

热忱!

COMFORTDELGRO

2016 年版
MCI (P) 110/05/2017

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

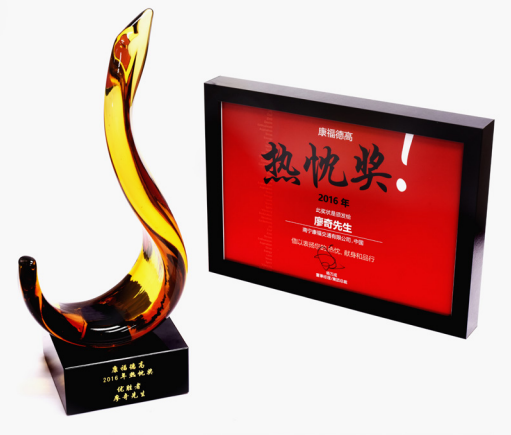


亲爱的同事，大家好

作为交通业者，为客户提供优质服务是我们取得成功和持续发展的关键。令我们欣慰的是，许多员工都竭尽所能地为我们的利益相关者、客户和乘客提供优质的服务。

他们的良好服务反映了康福德高的核心价值观，也体现了我们提供优质服务的承诺。

自 2007 年创办以来，热忱奖已经发掘和奖励了多名为客户提供超卓服务的模范员工。过去这些年，已有超过 210 名员工获得提名角逐此奖。这些员工来自四面八方，包括车厂、车间、检测中心、培训中心、公交车、出租车、铁路；有的来自前端、后端、技术、文书单位；来自我们经营的不同地理区域。



简而言之，集团里到处都有对工作充满热忱的员工。

这是我第一次参与挑选今年获奖的候选人。他们都非常优秀，值得嘉奖。尽管评审过程并不容易，但我们还是满心欣慰，最终选出了今年的优胜者。

他就是来自南宁康福交通的营运部经理廖奇。他充分展现了无私奉献的专业精神，以及坚持不懈的服务素质 - 这也正是我们所秉持的核心价值观。

2016年10月4日凌晨3时，一名出租车司机的车子在僻静的街道上突然抛锚。尽管夜深人静，同时也是中国黄金周的开始，廖奇二话不说，立即为司机伸出援手。凭着专业纯熟的维修技能，他在40分钟内修复出租车，让司机在破晓之前开车上路。廖奇满腔的工作热忱及超卓的服务精神，确实令人钦佩！

为民服务，正是我们业务的关键所在。在充满挑战的商业运营环境中，卓越的客户服务仍然是我们赖以竞争的最大优势。廖奇和历届优胜者一样以身作则，就如何提升竞争力为我们做了最好的示范。

谨此衷心祝贺廖奇和所有入围者及提名者。你们的表现都非常出色。请继续加油。我们为你们感到骄傲。

祝大家顺利安康

杨万成



廖奇 / 55岁

营运部经理

南宁康福交通，中国

服务年限: 15年

奖项:
2013年热忱奖杰出入围者

~ 廖奇充分体现了对工作充满热忱和无私奉献的特质。无论何时何地，他总是毫不犹豫地为人有需要的人伸出援手。~

即使是下了班，甚至是三更半夜，身为南宁康福交通营运部经理的他，都会第一时间挺身而出，帮助他人解决难题。

2016年10月4日凌晨3时发生的一起事件，就是最好的例子。当时，一名出租车的车子在僻静的街道上突然抛锚。最让司机感到焦急的，不仅仅因为当时已夜深人静，而是因为那是中国黄金周的开始，找不到人帮忙！

在情急之下，司机第一个想到的就是廖奇。于是，他鼓起很大的勇气，拨电求助。

让司机感到欣慰的是，廖奇一接到电话，二话不说，立即赶到现场。果然不到半小时，他已经带着自己的工具箱到场，开始着手维修，并在40分钟后修复出租车。廖奇也深知时间就是金钱的道理，只要是需要完成的工作，他就会马上进行。

2016年8月，南宁正值酷暑季节，公司必须检测30辆崭新的出租车。在这种情况下，一般人都会延后检测的时间。但廖奇却没有这么做。

尽管烈日当空，廖奇还是头戴草帽，汗流浹背的在空旷的停车场进行检测工作。同事们都劝告他注意避暑，廖奇却笑笑道：“没事，我已经准备了好多件衣服换呢。”

~ 过去 25 年来, Brendon Lewis 一直是公司的模范员工。在许多人的心目中,他总是“坚持不懈地追求卓越,精益求精”。~



BRENDON LEWIS / 53 岁

漆厂督工

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

服务年限: 25 年

身为 ComfortDelGro Corporation Australia (CDC) (维多利亚州) 吉朗油漆厂督工, Brendon 不但以自己的工作为荣, 还会竭尽所能地确保自己的工作能为公司带来最大的增值。

为了及时维修公交车零件, 确保公交车能够迅速地重返服务行列, 他曾经在清晨 6 时到零件厂外守候。

CDC (维多利亚州) 车队主管 John Ludviksen 先生说: “Brendon 平日话不多, 但他是一个愿意为完成工作目标而发挥团队精神, 全力以赴的好员工。认识他的人都知道, 无论是对工作还是同事, 他都表现出十分积极的工作态度和热忱。”

面对永无休止的公交车和车辆维修工作, 身为专业喷漆员的 Brendon, 平日工作十分繁重。尽管如此, 他总是毫不犹豫地承担额外的工作。

John 说: “Brendon 凡事都亲力亲为, 拥有高度的专业素养。每当 CDC (维多利亚州) 决定推行其概念、安全活动或制作过程时, 他总是公司第一个找的人。”

Brendon 最近完成的项目包括 (不限于):

- 为整个 CDC (维多利亚州) 路线公交车车队进行设计、构思和装置司机安全屏幕;
- 为全新的 CDC 温德姆车厂进行设计、建造, 以及安装车间台车和手推车; 以及
- 在吉朗车厂内装置和建造全新的油漆亭。

随着 CDC (维多利亚州) 推出全新的 ‘宣传公交车’, Brendon 的专业技能也展露无疑。对于一辆车龄高达 24 年, 即将被废弃的公交车, 大部分的人都不会花上太多心思。然而, Brendon 却能迅速意识到它的潜能。在对其外观和功能进行构思之后,

Brendon努力将社区交流经理Michelle Ho-McKersey女士的概念付诸实现，并运用他的专业知识和技能，确保所打造的公交车符合最高的品质和精确的规格。

在领导一组创新团队和Michelle的通力合作下，这辆陈旧的白色和蓝色沃尔沃单层公交车，最终成功改头换面，展现出焕然一新的‘宣传公交车’。

这辆新改良的先进公交车，前后花了12个月完成。为了更好地发挥全新的功能，公交车还进行重新设计，拆卸整辆公交车的内部装潢。

成效？一辆崭新的‘宣传公交车’终于顺利诞生。这是一辆设备先进的多用途公交车，能够化身为流动社区交流中心，举办各种各样的活动和不同的社区计划。

John补充说：“Brendon非常喜欢接受挑战，因此当他在不影响日常工作的情况下，被委任为‘宣传公交车’的改造者时，便马上欣然答应。”

如今，这辆‘宣传公交车’经常被用来推动社区交流计划，包括青少年活动及乘客询问中心。最近，它还摇身一变，成为流动运营和客户中心，为员工提供培训。

John说：“改造‘宣传公交车’的计划获得成功，很大程度得归功于Brendon所领导的团队。大部分的修复工作，包括改装、油漆和内部装修都是由Brendon负责完成的。”



之前



之后



朱源胜 / 30 岁

车辆检测员

维康, 新加坡

服务年限: 3 年 8 个月

奖项:

2016 年维康客户服务奖得主

2015 年维康客户服务奖得主

~ 车辆检测员的工作并非仅限于测试车辆是否过关，还必须确保为客户提供卓越与周到的服务。~

维康车辆检测员朱源胜就做到这一点。

面对因车检不过关，必须将车子送厂调整而感到不满的车主，他不仅好言相劝，还进一步向他们解释这么做的理由。他之所以苦口婆心地向车主解释原因，是因为他要车主明白，自己这么做完全是出于关心，希望能够确保他们的行车安全。

加入维康服务将近 4 年的源胜，凭着优质服务获得许多客户的表扬，包括车检不过关的车主。

其中一名车主邱先生说：“这是我第三次到维康中心，每次都是源胜为我服务。我之所以选择回来，是因为他很清楚地向我解释过去两次车检不过关的原因。他对客户非常友善，提供很好的客户服务，工作态度也十分专业。”

尽管如此，这名 30 岁的车辆检测员并没有感到自满。为了能够在工作上精益求精，他都会在日常办公时间外花上两三个小时的时间，自我进修，以掌握这个行业的最新趋势。

正因如此，他不仅曾经两次成为维康客户服务奖得主，还入围了 2016 年热忱奖的决赛圈。

他说：“很高兴自己为客户提供的优质服务，能得到公司的肯定。最让我感到欣慰的是，我的努力终于有了回报。”



陈来诚 / 39 岁

技术小组组长

新捷运, 新加坡

服务年限: 12 年

~ 不要低估细微举动所能发挥的作用。~

新捷运的资深组长陈来诚就是最佳写照。身为新捷运技术小组的成员之一, 来诚身兼多职, 其中一项工作是清洗冷气公交车的冷凝器盘管, 以确保乘客得以享有凉快舒适的行程。

有一天, 来诚意识到为沃尔沃 B9TL 欧盟 3 级公交车清洗盘管过于耗时, 遂开始寻找改进过程的方法。

为此, 来诚和冷气制造商电装合作, 花了一年的时间寻找最好的过滤器配件。这包括召回 3 辆仍在试行中的沃尔沃 B9TL 欧盟 3 级公交车, 进行定期的检查。最终, 来诚和他的团队成功装置了一个预制过滤器, 减少清洗盘管的时间。

尽管这项改良计划看来毫不起眼, 却成功地削减了 35% 的保修时间, 从过去的 88 分钟减至 57 分钟!

同样的, 当新捷运实行公交车流动维修系统时, 来诚也花了不少精力指导 8 名同事, 确保他们熟悉电子平板电脑的操作程序。他甚至为维修系统小组提供了建设性的反馈, 让平板电脑更加容易使用。

在他的建议之下, 小组做出了相应的微调, 包括可调整字体大小、更好的无线网络连接和覆盖率, 以及“ALL OK”按钮, 让所有相关人士更能够接受并容易使用平板电脑进行公交车维修工作的新概念。



李智发 / 62 岁

转换站主任

新捷运, 新加坡

服务年限: 41 年

奖项:

2015 年卓越服务奖银奖

2004 年卓越服务奖银奖

~ 俗话说: “热忱会让人突破极限, 超越自我。” ~

为此, 李智发绝对称得上是对工作充满热忱的好员工。

过去 41 年来 (没错, 整整 41 年的漫长岁月), 这名新捷运员工无数次的伸出援手, 即使那并非他的工作本分。

有一回, 智发正准备下班时, 看见文礼转换站外严重阻塞。原来, 有一辆公交车发生故障, 阻挡了车道。

于是, 智发马上主动留下来帮忙。他动员了另外 15 名公交车车长, 大家齐心协力, 最终成功地移走阻挡车道的公交车, 缓解了阻塞的状况。

此外, 这名以礼待人的新捷运优质员工也展现了极大的耐心。即使乘客因行程受阻而对他大发雷霆, 他总是冷静地微笑以对。

现年 62 岁的转换站主任, 是年轻同事心目中的最佳导师, 备受大家尊敬。而他也总是耐心地为工作劳累、灰心的同事加油打气。

正因如此, 文礼转换站在他的领导下, 过去两年都交出了漂亮的成绩单, 进入前三之列。



Marie Hodorek / 29岁

就业关系执行员

Swan Taxis, 澳大利亚

服务年限: 10年

~ 在同样的工作岗位服务多年，往往容易让人变得自满。然而，Marie Hodorek却是例外。~

她在19岁的时候就加入Swan Taxis。如今，29岁的她仍然勇于追求新的挑战，无所畏惧。无论在工作中扮演什么角色，她总是精力充沛，全情投入。这也正是为什么身为就业关系执行员的她，能够胜任多种不同的工作的原因，包括财务助理、职业安全和卫生协调员及秘书。

实际上，Marie当初出任合同协调员的时候，已经展现出超乎年龄的能力。为了确保业务运营顺畅，她经常主动留下着手准备好会计中心。此外，为了确保公司收取到期的佣金，Marie也主动出击，全面调查每个账户相关的案例。后来，Marie加入人力资源部门，担任主管。为了提升自我和改善公司运营

效率，Marie还自费修读人力资源学位课程！

她将这些从课程得来的知识学以致用，预期雇员和她互动时的反应，并妥善处理任何冲突。此外，她也负责进行离职面谈，以确保离职者以正面的心态离开公司。为此，当初长期困扰公司的劳资关系和员工补偿问题，全都迎刃而解。

在2016年，Marie协助公司推行全新的绩效管理系统。她在培训经理和员工方面的努力发挥了关键的作用，确保公司成功推行这项系统。如今，公司的员工都得到客观和公正的衡量与奖励。

Marie，谢谢你！

~ 驾驶指导员不仅只是负责培训，他们也是服务人员。如同所有服务人员一样，他们难免也有碰到难缠客户和棘手难题的时候。~



梁春成 / 54岁

学员事务人员/助理指导主任

康福德高驾校, 新加坡

服务年限: 4年3个月

面对这种情况，保持冷静是最佳的处理方式。这也正是康福德高驾校的职员梁春成的应对之策。

有一次，一名学员在驾驶考试失败后，当场落泪。而她的丈夫竟在盛怒之下，拒绝支付额外的学车费。此外，他还坚持要指导员保证妻子能在下一次考试时过关。当时，春成不但将紧张的场面缓和下来，还帮助这名学员安排复习课程及预订第二次考试日期。

在帮助学员为考试进行准备的同时，春成注意到她可能对权威人士，特别是制服人员产生不良反应。为了帮助她克服心理障碍，他甚至扮演“驾驶考官”的角色，好让她在考试时更加自在。

春成还在下班后为学员提供指导也帮助她恢复自信。他积极的工作态度赢得了学员丈夫的尊敬，而后者也为自己的无礼举动向他道歉。

春成，请继续加油吧！

~口渴? 身体不适? 或手机没电? 如果你乘搭的是王顺踞师傅的出租车, 这些全都不是问题。~



王顺踞 / 62 岁

出租车师傅

康福德高德士, 新加坡

服务年限: 9 年

奖项:

2016 年卓越服务奖

2016 年超级之星奖

为了提供“一站式”的便利服务, 王师傅特地为乘客准备了雨伞、瓶装水、饼干, 甚至是智能手机充电线, 以备不时之需。此外, 他还为身体不适或醉酒的乘客准备了小瓶药油、润喉糖, 甚至是酸梅。

早在 2010 年, 王师傅就开始这么做。当时, 他发现女乘客的充电线在前往机场途中断裂。于是, 王师傅马上借出自己的充电线。这时, 他也意识到自己应该在出租车上准备更多充电线。

如今, 这名驾驶丰田普锐斯出租车的 62 岁司机还为乘客提供无线网和两个充电端口。

为了提供这些车内便利服务, 他每天的平均花费不超过新币 5 元。对此, 他一点都不在意还说: “我认为这是我能提供的额外服务。有时候, 乘客因为太忙而没吃午餐, 这些饼干和水就能在这时派上用

场。每当他们享用这些额外服务时, 我都会感到很高兴。”

有一回, 王师傅还帮助一名乘客平复心情。当时, 她并没有明说确切的地点。当王师傅要求她提供确切的地址时, 她竟当场大发雷霆。王师傅向她道歉, 并为她提供饮料和小吃。令王师傅感到意外的是, 这名乘客在拒绝了他的好意后, 冷静下来, 并礼貌地告诉他确切的地点, 甚至在下车之前, 向他道谢。



Peter Rose / 59岁

车厂经理

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

服务年限: 10年

奖项:
 提名入围“年度社区活动”,
 Blacktown Council's Australia
 Day Awards

~ 俗话说：“经一事，长一智” ~

加入ComfortDelGro Corporation Australia (CDC) (新南威尔士州) 已有10年的Peter Rose, 从公交车司机擢升为营运控制中心经理, 进而成为第四区的其中一位车厂经理。在这期间, 他已累积了十分丰富的工作经验, 从而帮助他对运营和 workflow 进行有效的改革。

有一段时间, 每当家长或学生错过校车时, 他们都会拨电联系客服部门, 而该部门的职员总会让他们等上大约5分钟的时间, 因为他们得通过手动的方式搜索数据库。

Peter 在2016年彻底改变了这一切。

身为营运控制中心经理, 他推行了全新的计划, 让工作人员能够一目了然地查看数据库, 从而将回复时间缩短超过一半!

他也通过全新的程序和系统提升服务素质。例如, 公司过去都是利用通告板及司

机信息来传达道路封闭或安全提示等活动。为了节省人力, Peter 和他的同事提出在车厂装置电视屏幕的建议, 让公交车司机及时获取相关的信息。

在2017年, Peter 还聘请兼职人员在城市里担任指挥员, 每年省下澳币12万元的成本, 同时让公交车司机更有时间支援日常业务。

Peter 也在圣诞公交车计划担任重要的角色。这项在2007年推出的社区关怀计划, 旨在为Westmead的儿童医院筹集善款。每当圣诞节即将来临时, Peter 都会抽空参与, 同时征求志愿者甚至家人帮忙装潢公交车, 后者如今也已成为CDC (新南威尔士州) 公交车的代名词。

去年, 他和他的团队完成了6辆圣诞公交车的装潢工作, 并再度获得当地社区的正面反馈和高度评价。

做得好, Peter!



郭礼忠 / 53岁

物流主管

康福德高工程, 新加坡

服务年限: 18年7个月

~ 凭着他在这个行业中的丰富经验,
郭礼忠被同事称为流动百科全书。~

对部件采购了如指掌的他, 十分乐意与同事分享这方面的知识。

在2016年, 当私家车采购小组发现多台车型的车队维修量有所增加时, 礼忠主动要求供应库存提高存货量。

不仅如此, 他还积极协调更新所须的零件维修预测的过程。由于涉及的车型很多, 礼忠经常加班工作, 尽管如此, 他却毫无怨言。

身为一名敬业的员工, 他还提前为工作小组进行部件分类工作, 并提供有关部件的信息, 以确保工作项目顺利进行。

康福德高工程的物资与物流助理副总裁冯玉民先生说: “礼忠对工作充满热忱, 是同事们学习的榜样。他擅长有效和积极的沟通, 为同事提供支援和指导, 始终表现出和谐的团队协作精神。”

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

2017 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