

热忱!

COMFORTDELGRO

2018 年版
MCI (P) 021/06/2019

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

董事经理兼集团总裁致辞

3

我们的模范

14

成为下一个
热忱奖优胜者!



亲爱的同事们，

要在工作上取得出色表现，唯一的方法就是热爱你所做的事。

这样，即使事情一开始并没有按照你想要的方式进行，你也会继续做下去，直到达到你的目标为止。

这就是拥有热忱的含义。它代表着永不放弃，当放弃变得容易得多的时候，要有继续前进的决心和勇气。当你开始做某件事，或当你看到结果的时候，你很容易保持动力。关键是即使你还没有看到结果，也要保持动力和激情。



制定新的方向，承担新业务战略风险或开展全新业务可能会面临重重的困难。但这正是集团正在做的事情，也是我们所有人在不断变化的经济中必须做的事情。

这就是我们所寻找的 2018 热忱!奖 优胜者的特质。

在 Mehul Chudasama 身上，我们看到了热忱和勇气。所谓“不入虎穴，焉得虎子”，而他正是这句谚语的最佳典范。

这名 Swan Taxis 的司机服务助理经理承担了设计新产品的额外任务 — 柏斯第一个为女性乘客提供夜间由女性出租车师傅载送回家的选择的粉色出租车队。

当 Swan Taxis 扩大业务范围至公交业务时，他看到了发展的潜力并主动去寻找第一个合约。由于潜在客户无法在工作日见面，他就在办公时间以外的时间及周末和他们会面。他的努力得到了回

报，Mehul 成功获得了新公交业务的第一份合同，为科廷大学的国际学生提供交通服务，而这只是许多其他合同中的第一份。

这就是我很荣幸推选他作为 2018 年热忱!奖的优胜者的原因，我期待在 2019 年 10 月他来新加坡时与他见面。

Mehul 不是唯一的一位。在我们的集团中还有许多这样的人，您可在这本小册子接下来的几页中读到和他们相关的内容。

无论是优胜者还是入围者，他们都有很多值得骄傲的地方，我要感谢他们以身作则，激发了我们所有人!

祝大家顺利安康

杨万成

~ 创造机会意味着在没有人注意的地方寻找机会。~

2018年2月，当司机服务部的助理经理 Mehul Chudasama 先生接受了协助业务开发团队设计新产品和服务的额外任务时，他必须做到的就是这一点。

从3月到6月，他与出租车司机和乘客进行了对话。就在其中一次对话中，女性乘客分享了她们对夜间安全的担忧。

针对这一反馈，Mehul 和业务开发团队考虑了各种可能性，并向管理层提出了一项由全女性驾驶，专为妇女、儿童和公众提供出租车服务的概念。

这个概念很快得到了管理层的支持，而其余的正如他们所说的，已成为历史。

2010年10月，11辆独具特色的粉色出租车投入服务，为女性乘客提供了夜间由女性出租车师傅载送回家的选择。这项服务从一开始就受到社区的好评。

Mehul 也能及时把握眼前的机会。

当 Swan Taxis 扩大业务范围至公交业务时，Mehul看到了这一业务的巨大潜力，主动要求协助公司寻找第一个新公交业务的客户。

他甚至在办公时间以外也这么做，并主动提出与那些在工作日无法见面的潜在客户约在周末会面。



Mehul Chudasama / 41岁

助理经理 - 司机服务部

Swan Taxis, 澳大利亚

服务年资: 12年

奖项:

· Swan Taxis 2018 员工奖

他的努力终于在 3 个月后获得回报。

Mehul 成功获得了新公交业务的第一份合同，为科廷大学在珀斯周围开展各种活动的国际学生提供交通服务，而这只是许多其他合同中的第一份。

他在推动新企划和争取新合同方面的努力，让 Mehul 获选为 2018 热忱!奖的得主。

这是你应得的，Mehul!



~ 两度成为救人英雄。~

作为其工作培训的一部分，新捷运地铁站副站长 Abdul Azim Bin Abdul Azizam 先生两年前参加了俗称 CPR 的心肺复苏术课程。但他没想到会有派上用场的一天。

2018 年 6 月 28 日，Azim 和他的同事，站长方世荣先生在第一时间赶到在后港站的月台晕倒，似乎喘不过气来的乘客蒋永权先生身边。

由于无法感觉到他的脉搏，他们迅速实施了心肺复苏术，并在救护车到来之前使用自动体外除颤器让他苏醒过来。多亏他们的果断行动，张先生今天还活着。

Azim 和他的同事所做的不止于此。即使在事件发生后，他们俩人还到医院探望张先生两次。Azim 随后还第三次去探望他。

为了表扬 Azim 的公民意识，新加坡民防部队特别为他颁发社区援救者奖。

蒋先生的事件发生 4 个月后，Azim 在巡视地铁站时发现一位女士在冷却塔旁哭泣。

感觉到有什么不对劲，他就上前想看看是否能帮上忙。她开始倾诉她的伤痛 - 她即将在一周后结婚，却发现她的未婚夫另结新欢。由于她的父母都去世了，她没有其他人可以求助。Azim 花时间倾听她的心声并且安慰她。他也给了她一个热线电话号码，让她在需要时寻求进一步的协助。

当时 Azim 并不知道，她其实是打算要在那里自杀，但他的安抚和慰问对她的精神状态和情绪健康产生了很大的影响。多亏了他，她决定放弃轻生的念头。

当 Azim 过后得知她的意图时，他感到很震惊，同时也为自己曾在她身边，让她放弃轻生念头而感到欣慰。

Azim，你是一个真正的救星！



Abdul Azim Bin Abdul Azizam / 36 岁

地铁站副站长

新捷运，新加坡

服务年资：3 年

奖项：

- 新加坡民防部队社区援救者奖
- 2018 年全国行善奖 - 交通金奖
- 季度Cares 奖



黄光明 / 53 岁

出租汽车驾驶员

成都康福德高出租汽车有限公司, 中国

服务年资: 7 年

~ 虽然已经当了 7 年的出租车师傅, 黄光明师傅对驾驶出租车的热情丝毫未减。以至于有时他选择招募潜在的出租车师傅, 而不是开车。~

每当公司进行招聘活动时, 你都会发现黄师傅努力工作的身影 — 不是为了开车挣钱, 而是联系潜在的申请人, 向他们解释公司的租赁政策和车队管理系统的优势。尽管面对网上召车公司的激烈竞争, 他仍然继续坚持这么做。

黄师傅说: “我很高兴这样做, 因为我们的公司关心我们的福利。”

从 2017 年到 2018 年, 黄师傅成功向公司推荐了 30 多名司机, 最终有 20 多名司机加入公司成为出租车师傅。由于反响不俗, 公司最终推出了推荐奖励计划。

做得好, 黄师傅!

~ 俗话说：“知己知彼，
百战不殆。” ~

出租车师傅黄治均比任何人都清楚这一点。

当网上召车公司扰乱了包括成都在内，世界许多地方的出租车行业时，黄师傅发现他的出租车业务受到了影响。

他本可以像许多人那样抱怨，然后干脆认输，但他没有。相反，黄师傅借鉴与运用《孙子兵法》来改善情况。

黄师傅主动了解有关网上召车的更多信息，并在乘客不多时使用相同的平台寻找更多客源。

他将所学习到的知识与本身作为出租车司机所掌握的专业知识结合，使工作效率提高，并保持收入稳定。

为了不让他的同行遭淘汰，黄师傅与他们分享了自己使网上召车平台的经验，并帮助降低了人员流失率。

他的贡献有助于传统出租车业务与网上召车的有机融合。它创造了一种不仅得到管理层的赞誉，还被其他出租车公司的出租车师傅采用的混合模式。

作为一名动力十足的出租车司机，难怪黄师傅在由成都市人民政府举办，并在电视上播出的优秀出租车驾驶员评选活动中在 50 名出租车师傅中脱颖而出，获得“爱岗敬业奖”。

再接再厉，黄师傅！



黄治均 / 54 岁

出租汽车驾驶员

成都康福德高出租汽车有限公司，中国

服务年资：7 年

奖项：

· 成都文明出租车，美丽新成都
优秀出租汽车驾驶员爱岗敬业奖



李翠英 / 41 岁

信息技术部经理

吉林康福德高汽车服务有限公司, 中国

服务年资: 10 年 又 1 个月

奖项:

· 优秀员工奖

~ 有些人可能会回避数码化, 但李翠英女士并不排斥。~

在过去的十年里, 这名任职于吉林康福德高汽车服务的信息技术部经理一直致力于公司管理系统的研究和开发。为了进行系统更新, 翠英经常会牺牲午餐时间或在正常办公时间以外工作。

作为一名训练有素的软件工程师, 她通过实施包括将手动流程数码化在内的 8 项新功能, 改进了车队的管理系统。

在这之前, 收据、表格和签名都是以手动模式签发、提交和签署的。随着翠英将这过程数码化的努力, 公司采用了无纸化系统。她还增强了同一系统, 以方便监控和跟进车辆、司机和事故。如今, 公

司有一个自动编译和组织关键数据的仪表盘, 以及一款安卓应用程序, 让管理人员随时掌握公司的运营情况。这使得公司能够跟上吉林市出租车行业的快速变化。

凭借她的热忱和奉献精神, 她于 2019 年 1 月被评为公司优秀员工, 并获选为 2018 热忱! 奖的入围者之一。

做得好, 翠英!

~ 拉丁语 *Semper Paratus* 的意思是“时刻准备着”，这可说是梁学进先生的座右铭。~

台风吹袭中国的次数比亚洲任何其他国家都要多。为此，梁学进先生和他的团队必须时刻确保天河汽车客运站的户外设施得到加强、加固和保护以防御台风。

每当台风即将吹袭这座城市，学进和他的工作团队就会全力以赴做准备。这些措施包括加固室外的金属雨棚，拆除车站前面的帆布雨棚，以及建造一堵沙袋墙以防止雨水流入地下室。

有一次，学进不得不在台风登陆前连续工作 24 小时。他带领工程团队检查后备柴油发电机，并检查伺服器室、财务室及售票处等重要设施的电力供应，以确保它们能在台风期间继续运作。

他的职责还不止于此。

当台风过去后，学进须召集他的团队迅速检查和维修受损的设施，以便车站能够恢复正常运行。

这些专业奉献不仅仅在自然灾害发生期间，也延伸到中国的“黄金周”等高峰期。这包括为雨天安装临时顶棚、临时照明，甚至临时供电。

说到做到，学进绝对是车站可以信赖的职员。



梁学进 / 41 岁

物业管理部主任

广州新天威交通发展有限公司，
中国

服务年资：18 年

奖项：
· 广州长运公司首届“工匠奖”入围



刘嘉瑜 / 40 岁

营运部站务中心主任

广州新天威交通发展有限公司, 中国

服务年资: 17 年

奖项:

· 广州长运公司首届“工匠奖”入围

~ 如果你一开始没有取得成功, 请继续不断尝试。~

这句话概括了天河汽车客运站运营站务中心主任刘嘉瑜先生的工作态度。一直以来,他都积极为公司的数码化转型努力做出贡献。

他的成功之作?

就是嘉瑜与系统开发商、技术人员和设备供应商经过多次讨论后,开发出一种可识别路线车牌的解决方案,并在 2018 年协助推出的自助报班系统。

最初的计划是使用具有识别功能的数码相机,但在测试时只能识别文本和数字。使用印刷数字标签的第二个构想,则由于设备受到由铝铁合金制成的路线号牌影响而遇到了障碍。

经过 5 个月的反复试验,嘉瑜和他的团队以及供应商终于开发出一种具有抗干扰性能的数字标签,解决了这个问题。

他的解决方案获得了批准,中国首个自助报班系统因而诞生了!

在嘉瑜的努力下,目前约有 1,250 辆公交车,或占每日发配量的 85% 是通过自助报班系统完成的。这不仅使发配效率提高了 50%,还减少了近一半所需的人力。

数码化没什么可怕的,嘉瑜就是最佳典范。

~ 解决方案不一定 都是复杂的。~

康福德高驾校的助理首席指导员黄顺来先生就知道如何以简短和简单的方式来解决问题。

在过去一段很长的时间里，驾校在暖身和正式考试时会分别使用两个不同的车牌。

暖身时所使用的是一个简单的“L”车牌。而在学员接受正式考试之前，驾驶教练须把“L”车牌换成另一个“On Driving Test L”车牌。

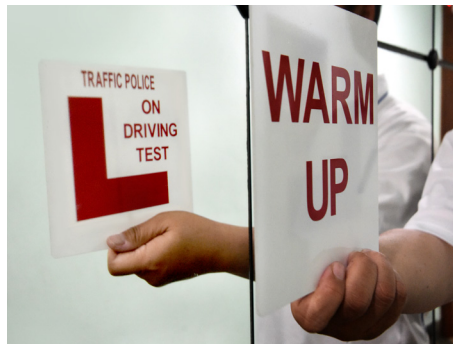
没有人想过要改变这个做法，但是顺来却被这个不必要的步骤所困扰着。

他想：“如果可以简化为一个，又何需两个呢？”

因此，在2018年3月，他决定将两个车牌合并为一个，并自行出资制作了一个车牌样本。

车牌的一面写着“Warm Up”，另一面写着“On Driving Test L” - 既简单又实用。这项改变广受欢迎。

真是太妙了，顺来！



黄顺来 / 47岁

助理首席指导员

康福德高驾校，新加坡

服务年资：7年6月



Wolfgang Chindamo / 40 岁

公交车长

Metroline, 英国

服务年资: 16 年

~ 还有什么比面对愤怒的乘客更糟糕的情况呢? 就是面对一整车愤怒乘客的时候。~

当 Wolfgang Chindamo 先生驾驶的公交车不得不在位于查令十字东北 2 英里, 内环路上安吉尔的繁忙交通路口搭载更多乘客时, 就发生了这种情况。

在这么一个非常繁忙的城市路线上, 交通尖峰时段的气氛自然很紧张。事实上, 公交车上乘客非常烦躁, 因为他们不止已经迟到了, 还须在炎热和令人窒息的夏日挤得像沙丁鱼一样。

任何一个普通的公交车车长都会感到慌乱, 但这不包括 Wolfgang。为了缓和紧张气氛, 他耐心地对待乘客, 让他们有时间找到空间并往后移动, 且格外小心地确保他们的安全。他也以一种轻松愉快的方式处理情况。

如果不是 Wolfgang, 这种紧张的氛围很可能很快地升级为更加混乱的局面。为此, Wolfgang 那天收到了许多表扬, 有几位乘客称赞他在处理这种情况时的技巧和幽默。

事实上, 仅在 2018 年, Wolfgang 就因出色的客户服务获得了 22 项表扬 — 这是一年内最高的纪录。

这些表扬反映了 Wolfgang 每天的工作态度 — 总是带着灿烂的笑容, 随时准备为乘客提供最好的体验。

国王十字车库经理 Fola Olawa-Jerome 女士说: “Wolfgang 很自豪能成为伦敦公交车车长, 而且很愿意确保我们的乘客获得最好的服务。”

继续笑口常开, Wolfgang!

~ 出租车师傅赵玉海被称为沈阳的“行走的地图”是有原因的。~

辽沈晚报的一名记者刻意测试赵师傅，向他询问对大多数沈阳本地居民来说都不太熟悉的道路和拐角。

赵师傅不仅通过了测试，甚至能立即估算出每条路线的正确出租车车费。

事实上，赵师傅对于沈阳的所有道路都了如指掌 — 有些甚至连城市的总规划师都未必知道。

他如数家珍地说：“沈阳市从东边到西边有 2,010 条道路，而从北面到南面有 2,451 条街道。总共有 1,561 条 500 米长的小巷。第一环路长 37 公里；第二环路 37 公里；第三环路 81 公里。”

这位有着 22 年经验的出租车师傅不仅对道路非常熟悉，对历史也非常了解。

2018 年 8 月，他偶遇一位来自少数民族锡伯族的年轻人。这名年轻人从新疆到沈阳旅游，想多了解自己的家族历史，却不知从何着手。

幸运的是，他搭上了赵师傅的出租车，凭借他丰富的历史知识，赵师傅把这个年轻人带到每一个与锡伯族有关的历史遗址，最终帮助他在皇家锡伯族城镇找到了自己的族人。

赵师傅的热情让年轻人深受感动，他说：“你带我去了那么多地方，真是太好了。这对我很重要。谢谢你实现了我的愿望。”



赵玉海 / 54 岁

出租汽车驾驶员

沈阳康福德高汽车服务有限公司，中国

服务年资：22 年

奖项：

- 学雷锋先进个人
- 沈阳市交通局模范出租车驾驶
- 沈阳五星级驾驶员
- 沈阳五一劳动奖章
- 沈阳超级出租车驾驶

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

2019 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