

國立臺灣海洋大學 實習生期末報告

00668116 運輸 4B 邱予

在還沒加入日通實習前，曾經聽聞過因為是輪調的方式，短短幾個月就需要調到下一個部門，會學的不夠徹底，也有聽說需要經常加班。而實際經歷這樣的輪調制度後，我認為雖然在一個單位待的時間確實不長，卻可以學的比其他人更多、更豐富，雖然的確不會學到所有工作項目，但指導我的同事皆是最基礎開始教我，如同在學校上課般，把基礎打穩，學習過程必然會花上一些時間，才能真正進入實際操作。到目前我非常感謝他們能夠一步一步地從頭教導我，並不是一開始就將工作丟給我，讓我毫無頭緒，盲目地完成我不理解的事情。如今我了解空運和海運的操作，可以比許多同學更優先一步，懂的更多，提早了解真正的職場中是什麼樣子。

在實習過程中，我了解身為承攬業需要處理的事務會比其他行業還來的更多，相對的，學到的東西就更多。我認為幫助我最大的即是學習處理工作的優先順序，在高雄大部分都是以一條龍服務為主，不像北部會分工較細，有很多進出口貨物都需要從頭到尾接手，所以判斷工作的輕重是必備的。此外，對時事議題更有警覺性，像是最近「大排長榮」事件，讓剛好論調到海運部門的我更是注意這個重大時事，同時影響到工作上之實際操作，很幸運我能遇到這個特殊事件，讓我學習像是船期嚴重延誤等議題該如何處理。

在實習近一年的過程中，人資課定期派功課給我們實習生，每個月回報之月報，讓我們回顧每月所學，檢討哪裡還須改進。安排對應屆畢業生幫助極大的課程，也為我們爭取到公司各個據點參訪的機會，讓我們知道其他據點之運作模式，找到自己未來想朝哪個方向走，還須準備向公司報告之簡報。雖然繁雜，但也因為這些必須完成的作業，讓我們更認真學習，讓我們實質成長。

在日通實習的一年當中，我學到了很多、非常充實，藉由輪調的方式，從空運部門到海運貨物部門，讓我獲得更廣的專業知識，每個課的人員都相當有耐心、隨時隨地解決我提出的任何問題，給予我不論是工作上、人際上，甚至是未來規劃上的建議及看法，實習過程中除了提升自我能力，同時自己也成長了不少，生為日通高雄分公司第一任實習生，沒有所謂上一屆實習生，如同借境讓我參考、學習、給我建議，都是靠自己努力學習、觀察，來面對這個新的環境以及工作職責。很感謝學校能有這樣的實習計畫，與業界優良的企業進行產學合作，在這不確定的時代，對未來就業徬徨的學生，能提早了解職場，並找到自己嚮往、適合的方向。

109 學年度下學期實習心得

實習公司：臺灣日通國際物流公司

海洋經營管理 4A

00677006 魏曦妍

一、公司簡介

臺灣日通國際物流公司 (簡稱臺灣日通)，屬於日本知名企業日本通運株式會社「日通集團」海外據點之一。臺灣日通設立於 1988 年 7 月 8 日，共有六個部門分散在台北總公司、台中分公司、高雄分公司、桃園機場營業所、新竹營業所、台南營業所、基隆事務所和三座倉庫，並持續擴張中。主要營業項目有航空貨物承攬、海運貨物承攬、倉儲業務、理貨包裝捆包業務、報關、國際貿易、其他物貨服務、配送、物流規劃，是一間具有規模的貨運承攬公司。

二、所屬部門及部門輪調

我隸屬於航空貨物部，前 10 個月在桃園機場營業所 (長榮倉儲大樓)，後 2 個月在台北總公司。公司備有交通車每天的 8:00 和 18:00 往返台北及桃園。

7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
併裝課	併裝課	出口客服課	出口客服課	進口課	進口課
1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
服務企劃課	服務企劃課	報關課	報關課	業務課	業務課

三、工作內容

2021 年 1、2 月服務企劃課主要負責服務有特殊需求的客戶，在此部門的期間，曾到倉儲幫日本進口的點心貼中標、替客戶提領日本進口的鬱金香、到倉儲監看冷凍貨出倉並分棧板上卡車、到振興醫院幫客戶搬運醫療器材等。除了特殊服務之外，服務企劃課也要負責進口報關的派車，依照客戶需求分為專

車和併車，無論如何都要確保貨物都能準時送達客戶端。公司現在在申請運送醫療器材的許可證 WHO GDP，每周的會議我也有一起參與，了解申請證照的程序以及運送的實務經驗。

3 月在出口報關實習，工作內容很單純，看客戶提供的 invoice 和 packing list 打報單即可，前輩花一天的時間教我繕打一些簡單的報單，之後都是我獨立完成，有些單需要攤重或是分算單位，這些計算比較複雜，其餘都還算簡單，打報單的同時也會接觸一些稅則條例，可以當作吸收專業知識。而工作量的部分，通常星期五和連假前單量都非常大，正職的同事們也都固定要加班。4 月在進口報關，除了打報單之外，還需要進行 EDI 傳輸，和海關進行連線通關，貨物放行後也要替客戶派車，工作比出口報關複雜許多，要記好每一票或的進度到哪裡，才不會漏傳輸或是派車，影響到客戶端。進口報關的單量也不少，我主要是負責打長單，通常是 20 多頁以上的報單，一份通常需要兩個小時完成，但打完會非常有成就感。

4 月底提早輪調至台北的營業課，就是業務單位，而剛好有位同事休產假，所以我負責接替他的帳務和報表工作，替他開三角貿易的帳和製作營業表現報表。開帳的工作給我的壓力比較大，因為三角貿易本來就比一般兩方貿易複雜，帳務更是複雜，加上帳務關係到金錢，若多開或是少收都會有嚴重的後果，所以會格外小心，月底也是結帳的時候，此時有帳務加上運輸案子，真是蠟燭兩頭燒，非常忙碌，每天一晃眼就到了下班時間。除了帳務之外，主管也

開始指派一些案子讓我操作，包括報價、向國外詢價、處理危險品運送等等，透過這些不同的案子學習如何當一個業務，很感謝同事都耐心的指導協助我，讓我更快速進入狀況。在營業課接觸到的案子都不同，所以妥善處理完都會讓我感到非常有成就感，最開心的是有一票案子是用競標的方式，而我順利得標了！所有輪調的單位中，我最喜歡營業課，因為它整合了我前 10 個月在各單位所學，工作內容也很多元，每天要面對各種不同的狀況，除此之外運用英文的機會也非常高，所以在營業課是我很有興趣也願意勝任的工作

四、日通教會我的事情

「錯誤是最好的老師。」每次輪調到不同部門接觸新的工作時，都會很緊張，擔心因為自己不熟悉工作或是疏忽而犯錯，犯錯之後可能又會造成他人的麻煩，後來也確實在工作上有所失誤，但帶我的小老師都安慰我，就連他們自己也會犯錯，所以不要害怕錯誤，要能從這些經驗中有所成長，避免以後的錯誤就好了

「把握每個學習機會。」在實習的期間有許多可以額外學習的機會，只要問一下主管「我能不能參與？」或是主管讓我去嘗試的事情，都好好把握，像是能參與 WHO GDP 證照會議，了解申請一個許可證的所有流程或是王部長讓我也要在業務的每週報告會議上發言，因為在之前的單位中，我雖然也會一起開會但我都是聆聽者的身份，沒有發言過，所以這是很好的練習機會

「懂得舉一反三。」某次在 WHO GDP 會議上，Chris 要我做一個 GD 的

標示，但我不知道要什麼樣的款式，所以我做了 6 種不同的樣式讓會議上的大家投票選擇，會後主管說這次的表現很好，他只給我一個只是，但我交給他 6 個成果，他也鼓勵我日後不論在學校或是職場上都要抱持這種舉一反三的精神。

五、心得總結

在這一年的實習中，因為公司提供部門的輪調機制，大約兩個月換一個單位實習，所以能夠完整的學習空運的進出口流程。除了工作上，公司的人資課每兩個月也會舉辦一次實習生教育訓練，除了上課之外也會帶我們到其他據點或是倉庫見習，每個月繳交的月報也幫助我們整理和審視每個月所做所學，明顯感受到公司有好好照顧我們，不是把我們丟在各個辦公室而已。

實習的目的也是讓自己提早接觸業界，對未來的規劃能有更明確的方向。我在輪完所有空運部門後，覺得自己的個性比較適合業務的工作。還有看到職場的冷暖以及社會的現實面，學習如何善用自己在職場上的優勢並且遠離是非善惡是很重要的！很開心自己在日通的一年有所成長和收穫，在未來會持續努力，抱持著新鮮人的熱忱和學習向上之心在職場上好好發揮。

2021 年陽明海運實習計畫心得報告

運輸 4A 00668023 游宛儒

大學三年就讀海大運輸系的期間，我就對海運業產生濃厚的興趣，透過這次實習的機會我來到了陽明海運，分配到營運管理部的營運流程管理二組，老實說一開始看到這個組別時，有點緊張但又有點興奮，一方面是因為我不了解這個部門，很怕我沒辦法適應這項工作，另一方面是很開心終於可以接觸業界的實務工作了。

我的工作內容分成 A 組與 B 組，首先 A 組，A 組主要負責的任務就是維護系統資料:MQC 設定，資料數量很龐大，而且第一次接觸到系統，非常不熟悉，但同事們人都很好，也會教我很多快捷鍵的使用，例如 Alt + Tab 可以切換頁面，替我省了不少時間，也可以加快資料維護的速度；接著，我也協助維護業務群人員異動資料，當有人員異動到業務或非業務單位時，我就會協助開啟/關閉他們的系統權限。最後是我在 A 組最重要且最頻繁做的事：Space Allocation 的設定，主要是負責維護艙位以及船名資料，業管或外站的同事會將最新的 BSA Table 資料傳給我們，而我們就要負責維護進系統，以利業務可以精準控艙，不會超收貨物。

另外 B 組，也是我最主要的工作內容，我被分配到的任務是協助 Trade ID 訂艙計畫的推動。要讓 Trade ID 可以順利推動到尚未上線的國家前，每周我會先和資訊部要上一周的 Booking 資料，總共會製作兩份報表，一份是總表，另一份是分析明細表，透過這兩張表我們可以依照各國 booking 使用 Trade ID 的完成率高低，來決定哪些國家要先上線。實習的這一年來，除了歐洲地區，其餘各國皆推動完成，我也排定了之後歐洲各國的上線時程表，希望未來有機會能再回到實習的組別，繼續推動完畢 Trade ID 訂艙。

各國上線前，會先寄上線計畫的通知信，並且提醒他們上線後就不能再手動輸入約號，所以要請他們透過報表，檢查一下有無和系統抓取不相符的合約，並找出差異的地方。每個國家都有各式各樣的 booking 問題，我也會一一回覆並指導他們如何解決，有時甚至還會做中英文版本的 PPT 作為教學，輔導一些使用率較低的國家，以土耳其為例，原本在第九周使用率僅為 40%，經過輔導過後，第 14 周已達 95% 的完成率，這算是我第一個輔導成功的國家，雖然製作英文版 PPT 的過程很難，但看到成果就覺得值得了。

透過這次的實習計畫，讓我獲益良多，體驗了將近一年的職場生活，深刻體會到理論跟實務還是有差距，真的要到了業界親自經歷一下才可以知道自己有哪裡不足，以及需要改進的地方，我很慶幸自己可以加入營管部，學了很多製作報表的技巧，excel 真的是門學問，還有很多公式等著我去學習以及靈活運用。另外我覺得影響我最深的應該是透過信件回覆來加強自己的英文能力，從前回覆信件時，我都會糾結在文法，專有名詞的應用，深怕對方看不懂我想表

達的意思，所以我都默默觀察大家回覆信件時的用語，把那些平常的對話用語記下來，等到需要我回覆信件時，就可以加以利用，而且回覆信件時，大家都會幫忙我，會先大概跟我說一下要怎麼回覆，我也會請學姊幫忙看一下用語，到現在我開始慢慢上手，也能和國外的代理行們輕鬆回信了。

最後，我覺得這個實習計畫對我們實習生來說很有幫助，經理和同事們都會不吝嗇教我們許多事情，不單單只關於公事，有時候也會和我們聊一下未來方向等，不會因為我們是實習生，就不教我們或和我們深入聊天。非常感謝學校給了我這次的實習機會，讓我可以體驗以及學習到許多有關業界的實務經驗，未來若有學弟妹也對海運業有興趣，我一定會推薦他們到陽明試試看。

陽明海運期末實習心得報告

在就讀海洋大學運輸科學系期間，學習到了各種關於陸海空運輸的課程，其中尤屬海運最讓我有興趣，因此報名了陽明海運實習計畫，並幸運地通過了筆試和面試，順利進入陽明海運，開始了為期一年的實習生活。

實習期間我被分配到的部門是運務部 LODP，其中我的組別是運務管理組 LOOM，主要是負責所有關於運務的事務，而我每天的任務則是更新船期，一開始組經理及學姊們有安排各種課程，耐心的教我們每道作業程序，以及了解這個組大致的工作內容。而第一樣工作內容是更新 Coastal schedule，是每艘船預計到達港口的時間，一人負責一個航線，分別是亞洲線、歐洲線，以及美洲線，隔一段時間後輪流，讓大家熟悉每條航線。一開始很害怕會拉錯或漏掉相關信件，也容易漏掉 COR，因此速度較慢，單單拉信就要花上很多的時間，輸入日期跟時間時，還需要上網查各個港口的縮寫，但慢慢熟悉之後，拉信的速度較快，也不需要一直查港口縮寫，因此效率也提升了一些。

接下來是學習 ARDR 的輸入，也就是每艘船真正抵達港口的時間，中午之前需要把北美及加拿大已經靠港的船期輸入完成，首先先在共用信箱搜尋 arrival report 以及 departure report，找到北美及加拿大已靠港的船期，都更新完後，再到 ARDR 到港離報信箱檢查，有沒有 possible delay 或已經靠港但還沒更新的船期，如果有，在自行到 partner 網站找到船期並即時更新，上

午把以上所有步驟做完後，要在大概在下午三到四點的時候，到 ILIS 系統跑一遍 ARDR 報表，加拿大跟北美必須 100%完成，其他國家如有超過 24 小時還沒輸入的，則要寄信請負責人員立即更新或提供最新的 C/S。剛開始做這項工作的時候，由於大家寄信時都有不同的格式，同樣的時間也有可能有三種不一樣的寫法，因此一開始輸入時，都還要一邊輸入一邊對照筆記來完成，一段時間後現在已經了解有那些寫法是一樣的了，也節省了不少翻筆記的時間。

經過了這近一年以來的實習，我覺得學習到最多的就是閱讀和回覆全英文的信件，由於大家所在國家不同，如果需要進行溝通，幾乎都是使用英文來溝通，一開始都會不敢回覆，怕自己文法或拼音錯誤，每回覆一封信都要想很久，但漸漸地透過參考別人回覆的方式，把一些比較常用的回覆記起來，現在回覆或寄信也不會那麼緊張了，再來比較不一樣的是，平常上課雖然學了很多海運的專有名詞以及相關知識，但都沒有實際運用到，經過這次的實習，才真正地把所學應用在實務上，也讓我深刻體會到實務及課本上知識的不同。

最後感謝海洋大學及陽明海運提供這個難得的機會，讓我們可以提早學習且適應職場生活，並真正的將所學應用在實務上面，推薦還在考慮要不要實習的同學，可以嘗試看看。

陽明海運期末實習心得

運輸 4A 00668028 洪浩倫

● 工作層面

從進到公司之後其實比較多學到的是技術面的東西，跟其他部門比較不一樣的是他們要很清楚知道他們業務上的知識。像是以 SP 航線規劃部來說，他們必須具備船舶的使用上的了解：某 A 船是陽明自用船，或是租傭船，都會有不同的相關費用及規範。言歸正傳，我所在的資訊部並不會直接與這些業務所需有關係，反倒比較偏向在做後勤支援。所以很多開發跟分析的工作並行，各組有其需要支援的前線部門或組別，像是我們有開發一支租船系統給 SPFD 組用，使用的開發方式是用前後端分離開發後掛在公司的一個內部 ERP 系統。前端使用 angular 框架，後端使用 .NET web api，所以我們必須對這兩個開發工具有一定了解。同時因為管理公司的商業資料所以能進行資料分析及接觸報表工具 power BI。使用工具本身就是一門技術學活，在公司我藉由開發系統功能的過程學習如何寫程式，從一開始自己理解很久，到後來可以寫好功能，進而培養出這方面的熱情而主動去看更多基礎知識：物件導向程式語言、資料結構與演算法的一些基本概念，這些雖然我在大學期間完全沒有學過，在公司有接觸才有機會讓我進到這個領域。

● 心理層面

這份實習跟我之前在大二大三的打工性質完全不一樣，以前打工做過的餐飲業，是一個只需體力不太需要去思考解決問題，應該說解決問題不是我們的工作，但是進入陽明之後的工作是要思考如何解決問題，包含理解使用者提出的問題、開發過程的系統問題等。對於工作領域的轉換我一時半刻還無法習慣，不管是工作內容成分、工作氛圍、規模等等都令我感到挑戰，加上自己本身個性關係，可能是適應慢還是比較慢熱，心理壓力給我很認真還是會無法完成這份工作的那種憂心、能力是否勝任的問題，還有長官試用期評鑑的壓力通通壓到身上，我一開始是有想放棄實習的念頭，我也不知道是什麼讓我可以走到現在然後又完成了這麼多從沒想過做得到的事，回首來看覺得自己其實是可以做到很多事，也體會到堅持的可貴，也是因為這份堅持讓我能在工作學習中獲得成就感；發掘興趣及未來鑽研的方向。在實習結束過後，我想我會帶著這份感想經歷繼續在人生下一階段為自己努力。

● 未來規劃

我對未來兩年的規劃是繼續念研究所，所以在實習期間也自己找時間讀書，下班後過著規律的生活，吃完飯後休息過後就直接讀書，大概每天讀個4個小時準備研究所的考試，在2月之後也終於順利考上，在大學所學的運輸基礎上繼續精進，結合在公司培養出對寫程式的興趣與喜好，希望藉由研究所學習讓兩個科目結合應用。同時這一年的實習所得薪資存款做為將來在研究所所需的開銷支出。回想去年決定要實習前其實根本沒想這麼多，也沒看到這麼遠知道自已之後要繼續念研究所，也不知道自己要的是什麼。我不是一個會做長遠規劃的人，所以常常不確定下一步要做什麼，以致於決定來實習也不是一開始計畫之內的事，只是當選項出現了，我是選或是不選，當初我選擇了是，所以才能走到現在這一步知道自已要的是什麼，也因為是運氣不錯，我才能順利考上研究所，所以很感謝這些機運落在我身上，也很慶幸自己能夠把握住。至於未來工作何去何從，我想在我讀完研究所之前會找到一個明確方向的。

陽明海運 2020 實習計畫實習心得(下學期)

實習單位：運務部-亞洲運務組

組經理：許經理育銘

撰寫人：林亮曦

期中後又經過了 6 個月的實習，對於海運業界也有更多的了解也結交來自許多不同部門的朋友。除了在我本身所處在的運務部之外，透過請教其他部門的朋友們，也了解到不同部門的運作方式，對於整間公司的運作也有更多的瞭解還有認識。

在實習期間也上了許多公司內部課程，其中包含了海運學，與學校所教授的海運學差異在於公司的海運學是邀請公司內部各部門的經理來為我們上課。以海運業的角度來介紹自己的部門，像是有法務部、櫃務部、航線規劃部、資訊部還有業務部……等等部門，能讓員工更了解公司各部門的執掌之外，因為有內部徵才，所以也幫助員工探索更多在公司內部的工作可能。當然課程的內容也不局限於公司內部，當中我最喜歡的為 Power BI 的應用課程，由於我的組內有針對各國的駁船利用 Power BI 進行營收的分析，所以在上課前便有參與到 Power BI 的一部分，那是一個可以在多維度的數據中分析數據的變化，而我也在幫忙製作 Power BI 的使用者介面，方便使用者查詢所需要的分析圖表，這一系列的學習與邏輯挑戰相當過癮。

這一年的實習說長不長，說短也不短。在提早地進入產業觀察學術與實務的差異、學習業界前輩們的工作態度、甚至參與專案的一部分以及對於產業需求有更多的了解，帶給我很多幫助。也期待在未來真正踏入業界時能把我在這一年所學的發揮出來。

運輸 4B 00668122 劉禹彤 新竹物流實習心得報告

一、部門職掌

我的實習單位是新竹物流人力資源處的訓練與員工關係部，從去年 7/1 開始實習。訓練部工作內容主要分成三項：規劃、執行和追蹤。

(1) 規劃：指每年會根據目前趨勢及市場所需，更新每年的訓練內容，以及既有的訓練要如何改進、讓他更有成效，所以我們每年年末會舉辦展望會，是一場全國所長以及總公司幕僚都會參加的大型會議，在會議中會訂出明年的訓練計劃，訓練部再加以規畫教材、接洽講師、安排學員上課。

(2) 執行：因為疫情關係，所以原本訓練時會集中上課改為用線上會議的方式授課，或是用教學影片的方式授課，讓學員可以自行觀看。

(3) 追蹤：課程成效追蹤，每堂課程結束後會寫結案報告，裡面有講師和學員詳細資料、學員成績以及課後回饋等等，結案報告可以幫助我們在下一一次有相關訓練時能做的更好。

二、工作內容

我的工作內容以上述三類分類大致為：**(紅字為本學期新增工作，其餘可參考上學期心得報告)**

(1) 規劃：教學影片錄製、**新進人員教材更新**

(2) 執行：線上教育訓練(**重大違規訓、MTP 訓練**)、線上閱讀課程(管理小品)

(3) 追蹤：訓練追蹤彙整(學習日誌、主題訓、**新進 SD 集中訓**)、課程盤點、**MTP 結案報告、720 外訓資料輸入**

I. 新進人員教材更新：第一個工作是新進人員教材更新，每半年會更新一

次，那我會先整理好所有要更新的教材，有貨車司機、營業所客服、宅配司機、理貨員的教材，還有各單位負責的範圍，比如說收款方面的流程由財務處負責、掃貨物條碼的設備由資訊處負責等等，發信通知大家協助，彙整好後把最新的教材放上公告平台，這個工作讓我能了解公司的現況，例如現場作業流程有什麼變動、設備更新的內容等等，也知道各單位的聯絡窗口是誰，還有學會管理公告平台。

II. MTP 訓練:再來是線上教育訓練，先跟各位說明一下前置作業，大致流程是像這樣，先篩選出要受訓的名單，可能是某種階級以上或是某些部門的同仁需要受訓，在我們主管中有沒有人有意願及適合當講師，一起製作教材後，發出訓練通知書通知學員及學員主管課程內容及時間，再來會由我們訓練部開線上會議，提醒學員和講師連線、還有幫大家點名、播放教材、準備課前課後測驗等等，點完名後就可以知道那些學員缺課要幫他們安排補課，而成績統整可以知道訓練的成效。那我負責的訓練是 MTP 訓練，全名是管理培訓計畫，是為了培育管理階級人才所制定的，通常為期 2~3 個月，一個月會安排兩次課程，那我負責整理每次上課名單、提醒學員和講師上課時間、統整出席和測驗結果等等，課程中負責主持控場，如果有學員上課中有任何連線或是測驗相關問題，也要隨時協助。那在訓練中可能會有各種狀況出現，例如網路斷線了、課程時間過長或是學員遲到還沒上線等等，這些都是我們課程負責人要自己處理的，那做習慣以後，就能不慌張的處理這些問題，例如適時提醒講師注意時間或是請各區營業所的助手幫忙聯絡學員等等，可以提升危機處理的能力。整個訓練結束後，就要開始做結案報告，內容包含出席率統計、成績統計、課後進步幅度還有測驗答錯率、滿意度等等，全部統整完後會上呈給主管，做為下次辦訓練時的參考，才能越來越進步。

III. 新進 SD 集中訓: SD 是貨車司機的意思，我會統整每月新進的司機，請各

區協助他們集中受訓，要管理受訓的進度及統整課後成效，這張是成績統計表，那結案報告中也會提到答錯率較高的的方，代表是需要加強訓練的地方，可以讓我們了解營業所訓練時的進度與可能遇到的困難。

IV. 720 外訓資料輸入：公司對於員工參加外部訓練跟考取證照都有補助，但領取補助後，會有服務保證期限，假如服務保證期限是一年，代表領補助後就要至少在公司服務一年，如果一年內離職，就會在離職時還給公司補助的費用，那這是我們公司經營管理系統的介面，會把這些資料輸入，像這是參加職業安全衛生管理師的訓練資料，我會輸入這些到系統方便同仁於離職作業時使用。

V. 宅配新人學習日誌彙整：因為公司經營方針改變，想要大力改革宅配司機的素質，所以現在嚴格執行新人訓練，我在每周會統整上周的新人，發信通知各單位，那在新人來時的當天就會有輔導員開始教導他工作流程，這是教材的範例，三天候會請他們回傳這分學習日誌讓總公司檢視有沒有落實訓練，然後會製表統計有完成訓練的人，每周給主管看，方便主管在推動宅配司機的訓練專案時掌握進度。

三、問題與解決

(1)排訂時程：為了防止突然有一堆被交代的事情擠在一起，我會先排定每天的工作，把例行性的事情先處理完。比如說重大違規訓是每月一次、管理小品是每周上傳一次等等，對於這些有一定頻率的工作，我會在有空的時候就先做完，這樣如果同事臨時有要我幫忙的事情，就不會擠在一起。

(2)問題筆記：因為我記性很差，所以我學會一件新的事情就會寫筆記，這樣下次再遇到同樣問題的時候，就可以自己想起來自己解決，不用再麻煩別人。

四、實習心得與建議

(1)觀察心得:在我做所有的報表的時候，比如說學習日誌、閱讀紀錄、各種名單等等，都要盡量讓版面簡潔明瞭方便閱讀，或是在寄信的時候把重點標示清楚等等，這些同事提醒過我的地方，都是在為別人著想，讓別人可以馬上知道我要傳達的重點是甚麼；講電話時也是，我最常打電話的狀況就是辦訓練時，要知道學員是否出席或是要催繳資料，但因未營業所同仁太過繁忙，所以通電話時要精簡內容和有禮貌，因為我們幕僚單位的工作出發點是成為營業後的後援，所以以盡量不麻煩他人為原則。

(2)個人成長：軟體操作是前面有提到的線上會議軟體 zoom、做報表最常使用的 excel，這些軟體操作都已經很熟悉；那管理平台是公司的數位平台:公告平台還有經營管理系統

(3)自我省思：面對人容易緊張，常常沒辦法流暢表達自己的想法；應該要把例行性的工作整理一個標準工作流程，做完後的檢查也要有固定的流程，讓錯誤率降到零。

五、結語

透過這次的實習學到了很多實用的技能，也了解到自己還有哪裡不足需要再加強，非常謝謝系上老師給我們實習的資訊，並協助我們拿到實習的機會，剩下的半年我會繼續努力的充實自己。

實習心得

運輸 4B 00668126 陳奕蓁

時光荏苒，歲月無情，不知不覺我也大四了，課表上沒了必修，時間上變得更自由，同時也代表著離畢業只剩下一年的時間，要在這一年內好好思考未來的路。

待在學校久了，總會好奇外面業界的環境和工作內容，心想提前以實習生的身分到外面的公司學習，肯定會是個很酷的經驗！於是投了4間公司，也面試了4次，面試的過程中，體驗了個人面試和團體面試，不僅訓練了自己的膽量和口條，也藉著面試的機會，進入不同的公司、觀察內部環境，在和面試官一來一往中，了解各公司不同的企業文化和能力要求，讓我更清楚各產業差異和不同的未來發展方向。



HCT Logistics
新竹物流



圖一、新竹物流 LOGO

圖二、新竹物流總公司，位在天母仰德大樓內

我幸運的錄取進兩間公司：超捷台北總公司(海運承攬業)和新竹物流台北總公司-業務部，我選擇新竹物流業務部(這個部門屬於零擔事業群-業務處)，為了要有精神的上班，每天都早早就上床睡覺，作息一下子回歸到像高中一樣6點多起床。上班跟上學，感覺差超多，時間變得彈性，不像學生有課表拘束住，現在要自己協調各項工作的時間，並在期限內完成它，時間總覺得不夠用，每天都超充實的；我的工作內容挺繁雜的，要做報表、燒錄簽收單光碟、開通簽收單遮蔽供客戶報帳、收送公文、拿信寄信、拿包裹寄包裹、拿便當、訂會議餐點、接聽電話、部門及主管出差報帳、彙總行程、盤點等等，時不時還有一些突發狀況，考驗臨機應變能力。

交接的時候，總覺得原本的實習姊姊根本是超人，怎麼有辦法在一天內做那麼、那麼多事情，真的好厲害！之後，原本的姐姐走了，所有事情只能靠自己，我整個手忙腳亂，每天都很緊張，總覺得還有好多事情還沒做；一開始常常在出錯，接電話時，都要問同事，電話中描述的業務，要轉接給哪位同仁，辦公室的同仁們都很善良，都會幫我、告訴我該怎麼做，慢慢的，我也在凸槌中摸索、成長。

到現在，也實習快一年了，改變最有感的是，做事變得更細心，動作、反應跟打字速度都變快了；很開心當初我選擇進入新竹物流實習，這裡就像一個大家庭，喜歡這裡的環境和氛圍，員工福利也很讚；和我同一天報到的男同事是在站所實習一年後，轉到總公司變內勤、原本的姐姐則是在總公司實習後轉正、到站所工作，男同事說在總公司跟在站所工作，工作內容跟環境都很不一樣，未來有機會的話，說不定我也會到站所工作呢！

1092 實習心得報告

實習公司：道勤工程顧問有限公司

運輸 4A 00633131 劉廷妤

進入道勤工程顧問有限公司實習至今已經四個多月。回想剛到公司的第一個月正是農曆年前，也是公司最忙的時候。在學姊簡單講解撰寫交通維持計畫書的整體架構及要點後，馬上就迎來第一件交維設施佈設規劃圖的繪圖工作，由於是第一次接觸 AutoCAD 繪圖軟體，操作上不是很熟悉，而基本的交通工程知識也還不是很熟知，但經過學姊的耐心教導下，終於完成了我第一份交維設施佈設規劃圖，雖然過程中時常被學姊挑出許多要修改的地方，心裡相當灰心，但同時我也將這些錯誤一一筆記下來，以防之後再犯同樣的錯誤。

在接下來的幾個月中，我除了陸續協助完成桃園污水下水道系統、臺中半程馬拉松等交維計畫書，偶爾也會協助撰寫交通影響評估報告書中，交通特性現況分析的章節內容。在這段實習期間，無論是在時間規劃或是軟體應用上，都讓我成長不少同時也累積許多寶貴的經驗，尤其是在學習交通分析軟體 Synchro 的應用後，不只能利用軟體進行車流模擬得出現況道路的績效外，還能透過模擬分析與評估提出號誌時制最佳化的設計。

最後，很感謝系上爭取的實習機會，讓我能夠藉由實習瞭解顧問公司的工作環境與模式，也能將自己三年來的所知所學與實務做結合，更能在實務中體驗各種人事物的互動以及累積實務經驗，最重要的是發覺自己的長處、短處和興趣，對未來的生涯規劃有很大的幫助。

實習心得

班級：運輸 4A

學號：00668018

姓名：羅岩卉

實習單位：三維工程顧問股份有限公司

早在大三時，就有計畫於大四下學期實習，而我最後選擇至三維工程顧問股份有限公司實習，是因為未來有進入顧問公司工作的想法，想了解顧問公司都在做什麼；另一方面，三維位於臺南市，也想透過南下實習脫離北北基的舒適生活圈，好好的認識臺南這個城市。

我在三維是在「規劃評估部」部門擔任實習生，目前分配到三個不同的工作內容，第一個是「停車場進出流量調查」，進公司第二天就跟著前輩至現場進行計數，過程中跟著前輩學到幾個技巧，印象非常深刻。第二個工作內容是「臺南市鐵路立體化可行性研究備標」，我主要負責蒐集統整臺南市的社經背景和公共運輸現況資料，透過備標的準備，大致明白顧問公司是如何標下案子並做成專案的。第三個是目前仍在進行的專案：「花蓮縣生活圈整體路網規劃」，透過這個專案學習到 PTV Visum 軟體的使用，PTV Visum 是付費使用的軟體，平常不太會接觸到，因此能在實習期間學會並使用這個軟體機會難得，也受益良多。

來到三維後，發現公司的氣氛非常好，辦公室也有好幾個已畢業的海大學長姊，都非常的照顧我。同時，三維也是著重於交通工程相關的公司，慶幸自己對於交通工程有相當程度的了解，在開會、對談的理解上也輕鬆許多。

實習期間，透過公司固定時間的開會分享、專案報告，對於交通工程、運輸規劃等理論在實際生活應用方面有大致的瞭解，也確認了自己對於顧問公司需要標案子、做專案、跑軟體程式等的工作模式很有興趣，未來有很大的意願會進入顧問公司就業。另外，實習期間也學到非常重要的一課：檔案要記得備份，否則一旦電腦當機或停電，只能欲哭無淚啊！



實習心得

0063A024 吳思辰

大四的第一學期一直在猶豫自己大四下到底要不要實習，考慮了好一段時間最終決定讓自己早一點瞭解職場上所會碰到的事情，為未來提早做準備。

我選擇進入全台物流公司進行實習，還記得我面試的那天，經理不斷的問我你確定要做現場的實習生會很累哦，你可以現在考慮要不要做內勤的實習生會比較輕鬆，當時的我是覺得從現場開始實習會對整個倉庫的運作更加的瞭解，所以就下定決心先從現場實習生做起。

實習的第一天我被分到巧克力倉也稱為L區，從名字上可以知道我們這個倉大多負責巧克力類的商品和咖啡豆的理貨出貨作業，第一個禮拜都跟著幹部學習倉庫內的所有事項，從最基本的做起慢慢的學習，從搬貨、補貨、割紙箱、商品出貨批量、檢貨、商品進貨稽核、出貨稽核、如何操作 PDA 等等，第二個禮拜開始就讓我自己去做出貨的稽核管理、出貨商品的複點、與蛋品供應廠商對點進貨量，讓我自己去熟悉作業流程，有不曾或不熟悉的地方再去問。

在這段時間內我才知道管理一個區，需要做的東西是非常多而且非常複雜的，檢貨人員只要負責好檢貨不要出錯異常就好，一個管理者需要做的事面對送貨司機，商品如果缺貨要立即與採購人員確認是否會進貨，商品的出貨量要算對，很多大大小小的事情要處理，還要把作業時間壓的越短越好。

在實習的過程中我覺得我學到的一定比我別人的多，因為在我實習的途中讓我碰到了台灣疫情最嚴重的階段，也因為這樣我更加了解了物流業及倉儲管理、人員安排管控的重要性，因為疫情的關係我們全台物流也成為提供民生物資的重要據點，每日都達到了高峰，尤其是泡麵類、罐頭類及一些民生用品，有貨量達到高峰的商品當然也有貨量降到最低的商品，我所在得巧克力倉貨量就降到了最低因為應該不會有人疫情期間在買大量的巧克力吧，所以我們在人員的安排分配上也有所變動，我當時被安排到泡麵區、返品區及整箱出貨區做支援的動作，也因為這樣我學到的東西又更多，因為每一個區域處理貨品的方式事完全不一樣，而且在貨量達到高峰的清況下理貨速度又要更快更穩定不能發生異常因為沒有多餘的時間區處理，因為我是實習生的緣故我工作時間只能為八小時，所以我只五點就要下班，我所知道的是因為疫情貨量達高峰其他工作夥伴都需要加班到凌晨一點之後，真的是辛苦大家了。

實習兩個月後基本上倉庫內的事情已經上手百分之八十左右，只剩下偶爾會碰到一些不一樣的問題自己沒辦法去處理，其他基本上我都能自己完成和應變，每天都在學習處理不一樣的事情，也覺得自己每天都在進步，也跟一起工作的夥伴熟識，相信自己會越做越好。

很謝謝系上給我這個機會到全台物流公司進行實習，在全台物流公司真的會接觸到各式各樣的人事物，讓我學習及磨練職場上的社交能力，對未來是相當有幫助的。

季鈞管理顧問實習心得

00668014 郭芳竹 實習時間: 109/06/29-110/05/14

在延續下半年的實習期間內，我總共參與了四大研究計畫，多半仍是公部門相關的研究案或是運輸計畫，各項案件性質上很豐富也很多元；上學期的實習中我多半都是從最一開始的藉由製作基本簡報詳細了解整個計畫的背景，並詳讀整體計畫背景的服務建議書或是期中及期末報告書及協助完成同事的交辦事項，而到了下學期因對各計畫較為熟練，也能逐漸參與到規劃的階段甚至能提出一些自己的見解，若是平常要外出至公路總局或是交通部等開重要審查會議，公司也都會讓我有機會能一同前往，而在此次的實習，我也很幸運的能參與到交通部公路總局公路公共運輸服務升級計畫，因為之前參與到的案件多半已經到中後期的階段，而公路公共運輸服務升級計畫則是從投標到得標等全程都有參與到，也更深入地了解到專案辦公室在各地方政府與公路總局扮演的角色，也感到很新奇。

在這一年的實習裡，我認為我在四個方面成長了許多，第一是思辨能力，因為在一個之前沒有接觸這麼多的工作領域裡面，一定會遇到許多自己不了解的事物，而在實習期間我學會了如何思考並分析心裡的疑問，並試著得到解答；第二是規劃能力，因為在一個計畫裡，我們需要自己去安排並規劃怎麼運用上班時間來完成期限內交辦的任務，我們也需要去規劃整體研究的進行；第三是資料運用能力，其實跟思辨能力有很大的關聯，因為若是遇到不理解的，我除了先思考之外，接著就是要上網或是翻閱現有資料找到答案，而在網路上資訊發達的時代，我也逐漸能從當初不知資料是否正確，到現在能慢慢知道資料要怎麼搜尋，並且運用在合適的地方；第四則是表達與溝通能力，因為在每個階段每個計畫裡都有待辦事項，而我也能漸漸學習怎麼跟同事討論工作歸屬，並將各階段成果完整地表達出來。

最後真的非常感謝學校、系上跟公司三方共同的努力，讓我有機會在大四就能提早與職場接軌，更深入了解整個產業的走向及趨勢，累積更多實務經驗，真的很慶幸當初有報名這次的實習，不論是自身軟實力大幅提升外，更擴展了與交通運輸規劃方面的人脈，更讓我體會到一間好的公司除了工作環境優良之外，與同事間相處的氣氛更需要融洽；最重要的是從中發掘自己不足之處，進而反思並改善，也補足自身不足的地方，更精進我所具備的能力，替往後的人生做好萬全的準備。

校外實習心得-季鈞管理顧問股份有限公司

運輸 4A 00668015 尹筱晴

我是從大四下才開始實習的，這次實習的公司是季鈞管理顧問公司，會想來這裡的原因是因為之前有在學校做過性質類似的工作，所以想說就藉此實習的機會，來多多了解有關交通方面的工作。

一進去公司，發現季鈞顧問公司是一家專門在做交通類公家機關標案的公
司，我這次接觸到的案子，分別是：公路總局的公路公共運輸服務升級委託案
(公運專辦)、109年遊覽車評鑑案，以及台南市捷工處的台南先進運輸系統。
在公運專辦的話，我們實際做的事情有幫忙製作投標前需要的評選簡報，這個
簡報的用意就是向公總說明，我們得標後對於這個標案有什麼樣的規劃，得標
後每個月都要繳交工作計畫的報告書，我們負責報告書的內容以及排版上的修
正，最後，也有幫忙製作預計在6月底會出版的109年公路公共運輸的年報。
在109年遊覽車評鑑案的部分，這是來這邊印象最深刻的案子，我們要負責去
思考怎麼樣協助公總去制定台灣900多家遊覽車業者的評鑑標準，還記得那個
時候有打給各縣市的監理所，問他們實際評鑑的做法，當成我們制定標準的參
考，但因為直到現在都還沒有一個統一的標準，那個時候問起來的感覺真的蠻
混亂的，才知道制定這個標準的重要性，除此之外，也有參與了一場評鑑前的
座談會，從事前的準備，像是邀請專家學者，製作桌牌，安排與會來賓的座
位，到現場的帶位、時間的控制與會議記錄都是我們實習時全程參與到的項

目，了解到原來辦一場座談會需要準備些什麼。

雖然實習的時間因為疫情，提早至 5 月中就結束了，但在期間內，也才真正認識到原來顧問公司的工作性質是這樣，發現之前所學的，有些真的是會應用在上面的，像是有一次在整理國外公運文獻的時候，就發現原來以前學的那些交通類的英文用語這麼有用，減少了很多看年報上面的困難，如果對交通有興趣的學弟妹，可以來這裡嘗試看看。

超捷國際物流-高雄實習心得

運輸 4B 吳映璇 00668118

一轉眼，在高雄超捷國際物流-物流部實習已經快一年，與剛進公司如同一張白紙甚麼都不會的自己相比，對於工作的內容、系統操作等等都上手許多。

這一年中，辦公室的氛圍總是充滿歡樂、和樂融融不會壓抑，讓我每天都很期待去上班，一直以來許多事情都還在學習階段，偶爾還是會因為不熟悉而犯了一些錯誤，但相較於剛進公司的自己，現在的細心程度已大幅提升，能注意到較多小細節，不變的是辦公室姐姐們還是很有耐心、只要我有不懂的地方或是遇到問題，姐姐們也會放下手邊的事情來教我，協助我解決問題，讓我感到很溫暖。

工作內容隨著時間而固定，自己也較能衡量所有事情的輕重緩急，更明白哪些要先完成，哪些可以緩緩慢一點完成，逐漸找到一個平衡點，加班的頻率也微微降低。後半年部門透過定期舉辦內部訓練課程，讓大家輪流分享手上的案例，像是異常處理等等，實習生也能參與，雖然平時我不會遇到如此艱難的問題，但透過內訓課程，讓我吸收不少平時不會碰到的新知識。

這一年來已經漸漸習慣上班族的生活，也接觸到許多新鮮的事物，透過平時一點一點的學習，越挫越勇，成長許多，變得更細心更仔細，也更懂得人情世故，在高雄超捷物流部實習的這一年，學習到很多實務的事務，過得很充實，加上辦公室良好的氛圍，單純的環境是最吸引我的部份，每天都開開心心上班，辦公室感情很好彼此互相幫忙，各方面都很吸引我，前陣子也決定要直接轉為正職，繼續在這學習、效力。

超捷國際物流-實習心得

運輸 4B 00668140 李佳瑜

在大四下學期，為了增加自己的實務經驗，我選擇到超捷國際物流實習，在這短短的四個多月中，學習到了許多有關海運的知識，包括訂艙、提單的製作、放 SO 給客人、AMS 傳輸、輸入運費等等。很多實務上的事情雖然課本上有提過，但還是要實際去接觸，才能更加了解整個流程。

我被分配到美加線，是一個貨量蠻大、事情也很多的部門。因為美國曾經發生 911 事件，因此美國海關的要求也非常嚴格，不僅要做 AMS 傳輸還要提醒貨主向收貨人申報 ISF，要記的東西很多，如果沒傳輸或申報，就會有巨額的罰款，而且貨物將被暫緩放行或扣押，需要非常得細心，每一筆貨物都不能漏掉。

上班之後就要自己獨當一面，對自己的工作負責，而且會面對很多不同的客人，有些真的是態度很不好，必須要很有耐心地與他們溝通，語氣要保持禮貌。

工作已經佔了一天當天很多時間，然後我是基隆-台北通勤，有時候還會加班，剩下自己可以運用的時間真的變的很少，讓我體會到時間分配的重要性。

謝謝系辦提供實習的機會，實習雖然是一條與其他人不同的路，但我覺得滿值得去嘗試的，可以知道自己適不適合從事這一個行業。工作之後才發覺當學生是件很幸福的事，上班之後就不能隨意的請假、想出去玩就出去玩。很慶幸自己遇到的同事、上司都很和善，遇到不會的問題都可以問他們，辦公室氣氛融洽，不時還有免費的下午茶可以吃，算是上班的小確幸吧。

東立物流 2021 實習計畫實習心得

實習單位：專案部／生產管理課

撰寫人：00668136 陳毓庭

一、東立物流介紹

東立物流是一家以汽車進出口為主的物流公司，相信稍微知道台北港的人都會對這家公司不陌生，市面上的進口車品牌，幾乎有九成都是由東立物流經手，送達到各經銷商。東立物流不只是進口車的中繼站，在台北港裡面，我們也有各大工廠在為這些進口車商提供不同的服務，內部就像是一家有規模的修車廠，不管是零組件加工還是板噴、牌檢，我們公司都有提供。從汽車船運送下來到各大經銷商手中，中間的所有流程都由東立一手包辦。東立物流也是全台唯一以汽車物流為主的物流公司，更是在台北港自由貿易港區內第一家取的營業執照的企業。

二、工作內容分享

1. 專案部：

初來乍到的前兩個月，我被分配到專案部，專案部相對於整個公司的營運是比較不相關的部門，主要是針對公司未來想要進行擴廠或是想要新增業務範圍的評估。主要的工作內容是參與公司內部的規劃討論並且做研究。專案部就像是公司的評估小組，針對公司未來的企劃做各方面的評估，不管是可行性、財務方面，都做出研究並提出企畫書。

2. 生產管理課：

生產管理課就是相對於專案部更直接的參與公司主要業務的部門，再生產管理課，每天接觸到的東西都跟車子有關，我們要在汽車船到港後便安排每輛汽車進行大大小小的維修加工，我們會根據客戶需求替每輛車進行不同的服務。在生管課，我主要是在負責出車完後的車輛點交。登錄M I S系統，去找出車輛，並確認他安排了哪些項目是否都有達成。另外我也學到如何向品牌請款，由於每台車輛所做的工作項目不同，因次我們統整完後向各個客戶請款，這項工作需要很細心，因為是直接對應到客戶，尤其又涉及金錢相關，若是出了差錯可能就會導致客戶對公司印象不好。

三、實習心得

短短幾個月的實習就讓我學到非常多東西，一開始在專案部

時，就像是每天都在做期中期末的報告一樣，早上開完會，下班前就要交出一份檔案給主管看，檔案也不能出任何差錯，自己做出來的報告要相當清楚內容，當主管在問起任何問題時，都要有辦法回答得出來。這時期由於對整個公司都不太了解，很害怕出差錯，只能一直請教學長姐自己有沒有哪個部分沒有做好，剛開始會很害怕跟主管溝通，直到後期才比較敢在開會上回答主管的問題。講話技巧真的是非常需要學習的部分，在公司中遇到任何人都要有禮貌，向別人請教問題時，也要掌握技巧並事先做好功課，才不會顯得自己像是伸手牌。

後期再生管部門是一個極具細心且對數字敏感的部門，每天要處理的車輛很多，有時到港的車輛可能高達上千台，在安排車輛時，也要掌握好現場得作業人員是否消耗的完這些工作量，是相對需要經驗去累積的部門，剛開始練習如何安排將每天要出給經銷商的車輛交付給拖車公司，若安排錯誤的地點可能會導致經銷商拿錯車輛，也會導致公司形象不好，再生管的每個安排都要很細心，交付出去的檔案都要再三確認，以免釀成大禍。

整個實習下來，自己從每天睡到中午的大學生蛻變成早上8點準時到公司的上班族，開始學習談話技巧，也從中發現自己很多不足，想要在公司學得更快，真的要主動去詢問同事，一開始可能會沒事做，有時去問同事有沒有能幫忙的地方時，可能也會被打槍，但在積極幾次之後，同事們就會漸漸願意帶著你學習，後來就算下班之後，我也會在網路上多學習一些上班會用到的程式，希望可以更快上軌道，知道自己的不足並且努力著，最後主管或同事才會看見你的能力。最後謝謝學校提供這個機會，讓我們去業界見習，也更清楚未來的方向該如何走。

於 2 月 22 日開始在地中海航運文件部開始實習。

主要工作內容為依照客人提供的 **shipping instruction** 製作提單。每周一和三都會進行工作分配，依照分配，製作完提單之後，提供給客戶確認，沒問題之後，等船開之後，才會把提單列印出來。

心得：

製作提單並不難，只要把客人提供的資料一一輸入系統，系統依照格式輸出提單。但是需要注意的小細節卻非常的多，每個港口的規定不一樣，提單上不能出現的符號，需要注記的條款也不一樣，雖然不難，但是需要非常的細心。很幸運的是，同事和主管都不吝嗇的教導我。

這份工作算是我第一次真正的踏入社會，雖然製作提單不複雜，但是和每個不同的客戶接洽就是很考驗的問題。在社會不比在學校，凡事都得忍耐再忍耐。地中海公司的福利也很好，每個月達到業績老闆都會慰勞每個部門的員工，雖然我只是實習生也和正值員工享有幾乎相同的福利。

這份工作也讓我了解到終身學習的重要。並不是畢業了之後就停止學習，公司每個月都還會開啟線上課程，除了線上課程，公司也提供民間職業訓練中心的課程全額補助，可以請公假出去上課。

很榮幸可以得到這次到地中海航運實習的機會，只是在文件部就能夠瞭解到不只製作提單，現在也在讓我學習電放的流程。最近因為疫情的關係，公司也在力推電子化提單，真正的實行才知道並不是像學校教科書上說的那麼容易，實習真的讓我學習到很多。

第一次踏入德訊內湖辦公室時的感覺還記憶猶新，這六個月的實習讓我學到很多。尤其是身分的轉變，從學生成為一位必須負擔責任的上班族，有太多需要學習的事，也因為這六個月的實習，我能在畢業前就對職場有初步的接觸，對未來無疑會是非常寶貴的經驗。

直到進入承攬業實習，身為運輸者與客戶的橋樑，我才真正體會到運送一件物品程序有多麼的繁瑣與複雜，也讓我意識到，必須培養自己對於數字的敏感度與英文能力，才能使往後的職涯發展更加順利。在工作過程中，除了完成報價、訂艙、提單、提貨之外，還必須時時緊盯貨物與船期的動態，在發生變動時第一時間通知客人，並與外站連絡相關原因接著設法解決。加之由於 covid-19，市場現況變得更加混亂，時有船公司抽船、缺乏貨櫃及塞港狀況，也讓我體會到了與客人建立信賴感的重要性，在競爭激烈的承攬業，價格已經不是客戶的主要考量因素，更多的是我們所能提供的服務與信賴感，才是顧客選擇合作對象的關鍵。

在這次的實習機會中，我學到了課堂中老師所教的貿易程序如何應用到實務上，這讓我深深體會到運輸的博大精深，任何程序都是環環相扣的，就是因為有這些看似繁瑣的過程，才能將貨物安全送達。同時讓我深感興趣，更確定了自己之後的職涯方向，受益匪淺。

經管 4A 尤政皓 00677024 永聯物流 供應鏈管理處(SCS) 實習生

生活有望穿秋水的期待，也會有意想不到的歡喜。

永聯物流 SCS 實習生，這個角色將在一個月後卸下，也再 214 天，2021 年即將就要過完，但這時疫情的爆發，讓所有人又開始恐慌，離出國的願望好像又變遠了，好幾天確診破百例帶來的是一陣宅廢潮，天天待在屋子裡，也剛好讓我有時間去補完沒看過的泰劇、去練還沒學過的魔術、去看完還沒看的電影、去讀還沒讀完的理財文章、找有沒有好聽的炸歌等等，無論天空如何陰霾，太陽一直都在，不在這裡，就是在那裡，希望疫情能快快降溫，快快退散，而我今年在這短短半年的實習生活中，參與的第二個專案-永聯物流瑞芳園區一期 G 倉三、四樓的美妝倉工程，也到快要開倉的時候了，這個倉的完成對我來說也算是為我這次的實習人生劃下一個美好的句點，更是給自己一份很特別的畢業禮物。

實習過程中有很累的事，像是翻兩百公斤的 AGV 起來做季 PM，檢查底盤的減速機還有馬達是否有漏油的情況，順便清理一下 AGV 的從動輪，現在算算前前後後我也翻了將近兩百台左右，來實習還可以順便重訓，好像也不錯，再來是四個裝滿新 AGV 的貨櫃到倉後，用堆高機一個個從貨櫃載出來，然後慢慢來開箱，用特殊勾繩把 AGV 吊掛起來後，放置空處暫存，還有為了要使四樓畫線、洗地的工程方便進行，我要去移 AGV 貨架材料，為了移這些將近一百板的貨料，真的環境會使你成長，自己也從只會手動油壓車變成會開站立式堆高機，但連續開四小時的立式堆高機，因為血管神經被壓縮，而腿部屬於末梢，血液不易回流，小腿真的痠痛到不行，但想想來永聯還順便學了一個技術回去，心中也不自覺有種成就感油然而生，楓葉經霜艷，梅花透雪香，疲倦的生活裡總要有些溫柔的夢想，我無法預先把點點滴滴串聯起來，只有在未來回顧時，才會明白那些點點滴滴是如何串在一起的。

從三月中開始，美妝倉開始整理地面、畫 AGV 線、貨架廠商開始放料、強弱電施工和風管進場施工，時不時就要拿著 CAD 圖去跟施工工班確認位置是否正確，除了要實際跑現場之外，有時還要跟著部門同事去大園、蘆竹、楊梅、太平等地拜訪合作廠商，但我其實還蠻喜歡這種東奔西跑的工作，所以當聽到永聯將來要前往馬來西亞和越南發展時，心中燃起一點小希望，也給我碩士畢業後一個新的求職選擇，而這段時間都在討論即將進美妝倉所需設備的規格、價錢以及設備完成時程和進場時程等等，還有各種進度會議、施工會議也會讓你跟著參與，來永聯實習，他們真的會把你當正職的在用，其實還蠻開心的，因為這樣才學得紮實，才能從永聯帶走一些東西變成自己的，而不是摸摸皮毛就離開，人生很多時候，是選擇了才有機會，是相信了才有可能，就像當初我選

永聯做為實習公司，將來可能就有去東南亞發展的機會。

到了四月，前期前置作業也都大致完成後，開始立貨架柱子開始，再來裝四向梭車軌道，而後面又接著進場的是輸送機、提升機、空壓機、開箱機等等，各種自動化物流設備集結在一起，像是一片一片拼圖慢慢拼湊起來成一個美妝倉，天天走路巡倉，詢問工班大哥今天工程進度，詢問他們施工上有什麼問題，能解決的盡量解決，不能解決的就要再跟上級稟報，這樣天天照三餐的問候，不久也跟他們變熟，有時候還會跟我聊他們的故事，還偶爾請我喝個CoCo，雖然只是一杯小小飲料，但自己有種被肯定的感覺，心中還蠻娛心悅目的，建立信任後，也可以更方便掌握他們的動態，不是用很拘謹的方式去溝通，而是一種輕鬆自在的感覺，來實習很重要的一點，就是要學會跟各種不同的人相處和與人溝通，像來永聯，我就要跟廠商、現場作業員、施工工班、點工、同事，有良好的人際關係，工作才能得心應手，跟什麼人都可以應對，可能真的跟我從小的生長環境有關。

但講到巡倉，不得不說那間倉庫真的很大，從倉庫的頭走一個直線到倉庫尾，要花上快三分鐘，所以每天的步數都很驚人，有個一萬二是標配，最高紀錄是一天快兩萬五千步，下班回去真的覺得腳不是自己的了，又瘦又累，除了倉庫大到腳會走到鐵腿之外，四樓的體感溫度也將近有38度，裡面又悶又熱，沒冷氣沒電風扇，只開一個鐵門通風，但吹進來都是熱風，這種感覺真的很不舒服，在這種環境下還要畫AGV的線、貼AGV的QR CODE、依照設計圖來定位播種牆和工作桌確切位置，工作得汗流浹背，皮膚都可以掐出水來，但想想流汗的好處，可以濕潤皮膚、軟化角質、抑制細菌還可以排出體內的廢物，比起那些待在辦公室吹冷氣工作的人，好像在這有他們得不到的好處，既然上了永聯這艘賊船，那我也要做一個快樂的海盜，凡事往正面的方向好，好像就不會覺得心那麼累了。

除了美妝倉又大又廣又熱又悶，這些場域上的問題之外，加班更是另外一個恐怖的事情，真的只要能六點準時下班就是當天的小確幸，而且有時候禮拜六還會來園區看一下貨架施工進度，甚至還有一週平均工時12小時，加班到好像靈魂已經出竅，感覺身體已被掏空，總之歲月漫長，然而值得等待，慢慢長途，終有迴轉，餘味苦澀，但終有回甘的。

來到五月，春未盡，夏初臨，風吹日曬，自由自在，帶著前幾個月的未完成，繼續要在這個月奔跑起來，五月甫開始，很慶幸剛好有時間，能夠去學校聽食尚玩家阿松的演講，也順便從阿松身上學到一句：不管有沒有PAY，只求有機會，但在五月中旬也遭逢一個人生的低潮，在身已經滿是疲憊的狀態下，那時候心態幾乎是要被徹底擊潰，心裡被壓抑了很久，但很感謝在那時候陪伴在

我身邊的人，讓我恢復的速度有比較稍微快一點，那段期間真的很難受，做什麼事都提不起勁，頂著混亂的心情去上班，等事情或任務處理完後，常常獨自一人坐在工地上放空，或是到陽台看看瑞芳的風景，就開始回想起自己來永聯實習後，失去了什麼，又得到了什麼，希望內心能舒服一點，雖然到現在心裡還是有點鬱鬱寡歡，但希望自己能繁華中自律，在落魄中自癒，走出這個低潮，給自己喊話一切都會漸漸好起來，再堅持一下，就會好了。

實習這段日子，也跟著同事們學習如何做好美妝倉這項專案管理，「專案管理」是一門「專業」這毋庸置疑，推行一項專案的時候，就像是人生一樣，不可能一直一帆風順下去，過程中一定會有一些小阻礙，會影響到專案的推行，而當一個專案負責人，我覺得兩項重要的工作執掌就是『時程及成本』，因此如何與工程師或外包廠商合作，把成果如期並在預算內給生出來，這就是專案負責人的責任，看到美妝倉從一個空空如也的平地開始，到現在的進度，自己親身經歷這個倉一點一滴在往前前進的每個時刻，心中更是躊躇滿志，這將來也會我的履歷多增添一份難得的經驗，第一次直接參與一個現代自動化物流倉的建成，在這之中所看到的各種設備，也刷新我的認知，讓我對於一個自動物流倉的了解更往前邁進一大步，智慧倉儲勢必會成為未來趨勢，但我覺得並不代表機器會完全取代人力，還是有些是需要人去做的，因此如何做到人力與機器，有效協同作業，才是未來物流產業主要的議題，重要的發展方向，人和機器我覺得是相互共存的，互利共生的，人要好好善待機器，像是定期的保養維護，還有不要做一些會對機器造成隱性傷害的事情，這樣等於是讓機器慢性自殺，也透過這次實習的機會，讓我建立起一些基本的設備管理思維，對於一個從高中就是文組上來的我來說，能有這樣的機會學習，真的要十分珍惜，這感覺很特別，或許有一天要求職時回頭盤點，會因為當時種種耕耘，而成為擊敗其他競爭者成為錄取的保障，這世界很大，人生很長，慢慢去理解世界，慢慢去更新自己，我覺得這就是實習最基本的價值。

迪卡儂企業實習報告

吳思麒

- 1. 害怕與無知：**進入迪卡儂的第一天，等著我的是未知的挑戰，迪卡儂倉庫與我一般認知的倉庫有很大的不同，公司裡的成員來自各國，有時候我們必須使用國際共同語言英文來彼此討論與溝通，自 2018 年開始，公司引進全自動化倉儲，目的是為了改善揀貨效率並增進準確度，而我在這實習的半年期間加入了 AGV TEAMW 團隊，學習系統上的操作與團隊間的合作默契。
- 2. 進入佳況：**剛開始進入公司花了約兩星期才逐漸適應公司運作模式，迪卡儂是一家不斷實現創新的一家公司，每天都有不同的任務指派與新知識需要我們去學習，去勇於嘗試，為了能適應每天不一樣的任務類型，我培養出能立即應變與彈性調動的行動模式。
- 3. 不懂的就馬上問：**在大學時，我從未上過專業的倉儲課程，部門經理也和我說，我在這的任務不是學會公司內部系統的使用，而是去融入公司的企業文化，這句話別有一番道理在，目的是藉由參與部門內部討論與部門之間的互相交流，提升自己的專業以幫助自身及部門的成長，而你對於自身任務的高度取決於你對該事情的重視度與積極性，因此最好的做法是保持交流並主動去提問。
- 4. 成為部門核心主要成員：**進入公司一個月後，我很快熟悉內部環境及內部運作模式系統，成為部門轉移 AGV TEAM 的核心成員，我的任務是擔任部門運動品牌轉移到 AGV 貨架的供貨負責人，並在 3、4 月時參與補貨系統轉換試驗會議，其目的是能更即時進行預測性補貨，減少門店缺貨的可能性，由過去消極的實補到目前運作的積極性預補，這中間的過程需要我們每天提供精準數據回報給部門主管，並針對每周運作進行優化報告之可行性評估，同時也身兼揀貨團隊核心成員，確保每天門店訂單是否被揀出以及是否有庫存不足的狀況發生。
- 5. 開始學習並培訓：**在進入公司前，每個員工都會先接受安全培

訓，以確保在緊急危難時安全自我意識，而我也不例外，在進入 AGV TEAM 一個月後我先後開始接受 AGV LV1 與 LV2 的基礎與進階培訓，主要目的是建立每人都又正確的物流管理概念及程序，而在後續我也另外學習有關 AGV 機器人異常處理的課程並通過內部考核，並在之後可以開始管理並負責全倉庫機器人貨架碰撞及故障之日常處理，以維護每日運作流暢度。自 5 月開始公司開始提拔部門 DUTY 人員，其主要任務是控管每日揀貨任務的配置並對現場作業人力做最適當的安排，除此之外維護 BSU(安全與環境)、每日例行口頭會議、現場危機處理應變也是部門 DUTY 需負責的，而我也很榮幸部門同事及經理給予我這次的機會讓我嘗試管理部門。

6. **開始管理部門：**自我進入部門以來有少數的八人團隊擴增到現今的 16 人團隊，這其間歷經了兩次的部門合併，除了每日任務的複雜性提升，如何做到人力的最優化安排更是當中最需學習的，從我開始管理部門開始，每天的任務是將 22 個運動品牌，分別創建揀選任務配置，將訂單分配到八個揀貨站台開始揀貨，並針對門店與客定需求分別放單，並即時會報目前進度給部門經理知曉，在擔任部門 DUTY 期間我還是在學習階段，而我相信有了這次的管理經驗對我未來職涯發展是一個相當不錯的經驗。

7. **總結：**迪卡儂是一家你只要肯學肯努力，你在公司的能見度就會隨之提升，雖然我作為實習生在公司的資歷並不久，但很高興我的同事與 leader 認同我的能力，將管理職責託付予我，而在這實習其間我也將從公司帶走學校體驗不到的實務物流流程與管理部門的寶貴經驗。



備註：站台工作環境

```
9/05/21 *** STATISTIQUES ADRESSES INVENTORIEES *** GZ ASDKL01
18:01:56 PSIP0001 ENTRER SOEVPVR

Adresse de D(but T1AA0111
Adresse de Fin T1CQ9999 Restriction @ la zone:

Date Limite Inventaire 28/02/2021

Nombre adresses : 14071

Nombre adresses non vides : 6699
Nombre adresses non vides inventoriées : 6699 Soit 100 %

Nombre adresses vides : 7372
Nombre adresses vides inventoriées : 7372 Soit 100 %

F3=Sortie F22=Imprimer
ME A MM 01/001
```

備註：內部系統操作盤點率完成知示意圖



備註：部門 TEAM MEETING 結束一起去運動

關貿網路實習心得

運輸 4B 00668103 涂家瑜

從進入關貿開始我的實習至今已經經過了一年的時間，我認為從學生轉變為上班族最大的改變是心態上的轉換，以前在學生時期，我認為不管是讀書或社團甚至系隊或系學會我都能應付得來，也認為我在學生時期活動上非常活躍，奠定了自己社交的技巧與宣傳的能力，但實際來到職場上我卻時常在向主管提案或報告時怯場。我開始思考該如何向公司的前輩一樣能夠應答如流，有自信並

且堅定的回答及報告每一件事項，也非常感謝公司前輩都不吝嗇的給予我指導，並在私底下鼓勵我，經過反覆的練習及檢討，我在這方面已經有了非常大的進步，並期許自己有天能做到膽大且心細。

在這一年的時間我更加了解公司所提供的服務以及核心發展，從原本一知半解到現在能夠獨當一面的說明，也發現在學校的學習期是能夠為自己建下穩固的根基，在學習通關網路的服務時我都能夠花比別人少的時間去理解並思考，這邊也非常感謝各位教授的教導及經驗分享，對我來說受益無窮。

在這一年的實習中，我不斷告訴自己要愛你所選，若已經選擇了實習就不要輕言放棄，在實習過程中難免會遇到一些挫折及障礙，若是放棄了去克服、學習、成長的機會，那麼就只會在原地打轉，失去這份最好的成長機會，也希望未來都能保持現在這份熱情持續邁進。

國立臺灣海洋大學
運輸科學系

1092 實習心得

實習企業：立榮航空(股)公司

實習單位：運航管理部

實習期間：2020/7/1-2021/8/31

系級：4年A班

學號：00668041

姓名：簡正茹

中華民國 110 年 5 月 30 日

申請時程

- 2019.12.23 由系上臉書社團公告招募訊息
- 2020.01.05 收件截止
- 2020.04.07 通知面試時間及地點 (春假結束後)
- 2020.04.16 面試
- 2020.05.13 通知體檢 (自費體檢期限 0514~0519；近行天宮 啟新診所)
- 2020.06.11 錄取通知，通知公司+時間+地點
- 2020.07.01 正式報到

面試

地點：桃園南崁 運航大樓

每組 5 人，共 20 分鐘，4 考官

依編號每人先念不同英文段落(非廣播詞，似介紹公司詞，注意立榮航空 UNI AIR 念法)，再依序自我介紹(無限時)，介紹完才隨機問問題(中英都有可能)。

Q：你對這裡(面試地點)的第一印象是什麼？

Q：如果要輪班你可以嗎？

Q：你是怎麼來的？之後也是家人載嗎？

Q：你覺得你最適合這個工作的特質是什麼？

Q：如果明天就要實習，可以的請舉手

Q：你覺得你會(喜歡)打排球要怎麼應用在工作上？

Q：你的履歷上寫你會去考多益，那分數？

Q：你住外面嗎？會煮飯嗎？

Q：你寫說你喜歡笑，可以笑給我們看嗎？

Q：你的打工，有什麼特質是適合這個產業的？

Q：你說爸爸在民航局工作，是哪個單位的？

Q：你有親戚是在航空業上班，是不同公司的對嗎？

關於公司

- 工作地點：立榮航空總公司 台北市中山區長安東路二段 117 號
- 上下班時間：8:30~17:30 / 休息時間 12:30~13:30
- 住宿：自理，(南崁台北有交通車接送)
- 穿著：男-長袖襯衫+領帶+西裝褲+皮鞋
女-乾淨整齊端莊+包鞋
- 供餐：中午有免費由長榮空廚提供的團膳

關於實習生

- 給薪：政府公告之最低月薪(含勞健保)
- 加班：實習生不能加班
- 休假：6個月後有6.5天特休；返校報告有無給實習生返校假
- 享集團酒店住宿優惠/集團旅行社員工價等(不含機上免稅品優惠)
- 無優惠機票/三節禮金/年終獎金等

7/1 報到

整天都在上課，因為總共只有3位實習生，所以上課地點一樣在台北公司。
當天課表如下：

時間	MIN	主題	負責單位
0820-0830	10	報到	人事室
0830-0845	15	收繳應繳證件	
0845-1000	75	實習合約(合同書)	人事室
		人事系統簡介(含員工須知)	
		道德行為準則宣導暨誠信經營守則	
1000-1010	10	休息	
1010-1130	80	保安教育簡介(註)	航行安全室
1130-1140	10	休息	
1140-1200	20	勞工保險、全民健康保險	人事室
1200-1300	60	午餐及休息	
1300-1340	40	性別平等教育/性騷擾防治宣導(註)	人事室
1340-1410	30	反托拉斯法遵法準則	長榮航空法保室
1410-1420	10	休息	
1420-1450	30	職場不法侵害預防課程(註)	職業安全衛生管理室
1450-1610	80	職業安全衛生教育講習(註)	
1610-1620	10	休息	
1620-1700	40	急救與防疫教育訓練(註)	職業安全衛生管理室
1700-		課程結束及分發至單位	

註：依職業安全衛生法第32條規定，安排相關職業安全衛生課程及測驗。

運航管理部實習生 工作內容

我在運航管理部擔任實習生，此單位負責管理所有國內航線機場，包括松山、台中、嘉義、台南、高雄、花蓮、台東、澎湖、金門、南竿、北竿，共 11 個場站。管理項目含括運務、勤務、系統、貨運、危險品、客服等。

實習生工作內容分主要為定期及不定期

定期	
每日	每月
申請午餐	主管油費請款
收發內外部公文	加班餐費統計
高級主管備膳	消毒次數/防疫用品使用量回報
每周(4~11月)	防疫用品請購彙整
各場站回報冷氣車溫度測量	出缺勤單
每半個月	斜坡式搭機輔具使用次數回報民航局
客訴案件彙整及分類	行李超重收入彙整分析
每季	登機證廣告套版/出估計單/寄發票
運務表單調查/印製	登機證數量調查/調撥/申請/請款
每年	勤務表單訂購金額與數量核對
BM/會議記錄彙整成冊	場站評比統計及公告
大掃除用具請購	優待機票申請
門禁申請表填寫	支援同仁班表評估/訂機位
三節禮卷/月曆/筆記本/公關贈票/禮盒調查、分送	

不定期	
打菜	手冊(其他文案)翻譯
叫車/乘車券請購	存證信函寄發/追蹤
修改搭機資料	場站調查彙整
申請廠商優待機票	廠商聯繫窗口
申議書	行李條訂購/請款
文具/影印紙請購	轉知外部公文予相關單位
影印紙/酒精補充	出差請款
泡茶/買(訂、發)飲料	運務表單調撥
感謝信	會議室借用申請
官網修改(翻譯)/測試	視訊會議通知/連線

心得

在畢業前，透過實習，直接體驗了職場生態，將近一年的時間裡除了工作相關技能，也學到很多社會文化。尤其適逢全球 COVID-19 爆發，在疫情嚴峻的環境下，航空業如何因應、調度航班及人力、減少成本等，這些都是難得見識到的機會。以下將這一年的收穫主要分為六大類：

1. 電腦工具

每天都盯著電腦，除了打字速度進步，也因此更熟悉微軟作業系統，如 Outlook、Excel、Word、PPT。尤其 Excel 及 Word，除了工作時需要用到，更常遇到的是前輩們遇到排版或是其他困難而找年輕一輩的我們來解決問題。其中，當遇到數百筆資料需要整理時，想利用 Excel 的來減輕工作量，但沒有人知道公式，只能靠自己不斷上網查詢及摸索。當找出方法時，除了公式多學會了一個，也會因為提早達成主管要求而獲得成就感。

2. 電話應答/郵件往來

剛開始在撥打或接聽電話前總是需要心裡默念好多遍，每當電話響起，總是會腦袋空白。但經過不斷的練習，現在已經能流暢的應對，也能轉接別人的電話。同樣的，以前總是用通訊軟體溝通，有貼圖或語音能傳達情緒，現在則是用只有文字的電子郵件往來。電子郵件不像電話能聽到語氣，尤其收件者可能高達上百人，更需要謹慎的選用詞句、婉轉表達需要別人協助的地方，以免產生不必要的誤解。實習初期，在寄出郵件前，我都會請主管先校閱草稿，協助修飾表達語句，經審閱後才發出去。當看過越來越多人的郵件以及多次請主管修改後，現在已經能自行撰寫簡單的郵件。

3. 分配時間/安排進度

因為遇到疫情，公司需要縮減成本，本單位的實習生從兩位減少到一位，所以我現在負責前兩位實習生都需要做的工作。儘管實習生的工作都不難完成，但是當事情多到分身乏術，又不能加班時，如何以最有效率的方式安排手邊工作，也是在實習期間學到最多的。

4. 多方面思考

因為運航管理部是管理所有機場的單位，每下任何一個指令前都需要先經過全面性的思考。因此在此單位耳濡目染下，多少也會受到影響。處理事情時會先多想一點、交出資料前也會更謹慎檢查。在這方面大多是透過經驗累積，而目前經驗還不多，因此還需要再持續學習。

5. 休息時間

開始上班後，下班時間與周末變得特別珍貴，如何安排休息時間也是一大課題。平日時間較短，能利用的時間較少，想利用僅存的學生時期，多精進自己，所以通常安排運動或是讀書。以前假日可能會自然醒後都待在家，沒有安排任何活動的度過一天；但實習後，更願意早起，把握一整天可以運用的時間。

6. 正向樂觀

除了偶爾有因繳交期限產生的時間壓力，大部分的業務都不難完成，且身邊的人也都很照顧我，所以幾乎都不會有工作上的壓力。但有時還是會聽到一些抱怨，不管是抱怨主管、抱怨同事、抱怨業務壓力甚至是抱怨午餐，當身邊的人傳遞過多負面訊息及情緒時，難免會影響上班心情。又或是疫情爆發，天天看著確診人數上升，也常常覺得自己可能會染病。每天接觸這麼多人，公司又沒辦法讓實習生居家辦公，也不敢回家，怕把病毒帶回去，造成心理壓力很大。有一陣子被這種負面情緒影響到上班都心不在焉，做事效率變差以及完成的品質降低等等。因此如何消化這種情緒問題形成了新的難題。

雖然一開始很難從大學生的身分轉為上班族，尤其是身邊同學在放寒暑假或是遠距上課時，自己只能待在辦公室，特別需要花一點時間去調適心態。幸好辦公室的前輩們，不管是主管或是學長姊，都對我特別照顧，並不會因為我只待1年就離開，而不願意教導。相反的，有些事情是上屆實習生沒交接給我的，儘管對他們來說，這些是理所當然需要知道的事，但他們還是會很有耐心地從頭到尾解釋給我聽，一步一步帶我去做，而不是抱怨或是責怪沒交接好。實習期間，偶爾也有犯錯的時候，但因為是實習生，所以都還有被原諒的機會。現在犯錯的好處在於會記取教訓，等到真正出社會時，就不容易再犯同樣的錯誤。

真的很慶幸有申請到實習，現在已經習慣了周休二日、朝九晚五的日子，有了實習經驗，我相信在未來正式進入職場時，能比周圍應屆畢業生更早適應出社會的生活。

立榮航空營業部

學校：國立臺灣海洋大學運輸科學系 學號：00668003 姓名：藍子豪

時光飛逝，我在這崗位已經歷將近一年的時光，在這裡的工作內容十分穩定，固定的上下班時間、用膳時間，於普通上班族無異，比較適合喜歡穩定工作的人。不過這裡很多的前輩都有在機場工作的經驗，我在與他們的交談中得知，在機場的服務經驗有助於內勤的工作效率，因為在總公司的內勤工作跟機場的地勤是屬於程序上的上下游關係，在營業部的業務常常需要掌握機場的服務程序，因此機場運務人員實地熟悉業務後，許多人會選擇申請調回總公司上班，在營業部會更加得心應手。對於像我這樣有興趣投入機場地勤人員的人來說，有這份經驗是十分有幫助的。

雖說這裡的工作相對穩定，但在經歷一段時間的工作後，我發現這裡仍然是有變動的。包括人事單位異動，同事們的職掌也會定期更換，每年的制度跟職務內容也需要更加貼近客群，而有所更新，所以在這裡仍然要具備面對挑戰以及隨機應變的能力，例如這次新冠肺炎的疫情突如其來的加重，立榮航空自然也受到不少衝擊，負責營收管理的營業部更是首當其衝，董事長甚至親自致函說明，這次狀況無人有經驗可循，各位必須各憑本事，我認為如董事長親言所說，在公司上、社會上許多狀況甚至連老前輩都沒有標準

答案，能依賴的說到底只有自己，就連身為實習生，我在年初遇到操作的軟體、業務上程序的更新，甚至也都是前輩沒有經驗無法給予指導的，必須自己去摸索，在不固定的方向中自行開闢出自己認為合適的答案。

所幸這裡的前輩、長官待我十分和善，對我更是百般包容，我從他們身上能學到，例如與客戶應對的手段，遇到案子出 Trouble 時的應變能力。我發現其實許多前輩的處境應該是我更加艱難的，上有階級更高的長官投以期待，下有如我這般後輩等待引導，壓力山大自然不在話下，他們卻仍然從容以對，讓我十分佩服，我也曾在電話另一頭接獲客戶來電、面對出言不遜的質問，在這樣的環境下逐漸訓練我朝著前輩那樣應對自如的風範前進。營業部活潑的氣氛讓我的日常比較有朝氣，在大學時期也很少有使用電話跟旅行社業務商討的經驗，因此在這裡我的口條有受到不少的幫助，也對於票務、團體機位的流程更加了解，雖然實習生免不了有一些比較繁瑣零碎工作，但這些我認為也是訓練的環節之一，也鼓勵有興趣的學弟妹參與這待遇良好的企業。

在實習的尾聲，我們單位也有新的成員加入，也是一位剛從機場調度過來的學長，課長還特地吩咐我快速讓他熟悉這裡的環境，面對這位資歷與職場經驗理應當比我豐富的學長，我內心其實十分

複雜，也不斷提醒自己不能怠慢，必須以俐落簡潔的方式讓這位前輩熟悉我們單位的制度，對我來說也是一份難得的經驗，這位學長也不吝嗇於分享機場工作的經驗給我，讓我更能獲得機場實務的資訊，我覺得這就是在這裡工作的好處，友善、彼此不藏私的職場環境也是這公司的優點之一。因此我認為若是對於航空業有興趣，立榮航空會是非常好的選擇之一。無奈疫情，現在並無職缺，在詢問過人事部門後得知，長榮集團較偏好已服完兵役的男性加入，因此我決定先服完兵役，等待疫情好轉，盼望能有好消息。

關貿網路實習心得

運輸 4B 00668103 涂家瑜

從進入關貿開始我的實習至今已經經過了一年的時間，我認為從學生轉變為上班族最大的改變是心態上的轉換，以前在學生時期，我認為不管是讀書或社團甚至系隊或系學會我都能應付得來，也認為我在學生時期活動上非常活躍，奠定了自己社交的技巧與宣傳的能力，但實際來到職場上我卻時常在向主管提案或報告時怯場。我開始思考該如何向公司的前輩一樣能夠應答如流，有自信並且堅定的回答及報告每一件事項，也非常感謝公司前輩都不吝嗇的給予我指導，並在私底下鼓勵我，經過反覆的練習及檢討，我在這方面已經有了非常大的進步，並期許自己有天能做到膽大且心細。

在這一年的時間我更加了解公司所提供的服務以及核心發展，從原本一知半解到現在能夠獨當一面的說明，也發現在學校的學習期是能夠為自己建下穩固的根基，在學習通關網路的服務時我都能夠花比別人少的時間去理解並思考，這邊也非常感謝各位教授的教導及經驗分享，對我來說受益無窮。

在這一年的實習中，我不斷告訴自己要愛你所選，若已經選擇了實習就不要輕言放棄，在實習過程中難免會遇到一些挫折及障礙，若是放棄了去克服、學習、成長的機會，那麼就只會在原地打轉，失去這份最好的成長機會，也希望未來都能保持現在這份熱情

持續邁進。

國立臺灣海洋大學
運輸科學系

1092 實習心得

實習企業：立榮航空(股)公司

實習單位：運航管理部

實習期間：2020/7/1-2021/8/31

系級：4 年 A 班

學號：00668041

姓名：簡正茹

中華民國 110 年 5 月 30 日

申請時程

- 2019.12.23 由系上臉書社團公告招募訊息
- 2020.01.05 收件截止
- 2020.04.07 通知面試時間及地點 (春假結束後)
- 2020.04.16 面試
- 2020.05.13 通知體檢 (自費體檢期限 0514~0519；近行天宮 啟新診所)
- 2020.06.11 錄取通知，通知公司+時間+地點
- 2020.07.01 正式報到

面試

地點：桃園南崁 運航大樓

每組 5 人，共 20 分鐘，4 考官

依編號每人先念不同英文段落(非廣播詞，似介紹公司詞，注意立榮航空 UNI AIR 念法)，再依序自我介紹(無限時)，介紹完才隨機問問題(中英都有可能)。

Q：你對這裡(面試地點)的第一印象是什麼？

Q：如果要輪班你可以嗎？

Q：你是怎麼來的？之後也是家人載嗎？

Q：你覺得你最適合這個工作的特質是什麼？

Q：如果明天就要實習，可以的請舉手

Q：你覺得你會(喜歡)打排球要怎麼應用在工作上？

Q：你的履歷上寫你會去考多益，那分數？

Q：你住外面嗎？會煮飯嗎？

Q：你寫說你喜歡笑，可以笑給我們看嗎？

Q：你的打工，有什麼特質是適合這個產業的？

Q：你說爸爸在民航局工作，是哪個單位的？

Q：你有親戚是在航空業上班，是不同公司的對嗎？

關於公司

- 工作地點：立榮航空總公司 台北市中山區長安東路二段 117 號
- 上下班時間：8:30~17:30 / 休息時間 12:30~13:30
- 住宿：自理，(南崁台北有交通車接送)
- 穿著：男-長袖襯衫+領帶+西裝褲+皮鞋
女-乾淨整齊端莊+包鞋

- 供餐：中午有免費由長榮空廚提供的團膳

關於實習生

- 給薪：政府公告之最低月薪(含勞健保)
- 加班：實習生不能加班
- 休假：6個月後有 6.5 天特休；返校報告有無給實習生返校假
- 享集團酒店住宿優惠/集團旅行社員工價等(不含機上免稅品優惠)
- 無優惠機票/三節禮金/年終獎金等

7/1 報到

整天都在上課，因為總共只有 3 位實習生，所以上課地點一樣在台北公司。
當天課表如下：

時 間	MIN	主 題	負責單位
0820-0830	10	報到	人事室
0830-0845	15	收繳應繳證件	
0845-1000	75	實習合約 (合同書)	人事室
		人事系統簡介(含員工須知)	
		道德行為準則宣導暨誠信經營守則	
1000-1010	10	休息	
1010-1130	80	保安教育簡介(註)	航行安全室
1130-1140	10	休息	
1140-1200	20	勞工保險、全民健康保險	人事室
1200-1300	60	午餐及休息	
1300-1340	40	性別平等教育/性騷擾防治宣導(註)	人事室
1340-1410	30	反托拉斯法遵法準則	長榮航空法保室
1410-1420	10	休息	
1420-1450	30	職場不法侵害預防課程(註)	職業安全衛生管理室
1450-1610	80	職業安全衛生教育講習(註)	
1610-1620	10	休息	
1620-1700	40	急救與防疫教育訓練(註)	職業安全衛生管理室
1700-		課程結束及分發至單位	

註：依職業安全衛生法第32條規定，安排相關職業安全衛生課程及測驗。

運航管理部實習生 工作內容

我在運航管理部擔任實習生，此單位負責管理所有國內航線機場，包括松山、台中、嘉義、台南、高雄、花蓮、台東、澎湖、金門、南竿、北竿，共 11 個場站。管理項目含括運務、勤務、系統、貨運、危險品、客服等。

實習生工作內容分主要為定期及不定期

定期	
每日	每月
申請午餐	主管油費請款
收發內外部公文	加班餐費統計
高級主管備膳	消毒次數/防疫用品使用量回報
每周(4~11月)	防疫用品請購彙整
各場站回報冷氣車溫度測量	出缺勤單
每半個月	斜坡式搭機輔具使用次數回報民航局
客訴案件彙整及分類	行李超重收入彙整分析
每季	登機證廣告套版/出估計單/寄發票
運務表單調查/印製	登機證數量調查/調撥/申請/請款
每年	勤務表單訂購金額與數量核對
BM/會議記錄彙整成冊	場站評比統計及公告
大掃除用具請購	優待機票申請
門禁申請表填寫	支援同仁班表評估/訂機位
三節禮卷/月曆/筆記本/公關贈票/禮盒調查、分送	

不定期	
打菜	手冊(其他文案)翻譯
叫車/乘車券請購	存證信函寄發/追蹤
修改搭機資料	場站調查彙整
申請廠商優待機票	廠商聯繫窗口
申議書	行李條訂購/請款
文具/影印紙請購	轉知外部公文予相關單位
影印紙/酒精補充	出差請款
泡茶/買(訂、發)飲料	運務表單調撥
感謝信	會議室借用申請
官網修改(翻譯)/測試	視訊會議通知/連線

心得

在畢業前，透過實習，直接體驗了職場生態，將近一年的時間裡除了工作相關技能，也學到很多社會文化。尤其適逢全球 COVID-19 爆發，在疫情嚴峻的環境下，航空業如何因應、調度航班及人力、減少成本等，這些都是難得見識到的機會。以下將這一年的收穫主要分為六大類：

7. 電腦工具

每天都盯著電腦，除了打字速度進步，也因此更熟悉微軟作業系統，如 Outlook、Excel、Word、PPT。尤其 Excel 及 Word，除了工作時需要用到，更常遇到的是前輩們遇到排版或是其他困難而找年輕一輩的我們來解決問題。其中，當遇到數百筆資料需要整理時，想利用 Excel 的來減輕工作量，但沒有人知道公式，只能靠自己不斷上網查詢及摸索。當找出方法時，除了公式多學會了一個，也會因為提早達成主管要求而獲得成就感。

8. 電話應答/郵件往來

剛開始在撥打或接聽電話前總是需要心裡默念好多遍，每當電話響起，總是會腦袋空白。但經過不斷的練習，現在已經能流暢的應對，也能轉接別人的電話。同樣的，以前總是用通訊軟體溝通，有貼圖或語音能傳達情緒，現在則是用只有文字的電子郵件往來。電子郵件不像電話能聽到語氣，尤其收件者可能高達上百人，更需要謹慎的選用詞句、婉轉表達需要別人協助的地方，以免產生不必要的誤解。實習初期，在寄出郵件前，我都會請主管先校閱草稿，協助修飾表達語句，經審閱後才發出去。當看過越來越多人的郵件以及多次請主管修改後，現在已經能自行撰寫簡單的郵件。

9. 分配時間/安排進度

因為遇到疫情，公司需要縮減成本，本單位的實習生從兩位減少到一位，所以我現在負責前兩位實習生都需要做的工作。儘管實習生的工作都不難完成，但是當事情多到分身乏術，又不能加班時，如何以最有效率的方式安排手邊工作，也是在實習期間學到最多的。

10. 多方面思考

因為運航管理部是管理所有機場的單位，每下任何一個指令前都需要先經過全面性的思考。因此在此單位耳濡目染下，多少也會受到影響。處理事情時會先多想一點、交出資料前也會更謹慎檢查。在這方面大多是透過經驗累積，而目前經驗還不多，因此還需要再持續學習。

11. 休息時間

開始上班後，下班時間與周末變得特別珍貴，如何安排休息時間也是一大課題。平日時間較短，能利用的時間較少，想利用僅存的學生時期，多精進自己，所以通常安排運動或是讀書。以前假日可能會自然醒後都待在家，沒有安排任何活動的度過一天；但實習後，更願意早起，把握一整天可以運用的時間。

12. 正向樂觀

除了偶爾有因繳交期限產生的時間壓力，大部分的業務都不難完成，且身邊的人也都很照顧我，所以幾乎都不會有工作上的壓力。但有時還是會聽到一些抱怨，不管是抱怨主管、抱怨同事、抱怨業務壓力甚至是抱怨午餐，當身邊的人傳遞過多負面訊息及情緒時，難免會影響上班心情。又或是疫情爆發，天天看著確診人數上升，也常常覺得自己可能會染病。每天接觸這麼多人，公司又沒辦法讓實習生居家辦公，也不敢回家，怕把病毒帶回去，造成心理壓力很大。有一陣子被這種負面情緒影響到上班都心不在焉，做事效率變差以及完成的品質降低等等。因此如何消化這種情緒問題形成了新的難題。

雖然一開始很難從大學生的身分轉為上班族，尤其是身邊同學在放寒暑假或是遠距上課時，自己只能待在辦公室，特別需要花一點時間去調適心態。幸好辦公室的前輩們，不管是主管或是學長姊，都對我特別照顧，並不會因為我只待1年就離開，而不願意教導。相反的，有些事情是上屆實習生沒交接給我的，儘管對他們來說，這些是理所當然需要知道的事，但他們還是會很有耐心地從頭到尾解釋給我聽，一步一步帶我去做，而不是抱怨或是責怪沒交接好。實習期間，偶爾也有犯錯的時候，但因為是實習生，所以都還有被原諒的機會。現在犯錯的好處在於會記取教訓，等到真正出社會時，就不容易再犯同樣的錯誤。

真的很慶幸有申請到實習，現在已經習慣了周休二日、朝九晚五的日子，有了實習經驗，我相信在未來正式進入職場時，能比周圍應屆畢業生更早適應出社會的生活。

立榮航空營業部

學校：國立臺灣海洋大學運輸科學系 學號：00668003 姓名：藍子豪

時光飛逝，我在這崗位已經歷將近一年的時光，在這裡的工作內容十分穩定，固定的上下班時間、用膳時間，於普通上班族無異，比較適合喜歡穩定工作的人。不過這裡很多的前輩都有在機場工作的經驗，我在與他們的交談中得知，在機場的服務經驗有助於內勤的工作效率，因為在總公司的內勤工作跟機場的地勤是屬於程序上的上下游關係，在營業部的業務常常需要掌握機場的服務程序，因此機場運務人員實地熟悉業務後，許多人會選擇申請調回總公司上班，在營業部會更加得心應手。對於像我這樣有興趣投入機場地勤人員的人來說，有這份經驗是十分有幫助的。

雖說這裡的工作相對穩定，但在經歷一段時間的工作後，我發現這裡仍然是有變動的。包括人事單位異動，同事們的職掌也會定期更換，每年的制度跟職務內容也需要更加貼近客群，而有所更新，所以在這裡仍然要具備面對挑戰以及隨機應變的能力，例如這次新冠肺炎的疫情突如其來的加重，立榮航空自然也受到不少衝擊，負責營收管理的營業部更是首當其衝，董事長甚至親自致函說明，這次狀況無人有經驗可循，各位必須各憑本事，我認為如董事長親言所說，在公司上、社會上許多狀況甚至連老前輩都沒有標準

答案，能依賴的說到底只有自己，就連身為實習生，我在年初遇到操作的軟體、業務上程序的更新，甚至也都是前輩沒有經驗無法給予指導的，必須自己去摸索，在不固定的方向中自行開闢出自己認為合適的答案。

所幸這裡的前輩、長官待我十分和善，對我更是百般包容，我從他們身上能學到，例如與客戶應對的手段，遇到案子出 Trouble 時的應變能力。我發現其實許多前輩的處境應該是我更加艱難的，上有階級更高的長官投以期待，下有如我這般後輩等待引導，壓力山大自然不在話下，他們卻仍然從容以對，讓我十分佩服，我也曾在電話另一頭接獲客戶來電、面對出言不遜的質問，在這樣的環境下逐漸訓練我朝著前輩那樣應對自如的風範前進。營業部活潑的氣氛讓我的日常比較有朝氣，在大學時期也很少有使用電話跟旅行社業務商討的經驗，因此在這裡我的口條有受到不少的幫助，也對於票務、團體機位的流程更加了解，雖然實習生免不了有一些比較繁瑣零碎工作，但這些我認為也是訓練的環節之一，也鼓勵有興趣的學弟妹參與這待遇良好的企業。

在實習的尾聲，我們單位也有新的成員加入，也是一位剛從機場調度過來的學長，課長還特地吩咐我快速讓他熟悉這裡的環境，面對這位資歷與職場經驗理應當比我豐富的學長，我內心其實十分

複雜，也不斷提醒自己不能怠慢，必須以俐落簡潔的方式讓這位前輩熟悉我們單位的制度，對我來說也是一份難得的經驗，這位學長也不吝嗇於分享機場工作的經驗給我，讓我更能獲得機場實務的資訊，我覺得這就是在這裡工作的好處，友善、彼此不藏私的職場環境也是這公司的優點之一。因此我認為若是對於航空業有興趣，立榮航空會是非常好的選擇之一。無奈疫情，現在並無職缺，在詢問過人事部門後得知，長榮集團較偏好已服完兵役的男性加入，因此我決定先服完兵役，等待疫情好轉，盼望能有好消息。