

# 東方超捷國際物流公司實習心得

00968213 游峻愷

我是在東方超捷國際物流公司實習半年的文件人員，寫心得的當下已經工作快三個月，原本我以為會到公司的空運部或是海運部，結果到了一個名為海克力斯的子公司，裡面的服務項目主要是幫客戶代運他們從海外購買的商品，透過我們轉運回台灣來，有點像是電商的部門；一開始進來公司滿心期待這份工作可以學到很多東西，於是我在做任何事情上面都全力以赴，總是迅速地做完，但是漸漸地錯誤率開始增加，不但自己要多花時間來修改錯誤，甚至還會造成同事的負擔；所以會覺得自己懷疑自己是不是沒辦法勝任這份工作，但是後來工作漸漸熟了就穩定下來了。

我覺得有了實習可以知道未來要做甚麼或是不能做什麼，像是這三個月會讓我覺得我不適合這種工作，未來我會繼續升學或是選擇其他工作，不過這份實習我仍會努力工作並且做好做滿，不讓學校或是公司主管失望。

我會推薦學弟妹來我們公司實習，尤其是對於物流業或國際貿易有興趣的學弟妹，在這裡不但可以知道未來職場的工作和環境，也可以知道自己是不是適合這份工作。但是建議要把課修完，因為上班時間為週一到周五早上九點至晚上六點所以需要完全空出平日的時間來到公司實習；再來是公司周圍的環境也很好，旁邊就是捷運站吃得附近也很多，所以建議可以來申請東方超捷的實習機會。

# 2023 長榮航空實習期末心得報告

00877013 海洋經營管理系 4A 廖品瑄

實習單位：財務本部-查業部（貨運查業 AR）

## 一、前言

從馬祖校區回來基隆時，便開始思考著自己的未來，煩惱著剩下的時間該如何運用比較好，大三、大四的生活該如何安排？還沒來得及反應，時間就推著我繼續往前走。想起大一還是個懵懵懂懂的新生，大二去一趟馬祖回來後，馬上得開始面對未來的人生選擇及規劃，感覺時間過得好快，大學四年一點也不久，時光飛逝！

之前就有關注到一些學長姊大四去企業實習，我對此感到很好奇，覺得很酷、很有趣，也許會是個不錯的經驗，平常都在學校看著教課書、投影片上課，鮮少有機會真正親身體驗實務經驗，一直希望自己之後若有機會一定要去實習。其實在大三下就有開始積極投一些實習履歷，但最終沒獲得實習的機會！這樣的經驗使我感到很挫敗、對自己滿不肯定的，原本預計的一切也被打亂了，於是我利用大四上繼續在學校選修其他系外專業課程、考證照，增強自己的專業知識，補足自己的不足。修課期間，一看到有實習機會，這次不再猶豫了，也沒給自己一堆藉口就去試試看，結果很幸運地錄取了，在大四下學期很榮幸可以有此機會至長榮航空總部財務本部-查業部實習半年。

當然，我也沒想過我在大學最後生涯中還可以有機會去實習，畢竟剩下半年就要畢業了，更沒想過自己會到航空公司實習，真的可以說是非常非常酷的經驗、歷程，感覺一切都不可思議。大一至大三幾乎都是修習海運、航運相關的專業知識，運輸學及國貿才開始接觸到空運、航權等等，對此較不熟悉。心裡想著之前在學校學海運，現在來長榮航空學空運，真的也很有趣！

## 二、實習內容

整個查業部門又分為客運、航收及貨運查業，我實習的單位是貨運查業二課。一開始進去就有大約3天的訓練、實作課程(航空貨運基本運價、貨運/清帳系統介紹、貨運/郵運、AWB、IATA、活生動物收費規範等)，這些都是我之前沒深入瞭解的部分，藉由正式開始實習前的這些課程讓我認識到更多跟航空、財務相關的知識。我覺得有些內容跟海運的東西差異不大，所以不會很難懂。我主要的工作內容為貨運提單、郵運基礎審核(台北站、外站)、調整報表列印暨鍵輸作業，這些東西做起來滿繁瑣，但我從中學習到不少！

## 三、實習心得與建議

對於我來說，之前只有課輔國小小朋友和家教的打工經驗，從來沒有像這樣去一間公司的實習經驗，一開始知道自己錄取長榮航空的實習機會，其實內心是很緊張的。實習跟打工完完全全的不同，也與在學校的感覺很不一樣。從穿著到態度到工作效率，都是我所學到的。

第一次進入這麼大的公司實習，連穿著、在辦公室的行為都有一定的規範(外套不能掛椅背、不能穿著牛仔褲、布鞋、圓領T、出勤狀況)，尤其是我所屬財務部，更加重視，同時也代表著尊重與禮貌。

因為在財務部的關係，工作態度要更為謹慎，許多關於帳務、金錢的問題，使我變的更

細心、小心，我一打錯數字或是看錯，帳單就會出錯，也可能跟不對的貨代、郵政總局多收、少收或收錯錢，這會非常嚴重！平時每天都要檢查自己的信箱，不能漏掉，也要將它變成一個習慣(另外很多 mail 幾乎都是全英文的(回覆/接收)，可以藉這個機會訓練、提升自己的職場英文能力)。若是之前在海大的我根本不會每天檢查自己的信箱、平時不小心出錯或忘記一些事情，師長、同儕們也總是會說沒關係；現在在公司要非常非常的細心，當然盡量不要出現那個不小心，否則真的問題很大，也不會沒關係。態度要變得更謹慎，所有被交辦的事項要自己分配好時間，寫在行事曆或筆記簿上，不能忘記。一切都變得很不一樣，雖然說至今才來公司實習兩個月，我學到很多職場該注意的細節及工作的態度，感覺成長許多。

有些航班每天都會飛，貨物每天都在走，所以一過完假日，週一的工作量通常會比較多。最近我有碰到一些問題，經過清明連假過後，工作量整個暴增，同時手邊還有其他事要完成，但是關帳的日期還是訂在那邊(關帳前須將所有我手邊的工作完成)，所以我必須在較短的時間內處理完那些量(含清明連假所有飛的航班)，此時就必須將這些複雜的事項分先後順序，輕重緩急，依序處理。平時動作也要積極、有效率(快速且不出錯)，才有可能順利完成進度，這也是我現在還在學習的！不再像是在大學，作業沒做完可以晚交或是可以提前先做又或者是可以慢慢來，任何一切都會影響到整個程序，是很嚴重的。

實習的每一天我都覺得很充實，這裡的學長姊人都很好，一開始進去時有很多不懂的地方，學長姐都很用心教我，也不會覺得很厭煩一直問一些基礎的東西，反而一直主動關心我的狀況，實習的期間經常收到學長姐出國帶回來的小禮物。公司的制度、福利很完善，下班累了公司也有羽球場、游泳池及圖書館可以去運動、看書放鬆一下，我都會跟學長姊一起打球！回家也有交通車可以搭回家，十分方便。唯一還不能習慣的就是要很早起床，沒有時間再像大學時可以多睡一會或是熬夜，時間也不像學生時期一樣彈性，可以自由安排課程及自由運用時間。雖然在學校上課有時也是一整天，但無法在像學生一樣坐在那很單純的聽課吸收知識，在公司會感覺不斷的輸出，與大學四年生活很不一樣的體驗。

我覺得有機會的話，推薦學弟妹大學可以去實習看看。實習真的就好比先進入職場，為自己未來做準備，去體驗一下，先不要去想中間可能會遇到什麼樣的困難與挑戰，又或者是我可以學到多少東西，或一定要學到什麼，我覺得在實習不論長短，結束後自己一定會有所成長，也跟當學生的自己會很不一樣，感受、心態、想法，都可能更加成長，我覺得對我來說真的很有意義、獲益良多，感謝海洋大學及長榮航空！

很開心在大四下學期有這個機會在立榮航空實習，主要工作內容是在櫃檯協助票務作業、候機室登機作業。三月前面兩個禮拜都在上課，學習公司系統操作，接下來是兩個禮拜的工作訓練，與客人面對面時，旁邊有學長姐的幫忙，四月開始個人獨立作業。

公司分別有訂位、開票、劃位三個系統要學習，一開始十分陌生，操作起來難度有點高，但透過實作練習，熟能生巧之後漸漸掌握到訣竅，成就感也越來越高，但身體的疲勞程度也是有的，旺季開始需要配合加班。這份工作最特別的地方就是需要輪班，長班、短班都會交替輪流，馬祖機場因為有終昏的問題，所以晚上不會有飛機起降，就沒有大夜班的問題。

很多客人喜歡坐後面的位置，這樣可以提早下飛機，但一架飛機的位置是有限的，當無法達成客人需求時，此時就是考驗說話技巧的能力，大部分的客人其實都能理解我們的難處，此時就會建議客人，如果真的有特別想坐哪個位置，下次可以早點劃位。

馬祖的緯度比台灣本島還要高，三月初剛到這裡的時候，有點像本島冬天的感覺，無法想像馬祖冬天會是怎麼樣的天氣，食物的選擇相對來講真的少很多，大多的餐廳都是接待團客的桌菜型態，而且物價也真的比較高一些，所以每次吃飯的選擇真的屈指可數。

有這次的實習經驗，對於未來職涯選擇有更多的參考，也留下了許多特殊記憶，實際的工作情況跟坐在教室裡面上課真的是天壤之別。

## 立榮航空實習心得

經管 4A 00877020 連珮均

經過了上半年的實習，下半年的實習更加得心應手，遇到特殊旅客或是較特殊的狀況也能不在學姊的幫助下解決，更是能在崗位上獨當一面。下半年令我印象深刻及遇到困難的事件有以下幾個，第一是過年期間面對非時常搭機、返鄉心切的客群，在親切服務的同時也要不厭其煩提醒旅客各式的注意事項以防範於未然，也要主動察覺出任何異樣以利班機能夠順利作業，隨時提高保持冷靜理性落實機場保安，以溫和適切的態度面對口氣較差的旅客。

第二是在疫情逐漸解封下，小三通也漸漸開放，面對一些要經由金門前往廈門、五通、泉州的台商或陸配，與面對一般的旅客是完全不同的光景，當他們提出非常不合理的要求甚至無理取鬧，要如何踩住公司原則、以理服人，必要時用強硬地態度與旅客溝通同時不造成其他旅客的困擾便成了很重要的課題，也許並非所有要前往小三通的人都是如此，但從中我理解到安全才是最重要的，沒有安全何來服務，也學會在不影響觀感的情況下冷靜處理突發事件。除此之外也要默默幫旅客留意護照、台胞證的效期，因為真的有旅客要小三通然而護照過期沒發現。

最後令我印象最深刻的的事情是，金門機場天候不佳，飛機起飛後空中盤旋天氣仍不見好轉，最後返航嘉義、班次取消。飛機回到嘉義後放下 70 名情緒激動的旅客，先是在行李發放處安撫旅客情緒，將旅客分流必要者回到櫃台處理。回到櫃台後與督導兩人開始著手處理退票、更改行程等事宜，從沒見過圍

攻在櫃檯前滿滿的人潮、言語極端的旅客的實習生，真的需要努力的切割內心情緒，才能一邊扛起旅客的負面情緒，一邊快速地處理旅客的所有要求且不能有任何差池，否則會引起更大的反彈。而經過這樣的事件，我認為在機場實習訓練了高度的抗壓能力，也能夠快速累積社會歷練，使人在面對各式狀況下都能即時調適，切換到最佳狀態迎接挑戰。

## 實習心得報告

經過快要一年的實習體驗，除了簡單的倉儲基本作業流程之外，我學到了很多關於如何精進自己的技能和規劃未來的能力。從一開始的迷茫到最後確定及規劃自己的未來職涯當中我學習到很多關於人事物的道理和處理方法。在 **Team Leader** 的領導下也慢慢地能夠獨立思考及發想一些有機會實行的專案及課題，來讓團隊或自身的價值可以有效的，有條絮的去實踐。在實習期間也參與了非常多的活動和會議。其中讓我印象最深刻的是 2023 年的 WH closing launching 大型會議活動。當天是倉庫最新擴張的倉庫位置（簡稱四期）的第一次場地使用，因為是大型會議所以基本上全倉的夥伴都有參加。從會議開始到結束的活動安排都非常流暢，內容也很好玩，除了平時會議上會介紹的所有資訊之外，當場還安排了運動時間讓大家動起來，也讓我覺得符合了迪卡儂的品牌宣言：“讓運動就是這麼簡單”。在實習期間遇到的最大挑戰其實是要思考怎樣去跟其他夥伴交流，當遇到問題的時候或是假設問題有可能會發生的時候，該如何用最簡單，最直接明瞭的方式讓其他人理解。我在今年年初有向我的 **Team Leader** 提出了關於我對庫存管理的想法，從思考到將專案的草案寫出來也使用了不少時間。當中我的 **Team Leader** 不只是把他的意見和看法告訴我，更多的是透過認同我的想法及實踐的可能性下去研究我的專案。最後，我想向學弟妹推薦迪卡儂倉儲，雖然上課學到的課堂知識不一定會全部都用到，

但至少必要的時候我們可以利用我們學到的知識，來表現或者幫助自己在讓自己變得有價值這件事情上來的更加容易。至於我自己，爲了更好的實行我理想的職涯規劃，我會慎重考慮繼續留在迪卡儂倉儲的可行性，也借此機會謝謝學校，教授和系辦的幫忙，我才有機會在畢業前規劃好自己的未來，實現無縫接軌的目標。

## 迪卡儂實習心得

運輸科學系 4B 00868149 陳奕佑

迪卡儂是一個學習機會非常多的地方，共 7 個部門只要你對什麼有興趣，你都可以向你的 Leader 說你想去學習這些知識，公司都會讓你到那個部門學習，學習時間不一定，短則一個星期，長則幾個月。不過有點可惜因我的部門人力本就較少，加上有非常多夥伴相續離職所以我學習到其他部門的知識微乎其微，只是略懂概念。但相反的，我對我部門的職務非常瞭解。

從去年 11 月還是 12 月我就開始接任部門 duty 這個職位，部門 duty 主要是負責當天部門的所有事情，包括在上班這段時間要怎麼安排部門人員，揀貨順序，掌握部門揀貨速度等部門內大大小小的事情都是 duty 負責。Duty 這個職位一開始對我來說非常有挑戰性，因為我比較內向，我還沒對部門的夥伴到非常熟悉就要開始指令他們做什麼事情，對他們發號施令，這讓我非常的緊張與害怕。隨著時間的推進，我對部門夥伴熟悉起來了，自然而然就變得比較輕鬆愉悅。

我很喜歡迪卡儂的氛圍。迪卡儂是一件販賣運動器材的一件公司，所以他們對運動也格外的有熱忱。像公司每一季都會有各部門的 Team Meeting，TM 主要是通過會議加上運動讓團隊的人對自己的團隊更加團結。我在 4 月 27 號剛結束了第二季的 TM，我們中午 11 點開了一個小會議之後就前往新北八里區參與了繩索教育，這過程中也非常的好玩，玩完之後再一起吃個晚餐。除了 TM，迪卡儂內部也有

很多運動比賽可以參與，近期還舉辦了羽球比賽，籃球比賽。我們大倉每個月還會有羽球日，每個月都會相約打一次球。所以迪卡儂對來說雖然是一間正兒八經的公司，但與同事和 leader 的相處卻可以像朋友一樣。

# 企業實習心得

班級:運輸 4B

姓名:黃冠喆

學號:00868108

今年大四的我在迪卡儂實習將近一年，我認識了很多很棒的同事，也學到了許多不論是物流相關知識或是一些企業上的文化，對於我未來的職涯發展都有很大的幫助。

在這一年當中我遇上最多的困難，是我對於個人的時間管理，部門經理每個月都會排定一些計劃，提供我們方向讓我們著手進行，所以我需要與公司其他部門聯繫，然後排定何時何地進行培訓或是做專案之類的事情，困難的點就在於每個人的時間都不固定，而我本身也有自己的任務要處理，也因如此，我認為這是在繼剛開始學習系統操作後，覺得第二個遇到難題的點。

這間公司的過人之處在於他們很重視員工的職涯發展，像是我提出想去迪卡儂的門市進行實習，部門經理就利用每次私人會議的時間與我討論企劃以及目的等等，一步步規劃並要求我主動與門市的經理進行聯絡，使我有更好的學習發展機會或者說「增進自己的自信」，雖然工作內容偏向單一且要具備一定的體力活，不過我認為對於剛接觸社會的大學生來說，是很適合實習的一間公司。

回想剛開始踏入迪卡儂公司，懵懂無知的樣子，再看看現在的自己真的進步了很多，雖然沒辦法有時間再像以前一樣，與大學同學相處以及上課，但這間公司的同事都很和善，彼此會互相幫助，甚至有種家的感覺，雖然實習結束後我預計不會再待在迪卡儂，不過我很感謝這間公司，以及陪伴我走過這一年的所有人。

4 年 A 班 00868047 黎財僖

時光飛逝，為期一年的實習也即將迎來尾聲。在這將近一年的時光裡真的學到了很多東西，也認識了很多人。雖然當中有不少的抱怨，有可能是收貨量太多，有可能是遇到不怎麼對工作上心的同事，又或者是感覺自己正在做的工作不應該由一個實習生來負責，但這也讓我知道了工作不一定是順風順水的，能切身體會到這一點我想這份實習也算是相當有價值了。

上面說到我學到了很多新的東西，但還是有一樣我仍在摸索，那就是職場上的人際關係。我自認為是個很好相處的人，但也可能太好相處，導致在分配工作時很難去命令別人。每個人對於工作的重視度都不太一樣，我認為在工作時間就應該專注在工作上，不說全力至少也應該出個 80% 吧。但有些人只願意做做樣子，被提醒時也不以為然，但他資歷比我深，我也做不到毫不留情直接出口說他，就只能默默忍受，相信總有一天上層會親自處理吧。

另外一點就是迪卡儂這間公司畢竟是外商，可能是受外國風氣影響吧，經常會舉辦一些活動，像是羽毛球日，飛鏢大賽，淨灘等等。在以前我是絕對不會去參加的，呆在家裡豈不是更舒服。但被人拉着參加幾次後發現其實還挺不錯的，除了可以運動外，還能加深和別人的感情。現在有這種活動如果有時間的話我都會參加，這也算是我最大的收穫和改變了吧。在這一年看着許多同事離開，又有新人進來，只希望這裡越來越好吧。

# 迪卡儂實習心得

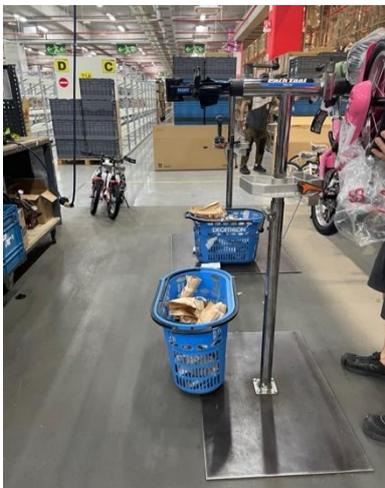
海大經管 4A 00877011 陳嘉翎

不知不覺實習也到了尾聲，這學期除了原本工作上的內容以外，還多了運輸對帳、校正腳踏車及燙印等等，經過了將近一年的實習，對於物流倉儲這個產業也更加得瞭解，工作也越來越上手，跟同事的工作默契也培養得很好，這些都是我目前實習最大的收穫，讓自己在未來就業時可以有更多的選擇。

在這一學期印象最深的就是每個月的運輸對帳，工作內容就是把全台各家門市每天的出車趟次、轉店商品，記錄下來，到月底時才能把各個運輸商的運輸成本算出來，聽起來很容易但做起來卻十分複雜，除了每天要記錄以外，還要思考要怎樣才能把運輸成本壓到最低，且達到最大的裝載量，再加上每個月的油價、稅率的浮動，最後用excel的樞紐分析製作成一張報表，結合我商科的背景，讓我在課堂上學習到的東西，能帶出學校，應用在職場上。

除了文書方面以外，還有去維修部門校正腳踏車，了解腳踏車的構造怎樣維修等等，什麼樣的狀態才能賣給消費者去使用，還有了解客人退貨不要的商品最後是怎麼處理，我覺得在迪卡儂可以學習到的一些在外面很難有機會去學習到的技能，讓我未來畢業後求職有更大的競爭力，我認為很值得。

維修中心



部門會議之動物園健走



## 111-2 運輸科學系 實習心得報告

學號：00868020

姓名：卓明璋

實習單位：新竹物流業務處-生產力分析部

進入新竹物流實習已經接近一年，實習的單位是在台北總公司的生產力分析部，主要的工作內容有：例行性的報表製作、營業據點成立、切割的管理，還有在新竹市市區做測試的自駕車專案管理，在貨物繁忙期間也會到營業所幫忙理貨。

在實習的這段時間，公司同事們人都很好，對我十分照顧，在業務的教導上也非常細心，講解都十分詳細，如果執行上遇到問題，也都很樂意解答，整體而言工作氛圍良好。

在工作中學習到很多事情，像是在製作報表時，從密密麻麻的原始資料開始，判斷哪些資料欄位是需要留下的，利用樞紐統合後，思考如何透過欄、列的設計，再利用框線、底色的調整變化，讓報表更容易閱讀，除了報表的易讀性外，更重要的是必須知道數字背後所代表的意義，而不是一昧地套用公式，對於數據變化保持敏感度，是屬於短期的變化還是長期的趨勢，都必須要能夠判斷出來。

未來我覺得自己需要加強資料統整、分析與跨部門溝通的能力，有效的表達清楚自己的意見與需求，並能夠精準的抓取出重點進行後續執行追蹤，好讓自己能夠更輕鬆的面對各項業務。

最後如果學弟妹們有想要來物流行業實習，還是很推薦大家來到新竹物流，儘管不同部門間學到的內容不盡相同，但是物流業的每一項環節都有值得學習的地方，在工作有遇到什麼阻礙，都可以向主管、人資討論，最重要的是能把大學課堂中學習到的知識轉換為實務經驗，增加自己的經歷。

## 運輸 4B 00868119 曾品皓 新竹物流實習報告

我的實習單位是新竹物流營運十二部(幼獅一倉)的進貨組。楊梅倉是一個電商倉，供東森使用，因此我們的別名叫東森購物楊梅倉。但是在四月東森統倉結束營運，裡面的貨將開始轉移至我們東森購物楊梅倉(舊名為東森購物楊梅二倉)以及我們隔壁的東森購物幼獅倉(新竹物流幼獅二倉，之前接收 MOMO 及 PC 的貨物，現給東森使用)，因此我們營運十二部將會成為東森物流最重要的據點之一。

在下學期的實習中，目前遇到最困難的部分就是儲位的嚴重不足。我們的倉庫雖然不算小，但是光是各式品牌的衛生紙(舒潔、唯潔雅、倍潔雅、蒲公英、春風、東風等等)庫存，全部加起來超過十萬，有明顯的過度囤積的現象，說我們是“衛生紙倉”也不為過。正好四月開始原本要進東森統倉的貨轉移到我們這邊來，也讓儲位的問題更是雪上加霜。目前東森方面是有減緩衛生紙進貨的趨勢，希望這個現象能夠好轉。

另外人力這一點也是不可忽視的問題。在四月的時候我們進貨最資深的前輩被調到出貨組去了，取而代之的是一名新手。在面對四月貨量的突然增大，這無疑地降低了我們的進貨品質。不過現在的情況是進貨和出貨都正在缺人，更別說二倉了，所以還算能理解，倉經理也預告說之後營運十二部會迎來十幾位新人，是件好事。至於會不會分給我們一個人就不知道了，而重新開始訓練也不知道會花上多少時間成本。曾經有一段時間主任也有積極給我們進貨組找進貨行政的人力(到目前我們的進貨行政還是只有一個人)，然而當時陸陸續續找了五六個人，最長的都做不到一個禮拜，只能說人還是很難找的。另外在我們隔壁的家樂福統倉也正在飛速的重建，落成之後會不會讓我們的外包人力流失，也是一個值得關注的問題。

至於是否為推薦的實習公司，個人還是推薦的，主要是工作不會到過於困難，另外我和進貨組的其他人也相處得很不錯，但是由於我們倉庫目前還是沒在賺錢，因此在增加人力以及發放獎金的部分就變得比較困難，不介意這些的人會比較適合我們倉庫。

實習到目前為止我覺得十分充實，尤其在進貨(收貨)部分每天所遇到的狀況都不

太一樣，目前我還需要再多學習的是進貨的異常處理，面對各式各樣的狀況該透過何種方式去解決，來維護公司的利益。也謝謝系辦能給我這樣的機會，到業界來增廣見聞。

在新竹物流的實習時間也要慢慢告一個段落了，工作越來越上手，這一年的歷練讓我成長很多，學習到很多事情，不僅僅是工作上的，還有對物流倉儲有更多的認識。

在實習過程中，我覺得最重要的是積極的態度和勇敢向其他人問問題，在這當中，常常可以吸收到更多的想法和每個人看事情的面向，從中吸取經驗在往後的發展中能有更多的養分。工作當中，遇到問題時也會意識到自己的不足，用閒暇時間多多充實自己，多方嘗試不同的事物也能得到不一樣的啟發。實習中遇到的困難大多都是電腦處理方面的事情，最常使用的是 EXCEL，像是樞紐分析、VLOOKUP 交叉比對、篩選排列等等，不僅要熟悉公司的系統，並且把各個功能的性質融會在一起，都是需要具備的能力。從原本只是一個倉管實習生，到現在需要和客戶做溝通協調處理行政方面的業務，讓我在表達及傳遞資訊時能更準確，以及協助主管安排做現場的工作內容。

給想進入倉儲物流的學弟妹的建議，物流業在現在的社會越來越重要，大家網購的頻率大幅增加，倉管員工作的性質多屬於勞力（排除自動化倉儲），對於這方面有興趣的人，非常建議考取堆高機證照，在工作上有很大的幫助，現場工作多屬於經驗的累積，處理事情常常也都不會有標準答案。

在這一年裡，我學到很多學校沒有教觸過的經驗，收穫滿滿，從一開始的不了解，到現在有更深一步的認識，也想繼續朝這個產業為目標發展下去，期望能在這條道路上把所學的知識經驗發展到最大並好好地走下去。

# 新竹物流實習心得

經管 4A 00877008 古宣慈

在新竹物流實習的日子已經默默地進入尾聲，這一年來收穫滿滿，從一開始的小心翼翼，總是手足無措，到現在可以自己想辦法解決很多問題，除了上學期在加工中心學的品管流程之外，這學期還學了行政流程，也許因為都在同一個部門同一個工作場所，能學到的東西不像輪調制的這麼多元，但在這也要謝謝我的主管願意給我每個流程都摸索看看的機會，讓我可以持續增加自己的能力。

雖然我是待在倉庫裡工作，但因為加工產品需要控溫，所以加工室作業時間是一定要開冷氣的，藥品還沒作業時需要放在醫藥倉進行更嚴格的溫控，對於很怕熱的我來說，工作環境是非常舒服的。我們部門能做的東西很多，像是藥品、家品又或是化妝品都有，主要作業流程就是協助簽約客戶需要製作的加工品可以在期限內完工順利出貨，而我目前負責的客戶是 HALEON，像是舒酸定、牙周適、挺立、善存等，只要市面上有經過加工販賣的，都是透過新竹物流新豐倉的加工部產線製作的，也因為這樣目前面臨一個很大的問題，就是通路多訂單量大，但加工人力嚴重不足，導致常常需要加班，辦公室的排程也會有很大的期限壓力。而出現人力短缺的原因，是因為加工線的包裝作業是計件制的，在這個物價皆漲的年代，計件制薪水不穩定福利也沒有很好，再加上蠻辛苦的，年輕人都沒辦法長久的做，伴隨著年紀大的加工人員陸陸續續退休，人力短缺的問題就越來越嚴重，因此目前公司想到的方法就是投資半自動化設

備提高產量，希望可以趕快買機器解決訂單來不及出貨的問題。

這一年來我學到最重要的事就是要積極主動，主動提問、主動幫忙，對於所有接觸到的事物保持好奇心，謙虛學習，可以讓自己學到更多東西。這一年也更加的「認識自己」，不論是了解自己個性、做事能力，也了解了自己想要追求的目標，感謝自己在這一年來的所有努力，也感謝所有同事的耐心教導，雖然整個部門只有我一個實習生但他們都對我很好很照顧讓我不孤單，實習如今將要進入尾聲，期許自己可以保持積極的態度迎接接下來的每個挑戰。

## 1112 校外實習期末心得

00868021 運輸 4A 莊怡真

實習公司：勁達物流股份有限公司

目前我已在勁達物流的空運出口客服部實習將近一年的時間，不僅以實習生的身分接觸職場與業界，既無薪資與績效的顧慮，又能得到實作的機會。一年來我學習到的包括一下幾點：

### 一、壓力中同時滿足謹慎與效率

空運是個非常緊湊的模式，甚至從接新訂單到貨物離開機場就在一天之內也是常有的事，而出口客服負責的便是在前端接觸客人的出貨資訊，傳遞給內部安排班機，若是我們出錯或是客人臨時更改，後續全部都需跟著調整，因此要在時間的壓力下保持高效率，就要精簡自己的操作，腦袋清楚自己的每個步驟，並牢記何處是該核對檢查的部分。

### 二、從不同的前輩身上學習優點

實習的緣故，常常需協助不同的人交代的任務，或是從不一樣的人身上交接事務，因此更知道每個人做事方式的不同。有些人會特別重視效率，因此會省略一些無傷大雅的細節，而有些人則循規蹈矩，冒著讓客人不愉快的風險，也要再三詢問確認每一個細項。我則因為負擔沒那麼重，根據自己預過的不同情況，選擇不同的方式，例如有些客人很有耐心，我就會放慢速度特別謹慎處理，而有些出貨較急，我就會選擇事後回頭檢查。

### 三、遇到問題的解決流程

熟悉負責事項後，開始會遇到貨物出了各種問題，以往我只能請客人稍等，再去請教其他同事，現在則是根據自己的了解先把各種情況與客人說明，再請他稍等自己去確認。下一步則是運用公司網站或之前存下來的教學，先研究過一遍，再向主管或同事詢問，並且在請教時，會先告知目前我已經處理到什麼進度並提出自己認為的幾種可行方案再去確認是否會有額外的問題產生，這樣不但讓我再次遇到相同問題時可以獨立處理，也讓別人回答自己的問題時更有耐心並願意說出他的建議。

以上的三點皆是我在學校中較難了解到的事情，最寶貴的是，這次的實習經驗也讓我對未來的工作更有方向，我知道自己並不排斥壓力與挑戰，反而會因為這些而感到更有幹勁，並發現自己擁有能夠在處理事情中隨機應變的潛能，讓我對自己了解更深。

# 勁達物流實習心得

00868111 運輸 4B 蕭羽淇

轉眼間，實習人生即將滿一年了，從以前剛進來什麼都不懂、從零開始學習，到現在已經可以獨立負責一些工作，甚至就和正職差不多，這段期間經歷許多，經手處理過大大小小的問題，雖然很辛苦，有時候也會突然想著：「如果我沒有選擇實習這條路，會不會有不一樣的發展呢？」

我的職務是海運進口文件處理人員，每天的任務除了接手進口文件製作，還有和客戶聯繫、提交文件給船公司作申報傳輸。經過快一年的磨練，現在已經上手許多，但每次遇到連假或放長假之前，還是很不適應龐大的工作量，因為這行的特性，當一票貨從出口港出貨直到抵達進口港，船隻並不會因為放假就停擺或延後，所以我們必須在放假之前的工作天，把所有在假期到港的貨物做好文件並傳輸給船公司，如果來不及在到港前做完，就會以錯誤的申報資料進口，到時候就需要人工跑海關修改並支付罰金和修改費，為了避免發生這樣的狀況，即使在放假前仍然不可以鬆懈，必須把手上所有的 shipment 處理完才能安心放假，所以在連假前加班已經是常態，甚至平常貨量大的時候就必須加班，一開始很排斥加班這件事，但做久自然習慣了，雖然很累但沒辦法呢，你不做沒有人可以幫你做，況且我的部門人數相較於其他部門少，正職同事們負責的量更多，每次都覺得他們很辛苦。

最近公司開始實行新策略，今年接了許多新客戶，我也經手過一些新客人的進口事務，在與客戶對接的時候會遇到的狀況可謂千奇百怪種，其中也遇過一些糾紛，像是貨櫃免費期爭議、報價單不滿意等等，雖然時常是業務人員和客人之間溝通不良產生的，但我們也是客戶服務人員的其中一員，身為中間的橋樑，就必須盡可能的協助解決問題，才可能有再次合作的機會，不然一個不注意，很可能就被同行搶走生意，競爭可謂十分激烈。

這段期間學到很多專業知識，我相信即使未來沒有繼續在這家公司任職，就算出去到其他相關產業，如果能融會貫通我在這邊所學的，那這段經驗就值得了。以前只聽過這行很操，實際上雖然真的很費心力，但只要掌握了這些知識並靈活運用，我相信對於未來發展應該會有所幫助。

# 國立臺灣海洋大學 實習心得報告

## 系級:運輸 4A 學生:王綺卉 學號:00868018

我來德迅實習的時間已經近乎一年了，我所負責的職位是航空 OP，到目前為止的時間我的工作主要是打提單、整理貨櫃的照片、更新在公司系統裡提貨、進倉的狀態、打報單，基本上跟上半年大同小異，但有增加一個消掉公司系統裡帳的工作。提單跟報單的工作很類似，首先我要先在信箱裡找客人提供的文件-Invoice 跟 Packing list(有時候會分成隨機文件跟報關文件)，並根據文件上的資料精確地輸入公司的系統中。提單的工作還要等貨物實際進倉才能夠結單，最後還需要將資料傳輸給海關、航空公司、外站，以及發貨人。

這段時間，我除了更加了解了上班的工作內容，工作也越來越得心應手，曾經不太會應對客戶的我，也逐漸會處理各種情況，除了上半年遇到的刁難客人外，我還有接到一通讓我印象深刻的電話，那是一通抱怨的電話，客人一打過來就不斷地講他所遇到的問題，以及抒發他內心的感受，我當下其實有些不知所措，但我選擇靜靜地傾聽，等她冷靜一點再跟她溝通，電話的最後她請我幫忙反應一下問題便掛斷了，我認為這是一次很特別的經驗，藉由這通電話，我知曉了在一件事情中不同的位置會有不同的想法，我學到了要以不同的角度去看待每一件事情。

實習讓我提早體驗了職場生活，除了知道英文能力、文書處理(尤其是 EXCEL 的運用)以及打字速度的重要性外，舉一反三、臨機應變，還有工作態度及人與人之間的相處也都是十分重要的，畢竟身為公司的一份子，工作上一定會與同事有所交集，工作也難免會有所變化，學習這些不僅僅可以運用在工作上，這些與日常生活也有緊密的關係。實習計畫讓我獲益良多，課堂上的理論跟工作上的實務真的是不盡相同，實際體驗職場不但能發現自己的不足之處，讓自己可以好好充實、改進，也能夠讓自己學到不同於課堂上的東西，並且累積職場上的經驗。

此外，我認為藉由實習可以尋找自己未來的方向，實習的這段時間促使我開始思考我想要的到底是什麼，逐漸開始描繪自己未來的藍圖，我很感謝公司和學校能讓我有這個實習機會，也很慶幸自己來到了德迅，公司環境良好，不僅有免費的水果供員工享用，每個月還會舉辦慶生會並提供下午茶，並且主管、同事大家都很有友善，大家都會不吝嗇地回答和指導我各種事情，人資也會給予我們各種幫助，真的很推薦學弟妹可以加入實習的行列！

# 國立臺灣海洋大學 實習心得報告

## 系級:運輸 4B 學生:林沛晴 學號:00868128

經過將近一年也快到尾聲的實習，從一個完全不懂、不了解這個產業的人到現在好像漸漸開始有點的東西的感覺。對外人而言，可能承攬業看似只是簡單賣服務的產業，但將近一年在這邊待下來，發現這個領域真的好深啊，還有好多東西沒學到。這也是為什麼需要這個產業的存在吧！

覺得自己非常幸運能進到 project team，不僅能接觸到一般整櫃，因貨物尺寸特殊，超重超長超寬而需走散裝船進來的電廠貨物正是這一年我們在忙的案子的主角。因為重件貨的特殊，很多東西要特別花時間去了解去學，雖然較費力費時，但也是因為這樣才學到特別多。我主要所負責的工作是整櫃進口的陸上運輸部分及整理各項帳款…等等。派車送櫃其實並無想像中的輕鬆簡單，短時間內要想辦法達成客人要求的送櫃時間同時又要與拖車公司調配，而一天中也不會只有一票貨…要有效率地及時處理好所有事真的是不簡單！

而過程中對我來說很大的困難是「該如何問問題」以及「如何在犯錯前就先找到問題且避免」，這不是在教室裡獲書本上就能學到的東西。而在我遇到狀況時，我學到最多的是「優先找到解決問題的方法」，而不是糾結在問題點上，大學在參與辦活動的過程中就有學到這個道理，只是在實務上沒馬上即時處理，損失的可能就是幾十萬甚至更多，這也讓我知道了「想辦法有效率地解決問題」是最重要的課題！

很幸運能到這間公司實習，讓我能把教室裡的理論與實務上做結合，也瞭解到理論與實務上的差距，更能提早進入職場，深入這個產業，並問自己是不是真的想要走這條路，回首這一年固然辛苦，但我也得到了很多，我不後悔選擇實習這條路。

我會推薦 Kuehne+Nagel 作為學弟妹的實習公司，它不僅在這個產業中已是有多多年歷史的大公司同時是外商也能練到英文能力，這陣子也發現不只語言上的進步，與人的溝通能力也是和剛進公司有很大的不同！

東立物流股份有限公司

00868015 運輸 4A 楊俊鴻

第二學期的實習中，我繼續在東立物流的事業開發處擔任實習生，協助第二期 5G 自駕專案及 QCC 的推進，可惜的是方案未能入選，也間接導致了這學期的工作內容變得輕鬆。此外，我也參與了其他部門的工作體驗，學習了更多不同的專業知識與技能。

在這半年的實習過程中，我深刻體會到了實際工作與學術理論的不同。在學校學習的知識只是理論，但在實際工作中，我需要運用這些知識來解決問題。例如在專案推進中，我需要與不同的部門進行協調，確保專案進展順利。這些工作需要我運用課堂上學到的溝通、協調、分析等技能，並不斷地學習和探索新的解決方法。

此外，在實習過程中，我也學會了如何與不同層級的人溝通。我需要與客戶、同事、上司等不同層級的人進行溝通，並且保持專業和耐心。這對我的溝通技巧和人際關係的建立都有很大的幫助。

除了學習專業知識和技能外，實習也讓我更加了解公司的運作模式和文化。我看到了不同部門之間的合作和配合，以及公司所追求的價值觀和目標。這些體驗對我未來的職業生涯和人生發展都有很大的啟發。

總的來說，這次實習讓我收穫良多，不僅學習到了實際工作所需的技能和知識，還提高了我的自我管理和溝通能力。我很感謝東立物流給我這個寶貴的實習機會，並期待未來能在這樣的企業中發揮自己的能力。

## 運輸科學 4A 邱顯元

實習單位: 全聯實業股份有限公司(台中進化)

全聯銷售的商品主要為日常用品，包含一般飲品、日常用品、男性用品、女性保養品、嬰兒用品、清潔用品等，而各種商品依消費者的喜好，提供不同的廠牌，讓消費者有更多的選擇，也因為看準民生必需品的回購率高，讓那些精打細算的媽媽們可以直接在全聯大量採購，也可以減輕全聯存貨的負擔。

我工作內容負責補貨、點貨、打收銀等工作，從中體驗到服務業能屈能伸不屈不撓的服務精神，由於我秉持學習負責任的態度不論未來是否繼續在全聯實業股份有限公司工作，我都將實習中所學習到的繼續深耕在我的未來工作中。

實習過程中有很多機會與客人的相處，這幾次的實習過程中我碰過一件事情最令我印象深刻的事情，我上班的地方是需要輪流站收銀的，站在收銀台時，遇到的客人更是多樣化，有一次有位客人在結帳一半時走去旁邊領錢而後面大排長龍，由於我想趕快結帳沒有注意到直接跟她收現金，他也沒跟我說他要儲值錢進去會員系統，而後來口氣很差的詢問我怎麼沒問，我也理智線斷掉態度不好跟他吵。

而我了解到服務人員很辛苦，畢竟一個員工不可能只是負責單一事情，很多事情都要包辦，很多小事情都有可能有小疏失，我們不能要求客人的態度，但服務業就是服務業，客人的態度可以取決我們怎麼解決這件事，要是服務人員因為客人的態度不好而給客人相對的不好的態度那將會造成更多後果。

如果有機會讓我再次選擇學習單位，或許我也更早一步為自己的實習課程找尋適合的單位，而我由衷的希望學弟妹好好評估自己所想要的工作是什麼，想學習的是什麼，必須從大三就開始尋找，不要為了學分而應付實習(老實說我就是為了不想待在基隆上課而來實習)，選擇想學習的單位才是最重要的，這段實習的過程才有意義。

## 實習生報告 00868120 運輸 4B 林雅淇

從去年 7 月開始到今年 6 月底，我在 NX 臺灣國際物流的航空貨物部進行為期一年的實習，航空貨物部包含了台北、桃園和新竹三個地區分別有據點，因 NX 臺灣的實習制度為輪調制，因此我在這一年中會到桃園和新竹營業所進行實習、部門輪調，以下是實習日程表：

7 月	8 月	9 月-明年 1 月	明年 1 月-6 月
併裝課 出口客服課 進口課	進口課 報關課 服務企劃課	新竹營業所— 出口客服課	新竹營業所— 營業課

這一年中我會分別到以上這幾個課做學習、輪調，過完一年就可以了解整個航空貨物部的工作分配、流程，7~8 月皆是在桃園營業所實習，但因在每個課的實習時間較短，大概為 1-2 個禮拜，因此對這幾個課的了解較淺，主要是學習概念及這個課在做什麼，在整個航空部擔任什麼樣的角色等等，是學到較粗淺的概念，從 9 月開始我來到新竹營業所實習，新竹營業所只有兩個課，因此待的時間較長，在這期間我也嘗試了實作，如空運出貨作業，在這段期間我接觸到了許多不同的出貨，有多種類型和不同模式，開始真的實際操作業務，在這過程中我獲得了許多成就感，能夠獨立將貨物出口，和客戶信件、電話溝通，這是我在平時上課無法學習到的事物，也學習到了獨立解決問題和隨機應變的能力，這都是需要從實際經驗中累積的，也因為是第一次接觸到，在學著獨立應變和與客戶溝通的過程中都感受到挫折，有許多的狀況都是第一次遇到，無法這麼即時應變，在過程中需要再更加鍛鍊與學習，這一年我受益良多，不僅僅是對於知識的獲得與吸收，還有更多的是工作的經驗累積、實務經驗等，這些都是我實習後實際從職場中學習到的事物，很難能可貴。

經過了這一年的實習，我認為這是非常好的機會，能夠以實習生的身分在職場中學習，前進到職場中的第一線，這是只有實習生會有的機會，也僅此一年，NX 臺灣的實習生輪調制跟其他公司不一樣，隔一段時間就會換另一部門，在一年間就可以將整個部門都了解、學習，也可以從這幾個性質不同的部門中知道有沒有較符合自己的興趣、偏好的工作內容，是個很不錯的制度，雖然也因此在各部門學習的內容不會過深(視輪調時間為主)，但我認為對還不太清楚未來方向同學很適合，能夠從中更了解自己，並且瞭解這一行是不是自己所喜愛的工作，這之中有沒有較有興趣的工作類型，對即將畢業的我們省下很多摸索的時間，若對未來還沒有方向的同學可以考慮輪調制的模式！

為期一年的實習也來到了尾聲，NX 臺灣的輪調制度也讓我學到不同部門的工作內容，也讓我在實習期間更清楚了解未來的方向，以及自己對什麼工作比較有興趣，從在倉儲物流部的 8 個月到汽車貨運部 4 個月，讓我深刻地體會到物流就是在與時間賽跑。在倉儲物流部，分成了 5 個組，而每個組我都有輪替學習，了解到在各個組之間的合作，加上如何快速有效率的處理訂單，讓商品能如期出貨，是最大的目標，除此之外，還學到了很多電腦技巧，還有如何操作倉儲管理系統，這都是學校裡不會教的，要等到實際出社會才有機會接觸到。而在汽車貨運部，需要調度車輛，讓客戶的貨能夠準時抵達，但其中也有很多因素會影響能不能準時到達，像是道路車況、貨車是否故障、爆胎、是否遇到事故，若真的不幸發生了，就要靠我們去調度及協調，這非常考驗危機處理能力，要在最短的時間內完成，不然時間就會一直耽擱下去，貨物就有可能遲到，這也會影響到客戶對公司的信任度。

在這短短 10 個月，從一位大學三年級學生，到每天準時上下班，從作息上的調整就是一大挑戰，每天也是不停吸收知識，遇到困難就要及時應對，不懂的地方勇敢提問，讓我體會到學生與社會人士的不同之處，在學校的我們有完善的機制，但在公司就得靠自己的努力，才能有出人頭地的機會。很慶幸學校有實習這個機會，讓我能夠提前適應出社會的環境，與我實習的初衷一樣，學到更多課本裡沒有教的東西，以及將所學知識融會貫通，實際應用在職場上。

# NX 臺灣國際物流實習心得

運輸 4A 00871110 游謹如

我在 NX 臺灣國際物流股份有限公司台中分公司進行了一年的實習，一共輪調了三個部門，分別是綜合客服課、綜合物流營業課以及總務會計課，主要學習海空運承攬進出口流程。在各個部門都學到了很多東西，並且隨著時間推進，當更換部門時，結合前面部門學到的專業知識，對海空運承攬整體工作流程有了更完整的瞭解。

還記得剛進入辦公室的第一天，加入綜合客服課，我什麼都不懂，只能跟著前輩一個口令一個動作，接著越來越熟悉工作，可以獨自完成一票出口流程時，成就感大幅提升，前輩們也會給予稱讚。前輩在教導我的時候，毫不吝嗇的傾囊相授，即使自己的工作很忙，仍會撥出時間回答我提出的問題。

後來更換到綜合物流營業課，因為需要回覆客戶詢價、報價的信件以及對於進出口流程的一些問題，就有把之前在學校裡學的國際貿易流程、貿易條件實際應用在工作中，但是課本講的只是理論，實際上還會發生更多課本中沒有提到的突發情況，因此這時候就需要靠前輩傳授經驗，有時候前輩們還會在時間允許的狀況下，帶我直接到作業現場，讓我親眼看到後可以更了解作業流程。

我覺得實習讓我學到最多的是做人處事的方法，因為我本身是一個非常木訥的人，但是進入職場後，不只需要跟同事們打交道，也要跟客戶保持良好的關係，因此我在與人交流這件事上有了很大的進步，可以更快速的反應對方提出的問題，並給予合適的回應。而台中分公司的主管們也教了我很多職場規則，有了主管們給我的建議，讓我能在面對職場不同的人事物時不會慌張。我很感謝我在台中分公司遇到的同事們，大家都非常照顧我這個實習生。

NX 臺灣提供實習生進行論調式實習，雖然在每個部門的時間不長，但是可以初步了解到該部門主要進行的工作為何，進而思考這個工作是否為自己心目中嚮往的工作。在實習期間，日通的人資人員會定期請實習生回台北總公司進行教育訓練，並帶領大家思考「這份工作是不是跟當初自己想像的一樣」或是「工作中是否有覺得有興趣的方向」，因為 NX 臺灣並不以把實習生留下來作為正職培養，而是希望我們通過實習，確切的找出自己未來想走的路。而我也覺得台中分公司提供給我非常多元的學習機會，例如會定期問我是否有想學習的東西，若是剛好有類似的案件，就會讓我去嘗試看看，因此我的實習到目前為止經歷過比以往的學長姐們還要多的案件，每次嘗試都帶給我充實的實習經驗。

綜合以上觀點，我認為 NX 臺灣的實習可以學習的更多元，以利探索自己未來想嘗試的工作，對於未來還很迷惘的學弟妹，是一個很好的機會。

班級:運輸 4A

學號:00868028

姓名:江効航

老師好，我是運輸 4A 的江効航，目前在華岡船務擔任實習生。而我的工作內容是擔任業務。在實習快一年的時間裡，遇到了許多問題要我一一去解決，其中這是最近發生的事，海運費的價格就跟飛機航空公司一樣每一間的價格都會不一樣，有些便宜，有些很貴，像是長榮以及萬海價格可能會比較高，但是像世界第三大船公司 CMACGM 的價格就會是蠻低的。那當然大家一定都會選擇價格比較低來當成本，這樣利潤就可以往上加。那這時可能就會遇到一種情況，就是貨物超收了，此時就會產生退關。退關就是因為各種原因導致你的貨物不能如期上船，此時就有可能會被退到下一艘船，而海運的船期跟航空以及陸運不一樣，有可能這艘船來，但下一次往同一個地點的船可能就是一個禮拜以後甚至是以上，而對有些客戶來說可能沒關西，他們覺得有到就好，但有些客戶無法忍受時間 delay，此時就要跟客戶去做溝通，如何去說服他們，或者是用運費減免還是換其他家公司都是別的辦法，那我跟客戶溝通之後，因為我是出到美國所以幾乎每個禮拜都有船期，那客戶覺得晚一個禮拜沒關西，那也順利解決了這件事情。當然是很推薦學弟妹可以來華岡實習，因為那邊運輸系的學長姐就有 10 幾位，大家都會照顧彼此，也不用怕遇到問題時沒人會幫你，每個禮拜五也都會有下午茶每個月也會請按摩師來幫大家按摩，那再來是獎金的部分，我們公司每一組每一季都會有額外的獎金，甚至是只要參加尾牙就一定

有錢可以拿，像是因為我不能抽獎，所以直接拿獎金 5000，而且只要上台表演也有額外的錢可以拿，有這麼多的好看還不來華岡實習嗎。

# 台灣高速鐵路股份有限公司實習心得報告

系級：運輸 4B 學號：00868109 姓名：黃皓恩

實習時間：2022/07/04~2023/08/31

實習職位：台中車站-站務員

實習生活不知不覺來到後半段了，經過了在車站約八個月的生活後發現漸漸地習慣了這份工作的內容，相較於剛下車站時的青澀，現在變得比較知道如何更加沉穩的面對旅客，因為在車站每天做的工作內容相對單純，所以也越來越上手，果然和一開始學長姐說的話(大概做個半年就會習慣)印證了！

國內防疫解封加上邊境鬆綁後車站每天只能說越來越忙碌，尤其是國外旅客有不斷增加的跡象，我覺得現在在車站生活可能要具備除了基本的中文、台語、英文以外，還需要學一些日文、韓文、越南文等基本會話，相信我，對車站值勤生活會非常有用，我們的最大目標就是不分國內外旅客都要讓他們能夠有一個滿意的乘車環境，溝通上再大的阻礙都要去破解。

在車站大家相處的都相當融洽，有問題想詢問也都會互相解答，主管與督導們也很顧大家，相處起來不太會有上層與下層之分，常常工作期間團訂飲料、下班吃宵夜，休假期間也會揪人出去玩等，反而會有一種像在大學生活的感覺，但實際上車站學長姊年齡層分布從如我們年輕的熱血青年到已經當資深爸媽的都有，實際相處下來反而感受不到這麼大的差距，有時候資深前輩甚至會分享出社會後該注意的地方與生存之道，都成為工作之餘聊天的話題之一。

但再資深的學長姐也是會遇到很奇怪的旅客問題，我也不例外，因此每天工作上最困難的莫過於這些特殊案例，而且每一步都需要仔細處理，一個用不好或錯誤可能會需要寫檢討報告，為了不造成這個後果，審慎的決定這些特殊案例的後續做法非常重要，也依然是每次工作上最有挑戰性的地方。

八個月下來總體來說我是相當推薦這份實習的，我學到的雖然不是專業實務內容，但反而學到更多與人談話、溝通的技巧，如何沉穩的面對每一位顧客或與公司同仁的相處方法。

# 大四下學期 實習心得報告

運輸科學系 4A 00868017 艾正友

## 主動深入

在最初的考量中，是以出口、進口各待半年為打算。只是在做一陣子後，才發覺雖然六個月訓練是足以達成手上的工作，但距離理解一產業的實際作業，是遠遠不足的。有的時候凡事皆淺嚐一點，只知道表面但博而不精，等發生問題時才發現原來我之前做的，那只算的了冰山的一小角。故在學習較複雜困難領域之時，最好要詢問背後的原理及其他注意事項，搞不好會有意外的收穫，發現固有理解竟然是錯的，進一步改善。

## 溝通是關鍵

凡事總會有第一次。在沒有約定成俗的狀況之下，要單憑一言兩語來推敲出真相是絕對不可能的。所以不管是客人第一次送貨而給出模凌兩可的文件，還是新制度推出但每人的解讀都不同，導致同一件事卻各人有各自相衝突的作法，鬧出問題後同事間還在相互爭吵。若在最初心中有一絲不確認之時就及時溝通，讓大家的想法一致，事實上就可預先防範十分多的出錯了。

## 不求速，但求穩

縱使工作要趕時間，也不能因此而草率地趕工、不嚴謹檢查，進而疏忽了問題點並導致嚴重紕漏。假如為了穩定而多花點時間做溝通、多次確認，最壞的下場也只是明天再繼續做；但若出大問題，那後續的補救方案可又是一大功夫。秉持著保護自己的立場，讓自己手上的作業不出包，可就唯有警慎小心的作風才行。

## 團隊合作是關鍵

出社會這段期間，才真正察覺到凡事不能都靠自己獨力硬拚了。不像在高中或大學期間，做報告可以是一枝獨秀或眾人協力，在工作上只靠一人之力是應付不來的。一定要分配工作、每人負責一小部分。我曾試過不求助它人、全靠自己來解決手上的難題，結果問題越滾越大，完全超出了能力範圍，不得不向同事求救，害得大家都晚下班。我才發現若不是我硬性逞強，早點請救兵，事情就可以更順利度過了。

# 實習心得報告

00868025 運輸 4A 蘇亭勻

進入台灣順豐實習已經快一年了，這段時間學習到了很多貨運物流的相關知識，也了解了中轉場實際作業流程，學習到進出口的作業程序，將學校所學的知識實際應用在工作上。剛開始實習時，對於工作環境很陌生，也對物流業不太了解，實際開始理貨、分貨後才發現每件貨都有運送時效，中轉場必須在時效內將貨物送出，才能在時間內順利送達客戶手中，因此每天的理貨時間大家都快速且謹慎的將貨物分流，避免超出時效。這份工作除了快速和謹慎之外，分工合作也是很重要的，理貨時大家會負責不同的部分，不管是進口還是出口都至少有兩人負責，這樣能減少失誤率，也能互相幫忙更有效率。還記得剛進來公司時，很擔心自己沒有力氣搬貨，女生沒辦法幫上什麼忙，像是搬重貨之類的，但在上手後發現自己其實有能力可以完成這項工作，因為除了搬重貨外還有很多其他的工作事項需要完成，其他的運作員哥哥姐姐們也都會互相幫忙，其實一開始的擔心都是多餘的，也讓一些認為我沒辦法勝任這項工作的人對我改觀，希望自己可以頭腦動得更快，學習更多，讓自己更進步，能多幫忙哥哥姐姐們，也希望以後能獨當一面，獨立完成工作事項。很多人都問我為什麼選擇實習而不是考研究所，我認為實習才可以真正了解自己所學的東西應用在哪些行業與工作上，才能知道自己到底適不適合運輸系的出路與相關產業，若是直接讀研究所有可能會讀了不感興趣的科系只是為了大家口中比運輸系“好的”工作出路，希望自己可以透過實習了解運輸相關產業，了解未來出路，而不是紙上談兵。經過一年的實習後，希望能有機會繼續待在公司工作，畢業即就業！

## 00868106 運輸 4B 郭昀展 實習心得報告

下半年的實習，除原本的工作項目-營運數據分析、會議管理等事務外，經理也開始詢問我對於未來發展的想法，是否有找出自己要走的方向，為了讓我有更深的體會與了解，我也花了各一個月到了前線場域-營業點與轉運中心去深入物流業營運場景，在營業點，我跟著快遞小哥四處走，深刻了解現今四通八達的物流產業背後之辛酸與貨件從賣家到買家的一系列生命周期；也和理貨學習貨件處理和路由追蹤，擔任前線快遞員的後盾；並與前線管理職學習在物流產業的管理技巧，從人員車輛安排與溝通協調，到面對問題的臨場反應力與經驗累積，都是令人敬佩的。而在轉運中心中，更能深刻體會到在物流的學識面到實際場景面之不管是貨物分撥的路線最佳化、車輛調度、與人員的適配性調整等，過去在課本中談到的內容映入眼簾。

經過數據面與實務面的總體吸收後，我也了解自己要走的方向為與運輸物流行業相關的部分，所以我於 4 月時正式進入公司營運部的工程支持組，主要工作為轉運中心的操作與效能監控、管理與優化，且目前公司有新的轉運中心項目在規劃，唯一重大變革，我也同時參與其中，並和運輸科學之工業工程領域有極大關聯，要對自動化分揀設備的作業內容熟習，並掌握各系統和機器設備之功能以進行管控，是我目前需要努力琢磨和鑽研的地方，而公司也常讓我到新場域做實境吸收，同時主管也認真在做相關研究並指導我細部內容，我也期許自己能夠在此能有很好的進展。

在畢業後，我已決定從順豐速運展開我的職涯第一步，我相信自己能夠在未來成為領域中佼佼者，並持續精進各方面才能，成為運輸工業工程領域人才。

# 實習心得報告

鼎漢國際工程顧問 運輸 4B 00968209 邱鈺淇

很榮幸自己能夠在鼎漢工程顧問公司，一間在交通運輸界極具盛名的公司實習，有一群待人和善且實力深厚的學長姊們，使我在視野與學識上都有進步與成長。不知不覺，一年的實習生活即將步入尾聲，回顧這段時間裡做的每一件事，無一不是實力與基礎的積累。

我所屬的部門是近幾年甫成立的數位移動實驗室，因應大數據時代與未來趨勢，期望可以研發出自有的 AI 模型與系統。在這份實習之前，我想像的工作內容會是參與一般運輸規劃專案，包含整理數據與田野調查等。結果卻是不然。現在回憶起初來的驚慌與恐懼，內心充滿通過各個關卡的成就感，也更是榮幸自己能夠成為實驗室的一員。

首先大略講述工作內容，我在實驗室主要是參與 AI 路徑分派模型，偶爾會協助學長姐指派的機動性任務。上半年主要是研讀最短路徑的演算法與 Coding，並建立輸出路徑庫。而下半年主要寫路徑庫道路變數，作為後續模型的訓練集。在開發各縣市的模型前，需要先建立完整的路網，因此需要透過 ArcGIS 套裝軟體一一檢核比對道路，非常考驗耐心，甚至進行最短路徑搜尋之前，也需要考慮道路層級以免影響後續路徑庫變數產出結果出現誤差，因此除了程式能力之外，在專業知識上也有所提升。

此外，我也協助撰寫信令資料應用於運輸規劃相關的文件，從中認識運輸規劃四步驟—旅次產生、旅次分佈、運具選擇、交通量指派，在實務上是如何進行，並且伴隨通訊設備越來越先進，不再需要大量人力進行家訪問卷調查與路邊訪問，而是透過手機與基地台連接而產生的信令資料時，是如何應用在四步驟裡。

在實驗室裡，不像是一般部門進行專案易受到時間限制，而是有較長的時間去認識與了解很多新技術，因此多聽、多看、多閱讀也成為一項非常重要的工作，就以近半年特別火熱的 ChatGPT 為例，大家會一起討論 ChatGPT 是否對工作業務有所改變與幫助。

在這近一年的時間裡，我得到很多的收穫，第一個是我的程式能力，因為主要的工作便是撰寫程式，因此我對於 Python 的熟練度也有提升。第二個是提問能力，當遇到問題的時候，要試著抓出重點，發問時能夠盡量清楚表達。第三個是閱讀能力，學習新知識的過程常常需要去閱讀期刊論文等文章，因此文字搜尋與理解能力也有一定的幫助。第四個是合作意識，每個專案都是集合各領域部門的同仁一起合作，實驗室也不例外，在與他人討論與集思廣義的過程中，會得到更多的回饋與想法。

在實習的開始，總是會與想像有落差感，畢竟一切都不像課本理論的紙上談兵般容易，但是，與其待在舒適圈裡，不如大膽去做。未來若有學弟妹願意嘗試，我會建議可以先學習基本程式軟體，例如 R 語言或是 Python，更重要的是，要有一顆願意接受任何挑戰的心與滿滿的求知慾，最終定能獲得意想不到的收穫與養分。

來到運達航運管理部人資課實習的尾聲，回想一開始被分到人資課的複雜情緒，畢竟是行政職，跟自己科系比較無關聯，原本有點失望，但還好一直讓自己的心態保持彈性，秉持年輕多學習的觀念走下去，到現在其實不後悔選擇運達，反而覺得人資課讓我有不一樣的視野。

這學期除了開始主導公司教育訓練課程的安排，也跟著學姐跑校園徵才的活動並邀約面試者，但也不單單只執行了這兩件事而已，還有系統作業上的學習，各項報表的分析與處理，明顯感受到這半年跟上半年比起來，壓力和強度增加了不少行政職要處理的事項非常繁雜，我在工作中發現自己的組織能力和表達能力都需要再精進，那些以前在學校時可以逃避的事，在人資課我都遇到了，能力也慢慢被建立起來。

在人資課另一個可貴的地方是，與其他實習生相比，我更有機會去認識不同部門單位的同仁，藉著業務往來的過程中，了解到那些我曾經嚮往的職缺是否符合自己想像中的樣子；除此之外，也有機會解觸到徵才的作業流程，更能掌握成為主管理想人才的必要條件，對於我在未來求職也非常有幫助。

目前有跟主管討論畢業後會選擇轉正，即便人資課不是我原本所理想的志願，但主管非常願意放手讓我嘗試各種業務，耐心指導和栽培的同時也給我很多空間去發揮自己，訓練了不少能力，我會選擇先留在這裡，歷練資歷，穩定地建立好自己的實力與健全的抗壓心態後，未來再去追尋我想要的職缺反而更有利。

## 校外實習期末心得報告

00868132 楊丞勳

來到陽明海運實習不知不覺僅剩下兩個月，在後半年我的工作內容也有些改變，我實習的部門是工務部專案與科技組，平常要處理許多的專案，我也升任分配到一些專案要處理。在這裡我覺得同事與長官們都很鼓勵我學習，因為工務部實際處理的業務跟我在學校所學可說是大相徑庭，但長官還是很大膽的把工作交給我處理，許多我從未接觸過的事。我目前的工作內容有以下幾個，每週、每月要整理航運業的期刊報導；關注甲醇燃料貨櫃船的市場；持續關注環境法規的沿革；以及協助其他專案的資料收集，以上大部分的工作皆不是我原先期望來到陽明會接觸到的，但當我深入研讀後，我發現這些資訊對我未來繼續留在航運業工作非常的有幫助。平常我的組別就經常協助其他部門處理一些問題，像是法規、替代燃料等等，可知在這裡所學的知識，是我將來若進入陽明會去的部門所欠缺的，這時我能直接給予一些協助。其實，實習的下半年我沒有遇到什麼困境，有問題就是直接詢問，因為我們在處理的是各自的專案，很多時候同事不一定知道答案，我們便會一起搜尋或是直接寄信去詢問各家驗船協會，每個人遇到問題都會整個組別一起討論，所以同事間也相處得非常融洽。我絕對是非常推薦學弟、妹來陽明海運學習，不論最終分配到哪個部門，都可以學到很多東西，若是有興趣進入海運業的，每個部門的職務也都相當的有用，每年公司也都會舉辦課程，讓所有新進人員包括實習生每週都要去上各個部門的職務課程，這段時間也能幫助我更透徹的了解航商每個環節在做些什麼。

不知不覺實習已經快要結束了，下半年的工作讓我有更接觸這個產業的感覺。

上半學期是在熟悉工作內容，還有適應環境，下學期就開始做和正職接近的工作，也因此會收到更多客人的問題。

一開始我只知道公司是做清關的，有打單人員還有跟客戶接洽的 CL，再來就是現場人員跟海關而已，不清楚各自負責的業務為何，也不知道清關詳細過程，但因為增加了新的工作，讓我有機會學習更多東西，常常客人會問我許多延伸的問題，我不會回答時就會請教組長，透過問題來學習，也可以了解大部分的問題是甚麼。

我覺得這個工作對我來說不會太死板，因為需要常常跟客人和海關對話溝通，當然遇到奧客也有，一開始我會因為客人的態度不佳感到受傷或是無法應對，現在已經可以好好的理性溝通，了解他們的需求並協助處理。

如果是想透過實習學習很多內容的我蠻推薦 DHL，不會讓你有太多時間偷懶，工作內容也會一直更新，讓實習生甚麼都有學到一點。我覺得要來實習，還要具備舉一反三的能力，大家都很忙，不會隨時都能解決我們的問題，所以要有自我學習的能力，但也不要害怕詢問，不會的還是需要學習。

我覺得目前我的實習工作對我日後的就職幫助很多，雖然是空運物流產業，和我想走的海運業不同，但內部有許多地方是類似的，除了工作技能也學到如何面對職場生態，提早一年經歷我覺得很有感，因為還是學生，所以大家都還會比較包容，若是正式工作，公司老闆不見得會給那麼多機會，所以我覺得實習真的會對之後求職很有幫助，很謝謝給予我這個機會的教授和公司。