

热忱!

joy
Zeal
Zest
Desire
Enthusiasm
Aspiration
Drive
Energy
Love
Verve
Spirit
Vibrancy
Dedication
Devotion
Excitement
joy
Zeal
Zest
Desire
Enthusiasm
Aspiration
Drive
Energy
Love
Verve
Spirit
Vibrancy
Dedication
Devotion
Excitement
joy
Zeal
Zest
Desire
Enthusiasm
Aspiration
Drive
Energy
Love
Verve
Spirit
Vibrancy
Dedication
Devotion
Excitement
joy
Zeal
Zest
Desire
Enthusiasm
Aspiration
Drive
Energy
Love
Verve
Spirit
Vibrancy
Dedication
Devotion
Excitement
joy
Zeal
Zest
Desire
Enthusiasm
Aspiration
Drive
Energy
Love
Verve
Spirit
Vibrancy
Dedication
Devotion
Excitement

传心传意!

目录

01

董事经理
兼集团总裁献词

04

我们的
模范

14

成为下一位
热忱奖优胜者!



亲爱的同事，大家好

这7年来，我们表彰了在我们之中最杰出的一群。我们也欢庆了那股推动我们迈向更大成就的不朽精神，以确保我们不陷入平庸。



今年，我们保持传统，向那些在背后默默和勤奋地工作，不求名和认同的员工们致敬。他们会这么做，是因为发自内心的热忱。很显然的，他们不是为了需要而行动，而是纯粹想要付出。

我们的 2014 年热忱奖得主，康福德高驾校的首席指导员陈金德，就是一个好例子 - 一位在世人背后默默工作，甚至在下

班时间留下来完成一些不需要他处理的工作的员工。

其他提名者也展现了极大的执著和冲劲，势必成为最杰出的。

在我眼里，他们都是赢家。

当然，身为一个集团，我们还有许多事是值得骄傲的。请和我一起共贺金德和所有提名者。

祝大家顺利安康
柯逢豹



热忱奖得主陈金德 (左二)，连同妻子 Nguyen Thi Kim Thuy, Jenny, 在由董事经理/集团总裁柯逢豹先生 (右一) 和集团主席林日波先生 (左一) 招待的午餐会上接获奖项。



陈金德 / 41 岁

首席指导员

康福德高驾校, 新加坡

服务年资: 9 年

模范员工不需要有伟大的计划或行动。他们不需要拯救世界或做出英勇的举动。有时, 在幕后默默地工作足以成为一名出色的员工。

2014 年热忱奖得主陈金德就是如此。

这位 41 岁的康福德高驾校首席指导员经常默默地工作 - 胜任不在自己工作范围的任务。

其中一项任务涉及用来储存掌上型电脑的橱柜。当掌上型电脑被升级成智能手机后, 原本用来放置掌上型电脑的支架已不能使用。因此, 智能手机洒满橱柜。

金德也察觉到指导员们常常为了寻找正确的智能手机而浪费时间。身为首席指导员的金德, 大可将任务委托给自己的员工处理, 但他却没有。他反而自行解决。他首先

买了两个保丽龙板, 然后在下班后花了数小时剪出支架。他也费心地将每一支智能手机与汽车标签配对, 让指导员们容易寻找。

另一回, 一辆训练车爆了胎, 金德立即安排另一辆训练车, 让学生不间断地学车。由于技工已经下班, 金德决定留下来自行换胎 - 让训练车辆能在隔天早上使用。

如此愿意超出使命地工作源自于真正的热忱 - 所以金德应得今年的热忱奖。

AHMED SERHANI / 49 岁

公交车司机

Metroline Limited, 英国

服务年资: 10 年

奖项:

2014 年 Metroline 杰出服务奖



谁说电影明星才有粉丝?

Metroline 的 Ahmed Serhani 就是个活生生的例子, 证明驾驶公交车也有魅力。49 岁的他, 在改驾目前的 214 号线路之前是驾驶 274 号线路, 至今以凭着合群的性格和高超的驾驶技术累积了颇大的粉丝团。

Yeast Culture 的创意总监 Nick Hillel 总是喜爱乘搭 Ahmed 驾驶的公交。他说: “Ahmed 与他的乘客之间建立了特别的情谊, 乘客见到他都眉开眼笑。他总是热情地和乘客打招呼, 并在一路上为大家提供最新的交通或定点资讯。他的机智与贴心服务, 让人留下深刻的印象。我曾经多次在细雨纷飞的星期一早晨, 看到有乘客因为他的开朗个性而露出微笑。他确实是位不折不扣的完美公交车司机。”

另外一名粉丝是伦敦运输署署长 Sir Peter Hendy 的嫂子。身为 214 号线路的常客, Lisa Hendy 对 Ahmed “能对乘客如此亲切” 的行为感到敬佩, 因此请求 Sir Peter Hendy 为 Ahmed 写一封表扬信。

她说: “他记得乘客哪儿下车, 总是微笑着, 而且也非常友善。”

让我们为 Ahmed 喝彩!

她已记得超过 40 条线路 - 这是比起一般公交车车长所能记得的 10 倍。

她是怎么做到的? 单纯的热忱! 宝碯的热忱从来没动摇过, 依然像 33 年前一样兴致勃勃地工作。她的座右铭 - “没有什么是不行的!”

凭着座右铭处事的她, 这名 56 岁车长对达到卓越服务的执著有目共睹, 一路走来获奖无数, 包括在去年获颁一项最高殊荣 - 陆路交通卓越奖属下的“卓越服务人员奖”。

虽然如此, 宝碯不曾忘记自己的主要任务。

她说: “我们虽有更新的公交和科技, 但在驾驶盘背后总得有人操作。我就是那位确保所有乘客能够安全到家的人。这是我的责任, 而我从不轻易看待。”

今天, 她继续树立好榜样, 让其他车长效仿。身为首席车长和路线小组导师的她, 经常在培训年轻车长时分享经验。她对服务乘客的灵活性、坚持和热忱足以成为公司的宝贵资产。



林宝碯 / 56 岁

首席车长

新捷运, 新加坡

服务年资: 33 年

奖项:
陆路交通卓越奖属下的“卓越服务人员奖”
卓越服务银奖

陈伟志 / 41 岁

出租车司机

康福德高德士, 新加坡

服务年资: 2 年 7 个月

奖项:
大拇指奖



对出租车师傅陈伟志而言, 这世界没有陌生人。大家都是他的朋友, 而他经常帮助有需要的人。

有一次, 一位行人目睹了陈师傅协助一名行走有困难的老伯到附近的诊所, 并写信向出租车公司表扬。他说: “我听见老伯向出租车师傅问起车资, 但师傅却告诉他说不必担心。这么说来, 出租车师傅不仅协助老伯, 也免了车资!”

另外一起事件发生在 2014 年的樟宜机场。一名印度男子携带家人从印度来新加坡度假。男子的妻子突然发病, 得坐上轮椅。拖着两名孩子和数件行李的男子, 又被一位出租车师傅拒载。

可是, 陈师傅立即伸出援手。他协助他们推行李, 而男子则照顾妻儿。在前往目的地的当儿, 陈师傅不时察看妇女的情况, 也递了一支棒棒糖给一名当时正在哭泣的小孩。

抵达了目的地, 陈师傅将每一件行李托上一个窄小的梯间, 直达一间店屋。当乘客试图打赏陈师傅时, 他拒绝了。

41 岁的陈师傅说: “我帮助人不是为了得到打赏。乘客当时看起来需要帮助, 而我又能伸出援手。”



KIM ANDERS / 49 岁

公交车司机

CDC Ballarat, ComfortDelGro Cabcharge
Pty Ltd, 澳大利亚

服务年资: 3 年半

满地碎片。孩童惨叫痛哭。这犹如取自一部好莱坞电影的情景。

但不幸的，这一切是真实的，而这就发生在 2014 年 5 月，一名公交车司机 Kim Anders 的身上。

意外发生时，天气晴朗。Kim 载着 41 名 Damascus 学院的学生回家。接着，一辆卡车不知从何处冲来，撞上公交车的侧边。

Kim 说：“撞击力把公交车推向道路的另一边。我知道我不能就此停止。除了必须考量到反方向交通所带来的危险，我也得注意其他事项。幸好引擎和轮胎都无大碍，我才能将公交车开回正途，最后停在路堤旁，避开人群。”

Kim 不踩油门的决定是正确的，因为这避免了与反方向的车辆相撞。

她的第一个念头就是确保学生的安全。

Kim 确保了学生的安全之后，她鼓励他们下车。然后，Kim 拿了急救箱，递了消毒面纸和绷带给受轻伤的学生。她一直都陪在学生身边，而在等待救援同时也安慰他们说一切都会没事。

两天后，当 Kim 回返工作岗位，迎接她的是一群手持花束和卡片，准备献上拥抱的学生。他们非常感激，也想感谢她在非常情况下所给予的照顾。

明显被感动的 Kim 回应说：“我根本没料到这件事。谢谢，Damascus。你们是一群很棒的学生！”

他的职责是确保广州最繁忙客运站之一的安全和保安，而他对此认真看待。

其实，35 岁的庆东对完成自己的职责十分执著，会为了破案反复剖析每一项证物。

这就在 2014 年 4 月发生了。当时，一系列的盗窃案发生在广增线，广河线和广州一花都班车上。

在 5 个月里，庆东与警方密切合作、和司机沟通、也查看了视频情况，势必将团伙绳之以法。他立志将困扰旅客的嫌犯捉拿归案，常常加班来研究案情。虽然沉浸在丧父的悲痛和妻子患绝症之中，他还是坚持这么做。

他的付出终于有了收获，在 5 月捉获了第一批嫌犯。在 8 月，庆东亲自跟踪第二批嫌犯，在他们犯案时将他们逮捕。

有鉴于他的付出，庆东获广州市见义勇为基金会颁发的“见义勇为”荣誉称号。

林庆东 / 35 岁

安保部班长

广州新天威交通发展，中国

服务年资：14 年 10 个月

奖项：

“见义勇为”荣誉称号



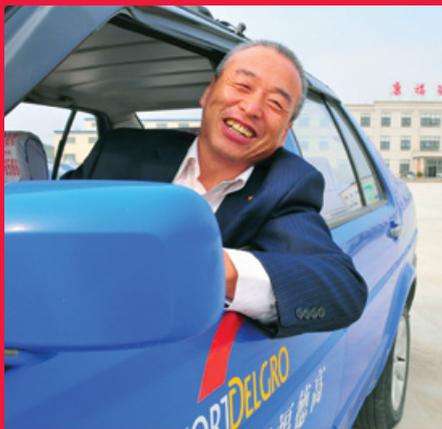
吕志山 / 51 岁

出租车司机

吉林康福德高汽车服务, 中国

服务年资: 9 年 5 个月

奖项:
“吉林市最美的哥”荣誉称号



有时, 施比受更有福。这是吕志山师傅绝对认同的。

他总是第一个报名参加义务服务高考活动, 3 年来风雨无阻。他也总是挑选路程最远的考生, 导致免费载送的时间长了 - 而营运的时间耽误了。

他的付出让他在 2014 年获得了“最美的哥”的荣誉称号。

获此奖, 绝对实至名归。

其实, 吕师傅常常提供免费载送服务。有需要的学生, 老兵和视障人士 - 只要他的乘客有困难, 他都会帮忙。

他也为有需要的学生自掏腰包做捐款, 也参与在中秋节为 200 个贫困家庭载送必需品。

PETER DUVCEVSKI / 51 岁

服务交付经理

CDC Victoria, ComfortDelGro Cabcharge
Pty Ltd, 澳大利亚

服务年资: 30 年



在 CDC Victoria 的办公室有个持续已久的笑话， 就是要“复制” Peter Duvcevski。

毕竟,他是大家公认的“理想员工” – 30 年来依然对工作和所有事情抱着执著和热忱!

身为 Sunshine 车厂的经理, 51 岁的 Peter 得确保营运犹如钟表般地运作。

2014 年 7 月 24 日, 一项营运疏忽侥幸地被化解了 – 这都得感谢 Peter 那坚定不移的勤奋。

作为 Brimbank 公交线路规划的一部分, 一间由维多利亚公共运输管理局承包的公司被指定安装新线路的公交站牌, 并拆除不再使用的公交站。

不想有任何闪失, Peter 决定一早开车沿着新线路驶去, 确保一切改变都已执行。

他惊讶地发现, 当局没有采取任何行动。

他立即通知维多利亚公共运输管理局, 并号召两名同事赶往车厂, 准备公交站牌到公交站安装。

届时, 有些乘客已在不再使用的公交站等候。在员工安装站牌之余, Peter 挺身而出, 用自己的车载送那些在非使用公交站等候的乘客。

他一共载送了大约 30 名乘客, 而整组人花了一天时间把错误纠正过来。

此举动简直犹如披着金甲的战士。



ROSLAN BIN MD ROHANI / 43 岁

汽车维修技工

康福德高工程，新加坡

服务年资：22 年

许多人害怕改变。毕竟，一头栽进未知的境界是个可怕的前景。

但对 43 岁的 Roslan bin Md Rohani 来说，这不是如此。

这名性情明快的男士，在 1992 年加入康福德高工程，在零件翻新部担任货仓助理。大约 20 年后，Roslan 在 2011 年被调遣成为汽车维修技工 - 一份需要他掌握与上一个职务完全不同的工作。尽管如此，Roslan 正面迎接挑战。

他不仅对新的职务产生兴趣，也决定提升自己的知识。因此 Roslan 在 2013 年报读了工艺教育学院的汽车工艺课程。尽管得在

一年半里长途跋涉地从布莱德行驶到罗央上课，Roslan 坚持下去，终于在 2014 年 6 月获得了证书。新的技能让他表现得更好，而他不久也成为出租车引擎翻修部门的主要技工之一。不自满于现状的他，Roslan 也开始学习如何翻修豪华出租车的引擎。

Roslan 在工作上的执著和兴趣，以及勤奋提升自己的态度体现了一个真正热忱的心，而这是我们能学习的。

对于公交车司机 Sugumaran A/L Sunmugam 来说，乘客犹如家人 - 一位他必须负起责任的人。

所以 Sugumaran 从不介意为他们付出。

有一次，一位携带 3 名孩子和推着一台婴儿车的妇女踏上了公交车。Sugumaran 毫不犹豫地离开司机座位，帮忙妇女和孩子寻找座位。他也随后将婴儿车折好，安全地放在一旁。

另一回，Sugumaran 见两名年长妇女上车面对困难，特地启动了专为轮椅人士而设的斜坡。他还用华语提醒妇女小心。

难怪 Sugumaran 在一年内就获得了不少过 34 次表扬，让他成为新捷运其中一名受欢迎的公交车司机。



SUGUMARAN A / L SUNMUGAM / 43 岁

公交车司机

新捷运, 新加坡

服务年资: 2 年

奖项:
2014 年关怀奖

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、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

2015 年 1 月 1 日至
2015 年 10 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