

台灣日通實習心得報告

運輸科學系

學號:00468012

班級:4A

姓名:陳仲鎧

文章日期:2019/04/20

正文:

從大三暑假開始到現在，我來台灣日通實習已經快要滿十個月了，而我也就是學校和日通合作的第一梯次實習生之一；以下的內容會對於公司實習所見所聞，以及我個人所在單位的工作心得提供給學弟妹作面試選擇的參考。

台灣日通是一間日商公司，除了最高層級的長官是日本人之外，他們相當注重所謂的層級關係，「越級向長官報告事項」在公司裡是絕不允許的，這點請務必切記；從我們這屆實習生的角度來看，有開放實習機會的部門主要有下列三者：

1.海/空運事業部 2.物流部 3.總務部

而我們這屆分別錄取在這三個部門共 $2+2+1=5$ 位，我則是以備取身分錄取於物流部，接下來的內容會以我實習的這個部門和地點作詳細解說。

工作地點是在桃園鹽務路的 NEXT-1 倉庫，主要的對應客戶有兩者：優衣庫服飾（UNIQLO，以下簡稱 UQ）以及山得利食品，在辦公室裡，山得利本身是一組，而 UQ 總共有五個組別，分別是進貨組、出貨派車組、網路商店組、業務支援組以及客戶聯繫窗口組，目前截至四月底除了山得利還沒輪到之外，其他的組別我全都待過了；沒錯，物流部的實習總共是六個組，每組為期兩個月共一年的實習。

倉庫內部的作業都是以人工作業為主，而在做實際的出貨流程的作業員都可稱為現場人員，而負責管理這些人的則稱之為 OP(operator)組長，而規劃每天作業流程的就是辦公室的業務支援組，而進貨組、出貨派車組、網路商店組則是負責傳遞客人的要求或提供所需要的資料、資訊以及文件給 OP 組長，而客戶聯繫窗口組的主要業務則是把客戶提供的第一手資訊傳達給辦公室的其他各組，另外也要製作報表方便長官與客戶開會時使用，以上都是日通對應 UQ 客人的業務組別，而日通對應山得利的部分則和以上內容毫無關係。

由於服飾商品有淡旺季性質，其實倉庫的作業量也會隨著時間有多有少，而每天的作業其實都是為了讓客人的商品在明天能夠準時送達，不論是店舖或者是宅配。我覺得在倉庫工作最辛苦的是要有一種持之以恆的毅力和耐心，因為客人的要求其實有時並未經過太多的思量，但在倉庫待了十個月其實大家的能力都遠遠超出我的想像，在這裡最有趣的就是看同事歇斯底里、聽各種抱怨然後又能把事情處理得很順利的這種不協調感；我只能說物流業真的是相當辛苦的行業，然而同事卻能甘之如飴、臨危不亂的模樣令我心生佩服。

其實我覺得如果沒有特別的規劃，大四實習其實是相當好的選擇，除了有薪水以外，最棒的是可以認識許多在某個行業上的人，他們平常是怎麼對應日常或特別情況的事務，以及他們工作時的態度和技巧都令我受益良多。

工作，就是把問題處理好，如果想要多有一些面對以及處理問題的機遇，實習是個好選擇，而在台灣日通實習更是一個難得的機遇！

實習心得報告

運輸科學系 4B 劉正玉 00488001

當時面試了很多家公司想說能多見見世面一定沒有壞處，最後選擇了 Panalpina。原因可以分成兩部分，第一是因為這是七場面試裡面我對自己表現最滿意的一間，第二是公司給人的感覺是非常有條有理和積極度的，再加上它是外商公司，以中等國立大學畢業的學歷，英文能力也沒特別突出，畢業後要想進入這樣的跨國企業很不容易，所以雖然充滿非常多的挑戰跟未知，我還是抱著很期待的心情選擇了泛亞班拿。

泛亞班拿的總公司在瑞士，是一家經營範圍廣布全球 65 個國家的貨運和物流集團，是全球第 6 的海運 forwarder，雖然台灣不算很大的經營點，但員工也有 100 人以上。我屬於海運進口部，在一月底的時候報到由於快要過年，每個同事都超級忙碌沒時間教我東西，所以一開始都在打雜跟熟悉公司系統，因為公司全部作業系統都是全英文的花了不少時間適應跟了解。

我的工作是負責比較前段部分的服務，就是從發到貨通知到讓客人拿到貨物之間的溝通與協調，做出口商、進口商、船公司或是同行之間的橋樑，後半段的取貨後一些後續洗櫃和拆櫃，以及延運費或是貨物追蹤等等的問題則是由其他正職的同事負責。我主要是處理近洋線的兩個長期合約客人，大概一星期才會有一個鹿特丹或漢堡來的遠洋 case。在做近洋線的時候曾經遇到過非常大的撞牆期，當時幾乎天天被同事念，因為那個同事即將離職很急著將業務交給我，但是我才剛開始真正接觸海運進口的東西常有做得不夠周全或是做錯事的狀況，那陣子上班每天都戰戰兢兢的壓力很大，後來才開始慢慢上軌道，現在雖然那位同事已經離職但是很感謝他交給我這麼多正確觀念跟一些提醒，讓我在其他地方也能舉一反三、事半功倍。

雖然畢業後沒有打算繼續留在 Panalpina，但我覺得實習是個很好的經驗，真的實際處理業務跟學校課程是非常不一樣的，會遇到很多從來沒想過的問題，也學習面對挫折跟用對的方式做對的事情，謝謝我的海運進口同事們都對我很好，非常有耐心的教導以及幫忙我，讓我獲得這個難能可貴的實習經驗。

如果學弟妹有興趣來實習，我建議多益至少 650 以上比較好，不然剛開始上班會很吃力跟挫折，但是也可以像我一樣不怕死的就來了，公司對實習生要求不會太高，但自己還是要多努力不要拖累其他同事，畢竟大家都很忙。然後筆記真的很重要，做文件跟客服就是很多小細節跟客人的習慣要注意，以客人的角度去事先防範問題，跟用好的方法去解決已經發生的情況。偷偷說一下海運進口氣氛比出口部好，進口同事都很友善，出口就比較得理不饒人哈哈，空運部跟報關我就比較不清楚了，但是看另外兩個實習生做得蠻開心的，應該同事之間相處還不錯吧！

最後謝謝教授們積極地幫我們尋找實習的機會讓我們可以比別人多更多實戰經驗，也謝謝淑芳姐一直很關心我們的實習狀況，讓我們在大學的最後一年可以以學生的身分進入職場獲得如此珍貴的收穫。

新竹物流實習心得

運輸 4B 00481041 陳婕寧

當初因為大四下沒有甚麼課，想說找個實習來充實一下自己，而面試的結果選擇了新竹物流。

剛開始抱著忐忑的心情去報到，一直在腦袋裡想著我以後會在怎樣的上班環境、主管是個怎樣的人，同事好不好相處等瑣碎的問題，但我後來知道了，遇到了解決就好，不用擔心這麼多，好在我報到之後發現我的擔心都是多餘的。

雖說是物流產業，但我記得老師曾經說過，有分場外物流與場內物流，而我剛好分配到的就是在倉管實習生，負責場內的部分。在一個倉庫裡面，有分成出貨、進貨、退貨三大類，出貨顧名思義就是把我們倉庫的東西出貨給消費者；進貨則是從廠商進貨到倉庫，以利要出貨時有東西可以出；而退貨就是要把消費者的退貨或是拒收東西交還給廠商，而我一進去就分配到退貨的部門。退貨分成幾個部分，有分成良退與客退，良退是貨還沒出這個倉庫，因為效期或是倍數過高的問題，而退還給廠商；而客退就是從消費者退來的，在檢查時也必須格外注意，看消費者是否有使用過或是什麼東西有少，如果有問題都必須回報上級。

在實習的過程中，我遇到的人其實都很照顧彼此，如果有問題他們幾乎都會幫忙協助，但如果一直問相同或相似的問題，還是會顯得不耐煩，但這也是人之常情。雖然我只是一個小小的實習生，但是我去的第一天，裡面的專員姐姐就問我要不要參加他們的春酒，我本來想說不好意思去的，但為了去見見大場面跟提高自己的膽量，就下定決心一起參加了，但也其實比想像中還要好玩，而且氣氛也不錯。從一開始跟著別人的屁股後面做事，到現在也可以獨立做事且處理一些信件了，這段過程令我非常有成就感而且感動，根本不知道自己可以有這樣的能力，雖然到現在如果遇到一些比較棘手的問題還是需要各位幫助，但我相信自己能處理的事情一定可以越來越多，也對自己越來越有信心。

這學期依然在嘉里大榮物流新店營業所實習，工作內容和上學期沒什麼不同，每天都有不斷響起的電話聲充斥著整間辦公室，客人打電話進線不外乎為了寄貨、查詢貨況、逆物流取件派遣．．．等，而隨著對公司業務的熟悉程度增加，我對於接起電話處理客人的問題也越來越得心應手，從一開始不太懂怎麼做，到現在可以不花太長時間就解決一通電話。

除了接電話，每個位置都還有其他要做的事，像我的位置就還要檢查司機的簽收單、掃描上傳、貨物的攜出率、回單率．．．等，而對我而言覺得最特別的是收錢這件事。其實在網購的時候，貨到付款是很常見的，而我的工作就是把每位司機該收的錢，統一整理好，再全部交到會計主任。這是一個很特別的經驗，但同時也需要細心謹慎，尤其在大月的時候，像是雙 11 節日、過年前，代收貨款的總金額可以高達八、九十萬，是不能開玩笑的事。

透過這個實習，對於溝通技巧有很大的幫助，我們就像是客人和司機的橋樑，雖然不會直接面對客人，但如何在電話安撫客人的情緒，該用什麼樣的語氣、詞語組成，去讓客人理解司機的作業流程，也要讓司機了解客人的需求，讓貨物可以順利地送出。而會直接面對的是司機和同事，我們站所的司機大哥大都很幽默風趣，和他們相處是輕鬆愉快的，部門的同事也很親切，彼此都會互相幫助。

很感謝系辦給予實習機會，透過實習提早體驗職場生活、累積經驗，對未來就業不會感到那麼迷茫，也可以確立未來就業方向。

系級: 運輸 4B

姓名: 林貞瑩

10702 實習心得分享

三維移動工程顧問公司

時間過的很快，在三維實習即將一年，馬上就要畢業了。三維移動工程顧問公司，位於台南，在高雄以及澎湖皆有分公司，主要工作內容是交通工程規劃，有時需要出外調查、出差或是到外開會。

來到三維，我的職位是助理規劃師，首先接觸到的工作是台東停車需供調查(作為停車場規劃參考)，後來也參與了澎湖龍門尖山規畫案、台南停車場規劃案(前瞻計畫)、澎湖客運公車站牌設計規劃等。

一開始進公司的時候，光是用excel作需供比分析，就會三不五時的詢問學長姐，因為問題接二連三的來，讓我實在有點難以啟齒，好在，學長姊，馬上，我在工作上越來越上手。我印象最深刻的，是在台南停車場評估的報告，舉凡規劃調查範圍、調查、數據整合、為各路段停車供需狀態分級與地圖著色、文字分析以及和老闆到市政府報告(審查)，都有親自參與。而開會時，委員提出的任何一個問題，都要在日後的修正報告中，提出詳細的解釋或是解決方法，如此繁瑣的步驟，正是要確保一項工程的實施，事前能盡善盡美的評估，以防不必要的冗贅工程，或是疏漏了需考慮的項目。

公司裡的環境非常良好，採光明亮，空氣流通，犯暈的時候能用咖啡機泡咖啡；學長姐們也都很親切，除了平常上班見面，有時假日

大家還有小聚會，老闆也會不吝惜的分享工作上的經驗，或是找機會帶我去開會、參加無人系統協會會員大會等等，多見見世面。

在三維工程顧問公司，有多元的工作項目，調查、出差、分析報告、出外開會等，可以讓我學習；同時，我更能了解到課堂上所學到的知識要如何應用在實務上；另一方面，也更加了解到交通工程的背後，鉅細靡遺的調查背後，是需要對於使用者、城市發展的責任心。交通，是都市的血脈；交通規劃，則是讓國家血液脈動的心臟。我想，對於在運輸系習得三年知識的我，能夠來三維實習，真真切切的體悟到了運輸之於社會的重要。

今年年後的第一個上班日，也是我實習開始的第一天。當初在面試實習時在不同公司不同的職場型態做抉擇，在好幾天的糾結中，最終選擇了自己有興趣的季鈞顧問管理公司，展開了為期半年的實習生活。

初進公司因為是年後較悠閒的時期，同事們有空能教導我，引導我如何撰寫報告，讓我能快速地進入狀況。透過半個多月的磨合時期，慢慢熟悉公司的同事與工作型態，有效率的在指定的時間內完成所交代的事物，並且理解到溝通能力的重要性，要將自己所整理的資訊簡單扼要的報告給同事理解，並且要能說服別人自己的資料是正確的，與同事間互相的合作創造事半功倍的效果。

經歷過磨合期後，剛好公司正在投入 - 「長隧道通行機車條件委託技術服務」的招標案件，這才讓我理解到原來一個案子的前期作業是如此的重要，一份近百頁的服務建議書，是經過快一個月，同事們不停地改進增加內容的深度及廣度，在一個框架限制內不斷的擴大延伸增加豐富度，再加上期間與許多專家教授共同討論，互相提出彼此的盲點，經過大家的共同努力完成結晶。除了長隧道案子以外，還有一些公司持續在運作中的合作案也開始有進一步的動作，雖然這方面我沒有投入其中，但只要有機會都會在一旁聽，了解這些合作案前期的運作讓我瞭解內容，方便未來投入其中。

很感謝學校提供如此多的實習機會，讓大四的學生能透過實習與所學結合，並提前踏入職場更加認識自己，並了解自己是否適合這種工作，讓自己更能提早獲得機會，深深理解自己所缺少什麼，必須珍惜可貴的時間，在能力範圍內充分的活用短短的時間增廣自己，彌補自身的缺失，並從同事身上有什麼是自己缺少不足的加以補強，希望實習結束後，也能繼續秉持著這種精神完成每一階段的目標。

00468146 林子恆

當初面試實習了十幾家公司，其中又以承攬業居多，去面試的感覺承攬業的辦公室都差不多，但只有日通以及東立的辦公室比較不一樣，尤其東立這間公司又是在自由港區裡面，可以說是十分的特別。

會選擇東立的原因是因為這間公司是在自由港區裡面以及東立是汽車物流專業的公司，這是在實習名單裡比較少見的，雖然並沒有進入一開始所希望進的生管部門而是進了報關部門，但至今也實習了 10 個月左右。

實習內容主要是分成 2 類。第一是到台北的各家船公司以及客戶公司拿 d/o 或是文件，這部分的實習內容就比較單調一點，是比較像快遞一樣的性質。第二類是台北港通關，而這一部分就比較專業了。一天的工作包括了倉庫的銷倉，貨物的通關，跟船公司領取 d/o 以及製作完稅照或是免稅照。

公司福利方面東立的福利其實是不錯的，若是想實習的同學有課還沒修完，東立有提供每個月一天的返校假。獎金方面有三節獎金，也有每月慶生聚會，每個月初一十五也可以拿到拜拜的小點心。而窗外海景也是其他公司比較少的。

我在東立實習將近 10 個月的心得我接觸到了報關業的基礎知識，以及對通關流程的熟悉，這些都是在運輸系上比較難學到的知識，這 10 個月也認識了許多海關，這 10 個月學到了最重要的事情就是不要害怕去問，因為在通關時遇到的事情無奇不有，必須要常常得去問海關以及前輩才可以順利的解決問題，在此也謝謝幫助我的所有人。

校外實習心得報告

運輸 4A 00468004 邱珮詒

我實習的公司是位於台北港的東立物流，東立物流主要營業項目為成車物流相關業務，致力於整車進出口物流及汽車零組件進出口捆包的一貫化作業服務，並提供客戶整體物流解決方案。

公司佔地很廣，分成很多廠房，而我實習的地點主要是在總公司，大樓相當明亮寬敞，站在落地窗旁可以看到整個台北港和停放在樓下的上百台商品車；上班空間是開放型的辦公區域，茶水間、廚房、交誼空間一應俱全，甚至還有招待貴賓的宴客空間和酒櫃。另外，公司有提供午餐給員工，午餐是類似國中小團膳的形式，每天能有二到三種主菜可以選擇，不會過於單一，也不需要天天苦惱午餐該吃什麼。

我實習的單位是自貿港事業處，部門主要負責的業務是進出口報關，而我的實習內容是協助同事完成一系列進出口報單通關流程，其中較常處理國瑞、豐田、特斯拉的汽車零件進口，包含整理資料、聯絡承攬業者、製作報單、對單、進倉、放行.....等等；除此之外還負責了整部門每天與財務部在關稅與業務匯款上的聯繫、零用金請款、每月應付帳款、收發信件，以及請假登記等等，因此工作並不算單調，基本上可以說是報關外再加上充當部門會計了！

實習至今即將一年，對於整個報關流程有了更深入的認識，也對財務管理以及會計方面有了更多實務經驗，會更加珍惜剩餘的兩個月的。

實習心得

姓名：周嘉裕

學號：00468048

系別：運輸科學系 4A

我實習的公司是東立物流股份有限公司，是一家佔了全台七成成車物流的公司，服務包括成車物流服務、成車裝卸作業、捆包業務、鐵箱製造與設計等等。但是我的工作不是以上所提及的，我工作的部門是事業開發部，職位是 QCC 專員。

什麼是 QCC？簡單解釋 QCC 是企業品質文化養成的主要手段之一，讓公司員工全員參加，一個部門內 6-10 人形成一個圈，令問題意識共有化，關係意識的形成，改善意識的提升，就是讓員工們加強互相溝通的能力，提升人與組織的聯繫和提升工作的質量。

初初開始時我對 QCC 的認識十分陌生和抗拒，因為在大三的倉儲與存貨管理課時，楊明峰老師並沒有提及過相關的品質管理方法。在我完全沒有概念時，公司的學長有給我一本有關 QCC 的書籍供我參考，才開始對這個活動有更深一層的認識和了解。隨著時間的推行，經過我研讀不同的書籍和參考資料並整理之下各種文件下，現時公司的 QCC 都進入了軌道，並進行得如火如荼。

除此之外，我也負責記錄事故會議的會議內容，內容大部份都是圍繞著公司內車輛發生的損傷，提出對策以及改善方法，在會議中需要帶出主題/問題，讓長官們去討論，討論之中夾雜很多專業名詞及台語，需要我在會議中錄音，在會議後好好的消化。在庶務工作上，需要文具的訂購、物品的請購、寫業聯單和幫長官申請名片等等，在這些工作上學到會議記錄的技巧和辦公室基本工作等等。

總結來說，參加實習是我大學四年來一直夢寐以求的事，透過實習的過程中，可以學到書本以外的東西，增廣見聞，認識不同的人 and 事，看到不一樣的東西。原本對汽車車款沒興趣的我，也會開始看不同的廠商和車款，認真的去認識汽車的各樣知識。藉著這個機會感謝所有幫助我的各位老師、學長、長官、同事和朋友，謝謝他們長久以來衷心的教導，令我的大學生活過得更加精彩。

運輸 4B 劉晟伶

My Review in Ocean Going Maritime Services Limited

From February 11th, 2019, I have stayed in Ocean Going Maritime Services Limited as a intern for two and a half months. During this period, I worked for the business department and learned many knowledge and informations that school didn't mention.

Our business department is in charge of seeking bulk carriers to delivery cargos, chartering vessels in and out, also contacting with related parties like owners, charters, masters, agents, surveyors. The things I learned are mostly about the job contents of operators. Operator is responsible for communcation with related parties and reduction of the cost in voyages. Before being a operator in dry bulk shipping, there's a lot of basic trainings to do:

1. Study all the clauses in charter party.
2. Learn about structures of dry bulk carriers in different sizes.
3. Memorize locations of important ports allow dry bulk carriers to dock.
4. Learn about the varieties of limitations in different ports.
5. Learn how to calculate and compare the benefits from voyage in time charter party and voyage charter party.
6. Learn how to calculate and compare how long will a voyage take with vessels in different specifications.
7. Learn how to calculate and compare how much IFO/MGO will be comsume in a voyage with vessels in different specifications.

Besides, I have to notice the changes of the BDI(Baltic Dry Index), BCI(Baltic Capesize Index), BPI(Baltic Panamax Index), BSI(Baltic Supramax Index), BHI(Baltic Handysize Index) and the changes of the bunker prices of Intermediate Fuel Oil and Marine gasoil everyday. I also organized files, obtained and sorted out the information of the ports and agents.

Finally, I would like to thank Ocean Going Maritime Services for providing the opportunity of internship, I really gain a lot of skills and knowledge from these days. Manager and seniors usually shared their knowledge about dry bulkshipping, global economics,

even their abundance life experiences with me. When I have some questions to ask, colleagues always are patient to answer my questions. After being a intern, I'm not afraid of entering the workforce anymore. Definitely, Intership made me know what I really want.

Department of Transpotation Science 4B,Sheng-Ling Liu,April 30th,2019

長榮航空實習心得

姓名:陳彥樺

學號:00468029

運輸 4A

進入長榮航空實習迄今已超過的時間，每天工作的內容雖然大同小異，卻會因為旅客的和善與否，影響一整天的工作心情，在松山機場的每一天，因為機場規模小的緣故，無論是劃位櫃台或是登機門，都是我們的作業區域，在機場也能看盡人的百態，在實習的過程中，讓我學到最多的，莫過於心態上的調整，在家裡或是學校，人與人之間的相處基本上都是和緩的、和善的，沒有甚麼高低貴賤之別，但在職場上，再加上地勤又是一個服務業的工作，公司以營利為目標，所以對受雇者有所要求，旅客為客戶，總認為「顧客永遠是對的」，而我們是夾在中間的協調者，有時不免會覺得難做事，但這也是訓練自己的一部份，如何在公司與旅客間取得平衡，在以後無論是否從事相同的職業，也一定有所功用。實習的階段即將進入尾聲，在地勤客運運務的實習過程中體會到這份職業的艱辛，但看到旅客愉快出遊的身影，聽見旅客對幫他們劃位的自己說一聲「謝謝」，都覺得過往那些不愉快的都會拋諸腦後，再者，看見同公司的正職學長姐常常出國旅遊，也堅定自己想要報考航空業的決心，也期許自己在未來畢業離開學校了以後，能投身進入航空業，達到自己的目標，也服務更多名的乘客。

運輸 4B 00468113 吳欣倫

下學期在長榮的實習跟上學期不太一樣了，我們不再只聽命行事，而要能獨當一面地完成一個任務、以及學會跟各單位協調，讓航班能準時後推，登機門作業不但要快，還需要精準，在這裡我變得更細心，做任何事都必須面面俱到，能更有自己的想法為旅客解決問題。很高興能有機會在長榮航空實習，讓我知道自己不足的還有很多，例如面對時間的壓力、溝通表達能力等等，這些都是自己需要再加強的地方。也漸漸適應輪班的作息，知道如何調整自己的生活步調，工作雖然有時很辛苦，但也漸漸學會如何苦中作樂、變得更樂觀，試著找出問題的解決方法，這些經驗都是非常難能可貴的。在這裡會做人比會做事重要，有一種體驗社會的感覺，讓我對於面對未知的職場，沒有那麼懼怕了。在這裡實習最大收穫反而不是學到的內容，而是讓我提早知道社會的樣貌，知道自己在出社會之前還缺少了什麼，補足自己不足的地方，也學到人與人間的相處之道。做事情也能更有邏輯、先後順序。遇到緊急狀況時，能更不慌不忙地解決。一開始在這裡實習，會覺得我只要做到 60 分就好了，但隨著經驗的累積，會希望自己能越做越好。實習讓我知道未來該往哪個方向努力，大學三年的理論學習，再加上一年的實習經驗，一定能讓我更有競爭力。

國立臺灣海洋大學運輸科學系

實習心得

班級：運輸 4A

學號：00468015

姓名：賴明邑

實習單位：長榮航空機場本部

在大三升大四前對於自己未來是否繼續進修或是進入職場徬徨，不過在運輸系大四的課程有提供我們企業實習的機會，讓我們可以在這一年好好試探自己未來的方向可以用學生的身分在社會上磨練，實務的經營在職場上也有一定的加分。

會選擇長榮航空是因為，它是一家傳統航空公司，在國內扮演相當重要的角色，在國外也是有一定的知名度，我當時是認為可以藉由完整的公司體制，讓我可以學到學校不會教的東西。從踏進長榮航空那一步起，我的生活就真的脫離學生了，不僅要自己打理食衣住行育樂，剛開始上班就是一連串的课程和訓練，對於剛脫離校園的我，是有點辛苦的，加上地勤是一個需要輪班的工作，剛開始都無法調理班表的時差，還曾經睡過頭而遲到，可能在學校遲到並不一定會被處罰，但在這裡你的出缺勤也成為他們參考的項目之一，顯然職場重視的是一個責任感。我們的訓練表週期長達一個月，這個月裡面包括了九科考試，實在不輸給學校的期中考，再加上短時間之內要吸收並且利用，真的需要非常專注地上課還有複習，每次的成績都還會紀錄下來，那陣子真的壓力比較大，但是幸虧自己有正視這份實習，以全部及格的成績面對第二階段的分發訓練。之後我被分派到了櫃檯組，就是平常看到幫人家劃位的一個組別，關於出境前旅客的任何服務都是由我們來提供，但是要面對旅客之前，先得在第一線人員後面見習 20 天，這 20 天你會覺得自己怎麼剛考完的東西卻忘了，真的需要不斷的練習才能把劃位這份工作完成，再來就是我覺得更困難的地方就是面對各種不同文化不同態度的旅客，往往會有一些令人難以想像的情節，在這裡除了要學會工作上的內容，我還了解到做人處事的道理，對於公司內部沒禮貌比沒專業更糟糕，在長榮待久了，真的會習慣對於陌生人點頭微笑；對於公司外部旅客的關係，就算是對方理虧，還是得得繞人處且饒人，畢竟運輸業終究還是要服務人群，也算是服務業的一種，曾經被香港的旅客客訴，因為我不讓他插隊，雖然當下還是很難過，但是回想起來，其實自己可以在處理得更漂亮一些，讓事情不會往這樣的結局發展。

雖然實習會失去很多時間，但這讓我更加珍惜，我在實習的期間，我也持續加強自己的語言能力，也利用實習的優勢，順利推甄上研究所，對於自己較於衝動的個性，也在實習期間改善了許多，我不認為每個人都適合長榮航空這份工作，不過當你接近尾聲的時候，回頭看這十四個月，至少是有所收穫的！

莊尚洋 00468144

因為在長榮航空出入境服務組，我學到很多東西，可以學到整個機場的運作，飛機起飛降落都會經由我們組別運行，不管是旅客或行李我們都會經手，所以出入境是最了解機場運作的單位，因為有轉機旅客，我們要會看各國的簽證(櫃台組專業)，因為有行李，所以也要了解行李的運作(行李組專業)，登機前要打給中控(機場廣播)，飛機有載重平衡(也要跟 LOADSHEET 聯絡)，飛機上有餐點跟物品(要跟餐勤跟物配聯絡)，登機有輪椅旅客(要跟航勤大哥聯絡)，登機有VIP(要跟貴賓室聯絡)，要處理罪犯出入境(要跟警察局聯絡)，轉機旅客身體不舒服(要跟醫院聯絡)，有隔夜轉旅客(要跟飯店聯絡)，飛機損毀(要跟機務大哥聯絡)，飛機要靠橋(聯絡靠橋大哥)，轉機時間過長旅客要吃東西(要跟餐廳聯絡)，轉機來自別家航空公司(跟外家航空公司聯絡)，飛機來機抵達時間延誤需要轉它航航班(要跟外家航空公司聯絡)，有外籍勞工(要跟特勤隊聯絡)，要去外接駁坪(跟巴士大哥聯絡)，美國線要進行二次安檢(要聯絡保全)，總的來說就是整個機場的運作，我們DNA全部都要涉入才有辦法解決問題，而不是單單只需要看簽證而已，但很可惜的是一般人對於航空業就只是櫃台，櫃台還是櫃台，希望大家也可以更了解出入境服務組單位的辛苦。

運輸科學系 4A 00468006 蕭筌陽 長榮航空實習心得

這一年的實習過得很快，但也過得很慢，這一整年的時間，除了要做報告還要回去之外，已經忘記自己還是學生了，跟上班族一樣每天上班下班等放假，這份工作也讓我收穫滿滿，最大的收穫，就是出社會，你無心的過錯，或失誤，或遺漏，都會造成許多人的困擾，麻煩，不便，需要不只一個人幫你收拾後果，寫報告扣分我覺得都是小事，而是看著同事主管要替你收拾善後或是主管要你自己去善後，那種心理壓力，真的讓人對自己的錯誤刻骨銘心，真心體會到出社會犯錯，跟在學校的犯錯的差異。另外還有責任，你不只需要對自己，還需要對公司對旅客，對這份工作對自己領的薪水負責，因為不再只是學生，花錢來學習，而是領薪水的員工，所以必須要有產值，必須要能夠展現專業，才對得起拿這份薪水，雖然因為是實習生，所以領時薪，不過正是因為學生，才有機會只花一年的時間就能來直接做這份工作直接接觸學習，也多虧這份工作，讓我有機會一窺航空業的一隅，以後出社會也不知道自己還有沒有機會來到機場工作，感受這樣的氛圍，也是十分感謝系上能夠提供這樣的機會。