

一心一世界

中国药店一心堂发展实录

黄蕙 著



人民日报出版社

一心一世界

中国药店一心堂发展实录

黄蕙 著

人民日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一心一世界 / 黄蕙著. —北京: 人民日报出版社,
2016. 10

ISBN 978-7-5115-4230-4

I. ①一… II. ①黄… III. ①阮鸿猷—传记 IV.
①K825.38

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第244642号

书 名: 一心一世界
作 者: 黄 蕙

出 版 人: 董 伟
责任编辑: 袁兆英
封面设计: 中尚图

出版发行: 人民日报出版社
社 址: 北京金台西路2号
邮政编码: 100733
发行热线: (010) 65369527 65369512 65369509 65369510
邮购热线: (010) 65369530
编辑热线: (010) 65363105
网 址: www.peopledailypress.com
经 销: 新华书店
印 刷: 北京天宇万达印刷有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16
字 数: 329千字
印 张: 21
印 次: 2016年10月第1版 2016年10月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-4230-4
定 价: 46.00元

认识鸿猷很多年了，如今看到《一心一世界》写出了他三十六年来保持不变的淳朴厚道，以一心一意做人做事的风格，带出一心堂这样优秀的企业，令人欣慰。希望鸿猷和一心堂在不断完善中，创造更美好的未来。

褚时健
二〇一四年十月十三日

一个从大山里走出来的企业家，
用他的人生经历最直接地诠释：

真诚、执着与勤奋能带来何种
不同的人生。

柳传志

2016.10.



一心一世界——中国药店一心堂发展实录

目 录

第一章	奔跑者：追梦，再追梦	_001
1	生命之绿：我们的承诺	_001
2	信念：把质量最好最便宜的药送到需要的地方	_015
3	太阳：请许诺我光明不落	_040
第二章	新英雄：心界无疆，巡天者说	_065
1	时代战车：做最好的民族企业	_065
2	自胜：强者之功	_080
3	哀牢秘境：芳菲与我尽知交	_117
第三章	以变应变：“金刚不坏”与“七十二变”	_137
1	专业制胜：心一的自由之境	_137
2	破壁：面壁者心战	_158
3	时空之窗：金银花启示录	_179
第四章	飞人跨越：走进新世界	_195
1	未来：一枚果子的寓言	_195
2	“滇南药王”：万里走单骑	_210
3	“云南药王”：我从哀牢山走来	_224
第五章	光明传递：真心英雄与平凡世界	_255
1	一心之语，其嗅如兰：我回家了	_255
2	成长：是你唯一的人生选择	_270
第六章	大地之心：鸿雁归来	_287
附录一	企业发展大事记	_301
附录二	一心堂企业荣誉	_313
附录三	阮鸿献履历	_321
附录四	阮鸿献个人荣誉	_323

第一章 奔跑者：追梦，再追梦

1 生命之绿：我们的承诺

2015年12月22日，清晨。这一天是冬至。春城昆明，似乎还未忘却不久前下过的一场雪。已经开放的冬樱花经雪之后，菲薄的花瓣有些透明。此时，冬日的阳光虽然已是金色，但还没有暖意，投在那些粉红细碎的花瓣上，就幻化成无数金屑，随着花影，抖落了一地。

彩云之南这片沉雄苍郁的大地，冬天，从来都无法逼退绿色。在深冬到来之时，满目的绿色只是变得更加深沉，随着大地平静而舒缓的呼吸，潜入了它海一样的梦境……然而，在那些只是因为寒冬稍稍封冻的山谷，又骤然升起了一片粉红的彩云——冬樱花，在云南最寒冷的季节开放，甚至早于本土的梅花！于是，所有的山谷、所有的溪涧都醒来了，一片片粉红的暖云环绕着巨人一般苍莽的山体，鸟儿们虽然还在寒冷中瑟缩，却在冬樱的感召下开始试着啼啭鸣唱，凝冻的溪流忽然加速了前行的脚步……这片亦梦亦醒的土地，一年中日月同天长达几个月——太阳西陲不落，月亮东升如弦，昼与夜、冬与春、死与生似乎都还在天地未分的混沌中……这里，似乎从来都孕育大若太初的梦……

昆明的城市绿化不时会有新意，很多冬樱花从山谷移到了城市，



深冬开放的冬樱花此时已灿若朝霞，昆明人早已习惯了四时花开的奢侈，但这朴野浪漫的山花，尽管多少有点“土气”的色彩，还是感动了市民。

早上八点，北京路葵花公社小区一心堂门店准时开业，店长李财凤提前到店半个多小时，此时已做完全部开门营业的准备工作。一心堂白底翠绿标识的门头从来都是昆明街头永不消退的绿色。进入药店，整齐排放的货架一律使用翠绿的色条加以装饰，任何时候，都给人春风扑面的感觉，这似乎暗合了昆明市民的心意。

李财凤，云南丽江人，毕业于云南中医学院市场营销专业，“90后”的她是一位年轻的店长。读书期间，她就到一心堂多次实习，似乎从未动摇过毕业就到这里工作的志愿。原因很简单，很多师哥师姐都服务于一心堂，从专业角度出发，全国直营连锁药店多项排名第一的一心堂会给她带来一流的职业平台。2014年毕业后，她即入职一心堂，从普通店员干起，一年之后通过全公司的“店长竞职大会”，成功晋升为门店店长。

截止至2016年9月底，一心堂庞大的全国销售网络共开设近4000家门店。李财凤是近4000个店长中的一分子，但在一心堂矩阵式的管理构架中，每一个店长都是坚实底座的有力支撑者。店长，在一心堂是极受尊重的基层管理者。一心堂的管理团队中，不少都来自基层店长的晋升，而几乎所有的店长，不论学历、资历，都是从普通营业员通过完全透明的竞职大会而得到提升的。

李财凤说：“任何一个普通人，只要努力，都可以在一心堂越做越好，因为我们的董事长也是从一个普通农民的儿子做起的。在这里，年轻人平等竞争，分享生活，快乐成长！”

2014年9月，长达一个星期的公司入职培训让她无法忘怀。坐落于昆明市呈贡新区的鸿翔一心堂公司总部庄严肃穆，布局严整。每天早上九点整，规模巨大，完全现代化的一心堂物流中心前面的广场上，几十辆绘有一心堂绿色标志的专用医药物资货车就装载完毕，一辆接一辆驶出公司总部，发往省内和全国的一心堂药店。

虽然李财凤出身医药营销专业，但眼前的情景还是震撼了她。她一直试图用

所学的专业知识去解密一心堂全国近4000家直营店究竟是怎样一体化运作的，但也只能大略在脑海中绘制出一张精微至极的组织架构与流程图，而其中关键齿轮的咬合与传动还是显得那么神秘！现在，她来到了一心堂的“心脏”，感觉到她的心和这个巨大的心脏同步搏动着，一切待解的秘密刺激着她，对于执着于专业的她来说，这里，就是秘密花园！

还有一个谜一样的人吸引着所有新员工——阮鸿献，一心堂的创立者。一个从哀牢山深沉的绿色中走出的农民的儿子。他十四岁创业，从经营中药材起家，三十岁已有“滇南药王”之盛名，四十出头在媒体报道中已被称为“云南药王”。经过三十六年奋斗，在五十知天命之年，他一手创办的鸿翔一心堂已然成为中国医药界的明星企业，其本人也成为全国知名的民营企业家。从云南边陲，何以走出这样一家成为全国同行业标杆，创造无数行业第一，实现无数行业创新的一流企业？这，对于全国的医药人，是一个谜；对于到一心堂消费的顾客群体，则是一个绿色、庄严的承诺。绿色，是生命的颜色；绿色，是对生命的承诺；绿色，是一个大山的儿子永远走不出的梦境……

李财凤记得，新员工培训的最后一天，培训总监卜丽娟激动地告诉大家，阮董事长刚下飞机，就打电话给她，要赶来给大家上最后一课！只要有时间，阮鸿献都会来给新员工授课，并且每次都根据市场和公司的新变化亲自修订讲义。他希望与公司超过两万多的员工直接面对面地接触和交流，这也是他对公司所有管理人员的要求——公司绝不允许出现一丝官僚气息。

不一会儿，阮鸿献阔步走进可容纳一千两百人的公司大会堂，步速之快，似乎带着一阵风。他身材高大，藏蓝色休闲西服，浅蓝格子衬衫，朴素随意，目光坚毅沉着。会场掀起小小波澜，女生们窃笑私语：“好帅呀！”“比照片还帅呢！”

他耐心地等全场安静下来，以轻缓沉稳的语调说道：“欢迎大家来到一心堂大家庭！在座的，都是前途无量的年轻人，你们选择一心堂，是公司和我本人的荣幸。从此刻起，我们就是一家人，相携相助，走向未来。未来，需要我们共同去创造。每个人都年轻过，看到你们，我会想起年轻的时候。那时，可比现在时尚多了，格子衬衫，喇叭牛仔裤，半长头发，骑着铃木摩托，奔驰在云南的崇山



峻岭间收购中药，很像什么呢？美国的西部牛仔？”

会场里的年轻人一阵欢笑，这位明星企业家年轻时竟还有过“西部牛仔”的“范儿”？

“你们现在爱说浪漫，知道我觉得最浪漫的是什么呢？是夜里孤身一人在茫茫大山里骑行。‘骑行’也是时髦词儿吧？我那时的‘骑行’可真是单骑走天涯！为什么非要夜里赶路呢？因为我觉得时间宝贵，夜里车少，能更快地到达目的地。你们想想，摩托灯照着穿不透的黑暗，只有星星月亮做伴，路好像永远没有尽头，是不是很浪漫？像不像一个大侠？”

台下又一阵笑声，每个年轻人的眼里都闪闪发光。

“我觉得我对得住我的青春岁月，因为我一天、一个小时也没有浪费过。我好像每天都在路上，每天都在奔跑。也许在别人看来我取得了一点成绩，那是因为我一直不知疲倦地专一做一件事，甚至是重复做一件事，没有动摇过。

“我们的企业愿景是‘一心创造美好生活’，我们所从事的是一个特殊的行业——医药行业，在座的很多都有医药方面的专业背景，知道我们的行业宗旨是对消费者的生命健康负责。这是一个崇高的行业，我们所有人都要在真正步入这个行业之始，就立誓以最高的行业道德要求自己，对消费者的生命健康负责。生命是神圣的，我们要维护生命的尊严，随着社会的进步，健康成为生命的权利，我们要捍卫这种权利，帮助人们实现这种权利。生命健康生活才会美好！这就是我们企业的宗旨和精神！

“‘一心做事，以心换心’是我们的企业精神，‘团结一心，共同发展’是我们的员工准则，‘诚信、负责、仁爱、共赢’是我们企业的价值观。从我个人的经历来讲，我相信专注才会成功。我们的行业是一个知识和技术密集型行业，需要高度专一专业的精神，所以我们要去掉一切浮躁，只要专一做事，一定会成功；做人则要以心换心，真诚无欺才会打动我们的消费者和身边的人；我们还需要一个强有力的团队，能融于一个团队，大家一起做事，一起创造生活，在我看来是一种幸福。我到了知天命的年纪，对于大家，是父兄也是朋友，我全部的人生经历告诉我，生命的价值是爱和创造！”

他的声音平缓深沉，暗藏韵律，好像冰释的春水，带着大地深处的温脉流向

还在冻结的远方……

“……我们的企业力图去创造一种新的生活理念和生活方式：尊重别人，尊重自己；欣赏别人，也欣赏自己；爱别人，也爱自己。有爱就有阳光，有阳光就有绿色，有生命就可以创造无限……”

李财凤只记得，和她坐在一起的几个女生，都抽出了纸帕，擦拭着眼角的泪滴。不知为什么，台上这个中年男子让人觉得如此熟悉，他像一位操着家乡话的大哥，像丽江古城石板街旁的那株高山榕，它青色的叶片似乎从不凋萎，远方的雪山银白色的雪顶反射着金色的阳光，当阳光照到丽江古城，有那么一瞬，似乎一切都融化在金色中了……

2015年，一心堂成立15周年，12月20日公司举行了盛大的庆典。所有的一心堂门店装饰一新，推出一系列回馈消费者的活动。整个上午门庭若市，李财凤半刻喘息的时间都没有，临近中午，顾客才稍稍见稀。何冬梅奶奶拄着拐杖来到门店，店员小刘连忙从工作人员储物间里拿出了一把带靠背的椅子和一个碎布拼缝的旧垫子。一心堂门店一般不备座椅，现在这把椅子是老人自己家的。何奶奶家住门店附近小区，老伴去世多年，儿女都在外地，老人身体还算健康，能够自理，一直独自生活。这家绿色门头的一心堂门店是老人的一个“去处”，因为这里的姑娘们都“很亲”。冬天，门店外有一片阳光地，从早到晚阳光都满满的，而老人在小区内两居室的住所朝北，不见阳光。因为是门店的常客，又可以跟店里的孩子们唠唠话，老人就经常搬来一把椅子和旧垫子在这里晒太阳。门店为此破了例，把老人的家什收在店里，她来时，就搬出来给她用。

何奶奶摆摆手，把一个保温饭盒放在收银台上：“今天冬至，大家快来吃我包的汤圆！昨天就买了吊浆糯米面，花生芝麻馅儿都是自己舂的，加了点猪油和馅儿才香呢！看你们冻得，快趁热吃……”疲惫极了的女孩们一拥而上，嘻嘻哈哈你一口我一口很快分吃了，汤圆散发出的热气和甜香似乎还未散去，氤氲在店里的空气中，老人皱皱的脸，微颤的嘴角，满是笑容。

几年前的一天，何奶奶在这家门店买了一盒保济丸。老人离开后，店员小



胡才发现公司头天发布的调价目录中，保济丸下调了一元两角钱，由于价签还没有改动，多收了顾客的钱。按照公司规定，一经调价，全国的门店在当天统一执行。小胡立即调出了何奶奶的顾客档案，只有一个座机电话，却无人接听。凭着和奶奶聊天的记忆，小胡来到她所在的小区，在物业查找到了老人的具体住处。

当天晚上下班，她来到何奶奶门前，几次敲门，无人回应，灯却明明亮着。过了一阵，老人才在门内迟疑地问道：“谁呀？干什么？”小胡隔着门说明来意，又隔了一会儿，老人才打开一条门缝，接过小胡塞进来的一元两角钱，还没等小胡把抱歉的话说完，门又“砰”地关上了。

自此，老人就成了门店的常客。她患有几种常见的老年慢性病，当时的店长杨帆药学出身，已经拿到了国家认证的执业药师资格，她为老人建立了详细的健康档案，并指导老人的用药和保健。一次老人到药店买藿香正气水，杨帆看她鼻尖渗着微汗，难以支持的样子，知道中暑症状不轻，就执意将老人留在店里，看护她吃药，又拿出刮痧板给她刮痧，直到症状缓解，才送老人回家，她留下自己的私人电话，告诉老人不舒服就打电话给她……

第二天，老人来到门店，从布兜里拿出几个小小的半青的西红柿，对店里的姑娘们说：“这是我在阳台上自己种的，太阳下晒晒就熟了，好吃呢！”她抓住杨帆的手，摩挲了半天才说道：“谢谢你了，孩子！”

此后，门店就成了老人一个温暖的“去处”，她常常给店里的“孩子们”带点吃的，问问这个，摸摸那个，再在门口的太阳地里晒晒太阳。昆明冬天的阳光总是那么明朗，似乎可以穿透身体，照到心灵幽闭的某处。岁月，像一个巨大的空洞，生命的流淌在那无限的幽深处已不知去向何方，此时，在这个令人彷徨的地方，老人觉得无数太阳的金线似乎交织出一个巨大的鸟巢，天顶处，鸟儿们归来了，明亮的叫声像银屑落在她的脸上，她仔细辨认着，辨认着……那声音，原来，是身后店里姑娘的笑语……

一心堂目前已拥有超过1000万忠诚会员，通过微信营销途经还拥有400万以上的“微粉”。庞大而稳固的客户群成为企业最重要的社会资源。企业在客户关系管



一心堂总部行政楼 ▲

阮鸿献在表现企业
历史的浮雕墙前为
2015年新入职员工
讲解企业历史





▲ 完成入职培训的新员工在总部留影

理上投入巨大，目前全新的顾客关系管理系统在全国零售业居于领先地位，对一个顾客可以实现680多个维度的关注。一心堂致力于与顾客建立互惠的终生伙伴关系，以专业的服务为顾客提供医药与健康的优质服务。在城市居民密集区，一心堂采取了密集布点的战略，目的就是实现与顾客全方位的接触与互动。对于云南市场来说，一心堂明亮的绿色早就融入了百姓的生活，成为一种温暖的陪伴。

阮鸿献在对新员工的培训中总会说这样一段话：“……‘老吾老，幼吾幼’，是中华民族的美德。中国人说‘生、老、病、死’，药品的消费者主要是两头——幼儿和老人，这就是我们药店的主要消费人群。在你为他们服务的时候，能不能把他们当作自己的孩子和自己的老人呢？急人之急，忧人之忧，这样，才能留住消费者。所以，客户关系管理不是冰冷的教条和数据，而是我们企业所倡导的精神——‘以心换心’。留住一个顾客我们要付出很多努力，但是只要有一丝不诚，顾客转身，也许再也不会回头。在我们的企业还很小的时候，我

既是老板也是营业员，可以不客气地对大家说，我现在要是到店里去做销售，恐怕你们谁也做不过我！我三十多年前服务过的消费者到现在还来找我买药，甚至觉得吃了我卖给他们的药，病就会好。国外很重视疾病心理学研究，其实有时人的情绪对病情的影响很大，如果我们在卖药的同时，向消费者‘输出’关爱、负责的‘正能量’，消费者的病情也许真的会有所好转。我想这就是我做营业员时的感悟，我们要用心留住消费者，对人的服务才是最大的生产力！我们企业就是从留住第一个顾客做到了留住一千万个顾客……我们要带给顾客的是对生命的敬意与关怀，是对顾客终生的陪伴与关爱。一心堂的每一家门店，就是一扇阳光的门……”

与葵花公社一心堂门店仅隔四家店铺，是另一家连锁药店——健之佳的门店。一心堂白底翠绿的门头和健之佳蓝绿色的门头总是密集交替出现在昆明的人口密集区。一心堂与健之佳在云南是品牌认知度最高的连锁药店。

云南健之佳连锁药房创建于1998年，进入药品零售市场仅晚于鸿翔一心堂一年（1997至2000年，鸿翔中西大药房已涉足药品零售业），董事长蓝波亦是一个资深医药人，他曾任职深圳市海王星辰医药有限公司副总经理。20世纪末，中国医药零售业兴起之时，海王星辰即应运而生，它是最早将连锁概念引入药品零售领域的企业。当时，欧美连锁药店的模式已经成熟，中国偌大的医药零售市场却充斥着小、散、乱的各类药房，急需行业规范与整合，海王星辰是这个市场第一个“吃螃蟹”的人，它开始借鉴国外模式进行连锁药店的本土探索。因此，可以说，当蓝波告别海王星辰，回到云南本土创业之时，健之佳就带着当时行业最先进的基因。而2000年一心堂成立之初，除当时占据医药零售业市场主体的福林堂外，又面对这样一个强大的对手，这促成了一心堂高起点的发展。

昆明的消费者早已习惯了一心堂和健之佳的“温柔”博弈，在城市中心地段，经常出现两家企业门店比邻竞争的热闹场面。在市场的充分竞争中得到实惠的是老百姓，昆明的零售药品质量好，价格低，买药极方便，这在全国似乎都是公认的。经常到外地出差的昆明人会发现，全国很多城市连锁药店的发展程度都远远落后于昆明。而两家企业的竞争带动了云南整个行业的发展，云南白药大药房、老字号福林堂、东骏大药房等同行企业都分别寻找差异化的经营路线，使



市场结构更趋于合理。

经过10多年马拉松式的长跑，两家企业都跑到了全国同行业的前列。2016年8月22日的西普会上，鸿翔一心堂荣获2015~2016年度中国药店直营连锁百强榜第一名、2015~2016年度中国药品零售企业综合竞争力第二名、2015~2016年度中国药品零售企业综合竞争力的创新力冠军奖。健之佳在中国药店直营连锁百强榜和中国药店综合竞争力排行榜上均位列第八名，同时还获得了中国药品零售企业综合竞争力的专业力冠军奖。在竞争激烈的业界，不乏实力雄厚的国有或外资背景的企业，而一心堂只是一家地处边陲，经过了十多年发展的民营企业！从资源和实力天地悬隔，到一心堂快速发展，迎头赶上，再到一心堂胜出！业内，几乎无人不为一心堂喝彩！2014年7月2日，一心堂在深圳证券交易所中小企业板正式挂牌交易，成为中国第一家A股上市的连锁药店，资本的实力使企业如虎添翼，发展空前提速。一心堂，无论从企业内功到资本运作的能力，已当之无愧成为行业翘楚。

这家“飞马踏燕”般腾空出世的企业也让同行充满疑惑——在药品直营连锁零售这个极其专业、管理难度又极高的行业，这家企业究竟是怎样做到的？彩云之南，那个连汉武帝都在梦境中流连的地方，真的会有着不可解的秘密吗？

如果再仔细研究排行榜的上榜企业，会发现在连锁药店领域，民营经济占较大比重。医药行业的发展受国家医药卫生体制改革政策的影响较大，在这个行业的多数传统领域，国有资本都占据绝对的垄断优势。药品零售业从属于医药流通行业，从医药流通行业国有和股份制企业所占比重的关系来看：2013年，国有及国有控股企业主营业务收入6246亿元，利润115亿元，利润总额占比57.1%；股份制企业主营业务收入2546亿元，利润59亿元，利润总额占比23.9%。^①在国资强势的整个行业，药品零售业特别是连锁药店领域，这个最贴近民生的充分竞争领域拼杀出了一批优秀的民营企业，实在是改革开放与市场经济改革创造出的奇丽风景，可以映照出整部民营经济发展史。

中国民营经济在生长之初就面对着与共和国“长子”——国有企业的完全不同的体制和政策环境。鸿翔一心堂总裁赵飏在接受笔者采访时说：“民营企业中滚

^① 《中国医药产业发展报告（2010~2015）》：中国医药企业管理协会编撰，化学工业出版社，2015年，第100页。