

2018-2021 年社会服务情况一览表

序号	授课教师	授课内容	培训对象	培训人数	备注
1	李朝霞	商务礼仪	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
2	张 乾	医药市场营销	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
3	张 乾	市场调研与数据分析	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
4	赵文骅	谈判技巧	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
5	赵文骅	会计基础知识	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
6	李朝霞	有效沟通	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
7	王学峰	医药市场营销	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
8	任灵梅	医药市场营销	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
9	卫军锋	销售技巧	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
10	王增仙	药学知识	国控临汾宁乐医药有限公司	55	
11	李朝霞	劳动法、合同法	同仁堂连锁有限公司	53	
12	李朝霞	劳动法、合同法	一心堂连锁有限公司	599	晋中、太原、吕梁
13	李朝霞	知礼 懂礼 守礼	同仁堂连锁有限公司	53	
14	李朝霞	知礼 懂礼 守礼	一心堂连锁有限公司	599	晋中、太原、吕梁
15	李朝霞	秘书服务技巧	慧源职业培训学校	100	太原

16	温俊香	计算机操作员	慧源职业培训学校	200	太原
17	赵 敏	计算机操作员	慧源职业培训学校	300	太原
18	赵 敏	电子商务营销技巧	山西达睿斯科技有限公司	360	太原、西安、深圳
19	李朝霞	有礼走遍天下	诺城制药有限公司	85	
20	李朝霞	药店礼仪	九州通山西有限公司	65	
21	李朝霞	有礼走遍天下	执业药师继续教育	850	
22	李朝霞	有效沟通	执业药师继续教育	850	
23	尹雪婷	医学伦理规范及面临的问题	执业药师继续教育	850	
24	尹雪婷	新药项目立项调研及信息跟踪	执业药师继续教育	850	
合计： 6364 人					

证明

现证明山西药科职业学院工商管理系赵敏、张蓉老师于 2018 年 7 月 4 日至 12 日为我校提供社会服务,地点为山西省太原市小店区郅村,培训内容为计算机操作员,我单位支付张蓉老师服务费 1425 元,支付赵敏老师服务费为 3375 元。

特此证明

太原市小店区慧源职业培训学校

2018 年 7 月 12 日

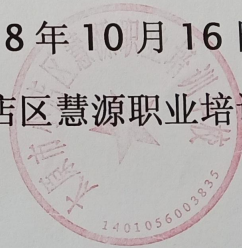


证 明

兹证明山西药科职业学院工商管理系教师李朝霞、温俊香、赵敏为我企业提供社会服务，地址为山西财经大学华商学院。温俊香、赵敏于 2018 年 10 月 9 日至 2018 年 10 月 16 日提供计算机操作员培训服务，温俊香老师授课 64 学时，薪酬人民币陆仟肆佰元整（6400 元）。赵敏老师授课 64 学时，薪酬人民币陆仟肆佰元整（6400 元）。李朝霞于 2018 年 10 月 11 日至 2018 年 10 月 14 日提供秘书培训服务，授课 32 学时，薪酬人民币叁仟贰佰元整（3200 元）。

2018 年 10 月 16 日

太原市小店区慧源职业培训学校



山西药科职业学院对接医药产业

山西宁乐有限公司 培训实施方案

为推动实施“人人持证、技能社会”全民技能提升工程，进一步深化校企融合，密切校企关系，促进国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司企业人员与我院教师的共同提升，特制定本培训实施方案。

一、公司简介

国药控股临汾宁乐药业有限公司正式由国药控股山西临汾有限公司与山西宁乐药业有限责任公司组建于 2019 年 12 月 3 日，注册资金 1000 万，注册地处山西省临汾市尧都区工业一路 5 号。现地址在滨河南路林乡四季旁，交通十分便利。公司运营机制下设部门有：质量管理部、采购部、风险运营部、市场推广部、业务部、综合服务部、市场支持部、中药事业部、控销事业部、工会、财务部、办公室。共 12 个部门，在册职工百余人，其中大中专以上学历占 80%，药学医学相关专业的占 30%；公司占地面积有 7000 多平米，仓储面积 4000 多平米，经营范围包括中药材、中药饮片、中成药、化学药制剂、抗生素、生化药品、生物制品（除疫苗）、保健食品、二类精神药品、蛋白同化制剂及肽类激素 6000 多个品规。

山西宁乐医药物流有限公司成立于 2019 年，现代化健康产业园区！省域副中心交通要道！山西省第一家非省会城市的医药专业三方配送资格！公司地址：山西省临汾市襄汾县新城镇赵曲村；经营范围：普通货物道路运输：普通仓储、装卸服务；物流信息咨询服务；批发、零售：中药材、中药饮片、中成药、化学药制剂、抗生素、生化药品、生物制品（除疫苗）、精神药品（限二类）、保健食品、医疗器械、预包装食品、乳制品（婴幼儿配方乳粉）、日化用品、消毒用品、仪器仪表、电子产品、玻璃

仪器、办公用品、日用品、化工产品（易燃易爆品除外）；会务服务、会议展览、商品展销服务；商务咨询服务；计算机网络科技服务；医药信息咨询。

二、培训项目

适应国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司药品经营管理类相关岗位人员素质提升的需求，经校企双方协商，确定以下培训项目：

1. 商务礼仪；
2. 市场调研与数据分析；
3. 医药市场营销；
4. 销售与谈判技巧；
5. 档案管理实操；
6. office 运用实操；
7. 会计基础知识；
8. 有效沟通的基本素养；
9. 中药调剂；
10. 药学知识；
11. 库存商品管理。

三、培训人数

50 人

四、培训时间

8 月 1 日开班，11 月 20 日结束，共 15 周（不含国庆假期）。

五、培训地点

企业+学院

六、培训目标

通过培训，使宁乐物流公司和国控宁乐公司参加培训的员工在医学药学知识、人际交往与沟通能力、营销能力、计算机操作能力等方面能有较大提升，更好地满足工作岗位对知识、能力、素质等方面的要求。具体目标为：

1. 知识的增加

通过培训，员工具有完成本职工作所必须的基本知识，如礼仪知识、计算机知识、市场营销知识、会计基础知识，等等。

2. 技能的提升

经过培训，员工具备完成本职工作所必备的技能，如沟通与谈判技能、操作技能、销售技能等。

3. 态度的转变

通过培训，企业与员工之间建立更加信任的关系，增强员工的职业精神、团结合作精神；同时，增强员工适应并融于企业文化的主动性。

4. 行为的改变

员工知识技能的提高和工作态度的积极转变，主要体现在员工回到工作岗位后的行动中去，把新知识和技能运用到实践中，解决以往工作中所遇到的困难和问题；转变原来的工作态度，增强企业主人翁责任感及团队合作意识，积极主动地为企业发展作出贡献。

5. 企业效益增加

员工将培训结果及时运用到工作中，提高企业产品和服务质量，最终提高顾客的满意度，增加企业的经济效益和社会效益。

七、培训内容

根据企业需求，对接药品购销等职业资格证书，将培训内容细化，最终确定以下主要培训内容。

1. 个人形象礼仪、日常交往礼仪、商务酬宾礼仪、商务会务礼仪、职场礼仪等。

2. 市场调查的方式、方法和应用；问卷设计与测量量表；商业数据分析技术及方法、数据分析与市场调查分析报告；市场调查商业数据实战案例等。

3. 医药市场营销环境、消费者购买行为分析、STP 战

略、价格策略、产品策略、分销渠道策略、促销策略等。

4. 销售与谈判

温情式药品零售技巧、以客户为中心的上量技巧、爱达模式、拜访客户、处理异议、促成交易销售演示技巧；谈判与商务谈判的心理、商务谈判的程序与策略、商务谈判方式、商务谈判技巧等。

5. 档案管理的流程、方法、技巧及其操作。

6. 计算机基础知识、计算机网络基础知识及Internet 简单应用、Windows 操作系统应用、Word 字处理软件应用、电子表格 Excel 应用、Powerpoint 应用。

7. 会计的相关概念、凭证的编制，登记账簿、会计报表等。

8. 沟通的要素、沟通障碍及消除、团队沟通的技巧、职场沟通的技巧、现代介质沟通技巧等。

9. 中药调剂概论、审方、计价、调配、包装；中成药调剂基础、复核、发药、中成药调剂等。

10. 药物的分类、作用机理、体内过程、影响药物作用的因素，常见疾病用药的临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用等。

11. 库存商品管理的内容、步骤、方法、技巧。

八、培训形式

线上+线下、理论+实践

九、培训师资

建立学院职业技能培训师资库，聘请学院专任教师+行业企业人员组成“双师型”培训团队。

序号	姓名	职称/职务	学历	授课模块（课程）	单位
1	李朝霞	副教授	本科	商务礼仪	山西药科职业学院
2	张 乾	讲师	本科	市场调研与数据分析	山西药科职业学院
3	任灵梅	副教授	本科	医药市场营销	山西药科职业学院
4	王学峰	讲师	本科	医药市场营销	山西药科职业学院

5	张 乾	讲师	本科	医药市场营销	山西药科职业学院
6	王增仙	副教授	本科	药学知识	山西药科职业学院
7	王海花	副教授	本科	中药调剂	山西药科职业学院
8	卫军锋	讲师	本科	销售与谈判	山西药科职业学院
9	赵文骅	讲师	本科	销售与谈判	山西药科职业学院
10	彭梦琪	培训讲师	本科	销售与谈判	国药大学内训讲师
11	王 敏	培训讲师	本科	销售与谈判	国药大学内训讲师
12	赵 敏	副教授	本科	office 运用实操	山西药科职业学院
13	赵文骅	讲师	本科	会计基础知识	山西药科职业学院
14	李朝霞	副教授	本科	有效沟通	山西药科职业学院
15	樊宏波	培训讲师	本科	有效沟通	国药大学内训讲师
16	白 娟	执业药师	大专	库存商品管理	国大益源大药房连锁有限公司
17	赵改峰	执业药师	大专	档案管理实操	国大益源大药房连锁有限公司
18	李艳平	办公室主任	本科	劳动法	国控临汾宁乐有限公司
19	柴会娟	执业药师 质管部长	本科	新版 GSP 管理法	国控临汾宁乐有限公司
20					

十、教学计划

（一）培训学时：

培训总课时：470 学时。

理论课时：254 学时，其中线上每周 6 学时（每周三天每天 2 学时），合计 102 学时，线下集中培训每周 8 学时，合计 152 学时。

实践课时：每周 12 学时，合计 216 学时。

地点：企业+学院

（二）培训计划（按照培训顺序填写）

授课模块 (课程)	总学时	理论学时 (线上)	理论学时 (线下)	实践学时
商务礼仪	26	6	8	12
医药市场营销	66	18	24	24
销售与谈判	80	24	32	24
市场调研与数据分析	44	12	8	24
会计基础知识	46	6	16	24
有效沟通（包括员工心态和团队精神）	34	6	16	12
office 运用实操	52	12	16	24
中药调剂	50	6	8	36
药学知识	32	12	8	12
库存商品管理	20	0	8	12
档案管理实操	20	0	8	12
劳动法	8	0	4	4
新版 GSP 管理法	14	0	4	10
小计		102	160	230
合计	492			

（三）培训课程（模块）及要求

1. 课程《商务礼仪》（26 学时）

本课程主要学习个人形象礼仪、日常交往礼仪、商务酬宾礼仪、商务会务礼仪、职场礼仪等。

表 1 《商务礼仪》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
------	--------	------	------	------

集中 面授	酬宾礼仪、会务仪式礼仪、会面礼仪、职场礼仪	认真听讲，多思多练，注重理论与实践相结合	8 学时	企业
平台 学习	个人形象礼仪、日常交往礼仪	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习。	6 学时	学习通 平台

2. 课程《医药市场营销》（66 学时）

本课程主要学习市场营销的相关概念、市场营销观念、市场营销环境、STP 战略、消费者购买行为、价格策略、产品策略、渠道策略、促销策略。

表 2 《医药市场营销》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习 课时	学习 地点
集中 面授	市场营销环境、STP 战略、产品策略、渠道策略、促销策略	认真听讲，多思多练，注重理论与实践相结合	24 学时	企业
平台 学习	市场营销的相关概念、市场营销观念、消费者购买行为、价格策略等	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习	18 学时	学习 通

3. 课程《销售与谈判》（80 学时）

本课程主要学习人员销售内涵、温情式药品零售技巧、以客户为中心的上量技巧、爱达模式、拜访客户、处理异议、促成交易销售演示技巧；谈判与商务谈判的心理、商务谈判的程序与策略、商务谈判方式、商务谈判技巧、商务谈判礼仪等。

表 3 《销售与谈判》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习 课时	学习 地点
集中 面授	认知产品；介绍产品技巧及练习；顾客单次购	认真听讲，积极参与互动，多思多练，	32 学时	企业

	买过程心理，基于顾客心理的销售步骤设计；销售演示技巧；科室会技巧；趋同原理；谈判与商务谈判，商务谈判的心理，商务谈判的程序与策略	注重理论与实践相结合		
平台学习	人员销售内涵、岗位概述；温情式药品零售技巧；以客户为中心的上量技巧；爱达模式；拜访客户；处理异议；促成交易；商务谈判策划，商务谈判方式，商务谈判技巧，商务谈判礼仪	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习	24 学时	学习通平台

4. 课程 4《市场调查与数据分析》（44 学时）

本课主要学习市场调查的方式、方法和应用；问卷设计与测量量表；商业数据分析技术及方法、数据分析与市场调查分析报告；市场调查商业数据实战案例等。

表 4 《市场调查与数据分析》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	数据分析与市场调查分析报告；市场调查商业数据实战案例	认真听讲，积极互动，分组完成案例分析	8 学时	企业
平台学习	市场调查的方式、方法和应用；问卷设计与测量量表；商业数据分析技术及方法	认真听讲，按时完成大作业	12 学时	学习通平台

5. 课程 5《会计基础知识》（46 学时）

本课程主要学习会计的相关概念、凭证的编制，登记

账簿、会计报表等。

表 5 《会计基础知识》 学习内容和学习要求

学习 方式	主要学习内容	学习要求	学习 课时	学习 地点
集中 面授	认识会计，编制凭证，登记账簿	认真听讲，多思多练，注重理论与实践相结合	16 学时	企业
平台 学习	会计报表	认真预习，做好笔记，注重课后巩固复习	6 学时	学习通 平台

6. 课程《有效沟通》（32 学时）

本课程主要学习沟通的要素、沟通障碍及消除、团队沟通的技巧、职场沟通的技巧、现代介质沟通技巧等。

表 6 《有效沟通》 学习内容和学习要求

学习 方式	主要学习内容	学习要求	学习 课时	学习 地点
集中 面授	职场沟通，包括上下级沟通、团队成员之间的沟通等；现代介质沟通，书面沟通，口头沟通等	认真听讲，加强互动，积极思考，努力实践	16 学时	企业
平台 学习	沟通的要素、沟通的过程、沟通的类型、沟通障碍及消除、书面沟通，口头沟通等	主动预习，认真听讲，做好笔记，注重巩固。	6 学时	学习通平 台

7. 课程《office 运用实操》（52 学时）

本课程教学内容共分为六大模块，分别是：计算机基础知识、计算机网络基础知识及 Internet 简单应用、Windows 操作系统应用、Word 字处理软件应用、电子表格 Excel 应用、Powerpoint 应用。

表 7 《office 运用实操》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	1. 计算机的基本操作 2. 文字处理软件 Word 的使用方法； 3. 电子表格处理软件 Excel 的使用方法； 4. 使用 Powerpoint 制作演示文稿。	具有积极、主动的自主学习意识；具有高度责任心和良好的团队合作精神。	16 学时	企业
平台学习	1. 计算机的基础知识及网络基础知识； 2. 操作系统的功能， 3. Internet 的简单应用。	具有信息化处理工作的意识和能力；具有诚实、守信、积极创新的意识和良好的职业道德素质	12 学时	学习通平台

8. 课程《中药调剂》（50 学时）

本课程主要学习中药调剂概论、审方、计价、调配、包装；中成药调剂基础、复核、发药、中成药调剂等。

表 8 《中药调剂》学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	中药调剂概论、审方、计价、调配、包装；中成药调剂基础	认真听讲，积极思考，努力实践	8 学时	企业
平台学习	复核、发药、中成药调剂	主动预习，做好笔记，注重巩固	8 学时	学习通

9. 课程《药学知识》（32 学时）

本课程主要学习药物的分类、作用机理、体内过程、影响药物作用的因素，常见疾病用药的临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用等。

表 9 《药学知识》 学习内容和学习要求

学习 方式	主要学习内容	学习要求	学习 课时	学习 地点
集中 面授	药物的分类、作用机理、体内过程、影响药物作用的因素；抗高血压药、调脂药、降糖药、抗痛风药、抗心绞痛药、利尿药、抗菌药的作用机理、临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用	认真听讲，做好笔记，积极思考，努力实践	12 学时	企业
平台 学习	解热镇痛药、呼吸系统、消化系统、血液系统、糖皮质激素类、甲状腺激素和抗甲状腺药、抗真菌药和抗病毒药、维生素类药物的临床应用、不良反应、注意事项、禁忌症、相互作用	主动预习，做好笔记，注重巩固	8 学时	学 习 通

10. 课程《库存商品管理》（8 学时）

本课程主要学习库存商品管理的重要性、流程、方法、技巧及其具体操作等。

表 10 《库存商品管理》 学习内容和学习要求

学习 方式	主要学习内容	学习要求	学习 课时	学习 地点
集中 面授	库存商品管理的流程、方法、技巧及其操作	认真听讲，积极思考，努力实践	8 学时	企业
平台 学习			0 学时	

11. 课程《档案管理实操》（8 学时）

本课程主要学习档案管理的基本知识、步骤、方法与技巧及其具体操作等。

表 11 《档案管理实操》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	档案管理的基本知识、步骤、方法与技巧及其具体操作	认真听讲，积极思考，努力实践	8 学时	企业
平台学习			0 学时	

12. 课程《劳动法》（4 学时）

本课程主要学习劳动者的基本权利、基本义务及其具体操作等。

表 12 《劳动法》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	劳动者的基本权利和义务、劳动合同的签订及其具体操作	认真听讲，积极思考，努力实践	4 学时	企业
平台学习			0 学时	

13. 课程《GSP》（4 学时）

本课程主要学习档案管理的基本知识、步骤、方法与技巧及其具体操作等。

表 11 《GSP》 学习内容和学习要求

学习方式	主要学习内容	学习要求	学习课时	学习地点
集中面授	新版 GSP 的规定及其操作	认真听讲，积极思考，努力实践	4 学时	企业

平台 学习			0 学时	
----------	--	--	------	--

十一、实施保障

（一）组织保障

校企成立培训项目工作组，具体负责培训的组织、协调及管理工作。项目组的主要负责人员及职责具体为：

张会民，国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司总经理，负责集中面授时教学场地和教学设施的安排、培训学员的组织及与培训工作相关的其他事项的沟通与协调等。

李朝霞，山西药科职业学院工商管理系主任，负责线上线下教学的组织、培训教师的安排与协调、教学质量的评估与监控等。

（二）培训设施

集中面授需要一间配备网络及多媒体设施、桌椅板凳、能满足 50 人培训需求的教室。《Office 运用实操》课的培训设施要求比较特殊，每个学员需准备一台笔记本，且配有软件设施：Office 2016 版本、等级考试模拟软件个人版（开课前一周请企业代表联系代课老师领取并安排学员们安装到电脑上）。

（三）培训资源

建立包含培训项目、培训方案、优质培训教材（活页教材、职业资格培训教材）、网络课件、培训视频等的培训包。

（四）培训模式

针对企业员工特点，本培训组织方式和学习方式主要包括但不限于以下模式：

1. “工学交替—节假日集中培训模式”

利用周末或节假日期间在学院或者企业集中培训，集中培训学时数严格按照实施方案规定和要求，确保培训的系

统性和完整性。

2. 晚间网络教学模式

利用晚间集中授课，单独编班，以网课的方式培训，集中网络培训时数严格按照培养方案规定和要求，确保培训的系统性和完整性。

3. “线上和线下结合的教学模式”

按实施方案中规定的培训内容，依托钉钉、学习通、腾讯会议等线上教学平台进行线上培训与辅导，同时利用节假日或工休进行线下理论教学和技能集训。

（五）培训方法

实施线上线下混合式教学，为了提高培训质量，教学方式可灵活多样。培训中注意采用案例式教学、启发式教学、项目教学、探究式教学，充分发挥企业员工实践性强的优势，在课下留下足够的问题给学员讨论，引导学员阅读参考材料，扩大和深化培训内容，充分调动学员的参与性。在教学内容上注意贴近实际、贴近生活、贴近学生，切忌空洞的说教。

（六）培训评价

培训评价包括形成性评价和总结性评价两部分，由学校、学员和企业共同完成。

1. 形成性评价

形成性评价由教师和学员共同完成。在培训过程中，按照不同内容、不同培训方式，在形成性评价时按培训标准要求，由培训教师具体实施。一般形成性评价占培训课程成绩的 30%。

教师采用到课情况、课前预习、学习笔记、课堂互动交流、讨论研讨、实训操作、团队协作、作业完成等方式，考核学员平时培训学习情况。并及时发现培训过程中存在的问题和不足。

学员评价主要是通过小组对教师所布置的学习任务共

同完成情况进行考核，由小组长和组员对小组成员任务完成情况、小组间公平竞争等进行评价。

2. 终结性评价

根据课程特点，采用理论考核、实训考核或理论与实训相结合方式进行考核，以检查学员理论知识掌握程度、实训操作规范情况和岗位工作能力。一般终结性评价占培训课程成绩的 50%。终结性评价由学院和企业组织，培训教师按培训内容要求实施完成。一般终结性评价占课程成绩的 50%。

3. 企业评价

在培训全过程，由企业共同完成考核。企业主要考核学员到岗情况、培训态度、培训效果等，占整个成绩的 20%。

（七）质量管理

1. 成立培训项目专家组。

针对培训学员，成立了由校企双方组成培训项目专家组。培训项目专家组由本项目涉及的专业学术水平及教学管理经验丰富的教师、教学管理人员及其具有相当业务水平和丰富工作经验的行业和企业专家、培训学员代表等组成。

培训项目专家组主要是组织培训项目的专业性建设，制定和修订培训内容、教学计划，为培训监督提出指导性意见和建议；为培训的师资队伍建设提出指导意见，指导提升实习实训指导教师的教育教学技能，研究培训中的专业问题，并探讨制定解决方案等。

2. 发挥培训督导的作用

校企成立培训质量督导组。通过有针对性的对培训的教学与管理进行专项检查，深入调查培训点、学院、企业岗位、学习平台等，检查教学、管理等方面情况，然后为学校的培训教学与管理提出意见和建议，对督导的对象进

行指导，提供整改建议。

3. 强化校企双方管理

按照学院专业建设和课程建设要求，学院将通过企业调研、资源建设、课程改革等方式，根据学员特点，不断加强课程建设力度，规范课堂培训、培训评价、实习实训等环节，保证培训方案有效实施，确保培训质量。按照学院统一要求，各项目实施系通过加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课等制度，强化集中培训考勤管理，监督线上学习效果，重视实习实训岗位工作考核。

为保证培训工作有目的、有计划、有实效地进行，培训期间，国药控股临汾宁乐药业有限公司、山西宁乐医药物流有限公司分别配备专人负责学员的签到、培训场地的协调、培训过程中的监督及培训后的评估与考核等工作。

十二、培训合格要求

1. 课程（项目）理论考核合格；
2. 实践技能考核合格；
3. 企业鉴定合格；
4. 提交培训总结或论文，通过答辩。

十三、培训考证

培训合格后，组织开展相关工种职业技能评价，通过评价的，获得技术技能等级证书。

国控宁乐员工培训计划

授课模块（课程）	总学时	理论学时（线上）	理论学时（线下）	实践学时	授课教师
商务礼仪	26	6	8	12	李朝霞
医药市场营销	66	18	24	24	王学峰 任灵梅 张乾
销售与谈判	80	24	32	24	彭梦琪 卫军锋 赵文骅
市场调研与数据分析	44	12	8	24	张乾 王 敏
会计基础知识	46	6	16	24	赵文骅
有效沟通	34	6	16	12	樊宏波 李朝霞
office 运用实操	52	12	16	24	赵敏
中药调剂	50	6	8	36	王海花
药学知识	32	12	8	12	王增仙
库存商品管理	20	0	8	12	白娟（暂定）
档案管理实操	20	0	8	12	赵改峰（暂定）
劳动法	8	0	4	4	李艳平
新版 GSP 管理法	14	0	4	10	柴会娟
小计		102	160	230	
合计	492 学时				

备注：此培训计划是按照培训顺序填写的，但实施时会根据具体情况进行适度调整。

个人形象与魅力

李朝霞
2018.07



一、形象与魅力

二、形象魅力的构成要素

三、个人形象与魅力塑造

一、形象与魅力



什么形象

简单地讲，就是你的外形，但这个外形不是简单地体现，它包涵一个人所有内容的整体信息，即别人可以感受的一人的全部。

通俗地讲，别人对你的看法和评价。

你能告诉我，什么是形象？你的答案是什么？

形象的重要性

在竞争中取胜的法宝；

开启人生大门的金钥匙；

关键时刻决定人的命运；

个人形象承担和影响着组织形象

.....

形象的重要性

在竞争中取胜的法宝；

开启人生大门的金钥匙；

关键时刻决定人的命运；

个人形象承担和影响着组织形象

.....

形象的重要性

在竞争中取胜的法宝；

开启人生大门的金钥匙；

关键时刻决定人的命运；

个人形象承担和影响着组织形象

.....



文章：单位永远是你的地.docx

你不种地，但你有吃有喝；你不织布，但你衣着华丽；你不造车，但你以车代步；你不盖楼，但你家居安泰，你不是神仙，但许多人尊重你；你没有才华，但你仍然能够参与社会；你相貌平平，但你的爱人喜欢你；你能力一般，但你的儿女崇拜你。这是为什么呢？你是依靠什么去和他们进行交换？你是依靠什么获得你需要的生活物品？你是依靠什么赢得社会的尊重？——那就是单位。

如果你是小草，单位就是你的地。如果你是小鸟，单位就是你的天空。如果你是一条鱼，单位就是你的大海。如果你是一只跳蚤，单位就是你的肉。如果你是一只狼，单位就是你跃马驰骋的战场。

家庭离不了你，但你离不了单位。没有单位你什么也不是。

什么是魅力

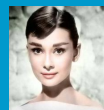
原义：“魅”通“媚”，传说中物老成精，能够损害人的精怪。

如今：魅力即一个人或一个组织的影响力或者吸引力。是以追随者的承认、信赖、崇拜为前提的。

所以，对个人来说，魅力就是人的魅力，人格的魅力。

对组织来说，魅力就是社会影响力。

你能告诉我，什么是魅力？



赫本

若要优美的嘴唇，就要讲亲切的话；若要可爱的眼睛，就要看到别人的好处；若要苗条的身材，就要把你的食物分享给饥饿的人；若要优雅的姿态，走路时要记住行人不只你一个。



杨绛说：“读书是为了遇见更好的自己”。学习不是狭隘的，不是为文凭学历，升官发财的，更不是酸文假醋，故作清高寡淡的。而是为了重新塑造我们自己的精神长相，让我们视野更开阔些，能以更好的视角来诠释这个世界。



形象与魅力的关系

1. 魅力通过形象来展现
2. 形象是魅力的载体

你身边的人谁最有魅力？

二、个人形象魅力的构成要素

外貌 服饰 表情
姿态 礼节 谈吐
精神

外貌

是构成形象最外在的因素。包括：容貌、肤色、形体、体味等。

自己不能选择，但可改变（化妆、整容等）。

天生丽质：沉鱼落雁，闭月羞花（西施、王昭君，貂蝉，杨贵妃）

具体要求：五官端正，皮肤细腻，形体匀称，五官端正：三庭五眼

形体匀称：全身比例协调，胖瘦适度，肌肉分布均匀，富有弹性和力度（青感，肥胖）

服饰

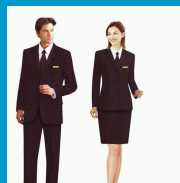
你选择服装的原则是什么？（参考答案：时尚、实用、合适）（时尚不等于花里胡哨、前卫）

服饰的作用：改善你的形体。（人的形体分类：H字形、A形、V形、H形、正方形）

服饰更重要的作用是显示人的内涵、品位，因为服装本身是一种文化符号。

服饰的第一要义是得体，是合适。

（西服、西装套裙；办公室的着装；首饰）

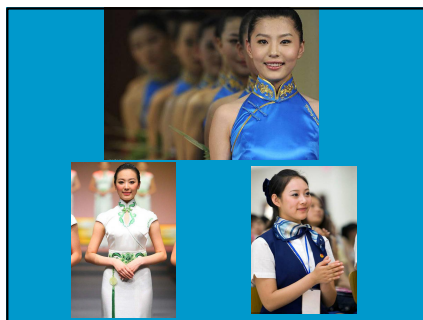


表情

与人沟通：55%的表情+38%的语调+7%的语言
表情最主要表现于脸部，通过眼神、目光、微笑等表现出来，是动态的。

表情有两大基本类型：开放式表情—瞬间表情，封闭式表情—固定表情

总结：表情是人面部的动态形象，好的表情是有魅力的。



姿态

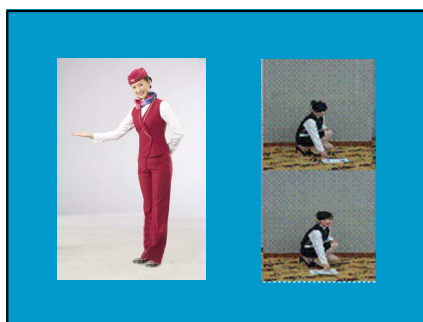
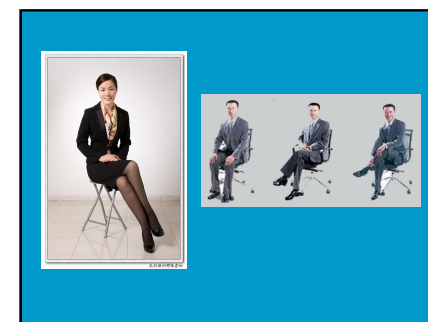
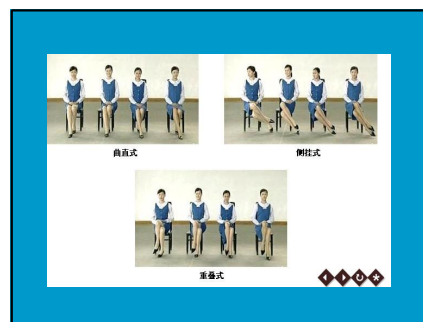
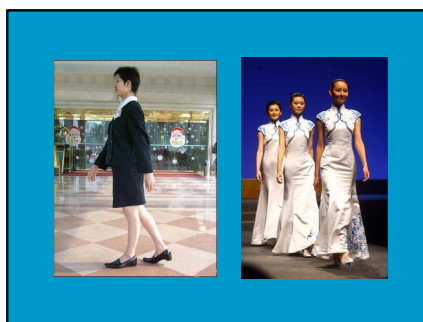
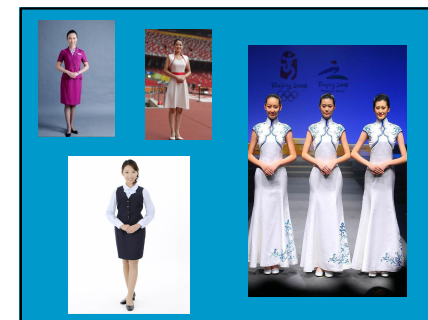
姿态指人的行为姿态，是人的文化修养的一种体现。

站有站相，坐有坐相，吃有吃相；站如松，坐如钟，行如风，卧如弓。

手势

礼仪动作

总结：优雅的姿态是有魅力的。



礼节

礼节是非常重要的，是形象的重要组成部分，是社会文明的一个标志。

彬彬有礼、绅士风度

通过一个人的言行举止表现出来，具体来说，通过很多方面表现出来：称呼、介绍、握手、递名片、打电话、发送邮件、送花、做客、交谈，等等。



谈吐

谈吐能直接显示人的内涵，是一个最直接的表现，因为它可以把你内在的东西直接的表现出来。

好的谈吐会使人愉快，会增加你的魅力！表现为：用词得体优美，内容丰富广博，语调抑扬顿挫，语速快慢适中。

从容、低调、学识、智慧、幽默

精神

精神是构成形象和魅力的核心，是内在的、无形的，包括你的价值观、人生观、审美观、能力、智慧、情感、兴趣、品行等等。

精神

今天的中国，不缺少有智慧的人，但缺少有信仰的人。当代中国，很多人没有信仰，道德缺失。希拉里（比尔·克林顿的夫人）曾经说：30年后，中国将是世界上最贫穷的国家，一是中国人没有信仰；二是中国的有钱人都移民，把大量的钱财转移到了其他发达国家。

精神

毛主席说：人总是要有点精神的。这里的“精神”是一种情怀，一种境界，一种超越，一种不甘平庸、不甘屈从、不甘得过且过的血性和品格。

精神

毛主席说：人总是要有点精神的。这里的“精神”是一种情怀，一种境界，一种超越，一种不甘平庸、不甘屈从、不甘得过且过的血性和品格。

- 精神是动力，是支柱，缺什么都不能缺精神。
- 人无精神不立，国无精神不强。一个民族要有点精神，否则就会失去脊梁骨，不能自强不息；一个集体要有点精神，否则就会缺少向心力、凝聚力，最终成为一盘散沙；一个人要有点精神，否则就会缺少斗志，缺乏责任心，缺少战胜困难的勇气。

精神

作为一名中国人，我们应该有爱国主义情怀，为实现中华民族的伟大复兴尽力而为；作为一名碧锦纳川人，我们应该高度忠诚于碧锦纳川，有强烈的责任心，积极的工作态度，知难而上和坚忍不拔的精神，为实现碧锦纳川的辉煌尽心尽力。

三、个人形象与魅力的塑造

二者关系：个人形象 and 魅力承担着影响着企业形象与企业魅力。

企业形象就是社会公众对企业的全部看法和综合评价。

三、个人形象与魅力的塑造

提高意识，
勤于实践，
注重细节，
不断修炼，
逐步提升。

从细节做起，从小事做起，从现在做起！



合同法

李朝霞

一、合同的订立

当事人订立合同，有书面形式、口头形式和其他形式。

第一，口头形式，是指当事人只以口头意思表示达成协议的形式。

第二，书面形式，是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

第三，公证形式，是当事人约定或者依照法律规定，以国家公证机关对合同内容加以审查公证的方式。

公证机关一般均以合同的书面形式为基础，对合同内容的真实性进行审查确认，在合同书上加盖公章，以资证明。经过公证的合同具有最强的证明力。当事人除有相反的证明外，不能推翻。

第四，鉴证形式，是当事人约定或依照法律规定，以国家合同管理机构对合同内容的真实性和合法性进行审查的方式订立合同的一种合同形式。

鉴证是国家对合同进行管理和监督的行政措施。只能由国家行政主管机关进行。鉴证的作用在于加强合同的证明，提高合同的可靠性。

第五，登记形式，是指当事人约定或依照法律规定，采取将合同提交国家登记主管机关登记的方式订立合同的一种合同形式。

登记形式一般用于不动产的买卖合同，某些特殊的动产，如船舶等，在法律上视为不动产，其转让也采取登记形式。

合同订立的程序

要约



承诺

再要约

要约的概念 是希望和他人订立合同的意思表示。
——一般向特定人发出

1. 要约应符合下列规定：

- 1) 内容具体确定。即应包括合同的主要条件如名称、价格、数量等
- 2) 要约人愿意按照要约中提出的条件与对方订立合同，亦即一经受要约人同意，合同即告成立，要约人应受要约的约束，无需再确认



——不特定人

要约邀请是希望他人向自己发出要约的意思表示。如：——
寄送价目表、拍卖公告、招标公告、招股说明书、商业广告等。商业广告的内容符合要约规定的，视为要约。

2. 要约的生效时间
要约到达受要约人时生效

采用数据电文形式订立合同，收件人指定特定系统接收数据电文的，该数据电文进入该特定系统的时间，视为到达时间；未指定特定系统的，该数据电文进入收件人的任何系统的首次时间，视为到达时间

3. 要约的撤回
要约可以撤回

撤回要约的通知应当在要约到达受要约人之前或者与要约同时到达受要约人。

4. 要约的撤销
要约可以撤销

撤销要约的通知应当在受要约人发出承诺通知之前到达受要约人。
有下列情形之一的，要约不得撤销：
1) 要约人确定了承诺期限或者以其他形式明示要约不可撤销；
2) 受要约人有理由认为要约是不可撤销的，并已经为履行合同作了准备工作。

5. 要约的失效
有下列情形之一的，要约失效：

- 1) 拒绝要约的通知到达要约人；
- 2) 要约人依法撤销要约；
- 3) 承诺期限届满，受要约人未作出承诺；
- 4) 受要约人对要约的内容作出实质性变更。

受要约人对要约的内容作出实质性变更的，为新要约。

有关合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等的变更，是对要约内容的实质性变更。

以案说法

甲厂向乙公司去函表示：“本厂生产的W型血压计，每台单价90元。如果贵单位需要，请与我厂联系。”乙公司回函：“我司愿向贵厂订购W型血压计500台，每台单价85元。”2个月后，乙公司收到甲厂发来的500台电话机，但每台价格仍为90元，于是拒收。为此甲厂以乙公司违约为由起诉于法院。

- 试分析：
乙公司是否违约？为什么？

解题要点：

- 乙公司不违约。
- 因为合同还未成立。乙公司对甲厂的回函是一个附条件的新要约，因其对甲厂的要约作出了实质性变更，这一行为并不是承诺，而是一个新要约。《合同法》第30条规定“承诺的内容应当与要约的内容一致。受要约人对要约的内容作出实质性变更的，为新要约。……”乙公司的回函对甲厂血压计的报价提出异议，属于实质性变更，故为新要约。因此，该合同没有成立，乙公司并不承担任何违约责任。

承诺的概念 是受要约人同意要约全部条件的意思表示

1. 承诺成立的条件

- 1) 必须由受要约人向要约人做出作出
- 2) 必须在有效期限内作出
- 3) 必须与要约的内容完全一致

2. 承诺作出的方式

承诺应当以通知的方式作出，但根据交易习惯或者要约表明可以通过行为作出承诺的除外。

3. 承诺的到达

1. 约定期限的承诺

承诺应当在要约确定的期限内到达要约人。

2. 未约定期限的承诺

要约没有确定承诺期限的，承诺应当依照下列规定到达：

- 1) 要约以对话方式作出的，应当即时作出承诺，但当事人另有约定的除外；
- 2) 要约以非对话方式作出的，承诺应当在合理期限内到达。

3. 承诺期限的计算

要约以信件或者电报作出的，承诺期限自信件载明的日期或者电报发出之日开始计算。信件未载明日期的，自投寄该信件的邮戳日期开始计算。要约以电话、传真等快速通讯方式作出的，承诺期限自要约到达受要约人时开始计算。

4. 承诺对要约内容的变更

有关合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、地点和方式、违约责任和解决争议方法等的变更

1. 实质性变更

承诺的内容应当与要约的内容一致。受要约人对要约的内容作出实质性变更的——新要约。

2. 非实质性变更

承诺对要约的内容作出非实质性变更的——除要约人及时表示反对或者要约表明承诺不得对要约的内容作出任何变更的以外，该承诺有效，合同的内容以承诺的内容为准。

5. 承诺的生效

承诺通知到达要约人时生效。承诺不需要通知的，根据交易习惯或者要约的要求作出承诺的行为时生效——**发运货物或支付货款**

6. 承诺的撤回

承诺可以撤回。

撤回承诺的通知应当在承诺通知到达要约人之前或者与承诺通知同时到达要约人。

7. 迟延履行承诺

1. 一般迟延履行承诺

受要约人超过承诺期限发出承诺的，除要约人及时通知受要约人该承诺有效的以外，为新要约。

2. 意外迟延履行承诺

受要约人在承诺期限内发出承诺，按照通常情形能够及时到达要约人，但因其他原因承诺到达要约人时超过承诺期限的，除要约人及时通知受要约人因承诺超过期限不接受该承诺的以外，该承诺有效。

案例分析

康达医药连锁公司因某感冒药脱销，向甲、乙、丙3个企业发出函电：“我司某感冒药脱销，不知贵方能否供应。如有充足货源，我公司欲购1000件。望能及时回电与我公司联系协商相关事宜。”三家企业受到函电后都先后向该公司回复了函电，表明有货并注明价格（不含运费）及可到货时间。而甲企业在复函同时，立即组织1000件货物给医药连锁公司发去，并随即回电：“1000件感冒药已发出，请注意查收。”在该批药品送达之前，康达公司了解到乙企业的货源充足且价格合理，于是向该企业回电：“我公司愿购1000件感冒药，盼速发货，运费我公司负担”。同时向甲企业复电：“已购乙企业感冒药，贵方发来的货，我公司不能接收，望能通知承运方立即停发。”但因货物已经起运，甲企业不能改卖他人。次日上午即接到乙企业回电，称当日可发货。下午，甲企业感冒药送到，为此，康达公司拒收，甲企业指责康达公司违约，并向法院起诉。

分析：1. 康达公司向甲乙丙三家企业分别发函的行为，属于什么行为？本案中谁是要约人？谁又是承诺人？康达公司与乙企业的合同是否成立，为什么？
2. 康达公司与甲企业的合同是否成立？康达公司是否有义务接受其货物？本案中甲企业的损失应由谁承担？

解析：

1. 康达公司的函电并没有包含合同主要条款，价格等故为要约邀请。三家企业则内容具体明确，为要约。
- 第二份向乙企业的函电内容符合承诺的要件。且函电次日，乙企业以回电当日发货，说明承诺通知到达要约人，合同生效。
2. 康达公司给甲企业的传真询问其是否有货源，虽然该公司在给甲企业的传真中提出了具体数量和品种，但同时希望甲企业回电通报情况。因此，康达公司的传真具有要约邀请的特点。甲企业没有按康达公司的传真要求通报情况，在直接向康达公司发货后，才向康达公司回电的行为，因没有要约而不具有承诺的性质，相反具有要约的性质。康达公司并未承诺，故合同不成立。甲企业发货非履约行为，康达公司无义务接受，其损失只能自己承担。如果康达公司接收这批货，这一行为就具有承诺性质，合同就成立。但由于康达公司拒绝接收货物，故此买卖没有承诺，合同不成立。

合同的主要条款

合同的主要条款

- 当事人可以参照各类合同的示范文本订立合同。
- 根据《合同法》的规定：合同的内容由当事人约定，一般包括8个方面的条款。

合同的主要条款

- 1. 当事人的名称或者姓名和住所；
- （甲方、乙方；供方、需方；卖方、买方；购方、销方）
- 真实姓名及住所
- 单位的全称及住所
- 合同签订的时间和地点

合同的主要条款

- 2. 标的——权利义务共同指向的对象。
物、行为、智力产品、货币。
- 应当明确具体。

合同的主要条款

- 3. 数量——必须按国家法定计量单位计量

一、品名、数量、价款（人民币：元）如下：

药品名称	规格	单位	数量	单价	金额	备注
双料金粉	7粒	盒	1000	5.6	5600.00	出清库存，大规格货，合同继续执行
马来酸噻吗洛尔缓释片	15.5mg	盒	400	6.2	2480.00	
					0.00	
					0.00	
					0.00	
					0.00	
					0.00	
					0.00	
合计人民币金额：					8080.00	

合同的主要条款

4. 质量

- 包括标的的品种、规格、型号、标准、技术要求等
- 药品质量符合国家有关药品质量要求
- 《中华人民共和国药典》、行业标准、企业标准

1、质量与技术标准：

药品质量必须符合法定质量标准和其它质量要求。

每件药品包装内应附有合格证。

药品包装符合有关规定和货物运输要求。

进口药品，甲方还应提供符合规定的证书和文件

卖方已知悉上述标准，并确认采用该标准的产品能满足买方对产品的要求。

二、质量要求：

1. 药品质量必须符合法定质量标准和其它质量要求。

2. 每件药品包装内应附有合格证。

3. 药品包装符合有关规定和货物运输要求。

4. 进口药品，甲方还应提供符合规定的证书和文件。

合同的主要条款

- 5. 价款或者报酬；
- 单价 总金额

合同的主要条款

- 6. 履行期限、地点和方式
- 期限是衡量履行是否如期或延迟的标准。
- 地点关系到司法管辖。民事诉讼法规定，合同纠纷由合同履行地或者被告住所地人民法院管辖。
- 方式包括交货、结算、运输的方式
- 三、运输方式：☐ 火车 ☒ 汽车 ☐ 其他方式
- 四、运费负担：☒ 供方 ☐ 需方
- 五、交货地点：山西省太原市
- 六、结算方式及期限：电汇、双方约定天数之内付款。

合同的主要条款

- 7. 违约责任
- 包括继续履行；补救措施；赔偿损失等
- 如：

1、乙方必须在本协议约定的付款期限结清所欠甲方货款，否则甲方有权停止给乙方供货，清收乙方欠甲方的全部货款，并由乙方从收货之日起向甲方支付所欠货款金额每日_____%的违约金。

2、如一方不履行协议约定条款，另一方有权随时解除协议，协议的解除不影响违约责任和赔偿损失的承担。

合同的主要条款

- 8. 解决争议的方法
- 和解、调解、仲裁、诉讼。

双方如果发生争议纠纷，可协商解决；如果协商不成，约定在甲方所在地法院通过诉讼解决。

解决合同纠纷的方式：双方所在地的仲裁机关或人民法院为解决合同纠纷的管辖地

药品购销合同文本（一）

购销合同

合同编号：

供方（甲方）：XX市XXX药业有限公司

需方（乙方）：

一、产品名称、规格、单位、价格、数量、金额、批准文号

产品名称	规格	厂家	单位	供货价	采购数量	金额（元）	批准文号

合计人民币（大写）：

二、质量要求：
1. 药品质量必须符合法定质量标准和其它质量要求。
2. 每件药品包装内应附有合格证。
3. 药品包装符合有关规定和货物运输要求。
4. 进口药品，甲方还应提供符合规定的证书和文件。
三、（一）交（提）货地点：1、需方所在地车站货运处。 2、需方所在地铁路货运处。3、需方仓库。（二）交货方式：1、自提 2、送货：（三）交（提）货数量：需方于仓库验收后实际入库数量。
四、运输方式：1、航空 2、铁路 3、公路
五、运费、合理损耗负责方：1、甲方 2、乙方 3、其它_____。
六、结算方式：1、银行电汇 2、转账 3、其他_____。
七、付款期限：1、批结 2、其他方式 现款现货_____
八、药品验收：乙方在收货时应验收，并应在收到货物起 3 个工作日内将回执单传真至甲方，若乙方不及时传真，则视为已收到药品且验收合格；如发现品种、规格、数量等不符合规定，经双方书面确认后，甲方负责更换；若验收后无质量问题概不退货。

九、首次供货药品甲方需同时附同批号药厂检验报告单原件。
十、解决合同纠纷的方式：因履行本合同发生争议，由当事人协商解决，如协商不成，则提交深圳仲裁委员会仲裁，如仍有异议则可依法向法院起诉。
十一、本合同在双方确认委托代理人的合法身份后，签字、盖章，即时生效。本合同附（如有）构成本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等的约束力。
十二、其他条款：
1、本合同非一次性工（商）商购销合同，在合同有效期内任意一次购销行为均受本合同各项条款的约束；
2、本合同签定的产品数量及金额为甲乙双方协商后确认的全年供（需）数量及金额。在合同有效期内，甲方补货时，向乙方以电话或传真方式发出采购数量，供方根据采购数量在规定的时间内将货送到需用方仓库或发运给需方。
3、本合同一式两份，双发各执一份。自双发代表签字、盖章后即时生效。

3、本合同一式两份，双发各执一份。自双发代表签字、盖章后即时生效。

供 方	需 方
单位名称：（盖章）XX 市 XXX 药业有限公司	单位名称：（盖章）
单位地址：XXXXXXXXXXXXXXXXXX	单位地址：
法定代表人：XXXX	法定代表人：
代理人：	代理人：
开户银行：XXXXXXXXXXXXXXXXXX	开户银行：
帐号：XXXXXXXXXXXXXXXXXX	帐号：
税号：XXXXXXXXXXXXXXXXXX	税号：
签定时间： 年 月 日	有效期限： 年 月 日至 年 月 日

药品购销合同文本（二）

合同编号：

甲方：
委托代理人：
联系地址：
联系电话：
开户行：
帐号：
乙方：
委托代理人：
联系地址：
联系电话：
开户行：
帐号：

风险提示：
仔细审查合同相对方是否具有签约资格和履约能力，避免相对方恶意欺诈或无力履行合同而导致损失。
在签约前应保留对方的营业执照复印件并尽量通过工商部门查询了解其真实情况，还可以通过电话、网络查询，最好亲自上门察看一下，尽可能多地了解对方的资格、信用状况、留意对方的营业执照是否年检，是否是假执照、单位经营(办公)场所和登记的是否一致，股东构成如何，是否有不良记录，要求提供经审计的财务报告来判断经营状况等。

根据《中华人民共和国合同法》及其他有关法律、法规之规定，买卖双方经过协商，确认根据下列条款订立合同，以资共同遵照执行。

风险提示：
合同订立应采取书面形式并使用比较标准的合同范本或采用自己一方提供的范本。因为非书面形式在发生纠纷时不好确定责任，也为免被人利用进行欺诈，订立合同应尽量采用书面形式。
合同的内容应合法，且能充分保护自身权益，避免不利条款。根据合同双方力量的对比，尽可能争取相对有利的合同条款，不要签订义务多、责任重、权利少的一边倒的合同。仔细审核合同主要条款是否齐全，力求用语准确、清晰、避免歧义，严防笔误、涂改。

一、药品清单及价格

产品名称	规格	厂家	单位	供货价	采购数量	金额(元)	批准文号
合计人民币(大写)：							

二、质量与技术标准和产品包装
1、质量与技术标准：
药品质量必须符合法定质量标准和其它质量要求。
每件药品包装内应附有合格证。
药品包装符合有关规定和货物运输要求。
进口药品，甲方还应提供符合规定的证书和文件
卖方已知悉上述标准，并确认采用该标准的产品能满足买方对产品的要求。

2、产品包装：
(1) 有原厂包装的，按原厂包装标准；
(2) 没有原厂包装的，按卖方包装标准进行包装。
三、收货事项
1、本合同设备的到货日期为：合同生效起_____个工作日内。
2、本合同实际支付金额为人民币(大写)_____。
3、甲方给乙方的付款方式：() 支票；() 电汇；() 银行汇票；() L/C；() T/T。
4、本合同经双方签订后正式生效，付款方式：_____。
5、甲方未付清货款全款(100%)之前，货物所有权归乙方所有。
6、定金：_____。

风险提示：
应明确约定付款的时间。模棱两可的约定会给合作方找到拖延付款的理由。如约定“乙方在收货后一次性付清款项”，此约定只有始期，即“收货”，无终期，即到底是收货后当日/当时支付款项，还是收货后一日/两日/十日内付清？应该有明确的始期和终期。

四、包装、运输、交货、验收及异议的提出

1、货物包装为制造商原包装。

2、货物的运输和运输过程中的保险由_____方负责办理，费用由_____方承担。

3、乙方负责在将货物交付给甲方。甲乙双方应对设备共同验收，随设备箱内所提供装箱单作为验收的标准件，乙方供应货物在数量、质量和包装上符合生产厂家的规定，则视为乙方交货完成。交货后的风险责任由甲方承担。

风险提示：
如果货物送往本地，当明确约定送货地点，这关系到纠纷处理时法院的管辖；如果货物送往外地，则尽量不要写明，而应争取约定由本地法院管辖。此外，合同中应列明收货方的经办人的姓名。经办人签收亦视买受人签收。重新委任签收人，须提交留有其签名的收货授权书。这样做的目的是防止经办人离开后，对方不承认收货的事实，给诉讼中的举证带来困难。
因现在企业人员的变动较为频繁，当对方更换新的经办人时，应当要求对方提供授权委托书。对于送货到外地的卖方来说，应特别注意应要求对方付清全款后再卸货，以防止外地买方卸货后不再支付余款，置于“货款两飞”的尴尬境地。

4、甲方发现收到的货物与规定的不符，应在货物到达之后_____个工作日内向乙方提出书面异议，乙方在收到异议后应在合理期间内根据产品的具体情况协助甲方解决，直至验收合格。甲方怠慢行使该项权利，视为产品验收合格。

五、免责条款

1、双方约定由于水灾、火灾、地震、台风、战争、海关检查、进口手续及厂商供货延迟，等不可抗拒的原因，导致合同不能全部或部分履行（或适当履行）的，免除相应的违约责任。

2、受到上述免责事项影响的一方，应在_____天内通知另一方。

3、如果受上述免责事项的影响，使本合同只要义务之履行延迟的时间超过_____天，则任何一方均有权接触合同而不承担任何后果，也可有双方协议采取其他补救措施。

六、违约责任

风险提示：
质量不符合合同约定，通常违约方应按照合同总金额的___%向守约方支付违约金。违约责任中是否包括预期利润，可以综合交易的实际情况，约定违约方违约时须赔偿守约方的预期利润，约定的预期利润可以得到法院的支持。
根据合同法规定，当事人一方违约时，守约方只能向违约方主张违约金和经济损失的一种，既主张违约金又主张赔偿损失的一般不会得到法院的支持。

1、甲方逾期付款的，应每日向乙方支付合同标的金额_____的违约金。

2、乙方逾期交货的，应每日向甲方支付合同标的金额_____的违约金。

七、争议解决的方式

本合同项下发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意交由合同签订地法院管辖，由败诉方承担律师费，交通费等合理费用。

八、其他

1、甲、乙双方应保守通过签订和履行本合同而获取的对方之商业及技术秘密，包括本合同文本，相关技术文件、相关数据，以及其他有关信息。

2、就本合同订立及履行过程中的问题或与本合同有关的问题，一方作出有法律效力的意思表示，应以书面形式作出，加盖本方公章，且向对方送达，对方应_____个工作日内回函，否则视为无效。

3、本合同经双方签字盖章后即生效，双方签署的相关文件与本合同具有同等法律效力。本合同经双方以传真形式签字盖章后文件同样有效。本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

委托代理人：

乙方：（盖章）

委托代理人：

签订地点：

签订时间：

签订合同的注意事项

李朝霞

▶ 2014年9月至2015年8月10日，由邹细金经手向原告谢安秀借款106万元。2016年7月7日邹细金偿还本金8万元。2016年9月28日邹细金向谢安秀出具借条，载明：今借到谢安秀现金玖拾捌万元正（此借款从2015年9月1日起至2016年9月28日前的利息为3.1%，从2016年9月29日后的利息为3.3%），还款时间为2017年6月30日。借款人邹细金。

▶ 2017年邹细金先后向谢安秀支付借款利息23万元。现谢安秀诉诸法院要求被告偿还借款本金98万元及尚欠利息。

▶ 被告认为98万元约定的利息经换算分别为0.031和0.033，但没有注明元、角、分，因此，应认定为利息约定不明，视为不支付利息，故2017年偿还的23万元应为本金。

【分歧】本案争执焦点是借款98万元的利息约定是否明确。（此借款从2015年9月1日起至2016年9月28日前的利息为3.1%，从2016年9月29日后的利息为3.3%）

▶ 第一种意见认为：原告提交的借条利息约定为3.1%、3.3%，该约定无法计算出借款利息，属于利息约定不明，视为不支付利息。

▶ 第二种意见认为：借条对借款本金、利息起算时间、还款期限均约定明确，仅是利息3.1%和3.3%的表述存在瑕疵，而且该瑕疵是被告造成的，对此不能简单的定为利息约定不明确，应按照该约定的相关词句，借款目的、交易习惯和诚信原则来解释利息3.1%和3.3%应为月利率为3.1%和3.3%。

- ▶ 合同一经当事人双方签字生效就**具有法律上的效力**，这时候如果发现不利于自己的条款想要反悔基本是不可能的。

- ▶ 想要避免损害自己利益的条款出现，在签订合同之初必须**清楚签订合同的注意事项**。

- ▶ **1. 核实确认对方当事人的主体资格**
- ▶ (1) 合同对方为**自然人**：
- ▶ 核实并复印、保存其身份证件，确认其真实身份及行为能力。

- ▶ 谨记：勿以名片代之。

- ▶ **1. 核实确认对方当事人的主体资格**
- ▶ (2) 合同对方为**法人**：
- ▶ 到当地市场监督管理部门查询其注册资料，并实地考察其公司情况，确定其真实性；
- ▶ 核实订约人是否经其所在公司授权委托，查验其授权委托书、介绍信、合同书。

- ▶ **1. 核实确认对方当事人的主体资格**
- ▶ (3) 合同对方为“**其他组织**”：
- ▶ 对方当事人为个人合伙或个人独资企业，核对营业执照登记事项与其介绍情况是否一致；由合伙人及独资企业经办人签字盖公章。

- ▶ 签订合同必须加盖对方**单位公章、合同专用章**
- ▶ 同时要**亲笔签名**。

- ▶ **2. 合同的必备条款要具体、明确**
- ▶ (1) 当事人名称须真实、一致；
- ▶ (2) 合同标的、数量、质量、价款、包装方式要具体、明确；
- ▶ (3) 注意验收方法、程序和时间；
- ▶ (4) 履行方式须具体：交货方式、结算方式；
- ▶ (5) 履行期限须确定，某一时间点或时间段；
- ▶ (6) 尽量明确本公司所在地为合同履行地；
- ▶ (7) 违约责任要量化为违约金或确定违约赔偿金的计算方法；
- ▶ (8) 解决争议办法为协商、诉讼、仲裁。

- ▶ 合同内容**不得**损害社会公共利益、**不得**恶意串通损害国家、集体、第三人的利益，**不得**含有造成对方人身伤害或因故意及重大过失造成对方财产损失的免责条款。

- ▶ **不要使用有歧义的语言或文字。**

- ▶ **3. 合同形式的选择**
- ▶ (1) 以书面形式签订合同；
- ▶ (2) 采用口头、信件、数据电文形式订立合同的，必须签订确认书并盖章签字；
- ▶ (3) 倒签合同要标明合同背景。

- ▶ 对公司开出的授权委托书、介绍信、盖章的合同书等授权性文件要跟踪管理，出具时应标明合同对方名称及授权范围、有效期限，业务结束要及时收回。
- ▶ 业务人员离职要及时收回上述文件，无法收回的及时以书面形式通知相关单位并做证据保全。³
- ▶ 发现业务人员在委托授权终止后仍以本公司名义签订合同的，及时确定是否追认；不予追认的要以书面形式通知对方并进行证据保全。必要时要求警方介入，追究其刑事责任。
- ▶ **合同签订后，合同原件须交公司统一保管。**

合同的效力

合同的生效

已经成立的合同在当事人之间产生了一定的法律约束力

生效时间

- 1.依法成立的合同，自成立起生效。
- 2.规定应当批准的，自批准或登记时生效
- 3.附条件的合同，自条件具备时生效；
- 4.附生效期限的合同，自期限已届时生效

生效要件

- 1.民事行为能力
- 2.意思表示真实
- 3.合法
- 4.内容确定和可能

- 1.承诺生效时（承诺通知到达要约人时）
- 2.双方签字或者盖章时（最后一方签字时间）
- 3.签订确认书时。

成立的时间

成立的地点

- 1.承诺生效的地点为合同成立的地点。
- 2.采用数据电文形式订立合同的，收件人的主营业地为合同成立的地点；没有主营业地的，其经常居住地为合同成立的地点。当事人另有约定的，按照其约定。
- 3.当事人采用合同书形式订立合同的，双方当事人签字或者盖章的地点为合同成立的地点。

成立的特别规定

1.应采用而未采用书面形式

法律、行政法规规定或者当事人约定采用书面形式订立合同，当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务，对方接受的，该合同成立。

2.未采用合同书上签字、盖章

采用合同书形式订立合同，在签字或者盖章之前，当事人一方已经履行主要义务，对方接受的，该合同成立。

无效合同

指合同虽然已经成立，但因其违反法律、行政法规的强制性规定或社会公共利益而确定地不能发生法律效力。

无效合同自订立起就无效

全部无效 部分无效

种类

- 1.手段不法——欺诈、胁迫，损害国家利益
- 2.恶意串通——损害国家、集体或第三人利益
- 3.目的非法——形式合法，内容违法
- 4.损害公益——有损于社会公共利益
- 5.违反法律——内容违反了法律的强制性规定

免责条款的无效：造成对方人身伤害的；因故意或重大过失造成对方财产损失

买卖旧冰箱，卖方明知时有漏电现象，为了不承担责任，不说明却写了免责条款

以案说法

- 某药店新进一种血压计，价格定为598元。柜台组长在制作价签时，误将598元写为98元。赵某在浏览该柜台时发现该血压计物美价廉，于是用信用卡支付196元购买了两台血压计。一周后，商店盘点时，发现少了1000元，经查是柜台组长标错价签所致。由于赵某用信用卡结算，所以药店查出是赵某少付了血压计货款，找到赵某，提出或补交1000元或退回血压计，商店退还196元。赵某认为彼此的买卖合同已经成立并交易完毕，药店不能反悔，拒绝药店的要求。

请大家想一想：

- （1）药店的请求有法律依据吗？为什么？
- （2）应如何处理？

解题要点：

（1）药店的请求有法律依据。本案属于**重大误解**

- 本案中，当事人因对标的物的价格的认识错误而实施了商品买卖行为。这一错误不是出卖人的故意造成，而是因疏忽标错价签造成，按此价格出售并非出卖人的真实意思表示，属于重大误解的民事行为
- 按照《民法典》规定，因重大误解订立的合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构予以**撤销**。
- 合同被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还，……
- （2）赵某应将血压计退还给药店，由柜台组长对由此造成赵某的损失承担责任。

那么，那些合同可以依法撤销呢？撤销的规定和后果又是什么呢？

对下列合同，当事人一方有权请求撤销

违背真实意思

- 1.重大误解——对重要条款
- 2.显失公平——处于危困状态或缺乏判断能力
- 3.欺诈、胁迫或乘人之危

行使撤销权期限：1年内

可撤销的合同，在撤销前仍有效
无效合同或被撤销的合同自始就无效
合同部分无效，不影响其他部分效力的，其他部分仍然有效
合同无效、被撤销或终止的，有关解决争议的条款仍然有效

法院仲裁

无效或撤销的法律后果

- 1.返还财产
- 2.赔偿损失
- 3.追缴财产

合同无效或者被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失，双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。

山东药科职业学院
SHANDONG YAOKE ZHIYE XUEYUAN



谢谢！

劳动合同法

引例：

2020年2月，刘某经某药店考核招收为营业员。2月18日，药店与刘某签订了为期5年的劳动合同，合同约定：“凡在本单位工作的女营业员，合同期内不得结婚。否则，企业有权解除劳动合同。”当时，刘某年龄尚小，对这一规定没有太注意，就在合同上签了字。2018年8月，因刘某男朋友单位正在房改，为了能分得住房，刘某与男朋友结了婚，不久便怀孕了。药店得知后，以刘某违反劳动合同为由，于2018年12月10日做出解除与刘某所订劳动合同的决定，并没收了刘某签订劳动合同时缴纳的押金2000元。刘某不服，向当地劳动仲裁委员会申请仲裁。

教学内容

- 第一节 劳动法概述
- 第二节 劳动合同
- 第三节 劳动保护
- 第四节 劳动纪律
- 第五节 劳动基准
- 第六节 劳动争议处理

模块一 劳动法概述

一、劳动法

劳动法是调整劳动关系以及与劳动关系密切相联系的其他社会关系的法律规范的总称。

主要劳动立法

- * 中华人民共和国劳动法
- * 中华人民共和国劳动合同法

适用范围

- * 用人单位与劳动者建立劳动关系
 - 中华人民共和国境内的企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织
- * 国家机关、事业单位、社会团体和与之建立劳动合同关系的劳动者

二、劳动者的基本权利和义务

《劳动法》第一章第三条规定了劳动者的基本权利和义务。

1. 劳动者的基本权利
2. 劳动者的义务

1. 劳动者的基本权利

- 平等就业和选择职业的权利
- 取得劳动报酬的权利
- 休息休假的权利
- 获得劳动安全卫生保护的权利
- 接受职业技能培训的权利
- 享受社会保险和福利的权利
- 提请劳动争议处理的权利
- 法律规定的其他劳动权利

2. 劳动者的基本义务

- 完成劳动任务
- 提高职业技能
- 执行劳动安全卫生规程
- 遵守劳动纪律和职业道德

模块二 劳动合同

一、劳动合同的概念与种类

(一) 概念：

劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系、明确双方权利和义务的协议。

(二) 作用：

- 劳动合同制度是市场经济条件下确认和形成劳动关系的基本制度；
- 劳动合同是企业人力资源管理的重要手段和工具，凝聚着企业发展目标和发展战略；
- 劳动合同是处理劳动争议的法律依据，是维护双方合法权益的基本手段；
- 劳动合同是建立和维护劳动关系协调机制的一项基础保障。

一、劳动合同的概念与种类

(三) 劳动合同的种类

- ◆按照劳动合同的期限进行划分
 - 1.固定期限劳动合同
 - 2.无固定期限劳动合同
 - 3.以完成一定工作任务为期限的劳动合同
- ◆按照工作时间划分
 - 1.全日制劳动合同
 - 2.非全日制劳动合同

应当订立无固定期限合同的情形

有下列情形之一，劳动者提出或者同意续订、订立劳动合同的，除劳动者提出订立固定期限劳动合同外，应当订立无固定期限劳动合同：

- * (1) 劳动者在该用人单位连续工作满10年的；
- * (2) 用人单位初次实行劳动合同制度或者国有企业改制重新订立劳动合同时，劳动者在该用人单位连续工作满10年且距法定退休年龄不足10年的；
- * (3) 连续订立二次固定期限劳动合同，且劳动者没有本法第39条和第40条第一项、第二项规定的情形，续订劳动合同的。

应当订立无固定期限合同的情形

- ◆ 用人单位自用工之日起满一年不与劳动者订立书面劳动合同的，视为用人单位与劳动者已订立无固定期限劳动合同。
- ◆ 用人单位违反本法规定不与劳动者订立无固定期限劳动合同的，自应当订立无固定期限劳动合同之日起向劳动者每月支付2倍的工资。

(四) 《劳动合同法》的适用范围

第2条 中华人民共和国境内的企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织（以下称用人单位）与劳动者建立劳动关系，订立、履行、变更、解除或者终止劳动合同，适用本法。

国家机关、事业单位、社会团体和与其建立劳动关系的劳动者，订立、履行、变更、解除或者终止劳动合同，依照本法执行。

第96条 事业单位与实行聘用制的工作人员订立、履行、变更、解除或者终止劳动合同，法律、行政法规或者国务院另有规定的，依照其规定；未作规定的，依照本法有关规定执行。

二、劳动合同的订立

C.1. 劳动合同订立时间

- * 用人单位自用工之日起即与劳动者建立劳动关系，应当订立书面劳动合同。
- * 已建立劳动关系，未同时订立的，应当自用工之日起1个月内订立
- * 自用工之日起超过1个月不满1年未订立书面劳动合同的，应当向劳动者每月支付2倍的工资。

C.2. 劳动合同订立原则

- * 合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用

二、劳动合同的订立

C.3. 用人单位在订立劳动合同中的义务

- * 如实告知工作内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬，以及劳动者要求了解的其他情况
- * 不得扣押劳动者的居民身份证和其他证件
- * 不得要求劳动者提供担保或者以其他名义向劳动者收取财物

C.4. 劳动合同的订立

- * 劳动合同由用人单位与劳动者协商一致，并经用人单位与劳动者在劳动合同文本上签字或者盖章生效。

三、劳动合同的内容

- ◆ (一) 劳动合同的基本条款
- ◆ (二) 劳动报酬与劳动条件
- ◆ (三) 试用期及其报酬
- ◆ (四) 违约及违约责任

(一) 劳动合同的基本条款

C. 必备条款

- * (1) 用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人；
- * (2) 劳动者的姓名、住址和居民身份证或者其他有效身份证件号码；
- * (3) 劳动合同期限；
- * (4) 工作内容和工作地点；
- * (5) 工作时间和休息休假；
- * (6) 劳动报酬；
- * (7) 社会保险；
- * (8) 劳动保护、劳动条件和职业危害防护；
- * (9) 法律、法规规定应当纳入劳动合同的其他事项。

◆ 用人单位与劳动者可以约定试用期、培训、保守秘密、补充保险和福利待遇等其他事项。

(二) 劳动报酬与劳动条件

- * 约定不明确，可以重新协商；适用集体合同规定；同工同酬、国家标准
- * 劳动报酬不明确的，新招用的劳动者的劳动报酬按照集体合同规定的标准执行；没有集体合同或者集体合同未规定的，实行同工同酬

（三）试用期及其报酬

- * 期限
 - 劳动合同期限3个月以上不满1年的，不得超过1个月；
 - 劳动合同期限1年以上不满3年的，不得超过2个月；
 - 3年以上固定期限和无固定期限的劳动合同，不得超过6个月
- * 试用期规定
 - 同一用人单位与同一劳动者只能约定一次试用期
 - 试用期包含在劳动合同期限内
- * 试用期报酬
 - 不得低于本单位相同岗位最低档工资或者劳动合同约定工资的80%，并不得低于用人单位所在地的最低工资标准。
- * 合同解除
 - 劳动者有本法第39条和第40条第一项、第二项规定的情形外

（四）违约及违约责任

- * 用人单位为劳动者提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，劳动者违反服务期约定的，应当按照约定向用人单位支付违约金，数额不得超过用人单位提供的培训费用，不得超过服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用
- * 有保密义务的劳动者违反竞业限制约定的，应当按照约定向用人单位支付违约金。

四、劳动合同无效或者部分无效

劳动合同无效的情形：

- * （1）以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的；
- * （2）用人单位免除自己的法定责任、排除劳动者权利的；
- * （3）违反法律、行政法规强制性规定的。

无效合同的处理

- * 由劳动争议仲裁机构或者人民法院确认。
- * 劳动合同部分无效，不影响其他部分效力的，其他部分仍然有效。
- * 劳动者已付出劳动的，用人单位应当向劳动者支付劳动报酬

五、劳动合同的履行和变更

合同履行

- * 按照劳动合同的约定，全面履行各自的义务
- * 用人单位应当按照劳动合同约定和国家规定，向劳动者及时足额支付劳动报酬
- * 不得强迫或者变相强迫劳动者加班。加班的应当按照国家有关规定向劳动者支付加班费。
- * 劳动者拒绝用人单位管理人员违章指挥、强令冒险作业的，不视为违反劳动合同
- * 用人单位变更名称、法定代表人、主要负责人或者投资人等事项，不影响劳动合同的履行。

五、劳动合同的履行和变更

合同变更

- * 用人单位发生合并或者分立等情况，原劳动合同继续有效，劳动合同由承继其权利和义务的用人单位继续履行。
- * 用人单位与劳动者协商一致，可以变更劳动合同约定的内容

六、劳动合同的解除和终止

- 1. 协议解除
- 2. 劳动者解除
- 3. 用人单位解除
- 4. 劳动合同的终止

1. 协议解除

- 经劳动合同当事人协商一致，劳动合同可以解除。

2. 劳动者解除

劳动者预告解除劳动合同

- * 劳动者提前30日以书面形式通知用人单位
- * 劳动者在试用期内提前3日通知用人单位
- * 其他情形
 - （1）未按照劳动合同约定提供劳动保护或者劳动条件的；
 - （2）未及时足额支付劳动报酬的；
 - （3）未依法为劳动者缴纳社会保险费的；
 - （4）用人单位的规章制度违反法律、法规的规定，损害劳动者权益的；
 - （5）因本法第26条第一款规定的情形致使劳动合同无效的；
 - （6）法律、行政法规规定劳动者可以解除劳动合同的其他情形。

劳动者随时解除劳动合同

- * 用人单位以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动者劳动的，
- * 用人单位违章指挥、强令冒险作业危及劳动者人身安全的

3. 用人单位解除

随时解除劳动合同

- * （1）在试用期间被证明不符合录用条件的；
- * （2）严重违反用人单位的规章制度的；
- * （3）严重失职，营私舞弊，给用人单位造成重大损害的；
- * （4）劳动者同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成本单位的工作任务造成严重影响，或者经用人单位提出，拒不改正的；
- * （5）因本法第26条第一款第一项规定的情形致使劳动合同无效的；
- * （6）被依法追究刑事责任的。

提前通知或支付工资后可以解除

用人单位**提前30日**以书面形式通知劳动者本人或者**额外支付劳动者一个月工资后**，可以解除劳动合同：

- * (1) 劳动者患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由用人单位另行安排工作的；
- * (2) 劳动者不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；
- * (3) 劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行，经用人单位与劳动者协商，未能就变更劳动合同内容达成协议的。

C 裁员

* 裁员情形：

- (1) 依照企业破产法规定进行重整的；
- (2) 生产经营发生严重困难的；
- (3) 企业转产、重大技术革新或者经营方式调整，经变更劳动合同后，仍需裁减人员的；
- (4) 其他因劳动合同订立时所依据的客观经济情况发生重大变化，致使劳动合同无法履行的。

* 优先留用人员：

- (1) 与本单位订立较长期限的固定期限劳动合同的；
- (2) 与本单位订立无固定期限劳动合同的；
- (3) 家庭无其他就业人员，有需要扶养的老人或者未成年人的。

* 在6个月内重新招用人员的，应当通知被裁减的人员，并在同等条件下优先招用被裁减的人员。

用人单位不得解除劳动合同的情形

C 劳动者有下列情形之一的，用人单位不得依照本法第40条、第41条的规定解除劳动合同：

- * (1) 从事接触职业病危害作业的劳动者未进行离岗前职业健康检查，或者疑似职业病病人在诊断或者医学观察期间的；
- * (2) 在本单位患职业病或者因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的；
- * (3) 患病或者非因工负伤，在规定的医疗期内的；
- * (4) 女职工在孕期、产期、哺乳期的；
- * (5) 在本单位连续工作满15年，且距法定退休年龄不足5年的；
- * (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

(四) 劳动合同的终止

C 劳动合同终止情形：

- * (1) 劳动合同期满的；
- * (2) 劳动者开始依法享受基本养老保险待遇的；
- * (3) 劳动者死亡，或者被人民法院宣告死亡或者宣告失踪的；
- * (4) 用人单位被依法宣告破产的；
- * (5) 用人单位被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者用人单位决定提前解散的；
- * (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

C 劳动合同期满，有本法第42条规定情形之一的，劳动合同应当续延至相应的情形消失时终止。

C 第42条第二项规定丧失或者部分丧失劳动能力劳动者的劳动合同的终止，按照国家有关工伤保险的规定执行。

五、劳动合同解除的经济补偿

C 应当向劳动者支付经济补偿的情形：

- * (1) 劳动者依照本法第38条规定解除劳动合同的；
- * (2) 用人单位依照本法第36条规定向劳动者提出解除劳动合同并与劳动者协商一致解除劳动合同的；
- * (3) 用人单位依照本法第40条规定解除劳动合同的；
- * (4) 用人单位依照本法第41条第一款规定解除劳动合同的；
- * (5) 除用人单位维持或者提高劳动合同约定条件续订劳动合同，劳动者不同意续订的情形外，依照本法第44条第一项规定终止固定期限劳动合同的；
- * (6) 依照本法第44条第四项、第五项规定终止劳动合同的；
- * (7) 法律、行政法规规定的其他情形。

五、劳动合同解除的经济补偿

C 补偿标准

- * 按劳动者在本单位工作的年限，每满1年支付1个月工资的标准
- * 6个月以上不满1年的，按1年计算；
- * 不满6个月的，支付半个月工资的经济补偿。
- * 劳动者月工资高于用人单位所在直辖市、设区的市级人民政府公布的本地区上年度职工月平均工资3倍的，按职工月平均工资3倍的数额支付，年限最高不超过12年。

第五节 劳动基准及基本保障

- C 一、工作时间**
- C 二、休息休假制度**
- C 三、工资制度**
- C 四、五险一金**

一、工作时间

C 工作时间是指劳动者在单位中应从事劳动或工作的时间，包括每日应工作的时数和每周应工作的天数。

1. 标准工作时间
2. 延长工作时间
3. 加班加点工资

1. 标准工作时间

- ◆ 《劳动法》规定劳动者每日工作时间不超过**8小时**、平均每周工作时间不超过**44小时**的工时制度。
- ◆ 依据《国务院关于职工工作时间的规定》，我国目前实行的是每日工作8小时，每周工作40小时的标准工作制。

2.延长工作时间

- Ⓒ 用人单位由于生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，一般每日不得超过1小时；
- Ⓒ 因特殊原因需要延长工作时间的，在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过3小时，但是每月不得超过36小时。

3.加班加点工资

- Ⓒ 延长工作时间
 - * 支付不低于工资的150%的工资报酬
- Ⓒ 休息日工作又不能安排补休的
 - * 支付不低于工资的200%的工资报酬
- Ⓒ 法定休假日安排工作
 - * 支付不低于工资的300%的工资报酬

二、休息休假制度

- Ⓒ 休息休假制度
 - * 国家法律规定的劳动者每昼夜、每周、每年节假日享有休息权的制度。
- Ⓒ 休息休假时间
 - * 劳动者在工作时间之外用于个人自行支配的时间。
- Ⓒ 休息休假规定
 - * 用人单位应当保证劳动者每周至少休息一日。
 - * 元旦、春节、国际劳动节、国庆节、法律、法规规定的其他休假日用人单位应当依法安排劳动者休假。

三、工资制度

- Ⓒ 工资
 - * 劳动者获得劳动报酬的基本形式，是用人单位定时定量以货币形式向劳动者支付的劳动报酬。
- Ⓒ 最低工资
 - * 劳动者提供正常劳动条件下，用人单位向劳动者支付的劳动报酬的最低限额。
 - * 加班加点工资、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境下的津贴，以及劳动者的保险、福利待遇，不是最低工资的组成部分。
 - * 最低工资具体标准由各省、市、自治区人民政府规定，报国务院备案。其确定和调整应当综合参考下列因素：
 - (1) 劳动者本人以及平均赡养人口的最低生活费用；
 - (2) 社会平均工资水平；
 - (3) 劳动生产率；
 - (4) 就业状况；
 - (5) 地区之间经济发展水平的差异。

四、五险一金

- Ⓒ 养老保险
- Ⓒ 失业保险
- Ⓒ 医疗保险
- Ⓒ 工伤保险
- Ⓒ 生育保险
- Ⓒ 住房公积金

第六节 劳动争议处理

- Ⓒ 劳动争议
 - * 劳动关系当事人之间因执行劳动法律或履行劳动合同而发生的纠纷。
- Ⓒ 解决途径
 - * 协商、调解、仲裁、诉讼
- Ⓒ 程序
 - * 劳动争议必须经过仲裁才能提起诉讼

思考题：

- Ⓒ 1.劳动者享有哪些基本权利和义务？
- Ⓒ 2.劳动合同的基本内容有哪些？对劳动合同的解除《劳动法》作了哪些规定？
- Ⓒ 3.用人单位与劳动者之间发生了劳动争议，该如何处理？

山西财贸职业技术学院
SHANXI FINANCE AND TRADE COLLEGE



谢谢！

山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN



高效沟通

工商管理系

李朝霞

山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN



什么是沟通

为什么要沟通

如何进行沟通

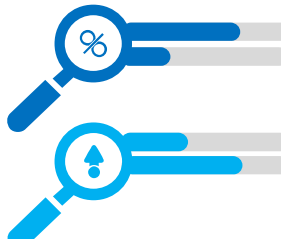
沟通障碍及控制

1 什么是沟通

Part

山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

1. 沟通的概念

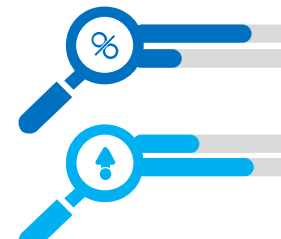


沟通，本意是指挖掘沟渠使两条水域相通，后只指两方能连通。

沟通是一个人与人之间与群体间进行信息、思想与情感双向交流与分享的过程。

山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

2. 沟通行为



沟通行为，是以语言为媒介，通过相互沟通而达成共识。

沟通行为主要包括说、听、问；主要依托语言和非语言

“不过一碗饭”

山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

不畅沟通

顾客：豆腐多少钱？
商贩：两块。
顾客：两块一块？
商贩：一块。
顾客：一块两块？
商贩：两块。
顾客：那就是5毛钱一块呗。
商贩：一边凉快去……



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

沟通过程的要素

沟通主体：参与者
沟通意图：为什么沟通
沟通载体：语言和非语言
沟通情境：现实环境
运行机制：编码、传送、接受、解码、反馈、噪声干扰



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

举例

“是否发奖金”

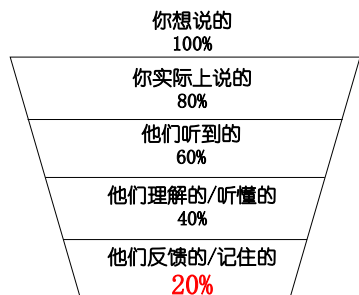
老总：今年亏损，奖金不发了。
部门经理A：今年亏损，奖金不发了。
部门经理B：今年亏损，奖金不发了，还说要裁人，我力争，人是不裁了。
部门经理C：今年亏损，奖金不发了，还说要裁人。

山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

3. 沟通过程中的心理效应

- (1) 漏斗效应：信息递减
- (2) 首因效应：第一印象
- (3) 刻板效应：定型效应
- (4) 光环效应与草叉效应：爱屋及乌、恨屋及乌
- (5) 凡勃伦效应：权威、名人

沟通中的信息衰减：沟通漏斗



Part 2 为什么要沟通

(1) 沟通是心理健康的需要

抑郁

(2) 沟通是人际交往情感的需要

情绪情感能量释放的途径

(3) 沟通是工作的需要

高效率、和谐的团队关系、获得信息



1. 提高个人修养

良好的个人修养，会达到人见人爱、花见花开的状态，有助于实现沟通的目的！

良好的个人修养可以通过一个人的内在（言行举止）和外在（服饰、仪容）展现出来！



2. 增强沟通意识

意识决定行为！“主动”

(1) 主动与上级沟通。向领导请示汇报，是少走弯路、少犯错误的重要方法，也是工作的需要，如解决实际工作难题、提高工作效率。

(2) 主动与下级沟通。

(3) 主动与团队成员沟通。

忌：越级沟通！

(1) 与上级沟通



- A 请示汇报 **方法得当**
- B 仔细聆听，领会意图
- C 随时汇报，及时总结
- D 帮助上司改进工作
- E 正确接受上司的批评



(2) 与下级沟通



- A 态度和善，用词礼貌
- B 给部下更多的自主权
- C 亲临现场
- D 实现真正的宽容
- E 不跟下属争功



(3) 团队沟通



- A 建立规范公平的管理制度
- B 选择适宜的沟通渠道
- C 掌握倾听技巧
- D 注意说的技巧

清晰的目标

共同的目标能够引导大家共同去追求、去努力。要想建立一个真正意义上的团队，就必须使团队成员之间达成共识。

相互的信任

缺少信任就无法合作

小王是一家医药公司电话销售部的优秀业务员。由于销售部的经理辞职，公司在考察了销售部全体业务员的业绩后，将小王提升为销售部的经理。销售部一直业绩特别突出，部门里几名业务员的业绩都很不错，特别是小李和小张，业绩与小王不相上下。小王上任后，很担心小李和小张因业绩突出而在哪天取代自己，于是在日常工作中绞尽脑汁地对他俩采取了加重任务、分配较难的工作、夸大问题等打压排挤的手段。小李和小张知道情况后，也在团队中拉帮结派，导致销售部形成三个小帮派，以前形成的团队合作局面破坏殆尽，部门业绩也迅速下滑。

融入团队

案例

首先要融入团队

杨兰、胡杰、邓忠是刚毕业的大学生，新加入电话销售部。经理把他们简单地介绍给销售团队的成员后，就安排他们打电话联系业务。过了一段时间，经理发现他们电话销售的效率很低，情绪也很低落，在部门会议上基本坐在角落里不发言。同时，老员工对他们也有些看法，认为他们摊薄了团队的业绩。渐渐地，三人经常一同进出不与其他成员交往。一个月过去了，三个人不但没有出单，连意向客户的数量也很少。经理觉得团队出了问题，但却不知该怎么办为好。

一致的承诺

高效团队的成员对团队表现出高度的忠诚，并为实现团队目标做出承诺，为了使群体获得成功，他们不计较个人得失，愿意去做任何事情，我们把这种忠诚和奉献称为一致承诺。对成功团队的研究发现，团队成员对自己的群体具有强烈的认同感和归属感，愿意为实现团队目标而调动和发挥自己的最大潜能。

良好的沟通

团队成员乐于沟通且有畅通的渠道交流信息，善于使用各种交流工具和运用各种交流方式。此外，管理层与团队成员之间健康的信息反馈也是良好沟通的重要特征，有助于管理者指导团队成员的行动，消除误解。当成员之间能迅速而准确地了解彼此的想法和情感，团队的各项工作就会富有成效。

沟通是双向的

案例

某销售经理一边打电话一边叫李平去买复印纸。李平本来想问清楚再去，但见到经理催促的眼神，迫于经理平时的威严，只好赶紧出去买了一沓复印纸回来。

经理见到李平买回来的复印纸，禁不住大叫：“这一点纸怎么够，我至少要一箱！”李平赶紧又去买了一箱复印纸回来。经理一看，又在叫：“你怎么买了A4的，我要的是B5的，这么点事都办不好！”李平忍无可忍，回敬了一句：“你刚才又不说！”经理气得半天回不过神来。

规则最重要

案例

有七个人每天分一桶粥。要命的是，粥每天都是不够的。一开始，他们每个人一天分一次粥，于是每周下来，他们只有自己分粥的那天是饱的。

后来他们开始推选出一个高尚的人出来分粥，但强权就会产生腐败，大家开始挖空心思去讨好他、贿赂他。

然后大家开始组成三人的分粥委员会及四人的评选委员会，但争吵随之而来，互相攻击下来，粥吃到嘴里全都是凉的了。

最后他们想出来一个方法：轮流分粥，但分粥的人要等其他人把粥吃完后拿剩下的最后一碗。为了不让自己吃到最少的，每个人都尽量分得平均。于是，矛盾没有了，和和气气，日子越过越好。

恰当的领导

高效的领导者能够为团队指明前途所在，带领团队成员为愿景而奋斗，鼓舞团队成员的自信心，帮助他们更充分地了解自己的潜力，分享团队成功的喜悦。高效团队的领导者往往担任的是教练和后盾的角色，他们懂得授权和分权，对团队提供指导和支持，对团队具有影响力，并且试图去控制团队。

公平的制度

在团队管理中，不可能把团队成员都想象成“雷锋”。人的经济属性决定了每个人的骨子里面多多少少会有自私、自利的成分，而依靠有效的团队制度能够平衡团队成员的利益。有了铁的制度和严格执行，才能让每个团队成员获得权利公平、机会公平、分配公平和规则公平的机会。

案例

规则最重要

有七个人每天分一桶粥。要命的是，粥每天都是不够的。

一开始，他们每个人一天分一次粥，于是每周下来，他们只有自己分粥的那天是饱的。

后来他们开始推选出一个高尚的人出来分粥，但强权就会产生腐败，大家开始挖空心思去讨好他、贿赂他。

然后大家开始组成三人的分粥委员会及四人的评选委员会，但争吵随之而来，互相攻击下来，粥吃到嘴里全都是凉的了。

最后他们想出来一个方法：轮流分粥，但分粥的人要等其他人把挑完后拿剩下的最后一碗。为了不让自己吃到最少的，每个人都尽量分得平均。于是，矛盾没有了，和和气气，日子越过越好。

共享的资源

为了最大限度地利用有限的资源为团队创造价值，高效团队应保持充分的资源共享。这种资源包括各种设备、知识、信息、技术等方面，如经常交流客户信息资料等。

3. 把握沟通原则

(1) 尊重原则 平等相待、和谐共处、谦恭礼让

(2) 真诚原则 沟通从心开始
以诚相待、信息开放、沟通开放

(3) 宽容原则
原谅和宽容别人、及时反省自己

4. 展现沟通艺术

言为心声！良好的沟通水平和能力能直接显示一个人的内涵，会使沟通顺利、高效！

具体要求：口气亲切柔和、吐字清晰流畅、音量高低适宜、用词得体优美，语调抑扬顿挫，语速快慢适中，内容丰富广博。



(1) 适时运用赞美技巧

赞美必须真诚

赞美要适时

赞美要恰如其分

(2) 恰当运用说服技巧

吸引对方的注意和兴趣

抓住对方心理诱导和劝说

晓之以理，动之以情

(3) 艺术运用迂回技巧

拒绝：

学会倾听，真心说“不”

根据场合，适时说“不”

讲究技巧，弹性说“不”

注意语气，温和说“不”



批评：

褒奖批评法

换位批评法

婉转式批评

谅解式批评

.....

Part 4 沟通障碍及控制

 **1. 沟通障碍**  山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

- (1) 文化障碍：语言障碍、知识经验障碍
- (2) 心理障碍：个人的思想、兴趣、情绪、爱好、品德等
妒忌、羞怯、自卑、猜疑
- (3) 社会障碍：地位、职业
- (4) 物理障碍：距离太远、噪音干扰、通讯设备质量差等

“东西”

 **2. 沟通障碍控制**  山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

- (1) 增强沟通意识，不断实践
- (2) 树立自信心，不断自省，完善和提升自我
- (3) 赏识他人，正确认识他人成功
- (4) 管理和控制自己的情绪
情绪是心魔！

 山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

非常感谢您的聆听！

工商管理系

主讲人：李朝霞



振东集团 2021 年第 1 批职业技能等级认定（医药商品购销员高级）报考人员信息

填报机构（章）：

机构类别：

截止

机构代码：

填报日期： 年 月 日

序号	姓名	性别	身份证号	岗位 工龄	学历	工作单位	报考 职业	报考职 业代码	报考工种名称	报考 级别	原证书 编号	备注
1	李贵平	男	142601197209132316	11 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
2	范泽宇	男	142601199505081313	1 年	本科	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
3	李艳平	男	142601198808044638	2 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
4	霍福燕	女	142601198506186825	1 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
5	贾娟	女	142601198612144063	11 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
6	徐庆芳	女	141002197403160145	10 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
7	张萌玉	女	141023199901060068	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
8	党苗	女	142629198902045828	10 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
9	李晓燕	女	14260119890201796X	10 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
10	陈三眉	女	142601198506246525	1 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
11	杨思玉	女	141023199809020063	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
12	杨阳	女	14262319890413552X	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			

13	苏晓雯	女	142623199606270242	3 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
14	任春霞	女	141034199606220021	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
15	郭青青	女	142601198507141020	3 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
16	李娟	女	142601197910196326	11 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
17	申云霞	女	140481198310111222	2 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
18	张文明	男	142601198506093418	5 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
19	曹兵兵	男	14262519871019361x	6 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
20	张鹏	男	142601197901016338	7 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
21	邵燕军	男	142731197912202439	1 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
22	杨寸寸	女	142601198411114028	2 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
23	曾小花	女	362421198407280424	6 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
24	郭彩霞	女	140427199108068124	2 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
25	李秀琴	女	14260119840604976X	10 年	初中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
26	李慧莉	女	142601199007142320	2 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
27	王阳	男	142601198912142318	7 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
28	仇晓玄	女	142623199508250627	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			

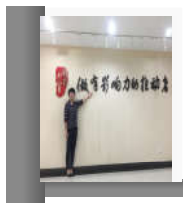
29	王娟娟	女	142601198605173720	10 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
30	郝青青	女	141002199601150043	2 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
31	徐慧	女	142601198708046548	7 年	本科	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
32	李莹莹	女	13110219850909026X	1 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
33	于劼灵	女	142625199508143947	3 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
34	贾舒媚	女	142622197801010061	2 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
35	李鋈	女	142623199602224927	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
36	董春霞	女	142621197512120022	11 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
37	郭颖	女	142601199402094023	4 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
38	刘笑美	女	142601199611217325	3 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
39	王林茹	女	142601200009099624	1 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
40	李帆	女	142601198508037946	6 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
41	贺洋洋	女	142601198909264023	7 年	大专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
42	贺丽霞	女	142632198708293025	3 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
43	李花花	女	142601198908229146	1 年	初中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
44	宁文华	女	141024198702260165	3 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			

45	孙晴晴	女	142601199105064020	3 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
46	徐欢	女	14260119901229402X	3 年	中专	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
47	张晓	女	142601198904165624	5 年	本科	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			
48	杨洁静	女	14260119900712734X	1 年	高中	国药控股临汾宁乐药业有限公司			医药商品购销员			

“七”心协力-团队沟通与协作



讲师介绍



姓名

樊宏波

国药控股山西有限公司

商业销售部

相见欢



01 团队成员姓名、公司

02 心情如何？个人特点？

03 为团队命名、选举部长

1 让我们开始吧！

实战环节 2

3 分享环节

CONTENTS
目录

1 让我们开始吧！

我们的挑战



•游戏&研讨

请思考问题：这个团队有存在哪些问题？

思考后小组分享

公司成立

恭喜！

成立国控系新子公司！（理念、战略、动能、目标）
就此成立一家国控系统的新业务类新公司；
这家公司集商业分销、零售、电商、智慧医于一体！

划分！

划分为七个部门！
一个部门为领导班子部门（第7组）；
其他部门为各个事业部或支持部门（1-6组），配置均等！

领导！

第七组为班子成员！
领导组具有决策权，负责带领其他部门达成绩效目标！

绩效！

年度指标设定！
国控总部下达的指标为在下一个周期内完成绩效为1000万元（分）！



活动规则

规则 小组权利
沟通规则



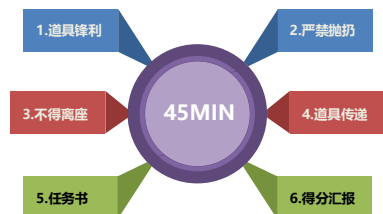
道具

道具：七巧板
道具：任务书
道具：任务图形
道具：计分板

2 实战环节



注意事项



3 | 分享环节



ORID分享



漫游挂图



任务:

各小组各认领一个话题, 讨论10分钟, 包括:

1. 在公司中的常有现象 (问题) WHAT
2. 产生原因 WHY
3. 可实施的应对方法 HOW



组织内的沟通



资源配置



团队目标



团队协作



创新意识





系统思维



19



领导角色



20

请协助收集整理道具

THANKS

国药大学

21

评估

- 拿出您的手机扫一扫右侧二维码进行评估



国药控股临汾宁乐药业有限公司

WORK SUMMARY AND PROJECT

新版GSP管理法

国控宁乐

UNINGLE

讲课人：柴会娟 时间：2021年11月25日

以规范保质量、以服务促发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

目录/CONTENTS

- 1、GSP概述
- 2、懂法才能守法
- 3、如何建立追溯系统
- 4、诚实守信经营是企业经营的基本准则
- 5、新政下飞检重点解析

国药控股临汾宁乐药业有限公司

1、GSP概述：

- ❖ GSP的英文是GOOD Supplying Practice缩写，意思为：良好的供应规范
- ❖ GSP的实质：
控制药品在流通环节所有可能发生质量事故的因素，从而防止质量事故发生的一整套管理程序
- ❖ GSP认证的目的：
企业经营条件、完善企业管理制度、规范企业经营行为为手段，建立健全企业药品经营质量管理体系，完善经营质量管理规范、确保药品安全的目的

国药控股临汾宁乐药业有限公司

GSP指导思想

“怎么干怎么写、怎么定怎么干”
“能做什么、不能做什么”
“应该由谁来做”
“做到什么程度”
“做的怎么样”
“如何调整”

以规范保质量、以服务促发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

《药品经营质量管理规范》的历史沿革

国家食品药品监督管理局公布《关于修改〈药品经营质量管理规范〉的决定》（总局令第28号）

卫生部部务会议第1次修订（卫生部令第90号）

2000年4月30日 2012年11月6日 2015年5月18日 2016年7月13日

《药品经营质量管理规范》第一版 局令第20号

国家食品药品监督管理局会议第2次修订

以规范保质量、以服务促发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

国家食品药品监督管理总局CFDA

《国家食品药品监督管理总局关于修改〈药品经营质量管理规范〉的决定》（国家食品药品监督管理总局令第28号）

2016年7月20日发布

国家食品药品监督管理总局令

《国家食品药品监督管理总局关于修改〈药品经营质量管理规范〉的决定》（国家食品药品监督管理总局令第28号）

2016年12月29日发布

总局关于修改《药品经营质量管理规范》的决定，涉及药品储存与运输管理等6个附录文件的公告（2018年第197号）

国药控股临汾宁乐药业有限公司

《药品经营质量管理规范》（2016年6月30日）

第一章 总则

第一条 为加强药品经营质量管理，规范药品经营行为，保障人体用药安全、有效，根据《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国药品管理法实施条例》，制定本规范。

第二条 本规范是药品经营管理和质量控制的基本准则。

企业应当在药品采购、储存、销售、运输等环节采取有效的质量控制措施，确保药品质量，并按照国家有关要求建立药品追溯系统，实现药品可追溯。

第三条 药品经营企业应当严格执行本规范。

药品生产企业销售药品、药品流通过程中其他涉及储存与运输药品的，也应当符合本规范相关要求。

第四条 药品经营企业应当坚持诚实守信，依法经营。禁止任何虚假、欺骗行为。

以规范保质量、以服务促发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

《药品经营质量管理规范检查指导原则》（2016年12月14日）

****00201 企业应当在药品采购、储存、销售、运输等环节采取有效的质量控制措施，确保药品质量，并按照国家有关要求建立药品追溯系统，实现药品可追溯**

****00401 药品经营企业应当依法经营**

****00402 药品经营企业应当坚持诚实守信，禁止任何虚假、欺骗行为**

为规范《药品经营质量管理规范》检查工作，确保检查工作质量，根据《药品经营质量管理规范》，制定《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》

以规范保质量、以服务促发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

认定检查结果评定

检查项目			结果
严重缺陷	主要缺陷	一般缺陷	
0	0	≤20%	通过检查
0	0	20 ~ 30%	限期整改后 复核检查
0	<10%	<20%	不通过检查
≥1			
0	≥10%		
0	<10%	≥20%	
0		≥30%	

注：缺陷项目比例数=对应的缺陷项目中不符合项目数÷（对应缺陷项目总数-对应缺陷检查项目合理缺陷数）×100%

以规范保质量、以服务促发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

药品批发企业监督检查结果判定

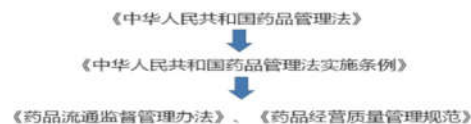
检查项目			结果判定
严重缺陷项目 (**)	主要缺陷项目 (*)	一般缺陷项目	
0	0	0	符合药品经营质量管理规范
0	0	< 43	违反药品经营质量管理规范，限期整改
0	< 10	< 29	违反药品经营质量管理规范，限期整改
≥ 1	-	-	严重违反药品经营质量管理规范，撤销《药品经营质量管理规范认证证书》
0	≥ 10	-	严重违反药品经营质量管理规范，撤销《药品经营质量管理规范认证证书》
0	< 10	≥ 29	严重违反药品经营质量管理规范，撤销《药品经营质量管理规范认证证书》
0	0	≥ 43	严重违反药品经营质量管理规范，撤销《药品经营质量管理规范认证证书》

以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

2.懂法才能守法经营

药品经营企业应遵守的法规



以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

什么是守法经营？

2.1 经营药品必须取得“药品经营许可证”

《药品管理法》第十四条
无《药品经营许可证》的，不得经营药品。
《药品经营许可证》应当标明有效期限和经营范围



以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

什么是守法经营？

没有药品经营许可证经营药品的处罚

《药品管理法》第七十二条 未取得《药品经营许可证》经营药品的，依法予以取缔，没收违法销售的药品和违法所得，并处违法销售的药品（包括已售出的和未售出的药品，下同）货值金额二倍以上五倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。



网上截图

闪电举报现场，一个都跑不了！

经营许可证过期，药品销售被查封

以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

什么是守法经营？

2.2 不得销售假药

《药品管理法》第七十三条 生产、销售假药的，没收违法生产、销售的药品和违法所得，并处违法生产、销售的药品货值金额二倍以上五倍以下的罚款；有药品批准证明文件的予以撤销，并责令停产、停业整顿；情节严重的，吊销《药品生产许可证》、《药品经营许可证》或者《医疗机构制剂许可证》；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

大同公安依法查处一起部管销售假药案件



网上截图

以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

什么是守法经营？

2.4 不得为他人违法经营药品提供场所、资质证明文件、票据等条件

《药品管理法》第八十一条 伪造、变造、买卖、出租、出借许可证或者药品批准证明文件的，没收违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款；没有违法所得的，处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，并吊销销售方、出租方、出借方的《药品生产许可证》、《药品经营许可证》、《医疗机构制剂许可证》或者撤销药品批准证明文件，构成犯罪的，依法追究刑事责任。



总局关于整治药品流通领域违法经营行为的公告（2016年第94号）第一条

以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

什么是守法经营？

2.5 不得从个人或者无《药品生产许可证》《药品经营许可证》的单位购进药品；

《药品管理法》第三十四条 药品生产企业、药品经营企业、医疗机构必须从具有药品生产、经营资格的企业购进药品；但是，购进没有实施批准文号管理的中药材除外。

第七十九条 药品的生产企业、经营企业或者医疗机构违反本法第三十四条的规定，从无《药品生产许可证》、《药品经营许可证》的企业购进药品的，责令改正，没收违法购进药品，并处违法购进药品货值金额二倍以上五倍以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，吊销《药品生产许可证》、《药品经营许可证》或者《医疗机构执业许可证》。

非法渠道购进药品 某医药公司被罚

药品抽检（国家药监局）依法查处违法购进药品，并依法处罚。某医药公司因违法购进药品，被国家药监局依法查处，并处以罚款。

网上截图

以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

3.企业如何建立追溯系统

国家药监局关于药品信息化追溯体系建设的指导意见 国药监药管〔2018〕35号2018年11月01日发布

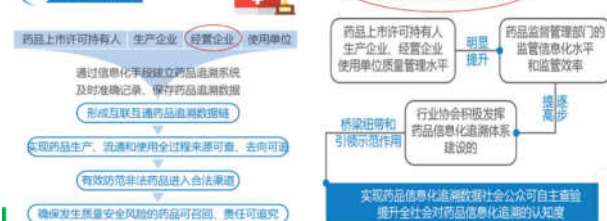


以规范保质量，以服务求发展

国药控股临汾宁乐药业有限公司

国家药监局关于药品信息化追溯体系建设的指导意见 国药监药管〔2018〕35号2018年11月01日发布

02 工作目标

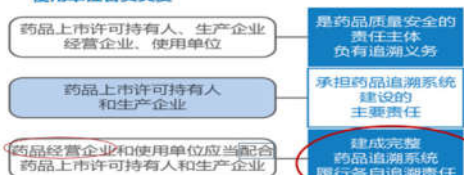


以规范保质量，以服务求发展

国家药监局关于药品信息化追溯体系建设的指导意见 国药监药管〔2018〕35号2018年11月01日发布

03 基本原则

▶ (一) 药品上市许可持有人、生产企业、经营企业、使用单位各负其责



以规范保质量，以服务求发展

国家药监局关于药品信息化追溯体系建设的指导意见 国药监药管〔2018〕35号2018年11月01日发布

03 基本原则

▶ (二) 部门监督指导



以规范保质量，以服务求发展

追溯的目的

- 来源可寻
- 去向可追
- 质量可控

追溯的内容

- 商流追溯
- 物流追溯
- 质量追溯

以规范保质量，以服务求发展

追溯的方法

- 商流追溯
 - 供应商信息追溯 (许可证、营业执照、GSP/GMP证书、授权委托书、质保协议、开票信息、印章印模.....) 收集、审核、更新
 - 药品信息追溯 (药品批准证明文件) 收集、审核、更新
 - 购货单位信息追溯 (许可证、营业执照、GSP证书、执业许可证、授权委托书、开票信息.....) 收集、审核、更新
- 物流追溯
 - 采购行为追溯 (采购订单、确定的在途时限、确定的送货方式和时间) 核对
 - 供货单位送货追溯 (送货方式、运输时限、随货同行单) 收集、核对
 - 销售送货追溯 (送货方式、运输记录、对方签收记录) 收集、核对
- 质量追溯
 - 药品收货检查、验收检查
 - 在库养护检查
 - 供货方评审、药品评审、购货方评审
 - 偏差处理、风险评估

以规范保质量，以服务求发展

4、诚实守信经营企业经营的基本准则

什么叫诚实守信?

“诚信为本，操守为重，坚持原则，不做假账” (朱镕基总理给上海国家会计学院题词时写下)

“诚于中，形于外”——“勿自欺”，“勿欺人”
“信”——讲信誉，信守承诺



以规范保质量，以服务求发展

企业造假行为:

- 伪造药品采购来源，虚构药品销售流向，篡改计算机系统、温湿度监测系统数据，隐瞒真实药品购销记录、票据、凭证、数据等，药品购销记录不完整、不真实，经营行为无法追溯；
- 购销药品时，证 (许可证书)、票 (发票、随货同行票据)、账 (实物账、财务账)、货 (药品实物)、款 (货款) 不能相互对应一致；药品未入库，设立账外账，药品未纳入企业质量管理体系，使用银行个人账户进行业务往来等情形；



以规范保质量，以服务求发展

企业造假集中表现:

- 仓库温湿度造假
- 计算机数据造假
- 运输温湿度造假
- 运输记录造假
- 组织机构造假
- 人员、资质和体检造假
- 培训造假
- 内审、外审造假
- 验证造假

以规范保质量，以服务求发展

5、新政下飞检重点解析

什么是药品飞检?

药品医疗器械飞行检查，是指食品药品监督管理部门针对药品和医疗器械研制、生产、经营、使用等环节开展的不预先告知的监督检查。



以规范保质量，以服务求发展

飞行检查的启动

- (一) 投诉举报或者其他来源的线索表明可能存在质量安全风险的；
- (二) 检验发现存在质量安全风险的；
- (三) 药品不良反应或者医疗器械不良事件监测提示可能存在质量安全风险的；
- (四) 对申报资料真实性有疑问的；
- (五) 涉嫌严重违反质量管理规范要求的；
- (六) 企业有严重不守信记录的；
- (七) 其他需要开展飞行检查的情形。

以规范保质量，以服务求发展



飞行检查的原则

- **不得**事先告知被检查单位检查行程和检查内容；
- **直接**第一时间进入检查现场；
- **直接**针对可能存在的问题开展检查；
- **不得**透露检查过程中的进展情况、发现的违法线索等相关信息。

以规范保质量，以服务求发展



飞行检查的一般处理：

- 限期整改、
- 发告诚信、
- 约谈被检查单位、
- 监督召回产品、收回或者撤销相关资格认证认定证书、
- 暂停研制、生产、销售、使用等风险控制措施。

以规范保质量，以服务求发展



• 从重处罚情形

被检查单位因违法行为应当受到行政处罚，且具有拒绝、逃避监督检查或者伪造、销毁、隐匿有关证据材料等情形的，由食品药品监督管理部门按照《药品管理法》《药品管理法实施条例》《医疗器械监督管理条例》等有关规定从重处罚。

以规范保质量，以服务求发展



视为拒绝、逃避检查的情形

- 拖延、限制、拒绝检查人员进入被检查场所或者区域的，或者限制检查时间的；
- 无正当理由不提供或者延迟提供与检查相关的文件、记录、票据、凭证、电子数据等材料的；
- 以声称工作人员不在、故意停止生产经营等方式欺骗、误导、逃避检查的；
- 拒绝或者限制拍摄、复印、抽样等取证工作的；
- 其他不配合检查的情形。

以规范保质量，以服务求发展



•拒绝、逃避检查行为处理

- 检查组应当进行书面记录
- 责令改正并及时报告组织实施飞行检查的食品药品监督管理部门
- 经责令改正后仍不改正、造成无法完成检查工作的检查结论判定为不符合相关质量管理规范或者其他相关要求

以规范保质量，以服务求发展



总局关于整治药品流通领域违法经营行为的公告（2016年第94号）

- 为他人违法经营药品提供场所、资质证明文件、票据等条件；
- 从个人或者无《药品生产许可证》《药品经营许可证》的单位购进药品；
- 向无合法资质的单位或者个人销售药品，向药品零售企业销售疫苗，知道或者应当知道他人从事无证经营仍为其提供药品；
- 伪造药品采购来源、虚构药品销售流向，篡改计算机系统、温湿度监测系统数据，隐瞒真实药品购销记录、票据、凭证、数据等，药品购销记录不完整、不真实，经营行为无法追溯；
- 购销药品时，证（许可证）、票（发票、随货同行票据）、账（实物账、财务账）、货（药品实物）、款（货款）不能相互对应一致；药品未入库，设立账外账，药品未纳入企业质量管理体系，使用银行个人账户进行业务往来等情形；
- 将麻醉药品、精神药品和含特殊药品复方制剂流入非法渠道，或者进行现金交易；
- 在核准地址以外的场所储存药品；
- 未按规定对药品储存、运输、进行温湿度监测；
- 擅自改变注册地址、经营方式、经营范围销售药品；
- 向药品零售企业、诊所销售药品未做到开具销售发票且随货通行。

以规范保质量，以服务求发展



药品批发环节主要存在的问题

- 1、在核准地址以外的场所储存药品
- 2、擅自改变注册地址、经营方式、经营范围销售药品
- 3、出租、出借资质、场地、票据，为非法经营提供条件
- 4、伪造采购来源，从不具备资质的单位或个人购进药品
- 5、虚构药品流向，向不具备资质的单位和个人销售药品；知道或者知道他人从事无证经营仍为其提供药品；
- 6、购销药品不按照规定要求索取和开具发票，购销票、帐、货、款不一致
- 7、药品未入库，设立账外账，药品、人员、资金往来未纳入企业质量管理体系管理，使用个人账户进行业务往来等
- 8、执业药师、药学技术人员等重要岗位挂靠，不在岗在岗
- 9、篡改计算机系统购销存数据和温湿度监测系统数据，伪造经营资料、数据和记录

以规范保质量，以服务求发展



药品批发环节主要存在的问题

- 10、隐瞒真实药品的购销存记录、票据、凭证、数据等，药品购销存记录不完整、不真实，经营行为无法追溯
- 11、为他人以本企业名义经营中药材中药饮片提供场所、资质证明文件和票据等便利条件
- 12、非法渠道购进中药饮片和分装中药饮片
- 13、药品储存和运输不符合规定，未按规定对药品储存、运输等环节进行温度监测，特别是疫苗及冷藏药品储存运输不符合规定
- 14、特殊药品购销票、帐、货、款不一致，购销数据与上传特殊药品监管网的数据不一致
- 15、违规经营含特殊药品复方制剂、终止妊娠药品、蛋白同化制剂肽类激素等国家有专门管理规定的药品，违反规定现金交易
- 16、计算机系统未对特殊药品和有专门管理要求的药品实行全过程质量管控，对专门管理药品的销售数量未进行有效管控。

以规范保质量，以服务求发展

THE PORT IS OVER

谢谢大家

国控宁乐

GUOKONGNINGLE

以规范保质量，以服务求发展



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN



高效沟通

工商管理系

李朝霞



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

什么是沟通

为什么要沟通

如何进行沟通

沟通障碍及控制

高效沟通

1 什么是沟通

Part



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

1. 沟通的概念



沟通，本意是指挖掘沟渠使两条水域相通，后只指两方能连通。



沟通是一个人际间与群体间进行信息、思想与情感双向交流与分享的过程。



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

2. 沟通行为



沟通行为，是以语言为媒介，通过相互沟通而达成共识。



沟通行为主要包括说、听、问；主要依托语言和非语言
“不过一碗饭”



山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

不畅沟通

顾客：豆腐多少钱？
商贩：两块。
顾客：两块一块？
商贩：一块。
顾客：一块两块？
商贩：两块。
顾客：那就是5毛钱一块呗。
商贩：一边凉快去……





山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

沟通过程的要素

沟通主体：参与者
沟通意图：为什么沟通
沟通载体：语言和非语言
沟通情境：现实环境
运行机制：编码、传送、接受、解码、反馈、噪声干扰





山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

举例

“是否发奖金”
老总：今年亏损，奖金不发了。
部门经理A：今年亏损，奖金不发了。
部门经理B：今年亏损，奖金不发了，还说要裁人，我力争，人是不裁了。
部门经理C：今年亏损，奖金不发了，还说要裁人。

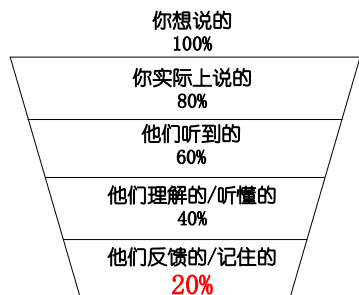


山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

3. 沟通过程中的心理效应

(1) 漏斗效应：信息递减
(2) 首因效应：第一印象
(3) 刻板效应：定型效应
(4) 光环效应与草叉效应：爱屋及乌、恨屋及乌
(5) 凡勃伦效应：权威、名人

沟通中的信息衰减：沟通漏斗



Part 2 为什么要沟通

(1) 沟通是心理健康的需要

抑郁

(2) 沟通是人际交往情感的需要

情绪情感能量释放的途径

(3) 沟通是工作的需要

高效率、和谐的团队关系、获得信息



Part 3 如何进行沟通

1. 提高个人修养

良好的个人修养，会达到人见人爱、花见花开的状态，有助于实现沟通的目的！

良好的个人修养可以通过一个人的内在（言行举止）和外在（服饰、仪容）展现出来！

2. 增强沟通意识

意识决定行为！“主动”

(1) 主动与上级沟通。向领导请示汇报，是少走弯路、少犯错误的重要方法，也是工作的需要，如解决实际工作难题、提高工作效率。

(2) 主动与下级沟通。

(3) 主动与团队成员沟通。

忌：越级沟通！

(1) 与上级沟通



- A 请示汇报 **方法得当**
- B 仔细聆听，领会意图
- C 随时汇报，及时总结
- D 帮助上司改进工作
- E 正确接受上司的批评

(2) 与下级沟通



- A 态度和善，用词礼貌
- B 给部下更多的自主权
- C 亲临现场
- D 实现真正的宽容
- E 不跟下属争功

(3) 团队沟通



- A 建立规范公平的管理制度
- B 选择适宜的沟通渠道
- C 掌握倾听技巧
- D 注意说的技巧

清晰的目标

共同的目标能够引导大家共同去追求、去努力。要想建立一个真正意义上的团队，就必须使团队成员之间达成共识。

相互的信任

缺少信任就无法合作

小王是一家医药公司电话销售部的优秀业务员。由于销售部的经理辞职，公司在考察了销售部全体业务员的业绩后，将小王提升为销售部的经理。销售部一直业绩特别突出，部门里几名业务员的业绩都很不错，特别是小李和小张，业绩与小王不相上下。小王上任后，很担心小李和小张因业绩突出而在哪天取代自己，于是在日常工作中绞尽脑汁地对他俩采取了加重任务、分配较难的工作、夸大问题等打压排挤的手段。小李和小张知道情况后，也在团队中拉帮结派，导致销售部形成三个小帮派，以前形成的团队合作局面破坏殆尽，部门业绩也迅速下滑。

融入团队

案例

首先要融入团队

杨兰、胡杰、邓忠是刚毕业的大学生，新加入电话销售部。经理把他们简单地介绍给销售团队的成员后，就安排他们打电话联系业务。过了一段时间，经理发现他们电话销售的效率很低，情绪也很低落，在部门会议上基本坐在角落里不发言。同时，老员工对他们也有些看法，认为他们摊薄了团队的业绩。渐渐地，三人经常一同进出而不与其他成员交往。一个月过去了，三个人不但没有出单，连意向客户的数量也很少。经理觉得团队出了问题，但却不知该怎么办为好。

一致的承诺

高效团队的成员对团队表现出高度的忠诚，并为实现团队目标做出承诺，为了使群体获得成功，他们不计较个人得失，愿意去做任何事情，我们把这种忠诚和奉献称为一致承诺。对成功团队的研究发现，团队成员对自己的群体具有强烈的认同感和归属感，愿意为实现团队目标而调动和发挥自己的最大潜能。

良好的沟通

团队成员乐于沟通且有畅通的渠道交流信息，善于使用各种交流工具和运用各种交流方式。此外，管理层与团队成员之间健康的信息反馈也是良好沟通的重要特征，有助于管理者指导团队成员的行动，消除误解。当成员之间能迅速而准确地了解彼此的想法和情感，团队的各项工作就会富有成效。

沟通是双向的

案例

某销售经理一边打电话一边叫李平去买复印纸。李平本来想问清楚再去，但见到经理催促的眼神，迫于经理平时的威严，只好赶紧出去买了一沓复印纸回来。

经理见到李平买回来的复印纸，禁不住大叫：“这一点纸怎么够，我至少要一箱！”李平赶紧又去买了一箱复印纸回来。经理一看，又在叫：“你怎么买了A4的，我要的是B5的，这么点事都办不好！”李平忍无可忍，回敬了一句：“你刚才又不说！”经理气得半天回不过神来。

规则最重要

案例

有七个人每天分一桶粥。要命的是，粥每天都是不够的。一开始，他们每个人一天分一次粥，于是每周下来，他们只有自己分粥那天是饱的。

后来他们开始推选出一个高尚的人出来分粥，但强权就会产生腐败，大家开始挖空心思去讨好他、贿赂他。

然后大家开始组成三人的分粥委员会及四人的评选委员会，但争吵随之而来，互相攻击下来，粥吃到嘴里全都是凉的了。

最后他们想出来一个方法：轮流分粥，但分粥的人要等其他人把粥吃完后拿剩下的最后一碗。为了不让自己吃到最少的，每个人都尽量分得平均。于是，矛盾没有了，和和气气，日子越过越好。

恰当的领导

高效的领导者能够为团队指明前途所在，带领团队成员为愿景而奋斗，鼓舞团队成员的自信心，帮助他们更充分地了解自己的潜力，分享团队成功的喜悦。高效团队的领导者往往担任的是教练和后盾的角色，他们懂得授权和分权，对团队提供指导和支持，对团队具有影响力，并且试图去控制团队。

公平的制度

在团队管理中，不可能把团队成员都想象成“雷锋”。人的经济属性决定了每个人的骨子里面多多少少会有自私、自利的成分，而依靠有效的团队制度能够平衡团队成员的利益。有了铁的制度和严格执行，才能让每个团队成员获得权利公平、机会公平、分配公平和规则公平的机会。

案例

规则最重要

有七个人每天分一桶粥。要命的是，粥每天都是不够的。

一开始，他们每个人一天分一次粥，于是每周下来，他们只有自己分粥的那天是饱的。

后来他们开始推选出一个高尚的人出来分粥，但强权就会产生腐败，大家开始挖空心思去讨好他、贿赂他。

然后大家开始组成三人的分粥委员会及四人的评选委员会，但争吵随之而来，互相攻击下来，粥吃到嘴里全都是凉的了。

最后他们想出来一个方法：轮流分粥，但分粥的人要等其他人把挑完后拿剩下的最后一碗。为了不让自己吃到最少的，每个人都尽量分得平均。于是，矛盾没有了，和和气气，日子越过越好。

共享的资源

为了最大限度地利用有限的资源为团队创造价值，高效团队应保持充分的资源共享。这种资源包括各种设备、知识、信息、技术等方面，如经常交流客户信息资料等。

3. 把握沟通原则

(1) 尊重原则 平等相待、和谐共处、谦恭礼让

(2) 真诚原则 沟通从心开始
以诚相待、信息公开、沟通开放

(3) 宽容原则
原谅和宽容别人、及时反省自己

4. 展现沟通艺术

言为心声！良好的沟通水平和能力能直接显示一个人的内涵，会使沟通顺利、高效！

具体要求：口气亲切柔和、吐字清晰流畅、音量高低适宜、用词得体优美，语调抑扬顿挫，语速快慢适中，内容丰富广博。



(1) 适时运用赞美技巧

赞美必须真诚

赞美要适时

赞美要恰如其分

(2) 恰当运用说服技巧

吸引对方的注意和兴趣

抓住对方心理诱导和劝说

晓之以理，动之以情

(3) 艺术运用迂回技巧

拒绝：

学会倾听，真心说“不”

根据场合，适时说“不”

讲究技巧，弹性说“不”

注意语气，温和说“不”



批评：

褒奖批评法

换位批评法

婉转式批评

谅解式批评

.....

Part **4** 沟通障碍及控制

 **1. 沟通障碍**  山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

- (1) 文化障碍：语言障碍、知识经验障碍
- (2) 心理障碍：个人的思想、兴趣、情绪、爱好、品德等
妒忌、羞怯、自卑、猜疑
- (3) 社会障碍：地位、职业
- (4) 物理障碍：距离太远、噪音干扰、通讯设备质量差等

“东西”

 **2. 沟通障碍控制**  山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

- (1) 增强沟通意识，不断实践
- (2) 树立自信心，不断自省，完善和提升自我
- (3) 赏识他人，正确认识他人成功
- (4) 管理和控制自己的情绪
情绪是心魔！

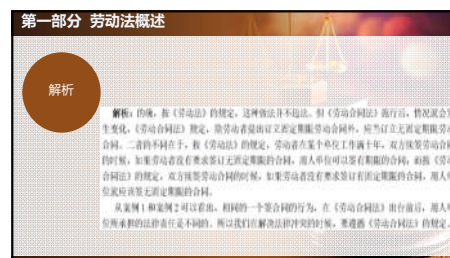
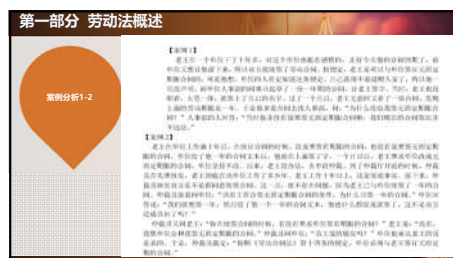
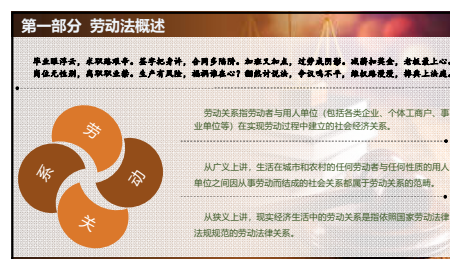
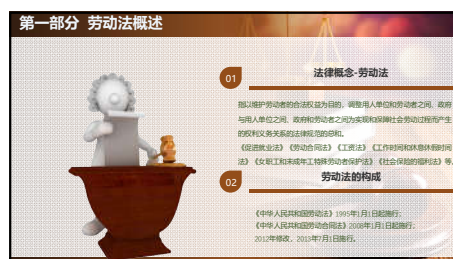
 山西药科职业学院
SHANXI YAOKE ZHIYE XUEYUAN

非常感谢您的聆听！

工商管理系

主讲人：李朝霞





第二部分 劳动者的主要权益

劳动时间

每天工作多长时间?

《劳动法》第四十四条

有下列情形之一的，用人单位应当按照下列标准支付高于劳动者正常工作时间的工资报酬：

(一)安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬；

(二)休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬；

(三)法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。

《劳动法》第四十二条

有下列情形之一的，延长工作时间不受本法第四十二条的限制：

(一)发生自然灾害、事故或者因其他原因，需要紧急处理的情况；

(二)生产设备、交通运输线路、公共设施发生故障，影响生产和公众利益，必须及时抢修的；

(三)法律、行政法规规定的其他情形。

用人单位由于生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，一般每日不得超过(小时)；因特殊原因需要延长工作时间的，在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过(小时)，但是每月不得超过(小时)。

第二部分 劳动者的主要权益

休息休假

公休假日

法定节假日

探亲假

年休假

《职工带薪年休假条例》2008年1月1日起施行。职工工作一年不满(年)的，年休假(天)；已满(年)不满(年)的，年休假(天)；已满(年)的，年休假(天)。

工作满一年以上的，与配偶或父母不在同一地居住，又不能在公休假日团聚的，可享受探亲假：每年一次，30天；未婚职工未婚：每年一次，20天；已婚职工已婚：每年一次，20天。

第二部分 劳动者的主要权益

劳动报酬

最低工资制度

我国企业现行的几种工资制度

1. 工资指导线制度。
2. 工资集体协商制度。
3. 劳动力市场工资指导价制度。
4. 人工成本预测预警制度。
5. 企业经营年薪制。

(一) 最低工资概念：指用人单位支付给劳动者的劳动报酬的最低标准。

(二) 意义：最低工资制度是保障劳动者基本生活、维护社会公平和稳定的重要制度。

最低工资制度是保障劳动者基本生活、维护社会公平和稳定的重要制度。

第二部分 劳动者的主要权益

女职工权益保护

概念

女职工权益保护是指用人单位在劳动过程中，对女职工的特殊保护，在劳动方面对女职工特殊的法律保护。

主要内容

女职工在劳动过程中的特殊保护，即女职工在劳动过程中的特殊保护。

- (1) 经期保护。
- (2) 孕期保护。
- (3) 产期保护。
- (4) 哺乳期保护。

第二部分 劳动者的主要权益

案例分析3

高利某是某家政公司的员工，受公司指派到某私营企业做保洁工作。在工作过程中，她不小心从办公室的窗台上跌落在地面上，导致手臂骨折。

高利某要求该私营企业赔偿医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、伙食补助费、营养费、鉴定费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等损失。

该私营企业辩称：高利某是家政公司的员工，不是该私营企业的员工，因此该私营企业不承担赔偿责任。

法院认为：高利某在该私营企业工作期间受伤，应当认定为工伤。该私营企业应当承担赔偿责任。

第二部分 劳动者的主要权益

解析

解析：在《劳动合同法》颁布以前，这种情形是适用《劳动法》第四十二条规定的“企业因生产经营需要延长工作时间”的情形。但《劳动合同法》颁布后，企业因生产经营需要延长工作时间的，应当符合《劳动合同法》第四十一条规定的条件。

《劳动合同法》第四十一条规定：用人单位因生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，但延长时间不得超过法定标准。

本案中，高利某在该私营企业工作期间受伤，应当认定为工伤。该私营企业应当承担赔偿责任。

第三部分 劳动合同

PART 03

劳动合同

第三部分 劳动合同

劳动合同的订立

劳动合同的类型

劳动合同的概念

劳动合同的内容

劳动合同是指用人单位与劳动者之间订立的，明确双方权利和义务的协议。

劳动合同的内容应当包括：劳动合同期限、工作内容、工作地点、劳动报酬、社会保险、劳动保护、劳动纪律等。

第三部分 劳动合同

案例分析4

王某于2006年10月9日与某电脑公司签订劳动合同，期限为三年。合同约定：王某在该公司从事软件开发工作，月薪为10000元。

2008年10月9日，王某因个人原因提出解除劳动合同。王某要求该公司支付经济补偿金。

该公司辩称：王某是因个人原因提出解除劳动合同，因此该公司无需支付经济补偿金。

法院认为：王某在该公司工作期间，因个人原因提出解除劳动合同，应当支付经济补偿金。

第三部分 劳动合同

解析

解析：根据《劳动合同法》第 4 条规定，用人单位应当依法建立和完善劳动规章制度，保障劳动者享有劳动权利、履行劳动义务。用人单位在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。在规章制度和重大事项决定实施过程中，工会或者职工认为不适当的，有权向用人单位提出，通过协商予以修改完善。用人单位应当将直接涉及劳动者切身利益的规章制度和重大事项决定公示，或者告知劳动者。

本案中，用人单位在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。在规章制度和重大事项决定实施过程中，工会或者职工认为不适当的，有权向用人单位提出，通过协商予以修改完善。用人单位应当将直接涉及劳动者切身利益的规章制度和重大事项决定公示，或者告知劳动者。

第四部分 社会保险制度

04

社会保险制度是指国家通过立法建立，由用人单位和劳动者共同缴纳保险费，在劳动者年老、疾病、失业、工伤、生育等情况下，由社会保险经办机构给予物质帮助的制度。

社会保险制度是国家为了保障劳动者在年老、疾病、失业、工伤、生育等情况下，能够获得物质帮助而建立的一种制度。社会保险制度是国家为了保障劳动者在年老、疾病、失业、工伤、生育等情况下，能够获得物质帮助而建立的一种制度。

第四部分 社会保险制度

社会保险的概念

社会保险的性质

社会保险的特征

社会保险与商业保险的区别

国家通过立法强制实施的，用人单位和劳动者共同缴纳保险费，在劳动者年老、疾病、失业、工伤、生育等情况下，由社会保险经办机构给予物质帮助的制度。

强制性、保障性、互助性、社会性、基本保障性、国家强制性、互济互济性、待遇性、非营利性、主体特定性、补偿性。

1. 基本保障性 2. 国家强制性 3. 互济互济性 4. 待遇性 5. 非营利性 6. 主体特定性 7. 补偿性

感谢观看 THANKS!

前言：

- 通过对执行重在到位的学习，需要有所提高和改变的是包括我在内的在座各位，而不是别人（包括你们的下属、上级、同事、服务的前后顺）。管理层包括优秀员工更要做到“内视”，把问题归结为自己，你才会逐步提高，把问题归结为别人，你就会不断抱怨。-----不要光顾着只看别人的错，走错了自己该走的道路。
- 大家到了这个年龄和位置上，不需要被人说教，所以希望我的分享能够给大家带来一些触动，群策群力，共同促进公司的发展！
- 如果大家认为走出舒适圈会很困难，分享刘丹老师的一个观点：改变这个世界的往往是低成本的低破坏性创新，盘活存量，创造增量。
- 过去的强大可能是你继续强大的包袱。经验主义走不远，当今社会，不断学习已成为必须！

对于管理层来讲，执行要到位的前提是：

理解到位

认真学习，充分了解公司的战略和每一项指令的信息，通过会议讨论，统一思想，方向要对，尤其是管理层。

如果理解有偏差，执行起来会差之毫厘，失之千里！

要求别人？（完善自己？）

听清楚（讲清楚）

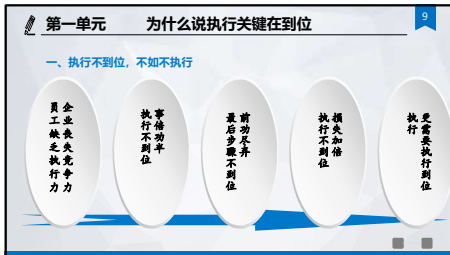
想明白（充分讨论，解释宣贯）

做到位（监督到位，奖励到位）

- ### 合格管理者应该做的工作（树立所有问题都是“我”的问题的基本观念）：
- 根据公司目标制定本团队的工作计划。
 - 根据计划督促团队落实，根据自身权限进行团队控制，对落实不到位的人和事进行分析处理。
 - 优化团队资源，提质增效。
 - 寻找团队日常工作中的问题，分析问题产生的原因（内因学习提高，外因主动协调），并提出解决方法。
 - 总结发现个人优点，延伸拓展，不断推广使其成为部门优势。
 - 进行可行性分析，获得三方（上级和相关职能部门）支持。
 - 根据大家支持的方法，制定新的工作计划并监督落实。

国控宁乐“十四五”发展规划概要		
	战略	战略实施路径
强类型	片院医药快企→终端市场服务平台 大力发展干部院和业务团队建设 管理模式转型 优化部门结构调整	1. 数字化转型（服务平台信息化整合、人力资源科学化配比） 2. 实施“青苗”计划 3. 业务部门增设，增加风险运营部 4. 各部门协同联动，加强队伍业务深度合作 5. 发挥群众力量，提升人均效能 6. 加强党建工作建设，向国企管理模式靠拢 7. 加强对外合作，代理商的合作模式，争取利益最大化
强结构	优化产业结构，增强企业利润 100条链/500利润 调整链级业务，强化链级联动	8. 紧盯市场需求，增加产品种类（医疗器械、大输液等），减少省內采购比例 9. 加强实业融合，转变业务部门财务思维，做好返利管控
强质量	加强实业融合，做好返利管控 优化人力资源，提升人均效能	

第一单元 执行关键在到位



员工缺乏执行力 企业丧失竞争力

执行不到位 事情难干

最后步履不到位 前功尽弃

1. 执行力是企业贯彻落实领导决策、及时有效解决问题的能力，是企业管理决策在实施过程中原则性和灵活性相结合的重要体现，是企业生存和发展的关键。战略之所以失败，其原因在于它们没有得到很好地执行。
2. 每一项工作，如果不在一开始的时候就瞄准最终的结果，冷静下来找出问题存在的根本原因，直接解决根本问题，一定会重复做一些没有意义的无用功，浪费宝贵的时间。“忙乱—错误—改错—忙乱”
3. 没有临门一脚，前面全是白忙活。
4. 到位不到位，相差一百倍
5. 10个0.9=0.35
6. 10个1.1=2.6

执行不到位 损失加倍

执行更需要执行 到位

第一单元 为什么说执行关键在到位

二、执行不到位的8种表现

1. 坐而论道：说的到位，做得不到位
2. 投机取巧：不愿意一步一个脚印
3. 心浮气躁：“坐不住”板凳
4. 应付了事：对“差不多”习以为常
5. 循规蹈矩：只知道等待指令
6. 效率低下：遇事拖延，做事拖拉
7. 墨守成规：阳奉阴违，阳奉不从
8. 虎头蛇尾：执行不能善始善终

一个完美的战略 往往会在没有执行力的人手中

- 结果原理：想到和得到之间是**做到**。（费解面试）
- 精力放在工作上还是挖空心思放在如何省事上，见仁见智（等红绿灯，流程还是创新），一旦养成投机取巧的习惯，命运将随之改变。
- 沉下心来，在看似简单的工作上用心，认识论：在系统中每一项小事都决定着整体目标的成败，是自己综合能力的积累。
- “差不多”先生（0.9-0.95），普通人（1），优秀员工（1.1-2.6）的能力差别并不大，主要在态度。
- “等待”主要是执行人员缺乏责任心和主动精神，不愿意承担责任。
- 拖延会带坏他人的意志和心灵，消耗人的潜能，阻碍人的潜能发挥。陷入“拖延—低效能—情绪困扰—拖延”的恶性循环。
- 给“面子”，该争论的方案轻松通过，没“法治”，轻松通过的方案也就被轻松的“不予执行”了。
- 已布置的工作，如果没有督促就不会有积极地反馈，要么统统没有下文，要么只有包含着大量“大约”“可能”等含糊不清的总结。对一位积极进取的员工来说，有始无终的工作恶习最具破坏性，也最具危险性。“行百里者半九十”



第二单元

心态到位，执行才能到位

第二单元 心态到位，执行才能到位

一、责任心态：改“这不关我的事”为“这是我的责任”

二、认真心态：改“眼高手低”为“脚踏实地”

三、主动心态：改“要我到位”为“我要到位”

四、圆满心态：改“差不多”为“零缺陷”

第二单元 心态到位，执行才能到位

一、责任心态：改“这不关我的事”为“这是我的责任”

责任到位，执行才能到位

一道的执行必有一道的责任把关

负责远远不够，还要负责到底

心中有责任，眼中才有活

推卸责任不如积极补救

第二单元 心态到位，执行才能到位

二、认真心态：改“眼高手低”为“脚踏实地”

变不值得为值得

与其盲目“跳槽”不如岗位“跳高”

不要做表面文章

执行中最需要“认真”二字

第二单元 心态到位，执行才能到位

三、主动心态：改“要我到位”为“我要到位”

自己主动找事情做

始终比别人领先一步

永远超过老板的预期

主动以最高标准要求自己

培养主动执行的习惯

第二单元 心态到位，执行才能到位 19

四、圆满心态：改“差不多”为“零缺陷”

一点也不能差，差一点也不行

向高效人士的“三不放过”精神学习

向客户提供最满意的服务

要想“零缺陷”，凡是都要精益求精

第三单元 执行到位的三大检验标准

第三单元 执行到位的三大检验标准 21

一、执行：从行动贯彻执行的决心

二、结果：执行要到位，关键看结果

三、效率：以合适的投入获得最大的产出

第三单元 执行到位的三大检验标准 22

一、服从：用行动贯彻执行的决心

01 服从是行动的第一步

02 接到任务，马上执行

03 不找借口，全力以赴

04 一分也不要拖延

第三单元 执行到位的三大检验标准 23

二、结果：执行要到位，关键看结果

01 执行不到位，结果必定“缺陷”

02 做好了，才算做到了

03 要有结果意识，不要让努力白费

04 唯有业绩出色才能说明你能力优秀

05 对想要的结果要“志在必得”

第三单元 执行到位的三大检验标准 24

三、效率：以合适的投入获得最大的产出

01 做一分钟效率专家

02 第一次把事情做对

03 要事第一，工作分主次

04 今天要做的事，不要留到明天做

05 专注是业绩的加速器

执行不到位 25

执行不到位的8种表现

心态到位（意识层面）

检验标准

坐而论道
投机取巧
心浮气躁
面子文化

循规蹈矩
效率低下

应付了事
虎头蛇尾

责任（犯错*长记性=成长）

认真
主动
圆满

服从

效率

结果

第四单元 执行到位的三大保障

第四单元 执行到位的三大保障 27

一、团队：执行到位的最强后盾

二、制度：让制度从“墙上”走下来

三、细节：细节到位，执行才能到位



第四单元

执行到位的三大保障

一、团队：执行到位的最强后盾



- 融入团队，注重合作
- 学会替他人之手
- 相互“磨合”，才能“好戏连台”
- 多方管理的要求，为团队协作再赋能
- 与不同类型的成员默契配合

29

团队精神强调团队内部各成员为了团队的共同利益而紧密协作，从而形成强大的凝聚力和整体战斗力，最终实现团队目标。（把员工放在正确的位置，承担相应的职责）

要求员工具备扎实的专业技术知识、敏锐的洞察力和较强的工作综合能力，还要善于与人沟通、尊重别人、懂得以恰当的方式向他人合作，学会领导别人与被别人领导。

团队精神反应一个人的素质、一个人的能力，要想要事业有成，最好的方法就是与你共同的人喜欢你、欢迎你、欣赏你、支持你。只有通过合作，你才能最大限度地得到别人的帮助，把工作执行的更快、更好、更到位。

很多人之所以觉得问题很难，是因为他只依靠自己的才力和能力，而不懂得去获取别人的帮助。“君子生非异也，善假于物也”

“后台”和“前台”问题。在本职工作需要你“补台”的，往往是你的同事，上司或下属，那些和你完全不搭界的人是不需要你“补台”的，你的“补台”，不管是有偿还是无偿，那些当局者都真心欢迎。（监考老师）

工作中常常会遇到一些职责上交叉需要共同处理的事务，应该在做好自己本职工作的前提下，在“交叉”工作上主动补台，杜绝出现“责任真空”。

给企业造成损失或占最大比重的，不是技术不精通，不是人手不够，不是资金不到位，而是企业各方面沟通的不顺畅（李嘉诚例）。工作中与人“无干”的事一定不要对自己没有影响。

一个部门的团队，必须要有清晰的沟通与交流（真诚、坦诚力），不管是团队目标，还是具体的工作细节，甚至是人际关系，都在沟通的范围之列。

是否懂得与不同的团队或成员配合，是一个是否重视团队协作、具备团队精神、执行到位的关键。

第四单元 **执行到位的三大保障**

二、制度：让制度从“墙上”走下来

- 让制度从“墙上”走下来
- 简单易懂化，低事因系统化
- 有惩罚、有奖励不如做表率
- 不要制造制度的障碍

制度要可执行

制度来源于企业运行和管理经验的总结，对企业应用可以带来便利，但制定者要：缺乏明确的规章、流程、员工中非常容易出现混乱。

自我化管理方法：简单的量化，简单的系统化（麦当劳为店员制定出20分钟零掉饼的标准），领导归纳总结，员工有执行时间。

了解任务的时间、管理、技术、无责任、突破性

分解任务的内容：（先总结，再分解多个环节的节点）

- ① 工作任务名称：“做什么”
- ② 工作任务的时间和范围。按照时间管理工作任务的任务名称、方法、步骤和步骤等，详细说明如何完成。
- ③ 完成该任务所需达到的标准、时间、资源。完成一个任务必须达到的标准，并记录完成任务的时间，以便按照心中所有“数”（能够掌握的任务量）
- ④ 按照加入员工工作任务中，在执行中每一步都要按照节点要求。

有章不遵造成的无序

非对称性控制

非对称性控制是指：在控制过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。即：在控制过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的应用：在车辆控制中，非对称性控制可以用于控制车辆的加速和减速。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的重要性：在车辆控制中，非对称性控制是非常重要的。因为：在控制过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的实现：在控制过程中，可以通过控制信号的大小来控制系统响应的速度。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的优势：在控制过程中，非对称性控制可以实现更快的响应速度。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的缺点：在控制过程中，非对称性控制可能会导致系统响应的速度过快。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的应用：在车辆控制中，非对称性控制可以用于控制车辆的加速和减速。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的重要性：在车辆控制中，非对称性控制是非常重要的。因为：在控制过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的实现：在控制过程中，可以通过控制信号的大小来控制系统响应的速度。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的优势：在控制过程中，非对称性控制可以实现更快的响应速度。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

非对称性控制的缺点：在控制过程中，非对称性控制可能会导致系统响应的速度过快。例如：在加速过程中，控制信号的大小与系统响应的速度之间存在非对称性。

管理是規範聰明

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

風工的工作，是否按流程執行，是否遵守制度，是執行力的最基本表現。

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

聰明人往往會覺得按照流程（崗位之間關係，自己操作Mico）做事太麻煩、太死板、不好靈活、覺得沒有自己的空間也覺得事情變得沒有意思。

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

聰明人在工作中常說“自以爲是”的毛病（指自己已經瞭解的是如何執行工作），這種虛假是有執行力的表現。

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

聰明人可以用來修訂流程，只有按工作流程科學、合理的情況下，員工按照流程執行，結果才能得到保證。

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

熱忱效應：《對办公室主任的考驗》

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

第四单元

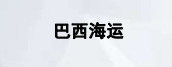
三、细节：细节到位，执行才能到位

执行到位的三大保障

- 不可轻视“蝴蝶效应”
- 每个环节都执行到位
- 将小事做到位、做透彻
- 把细节做到完美的境界
- 养成注重细节的习惯




巴西海运



挡板案例

- 想法：4.21
- 安排文代
- 跟踪落实
- 现状
- 调查询问
- 分析问题
- 如果你是其中某一环

四十年前的一天，巴西海船远洋运输公司收到“瓦达瓦洋”号发出的紧急求救信号，这是该公司最先遭到的海难。可当该远洋运输公司派出的救援船驶到出事地点时，“瓦达瓦洋”号海轮消失了，21名船员无一幸免。海面上只有一个救生电台有节奏地发出求救的摩氏码。救援人员看着平静的大海发呆，谁也不想明白在这个海况极好的地方到底发生了什么，从而导致这艘最先进的轮船沉没。这时有人发现电台下面停着一个密封的箱子，打开箱子，里面有一张纸，上面这样写着：

一水理查德：3月21日，我在奥克兰港私自买了一个台灯，想给妻子写信时照明。

二水理查德：3月21日，我在奥克兰港私自买了一个台灯，想给妻子写信时照明。

三副船长：3月21日下午船离港，我发现救生艇疏散器有问题，就将救生艇留在甲板上。

二水理查德：离港检查时，发现水手区的门门锁坏了，用铁丝将门锁牢。

三副船长：我检查消防演习时，发现水手区的消防栓坏了，心想还有几天就到码头了，到时候再换。

船长詹姆斯：3月23日上午，理查德和苏勒的房间消防探头连续报警，我和瓦尔特进去后，未发现火苗，判定探头误报警，将探头故障修复，要求换新的。

大管轮唐特曼：我正忙着，让一水儿拿给你们。

厨务生斯科尼：3月23日3点到理查德房间找他，他不在，坐了一会儿，随手开了他的台灯。

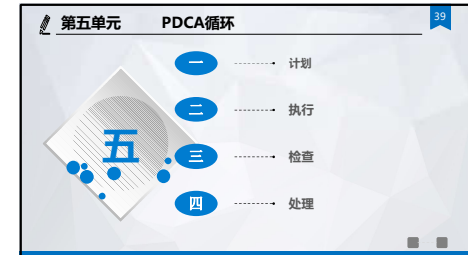
机舱长科恩：3月23日14点我发现故障了，因为这事以前出现过多次，就停航上，没有查明原因。

三副船长：感到空气不好，先打电话到厨房，证明没有问题后，又让机舱打开通风扇。

管理疏忽：14点半，我召集所有不在岗位的人到厨房帮忙做饭，晚上会餐。

最后是船长詹姆斯写的诗：19点半发生火灾时，理查德和苏勒房间已起烟雾，一切糟糕透了，我们没有办法控制火情，而且火越来越大，直到整条船上都是火，我们每个人都犯了一点错误，但酿成了船毁人亡的大错。看完这张绝笔纸条，救援人员也没有说话，海面上死一样的寂静大家仿佛清晰地看到了整个事故的过程。如果不是私自买台灯，如果不是救生艇疏散器有毛病后尽快修复，如果消防探头能及时更换……灯光不能熄灭，如果有“如果”，打死他们也不会这样粗心大意。

第五单元 PDCA循环



第六单元 提高执行力 成为公司一流的员工



第六单元 提高执行力，成为公司一流的员工 43

二、把执行到位变成一种职业精神

- *执行不是想当然
 - *高效沟通，清除不到位障碍
- *在学习和总结中取得更大进步
 - *用5W2H工作法做追踪检测
- *简单的事情坚持做就是不简单

