

中華科技大學航空服務管理系 校外實習報告

實習機構：長榮航空財務部

實習期間：102年7月1日～103年8月31日

實習輔導教師：許揮彬 老師

實習學生：溫悅婷

學號：9924C018

中華民國 102 年 12 月 27 日

目錄

一、前言.....	3
二、實習單位簡介.....	4-5
三、實習內容.....	6
四、職場體驗心得與感想.....	7-8
五、建議事項.....	9
六、工作相關照片.....	10-11

一、前言

實習動機與目的:

實習是為了想要早些體驗踏入社會的生活，也知道出了社會之後一切就不比還是學生身分的時候，很多事情不能像在學校一樣，處處都有人為我們護著，所以事前在職場上學習有利於畢業之後在職場上的工作需要與表現。航空業是現今熱門搶手的行業，能經由學校實習的管道在航空公司實習也是對自己很好的經驗。也能從中得知航空公司整體的規劃與運作。對於一個快畢業的學生來說，能實際接觸過航空業這塊領域，是非常重要的課題，這也是為什麼我會選擇實習的原因。

面試分發過程:

初步學校導師面試時，其實心裡是想從是航空貨運方面的工作，每天都努力背著貨運課本上的 CITY CODE 和 AIRLINE CODE，貨運的運費計算方式也都不斷練習，但分配結果是在客運，心中也就抱著一試的心情參與了航空公司的面試。

面試的時候不免有緊張的情緒，自己在心中不斷重複的練習自我介紹，心裡不斷浮出面試時評審可能會問的問題，但是面試的過程卻讓我覺得訝異，只問了我比較想在哪個地區工作，並且念了一段英文，之後就在等待面試成果。

現在想想能有機會參與體驗到航空公司的面試，這也是得來不易的機會。

二、實習單位簡介

公司概況:長榮航空於民國七十八年三月奉准登記成立，為全球知名之貨櫃航運業者長榮海運之關係企業。自民國八十年七月一日開航以來，長榮航空之營運機隊已達 62 架，服務航點除非洲外遍及歐、美、亞、澳四大洲六十三個城市，並持續發展服務網路及擴充汰換機隊。長榮航空公司股票在台灣證券交易所掛牌上市，股票代號為 2618。

董事長:張國煒 總經理:鄭傳義 主要股東:長榮海運(股)公司,長榮國際(股)公司

聯營合作之航空公司:

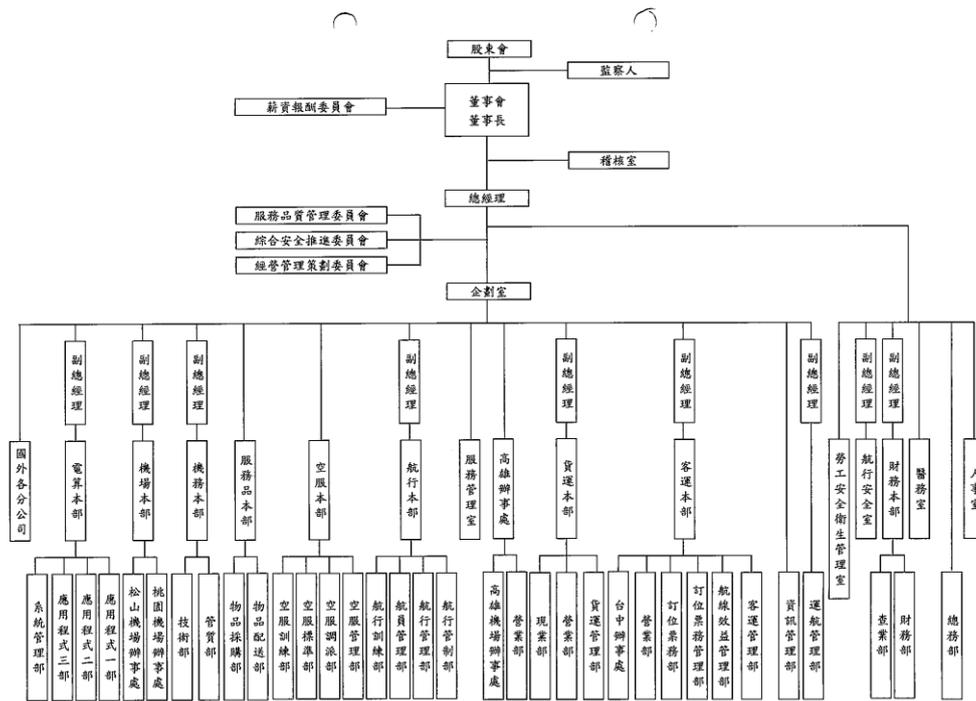
客運:中國國際航空，全日空，韓亞航，曼谷航空，海南航空，香港航空，山東航空，美國聯合航空，全美航空。

貨運:中國國際貨運航空，美商聯邦快遞，德航(貨)。

各部門所營業務如下:

部門	所營業務
企劃室	負責公司經營方針之擬定、營運效益之評估分析、航線航站之規劃及航權航約談判之參與等。
稽核室	負責檢查與評估內部控制，促進營運績效。
人事室	負責公司國內外人事管理、人員招募、管理階層及一般性訓練課程規劃與執行。
總務部	負責公司訓練中心硬體維護、宿舍管理及外賓參觀事項及各項總務業務等。
醫務室	負責公司空地勤員工定期健康檢查、醫療諮詢及一般醫療就診。
財務本部	負責公司帳務、稅務處理、客貨運成本之彙整與計算、資金調度控管、客貨運營收之審核與人帳及聯航間索帳及機票之控管等。
航行安全室	負責飛安工作推廣、員工安全教育訓練、公司安全工作、飛機上及機場場站之保安全工作及緊急事件處置之工作執行及督導事宜。
運航管理部	負責全球場站管理業務。
資訊管理部	負責營運資訊系統管理業務。
客運本部	負責全球客運營收管理、價格策略制定、機位銷售相關業務管理、業務推廣及旅客訂位業務相關業務。
貨運本部	負責全球貨運營收管理、價格策略制定、艙位銷售相關業務管理、業務推廣及運務作業。
高雄辦事處	負責南台灣地區客貨運相關業務及機位銷售、旅客訂位業務及高雄機場旅客出、入境相關業務。
服務管理室	負責處理顧客意見及服務品質查核作業；會員酬賓辦法及會員服務相關業務之統籌與管理。
航行本部	負責飛航員之調派管理與訓練、飛航簽派作業、航空燃油採購與相關資料分析及飛機操作手冊之制定。
空服本部	負責空服員之調派、管理、作業標準制定及訓練。
服務品本部	負責機上免稅品、服務用品採購、倉儲管理及餐動管理等。
機務本部	負責各項航機維修計劃之擬定與控管及地面裝備與飛機零組件之採購和控管等。
機場本部	負責桃園及松山機場旅客出、入境相關業務。
電算本部	負責各項電腦程式設計與維護及所有電腦設備之採購與維修保養、客貨運電腦系統之配置、開發、管理與諮詢等。

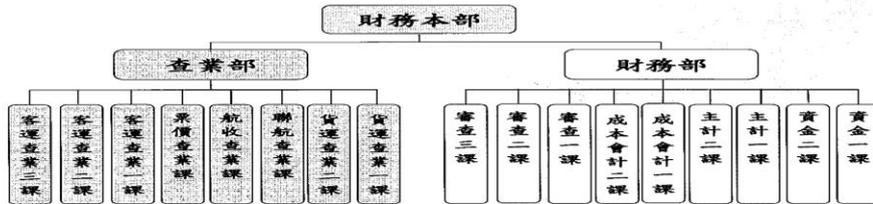
*下圖為長榮航空部門組織圖:



*下圖為長榮航空財務部組織圖:

2013 財務本部新進人員訓練課程 EVA AIR

財務本部組織圖



2013 財務本部新進人員訓練課程 EVA AIR



三、 實習內容

以下是我在資金二課所職掌的工作項目

*工作項目:

立榮金門交通券彙整請款作業(月)

立榮海巡署換票證彙整請款作業(月)

立榮台南、台東、嘉義、恆春、馬祖、機場收入帳務(日)

長榮南崁票務櫃檯收入帳務

貨運收款發票列印與寄出

信用卡手續費發票維護

財務收款櫃台作業

星光包機

空白表單發放申請

其他庶務

*工作流程

每天收發公文，8 點 30 分&13 點 30 分出公文至桃園南崁，11 點 30 分&16 點 30 分由桃園南崁收公文至台北總公司，收回來的公文再分至給每個課上。

每個月都要列印貨運發票並且寄出給貨運公司，表示我們確實有收到他們的貨運收入。

每天都有自己負責的場站要入帳，機場會傳真客貨運收入明細表，要核對資料、金額是否有誤。

每個月會有四期退票要入，報表日期分別為每月的 7 號、14 號、21 號、28 號，場站都會寄退票報表來，一樣要核對金額、卡單、人數，最後入帳。

每個月關完帳後要 KEY MP 申請海巡署請款給立榮財務部審核作業。

每個月初關帳完後，要彙整大家的海巡署和交通券，做用印申請書請款和退票款，最後將交通券與海巡署寄出。

關完帳後會傳會未銷帳，再做沖銷的動作。

交通券與海巡署如果無誤，對方就會匯錢到指定帳戶，接下來再做入帳動作

客貨運收入明細表場站都會寄正本來，要在關帳前將當月的票袋拆完，完成信用卡收入帳務。

每天南崁票務櫃檯都會傳真一張彙總表(TP3)，要核對日期 AGT CODE 帳戶號碼金額 無誤後轉檔列印出傳票。

每天都可能會有貨運公司的人來開 CCA 發票，下午也要將轉檔列印傳票，並告知資金一課共開了幾張發票。

每個月都要沖銷星光包機的未消帳，查業部和票務會出帳，要核對資料看有沒有匯差，如果有就要認列匯差調帳。

四、 職場體驗心得與感想

實習報到的那天，大家都在南崁大樓集合報到，一早起床開始梳妝打扮，就感受到了企業上班的感覺，到了長榮大樓，早上先解說公司規定並辦理銀行開戶作業，再幫我們上課，下午就是分發到各個單位，而我和另一位實習生一起搭了公務車到達了台北總部的長榮航空大樓。

我們先去跟協理和副理打招呼，再將我帶到我今後要待的部門(資金二課)，我還記得當時的感覺真的是非常非常的緊張，說話和行為舉止都非常小心翼翼，想要將自己最好的樣子表現出來，不過讓我感到幸運的是帶領我的人正是我們系上的學姊，所以特別有熟悉的感覺，第一天就是跟大家自我介紹，說說話熟悉一下環境，還有整理一下我自己的辦公桌，就這樣結束了一天的報到日。

正式到公司上班的第一天，心情依然稍稍的緊張，我跟著學姊一起收發，開始學習我要接的工作，收發公文是第一步開始學的，學姊跟我一一說明哪些是要出文還有哪些是要給哪位負責的同事，或者是需要送到南崁的公文，公司裡有許多公文每天都要傳會，也有的是要到國外外站的，我們必須要分清楚才不會出差錯，還有從副總那裡出來的文全部都要出文給下一個單位，所以我和另一位實習生都非常努力的學習著，因為之後這些工作就變成我們要負責了，一開始接觸收發公文，看學姊們可以快速將公文分門別類，也能清楚知道每個公文是要給哪一位同事，心裡其實很心急，我們都覺得自己分得很慢，但學姊跟我們說，一開始都是這樣，做久了也就熟能生巧了，她們非常用心的印給我們自製的表單，讓我們了解誰是負責什麼部門的公文，並且要記得每個人的位置在哪? 是什麼單位的…等?剛開始的幾天我都在記我們財務部的座位表，因為跟大家還不熟悉，分公文時也會特別記一下每個人的樣子，以免出錯。

除了收發公文，再來就是接我在資金二課所要負責的工作項目，舉例來說，入帳是每個人每天都要做的事情，第一次接觸時真的聽不太懂，對財務系統整體的操作流程也不了解，每天場站都會傳真客貨運收入明細表給我們，我們要跟結帳報表核對金額，金額正確再將現金收入的部分相加，所得的總金額就是場站當日所

要存入的錢，下午立榮的人會傳真一張銀行對帳單再核對金額，當日就可以關帳了，因為每一筆的現金收入都有一個會計科目，還有要下的指令，一開始不熟所以就只能找方法記下或是抄筆記，因為自己本身不是讀財經系的，對這方面了解的不夠多，所以對長榮財務系統和操作流程更不熟悉，學的也比較費力，一直詢問每一個人，心裡告訴自己不會就要問，多問沒有關係，但不可以不會還不發問，而讓我感到高興的是，課上的每個人都很熱心地告訴我，也非常細心的教導我，因為知道我們沒有上過公司財務部的課程，也有製作標準作業流程給我們，讓我們方便交接。

我們課上的人雖然不是很多，但是工作環境與氣氛卻很溫馨，課長非常的會與人交際，對每個員工都很關心，有些姐姐們雖然在工作時表情很嚴肅，但是私底下卻是非常活潑愛開玩笑的，還有個性豪邁大方與內斂型的，總之都是很好的人，也非常感謝大家的細心與用心教導，這讓我想要更努力的學好在這裡的每一份工作，從七月實習至今，遇到過最大的問題就是處理星光包機的案子，這其實有點複雜再加上關係到匯率問題，讓我非常矛盾，不曉得要怎麼去沖銷那些帳務，還好課上的姊姊有幫我的忙，釐清了查業與票務端的帳務，才讓我可以認列匯差銷帳。

現在回想，雖然有時候偶爾會遇到一些問題，讓自己壓力很大，但我會和家人、朋友分享，從那得到鼓勵與支持，也成為我的動力來源，要在兩個月內學會所有的工作，對我來說有些許的壓力，但這就是出社會之後的磨練，以前在外面打工都是接觸餐飲業較多，現在能接觸企業文化的辦公室生活，其實我也很高興，也蠻喜歡這樣的工作環境，外面的世界很大，能接觸的事物也很多，我想盡情地去做想做的工作，學習我所不知的事情。來到這不知不覺就已經第六個月了，時間過得很快，接下來的時間裡我會更努力的學習。

五、 建議事項

我覺得在長榮航空大樓實習其實也不錯，因為在這裡的每一個人都對我們很好，有時候同事出差或是出國回來還會帶小禮物回來給我們，甚至是在外站的人也會寄東西回來給我們，所以抽屜裡常常會有許多小東西，雖然說辦公室生活不像在機場那樣的有趣，但跟課上同事之間相處會很愉快，偶爾也會有些聚餐之類的活動，再來就是比照公務人員一樣假日休假，逢年過節公司都會發放禮品，仔細想想其實也挺不錯的，不敢保證在這裡所學的東西在之後都一定用的上，但是在未來的職場中卻一定是有幫助的，在公司裡面能多學習就盡量去學，到了財務部如果數學不太好的學弟妹其實不用太緊張，因為每個人都會教你，而且每項工作都有一定的標準作業流程，大部分的東西也都是差不多的，學久了也就會了，但是筆記是實習當中最重要東西，進來公司裡的每一天所學到的每件事情都盡可能的抄下來，有些時候遇到一些事情你就可以幫得上忙，例如有些同事休假需要幫忙入帳，就可以幫他們，還有些時候可能要幫忙做退票報表，又或者是一些庶務問題，其實有很多可以幫忙，雖然都是些小事，但這些都是學習處理事情的基礎。

六、工作相關照片



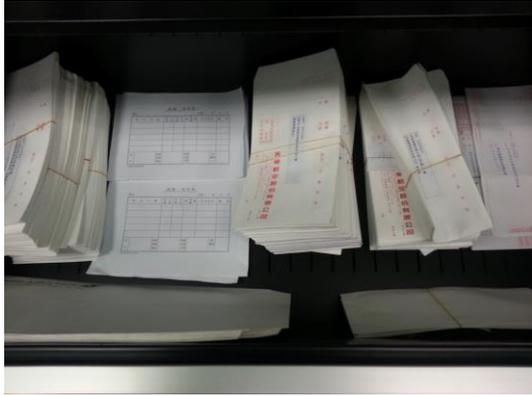
這是我的理想櫃，裡面有我負責場站的資訊。



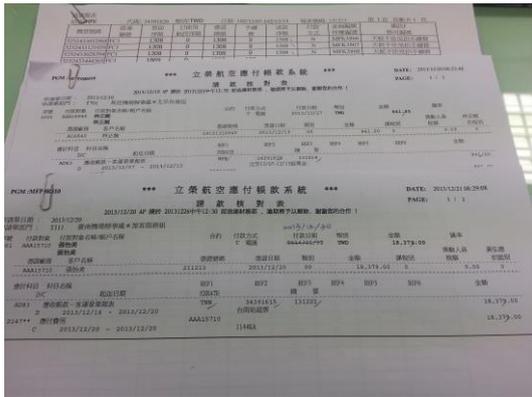
一疊一疊的是信用卡簽單，關完帳後會置入檔案室。



我的辦公桌



寄出貨運發票所使用的。



不同場站的現金請款，稱 AP。



有關長榮與航空資訊的書章雜誌。