

中華科技大學航空服務管理系

校外實習報告

實習機構：中菲行國際物流股份有限公司

實習期間：102年6月26日～103年6月25日

實習輔導教師：許揮斌 老師

實習學生：洪巧貞

學 號：9924C072

中華民國102年12月29日

## 目 錄

一、前言	P. 2
(一) 實習目的與動機	P. 2
(二) 面試分發過程	P. 2
(三) 職前訓練	P. 3
二、實習機構介紹	P. 4
(一) 事業性質	P. 4
(二) 部門組織	P. 5
三、實習內容	P. 5
(一) 車輛組	P. 5
(二) 客服事務員	P. 5
四、職場體驗心得與感想	P. 6
五、建議事項	P. 9

## 一、前言

### (一) 實習目的與動機

1. 雖然大學也做過行政與招待相關工作，但從沒有接觸過航空的相關產業，而在客貨運裡，在學校學習過程，貨運讓我覺得是比較有把握的部分，所以選擇貨運為實習方向。
2. 實習是一方面是希望自己能了解貨運界實際的運作狀況，另一方面測試自己是否具備能力，適合這個投入此行業。

### (二) 面試分發過程

#### 1. 中菲行新竹辦事處

起初一開始接獲校方通知是面試中菲行新竹辦事處，面試過程主管偏重在乎學校表現，雖然最終公司因我無法立即上班而面試失敗，但算是寶貴經驗。

#### 2. 中菲行全球運籌部之車輛組

第二次是桃園分公司與我個人聯絡，經與校方老師研究也認為該嘗試，最後面試結果是在桃園分公司車輛組實習事務員一職。

(三) 職前訓練：「先操作後，遇到什麼狀況教什麼」

## 1. 全球運籌部之車輛組

### (1) 路線劃分

公司有自己的司機，依照車輛狀況控管與調度做不同安排。

### (2) 委外行或公司派車

考慮車輛調度過程的成本高低，調度車輛並追蹤車輛狀況。

### (3) 專業術語溝通

調度司機必須清楚明白表達，否則被罵或事後有賠償問題。

### (4) 成本計算

為公司利益考量，每一步都要將成本壓到最低。

## 2. 客服部

### (1) 進口部

#### A. 客戶名單和SOP

必須熟記所有客戶操作流程，一有疏失就有賠償及連帶責任產生。

#### B. 貿易條件與帳單

搞錯貿易條件就必須填寫CCA（申議報告書），經過層層簽核才能被核准，但過程裡的申請人都將被高度重視，上司或總公司也會不時發信或電話提醒，壓力甚大。

## (2) 出口部

### A. 客戶名單和SOP

出口部的客戶不比進口簡單，甚至更加難搞，有時疏忽遺漏客戶就會立即發信要求解釋或立即通知主管，主管也會因此盯下來，同時，公司也會希望不要掉客戶要求公司人員嚴格遵守操作SOP。

### B. 貿易條件和帳單

出口的帳單比進口更複雜，通常班機起飛後，必須將主單裡所有的併單帳單立即開帳完成，當然開錯帳(不論問題產生於自己或他人)依樣要寫CCA，高層非常重視CCA的申議次數，所以開帳都戰戰兢兢。

## 二、實習機構介紹

### (一) 事業性質

1. 全球運籌部之車輛組事務員:物流配送。

2. 新竹辦事處之客服事務員

(1)進口：解決貨物進口到台灣一切問題，提供客戶滿意的服務與問題的解答，若遇到狀況不好，被客戶責罵或客訴是常有的狀況。

(2)出口：安排貨品運輸與班機，提供客戶貨品安排的諮詢。

## (二)部門組織

### 1.全球運籌部之車輛組

總公司－全球運籌部－車輛組－事務員－司機。

### 2.新竹辦事處之客服事務員

總公司－新竹辦事處－出口部/進口部－客服人員－事務員。

## 三、實習內容

### (一)全球運籌部之車輛組

#### 1.調度車輛

調度司機提貨，規劃司機提貨路線，載送那些貨品，在飛機請飛前四小時進倉以利後續報關、包裝作業。

#### 2.成本計算

Key IN 成本以利客公司計算總成本及部門成本。

### (二)新竹辦事處之客服事務員

#### 1.進口

##### (1)發預報、申辦優拆及清關

收到國外預報將文件、提單及班機預抵時間，轉發給客人。

##### (2)追蹤貨品到貨貨況，協助客戶查詢及釐清狀況

倉儲實際拆點貨品的照片，監看貨品有無貨損，提供客戶貨損原因及

航空公司解釋信函等，不論處理好壞，此時最容易有客訴及索賠產生。

### (3)安排後續運送與到貨時間

安排貨品在客戶預期時間內送抵客戶端，追蹤貨品位置。

## 2. 出口：

### (1)訂位，發班機資料

與COLOAD訂位後，告知客戶航班消息及貨進哪個倉儲。

### (2)打單與報關(CS:提單/OP:報單)

CS等貨品進到倉儲，有貨品實際尺寸後帶單。OP待客戶提供報關文件以利打報單報關並請客人核對。

### (3)運輸

依客戶指定運輸行，安排運輸並追蹤貨品位置。

## 四、職場體驗心得與感想

歷經轉調和這半年來的事,實習，讓我懂了很多事。諸如社會人與人的相處層面，以及職務責任與調動，法律制度等等。

### (一)職務責任，心態，能力

公司曾表示公司以正職契約聘用我，希望我能達到正值水準，於職務操作上責任與工時與一般人員無異，通常為早上八點至晚上八點過後

(不含通勤時間)，午休雖有午休時間，但通常大家都仍在崗位持續作業，當然這對於體力是一種考驗，我的拙劣有時無法配合上公司的步調，遠低於他們的期許，有時候，責罵與壓力總讓自己在回家的路上崩潰大哭，數次都有放棄的念頭，幾經主管約談，主管認為我能力有待努力及加強，不如他們預期於一星期內的接手進口部的主要客戶，至此於進口部任職一個月後轉調出口部門，但狀況仍然沒有達到主管預期的水平，面對壓力與期望的自己，心態上蠻煎熬的，要求自己不斷不斷的調整心態來面對。

## (二)公司規定

公司也提醒我，我與公司簽立保密條約，而公司與客戶間也有簽立條約，什麼話該說，什麼不該說，自己都要分清楚，什麼資訊給誰，什麼消息給哪個客戶，特別是在多角貿易的時候，大家都會提醒法律的嚴重性，做事一定要搞清楚方向。當然公司內部也有一些嚴格規範，目前最常聽到的薪資，公司嚴禁公開及對外界討論薪資，如果被查到會有一定的懲罰，自己曾經被上司叮嚀過，所以特別在此提出來。

## (三)心得

貨運界的工時長且時常帶有責任制，必須處理完事情才下班，對於職



務內容多且雜，不容出錯的狀況非常多，當然出錯被唸或寫報告也不意外，對於身心以及壓力管理都是一種挑戰。人常說實習生要領正職薪水就該做正職的事，付正職該有的責任，所以公司才會願意給正職的福利，但不免自己實際操作上還是有差的，熟練度不夠或表現成長不夠快或不能按表追上預期都會讓自己身陷窘境。

轉調三個部門的過程裡，全球運籌部三個月，進口部一個月，出口部一個月，如老師們說過：「上市上櫃的公司步調與中小型企業對於新人的處理方式是有差的」，深深體悟如此，學校所學跟實務的操作確實有差，不免有時被人打回一句：「學校不是說都有教？」心裡難免一陣唏噓，此行業萬事都無法接受出錯或懵懂的狀況，連帶的責任與賠償責任重大，如同剛開始任職出口時，壓力大到常常會在半夜驚醒已為自己沒有把處理完，甚至產生身體變化。

身為新人，自己下班要自動自發勤記筆記、想像訓練，回想一天發生的狀況及應對的方式，加以記錄成自己的操作SOP及一些狀況處理的冊子，比別人早到公司，比別人積極處理，比別人更努力學，千萬不可以有”一錯再錯”或是”逃避責任”的行為及想法。

經歷實習近半年的時間，貨運比我預期的還艱難，以我一開始實習的目的來說，我可能真的達到目的了，我體驗到貨運的真實的那一面，在一步步裡，除了得到對貨運的了解，更深的是對社會的體悟及責任區分(負責任)的部分。經歷這些事情，開始自己的想法和改觀，真切希望這些對自己的未來有幫助，期許能更坦然面對壓力、挑戰及各種問題。

## 五、建議事項

建議所有希望走貨運實習的學弟妹，要有正面積極的心態，很堅持的信念走貨運這行，抗壓性(IQ/EQ)要夠高，不怕苦，不怕累，不要輕易犯錯，自我要求要夠高，要多做筆記，每天”反省”一天發生的事，在職場上發揮所長，學以致用!當面對公司規範、制度或文化有不懂的，一定要問清楚，千萬不要輕忽自己該遵守的事項，出社會不如學校，處處講的是法律規範，每件事都要清楚明白了解過後，再做判斷，此點是額外重要需要提醒的。