

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/
集团总裁献词

02 我们的
模范

10 成为下一位
热忱奖得主!



同事们，大家好，

凭着“A Passage to India”一举成名的小说家 E. M. Forster 曾经说过：“一个充满热忱的人，好过 40 个只表示有兴趣的人。”

毫无疑问的是，一个充满热忱的人将凭着奉献、渴望、热情与信仰，而取得比一般人更大的成就。

今年的热忱奖优胜者就是最好的证明。这本小册子中所介绍的每一位同事，都是展现真正热忱与奉献精神的最佳典范。对他们而言，工作并非只是为了生活——它本身就是一种乐趣。

在竞争如此激烈的情况下，评审团要选出今年的热忱奖优胜者，确实不是一件容易的事。经过一番深思熟虑之后，评审团决定让两位表现杰出的同事分享这份荣誉。

其中一位优胜者是来自新捷运的邢福源——我们从他的身上，学到了只要有热忱，年龄就不会成为学习绊脚石的道理。对许多人来说，60 岁应该是开始考虑退休的时候，但福源却毅然决定挑战自我，申请调到需要掌握全新技能的部门去。他不仅在短短的 3 个月内将新技能学上手，甚至还将新旧技能结合在一起，为他所服务的新部门增值。

另一位优胜者则是来自 Metroline 的 Roberto Afonso。这位对工作同样展现无比热忱与奉献精神的客车制造商，将所有经他打理的巴士视为自己的宝贝，花费无数小时细心处理每一个小环节，以确保一切完好，操作正常。

除了两位优胜者之外，我们也决定颁发特别奖给康福德高工程的 Theaga Rajan。他总是竭尽所能地帮助他的客户及同事。当一名女客户的汽车半路抛锚的时候，他二话不说，马上开了自己的车去接载她。

这类杰出的服务表现确实值得我们深感自豪，在此让我们一同祝贺所有热忱奖的优胜者及提名者。

期许我们的热忱奖优胜者继续激励我们大家努力加油，争取更好的工作表现！

谢谢大家。

柯逢豹



所谓“学海无涯，唯勤是岸”，在今年的员工新年献词中，董事经理/集团总裁柯逢豹先生谈到了努力不懈地学习新技能的重要性。

邢福源 / 61 岁

物流人员

新捷运, 新加坡

服务年资 | 37 年半

奖项 | CARES 表扬贴心服务

新捷员工邢福源便充分地体现了这种永不厌倦，不断学习的精神。

对许多人而言，60 岁应该是开始考虑退休的时候。然而福源对此却不以为然。他不仅想要继续工作，更想尝试新的事物。去年，当了一辈子机械人员的他听说后勤部门有个空缺，便毅然决定申请调职——尽管他在这个领域毫无经验。

他的调职申请获得了批准，而他的表现也没有让人失望。为了掌握过去从未接触过的资讯科技技能，他付出了双倍的努力，勇于发问，向上司及年轻的同事求助，不让自尊或年龄成为自己求知的绊脚石。

在短短的 3 个月之内，福源就把相关的工作都学上手——甚至运用机械技能，为新工作增值。例如，他会在非繁忙时段帮忙组装自动照明灯饰的备件，从而缩短维修周转时间，并降低备件被放错地方的概率。

让我们再次恭喜福源！

“所有经由我打理的巴士，都是属于我的资产。因此，当它们离开我的厂房时，都必须处在最佳的状态，因为它们是代表我的城市与国家的重要图标。”

这正是 Roberto Afonso 所坚信的人生格言，也是促使他在厂房努力打拼的最大动力。难得的是，这名不折不扣的完美主义者，还成功地感染了身边的同事，激励他们在工作上追求卓越，全力以赴。

过去这些年来，这名在业界闯出一片天的客车制造商，已经为自己打造出大师级的崇高地位，事无大小，亲力亲为。为了确保达到降低成本、缩短维修周转时间，以及成品符合本身严格标准的目标，他总是百折不回于内部的维修工作中，纵使弄脏双手也在所不惜。

他对工作唯一不满的地方？就是没办法做得更多。他的努力不懈和献身精神让同事与上司无不折服。即使少了上司的监督，他还是以无比的激情与热忱积极工作，确保一切操作顺利。

Metroline 这些年来所取得的骄人成绩，与这名凡事讲求身体力行的服务组长绝对息息相关。他对工作的认真投入与自豪感，正是康福德高热忱的最佳体现。

ROBERTO AFONSO / 33 岁

客车制造商

Metroline, 英国

服务年资 | 7 年



如果客户的车子在半路抛锚，害她上班迟到，你会怎么做？

如果你是 Theaga Rajan，你就会跳上自己的车子，亲自送这名女客户上班。与此同时，你还会安排将她的车子拖回你的厂房进行维修。

Rajan 的待客之道，又让自己增添了一名忠实的客户。

事实上，在短短的一年之内，Rajan 便获得多达 54 名客户的表扬。他们都被 Rajan 的细心关怀与贴心周到的服务所感动。尽管面对因车辆故障而显得心情沮丧的客户，他始终保持冷静，并以其温和亲切的笑容，为客户分忧解难。

虽然他为公司服务的时间相对较短，但 Rajan 已经证明了自己的价值。难怪许多同事都把他当成学习的榜样。

让我们为 Rajan 的杰出表现喝彩！

THEAGA RAJAN / 54 岁

客户服务员

康福德高工程，新加坡

服务年资 | 1 年又 2 个月

奖项 | 2010 全国礼貌交通金奖

2010 卓越服务奖

2010 总裁表扬奖



2010 年 12 月的伦敦，天气严寒，气温一度跌至零下 14.9 摄氏度，堪称为历来罕见！

出于对司机安全的考量，Garfield McLean 每天花费 14 小时四处奔出，前往不同地点解救被困在雪中的巴士，确保司机们不会滞留受冻。

事实上，Garfield 不仅帮忙自己车库的司机，也为其他人伸出援手。他在严寒中前前后后花了 8 个小时，完成铲雪和推动巴士的任务。

Garfield 也是一名充满责任感的员工。有一次，他发现两名鬼鬼祟祟的青少年，竟试图纵火焚烧一辆 Metroline 巴士。于是，他便随后跟踪了大约 15 分钟，并报警将他们逮捕归案。

他所展示的热忱与勇气，确实值得我们表扬。我们以拥有 Garfield 这位出色的员工为荣。



GARFIELD MCLEAN / 38 岁

服务监督，
Harrow Weald 车厂

Metroline, 英国

服务年资 | 10 年



吴茂祥 / 49 岁

技术员

新捷运, 新加坡

服务年资 | 17 年

奖项 | 2010 卓越服务金奖

过去这些年来, 新捷运技师吴茂祥一直都是表现杰出可靠的好员工。只要问一问他身边的同事, 就能听到类似“敬业乐业”、“受人尊敬”, 以及“态度谦逊”等对他赞誉有加的形容词。

然而, 他的强项还是别出心裁的思考能力。一直以来, 茂祥总是在工作上精益求精, 想方设法解决职场中所面对的问题。

例如, 他为双层巴士特别设计了一个座位显示屏, 让乘客省却了上楼查看是否还有座位的麻烦。不仅如此, 他还积极采购更具成本效益的器材, 让自己的点子更加完善, 并协助公司实现每辆巴士节省 1375 新元成本的目标。

每当同事需要帮忙时, 茂祥总是他们的第一人选。而他也总是不假思索就伸出援手, 甚至还主动询问是否有人需要帮忙—包括来自其他部门的同事。

他的热心助人和新颖创意, 博得许多人的欢心。毋庸置疑, 他是集团弥足珍贵的重要资产。

在冯廷源的字典里，没有“不能”或“不可能”。所谓“有志者，事竟成”，对她而言，任何事情都有实现的可能。

她对卓越表现的不懈追求，可说是其日常工作的一大亮点。在持续不断地定期比较与分析部分消费模式的同时，她总在设法寻求减少浪费的新方法。

廷源勇于挑战和革新精神，也为人所津津乐道。事实上，她已经成为人们眼中的生产力先锋。单单在2010年，她便实施了多项举措，为公司省下了超过26万4000新元的成本。身为 LEAN 项目的组长，她也协助公司省下了将近100万新元的成本。

廷源是许多人心中不折不扣的学习楷模与创意源泉。

冯廷源 / 48 岁

经理, 工程与供应

新捷运, 新加坡

服务年资 | 17 年

奖项 | LEAN Award

PIP Award



康福德高 Cabcharge
巴士司机 Peter Rose 某
天开车经过 Westmead
的儿童医院时, 心想: “何
不为患病的儿童做点什
么, 给他们加油打气, 让他
们心情更加愉快?”

由于那时刚好是圣诞佳节期间, 他又有了这样的想法: “何不将巴士装潢一番, 鼓励乘客为这群不幸的儿童捐款行善?”

他的想法获得管理层的大力支持。在短短的 10 天之内, 公司的一辆蓝白色巴士, 就摇身一变成为充满佳节气氛的圣诞巴士。

Peter 的善举发挥了作用, 不少乘客受到鼓舞, 纷纷慷慨解囊。结果, 他成功地筹到了 187 澳元, 并将这笔善款捐给医院。

孩子们脸上的笑容告诉他, 他的做法是正确的。

那已经是四年前的事情了。如今, 由心地善良的 Peter 所提出的圣诞巴士概念已成为康福德高 Cabcharge 的常年活动。在 2010 年, 这项慈善活动为医院筹得了超过 2 万 6000 澳元的善款, 比预定目标还高出两倍。

Peter, 继续加油吧!

PETER ROSE / 52 岁

巴士车长

康福德高 Cabcharge, Hillsbus,
悉尼, 澳大利亚

服务年资 | 4 年

奖项 | Certificate of
appreciation from The Children's
Hospital at Westmead

当广州新天威的票务系统于2010年12月某天的凌晨1时30分发生故障时，身为资讯科技副主管的刘峻池立即拎起他的车钥匙，赶到公司，希望能在日常业务操作开始之前，完成抢修工作。

他前后花了5个小时重新配置系统及改造电脑代码。经过一番努力之后，他终于赶在车站大门早上6时开启之前，让系统恢复运作。

峻池对工作的奉献精神令人赞叹不已。无论是再小的问题，他都一丝不苟，认真对待，甚至不放过最微小的细节，以确保操作顺利。

干得好，峻池！



刘峻池 / 35岁

副主任，资讯科技

广州新天威交通发展，中国

服务年资 | 10年

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

热忱奖得主可获得 5000 元现金奖、一个奖杯、证书及出国旅游的付费配套*。他也将由康福德高董事经理 / 集团总裁所设的晚宴上,获颁这代表最高荣誉的奖项。得奖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

2011 年 1 月 1 日至
2011 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
- 品德素质
- 特别贡献