筹建过程中所负的责任与贡献，以便对方工作人员了解与加强联系。重点之二是射波刀在医学发展中的定位与贡献。重点之三是射波刀手术平台简报，后面的两个重点是让全体人员包括医院的院长和事业主管有机会对射波刀有整体的认识。讲解后有问答和讨论时间。以及参观合富公司和人员介绍等。这半天是国内培训额外的内容。课后公司安排欢迎晚

宴，院长与事业主管即先行离开上海。晚宴的机会对培训讲师与未来双方工作人员的认识，起了交流与热络的作用。

随后三天的课程，对射波刀各子系统的工作原理和技术作进一步的介绍，包括颅骨六维定位的技术和意义，治疗计划系统概念，治疗计划CyRis InView™软件的功能，金标放置的原理和技术，CT扫描要点，Xsight™软件对脊柱定位的原理和技术，Synchrony™软件对动态肿瘤治疗的应用，病患固定技术及安全措施。此外尚包括射波刀协会和射波刀支援组织的结构和功能介绍，以及射波刀的美国培训计划及赴美前行说明等。

有鉴于鲁台医院是济南市新成立民营的二级肿瘤医院，在作者主持的数次讨论时段，特别加入一些实用的议题，例如射波刀中心筹建计划内容，射波刀中心开展计划的工作项目，包括首席物理师职责，护理长职责，射波刀门诊流程，治疗流程，以及肿瘤医院筹建构想，就其癌病预防至康复十个项目中，那些细项值得鲁台医院在开办时，可以考虑经营。

由于绝大部分的学员都没有学过放疗物理学与辐射生物学，因此在以后的培训班，会纳入射波刀治疗所涉及到的放射物理学与辐射生物学的基础知识，使培训内容更趋完善。

鲁台核心技术团队与合富培训师合影



首台射波刀系统安装



◆ 张高山

运营部工程师 上海



中国内地首台射波刀系统于2006年8月份顺利完成安装。这是一个繁杂而又严谨的系统工程，大致可以划分为三个阶段：场地建设、系统安装、系统试运行。本次装机过程，充分体现了合富公司与Accuray公司通力合作的精神，以认真负责的专业态度，圆满完成各项工作。在此，希望通过本文与各位一起分享这次装机的点点滴滴，同时也让各位没有机会见证这次射波刀系统安装的朋友们可以走进这次装机过程，领略射波刀系统装机的真味。

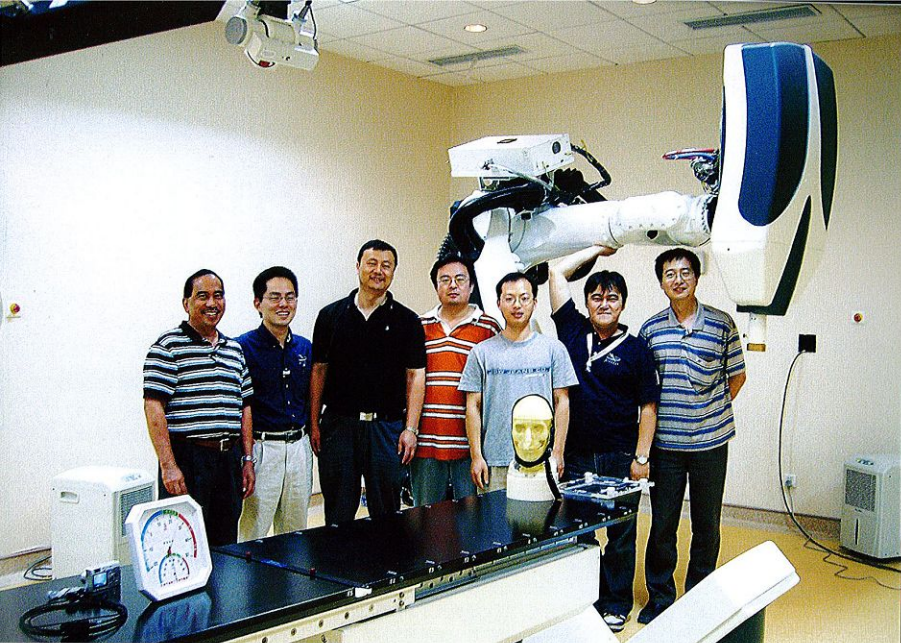
这次射波刀系统安装说是协作精神的体现，一点都不为过，从场地规划与建设到系统安装直至系统试运行，全部是合富公司与Accuray公司以及医院相关人员紧密配合共同完成的。

先谈场地规划与建设。射波刀系统对安装的场地有自身特殊的要求，并且需要相关的屏蔽防护。为此公司多次派专家亲临现场与院方和相关设计单位进行沟通交流，并随时保持联系为医院的屏蔽防护设计提供第一手的准确技术参数和资料，期间Accuray公司的Aaron先生不远千里，多次从香港来天津鼎力相助，并为医院做详细的场地规划方案。经过数月的设计与论证，并由政府辐射防护部门评审通过后，场地规划设计定稿，开始建筑施工。

首台射波刀系统安装的场地建设开创了射波刀场地建设速度的记录：从开始施工到装修结束历时仅两个月！这是在国外朋友不可思议的惊讶中完成的。从中也展现了医院对本射波刀项目的支持与重视程度。建筑施

工是一个庞大的项目，不是简单的水泥砖块堆砌，它包括钢筋捆扎、管道预埋、混凝土浇灌、质量监察、进排水系统设置、强弱电设计与排布、温控系统设计与安装、通风换气系统设计与安装、湿度控制系统设计与安装等等。这要牵涉到医院内部、施工单位内部、不同设备厂家设计施工单位等等错综复杂的相关部门。一件看似很简单的小事情，如果不得要领，跑一天也未必能够解决。但是在常驻工程师褚民波的大力攻关与协调下，一切问题均迎刃而解，提高了工作效率，减少了失误，为场地建设赢得了宝贵的时间。

在各方的通力协作下，尤其在公司领导的强力支持和北办刘经理的全力协调下，系统安装于六月下旬正式开始。



跨国合作，众志成城——中国首台射波刀安装成功！

装机期间正值酷暑，射波刀装机队伍经历了一个挥汗如雨的收获季节。有半夜三更爬起来接货的新体验，也有久违了的集体生活的欢声笑语；有装机过程中出现问题时的一筹莫展，也有高手一伸手，药到病除的痛快淋漓；有不同国界语言文化传统习惯差异的交流，也有对问题不同处理方式的争执和讨论。

由于射波刀系统的精确性与先进性，决定了其运作与设备控制的复杂性。仅设备间的设备占满整整18平米的房间，还有治疗室和控制室内的设备，更有铺设于设备室架空层内的密密麻麻的线缆。因此整个装机过程不仅是一项复杂的脑力劳动，更是一项马拉松式的体力劳动，需要有良好的体力去搬运、摆放设备，铺设线缆，测试部件、调试系统，更需要系统地各个组件连接在一起，融为一个整

体。因此在这次装机过程中我们的工程师队伍对射波刀装机有了一个感性的认识并初步的进入了状态。

这是一个汇聚了不同国家和地区工程师的联合装机，有来自菲律宾的队长Ben以及Ranell，有来自日本的Mitsuishi和Koka，有来自中国香港的Aaron和Archer，有来自韩国的Jong，有来自美国的Tony，还有总指挥新加坡的Victor，当然更有我们合富公司的诸位射波刀工程师。

这也是一次融合了不同体验的装机，酸甜苦辣，五味俱全。有水土不服，轮流放水的酸；有忙忙碌碌终于有所收获的欣喜；有语言不通，相互无法理解时的苦恼；也有比比画画后顿悟的会心大笑；有装机时磕磕碰碰的伤，更有面对放射线辐射威胁时的忐忑不安；但更多是成功装机后的欣慰和喜悦。

不管有多少的酸，有多少的苦，我们都坦然地担下来，并不非常地珍惜这一次联合装机机会，抓紧一切时间和机会向Accuray公司的工程师们虚心请教和学习。虽然由于语言及时间等各种原因，Accuray公司工程师未能畅所欲言倾囊相授，但我们还是深深感受到他们同志般的情意。彼此建立了深厚的友谊，为以后的合作打下了良好的基础。

系统试运行则是一个相对没有悬念的步骤，主要是收集系统数据发往美国Accuray公司，并返回数据结果以用于实际治疗。

回顾这次装机过程，收获颇多，锻炼了我们的工程师队伍，提高了实际装机能力。当然我们会继续再接再厉，努力虚心学习与提高，以期早日达到公司所期望的能力目标。

医学检验发展之我见



◆ 杨莉
客户服务代表 上海

医学检验是现代科学实验技术与生物医学的渗透结合，它涉及临床医学、基础医学、医学物理学、化学、生物学、管理学、经济学、经营学等多学科内容。它的目标和任务是：为疾病的诊断、疗效及病程的监测和预后判断提供准确、及时的实验数据和检测手段，并能结合临床提供咨询和对数据的综合分析评价，使之转化为临床诊断信息。随着医学科学的飞速发展和高科技在医学领域的广泛应用，临床医学对该学科的依赖和需求日益增强。医学检验必然在未来的医疗工作中发挥越来越重要的作用，医学检验必须进一步得到发展。

一、向信息化和科学化发展

信息技术是廿一世纪发展趋向，集成电路、光纤纤维、电子计算机、人工智能以及国内、国际的互联网络将实现实验室之间，实验室与临床、

医院间、图书馆之间，市内、国内、国际的信息交流，远程多媒体教育，远程实验室诊断系统会得到广泛的利用。因此，在临床检验领域，建立以收集加工信息，实现信息共享为目的的信息系统已是必然趋势。实验室的产品就是信息，未来的检验医学将向信息检验医学发展，提供及时可靠的信息技术、信息的综合分析，完善的信息服务。其主要表现在实验室将采用更多的自动化方式执行和传递结果，通过计算机网络，国际互联网实现实验室与临床，实验室间，市、省乃至国际间的信息交流，资源共享。促进行业间的交流与合作；实验室间质评电子化，包括网上报表发送，网上质评结果回报，历次质评结果查询等，每个病人的各项检验结果也可被收集、索引，存入数据卡由病人随身携带或存入联网的保健机构的特定数据库内，便于系统随访和病人了解自

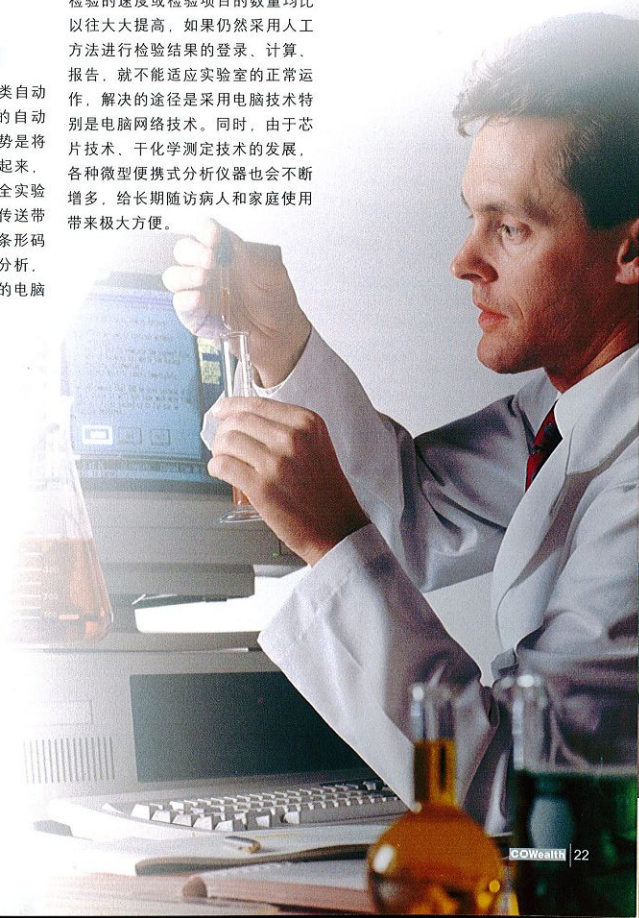
己的健康状况。临床咨询，检验人员不再仅仅从事分析工作，而要将实验数据有效的转化为更高层次的临床信息，提供临床咨询服务。实验室信息管理系统的应用，将使实验室管理步入科学化、系统化和法制化的轨道。

二、向自动化和集中化发展

目前国内医院检验科各类自动化分析仪器一般都是单机的自动化，国外检验仪器发展的趋势是将几台相关的自动化仪器串联起来，构成流水作业形成大规模的全实验室自动化，即标本采集后由传送带或机器人送到检验科，通过条形码分类，自动送到各检测仪器分析，结果经仪器的接口送到本科的电脑

(储存)并进入全院的电脑网络，提供给临床科室。随着计算机技术和现代检验学的发展，临床及科研部门对临床实验室的要求进一步提高，许多以往依靠人工进行检验的项目逐渐被自动化仪器代替，无论检验的速度或检验项目的数量均比以往大大提高，如果仍然采用人工方法进行检验结果的登录、计算、报告，就不能适应实验室的正常工作，解决的途径是采用电脑技术特别是电脑网络技术。同时，由于芯片技术、干化学测定技术的发展，各种微型便携式分析仪器也会不断增多，给长期随访病人和家庭使用带来极大方便。

总之，随着检验技术和分析仪器及应用试剂的更多样化，医学检验有着更多的发展和进步。希望能通过合富这个平台，为医学检验献上一份绵薄之力。



合富拥有一支强大且高效的维修团队遍布在客户中间。他们深知保证医疗设备正常运行的重要性。每位工程师除了拥有精湛的维修技能外，还有良好的客户服务意识，他们将每次客户的需求任务都完成得尽善尽美，正因为他们的辛勤付出，合富与越来越多的客户携手走过过去、现在还有未来.....

满洲里市第一医院致上海合富公司的感谢信

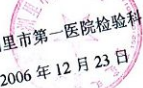
贵公司的各位领导：

你们好！我写这封信的目的是对贵公司的工程师马常顺为我院提供的优质服务表示衷心的感谢！

自2000年贵公司与我院有合作项目以来，可以说贵公司对我院的服务非常重视。每次需要公司的技术支持时，公司都以最短的时间、最快的速度派出精英强将为我院服务，对此我院感到非常满意。但更值得一提的是贵公司的马常顺是贵公司优秀工程师中的优秀。他宁可饭不吃、觉不睡去圆满完成公司交给的各项任务，给客户一个满意的服务。我作为贵公司的客户可以说是看在眼里记在心上。今年我院乔迁新址需要两次搬家，也就意味着我院检验科的仪器设备将面临两次大的拆装，然而贵公司的马工以他熟练的操作、精湛的技能把仪器调试的完好如初，使我院的经济损失降到最低。

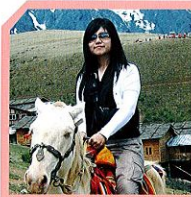
几年来，他往返于沈阳与祖国的边陲满洲里之间为我院服务不知有多少次，但每一次他都是那样的细致和耐心。他那一丝不苟的工作态度令人钦佩。我知道马常顺只是贵公司众多工程师之一，但通过他我看到了贵公司的工作效率和专业技术实力，同时也看到了合富人的精神和素质，更看到了贵公司的良好前景。我为贵公司能有这样的工程师为客户提供优质的技术服务感到高兴，也正是因为贵公司有这样敬业的工程师才为我院挽回了巨大的经济损失，使我院赢得了良好的社会效益和经济效益。所以我院谨以此方式向贵公司的工程师马常顺和贵公司表示深深的感谢！

满洲里市第一医院检验科
2006年12月23日



“射波刀临床应用全国巡回学术研讨会”

回 顾



每个人都是单行道上的跳蚤
每个人皈依自己的宗教
有着典型处女座完美主义
在台富一年的磨练中成长并快乐着

◆ 殷雅莉
业务助理 上海

射

波刀快速、无痛苦、低并发症的治疗新体验及良好的治疗效果已被国际医疗界广泛认可，因此射波刀在临床上的应用已成为国内肿瘤治疗界众多专家学者关注的重点，深入了解射波刀的最新临床应用的需求日益高涨。合富医疗公司继2005年5月25日-6月3日成功举办“立体定位射波手术平台临床应用全国巡回学术研讨会”之后，应国内神经外科和肿瘤治疗界众多专家学者的需求及建议，于2006年6月19日-21日再次举办了“射波刀临床应用全国学术研讨会”。

本次全国巡回学术研讨会分别在上海、南京、天津三地相继举行，共同携手来自于美国斯坦福大学等知名医学中

心的三位射波刀临床应用专家专程莅临中国，与中国肿瘤治疗领域专家学者们分享了CyberKnife在临床上的应用案例并现场接受与会专家的提问，透过各位教授与专家们的互动，在充分了解CyberKnife临床应用的同时，提升了专家们应用高新科技产品治疗病患的信心，以此有效地扩展医生及医院肿瘤治疗的方式及高度。

合富医疗公司作为主办方精心承办本次全国巡回学术研讨会，从会前准备到会中主导以及会后的相关信息反馈等具体工作无不尽心尽力，尽善尽美。在成功地举办了上次研讨会之后，本次研讨会的会前准备工作依然采用了公司部门助理与助理的无间合

作，助理与销售以及各部门与部门间合作的交叉互动模式。助理团队以2人为一组，作为会务工作主导人员，在各自承办的分会会务工作中起着操办、衔接的关键作用。在各尽其责的同时，大家彼此之间仍不忘发扬一方有难、八方支援的优良互助精神，紧密合作，从而在完整性及充分性上为此次研讨会的召开奠定了坚实基础。

特别要感谢的是，本次会议得到了以下主办单位的热心指导及支持，在此我们表达诚挚的谢意！

- 复旦大学附属华山医院 (Huashan Hospital)
 - 江苏省人民医院 (Jiangsu Province Hospital)
 - 天津医科大学附属肿瘤医院 (Tianjin Cancer Hospital)
- (排名以会议举办时间为序)

随着世界经济的高速发展，医疗科技发生了日新月异的变化。合富医疗深为国内放射外科和肿瘤治疗界近几年的发展而欢欣鼓舞，热烈期望和大中华医院紧密携手，以造福人类为己任，不断将世界最尖端的治疗科技引入中国，为国内医疗科技的发展做出贡献，让人们远离病痛折磨，健康幸福地生活。



上海站

研讨会上海宾馆商务楼隆重开幕



CyberKnife的优异性能希望与您分享.....
——合富医疗首席执行官李博先生简短致辞



天津站

会场气氛热烈，与会人员踊跃提问，与演讲嘉宾积极互动。

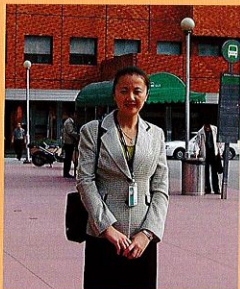


韩国医学考察

随笔

十年的军旅生涯培养了我执着追求、不懈努力的人生态度；融入合富的八个春秋，经历了合富人艰苦创业、发展壮大、不断成功的历程，并始终跟随着合富团队追寻公开上市共同梦想！

◆ 刘荔雄
专案经理 北京



初秋

的上海仍然是暖意融融。我随从文总、陈教授及华东、华南的销售代表从上海出发前往韩国医学考察。经过两个多小时的飞行，飞机平安降落在韩国仁川机场。下了飞机，一行人匆匆赶到集结地点，却未见当地酒店为我们安排的接待。望着处处均为韩英标识偌大的机场，真有些不知所措。好在有着丰富经验的文总，立即同酒店取得了联系，原来仁川机场有两个出口，接机车辆已在另一个出站口处等候。终于，我们看到了Cowealth的接机牌，才舒了一口气，随着Cowealth的指引向面包车走去，这时略感到一丝秋天的凉意……

从机场沿新机场高速行驶了一个多小时才来到汉江以北的酒店，韩国的交通仍同北京、上海等大城市一样没有解决塞车问题。Robbin在酒店同我们会合。放下行李，便立即在大堂内的咖啡厅集合，商量明天参观活动

的安排与细节。工作安排妥当后已进入午夜时分，陈教授也不顾疲劳饶有兴趣同大家一起跑到酒店的周边领略一下韩国首都的夜景与风土人情。

次日早，我们一行准时赶往韩国国家肿瘤中心。下车后，首先映入眼帘的便是大楼正前方挂着的硕大横幅，用红字写着：“欢迎中国医院协会访问团到我院参观”。紫红色的外墙映衬着医院病房及门诊大楼，而宽阔的停车场及通道则处处显示着便捷和人性化的设计。首尔这座寸土寸金的现代都市，能有如此大面积的肿瘤治疗中心，说明国家肿瘤中心在韩国的地位及政府给予的巨大支持！

本次随同中华医学会对韩国参访的专家中，有11位院长及卫生部科技公司的领导，表示出对CyberKnife的引进及临床治疗有着极大的兴趣。实际上这些专家对CyberKnife已经有了初步了解，并希望在适当的时候得以验

证并引入医院的管理。所以，专门抽时间到亚洲地区CyberKnife中心听取现场报告，以便得到临床的第一手资料。他们当中有中科院肿瘤医院赵院长、华南南方医院耿院长、江西省人民医院易院长、广东医学院湛江医院赵书记等知名专家。

韩国国家肿瘤中心院长和副院长详细地介绍了医院未来发展计划——在韩国南部釜山建立分院，增加CyberKnife中心，把美丽的风光旅游及无痛苦的现代化治疗手段结合起来，为不同患者的需要创造条件。韩国CyberKnife中心于2001年率先在亚洲地区成立，当时CyberKnife尚未推广使用Synchrony呼吸追踪系统，该中心的技术专家不仅完成颅内肿瘤的治疗，而且对体部肿瘤的治疗不断探索。在研究体部肿瘤固定病患位置、减少移动幅度上有一定的突破，提早为病患开展了移动部位肿瘤的治疗

疗，曾经一度成为世界CyberKnife中心体部病患治疗例数最多的典范。为病人及医院带来较好的社会效益及突出的经济效益。除此，我们在CyberKnife中心主任的陪同下参观了该医院研发的自治同位素系统、CyberKnife治疗中心及设备运行间。专家们怀着浓厚的兴趣，边参观边提出各种问题讨论，达到了直接沟通的目的。正是通过合富人将CyberKnife引进到大陆，为中韩两国医学界创造了这种相互学习、相互切磋的可能，也为专业技术上更多的交流机会提供了平台！

夜幕降临，我们来到首尔著名的娱乐场所华克山庄，中国医院协会访

问团的全体人员在这里欢聚一堂。我们与许多合富的老朋友不期而遇，像上海市六院的何院长、华山医院吕元副院长、华北煤医的张小平院长，老朋友在异国相见既惊喜又兴奋！

首尔考察时间虽然短暂，韩国人热情的接待、积极的工作态度及职业的服装仪表给每个人都留下了深刻的印象，就像仁川机场的出、入境大厅一样，既有首都机场的大气磅礴，又有浦东机场的精细现代！

回京后看到天津肿瘤医院引进的CyberKnife安装已接近尾声，新的CyberKnife无论从外观或功能配置上都具有较明显的提升。特别是含有Synchrony呼吸追踪系统的新型号，

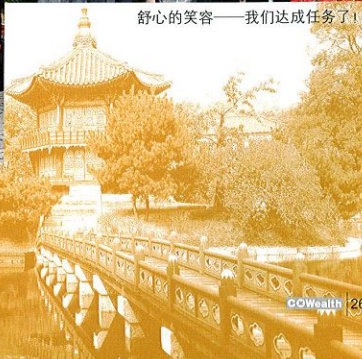
在临床应用上将给病患精准性的治疗带来最大的福音。有意向的医院纷纷来天津肿瘤医院参观。天津肿瘤医院也借助CyberKnife中心的成立，将ECT及放射治疗的设备间全部装饰一新，给病患提供良好的治疗就诊环境。CyberKnife中心年轻的医务人员正在跃跃欲试，认真制定每个病患的治疗计划，我们期待天津CyberKnife中心的快速成长，赶超亚洲水平；它的影响和辐射也会因为CyberKnife的引进与世界各CyberKnife中心连接得更紧密，不断为推进医疗事业的发展作出贡献！



合富人与考察专家领导留影于韩国国家肿瘤中心



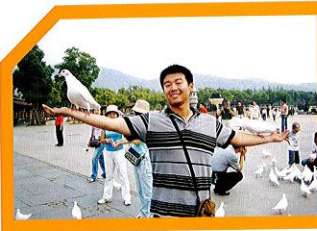
舒心的笑容——我们达成任务了！





秋天是金色的季节

——合富集团半年会侧记



在咬秃笔杆的一刹那终于用最后那截笔芯终结了稿子。随之而来的是一种由衷的幸福的感觉，相信销售成功结单的那一刻也是如此。希望2007年这种美好的感觉在合富人中像常春藤一般不断蔓延开来！

◆ 王益锋
业务代表 上海

秋天是金色的季节，收获的季节，希望的季节。在秋风送爽、漫野清香的9月，美丽的太湖之滨--无锡，迎来了“2006合富集团年中年会”。15-17日，在这美丽的地方，来自各地的合富人与联盟成员们积极交流经验、探讨总结工作，畅谈梦想，分享欢乐。

一直以来，合富依托丰富的销售网络资源、雄厚的资金技术实力和多年积累的经营管理经验，积极拓展中国的医疗设备领域，满足全国医院多样化、个性化、复合化需求，为客户量身定制了从生化检验服务、眼科设备到肿瘤放射诊断治疗等一系列完整的专家级解决方案。回顾走过的日日夜夜，合富按照“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，用专业化的服务团队、可信赖的网络质量、顺畅的运作流程一直在为全国各地的医院提供优质的服务。

为了烘托出这个会议的热烈、隆重，集团总经理办公室的工作人员上午就开始在会场忙碌起来了：无锡太

湖花园度假村大楼的门楣上挂着鲜红的年会横幅；走进大堂，显著的位置摆放着鲜花簇拥的签到台，让每一位与会者感受到热烈的气氛。15日下午一点多，与会人员陆续从全国各地赶来，签到、领取资料、更换分組队服。一楼影视厅内的主席台上张贴着绘有无锡地方特色景点的背景，屏幕上播放着2006年初集团新年年会的录像。很快，久别重逢的、未曾谋面的、初来乍到的，来自五湖四海近二百名合富员工及合富联盟成员把偌大一个影视厅都坐满了，连原先预备的迟到席都没有空出来，大家热热闹闹地相互问候、聊天，一张张真诚的笑脸，喜悦和激动之情溢于言表，满满一幅其乐融融的大家庭画面。

15日下午及16日白天主要议程是管理会议，首先由集团董事长王琼芝士女士做了“集团绩效工作报告”，这是一组充满了数字的报告，集团上半年的业绩、销售额、利润等各项指标的增长情况，客观地介绍了开年来集团的运营情况和到年底前的预估。

虽然受到大环境的影响，但集团的业务水平仍然有所提高，同时，王董再次提到了集团公司的美国上市计划。因此，所有合富人在下半年乃至明年的努力将是非常重要的。王董认为：合富集团优秀的企业文化和企业团队将是实现各项指标的根本保证。

集团首席执行官李淳先生做了“2006上半年成绩回顾”和“集团发展策略及规划”的报告，首先总结了2006年上半年各项工作的开展情况，既肯定了成绩，也指出了有待改进的地方及存在的问题，并提出了如何改进的意见。而后者，更是对目前全国医疗设备行业及医院的情况进行了精辟而深刻的分析，鲜明地提出了“跨行业竞争时代到来”的论断，并就此从集团总体发展和战略规划的高度明确了今后工作的主要目标和发展方向。在场人员无不感受到发展的压力和鼓舞。

随后，集团首席运营长文北岗先生，集团策略联盟副总杜家海先生，美国Hologic公司Paul Yang先生等就



各自工作内容做了精彩的报告或介绍。集团各个部门还组织了几个卫星会场，针对本部门的工作重点召开了特别会议。

CITIA的表彰也是这次年年会年的重头戏。主持人宣读着“2006年优秀团队和优秀员工”的名单并介绍着他们的先进事迹，获奖集体的代表和个人激动而高兴地走上主席台，接受领导颁奖并合影留念，大家热烈的掌声向他们表示祝贺，他们的事迹鼓励着全体员工在来年里积极学习先进，争取更大的成绩。

穿插在热烈的会议议程中并将会

场气氛推向高潮的是全场高唱由王董指挥的《合富之歌》，“合富一生一起走……”，歌词照应着大家的心声，此起彼伏的歌声在场内久久回荡。

会议结束后，全体与会者一起合影留念。

晚上，是丰富多彩的“合富玩家”的游戏时间，啤酒王子和公主的角逐，老鹰捉小鸡，卡拉OK，掰手腕，斗地主等有趣的互动游戏使现场气氛高潮迭起，极大地增强了合富员工和联盟成员的凝聚力，使大家在融洽、和谐、欢快的气氛中度过了难忘时光。

17日是安排游无锡的灵山大佛、鼋头渚和三国城，大家在明媚的阳光下，借美丽的山水人文景色涤荡心胸，放飞心情，享受生活。

2006年的年年会虽然结束了，但会场上那热烈、团结、奋进的精神仍在人们的心中回荡，激励着合富每位员工。让我们在接下来的时间里，激发活力，协作创新，共创辉煌！

合富人06半年会全家福



新人在培训中

成长



出生于高原古城，尽享雪山风光，
求学于千年古郡，体验晋商文化，
就职于三朝古都，感叹帝王将相，
辗转于合富总部，意在大展鸿图。

◆ 阎海
业务代表 上海

记得半年前，在国有企业干了一年外贸的自己，在一个漆黑的夜晚，突然间大彻大悟，明白了那是个更适合养老的地方，自己才20多岁，又是毕业不久，总该做些什么。于是，毅然辞职，打算投身销售领域。于是开始过着发简历，面试，再发简历的日子。


那一个阳光明媚的早晨，我第二次来合富面试，就好像回到了校园中考大学英语四级的那一天，测听力，做阅读，出来的时候，有些沮丧，但只有一个念头，回去还得抓紧时间发简历。现在想起了李总的一句话，到时候在角落里面哭泣的人，一定在懊恼当初为什么不努力。当时面试完我就这种感觉。心里想，虽然大学的英语课实在枯燥，但也不能成为去游泳的理由。这又让我想起了在合富学到的一句话，失败了，就是失败

了，其实没有什么理由。

生活还是要继续。一天下午，我接到了合富人事部一个声音很好听的女士的电话，后来证实是Penny，说我已经被录取了，要去上海接受3个月的培训，问我愿不愿意。我心里那个美啊，就没法形容，因为我从面试的时候，就感觉到合富的正规以及对员工要求的严格性。而我正处在需要学习和积累的阶段，所以在合富一定会学到很多东西。事实证明我当初的判断是正确的。更何况还会给我培训三个月，还不用交培训费。我抬头看看天，没掉馅饼。证明了这是真的。这也说明了合富公司对员工负责，更是有个魄力的公司。所以说，别说是上海，就是在海上培训，我也决定去了，反正我会游泳。

培训表发下来的那一刻，我不禁愣住了，因为一下子还真看不懂，

花花绿绿的，仔细看过之后，唯一的感受就是从来没有经历过这样系统、规范的培训，包括了企业的文化、产品、公司的服务、销售的技巧以及各个部门的实习。很少有公司愿意花如此大的时间和精力在新员工身上的，因为成本太大。当时我也不明白，这样的一帮新员工培训三个月，要花多少钱啊。感受就是这家公司真的太有钱了，后来我发现我的判断又一次正确了。不论在检验市场还是在放射肿瘤治疗方面，公司都会用自身强大的资金优势，采取分期付款的方式，和医院共担风险，让医院在投入很小的情况下，能够使用上世界最先进的医疗仪器，更好地实现治病救人的目的，可以让医院将资金用在改善硬件设施，提高医疗环境上，以实现医院更大的发展。这就是通过培训，我了解到的合富公司，医疗市场上不同于



其他公司的医疗企业。一个敢于承担风险，善于换位思考的企业。

在培训的过程中，有辛苦，也有辛酸，因为会有淘汰。团队中的规模慢慢地缩小，记得李总在培训的第一天说过，每个人的人生都是在坐火车，走的快了，就会先走到车头，如果走得很慢，可能到终点的时候，都不知道车头是什么样子的。每个人都有适合自己的火车轨道，所以才会有淘汰。我明白了为什么培训的第一天就是王总在为新员工诠释公司的企业文化，只有当自己真正和公司融为一体时，才能够做好本职工作。也明白了，为什么公司安排系统的产品培训。因为专业的公司，必须要有专业的员工来支持。不是有句广告么，因为专业，我们做得更好。我们部门就是向医院推广射波刀这项新的技术，提供技术是前提，重要的是如

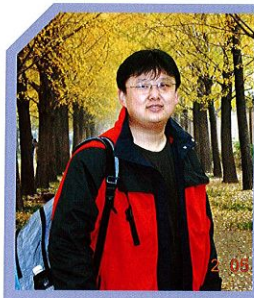
何为客户提供最优质的服务。客户的购买行为都是有原因的，找到这个原因，为客户提供服务，这是最重要的。也明白了做大项目的关键，管理好自己的时间，做好每天，每周的计划，拜访前的准备十分必要，客户都是医疗界有声望的专家，两个字，很忙！治病救人，科研工作，让他们放弃了很多自己的休息时间，所以如果客户发现见了你一次，甚至两次，是在浪费自己的时间，那决对不会再有第三次见面的机会了，没有必要。通过培训，使我明白了大项目中执行力的重要性，按时间表做事对自己决没有坏处。明白了团队合作的重要性，一台射波刀，从推广到销售到安装到维修，涉及了公司几乎所有的部门，这是个大团队，必须紧密配合，才能给客户提供更好的服务。每个部门的小团队，更要彼此支持，这样，才

能保证大团队的稳固。这就是当初培训，为什么要去所有的部门实习的原因，因为内部客户同样重要。

这些都是合富带给我的，是培训带给我的，不知不觉中，我感觉学习到了很多。通过培训，通过公司经理，通过公司的同事，理解了人为什么有一个嘴巴，两只耳朵，该说的时候要及时地出口，不该说的时候要注意倾听。资历的浅薄，让我自己担心会做不好大项目，但是公司的团队精神给了我信心，让我知道了，在合富，没有落单的sales。

进入合富

进入快速成长通道



昨日学校篮球赛中的MVP（最有价值球员）

今日在合富，好胜的性格和进取的决心促使我不断向前

◆ 包立
策略发展部华北区商务主任 北京

工作六年多了，一直从事销售工作。我喜欢这个职业，因为我觉得它具有挑战性；想签下一份合约，都要花足够的心思去研究客户想要什么？竞争对手在做什么？我的胜算在哪里……在这样的过程中，我充分享受它带给我的苦与乐。我是学金融的，毕业后同学们纷纷走进了银行、证券公司，而我却步入了医疗行业，成为了一名销售代表。说实话当时的我，对于做这份工作的想法很简单，不用成天闷在办公室里，可以认识很多人，每天跑跑医院，月底按时收款就可以了，和其他工作相比，收入也还不错。最重要的是它使我在不断的磨练中逐渐成长起来。

经过几年的学习和成长，我觉得作为一名销售人员在市场上要想推销产品，首先要推销自己，对方接受了你这个人，生意才能谈下去。记得我

第一次去医院见客户时，我是被公司的一名资深的销售经理带领进入医院设备科的，在科长的办公室门口，有几个人在排队，听经理介绍这些人都是销售，也是来见科长推销产品的。而我却在他的带领下，直接进入了办公室。“科长，我把合同做好了，你抽空帮我盖个章；顺便给你介绍位小兄弟。。。 ”不到半小时，我们的事情办完了，除了寒暄，经理和科长没有谈任何与业务相关的事情。出门时，科长把我们送到楼梯口，我看到门口排队的“同行们”投来了羡慕的目光。回来路上，我问经理为什么科长对我们这么好？经理的回答很简单：“把关系做到位，自然会这样。你不要急，时间久了，和客户关系自然就好了。”在这位经理的调教下，不到半年，我就可以独立工作了，并且和客户建立了良好的关系。一转

眼，五年时间过去了，我完成了自己从学校到社会的成功过渡，成为了一名专业的销售。

是的，在进入合富之前我一直是这样认为的：我是一名专业的销售人才，因为我拥有稳定的客户资源，签过的合约总额早已超过了千万，并且与很多公司的经理都打过交道，也有过合作，可以说我的工作已经进入了一个平稳期，固定的客户、固定的产品、固定的开票结账流程……渐渐的，这份工作失去了原有的吸引力，它对我更多的意义是完成任务，挣奖金。我觉得自己需要换个新环境，接受新的挑战，来激发自己的潜能。于是我我开始投简历。

很快我接到了合富的面试通知，经过一番“功课”，我了解到这是一家从事大型医疗设备销售的外资公司，产品涉及检验、肿瘤、眼科等领

域。做了这么多年的销售工作，大都是些十万左右的小设备，一直想尝试做些大生意，这份工作正是我想要的。面试很严格，既有笔试又有简报。两轮下来，还要进行英语听力和阅读的复试，说实话，好久都没用过英语了，心里还真没底。不过，这么严格的面试和筛选，说明公司对员工素质的要求很高，这份工作对我的吸引力越来越大。如果无法通过面试，我觉得一定是自己还存在差距。值得欣慰的是，我被录用了。

总部培训，末尾淘汰！原来过了面试的门槛还不算完啊？好久没有这么用功过了，好像回到了学生时代。不为别的，就为证明自己！这也是做了这几年销售养成的习惯，凡事都要争一下。初进公司我就一直在盘算：培训2个月，有多少东西要学这么久啊？学学产品知识，让老销售带一下，不就行了吗？可是一学下来，疑问就越来越多：怎么能把一台几十万的设备，做成几百万的合约？为什么公司这么好的业绩不做大品牌的代理呢？我们的生意里为什么要有居间商呢？做居间商好像也不错……这些问题一个接一个理解下来，2个月时间转眼已经过完了。我好像需要学习的东西也越来越多。在这段时间里，我对成为一名专业的销售有了更加深刻的认识。

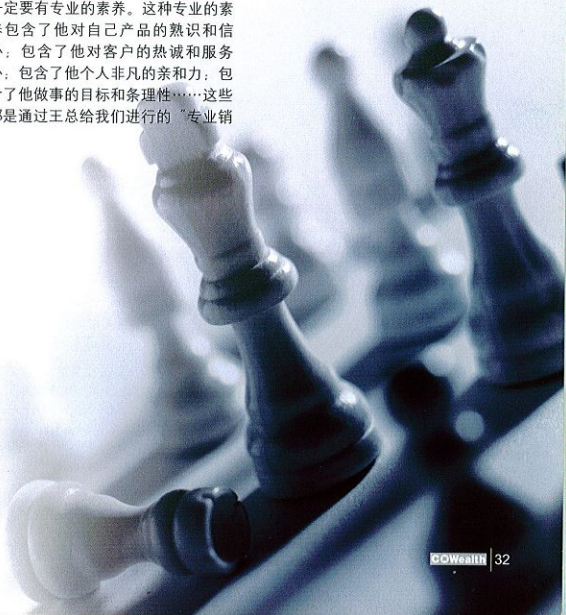
真正成功的销售需要具备这样的素质：首先，要有强烈的企图心。想成为一名顶尖的销售人员，必须要有强烈成功的欲望，透过强烈的成功欲望来克服在工作中所有的障碍。尤其像我们目前的生意，面临的都是残酷的竞争。在这个竞技场上，只有取得第一才可以生存，第二名和最后一名同样面临失败的命运。刚刚进入合富就感觉到这样一个新的环境时刻都充满了竞争，在合富的每一位员工都是竞争中的胜利者和成功者，如果有一天你无法适应这个环境，自然也会遭到淘汰，这也是公司的一种文化理念。

其次，想在激烈的竞争中获得生存，还要注重日常的学习和积累。养成良好的学习习惯，吸取他人的成功经验是每一位销售成功的前提。事实上想成为一名成功的销售，环境是非常重要的。好的环境可以大幅度的缩短一个人摸索的时间。看到身边有一位五十岁的成功者，我很羡慕他，发誓自己一定要达到他的成就。为了实现这个目标我有两种成长的方式，一种方式是我也跟这位老师一样，花三十年的时间去实践去摸索，那么当我五十岁的时候也可能成为跟他一样的专家。另一种方式就是跟成功者在一起工作，一起生活，向成功者学习，吸收他的知识，吸收他的想法，他的观念。透过每天的学习而能够去拥有他30年的经验。应该选择哪一种学习成长方式呢？我想这是一个非常简单的一个道理。

另外，我觉得一名成功的销售，一定要有专业的素养。这种专业的素养包含了他对自己产品的熟识和信心；包含了他对客户的热诚和服务心；包含了他个人非凡的亲合力；包含了他做事的目标和条理性……这些都是通过王总给我们进行的“专业销

售技巧培训”后，我对销售这个职业的更深层的理解。

经过努力，我的付出得到了回报：我顺利通过了试用期，成为了一名正式的合富员工。并且，在短短几个月时间里，我得到了公司更大的信任和鼓励，担任策略发展部华北区商务主任这样一个重要的角色。我知道公司对我很重视，期望也很高。以自己目前的能力，想胜任这份工作还有一定差距。但我相信，进入了合富这样一个快速成长的通道，通过自己加倍的努力，我会很快成熟起来的。



工作之余的真情见证



◆ 张红玲
市场专员 上海

喜欢温馨 沉醉动感
竭我所能 无谓渊源

时 日飞逝，不觉间成为合富人已一年有余。在这一年里，紧张忙碌着，却也愉快充实。

上海的秋天来得晚，去得却快，无疑，留在上海秋天的记忆是美丽的。知晓Joyce的同学会11月要在上海举行，如有暇余，我们要去支援，有点紧张，更有点期待，27年过去了，当年的莘莘学子都已是叱咤风云的商界精英，如今再聚首，情景何如？

11月11日，1979台大商学系同学会“相聚上海，怀旧之旅”活动终于拉开帷幕，欢迎晚宴安排在锦沧文华大酒店的锦华宫。同学们一个个出现了，见面凝视稍许，猜对方的名字，而后激动地拥抱，一切好似电影里面的镜头，但却是那么真实，让人触动。分离20余载，你我已不再年少，而彼此的声音亲切依然，同学的情谊愈加深厚。细致的Joyce安排了简单而轻松的议程，整个过程由Slide Show贯穿，从昔日校园的美丽记忆、离开校园步入社会、迈向幸福的婚姻殿堂、到宝宝的出生成长、乃至今日的老夫老妻……同学们伴随着岁月的旋律在记忆里行走，并分享着彼此的幸福与快乐，或凝然注目、或开怀大笑、偶尔不由自主响起热烈的掌声……有同学上前发表聚会感言，简单的话语，真实的感动，大家不觉间湿润了眼角。此刻，他们忘却了生意场上的变幻风云，莫测人心，只是在感受、回味最真最纯的同窗情谊。

12日、13日，大家一起游览了上海的风景区，品尝了上海的特

色美味，也感受了夜上海的迷人风情，美景、美食、美不胜收，美丽的上海秋天留下了同学们的轻快脚步，更见证了同学们的开心笑容。

时间匆匆而过，三天的短暂相聚就要结束了。13日晚在浦江的“中华号”游轮上举办惜别晚宴，为了淡化离别的伤感，烘托热闹的气氛，并鼓励同学们发扬优良传统及参加同学会的积极性，Joyce特地设立了三个“书卷外”奖项，奖品是2008的奥运吉祥物——福娃。确定时，我颇有点担心，奖品会不会太小？今日功成名就的同学们会在意吗？心中忐忑着。事实证明我的担心是多余的，这无疑是一个好大的惊喜，获奖的同学激动地不知说什么好，可爱的福娃紧紧抱在胸前，笑得好开心，让我想起自己小时候获得期盼已久的礼物时的欣喜。“中华号”在浦江上缓缓驶过，两岸的美丽夜色没能吸引同学们的目光，大家愉快地交谈着，并不时地合影留念，让相机记录你我难得的相聚，定格你我无间的笑颜。举杯、祝福，祝福你，祝福我，祝福我们的友谊之树长青。



我得奖了哦！



欢迎大家.....



济济一堂——欢聚的喜悦



难得相聚的舒心笑颜——我们依然年轻

Customer & Partner

客户伙伴导向 个人

**凌东 运营部-维修**

在河北保定二院日立7180安装过程中,在未接受任何培训情况下,刻苦自学,通宵把所有试剂参数调出,没有耽误客户第二天出检验报告,充分体现了以客户为上帝的宗旨,为我公司赢得良好信誉。

Teaming & Leadership

团队领导能力 个人

**唐莉 临床检验事业部**

快速投入BSR主任的角色,承担起小团队领导者承上启下的职责,发挥最大的创造力,所带小团队2006年人均指标最高。

**陈超 总管理处**

在接任CEO专案助理后,强调无授权的横向沟通及协调3CL的能力,创造了具体成果。

Teaming & Leadership

团队领导能力 团队

**运营部-华东维修 Leader 赵宝宏**

在华东区工程师通力合作下,仅利用周六周日两天的时间,同时完成了普中心医院及大华医院的移机任务

Achievement & Value

成就价值认同 个人

**宋巧玲 运营部-客户服务**

在大型客户满意度调查中,对未及时回信的客户坚持不懈地致电催收或电话访问,并进行后续的整理统计工作,为圆满完成满意度调查工作作出应有贡献。

Innovation & Systemization

创新建立制度 个人

**王珊 人事部**

入职不久,发现公司委托的人才机构存在工作漏洞,在相关同事的确认帮助下,确保员工的福利,降低公司的风险,及时更换外服,同时降低管理成本,每年节约约4200元。

Integrity & Discipline

道德纪律规范 团队

**总管理处-保安 Leader 龙智明**

全体保安坚持以安全为中心,服务为主体,努力工作。春节期间,坚守岗位,确保公司节日期间的安全。新年伊始,公司在着力于制度的制定与执行中,保安人员在作到自身优良的前提下,加大执行力度,督促维系公司整体形象。

**杨长旌 运营部-维修**

刚刚入职凭借自身实力成为日立技术专家,在支援湖北钟祥H7070维修,上海大华医院H7170及上海普陀区中心医院H7600移机任务中,不仅出色完成任务为公司节约了成本,还现场培训工程师,充分体现了融入合富精神。

Teaming & Leadership

团队领导能力 个人



刘新 运营部-维修

在北京南苑医院仪器DOWN机期间,及时联络购买配件,协调各方关系,将医院的抱怨降到最低。自抓山东办的行政管理工作,和北区的服务管理工作后,使两地较以往有了质的改变。



杨迦默 总管理处

策划射波刀全国巡回演讲,表现非凡,精心组织,统筹安排,辛苦奔波于全国各个会场,获致各方好评,为提升公司形象及获取射波刀市场机会做出良好贡献。

团队领导能力 团队



北办 Leader 刘嘉雄

在刘经理的领导下,年初调整顾问公司,工程师随时支援试剂的检测调整机器。销售联系其他客户,使检测尽早进行。总部的客服、维修、试剂管理急注册所需安排时间。在大家的支持下三个试剂完成补检并审评通过。

Customer & Partner

客户伙伴导向 个人



石雷 总管理处

以新人带动司机班其它成员,养成良好专业驾车习惯,20天内出差执行任务8次,行驶公里数达到了7千公里。在南京巡回演讲活动中克服用车任务紧张,主动承担连夜往返南京用车任务。

客户伙伴导向 团队



OSC

以KPI达标为目标,客服部客户满意度上升到99%,仓储部达到二季度0%盘点误差,物管和采购部在罗氏试剂断货时期,调动一切力量,缓解客户燃眉之急;PMO团队突破种种困难,使天津肿瘤医院各科室配合要求以压缩项目完成时间,加快了装机速度。

Integrity & Discipline

道德纪律规范 个人



石萌萌 总管理处

除增加销售助理工作外,注册的材料准备及试剂的检测中心均由她协调。经过她的努力ALKO试剂的补检工作在十四个工作日完成。



徐晓武 产品资讯部

以专业认真积极的精神和态度在每个月之内作出至少6项产品调研报告,并找寻多方市场资料协助公司领导对未来新产品得以作客观的定位、评估及判断。

道德纪律规范 团队



总办-司机 Leader 龙智明

为配合全国城市巡回演讲圆满完成,全体司机团队作好车辆的保养维护及各会场路线的勘察研究。克服时间短,任务紧,连夜往返南京,日行驶公里数达到一千公里以上。为巡展活动提供了强有力的后勤保障!

Innovation & Systemization

创新建立制度 个人



殷雅莉 总管理处

在接手合约及报价工作三个月以来,严格按照公司既定制度操作,同时积极发现问题并努力解决问题。通过部门沟通及撰写点子的方式来逐步完善现有制度。



陈超 华东临床检验事业部

每月各区管理会议后,能依照丰富的回应标准,在会议结束后当天把会议记录及行动计划公布,并在48小时内完成追踪,确保了制度的执行,更促成了销售管理的有效性。

创新建立制度 团队



运营 孙利、耿秋萍

完成了《射波刀专案销售规范》,涵盖:销售必读资料库建设完成;新人教育培训;客户培训规范;销售作业规范;保修服务规范,为每一位射波刀销售人员铺垫成功之路。

Achievement & Value

成就价值认同 个人



陈萍 财会部

针对CK设备,及时草拟公司所需要的合同文本,并根据医院客户的要求在保证公司利益的前提下相应修改合同文本。视CK谈判及公司利益为工作的成就,并体现自身对公司的价值。

成就价值认同 团队



人事部 潘虹、王珊、张茹

年初至今,积极开发多种渠道,改良面试和笔试形式,共录用到63人。发挥创新意识,提出专业建议,为新人提供有效医疗保障,合法节约费用达17800元/月。



Customer & Partner

客户伙伴导向 个人

顾慧忠 后勤部——人事行政部

半年会期间，工作时间长达18小时，连夜往返无锡会场三次，安全将经销商送往目的地，其工作精神和精湛的驾驶技术得到上下一致好评。



客户伙伴导向 团队

业务部——策略发展部 Leader 杜家海

在十天内加班加点紧急运筹，成功在半年会之际完成重要战略伙伴接待，沟通工作，同时及时解答客户对合作的疑问；客户多次调整行程，仍圆满完成预定目标，会后回访客户非常满意。达成本队4个。

Integrity & Discipline

道德纪律规范 个人



杨长旗

运营部-3CL维修

自接手齐鲁医院和济宁医学院附属医院合益产品售后工作至今，客户满意度有质的提升，积极配合公司销售和AR工作，起到了关键作用。

道德纪律规范 团队



后勤部—财会部—会计 Leader 吴美桦

从7月份起，利用假日的时间加班，赶制结账报表于7个工作日内完成，迅速提供管理报表，以利管理阶层决策需要。

Innovation & Systemization



创新建立制度 个人

史伟 运营部—KMO

实践中探索完成3CL销售培训规划，对工程师开展康艺60、日立7180为期1周的培训，受训工程师达34人次，协助完成运营部的CSRM规划，积极实践推广AR管理，到期客户续约等管理工具与方法。



创新建立制度 团队

后勤部—财会部—营销

Leader 郭家麟

重组与中国信托的借款方案，可使用额度自USD 1M提高至USD 3M，并佐以更弹性的额度使用方案，亦顺利取得NTD 15M信保短借款；取得富邦银行BBLC USD 3M额度，为CK提供了充足的交易额度。

Teaming & Leadership

团队领导能力 团队



运营部—3CL华南 Leader 石永莉

华南的AR在Q2不但弥补上Q1 (50.68%)的进度，且收款达标率追赶至前茅；Q3季度收款和年度收款达标率均为前茅，年达标率为71.56%。同时，妥善协调和解决华南层间商关系，使客户关系和AR进入良性循环中。

Achievement & Value

成就价值认同 个人

陈利雯 后勤部—财会部

在加入公司初期，常常加班加点，毫无怨言，将集团的管理报告及时完成。自7月起，每月锲而不舍追踪业绩预报，与业务同仁共同追求公司业务极大化。



成就价值认同 团队

运营部—CK Leader 王丰华

在7、8月，与Accruay工程师共同完成了大陆第一条射波刀系统——天津肿瘤医院射波刀中心的装机任务。期间冒着酷暑，加班加点，在各方配合下顺利解决了一系列的问题。

Customer & Partner

客户伙伴导向 个人



凌东 运营部-华北维修

全力支持东北和山东的工作。在开原县医院个案中，连夜赶路并彻夜维修，该院设备科长极为感动。现场致电公司表示感谢，给予合富极高的评价并对后续合作充满信心。



胡勇 运营部-华北维修

在山东办事处无论公用电子设备还是个人电脑出现故障，都能热情的及时修复。获大家的一致好评。下半年成功推荐两名工程师入职，一人已经转正。



精民波 运营部-华北维修

在天津驻场期间，经常牺牲休息时间配合医院用好射波刀。从而保证了我国首台射波刀的正常运转。目前还保持着无宕机时间记录。

Integrity & Discipline

道德纪律规范 个人



秦彦 运营部-物流

在医院维修更换显示器进口报关问题上，积极寻找合理有效的方法，缩短进口时间，使维修服务及时开展，避免损失；同时也为公司节省了500元税金和4000元办证费用。



张妮媛 后勤部-财会部

在时间紧、任务重的情况下，积极联系。在有限的时间内，一次统计请款30多单报关单，督促外贸公司及外汇汇款，保证台北在预定的时间内收到此笔重要款项，确保了后续事宜的完成。

Innovation & Systemization

创新建立制度 个人



吴明辉 后勤部-财会部

为满足管理阶段的需求，完成了新的：1.收入认列原则；2.费用科目重分类；3.3CL与CIA环帐提列原则；这是财务部数年来的创新，同时也促成了2006年集团的财务绩效净利润率达10.6%。



陈焯 后勤部-法务部

在鲁合医院Cyberkile的结算过程中，配合业务团队的，在任何时间，只要客户需要讨论方案，立即前往支援。最终在现场成功的完成符合公司项目规划的优质合约。并在短时间内收到首期付款。

Achievement & Value

成就价值认同 团队



财会部 Leader 郭家麟

为配合境外上市，在集团组织架构重组的规划中，充分运用内外部资源，透过详尽的规划及仔细的跟进每一个步骤，为公司及股东节省人民币500万元费用，创造公司及股东最大利益。

成就价值认同 个人



陈敬 业务部-3CL

两个月时间内，在团队合力支持下，通过个人不懈努力，以业绩说话，圆满完成华北市场两单生意，体现个人价值最大化。同时也为团队目标达成贡献自己最大力量。



杨韵 运营部-华东客服

加入公司不久，快速融入角色，工作积极主动，总能够以积极的态度处理工作中遇到的各种困难并找到解决方案，第四季的收款中成绩名列前茅。

Teaming & Leadership

团队领导能力 团队

团队领导能力 个人



运营部-客服 Leader 石永莉

在11月中接到济南中心医院逾期11个月的70万AR的任务后，专案小组跨部门横向沟通及配合，一次次拜访客户，终于消除了客户的疑义，在12月初支付了AR，此次AR的解决，打开了新的合作篇章，同时为后续的回款打开了通路。



陈满芹 运营部

自接任业务支援工作以来，保证了“价格审核”、“开票申请”、“超量、欠款试订订单审核”100%正确无误。并带领新员工快速进入工作状态，保证了客服工作的顺利运作。



宋巧玲 运营部-KMO

积极乐观的接受新的工作安排和挑战，为业务人员达成收款和销售目标提供支援，忠实履行公司要求的48小时承诺，并协助业务人员进行高效、友好的横向部门沟通。



张维敏 运营部-物流

积极协助及支援客服同事工作，帮忙接听800客服电话，主动联系客户确认订货事宜，并协助指导新来的同事，使其尽快熟悉产品情况及业务流程。

合富集团

合富集团
COWealthGroup
www.cowealth.com

合富医疗控股有限公司

上海总部 T021-3414-4555 F021-6408-2819
北京办事处 T010-8497-2956 F010-8497-2938
济南办事处 T0531-8608-0216 F0531-8208-7096
广州办事处 T020-3821-0960 F020-3821-0833
台北公司 T8862-2325-2008 F8862-2325-0222

合富医疗科技贸易(上海)有限公司

合富医疗科技贸易(上海)有限公司

合富生化科技股份有限公司

中国上海市宜山路711号
维修服务热线: 400 820 3308
试剂服务热线: 400 820 6091