

最新医药行业终工作总结 医药代表工作总结 总结(优质7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

医药行业终工作总结 医药代表工作总结篇一

时间飞快，不停的脚步还在寻找奋斗的港湾，至高的信念还在寻找市场的开端，四月，五月悄悄溜走，没留下惊人的成绩，没创出欣慰的战果，时间虽去，带走了工作的疲惫，带走了工作的沧桑，带去了工作的压力，留下的是历经沧桑的自己！

四月，业绩非常一般的我，只能面对现实，只能按照一般的工作方式，没有突破新的方法，只能在镇上的药店和少的可怜诊所卫生站转转的操作模式，不能下到真正的终端去，找不到真正需要的市场，找不到真正的客户，导致自己的业绩提升不上，业绩少的可怜，不堪入目，无地自容。

看着市场激烈竞争和市场的千变万化，自己有时措手不及，有时束手无策，有时郁闷心烦，看着各厂家更新方法和随机应变，发现自己有很多很多的不足。四月份，四个医药公司调货情况不佳啊总的算起来是一万多啊，广东八方医药公司串货有3千多，广东xx医药公司和广东xx医药公司销售不多，主要是没有好好跟进终端，主要心思放到阳春一片天，四月后期领导交接，带来工作新活力和新希望，新的曙光，新的旅程！

在这里的操作模式是自己下去，没有跟着医药公司的车下去，虽然可借着他们的优势，但是没有充足的时间和送货员与客户的关系不熟，难订货，跟车下去费用高，效率低，成果小，收获少！广东一片天主要是药房，而对我的药，药房难消，药房卖药多配药少的趋势让自己难以置信，不容置疑的效果，对于处方药来说药房不是生命，卫生站和诊所才是我们的最大的市场和注入市场的活力，才是我销售的最大市场。广东八方医药公司主要做卫生站，卫生院和诊所这一块，八方的发展模式正是我们发展的有力对象，符合我们的发展，在八方我的冲剂买的很好，每个月能销售五六百盒，客户要货量也大。阳江市场竞争激烈，对于这块市场难以置信，广东xx和广东xx医药公司同类品种多，医药公司多，客户的忠诚度低，开票员和业务员做了工作，销售成长速度依然不快，主要是没有好好跟进客户和自己下去终端少。

五月份，新的领导过来带来新的操作方法，效果很大，收获很多，市场起效快，发生翻天覆地的变化，从一万多市场做到三万多，翻了一番。主要是自己下去拉单和拜访客户，一个镇就可以四五千的销量，在阳春作试点的效果大，广东一片天是我们重点医药公司，这个月就做了将近两万的销量。看着领导敏捷思维和敏锐观察市场动力注入市场新活力，赢取新的战果！

现在很农村合作医疗，一村一站或一村多站的定点卫生站，是我们最新最好最大的客户群体，抓住重点不放，抓住新市场不放，促进销售量增长。发现新的市场的`同时还有改进了那种陈旧的拉单方法，拉单技术，经过公司的栽培我快速成长起来，方法灵活起来，每天销量大增，有时自己也不可想象的销量，出乎意料的感到欣慰惊喜的销量。

五月既是欣喜的又是郁闷的。错误开了一场失败的会议，让我大失所望，痛彻心扉。和仁和一起开，虽然品种不多但是都是广告品种，订货量高，开会的客户大部分都是药店，会前没有拜访客户，没有做好宣传啊。所以没有开成功！

四月五月依然是轻轻走了，留下的我依然在辛勤的工作，依然在努力，在奋斗，在拼搏。六月是我艰辛的岁月，我要把阳春的每个乡镇都跑透，好好把阳春市场做强做大，自己有了摩托车了把每个角落的客户都得开发，不放过一线的机会和市场，有了目标才会发展，有了动力才会进步！

永远不能忘记粤西的一致口号：今天我是带着美好的憧憬“为开发粤西走进来”，明天我要带着成功的喜悦；“为创造业绩走出去！”努力，努力，再努力！粤西的兄弟姐妹，你我的努力是我们共同的快乐，在领导精心指点下，打开属于我们的粤西，做强我们粤西的市场，为你我的理想奋斗吧！

医药行业终工作总结 医药代表工作总结篇二

（一）指导思想：以“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，坚持“一切以病人为中心”，继续加强中医药工作，建设好中医特色专科，努力培养优秀中医药人才队伍，克服困难，振奋精神，扎实工作，不断推进我院中医药工作再上新的台阶，开创医院中医工作新局面。

（二）坚持以人为本，加强自身建设

1. 坚持以人为本，把社会效益放在首位。充分发挥中医药“简、便、验、廉”的优势，把工作重点放在社区和农村，做到“为民、利民、便民、亲民”，满足人民群众对中医药服务的需求。今年中医专病门诊达到5000余人次，到医院就诊人员85%接受了中医治疗，中医治疗率、中药使用率、治愈好转率、病床周转率、日平均医疗费用等各项技术质量指标都有明显好转，从而使我院的社会效益和经济效益得到了进一步提高。

2. 加强自身建设，增强发展后劲。一是按照二级甲等中医医院的标准，积极实施“二甲”创建工作，并在今年一月，本院顺利通过了自治区中医医院分级管理评审委员会专家评审，

获得自治区卫生厅批准，正式成为国家二级甲等中医医院；二是建立健全机构，做到职责落实、权责相符、责任到人、工作到位；三是建立和完善相应的工作制度，做到有章可循，促进科学发展；四是加强对乡镇卫生院联合协作，开展好中医药下乡和业务指导活动，逐步形成良性互动、共同繁荣的良好局面。

3. 发挥中医药人才相对集中的优势，注重培养和推广常规的“简、便、验、廉”的中医药诊疗技术和方法，使其全面覆盖农村和社区群众。坚持培养和引进并重，重用和激励相结合的方法，充实和壮大中医药人才队伍，逐步提高中医药人员的比例。

4. 积极争取项目和资金，加快中医基础设施建设进程。

我院在经济还比较困难，创等级医院任务重的情况下，院领导班子和全院职工统一思想，努力克服困难，多渠道筹集资金，加强医院基础设施建设和改善就医环境，添置各种必要的医疗设备。今年我院共获得国家 and 自治区发展中医民族医专科建设等项目共三个（中医骨伤科平台建设、中药房建设、及肛肠科专科建设项目），获得资金和医疗设备共计100万元，我院也自筹资金超过60万元，投入到改善医院的医疗环境和添置医疗设备，使医院的中医民族医特色专科建设得到了加强，也大大提升医院的综合服务能力，为创建二级甲等中医医院打下了良好的硬件基础。

（三）提高医疗质量，强化内涵建设

坚持以医疗服务市场为导向，强化内涵建设，以分级管理评审为主线，抓好专科专病科室建设，进一步提高医疗服务质量和水平。

1. 严格执行现已出台的各种诊疗规范、操作规程以及医疗质量控制标准，加强医疗质量自控、逐控和监控。加强医疗质

量全面自查，找出薄弱环节，实行重点整治，彻底理顺医院质量管理工作。

医药行业终工作总结 医药代表工作总结篇三

1现时药价不断下降、下调，没有多在利润，空间越来越小、客户难以操作。

2即使有的产品中标了，但在中标当地的种种原因阻滞了产品的销售，如某某省属某某药品中标，价格为：某某元，没有大的客源，只是一些小的，而且有些医院因不是医保、公费医疗产品，没销量，客户不愿操作，其它医院有几家不进新药也停了下来，也许再加上可能找不对真正能操作这类品种的客户，所以一拖就拖到现在。相比在别的省、市，这个品种也中标，而且价钱比省属的少，虽说情况差不多，但却可以进几家医院，每月也有销量，究其原因，我觉得要找就找一个网络全，这样的供货平台更有利于产品的销售和推广。

3、在各地的投标报价中，由于医药代表经验上不足，导致落标的情况时常发生，在这点上，我需做深刻的检讨，以后多学一些医药代表知识，投标报价时会尽量做足工课，提高自己的报价水平，来确保顺利完成。

4、在电话招商方面，一些谈判技巧也需着重加强，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到，争取每个电话招商过程都能够流畅顺利，必竟在没有中标的情况下，电话招商是主要的销售模式，公司的形象也是在电话中被客户所了解，所以在这方面也要提高，给客户一个好的印象。

随着中国医药代表市场的大力整顿逐渐加强，医药代表招商面对国家药品监管力度逐渐增强，药品医院配送模式及药品价格管理的进一步控制，许多限制性药品销售的政策落实到位，(本文由免费提供，请注明)报价**元，****报价**元，有的客户拿货在当地销售，但销量不大，据了解，在某某省

的某某市，大部份医院入药时首先会考虑是否是今年又中标的产品，加上今年当地的政策是，凡属挂网限价品种，只要所报的价在所限价钱之内都可入围，这样一来，大部份的市场已被之前做开的产品所占据，再加上每家医院，每个品种只能进两个规格(一品两规)，所以目前能操作的市场也不是很大，可以操作的空间是小之又小。

- 1、当地的市场需求决定产品的总体销量。
- 2、药品的利润空间不够，导致客户在销售上没有了积极性。
- 3、公司中标品种不是该客户的销售专长(找不对人)。

医药行业年终工作总结 医药代表工作总结篇四

你们好!

一：认真加强工作专业知识学习，不断提升自己的工作沟通和协调能力和异常情况处理。1. 努力学习工作中的经验，注意各项公司规定，谨慎行事。虚心向有经验的老员工请教，通过他们对工作的热诚和积极来规范自己工作态度。2. 在工作实践中不断学习，提升自己的应变能力。不懂的地方向领导同事多请教，及时检查，总结，把自己塑造成坚强有毅力、务实有基础的部门接货员。3. 积极参加公司、外贸部门系统和本部门组织的职业职能综合素质培训，认真听课吸取课程中有利于工作的好教材，以备于在工作中可以灵活运用，让自己的基础更加扎实，工作就会越做越顺心。

二： 优化工作流程。

1. 建议车间退料要及时，因为我有发现班组退料有纰漏，总是退一半(或一打半)到仓库，留一半(一小半)在车间;其中还有退料交接不清楚，有时候车间的同事，把退料拿到仓库找个地方随便一放就走了，我们仓库管理员也不清楚……特别

是有近地外协不合格的材料，仓库管理员和采购员都跟我讲好了，可以退外协了，有时候整理到最后的时候，却发现了少了一、两个，或十几个，要花一些精力到处去寻找，而且要到处找，到处问，有的是在仓库的某一处，可有的却在班组找见的(没退完的)，这样无厘头的，真的很费时。

2. 车间退料不认真，我见到过车间退料到仓库要么一个袋子里装有各种小的零部件，其中还有车间退料是这样的，他们把bay51-q个个零部件还装在一起就退给仓库管理员，甚至和仓库吵嘴了……我希望同事之间都和气点，大家都各在不同的工作岗位，希望相互理解;把零部件组装在一起拿来退是不好的，我们仓库各个零部件都有分开归属的物料位置，如果车间班组同事在退料之前就把他们组装好的物料，一一拆卸好，再交给我们仓库管理员，这样的话退料清楚明了，仓库管理员也会欣然接受，大家都好，也会及时的把个零部件放会规范的位置，这样有利于提高了效率。

3. 领导提到我接货超额，在这事上我声明一下，因为我对车间生产计划和采购计划事先都不知道，……一般远方的外协给我们公司提供的物料都是通过各个物流或快递过来的，物料到我们公司后，我接到物流或快递的电话，到指定的地方，认真准确地提取货物，一般物流和快递公司的托运人交货到我手里都只管货物的件数，对于包装箱里面的货物的物料名称，规格型号，数量与附带的送货清单一致，托运负责人都不负责的，我就认真准确的接取托运人转交给我的货物，然后安全地把货物带到我们部门的待检区，再一一拆开各个包装箱，对照货物清单，整理好物料，一一摆放整齐，在把货物清单叫到采购员手中，让采购员开出送检单给品检，检验到的各种物料，检玩后，我再对照送检单上物料名称，型号规格有品检签“合格”的，我及时入库，看到送检单上有品检签“不合格”的物料，我就会及时的把“不合格”物料及时拿出来，放到“不合格”区，再及时的通知采购员，让他们及时知道，及时通知外协，和外协好好协商。以上的小三点，属下不才，望领导采纳后，好好带动我们。

三. 这一季度，我的工作在学习和同事们关心和支持下，渐渐地充实了一些工作经验，但距公司及领导和同事们的要求，还稍不够，我会在努力上进的，我也明白，“工作业绩是做出来的”，要有不怕苦，不怕累，有责任心，有责任感的工作精神，想尽一切办法，尽最大的努力把工作做到顺利完成任务，在以后我也会时刻谨记，要不断地加强学习来提升个人的综合素质和工作能力，为适应公司快速发展付出更多努力。

总结，以上是我季度的工作总结，我也特别想借这个机会，感谢领导、同事对我的热心帮助，精心指导和对我处事不足地方的包容，同时还鼓励我，使我能渐渐地熟悉，有信心地做好这份工作，适应工作，融入华荣，有益的经历成长。

医药行业年终工作总结 医药代表工作总结篇五

我自20xx年7月16日加入神威药业集团有限公司，至今已度过了6个月，在这六个月实习里，我收到了集团、领导、同事们对我的教导和关怀，经过集团总部入司培训、车间实习与市场实习三个阶段，我顺利地从一个大学生转变为一名神威人，开始了我的职业生涯。

20xx年7月16日-8月5日，我参加了为期21天的军训。军训锻炼了我的身体；磨练了我的意志；规范了我的行为；增强了我的集体荣誉感；使我得到了迅速的成长，在此感谢公司对我们的良苦用心。

入职培训中，经过集团领导的介绍和讲述，我更加全面、深入地了解了神威药业，能有机会进入这样一家现代中药行业领航者，我庆幸自己当初的选择，同时也感谢公司给了我机会和这么广阔的平台。神威文化的学习，让我收获良多并深感认同。神威阳光文化早就了神威人，我坚信并推崇神威精神：称职、敬业、公正、无私！员工职业道德行为规范、保密制度、人力资源管理、职业安全等一系列的培训，使我很快地了解了作为一个职业人所需具备的各项条件和要求，我也必

将以此严格要求自己。

20xx年8月7日-9月9日，我参加了为期四个周的车间实习。通过在四个不同车间，不同岗位的观察和学习，我亲眼见证了神威现代化生产设备和高科技生产技术，以及严谨的生产过程。车间实习让我对神威质量有了最直观的认识，让我在应对客户时，可以理直气壮地告诉客户：“神威药品，从药材种植开始就渗入了严细文化，严把质量关，高于国家标准的检测让出厂药品不仅是合格品，而是优等品，更是行业精品！”神威药业注重“严细文化”神威人常说的“一支针，两条命”尤其能体现出神威所推崇的“严细文化”。神威严把每一道质量关，要么不做，要做就做到最好，做到行业领先。“严细文化”和创优争先精神极大地感动和激励了我。让我在以后的工作中更加严谨细致，一丝不苟。

而在车间实习其后的培训中，我系统地学习了产品知识、商务礼仪、销售技巧等知识并进行了现场演练。让我在以后的销售工作中能够如鱼得水，驾熟就轻。使我在面对客户时能够展现出更良好的精神面貌及专业品质。

从9月12日到市场进行实战演练至今。在公司导师的带领下，更加深入的学习了企业文化、公司制度、产品知识、商务礼仪。并将之前学到的销售技巧及拜访策略灵活运用到实际中。

在市场实习过程中，通过市场调研等手段，我了解并熟悉了所负责区域神威药业的的市场情况及竞品、消费人群、目标药店的情况，并及时向上级反应；自主对目标药店进行拜访及药店各级人员的客情关系建设；根据公司统筹安排进行促销活动及店员培训会；积极对负责区域店铺及目标药店进行铺货和最优陈列；自主自觉维护好药品价格；定期对负责区域内药店进行评估、备案或淘汰；及时做好各项总结，并上报上级领导。参加地办会议，及时与地办经理沟通工作内容及工作中遇到的问题并及时解决。与同事交流工作经验和心得，学习新的`公司政策及如何灵活应用为公司创造更多的利益。

我在工作期间我严格遵照公司章程，认真做好每一项工作任务，从不迟到早退，用自己的责任心肩负起工作任务。团结同事，尊敬领导，积极融入同事中，力求将工作做到最好。在工作中不断的学习与积累，不断的提出问题，解决问题，不断完善自我，使工作能够更快、更好的完成。

当然，我身上也有缺点，我虚心接受并改正。争取在以后的工作中更加努力，以更好更积极的心态面对工作中的挫折与困难，脚踏实地走好每一步，完成每一个任务，同时求实创新，做一个全面发展的复合型人才。

在以后的工作中，我必将恪守神威天条，秉承严细文化，捍卫神威利益，发扬并践行神威核心价值观，保持“严、敏、实”的工作作风，为神威的明天，为了美好的将来而不断努力奋斗。我坚信在神威阳光文化的引领下，神威人必将领航现代中药，造福万千人类。

四川-终端事业部otc代表□xxx

20xx年1月14日

医药行业终工作总结 医药代表工作总结篇六

20__年是一个奔波的一年同时也是一个收获的一年，在这一年里，我先是由丽水调往宁波，然后又由宁波调往丽水。由于从乐清调往宁波是公司当时的一个战略计划，宁波市场对于温州公司是一个空白市场，之前没有任何基础，所以主要是过去开发新市场，后来由于种种原因，公司还是放弃了宁波这片市场，在宁波的这段时间没有做出很好的成绩。下面我主要就我在丽水工作的一段时间做一个总结。

自从5月份从宁波调往丽水，已经在丽水待了7个月。刚来丽水的时候，丽水的业务正处于最萧条的状况，业务销量一度降到了20__年的状况。由于人员调动过于频繁，客户对我们

也产生了质疑，形势相当严峻。在这期间，我也好几次想过放弃，我们的激情和信心也极度受挫。针对这种情况，张总给我们丽水区的所有人员做了思想和悉心指导，我们丽水区人员的激情再次被点燃，团队氛围也很融洽，大家紧密团结齐心协力，业务终于开始有所提升，到了11月份，我们终于突破丽水，销售达到了历史新高。

在丽水工作的这段时间，我们的客情关系也较之前的一段时间有了一个很好的提高。我们丽水区不仅销售达到了一个新高，我们的客户开发，客户流失控制的还是比较好的，中药器械也是增量了不少，京丰总代销售也是比较好，这跟我们丽水区的每个业务精英是离不开的，正是他们把客情关系做的比较融洽才有的成绩。

总之，20__年我觉得我还是得到了一个很好的锻炼，我的销售技巧和销售方法得到了一个比较大的提升，承压能力也较之前更强，团队建设和管理也有所进步，责任心也更大。

20__年新的一年也是一个很具有挑战的一年，我想在新的一年里我应该要从以下几点出发，争取把丽水的业务更上一层楼。

- 1、市场细分化管理，把丽水的市场重新划分，让丽水市场做到最大化的精细化管理，提高每个人的人均效能和争取市场最大化的销售份额。

- 2、客户细分化管理，根据客户的合作状况，对客户进行分层管理，对潜力比较大的客户重点关注和最大化的支持，极力培养成我们的忠实客户，对忠实客户，我们要进一步维护，使我们__成为丽水市场的主流供货单位。

- 3、努力找品种，加强和采购的双向沟通，针对丽水比较畅销的品种重点关注，多做市场品种调查，力争做成丽水市场的最佳服务商。

4、加强办事处业务人员的监管和指导，对办事处业务人员的日常出勤进行严格管理，提高办事处业务人员的销售技巧和销售能力。

20__的成绩已经属于过去，20__年已经来临，让我们用最大的激情来迎接20__的到来，我们已经准备好了，相信20__年将是一个更加丰收的一年。

医药行业终工作总结 医药代表工作总结篇七

今年上半年共销售：227336盒，比去年同期销售的140085盒增加87251盒，为同期的1.62倍；其中xx年3—6月份销售190936盒，比去年同期销售的115615盒增加75321盒，为同期的1.65倍。

xx年1—6月新市场销售116000盒，老市场115736盒。

上半年的主要完成的重点：

1、市场网络建设方面：

新开发了广东、广西、云南、湖北、湖南、北京、天津、江苏、安徽、辽宁、河南、山西、内蒙、浙江、新疆等省，完成了地区经理的招聘、考察工作，达到了网络布点的效果，为下半年的点面发展奠定了一定的基础。

2、市场控制：

通过公司的大力支持，关闭了太和 market，保证了销售价格的上升，释放了市场开拓费用，基本上遏制了低价冲货、窜货、为市场的进一步发展提供了保障，也给以前老业务员提供了一定的信心，市场在稳定发展。

3、费用与货款回收：

上半年年公司销售费用除了一次武汉会议、武汉试点会议费用、出差费用外，公司对市场投入较少，但货款回收基本上实现了60天内9xxxx以上□ xx年全年计划销售7xxxx盒，力争10xxxx盒，需要对市场问题进行必要的'分析，对进行更细致的划分，并进行必要的工作指导和要求。

目前在全国基本上进行了点的销售网络建设，但因为零售价格过低，18.0/盒，平均销售价格在11.7，共货价格在3—3.6，相当于19—23扣，部分地区的零售价格在17.1/盒，因为为新品牌，需要进行大量的开发工作，而折合到单位盒的利润空间过小，造成了代理商业或业务员不愿意投入而没有进行必要的市场拓展。

经过与业务员的大量沟通，业务员缺乏对公司的信赖，主要原因是公司管理表面简单，实际复杂，加上地区经理的感情及不合适的沟通措辞其他相关因素，造成了心理上的压力，害怕投入后市场进行新的划分、或市场的失控，造成冲货、窜货的发生，不愿意进行市场投入，将变为情感的销售，实际上，因为低利润的原因，这样的情况将可能持续到每个市场的润利润在10000以后才有所改变。

如果强制性的进行市场的划分，因为公司没有进行必要的投入、更没有工资、费用的支持，加上产品的单一、目前利润很少，并没有让业务员形成对公司的依赖、销售代表对公司也没有无忠实度，势必造成市场竞争的混乱，相互的恶性竞争，不仅不能拓展市场，更可能会使市场畏缩。

所有经营活动必须有一个统一的营销模式，而不是所谓的放任自流，凭借代理商的主观能动性去把握和操作市场，因为产品价格定位、产品用途的定位、同类产品的竞争分析等综合因素的考虑，更不可能期望于业务员替换单盒利润空间大的某个产品，事实上也是如此，与我来公司的前提出的以Otc□以农村市场为目标市场的市场销售定位为主、以会议营销实现网络的组建和管理，迅速提高市场的占有率。而依据业务

员的自觉性来任其发展，公司只能听凭市场的自然发展，失去主动性。

到目前为止，公司对市场支持工作基本上为0，而所有新产品进行市场开拓期，没有哪个企业没有进行市场的适当投入，因为目前医药市场的相对透明，市场开拓费用的逐步增加，销售代表在考虑风险的同时，更在考虑资金投入的收益和产出比例，如果在相同投入、而产出比例悬殊过大，代表对其的忠实度也过底。而比较成功的企业无疑在新产品进入市场前期进行必要的支持与投入。

新业务员及绝大部分业务员对公司管理存在较大的怀疑，几乎所有人的感觉是企业没有实力、没有中外合资企业的基本管理流程，甚至彼此感觉缺乏信任、没有安全感。

企业发展的三大要素之一是人力资本的充分发挥、组织行为的绝对统一、企业文化对员工的吸引及绝对的凝聚力。

管理的绝对公平和公正、信息反馈的处理速度和能力的机制的健全。而目前公司在管理问题上基本还是凭借主观的臆断而处理问题。

1、北京、天津

2、上海

因此，具体要求为：

1、成都的智能：

负责全部的销售工作，乐山应该将全部的信息反馈直接转交到成都，成都进行必要的信息处理，而不是出现许多乐山事先进行处理、处理不下来后再让成都处理的局面，让业务员失去对企业的信任度。

2、乐山的智能；

提供每天的销售信息，发货、回款信息，应该严格管理，对重大合同实现审批。只能作为后勤保障和问题的最终决断处理。

二

1、召开一次全国地区经理会议，规定统一的市场运做模式，加强业务员对企业的信心，提高对企业的凝聚能力。

2、要求对市场进行细分、进行招商、招聘，费用有公司采取用药品冲抵的方法，减少公司现金的支出。

3、继续加大对市场的保护，要求统一销售价格。加大对市场的支持力度。

4、加强对合同和商业的管理。