

運輸 4B 01068208 張孝誠

我非常幸運且相當榮幸能在大學的最後一年中，能參與校外實習，在海威國際集運股份有限公司的實習期間，我深刻體會到了國際貿易和物流領域的豐富多樣性。透過不同月份的工作內容，我習得了各種重要的知識和實務技能，包含了文件處理、危險品認識、與同事及上司相處等等，我認為這些將對我的職業生涯產生深遠的影響。

在7月，公司安排我著重於擴展對世界各主要港口、船公司和航線的認識。這包括東南亞、東北亞、大陸（華南、華北、華中）、歐洲、地中海、美國（西岸、東岸）、澳洲、紐西蘭和印度等地的深入了解。這不僅提升了我的地理視野，還使我能夠更全面地處理出口文件，加上海威國際集運是專門承攬危險品及化學品，因此有很多 SDS 需要審核，我也幫主管製作一個 SDS 的資料庫，在整理的過程中，我也更能熟悉這些資料。

隨著實習進入8月，我轉向更加具體的工作，學習了貨櫃種類和 ISO-TANK 運費成本結構。同時，對危險品的分類有了更深層次的了解。這些知識的累積為我後來的工作提供了堅實的基礎。工作实操的方面，有了運費成本的相關知識，公司教導我製作提單及國內外的帳單，透過製作、整理、歸檔賬單和利潤表等出口文件，我培養了良好的文件管理習慣。在製作提單的過程中，也學會了介宏系統的使用，使我能夠更加靈活地應對各種文件的操作和管理。

隨後的月份，我的實習進入更加深入和複雜的領域。在9月，我學習了各船公司的訂艙流程、MB/L 操作流程，這擴大了我對整個海運出口流程的理解。而在10和11月，我輪崗輪到了業務部業助，主管先安排我熟悉業務軟體 ZOH0 的學習和應用。這包括報價、Dashbord 的製作以及銷售機會、工作和客戶管理。這段期間我協助業務主管要求完成 Dashbord 的製作，並進行了 Zoho Dashboard 專案的管理。這樣的實務操作使我更加熟練地應對業務管理方面的挑戰。

總體來說，這半年實習為我提供了一個全面而深入的學習機會，使我不僅瞭解了物流和貿易的複雜性，還培養了解決問題、合作和有效文件管理的能力。我深感榮幸有機會在海威國際集運實習，我認為這對我未來的事業發展將是一個寶貴的資產。

112 學年度第 1 學期實習心得

實習公司：聯興國際物流股份有限公司

班級:運輸 4B 學號:00968118 姓名:林俊宇

在運輸科學系學習三年的時光中，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感興趣，因此選擇聯興國際物流公司進行為期一年的實習，首先非常感謝公司在今年原本沒有提供系上實習名額的情況下，還願意接受我的實習申請，並提供給我非常完整的實習計畫，在目前第一學期的實習期間，我將輪調公司的三個部門，分別是行政部 2023/07/03-2023/07/07、作業中心 2023/07/10-2023/11/10 和櫃站部(管制室) 2023/11/13-2024/03/01。

首先在行政部的期間，以認識公司、了解組織章程、加強海運基礎概念等公司內部的職能培訓影片學習為主，在這一個星期的學習中，學到了非常多專業課程的背景知識，讓我不至於在接觸新事物時感到陌生，也很感謝部門裡的大家，特地撥空出來教導我們學習新事物。

其次，我在第二個單位(作業中心)實習了四個月的時間，在這期間單位內的主管也把我當成正職人員來教導，從進出口資料的彙整開始，接著繪製船圖、學習統計作業進度到實際進行船上裝載的配艙，以及上船與船方進行溝通或與代理進行作業協調等等，剛進單位的前幾個星期總覺得壓力很大，因為在繪製進出口資料時是不容許任何失誤的發生，例如卸貨港輸入錯誤、危險品級數的漏打、甚至配艙時危險品是否隔離等等，每一項如果有所疏失，將造成公司甚至船上會有非常龐大的損失，而在這期間主管不斷灌輸我在這個單位做出來的資料只有 0 分跟 100 分，所以在剛進來不熟悉作業流程時，會覺得這是個非常困難的工作，但經過四個月的學習後，現在已經可以和正職人員一樣，可以單獨做出正式版的資料，並上船與船方進行時實際的作業協調等等，讓我在實務上真的有累積經驗的機會。

到目前實習的這 4 個多月，非常感謝公司提供這麼完整並附有彈性的實習計畫，我在實習期間曾向主管提出想在作業中心的理貨員職位多學習一個月，而從單位主管

到部主管甚至到副總的簽呈上，主管們都大力支持並同意，讓我能有更多元並且更全面的學習機會。雖然在實習期間遇到不少挑戰，例如學習使用台語和專業術語與現場作業人員溝通、學習用全英文收發信件、學習使用船圖軟體進行繪製等等，每一項都是在學校內從未遇到的事物，而在前輩們耐心的教導下，總是一步一步地帶著我學習，並到最後培育我能正式上線，實在非常感謝。最後，我覺得這個實習計畫實屬受益良多，主管和同事們都會不吝嗇教我許多事情，不單單只關於作業實務上，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。非常感謝公司給了我這次的實習機會，特別是這個非常具有彈性空間的實習計畫，讓我有多方嘗試的機會，學習到更多的新事物。讓我在公司用心的栽培下，對於業界的實務經驗累積上有非常充實的收穫，未來若有學弟妹也對海運業有興趣，我一定會推薦他們進入聯興公司。

1121 校外實習期末心得

運輸 4A 00968037 翁懿辰

我於 7/3 開始在帝諾斯實習，剛開始在各個部門學習，之後主要專攻進口 OP 的部分，8 月中開始正式接手大陸線進口，一開始真的很慌張也很挫折，由於還不熟悉各種流程，但每天要做的事情很多、還要應付各種奇怪的客人，那時候學著把自己身上的工作分一點讓其他人能幫忙是一門很重要的課題，同事間大家也都很願意互相幫忙，於是我也一路跌跌撞撞的成長過來了。

這兩個月也接手了除日、韓及中國以外的進口，這個航線遇到較大的挑戰就是要用全英文與國外溝通，並且作法比起中國線來說複雜很多，剛開始做起來非常不順，很常需要向主管求救，慢慢熟悉之後才找到自己處理事情的步調，做這航線以來最大的變化便是明顯的看出自己英文能力進步很多!

當初是誤打誤撞進入帝諾斯的，但也是因為這些機緣，使我現在能比別人接觸到更多海運的實際操作、學習到更多與他人溝通的技巧等等，遇到困難時也不再害怕去面對，而是能統整出自己的想法，並與主管一同討論，進而研究出最合適的作法，也由於同事之間感情都很好，因此遇到問題時不會害怕提問，如此友善的環境才能使自己面對真實的問題並且真正的理解它。

目前已經在這間公司實習 5 個月了，因為公司規模不大，使我能在這期間學習到比別人更多元化的事務，也因職員人數不多，令我們每個同事間的關係都非常緊密、常常會約出去玩，就算是職位較高的上司也都會聊聊天，每個人都非常友善!

我非常幸運能在大學的最後一年加入帝諾斯，讀書時就一直很期待能夠在畢業前參加業界實習，我認為可以在大學期間直接踏入職場，學習專業知識以及職場中必備的技能，不僅能夠善加利用大學的最後一年，又能提早接觸社會，為自己未來畢業後真正進入職場提早做準備，而這裡剛好符合了我的期待，帝諾斯絕對是我會向他人推薦的好公司!

1121 學期實習心得-香港商速客物流

實習部門/職稱: 海運出口文件

運輸 4B 00981007 陳登華

實習不知不覺已經四個多月了，在這段期間，我從最初的不斷犯錯的我，逐漸成長為能夠獨當一面的我，除了學習海運承攬的流程和專業知識，也了解在實務上的相關技能。

速客物流是一間海運承攬公司，我是海運部的出口文件人員，負責的航線包括歐洲線、非洲線、澳洲線以及近洋線。文件人員負責提單資料的輸入，內容的核對，以及發單的作業。工作內容看似簡單，但在開始實習後，我遇到許多困難，也深深體會到這份職務有其專業性，除了要具備相關知識，也需要藉由實務經驗一次一次的累積，才能夠勝任這份職務。

剛開始實習時，主管會親自指導海運承攬必備的知識，包括貿易流程、Incoterm、提單種類、體積換算、運費計價方式等，這些知識選修課都有上過，但是當時主管考我這些知識時，我卻回答得不清楚，我想或許是因為在學校時，只要會寫考卷就能拿高分，但在職場中，必須將這些知識串聯起來、融會貫通。之後我花了將近一個月的時間，透過實務經驗的累積，才逐漸將這些知識真正學習起來。

在結關當天，我們要將貨主提供的資料輸入到公司系統，提供 HBL 草稿給貨主核對，與此同時，要視貨物的種類提交資料給不同對象，散貨(LCL)的資料提供給其他承攬業，而整櫃(FCL)的資料提交給船公司，承攬業(或船公司)會提供 MBL 草稿給我們核對。當貨主更正品名、麥投、重量等資料時，我們要及時向承攬業(或船公司)更正內容，使兩邊的資料一致，我剛開始實習時，曾經因為沒有將更正的資料提交其他承攬業，超過更正期限才發現要更改，使得公司須多支付一筆不便宜的更正費，這使我深深地了解到，文件人員必須具備細心的特質，以及對時間的敏銳度。

在整櫃(FCL)的結關當天，要進入各船公司的網站輸入做單資料，每家船公司的介面都不同，需輸入的資料量多寡也不一，這是我們要學習、適應的部分。有的船公司很嚴格，只要超過期限，就會收取延遲做單費；也有些船公司在提交資料後就不開放更改，更正一樣會產生更正費，在剛實習的那兩個月中，我常造成這些費用的產生，這令我非常難過與自責，不過我永遠記得當時主管對我說的話：「沒事的，每個人都會犯錯，重要的是要在錯誤中學習，下次不要犯同樣的錯就好」，這使我能勇敢地面對錯誤，記取每次的經驗。

在這個職場中，也需要學習書寫電子郵件的方式，以及與客人或船公司通話的溝通技巧，必須在短時間內，請楚地將事情傳達給客人，有時也需要應付脾氣不好的人。我覺得我成長最多的地方是對於工作室項優先次序的掌控，例如在入提單資料時，收到了多封電子郵件，是關於客人要修改提單，或船公司要求補資料，此時電話響起，貨主表示要辦理電放。我剛實習時常因為這種情況而忙到不可開交，但也在過程中，逐漸學習分配工作的優先次序，現在已經能夠提升做事的效率。

這次得實習讓我了解到，在學校學的知識只佔實際工作中的一小部分，很多技能必須透過實務經驗的累積，才能夠完整地學習、成長，我覺得我在這四個月進步的原因，主要是能勇敢面對自己犯的錯誤，並將每次的經驗記錄下來，使這些經驗化為成長的養分。很高興能進入速客物流實習，期望未來能持續學習成長，成為一位優秀的文件人員。

剛進公司時，公司先對人事規章做了說明，第一次接觸到特休和繁雜的休假規定，對特休和曠職還是似懂非懂，但相信漸漸步入公司軌道後便能慢慢了解其意義，和自由自在地在學校上課學習相差甚遠。在實習的前幾天，學習如何操作公司的系統，第一次接觸到了真正的提單(shipping order)，和船公司提單(master bill of lading)，一開始著手操作時，在書中學到的內容出現在眼前，另人興奮不已。國際貿易上所學到的相關知識也能夠應用在實習的操作上，不禁慶幸在國際貿易的課堂上有認真聽講，在接觸實務上較沒有太大的落差。

在公司接觸了真實的提單和藉由郵件溝通真正的需求讓我感到非常地新奇，原來在臺灣的各個角落真的有許多貿易正在忙碌著進行。第一個月邊實際操作邊學習新內容，時刻將操作流程做成筆記，以利後續減少重複提問相同的問題。但在學習的過程中經歷了挫折、灰心，儘管筆記上的全部流程漸漸地熟悉理解，但實際操作上總是會忘東忘西甚至謬誤百出，彷彿笨鳥先飛般，一再地被主管提醒不要重覆犯錯和必須再注意的地方。

在三個月後漸漸熟悉作業流程，並且知道自己每日該做的事項，開始可以獨立操作項目。慢慢地從拿到提單作法開始到結束，自己獨立操作了好多好多的步驟，也經歷到了大量貨物的緊張感。這幾個月的實習，我體驗到了貨物承攬業的面貌。

112 學年度上學期實習心得

運輸科學系 4B

009689111 莊睿杰

實習公司：捷迅股份有限公司

大學三年就讀海大運輸系期間，要繼續念書還是要實習一直是我在思考的問題，最終我很高興我選擇了在捷迅這家公司實習，也是經過這短短的五個月讓

我自己的職涯規劃和未來發展有了更具體的思考。

每個來捷迅的新人及實習生都會再報關部門待上三個禮拜來對這個行業有最基本的認識，畢竟不管是海運及空運，報關流程都是不可或缺的環節之一，不同國家及地區都有著不同的法規及稅收制度，而不同商品所適用的稅則更是一大學問，良好的報關流程能夠加速貨物的通關能使貨物更迅速的交到客戶手中。在報關部門的那幾個禮拜令我印象深刻不只是第一次踏入職場的不安，更是第一次感受到扎扎實實的時間壓力，由於捷迅處理的報關部分都是空運貨，所以當天每一單貨物幾乎都是要趕當天的班機的，公司偏向於透過實作來快速的了解各流程及相關問題，像是個客戶的特性及不同的通關方式(C1、C2、C3)所需要手續，總而言之這在報關部待的短短的時間讓我受益匪淺同時也讓我更快速的進入狀態。

被分發到了公司的海運出口部門，學的東西又更不一樣了，在郵件中接收各種國外的貨物資料，並發送到貨通知給收貨人以及配合報關行，之後傳遞資料給船公司以確保後面產生 D/O 也就是提貨單的正確性，如果 D/O 有誤不只是提貨

會出問題就連清關都會出問題，這樣可能就會有延伸費用產生的問題，所以把各貨物的資料整理好並與買方確認在正確的傳輸是這一循環中基本中的基本，當然還會有許多情況發生，船期 DELAY、客戶急貨、海關查驗、貨物無法送貨等情況，每一個都是經驗的積累情況遇多了自然就能輕鬆應對了。

在這短短幾個月中，時間一下就過去了，但在每天完成同事及主管交派的任務，同時也學習到了非常多的知識，除了具體的實作技能，我還學會如何多方的有效溝通及合作，人不是萬能的，一旦遇到困難同事互相間的討論解決更是一次次寶貴的經驗，並且透過了書寫郵件、電話溝通，我提升了自己的應對技巧，這方面的學習對我來說相當重要，因為良好的溝通技能不僅適用於工作和客戶聯繫，還在日常與同事互動、與家人朋友協調中發揮作用。

接下來，我將繼續努力，不斷涉略各方面，期望找到符合自己嚮往和適合的職位。這段實習經歷對我來說是一個寶貴的成長機會，我將繼續努力學習，為未來的職業生涯做好準備。

國立臺灣海洋大學 實習報告

00968032 運輸 4A 王映晴

經過面試與書審等考驗後，我很幸運的爭取到來華岡船務公司實習的機會。這次我參與的是一年期的企業實習，以下分三部分來說明：

一、公司簡介

主要實習場所為華岡集團旗下的海運承攬公司，華泓國際運輸。主要招收實習生的部門分別為業務部、各航線部門、跟文件部。而我在這次實習主要被分配到亞洲航線部擔任操作。

二、工作內容

航線部主要的工作內容為聯絡客戶、幫忙訂艙，負責與國外代理 email 聯絡各項與運費相關的事宜，也負責幫忙業務發送費用給客人，以及核對船公司的帳單等。

三、心得與建議

經過這幾個月的實習以來，我從剛開始連系統操作都不太熟悉，到現在已經漸漸熟能生巧，知道整個帶費用的流程，也每天都會被分配到負責的船隻。當然在操作的過程中也一定會遇到不懂的地方，在這個時候一定要主動向主管或同事們請教，如此才能避免下次再犯相同的錯誤。航線的操作最重要的工作內容便是核對業務的賣價跟船公司的帳單，需要細心和反覆檢查金額是否正確，才不會一不小心開錯帳單導致公司賠錢。其實來實習最大的好處不僅僅是能練習經濟獨立，更能在工作的過程中學習到待人處事的方法，透過實際操作學習，更能將以前在學校所學融會貫通，真正扎實的自我充實。推薦給各位學弟妹，想提早體驗出社會的感覺，都建議可以好好把握系上提供的機會來爭取實習名額喔。

12 學年實習心得報告

華岡海運業務

運輸 4B 李昱辰

一. 實習動機

最開始進運輸系，源自對車輛的熱愛，希望可以學習陸路交通專業，以公職考試為目標報效國家。但大一一次運輸物流產業導論，透過黃偉元學長的分享，讓我認識了 forwarder 這個職業。也因為國家交通政策跟自己的初心相背馳；且對金融、貿易、運輸以及行銷的領域本就蠻有興趣的，因此想挑戰看看號稱沒有薪水天花板的職業 - 貨物代理。

二. 工作進程

七月先花了一個月的時間讓我們學習，前輩學長姐們每 1-2 天會撥冗幫我們集體上課。其餘時間讓我們自習(業務部)。包含貿易條件、背地圖、等最基礎的扎根知識。這是最開心的一個月；不是社畜，根本公司的寵物。

八月開始正式上線打開發電話、拉 case、開始跟正職學長們一樣的工作 pace。

三. 遇到困難

別人最難熬的七月已經堅持完了，八月正式上線的我們才準備開始度過。困難可以分成兩個部分，首先是

前期開發階段的瓶頸：

看不懂船期 & 成本表、不知道市場行情要怎麼去做報價、面對每天被拒絕數十近百通的拒絕電話心態上的調適、以及景氣部分也有影響，高峰剛過目前市場大環境還是很低靡的窘況，也無形增加開發困難度。

案件處理的瓶頸：

這個就蠻有趣的，想的到的想不到的都會遇到。以下舉我自己親身經歷的一些案例。

- 櫃客第三天做到準客人，本來要排也都訂艙了卻在最後一刻被 cancel。
- Cnee 太急，貨到港還沒拆櫃就急著提貨只能領個寂寞，打給 SHPR 靠邀說我沒做電放，被客人噴爛。
- 颱風天客人來不及裝櫃，交艙時間 delay，極限最後一刻還是趕不及。最後在櫃場內超過 freetime，但我有去跟船公司申請延長免費期，也因禍得福讓我一票直接多尻客人 2000 台幣的場內延滯費。
- 貿易商客人透過境外公司付運費。但同時提單上的 SHPR 是台灣公司，船公司找不到客人境外公司與台灣公司的關聯，電放前最後一刻簽 singin bond 切結，由我代理他們境外公司法人。
- 進口貨我的代理搞我。排錯船、沒跟我們核對發錯提單，差點讓我的進口貨變成指定貨。
- 一票僅 200 台幣利潤的客人要簽月結 95 天，夾在公司跟客人間斡旋。

其他細節還有更多 detail 的部分，處理這些案子雖然頭很痛但解完真的很開心也很

有成就感。對學長印象最深刻的一句話：

「很煩惱對不對？享受並記住這種感覺。會煩惱，是因為你手上有 case 啊！」

四. 成就感

最大的成就感，莫過於做到新客人，以及舊客人回首繼續排你訂艙的感動。還有幫客人解決棘手案件後的滿足感。

其他還有像是跨接商業合作的機會，我有個客人是堆高機進口商，把他在日本的貨主介紹給我（台灣人），聊的也蠻投緣的。我去開發其他堆高機進口商時，就順便把日本那邊的貨主窗口介紹給他。且這個進口商本身有在經營 C Y 櫃的拖車服務，說不定未來有機會配合上還能幫公司申請到更低的拖車費用！

貨主有新客人、進口商有新貨源、我有為他們提供運輸服務的生意機會、還可能幫公司談到更低的拖車費用 win-win-win-win!!!!

五. 實習推薦與否

絕對是大推。不是客套或場面話，剛上線每天面對雜亂的船期成本表，都是學長前輩們下班後花自己的時間，一步一步幫我梳理問題，從雜亂的思緒中帶我理出正確的資訊觀念。上班的第一個月每天都有問不完的問題，當時問題真的太多了，甚至每天拖到八、九點才下班。學長前輩們也真的——花自己的下班時間幫我解惑。

還有其他像是摳客不順、心情低落的時候，如果沒有急事他們也很願意暫停手邊的事來陪我們聊天。

做到客人後，不論是外出約拜訪；或是價格、資源上有任何需要或可以幫忙的地方，學長姐們也都是有求必應！我們業務分三個單位，也不會因為彼此單位不同而有資源隔閡，只要是華岡的實習生，所有同仁不管是業務、或是很忙的內勤行政，都很願意花時間教我們，不會把我們乾晾在一邊。

我覺得這真的是一件很難能可貴的事，雖然我們的身分是實習生，但我從不覺得得到這些幫助是理所當然。對我們再好他們也不會有什麼薪資或現實實質層面的加給。且雖然同公司但大家都是業務，共享著同一塊大餅跟市場份額。學長姐前輩們願意撥冗花自己的時間，去照顧未來可能的 " 潛在競爭者 "，卻還是願意這樣為我們付出，是真的真的很感動。

六. 額外收穫

這份工作會有許多跑客戶的外勤機會。本身就不是個很喜歡長期待在辦公室窩居的人，能用公務之名外出溜達應該是其他行業別給不了的工作型態。

並且每次出門開始會放下手機，留意周遭的各式公司工廠、拖車卡車公司。曾經這些跟我沒關係的一切事物，如今只要他們家有在進出口，都可能是一票生意的機會。甚至連臉書的廣告，都有可能是契機。沒有唬爛，我目前最大的客人每個月會排我 3 ~ 4 顆日本大櫃進口，就是從臉書跳出來的外匯堆高機廣告做到的！最近還開始培養新的興趣，週末會去工業區騎腳踏車當貨櫃車獵手。只要看到有待裝卸的貨櫃，就去拍他們家的櫃號回去查起運港跟目的港，禮拜一上班直接摳過去點出他們家的進出口地，電話中直接報運費給船務，增加開發的話題性跟命中率。

除了本行專業知識外同時還可以略涉及到金融、法務的邊。以及各式人際應對技巧、怎麼做人情，什麼舉動很貼心、什麼舉動可能會讓人不喜歡你。業務聚集的地方都是人際高手，在這個環境裡潛移默化可以觀察到很多很有趣的小細節。

「見賢思齊，見不賢內自省。」

喔對了，要能夠承受被拒絕的壓力是我一開始就知道的事。但比我想像中還要再好太多的部分是，因為我們是 B 2 B 的商業模式，通常就算被拒絕也不會像保險或貸款電話那樣被電話彼端怒噴，絕大部分的公司都還是會相當客氣委婉地拒絕才掛上電話。比我預設的立場好太多太多了，再加上以前打工發過問卷早就習慣被拒絕，讓我在最一開始的開發即便是被拒絕，心態上也是蠻健康的。

七. 結語

大一坐在講台下聽著黃偉元學長的分享、大二開始打工培養基本社會經驗、大三上選修海運承攬實務、大三下自費報考國貿丙檢，直到現在大四的我坐在當時台上學長工作 10 年的辦公室(學長在我進公司的前一週調派到台中分公司)裡實習上班，感覺一切都好不可思議。

覺得自己真的很幸運可以第一次就找到有興趣的工作，並透過前其付出積累的一些成果讓我現在可以慢慢地朝夢想努力。最後這一切的一切都還得感謝系上提供的實習機會，讓我有機會進入這個產業，打開眼界去認識這麼多的人事物。再次感謝系上的老師教授以及行政姊姊們！

~~Thank you and best regard~~

心得：

我所實習的部門名稱是嵐台操作處，華岡跟其他 Forwarder 公司不一樣的地方在於，華岡有自己的船，船名為台北快輪，分別在台北港與平潭往來，因此船上的貨櫃、板架等都是屬於公司的財產，需要定期去清點、清洗和維修，而嵐台操作處的業務就是在處理台北快輪的相關工作，而我的工作內容為 Key 印給國外的帳單、核對貨櫃場的貨櫃進出資料、製作每月總帳目表。有時候會去幫忙會計課，像是核對資料、歸納資料以及裝箱，還有跑腿。

我覺得在進行這些工作的時候，需要的能力是細心跟使用 Office 工具的能力，最常使用的是 EXCEL 跟 WORD，其中最重要的是操作 EXCEL 的熟悉度，有的時候一堆數字到手上，但需要先經過計算過後才能打在系統上才能產生帳單，但一筆一筆去算會很耗時間，因此借助 EXCEL 計算是非常方便的一件事，可以快速運算出想要的結果並且套用到其他筆資料當中，但是這些公式都是需要自己去寫出來的，主管也不太有時間一個一個教你，所以先前沒有這個基礎能力的話，做許多事情會非常慢，幸好在大三時 Erik 丁士展老師的課程裡有學到多種操作 EXCEL 的技巧，讓我在工作的時候能夠更得心應手。

不過有些沒有教過的還是要自己去網路上查詢。

我覺得目前遇過最麻煩的工作對貨櫃，往往都是一次幾百個甚至兩千多個同時還要對照日期、航次、貨櫃種類等等，每一次都看得很心累，不過經過幾個月的檢視後，我有慢慢找到最快速可以抓出錯誤的方法，讓自己眼睛壽命可以延長一點。

在實習的這段期間，我認為華岡是一個很適合系上的同學來增加經驗的好地方，除了有很多隻前系上的學長姐之外，也可以明確學習各種實務技能，以及培養出社會後的待人處事，我很推薦學弟妹來這裡實習。

華岡實習心得

學號：00968132 班級：運輸 4B 姓名：鄭宇辰

在這次的實習中，我在華岡文件部的中東線負責打單和處理相關文件的職務。

在打單的過程中，我面對到了中東、印度各國對於海運的不同要求和重視的事務以及國際局勢導致的影響。像是出口至伊斯蘭國家如沙烏地阿拉伯的船隻就會因為今年所爆發的以巴衝突，要求提供黑名單。而印度出口則要求列出商品各種代碼如 IEC (商品進口稅則碼)、GSI (所得稅則碼)，可以看出該國的進出口商品數的龐大。使我直面了一系列複雜而具有挑戰性的事務。我在處理這過程中，雖然時常出錯，但是每次的錯誤都能讓我成長，並更能理解其航線的運作。

對於我在這次實習的期許，我剛從業務部轉入文件部時，主管有問我想往什麼方向進行實習。主管有向我提案說，因為聽說華岡的日本公司剛成立，問我要不要往外派或是之後去那邊應徵為目標。這對於放棄北海道大學交換是個相當有魅力的選擇。所以主管就以這方向去培訓我，我也因此受益良多。因為剛轉到 2 個月還在基本功上的培訓，但是我也期待著之後對於這方面知識的進步和成長。每次的轉變和挑戰讓我更加堅信，學習和成長是事業發展的動力。我期待未來透過實習經驗，提升自己在文件處理、國際業務和跨文化交流方面的能力。我深感榮幸能在這樣一個充滿機會和挑戰的環境中學習和奮鬥。

國立臺灣海洋大學
上半學期實習心得報告

華岡船務股份有限公司

學號：00968130

班級：運輸 4B

姓名：李庭

一、實習動機——實習說明會

升上大三之前，本來我在實習和專題報告之間非常猶豫不決，眼看身邊同學都紛紛做好決定，我也越來越慌張。直到大三參加了實習說明會，聽完各家公司的招募與介紹之後回家與父母討論完，才真正讓我下定決心要在畢業前先體驗職場生活，在畢業之後也能更迅速調適好心態，成為一個社會新鮮人。

二、工作內容——文件處小小實習生

原本在履歷表上，華岡給出的職缺為業務部門與文件部門，我當時偏向到業務部實習，想學習人與人之間的互動以及培養說話的藝術，但後來陰錯陽差到了文件處，就正式開始了我的實習生涯。

文件人員的工作內容主要為製作海運提單、核對提單內容以及負責船舶開航後續的文件相關事務。我在實習第一個月主要都在打提單、整理到貨通知的文件，還有不時會幫部門上的姊姊們一些忙，後來主管循序漸進地讓我學習更多事情，到現在實習已經過了四個月，我除了還沒有開始與國外代理對接以外，其它工作內容我都漸漸上手了。

三、遇到的困難——同儕比較

一開始和我同為文件處實習生的還有另外一位長榮大學的女生，在開始的那一週，正學習如何使用公司系統時，她對我說之前他們在學校時已經接觸過類似的系統，所以在學習的時候看起來也比我更加老神在在，讓我很緊張，下班回家時都很焦慮睡不著覺，因為我在做筆記時，她只用看的、聽的而已，讓我非常自卑，每天都很排斥上班，再加上後面接觸更多東西後，一時跟不上會變得很混亂，錯誤百出，十分氣餒。還好後來漸漸開始熟悉了之後，工作步調也越來越得心應手，主管和其它姊姊們也對我們很友善，才慢慢地不會感到害怕。

四、如何化解與調適

在又接觸了新的工作內容之後，我的失誤變的很多，也給主管帶來不少麻煩，讓我變得很沒有自信，上班的心情也跟著受到影響，還好主管人真的很好也很有耐心，她感受到我有點一下子接觸太多新的東西，一時消化不來，就讓我放慢步調，又讓我回到上一步，等更熟練了再往前走。除了工作相關以外，主管也很照顧我，會時不時跟我們聊幾句話，整個部門的氣氛也很熱絡，讓上班不無聊。

五、感想

雖然華岡不是我本來最想去的實習公司，文件處也不是我本來想去的部門，但是我還是在這裡學習到了好多，不論是海運相關的實戰經驗，或是與同事、主管之間的相處，對我而言都獲益良多，在文件處的這段時間，雖然真的很累、眼睛很痠，周四周五可能還得加班，但我還是會把握實習的這段日子好好充實自己，讓自記變成一位更有內容的人。

運輸 4A 00977008 吳崇維

從進入超捷的日子算起，也已經將近五個月了，時間比我想得還要快，一開始在看實習職缺的時候，就先鎖定業務部了，除了一直很想體驗業務的生活，一方面也想利用實習一年的時間好好探索自己的志向，了解自己是否真正適合業務，業績壓力又不會太大，也只有實習生才有這個機會。進去的第一個禮拜都在上基礎的國貿課程，包含認識全世界重要的港口、貿易條件、提單內容介紹、危險品分類等等，其中最讓我印象深刻的莫過於第一天的團康活動，為了讓我們更快的認識彼此，公司在第一天舉辦了一系列的團康活動，透過活潑的方式讓大家認識以後的同事，確實是很不一樣的新奇體驗，學習的內容與學校教的有重疊，卻有更多的實務的解說，我在這禮拜的課程中學會了很多。貿易條件最重要的除了費用跟風險的歸屬，對我們承攬業來說，也象徵著客戶需要負擔哪一個費用，我們需要服務到哪裡，這跟之後的業務開發連結起來，我才瞭解了其中的奧妙，比如說聽到客人說出口 FOB，就是屬於以前課堂上常聽到的指定貨，我們無法提供服務給他們，同理，如果碰上 EXWORK 或者 DDU 的條件，就要去跟國外代理詢問當地費用及當地卡車費，隨著貿易條件的不同，我們需要注意的細項也不一樣。正式開始開發時的緊張感我到現在還依稀記得，我已經事先寫好說詞，但由於還不夠專業，客人在提問問題時常常會結巴，但隨著開發的通數增加，我也逐漸習以為常，只不過目前台灣的出口貨量連十黑，開發的結果不是太好，但碰到這種狀況也只能增加電話的開發量，終於在八月底開發到一家有快遞需求的客戶，實際真的做到客戶還是很有成就感的，也實際操作了一次快遞進口的流程，包含跟 OP 定倉到後續的更新貨物狀態、開發票等等，讓我學習甚多，期許自己能開發到海運整櫃或者拼櫃的客戶，讓我學習到更多的作業流程以及其中要注意的事情。實習讓我明白學校與社會的差異，上班不像以往上課如此無憂無慮，需要承擔的任務以及壓力比以往上課多很多，但提早進入職場也無償不是一件壞事，提早知道上班的辛苦，也了解到需好好精進自己才能勝任上班複雜的工作內容。

東方超捷實習心得

學號：00968129

班級：運輸 4B

姓名：張鈞郁

我在學校修課時，便聽聞系上大四有實習的機會，能夠與職場接軌並且深入了解產業脈絡，因此我依照自身興趣及志向選擇了進入東方超捷企劃部進行為期一年的實習，在實習的過程中，我的主要工作內容包括設計公司網站、內部稽核文件確認、編寫公司獲獎文案和各項活動安排等，這段實習期間讓我獲得了許多寶貴的實作經驗，也開拓了自身視野。

當我在七月進入公司時，適逢公司舊網站進行更新，因此投入製作新網站成為了我目前工作中一項極為重要的任務。在著手進行網站排版設計時讓我深刻體會到創新的重要性，因為這項工作不僅需要不斷學習新技術和美學趨勢，同時必須廣泛參閱大量的得獎網站設計，從中學習其創新之處，以確保公司網站設計具有現代感和競爭力，並且我也要保持對用戶體驗的敏銳度，從客戶和各航線人員等使用者的角度出發，排除網站使用上的各類問題，例如船期查詢、各項諮詢等，深入了解公司業務內容更是網站創作的基礎，需要應用課堂所學的海運承攬知識結合實務上的內容，才能打造出符合公司需求的網站架構。

由於公司每年都需要進行 AEO 優質企業認證，所以我要負責確認商業夥伴的內部稽核報告表等各項佐證資料，在這項工作上需要投入大量的注意力和努力。由於文件涉及到法規和公司標準，一點小疏忽可能產生嚴重的後果，這個工作讓我學到了合理的資訊整理和管理方法，也使我更加注重細節，確保每一個細節都得到嚴謹的檢查。

在實習中負責公司獲獎文案的撰寫，這不僅提升了我的表達能力，更深化了我對資訊傳達的理解，同時也學會了如何將公司的專業優勢生動地呈現給讀者，這個技能在未來職場中對於推廣品牌、贏取客戶信任等方面都會發揮關鍵作用。

這段期間我也負責接洽進行各種活動，如捐血和紙風車劇團的藝文活動，這些活動都需要擁有全方位的規劃和執行能力，因為活動流程的設計以及參與者的動員都是充滿挑戰的任務。這些歷練促使我具備了良好的項目管理能力，同時在壓力下保持冷靜和靈活應對，這是未來職業生涯中不可或缺的技能。

最後，在郵件往來的過程中，牽涉到公司內外的多元事務，例如：需要向公司外站發送集團會議 PDCA 報表等重要資訊，而這些通訊往往需使用英文進行。因此，我也特別謹慎挑選專有名詞的使用，並參考同事的郵件用語來進行回覆，確保信件傳遞及時而精確，這強化了我的溝通和協調能力。

這次實習經歷提升了我的專業技能，同時也拓展了我的職業視野，讓我對企業內部運作有了深入的認識，更培養了解決問題和團隊合作的能力。雖然過程充滿了挑戰，但也是一個難得的成長機會。我要特別感謝學校和公司給予我這次的實習機會，公司的工作氣氛和環境十分良好，同事之間也相當友善。每當我有問題需要諮詢時，同事們總是樂意提供協助，不吝嗇地分享他們的經驗和知識。這讓我在工作中能更輕鬆地面對各種挑戰。未來，如果有學弟妹對海運承攬感興趣，我會向他們推薦到東方超捷試看看。

實習心得

00968121 林芷萱_法商迪卡儂

大四上我來到迪卡儂倉儲物流業實習，經過了半年吸收到很多物流知識以及許多社會經驗。在學校遇到不喜歡的事情可以逃避但在工作必須學系面對挑戰。在迪卡儂，每個月都有個人會議可以跟老闆訴說我遇到的狀況，他們會引導我一步步解決問題，老闆也會要求我們對自己要有規劃，於是我便提出到其他部門實習，更全面解倉儲業「收、補、存、揀」的流程。

實習期間歷經了一次部門轉換，加入了新建立的團隊，過程中不斷跟夥伴磨合，而且我們的新老闆竟然是上一屆運輸的實習生學長，真的非常勵志！

雖然迪卡儂是法商公司，不過平日在倉儲揀貨用不太到英文，我曾跟老闆提到我想練習英文口說，老闆給了我非常多的方向也讓我跟英國的主管認領了一個小專案，過程中用英文溝通，主管們還特別在主管會議時特別撥一小段時間，讓我用英文上台介紹我的專案。

除了倉儲知識外，我覺得最有趣的是可以當部門 Duty，身為 Duty 需要確保今日團隊作業可以順利完成，職責包括調配人力、關心夥伴、危機狀況處理以及與各部門協調溝通。剛開始當實習 Duty 時還不熟悉流程導致每次都晚下班，甚至還邊用電腦填表單邊落淚，幸虧夥伴們在那一段期間時常留下來陪著，直到我處理完該做的事。

團隊氛圍也是讓我很喜歡迪卡儂的原因，剛到公司的時候，大家都不吝嗇的給我小抄筆記、會把自己所學都教給我，這讓我更加珍惜彼此相遇的緣分。除了同部門夥伴，我在倉庫還認識了很多同事，大家都會熱情友善的跟我打招呼，也因此偶爾參與下班後的社交活動，讓我的實習前半年生活非常充實。

學習過程中遇到很多挫折，例如對系統操作不熟悉，或是設備異常一直學不會如何處理，我的解決方法就是一直去請教培訓師和做筆記，以多操作練習，也很慶幸迪卡儂的夥伴都非常友善，願意耐心一遍一遍教導我，即使我犯錯也不會罵我反而是陪我一起解決問題。

期許自己在下半年度可以狀態更好，繼續盡自己所能學習把握實習機會，也感謝系辦老師們讓我有機會到這麼棒的公司發展。

姓名：陳川祥

學號：00968145

班級：運輸 4B

實習心得

實習的公司是法商迪卡儂，在進入公司工作期間，不知不覺中實習也快接近半年了。剛進入公司時，工作方面也都不太清楚狀況，好在部門的同事們人都非常的關心我，在工作上遇到的問題都會不吝嗇的教導我來完成。部門內的氣氛也很好，很快就與同事建立良好的關係以及認識請教部門內的問題。部門主管也很給我學習的機會，因為部門內主要的工作項目是傳統的撿貨方式，給予我的新的機會是去 AGV(Automation Guided Vehicle) 無人搬運車的工作崗位體驗，傳統與智慧型的東西是不一樣的，傳統偏向一箱貨物，而 AGV 偏向散貨的方式作業出貨。

體驗了 AGV 的工作環境，很幸運的來到公司內組織架構的轉換，部門主管與部屬的轉換。組織架構的轉換帶來的變化可能是一個挑戰，但也提供了我學習和成長的機會。在新的部門學習環境中，學習的東西與之前的完全不一樣，現在的部門是 loading bay (LB)學習的

是管理倉庫與門店之間的貨物發送流程。也結識一群新的同事，因為部門的關係，也會於各個部門有交流的機會，開始認識更多的大倉夥伴。

總體來說這半年的實習讓我感覺到是快樂的，不斷地接受新的知識與挑戰，從中體會到上課的學到的知識與實際上公司是有關聯的。感謝系上提供這麼好的機會，讓我體驗到與其他倉庫不一樣的迪卡儂。因為迪卡儂展現的是工作與運動是相結合的在部門開會時也不會像其他工作一樣嚴肅看待問題，而是大家一起努力解決問題從中學習，讓我受益良多。

運輸4A 00968036 吳佩穎

法商迪卡儂實習心得

入學不久後便得知系上提供與眾多企業合作的實習機會。因此，我早早就制定了計畫，在大四時積極投入實習。最終，我很幸運地進入了迪卡儂實習。

與我同期進入的實習同仁大多被分配到 AGV 部門，然而，我卻被指派至 SWO 部門。SWO 是一個規模較小的部門，只有三個成員，但我們負責全台 B2B 與團購業務。與其他部門不同，我們每天接觸的企業各有不同，因此需要記住多樣的作業流程。初期，我經常混淆不同企業的作業流程。由於迪卡儂是法國公司，其 GE 系統使用法文並且有複雜的操作路徑，使我的學習過程變得更加困難。儘管如此，部門的學姊依舊非常有耐心，不厭其煩地指導我。為了提高自己的操作速度，回家後持續觀看上班時錄製的影片和筆記，最終得到了學姊的讚揚，這讓我感到學習的辛苦都是值得的。

在八月，我偶爾前往 AGV 部門協助工作。在支援的同時，我也跟著部門的 Duty 學習有關 AGV 系統的知識。可惜的是，我在 AGV 部門支援的時間只有短短一個月，因此只學到了一些基礎的技能。看到同期的實習生已經開始學習擔任實習 Duty，我由衷地對他們表示敬意。

九月開始，隨著培訓動力機械的進行，學姊逐漸讓我獨立處理部門的日常作業，而她則專注處理更為複雜的事務。

我常聽說一些學生帶著學生思維進入職場後難以適應的故事。我認為這種轉變並不是一蹴可幾的事，因為我們在過去十幾年都是被培養成學生的，不可能在一夜之間改變固有的思維方式。因此，實習對我而言變得非常重要。在社會眼中，我們仍然是學生，相較於已經進入職場的「大人」，我們有更多的機會嘗試和錯誤。迪卡儂作為外商公司，更具活潑開放的風格，而我尤其喜歡他們以人為本的核心價值。公司定期舉辦個人會議，討論我們想在迪卡儂實現的目標。只要在會議中提及自己對未來的計劃或想要學習的事物，公司都會盡量提供支援。迪卡儂期望我們能與公司建立互動，而不僅僅是上下級的關係。在我看來，迪卡儂是一個極佳的職場和學生生涯的連接點。

很高興學校和迪卡儂的合作讓我有機會參與這次實習。在實習過程中，我們學到了為什麼工作上的一個差錯會對整個團隊產生影響，為什麼團隊合作至關重要，以及一個完善的公司制度應該是怎樣的……這些是我們在學校課本中難以學到但在未來卻將影響我們三十年人生的寶貴經驗。因此，我非常感謝學校和公司給予我這次實習的機會，讓我獲益良多，也讓我看見真實的職場和我之前想像中有多不同。

國立臺灣海洋大學運輸科學系

企業實習心得報告

學 號：00968007

班 級：運輸 4A

姓 名：鍾宜蓁

實習企業：陽明海運股份有限公司

實習部門：營運收支管理部-歐美收入組

實習期間：112 年 7 月 6 日至 113 年 6 月 28 日

民國 112 年 11 月 20 日

壹、 實習收穫

一、 技術面

實習的過程中，我發現過去在學校所習得的海運知識僅僅是基礎中的基礎。在這裡我學到了更多實務上所需的知識與技術，包含更詳細的海運專有名詞、收支管理概念、系統操作、Excel 公式技巧，以及會議與報告之流程等等，這些都是實務上不可或缺的技术層面。

而陽明海運也提供了「YMe 起學」的線上課程網站，讓我們可以在平台上找尋自己有興趣的課程，來學習更多不同領域的知識以增廣見聞。這對於初來乍到的我來說非常新鮮，剛開始事務較不繁忙時，我時常會上去此網站看看各個部門的介紹或是其他同仁的外派經驗分享，能夠讓我快速地見識到各層面獨特之處。像是櫃務部就有 3 部利用動畫的方式呈現關於貨櫃的基本資訊，再透過小測驗來檢視我們是否有吸收進去，就像是在看卡通一樣輕鬆，同時卻也學到許多新知，可以說是我最喜歡的線上課程內容。

二、 非技術面

除了技術面之外，透過企業實習也帶給我許多從未想過的收穫，像是英文書信、口語表達、跨部門的橫向溝通與合作等能力都是需要反覆練習、累積經驗才能逐步提升自己的實力。

而人資部及職安部等等也時常舉辦各種不同於公事上的課程講座及活動，像是銀行資訊、保險內容及身心健康等等。每當有這類活動時，我都覺得自己好幸運，在認真上班、處理公事的同時，也能夠學到很多額外的知識，甚至這些可能都是足以影響我們自身一輩子的。

此外，在工作之餘，公司也有豐富多元的社團活動可以參與，有像是籃球社、排球社、桌球社、羽球社等基本的社團，也有像是保齡球社、高爾夫球社、TRX 社、瓦特社、飛輪社、空中瑜珈等較特別的活動。而我先前有參加過有氧舞蹈社，在下班後只需要上樓到公司的體育館，就會有專業的老師帶領著我們。透過社團活動，不論是新手或是高手都能夠開心地與大家一同動動身體，保持身心健康，並且有機會與各部門的同仁互相交流，從而拓展人際關係，或許將來在公務上更能理解工作的背景與意義，並促進跨部門合作。

貳、心得感想

一、本次實習對我產生的影響及幫助

雖然到職前就已初步認識陽明海運集團，但經過新訓課程與實習計畫後，更能清楚地向親朋好友介紹自己所實習的公司。在這裡，我能夠實際深入了解一間公司的營運模式，包括內部作業流程、各部門職掌、部門上下游關係及職場倫理等等。

而其中對我影響最深刻的應該就是國際觀方面。陽明海運在世界多國都有子公司或代理行，透過日常信件往來，雙向溝通，或是各位長官與前輩們的外派經驗分享，都可以認識世界各國在商務方面獨特的風情文化，例如：LA 有龐大的工會體系，因此在與 LA 同事通信時，必須更加注意工作權問題，避免不慎爭取到他們的工作，或是無意間增加額外的工作量給他們，恐怕會有被提告及罰錢的可能性。

二、實習前預期與現況差異

原以為身為運輸科學系學生，應該會被分發至航線或貨櫃相關部門，沒想到卻被分發至財務群；原以為實習生只會被指派一些簡單的瑣事，沒想到進來歐美收入組後，我會被交接 17 家 CB 客戶（VIP 客戶，也就是不需透過子公司或代理行，即可直接與陽明總部往來），並擔任 2 間代理行的承辦人助手。不僅僅是日常作業流程，還包括與客戶及代理行的信件往來，更深刻的是每週都需要向長官彙報客戶的實際情況。

很感謝長官願意信任我，交付予我這些任務，也很感謝各位前輩們都非常有耐心地教導我、不厭其煩地回覆我，直到我弄懂為止。雖然到目前為止，我還是有很多地方需要向前輩們請教，但我相信只要我多做多問多學，這些都能夠成為我的養分。

三、遭遇困難與解決方法

我第一個交接的工作是 Central Billing，在操作系統以開出帳單的過程都很順利，但是當客戶遇到問題或是需要向客戶催收時，我感到非常不知所措，因為這是我第一次以全英文的信件回覆對方，深怕措辭不夠禮貌及正式，或是表達的不夠清楚詳細，對方無法理解語意。

還好前輩們願意先和我說明應該回覆對方的內容，再讓我自己想想看如何用英文表達，接著他們也會建議我更適合用於商務書信的詞彙及語法。透過觀察大家在信件上的用語並做筆記，再加上一次次反覆練習，現在我不像當初那麼緊張，也越來越熟練了，每寄出一封 Email 都讓我覺得自己又進步了一點！

四、自我期許與未來展望

起初，我從 8 間 CB 客戶開始被交付工作，由前輩們一一指導，到後來可以獨立作業，隨著時間的累積，現在則是擔任 17 間 CB 客戶的承辦人及 2 間代理行的承辦人助手。而在這實習過程之中，我始終以積極的態度對待每個工作任務，但還是有許多我無法自行解決的問題是需要透過前輩們的幫忙及跨部門的合作，才能順利達成目標。因此現階段的我期許自己能夠提升解決問題的能力，並將目前的工作內容做到游刃有餘，往後對於新項目才得以迅速掌握要領、駕輕就熟。

陽明海運不僅給了我一份實習工作，更給了我一個寶貴的學習機會。在這裡，我投入了自己的熱情，學到了許多專業知識，同時也認知到自己需加強的能力。我認為這是一間值得員工託付一生的公司，不僅是世界第 9 大海運業者、臺灣百大集團，在全球多個據點皆有子公司及代理行分布，且相當重視員工福利及心聲。若未來有機會，我希望能夠轉為正職，繼續在陽明海運集團深耕發展，為更多不同層面的工作學習與付出。

參、是否推薦實習呢？

若是還處於迷茫未來志向的學弟妹，我覺得實習是一個很好的選擇。特別之處在於我們可以在大四尚未畢業的這段時間裡，身上不需要扛著過多的業務及壓力，卻同時可以利用實習生之身分置身於職場摸索，找尋自己的專長及不足之處。在實際工作中學習，才能真正了解一個產業的運作模式、該職業所需的專業技能，以及是否適合自己。若和自己想像的不太一樣，那就能趁早轉換跑道；若是自己喜歡或可接受的，則可考慮留在該產業深耕發展。

陽明海運在企業規模、工作性質、職場環境、部門氛圍、人際關係及員工福利等各方面皆對於實習生十分友善。以我遇到的前輩們來說，對於實習生都會相對有耐心，有不曾的問題相對不容易被責備，甚至生涯規劃也都能放心地向他們請教。總而言之，非常歡迎想嘗試到企業實習或是對海運業有興趣的各位學弟妹們選擇來陽明海運實習！

112 學年上學期實習心得

姓名：陳佳妤

學號：00968126

就讀學校：國立臺灣海洋大學-運輸科學系 4B

實習部門：陽明海運-風險控管室(HRCO)

日期：2023/11/26

壹、 實習內容與收穫

一、 2023 年度集團風險評估

我參與今年度的集團風險評估，與風控室一同訪談各部門，同時負責製作會議紀錄。這次的參與讓我得知各部門和整體企業所面臨的風險與挑戰，以及大略了解當時公司內部正在辦理的事件和已經發生的重大案件。在與各部門主管的訪談對話之中，我見識到了長官們之間應答的能力和談吐的技巧，針對不同議題能快速清晰地表達自身的觀點，且即便在表達強烈意見的同時也能保持對他人的尊重。除此之外，我在會議中也接收到許多非書面的資訊，而這也變了我對各部門的初始看法。

最終，我意識到跨部門的合作在企業中是不可或缺的，許多事情的推動都需要來自不同部門的專業知識和資源的整合，如此才能夠更高效、更全面地解決問題和達成目標。

二、 Power BI-「風險儀表板」

我利用所接觸到的年度風險評估來使用商業智慧工具 Power BI，製作報表和寫一份完整的使用及方案說明書。使用 Power BI 平台建立名為「風險儀表板」的報表，透過連接至 SharePoint 本部門的資料夾，整合自 2021 年至 2023 年各部門所填報的風險評估表，使用適當的視覺化圖表，以直觀且易於理解的呈現方式，協助使用者能快速洞察風險情勢，並輕鬆尋找、比較、深入分析所需資訊，同時也納入使用者回饋，根據回饋建議進行優化，逐步提升報表的實用性，貼近使用者的需求。

「風險儀表板」的製作不僅讓我學到 Power BI 工具的使用，同時也提升我數據分析和報告編制的能力。此外在製作這份報表的過程中，需從對年度風險評估了解程度的不同角度，思考如何製作來讓大家都理解報表中的訊息，而這讓我更加了解這份風險評估、這份儀表板所要傳達的核心訊息和意義的理解。

貳、 陽明海運

一、 教育訓練

陽明海運於報到第一天上了職前的訓練課程，而在後續也上了許多不管是線上還是實體的教育課程。教育訓練中我學習到最多的是關於法律的知識，透過各個課程講師詳細的解說和實際案例的搭配分享，我更深刻地體會到法律的重要性，它不僅僅是抽象的規則和條款，更是對我們的日常生活和職場有著廣泛的影響。法律相關教育訓練有助於提高法律知識，並使我們能更好地保護自己，謹慎地應對各種情況。

公司提供的教育訓練不僅提供了必要的知識，更在實際應用中展現了實質的幫助，我在平日的生活和實習的期間有收到來自外界的網路詐騙信，幸虧有資訊安全的教育訓練和 IT 部門平時的提醒，讓我識別出可疑的電子郵件和網站，成功避免受詐騙的危機，而這也必然會幫助我在未來的日常生活中。

二、 提供的資源與福利

陽明海運提供員工許多學習的管道，我也充分利用資源，利用公司資源觀看課程以更了解 MS365 的應用、閱讀書籍學習新知和參與多場的講座了解不同領域擴大自身視野等。並且也利用公司 Yammer 社群平台多學習來自不同專業領域的知識、經驗和見解。公司提供的資源提升了多方面的知識，有助於更好地讓我應對未來。

除了知識上有許多獲取管道外，在員工的身心靈也都照顧得十分周全，例如臨場醫師服務、運動課程和各類的社團活動等。其中我參加羽球社，在運動的同時也擴展社交圈子，認識來自不同部門領域的同事，並一同參與企業比賽和交流賽，在獲得更多的運動樂趣和社交互動的同時，也體會到公司內部的多元性以及所建立的完善制度。

參、 實習心得

這次的實習我很幸運的被分配到風險控管室，在風控室實習我了解到陽明海運/海運業正在面臨的風險和他們面對風險所採取的管控措施，並且在與各部門進行年度風險評估訪談中，實際的參與會議讓我從中獲得許多的資訊。此外，風險控管室作為企業中較核心的單位，需要參與公司內許多重要專案的評估和建議，因此讓我有機會能夠深入了解陽明海運的運作模式和戰略目標，這些是在其他部門實習難以接觸到的寶貴經驗。透過實習我看到陽明海運風險管理的實際運作，過程中更是意識到風險控管室的人員所需要具備的能力，包括需要了解各個單位業務的運作、洞察市場變化和全球經濟動向等，此外對於事物也需有全方位視角和多元的思維。

除了在部門內部所學外，同時我也更瞭解企業的核心價值，其中最重要的莫過於「團隊合作」，大學的小組報告有些能由單一位成員來完成，然而企業中的一項專案從提案到完成則需要多個部門的協助和緊密合作，每個人的貢獻對於專案項目的成功/結案都是至關重要的。此外，我也深深感受到核心價值中的「鼓勵創新」，部門經理期望組員們能培養創新的思維，而當我在製作 PBI 遇到困難時，經理會給予我充分的彈性空間進行思考，同時也提供啟發，鼓勵我找出解決問題的答案，而不要被既有的標準框架所限制。在接下來的實習中，期望自己能跟好部門的腳步，以更了解風險控管室正在進行的各項事件，並進一步拓展對風險管控領域的認識。

肆、 結語

我認為實習生計畫十分的有幫助，不僅是在工作實務上的學習，更是一個擴展自身視野的好機會。透過實習與不同專業領域的同事合作，從中獲取他們的豐富經驗和知識，並使自己能從多元的角度看待和解決問題。最終，很感謝公司給我實習的機會並將我分配在如此核心的部門，讓我可以學習的過程中對公司整體有更進一步的了解。對海運業有興趣的學弟妹們，我非常推薦大家到陽明海運來！

陽明海運上學期實習心得報告

洪鎮偉 運務部 運務管理組 LOOM

運輸 4A 學號:00977010

在大學就讀運輸科學系的時間，讓我慢慢開始對海運業感到興趣，也因此選擇在陽明海運實習一學年想要透過實習讓自己可以更加了解海運業，我被分配到的部門是運務部 LODP，而我的組別是運務管理組 LOOM，主要負責的是即時更新 104 條航線和 503 艘營運船舶船期的動態資料，剛開始實習的當下是有興奮也有會擔心自己可能會不小心犯錯的心情去迎接接下來的實習生活。

在實習的每天我的工作內容是更新船期，在剛進部門的前幾個禮拜我們的經理滿姐為了讓我可以更快能進入狀況有親自幫我上課關於我們組內需要負責的工作，此外我也有上陽明網站的一些線上課程，讓我更了解其他部門的工作內容，我到達公司的第一個工作內容是更新 ARDR,也就是船實際到達港口的時間和離港的時間，首先要先去我們的共用信箱收尋 AR 和 DR 的信，把到達美國的港口的船和離開港口的船去系統輸入，完成後要去 ARDR 到離港報信箱檢查有沒有可能到達美國的船但還沒更新 ARDR 的船,要去查船 partner 公司的網站如果顯示抵達就要按到他給的時間幫他更新 ARDR。

我第二份工作是更新 coastal schedule，總共有四個航線分成亞一，亞二，歐洲，美洲航線，我是負責更新歐洲的 C/S, coastal schedule 也就是船預計到各個港和離港的時間，如果是陽明自己的航線船期延誤超過 12 小時才需要船長再發更新的 C/S,如果沒有超過的話船長只需要將此航次的特定區域發第一次的 C/S 和最後的 C/S 像是船如果是經過亞洲的區域那船長就會發亞洲的 C/S，而如果是聯盟共同的航線那只要延誤 6 小時船長就必須發更新的 C/S,而更新完的信要依照航線以及船名歸檔到它的資料夾方便之後查詢，透過不斷的更新船期，才可以減少讓客戶按照預計的時間去收貨卻被通知貨還沒到的情況。

我的第三份工作是要通知各個港口沒更新船期的代理行，因為每個港口的代理行都會被打 KPI,如果沒在船到港的 24 小時內更新，KPI 分數就會比較低，而我就是負責先從系統裡把每個到港的船先匯出，透過 Excel 篩選功能找出超過 24 小時沒更新船的港口，然後寄信給那些超過 24 小時沒更新的代理行叫他們更新，超過太久的就需要幫他們更新。

透過目前這幾個多月的實習讓我學到非常多的東西，例如我負責更新的船期裡面就有很多以前我不熟或是不了解的知識像是有時候更新船期會遇到明明這航次有停靠此港口卻被勾 skip，後來才了解是因為停靠的港口改到下一個航次，因此要到下一個航次更新船期，還有些船可能原本跑某一個航線，可能會因為整體考量像是或裝載率可能不高等，會改跑另一個航線，或是更新船期時會遇到有時候船的港序有改變，可能要通知 ICBS,因為可能會有報關問題，因為歐洲和美國一樣在船公司裝船的前 24 小時，就要處理預報艙單，因為進歐盟會員國的第一個港口和離開歐盟會員國前的最後一港口要申報，除此之外其實也學會滿多 OUTLOOK 使用方式和英文的書信用法，因為陽明的代理行在世界各國，所以我們的信件也都是用英文來回覆，因此一開始看到對方的信件時都會不確定自己的答覆有沒有有文法的錯誤或是書信的用法有沒有錯誤，所以都滿常請學姊幫忙確認自己的用字有沒有錯誤，慢慢的從一開始 OUTLOOK 的英文回信不太會回到現在已經可以回大部分的信件。

最後我想我這個實習計畫其實對我來說幫助非常大，因為不管是經理還是同部門的同事都很有耐心的教導我很多事情，讓我可以慢慢熟悉這些工作，此外透過和其他部門實習生的交流，也了解到滿多我沒有實際接觸到的工作項目，真的非常感謝海洋大學和陽明海運給我這個機會讓我可以將學校學到的理論轉變到實際的經驗，讓我對船公司以及整個海運業又更加了解且希望在未來幾個月可以學到更多組內的實務上面的東西，除此之外陽明也有很多的社團像是保齡球社和籃球社等等還有很多活動可以參與，也可以認識到不同部門的學長姐可以和他們一起互相交流，最後也很推薦之後對海運業有興趣的學弟妹們可以來這裡實習，我認為非常值得可以學到很多東西。另外我也建議在未來各個部門在一開始幫實習生上課時可以把每個實習生都叫來一起上課，因為每個部門所需要負責的事情其實都不太相同，透過此方式可以讓我們了解更多部門的知識，也可以更加熟悉整個海運船公司進出口所需要知道的流程和知識，而且會比部門輪調的方式更有效也可以學到更多的知識。

實習心得 運輸 4B 00977014 吳宥愛

進入陽明海運工務部實習的時間很快地過了四個月，從剛開始對事物充滿未知，不僅是對於校園與職場間落差的不確定，擔心自己所學的理論與實際運用上的差異，到現在逐漸適應職場的生活，這過程中就是從不斷發現問題，尋找解答，整理筆記，調適自己中成長。

關於此我有兩大心得收穫：

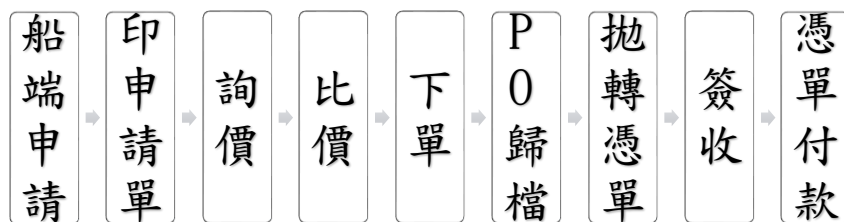
1. 不要害怕問問題，把握每一個可以學習的機會

剛開始問學長姐問題時，會擔心是太簡單的問題而不敢詢問，這也是自己從以前在學校就有的困擾，但在工作上，我發現如果遇到不確定的問題不先確認後在開始作業，出錯時影響到的不只是自己，也同時會造成別人的困擾，不單只是自己心中疑問沒解決，更會衍生出後續問題，也正是這個契機讓我漸漸突破了自己，當然提問前一定要先思考過，並試著自己解決，若真的解決不了再去提問，重要的是要在問完問題後，整理出自己的筆記下來，在下一次遇到相關問題時可以先參考，嘗試自己解決問題。

2. 不要害怕迎接挑戰，爭取每一個可以參與的機會

在工作過程中，除了日常會接觸到的配件採購作業外，有時也會有不同的專案，可以協助組上的同仁，像是我目前做過的貨櫃底座統計、special surveys(all)&2020-2022(all)、Top 20 Repair Yard list in different country 等，透過參與組上的事務，更了解組上的工作內容。當然也因為經理以及學長姐們，在遇到問題時總是不吝的指導，不光是工作上的問題，還有職場環境要注意的細節，友善的氛圍緩很快地就緩解掉一開始的緊張。

選擇實習提早進入職場，除了想累積更多的實務經驗，也在這當中發現自己所缺少的能力，努力學習，包含最基本的提升英文能力，以及現在大數據時代的快速發展，無論將來想往哪個領域發展，在資料整理分析、視覺化呈現的軟體運用，都應該要更加強學習，像現在很常會運用到的 EXCEL、POWER BI。在 11 月中開始我從船舶維修二組調至船舶建造組，工作內容與原本的組別並不相同，因此期許自己能夠盡快適應新的組別，並學習更多專業內容，豐富自己接下來的實習生活使自身有所成長。



圖一、日常作業流程圖

運輸 4B 00968122 葉巧寧

自 2023 年 7 月 6 日我開始在陽明海運展開為期一學年的實習。從大一入學，我的目標就是到公司實習，因為我認為上課學到的知識和以後職場上會使用到的多多少少會有落差，因此想藉由實習這個機會來讓自己對於所學的更加了解，我被分派到工務部船舶維修一組擔任實習生。

我的日常作業主要來說可以分成這四個項目，由詢價、下單、掛發票到出帳，確保所有資料齊全後，每個月底就會分類好後送往會計部審核，此外，我也需要幫忙工程師們掃描文件。我也利用了忙碌之餘，學習了 POWER BI，並且做了一些統計資料，統計了工務部各組在各廠商的採購金額，並且將前十名整理出來。

來到工務部後，由於這些東西跟我在大學收穫到的專業不太一樣，對於船舶的認識也較稀少，所以一開始我感到緊張與害怕，許多做事的方法都跟我以往的個性大相逕庭，剛開始適應得很辛苦，在學習過程中時常犯錯，但經過這兩個月累積的經驗及日常事務的熟悉，我已經適應這份與我個性截然不同的工作。帶我的學姐及工程師們也都十分有耐心，讓我在錯誤中學習成長，為我的問題收拾善後。

我也在公司體驗了各種活動及福利，像是籃球社及相關競賽、健康促進按摩等等，還有頻繁的下午茶及節日的廠商送禮，讓我不知不覺胖了幾公斤，這些對我來說皆是第一次的經驗，我覺得很新鮮也很有趣。我開始享受在工務部的時光，再加上愉快的氛圍，讓我感到很充實，

運輸 4A 00968024 吳旻諺 實習心得分享

大學三年就讀海大運輸系的期間，我對海運業產生濃厚的興趣，透過這次實習的機會，以興奮期待卻又帶有一絲害怕的心情來到了陽明海運，分配到櫃務部亞澳貨櫃管理組(LQAA)，由於是第一天實習才知曉被分發到哪一組，一開始看到這個組別時，有點緊張但又有點興奮，覺得亞洲與澳洲地區很大，貨櫃的數量可能就幾萬顆了，於是在期待與害怕交錯下開始了我在 LQAA 的實習。

首先我先簡單介紹亞澳貨櫃管理組的主要工作內容：包括亞洲和澳洲各個國家的貨櫃管理、調度安排、空櫃堆場評選、洽談及管理以及轉租櫃洽談及費用管理(One way & Sublease)，我的工作內容大致上分成兩個部分，首先是管理緬甸地區的櫃況以及追蹤 One way 的誤用櫃，第二天 Mei 開始教我們如何查櫃子的動態以及它代表的意義、碼頭及堆場的貨櫃存量以及如何管理及評估所需存量，透過 Local 提供預計出口計畫表來判斷是否缺櫃，假如缺櫃那就可能需要安排空調等等……One way 誤用櫃的部分，Jessie 則仔細地介紹 One way & Sublease 分別是什麼意思以及教我如何製作誤用櫃清單，以及結合查櫃子的動態來判斷這類櫃子的現況，會去哪裡？在哪班船上？預計何時抵達等資訊，由於 One way 櫃必須在指定的地點還櫃，Jessie 也做幾個範例給我參考，如果當地不能還櫃的話就必須請當地 local 協助重新出口或空調到其他可還櫃地點，並定時做進度追蹤。

由於面對不同國家的事務，英文書信往來是必要的，而這也是我第一次用英文回信，雖然問題不難解決，但光想要怎麼回覆就讓我傷透腦筋，還好有 Mei & Jessie 的幫忙，示範回覆幾封後，熟練度漸漸上升，也教我可以參考其他同事的信件學一些信件回復的方式和例句。剛進公司的前兩個月裡，我總共上了 4 堂部門內訓課程，也在陽明 E 起學上接觸了許多不同部門的專業知識，有了這些課程的背景知識，讓我不至於在接觸新事物時感到陌生，也很感謝部門裡的大家，特地撥空出來教導我們學習新事物。最讓我感覺深刻的莫過於 Excel 的應用，之前在學校都覺得自己應該會基本的 Excel 操作，沒想到進公司第一個禮拜就開始使用許多 Excel 製作報表，Steve 花了一些時間教導 Excel 跟 Power BI 的應用包括之前沒看過或沒使用過的公式 Ex: Vlookup、樞紐分析表、資料剖析、條件式格式設定、合併查詢等等。而這些技能也讓我在後續的報表製作上能更加順手，了解其製作原理並製作貨櫃週轉天數的 Power BI，從一開始照著步驟操作到熟悉他的運作原理。透過這次的實習計畫，讓我獲益良多，到目前為止也體驗了大概 4 個多月的陽明生活，果然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櫃務部，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，剛開始回覆信件時，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，所以我都會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，回覆信件時 Mei 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；而每周的組內會議或是周會也從第一次聽完全聽不懂到現在漸漸地聽得懂長官同事們之間的對話，雖然還不到非常厲害，但我都會很開心，感覺自己又更進步一點了。

經過這四個月的時間，我認為這個實習計畫對我們實習生來說很有幫助，經理和同事們都不吝嗇教我們許多事情，如何讓我們更有效率的完成工作，有時候也會和我們聊一下天，櫃務部門每個月也都會舉辦慶生會幫部門當月壽星慶生，相當溫馨呢！部門也常常會有好吃的下午茶。下班後也有跟著 Mei 姐姐參加公司的排球社，下班後運動一下，揮灑汗水，大家也不會因為我們是實習生而有一些距離，非常感謝公司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。

1121 校外實習心得

班級：運輸 4A

學號：00968012

姓名：陳晏涵

在大學的最後一年很開心可以到新竹物流的加值服務部(加工與運輸管理部)實習，這個部門屬於流通事業群就是所謂的第三方物流(3PL)，相較於傳統物流提供更多方面的服務，例如：進貨檢驗、加工、存貨管理等，而加值服務部就是負責加工的部份。

我們辦公室及加工區分成兩邊簡稱 A1 和 A3，加工的產品也有所不同，我目前所負責的職務是 A1 加工區的 QC(品質檢驗)，主要都是加工外國食品及用品進口到台灣要加貼中文標、貼外箱條碼、改包等等，QC 最主要的就是在加工人員進行加工的時候在現場巡檢，如果有發現問題及時告知各個產品的 PM。在我剛進公司的第一個禮拜看著帶我的姐姐在場上不斷巡檢，心想貼中文標或是將產品裝袋有那麼容易出錯嗎?直到我真正接手之後我才發現我的想法大錯特錯，所有原本覺得不會發生的錯誤都可能發生，例如待加工產品的效期和派工單不符、中文標效期的格式和進口產品不同、產品包裝上效期噴印不良或破損等等，每種產品都會發生不同類型的問題，所以我覺得當 QC 最困難的就是在工作的時候必須時時刻刻讓頭腦保持清醒，因為光是 A1 負責加工的品項兩百多項。每條加工線每天大概會換 2~4 張派工單，每張單加工的品項大多

都會不同，所以 QC 必須弄清楚每條加工線現在做的產品加工標準是甚麼還要負責拍照記錄產品短少及不良的狀況。

除了在場上巡檢之外同時也要學會怎麼開補料單，當產品有短少或是不良的狀況依據出貨通路去判斷需不需要補料，像是要出貨到全聯及便利商店的產品就必須要補足到派工單所開的數量。

雖然我所負責的職務蠻複雜的但同時也學習到不少，像是在開補料單的時候要會看存貨系統上各個倉別的代號及數量，其中我覺得擔任 QC 最重要的就是與人溝通，因為有時候產品 PM 沒有在現場巡檢所以難免會將加工方式或標準訂得太過理想化，相反的，加工人員對於標準太過鬆散，所以當我們發現執行上有困難或是加工品質不夠好的時候都要適時地和 PM 或加工人員進行雙向溝通取得平衡。

我個人是還蠻推薦學弟妹可以到新竹物流實習，公司都會配給長短袖的制服，還有工作褲及冬天的外套和背心，好處就是每天上班不用想要穿甚麼，公司給實習生的薪水也不算低，遇到的主管和同事也都很友善。我認為可以透過學校管道，踏入職場學習專業知識以及技能，不但能夠善加利用大學的最後一年，又能提早接觸社會，為自己未來畢業後真正進入職場提早做準備是一個不錯的選擇。

班級:運輸科學系 4A

學號:00968026

李冠頡

初來乍到的我對於這個新的環境感到很陌生，一切都是未曾在學校裡見過的事物、環境、同事等，但是在經過快 6 個月的實習過程中，慢慢地開始對自己所面對的工作以及內容有初步的了解。

一開始實習生的工作要處理的是各式各樣的客人的收退貨聯絡，考驗的是人與人之間的沟通交流方面，剛出任的我對於這方面會稍微感到畏懼，因為突然就要跟不認識的客戶交流，甚至要詢問不熟悉的東西，第一次會顯得有些無所適從，但是嘗試幾個禮拜後開始熟悉

了以後就變得不那麼可怕了，這不僅能一邊工作還能培養我的交流能力。

還有既然是做物流的，免不了在貨物上會有問題發生，就我遇過的問題至少幾十種跑不掉，最常見的是寄錯地方、給錯人、毀損等等，要是一個處理不好就會造成不好的影響，所以這方面也是我們必須要深入了解的一部分也是我們必學的課題。

最後在實習的過程中，免不了犯了錯會被訓話，但是這也是不可避免的，畢竟所有的事物都還在學習，只能告訴自己下一次一定不能再犯。雖然是實習，但我們也算是步入社會的一部分了，已經不能像在學校那樣吊兒啞當了，現在面對的都是來自社會上的挑戰，不抓緊時間加強自己，只會漸漸的落後，然後被拋

棄，雖然說起來很殘酷，但這就是現實。最後要問是否推薦的話，這個要看個人，因為一間公司有很多部門，我目前所處的業務部門，是需要跟客戶和司機們交流溝通的，而我本身交流能力沒有到很好，所以做起來稍顯吃力，建議是要有一定的交流能力會比較快上手這部分的業務。

1121 校外實習心得報告

班級；運輸 4A

姓名；莫灝文

學號；00968025

✓ 實習內容

我在順豐速運桃園關務部出口組做一年期的實習，工作職位是報關員助理，工作內容大致可以分成前半年畫文件，看很多不同公司做的報關文件累積經驗，後半年開始學習打報單。

早上九點上班，第一個工作是寄正式出口報單，將昨天有出口貨物的報單寄信給客戶，是很簡單的操作不過量很大，需要長時間集中注意力重複一樣的步驟，常常會寄信寄到想睡覺就是了。第二個工作是整理正本文件，有些客戶是把文件給其他門市收取，再轉過來我們這裡，所以會需要把一份份文件整理排好，寫好日期然後放到箱子裡。第三個工作是打長委電話，固定每個禮拜四電話通知有申請的公司負責人，內容大概就是已經許可通過、期限到什麼時候，然後再把相關資料輸入到登記表跟系統裡面。第四個工作也是實習中最重要的部分，畫出口報單文件，把拿到的影印文件按順序排好，用螢光筆將每一頁的重點畫出來，不同的報關類別會對應不一樣的文件要求，如果文件上寫的資訊跟申請書不一樣或者文件有問題的話，就需要打電話詢問製作文件的負責人，確認好沒問題後用迴紋針夾好，放到後面的桌上，後續報關製單就由其他同事接手完成。

✓ 遇到困難

我們是團隊合作，客戶下單之後大陸客服會先收到文件，再轉信過來關務部，影印出來後先整理畫重點，之後製單完成連線海關通關作業。

在這裡實習非常能感受到什麼是被時間追著跑，前面客服一直下單過來，如果畫太慢的話文件就會卡在我這邊，後面同事就會沒有工作做。特別是禮拜五跟連續假期前後，出口量會異常的多，這樣我的壓力就會很大，所以要抓緊時間快速把文件弄好丟出去，每次遇到這幾天下班都特別累。

✓ 推薦

如果想接觸航空快遞業的話，順豐是個選擇，目前實習的工作不會困難，只要細心、有耐心看文件即可。

校外實習心得報告

運輸 4A 00968030 許詠慈

我目前任職於台灣順豐速運公司的綜合部，是一個偏向內勤的部門，內部共分為三個組別：物資組、工建物業組以及行政管理組。較特別的是，我幾乎三組別的相關業務都會學習，在物資組我主要負責庶務用品的採購與報銷，而在工建物業組的部分，我負責水電費、房租及安保費用的報銷，最後行政組則是偶爾到公司的櫃台幫忙。

一開始進入公司時，公司就有替我們安排到網點參觀學習，實際到一線體驗跟車收派還有揀貨後，才知道快遞運輸業第一線是如何運作的。

做這份工作到現在，感受到的是部門裡的同事都十分親切，關係也都很融洽，同事與主管會時不時的主動關心我的工作情況，這讓我非常的安心，不會有遇到問題不知道該找誰求助的困擾。再來提到工作內容層面的部分，雖然這份工作跟我一開始所想像的不太一樣，但我相信只要學習的心態不變，不管在工作本身，還是人際關係的處理，都一定能夠收穫寶貴的經驗，我也在這裡學了很多物料物資的相關知識，且了解到內部行政也是一間公司很重要的一環。

最後，我可能會推薦對物流快遞業有興趣的學弟妹來這邊實習，因為整體來說順豐在業界算是整個物流體系很完善的公司，環境、福利也很不錯，所開出來的職缺也很多元，從營運規劃到經營管理，都可以按照自己的興趣選擇想學習的部門。至於推不推薦學弟妹選擇實習這條路，我的答案是肯定的，雖然不比在學校的時候輕鬆，但相對能獲得的經驗是相當難得的，不僅能夠了解書本內容與實際操作的差距，提前體驗職場生活也對以後適應職場有正面的效果。

台灣順豐速運實習心得報告 00977009 經管 4A 胡軒飴

實習部門/組別：營運部/運營規劃組 職稱：網路規劃助理

感謝運輸系開放名額讓我們經管系學生有此機會能接觸到物流產業的實習，讓我也在此機會在畢業前踏入物流業一探究竟，探索興趣及累積職場經驗。當初在實習說明會上，聽完學長經驗分享後，我發現順豐的實習與本科系所學非常相關，故我當下對此公司抱有非常大的興趣，進而投履歷面試，過程一切順利，最後成功於七月三日正式加入台灣順豐，開啟了為期一年的實習生涯。

第一週上班主管先帶我一一認識每個營運部同事，接下來因為台灣順豐是從中國加盟至臺灣的公司，因此前兩天基本上都是在認識順豐的專有名詞及術語、學習看簡體字及瞭解對運輸環節的規則；後兩天則被主管安排至松山點部進行「三線人員業務體驗」，從中認識與瞭解前線的工作內容，是非常難得的體驗；而接下來的每一天都是在學習與瞭解的過程。八月時被安排至終端管理組向負責運作管理的同事學習與接任他手上的數據梳理業務；九月非常幸運的參與到 APPLE 秋季 NPI 首發，與同事和主管們實際至瑞芳 DHL 倉儲提領 APPLE 貨件，過程十分有趣，也是個難得的體驗；十月因車輛管理的同事即將要生產，故我開始與她交接學習有關報銷的工作；十一月則在她的指導下開始嘗試自己完成所有工作內容。截至目前為止，我的基本工作有未出口問題件失誤通報、滯留件未盤點監控、網點建包流向分析、收件入倉數據統計、轉寄第三方 & 派件外包之報銷作業及協助空艙銷售錄入。

目前實習快滿五個月了，我的職場環境總體來說就是公務人員，氛圍很沉悶嚴肅，同事之間的交集多半都是公事，我觀察下來發現我的同事們都是在順豐任職很久，甚至有些是從三線人員慢慢轉成一線的，是擁有豐富經驗的大前輩們，即時大家私底下都會談天說笑，但也都都很分散，組內之間因為疫情關係也沒有聚會能凝聚團隊關係，故令我感覺到很冰冷，但大家都很友善，對我也很友好。同事在聊天時曾說過這行業很重視經驗值，所以基本上部門裡的同事都是任職很久的前輩們，大部分的年齡跟我父母都差不多，跟他們相處都有一種令人安心的感覺，非常可靠，但也因為如此，在社交方面相對我來說變得很困難，我發現自己有時候會不知道要如何與他們聊天，可能他們在開玩笑可我沒聽懂或是我講的東西他們不知道，以致我常常會不小心句點他人，讓話題沒有延續，這讓我很受挫，因為我很喜歡社交，但在這邊卻找不到與我同頻的人，交不到朋友，上班變得很無趣，我很不快樂。後來在與主管溝通過後，主管告訴我這是很正常的事，大家都是來上班的，不是來交朋友的，要慢慢去習慣跟轉念，這讓我明顯感受到職場與學校的不同，同時這也加深我去思考未來畢業後在選擇工作時，職場環境也應是很重要考量因素，我始終相信好的環境能帶來好的工作能量！還記得我剛進部門時主管尚未安排我的座位，甚至是前

幾天才知道我是這天入職，故也沒有任何的實習訓練計劃，這讓我發現此公司在跨部門溝通上資訊是不對稱的，令我對初次實習體驗感受度很差。後來，實習計畫偏向看一步走一步的方式，以致於我一開始學習的內容跟後來的工作內容關係不大，加上帶我的同事都很忙，並沒有太多時間能跟我一一詳細說明工作的實質意義與細節，且發給我的工作任務也不多，基本上都是些大數據整理統計，所以當我工作完成後，就還有很多空窗的時間，儘管我空窗期間有自己主動找事做還是不夠充實，因為台灣順豐在所有操作上基本都是比照中國順豐，故有很多專業的內容及操作是非常複雜，如果沒有專業的同事進行實作或是說明講解，單單自己看教學檔案根本就完全無法明白。雖然在這上班已經快半年了，但我對很多操作還是對許多專業層面的工作內容不知所以，導致我自己覺得浪費了很多時間，甚至找不到我來此部門實習的意義。之前學長經驗分享說他在實習時有部門輪調，目的是能有機會去探索自己喜歡的部門領域，希望我們這次也能擁有這樣的機會。

但實習後我認為我還是有得到收穫，最大的收穫是我生活作息的改變，雖然一開始真的很不習慣這種上班族作息，因為以前不規律的學生作息早已固定，一時之間要調整是非常困難的事，但也因為如此我才慢慢培養出早睡不熬夜的習慣；加上飲食習慣也不好，常常有一餐沒一餐，導致腸胃出現問題，現在則是配合著作息三餐都有正常吃，腸胃也健康了不少；後來因為上班總是在電腦前久坐，會對體態造成很大的影響，讓我更加注重運動這部分，下班後也會妥善安排時間去健身房活動筋骨、拉伸身體，讓身體獲得釋放，維持體態的同時也能邁向健康的生活。再者是學習與精進了自身的電腦能力，像是以前幾乎不會使用到 Excel，現在的工作完全離不開它，為此我不只是向同事學習，更是利用閒暇時間看影片自主學習很多實用的快速整理數據方法與技巧，這使我大大提升處理任務的效率；我還學習到基本的郵件操作及郵件禮儀，透過觀察學習和主管的指教，現在的我已經掌握到基礎能與他人郵件溝通往來，這些都是在學校較難累積到的實作經驗，且也是未來在職場上須必備的工作能力。

我很開心也很幸運能透過本次實習幫助自己思考及釐清自己未來想要的工作是什麼，了解自己對此產業是否有極大的興趣。這五個月來我已很清楚瞭解這絕對不是我未來想要的工作，也感謝我遇到一個很好的主管，會時不時的找我面談，瞭解我的工作狀況與關心我的工作感受，並提供與指引我很多的思考方向及分享職場生存指南，他總說希望我能在這裡學習到很多是對未來出社會後能夠真正實用得到的能力與態度，不論是電腦能力也好，人際關係也好，他希望我能夠學習到很多關於職場人的精神及態度，找到自己喜歡的且對的工作，從中發展對工作的熱忱及自我價值。雖然現在於順豐實習下來並沒有得到太多的突破與專業上的收穫，但這可能是因為我所處部門與組別的關係，因為其內容廣而深，若想在這裡生存真的很需要有一定的物流經驗累積，光有強大的學習熱忱是不足夠的，故我不推薦大家一開始就選擇營運部門，如果真的對物流產業有極大興趣的話，建議是可以選擇營運部的工程支持組，可以有機會

到桃園中轉場接觸現場的工作內容，深度去瞭解前線人員於貨件進出口作業及分撥等物流相關作業流程，累積更好的實打實且可貴的物流經驗，才真的有助於在此產業上的發展。

實習心得

運輸 4B 00968120 蘇進嘉

7/3 開始實習，算一算也快 5 個月了，從一個大學生到半隻腳踏入社會的過程來的太過迅速，導致一開始沒太好適應，也如同前面學長學姊的分享，進入日通真的可以學到很多東西，從本來完全不知道海運承攬的流程，到能夠準確完成同事們交代的工作，雖然要接受來自海運出口、進口，空運出口、進口的各項事務，有時候也要跑櫃台幫忙收發支票，發提單給報關行，雖然可能相較於其他同行，日通教的東西真的算豐富，也很敢讓實習生去對接客戶，但真的每天都過得很充實，對回家的睡眠幫助很大，也補充了很多在學校學不到的事情，例如送信用字遣詞如何得體，與客人溝通電話要怎麼講才最合適，還有一些辦公室的眉眉角角，這些都是進入職場才能真正學到體會到的，選擇實習除了可以增加以後出社會的經

驗，對我來說也能提早賺錢來補貼家用，但相對的是犧牲剩餘一年的大學生生活，開始實習後也更珍惜周末六日的時間，沒有辦法像大學期間去安排自己想做的事情，只能透過假日去完成，睡眠時間也是一個很大的改變，在學期間可能都會比較晚睡，但開始實習後每天幾乎都是睡滿 8 小時，不然明天上班可能會有精神不濟或是遲到的問題，尤其在日通，遲到的問題非常嚴重，這些都是要更加去注意的，明年 1 月要換到營業課的部份去學習，希望自己在學習新知識的同時能夠融會貫通以前的知識，不要學過就忘，成為其他同事們的幫手，也期許自己在送信方面能夠更謹慎，接電話的順暢度能夠更好。

實習心得報告

班級:運輸 4A

姓名:簡福佑

學號:00968021

經過了四個月在 DHL 的實習，我個人得到了不少收穫，無論是工作上的技能抑或是職場上待人處事的經驗都有所收穫，也在實習的過程中發現到了一些自己不足的地方需要改進的。

在工作方面，繕打報單最需要具備的能力是細心和專注度，而且每天會有大量的報單要處理，能否保持專注的作業是減少出錯和增加效率的關鍵，在快遞公司中能不能快速且正確地將客戶的包裹寄送出口就是在業界中保有競爭力的評分標準，所以要盡可能地不出差錯，才是最有效率的方式。

在剛開始進公司時，有很多新接觸的東西，當然也會遇到很多不會的東西，但是其他的同事以及主任組長都很熱心地教我們、幫助我們解決工作上的難題並且給予協助，也讓我們有問題會馬上去問去處理，同時我們也學得更快。

在開始上班後，對於時間的控管也是有點成長的，在實習的同時，要兼顧課業的學習以及安排上班時間以外的休閒活動，進入上班族的生活之後，會發現學生能運用的時間是多出非常多的，但也讓我意識到之前不夠注重時間的安排而浪費了很多機會。

總結來說，參與公司實習真的使我的視野增廣了不少，我滿足我一開始想一窺職場現實狀況的想法，當然有些許超出想像的新事物，每天都有不同的挑戰在等著自己，與在學校的學習是不同層面的，雖然每天上班比較疲累，但是收穫滿滿。

運輸 4A 程煬 學號:00968013

今年 7 月，我開始在中和的 DHL 服務中心實習，原先大概知道工作內容是負責處理報單，但是對報單並沒有一定程度的了解，剛開始學習處理出口報單就像踏入未知的領域般，連公司最基礎的 ups 報單都聽不太懂如何繕打、以及某些代號的意義，但是經過公司前輩耐心的教導以及自己摸索，發現其實還蠻簡單的，只是一開始不熟悉讓自己有點過於緊張，這件事讓我領悟到：未來在找工作前，應該先充分了解工作內容需要具備哪些相關知識，才不會在踏入職場時出現一問三不知、學習效率低落等狀況....

除了負責簡易的報單外，後來慢慢開始學處理一般的廠商報單，此與基礎的 ups 報單差別在於繕打完成後需自行寄件回傳給廠商核對，其中有次因為精神不佳，連做錯了兩份同一家廠商的報單，還被組長關心，那次的犯錯經驗使我認真反省，在處理某些報單時必須格外謹慎，且不要為了求快而忽略重要的細節，才不會造成廠商或是公司同仁的困擾。

實習的期間，我不禁開始思考未來工作與現在身為實習生的差異，我覺得雖然自己已在企業實習工作，但這個環境仍是舒適圈，畢竟主管對待實習生不會太嚴苛，而且工作量也無法與正職同事比較，如果再繼續渾渾噩噩的工作，也學不了什麼東西，之後正式踏入職場一定會很不習慣，因此期許自己在剩下的半年多，面對工作的心態能更認真，也多與公司前輩們學習如何做人處事，並且盡量去了解公司發生什麼事情，希望在實習結束後，自己能感受到這一年是過得非常充實的。

112 學年度上學期實習心得

班級：海洋經營管理 4A 學號:00977015 姓名:吳韵茹

在 DHL 快遞公司我是擔任理單實習生的職位，主要的工作內容是出口資料核對、繕打以及簡易申報貨物的整理。

還記得第一天公司為全台各站的實習生舉辦歡迎的活動，帶領我們認識公司的發展及更快速的熟悉環境，讓我們更加了解貨運公司的日常和每個人在工作崗位上所扮演角色及其重要性，透過這個活動也認識到其他學校的實習生，拓展自己的人脈。

我認為實習期間過的非常快，學習到很多，從貨物的整理就可以發現出口貨物需要注意的細節很多，要檢查貨物包裝是否完整、是否超過需申報金額、又或是有無危險品在內等，從中了解國際貿易，各國家不同的規範。同事也有大致和我分享及教導繕打報單的作業流程，我覺得剛從事這項工作的話會有點困難，是需要時間累積的，也讓我想起之前上國際貿易課程的內容，報單的類別和出口統計方式都要非常熟記，可以發現專業知識在職場上的重要性。而 DHL 有自己一套的教學系統，在這段期間也上了很多課程，和我們日常工作最具相關的課程像是職業安全課程和認識危險品九大類。另外，在每日的觀察當中可以更加了解物流產業的運作，以及團隊合作的精神，在新竹服務中心本次有兩位實習生，在工作上遇到問題時可以互相分享處理的方式，一起學習，且在群體工作環境下，查覺到每位員工的工作都需要分配完善才能夠讓工作流程更加順利及提升其效率。

在這將近半年裡，學習到非常多，不只是專業知識的學習還有文書能力，我學到如何寄 mail，寄信件的技巧及需要注意的要點，和電話與顧客的溝通，這對我來說是不擅長的，和顧客溝通反應能力需要非常靈敏，但是經過這幾個月，我發現這是需要經驗的累積才能夠成長，使我的口條能力更加進步了，還有處理問題的能力，在遇到問題時我該如何處理，以及職場上的人際互動，遇到不會的問題，同事們都會不吝嗇的教導我，實習讓我們提早一年進入社會，透過職場上的經驗能夠發現自己的不足，同時擴大了我的視野，還培養了我的工作能力，在未來的工作上奠定基。我也期待下半年能夠學習到其他能力，提升自己。

這次能夠進入長榮航空(桃園機場)的行李服務課實習真的非常幸運，一開始在南崁總公司上課，經過不斷的課程與考試，總算過關斬將的到了進入機場的日子，進去機場後也是有將近一個星期的課程，最後也是順利地到了分發的單位(行李服務課)，但是一道分發的單位後，才發現真正在職場工作與坐在教室上課和考試簡直是天壤之別，我才了解到我有多麼的渺小，正因為航空業是個全球性產業，英文能力必不可少，想當初多益成績 775 的我，進到行李組反而是整組最低，這點讓我相當驚訝，每一個人都是非常厲害的學長姐，我一度找不到自己在行李組可以喘息的空間，但經過每天的磨練以及學長姐不吝嗇的教導，我才能撐到現在，找到在行李組生存的小小空間。

行李組(LNF)顧名思義是一個幫旅客尋找行李或處理行李問題的單位，當初的最不想進這個單位，想著這種單位一定很無聊，沒想到一進來到現在 4 個月，我反而很慶幸能夠抽到行李組，行李組跟其他單位不一樣，我們很依靠電腦指令去搜索行李或是調查外站消息，而且在行李組有時需要送東西到機邊，或是要去櫃檯刷行李條，不但可以接觸到出入境服務課的工作，又能夠接觸到櫃檯的工作。

最後想說的是，這次實習目前第四個月，我不但了解到自己是多麼的渺小，我更是了解到人脈的重要性，當初進行李組人生地不熟，許多東西要自己完成需要花費大量時間與精力，但自從與學長姐越來越熟，上班開始覺得很順利，許多事都可以輕鬆應對，也期許自己要把握剩下的時間，把能學的東西都努力吸收，畢竟實習室實習，畢業後還是要靠自己的能力進這家公司，把自及提升到更高的高度，克服各種困難。

長榮航空出入境服務課實習心得

在正式進入機場實習之前，會先在總公司進行運務相關的課程，其中包含票務、運務以及安保和服務儀態等各種各樣的課程，天天都有念不完的書和考不完的試，而實習生會被分到不同的單位，包括行李服務課、櫃台課、貴賓室以及我被分配到的出入境服務課(DNA)。相較於櫃台課只能單打獨鬥，我更喜歡團隊合作的DNA，雖然勤務範圍遍布整個機場，但是繁忙的時段只有班機運作的期間，而勤務和勤務間的時間可以小憩片刻。

平時主要的勤務是協助登機、接機以及入境通報，除了課內之間的合作以外，也需要與課外的其他單位像長榮航勤、長榮航太以及餐勤等單位互相配合，才能夠順利的完成每趟航班。

非常感謝長榮航空讓我有這個機會能夠來到機場實習，由於我從來沒出過國，也沒搭過飛機，因此能夠在空無一人的飛機內走動以及開關艙門對我來說都是非常新鮮的體驗，而且線上的學長姐也都非常包容我們，出問題都會告訴我們應該怎麼改進，下次怎麼做會更好，在機場內也會遇到不同國籍的旅客有不同的問題，當他們遇到困難向我求助時，如果我能夠幫助他們解決問題會讓我感到開心。我認為這份工作不只是單純的實習，而是讓我們提早接觸社會，像是職場環境跟同事之間的關係都是在學校無法學到的，因此

我會珍惜這份實習，讓我在往後的生涯規畫也能起到作用。

1121 校外實習心得報告

系級：運輸 4B

學號：00939012

姓名：簡玆叡

實習單位：長榮航空 貴賓接待課

對於抬頭就看見飛機，從小聽著飛機聲長大的我，一直以來都對航空業有極大的憧憬！猶記得大一時，修習〈運輸物流產業導論〉之課程，學長為我們介紹航空公司地勤的工作內容，萌生我想踏入航空業工作的嚮往。進入長榮航空實習，就成為我的唯一選擇！

在機場實際上線前，約有兩週在南崁總公司的訓練，包括基本通識課程及班號、機場代號和危險品測驗，如同以前上課一樣，課表塞滿所有時段，回家後也要讀書準備考試，總公司受訓結束後，接著是觀摩地勤在桃園機場的各項業務，包括地面控制員、行李地下調度站還有出入境組等等，在地面控制員的部分深深印證了我們在大二修讀運輸工程學到的機場空側飛行場區/陸側航廈設施之配置，實際看到螢幕上飛機動向及無線電溝通，讓我震撼不已！

本次的實習生有 15 所學校 72 位學生，在公司短暫受訓後，我分發到貴賓接待課（貴賓室）實習，貴賓室的工作主要可以分為三大項主要業務（迎賓、RC 櫃檯、巡場）和四項次要業務（班機記錄表、值日生、外購品進貨、推餐車）。

在迎賓的部分，長榮貴賓室分為四個等級，我們依旅客的登機證判斷客人使用哪一區，並掃描客人登機證上的條碼資訊。而巡場工作主要是在貴賓室內巡視，特別是在早上尖峰時段中，需要不斷使用對講機回報座位數及帶位。迎賓和巡場這兩項職務是最直接接觸旅客的工作，當然有時候還會遇到相對不理性的旅客提出無理的要求，而我是屬於相當內向害羞的人，一開始做這些工作相當不適應，但是透過課長及學長姐的親自示範，還有專業話術課程，我敞開心房，以熱情微笑面對客人。

RC 櫃檯部分主要是控班機（透過電腦系統核對有進貴賓室的旅客有無準時登機）及接聽外單位的電話，如有未登機的旅客，我們就會廣播

找人，若發現未登機的客人還在貴賓室，就需即時與出入境組的地勤聯絡，並將旅客護送至登機門。這項工作是貴賓室最重要也是我最喜歡的部分，因為航空業講求的是準時，要在短時間內讓所有旅客登機、飛機準時起飛，都需要各單位的相互合作。

離開校園，開始實習工作已經逾五個月，對於工作也愈來愈熟悉，輪班制之下，實習生雖然只能上兩種班別（早班：06:00~14:30、晚班：13:30~22:00），但是平常早班四點半就得起床，在早晚交錯的情況下，也給身體造成極大的負擔，不過透過長時間的早晚交互換班，我已經能夠適應這樣的輪班生活。

進入貴賓室後，我意識到自己的語言能力有待提升。雖然知道旅客在表達什麼，但經驗不足會緊張結巴，甚至有時候都不確定自己的表達旅客是否能理解。起初我不敢看著旅客講話，但逐漸地，我敢與客人對視，並且有自信地幫旅客解決問題。能夠在畢業前提早了解航空業工作的體系，我認為我是幸運的，尤其是在貴賓室工作期間，深刻體會到做事的嚴謹態度，每一件事都要仔細交接，不能草率應付。和旅客溝通時要先聽清楚才能回答，替旅客解決問題時臨場反應至關重要。這些經驗讓我更全面地了解航空業務，也讓我成為一位更細心、更靈活應變的團隊成員。

實習訓練初始，我很想實習的單位是出入境組協助旅客登機、下機、轉機及關閉艙門等等業務，而貴賓室的性質有點像餐飲業，坦白說一開始分配到貴賓室很是沮喪，但是換個角度想，貴賓室是地勤業務中接觸旅客時間最長的地方，也會有各式各樣的問題，且面對高端旅客，無法容許差錯，因此遇到問題後的應退進退就顯得格外重要，即使客人有錯在先，我們也要以理性的態度來面對。

實習過程中，我碰到的最大挑戰之一是應對客人的不滿和抱怨，當我遇到這種情況時，會感到語塞、腦袋一片空白。這種情況下，逃避並非解決之道，因為客人會抓住我們的弱點繼續批評。即使學長姐出來幫忙解決了問題，但事後一整天的心情還是難免受影響。課長、學長姐也時常提醒我們不要因為一件事而影響心情，要相信自己是對的。然而，跳脫出這樣的心情鬱悶並不容易，因此我深刻體會到在未來八個月的實習中，除了加強說話技巧外，提升自己的抗壓性更是關鍵。離開單純的校園生活，面對未來，壓力只會增加，如果不能有效處理自己情緒，工作表現一定會受到影響。因此，我期待在接下來的實習中，透過面對挑戰，不斷成長，培養更強大的心理抗壓能力。

長榮航空實習心得

來到長榮航空即將邁入第六個月，從一開始在總部每天上課考試，過這比在學校還痛苦的地獄生活，到現在漸漸地可以習慣這邊的工作，遇到問題也能夠先處理，不用一直麻煩學長姐，實在覺得自己成長了許多。

通過測驗後被分發到貴賓接待客(VIP)，剛開始聽到時非常挫折，因為顧名思義就是在貴賓室接待高卡及商務艙貴賓，可以說是沒有在航空業實習的感覺，甚至一度有想離開長榮的衝動。

不過實際來了之後發現並沒有想像中的遭，雖說與其他單位相比接觸航空運務相關知識的機會少很多，但卻可以遇到更多元的事物，像是可以接觸到不同高端旅客，還有不少公眾人物。也是因為這樣才發現就算是花大筆錢買商務艙的有錢人，或是尊貴的鑽卡旅客也是會出現脫序和不禮貌的行為，並不是如我們所想像的如此完美。

在貴賓室我還學習了調酒，在調酒師休假時，偶爾會客串一日調酒師，雖然稱不上專業，但看到自己調出來的酒被鑽卡貴賓喜歡有種莫名的成就感，為實習生涯增添一份色彩，我想這是在別的單位絕對碰不到的事。

來航空業實習前許多人跟我說輪班會非常痛苦，而近來之後意外發現我非常適合輪班，因為我一旦連續上同個班別太多天就會顯得非常厭倦，雖然晚班換成早班的時差非常痛苦，但就是這樣變來變去的班別讓我工作的日子不會那麼無聊。

能夠在畢業前到長榮航空實習是一件很酷的事，在貴賓室工作時了解到在工作上做事要非常細心，每一件事都要跟同事確實交接，不能敷衍了事，和旅客溝通時要先釐清旅客的問題才能給予正確的答覆，一旦給了錯誤的資訊可能造成嚴重的後果，甚至引來麻煩的客訴。這幾個月到了很多職場生態，不管未來畢業是否繼續從事航空業，在長榮的寶貴經驗都是人生的養分，在剩下的時間裡相信也一樣會繼續學習、成長。