

2 焦点 Focuses

从铜棺厚葬到生命礼葬

“福瑞万佳”打造浙中殡仪服务首席品牌

■ 方令航 发自浙江金华

率先在浙江金华倡导“临终关怀”理念，并亲历亲为，将著名音乐家施光南骨灰从北京迁回故里，举行金华市散葬烈士墓迁移暨烈士英灵集中安放仪式——很多人不知道，这些社会活动的背后，都有浙江福瑞万佳礼仪服务公司全体员工的辛苦付出。近几年，随着人们生活水平的提高，人们对文明祭祀的理解程度越来越深，同时对殡仪服务的要求也越来越高。为了满足市场的不同需求，本着“尊重传统丧葬礼节 结合现代服务流程”的服务理念，“福瑞万佳”提出“客户至上、诚实守信、利益众生”的三项基本原则，引领殡葬行业变革，迅速发展成浙江殡葬服务行业的突出企业。

殡葬行业需要规范品牌

2014 年“福瑞万佳”创始人金智应朋友的邀请，放弃原国企的优厚待遇进入了殡葬行业。当时企业开发了具有知识产权的铜棺产品，以填补土葬改革后的市场空白。金智作为主管营销的副总经理，深入市场后发现，社会需要的不只是殡葬器具的改革，更需要触及内心的现代殡仪服务。铜棺当然已是厚葬，但无论是逝者还是家属，他们更需要生命的礼葬。经过 4 年的摸索和试错，金智开始向殡仪服务转型，走适应浙中市场实际的发展之路。公司注册了“福瑞万佳”殡仪服务品牌，开通殡仪特服专线 967444，推广“厚养、礼葬、时祭”的孝道文化，立足金华市场，放眼浙江乃至全国，打造现代殡仪服务的龙头企业。

与浙江发达的民营经济相比，相对传统、封闭的殡葬旧俗还占据当地市场主流。金智去年考察上海殡葬市场发现，超过一半的殡葬事务交由社会化企业完成，而在金华，国营的殡仪馆仍占据 9 成以上比例，走过场的仪式即“一首哀乐三鞠躬，绕场一周就走人”，剥夺了人们对去世尊长的祭奠权，远远不能满足现代人精神表达和文化遗产的需求。很多家庭和单位机构，因为没有专业服务可选，只能应付了事甚至遗憾终身。

当岁月败给容颜，当生命输给时间，陪伴生命驶向最后一站的那个人是谁？以每年 8000 人、人均 5000 元的殡葬消费计算，金华市区就有超过 4000 万元的市场容量。国家全面放开殡葬行业后，殡葬行业迎来爆发式的增长。行业需要规范，行业需要品牌，“福瑞万佳”在金华率先扛起了这面大旗。公司从辽宁、四川聘请科班出身的专业服务人员，制定了完善的殡葬程序，充分体现了对生者的慰藉、对逝者的尊重。礼葬，是指以传统的风俗礼节结合现代礼仪文化所呈现的完善的殡葬礼仪程序，服务由专业主持和仪仗队员配合完成，动作规范，营造出庄严、肃穆的气氛。“福瑞万佳”如今已经有近 20 人的专业团队，每一次的告别仪式都很用心，他们把逝者当成自己的亲人，送逝者走完最后一程。

被肯定和赞许越来越多

说起管家想必大家都不陌生。礼葬管家是“福瑞万佳礼仪服务公司”推出的服务：民间的治丧习俗一般是“三天”，从逝者离世到火化要停灵约 72 小时守灵治丧。这个过程中，家属在极大的打击和疲惫的接待之下很难应



●图左三为“福瑞万佳”董事长金智出席金华殡葬行业协会成立庆典。

对周全，于是礼葬管家就 72 小时全程陪伴，协助逝者家属办理丧葬的各类手续、追悼会与火化前的沟通工作。

身材高挑，语速平缓，流利的普通话，像邻家女儿一样的亲切。陈涛原来一直从事旅游管理，3 年前父亲去世，悲恸让这名职场精英不知道如何面对亲朋，甚至濒临崩溃。“福瑞万佳”的专业服务让她完成治丧及接待前来悼念的亲朋。这次接触现代殡葬服务业，也促使陈涛放弃原本熟悉的旅游工作，转型成为一名“礼葬管家”，如今她已是“福瑞万佳”独当一面的高管了。陈涛告诉记者，现代殡葬服务从业者也有自己的成就感，局外人无法体会。送逝者走完最后一程，对于自己来说不仅仅是一种责任，更是一种信念。“福瑞万佳”所能做的是让生者少面对一些死亡的残酷，多感受一些亲人的安慰。担任“福瑞万佳”新管家的培训工作，将自己的服务理念传递给更多的同事，陈涛十分骄傲和自豪。

殡葬业服务逝者，但更多的是服务生者。由于伤逝带来的悲怨情绪占据家属内心，整个治丧过程难免遇到各类麻烦事，“福瑞万佳”的专业团队凭着爱心和隐忍，将一个个矛盾化小、化了，将一份份感恩放大、扩散。怀福瑞众生之心，弘孝行万佳理念，他们用尊重、敬畏的态度告慰逝者，用真诚、专业的服务慰藉生者。

去年底，原金华市区某医院工会主席曹奶奶的丈夫突然去世，因为儿子在外地工作，老人顿时没了主意，情急中找到了陈涛。“福瑞万佳”的专业人员为家属提供了满意的服务……陈涛发现，客户所需要的不仅是管家功能性的存在，还有情感性的交流，许多家属在离开时都向殡葬管家回礼致谢，主动成为“福瑞万佳”孝行文化的传播者。随着时间的推移，“福瑞万佳”的服务走进更多金华家庭，并为政府、单位提供外包服务，是金华市政府 8890 热线的指定服务机构。

打造现代殡葬的文化符号

现代殡葬在本质上在做两件事：一是从物理角度对逝者遗体进行处理；二是从心理角度，在送别逝者的同时，缓解悲伤、平衡心理、抒发情感。近年来金华殡葬业已经开始了有意义的尝试，祭祀礼仪逐步发生变化。“福瑞万佳”坚持“以人为本”的理念，通过一定的礼仪体现对逝者的尊重，让逝者有尊严的离去。比如“福瑞万佳”推进的身前契约、端午香包、人生小电影等受到市民欢迎；单位机构购买专业化殡葬服务的模式也在悄然发生，其核心是加大殡葬的文化含量，让殡葬服务更人性化，也让社会能够在殡葬转型变革中挑战传统和转变观念。

在陈智看来，“福瑞万佳”打造现代殡葬的文化符号，大致上是从四个方面来表现的：一是**人本殡葬**。坚持以人为本，体现人的尊严和人生价值。当人的生命从生物学意义上终止以后，他依然有人格、有尊严，应该待之以“宾”礼。所有的殡葬服务都要围绕逝者、围绕逝者的亲人展开，这就是“福瑞万佳”倡导人本殡葬的要义。

二是**文化殡葬**。殡葬在老百姓眼里肯定是“俗事”，如何做到“雅做”？关键是殡葬要有文化含量，要符合社会主义先进文化的要求，包括殡葬理念和价值观、殡葬礼仪和行为等。做殡葬就是做文化，现代科技在弘扬殡葬文化方面有很多载体，比如殡葬网、人生文化博物馆等，倡导移风易俗殡葬文化，倡导保留人生文化。“福瑞万佳”把殡仪馆当作人生的最后驿站，把公墓当作生者与死者对话的地方。殡葬应该让有文化的人来做，殡葬应该做得很有文化，就是这个意思。

三是**绿色殡葬**，“福瑞万佳”坚持在处理遗体时不能以牺牲人类自生生活的环境为代价。强调殡葬活动应选择生态、环保、资源节约的形式和人们在治丧活动中的心理健康，绿色殡葬就是做到殡葬与环境和谐、殡葬与社会和谐以及痛失亲人以后如何做到自身的和谐。

四是**科技殡葬**。科技是殡葬发展的重要动力，包括科学态度、科学知识、科技手段、科学方法。用科学知识摒弃封建迷信，用现代礼仪倡导移风易俗，“福瑞万佳”的团队已经整理出殡葬礼仪的标准化操作管理模式，并通过网络+，在祭扫、营销等环节让古老的殡葬业焕发青春。

学方法。用科学知识摒弃封建迷信，用现代礼仪倡导移风易俗，“福瑞万佳”的团队已经整理出殡葬礼仪的标准化操作管理模式，并通过网络+，在祭扫、营销等环节让古老的殡葬业焕发青春。

承担行业破旧立新的使命

2014 年 7 月浙江金华获批为浙江首个、全国唯一一个落户地级市的现代服务业试点。3 年来金华紧紧围绕“服务业强市”建设目标，谋划顶层设计、优化空间布局、推动体制创新、提升产业发展，夯实发展后劲。力争到 2020 年，服务业增加值年均增长 8%以上，服务业增加值占 GDP 比重达到 53%。作为现代服务业体制机制创新的先行区，金华按照供给侧改革要求，紧紧抓住“互联网+”带来的新机遇，以全面深化服务领域改革为抓手，坚持生产性服务业与生活性服务业并举，新兴产业培育与传统产业改造提升并重，集聚发展与融合跨界发展并进，加快形成金华现代服务业升级版。

来自台湾的殡葬行业首家香港上市公司“生命集团”，被誉为“中国殡葬第一股”，主要从事现代殡仪服务及陵园经营等。“生命集团”设计总监王顺郎先生正在考察“福瑞万佳”后，也高度赞同企业的规划理念、文化氛围，认为“福瑞万佳”走在了浙江市场前列，发展前景宽广。

“福瑞万佳”已然吸引了各地商界人士及风投的注意，他们慕名前来希望加盟，开拓连锁市场，更有来自宁波、上海的基金公司相继造访，看好“福瑞万佳”的发展前景。资本市场正逐渐接受并融入殡葬服务业，投资者开始了解现代殡葬业的业务和盈利模式，改变对殡葬服务业牟取暴利的传统认知，并认可殡葬创新企业的投资逻辑。身为金华殡葬行业协会监事单位，“福瑞万佳”将以市场为导向和手段，对殡葬业不断优化提升。这不只是市场化对“福瑞万佳”的要求，“福瑞万佳”更要承担起一个古老行业破旧立新的历史使命。

为从源头保证产品质量，吉之美对供应商引进、改善、管理进行严格把关，保证上游供应商的品质。同时吉之美以信息化为支撑，不仅在前期从正向对产品进行预防性管控，而且从市场、消费者角度进行逆向防御，做到正向预防质量隐患零发生，逆向防备问题发生零放过。

业内专家表示，从全球领先的质量管理体系，到行业内率先投资建立了中国第一个开水器真实环境模拟实验室，再到严格的供应商把控，吉之美秉承“以一流质量，造一流产品，树一流美誉，创一流品牌”的企业理念，不断挑战产品品质极限，实现了开水器产品“使用寿命长达 8 年”的颠覆性突破。此次香港中文大学对吉之美开水器的青睐无疑是对其品质最有力的诠释。

据介绍，在大部分开水器企业仍在按部就班生产的时候，吉之美在行业内率先投资建立了中国第一个开水器真实环境模拟实验室，根据需要模拟出开水器安装的现实环境，包括高温、高寒、潮湿及盐碱等各种破坏性极强的环境。只有经过破坏性强的环境模拟测试，吉之美开水器才能在各种恶劣环境中使用，这也是吉之美对产品品质的最基本要求。

“入川自驾游服务中心”服务赞不绝口：“以前自驾游摸不着头绪，走到哪算哪。现在渝遂高速搞的这个服务太方便了，对沿线的旅游景点、餐饮、住宿等都可以提供信息、预定服务。为你点赞！”公司今年 3 月份创办的“入川自驾游服务中心”，是重庆、四川两地第一家自驾游服务项目。在游、行、娱成为人们休闲首选的市场机遇面前，公司加强与渝遂—遂宁—成都高速公路沿线旅游景区以及沿线重点餐饮、酒店的合作，对沿线资源进行系统整合，在渝遂高速服务区建立了信息服务综合平台，为自驾游爱好者提供相关服务。目前，

入川自驾游服务中心已累计接待客户近千名，在重庆市逐渐成为富有独特消费个性的新兴产业。

目前，公司“高速公路+十大延伸产业”，构成了以高速公路为主业发散型立体产业链。这些关联性新兴产业目前处于集中培育、高速发展阶段，仅是上半年路域广告、房产租赁收入就达到了 606 万元，已经与去年全年收入持平。“高速公路+”经营战略的快速实施，有效地降低了公司高速公路产业的发展风险，并为公司深度开拓高速公路运营潜能做出了积极探索。（赵建）

大千后四月 实现三亿元 华塑公司吹响降本增效“冲锋号”

精细测算经营方案、严格控制非生产性支出、提高原材料进厂后服务工作质量。进入九月份，淮北矿业华塑股份公司紧紧抓住过程管控的“牛鼻子”，严控生产经营成本，吹响“大千后四月、实现三亿元”年初既定奋斗目标的“冲锋号”。

抓进出两个关口。坚持货找源头、客找终端，拓宽煤炭、焦粒采购渠道，积极寻找兰炭新货源，落实第三方采购，最大限度降低大宗原材料及各项物资设备采购成本。全力做好液氯、水泥销售，充分发挥烧碱和水泥产能，稳住老客户，开发新客户。推行销售人员内部市场化激励政策，以经济杠杆调动销售人员工作积极性。制定保底工资与最高工资标准，对连续 3 个月居末位或拿保底工资的调离岗位；抓经营过程控制。趁秋季天气宜人、市场向好，进一步降低吨 PVC 耗电石、吨烧碱工艺电耗、吨电石工艺电耗、设备修理费用及各类公用工程的消耗。持续开展“反浪费、控消耗”活动，严厉打击设备空运转、物料浪费、物资闲置等“大手大脚”现象。分解水泥成本构成，精心核算石灰成球成本，制定石灰生产方案，发挥石灰窑效益最大化；抓外委转自营工程。制定下发《外委工程转自营施工管理办法（试行）》，本着“能自己干的坚决不外委”原则，鼓励机加工车间与基层单位主动找活干，争取市场化工资。梳理公司零星劳务用工情况，对水泥分公司铲车工作饱和度进行调研，制定市场化运作考核办法，努力降低外委工程费用；抓对标学习。制定对标哈博实、内蒙君正、山东信发、中科院、相山水泥等企业自动化、水处理方面的基础上，认真落实淮北矿业总经理、党委副书记方良才近期批示要求，积极做好处阳煤新材料园区对标学习的调研准备，制定《对标学习落实计划》，从管理、智能化、产业链方面查找差距，反思不足，确保学习取得效果。

同时，该公司还结合每周节支降耗检查与“撸起袖子加油干，我为经营献一策”活动，进一步提升经营管理质量，提高职工过“紧日子”的意识。（陈春秋）

中国铁建大桥局五公司 多措并举 留住经营“春天”

如何留住既有市场经营承揽的“春天”？中国铁建大桥局五公司组织在川项目领导，召开“生产经营协调和信誉评价提升研讨会”，以找差距、补短板、提信誉，以向既有市场要丰产为抓手，留住经营的“春天”。

近几年来，五公司驻地天府之国成都建筑市场相对发育，经营承揽发展强劲，形成了以成都为中心辐射西南地区的发展格局。但是，近期既有市场发出了一些不和谐的声音，凸显留住既有市场愈发重要性。基于此，公司领导通过深入调查发现，项目管理存在的不足就是经营颓势的病根，有很必要开展全面提升项目现场管理水平，提升企业信誉的大整改活动。

重视信用评价考核，扭转项目管理被动局面，以现场保市场。公司领导要求各项目要以“守土有责”，扭住成都地铁和市政建设市场不放松，以成都市建委招投标与信誉评价考核评比为指南，积极开展“安全标准化工地建设”活动，以拿名次、获奖励为风向标，深度开发成都市场这块“风水宝地”，为投标工作提供强有力的支撑。

查找不足，立行立改，消除管理短板。要求对业主提出的项目管理问题要以“有则改之，无则加冕”的态度对待，切莫顶撞和自以为是。要以经营发现的问题为切入点，重塑自我形象。没有出现管理问题的项目要居安思危，查找管理的薄弱环节，消除短板。公司规定，各项目要以业信用评价考核评比作为管理的风向标，查漏补缺，查找不足。同时，用好绩效管理考核，加强队伍管理，做好现场文明施工和标准化，实现项目精细化管理。结合公司薪酬改革管理办法，把项目现场保市场，纳入考核之列，实行工资奖金与市场考核挂钩。

定期征求业主意见，立行立改，确保经营不败。公司机关有关部门要密切关注区域项目信誉评价考核，对问题要早发现，早预警，早纠偏，确保既有市场永续发展。要以无功就是过，平平庸庸就是错的标准严格要求自己，全面提升项目管理形象，确保在一个片区、一条战线干出工作亮点，成为学习标兵。要求公司机关要为项目发挥“智囊团”的作用，舞好管理的龙头；项目部与机关要无缝衔接，营造上下联动，以高效的解决问题的能力 and 办事效率打好管理翻身仗。（蔡崇金）

入驻世界名校 吉之美以质量构建品质体系

■ 张晓磊

最近，青岛吉之美商用设备有限公司又一次“用产品质量赢得了信任”，代表业界先进科技水准的吉之美开水器得到了市场用户的高度认可，凭借过硬的产品质量和良好品牌口碑，得到了香港中文大学的青睐，成为这一世界著名学府的开水器供应商。

青岛吉之美商用设备有限公司相关负责人介绍，自创业以来，吉之美就以质量管理为基石，构建了“预防为主、不制造、不接受、不转出不良品”的高标准品质管理体系，打造“精细化、零缺陷”的开水器产品。引进全球先进的生产技术是吉之美开水器研发的重要保障，领先的质量管理体系则为吉之美开水器

中铁建重庆投资公司 高速公路“+”，产业风险“-”

中铁建重庆投资公司实施“高速公路+”经营战略，快速发展路域附属产业，促进了主体产业链的延伸，有效地降低了产业风险。据 9 月 18 日统计，自 2016 年至今，公司所属的遂渝高速公路附属产业营业收入总额已超过 7 亿元。

近年来，随着川渝城际高速公路网密度增大，公司的高速公路运营收益被迅速稀释。中铁建重庆投资公司所属的遂渝高速全长 111.8 公里，是成渝两地的黄金通道。然而，渝蓉高速公路于 2016 年底通车后，巨大的分流效应将遂渝高速车流量拉低 30%左右。

凡事预则立。在此之前，公司已经预见了这种巨大的市场风险，及时实施“高速公路+”经营战略，通过开发沿线市场资源，延伸高速公路产业链，对冲来自车辆分流导致的收益风险。目前，已经利用高速公路沿线的市场优势，“+”上油品销售、非油营销、旅游服务、土地开发、房车销售、蔬菜基地、美食服务、商业销售、广告经营、房产租赁等十大关联产业，自 2016 年以来，沿线附属产业累积销售收入超过 7 亿元，其中油品销售超过 10 万吨。有效弥补了被市场稀释的投资收益。

来自渝北区的葛先生对公司遂渝高速