

传心传意!

目录

01 董事经理/
集团总裁献词

02 我们的
模范

14 成为下一位
热忱奖得主!!



亲爱的同事,大家好,

我们托付员工对工作持有热忱的冀望,继续取得了显著的成果。这股热忱推动着我们不断前进,赋予我们克服困难、发挥想象力和激发他人的能力。

平凡和不平凡的区别,在于“热忱”这两个字。

这正是今年热忱奖的两位优胜者——来自广州新天威的蔡百川(上图,左)和康福德高工程的廖一提(下图,右)所拥有的特质。他们的杰出服务表现值得我们学习。

在广州天河客运站服务了14年的百川,充分体现了对工作的热忱。加入公司至今,他从来没有在农历新年期间放假休息。百川的理由很简单:由于这个时候是客运站的高峰期,因此无法丢下繁重的工作放假休息。

担任汽车维修主管的一提对工作也持有相同的热忱。他虽然没有高深的学历,但还是靠着不屈不挠的精神,克服了无数的挑战而获得今日的成就。

与此同时,来自 Metroline 的 Tej Pun 和康福德高驾校的陆昭雄也凭着过人的献身精神和坚韧不拔的毅力,勇夺今年的特别奖。

请和我一起恭贺本届的热忱奖优胜者和提名者,希望他们能继续激励我们,以争取更好的工作表现!

祝大家顺利安康
柯逢豹





“这个时候是客运的高峰期，
我怎么能丢下繁重的工作放
假休息呢？”

蔡百川 / 34 岁

营运部副主任

广州新天威交通发展, 中国

服务年资: 14 年

奖项: 为市民做好事先进模范
广州公路客运站场行业“学雷锋, 感动广州交
通”模范先进事迹报告会

对全球各地的华人来说，农历新年是一年一度的特别节日。在中国，每户人家齐聚一堂庆祝“黄金周”——在这段期间，成千上万的人踏上归途欢度春节。

在广州新天威担任营运部副主任的蔡百川却愿意在过去的 14 年里舍弃自己的假期，坚守工作岗位，以确保客运站能照常运作。

尽管如此，现年 34 岁，育有一子的百川不认为自己牺牲了什么。他说：“这个时候是客运的高峰期，我怎么能丢下繁重的工作放假休息呢？”

事实上，每逢佳节的高峰期时所需办的事情可真多呢。

有一次，一位乘客在客运站睡过头而错过了回家的班车。更糟的是，他的行李已随车发出了。百川接到乘客的求助后，不但为他找回行李，还为他预留了隔天班车的座位。

另一回，百川发现有不少乘客不愿意登上一辆前往广东省高州的班车。原来车上有一位老人

身上发出很臭的异味，而同车的乘客正设法避而远之。百川悄悄地把老人带到浴室洗个热水澡，给他换上干净的衣服，再为他安排乘坐下一辆班车回家。

这股不平凡的精神，造就了一个不平凡的人。





一提力争上游的愿望和决心
是值得我们学习的。

廖一提 / 39 岁

汽车维修主管

康福德高工程, 新加坡

服务年资: 11 年

奖项: 年全国职工总会劳动节模范合作伙伴奖
(个人组别)

Big Idea 2011 (金奖)

Big Idea 2011 (铜奖)

一个人的能力，并不是因昨天做了什么而受到限制的。康福德高工程的廖一提便是“更上一层楼”的最佳印证。

现年 39 岁的一提 10 年前加入公司担任汽车技师一职。当时，他的学历和英语能力都不高。

但是，这并没有阻止他克服一个接一个的挑战。

其实在 2004 年，一提被问及是否能够胜任一个必须每天和顾客打交道的前线职务。这意味着他必须有效地使用英语与顾客交谈，而这正是他所没有把握做到的。尽管如此，一提还是接受了这项挑战，并自费上夜校修读英文。今天，他说得一口流利的英语。

此外，一提推出了几项为公司省下不少费用的措施。例如在 2009 年，他提议将现代索纳塔型出



租车的引擎进行局部检修及更换零件，作为避免引擎发生故障的预防性措施。这有效地将引擎发生故障的几率减少了 25%，并每年为公司省下 56 万新元。

一提力争上游的愿望和决心是值得我们学习的，也是值得我们欢呼的。



TEJ PUN / 56 岁

公交车司机

Metroline, 英国

服务年资: 5 年

今年一月,天空降下的白雪将 Tanfield Avenue 覆盖至膝盖的深度,导致 182 号、232 号和 245 号线路的约 10 辆公交车服务瘫痪,完全无法运作。

除了一人之外,其他受影响的公交车司机只能无助的呆在车上,等待救援。

驾驶 182 号线路的公交车司机 Tej Pun 竟跳下了车,向附近的居民借了一把铲子,然后在严寒的气温下挖开路上的白雪。其他公交车司机见状受到鼓舞,纷纷加入挖雪的行列。经过一个半小时的努力挖掘后,他们终于将深至膝盖的白雪清除,使到受困的公交车可以恢复服务。

另一回,当 Tej 被安排驾驶取代铁路服务的公交车线路时,他再次展现出那股不屈不挠的精神。虽然 Tej 从来没有驾驶过这类线路,但他下定决心把工作做得最好,并自行研究所要驾驶的线路。Tej 不仅上网下载主要十字路口的照片,同时还自制出作为参考用途的高素质路线图。结果,Tej 顺利完成了任务。事实上,他所制出的精美路线图受到公司的认可,之后还被其他司机用来做参考用途呢!



陆昭雄 / 25 岁

学员事务官

康福德高驾校, 新加坡

服务年资: 2 年半

陆昭雄所展现出的激情,证明了工作热忱是不分年龄的。

现年 25 岁的昭雄虽然在康福德高驾校任职不到三年,但对他赞赏有加的学员却大有其人。

身为驾校的学员事务官,昭雄的主要职责为照顾学员的需要,而这正是他所擅长的。对他而言,没有任何问题是微不足道的,没有任何事情是无法解决的。

有一次,昭雄遇到一位身体有状况的学员,并了解到这位学员向交警申请考车时或许会有问题。因此,昭雄劝他在申请考车前先到政府医院索取一张医药报告。这位学员照做了,并顺利的提出申请。这让他省下不少时间和不必要的忧虑。

另一回,昭雄提醒一位因工作而急着考取驾照的 65 岁学员,必须获得医生的健康证明书才可以考车。他的亲切提醒,造就了一个美好的结局。



DARKO KRIZMANIC / 63 岁

高级公交车车长兼工会代表

ComfortDelGro Cabcharge, 澳大利亚

服务年资: 34 年

在一般的情况下,当你多年来一直在做同样的工作,你有可能变得自满,并对工作感到厌倦。不过,这种情况绝不会发生在高级公交车车长 Darko Krizmanic 的身上。

现年 63 岁的 Darko 在 30 年前出道时曾担任车厂工作人员。他不但没有对自己的工作感到厌倦,对工作所持有的热忱不逊于当年。

举一个典型的例子:当 Darko 获悉公司想知道车厂是否有一个更有效地清洗公交车的方法时,立即主动召集了一组志同道合的同事,在休息日当天回返车厂研究如何达至目标。Darko 不但把车上的地板打扫干净,还把车窗抹得一尘不染,并从中寻找出清洗公交车的最有效方法。

身为公交车车长的 Darko 由于服务态度良好而获得了不少乘客的赞赏。其中一位乘客说道:“我每天带儿子上学都乘坐这辆公交车。Darko 不但每天都守时,态度也非常友善,让我的旅途十分愉快……他是公司的重要资产。”



GORAN TISMA / 30 岁

公交车车长

ComfortDelGro Cabcharge, 澳大利亚

服务年资: 5 年

每当睡眠惺忪的乘客看到他们所乘坐的 Night Ride 深夜公交车是由 Goran Tisma 驾驶时,脸上总会露出喜悦的表情。

这位年龄仅 30 岁,但态度友善、乐于助人、驾驶技术熟练的公交车车长,受到不少踏上归途的狂欢者的青睐。其实,有些乘坐深夜公交车的“常客”不时为他送上香喷喷的咖啡,以表达他们对 Goran 的谢意。

偏爱值夜班的 Goran 不仅向乘客微笑和打招呼,他也尽心尽力确保乘客的利益获得妥善的照顾。例如,当 Night Ride 深夜公交车服务于 2010 年 4 月从三个车厂集中至一个车厂时,Goran 向管理层提出了宝贵的反馈。他使用 Excel 软件制出纪录公交车运行和载客量的详尽列表,让管理层可根据乘车需求而作出适当的调整。

当 Goran 致函交通部长时,他所给予的反馈正好派上了用场。他在信中概述了运作方面的课题,并建议当局加强车站和公交车上的保安,以确保车长的安全。此外,他也提议增加市区主要地点的公交车班次,以满足日益增加的乘客需求。在管理层的支持下,Goran 自愿为额外的班车服务进行测试,直到该服务正式推出为止。多亏 Goran 的努力,Night Ride 深夜公交车服务从此更为安全。



贺建光 / 30 岁

出租车司机

南宁康福交通, 中国

服务年资: 5 年

奖项: 南宁市交通局评为南宁市百佳出租车司机
第八届“昆仑奖”“全国见义勇为英雄司机”
荣誉称号
南宁康福交通“五星驾驶员”称号

如果你目睹两名男子强行将一位驾驶梅赛德斯-奔驰跑车的女子塞进车内,并尝试把轿车开走时,你会怎么做?

其他在现场的行人见到此景都会害怕得纷纷避开,但出租车师傅贺建光却临危不乱。

当这位机智勇敢的出租车师傅看见两名男子反拷女子的手,并把她推进车内时,第一时间报警,还急中生智决定开车到附近的警局报案,碰巧在途中遇见警车。建光和警察飞快赶回现场,将两名歹徒逮捕。个子较小的贺师傅更在过程中将其中一名歹徒按倒在地上。

在南宁康福交通任职五年,现年 30 岁的贺师傅因协助警方逮捕犯罪分子而被誉为英雄。他也在第八届“昆仑奖”颁奖典礼上,被评为 60 名“全国见义勇为英雄司机”之一,同时也获得公司所授予的“五星驾驶员”称号。

究竟有没有“过于慷慨”这回事？

或许有人认为来自 ComfortDelGro Savico 的出租车师傅 Nguyen Tan Hung 确实太慷慨了，但如果你向他的同事打听，就会了解到心胸宽广的 Nguyen 师傅确实异于他人。

有一次，Nguyen 师傅发现有一位面临财务困境，无法偿还每日车租的同事。他毫不犹豫地拿出 300 万越南盾（约 1,800 新元）借给同事偿还债务。对此，Nguyen 师傅没有任何疑问，因为助人为快乐之本，何足挂齿？

Nguyen 师傅慷慨助人的精神不仅于此。当他每月和同组的出租车司机开会时，都会主动与他们分享自己的经历，目的是让同事们从中学习如何成为一位好的出租车司机。

他说：“我提醒他们要努力工作，遵守公司的条例。我也和同事们分享在遇到麻烦的顾客时该如何耐心地倾听他们的投诉，并有礼貌地向顾客作出合理的解释。”



NGUYEN TAN HUNG / 43 岁

出租车司机

ComfortDelGro Savico Taxi, 越南

服务年资: 7 年

奖项: 2011 年杰出出租车司机奖



徐集友 / 44 岁

高级公交车车长

新捷运, 新加坡

服务年资: 5 年半

奖项: 2009 年优质服务奖(银奖)

2010 年全国礼貌交通金奖

2010 年“日行一善”奖

2011 年优质服务奖(星奖)

有些时候,令人留下深刻印象的不是装腔作势的举动,而是出自内心的细心关怀。

对高级公交车车长徐集友来说,诚心待人是发自内心的,不需刻意表现出来。

他说:“只要我们孕育出一颗仁慈、宽容的心,就能克服工作上的压力。如果你每天都这样做,就能自然而然地达到这个境界。”

这就是集友的服务理念。虽然他在新捷运才服务五年,但他的热忱已感动不少乘客,过去五年来获得了 102 封感谢信。其实,集友已被公认为向每位乘客问好、笑脸迎人,以及时常把“谢谢”挂在嘴边的热心车长。

集友的开朗性格使他受到不少乐龄乘客的欢迎。每次见到步行有困难的乐龄乘客,他都义不容辞的站起身来扶他们上下车,尽管这些都不是他的职责。此外,他也多次帮忙身上不够钱的乐龄人士缴付车资。

集友不但热心助人,他也非常有原则。

有一次,他不小心算错了一位乘客所需缴付的车资。当他赫然发现自己的错误时,该乘客已爬到公交车的上层就坐。集友不但没装成一副若无其事的样子,还爬到公交车上层,自掏腰包把多扣除的两角钱归还给那位乘客。他坚守原则的精神确实令人赞赏。



姚水南 / 58 岁

出租车司机

城市德士, 新加坡

服务年资: 18 年

奖项: 2011 年全国礼貌交通奖“行善达人”奖

对某些人来说,200 新元并不是大数目。但对一位出租车师傅来说,这等于两天的收入。换言之,出租车师傅必须在两天里平均每日驾驶 12 小时才可赚取这笔收入。

正因如此,当一位出租车师傅愿意将这笔款项借给一位忘了携带钱包的陌生乘客时,这是多么温馨的一幕啊!

这发生在 2011 年 7 月。从事出租车行业有 18 年的姚水南师傅所载送的女乘客在半途中赫然发现自己忘了携带钱包,身无分文。她立即请求姚师傅载她回家领取钱包。

这时,姚师傅从自己的钱包里掏出 200 新元,借给女乘客购买日用品。此外,他主动在女乘客及家人花了两个半小时购物完毕后将他们载送回家、协助他们搬运所购买的物品,并将女乘客载到住家附近的提款机提取现款。姚师傅的举动令女乘客喜出望外。

当女乘客把所借的款项还给姚师傅,并赏他一笔小费时,他却拒绝了。姚师傅说:“我不想让她麻烦绕道回家拿钱。我觉得自己有义务把身上的钱借给她,并主动载送她回家,好让她能够高兴和安心的购买日用品。”

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 新元现金奖、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 / 集团总裁所设的午宴上,获颁这代表最高荣誉的奖项。获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

2012 年 1 月 1 日至
2012 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