



# 传心传意!

## 目录

---

01

董事经理  
兼集团总裁献词

03

愿望成真

04

我们的  
模范

14

成为下一位  
热忱奖优胜者!



亲爱的同事们，大家好，

我们的热忱奖已经步入第六个年头了，但我们仍继续从许许多多的员工展现出毅力、奉献和承诺的事迹中得到启发。

无论他们所负责的工作是什么，如驾驶出租车或公交车的“前线”员工，又或者是在“幕后”耕耘的维修及工程人员，所有提名者所持有的共同点是一股永不言休的精神，以及任何时候都能体现出无比的热忱。

对他们来说，工作不仅是一个进程而已。它是值得引以为豪，并能从中获得满足感和



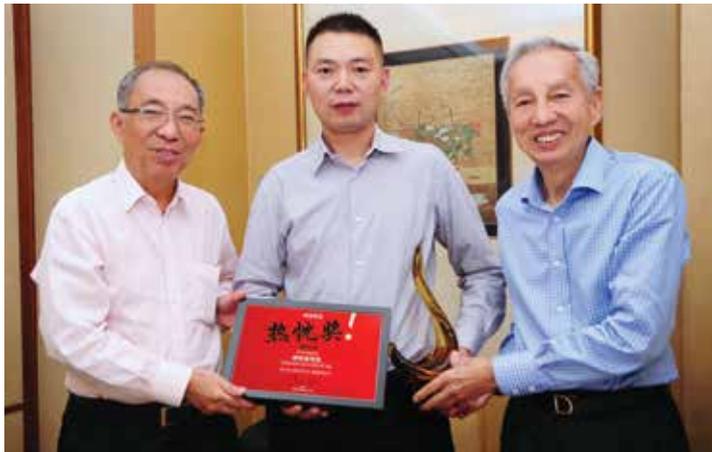
充实感的泉源。他们不断地在寻求突破，力争上游——并非是为了打动别人。他们的目标，是要把工作做得最好。

本年度的年热忱奖优胜者——成都康福德高出租汽车的胡安全，正是一位秉持着

这股信念的员工。他对工作、客户、公司和同事所表现出的奉献精神，让他从多名优秀的提名者中脱颖而出，成为今年的优胜者。

请和我一起恭贺安全及其他提名者！

祝大家顺利安康  
柯逢豹



热忱奖优胜者胡安全（中）在晚宴上从康福德高董事经理兼集团总裁柯逢豹先生（右）手中接获奖杯及证书。康福德高主席林日波先生（左）也特别受邀出席晚宴。

四十五岁的胡安全自 2009 年第一次以成都康福德高出租车公司“优秀驾驶员”的身份前来新加坡访问之后，就一直盼望能重返新加坡游玩。

四年后，他的愿望终于成真。作为康福德高的第八位热忱奖优胜者，安全不仅赢得了往返新加坡的双人旅游配套，同时也获得了新币 5,000 元的奖金及一座奖杯。

当被问及赢得这项殊荣的感想时，安全说：“我感到非常高兴，因为这个奖项是颁给康福德高员工的最高荣誉。我认为这份荣誉并不是我一个人的，来自康福德高华西区每一位同事也应该分享这项荣誉。若没有各位同事多年来在工作上所给予我的支持和帮助，我绝对无法赢得这个奖项。”

# 愿望成真



胡安全 / 45 岁

出租车司机

成都康福德高出租汽车, 中国

服务年资: 8 年

奖项:

于 2007 年和 2008 年由成都康福德高出租汽车颁予“优秀驾驶员”称号  
连续四年获成都市出租汽车管理处授予“行业优秀驾驶员”称号

在我们从事的业务中,  
“安全第一”是不是只是一种说法,  
它是一种处事方式。

今年,对成都康福德高出租汽车的同事们来说,“安全第一”这四个字具备了更深一层的意义。这是因为公司的员工——出租车司机胡安全,获选为康福德高 2013 年热忱奖的优胜者。

一向以“安全为先”的安全,可说是人如其名。

他于成都康福德高出租汽车服务的八年中,保持了零投诉、零事故的完美记录。此外,安全也担任成立于 2010 年的星级车队队长,负责在成都市的五星级酒店提供优质的载送服务,并时时向队员强调安全的重要性。

有一次,办公室员工的安全由于出现突发状况而受到了威胁。安全获知情况后奋不顾身地赶回公司协助解决突发状况。多亏了

他沉着、平和的处事态度,这起事件最终成功的获得了解决。

2012 年 6 月,安全获悉某些驾驶员的家庭面临经济困境后,发起了筹款活动。这项举措筹得了人民币 1 万 4000 元的善款,用来资助三名学习成绩优异的驾驶员子女的学业。

安全不只是一个面面俱到的好人,在拓展业务方面也非常了得。身为管理人员,他积极走访市区多家酒店,以提高酒店客人对出租车的需求。在他的辛勤耕耘下,成都康福德高出租汽车与五家酒店,其中包括明悦大酒店、新东方千禧酒店和宜必思永丰酒店,成立了合作伙伴关系,为酒店客人提供载送服务。

现年 45 岁的安全已证明了毅力和勤奋是成功的关键,但真正的幸福的泉源则来自于满腔的热忱。

恭喜你,安全!



邹红 / 30 岁

出租车司机

成都康福德高出租汽车, 中国

服务年资: 12 年

奖项:  
出租车协会、成都电台交通广播评为 2005 年成都市百优出租汽车驾驶员  
2011 年和 2012 年获成都康福德高出租汽车优秀驾驶员称号

**驾驶出租车通常不是年轻人的首选职业。毕竟, 这份职业不像医疗、法律或金融业那样充满魅力。**

不过, 当 18 岁的邹红离开学校时, 已立下志愿要成为一名出租车司机。这位来自四川省遂宁市团房村的小伙子了解到, 自己能够胜任这份工作, 并获得稳定的收入。

12 年后, 他的想法已被证明是正确的。

邹红说: “成为出租车司机不仅能让让我利用所赚取的收入维持家人的生计, 同时也让我有机会通过公司主办的课程重新学习英语。当初, 我为了寻找工作而放弃学习英语。”

这些年来, 邹红的表现都非常出色, 也获得了不少奖项。他不仅在 2005 年赢了

“百优出租汽车驾驶员奖”, 接下来于 2011 年和 2012 年获得公司授予“优秀驾驶员”称号。

邹红目前还是经常收到乘客的表扬。有一次, 英国驻重庆领事馆的总领事称赞邹红不仅帮助他提行李, 还特地为他编排交通行程。结果, 总领事不需为购买火车和飞机票而伤脑筋, 因为邹红已为他打点一切。

另一回, 邹红发现一位 80 多岁的老人沿着东城根街漫无目的地走着。他立即停下出租车, 上前询问老人是否需要他载送回家。然而, 老人除了会念出自己的名字之外, 什么也记不起来。邹红随后拨电报警求助, 并顺利地追查到老人的地址后, 把他送回家去。



夏海 / 32 岁

营运主管 / 维修助理

康福德高汽车租赁 (成都), 中国

服务年资: 2 年

奖项:

因勇气可嘉及给予当地社区援助, 而获得公安局的嘉奖

## 现年 32 岁的夏海虽然身兼数职, 但他最能胜任的职务应该是“好好先生”。

夏海不仅是康福德高汽车租赁 (成都业务部) 的维修助理, 也担任南坝营运主管一职。他乐于助人, 无论是同事、客户、或甚至是陌生人, 他都会义不容辞地协助他们。

有一次, 一位男童被公司的汽车撞伤而被送入医院治疗。夏海获悉这起事件后, 多次在办公时间或之后到医院探访男童。当男童出院时, 夏海也在场帮忙处理出院事宜。不料, 男童的几位亲戚与他对峙, 要求更高

的赔偿。夏海还来不及解释, 愤怒的亲戚就开始对他拳打脚踢。

夏海虽然受了伤, 但他决定不对袭击者采取任何法律行动。

夏海的宽宏大量感动了攻击他的人。他们之后不仅向夏海道歉, 还支付了他的医药费!

**驾驶教练们当中有这么一个笑话：若要成为一位成功的驾驶教练，就必须要有——一个强壮的胃，以及非常有耐心的性格。**

是的，现年 51 岁的白金福就拥有这方面的优势。

这位在康福德高驾驶中心服务的高级驾驶教练总是脸带微笑、态度从容，并愿意随时帮助别人。他从不回避挑战，而且还不时寻找点子，让学员的驾驶课程更为愉快。

有一次，金福被分配去训练一位以轮椅代步的学员。他不仅协助学员获得一部电动代步车，还确保这辆电动代步车时时停放在方便学员使用的地方。此外，金福也不断鼓励这位学员，因为他了解残疾学员在学习驾驶时所面对的种种困难。

在金福的帮助和鼓励下，这位学员第一次参加驾驶考试就顺利地考取了驾驶执照。

在教导另一位在驾驶技术方面遇到困难的学员时，金福投入更多的精力以助她掌握每节课的要点，有时甚至还放弃自己的休息时间。例如，为了让她记得要检查盲点，金福特地下车站在盲点的位置，并要求学员转头看着他。从此之后，这位学员再也没有忘记检查盲点。

同样的，她也在第一次考车时就顺利地考取驾照。

事实上，金福的学员的考车及格率远超过行业的平均及格率。

有鉴于驾驶考试越来越难，能够做到这一点绝非易事！

白金福 / 51 岁

高级驾驶教练

康福德高驾校，新加坡

服务年资：8 年





**EUPHEMA WALLACE / 45 岁**

公交车司机

Metroline, 英国

服务年资: 5 年

奖项:  
于 2012 年伦敦奥运会及残奥会期间担任驾驶员职务  
于过去五年里获得八项甲等驾驶评估

**在这个由男性主导的行业里，  
公交车司机 Euphema Wallace 确实从  
众人当中脱颖而出。**

她不仅是“荆棘”之中少数的“玫瑰”，她也比大多数的男同事更精明能干。

有一次，Euphema 遇到了一个棘手的情况。当她的公交车在一个车站停下后，一位坐着轮椅的老伯示意要上车。不料，公交车所具备的电动轮椅道却无法操作。

Euphema 这时灵机一动，想到了一个不寻常的方法——将引擎关闭后再将它开动，以启动电动轮椅道。不过，这么做将对车上的乘客造成不便。尽管如此，Euphema 还是通过扩音机耐心地向乘客们解释情况，并获得了他们的谅解。

为了确保这位使用轮椅的老伯能够上车，Euphema 通过无线电通知了驾驶下一趟公交车的同事留意这位老伯。万一她再次开动引擎后仍无法操作电动轮椅道，老伯就得乘搭 Euphema 的同事的公交车。

幸好，Euphema 在重新开动引擎后，电动轮椅道恢复了正常的操作。车上的其中一名乘客对她的机智和快速反应留下了深刻的印象，之后写了一封表扬信，赞扬 Euphema 为乘客提供了“无微不至的高素质服务”。

Euphema 永不言休的积极态度促使她获选成为 2012 年伦敦奥运会和残奥会的车辆指导员。除了教导同事们驾驶不同类型的车辆之外，她也负责把奥运会委员和各国的健儿们接送到各个比赛场地。Euphema 认真、勤奋地执行了所有任务，并准时将班车开往指定的地点。

当被问及驾驶公交车是否是合适的职业时，Euphema 回答道：“我看到越来越多的女性成为公交车司机后，决定申请这份工作，因为我相信自己能够胜任。看到自己所付出的努力获得了肯定，我认为当初所做的决定是正确的。”

THOMAS CHARLES / 59 岁

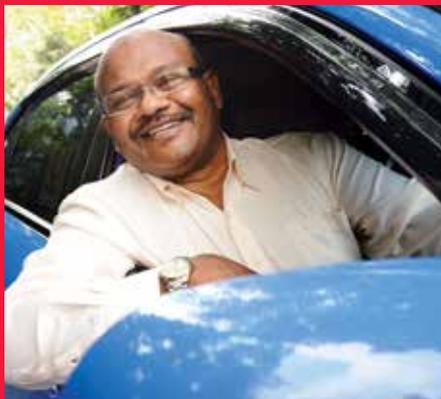
出租车司机

康福交通, 新加坡

服务年资: 4 年

奖项:

全国行善奖 — 2012 年交通金奖 (行善达人奖)  
2012 年星级奖



**59 岁的出租车司机 Thomas Charles 的外表或许不像典型的英雄, 但他所展现出的英勇行为已数次获得他人的认可。**

这位来自康福交通的司机一向给人友善及乐于助人的美好印象, 但他在最近两起事件中的表现, 确实令人感到他是出类拔萃的。

2013 年 7 月 25 日上午, Thomas 载送一名乘客到新加坡动物园后准备离开时, 一位神情慌张的女士突然冲了出来, 截住了他的出租车。原来, 她无意间将孩子反锁在汽车里。她身上别无分文, 手机也遗留在车内, 因此无法向任何人求助。

她的女儿当时才约四个月大, 正在车上嚎啕大哭。

Thomas 立刻试图撬开车门, 但不成功。他立即打电话给警方和新加坡民防部队, 还尝试将白开水倒在车窗上, 希望能借此降低车内的温度。他还把手机借给那位女士, 让她促丈夫立即持备用钥匙赶来动物园。

幸好, 那位女士的丈夫和民防部队人员不久都赶到了现场。母女俩随后被救护车送往医院, 检查后两人都安然无恙。

另一回, 一位坐着轮椅的老太太在前往鹰阁医院途中, 由于轮子卡在车道旁的车沟而不慎从轮椅上摔了下来。Thomas 见状立刻停车, 奔上前去协助老太太。停在 Thomas 车后的驾驶者都不耐烦地鸣起车笛, 但他还是小心翼翼地把老太太扶上轮椅, 并把她推到安全的地方。

在这两起事件中, Thomas 都拒绝了任何奖赏。他谦虚地说道: “我帮助别人不要求得到任何回报。在当时的情况下, 我绝不能袖手旁观。”

## 康福德工程的汽车维修主管林道植是一个向来都能突破思维定式的人。

而由他所处理的事情的结果往往都令人印象深刻。

举个例子：现代索纳塔型出租车曾出现一个问题——每当车子越过路拱时，底盘会出现噪音。

道植发觉原因在于前悬挂臂上的球窝关节周围的润滑脂经常迅速干涸，造成过早的磨损情况。更换出现故障的前悬挂臂一般需要八至 12 个月。道植下定决心为这个问题寻找一个更好的解决方案，终于想出了通过橡胶护套的开口润滑关节的举措，并将它纳入定期预防性维修的作业中。

他所提出的简单方法对于减缓磨损和延长前轮悬架的寿命非常有效，因此很快地被纳入所有康福德高工程维修厂的定期预防性维修检查的作业中。这为康福德高工程每年省下超过新币 33 万元的维修费用。

这是道植在公司服务的 31 年里，为公司解决众多复杂的技术问题的其中一个例子。

正因如此，道植获得公司颁予“主题专家”的称号！

林道植 / 51 岁

汽车维修主管

康福德高工程，新加坡

服务年资：31 年

奖项：

1993 年全国职工总会模范工友奖





廖奇 / 50 岁

营运部经理

南宁康福交通, 中国

服务年资: 10 年

奖项:

公司优秀员工奖

2011 年度南宁市创建国家卫生城市先进个人奖

去年下旬的一个周六晚上, 廖奇的手机突然响了起来, 打破了黑夜的寂静。

身为南宁康福交通的营运经理的廖奇立即接听了电话, 而在电话另一端的出租车司机正急切地需要他的协助。原来, 后者的出租车计价器无法正常运作, 而他必须在隔天早上接送一位重要的客户。面对如此棘手的情况, 那位出租车司机急得像热锅上的蚂蚁, 不知如何是好。

尽管已接近午夜时分, 廖奇毫不犹豫地答应为他检查计价器。那位司机按照指示来到了会面地点, 还以为廖奇就住在附近。

其实不然。

原来, 廖奇之前在通话时正在医院探望生病的母亲。为了协助这位司机, 他必须暂时离开医院。

那位司机获悉真相后感到非常歉疚和感动。廖奇安慰他说, 一点儿也不麻烦, 并着手帮他修理计价器。

这是廖奇多次助人一臂之力的其中一个例子。像这样的情况, 他其实已经历了无数次。当被问及为何要这么做时, 廖奇回答说: “任何与出租车或计价器有关的问题都会直接影响司机的生计。因此, 我应该尽我所能帮助他们。事实上, 与司机们沟通并了解他们的内心世界的最佳时机, 是在办公时间之后。”

这句话, 是多么的鼓舞人心啊!



吴纯圭 / 51 岁

公交车车长

新捷运, 新加坡

服务年资: 3 年

奖项:

2013 年交通金奖—全国行善奖

虽然公交车车长吴纯圭仅在新捷运服务了三年,但他亲切友善、乐于助人的态度让他赢得了超过 1,500 名乘客的表扬。其实,单单在今年首六个月里,纯圭已创纪录地获得了 650 名乘客的赞扬——这等于是每天收到四封表扬信!

有许多乘客在表扬信中称赞纯圭提供个性化的服务——时时脸带笑容,并向上下车的乘客打招呼。有一次,纯圭特地向一位外地游客详细讲解她应该使用的路线,以确保她能安全的抵达目的地。这令女游客喜出望外。

2011 年 10 月 6 日当天,75 岁的黄亚咪老先生不慎在公交车站滑到。纯圭所驾驶的公交车那时刚好驶入车站,目睹了事发经过,立即向他伸出援手。

纯圭毫不犹豫地跑下车协助黄老先生,并把他扶上车休息。黄老先生拒绝了医疗援助,但纯圭仍为他的伤势感到担心。中途,他搀扶黄老先生下车后立刻召了一辆出租车让他能早点到家,同时将新币 20 元递给了司机。这笔钱足以让黄老先生回返住家。

当黄老先生获悉纯圭为他所做的一切后,对于自己没得到这位好心人的名字而耿耿于怀,之后向一份报章求助。新捷运通过该报章所刊登的新闻获知此事后,特地安排黄老先生与纯圭重逢。

黄老先生与纯圭见面的那一刻,高兴得热泪盈眶,而且不断地向他道谢。黄老先生说:“我想亲自感谢纯圭。能够与这位热心助人的车长见面,让我十分感动。”

现年 72 岁，来自实科检测的司机杨天生是本年度热忱奖年纪最大的提名者。

尽管如此，被同事们亲切地称呼为杨叔叔的天生仍然工作勤快，负责与客户进行协调，并将他们所提供的样本送往实科检测的食水测试实验室。

虽然天生的工作只需把样本送往指定的地点，但他每次都会妥善处理所收集到的样本，例如准备足够的干冰和冰盒，以确保样本不会受到任何损害。此外，天生总是会提早抵达收集样本的地点。他不惜牺牲额外的睡眠时间，早点抵达客户的办公室，以避免繁忙时段的交通阻塞。

有一次，天生比指定的时间提早一小时抵达客户——公用事业局的办事处。与其坐在门前等待，或前往附近的咖啡店享用饮料，他决定帮忙清除整晚从门前的大树上掉落的枯叶。当客户一小时后来这儿时，天生还忙着打扫呢！

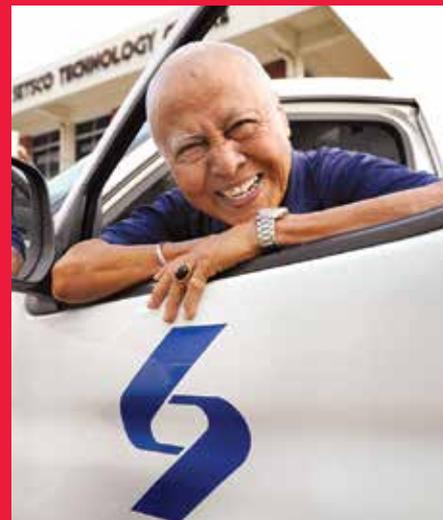
天生说：“我不是那种闲着没事做的人。我宁愿帮忙他们把地上打扫干净，也不愿意坐在这里喂蚊子。”

杨天生 / 72 岁

司机

实科检测，新加坡

服务年资：15 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

2013 年 1 月 1 日至  
2013 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