

1081 學期實習心得-臺灣日通

運輸 4A 00568036 林金璇

這個學期我在臺灣日通物流部門 NEXT-1 倉庫實習，臺灣日通是日本通運株式會社在台的子公司，跨足承攬業、物流倉庫與國內外搬家等業務，當初讓我選擇日通最重要的一點是因為日通提供內部輪調的機會，透過面試時所表達的志願，我也如願進入物流部門實習，NEXT-1 倉庫作為 Uniqlo 專倉，負責優衣庫所有貨物的配送，我的實習計畫是 7-8 月在進貨組；9-10 月在出貨組；目前是第三個單位 EC(網路商店)組。

進貨組負責排訂貨櫃進倉的順序、時間，處理外箱與內容物不符與店鋪返品，我的工作就是將商品的 Packing 單(貨櫃商品明細)與其相配的 ASN 單(倉庫類條碼)整理好，再將明日排定的進倉貨櫃的文件挑出來供現場使用，有時候也需要去現場支援；出貨組負責將客人下單印出來並依照店鋪分類，隨時注意現場進度，開立出倉單等出倉文件，我也曾經去現場學習整個出貨的流程；EC 組負責網路商店的進出貨所有事，我的工作密切注意進貨狀態、寫節單量與現場進度在白板上，我現在還在學習中。

非常開心有在大學最後一年可以有實習的機會，感謝學校與日通願意讓我學習，可以修有關於職場上的學分，跟課本上教的有甚麼不同，都是親自才能感受到的，怎麼問問題才簡潔清楚，不會浪費別人時間；在忙碌工作之餘，還能如何精進自己，也是在倉庫之後，我才真正了解到店鋪上看到的商品，是經過比想像中更多人的作業才能出現在架上供我們選購，而網路商店的逆物流又是怎麼配合的，如果是有想要實習的學弟妹，推薦選擇一間自己有興趣的公司，豐富自己大學的經歷。

泛亞班拿實習心得

運輸 4A 00568043 陳沛媛

Panalpina 成立於 1935 年，總部設在瑞士巴塞爾，Panalpina 是提供貨代和物流服務的公司，專注於跨大陸空運，海運，和整合供應鏈管理方案。在全球 80 多個國家擁有約 500 家分公司，Panalpina 在世界範圍內擁有約 14500 個雇員。而在 2019/04/01 全球知名的貨代物流巨頭 DSV 和 Panalpina 合併成立新公司 DSV Panalpina A/S。

我實習的部門在空運出口報關部，每天的工作內容是打出口報單以及看貨物放行，報單的類別有 G5(國貨出口)、G3(外貨復出口)、B9(保稅廠產品出口)、B8(保稅廠進口貨物復出口).....等，統計方式有 02(免附輸出許可證--非屬戰略性高科技貨品)、04(無償之禮物、貨樣及廣告品)、91(修理後復出口之國貨)、7M(國貨出口修理、裝配，需再復運進口)、81(已完稅進口之外貨轉售出口)、82(已完稅進口之外貨因故復出口不再進口)、9M(退回國外修理、掉換或裝配之外貨).....等，每種報單類別跟統計方式的打法都不太一樣，需要注意的東西也不同。打完報單後需要將報單傳輸出去，跟倉儲業者碰檔後海關電腦進行篩選，C1 報單為免審免驗報單，即予放行，C2 報單為應審免驗報單，經書面審核後予以放行，C3 報單為應審應驗報單，經查驗及書面審核後予以放行。

雖然每天的工作內容看似只有打出口報單及看放行，但其實也學到了貨物通關的流程、跟客人的應對、同事之間的相處等，很謝謝部門的姐姐們都很耐心的教我，也會一直跟我說如果遇到不懂的就一定要問。很幸運能夠在最後的大學生涯到公司實習，這半年學到了很多東西，從原本什麼都不會到現在可以自己處理事情，也從第一個月常常犯錯到現在很少出錯，很多東西都是無法在學校學到的，最後謝謝系上老師們給我這個機會到泛亞班拿實習。

當初會選擇到新竹物流實習，最主要是因為想要認識不同的部門，而新竹物流是一間擁有 80 年歷史的公司，是物流服務業裡的領導品牌，這次能夠有機會到總公司實習是個非常難得的機會，尤其是在人資部門這個掌管許多重要人事相關資料的部門。

由於人資是我沒接觸過的領域，因此進到公司一定是需要從頭學起的，從一開始對部門職掌的認識到學習報表的製作，一步步在學習的過程中成長，在部門裡大部分的時間是文書處理的工作，在製作報表分析的同時，我不單單是照著主管的要求做就好，我需要了解的是，製作此報表的原因以及它所呈現出的資訊，透過這些報表分析可以了解到目前公司在人力上的各項指標。

在一次的人資月會中，我旁聽著主管們彙報，更深刻的了解到之前在學校的各種報告對我們的訓練有多重要，那讓我們在向主管報告時，能有條理的分析，並利用最簡短的方式，清晰的表達重點，在這方面，我想真的需要透過一次次的練習，才能達到像主管們那般的有條不紊，並且在適當的壓力下也能成長的更加快速。

進入職場所需要的不只是學歷，個人自身的能力更是重要，要時時保有學習的動力，不害怕挫折，因為每個人都是在錯中成長，進而越變越強的。在公司裡，每天都有可能遇到不同的問題，而實習讓我能學習在遇到問題時，擁有更好的臨場反應及應變措施，最重要的是如何進行完善的事後處理，因此培養問題分析與解決的能力是很重要的。

每個職業並不一定會與我們想像中的相同，還是要自己真正去體會後才會知道，在實習的過程中我也意識到，想要學到更多，就必須要自己主動積極去爭取，擁有上進心是任何人都會喜歡的，不要害怕去嘗試，虛心向他人請教能讓自己更快的進入狀況，因此我覺得能夠利用這學期到職場中去看看，真的是一件很不錯的事。

宅配通實習心得

00588011 蔡嘉祐

在宅配通實習面試時，就已被告知面試做的性向測驗適合當現場主管，因此要求朝向這部分進行訓練。最開始的兩個月先在總公司的經營企畫部協助路順專案，以及AI自動化影像辨識。從最一開始的撈取資料、資料分析整合，到最後的開會討論，程式開發都參與其中，得知做一個專案的繁複程度遠大於校內報告的程度。而且上頭的人有時間壓力，因此下面的我們也需要盡快趕出一些成果讓其能在開會對董事長做好說明。在那裡，體驗到了辦公室的工作生態，以及做案子的流程，以及對宅配作業的基本流程認識。

輪調到現場單位:內湖所。那邊是目前公司內最混亂的站所之一，人員的配置，以及內勤的工作狀況都不穩定。一開始公司希望我能在這邊卡位，畢業後直接這邊擔任儲備幹部。因此我在那邊經歷了許多奇特的經驗，有內勤只有一人，所經理被記過等混亂，到整個站所的改革，有更換所經理、內勤、幹部等人員，外包司機的更換，以及經年累月的問題處理。到了一段落之後我為了受到更正式、完整的訓練而論調到了新莊所。

新莊所是宅配通全省績效最好、規模最大的營業站所，在工作環境以及分工上都非常地妥當，業務處理業更加的流暢迅速，大家都各司其職，讓我有非常大的驚艷。最印象深刻的是雙11的爆炸貨量，整個站所都塞滿了貨，但司機們都會多帶一些貨出門，協助處理，在所有幹部及司機的努力下，一個禮拜已經將所有的貨物清完，令我相當敬佩這站所的團結，我們幹部甚至處理完存貨之後還去支援內湖所，真的很特別。

的這五個月我經歷了相當不一樣的三個地方，也學習到許多流程的細節。而我最需要加強的部分就是與司機的交流，他們都有非常強烈的個性，要如何取得他們的信任是我還需要努力的課題，畢竟不菸不吃檳榔的我實在很難與他們快速混熟。感謝學校能為我找到這麼特別的實習，也感謝宅配通願意給我這次的實習機會。

陽明海運實習心得

運輸 4B 吳任晴

00568132

在陽明海運實習也快一學期了，從原本不適應朝九晚五的生活，覺得一成不變的工作枯燥無味，到現在漸漸在工作中學習、成長，並且認識了一群友善的同事，開始喜歡上這份實習了。

在這期間，我學到最重要的事就是要積極主動，主動詢問是否需要幫忙，遇到問題立即提出來，不要埋頭苦幹，大部分的同事都樂於給予協助、指導。如此才能學習到前輩們的經驗，下次再遇到問題便能獨立解決。

另外，要懂得調適心情，有些工作內容重複、單調，要抱持著來學習的心情，從中找到值得學習的地方，不要只是一味地重複作業，而是思考其中的前因後果，想辦法去學習新知識。

公司中的資源很多，所以善用資源也很重要。是部門定期的內訓、或是部門外的課程，都是增加自己知識的方法。除此之外，公司還有教學網站，各種的資訊、教材都在上面，如果能用閒暇的時間充實自我，就能學習到更多。最後，我覺得應該要多方嘗試，不論是工作上、或是社團活動，陽明有很多社團可以自由參加，像是我參加的羽球社、愛跑社等等。除了可以享受社團樂趣，放鬆心情，還可以結交志同道合的朋友，擴展自己的交友人脈。

第一次進入職場，有很多事情需要注意、學習，雖然還是實習生，犯錯還是會被包容，但要為自己的行為負責，不能總是麻煩同事，讓別人善後。我期許自己在實習的這一年能不斷充實自我，多方接觸海運業中的各個領域，找到適合自己發展的方向，也為日後的工作奠定基礎。

進到陽明差不多要6個月了，對這個環境已全然的熟悉、對眼前的辦公桌及電腦也都漸漸有了感情，依稀記得第一天報到時，對一切都感到緊張且陌生，時刻繃著神經與耳朵，等待學長姐的呼叫與教導，一連串的课程與被交辦的工作，無不讓我感到充實與興奮，學習著過往不瞭解的事物、專研著初次見面的CP、摸索著從未接觸過的系統等，這些經歷都帶給我前所未有的衝擊，讓我真正意識到自己已然踏入社會，不再是一個懵懂的學生了。

以下我就知識面學習心得、平日工作心得及自我未來期許的三大面向進行心得記錄：

● 知識面學習心得：

剛進到部門時，對整個海運市場及這個部門的工作仍一知半解，對各種專有名詞及專業術語都感到茫然，也是過往在學校裡鮮少接觸的知識，學習起來並不容易，第一天即得到許多的傭船契約與船舶數據，接下來一連好幾天的晚上，都坐在書桌前與其奮戰，上班時間也各種等待學長姐有空檔時，前去詢問不懂之處，由衷感謝學長姐們不厭其煩的教導。

在訓練課程的安排中，主要為認識部門內的各組工作與認識海運市場及船舶知識，這些課程對我而言效用極大，或因運輸系對海運的專業知識不如航管系扎實，讓初來乍到的我感到無比的茫然，也因方向太廣而找不到該下手學習的目標，也幸好部門內有安排一連串的新人課程，讓我確實了解各組平日的工作項目，並間接認識到海運市場及聯盟的運作模式，在課程中，學長姐對內容的準備都很充實，對我們提出的問題也都很詳盡的解釋，對我在知識惡補上的幫助很大，也讓我更快的進入工作狀況。

● 平日工作心得：

剛進到公司時，發現辦公室裡的每個人都埋頭在做自己的事，鍵盤聲此起彼落，每個人都忙得不可開交，這樣的場景，對我這樣一個好動的人來說，我一度覺得自己來到了地獄，開始要為自己的實習生涯數饅頭了，幸好這樣的想法在第一周結束後隨著忙碌感而消逝了，每天看著信箱裡面爆炸的信件往來，發現我要學的東西還有太多太多了，壓根找不到去買饅頭的時間。

至今的工作日常中，我主要完成了簽呈整理、SURVEY REPORT的歸檔及船舶資料彙整等，也學習了製作簽呈、跑簽呈的流程，以及眾多組內學長姐交辦的各項事物，每當完成一件事時，對我來說都是一份成就感的達成，許多事情或許小且簡單，但我覺得不管到哪一個工作領域中，能從最基本的學起，便是我當初選擇來的實習生的初衷，我也期許自己能像大樹一樣，不斷的吸收水分並努力的成長茁壯，在工作與學習並進的同時，盡快

地融入大家、努力地熟悉工作的流程與細節，並爭取發揮自己的最大效益。

● 自我未來期許：

這將近半來的時間，從不甚熟悉到逐漸摸索出方向，除了對專業上的學習和完成工作的項目外，期間我幸運的參與了多次會議，大家嚴謹的態度和對工作的要求，都是我要學習的目標，在會議中聽著大家一來一往的討論，心裡不禁敬佩起大家對自己專業的掌握，也使我更堅信我需要致力於提升自己的能力並增進工作上的技能，以下是我期許自己要在這一年間充實的方向：

1. 對 CP 的熟悉度：看了許多的 recap、mainterm、rider、addendum 等等，都讓我對 CP 的世界燃起想要征服它的慾望，我也期許自己未來越看越多、越快、越熟悉。
2. 工作的敏銳度：身為一個實習生，我期許自己能協助到各位學長姐，能最快的滿足大家交辦的內容。
3. 對數據及表格的理解力：市場上的數據、BUNKER 的變動、船價的浮動等等，我期許自己在未來能一看到數據就有相當的理解能力。
4. 軟體的操作能力：alphaliner 的資料查詢、outlook 的基本操作、公文系統的使用方式、access 的運用能力等，是我目前正在學習的各項軟體，都需要多用才會更熟悉。

實習生涯還有 6 個月，多學多做多充實自己，我期許自己在需要離開時，能將上述 4 個自我目標的分數欄中，打上 5 顆星成績。

實習心得報告-三維移動有限公司

系級：運輸科學系 4A

姓名：曾詩雅

學號：00568002

公司專長於交通運輸之工程顧問公司，主要服務項目為公共運輸與交通工程之研究、評估、規畫、設計及監造。

進到公司的第一個禮拜首先閱讀「公路公共運輸多元推升計畫核定原則」以瞭解各項計畫申請核定時需遵守之規定及遵守的條件。

第二個禮拜開始著手執行案子，我主要負責的案件為屏東縣的公車路網優化及屏東專案辦公室，在執行專案的時候學習到很多，詳如下段。

在執行屏東專案辦公室的案子時，需與屏東縣各個原鄉進行溝通與聯繫，亦需親自造訪原鄉輔導，並協助修訂、檢視計畫書等工項，在這之中讓我瞭解到各個原鄉有著不同的風俗民情不同的文化，也學習到人與人之間溝通的重要性及如何清楚的將想要表達的意思傳達給不同的人聽。

在執行屏東公車路網優化之中學到了很多，首先是分析各項資料。首先我針對屏東縣公路客運及市區客運的電子票證進行分析，歸納出各路線之各站點上下車人次，並利用我的地圖(Google Map)將各站點顯示於地理圖層中，將其會出 KML 檔後，再將其匯入地理資訊系統(GIS)，再依各站上下車人次依顏色與大小的不同，找出重要旅次吸引點。亦或是利用動態系統匯出路線資料，再利用 GIS 依照各路線不同班次數以不同的粗細程度顯示，並套疊至地圖中。輸出各項圖後，得以針對屏東縣各市區客運及公路客運進行分析，如：屏東縣服務班次路網分布、各站點規模大小等等，分析資料後會與同事一起研究分析後的結果，能聽到不同的見解，也可提出自己的想法討論，最後整理出調整的方案，也曾到縣府向縣長、委員、科長、秘書長、處長、副處長報告，蒐集相關意見後，再回公司針對重點問題重新評估檢討。

實習到現在我覺得學到很多，也瞭解到其實取得資料是屬於難度較高的一個環節，在公司上班體驗真正的實務操作，發現很多事情要自己懂得融會貫通，這趟實習之旅我覺得很值得來走走，如果能重選一次我一定還會再選擇同一條道路的。

季鈞管理顧問公司實習心得
運輸 4B 00568106 白梓吟

來到季鈞管理顧問公司實習將滿半年，在這段期間內體驗到了許多在校期間無法獲得的經歷，並且從中學習進步。認識並融入季鈞，一直是這幾個月自己的目標，幸好在團隊內有許多海大的學長姊，降低了在陌生環境的恐懼感。在學長姐的指導下，認識到自己的弱處和不足，也深刻體會到了團隊的力量和魅力。

在實習的這段期間透過參與各式計畫案，累積蒐集整理資料能力，並且從中對現況問題有更進一步之理解。在「長隧道通行機車條件」的政府標案中，協助蒐集各國長隧道機車通行案例和各國機車使用情形等作為期中進度的內容、製作與業主開會的工作會議簡報以及記錄在公路總局開會的會議內容。通過踏踏實實的學習，讓自己有成長的機會，也讓自己感受到自己的價值所在。

而在九月初時，有一個派駐交通部科技顧問室的學習機會，但是因為需要在那裡派駐超過半年的時間加上自己同時在準備推甄研究所，最終由另外一位實習夥伴前往。雖然心中感到非常可惜，但是這何嘗不是一個讓自己成長的歷練。以往在遇到機會時，我都會盡力爭取，沒有考慮到自己當下的狀態是否合適，藉由這個事件給我帶來的啟示為「應當評估自己當下的條件是否允許自己接受這樣的挑戰」，在感受到自己心境成長的同時，我感到無比的雀躍。

平時也從職場前輩身上獲得很多寶貴經驗，不論是在做事亦或是做人上都有所幫助。在與洪總經理開會時，其中讓我印象深刻的一段話是「我們提供業主這些解決方案不是只是應付而已，而是問題在那邊，我們所做的一切是要去解決問題」，我對於能夠秉持這樣的態度為社會服務感到深深的敬佩，也將此段話謹記在心，期許自己在做事時更加謹慎專注，尋求解決問題之道。

很感謝能有這個實習機會，更感謝同事們對實習生的包容，讓我能在學生階段就體驗到職場生活，並且了解計畫案從投標到最後繳交成果報告之運作流程。總結自己實習期間的表現，有成長也有不足的地方，體認到任何細節都有其意義所在，任何人都有他的獨特與優勢，養成主動學習的習慣才能不斷進步。

081 校外實習心得

季鈞管理顧問股份有限公司

運輸 4B 00568105 張晴

首先感謝運輸系以及季鈞願意提供我實習的機會，讓我在這半年過得相當充實，不僅成長許多也得到很多寶貴的經驗。從一得知自己面試獲得錄取時便明白自己不能辜負公司對我的期望，需要更努力學習不能再鬆懈，也必須將自己在系上所學與實務相連。

自七月份進來季鈞以後，慢慢了解顧問公司的運作過程，包含運輸規劃案的投標流程以及執行過程，都需要縝密及細心的執行。實習過程中協助蒐集及整理相關資料，公司也願意讓我們嘗試撰寫計畫書以及製作會議簡報，也會帶我們一起前往政府單位參加工作會議及計畫審查會，並學習製作會議記錄，公司很願意讓我們從做中學。

大概九月開始，公司便讓我到交通部科技顧問室擔任駐點人員，協助交通部推動「智慧運輸系統發展建設計畫」。透過公司前輩同仁的帶領及教導，學習擔任交通部與地方政府間溝通的橋樑，以及地方政府的管考輔導流程，掌握地方政府執行計畫的進度。並於定期召開的工作小組會議中將各地方政府執行進度向主任及其他長官回報。

這半年來透過這些經驗，我成長了許多，雖然剛開始適應時，也曾經徬徨懷疑自己是否能力不足，但由公司前輩同仁得教導之下也漸漸得心應手，未來也會繼續認真學習，最後還是要謝謝運輸系老師的教導，也感謝系上為我們爭取實習課程。

實習心得-00568134 陳安琪

1. 進入超捷實習，最大的收穫就是更熟悉整個出口流程，從客人開始出貨的拖車行、報關行、櫃場、船公司都有所接觸，文件的工作讓我了解出貨需要的文件、各項規定、事項的截止時間，因此讓我對海運出口流程、規範有更清楚的認識。
2. 經歷了半年的實習，這份工作需要細心且不能馬虎的處理文件，資料若有不符，小則更改大則產生成本，因此讓我更加認真地看待每一份經手的文件。
3. 在工作上會透過電話遇到許多不同的客人，最大的感受是與客人們接觸時應對方式，如何清楚並專業的傳達資訊、面對客人的問題能頭腦清晰的回答，對於處理事情的靈敏度及說話方式，都學到了很多。
4. 實習後才真的認識這份工作，文件的工作內容不只是打文件，對於每件貨物的出口文件製作條件都不一樣，對於文件內容的差異都和貿易條件有關，文件也需要進行思考，而非單單製作文件。
5. 在超捷實習期間，大家都十分關心我的工作狀況，都會給予我工作上的幫助，工作氣氛也十分愉快歡樂，公司也會準備課程給職員們進修，十分感謝我所在的航線，大家都十分和樂，一起聚餐等等，謝謝他們真誠的對待，也感謝帶我教我的 op，幫助我很多，耐心的回答我的疑問，跟著她學習無論是工作方面或是思想方面都成長許多!謝謝超捷的所有人給予我這個機會，讓我可以向這麼多優秀的人學習!

東立物流股份有限公司

00668203 運輸 4B 徐鳳儀

就讀大學四年級的期間，我選擇到東立物流股份有限公司--成車事業處的管理部門擔任生產排程管理實習生。我在實習期間見識到生產排程管理的難度以及如何較圓融又保有原則地與客戶溝通訂單的安排問題，例如：當車輛大量到港又遇上品牌需要大量出車時，除了和客戶端協調每日最大生產量與出車的優先順序，還需要跟公司各部門協調生產速度，亦或是當客戶臨時追加訂單時，要進行基本判斷該車款的工時與客戶要求進行的作業項目，再決定是否可以接受追加訂單以及最快可出車日，甚至是當車輛出現較嚴重的損傷或其他異常時，該如何按照程序進行處理。

而我也從主管與同事們身上學到邏輯思考、做事方法等等，負責指導我的前輩也教了我許多業務上的須知事項與訂單的基本處理流程，透過工作日常，我觀摩到同事們在處理各種生產問題時，臨危不亂地連絡相關部門或客戶進行協調，也學習到適時強化工具的影響力，例如：將 EXCEL 繁瑣的多重步驟簡化為巨集按鈕，多多善用公式，使工作效率更提升，以較少的時間處理更多的工作。這些思考邏輯的轉換與做事的方法及態度，我認為是我實習最大的收穫。

在這次的實習中，從一開始都只能看看同事的信件、裝訂出車單跟點交單，到後來有自己的信箱帳號，甚至可以開始維護報表及協助處理部分品牌訂單，感謝同事們願意包容和保有耐心地教導我這個菜鳥實習生關於訂單管理的工作以及職場工作的細節。體現一句話「不經一事，不長一智」，負責指導我的好前輩十分有耐心地為我解答大大小小的疑難雜症，也會適時關心我工作狀況如何，慢慢教我更多工作。也謝謝同為運輸科學系在東立實習並轉任正職的詩閔學姐，在我初到辦公室時，常常關心我是否還適應工作內容，樂意幫忙我熟悉公司業務。

實習心得

姓名：萬威志

學號：00568019

系別：運輸科學系 4A

在四年級上學期，有些人選擇做專題，有些人選擇考研究所，更有些人提早畢業，但我覺得，能在學生時期提早試探自己對職場環境的適應性，是再好不過了。所以我選擇了東立物流股份有限公司，是一家占了全台七成成車物流的公司，剛好汽車也是我的興趣。東立物流服務包括成車物流服務、成車裝卸作業、捆包業務、鐵箱製造與設計等等。然而，這些業務雖然都息息相關，卻不是我主要負責的，我的部門是事業開發處，職稱是 QCC 品質推進專員。

這邊來簡單解釋一下 QCC，品管圈(Quality Control Circle)是由相同、相近之工作場所的人們自動自發組成幾個人一圈的團體 (又稱 QC 圈，一般 6 人~10 人左右)，然後全體合作、集思廣益，按照一定的活動程式，活用品管手法，來解決工作現場、管理、文化等方面所發生的問題。而它是一種比較活動式的品質管理形式。品管圈的特點是參加人員強調領導、技術人員、員工三方結合。

初來公司報到時，學長及協理就有跟我說要負責 QCC 這塊業務，我一頭霧水的接下了這份工作，不過就在看了幾本相關的書籍和去國瑞汽車進修品質管理的課程後，讓我能比較了解箇中的精隨。隨著時間過去，各圈圈會越開越多次，我也能慢慢成為輔導各圈的指導者角色，告訴現場的圈員應該如何找出產線上的問題並如何運用簡單的統計方法解決，最後也有個公司內 QCC 各圈期末發表競賽，來幫今年度的 QCC 活動做個結尾，看著自己親手主導一件業務完成的感覺，真是不可言喻的好。

此外，在品質推進會上我扮演著輔助的角色，從會前資料蒐集、圖表製作及船公司文件翻譯，到會後的會議紀錄撰寫、郵件轉發，都是我一手包辦，而會議中主要討論公司內受損的車輛是如何受損、在哪裡受損及如何避免發生，透過討論來防止車輛損傷。在製作簡報方面，全球汽車產業趨勢及世界五大車展摘要要是從蒐集資料到最後報告經歷了約 3 個月，若是一有新的車界消息就立即補上。在翻譯方面，關於車輛大大小小的文件幾乎我都看過了，無論是船公司的運送報告、現場的作業指導書、新車使用說明書、公司內部規定，無論是中翻英還是英翻中，藉助少許翻譯軟體以及事後修改句子，讓我的英文能力和汽車視野又更上一層樓。在庶務行政上，我協助開立入港通行證、名片申請、接客戶電話、協助同事等，比較是屬於支援的部分。

平心而論，選擇實習學到了很多，透過實習的過程，可以學到教科書以外的東西，增廣見聞，接觸不同的人事物，看到令人新奇的東西。而東立物流對於本身就喜愛車輛的我，更是如魚得水，能在一間與自身興趣相投的企業工作，也算是幸運了。最後，我要感謝實習過程中，幫過我忙、教導過我的長官、老師、家人、朋友們，沒有這些人也就沒有現在的我，謝謝大家。

108 學年度

國立臺灣海洋大學運輸科學系

實習心得報告

香港商地中海航運股份有限公司台灣分公司



運輸 4A

學號：00568014

實習生：蔡銘洋

實習工作內容（實習時間：108.7.1-109.6.30）



文件部作業流程(客戶端)-----提單草稿製作

MSC - S/O#5038 / OBL / HUA HANG 3 /19168 / MEDUTA611895



Jeff Tsai (MSC (Hong Kong) Ltd. - Taipei Office)
To: op@translinkshipping.com.tw



Dear client, good day. Please check the draft BL if it's totally correct or not.

Deadline of Amendment : 2019.10.16 17:00

Please confirm the draft carefully before answering OK !!!

B/L NO.: MEDUTA611895

Vessel/Voy : HUA HANG 3 19168

POL : KEELUNG

POD : LOS ANGELES

Final Destination : Dallas

Any amendments after DTX sent or B/L printed will probably cost :

NTD1700 (document fee) , NTD420 (amendment fee) , USD40 (DTX fee)

Best regards,

Jeff Tsai (Documentation-Outbound Representative) MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (HONG KONG LIMITED) TAIWAN BRANCH

TEL: +886 2 7707 8249 MAIL: jeff.tsai@msc.com

(以與實際客人信件之對話為例)

1. 依照客人上傳之提單做法打單
2. 根據船報得知 ETD(預計船開航時間)製作提單，並注意有無公司規定不可秀出之字樣
3. 依照規定輸入相關條款(燻艙、HQ)
4. 傳送給顧客核對

文件部作業流程(客戶端)-----提單內容修正

MSC - S/O : 5013 - Express Release - JI HONG 9078 - MEDUTA609618



Jeff Tsai (MSC (Hong Kong) Ltd. - Taipei Office)
To: BELINDA.CHANG@DHL.COM

You replied to this message on 03/10/2019 15:51.
This message was sent with High importance.



已修正

並增加麥頭

請於10/2 17:00 前回報核對情形

Sincerely,

Jeff Tsai
Documentation-Outbound Service Representative

ALL MSC CARGO SHIPPING AGENCIES WORLDWIDE
ARE NOW **CERTIFIED TO ISO 9001:2015**



[MyMSC.com](#) [Sailing Schedules](#) [Container Tracking](#) [Exchange Rate](#)

MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (HONG KONG) LIMITED TAIWAN BRANCH
For the real world

Address: 12F, No. 133, Sec. 3, Min Sheng E. Road, Songshan Dist., Taipei City 105, Taiwan (R.O.C.)

Direct: +886 2 7707 8249 Fax: +886 2 7707 1288 Email: jeff.tsai@msc.com

Website: www.msc.com

As agent for MSC Mediterranean Shipping Company S.A., Geneva

(以與實際客人信件之對話為例)

1. 客戶在核對期限內提出更正要求為其修改後回傳並延長核對期限
2. 客戶在核對期限後提出更正要求視個案情況酌收更正費，傳輸費

電放(telex release)-----電文



MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY

Instruction for the release of cargo “Telex” Release

From: MEDITERRANEAN SHIPPING CO (HONG KONG) LTD. TAIWAN BRANCH To: 28/10/2019

To: MSC MSC PORTUGAL S.A.
CC: MSC PORTUGAL S.A.
MSC Geneva

Vessel name & voy. Number: NEW MINGZHOU 12 / 9086N
Bill of Lading Nr: MEDUTA667103
From: KEELUNG, TW
To: SINES, PT / Bobadela, Portugal, PT

Total nr of containers: 1
Container number*: MEDU5081268
Size/Type: 20' DRY VAN

Full set of Original B/L together with written instructions (from Shipper or party entitled to the cargo) are kept in our files.

Therefore kindly release subject shipment against proof of identity but without presentation of an original bill of lading to:

SEAMODAL CARGO LDA.
AV FONTE LUMINOSA, LOTE AE12, QTA DO SEGULIM 1685-891 FAMOES - ODIVELAS

Contact: 351.21.3914050
351.21.3903193
LISBOA@SEAMODAL.PT

☒ There are collect Freight charges. Please refer to freighted manifest for collection. Please release against payment of any local charge if applicable.

☒ To get receiver's signature and acknowledgement of the B/L terms and conditions (on the reverse side of MSC B/L) which govern this shipment.

Signature:

Name: Jeff Tsai, TW

Position:

*NB (if not all containers under subject B/L shall be released, specify it clearly here by adding the word "ONLY")

電放： 提供客戶在貨到港，來不及領單的時候用

1. 目的港：各國、各港口電放均有不同規定，須從之

2. 卸貨港、目的地的註明(卸貨港不一定是目的地)

3. 受貨人(Consignee)的詳細資料

4. 註記 Prepaid or Collect

5. 回收三張正本 + 電放切結書 + 託運人背書

實習心得



(總經理張屏北(左一)、班級導師蘇健民(右一)視察實習情況)

進入世界第二大的航運公司實習，剛開始壓力不小，從主管每周一、三分派負責船隻，自己必須仔細確認所負責之作單數量，因為客人可能在結關後才會將資料傳輸至系統，若不小心忽略可能導致船開後客戶尚未收到提單，亦即無法確認提單內容是否有誤。若真的有修正必要，需要收取額外費用，會和客人有衝突及僵持；因應客人提出之拆分單要求時，務必謹慎指派新的提單號碼至客戶指定的櫃號、封條，避免事後與海關資料不符造成貨物無法出關或被扣押。文件部是一個需要極度細心、專注的部門，因為多數的錯誤不會馬上被發現，時常在貨物已經出口後目的港的其他分公司告知後才會知道，這時已經會有收費或罰款的結果，輕則支付罰款了事，重則讓公司信譽受損、客戶不再將貨物交付給地中海航運。即便是實習生，也要全力以赴，並且爭取系上的名譽，讓公司對運輸系印象良好，甚至日後繼續與系上有實習上的合作。

實習生涯轉眼間五個月也過去了，似乎也慢慢習慣了機場工作的步調、輪班的生活，其實整體來說，能夠在這樣一間大公司工作，對於即將踏入社會的新鮮人來說真的是相當寶貴的經驗，雖然我們只是實習生，但公司對於我們的工作內容卻是持續讓我們嘗試新的事物跟挑戰，讓還是新鮮人的我們也能夠像正職一樣的坐在櫃檯位客人劃位服務，還有在登機門奔波協助客人，讓我們能夠更加體會到機場地勤的工作內容。身為大企業的員工，不管是在哪間公司，其實都存在著所謂的學長姐制的職場倫理，我們也不能像在學校一樣太輕鬆隨便，做人處事該有的禮貌也不能忘，這裡的學長姐們也很熱心，樂意幫你解決問題。其實在航空公司實習除了讓我們體驗到了輪班的工作性質外，也是一個可以磨練自己的好機會，回想自己跟當初剛進公司時的生澀模樣，著實進步了不少，從一開始面對客人時地不善言詞，我們也慢慢地能夠獨當一面解決一些難題，面對客人的處理方式也變得游刃游餘，一年兩個月的時間說長不長，但卻可以让你獲益良多。小時候總覺得航空業看起來光鮮亮麗、福利優渥，但實際上，卻忽略了背後辛苦的一面，當我們真正參與其中，才知道一切有多少辛酸辛苦，培養好的 EQ 也成了這一次實習幫助我進步的地方，每天面對不同形形色色的客人懂得調適自己的心情與壓力也是很重要的課題。

長榮航空實習心得

徐丞賢

從進公司到現在也六個月了，逐漸從經驗及錯誤中學習，成為一個獨立自主的地勤。在職場上經過淬煉，是長榮航空給了我如此珍貴的機會，能讓我在百人之中脫穎而出，成為一名出色的地勤實習生。

在松山機場這幾個月來，我真的學到很多，不論是從工作上、或是學長姐身上，我都從中獲得許多體悟，對我的人生旅途上有了更多考量及思考的空間。

在這段日子裡，我體會到最重要的，莫過於工作辛勞這句話的闡釋，其實辛苦的並不是工作本身，而是工作帶給人心靈上的疲憊。當初一開始對於師傅為什麼沒有遵循公司所說的「面帶微笑面對旅客」感到疑惑，到現在逐漸明白原因。

我從沒有想過這個世界上有那麼多令人匪夷所思的人們，大家的思考與理解方式都是如此令人驚艷。舉個例子，東方航空的行李額度是計件式的，每個人是一件行李，該行李最多能放 23 公斤，且行李重量不能分給其他人；而長榮本家就有所不同，是為計重式，每個人可以帶 30 公斤，而不限件數。有些旅客到了櫃台，秤重後發現其行李已經超重，然後開始哭鬧說為什麼長榮航空可以不限件數你們就不行，遊戲規則就寫在那邊，不論是官網、購票網站、甚至是櫃台上面都有寫，仍舊不信邪，再打電話去問當初訂票的單位，被訂票單位打臉後，只是拿起櫃台上官方的聯絡電話，跟旅客說詳細行李重量說明可以打這支電話，還可以厚臉皮的跟地勤人員說，你是中國人嗎，你的態度不用這樣，台灣人不要只會學中國，好的不學學壞的。

人性本身是如此令人厭惡，但也正因為如此，我們不需要對這些事情放太多心思，因為再生氣、想再多，旅客這種花錢就是大爺的心態還是不會改，整個社會的文化水準還是如此低落，那麼不去在乎他們才是一個正確的心態面向。

實習報告

運輸 4B 00568123 顏鏡峰

時光飛逝,不知不覺來松山機場見習的日子也將邁入六個月了!每天都好累好累,卻又無比的充實,真正體悟到甚麼是”讀萬卷書不如行萬里路”,在書裡看到的東西感覺都會,但當真正到現場時卻會發現,有很多小細節是書本中沒有教的,真的要親身跑過一次流程才會了解到其中的奧妙!

跟在桃園機場的實習生比起來,除了本家所使用的 CM 系統外,我們還要學習外家的 AGENTLITE 系統,算是蠻難得的經驗,剛開始時,一邊要面對旅客、一邊又要操作電腦、檢查旅客的旅行文件,真的是會頭暈眼花,身體跟不上腦袋所想的,在這一個月裡遇到了各式各樣的旅客、CASE,每一天都是全新的開始、學習,在看似簡單、不斷重複的動作下,反而更應該小心謹慎的處理,畢竟一個不小心,後果是會很嚴重的!

一直到最近,才終於比較知道甚麼時間點要做甚麼事情,面對旅客的疑難雜症,我該如何運用包裝過的文字去答覆旅客,我想其中還是要感謝松機這邊的學長姐,在見習期間,面對我們各種問題他總是很有耐心地回答我們,當犯錯時,他們也都很有耐心的陪我們解決,並告訴我們這次問題出在哪裡,下次遇到該要如何小心不要犯同樣的錯誤!我想在這一年的時間,犯錯是難免的,但要如何從錯誤中學習,並不要犯同樣的錯誤!我想這是我該面對的課題!

面對航空業這份工作,或許有些平淡無奇,每天不斷重複一樣的動作、程序,但我認為其中最有趣的就是每天都會遇到各式各樣的旅客,來自不同的國家,有著不同的故事,我很喜歡在幫旅客 CHECK-IN 的過程中與旅客聊天,藉由跟他們談話的過程,彷彿也隨之走進他的故事裡,也希望在這裡的一年,我也可以寫出一篇精彩的故事!

最後也要感謝學校這邊有提供這個校外實習的機會,讓我有機會體驗職場生活,先為畢業後的日子做準備,真正來實習後才會發現學生的生活是如此的輕鬆、無憂無慮,但我相信有了這十四個月實習的經驗,一定會成為我未來成長的養分,期待開花結果的一天!

長榮航空校外實習心得

運輸 4B 00568127 李筆捷

當初在系上公布實習單位時，相較於航運業，對航空業的未知與想體驗在大企業上班的難得機會，讓我將長榮作為校外實習的首選。而經過書審、面試、體檢，最終順利地通過各階段檢核，我順利得到這 14 個月的實習，心中其實蠻激動的，不僅希望在這 14 個月內能夠好好學習，更要藉此拓展自己的眼界。

作為長榮的實習生，在新進時，光是上課和見習，便足足花了我們兩個月時間，在九月才正式上線作業。而期間學習到的知識量，遠遠超乎我的想像，才意識到，原來身為一名航空業運務員，並不是每天坐在電腦前敲敲打打，幫旅客進行報到、托運行李如此簡單，不管是飛安防治、簽證檢驗、旅客證件效期、轉機程序與限制，都有非常大的學問。若是搞錯了旅客的出入境條件，不僅有可能害旅客被遣送回國或限制出境，更可能造成國與國之間的困擾及拉低公司名聲，所以學習到現在，我認為在航空業，細心和警覺心是非常必備的，小至旅客姓名拼寫錯誤，大至護照過期，疏漏任何一項都是不被允許的。

而身處在國際機場裡，語言也是我認為非常必要的條件，常常接待到許多外籍旅客，溝通上都得仰賴自身的外語能力，畢竟身旁也沒人可以協助你，所以奉勸各位想來實習的學弟妹，務必培養好自己的第二外語，才能在遇見外籍旅客時臨危不亂，能夠自然的對話，最近為了增加自己的能力，也開始學習初階的日文，希望能讓服務品質再往上提升。

轉眼間，這個月已是在長榮實習的第六個月了，幾乎快過了一半，對於線上各項作業也漸漸駕輕就熟，跟一開始上線時，遇到棘手的 CASE 便向學長姐求助的菜鳥模樣，已經有了不小的進步，不過在航空業裡，仍然有許多事情等著我去學習和精進，希望在這剩下的八個月裡，能夠把握任何機會再進步，也謝謝學校、系上和長榮提供這個機會讓我進來實習。

1081 學期實習心得報告

00568025 張詠晴

一直以來就對航空業有極大的興趣，甚至曾經有一個空姐夢，但是因為放不下家人就打消了這個觸不可及的夢想。很幸運的，面試上了長榮航空的實習，也踏上了這一條嚮往的路。

在還沒進入長榮這間公司時，就有耳聞學長姐制很重的謠言，但真正開始實習後，發現根本就沒有這回事，大家的相處模式反而很融洽，像朋友般，該拿捏的分寸還是要抓好，應有的禮貌是每個人都該有的。

我是被分發到松山機場，雖然比較想要在桃園機場，但是也各有優缺，沒有一定的好或壞。在桃園會分不同組別，要看的東西和遇到的狀況比較多；在松山機場就是一條龍，甚麼都要會做，遇到的狀況相對少很多。一開始得知在松山機場時會有點小失落，但是到現在我也沒有後悔來到這裡，因為大家的感情真的很好，都會互相幫忙，一起抱怨奧客，對他們的行為真的是會忍不住翻白眼。

在這裡看到了各式各樣的人，每個國家的個性真的很不一樣，因為他們平常就會這樣做了，所以就把這些習慣帶到各個國家，不論是好是壞。看到了很多服務業不為人知的一面，有辛酸的，也有令人莞爾一笑的。

最後，我要謝謝長榮航空能給我這個機會，讓我能到這裡實習，向自己的夢想更靠近一步，也使我提早感受工作的辛苦。航空業的上班時間都很不固定，不像一般的上班族有規律的作息時間，因此自己要懂得如何分配時間，不要間接傷害了自己的身體。