

# 中華學校財團法人中華科技大學

## 學生校外實習成果報告

系別：航空服務管理系

學號：10324C020

姓名：林亞筠

實習機構：元捷國際物流股份有限公司

中 華 民 國 一 零 六 年 十 二 月

- 一、 實習工作項目(條列式)。
- 二、 實習心得(至少 400 字以上)。
- 三、 實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。
- 四、 實習證明(企業開立)
- 五、 實習問卷調查



元捷國際物流股份有限公司  
Oriental Vanguard Logistics Co., Ltd.

104 台北市南京東路二段90號2樓  
2F., No.90, Sec. 2, Nanking E. Rd., Taipei City, Taiwan  
TEL : 886-2-2536-5115 / FAX : 886-2-6608-0108

## 公司簡介

元捷國際物流股份有限公司 2005 年 3 月份成立於台北，並於 2007 年 3 月加入超捷國際物流集團；2013 年 4 月 1 日正式與國際運輸物流公司( Vanguard Logistics Services ) 合作成為其在台灣唯一總代理。2016 年 3 月 1 日在台中成立辦事處，提供更多服務據點。

本公司秉持著專業、熱忱、迅速、確實的一貫服務精神，提供客戶全球海空運整、併櫃貨物運輸服務。

本公司與各大航運公司、貨櫃集散站及世界各地代理良好的合作關係，因此享有相當完善的網路服務，可依客人需求；並利用全球服務網路為客戶提供全方位的物流運輸方式，且能提供客戶即時諮詢，並在迅速、安全的前提下，將客戶之貨物，安全的交付給其所指定之客戶手中。

作為專業的承攬運送服務商，我們針對客戶的需求提供完整配送服務，透過本公司的供應鏈規劃管理，替客戶打造最適合的運輸模式，以降低運送成本，幫助企業由傳統的物流管理運送模式提升至整體供應鏈流程管理，以達到我們對客戶所承諾的無國界優質複合運送服務。

展望未來市場趨勢與客戶需求，本公司將走向精細的分工與連貫的服務，因此除了強調【以客為尊】的服務精神，未來更將精益求精，持續創新我們的服務內容與品質，以回饋廣大客戶的支持。

## 業務內容

1. 海運併櫃(單點開櫃)、整櫃服務
2. 戶到戶服務
3. 特殊貨櫃之運送
4. 海空陸聯運服務
5. 三角貿易

## 服務窗口

### 台灣台北總公司 Taipei Head Office

地址：104 台北市南京東路二段 90 號 2 樓

Address：2F., NO.90, SEC. 2, NANJING E. RD., TAIPEI CITY 104, TAIWAN

TEL：886-2-2536-5115

FAX：886-2-6608-0108

Work time：Mon-Fri：09:00am-12:15pm／13:30pm-18:00pm

### 台灣台中辦事處 Taichung Office

地址：406 台中市北屯區文心路三段 447 號 20 樓-B

Address：20F.-B,447,SEC.3, WENHSIN RD.,BEITUN DIST.,TAICHUNG CITY 406,TAIWAN

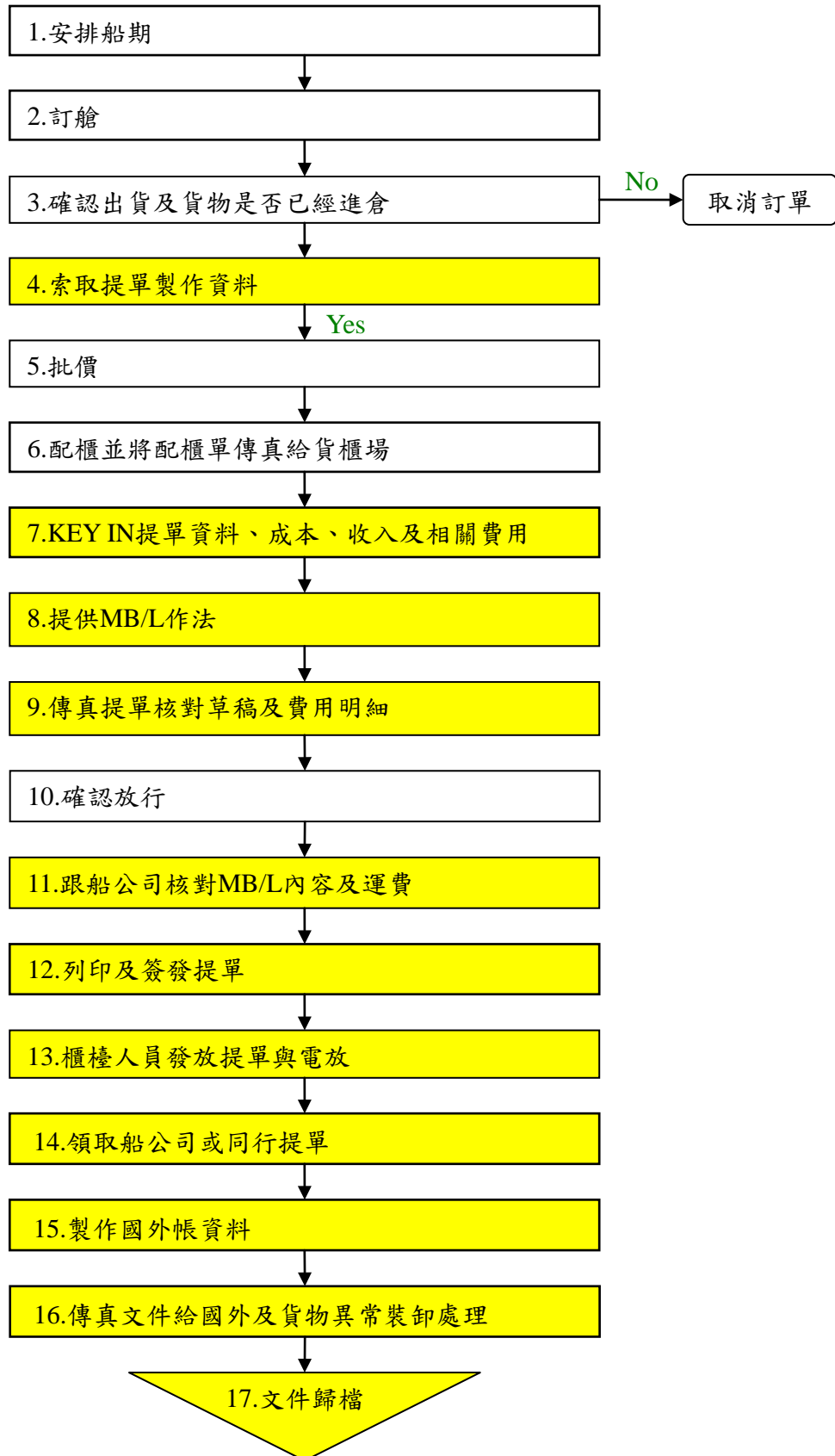
TEL：886-4-2296-0288

FAX：886-4-2296-0298

Work time：Mon-Fri：09:00am-12:15pm／13:30pm-18:00pm



一、實習工作項目(黃色網底部分為文件的工作)。



## 二、實習心得(至少 400 字以上)。

### 天空和海洋的距離有多遠？

仰望了三年，我以為自己會在大四時抓到雲朵的一角，殊不知卻一腳踩進了南半球溫暖的海水裡

2017年7月3日，踏上了素有台北華爾街之稱的南京東路，彷彿剛破殼的雛鳥，心情既忐忑又期待著這嶄新的世界，和面試時的感覺截然不同，我知道從今天起我必須將自己重新化作一張白紙或一塊海綿，為大四實習的生活揮灑色彩、吸取經驗，替明年七月的自己做好萬全的準備。

起初是公司的職前訓練，不分超、曜、元，所有的實習生和新進職員都聚在一塊兒，共同學習並了解公司的事物及大致的工作內容。少年少女們總是青春洋溢，大夥聚在一團不免聊起在學校的日子，你們是隔壁班、他們是同一位導師，哎呀！原來我是唯一從新竹飛來的菜鳥嗎？在自信的海鷗群裡，非同族類有時就顯得難以融入，所幸我也有一隻同為海鷗的手足，以此作為敲門磚，新竹的菜鳥順利地加入海鷗群，這才免除了一場人際關係危機。

聽上去有些詭異，但我確實感覺到很沉重的壓力，精神上的或日常中的，現在想來基本上是自己給自己的壓力居多。我是個有點強迫症的類型，實習的第一個月著實是一場艱鉅的考驗，由於公司的教育訓練及航線的安排，第一個月我都是在上課和自習中渡過。這徹底的讓我感覺焦慮，從早上九點開始到下午六點，翻閱著公司發下來的紙本講義，EVERY DAY，大概撐不到七天我就開始幫自己找樂子了。

剛到遠洋線時主管讓J負責帶我，我就坐在她隔壁，因為自己的辦公桌面不夠疊工作用的資料，J會把東西放在我倆間的桌面空位，反正我的很空曠所以就不是那麼在意這點事情，不過我猜J大概沒想過新來的實習生會因為無聊而打起那些文件資料的主意。我向J詢問是否能翻閱那些放在桌面上的文件並開始悄悄觀察J在系統上打的東西，對照著借來的文件，我大概有點知道怎麼操作系統了。筆記默默地做了好幾頁，我注意到J似乎也在觀察我在做什麼，於是在某個窗外陽光正好辦公室冷氣卻冷得像南極的下午，我決定主動出擊向J問了我筆記中的問題。

從那天起，J會讓我自己翻閱一些東西，並在空檔回答我提出的問題，有時候也讓我協助做一些簡單的資料掃瞄歸檔，原本緩慢的時間就快了起來。後來有次J問我：「你想試著打看看S/O嗎？」像是沙漠裡的魚，我渴求這樣難得的機會，雖然嘴裡說著如果不會麻煩的話，但心裡其實超級開心，終於有機會實際上機操作了！

八月，小菜鳥獲得了指示在南半球的綿羊王國開始新的任務。真正上機是完全不同的緊張感，AKLAND 是一結一開，貨量屬普通級別，然而對於新手的我來說還是得要戰戰兢兢才行。筆記足足寫了半本，再小的細節我都記錄下來，因為我不相信自己有把握能記得每個部份，謹慎點總是好。負責 NEW ZEALAND 的 OP 是 A，剛開始她讓我試著打簡單的 S/O 並要我記住所有東西應該輸入在哪兒，接著一天一天增加新東西，運費、成本、材積重量，到和客人聯繫寄送核對單，最後是 ON BOARD DATE 刷提單電放。

剛開始做一定會發生很多意外，不曉得是不是老天想讓我多學點不同的東西，幾乎每週都會遇到新的狀況。而我呢，第一次學做某個東西通常都會被客人罵一頓，這完全就是像魔咒一樣了，屢試不爽，就連 J 也嘖嘖稱奇。也不是說犯了什麼致命的錯誤，但客人大概就有奇怪的直覺，總是會發現我這隻菜鳥然後揪著我的耳朵叨唸或者罵著錯誤的地方要我改進。

感謝這些客人的教誨，讓我知道自己需要特別小心那些地方，也學著記起來不同客人的習慣，完美達成客人的要求。直到小菜鳥移往金鋼狼的故鄉，我才深刻體會到 NEW ZEALAND 簡直是天堂。

在中土世界渡過了美好的暑期，仍然炙熱的九月裡我移居到 AUSTRALIA 的東岸，到現在準備迎來聖誕假期，我都還在學習如何迎刃而解各種來自 SYDNEY(和其他港口)的考驗。最大的文化衝擊是來自龜毛的海關(還有法規)、難搞又愛遲到的船公司，以及加倍刁蠻的客人們。AUSTRALIA 的貨量和速度跟 NEW ZEALAND 完全是不同級別的，我花了比 AKLAND 更長的時間，大約兩到三班船才總算跟上節奏，現在雖然比較熟練但還是會因為各種突發問題而頭昏腦脹，尤其負責 AUSTRALIA 的 OP 長春藤小姐在細節的處理手法上與同航線其他兩位 OP 有不同的習慣，很多在 NEW ZEALAND 養成的模式就得做調整以便適應客人和 OP 的要求，但現在也都逐漸習慣了。

然而工作不可能永遠一帆風順，有時心情會像陰天下小雨，偶爾還會遇到颱風、水龍捲甚至海嘯，久了難免會累積壞情緒，適時的紓解真的非常重要。那時我剛接 SYDNEY 沒多久，有次才剛九點客人就打電話來霹靂啪啦的臭罵我一頓，雖然試圖搞清楚到底發生什麼事情但在氣頭上的客人完全不給我機會，最後落了一句重話讓我現在還是時刻提醒自己，千萬不要有機會再被這樣罵了。客人說：「像你這樣你們 OP 居然還敢讓你做事情喔！以前那個文件都會很體貼連小細節都注意到，你完全都沒有，太糟糕了！」倘若是平常我也不會把客人的氣話記那麼清楚，碰巧就是遇見生理期。如果說客人的責備和生理期的影響加起來就是手執可樂瓶大力搖晃再打開瓶子的畫面，那麼加上鄰近職員的言語刺激大概就是把整條曼陀珠扔進可樂瓶裡了吧。大爆炸！

起因微不足道，只是撕列表紙的方式被指教一番罷了。但對於生理期的女性來說，即便說者無心，聽者卻會非常在意。我沒有丟臉的當場落淚，強烈的自尊心也不容許我這麼做，只是勉強彎著嘴角向對方說聲「不好意思，我下次會注意」，然後收拾心情繼續回去解決客人的問題。雖然下班回家以後還是哭得很慘，但真心的建議是就算再委屈也不要在工作場所掉眼淚，除了會讓人感覺很不專業以外還會讓同事留下不好的印象，當然這完全是我自己的想法，不代表任何人。

在南半球的海水裡泡了半年，雖然還沒辦法游到亞馬遜雨林去，不過光是一個袋鼠王國就夠我勞心勞力了。每天耳濡目染也漸漸跟得上遠洋航線的步調，主管和同事們非常鼓勵我多問多學，公司的其他職員也都很好相處，偶爾跟著 OP 去很難有機會去的部門或樓層就像探險一樣，總是讓我驚喜不已。待得久也漸漸和常客們熟悉，更能在電話裡玩笑幾句，雖然還是常被客人們的神來一筆嚇得瞪目，不過現在已經可以自主處理很多的情況了，真是可喜可賀。

實習的第一天，我問自己：天空和海洋的距離有多遠呢？仰望了三年，我以為自己會在大四時抓到雲朵的一角，殊不知卻一腳踩進了南半球溫暖的海水裡。而現在，我徘徊倘佯在這片深藍之中，也許我會就此心甘情願沉溺在這廣闊的水域，抑或會在半年後再次嘗試著振翅朝著天際飛去？但無論是哪一個選項，我知道，我已經不一樣了。

\*\*\*

**感謝看到最後的每個人**，這麼落落長一大篇想必看得很辛苦。雖然題目是制式的[實習心得]，不過對於我來說背後卻是非常多采多姿的半年時光，各種酸甜苦辣都造就了美好的回憶。每天都有不同的事情等著去解決挑戰，也想一件一件跟他人分享，不過搞不好會變成連載短篇（笑）。結果最後就變成了這副模樣啦！為了讓讀者更了解元捷—遠洋線以及（實習生）文件的工作，下面就概略說明：

1. 遠洋線的負責範圍包括中南美洲、紐西蘭、澳洲、大洋洲島國以及南非國家。
2. 由於元捷的航線組織分工較細，除了航線主管外還會有 OP 主管、OP，文件和業務。
3. （實習生）文件的工作主要是 KEY S/O 做法、B/L 的製作、與客人聯繫及確認 B/L 內容、協助 O/B 日的電放作業、通知國外代理 PRE-ALERT、櫃場賬單核對，以及航線內的行政庶務。
4. 特別補充，公司內部據說有可以讓實習生申請轉調部門的方法，只要由航線主管向管理部提出，經公司評估核准後即可轉換航線。（消息來源：我們航線的主管老大）



### 三、實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。

◎圖一、

剛進公司的時候為了配合系上需求跟公司的招牌合照。元捷的代表色是看起來非常舒服的草綠色，辦公室內的主要色系也是以綠色為主。

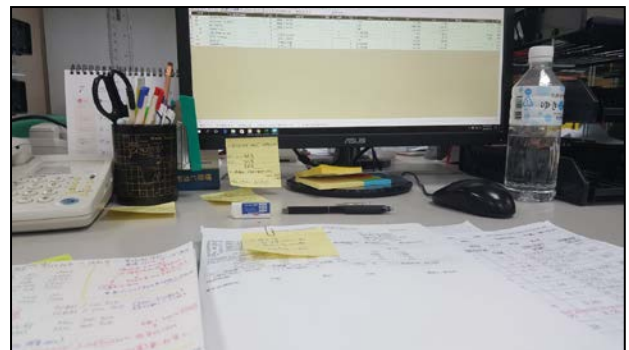


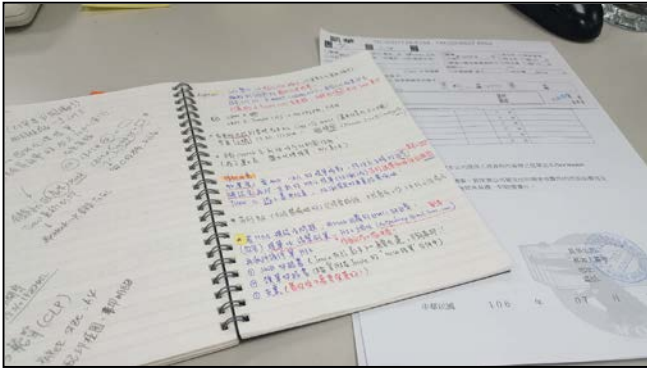
◎圖二、

剛進公司的時候都會由秘書發給實習生名牌，裡面包括門禁卡還有緊急連絡卡，是很重要的東西喔！因為公司有 AEO 的規範，所以進出辦公區域都必須感應指紋或者門禁卡才能進出，萬一沒有攜帶門禁卡還必須和管理部申請臨時門禁卡，非常的麻煩。

◎圖三、

平時的辦公桌面及良美系統畫面。基本上所有的東西公司都會發給職員，每個月也都固定會有申請表供我們填寫需要補充的文具。另外每月還會發放每人一大包衛生紙，這應該算是很實際的員工福利吧？





◎圖四、

整本都是 AKL 的相關資料！！  
因為工作的時候會遇到很多不同的狀況，所以就需要做筆記。以免每次都要找其他同事求救，久了自己也會不好意思，別人也會覺得困擾喔～

◎圖五、

元捷 遠洋線辦公區。

超捷集團的所有公司辦公室都是以無隔板的小組模式排列的，所以一個區塊就是一個航線(有的比較大就會有更多桌子)。座位排列大致會以航線主管及 OP 主管坐在橫向，接下來距離主管越近的就是其他 OP、文件，最後才是實習生。



◎圖六、

航線聚餐 At 金色三麥。

原本蠻緊張的，因為是主管指定由兩個新來的實習菜鳥負責計畫聚餐活動，幸好大家都吃得很開心 😊另外聚餐的費用均由公司支出，所以不用擔心價格的問題(當然不要太誇張啦)。

## 四、實習證明(企業開立任職證明：106/07/03 - 106/12/31) 實習問卷調查 中華科技大學 學生校外實習問卷調查表

您好：

本問卷目的為了解同學在參與校外實習課程後，對於自我實務技能的提升或是自我成長是否有所助益，並可提供學校在推行校外實習課程時能更加完備。本問卷僅進行整體分析，不涉及個別資料判別及實習成績，請同學撥冗詳實填答，您的寶貴意見將對未來的學弟妹們能更加順利進行實習。在此致上最高謝意！

敬祝 身體健康，學業進步！

中華科技大學 敬啟

### 壹、實習課程基本資料

#### 一、學生基本資料

1. 實習學年度： 106 學年度
2. 學生姓名： 林亞筠 性 別：男 /  女
3. 班 級： 四年 甲 班 學 號： 10324C020
4. 輔導老師： 范建武 老師
5. 實習起訖日： 2017 年 07 月 03 日 — 2018 年 06 月 30 日

#### 二、就讀科系

- |                             |                             |  |                             |                             |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 機械 | <input type="checkbox"/> 電機 | <input type="checkbox"/> 電子            | <input type="checkbox"/> 資工 | <input type="checkbox"/> 土木 | <input type="checkbox"/> 建築 | <input type="checkbox"/> 遊戲 |
| <input type="checkbox"/> 企管 | <input type="checkbox"/> 工管 | <input type="checkbox"/> 資管            | <input type="checkbox"/> 商務 | <input type="checkbox"/> 財金 | <input type="checkbox"/> 文創 |                             |
| <input type="checkbox"/> 生技 | <input type="checkbox"/> 食科 | <input type="checkbox"/> 餐飲            |                             |                             |                             |                             |
| <input type="checkbox"/> 航機 | <input type="checkbox"/> 航電 | <input checked="" type="checkbox"/> 航管 | <input type="checkbox"/> 觀旅 |                             |                             |                             |

#### 三、實習課程分類

實習課程名稱： 校外實習(一)

- 短期實習(實習期間滿 72、144 或 216 小時，並取得實習學分 1、2 或 3 學分)
- 學期實習(單次實習期間 4.5 個月以上，並取得實習學分 9 學分以上)
- 學年實習(單次實習期間 9 個月以上，並取得實習學分 18 學分以上)
- 海外實習(符合學期、學年實習課程條件，且在大陸地區以外之實習機構實習)

#### 四、機構基本資料

1. 實習機構： 元捷國際物流股份有限公司
2. 實習部門/單位： 遠洋線
3. 產業類別：  
 建築營造業  製造業  科學、技術、工程、數學類  物流運輸類  
 天然資源、食品與農業類  醫療保健類  藝文與影音傳播類  資訊科技類  
 金融財務類  企業經營管理類  行銷與銷售類  政府公共事務類  教育與訓練類  
 個人及社會服務類  休閒與觀光旅遊類  司法、法律與公共安全類

其它\_\_\_\_\_

## 貳、基本問題

一、 請問同學在實習期間學到職場經驗有哪些？(可複選)

團隊精神 專業技能 客戶溝通 職場倫理 恪遵職責  
工作態度 自我要求 應對進退 人際關係 其它 \_\_\_\_\_

二、 請問同學在實習期間能力提升有哪些？(可複選)

學習態度 領悟能力 執行能力 專業知識 解決問題能力 溝通協調 寫作能力  
第二語文能力(如英日語) 其它 \_\_\_\_\_

三、 實習過程中發現哪些專業證照對職場是必備的？(可複選)

英文證照 專業證照 電腦(資訊類) 證照

四、 實習期間是否有發生不愉快之事件 沒有 有。

如何解決：\_\_\_\_\_

五、 請問同學本次的校外實習工作內容是否符合個人職涯發展？

是 否，原因：\_\_\_\_\_

六、 假如有機會留在原機構直接就業，同學是否願意？

願意 不願意，原因：\_\_\_\_\_

七、 請問同學目前是否有被實習機關留用？

有 無，原因：尚未完成全年實習

八、 請問同學校外實習對於您畢業後銜接就業是否有幫助？

是 否，原因：\_\_\_\_\_

九、 請問同學是否會鼓勵學弟妹參與校外實習。

是 否，原因：提早接觸實際職場的狀況，萬一覺得不適合也可以趁早轉行

### 參、實習滿意度調查-實習流程

題	項	← 非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意 →				
		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
<b>一、實習前</b>						
(1)	對系所在實習制度的行政配套措施上(如：申請流程說明、甄選/面試流程、教師輔導等等)感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)	實習職前講習或說明會對我有所助益。(如：勞工安全、職場倫理等)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)	實習前我對實習機構及工作內容有一定程度的認識。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)	實習前我瞭解實習時相關的權利及義務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>二、實習中</b>						
(5)	學校輔導老師曾來訪視及關心我的實習狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6)	遇到困難或障礙時，輔導老師能適時地給予輔導與協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)	實習期間，我對學校指導老師的聯繫與指導感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>三、實習後</b>						
(8)	透過這次實習，未來我可以很快地融入與適應職場環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9)	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10)	本次實習機構如願意聘用我，我會有意願前往任職。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 肆、實習滿意度調查-課程規劃

題	項	← 非常不同意      不同意      普通      同意      非常同意 →				
		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
<b>一、整體滿意度</b>						
(1)	實習課程提供我將理論與實務結合的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(2)	實習課程有助於提升專業能力及未來就業發展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)	實習課程對我的經驗增長與職涯規劃很有幫助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(4)	學校的課程學習，有助於實習任務的運用及完成。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)	我對本次的校外實習課程感到滿意度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

