



實習心得

運輸 4A 呂政益 00268014

初來東立，進入的部門是”成車事業處的管理課”，剛開始的三個禮拜，工作內容是一些雜事，例如：撕單子、釘單子、整理回收單據和在 EXCEL 作註解，透過這個工作，了解東立經手的品牌種類，讓原本對車子沒什麼概念的我，有這個機會去了解車輛，不會像之前一樣，完全一竅不通。

大約七月底時，因為幫忙駐廠生管人員統計作業工時，所以就到現場部門學習，透過這個機會，了解整個生產流程情形，知道各項作業的 SOP，也了解到每個步驟都要很小心，如果有地方沒處理到就把車輛交給經銷商，小事情可以私底下處理，大事情就需要花很多精力來處理，也有可能影響到公司的形象。結束統計工時工作後，就在這邊學習生產排程，了解生管在這裡扮演的角色，然後開始擁有較多的學習機會。

下學期的工作內容大同小異，工作上還是以生產排程為主，額外加上一些小工作，例如：利用 excel 把資料整理成主管所需格式、利用系統找尋車輛位置和車輛的作業狀況，也學習其他正職的的些許工作內容，讓自己對於這個部門的工作更加熟悉，如果之後當完兵想要來東立就業，會更迅速的上手。

在這些日子裡，我覺得在溝通上，還需要再加強，若有地方表達不清楚，就會造成對方的解讀錯誤，有可能需要花更多精力來解決；在處理事情的速度，要快狠準，不然會讓別部門感到困擾。有時候也會幫忙主管整理報告所需的統計資料，在這個過程中，都在學習如何整理這些數據，如何用圖表達和用樞紐分析表，可以讓帶我主管可以了解我的資料；在這邊也感受許多職場上的變化，在彼此的工作內容上，是不可能一成不變，整個作業流程也會時常變動，在這裡要和”變化”當朋友，好好面對與思考該怎麼面對它。最後，自己不足的地方還很多，真的很謝謝同事們的包容與耐心教導，我也要提醒自己時時刻刻保持虛心學習的態度。態度決定一切。

。



時光飛似在金士頓的生/物管部門實習將近 11 個月，我的實習生活相當充實，從一開始不大了解生/物管部門到底在做甚麼，到現在可以獨當一面的完成同事們交代的事情，清楚的知道自己的能力不足需加強地方。

生/物管部門主要是負責公司生產及物料管理，身為實習生的我負責幫忙同事開單，即是他排定生產排程後，我再幫忙將其開單，使得系統可以扣料，並且查看物料是否已經低於安全庫存再進行拉貨的程序。除此之外，我還幫忙壓出貨交期，當有銷售需求通知 Global Planner 下 request，得負責估算生產良率並押交期。

經過前半年的實習，讓我在後半年作業時間速度加快許多，由於生/物管部門很多事務是有時間性的，每項工作都需要在規定時間內完成，才能讓下一站人員好作業，我從原本壓線完成每項事宜到提前 30 分鐘將事情完成。後半年我還參關產線流程及庫房包裝流程，且學習著如何跟廠內人員溝通產品進度問題，以及出貨包裝事宜。

藉由此次的實習經驗，我發現態度與 office 作業能力是最重要的事情。面試階段課業表現固然重要，但一旦進入了職場世界，與人相處及處理事情的態度才是最重要的。此外，不論學校教導了甚麼程式語言，工作基本上還是以 excel 作業為主，因此熟悉 excel 是學生一大課題，應該要特別重視。

藉由一年的實習機會我學習如何拿捏同事間相處方式、熟悉公司文化且增進 excel 能力，感謝系上提供此次機會讓我進入職場前認識職場文化並了解工作上最需要的能力。



季鈞管理顧問實習心得

運輸 4A 學號：00268046 姓名：譚永雋

本次為第二次參與企業實習課程，雖然仍舊在季鈞管理顧問公司實習，但本次實際接觸業務卻與上期截然不同。

本次主掌業務為駐點交通部科技顧問室，上期在季鈞管理顧問時，大多為協助籌備標案計畫、撰寫報告書、協助承接計畫進行等。本次則以協助推動未來的智慧運輸系統發展建設計畫(106-109年)為主，業務為負責彙整各縣市計畫書，進行系統性整理、初步檢視計畫方向、是否合乎計畫精神等作業，並與各地方政府提案計畫的承辦人進行接洽，致電或以 E-Mail 型式進行計畫細項詢問、約定時間進行會議等事宜。並以簡報、圖表等簡單易讀的型式將各地方政府之提案計畫進行呈現，以利交通部長官了解各提案計畫。

很感謝學校能提供企業實習的機會予大四同學，能讓我們提早接觸實際業務，了解自己所學為何、所學何用，並針對自己不足的地方再予以補強，提早進入實際產業亦能加速社會化，能逐漸了解與工作同仁、業務單位等的溝通與互動模式，就如我方進公司時，因地方政府組織繁多，負責業務亦不盡相同，尚不了解如何與地方政府聯絡與接洽，但時至今日，我己能相當快速的掌握應洽詢的單位，並簡單清楚的傳達交辦或聯絡事項。因此，我非常建議各位同學在大四時參與企業實習課程，實際投入業務所得之收穫，絕對不比閱讀教科書來的少，甚至有過於之。



實習心得

00268044 洪勝宇

第二學期的實習讓我體會了上班族的感受，生活相當的規律，禮拜一到五正常上班六日休假，這也讓我體會到時間運用的重要性，除了上班以外的時間該如何有效率的運用也是相當重要的，上半年的實習後還胖了一點，現在也開始規劃了規律的運動，達到生活的平衡。

在本學期實習的過程中我學到了危機處理及應答的能力，除了遇到不少的急迫事件需要在 2-3 天內達到的要求外，也學到不少聯絡、溝通的技巧，許多應對進退的技巧都是在經歷的過程中建立的，既然要打十通主旨相同的電話，不如先擬個 SOP 加快溝通效率，又快又好的完成一通電話。在實習的過程中也有幸有機會派駐在交通部協助政府機關辦事，在裡面學到了許多事情，包括政府單位的運作模式、上下層級、簽送公文、科室運作等等，也參與到未來四年國內將推動的「智慧運輸系統發展建設計畫 106-109」先期籌畫，從中了解了許多未來將可望實際應用的技術，及國外多樣的前瞻發展技術，在進行的過程中也經歷了許多挫折，但好在事情都有圓滿的收尾，在大家的努力下順利解決許多遭遇的困難。

在實習的過程中，公司通常都處於繁忙的狀況，時常遇到需要自己尋找答案的情形，在無形中也培養了我處理事物的能力，在經過觀察、思考、條列方案、分析過後，通常能夠找到較為合意的答案，這次的實習讓我感覺獲益良多，也體悟到工作與生活間平衡的重要性。



實習心得

運輸科學系 4A 00268012 彭學謙

當初進到海大運輸的理想之一就是參加四年級的全職實習，不論是先學習企業文化、驗證自己的能力，又或者為就業鋪路都是相當有前瞻性的。因此在四上學業告一段落後，選擇在四下以一學期的時間投入企業實習，為自己下一段的人生打開序幕。

基於對倉儲、存貨的興趣，以及對夏暉物流的好奇之下，在申請的三間公司皆正取之際選擇了夏暉存貨控制部作為這學期實習的單位。

台灣麥當勞餐廳無處不是來自於夏暉，夏暉物流對台灣麥當勞完全負責，兩家企業雖各自獨立，卻又形影不離。在夏暉工作，謹慎、認真處理事務不但是基礎，客戶的要求的細緻程度更是超乎我的想像，思考的角度獨到、豐富且多層面，連帶提升夏暉作業的水準，好還要更好。

存貨控制部，相當於整個夏暉物流的大腦，雖然不用動手搬任何的貨物，但任何的貨物都是在存控的指示下才得以運作。每天處理事務之繁雜，各個細節也不容許出錯，對一名剛離開學校薰陶的學生來說無疑是艱辛的！一開始光是適應職場文化就常令我捏把冷汗，再來迎合客戶需求更是令我戰戰兢兢。但每一分耕耘，就是收穫的可能，把握時間，每分每秒盡力學習就是我給自己的信念。能學到多少都是賺到的，無價的經驗。

雖然目前僅是操作較簡單的採購、資料整理、分析等業務，但對於企業做事習慣已漸漸習得翹楚，相信在夏暉謹慎處事的磨練之下，未來不論加入哪間公司團隊都能盡快上手。

系上提供的企業實習機會對我來說即是一大助力；在夏暉物流的學習也是無可比擬的寶貴課程。期盼未來系上還能跟夏暉繼續合作，培養運輸的學生認真、務實且負責的態度。



捷順交通實習心得報告

運輸 4B 00268130 許雅風

捷順交通是我接觸到的的第一份工作，在這裡我能一窺到公車行業的運作模式，調度工作就像是司機的後勤人員，透過協調排班排車，以及與管理層溝通，來保障司機出車一切順利，司機收班後也要協助善後工作，另外也有大夜班來檢查並照顧每一台公車，是十分辛苦的工作;稽核的部分主要是在外注意司機是否有違規的情形，例如未繫安全帶，過站不停靠等，若確實有違規須呈報給公司，同時也要檢查公車站牌是否完好無損，若有損壞需向公司申請報修，至於在辦公室的文書作業中，excel 的應用是常重要的技能，它不僅常用，且能廣泛的製作各種報表，是非常值得學習的一部分。

很感謝學校有這個機會讓我累積職場經驗，讓我能將所學應用在職場，並同時了解到我們所學是否為職場所需，並透過他人檢視自己的缺點，進而找到方法去改進，並讓我逐漸摸索出我的興趣，在我未來生涯規劃上有著相當的助力。



國立臺灣海洋大學運輸科學系
學生校外實習報告

| | | |
|--|-------------|--------|
| 班級：運輸 4B | 學號：00268116 | 姓名：蔡智全 |
| 實習企業名稱:新竹物流 | | |
| 實習企業地址:新北市土城區中華路 2 段 194-1 號 | | |
| <p style="text-align: center;">一、 實習企業簡介</p> <p>新竹物流 HCT 成立於 1938 年，七十幾年來不斷創新突破，由傳統運輸公司轉型為現代化服務業，提供物流、商流、金流、資訊流整合之綜合型物流服務。2013 年營業額已超過百億台幣，代收貨款金額達 200 億，為台灣物流服務業領導品牌。</p> <p>HCT 於 2000 年推動 BPR(企業流程再造)，五年投入 40 億台幣深耕台灣進行企業流程改造。E 化、M 化、自動化、貨件條碼化、OCR 簽收單影像查詢、3000 支手持式終端機。2009 年導入全家全球最新第三代 3G 手持式終端機開啟 U 化貼心的服務。近年來更投入小物配、機車配送及冷凍冷藏全溫層車隊，以 3000 輛車隊每日平均配送 31 萬件、約 15 萬人次面對客戶來提供七萬家客戶物流需求，藉由店配、宅配、貴重品配送、代收貨款等多元化專業服務，完成客戶供應鏈最後一哩路重要任務。</p> <p style="text-align: center;">二、實習工作內容</p> <p>我在新竹物流實習接觸到的工作項目有:自領自送、問題貨件、當日配到著、大客戶派遣、雙森貨件處理，而其中印象最深刻的是自領自送，由於是在第一線接觸客人，因此碰上了形形色色的人，很多客人也經過多次的接觸甚至成為了朋友，不再只是單純的客戶關係，在領貨的過程中聊了許多關於他們工作的事情以及一些生活瑣事，讓我初步了解各行各業都有他的難處以及好處，而從中明白以後自己要摸索的出路，但並不是所有的客人都如此好相處，也有一些客人會為難我們作業人員，比如說貨件過大、過重、過長無法寄卻一直要求我們要承運，或著貨件包裝不完善導致於貨件裸露在外，以上種種情形讓我知道雖然我們是服務業要以客為尊，但有些事情不合理過於誇張應該清楚明瞭的告知客人說聲抱歉，委婉的請他去其他地方寄件，而不是客人無理的要求我們就應該全盤接收。</p> <p style="text-align: center;">三. 實習職場工作個案</p> <p>在實習的這段過程令我印象最深刻的是有一次在顧自領自送，一位客要來寄貨由於她的貨件都過大過重因此價位相對的較高，但客人一直無理取鬧的說</p> | | |



我們價錢都亂算，但我們就是照公司給予的價格去計算價錢，因此最後請主管出面做協調，主管也告知客人我們的計算方式以及收費方法，客人才妥協同意照價計算，由此我了解到在台灣不管各行各業總是會有不同的人以及面對不同的問題，我們應該適當的尋找方法做解決以及處理，而不是當下跟她爭得面紅耳赤，應該委婉的告知我們的立場以及解決方案，如客人無法接受以及同意就應該表明我們的立場，而不是甚麼無理的要求都該全盤接受，在這實習的日子裡真的碰上了形形色色的人，有些客人成為了朋友，有些客人百般刁難，我也學會了在其中做取捨以及面對問題該如何處理。

四. 實習心得與建議

經歷了實習過程，讓我從中學學習到了許多，例如如何與客戶溝通、協調處理事情，又或著如何與司機溝通，而我們所扮演的角色就是司機與客戶之間的橋梁，透過我們的協助來把困難解決，在這裡我學習到了許多的專業知識，學習到了物流業的運作流程，以及學會溝通技巧還有遇到事情隨機應變的能力，這些或許都是在學校所學不到的事情但因為這次的企業實習讓我具備了這些能力，新竹物流是一個工作環境很好的地方，內勤與司機的感情也都很融洽，主管對我們也很平易近人，因此對於這份實習工作真的很充實也很開心！







國立臺灣海洋大學

實習報告

運輸科學系 00268041 杜俞葶

當初面試完後，我其實有同時被承攬業的超捷跟物流業的新竹物流錄取，經過思考後我決定去新竹物流實習，原因其實很簡單，因為它感覺是間大公司而且是我們生活中常聽到的，剛進去的前 3.4 天我都跟在不同的同事身邊學習，大概第 5 天我就開始在自己的座位接電話了，新竹物流一切的業務都是從接電話開始，但並不是想像中的簡單。

首先，你要很熟悉公司的電腦作業流程，光是很基本的查貨都可能因為客戶的需求不同而有不同的搜尋方法，一開始我真的非常慌，幾乎是客戶一問出問題，我就得把電話先保留，然後問旁邊的同事我該怎麼做，但我真的要說台北所的同事真的都非常好，因為他們都有自己的業務要忙，但還是很願意每次都慢慢講解給我聽。再來，你必須理解客戶在問什麼，有的客人喜歡把簡單的事講的複雜，也有的客人會用奇怪的名詞請我們去收貨。此外，其他雜事其實也是很多的，印託運單、找貨、調閱簽收單等等，很多事都要遇過之後才會漸漸上手，最重要的是當客戶與司機的溝通橋樑，要設想司機大哥的處境還



要一邊安撫客戶，與客戶應對真的是很需要技巧的一件事；前一個多月我真的是非常崩潰，但幸虧有很好的同事而且當中還有比我多做半年的實習生，讓我覺得十分親切。

大概是進入新竹物流兩個月左右，一切業務大概都上手了百分之70，每天都感覺到自己的進步，自己解決的電話越來越多，到現在大概3個半月，主任也將一些業務交給我，我也漸漸能感受到工作的樂趣，享受在實習的日子。

很感謝系上及新竹物流給我這個實習機會，在新竹物流真的會接觸到各式各樣的人事物，再奇怪的奧客都會見識到，親切的人也很多，還有很多很有趣的司機大哥；其實我認為新竹物流很適合去實習，畢竟這是一個與人接觸的行業，要磨練社交技巧這裡再適合不過，對於未來的就業環境也不會再那麼懵懂害怕，謝謝運輸系也謝謝新竹物流，使我未來的道路變得更加明朗！



實習報告心得-華岡船務

00268020 運輸 4A 簡含霓

2017/2/6 號開工是我到職上班的第一天，印象很深刻的是還沒有開始做事第一天就有開工紅包可以拿，而接觸久了也發現這家公司的福利很好，像是有員工按摩、補班會提早下班，又或是會訂下午茶等等，這些小確幸雖然不頻繁但也足夠為平淡的工作中添點欣慰了。

我本身是擔任華岡中東線的業務實習生，大部分教導我的是我們的業務副課長。每天的日程作業其實就是千篇一律的電話開發跟資料建檔，其實不是件很有趣的工作，但其實我可以學習的地方很多，只要是一點比較模糊或是不懂的小地方，很慶幸的我都有學長可以詢問，而每週公司也都有安排給我們實習生更加了解這個行業這家公司的課程。我很慶幸能待在中東線，這裡的大家都很活躍也好相處，也因為是公司頂尖的部門，所以同時也感受到了大家的拚勁跟壓力。雖然電話陌生開發是件看似不怎麼樣的小事情，但也是業務初期必須做跟日常最需要花心神的地方，從中我也學到了不少應對的技巧，同時也會增進自己的專業知識讓自己可以更順利的跟客人應答，也會捉模學長的講話方式讓自己更加進步。

上班過後真的覺得跟當學生不一樣了，很多實務上的事情跟課本上並不一樣，很慶幸自己能在出社會前有過這樣的實習經驗，讓我充分的了解到這個產業，雖然日後不見得會繼續在海運承攬業工作，但這段期間我受益良多，也很鼓勵學弟妹能來華岡實習看看。



實習心得

00268009 運輸 4A 賈效瑋

這學期在華岡的實習學了很多。一直覺得自己很幸運，遇到好的主管還有好的同事。除了毫無保留的教我以外，在我遇到困難的時候也不厭其煩地幫助我。讓我在工作上能夠循序漸進，做起事情感覺也比較踏實。在這個很良好的環境下學了很多東西。雖然可能無法學到很深入，但也算是有收穫。

老實說，一開始的我很猶豫到底要不要去實習。因為聽到有些人說實習是浪費時間，再加上我強烈的情性，很想就這樣在玩樂中渡過大學的最後時光。不過還是硬逼著自己走上實習的路。選擇華岡的原因是很多認識的學長姊都曾經在這裡實習，所以我決定跟隨他們。「到底該不該去實習？」這個問題如果在前兩個月問我，答案可能是否定的。因為第一個月基本上就是瘋狂的看自己的書，第二個月開始幫忙印文件。偶爾太無聊會想辦法挖事情來做，基本上都是些小事，一直到第二個月底才開始打單。不過當時的我其實並不知道，那些小事其實都是整個流程的片段。正因為我常常主動幫忙做這些事情，所以學得比別人快，因為我只需要把這些東西協接起來就好。之後很快的自己開始做一班小船，就這樣持續到現在。

還記得我的第一班船就是一個麻煩的案子。途中有無數次主管說交給他們處理就好，但是不知為何它就是跑回到我手上。雖然搞得我心力交瘁，但是還是很開心最後有靠自己的努力把它解決。從這之中其實也體悟到，很多事情都是一環扣一環，我們應該要避免出錯而影響到別人，造成別人的麻煩。還記得某位教授曾說過：「與其當個有用的人，不如當個好用的人」。以前聽不懂，現在就大概能了解其中的涵義。

綜合上述所說，我覺得參加實習是正確的決定。除了可以學到相關知識，也能體驗職場。最壞最壞的狀況，就是做得很痛苦然後發現自己不適合這個行業。不過這也不是件壞事，能提早發現總比真的出社會發現來的好。至於我自己是覺得還算能適應，所以未來也不排斥朝向這個方向繼續前進。還是很感謝實習過程中幫助我的貴人，讓我收穫良多。



1052 學期實習心得

運輸科學系 4B 張子柔 00268138

因上學期的實習經驗在小型公司，因此這學期我想了解大公司的職場環境，在桑老師與系辦姐姐的推薦下，我選擇了華岡為實習公司，也很感謝各位教授與淑芳姐的幫忙。

進入空運部後，我先被派到客服組學習與客人的應對與郵件往來，姊姊們很有耐心的帶領我熟悉公司環境、作業流程等，也教會了我很多應對客人的小竅門。起初除了基本知識的充實，最先開始碰觸的東西是帳單與支憑，在簡單的數字之間，我學會計算利潤與報價，也了解到運費並不是只有一種模式。尤其在接觸到更為複雜的進口與轉口後，光是了解兩方的貿易條件就很需要清楚的知識與思維，操作上也需要更為小心謹慎。除此之外，因客服副理具備危險品講師執照，因此我也學到了許多關於危險品的相關知識與操作方式。

之後我加入文件部門，除了上學期就已學習過的提單作法之外，也學會了報單知識與許多和同行、航空公司往來的應對以及對帳。到這裡，我了解到整套完整的空運提報單流程與作法，結合在客服部門學到的與客戶的往來，已大致了解完整的空運出口程序。

在華岡我見識到了很多東西，有不同的業務的攬客方式，有形形色色的客人和更為嚴謹的作業流程，但也具備更完整的福利制度。在這裡我學到了很多文件以外的專業知識，且空運比起海運是更加的繁忙、快速，希望這些知識與這段期間所訓練出來的速度能應用在我日後的工作上。