

热忱!

COMFORT DELGRO

2021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

16 成为下一个
热忱奖优胜者!



诸位同事，

热忱是不能装出来的。

热忱是一股激励与令人信服的能量，使一个人的工作能力更上一层楼。

在我们探索2021年热忱！获胜者时，我们专注于我们在全球各国的物业。我们非常庆幸个物业部门都抽空提名优异的职员，使我们收到了超过40名国际提名。

当中，10位优异职员特别突出。到最后，我们也只能选出一位获胜者。

尽管他只在2020年11月才担任仓库经理， CDC Regional NT (之前为 Buslink Alice Springs) 的 Brandon Deutrom 先生通过他的奉献精神及热忱，获得了评审的赞可。

身为仓库经理的 Brandon 身负重任，在 CDC Regional NT 2022年1月首次获取为 Alice Spring School 提供学校服务时就面临了危机，城镇在开学第一天就发生了水灾。

出自于对公交车司机与学生们安全的担心，Brandon 挺身而出，冒着恶劣天气的情况，亲自带领及领导其他的学校公交车穿梭浑水和崎岖地带。由于长期的洪水，Brandon 也安排了更多代班司机，确保公交车服务准时接送学生安全地从学校与住家来回。Brandon 更是自己接了几班。

在面对危机所体现出的勇气与冷静的心，Brandon 也表现出对于职员的慷慨

解囊。获知自己的员工在寻求适合的住宿时，Brandon 在与家人一同度假的几个星期之时，毫无顾忌地让员工居住在他的住家里。

这就是为什么我很高兴选择 Brandon 作为 2021 年的热忱！获胜者。请和我一起祝贺他，以及其他九位决赛选手。您将在这本小册子的接下来几页中找到他们的故事。

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

~ Brandon Deutrom 先生从未想过自己会有一天驾驶公交车穿梭浑水和崎岖地带。~

这绝对不是 Brandon 在2020年首次担任 CDC Regional NT (之前为 Buslink Alice Springs) 的仓库经理时所想的。

CDC Regional NT 在2022年1月首次获取为 Alice Spring School 提供学校服务时, Brandon 便接任了挑战——从聘请新员工、交付新公交车, 到初次学习更多有关于学校公交车服务的详情。

但是, 天不作美, 城镇在开学第一天就发生了水灾, 公交车司机们所熟悉的路线都一扫而空。

出于对公交车司机与学生们安全的担心, 尽管天气情况恶劣, Brandon 也亲自驾驶公交车出去, 以便带领及领导其他的学校公交车。

由于长期的洪水, Brandon 也安排了更多代班司机, 确保公交车服务准时接送学生安全地从学校与住家来回。Brandon 更是自己接了几班。

这也不是 Brandon 首次为了给予帮忙而超越工作范围的唯一事件。

在2021年4月的复活节假期中, 当为期10天的灯光节组织者在最后一



BRANDON DEUTROM

仓库经理

CDC Regional NT, 澳大利亚

服务年限: 3年

分钟要求额外的公交车时，Brandon 亲自待命并驾驶了公交车。

出自于他的慷慨解囊，Brandon 与家人一同度假的几个星期之时，在此期间他提供了自己的家，让当时需要合适住宿的员工居住。

通过他在工作过程中表现出的热忱、奉献精神、忠诚和同情心，Brandon 被选为2021年热忱！奖的获胜者。

恭喜 Brandon!



~ 对 Bora Fadil 先生来说，没有什么任务是毫无意义的。~

作为 Holloway 车库的车库行政主管，Bora 常积极寻求有助于增进车库管理的方式，并不排除亲自动手。

一个例子是在疫情时，由于公共交通服务减少了频率，因此更多公交车司机选择骑小型摩托车和电单车上下班。员工储物柜太小，无法存放头套，头套便凌乱地放置在柜台上。虽然订购了额外的橱柜，但它们送到时，架子还未固定好。Bora 知道迫切需要储存头套的空间，并主动自己买支架和插头等额外物件，亲自装上橱柜。

Bora 也必须时不时帮公交车司机处理事故报告。在一次事件中，一名缺乏经验的年轻司机发生了车祸。公交车司机虽协助了受伤的路人，但他在事后仍感到

忧虑——这也是可以理解的。Bora 在与公交车司机互动过程中非常细心，表达出对于他的同情，并指导他完成了事故报告。

Holloway 车库经理，Fola Olawo-Jerome 女士说：“Bora 是 Holloway 车库的无名英雄。他乐于助人，态度灵活，工作上也十分勤奋。他利用自己的休闲时间为其他在车库的人改善工作环境。我知道他做事准确、有效率，并以非常高的标准做到——我因此会毫不犹豫地请他执行事项。”

他的确是一位无名英雄。谢谢您总是主动付出，Bora!



BORA FADIL / 53

车库行政主管

Metroline，英国

服务年限：14年



GER DOWLING / 57

客户服务官员

ComfortDelGro Irish Citylink,
爱尔兰

服务年限：7年

~ 尽管疫情使 Galway City 在2021年经历了一连串的封锁，那也未阻止 Irish Citylink 客户服务官员，Ger Dowling 女士，在员工需要她到场时前往公司协助。~

Ger 时常在短时间内前往公司，但她总是毫无怨言地做到—无论是接货或者是为清洁工人开门。

在公司，她也会主动为在家里办公的同事们接收、扫描及发送信件。这利于财政部，以致他们能够准时处理发票。Ger 在封锁解除时依然这么做，为的是促使工作流程。尽管封锁解除，较多人能返回公司，她也继续为同事们整理信件。

身为团体预定部门的客户服务官员，Ger 总会出多一份力，她不时会

私自到长途汽车总站送即将出发的团队，并确保他们对该公司服务的满意。她甚至会在休假时，特别是公司忙碌的长假期时期这么做。

ComfortDelGro Irish Citylink 的总经理，Frances Cahill 女士说到：

“当我刚加入时，Ger 耐心地回答了我对团体预定部门企业的各个问题。我之所以能比想象中快速适应我的岗位也都是因为她耐心地回复我的疑问。”

谢谢 Ger 的卖力付出！

~ 身为 King Cross 车库的车库行政经理，Kolawole Obasa 先生已经学会期待着意想不到的事情发生。~

在2021的夏天，Kola 有一天选择比平常早一点去上班。Kola 因而发现车库地板淹水，成功在其他人抵达之前立即查看，使早到这事演变成了祸中之福！

Kola 好无反顾地搜索车库，并很快发现漏水的源头来自于女士厕所的屋顶。他立刻通知承包商，但承包商在那一小时内无法到达。Kola 因此把厕所的大门关闭防止更多积水流入车库地板，并自己尝试将地板抹干。

由于那是附近唯一的女厕，之后抵达工作室的女员工不得已得使用男厕。直到女同事离开厕所，Kola 志愿地站在男厕外面阻止男同事进入。

所幸的是，承包商之后便到达修复了泄漏。

做得好，Kola!



KOLAWOLE OBASA / 63

车库行政经理

Metroline, 英国

服务年限: 8年



林子源 / 68

出租车师傅

康福德高德士，新加坡

服务年限：4年

奖项：

- 2021年公共交通金牌奖
(杰出奖)
- 2021年卓越服务奖
(金级奖)

~ 出租车师傅林子源先生随时随地乐于助人，尽管自费。~

2021年元旦当天，林师傅在倾盆大雨中停车接载乘客。尽管他大可选择轻松呆在出租车里避免淋湿，他却选择了下车协助乘客开门。

一位乘客对林师傅印象深刻，便写信表扬。他说：“出租车师傅不仅在雨中为我们开门，他也确保气候设置舒适，确认了我们的首选路线，并且感谢我们在交通繁忙的情况下耐心等待。林师傅应该成为所有司机的基准和榜样，以便让乘客在整个行程中感到舒适。”

在另外一起事件中，林师傅接载了一对夫妇，并发现男乘客走路有些困难。林

师傅立即提出协助乘客，但男乘客选择了拒绝他的好意，独自上车。

路途中，林师傅递给夫妇每人一颗糖。抵达终站时，林师傅毫不犹豫，即刻下了出租车，提供男乘客靠肩，让他扶住下车。

夫妇非常感动，便向公司通了电话赞扬林师傅。她说：“我们非常感谢能遇到像林师傅一样，尽全力提供超越服务的人！”

再接再厉，林师傅！

~ 要说高级车长王思远先生度过了多事之年， 似乎是轻描淡写的。~

他在工作上遇到了不止一个，而是三个不同，具有挑战性的事件，并以勇气、耐心与专业德精神处理了所有事件。

第一个事件关系着一位赤着脚，在繁忙的五条车道的马路中央徘徊的小女孩。王高级车长在那个星期天傍晚正巧在驾驶服务路线公交车时刚好目睹。

眼看交通灯很快就要转绿，车辆也将向女孩所在的马路行驶，王高级车长立马下车，在难以想象之事发生之前接到女孩。所幸，他及时赶到了女孩的身边，并将她抱到安全的地方。

另一起事件发生在2021年3月，王高级车长察觉到一位虚弱的年长女士似乎在独自上中车中有所挣扎。他义无反顾地下车

扶那名女士上车，并且把她领到位子后才出发。当那年长女士抵达目的地时，王高级车长再次在协助扶她安全下车后再继续驾驶服务行程。许多乘客后来陆续写信表扬王高级车长。

第三起事件发生于2021年12月。当时，两名乘客在王高级车长公交车的后座发生了争执。察觉到局势有可能升级并危害到其他乘客的安全，王高级车长便在安全的情况下停下公交车以介入舒缓情况。

一名乘客说到：“他（王高级车长）以非常温和和和蔼的方式与那两名乘客交谈，成功缓解了公交车上的事件。”

王高级车长，做得好！



王思元 / 57

高级车长

新捷运，新加坡

服务年限：7年

奖项：

- 2021年第一季度CARES奖
- 2021年国家善心奖 - 公共交通金牌奖



ROBERT BICA KCIAN

仓库经理

CDC NSW, 澳大利亚

服务年限：5年

奖项:

- 认可—极端天气反应
- 认可—恶劣天气反应

~ 试想你仓库唯一的进出口被一个超级单体风暴连根拔起的巨大树挡住。~

在2021年3月8日当天，CDC 新南威尔士州（NSW）的 Terry Hills 公交车仓库在极端风暴当超级单体风暴袭击 NSW 的北海岸时所面临的。风暴不止搅乱了交通，大风雨也同时将一棵20米高的大树连根拔起，大树便落在仓库的唯一出入口。

服务行程也就此暂时停止。

仓库经理，Robert BicaKcian 先生为了居民，便得脑筋急转。他深知需要尽快将大树移除，好让公交车恢复营业。

他立刻拨打电话给国家境界服务，叫他们到仓库协助移除大树。

与此同时，Robert 开始协调被中断的服务。他首先考虑到学校交通服务，确保学生不被困住并且安全抵达学校。他也安排所有学校收到任何延误的通知，以保证学生们都安全。

大树终于被移除，服务也终于恢复营业。

感谢 Robert 的迅速行动，做得好！

~ 领导力不在于职位或头衔。它出自于表现及所里的榜样。~

身为车队保险的高级管理员，张億伟先生以身作则，树立榜样。他的表现明显在2019年新冠病毒阻断措施期间，当员工初次在家办公时体现。

精通于科技的他，成为了同事们在需要帮忙笔记本电脑和安装软件的首选人。他经常会协助纾解他们在应付新的科技设备时所面对的任何焦虑。

2021年1月时，当億伟受任负责为近9,000辆出租车的车队更换车内录像机的项目时，他便为此做了详细的策划。他也处理了出租车师傅的每一个询问。这便促使了项目在零差异和负面反馈之下顺利完成。

他也领导了一项创建数码学习计划以灌输于出租车师傅安全驾驶的重要性的项目。该项目近六个月的全程中，从采购供应商到实行过程，億伟都与出租车师傅们并肩合作，收集他们用户体验的反馈。起初，出租车师傅们以没有时间为由，都不愿意参与此体验，但最终还是在億伟真诚以及他愿意按照他们的日程安排工作之下答应了。

这电子学习程序最终于2021年6月完成，作为安全培训的一部分实施，并已被证明为提高出租车师傅安全意识里的重要工具。

做得好，億伟！



张億伟 / 30

高级管理员

车队保险，私人交通组，新加坡

服务年限：2年6个月



张大红 / 40

驾驶员招募专员，中国

成都康福德高出租汽车有限公司

服务年限：2年

~ 当成都的出租车行业在冠状病毒疫情反复爆发之下受到重创时，张大红先生还是加倍努力服务。~

身为成都康福德高出租汽车有限公司的驾驶员招募专员，大红时常得参与基本基础，例如走访驾驶员培训学校、蹲守驾驶员考试机构、汽车修理厂、加油站，甚至在出租车驾驶员喜欢用餐的地方去寻求新驾驶员的机会。

尽管在面临疫情当中，他依然在被允许的情况下继续这样做。2021年，他的努力得到了回报。公司一共租出了55辆出租车，完成了公司所设定的目标。

大红也自告奋勇分派防疫物品以及协助量体温和消毒出租车的工作。消毒出租车变成了大红家常便饭，并且常到户外近八个小时，每周为近500辆出租车消毒一次！

张大红说：“我以前是一名出租车师傅，了解这有多艰难，所以想尽我所能维护我们出租车师傅的安全，好让他们能继续养家糊口。”

大红的确有着同情的心，有一次在晚上11点从成都跑了50公里到四川省彭州，为的是从一名拖欠租金并拒绝提前还车的前出租车师傅那里取回出租车。

由于在彭州不识路，他又花了1.5小时寻找该出租车。等到大红办好手续，又过了一个小时，他才将出租车驾送回公司。当时已经是凌晨了。

这的确是真正的奉献！大红，谢谢您的付出

~ 封锁而非封闭。~

尽管沈阳市在2020年5月初因为冠状病毒疫情而遭封锁，出租车师傅赵玉海和他的雷锋车队并未封闭。

为了阻止病情在沈阳居民中的传播，沈阳市出租车行业监督员和公安局需要一个能提供沈阳桃仙国际机场和沈阳北站24小时的客运服务。

选择挺身而出的是出租车师傅赵玉海与他的雷锋车队。以一名中国战斗英雄的名字命名，雷锋车队自2018年由沈阳市交通局组织开展公益活动。在这时期，团队会被启动，对于赵师傅来说，并不意外。

赵师傅很快就组织了出租车师傅，并从雷锋车队中差派了14辆出租车，也包括自己在内，在中高危地区进行闭环输送。这避免了与社会环境接触，降低病毒传播扩散的可能性，保障沈阳人民健康安全。这个每日的安排正正进行了大约三个月！

到无需这些车程时，赵师傅和他的雷锋出租车师傅已提供了7000多趟车程，政府对此表示赞赏。

这也不仅是赵师傅在疫情时所做的。



赵玉海 / 58

出租车师傅

沈阳康福德高汽车服务有限公司，中国

服务年限：24年

奖项：

- 辽宁省最美出租车司机
- 沈阳文明交通形象大使
- 沈阳市五星级出租车驾驶员
- 沈阳市交通局模范出租车驾驶员
- 连续十七年评为沈阳康福德高年度标兵出租车驾驶员

赵师傅也不忘与其他公司的出租车师傅分享自己在沈阳康福德高汽车服务任职期间的经验以及他如何从公司中受益。他因此成功说服了许多出租车师傅加入公司。单是在2021年，赵师傅就介绍了近80位出租车师傅。

赵师傅说：“我不仅是一名出租车司机，更是康福德高的出租车司机。我立志使公司的名誉闪烁。”

谢谢您，赵师傅！



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。

^ 午宴可能会因冠状病毒疫情而有所改变。

评估期

2022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