

# 热忱!

COMFORT DELGRO

2019/2020年版

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

**22** 成为下一个  
热忱奖优胜者!



诸位同事，

2020年是一个多世纪以来世界从未面临的全球性疫情之年。

尽管疫情改变了我们的工作、娱乐及沟通方式，甚至是我们集团做生意和提供服务的方式，但一件依旧不变的是 - 我们的热忱与毅力。

由于全球疫情使到每个人的专注力转移至基本生存问题上，使到我们在集团中寻找最能体现这种精神的人中，花费了比预期更长的时间。尽管如此，在疫情稳定后，我很荣幸宣布我们找到了不止一位，而是两位在新加坡及英国的优胜者！



第一位联合优胜者 - 新捷运滨海市区地铁线的副站长 Mohamed Ferdaus Bin Mohamed Yusoff - 在2019年9月24日救了一位从五米坠楼的五岁男孩。男孩抓住了一个向上移动的自动扶梯扶手，不久后便在那里悬了下来。因事故引起的骚动，Ferdaus 在六秒内毫不犹豫地冲上自动扶梯，接住了男孩！

我们第二位联合优胜者是在集团工作了超过30年的 Metroline 公交车司机 Peter Corcoran。在这具有挑战的时期，Peter 不懈地提醒及鼓励他的乘客戴上口罩以保护自己和他人的安全，并将以微笑的服务态度提高至新的水平。

特别提及于南宁康福交通的七人抗疫小组，不仅费尽心思地采购物品，例如口罩、温度计及消毒液来分发给出租车师傅，也十分慷慨地提供了部份物资给其他出租车经营者。这份努力对于防止疫情蔓延来说大有帮助。

请和我一同大力祝贺 Ferdaus 和 Peter 以及抗疫小组成员优异的表现！其余11位荣获入选的员工也刊登在电子书里。

每个人，无论是获胜者或入围者，都值得我们感到骄傲。我在此也感谢他们对我们所有人的启发！

此致敬礼，  
杨万成

## ~ 在紧要关头，分秒必争。对新捷运副站长 Mohamed Ferdaus bin Mohamed Yusoff 先生而言，是六秒的勇气，挽救了一个孩子的性命。~

2019年9月24日的傍晚6点40分，Mohamed Ferdaus 先生如往常一样，正在巡逻第六大道站台时，忽然听到了一阵骚动。

听到嘈杂声，Ferdaus 便看见一名女士正呼唤着一个挂在自动扶梯外侧的小孩。那五岁男孩与母亲走在站台上时，一时决定停下来玩向上移动的自动扶梯扶手。他抓住了扶梯扶手时，便开始在那里悬了下来。

Ferdaus 不加思索，在仅仅六秒之间迅速奔上移动的扶梯，及时抓住了男孩！若再迟一些，已将抵达自动扶梯顶部

的小男孩便可能从五米高处坠落。他因为把男孩拖过扶梯扶手而失去了平衡，跌落在自动扶梯的台阶上，以致膝盖受了伤。

尽管四肢割伤，膝盖也受了伤，Ferdaus 依旧紧紧地抓住了男孩，用自己的身体来保护男孩，防止他被尖锐的扶梯角割伤，便按下了紧急停止按钮。

目击者，陈女士说到：“职员如此英勇，其他人都傻站在一旁。”

Ferdaus 您真是个英雄！



**MOHAMED FERDAUS BIN  
MOHAMED YUSOFF / 41**

副站长

新捷运，新加坡

服务年限：5年2个月

奖项：

- 2020年 卓越服务金奖
- 2019年 季度 CARES 奖
- 2019年 新加坡民防部队 社区救生者奖

**PETER CORCORAN / 55**

公交车司机

Metroline, 英国

服务年限: 30 年

## ~ 新型冠状病毒疫情对某些人来说，是一个挫折。 对其他人而言，它是加倍努力的机会。~

虽然疫情带给了英国所有公交车司机前所未有的压力，但对 Peter Corcoran 先生来说，这是向乘客、他的同事以及公司展示他奉献精神的机会。

当疫情发生时，Peter 不仅继续天天上班，他也把服务提高至新的水平。尽管对于在公交车上强制使用面罩的问题所面临的挑战和相关风险，Peter 仍然时时提醒并鼓励他的乘客戴上口罩，以保护自己和他人的安全，甚至是在受到挑战的风险时，Peter 依旧坚持不懈。

他的付出并没有被忽视。在2020年8

月，Peter 收到了一位乘客对他致力于提醒的精神的表彰。

乘客表明：“我想赞扬来自 Metroline Cricklewood 的爱尔兰人，Metroline 189 的司机，Peter。他以忠诚的同告，时时提醒及鼓励乘客们戴上口罩。我对于他不断奉献的赞扬不仅限于今天，而是每当 Peter 是我的司机时，都万分感激。”

Peter 的孙女也同样对外公的贡献感到骄傲，甚至为了感谢他在疫情当中的贡献，参与了 Garage 儿童艺术比赛。

不仅如此 - Peter 的积极态度也获得了他同事们的赞赏，尤其是在困难时期中，因为 Peter 的积极态度，特别容易与他交谈。自1990年8月担任 Metroline 的公交车司机，他因为对

工作的爱于热情备受尊重，以致同事们经常赞扬他，也表扬他尽力以他灵活的心态，乐意协助他们。

谢谢 Peter 激励我们!



## 抗疫小组 南宁康福交通，中国

黄达俊，  
副总经理，46

廖奇，  
总经理助理，57

黄君毅，  
总经理助理，39

黄振，  
财务部经理，34

曹春鸣，  
营运部副经理，42

潘浩滨，  
营运部副经理，47

李宁宁，  
行政办公室主管，39

服务年限：2到17年

## ~ 疫情不结束，防疫不松懈。~

当新型冠状病毒疫情首次袭击南宁市时，南宁康福交通立即成立了由七个人组成的抗疫小组，该小组便第一时间加入了前线。

虽然南宁市还未实施任何预防措施，由副总经理，黄达俊先生所带领的小组在2020年1月20日成立的第二天，便已经在药房与超级市场搜寻必须采购的物品，例如口罩、温度计及消毒液。

他们也尝试以其它渠道采取更多物品，包括前往在城外生产消毒产品的工厂。当团队发现许多医疗供应商正在一个工厂抢购物品时，达俊便亲自与供应商谈论。最后，他成功地说服了他们让团队优先购买。

因为早期的准备，南宁康福交通成为了南宁的第一个开始在街边做预防措施的出租车公司。团队以身作则，每天六至七个小时，都会看到他们风雨无阻地在街上分发口罩及为出租车消毒。

尽管长时间戴口罩与塑胶手套所带来的不适，团队从未有任何怨言。团员甚至经常加长工作时间，为的就是能帮忙为更多车辆进行消毒。他们所帮助的不只限于出租车，就连路过的警车和消防车也包括在内！

虽然面对着供应短缺的风险，南宁康福交通仍把他们所采购的一部分捐送给了其他出租车经营者，以便大家能够齐心协力，一起预防疫情。



除了消毒车辆，团队也热心关怀出租车师傅们。2020年2月之间，一名出租车师傅因为载送了一位患有新冠病毒的病人而得被隔离。团队立刻给予协助，确保出租车师傅和他的家人得到需要的照料。

就是如此无私的态度，使抗疫小组赢得出租车界的赞赏，以及2019/2020年热忱！奖的特别优异奖！



前排（左到右）：曹春鸣、李宁宁、潘浩滨；后排（左到右）：黄君毅、黄达俊、廖奇、黄振



## DAVID AGIUS / 62

校园公交车司机

CDC Queensland, 澳大利亚

服务年限：5年

奖项:

- 2020年7月 奖励与认可
- 2020年4月 奖励与认可
- 2019年12月 奖励与认可

## ~ 有些员工可能会逃避做日常工作，但 CDC Queensland 公交车司机 David Agius 先生，并不会如此。~

设定了较高的公交车清洁水准的 David，无论是为了准备公交车进行每两年一次的政府检查，还是准备急需出租的公交车，总是公司的首选人。

即使是在新型冠状病毒疫情时，David 也依旧保持日常的清理过程。他总会在值班的一小时前抵达工作场地清理他的公交车。

因为公交车司机们大多数都是临时员工，CDC 时常在学校假期时请他们回来兼任额外工作。当然，其中也会包括 David，即使在这种情况下被提名领导三至四位公交车清洁员工，他也毫无怨言。他甚至会值两班，持续两个星期每

天工作长达八小时，为的是确保在新学期开始前，公交车都保持良好状态。

David 不仅精于清洁打理。身为出租和日常校园的公交车司机，许多12年级即将毕业的学生都分享了他们如何享受他的服务，并且对于他的可靠性万分感激。

12年纪学生，Isabelle 说到：“我一直都知道能靠 David 把我安全的载到学校或回家。”

David，谢谢您的加倍努力！

~ 在最佳情况下，在整个企业中实施新系统可能是一项挑战，但在全球疫情中这么做，乃是一件完全不同的煎熬。~

尽管新冠病毒疫情肆虐之时，技术项目经理，Glen Dring 先生，还能够为 Metroline 车辆上实施新的远程信息处理系统 - 这使他更加令人印象深刻。

在 Metroline 任职了18年后，Glen 对于公司的贡献使他升任当上技术项目经理。

2020年1月，他被委托管理 GreenRoad 远程信息处理系统的实施，该系统是一种驾驶员行为监视系统，使用实时监视和基于云的智能来提高驾驶员安全性。

虽然这是他管理的第一份项目，Glen 仍然以热情及专业的态度处理此项目。在他的指令之下，规划出了根据项目时间表的清晰部署计划。

即使疫情搅乱了工程，中断了时间表，Glen 依旧保持着专注力。他不止白天做工，深夜及周末也马不停蹄。终于，过了七个月，系统总算完成了！

谢谢 Glen 的坚定承诺。



**GLEN DRING / 38**

技术项目经理

Metroline, 英国

服务年限: 18年



### 何素香 / 73

高级车长

新捷运, 新加坡

服务年限: 46年

奖项:

- 2019年卓越服务 白银奖
- 2015, 2017, 2020年 季度 CARES 奖
- 2013-2014年 季度与年度 CARES 奖

## ~ 再小的善举也比最大的意图更有价值。~

这应该是形容拥有46年工作经验的资深高级车长, 何素香女士, 以她的许多善举而闻名的最佳方式。

73岁, 是接驳服务的定期公交车的何高级车长, 时常得到武吉美拉邻里区乘客的表扬以及一些以示感激的小礼。

她除了协助年长乘客携带重物以及安全地上车, 也特别注意怀有身孕的乘客, 并指引问路的乘客。

2019年7月, 一名网民在脸书上载了一张何高级车长拿着雨伞, 为上她的

公交车的乘客遮雨的照片。她本可以呆在车位上, 但何高级车长却选择了步入雨中帮忙遮雨。

在另一个事件中, 何高级车长在公交车转换站的地板上发现了一滩水。因为那是高人流的地方, 她便为了确保乘客们能安全在那里走动, 主动拿了拖布, 自己把那滩水抹干。

谢谢您, 何高级车长! 您的善举, 再怎么渺小, 也从不白白浪费掉!

## ~ 没有任何病毒能阻止出租车师傅 Kanapathy Shunmugam 为有需要的乐龄人士送食物。~

就连冠状病毒疫情期间，新加坡进入了两个月的“断路器”或封锁之时，也是如此。

出租车师傅 Kanapathy 依旧继续送饭。做了将近30年的他，会风雨不改地前往大巴窑收送食物。

他是康福德高德士的60人爱心慈善德士小组中的出租车师傅之一，并在触爱家居护理服务所组织的膳食派送活动，每周两次，持续地为住在芽笼峇鲁，明地迷亚，波东巴西及黄埔有需要的乐龄人士免费送饭。

即使他没值班，他也仍然会到达食物分发区伸出援手来帮忙物或食物包装，以便其他出租车师傅们能轻松领取食物出发。

他说：“这是我与其他爱心慈善德士小组中的出租车师傅做的承诺，不能撇下住在一房式出租屋，依赖我们送食物给他们的乐龄人士。我也许不够钱在资金上协助他们，但我能免费替他们送食物，我也打算继续这么做。”

出租车师傅 Kanapathy，您令人敬佩！



**KANAPATHY SHUNMUGAM / 69**

出租车师傅

康福德高德士，新加坡

服务年限：29年



**KIM BELL / 67**

校园公交车司机

Buslink NT, 澳大利亚

服务年限：2年

## ~ 即使已67岁，Buslink NT 的公交车司机 Kim Bell 女士，在遇到在艰难的工作时，也仍不退缩。~

尽管因为年龄而易受新冠病毒的感染，Kim 依旧毫不犹豫，跟着其他20位义工在需要时帮忙时，载送刚从最初发现疫情的中国武汉城市的澳大利亚人回家。

被问及为什么会毫不犹豫地志愿时，Kim 说：“我同情这些家庭以及他们可能因为在疫情中选择回家所受到的强烈抵制。我以他们的立场想着，若是自己回家的感受会是如何，便觉得自己志愿服务是对的，也对自己在社区中有所作为感到骄傲。”

她也没有就此停止。

第一趟载送后，Kim 全年继续的奉献自己的时间。从2020年4月至今，她已完成了超过20趟行程，并载送了将近140位乘客。实际上，整个新冠病毒包车队现已完成了将近390趟行程，载送人数约 5,150, 今日仍继续增加。

谢谢在前线为我们服务的 Kim；包车队，你们也做得好！

## ~ 有些新手，比多数人想象中的能干。~

Lauryn Tunnell 女士便是一个最佳例子。虽然她刚加入 New Adventure Travel (NAT) 集团不久，自2019年被聘请为临时工，但她仍然坚持不懈地工作，并承担了超出其工作范围的其它职责。

她不仅开始为 NAT 集团的大客车聘请部门探索新市场，她也主动在业务的其它方面提供帮助。

举个例子，即使不在她的工作范围内，她还是在仓库缺人手时，驾车到斯旺西仓库收集发票资料，帮忙首款现金与订单，为的是帮助账户部门。

你也许会认为，新型冠状病毒疫情会抑制她的热情 - 但并非如此。疫情只是更加地激励起她。

Lauryn 孜孜不倦地致力于英国拯救儿童会的“2020年圣诞毛衣日”倡议。她联系了不同慈善机构参与，帮忙获得同事的提名，并在所有仓库中建立了纸质提名。在她的努力下，NAT 集团在2020年筹集了两倍的资金！

在另一个项目中，Lauryn 为 NAT 集团的团队教练及一日游活动创作了视频，甚至帮忙为新职位寻找适当的候选人，以及进行员工采访。当员工请



**LAURYN TUNNELL / 27**

招聘和私人租车经理

New Adventure Travel 集团，英国

服务年限：1年

假时, Lauryn 都会需要在需要时担负他们的职责。

她持续担当其它的职责,例如在聘请大客车司机上提供援助、撰写新广告、以及探讨如

何将招聘过程更新及改造至无纸化。

做得好, Lauryn! 请继续保持着优秀的服务精神!





## ~ 停业，但不停工。~

在面临全球疫情中，南京西霞康福德高驾驶员培训的副校长，李明革先生，从来都没屈服于困境并继续有所作为。他利用微信积极与居家办公的员工分享防范疫情的措施与需求，以便他们仍然紧跟发展。

即使学校在2020年2月为了防止新冠病毒扩散而关闭，明革在3月便组织了捐血活动，好让他和员工们能为社区尽一份力。

他对抗疫情所付出的优越服务和贡献使他在2020年4月，获得了当地工会颁发的“栖霞区优秀职工志愿者”奖。

当驾驶学校于2020年3月恢复营业时，明革便继续与学生们同行，以便能与他们交流并了解他们的需要。

正是在4月的例行探访中，明革遇见了吴俊先生，并了解了他的困境。66岁的他一直梦想着学车，但年轻时从未学过。但是自从2020年1月报名驾驶课程后，他便对掌握基础知识而感到极大压力，以致自己打算在不完成驾驶课程的情况下退出学习。



李明革 / 53

副校长

南京西霞康福德高驾驶员  
培训有限公司，中国

服务年限：32年

明革立即与吴先生的教练联络，以便为他特别规划培训和监督进展。明革也抽出时间亲自指导吴先生。在明革的鼓励与教导下，吴先生终于在2020年7月

通过了理论与驾驶考试，圆了他驾车的梦。

对明革来说，那是最重要的。



## ~ 艰难之路，唯勇者行。~

冠状病毒疫情不仅让我们看到司机师傅们超出他们的工作范围，也凸显了幕后的无名英雄。Marian Wudu 女士就是无名英雄的其中之一。

在英国2020年3月进入封锁状态之时，以及2020年4月的疫情恶化，Metroline 的 Alperton 车库的员工出勤率便明显下降。

正是这段时间里，Marian 便挺身而出迎接挑战。凭着积极的态度，她担当起了车库管理主管及里程书记的双重职责，以支持临时业务需求，例如调动日程，让能够驾驶的车库管理主管接应临时驾驶的工作。为了充分利用里程以及减少

裁员，Marian 确保被招聘加班的司机人数准确，并相应地支付费用。

即使职责增加，身为缺失行程验证书记员的 Marian 依旧未曾错过她的工作截止日期。她的报告继续保持着高标准与零错误。尽管可以选择在家工作，Marian 还是选择了在办公室工作，以便更好的为车库提供援助。

她对职务的热忱不仅如此。她时常在周末和晚上自愿帮忙车库在疫情中持续平稳运行。

这，就是她的奉献精神。我们得向她致敬！



**MARIAN WUDU / 39**

缺失行程验证书记员

Metroline, 英国

服务年限：16年

**肖文 / 52****出租车师傅****北京金建出租汽车，中国****服务年限：25年****奖项：**

- 2015年北京市交通技术能手
- 2014年北京现代杯职业技能竞赛三等奖
- 2013年首都劳动奖章
- 2005年北京本土之星

## ~ 知识是力量，无知不是福。~

在中国冠状病毒疫情的早期阶段，多数的出租车师傅为了避免受感染的风险而选择不开车。出租车师傅，肖文先生，不止每天开车，他也竭尽全力确保乘客的安全，并以此为口号，强调保持清洁是对抗病毒的关键。

他会为乘客准备消毒液和一次性消毒纸巾，甚至主动在出租车里安装塑料薄膜，为了防止空气中的水滴在车内扩散。

在2020年3月的一趟旅程中，一名乘客要求全程将出租车里的窗口打开。虽然这意味着将被暴露在寒冷的天气中，肖文在整个20公里的行程中，毫无条件答应乘客的要求。

肖文也孜孜不倦地努力重建乘客们对北京出租车服务的信心。

他时常参与北京交通电台，103.9 FM，解释出租车师傅如何在疫情中采取额外的防范措施，舒缓乘客在这期间对于行驶的恐惧感，增进他们对出租车服务的信心。

为了表彰他的努力，肖文在他之前得到的奖项之外，于2020年获得了全国出租汽车暨汽车租赁行业抗击新冠肺炎疫情工作先进驾驶员荣誉称号全，以及被评为首都十大的士英雄称号。这，的确是当之无愧的认可！

## ~ 千万别低估一个人所能带来的改变。~

在全球因新型冠状病毒疫情所影响的动荡的一年中，吉林康福德高汽车服务的副总经理，张丙申先生，在应对疫情的风暴中，不只是在指导公司方面，而且在市区整个出租车行业中都扮演了重要角色。

当吉林出现了新型冠状病毒的第一例病患者时，丙申便全力以赴，积极与政府相辅而行，在出租车行业与病毒的抗战中奋斗。

在参与2020年1月21日的吉林市政府新型冠状病毒预防会议后，他立刻组织了防控防疫一线指挥部，以及八个出租车消毒站。丙申便带领了超过100位

来自42家不同出租车公司的员工，在温度低于零下20度的环境中，到各个消毒站消毒出租车。

由于预防疫情的用品起初有缺，丙申便探访了燃料乙醇制造商来采购消毒液。他甚至因为没有特殊基金而先自掏腰包！

至2月1日，丙申和公司疫情防控小组，为了能够安全地恢复运行，为公司制定了严格的疫情防范及控制程序。

即使当时40天无新疫情病例，丙申仍然保持在前线，从2月1日至3月31日，毫无中断地工作了60天。在他的



张丙申 / 64

副总经理

吉林康福德高汽车服务，中国

服务年限：18年

领导及该行业的共同努力下，出租车行业达到了零感染记录。

但是，当新病例在5月7日再次出现在吉林市时，丙申又站到前线，为医务人员提供车辆接送，让他们可以帮助被隔离的市民做新冠病毒检测。一共进行了近430次这样的行程。

丙申和其他帮助防控疫情的人所做的，并没有被忽视。他所带领的吉林

市出租汽车协会的团队，于2020年3月，被吉林省社会组织管理局和中共吉林省社会组织联合党委办公室评为新冠肺炎疫情期间有突出表现的社会组织，并进行了通报表扬。

丙申，这荣誉是您应得的！

## ~ 不知道的人，可能会以为这是电影里的情景。~

一名出租车师傅在油站添油时，出租车忽然开始向后滚。在他呼喊求救时，值班的全职收银员，Zuraidah Binte Ghani 女士，立刻赶到协助。她及时打开了出租车的门，结合了手刹，使出租车停顿。

她的迅速反应不止避免了出租车师傅受伤，也防止了出租车伤害到其他人或损坏财产。

但 Zuraidah 所做的不仅如此。在50岁时，多数人也许会拒绝接受一个完全不同工作需求的新职位。

除了 Zuraidah。

当她被问及是否能顶替一位刚拿休产假的行政同事时，她欣然接受了挑战。

虽然更新、检查和处理报告的任务因为准确度与及时性的需求而令人生畏，但 Zuraidah 依然保持专注和仔细，并且按时提交报告。

做得好，Zuraidah!



**ZURAIDAH BINTE GHANI / 50**

收銀員

康福德高工程私人有限公司，新加坡

服务年限：3年4个月

奖项：

- 2020年 卓越服务白银奖
- 2019 年第2和第3季 康福德高工程服务奖

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、及证书。他/她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。

\*午宴可能会因2019冠状病毒疫情而有所改变。

## 评估期

2021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
- 获得的其他奖项
- 出席率 / 准时性
- 工作能力
- 诚信意识
- 安全与保安意识
- 投入程度 / 工作兴趣
- 顾客服务素质
- 责任感
- 特殊贡献