

文化大讲堂

收纳小课堂助力体面出游、从容换季

文 / 培训中心 龚婷

4月29日晚，由培训中心策划推出的第11期文化大讲堂之收纳小课堂，在B17栋二楼会议室圆满落幕。本次活动以“出行收纳 & 换季整理”为主题，面向公司全体员工，旨在帮助大家解锁实用场景下的高效收纳技巧，让生活更有序、更舒心，共有22名员工积极参与其中。

活动开始前1小时，资深整理收纳培训师洋洋老师便提前抵达会场，带来了精心准备的实用的收纳展示器具及演示样衣；为进一步提升活动体验，培训中心还特意准备了文创小礼品，细节之处尽显用心。

当晚6点，随着学员们陆续到场，本期收纳小课堂正式拉开帷幕。在洋洋老师的亲和引导下，学员们逐渐敞开心扉，主动与老师交流日常收纳心得，现场氛围轻松而热烈。

课程中，洋洋老师围绕“出行”与“换季”两大核心场景展开详细分享。从行李箱整理的核心原则、物品清单拟定，到各类物品的摆放技巧，系统传递了分类归置的重要性；衣橱收纳作为在场女士最为关注的环节，洋洋老师不仅分享了衣物“断舍离”的实用秘诀，还通过收纳用具现场展示、优劣势对比，帮助学员们快速掌握收纳用品的选用技巧。随后，在助教老师的指导下，学员们亲自动手实操叠衣收纳方法，边学边练、学以致用，有效提升了课程学习效果。

尽管课程时长仅一小时，但通过“理论引导+实操体验”的科学设计，为不少受家庭收纳困扰的员工拓宽了思路，提供了可落地、易操作的实用方法，收获了大家的一致认可。

“文化大讲堂”是公司推动文化传播的特色活动之一。未来，培训中心将继续通过多元化的活动形式，向全体员工传递与企业文化契合的价值观，助力全体员工树立积极、务实的人生观，为员工身心健康与团队向上氛围提供持续滋养，为实现企业最高经营宗旨而不断奋斗。



盛世华康“最美团队”流动红旗评选方案优化更新

热烈祝贺普诺赛物流发货部、国际营销中心获得2026年4月“最美团队”流动红旗！各部门具体得分情况可扫描下方二维码进入内网查询。

为持续推进全体员工安全保障、环境卫生整洁、团队精神面貌积极向上，同时更加公平、公正、全面、深入地反映各部门团队整体表现，基于对前期评比工作的复盘与总结，现对《盛世华康“最美团队”流动红旗评比细则》做如下优化调整：

优化检查项目：调整后检查项目包括：安全、环境卫生、会议活动表现、日常工作行为及团队氛围评价。

新增团队氛围评价：按季度，由人事部组织各部门间互评，根据评价结果进行评分，满分15分。6月底将开展第一次部门间团队氛围互评。

重新分配分值：调整后各项目分值为：安全30分、环境卫生20分、会议活动表现20分、日常工作行为15分、团队氛围评价15分。

新增“潜力之星”流动蓝旗机制：对月度总分低于90分且为最低分的部门，颁发“潜力之星”流动蓝旗，以促进持续改进。

以上调整自2026年5月起正式实施，详细内容请扫码进入内网查看《盛世华康“美”团队流动红旗评比细则》。



贺报

伊莱瑞特（武汉）成功获批“湖北省中小企业技术中心”

文 / 项目申报组 李文秀

近日，湖北省经济和信息化厅发布《关于2026年湖北省中小企业技术中心名单的公告》。伊莱瑞特（武汉）凭借雄厚的研发实力、持续的创新能力和突出的成果转化水平，成功获批“湖北省中小企业技术中心”，控股公司首位荣列省级技术创新平台，这不仅是对公司长期坚持创新驱动发展战略的高度认可，更是公司发展历程中又一重要里程碑。

湖北省中小企业技术中心是全省中小企业技术创新体系的重要组成部分，代表着企业在技术研发、产品创新、核心竞争力等方面的领先水平。此次入选，是对伊莱瑞特（武汉）深耕细胞检测领域、坚持自主创新的充分肯定，标志着公司技术创新平台建设迈上新台阶。

未来，伊莱瑞特（武汉）将以此次入选为新起点，以省级中小企业技术中心为创新载体，持续加大研发投入，强化关键技术攻关，聚焦细胞检测领域核心需求，不断提升自主创新能力与核心竞争力，助力生物医药产业高质量发展，为湖北中小企业创新升级贡献力量。

武汉上谱分析科技有限责任公司
湖北安源安全环保科技有限公司
帝舍智能科技有限公司（武汉）有限公司
武汉源锦建材科技有限公司
武汉齐达康能源装备有限公司
武汉光谷互连科技有限公司
伊莱瑞特（武汉）生物技术有限公司
武汉联德化学制品有限公司
中福华胜工程科技有限公司
武汉东智科技股份有限公司
新能量科技股份有限公司

丙午年（马年）

2026年5月

第070期

敬天爱人

盛世华康月报 Sci-Meds Monthly

投稿 & 建议: gongting11857@elabscience.com.cn

本期要点导读

- ◆ 普诺赛®亮相 CSCB A1
- ◆ 健康行活动圆满收官 A1
- ◆ 闪光的人；悦·成长 A2/A3
- ◆ 春天里的声音 A2/A3
- ◆ 文化大讲堂活动回顾 A4
- ◆ “最美团队”优化更新 A4
- ◆ 贺报；榜样的力量 A4



盛世华康

总编：冷毅斌 主编：龚婷 责编：李伟、盛晓琴 美编：邹金艳

普诺赛®亮相 CSCB 2026，学术分享与品牌展示双获好评

文 / 品牌运营中心

4月10日至12日，中国细胞生物学会2026年全国学术大会（CSCB 2026）在合肥滨湖国际会展中心盛大举行，普诺赛®携干细胞与免疫细胞、个性化培养基定制服务、无血清与诱导分化培养基、功能性细胞培养血清、细胞系/原代细胞等全系列产品重磅亮相。展会期间，普诺赛®通过专题学术讲座、现场互动交流及丰富的活动设置，与业内专家及科研同仁进行了深度对话，现场学术氛围浓厚，品牌影响力进一步提升。



专题讲座赋能，深耕细胞前沿技术

本次大会期间，普诺赛®聚焦行业热点，围绕“肿瘤免疫调控机制与免疫细胞体外培养研究”及“间充质干细胞培养关键突破实验方案全解析”两大主题开展专题讲座，分享内容紧贴科研实际需求，兼具前沿性与实用性，吸引了众多参会学者驻足聆听与交流。

通过深度的技术输出结合寓教于乐的互动形式，普诺赛®不仅展现了在细胞领域的深厚积淀，也为解决科研人员在实验中的痛点提供了新思路，有效提升了品牌的专业形象。

展台人气火爆，硬核产品圈粉无数

展会期间，普诺赛®展台始终人流如织，热度不减。现场设置的扫码抽奖活动吸引了大量参会者踊跃参与，蓝牙耳机、肩颈按摩仪及胶囊晴雨伞等实用好礼，有效拉近了公司与科研用户的距离。

与此同时，展台特设产品展示区，全面展示了从细胞系到培养基的各产线核心产品。这一举措让用户在参与互动的同时，能够零距离接触普诺赛®的产品实物，通过直观的视觉与触觉体验，切实感受到普诺赛®全系列产品在稳定性与可靠性上的卓越品质。

持续深耕领域，致力成为信赖之选

此次亮相 CSCB 2026，普诺赛®成功实现了学术声誉与品牌热度的双赢。未来，普诺赛®将继续秉持初心，在细胞领域持续深耕，不断优化产品性能，强化一站式解决方案的服务能力，致力成为生命科学与健康领域最值得信赖的品牌，与广大科研工作者携手同行，共同推动生命科学研究的发展。



山野拾光，步履同行 | 盛世华康第三届春季健康行活动圆满收官

文 / 培训中心 龚婷

四月芳菲，春和景明，正值武汉踏青寻野的绝佳时节。4月25日，盛世华康于风景如画的江夏大花山圆满举办第三届春季健康行活动。本次活动以“山野拾光，步履同行”为主题，将徒步运动与团队协作任务有机融合，持续深化“健康”理念，向全体员工传递积极、和谐、可持续的生活方式。

自4月17日报名通道开启以来，活动便受到广泛关注，众多热爱自然、崇尚健康的员工及家属踊跃参与，最终近百人共同奔赴这场充满活力的春日之约。

四月天气多阴雨，一度令人担忧活动能否顺利开展。所幸天公作美，活动当天清晨虽飘起细雨，却丝毫未减众人投身山野的热情。还未到集合时间，便云开雨散，阳光洒落。

上午8:30，工作人员早已抵达集合点，布置场地、准备物资，静候同仁。随后，同事们或携家人、或结伴陆续到来。随着公司大巴抵达，全员集结完毕，活动正式拉开序幕。

启动仪式上，主持人详细介绍了规则与流程。本次徒步路线环绕大花山，全程约7公里，沿途设有3个定点任务、2个贯穿始终的团队任务及2个打卡任务。除趣味游戏与打卡之外，全程任务尤为注重团队协作与文化认同。“智趣拼图”任务考验团队成员对企业文化价值观的理解与协作智慧，各队需通过交换拼图块，拼出完整的价值观故事漫画；“山野拾遗”则倡导绿色公益，要求每队收集不少于500克的沿途垃圾，并通过垃圾重量抵扣抵达时间的机制，激励大家在行动中践行环保理念。

值得一提的是，培训中心首次引入户外运动APP“两步路”，实时共享徒步轨迹与任务点定位，便于参与者掌握行程，也为活动增添了信息化的组织保障。

简短热身之后，各小组领取物料，全员精神抖擞，向山而行。徒步约三公里后，各队陆续抵达任务点。“套大鹅”游戏欢笑不断，无论男

女还是儿童皆跃跃欲试，灵活的身姿、精准的投掷，每一次命中都引来阵阵喝彩。“你比我猜”环节则生动考验大家对企业文化的熟悉程度——从公司愿景、使命、核心价值观，到特色文化活动，每一个词语都是传递企业精神的窗口。在默契配合与欢声笑语中，一道道难题迎刃而解，各队成功集得印章。

沿途步履移景换，大家且行且谈，分享生活趣事，共赏春色如许。无论成人还是孩子，都积极拾捡山间遗落的垃圾，视作珍贵的“山野战利品”。不同队伍间偶有相遇，彼此协商交换拼图，部门的界限在协作中悄然消融。队伍之中，每位成员各展所长，为共同目标全力以赴，奋斗的身姿在春阳下显得格外明亮。汗水折射光芒，团队的力量于此凝聚生辉。

约两个半小时后，首支队伍抵达终点。随后，其他队伍也陆续携着满载的“成果”欣然归来。尽管身体略感疲惫，但脸上无不洋溢着满足与欢畅的笑容。最终培训中心依据任务完成质量与全员抵达终点的综合用时，评选出优胜队伍。

运动之后，是温馨的共享午餐。佳肴美饌，同仁在侧，烟火气中流淌着真挚的情谊，席间笑语盈盈，其乐融融。餐叙期间，培训中心为冠军团队颁发奖励，为这场充满活力与协作的春日之行画上圆满句号。

自2024年启动以来，春季健康行活动始终秉持“更健康，更活力”的宗旨，致力于为全体员工搭建强身健体、平等交流的平台。未来，培训中心将继续立足健康之本，不断丰富活动形式与内涵，提供更多元、更深入的健康活动，让健康成为我们生活中最动人的底色，为企业的明天注入绵延不绝的生机与活力。



良师益友助实验，团队协作暖人心

优秀案例代表：张赞睿 戴安研发一部工艺开发组
提报人：陈前

在近期的未包被实验中，由于我对操作流程尚不熟悉，实验过程中遇到了不少困难。同事张赞睿发现后，主动伸出援手。她耐心细致地指导我规范使用试剂，精准把控反应时间，并逐一提醒温度控制、加样量等关键细节。当我面对酶标仪测值异常而困惑不解时，她协助我重新校准仪器，逐项排查干扰因素，并提出了切实可行的改进方案。在她的悉心帮助下，实验最终顺利完成。张赞睿严谨的科研态度、丰富的实践经验以及乐于助人的无私精神，令我深受感动与敬佩，也让我更加深刻地体会到团队协作的力量。

悉心带教启新程，规范操作筑根基

优秀案例代表：郭丹妮 伊莱瑞特备货生产部
提报人：代曾姣

入职初期，我对实验室的一切尚感陌生，郭丹妮在我独立开展实验的起步阶段给予了耐心细致的悉心指导与无私帮助。在她的带领下，我逐步熟悉了实验室各类物品的具体摆放位置及分区管理规则，避免了日常工作中的诸多不便。更为重要的是，她系统地教会了我染料、纯抗等实验物品从领取登记、规范使用到安全保存及还库管理的完整流程，每一环节都讲解得条理清晰、操作示范得一丝不苟。正是这份扎实的基本功训练，让我在面对各类实验耗材时做到了心中有数、操作有据，为后续独立开展实验工作奠定了坚实基础。郭丹妮认真负责的工作态度和毫无保留的带教精神，让我在初入职场时倍感温暖，也深刻认识到规范化操作对于科研工作的重要意义。

文/培训中心 李伟

理论则说明，我们总会衡量付出与回报的平衡，保持心态平和，及时争取合理反馈，别让失衡消耗自己的热情。

想要始终保有前行的力量，其实很简单：给自己定可触摸的小目标，把大任务拆分成一个个能快速完成的小事，每完成一个就是一次自我肯定；抓住即时反馈，做完事及时复盘收获，哪怕是学会一个小技巧，都是值得肯定的成长；找到同频的伙伴，和积极向上的人同行，彼此鼓励、相互支撑，团队的正向氛围，会成为最好的外部动力。

学会表扬：正向激励最易落地的温暖行动

如果说驱动力是正向激励的内核，表扬就是让这份内核发光的外壳，也是最易上手、最能快速传递温暖的正向激励动作。表扬不是客套的寒暄，也不是敷衍的夸赞，而是基于客观事实的真诚认可。

它能被表扬者感受到付出被看见，也能让表扬者学会用优势眼光看待身边人，让团队在彼此认可中凝聚力量。同时，自我表扬也是一种重要的正向激励，完成困难任务后的自我肯定，突破舒适区后的自我鼓励，能让我们更自信、更从容地面对工作。真正的表扬，要抓住客观事实+真诚认可的核心，而非空泛的“你做得很好”，要明确指出“哪件事做得好、为什么好、带来了什么价值”，既肯定结果，更看见过程中的付出、担当与用心。那些藏在工作与生活细节里的努力，团队协作中的包容与支持，面对难题时的主动探索，都是值得被表扬的瞬间。

掌握表扬的方法，让认可更真诚、更有力量，记住一个核心公式：感受+事实+对比。第一句说感受，直接表达你的认可与赞赏；第二句说事实，明确指出具体的优秀行为，让表扬有依据；第三句说影响，说明这份行为对团队、对工作的价值与意义。比如对同事说：“你这次处理客户需求太高效了，我特别认可！客户早上提出的定制化要求，你当天就完成对接和反馈，还主动确认细节避免后续问题；你的细心和高效，提升了团队的客户满意度，也为大家提供了好的工作思路。”这样具体、真诚的表扬，能让对方清晰感知到自己的闪光点。

表扬还要遵循四大核心原则，让这份认可有温度、不踩雷：一是团队>个人，过程>结果，表扬个人时不忘肯定其对团队的贡献，肯定结果时更要看见背后的付出与坚持；二是对事不对人，具体不笼统，只针对具体行为表扬，不用空泛的评价定义

春天里的声音

文/大柱

家带口的一家人，背着硕大背包的男子，还有被搀扶着缓步行走的老人。人群中有一位大爷，走路有点踉跄，却仍是紧紧地提着一个行李包。

检票进入候船大厅，更是人挨着人，大家都挤在那铁门前眼巴巴地等着。随着轮渡缓缓靠岸，人群开始躁动，闸门“吧嗒”一声开启，我们便随着人流往船上前进，上船后，呼吸才终于变得通畅。年轻人快速寻找最佳位置，有的往二楼奔去，有的靠着窗台占据最好的拍摄点位，默契地不去坐中间固定的座位。航行过程中，凉爽的江风吹走船舱内的闷热。船行得很慢，江面浑浊，风景朦胧，空气中还时不时飘来一股机油和机器的味道，以至于航行结束，也是兴致缺缺。

下船后，穿过一段长长的拥挤的通道，便到了对岸的游客大厅。人群已经四散，我一眼

科学的突破往往始于对人的重新发现。

——Cell (杂志)

我曾在《细胞》杂志中看到上面那句话，不知道为什么它让我有一种说不出的感触，直到最近我在做激励内容的时候，越深入去解读激励理论和实际运用越是感觉到，激励的本质亦是对人性的重新发现——发现自身的内在力量，看见他人的闪光之处。激励从不是管理者的专属，而是每位职场人都能掌握的能力：学会自我驱动，能在工作收获成长与成就感；懂得真诚表扬，能凝聚团队向心力，让彼此的付出都被看见。正向激励的核心，便是先唤醒内在驱动力，再用真诚表扬传递力量，让每一份行动都有方向，每一份努力都有回响。

唤醒内在驱动力：找到属于自己的“自燃”开关

稻盛和夫将人分为三类：不燃型、可燃型、自燃型。不燃型缺乏内在动力，对外部激励无动于衷；可燃型需外部“火种”点燃才能释放潜能；自燃型则靠自身热情与责任感，主动前行、持续发力。正向激励的第一步，就是让自己先成为“自燃型”选手，也学会为身边人点亮前行的“火种”。

驱动力的本质，是让“我想做”代替“要我做”。真正的激励，不是硬塞目标，而是让人从心底生出做事的想法。动机是行为的源头，它源于内在需求与外部正向刺激的结合：内在的兴趣、价值观、成就感，是长久坚持的核心；外部的认可、榜样的力量、合适的机会，是让坚持持续升温的燃料。就像职场中，有人从只为完成基础工作，到因一次认可而主动钻研、优化方法，每个人的内心都藏着向上的渴望，驱动力的唤醒，就是让这份渴望被看见、被滋养。所有能持续的行为背后，都有对应的“奖励”：做事的奖励是能力提升，坚持的奖励是自我成长，这份“奖励”，就是支撑我们前行的核心动力。所以，最合适的激励，是事件结果本身就是奖励。

四大经典激励理论，为我们找对动力源提供了简单思路：马斯洛需求层次理论告诉我们，需求从生理、安全到社交、尊重，最终走向自我实现，层层递进，别让自己停在“只为完成任务”的底层需求；双因素理论提醒我们，工资、环境等“保健因素”只能消除不满，而成就感、被认可、成长机会等“激励因素”，才是真正让人主动前行的关键；XY理论让我们相信，人本就有主动进取的天性，工作本可以成为一种乐趣，而非单纯的负担；公平



主动了解客户的实验需求、设备条件、操作经验等，提前告知注意事项和潜在风险，帮助客户做好充分准备，从源头减少问题发生。

第二，建立客户档案和跟踪机制。对于重点客户或特殊细胞订单，主动跟进细胞到货后的状态，而不是等客户反馈问题。可以设置关键节点提醒，比如传代后 24 小时内主动询问细胞状态。

第三，定期输出技术干货。整理常见问题的预防指南、操作视频、注意事项清单等，通过公众号、企业微信等渠道主动推送给客户，让客户在遇到问题时能先自助排查。

第四，数据分析驱动主动服务。定期分析售后数据，找出高频问题和风险细胞类型，提前制定针对性的预防措施，如完善官网注意事项、建立售前售后响应的沟通方案，把问题解决在发生之前。

技术支持常常需要随时在线，这对工作生活平衡是个挑战。面对这种节奏，你有什么保持状态、缓解紧绷感的好方法？

技术支持确实需要保持较高的响应度，尤其是面对紧急的细胞培养问题时，客户往往很着急。面对这种节奏，我总结了几个保持状态的方法：

第一，合理规划工作节奏。在非高峰时段，咨询的客户相对少一些，处理一些售后事务，整理FAQ、更新知识库，把被动响应转化为主动积累。

第二，学会情绪调节。有些客户因为实验进度紧张，语气会比较着急甚至不友好，这时候要理解客户的处境，不要把负面情绪带到下一位客户身上。我会告诉自己：客户的着急是对实验的重视，不是针对我个人。处理完一个棘手的 case 后，深呼吸几下，调整状态再处理下一个。

第三，保持运动习惯。适当的运动能释放压力，提升精力。即使只是每天散步半小时，也能让身心得到很好的放松。

第四，和同事互相支持。团队内部会分享一些难处理的案例和应对经验，遇到困难时可以互相分担，这种团队氛围也能缓解个人的压力。

做服务工作，情绪稳定很重要。生活中的你，是偏向安静还是活泼？工作之外有哪些让你沉浸其中、小爱好？

我是一个偏向安静的人，不会过多参加一些社交活动。工作之余，我比较喜欢独处的时间，比如听听音乐，或者追一些喜欢的剧集，种一些花草。不需要太多社交互动的东西，能让我彻底放松下来，沉浸在自己的世界里。

我觉得安静的性格比较适合做技术支持这份工作。技术支持需要耐心倾听客户的问题，冷静分析原因，不被客户的情绪带偏。安静的人通常善于观察和思考，这在处理复杂的细胞培养问题时很有帮助。

当然，安静不代表孤僻，和团队同事的交流我还是很积极的，只是更倾向于小范围的深度交流，这种性格让我在工作在生活中都能保持一个比较平和的心态。

(文/华康编辑部)



“沉浸式”修炼手册： 以专业和耐心护航细胞培养

——技术支持部细胞组李欢欢专访

第八期



星辰大海的征途上，最动人的不是划破天际的流星，而是亿万年来始终恪守轨迹的恒星；时代齿轮的运转中，最珍贵的不是万众瞩目的焦点，而是深藏于机械深处却精准咬合的铆钉。

《闪光的人》聚焦那些扎根平凡岗位的“恒星守护者”——他们或许不曾站上光芒万丈的舞台，却用日复一日的坚守，将最朴素的“认真”二字打磨成照亮企业前路的星火；他们或许鲜少被掌声簇拥，却以分毫不差的精度，构筑起公司远航的钢铁龙骨。

这里没有惊天动地的传奇，只有把“普通”做到极致的伟大。本期，我们将走进技术服务的一线战场，对话技术支持李欢欢，看她如何用专业的知识和不懈的执着，破解细胞难养之谜，在日复一日的坚守中，用赤诚服务温暖人心。

欢迎做客第八期《闪光的人》面对面访谈！首先，请你简单介绍一下自己。

大家好，我是产品创新应用中心细胞组技术支持李欢欢，加入公司快6年了，一直坚守在技术支持一线。目前主要负责广州区域细胞业务的售前售后处理工作。我的工作核心是解答客户在产品使用过程中遇到的各种问题，提供解决方案并跟踪反馈，帮助客户把细胞培养成功；也会解答客户售前咨询的问题，促进成单。很高兴能参加这次访谈，和大家分享工作中的故事和感悟。

很多人其实不太了解技术支持的具体工作。你每天的工作流程是怎样的？你们公司的技术支持和大众日常接触的购物平台的客服有哪些不同？

目前我们技术支持部，按照业务方向划分为：ELISA、流式抗体、蛋白抗体、生化、细胞五大组别。组内每位同事都有专属负责的服务区域，这样的分工模式，能让我们第一时间快速响应、对接客户各类问题。

我每天大概要接待 20~30 位左右的客户，其中有 90% 的客户是售后咨询。有售后需求的客户，会通过商务、销售同事或者代理商对接引荐，添加我们企业微信进行一对一专属沟通。一般，我会先通过初次沟通，摸清客户所处的产品使用阶段，精准判断需求类型，再制定对应的处理方案。

以我负责的细胞售后为例：很多客户在使用产品过程中，会遇到细胞培养异常、培养失败等情况。这时我需要详细了解客户的细胞状态、实验操作流程、培养环境与条件等关键信息，综合分析问题成因，同时结合公司售后规章制度，为客户制定合理的售后解决方案，并通过公司内部信息系统规范开具售后工单。

和大众熟知的电商购物平台客服相比，咱们公司技术支持的服务场景更专业、情况也更复杂。细胞产品属于活体样本，经过运输极易出现状态异常甚至死亡，排查问题需要考量多重维度：客户的实验操作习惯、所用试剂与耗材品质、实验室培养环境、操作流程细节等都不能遗漏。由于无法亲临客户实验现场，我们只能通过线上反复沟通、细致核对细节，深挖问题根源，同时做好后续跟进回访，帮客户规避同类问题再次发生。

此外，我们的客户大多是科研工作者，对实验严谨性、成功率要求也很高，且科研实验本身周期较长。这也要求我们的技术服务必须更专业、更细致，同时具备足够的耐心和责任心。

在每天对接客户的过程中，你最常听到的客户困扰是什么？有没有哪句客户的反馈，让你觉得自己的工作特别有价值？

日常工作里，客户咨询最多、困扰最大的问题主要集中在三方面：第一是细胞状态异常，常见有细胞漂浮、生长迟缓、形态变差等情况；第二是实验结果不达预期，很多客户会怀疑是细胞本身品质存在问题；第三是难养细胞操作把控难，这类细胞本身生长慢、不易消化，客户在实验操作过程中很容易出现培养失

败的问题。

让我感触很深、也特别有成就感的是一位复购客户。这位客户去年就采购过一款难养细胞，当时还找我处理过售后问题。今年再次复购后，我就格外留意跟进。客户刚收到细胞时，初始状态就不太理想，我当时没有建议他盲目调整操作，而是让他先观察，同时耐心地讲解后续标准化处理流程，还向他推荐了公司升级款专用培养基。客户全程非常配合，严格按照我的建议一步步操作，最后细胞顺利培养成功。事后客户特意跟我说：“你特别有耐心，真的帮了我很多。”虽然只是一句简单的认可，却让我特别有成就感。不仅感受到自己的专业知识和细致服务得到了客户的肯定，也真切帮客户解决了长期困扰的实验难题，这种被信任、被认可、切实帮到他人的时刻，就是我觉得这份工作最有价值的地方。

回顾这些年的技术支持工作，有没有哪个服务案例让你印象最深？可以和我们分享一下。

作为拥有 6 年经验的技术支持，我每天都会接触很多客户，处理各类技术问题，这些问题大多已经司空见惯。但神经细胞的售后，一直是我遇到的比较棘手的问题。神经细胞对温度非常敏感，实验室的标准培养温度是 37℃，但细胞需要通过快递运输，尤其是春天或冬天气温偏低时，运输过程中的温度波动，往往会导致细胞送到客户手上时状态不佳。

为了提升服务品质，我向实验室负责人申请模拟神经细胞的运输流程，希望通过深入了解客户的实际应用场景，解决他们可能面临的问题。模拟过程中，虽然运输到货的细胞状态还不错，但在后续处理环节还是遇到了不少小插曲。我一边把遇到的问题反馈给技术员，一边详细记录解决方法，最终配合实验室，一起整理出了一份完整的培养方法。

后续再遇到客户反馈细胞培养状态不好时，这份培养方法能有效帮助客户解决问题。另外，我们在处理这类细胞订单时，也会提前了解客户的实验安排，为他们推荐更合适的发货方式，减少细胞售后问题的发生。这次摸索，也确实大大提高了我们在神经元这类特殊细胞售后服务中的可操作性。

相似的问题可能会反复出现，在这个过程中，你总结出哪些高效处理的方法或心得？

公司的细胞系和原代细胞数量较多，不同的细胞特性不尽相同，很多细胞有自己的特殊之处。为了提高我们的响应效率，我们针对不同的细胞，整理成各类细胞系特性汇总表，方便大家查阅使用。我们也会将实验室反馈的最新信息记录下来，实时更新表格。

其次，我们会对客户反馈的常见问题进行分类，比如细胞漂浮问题、生长慢问题、实验操作问题等等，并将日常高频问题整理成 FAQ。同时，我们在企业微信上也汇总了一些常见话术，回复起来更加快捷。

此外，我的心得是：遇到问题时不要急着下结论，要先全面了解客户的操作细节，包括培养条件、试剂耗材、操作习惯等，很多时候问题的原因并不在细胞本身，而在操作环节中的某个细节。同时，要善于总结归纳，把每次遇到的典型问题和解决方案记录下来，形成自己的知识库，这样遇到类似问题时就能快速响应。

我们常说技术支持像“救火队”，总是被动响应问题。你怎么看待这种“被动应对”？在你看来，技术支持可以如何实现“主动干预”？

“被动应对”确实是技术支持工作的常态，客户遇到问题才会来找我们。每一次“救火”都是帮助客户解决问题的机会，也是积累经验的途径。被动应对考验的是我们的专业能力和应变能力，能在短时间内快速查找问题、给出解决方案，这本身就是一种价值。不过，技术支持完全可以向“主动干预”转型。

在我看来，可以从以下几个方面实现：

第一，售前阶段主动介入。在客户购买细胞前，