

# 热忱!

COMFORTDELGRO

2017 年版  
MCI (P) 011/06/2018

一份温馨的年刊  
献给充满热忱的你

康福德高  
企业有限公司

# 传心传意!

## 目录

---

1

董事经理致辞

3

我们的  
模范

14

成为下一个  
热忱奖优胜者



亲爱的同事，大家好

在生活中，拥有热忱会让你显得与众不同。它能使你勇于挑战极限，追求梦想和寻找你最想要的。

同样的，我们也必须在工作中展现热忱。因为没有热忱，工作就会变成日复一日的苦差事。它只不过是为了三餐温饱，并不会为我们带来欢乐或满足感。

这正是为什么我们每年都展开广泛的甄选活动，以表彰最具有热忱的杰出员工。我们不仅要表扬他们积极的态度和对工作的奉献，也希望激励他们周围的人以同样的方式对待生活和工作。



在 2017 年的甄选活动中，焦点都转向来自新捷运的服务控制员邓自良。他对自己的工作充满热忱，以至于他不仅放弃休息日与同事一起应对紧急情况 - 尽管没人期望，也没有要求他。

2017 年 10 月，新加坡的一个地铁站发生淹水。地铁服务中断，当局出动接驳公交车，以缓解人潮拥挤的问题。自良全情投入连续工作了六个小时，引导公交车和安抚情绪激动的乘客。尽管只有 29 岁，但他却勇于接受挑战，冷静沉着地化解了混乱的局面。

我很欣慰能在今年 3 月 29 日的集团 15 周年晚宴庆祝活动中，为自良颁发热忱奖的奖座。

另一位值得一提的员工，是来自澳大利亚 ComfortDelGro Corporation Australia 新南威尔士州的信息科技行政人员 Sam Khy。当公司突然停电时，系统无法运作，他牺牲了休息日返回办公室修复。当 2017 年的一场大风暴导致无线电系统出现故障时，Sam 再次不眠不休地进行抢修，终于在午夜过后恢复系统运作。

自良和 Sam 充分体现了奉献精神、坚持不懈和永不言败的可贵特质。但他们绝对不是唯一的典型例子。在这本小册子中，您将了解到遍布全球各地许多同事的出色表现。

他们有很多值得骄傲的地方，我要感谢他们以身作则，激发大家不断向上！

祝大家顺利安康  
**杨万成**

## ~ 面对艰难的挑战，强者总会义不容辞，挺身而出。~

公司的服务控制员邓自良先生就是最佳的例子，他在面临前所未有的困境时，冷静沉着，勇于挑战。

2017年10月7日，碧山地铁站发生了隧道淹水，以及轨道旁起火事故，导致使用率极高的南北地铁线严重瘫痪。

地铁站外的公交车站挤满了数以百计的乘客，准备搭乘公交车前往他们的目的地，场面一片混乱，气氛十分紧张。在这种情况下，陆路交通管理局只好向新捷运求助，帮忙安排接驳公交车服务。

那天刚好是自良的休息日。不过，由于经理星期六没有值班，他毫不犹豫地主动回去帮忙。

全心全意投入工作的自良，当时只有一个目标 - 就是协助乘客。由于公司的公交车车长不曾接受过沿着南北线路线驾驶的训练，自良立即详记相关路线，并接触好些他在

工作中认识的公交车车长，协助提供接驳公交车服务。

实际上，自良甚至还在碧山公交车站搭上一辆公交车，亲自为公交车车长及其他跟随在后的公交车指引道路。而这支公交车车队就这样完成了载送乘客前往下一个地铁站的任务。

此外，他也和其他公司的地勤人员紧密合作，协助引导乘客登上接驳公交车，也帮忙回答乘客询问，并安抚乘客的情绪。尽管这并不属于他的工作范围，自良还是全力以赴，从傍晚到午夜连续工作了6个小时！

他说：“这肯定是我从未碰过的状况。不过，我很高兴自己平时所学习到的东西和经验能够派上用场，尤其是动员公交车车长一起来帮忙。”

“幸好我知道能够找哪些人！”



**邓自良 / 29岁**

服务控制员

新捷运，新加坡

服务年限：4年3个月

奖项：

2017年 CARES 奖

除此之外，自良还在另一起事件中展现了自己对工作的热忱。2017 年 7 月 21 日，一辆载着挖掘机的拖车，撞上了马里士他路的行人天桥。事发后，当局关闭了双向交通，导致好些新捷运服务受到影响。

于是，自良立即投入工作，协助规划公交车改道的路线。他必须和地勤人员进行协调，编制信息，并向陆交局提交所规划的路线。由于改道路线十分复杂，自良主动向受影响的公交车车长进行讲解，以确保他们都清楚这些路线。对他而言，最重要的是公交车车长必须避免走错路，以免为乘客添加困扰和不便。尽管最后一趟公交车成功改道后，已经过了他的下班时间，但他一点也不介意。

他说：“我只是尽力而为。”

值得一提的是，自良平日下班后，不会马上回家，而是搭上新公交车车长所驾驶的公交车，为他们加油打气，并提供有用的贴士和指引，协助他们进一步熟悉自己所驾驶的路线。

诚然，在工作里，热忱正是迈向成功的不二法门。自良十分明确地展现了非比寻常的认真态度和奉献精神。

## ~ 作为一名 24 小时随时待命的信息科技行政人员, Sam Khy 充分展现了自己值得信任的可靠特质。~

身为拥有 14 年丰富经验的信息科技行政人员, Sam 的职责就是为新南威尔士州和维多利亚州业务单位解决资讯科技问题。

在不少车厂经理、监督员和员工的眼里, Sam 曾经多次展现了“超乎工作范围”的奉献精神。尽管必须在接到电话后, 随时出动并长时间工作, Sam 从未提呈加班工作申请或要求补假。事实上, 过去六年来, 他甚至没有请过病假!

2015 年某个周日下午, 悉尼公共电网的电力飙升导致系统故障。趁着年假去钓鱼的 Sam 立即回到办公室。他在周一凌晨 5 点半换班之前, 重新启动电源, 更换一系列损坏的设备并让系统重新投入运作。

同样地, 2017 年某个周六午后, 墨尔本发生了一场大风暴。运营控制中心必须处理暴雨和局部洪水为公交车队所带来的问题。就在这个关键时刻, 无线电系统停止运作! Sam 立即展开抢修行动。他与供应商一起工作到深夜, 以确定问题的根源。

经过一番仔细检查, 他发现涉及范围广泛的光纤问题是停电的原因。在帮助团队了解调查进展的工作上, Sam 发挥了举足轻重的作用, 并亲力亲为, 确保系统在午夜之后恢复运作。

Sam 在开发多项创新和节约成本项目方面扮演了积极的角色。最近, 他参与研究、试验和评估移动设备管理系统, 以支持按需的公交车试行计划。这种解决方案非常有效, 并将推广到我们用于记录和验证新南威尔士州及维多利亚州车厂公交车加油量的平板电脑上。这项改革方案已经为我们的第 4 区公交运营节省了大量成本。

Sam, 做得好!



**Sam Khy / 38 岁**

信息科技行政人员

ComfortDelGro Corporation Australia  
(新南威尔士州), 澳大利亚

服务年限: 14 年

**Andrew Connor / 56 岁**

采购经理

ComfortDelGro Corporation Australia  
(维多利亚州), 澳大利亚

服务年限: 18 年

~ “我们的挑战并不限定我们，  
而是我们的行为。” 这句话不但  
包含了 Andrew Connor 对工作的  
态度，还包括生活。~

尽管面对严重的健康问题，Andrew 从不让其成为自己工作上的绊脚石。即使他得花费很长时间为迁往维多利亚州的新总部和 Wyndham 旗舰车厂做好准备，他也从未抱怨过。

身为采购经理，他是负责建设新车厂的主要人员。为了确保运作团队能在 2018 年初完成搬迁工作，即使是在自己的休假日，他还是回返工作岗位，确保装置洗车、燃油系统、现金计数机器及其他各种机械设备的建造者和业者，得以进出工作场所。

他甚至在工作时间之外花时间在现场测试安全系统和灯光，以确保居住在该地区的居民不受干扰。

作为过渡项目的一部分，Andrew 在协调 Altona 和 Werribee 当前运营车厂的报废方面发挥了关键作用。这包括与供应商谈

判并将设备重新用于其他车厂。

由于他的努力，ComfortDelGro Corporation Australia (CDC) 维多利亚公司能够在预算范围内按时迁入新车厂。Andrew 还在休假接受治疗之前，完成了全面的移交工作。

在 2017 年，Andrew 还为老年人、孕妇或残疾乘客的优先座椅订购特别设计的布料，并将其广泛装置于 CDC 维多利亚公交车队，创下了业界先河。

Andrew, 做得好!





~ 早在 2001 年的时候，他甚至连电脑鼠标都不会用。~

尽管对电脑操作并不熟悉，但这并不足以阻止首席公交车车长吴顺发，承担起通过电脑为武吉巴督公交车转换站的公交车车长安排班表的工作！

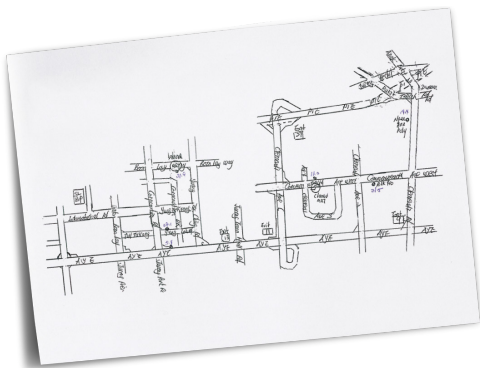
为了掌握电脑技能，他在 49 岁时参加了培训课程。一旦面对问题，他就会向他的导师和孩子寻求帮助。因此，他对电脑操作越来越在行，并能在短短六个月内履行基本的排班职责！不久后，他甚至还能负责排班职务的新人提供指导。

不仅如此，这名接受华文教育的首席公交车车长还报读了英语课程，提升自己的英语水平。

被问及他学习的秘诀时，顺发谦虚地说：“如果我不能在一天内学会，那么我会花两天甚至三天的时间学习。不管花多少时间去学习，我都必须尝试。”

他还把学习的成果归功于专心工作。诚然，顺发的努力和用心，正是帮助他克服学习障碍的主要关键！

为了帮助新的公交车车长克服困难，顺发凭借自己的记忆，精心绘制了 10 多条服务路线图，以帮助他们更好地记下来！他说：“我们必须在工作中不断求进步，所以当公交车车长对这些地图做出反馈时，我会尽量整合这些改变，让它们变得更好。”



吴顺发 / 66 岁

首席公交车车长

新捷运，新加坡

服务年限：42 年

奖项：

2017 年 CARES 奖



林道植 / 57 岁

出租车保修主管

康福德高工程, 新加坡

服务年限: 35 年

## ~ 懂得以身作则, 才能够成为出色的领袖。~

康福德高工程出租车保修主管林道植先生就是最佳的例子。

当道植在 2014 年 2 月首次加入圣诺哥车间时, 内部的生产力水平很低。出租车的停驶时间是设定目标的两倍。然而, 在短短一个月的时间里, 道植找到了问题的根源 - 缺乏经验和技能的新员工。为了帮助他们, 道植亲自为他的八名员工提供在职培训, 并有效地减少了停驶时间。在他的监督下, 车间还达到了过去三年所设下的生产力关键绩效指标。

作为一名主管, 道植把为员工提供愉快的工作环境视为他个人的责任。

例如, 他在 2017 年 5 月翻新了员工休息室, 并主动以其他分行未经使用, 但仍完好无损的沙发取代员工休息室中较不舒适的沙发。他还在下班后待了大约两个小时, 独自安装一个吊扇, 好让员工享受到凉爽的空气。

道植也努力帮助外籍员工适应这里的生活。他会邀请他们在农历新年期间一起享用团圆饭, 并自掏腰包为他们购买膳食。他甚至在员工出国旅行时, 主动送他们往返机场。有一回, 他还自掏腰包为员工租用的房子购买品质更好的床垫和站立式风扇。

管理层是在员工们与他们交流分享后, 才知道道植为他们所做的这一切。

道植, 我们以你为荣!

## ~ 不是所有的英雄都必须穿着斗篷 ~

从协助警方抓捕罪犯、救灾、拯救企图自杀的女子，到为昏迷老人进行急救，权圣博都曾经参与其中。

为了表彰他见义勇为的无私精神，他在2017年被吉林省政府评为“吉林省见义勇为积极分子”。

其中一起事件发生在一个冬天的夜晚。圣博看见一位女士独自沿着路边行走。他感觉有些不妥，便停下车询问她的情况。在得知她没有办法搭车回家后，他让她上车，送她到火车站，并且分文不收。

不仅如此，他甚至还自掏腰包，为她买了一张火车票，并留下自己的手机号码，以便对方一旦回返住家，可以给他打电话报平安。

这位女士的家人非常感激圣博的帮助，特地打电话向他道谢。

圣博过去和现在所做的一切，充分表现出对他人的正义感和责任感。

他不仅是公司的骄傲，更是出租车行业和吉林市的荣耀。



**权圣博 / 39岁**

出租车司机

吉林康福德高出租汽车有限公司，中国

服务年限：8年4个月

奖项：  
被吉林省政府评为“吉林省见义勇为积极分子”



## 薛聚铜 / 58 岁

出租车师傅

康福德高德士，新加坡

服务年限：4 年 7 个月

奖项：

2017 年卓越服务星奖

2017 年表扬奖

2017 年超级之星奖

## ~ 在正常情况下，所有人都不应该违反条例。~

不过，当出租车师傅薛聚铜目睹一名坐着轮椅的行人不慎跌入公交车道时，这名守法的 58 岁出租车师傅却不得不做出违反条例的事。

就和所有的出租车师傅一样，薛师傅深知在操作时间内进入公交车道会受到惩罚。然而，当他在 2017 年 9 月 21 日经过汤申路看见一名坐着轮椅的老妇不慎从行人道跌入公交车道时，他不得不冒险驶入公交车道。当时，他把出租车停在距离老妇约 4 米远的地方，好让随后而至的公交车能够避开他们。

接着，他下车扶起这位老妇。他的热心助人给当时在场的乘客留下了深刻的印象。她说，“他把陌生人的安全放在自己之上的英勇行为，非常值得赞扬”，而“这样一位英勇、关怀他人和注意安全的司机，以及他的善行必须得到应有的认可。”

另一回，薛师傅接载一名拄着拐杖的乘客。他知道对方无法自行上车，便立即下

车搀扶乘客到后座，再把拐杖收好。他还调动前座，为乘客腾出空间，甚至调整冷气温，让乘客感觉舒适凉爽。这个小小的举动让乘客深受感动，特地写信称赞薛师傅。他说：“我非常感谢出租车师傅准时载我到医院复诊！”

薛师傅的优质服务也让一名在新加坡工作三个月的外国人留下了深刻的印象。在与薛师傅长谈后，这名乘客对他的诚实、友善、乐于助人和体贴赞不绝口。她说：“只要我的手机响了，他就会关掉收音机。由于出租车因保安理由不得进入航空公司，他每逢早上下雨时都会借伞给我。我到过许多国家旅游，还是头一遭遇到这样一位体贴周到的好司机。”

做得好，薛师傅！

## ~ 公务车司机的岗位看似普通，实则同样肩负着重大的使命和责任。~

谭润潮先生性格随和开朗，在公司大家都亲切地称他为“潮哥”。他不仅合群，对待工作也非常认真负责。

身为公司的公务车司机，润潮负责载送早班员工上班，并执行日常业务差事。他以自己的工作为荣，每天仔细清洁并检查他的公务车，即使在凌晨4点半开始换班也从不抱怨！

最让人动容的是，即使自己受伤了，他还是坚守岗位。2017年12月5日凌晨4点，润潮像往常一样步行上班，冷不防被一名20多岁的男子以尖锐的武器要挟！润潮试图挣脱对方，却因此遭到连串攻击。

尽管他的脖子和身体多处被割伤，润潮最终还是成功令对方缴械，并高声求救。所幸，一名巡警听到他的呼救声并逮捕了凶徒。

警方要求润潮前往医院接受治疗和录取口供，但润潮脑海里只有一件事，就是确保

他的同事们能准时上班。他清楚知道临时调派另一名司机将会导致同事们上班迟到。所以，尽管他的衣服破损，伤口流血，他还是在征求警方的许可后，赶着去载他的同事们上班。

他的奉献精神确实令人深受感动。让我们向他致敬！



**谭润潮 / 56岁**

公司公务车司机

广州新天威交通发展有限公司，中国

服务年限：18年

奖项：  
2017年优秀员工奖



## Tracey Palmer / 54 岁

司机

Metroline, 英国

服务年限: 4 年

奖项:

2017 年无障碍冠军奖

## ~ 司机的工作不仅是载送乘客到目的地, 而是为周围人们的生活带来不同。~

自 2014 年加入 Metroline 以来便深受乘客喜爱的司机 Tracey Palmer 就是最好的例子。

这名平易近人, 充满爱心的女司机, 十分热衷于支持为残障人士和年长乘客所举办车库活动。

此外, Tracey 还经常使用公共广播系统发布公告, 获得年长者和视障人士的赞赏。

作为无障碍设施的推动者, Tracey 积极参与有助于提高意识和可行性的活动。她也是首位参与皇家国立失明人士协会所举办的“与我交换活动”的志愿者, 并且在车库里到处积极地与同事们分享如何联系司机, 以改善所提供的服务。

事实上, 她出色的服务水平也获得皇家国立失明人士协会的代表在参加“与我交换活动”时的注意。他们指出, Tracey 不仅十分专业, 而且知识渊博, 同时她也非常关心视障人士能否表达他们的担忧及获得支持, 从而让他们可以更有自信和能力乘搭公共交通。

因此, Tracey 能在 2017 伦敦公交大奖上荣获无障碍冠军奖, 并不令人惊讶。

做得好, Tracey! 我们为你深感自豪!

~对一般人而言，一顿热腾腾的膳食或许没什么特别，但对于一个挨饿受冻的人来说，这可能意味着全世界。~

自15年前加入公司以来，广州新天威有限公司天河公交车站安检班长王其伦一直都担任保安人员的工作。

春季假期旺季期间，其伦经常需要连续工作14小时以上，从早上6点到晚上8点，有时甚至得工作更长的时间。春节是一年中寒冷的季节，去年春天也同样如此。

2017年2月26日早上九时左右，一名神情呆滞的年轻男子前往售票大堂二楼，向其伦求助。这名男子问他哪里有热水，还说他和父亲俩已经一整天都没有吃过东西，也没有喝过水。

当时，其伦不但没有随便打发他们，还将他们带到员工餐饮室，给他们热水，并询问他们的情况。原来，那位年轻人和他父亲前一天晚上从贵州乘火车到广州东站，并计划在天河公交车站换乘一辆公交车。

然而，他们却在离开火车站后上了一辆“黑心出租车”，人民币600元全被骗走。

当他们恍然大悟时，为时已晚。由于父子俩身无分文，又孤立无援，只好在公交车站附近的高架桥下休息。

在了解他们所面对的困境后，其伦立即前往便利店为他们购买方便面。在两人用餐后，其伦甚至帮助他们在手机上注册了微信账号，成功联系到家人通过微信转账人民币300元，并教他们如何通过微信购买车票。

最终，他成功帮助到父子俩安全回家。

干得好，其伦！



王其伦 / 39岁

安检班长

广州新天威交通发展有限公司，中国

服务年限：15年

这本年刊记载了个别员工对工作的热忱。虽然他们来自不同的领域，但他们都一一展现出独特的力量和热忱。

我们深信在员工当中，还有更多相同的例子。那是你吗？又或者你的同事？上司？下属？

提名他们角逐奖项，让大家为他们的成就喝彩。

## 奖项

热忱奖优胜者可获得新币 5,000 元现金奖、一座奖杯、证书及出国旅游的付费配套\*。他也将由康福德高董事经理兼集团总裁所设的午宴上，获颁这代表最高荣誉的奖项。优胜者的名字也将登上设在新加坡总部的荣誉榜。

\* 付费配套包括一对经济舱机票、两晚酒店住宿及半日游。

## 评估期

2018 年 1 月 1 日  
至 12 月 31 日

## 遴选标准

一般性的评估项目有：

- 服务获得表扬的次数
- 安全与保安意识
- 获得的其他奖项
- 投入程度 / 工作兴趣
- 出席率 / 准时性
- 顾客服务素质
- 工作能力
- 责任感
- 诚信意识
- 特殊贡献