

00877014 運輸 4B 邱雯頌 實習心得報告

時光飛逝，實習來到了第四個月，目前的生活過得充實又開心！我在運達航運管理部人資課，一開始出乎意料地被分到這課，帶著既期待又怕受傷害的心情在學習新事物，起初其實有點失望被分到跟自己所學沒有太大關聯的課別，但又不斷提醒自己要趁著年輕多嘗試，保持彈性，告訴自己，或許我想去的部門也不一定是如我想像中的適合自己。

短短的四個月裡，經歷了幾次震撼教育，第一個月，主管就請我和另一位新進正職同事各自做專題報告，且不得私下討論，題目是人力資源的數位轉型，這個題目對我來說其實不容易，沒有該領域的知識背景，網路上的資源也有限，正職同事又是國外百大名校人資相關科系碩士畢業，不免感到壓力，不過後來還是有順利完成，也有多瞭解人資領域的議題。第二個月可以說是影響我比較深的部分，前面提到的那位同事，沒有通過試用期被解僱了，我們一起學習、一起經歷解決問題的過程，但因為她是正職人員，多數責任都會在他身上，我比較像是跟著他一起學習的角色，雖然我打過幾份工，一直都知道職場是殘酷的，但沒想到真真切切地發生在我的好戰友身上，當下心情有些複雜，也花了一些時間消化。同事離職後，人資課裡只剩主管、年資八年的學姐和我，我在第三個月幾乎接下原本同事所負責的工作，而我自己先前負責的項目也持續進行著，這個位子已經離開過兩個同仁了，雖然我只是實習生，但還是有感受到一定的壓力與挑戰。

上班後的生活，時間和步調變得很緊湊，最需要調整的就是心態，職場會逼著自己去面對原本抗拒或逃避的任何事，我在人資課裡，主要負責的工作是校園徵才、教育訓練以及出勤維護，我不是口條很好的人，卻常常要擔任主持開場的工作；我不是組織能力好的人，卻要常常整理複雜的表格；我不喜歡用電話溝通，卻要常常與其他廠商聯絡。以前所有的不擅長、不喜歡、不自在，各種在學校時可以逃避的事，都會在職場上一一出現，逼著自己去解決，繼續往前走，我想這就是成長的感覺吧！雖然過程中有壓力、也有不開心的時候，但我還是很感謝我的學姐和長官，願意栽培我，給我更高的要求，被分到人資，也算是跨領域的一種學習，期許自己能持續珍惜這個機會，沒有抱怨，每天都願意嘗試新事物，保持熱忱和積極負責的態度。

運輸 4A 00868019 邱顥元 實習心得

實習公司: DHL GLOBAL FOWARDING(空運進口部)

剛開始前一個月什麼也不會，連最基本的 email outlook 系統，在學生時期每天只會回 line、用 gmail 收老師的作業。就是對一個大學生來說根本不會有機會去接觸到 outlook 這種在業界極度普遍的 email 傳輸軟體。日常英文和商業英文是完完全全不同的東西，商業書信的用字遣詞會相對慎重。這些都是進入外商首要面對的考驗，迎面而來的是學校給予的訓練，針對 CS 客戶服務進行的課程，殊不知我進入的是 break bulk team 完全截然不同的工作型態，因此在第一個月都是在學習，大大小小的 on-job training，每天只能幫前輩們做一些很基本很基本的瑣事，或者是補影印機的紙，查看文具櫃上的文具是否有缺 A4 紙是不是該補，還有主管或者前輩有東西要請大家吃的時候我就會出動幫忙發放點心。每天都覺得難道我是為了做這些來實習的嗎？尤其第一周每天到公司都很無力，每天學的東西都不一樣而且都湊不起來，一開始真的會很無助，但這是過程，因為離開了學校就是從零開始。讓自己從零開始，什麼都不會所以慢慢來，告訴自己你不可能永遠都不會。漸漸地開始上手了，主管開始讓我負責一些比較平常的發送到貨信給客戶。才慢慢地進入狀況。在最前線接觸客人，了解客人的需要並且在班機延誤造成貨物 delay 以及運輸過程中所造成的貨物破損這也是我認為在 CS 很特別的一個工作，當貨物不能如預期地送到客戶手上的時候，你將會收到來自 shipper 和國外外站發出的緊急信有時甚至會直接接到電話通知。那當下該如何去處理，若是因為航空公司班機延誤造成的原因也要第一時間立即安排最好的班機將該票或在損失還尚未嚴重之前趕緊修補。如何將客戶的貨視為是自己的貨物，以及客人第一時間反應的時候如何做安撫...等。這些都是 CS 應該要有的即時應變，也是我還在持續學習的一項大課題。進入職場不知不覺也已經四個多月了，這四個多月裡面有很多東西都不知不覺的出現，不知不覺打字變快了；不知不覺 EQ 變高了...不知不覺成長了。在這過程壓力很大，壓力大的原因來自於能力不足，因此要讓自己變強的方法只有一個，就是繼續努力。期許在接下來的實習日子能有不一樣的自己。

11101 運輸系校外實習心得報告

實習單位:德商 gfk_捷孚凱行銷研究顧問有限公司

學號:00968207

姓名:吳亞璇

在努力把學分修足準備開始面試、上工才突然覺得四年的時間過得飛快，這段可以過得很漫長也可以很短暫的時間，我選擇了一條沒有那麼輕鬆的路，隨著不同時期的安排，心境也有許多不一樣的變化。不知不覺已經在 gfk 做了半學期的實習。還記得因為是第一次實習的關係，幾乎所有的事情都需要從頭學一遍，不管是工作的內容、還是對於剛踏入社會的應對進退等等環境上與校園生活都有極大的差別。比較慶幸的是由於暑假時就開始實習工作，有足夠長的時間從容地適應作為新鮮人的職場生活以及專注在新工作上，如此一來即便開學後學校這邊還有必修課程必須應付也不會因此在公司和學校間兩頭燒。原本其實也擔心申請的實習工作與主修沒有直接相關會花太長的時間適應，後來才發現在系上開設的課程範圍其實很廣泛，讓同學有很多自己選修並且實際應用、在實習期間發揮所學，舉凡系上的經濟、統計教過的概念都能夠學以致用；除此之外，因為公司是做大數據專業的關係，所以在系上學過的 Access、SQL 程式也都能以一個實習生的身分做中學，加上轉系身分的緣故比較晚修完這些必修課，所以仍然記憶猶新，更開心的是可以給自己驗收學習結果的實戰機會並補強不足的部分。有時候因為每位實習同學在學校修的專業不同、學過的東西不大類似，反而可以促進大家教學相長、互相幫忙解決問題，這種大家一起努力的氛圍是個讓人覺得十分寶貴的學習經驗。

特別想感謝同期的實習夥伴還有很照顧我們的公司主管們，雖然大家來自不同學校、不同科

系，但這沒有讓實習生之間彼此產生隔閡。在工作上碰到問題或是其他問題時及時給予我許多協助、關心。實習的生活跟以往身為單純的學生有著不同意義，不僅可以放慢腳步檢視自己還需要加強哪些部分，對我來說也是另一個學習的開始，每天都很期待可以學到更多，讓自己比昨天再更進步一點。

國立臺灣海洋大學 校外實習期中心得

00868132 運輸 4B 楊丞勳

陽明海運工務部專案與科技組

大概從大二真的開始思考自己未來的方向時，便覺得實習是個不錯的選擇，能讓我早一年進入職場，再確定未來的方向。工務部是一個相對於我前三年所學教遙遠的部門，同事們有一半以上都是造船以及輪機的學長，但隨著我在運輸系的學習，所熟知有關海運業的知識，還是幫我在業務的處理上更佳的上手。工務部主要處理的業務就是修船、新船建造以及專案研究，我目前主要處理得業務是幫我們組別彙整一些市場上替代燃料、新船訂單等等的資料，供同事們製作專案報告，我也持續藉由部門的資料，利用微軟的軟體 Power BI 製作報表提供修船組的工程師們使用，加速工程師的工作流程省去需自行去找尋資料的時間。從開始實習至今不過兩個月的時間，但我覺得我已經學到非常多的事務，本來的我對航運業的認識僅停留在航商、進出口貿易的流程、營運的成本等等，這段時間以來我卻都是從另一個面向來接觸航運業，我開始認識修船廠、造船廠、現行燃料的發展、環境法規等等的議題。在我學習工務部的工作事務同時，經理也知道我實習結束後不可能會到工務部就職，所以也指派我在進行工務部業務的同時要多看看營管、航規會需要的知識，我也利用陽明的線上學習平台，了解了其他部門的工作內容，也讓我在實習結束後，對往後的職涯發展更有明確的方向。

運輸 4B 顏君庭 實習心得

當初選 DHL 做為實習公司其實是因為薪水還有外商的考量，大學這三年讀的科目大都跟海運比較相關，所以到空運快遞業實習對我來說是種挑戰。

慶幸的是一些重要的像是報單提單 **invoice**，進出口這些算大同小異，但課本上看到的那些單據都比不上實際操作。

一開始進公司都會擔心自己學習很慢跟不上工作沒做好，還好公司有給我們兩個禮拜緩衝期，還有一個禮拜的新人訓練，讓我們對公司比較熟悉，也比較不會緊張。

這份實習目前做了三個多月，我是在進口清關部門，現在已經算是很上手，也比較了解整個部門的運作流程，對於客人的問題也可以輕鬆應對。

我的工作其實有很大一塊需要講到電話和人溝通，幸運的是我對電話不害怕，透過一次次經驗的累積，我的電話禮儀進步很多。記得第一個月上班的時候，對公司業務不太了解，又剛好遇到問題比較多的客人，他不分青紅皂白就開始抱怨公司，當下我也無法說服他，只能聽他講了 20 分鐘的話，回家的時候很懊惱，一直想著要如何回復才是最好，現在客人有問題詢問我都能回答到他們，也不只被誇獎過一次了，算是工作上的成就感，讓我很開心。

工作職場可以說是我們公司最驕傲的部分吧，已經連續好幾年拿了卓越職場獎，公司的氛圍的確讓人感到很舒服沒壓力，同事都很好相處，有不會的問他們都很樂意解答幫忙，也常常會辦活動增加員工向心力，像是舊鞋回收阿，淨灘活動等，還有開設一些免費課程讓我們學習，總體來說我覺得到 DHL 實習讓我獲益良多。

班級:運輸 4A
學號:00868028
姓名:江効航

老師好，我是運輸 4A 的江効航，目前在華岡船務擔任實習生。而我的工作內容是擔任業務。之所以會選擇擔任業務一職，是因為其實家人都是從業務開始職場生涯的，而且業務所遇到問題百百種，要如何去滿足每一個客戶的需求，是我們一定要學習的技能。而且擔任業務，理所當然的，你一定會與客人溝通，這時也可以訓練你的口條，講話的快與慢，而且與客戶溝通時，不一定是只能講工作上的事，有時候與客戶寒暄，聊個幾句，也可以讓客戶加深你的印象，甚至也可以拓展人脈，要如何拉近與客戶之間的距離，也是很重要的課題。在華岡擔任業務的期間，並不會馬上開始要你接觸客人，首先會有主管細心的指導我一些海運的基本知識，會遇到的海運模式、不同種的貨櫃、各家船公司以及世界各個港口，主觀們都會一一地介紹給我，當然有問題的時候，他們也會不吝嗇的幫我解答。在結束教學之後，正式開始上線打電話，就會遇到各種不同的客戶、廠商，而每個廠商所要出口的地方都不一樣。在開發這段時間也遇到許多問題，因為我們是要想辦法幫客戶省海運費，要幫客戶找到便宜的船公司，但有時候你的運費比其他公司來的還要低的時候，客戶也不一定會跟你合作，因為搞不好客戶與他原本配合的已經配合很久，還要再另外換窗口是很麻煩的事，所以這是第一次我離第一個業績最接近的時候。但所有問題都有解決辦法，這時就可以透過拜訪客戶來加深客戶對你的印象，也更能透過面對面的聊天，更能知道客戶想要的是什麼，便宜的運費，還是更能有效配合

的窗口，讓他有問題的時候，能夠馬上找到負責人。但在經過努力的開發之後也順利的有第一票業績，此時成就感也會上升。但出這票貨時，並不是那麼順順利利，首先面臨的問題是船公司更改航班，讓抵達日本的時間將近延期了兩個禮拜，這時客戶就覺得太久了，因此就要馬上再去尋找有沒有同家船公司但是時間是接近的，或者是搜尋其他家船公司，但這時就會面臨成本不一樣，因為每家船公司的收費都不一樣，可能會導致你的利潤減少甚至是賠錢。雖然之後船公司並沒有更改航班，但至少有了第一次的經驗，下次再遇到同樣問題時，更能得心應手地去面對。我也很推薦學弟妹可以來華岡實習，因為那邊運輸系的學長姐就有 10 幾位，大家都會照顧彼此，也不用怕遇到問題時沒人會幫你，主管們人也都很好，向主管們請教時他們友都會盡全力的協助你，每個禮拜五也都會有下午茶甚至公司也會請按摩師來幫大家按摩，工作環境也是寬敞明亮

所以真的很推薦學弟妹來華岡實習。

111 學年度上學期實習心得

00868021 運輸 4A 莊怡真

實習公司：勁達物流股份有限公司

實習部門：空運出口客服

在校期間，我對於貿易、貨運這一塊就有較大的興趣，認為有機會到業界去實習可以幫助我更快速的了解這個產業。未進入勁達實習之前，我對空運只了解到運費的計算以及貿易條件這兩個部分，而進入客服部門後，需要負責整筆出貨的安排，也因此能夠了解到更全面的出口流程。

剛進入公司，就有一位負責帶我熟悉工作的前輩，只要有任何問題都能找他詢問，因此前期簡單的工作可以很快上手。這個部門需要與台灣這端的賣家聯絡，掌握好出貨的資訊，再負責將訊息傳遞給其他相關人員，而當出貨過程遇到問題，通常也需要由我們出面協助釐清，也因為如此，對於溝通的效率也有一定的要求。

這也是我遇到的第一個困難，當客人來電詢問時，我需要理解他的問題並且提供明確的答案，同時要確保雙方達成有效的溝通，在我對於這個工作還不夠熟悉時，難免會對這些需要臨場反應的事項感到緊張，不能讓對方覺得自己不專業或不禮貌，在幾個月的適應之後，對於工作內容更加了解，也在一次次打電話的經驗中學習如何表達才能最快的讓對方明白。而另一個難點是工作量大時，如何分配先後順序，空運的訂單常常是當天收到當天就會出貨，並

且已經安排好班機，意味著所有出貨前的事項都要在極短的時間內完成，因此動作必須快，打字速度、流程熟悉度以及回覆郵件等等都要兼顧，這也是我需要慢慢養成的能力。

除了與工作本身相關的知識，在幾個月的實習期間，我也學習到在學校與在公司處事的不同。職場是一個很嚴謹的地方，雖要盡力負責處理分內事務，保障好自己與公司權益也十分必要，就算不在自己責任範圍，多一個提醒或者雙重確認的動作，更可以避免後續問題的產生，反而省去許多麻煩。這些是在學校裡面較難體驗到的，因為商業上責任的歸屬很重要，我在不同同事的做事風格中學習到更細心、謹慎的方法，讓我覺得十分受用。

勁達物流實習心得

00868111 運輸 4B 蕭羽淇

大學生涯來到了第四年，我如願實現了到公司實習，也非常榮幸能進到勁達物流擔任海運部門貨物代理人的實習生，從今年七月到現在差不多過了三個多月，老實說我大概花了一個多月才習慣了在這邊的工作模式以及步調，以前只是聽過課堂上 Forwarder 的基本介紹，沒想到實際擔任這份職務後，才發現是非常辛苦、耗費心力的工作。

我們部門相較於其他部門人數較少，所以每個人基本上都有固定要負責的航線，並且需學會一票單從頭到尾的服務，不管是跟客戶和船公司之間的文件傳輸、賬單開立以及費用的支付、提單和小提單相關內容等等問題，都是我們部門所有人需會的基本技能。一開始同事就和我打了預防針讓我做好心理準備：「我們部門的實習生主要會負責大陸線的單，之後還會再增加日本 3M 的單（也是公司大客戶之一），會按部就班依狀況增加單量給你負責，所以不用擔心～」。

一開始什麼都不懂的我，只按照同事給我的指示做目前所學的，本以為狀況還不錯、持續兩個禮拜後，部門 Leader 開始讓我學習通知客戶領單以及費

用相關的後續，才了解這個過程是多麼複雜，因為每個客戶的貿易條件有所不同，根據每筆條件後續的付款和領單事宜也會有不同方式，我在這塊真的學了好一陣子才逐漸掌握每位客戶該走什麼方式，剛接觸的時候簡直如地獄般難熬，腦袋完全思考不來，這也是首次遇到的挫折，幸好在 Leader 的帶領、耐心講解之下，大概兩個月的時間我便掌握了大部分的處理方式，這可以算是實習生涯的成就之一吧。

第二次感到挫折的時間點差不多是九月底左右，我開始接手日本 3M 的單了，起初就和處理大陸線一樣的過程，但因品項描述更複雜，必須花費更多心力去核對文件，除了耗費心力之外，目的港到基隆和到高雄也有分好幾種通知客戶和報關行的聯絡方式，一開始郵件發錯好幾封，我開始自我懷疑為什麼連這裡都學不好、還是會搞混，尤其再加上原本負責的大陸線訂單、3M 龐大的訂單量，這段過渡期間每天都自主加班 1 個多小時才回家。那時候很痛苦，心態也無法調適，直到做多了、習慣以後，速度上升也加快文件傳輸效率，深刻體會到了任職此職業是如此不簡單，一個訂單有好幾件事要處理，且一個人手上同時需負責好幾十張單，腦袋真的要很清楚才能知道自己下一步要做什么。

做到現在，最討厭的莫過於出口端同事把提單內容打錯或是文件延遲提供了，每次在核對內容若發現有誤就需請出口同事做修改，若超過交給船公司切結期限還給不出文件，之後就需另付傳輸費或是人工跑海關，後續會非常麻

煩，幸好目前還沒有過最嚴重的跑海關，也希望未來的單子都能順順利利的完成。

這段期間學到很多專業知識，我相信即使未來沒有繼續在這家公司任職，就算出去到其他相關產業，只要知曉是勁達培養的人基本上有相當好的口碑。以前只聽過勁達很操，實際上雖然也是很操勞、但只要掌握了這些知識並靈活運用，我相信對於未來發展都是有所幫助的。

國立臺灣海洋大學 實習心得報告

系級:運輸 4A 學生:王綺卉 學號:00868018

在大學期間，我在系上學到了很多運輸的相關課程，所以在大四的時候，我選擇去實習，一方面是想了解在校所學要如何運用在職場上，一方面是想藉由大學的最後一年提早進入職場、累積工作經驗，因緣際會下我來到了--KUEHNE+NAGEL 台灣德迅國際運輸股份有限公司。剛進公司時，或多或少是有些不安的，但同時也充滿著期待感，畢竟這是人生第一次正式踏入職場。

到目前為止，我來公司已經大概四個月了，我的工作主要是航空 OP，我所負責的工作有打提單、整理貨櫃的照片、更新在公司系統裡提貨、進倉的狀態，以及最近學到的新工作—打報單。提單跟報單的工作很類似，首先我都要先在信箱裡找客人提供的文件，並根據文件上的資料精確地輸入公司的系統中。至於提單的工作還要等貨物實際進倉才能夠結單，最後我還要將資料傳輸給海關、航空公司、外站，以及發貨人。此外，在聯繫客人的同時，也會練習到書寫書信的技巧，畢竟寄信跟平常和朋友聊天是很不一樣的！

在這段時間，除了學習到的上班工作內容，我也學到了如何應對客戶，還記得第一次在我將我完成的提單寄給客人的時候，客人突然打電話過來，第一次接到客人的電話的我有點驚慌失措，深怕自己是否是做錯了些什麼，但是其實大部分的客人都很友善，都是詢問一些提單的問題，雖然有時候也會遇到少部分比較刁鑽的客人，然而在同事們跟主管的幫助下，我不斷地在這些挫折的過程中成長，對此我很慶幸我來到那麼友善的環境實習。

我覺得這四個月過得很快，每天盡力完成自己的工作，並在過程中學習成長，看似漫長的每一天都變得十分充實。實習不僅僅讓我提早體驗了職場，同時也讓我發現了自己不足之處:英文能力、EXCEL 的運用以及打字速度。由於我們公司是外商，公司有很多外國人，常常在工作的同時聽到同事們用英文交談，頓時發現自己應該要再加強自己的英文；又或是在更新公司系統狀態的時候，用 EXCEL 去篩選、整理資料，發現原來 EXCEL 可以做到那麼多事情，覺得自己可以深入了解；亦或是每天工作的同時，需要不斷地打字，覺得自己的打字速度可以再變得更快。

這次的實習計畫，讓我獲益良多，課堂上的理論跟工作上的實務真的不太一樣，實際體

驗職場不僅能發現自己有哪些不足之處，可以讓自己好好充實、改進自己，也能夠讓自己學到不同於課堂上的東西。我很感謝公司和學校能讓我有這個實習機會，也很慶幸自己來到了德迅，主管、同事大家都很好，大家都不吝嗇地回答和指導我很多事情，人資也有和我們談談未來的規劃，並詢問我們需要什麼樣的幫助。實習的每一天我都感到很充實，真的很推薦學弟妹可以來嘗試看看！

實習心得 00868128 運輸 4B 林沛晴

升大四的這一年，雖然已完成專題達到畢業門檻，但一心想藉著把握實習的機會到職場學習，最後還是決定跳脫學生身分，算是早一步地進入職場探索。並在對於海運相關產業鏈的好奇驅使下，最終選擇到一間國際化的運輸承攬業公司學習。目前實習至今大約三個多月，從一開始的完全不熟悉也不太了解這個產業的相關運作，到現在似乎才剛開始認識了一點點。我所待的部門是 **Project team**，專門處理一些大案子的大型貨件(重件)託運的進出口和部分指定貨的托運(出口)等等。至今我的學習內容包括組上一個大案子中的帳款整理；幫客人填寫報關表；每周周會的會議紀錄；部分出口與進口的案子。不管是哪一方面的工作內容都與學校所學習的知識有落差，實務應用上更顯得專業知識的缺乏與深刻明白自己的不足。學校所學課程與實務應用在 **forwarder** 上最有相關的大概是航運經營管理與國際貿易實務，但儘管在學校已有初淺學習部分知識，進公司後的實際應用還有很多學習空間。目前遇到比較挫折的是第一次被指派要開始做周會及月會的會議紀錄和同時要接進出口的案子。會議記錄沒有先前的範本可以參考，開會內容速度有點快且前幾次前輩主管們所提及的專業術語也無法聽懂，後來漸漸多看信件且錄影下來反覆聽才稍微有點進步，縮短每次需要的完成時間也能減少聽的次數並多主動問問題就能完成。而關於進出口業務，進口、出口流程大不同，需要注意的地方也不一樣。出口在我的工作範圍內要看貿易條件而決定需要和客人拿那些資訊以便安排拖車、提貨、查船期等等；而進口流程在我的工作範圍內更為繁複，大致上是從貨物裝船前須和國外確認各式資料再整理相關資訊給客人，當貨物要進口時也要把資料整理給報關行進行報關前的準備作業，而海關放行後要製作簽收單及安排拖車，公司內部要請文件人員把賣價與成本入到系統中進行開帳事宜，再將帳單以及簽收單合併加工為一份檔案向客人請款等等。這些都是在課堂中無法學習到的實作經驗，儘管不斷地遇到挫折和困難，卻也能感受到自己也同時在成長和進步。推薦學弟妹能找到自己有興趣的運輸相關產業去實習，不管是陸海空運。都能先初步了解到自己是否真的喜歡與適合，不管在哪家公司都一定能所收穫與成長。我也期許自己在接下來這幾個月能帶走更多經驗，抱持著是來學習並非打工賺錢或是為了拿畢業學分，而讓自己能在未來職場上更順利的銜接。

東立物流股份有限公司
00868015 運輸 4A 楊俊鴻

先簡單的介紹一下我所實習的公司，東立物流位於八里的台北港區內，主要業務是為各大車廠提供進出口服務，內容包括自由港貿易區業務、成車物流、港口物流、汽車零件物流、海運快遞專區等五大類別，服務全台七成以上的成車事業，可說是台灣汽車供應鏈重要的一個節點。

我所分配到的部門是事業開發處，就是俗稱的業務部門，我個人認為我的角色比較像是專案助理而非業務。我的同事們主要都在與客戶對接，而我工作主要以協助 5G 自駕專案及協助 QCC 的推進為主，另外也有到其他的現場與後勤單位體驗不同的工作內容，以及一些比較庶務性質的作業。

在東立實習近半年來的時間，我覺得在工作的豐富度上，應該是其他公司所體驗不到的，尤其是能有專案經驗貴為難得，相比其他重複性質高的工作，更令人覺得有新穎性與挑戰性。起初在不同部門之間來回實習時，本來會有學而不精的疑慮，但反而在每完成階段性的任務之後，更能了解各部門之間的配合及作業內容。能在實習過程中除了學實務相關知識外，更了解到公司整體的運營模式，是我認為比較特別的地方。

總結來說，參加實習是我對大四既有的規劃，再加上我本身對汽車的興趣，我覺得東立物流可以說是最適合我的選擇。實習除了可以學到書本以外的東西及增廣見聞外，更可訓練自己各方面的能力，不論是溝通上和想法上，我覺得都跟學生時期有所不同。如果對汽車物流產業有興趣，或是喜歡天天看新車的學弟妹們，東立會是你不錯的選擇。

2022 海洋大學實習生心得報告

運輸 4A 00968205 廖宥怡

大學三年就讀運輸科學系的期間，在耳濡目染之中持續接受了海運業以及物流業知識的洗禮，丁老師也時常跟我們提及他在業界上班有趣的過程，更讓我決定大四要來外頭實習增加實戰經驗，而透過這次實習我被分配到的實習公司是林口全台物流的營業一部商品開發課，一開始看到這個組別的時候其實是既緊張又期待的，因為感覺是較需要溝通以及細心的做事技巧，對於沒有上班經驗的我其實是一大挑戰，但既然都決定要來實習了，就抱著願意一試的心情開啟了這段日子。

而在今年 7 月初進來上班後，就認識到原來商品開發課到底主要的工作內容是什麼，發現其實就是幫忙全家便利商店去做開發新品的工作，跟大家普遍認識的物流業想的不太一樣，我們需要去判斷商品的銷售模式，例如走電商(全家一/行動購)，或是實體、團購等等，每一個銷售模式都會影響商品的銷量，也非常需要跟身旁同事主管請教經驗，也好在他們都很不厭其煩的教我，不會因為我是新人就不耐煩，令我印象深刻的細節像是例如在做新品毛利提報表的時候就需要判斷商流費率，物流費率，每一個銷售模式都有不同的做法也都會直接影響到營業額，所以多多學習細心觀察判斷是關鍵。

再來就是業務方面，在接觸廠商這塊，一開始對我來說真的是很大的衝擊，以前的我對於跟廠商溝通一點概念都沒有，甚至也不知道連文字口語都需要非常的要求，用字遣詞也是，是後來我才意識到沒有人會把你當小孩子，面對廠商該有的態度就要拿出來，要如何清楚的跟廠商說明交易條件，以及說服他談買斷或不買斷，甚至有些要用套話去套出更好的進價給我們公司，不只是單單文字寫的簡單。在一開始還不瞭解流程的時候也是吃了許多虧，被廠商念以及講不出自己的論點導致無法果斷回絕廠商，這些都發生過，至於改善方法則是透過多聆聽其他同事的溝通技巧，越來越了解不同商品的品群要怎麼談，越來越上手，面對難溝通的廠商也能軟化的溝通但又堅持著公司的立場，雖然現在實習半年的我還是多多少少會失誤，但我知道我在這個過程中的確進步很多，例如擔任新生活這家廠商的 MD，透過全家一每周團購的銷售模式，幫公司帶來近 50 萬的營業額，頓時又覺得一切的辛苦都有了成就感。

在這四個月的期間其實我覺得我學習到最多的就是了解到工作上帶來的成就感對我的自我實現很重要，比起賺多少錢，在同事主管間得到稱讚、從份內的小事到主管交辦的事處理好，釐清自己的思緒，也釐清很多不規則的事有什麼更好的解決方法，到最後就會有自己的一套 SOP，另外我覺得像是 excel 文書上的處理、資料庫的建立等電腦技能這些一定都會慢慢進步，前提是一定都會先經過一段磕磕碰碰的吃虧路，也常常會被襲擊而來的疲倦感打敗，但就像社會教我們的，跌倒了就再爬起來，讓我感受到比起一開始的衝刺更重要的是續能。

綜合以上這些，我想我還是會推薦學弟妹找實習，因為它一定是會在短時間內最快速的讓你進步，接觸到的人也多，讓初出茅廬的大學生們在真正要開始找工作之前知道自己想要的是什麼，不局限於一定是海運業、物流業，只要有興趣跟肯學習我覺得都是有很大的幫助的，但像全台物流商品開發課相對來說就跟物流業不是那麼相關，實習完也讓我更了解自己可能沒有那麼適合走這行，但在這過程中實習的經驗以及知識都是很好的養分，感謝海洋大學提供了這麼好的機會讓我收穫滿滿。

實習生報告 00868120 運輸 4B 林雅淇

從今年 7 月開始，我在 NX 臺灣國際物流的航空貨運部實習，航空部包含了桃園、新竹、台北等營業所，我的實習日程為 7 至 8 月在桃園營業所實習，9 月開始至明年 6 月則都在新竹營業所實習，實習制度為輪調制，在部門的每個課都會待一段時間，以下為輪調時程表：

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

在實習的這一年我會到航空貨運部的每個課輪流學習，知道整個航運的流程，這是與其他企業較不同的地方，「輪調制」，我認為是個優點也是缺點，輪調制讓我能夠在短短的時間內熟悉航空部中的每一個課，即使無法在一個領域學的專精，但卻讓我能夠大概知道流程，並且認識航空貨物，知道工作上的實際操作有哪些細節是要注意的，以及每個部門的工作內容，但也因此我在目前的實習經驗中還無法學習到太多專精的技能，對每個領域都是略知一二，這也是我在實習中所遇到的困難，粗略了解每個領域雖然能幫助我對未來的職涯方向更加有方向，但領域的實作部份就無法接觸到很深入（依時間而定），主要為理論的理解和作業流程。

輪調制我認為很推薦給：想了解這個領域，但不確定要從哪個方面開始了解的同學，在這一年中可以將這個領域所想了解的都學習到，也能夠趁這個機會確定自己是否對這方面有興趣、又是對其中的哪幾個部份有興趣，在未來的就業方向中也能夠更加鎖定的去往這方面探索、專精，但若已經有明確要往哪個領域的同學就較不建議，可以往其他在同一部門待一年的企業去探索。我自己覺得這個制度很棒、也很適合我，因為我對航空領域感興趣，但不知道其中有哪些工作內容、流程，這樣的輪調一年，可以使我更加了解自己對這方面是不是真的有興趣，藉此探索自己，也能夠在過程中遇到更多不一樣的前輩，前輩們人都很好，都很樂意分享職場經驗，讓我在這之中收益良多，也期許在這一年當中能夠從中找到對未來職涯的方向，累積更多經驗。

在這 5 個月的實習階段，我從一個大學生，瞬間變成一名正常上班族，還記得第一天踏入臺北總公司，在主管以及人事的帶領下，懵懵懂懂地成為臺灣日通的一份子，第二天，來到位於桃園市桃園區的物流部倉庫-NEXT1，也就是我將要實習 8 個月倉庫，第一、二個月在 CS 課-進貨資材組，可說是業務最繁雜的組別，不僅僅是在辦公室處理文書及電腦作業，有時候還會下去現場與人員一同拆貨櫃、將商品入庫、入儲，特別是在 7.8 月天氣炎熱的時候更為辛苦，但這樣也讓我實際了解現場如何作業，而不是只在辦公室處理資料，卻不知道這些作業流程是在做什麼，在學校學到有關貨櫃的基礎知識也在這時候派上用場，讓我能快速地進入狀況。第三、四個月則來到出貨派車組，也是負責 UNIQLO、GU 的 70+18 家店舖出貨，特別是十月份開始是旺季，這個月讓我印象最深刻，一天有將近 20-30 萬件的出貨量，但倉庫每天最大的量能是很有限的，也讓全倉庫人員忙得焦頭爛額，以及派車，同事也試著讓我體驗預估商品的箱數，以及需要叫幾台貨車來配送，看似簡單的步驟，但實際要預估卻很困難，有關到籠數、才數、棧板數等等，都是需要累積一定的經驗才能估算出來的。在臺灣日通，能夠學習到的東西很紮實，也提供給實習生很多資源，其中也包括了定期教育訓練，讓我們能與其他實習生交流彼此間的工作，在目前這段實習期間也相當順利，我也與同事相處融洽，就宛如是已正式成為公司的一員，在公司良好的氣氛下，我覺得能在 NX 臺灣實習真的很榮幸，讓我在短時間內進入狀況，而這段期間增進特別多的是電腦技能，真的受益良多！



NX 臺灣國際物流實習心得

運輸 4A 00871110 游謹如

這個學期有幸獲得在 NX 臺灣國際物流實習的機會，公司依我的志願將我分配到台中分公司。7-9 月實習的部門是綜合客服課，主要學習海運進出口項目。而 10 月在綜合物流營業課學習業務報價、案件處理、現場作業等項目。11 月開始預計學習倉儲作業與島內運輸。

我在 7 月剛踏入職場時，因身分的轉換，剛開始有許多不適應的地方，但公司的前輩們都非常照顧我，讓我只要有問題就問，使我能更快跟上腳步。

承攬業因為海運貨運量大，每個人的工作量都很大，因此大家都非常忙。我一開始看到大家都很忙的時候會不敢問問題，但是後來發現不要怕去問問題，因為如果不問，後面還是要補救我沒做好的事，反而造成他們更忙。若是問得越多，獲取的知識都能成為日後工作上的養分，對未來有所幫助。

相較於專業知識的困難，我認為更困難的是說話技巧，在綜合物流營業課時，因為業務人員通常會第一線遇到客戶，而建立客戶的信任為業務人員的首要任務，所以在用字遣詞方面需要非常注意，另外，如果跟客戶說話時不夠自信，客戶會認為不夠專業，自然很難建立客戶對我們的信心，所以口條非常重要。但我是屬於比較怕生而且害怕說錯話的人，所以總是講得很不自信，在主管問問題，沒辦法流暢的回答時，就會更沒自信。若是要解決這種惡性循環的情況，首先需要先加強自己的專業知識，把學校及前輩教的知識記熟並自己去擴充，然後在遇到實務上的問題時，將其發揮，若能順利解決一個小問題，成就感增加，也能提升自信，在業務處理上就會更加流暢。

實習已經過 4 個月了，我認為自己在實習中的收穫有兩個。第一，學會主動積極去爭取。實習生有時候不會被派太多工作，在工作完成後，可以主動去向前輩問問題或是問有沒有需要幫忙的地方，能夠主動積極詢問，才能獲得更多。第二，學習問問題的方法。雖然前輩都會說有問題可以多問，但在問問題之前，先自己搜尋看看網路是否有答案，並思考過一次，再去問問題，這樣可以幫助自己對問題更加理解。

我認為如果是對實務面有興趣的學弟妹，可以先試試看實習這條路，因為剛從學校踏入職場，可能會有一段不適應的時期，但身為實習生，公司相較之下不會給過多業務，可以比較快速渡過過渡期。而在一年的時間可以學到很多東西，幸運的話，也可能直接轉為正職，減少剛畢業找工作的空窗期。NX 物流提供了海、空運承攬、倉儲、海外搬家等多項實習機會，像我目前海、空運承攬、倉儲等業務都有接觸到，學習到許多知識，也可以讓我更了解每個工作的內容，以利去思考未來畢業後要走哪條路。

實習心得報告

黃俊恆 00868147 運輸 4B

這個學期開始我在法商迪卡儂瑞芳物流倉庫實習，從 9 月入職到目前已有將近 3 個月的時間，期間學習到了很多關於倉庫物流的知識以及實際作業流程。我是被分配在倉庫的 Collective Team 揀貨部門，這個部門主要是根據門店下的訂單由我們揀貨了在透過裝卸平台送至門店。那和別人不同的是這個部門主要是揀一些成箱或體積較大的貨物，例如不同品牌的瑜伽墊，20 公斤組啞鈴及球拍類等等種類的貨品。根據每天不同門店的營業時間就會有不同的訂單，那這些門店的諮詢都是由電腦的系統自動運算，員工再手動將門店訂單影印出來，揀貨作業完成之後在用公司電腦的系統操作完成訂單方便後續部門進行處理作業。在這段實習的期間我已經可以自己完成部門的大部分工作流程，有問題的時候也馬上詢問經理或者值班同事。為此我還學習到了如何更有效地跟部門團隊溝通，簡化工作內容及更有效率的執行經理下達的任務。在實習的第一個月時因為我的疏忽導致檢出的貨物被門店退回倉庫，那這樣的問題算是部門的大忌，因為這需要同事手動將貨物的 IP 地址加回電腦系統，浪費了工作效率及工作時間。事後我主動承認錯誤並且承擔這個責任，同事們也非常有耐心的教導我如何避免這樣的問題，不造成倉庫的損失及減少後續不必要的作業程序。個人非常推薦想要學習有關倉庫作業的學弟妹們可以申請到迪卡儂實習，除了上班會比較累之外（因為不管男女生都要搬貨），其實可以學習到很多在課堂上老師教導的基本概念，在實習期間接觸到相關作業時可以更快的理解並且上手。

相比於其他幾位同在迪卡儂實習的同學，我比他們晚報到了兩個月。他們在 7 月就開始入職迪卡儂，但我因家庭因素須在暑假期間返回馬來西亞一趟，故而我 9 月 1 號才入職報到。報到時，我的主管非常熱情的向我介紹迪卡儂內部工作以及一些安全隱患。此外我意想不到每個新人到職都會有新臺幣 2600 的到職禮金，用來體驗選購迪卡儂商品。報到程序結束後我也正式上崗作業。

我的部門是 AGV 團隊，AGV 團隊是智能揀貨的部門，通過機器人將貨架搬運到面前如果根據訂單需求來揀取商品。在這個部門裏面我學會了很多東西。初期我先被安排熟悉工作內容，過程差不多 3-4 個星期，先將揀貨流程瞭解清楚。下一步我被安排了一門排除機器人異常的課程。因為在運輸貨架的過程中避不了因人為因素或機器故障而導致貨架之間的碰撞，故而我們需要去排除這個問題才可以繼續揀貨。再來就是 FnR 課程，全名為 forecast and replenishment，瞭解訂單是如何生成的。通過瞭解訂單的生成再順勢的去瞭解所謂的訂單調度，以及波次管理。在這實習將近 3 個月的實習裏我慢慢的瞭解我部門遇到的各種狀況的處理方式，例如：因揀貨失誤造成倉庫內庫存異常（簡稱 BAC），要如何去將該商品加回系統庫存管理，或者如何去補發給門店，這都需要去瞭解以及追蹤。保持月臺乾净整潔（簡稱 BSU），近期我也開始接手 CFP 計劃，該計劃是通過檢抽揀貨來降低錯誤出貨率。

企業實習心得

班級:運輸 4B

姓名:黃冠喆

學號:00868108

此次實習雖說不是我的第一份工作，但本質上對我而言有很大的不同，或許是因為之前找過的工作都是在寒暑假期間，因此通常裡面的正職員工不會傳授我相對於技術層面的知識，而實習的意義則是注重在知識層面居多。

我會選擇迪卡儂的原因是因為，他們提供的環境我認為是很適合實習生的，剛開始的幾個月都會由部門的經理每個禮拜跟我進行一對一的會議，大致上就是問我有沒有對工作內容有什麼想法，而且還會問我這一個禮拜有沒有發生什麼開心或是不悅的事情，我認為這對於實習生而言滿重要的，因為可以從此類型的會議進而理解這一個禮拜，我到底學了些什麼，甚至於我能利用些自己的理解並提出改善策略。

想當然，實習期間我難免會遇到一些難關，像是經理在教我一些新知的時候，我沒有很立即的去寫筆記，導致我實際操作時窒礙難行，而這也是我在實習中發現到自己的缺點，我會自認為自己很強什麼都用腦子就能記清楚，但現實則是相反，不過經理非但沒有罵我，反而很有耐心的再重複跟我說一遍，我想這是實習中最難能可貴的地方，我們還能有犯錯的機會。

迪卡儂是一間很注重員工想法以及生活的一間公司，每位正職每個月都有一次跟經理開私人會議的時間，在這時間裡，你可以訴苦可以抱怨，經理都會像朋友一樣仔細且認真的回應我們所提出的意見，我覺得這對於其他公司而言是相當難能可貴的一件事情，畢竟一間物流公司最注重的就是效率，能夠空出一小時讓我們開會，這是非常值得尊敬的，而這也是我認為在迪卡儂實習對學生而言再好不過了。

自 7 月 12 日正式開始在迪卡儂的實習生活，至今也已過去 3 個月，不得不說時間過得挺快的，轉眼便已過去了四分之一的時間。要說到至今為止的感受，那就是累，比起身體上的疲憊，更多的是心累。為何這麼說呢，那就聽我徐徐道來。我所屬的部門 C1 主要負責倉庫的散貨收貨及補貨，最主要的工作分兩項，一是將倉庫進的貨按種類上至貨架上，這是收貨。二是將揀貨部門所需要的指定的貨從貨架上一箱一箱拿下來，再上至另一種由機器人負責移動的貨架上供揀貨部門拿貨，這是補貨。而就在我開始實習的這段時間，倉庫的收貨量突破以往的記錄，天天的收貨量都是 2000 箱以上起跳，最誇張的時候甚至遇過連續兩天收 5000 箱，就連在此工作了 5 年之久的前輩也表示從未見過如此誇張的收貨量。如此龐大的貨量導致我們完全沒辦法每天都將倉庫進的貨收完，隻能不停地堆積，同時還要兼顧補貨。如此造成的結果便是堆積的貨物越來越多，直到沒有地方放得下貨物。這時倉庫就不得不選擇攔櫃，也就是不再收貨，讓我們有時間解決堆積的貨物，但這也隻是治標不治本，該進的貨還是會進來，隻是將時間往後延而已，等時間一到，貨物便會像潮水一般將我們剛清出的空間重新填滿。除此之外，還有一點便是完成收貨的量與補貨量是成正比的。也就是說，我今天收上貨架的貨物越多，隔天系統所判斷需要補貨的量就會越多，而每一天的補貨都必須要完成。因此便會出現我今天拼了老命地收貨，隔天補貨量爆炸多，導致 C1 全員必須都去幫忙補貨，沒人收貨的惡性

循環，就這樣不停地重複。所以我才會說心累，因為每天開始上班就會看見昨天剛清出來的位置又被放滿了，而今天又肯定收不完。不過這樣的日子終於迎來了盡頭，隨着暑假旺季的結束，倉庫的收貨量也終於穩定下來，最近的貨量已經穩定在了每天 1000 箱上下。而我也終於可以學習除了收貨以外的技能，也終於體會到了將貨物清空的滿足感。但這不代表我們就可以閑下來了，接下來我們要面對的是因之前大量收貨而出現的大量問題貨物以及接下來的冬季貨物。雖然我說了很累，但我並不討厭這份工作，反而讓我更佩服在倉庫工作的每一位，也讓我更了解職場上並不是每個人都會全心全力地付出。有人會在最忙的時候找藉口請假，但也會有人不顧自己已經連續上了七天班，依然在休假時選擇加班，隻因為他熱愛這份工作。最後，我也很慶幸自己以往做服務生以及平常有在運動鍛煉出來的體力及耐力，否則我可能撐不下去。期待往後能學到更多的新技能以及到不同的部門去學習更多的新事物。

身為經管系的我，在一年又一年的學術學習後，終於來到讓人期待已久的時刻，也就是大四時可以自由選擇想去哪裡實習，這件事其實讓我期待萬分。當然，在助教通知我們實習公司的名單時，我立刻毫不猶豫的就選擇了迪卡儂成為實習首選，因為我很喜歡運動，舉凡陸地上或是在水裡的都非常有興趣，因此我也是十分期待能在新環境下學到新東西。

加入前的期待，在開始工作第三天就完全的幻滅了，我是待在 **C3** 部門，負責揀貨和整理貨品，每天連續八小時做相同且重複性的工作，感覺一點都沒有學到對未來的我有用處的知識，我在連續上班的第二個星期就萌生出了迷茫的念頭，這不是我想做的事，我想學更複雜、更需要動腦去思考、更活化腦袋的事情。就這樣持續到了十月份，我也漸漸習慣了這份實習，沒有一開始的抗拒，只有想要把手上的事情做好的想法。

剛好最近到了貨量減少的時候，我的主管也一直都會和我開會討論未來想要的發展，於是開始了我的輪調生活，在各個部門學習不同的系統的操作方法，漸漸地，我的實習生活變得有趣了起來，因為每天都有在學習新事物，腦袋開始運轉，同時，對於上班也逐漸會去期待了。

在上上個星期，偶然的機會下我被調到 **work shop** 實習一天，這個部門是負責修貨品或是替換某個組件，需要動腦及動手，時常也要去思考該如何解決手中的難題，那天的時間意外地過得非常快，下班時甚至捨不得離開，從那天起，我知道我在這個公司找到屬於我的環境了。

我的主管也十分支持我做的任何決定，經過一天的開會，馬上就同意我過去 **work shop** 實習，也因此從這個星期我就開始在這個部門上班了。現在每次的上班都十分充實，也可以持續動手動腦，感覺每次上班都在解一道道的謎題，非常有趣且快樂，經過這次的換部門，我發現做自己有興趣的事非常重要，換到了自己有興趣的環境後，每次都會期待上班了！迪卡儂的主管也非常相信和支持我，真的很喜歡這個環境中的人事物，真心覺得這次實習真的碰觸了好多未曾接觸的領域，學習到了很多新知識，期待接下來的實習生活！

迪卡儂實習心得

海大經管 4A 00877011 陳嘉翎

大四在迪卡儂實習的這段期間，提早體會到了出社會跟在校園的最大不同，除了工作上的內容以外，每天規律的生活作息，如何對自己的工作負責任，在職場上如何跟同事相處、應對等等，都是我目前實習最大的收穫，讓自己在未來就業時可以儘早進入狀況。

在校時，因有輔系運輸科學系，基於對倉儲、物流的好奇，在實習企業選擇了法商迪卡儂，它跟傳統物流比較不一樣的是，它是全採用 A G V 自動搬運機器人去減少倉儲的人力需求、提高效率，減少作業疏失，。

而在這一學期我被分配到出貨部門擔任實習生，每天的工作內容就是把全台各家門市的貨物，按照時間表把貨出給門店，刷進系統，分析到店率、出貨率、跟門市溝通以及每天用系統發車、派車等等，實際上要記的東西蠻多蠻雜的，而且加入迪卡儂時，公司正處於暑假旺季，對於一進部門的我來說，忙碌時蠻容易緊張、出錯，例如：條碼漏刷、發錯貨給門店等等，但很謝謝主管跟同事都很願意指導我們，讓我們可以越來越上手，出錯率越來越低，到現在可以自己獨立作業。

最後也很慶幸自己在大四時選擇了去實習，把自己在課程上所學的內容，應用到職場上，也很謝謝學校跟公司願意給我機會，讓我可以了解到物流公司背後整個的系統是怎麼運作的，從供應商進貨到倉儲的補貨、檢貨、出貨到門市，最後到如何到消費者的手中，如果對倉儲物流有想進一步的了解的話，迪卡儂是不錯的選擇。

台灣高速鐵路股份有限公司實習心得報告

系級：運輸 4B 學號：00868109 姓名：黃皓恩

實習時間：2022/07/04~2023/08/31

實習職位：台中車站-站務員

先在這邊感謝實就組和系上老師協助，讓我能順利到高鐵參加實習，這次的實習為期 14 個月，但跟其他實習不一樣的地方在於，前兩個月是在桃園的運務大樓受訓而不是直接實際操作，經過兩個月的訓練與多次考試皆通過後才可以從大樓畢業前往車站"實作訓練"，沒錯下車站雖然會直接讓你第一線接觸顧客，但也是受訓的一個項目，為期兩週同樣需要通過各大項目訓練與考試，通過後才能放飛獨自上線實習(在這之前約有 20%的學員未通過受訓而回家)。

雖然本科系以海運為主，但同樣身為陸上運輸的台灣高鐵我認為也可以是學弟妹們的實習公司，假如你/妳認為自己個性很熱於助人、對待顧客都能滿懷熱情的話，在這邊肯定是很好的選擇，因為在這裡每天都會遇到形形色色的客人，從老到幼、商務客、外國遊客等。要如何應對他們而讓他們有滿意的體驗都會是你的挑戰。

此外我認為這個實習也對於不喜歡整天一成不變坐在辦公室打字寫報告做資料的同學是個不錯的選擇，因為在這邊雖然工作內容不外乎就是車票販售、開門查驗票、服務台導引、月台接發車，但每天都可能發生你意想不到的事情(像是路線異常導致列車延遲、旅客的各種怪問題、解決奧客等)每天都是一些新的挑戰。

每天都有新的挑戰也成了這份工作最讓我感到困難的地方，因為實際上也還待不久，遇到一些事情還是會不知道怎麼應對，但也不一定能即時找學長姐求助(有些 duty 在場只會有你一個人)，所以很多東西其實都要在發生前就提早在腦中預先準備好因應措施，真的想不通時趁身旁有人時可以問問看然後記下來，真實發生時才不會第一時間手忙腳亂或拖很久讓客人久候(很多顧客都是急性子一拖很容易演變成吵架)，但這些事情學長姐都說大概做個半年就會習慣了，就會發現其實會發生的事情都很固定而成了日常，就會越來越上手，再看看過幾個月我能不能有相同感受。

這邊也提供一些福利制度提高各位的興趣，在這裡上下班搭高鐵通通是免費的(僅限上下班通勤)，而工作滿半年就會開放全區間任你搭(不是免費但車資大概就搭公車的費用)，

每年底也會提供半價乘車券供自己或親友使用，薪資部分雖然簡章寫 28.5k，但實際上領到的會比這個數字多出不少。

總體來說我是相當推薦這份實習的，尤其適合給想要每天都有新事物而不是一成不變的工作內容、想知道服務業的實際工作內容、對高鐵站務、服勤員、機場地勤、空服員(性質相似)有興趣的人，這份實習就會是最適合的參考選擇。

在今年上半年由於四上有個必修要從實習、專題及交換三選一的必修，所以我開始思考未來的人生計劃，到底是要繼續考試亦或是出去實習。剛好在三月份時，學校有辦一系列的校園徵才說明會。正好可以趁這個機會去聽一聽不光是歷屆學長姐的經驗分享還是企業對於本身工作內容的介紹，都讓我對此產生一些不同與以往的想法。

最後我還是選擇實習，希望自己可以去外面學習除了書本裡面的內容。當初面試了好幾間公司，有經歷個人面試與團體面試。由於當初申請大學只通過考試與書審，所以這對我來說也是一個全新的體驗。經過等待最後來到超捷集團的元捷分公司。

從7月4日報到第一天到現在轉眼間也過了快五個月，想起第一週還在教育訓練的自己是多麼的菜，到現在居然也逐漸適應這邊了。由於大家的客群都是自己找自己顧，我的工作內容說起來也很單純就是從無到有。順序大概是電話開發客戶、報價、訪客，直到談到最後客人願意將貨交給自己。起初光電話開發就遇到很多挫折，但旁邊的同事都會安慰我這很正常每個人都是這樣來的，只要多打幾通遲早會遇到合得來的客人。報價與訪客對我來說都是第一次，所有事情都要從頭學過。報價部分學習的過程不是那麼容易，因為如果做錯一個細節就很有可能會連累到其他人。所以我通常都會做得比較慢，效率可能沒辦法這麼高，但至少可以確保不會出問題。訪客部分已經從之前有人帶到現在可以自己去了，要說有沒有什麼訣竅的話應該就是不要害怕並且把自己的專業拿出來吧。

這五個月的時間說長不長說短不短，中間有挫折有壓力，但真的過得很有意義。尤其是做到客人的時候，那個成就感幾乎是無法用言語來形容的。還有那邊的氛圍也是很好，同事都很和善也很願意幫助身為實習生的我，這應該也是能讓快速融入環境的原因之一。再來我認為這份行業真的很不容易，不要看表面上工作內容就只有那幾樣，但實際要考慮的事物遠遠不止這些。畢竟他們總說同行上百間，憑什麼客人要把貨交給你，這時候就是發揮個人魅力的時刻，包括經驗、專業能力以及對客戶需求的了解，都是如何贏過別人的關鍵。不要說我們這些新人實習生了，就連那些做了數十年的長輩很有可能業績都破百萬的業務，都還在持續增進自身的個人魅力，我們更應該精進自我，希望未來也能做出讓其他人刮目相看的成績。

立榮航空實習心得

海洋經營管理 4A 00877020 連珮均

在立榮航空嘉義機場辦事處、旅客服務組中，主要的工作為協助旅客訂位、購票、報到劃位以及登機。實習三個月以來，無論是工作內容本身還是服務顧客時都經歷不少的挑戰。

首先對於工作內容，航空訂位購票以及報到系統，不似一般想像中的餐飲 POS 系統點擊需求後即可訂位或結帳，而是以指令輸入的方式作業，且依購票的種類不同，需要輸入的指令和註記皆有所差異，加上指令及系統頁面皆以英文呈現，在操作過程上增加一定的難度，因此我認為英文程度會直接影響工作上手速度。

再來是關於服務旅客，印象最深刻的是一次金門的班機因天候影響及各項因素導致延誤，表定 12:40 起飛的班機不斷往後推延，最後是與前往澎湖表定 15:40 起飛之班機同時作業登機，然而本場站一天當班的人力為一架飛機的作業人數，因此主管的決定對人員動向乃至於旅客反應皆有著巨大的影響。

在本次經驗中，除了學會如何鎮定地面對突如其來的任何問題，如何在人手不足的情況中察覺自己可以協助的事情，察覺他人沒發現的細節並互相提醒，我認為最大的收穫是看見主管在做各種決策的過程，例如：若是兩架飛機同時抵達本場站，該讓金門還是澎湖旅客先登機？該讓澎湖班機維持準時起飛，還是延誤十分鐘但讓在機場等待超過 4 小時的金門旅客先起飛？機坪岸電設備只能提供一架飛機使用，哪一架要開 Hotel mode？考慮機長的經驗，落地後要分別引導停放幾號機坪，離場時要自滑還是後推？各種問題還有決定都是經驗的累積，面對各方壓力在例外的狀況中正確的下達指令，確保每個人了解自身任務，善用非航空公司的各方援助（航警、保全、民航局人員…等），引領場站全員成功解除難題和危機，每個過程中都能觀察到領導的思維和方法，也能理解身為領導該具備甚麼樣的特質和能力。

本次實習進入立榮航空，並作為機場一線人員，面對登機前後瞬間高壓的環境，時刻都要展現專業、熱誠、冷靜，無時無刻警覺潛在危害，在抗壓性方面會有大幅度的提升，因此不論是要瞭解航空產業實際運作、訓練如何與人應對，或是要快速累積社會經驗，我認為立榮航空是不錯的選擇。

大四上學期 實習心得報告

運輸科學系 4A 00868017 艾正友

我選了實習，為什麼呢？

對我來說，人生就是不斷地面對全新的挑戰，在克服中反思自我，來進一步的成長。這也正是我選擇實習的理由。在經歷了從國小一路以來的校園生活後，我逐步厭倦了書堆中的每一天，單純的紙上談兵對我幫助不大，唯有實際地在職場中摸索，才能真正地檢視我是否有所成長。雖然我到順豐才四個月多，但在這短短的日子中，我也習得不少的「課程」。

不要只做，還要理解

雖說學習最一開始就是從模仿起頭，依循前人的範例照樣行事，但只單純地依樣畫葫蘆是不足的。我就有好幾次按照我慣用流程，卻完全忽略了其他的矛盾點，因而犯錯。這就是為何要去理解做一件事背後的理由，如套用數學公式前要知其推演過程般，才能知道我們到底在做什麼、為了何而做。不探究深層內涵而只學表面功夫，那這和馬戲團的猴子又有何區別呢？

客人是笨蛋，不代表你也能是笨蛋

在工作時會遇到千奇百怪的客人，每家都有各自文件的作法，而我們就是要從這雜亂無章的文件中，整理成符合海關規定的報單。而每天最常發生的，就是客人給的資訊不夠 / 相互矛盾，所以就要當作客什麼都不懂，一步步的解說、引導，協助客做出正確的決定。這就令我體悟到，做一件事定要有堅定且明確的一顆心，假如沒有做好全盤計畫和胸有成竹的預備，結果往往是會被客錯誤的想法誤導。畢竟，作為專業來協助他人，這不就是我們要做的事嗎？

離開了學校，依舊有無限的學習

雖說在實習時也有用到我在學校所學到的知識，如由桑國忠教授在國貿實務所教的貿易條件，但到順豐關務部可以說是從頭做起。之前在大學養成的慣性也一蓋不管用，所有事物都需重新摸索。時時都要想著是否對正在做的事有百分百地掌握，即使只有一絲的不確定也要請教同仁。縱使這令我剛開始的那兩、三個月適應期十分艱苦，每天都在想我有沒有做錯了什麼、又該如何改進。但我並不後悔，在經歷了這些鍛鍊後，也感受到我有所不同。

轉換了環境，真的令我有了另類的視野。

進入台灣順豐實習已經四個月了，這四個月學習到了很多貨運物流的相關知識，也了解了中轉場實際作業流程，學習到進出口的作業程序，將學校所學的知識實際應用在工作上。剛開始實習時，對於工作環境很陌生，也對物流業不太了解，實際開始理貨、分貨後才發現每件貨都有運送時效，中轉場必須在時效內將貨物送出，才能在時間內順利送達客戶手中，因此每天的理貨時間大家都快速且謹慎的將貨物分流，避免超出時效。這份工作除了快速和謹慎之外，分工合作也是很重要的，理貨時大家會負責不同的部分，不管是進口還是出口都至少有兩人負責，這樣能減少失誤率，也能互相幫忙更有效率。還記得剛進來公司時，很擔心自己沒有力氣搬貨，女生沒辦法幫上什麼忙，像是搬重貨之類的，但在一個月後發現自己其實有能力可以完成這項工作，因為除了搬重貨外還有很多其他的工作事項需要完成，其他的運作員哥哥姐姐們也都會互相幫忙，其實一開始的擔心都是多餘的，也讓一些認為我沒辦法勝任這項工作的人對我改觀，希望自己可以頭腦動得更快，學習更多，讓自己更進步，能多幫忙哥哥姐姐們，也希望以後能獨當一面，獨立完成工作事項。很多人都問我為什麼選擇實習而不是考研究所，我認為實習才可以真正了解自己所學的東西應用在哪些行業與工作上，才能知道自己到底適不適合運輸系的出路與相關產業，若是直接讀研究所有可能會讀了不感興趣的科系只是為了大家口中比運輸系“好的”工作出路，希望自己可以透過實習了解運輸相關產業，了解未來出路，而不是紙上談兵。

00868106 運輸 4B 郭昀展 實習心得

到目前為止實習四個多月來，初次進入職場的我，感受很新鮮，和過去學生時代相比，完全進入了不一樣的世界，不但生活更加的規律，且有了不同的心態來面對人生、尋找自我，對自己的生活態度有了極大的轉變。

當初會選擇順豐，是因為本身對於它極快的發展速度及潛力感到佩服，且其目前已成長為世界第四大物流公司，因此我認為到順豐學習實務是會對自己很有幫助的。

為了讓自己對於產業能更多方面的請教與取經，我到了位於台北的總部，而這樣的選擇，身為桃園人的我需通勤往返北桃，早上 6 點起床，雖然辛苦，但我不後悔，因為我知道這些努力，是會給自己帶來收穫的，於如此早的時間起床，我讓自己改變生活習慣，使其更加規律，且於通勤途中，還能夠整理思緒，迎接新的一天，並養成了上班早到的習慣，能夠提前一步安排好今日的工作項目，進入狀態。

而對於職務方面，和進入總公司為同個想法，為了通盤了解產業，我選擇了經營管理部，為了更妥善經營，讓公司更穩妥地前進，我們必須跟進各部門，全盤去了解公司運作情形，並舉行會議、撰寫紀要，以及進行成本分析、預算規劃等事項。

在實習過程中，經理為我制定了一系列課程，包含公司組織運作、各式系統、專業術語等，並從基礎層面的工作事項開始，循序漸進；此外，其他部門同事也會為我安排時間，進行各自跟進的部門介紹。在愈上軌道後，我負責跟進與大學所學相關的營運部，如操作流程，運營規劃等，也讓我更加了解實際的物流業運作情形。除了在辦公室的學習外，經理於 10 月時為我安排到公司營業點進行業務體驗學習，讓我接觸到真正的前線操作，以及實際情況和分析數據間的差別。

而在課程安排之外，經理也讓我自行自修與研究，由於順豐有著完善的系統，讓我在學習上面都有很大的助益。他們有著類似過去 yahoo 知識+的網站，大家能夠在上面發問，而全體員工均能協助解答；除此之外，各部門也會上傳與自身領域相關之教材，以上均使我在自我精進上面受益良多。

而在這期間裡，不管是學習或是工作中，也曾遇到了許多挫折，例如在公司，電腦技能是必須十分精通的，由於自己的打字速度不快，看到其他同事學長姐，均是一雙快手，並對不管是 excel 的公式，或是快捷鍵等，均是非常熟練，這也讓我體會到自己所缺乏的能力，需要花時間與苦心去進步；此外，剛進入公司時，對於業界術語、正式語法等等仍不熟練，使我在撰寫會議紀要時，須大幅修正才得以發出，這也讓我培養每次撰寫紀要後，都會做筆記的習慣，也越來越得心應手；以及身為經管部，必須和其他部門溝通與詢問，因此如何有禮貌的、以及精準的提問技巧也是我仍要繼續累積經驗的。而面對這些困難時，有時會感到低落，但非常感謝經理及同事們都很溫暖地給予我鼓勵，並耐心地教導我，也讓我更有動力持續提升自己。

這段時間以來，讓我帶來了極大收穫，覺得順豐對於實習生的規劃很完整，累積工作經驗的同時，也有制定課程規劃，使我能夠對實務與產業知識之學習並行，循序漸進地理解。因此對我來說，順豐是值得推薦的，我也非常喜歡這個環境。而雖然仍在探索當中，但我也漸漸明白自己對於未來的方向，開始有了雛型，同時也逐漸將職場中所需的心理建設牢固。今後，我會繼續努力學習，累積實務經驗，讓自己更加昇華，立足業界。

實習心得報告

鼎漢國際工程顧問 運輸 4B 00968209 邱鈺淇

在學期間，透過老師的課堂介紹，我對顧問公司產生濃厚的興趣與好奇。恰好藉由這次實習的機會能夠了解業界實務運作，有助我對顧問業的認識。

實習至今，將近五個月的日子裡，我得到最多的是對於邏輯的訓練，雖然與我一開始想像的工作有一些差異，但對我來說也更具挑戰性。

首先大略講述工作內容，主要是研讀修編程式碼，偶爾會協助學長姐指派的機動性任務。

剛進來實習時，學姐交付的工作便是研讀最短路徑程式碼，包含佛洛伊德演算法與 k 條最短路徑等，即便以前自己曾經學過短暫的基礎 python，但要在短時間內快速回想並且看懂語法仍有些吃力，還好實驗室的學姐也非常願意解答我的疑問，在我整理完我的疑惑後，學姊也會逐條說明。了解程式碼後，學姐請我協助修改語法條件，譬如加入時間監控，或是轉換節點編號等，以及撰寫輸出路徑庫，甚至嘗試用新方法改寫演算法，過程中雖然常常遇到 error 及 bug，但是每一次順利執行結果都能獲得滿滿的成就感。

此外，過程中也非常榮幸能夠向台大的朱教授請教改善執行演算法的建議，在準備簡報前，學姐也會跟我分享許多平時 PowerPoint 較少用到的技巧，幫助我更好地完善我的簡報，此次的機會也是很寶貴的經驗。除了不斷提升自己的程式能力，我也學到關於軟體的應用，例如運用 ArcGIS 整理出路網，配合實驗室開發，也從學長那邊學到訓練車流辨識前如何進行車輛貼標。

而部門每兩週會進行一次例會，會議內容除了工作進度回報之外，也有許多關於新知的學習，例外 DTDL 的運用以及背景架構的認識等 5G 應用於交通運輸的趨勢。

在實習的日子就想海綿一樣，不停吸收未知的事物，不僅訓練專業知識，更訓練我的軟實力，包含邏輯思考、提問與解決問題的能力。未來若有學弟妹願意嘗試，我會建議可以先學習基本程式軟體，例如 C 語言或是 Python，更重要的是，要有一顆願意接受任何挑戰的心與滿滿的求知慾，過程雖然辛苦，但一定能獲得意想不到的收穫與養分。

校外實習心得

三維工程顧問公司 運輸科學系 4B 謝承芸

很多人都有這樣子的疑慮：「為什麼選擇實習？」對我而言，選擇在大四實習的原因以及在大三修習專題研究的原因是相同的，都是為了給自己更多的機會去學習，希望在實習期間可以趁正式踏入職場前，先探索職涯並了解自己，也是為了讓自己對於運輸規劃領域能有足夠的認識，所以選擇來到私人交通顧問業實習。自從下定決心的那一刻起，一路從備審、面試，到錄取通知都很緊張，但依舊很感謝能來到三維工程顧問公司。

因為是小型私人顧問企業，自從踏進公司的那一刻，就感受到每位同事都具備了濃厚的專業交通知識背景，同時因為剛開始實習的期間，與我同期的兩位實習生都是十分優秀的成大短期暑假實習生，所以公司因應了這一點，從我們從剛進公司的第一週起，就希望我們能以實際案例進行學習，給了我們以公司現有的標案實例進行學習，而我隸屬於規劃評估部門，所以在因緣際會下參與到公司的臺南捷運深綠線可行性研究、新營大平台可行性研究，及捷運藍線延伸線綜合規劃等備標期的準備，同時公司也要求我們根據自己所協助的專案工作進度，每週以口頭報告的方式呈現給部長與直屬，以便他們進行預習與關心我們的工作情況，雖然這讓我有著很大的同儕壓力，但很感謝在每週會議中部長跟直屬都會細心地給予回饋與建議，所以從每次的報告當中，學習到的不只是專案上的專業意見，更是從表達、PPT呈現、光筆的專業使用，都是未來將職場上被重視的專業與細節。

很慶幸的是，我很感謝公司所提供的直屬制度，我搭配到的是同樣從海洋大學運輸科學系畢業的學姊，也謝謝她從第一天開始就告訴我說「不會不是錯」，也要牢記一點「不會就要問」，這是實習期間我一直提醒自己說的話，在學習過程中，我的直屬總是以一種平等再討論的方式給我意見、指導及鼓勵，讓我感到不這麼緊張跟手足無措。

如果學弟妹有機會來到三維工程顧問公司學習，可以了解到公司的同事都很親切，也在近期成立了羽球社，可以一同參加在下班之餘打打球，公司偶爾在假日也會邀請大家一同參加活動，像是梵谷的光影展、奇美的穹頂計畫及時代臉孔展覽，所以我除了實習經驗，也體驗到各式活動；此外，在時間的管控、隨機應變的能力及專業相關方面都可能會讓我受到挫折，也可能因為沒有他人所具備熟練的專業報告能力、PPT製作能力與軟體操作的背景，感到受挫，但在任何一個領域的實習中所歷經的都是很難得的，所以我透過交通顧問業的實習，把握機會在每件專案中不斷的學習、強化自身的專業能力，給予自身更多的進步，期許在未來可以更有能力替自己負責。

2021.10.24

這學期我選擇到道勤工程顧問有限公司實習，在進公司實習前，我以為我要做的工作會像上運輸規劃時所學一樣，需要學會使用 excel 去算車流量、旅次量、交通量.....等，但是進公司後，我最主要是要負責畫圖、包相機、整理學長做完調查車流量工作後所拍攝的影片.....等等，計算車流量的部分則是由其他公司的同事負責。

從計算車流量這件事情來看，我發現原來要計算車流量原來不是一件簡單的事情，首先在做調查前，必須先準備好調查設備，這些設備由我負責準備，包括相機、行動電源、充電線、記憶卡，準備這些設備需要非常小心謹慎，因為必須確認每一台行動電源都有充飽電，並且相機一定要格式化，只要在準備這些設備時不小心出錯了，可能就會害後續的調查工作無法順利執行，設備準備好後就可以開始執行調查工作，學長會到路口架相機拍攝車流量，等調查結束後，再由我負責將這些調查的影片歸類整理，之後再由公司其他的同事計算車流量。透過這個工作我發現原來要計算車流量不是簡單的坐在電腦前學會怎麼使用 excel 去做計算就好，它的背後還有許多的事前準備與調查工作必須執行才能完成。

再以畫圖為例，畫圖時必須搭配 google 街景，把每一條路上的標線、路邊停車格、人行道、騎樓.....等，按照實際情況畫出，並且每一條人行道和車道都需要大概畫出它的大概寬度是幾米，停車格

有幾格都要實際算出，不能隨便亂畫。我覺得畫圖這項工作滿考驗我的耐心的，因為畫圖不單單只是簡單花幾小時去畫就可以結束了，一畫大約都要花好幾天甚至幾周的時間才能完成，後續還必須幫每一張圖重新排好順序後幫它們編號，並且製成相關的 pdf 檔和 excel 表格才算完成。

藉由這次的實習，我覺得如果要到工程顧問公司工作，需要有一顆小心謹慎的心，像是上述所說的調查車流量時準備設備的環節，若不小心出錯了，可能會害整個調查工作必須延後執行，除此之外還必須有耐心，因為如果缺乏耐心，可能就沒有辦法接受需要花好幾天甚至幾周的時間去畫一份圖。我覺得這次的實習經驗，培養了我更多耐心並且領悟到不管未來從事甚麼工作，都應該以一顆認真負責的心去完成自己分內的工作，不能有輕忽怠惰的心態。

王嘉澤

00868150

運輸 4B

實習心得

我來到統旭行銷公司已經兩個月了，說長也不長，說短也不短。從一開始的什麼不懂，到現在已經大致了解了。讓我更了解倉庫的運作，自己也確確實實的親生經歷。一開始我知道這個工作是比較偏體力活，以為可以學習各種東西，但是來到這裡，工作內容過於單一，覺得學習到的東西很有限。在實習的第一個星期，同事都會帶著我一起做，剛開始覺得適應得很辛苦，感覺自己笨手笨腳的，也時常會犯錯，也謝謝同事體諒和包容我，不會嫌我手腳慢，也為我犯的問題幫忙我善後，我真的很感謝他們。我也相信在外面工作也沒有那麼好的同事和上司。到了第二、三個星期我已經可以自己掌握了也捉到一些技巧，雖然有點慢，但至少能自己完成當天的數量。實習過了一個月，公司發現我的工作證只一個星期只能 20 個小時，雖然我也知道系辦也有盡力幫我跟公司解釋，但還是改變不了，那我也只能認命了。導致我之後一個星期只有 3 天去公司上班。即使未來我應該不會想找這個職位的工作，但我覺得實習真的是一件很值得的事情，其中的親身體驗跟學習，永遠是我大學裡最特別的經驗之一。也謝謝系上跟學校能夠提供這樣的機會，讓我能夠在還是學生的時候，提前體驗職場的生活。也謝謝同事們的包容和照顧。

111 學年度海洋大學運輸科學系 實習心得報告

學號：00868020

姓名：卓明璋

實習單位：新竹物流業務處-生產力分析部

新竹物流是一間在地服務超過 80 年的老企業，在物流業佔有數一數二的地位，於全台各地設有許多營業所、轉運中心、倉庫...等，擁有完善的物流服務。我實習的地方是位於士林的台北總公司業務處生產力分析部，在報到之前都還是有點緊張，畢竟是第一次到大規模的公司實習、工作，會擔心自己的能力不符合公司要求，幸好部門內的同事人都很好，對我十分照顧，在業務的教導上也十分細心，還大力推薦公司附近的美食給我。

我的工作主要負責自駕車專案的相關業務，協助專案人員製作表格、文書，傳遞文件...等等，同時也會撰寫相關的紀錄，所以我每天也會看許多自駕車相關的新聞或是報告，剛好在大二時有修過周家慶老師的『先進資通訊科技在智慧運輸應用』，因此對於自駕車已經有基礎程度的了解，在閱讀相關報導就比較輕鬆。

工作內容是由上一位實習生講解每一份資料的製作方式，交接完成後，之後就開始由我製作，再交給主管檢查。過程中如果有問題都可以向同事們詢問，整體而言工作氛圍良好，儘管在新竹物流只有短短幾個月的時間，但我覺得學到了很多不一樣的經驗，包含公司內部系統使用、物流運作的模式、與同事相處...等等。

我覺得未來要持續加強自己資料統整與分析的能力，在短時間內抓到文章的重點，做出摘要說明，並加強自己的口語表達、追蹤國內外物流業時事，好讓自己能夠更輕鬆的面對各項業務。

最後如果學弟妹們有想要來物流行業實習，還是很推薦大家來到新竹物流，儘管不同部門間學到的內容不盡相同，但是對於物流業的運作肯定會更加了解，在工作有遇到什麼阻礙，都可以向主管、人資討論，不用怕要自己獨立面對，最重要的是能把大學課堂中學習到的知識轉換為實務經驗，增加自己的經歷。

班級：運輸 4B

學號：00839032

姓名：翁立璿

公司介紹:

新竹物流 HCT 成立於 1938 年，80 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。2017 年營業額已達到 150 億台幣，代收貨款金額達 210 億，為台灣物流服務業領導品牌。

HCT 於 2000 年推動 BPR(企業流程再造)，5 年投入 40 億台幣深耕台灣進行企業流程改造。運用 ICT 科技及自動化分貨機、攜帶式 PDT 全程控管貨件，及時、正確掌握貨件動態，達到供應鏈透明化物流追蹤。近年來因應電商宅配需求，更投入小物配、機車配送、冷凍冷藏全溫層車。HCT 通過 TFDA 藥品 PIC/S GMP 評鑑，獲得藥品 GDP 績優廠商，實現「從藥品倉儲、加工到配送一條龍的全方位服務」，開啟 HCT 醫藥物流藍圖的新里程碑。2016 年導入創新才積自動辨識系統、小物自動分貨機及人臉辨識系統，改善月台運作效率，組織內化提升核心競爭力，繼而拉大同業間的差異化。HCT 以 3,500 輛車隊每日平均配送 45 萬件、約 30 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。

實習心得:

我在新竹物流實習接觸到的工作項目有:早會服儀檢查報表、5S 機車與客車清潔回饋照片、公司內部文件發送，而其中印象最深刻的是 5S 清潔回饋照片，由於司機是在第一線接觸客人，因此會碰上形形色色的人，很多客人也第一次的接觸產生第一印象，不只是單純的客戶關係，在接觸的時候會對公司人員的服儀形象與載運工具清潔度觀察，讓我初步了解各行各業都有他的形象問題，而從中明白以後自己不管事要創業又或是當員工都要對自己的形象需要維持，在公司裡長官跟前輩們的關係也很融洽，都很像朋友們一樣的互相幫忙，尤其是主管對我更是疼愛有加，有不曾的問題都會一一耐心地幫我解釋，也對我的身心健康非常的關心，但由於對於未來我有其他的規劃，所以就只能在這個大家庭實習半年，很感謝新竹物流跟國立海洋大學運輸系可以讓我有機會在大四上學期體驗社會的真實面。

運輸 4B 00868119 曾品皓 新竹物流實習報告

我的實習單位是新竹物流營運十二部(楊梅倉)的進貨組。楊梅倉是一個電商倉，供東森使用，因此我們的別名叫東森購物楊梅二倉。楊梅倉也是新竹物流最新的倉庫之一，在 2021 年 9 月才開始營運，而在我們隔壁的新竹物流楊梅二倉在 2022 年 9 月開始營運，主要供 MOMO 及 PCHome 使用。我們倉庫也是十分年輕化的一個倉庫，現場大多數人都在 30 歲上下。

實習了快五個多月以來的體驗差不多就跟倉庫經理在我上班第一天和我說的話一樣：「不用緊張，來倉庫工作就像是到免費健身房健身一樣。」上班的第一個禮拜就充分地體會到這份工作是一個很注重體力的工作，第一天前輩先帶我整儲(整理儲位)，將比較空的儲位上的貨物移走，並且將用剩的棧板移出並疊放整齊。再來學習騎電動拖板車也是第一天就必須開始學習的事情，學會之後我才可以搬運貨物以及快速移動。另外還有點收貨物的工作，點收貨物是最不得馬虎的工作之一，需要極高的細心度。上班第二天就遇到了拆櫃的工作，要將一個裝得滿滿的 40 呎貨櫃，靠兩個人(包括我)全部拆完，而且又是在炎熱的夏日，真的是有些難熬。到目前為止我的最主要工作是輕料架上架的部分，輕料架上架和一般上架不同，無法透過堆高機或電動拖板車來輔助，需要徒手將貨品搬上料架上(上架完後剩下的空板子還要徒手疊放整齊)。因此遇到東森寵物雲進貨時，有些一箱就有 20 幾公斤的飼料就會上得辛苦很多。

新竹物流有一種很實用的工具來輔助我們上架或移儲，名稱叫做 HHT，是一種可以刷條碼的手機，可以透過刷商品條碼及儲位條碼後上架，並將商品背上架的位子直接上傳到系統裡。這個工具也是新竹物流進行無紙化作業的一大進步。

我的實習心得是這邊的工作性質簡單易上手，雖然以體力活居多，但是也需要思考如何才能讓進貨流程的效率以及儲位的使用效率提高，更順利地完成工作。其中儲區規劃的部份我覺得學到最多，訂定儲位擺放的規則除了可以讓揀貨人員的工作效率提高以外，也能夠讓上架的異常處理更方便。在實習過程中倉主任也有讓我嘗試做出一張能夠讓儲區擺放規則一目了然的表格，並且完成後就直接張貼在儲區裡面，也讓

我頗有成就感的。

在實習快五個多月以來，我工作上碰到的最大挑戰便是電商倉一年一度的惡夢：雙 11 購物節。其時間段大致可分成兩個部分，分別是雙 11 前的大量進貨以及雙 11 後的大量出貨。在 10 月中旬的好幾天，我們倉庫的進貨量都在 25000 以上，偏偏那時候我們進貨組正缺人手，主要人力含我只剩下四個人，最高峰期甚至每人平均一天要處理 7000 件貨。在十月時也正逢剛營運的楊梅二倉大量進貨時期，因此導致了我在 10 月的時候幾乎每天加班，就算自己倉庫的事情順利在下班時間前做完，也需要去二倉支援。

而在雙 11 之後進貨的業務量就大幅地下降，取而代之的是出貨量的大幅增加。所以我們就理所當然地每天支援出貨。在這段期間也接觸到了很多出貨的工作，包括揀貨飛人、疊櫃、分貨、二挑、包裝、刷驗等等，也體會到了為甚麼在人力分配上進貨組只需要四五個人，而出貨組卻需要好幾十個人，因為在裸品重新包裝上面的確會增加很多工作量。

雙 11 前後進貨以及出貨的工作量都暴增，因此雙方需要互相支援，而在這期間也接觸到了很多出貨相關的工作，雖然一開始完全不熟悉，但幸好在團隊合作下，遇到的困難都可以很快地解決。

而對於新竹物流是否為推薦進入實習的公司的部分，我認為對於不排斥體力活的同學，或者是想要強身健體的同學尤其推薦，公司裡的工作大多需要相當的體力以及耐心，另外也有不用搬重物的行政工作或包裝刷驗等職務可以供同學們選擇。新竹物流在同業裡福利也是相對多的，比如說可以用公費吃饗食天堂，當月壽星生日禮品等等，也是很推薦的一點。

實習到目前為止我覺得十分充實，尤其在進貨(收貨)部分每天所遇到的狀況都不太一樣，另外在這五個月以來我的手臂肌肉量也增加了一倍，讓我覺得很開心，目前我還需要再多學習的是進貨的異常處理，面對各式各樣的狀況該透過何種方式去解決，來維護公司的利益。也謝謝系辦能給我這樣的機會，到業界來增廣見聞。

企業實習心得-新竹物流 運輸科學系 4A 00868006 邱立馨

時間過得真快，我也大四了，在這個和未來出社會交接的一年裡，我選擇到新竹物流的流通事業群實習。上班跟上學真的差好多，上班期間又回歸到早睡早起的規律生活，現在需要自己好好規劃時間去平衡生活和工作中的各種事項，調配好時間並且完成它。

一開始 9 月份進入大溪倉實習，主要的客戶是雅虎 YAHOO，組別分為進貨、出貨、退貨、倉儲組，而我被分配到的是倉儲組，倉儲組雖然是一個沒有產值的組別，但卻是在一個倉庫扮演很重要的角色，每天都需要盤點前一天異動過的產品，確認庫存是否正確，若有問題也要及時處理，每天做報表回報產品庫存的異動且記錄各個異常的原因，庫存的正確性對於一個倉庫有著很大的益處，在檢貨時能更快速也能增加正確性。

在 10 月時，我被分派到新富倉支援，第一次參與到一個新倉庫的成立，服務新的客戶，要注意的事項實在太多了，在這個月裡，我學習如何檢貨、出貨驗收和學習開電動拖板車。在檢貨時，當拿到訂單的時候應該要如何去規劃自己的動線才能快速又正確地找出產品又花最少的時間和體力，以及和主任共同分享討論產品的擺放方式，能讓動線更流暢，以及像是在作業操作時遇到的問題該如何改善，讓我最印象深刻的是在一次的規畫動線時，我提出將鞋子型號分門別類且將尺寸由大小照順序擺放開來，一來檢貨時能一次檢完全部的商品，二來能降低錯誤率，最重要的是能在檢貨時就將商品按照順序擺放完成減少驗貨時的出貨時間，這次也受到主任的讚賞及肯定。11 月時，我正式異動到新富倉。

實習期間每天都過得很充實，加了很多班時間就又過得特別的快，雖然才過短短三個月，學到很多工作上應該注意的小細節，也在和人相處的過程中特別覺得溝通的重要性、講話的藝術以及遇到事情的隨機臨場反應都很重要，從一開始常常因為緊張而亂了自己的腳步到現在可以自己處理事情，慢慢地從工作中學習、成長，在這段期間，我改變最多的是做事變得更細心、思考事情時會更全面一點；很開心在新竹物流實習，很喜歡現在這個工作環境及氛圍，工作時一起認真、互相幫忙，休息時又能聊天分享事情，雖然工作很累，但卻充實又有成就感。

新竹物流心得

經管 4A00877008 古宣慈

在大三的尾聲選擇大四出去實習，一部分是我自己比較喜歡實作的感覺，也想知道大公司是怎麼運作的，最後選擇新竹物流成為我實習的單位。新竹物流是台灣本土很傳統的公司，近年來已經從早期的 B2B 至目前電商的 B2C，我實習的地方是位於新竹新豐的物流中心，在加工及運輸管理部工作，負責擔任加工部的品管人員，這四個多月以來學到了很多以前只有在課本聽過或是從來沒聽過的知識，我主要負責的部分是巡檢加工線的加工人員做出的成品品質是否穩定，我覺得這是一個需要非常細心的工作，一開始有點擔心自己無法勝任，但在這四個多月以來，經過每一個大大小小的事件以及經驗的累積，有成為一個更細心的人，加工流程看似簡單不複雜，但每一個流程都是重要的，客戶委託新竹物流幫忙加工產品，如果一個貼紙沒貼對位置，甚至是漏貼都是可能會造成客訴，影響客戶公司名聲的，與其說我是去檢查加工人員的成品，我覺得那些加工線的阿姨更像我的夥伴，如果我講解加工流程講解的詳細，他們做事流暢，我檢查流程就不會遇到太多的困難，成品也可以順利出貨，當然可能難免會遇到失誤的時候，這時候我的角色就是發現問題並試著找出怎麼樣的擺法可以避免失誤的發生，然後傳達給加工線上的阿姨懂，在這個工作中我明顯的感受到自己的溝通能力有在進步，在不讓阿姨覺得我刁難他做出的成品的情形下，又可以達到我想調整的地方，我總會先思考要怎麼說才可以讓事情處理的圓融又順利。平常除了面對加工人員，還有辦公室同部門的同事，他們都

對我很好，也很照顧我，平常如果在進行文書處理時遇到問題就會找同事們幫忙，我覺得實習的這四個月算是有大開眼界的感覺，更完整的了解了倉庫的作業內容及出貨流程，也慢慢地跟上同事們的節奏，減少自己出錯的機會，累積更多的職場經驗，期許自己接下來實習的日子可以發掘更多自己不足的地方，向同事們學習並成長。

新竹物流實習心得報告

系級:經管系 4A 學號:00877009 姓名:曾文沂

大學三年來接觸到許多運輸物流相關的課程，系上也有安排校外參訪帶我們到好幾個相關產業參觀，像是瑞芳的物流共和國、新竹物流等，讓我對物流越來越有興趣，想要有更深入的了解，因此申請了實習，希望能透過實習摸索自己的興趣，並多多累積實務經驗。

我目前在新竹物流的經銷營業部實習，主要的工作內容就是在處理各個通路的訂單，由於每個通路的訂單格式都不一樣，有的通路是要從他們自己的平台上拉訂單，有的是要透過業務來取得訂單，所以拿到訂單後，我們要用一連串的步驟將各通路的訂單轉檔，再進行配貨，並確認是否都有配到足夠的數量。一開始拿到作業流程的 SOP 看都看不懂，很擔心自己學不會，後來經過同事們耐心的教導及細心的解說後發現，其實沒有想像中的那麼難，只要多操作幾次後，很快就能上手。

我現在被分配到的通路有好市多的網購、中油、丁丁藥局及數幾家經銷商，其實作業流程都差不多，但目前最令我感到困難的是經銷商的部分，因為處理經銷商的訂單常常需要聯絡業務，業務有時候會有一些不符規定的要求，我還在學著如何圓融的和業務溝通，且處理訂單之餘，我們還需要負責結算各通路每個月的帳款，由於我負責的經銷商有許多家，且每家的結算時間又不一樣，所以很容易搞不清楚帳款的月份，搞得自己很混亂，這也是我覺得最困難的部份。

不過經過了四個月的實習，我對大部分的工作內容都很上手了，更熟悉自己所負責的通路，做事變得更加細心，遇到問題也能冷靜處理，很謝謝部門的同事們都很照顧我，雖然他們自己都很忙，但還是會耐心的教導我、協助我，讓我能順利完成工作，希望自己能在實習期間更加努力學習，獲得更多寶貴的經驗！