

教育部獎助大專校院

國外專業實習計畫

103 年度「學海築夢學生出國實習心得報告」



補助年度：103 年度

學校：國立臺灣海洋大學

系所：航運管理學系

年級：4A

中文姓名：林祖成

國外實習國家(城市)：加拿大(溫哥華)

國外實習機構：陽明海運(加)股份有限公司

中 華 民 國 一 〇 三 年 九 月 十 日

目錄

壹、緣起	3
貳、國外實習機構簡介	3
一、陽明海運集團簡介	3
二、陽明海運加拿大溫哥華分公司簡介及經營業務	5
參、國外實習工作內容	9
一、各部門業務簡介	9
二、主要工作內容介紹	13
三、船舶實務參訪	17
四、實習心得	19
肆、國外實習生活體驗	21
伍、國外實習具體效益	25
陸、未來展望及建議	26

壹、緣起

教育部於每年都提供了獎助學金，讓大學的年輕學子能夠在就學期間到國外的教育機構或是公司機構學習的機會，而今年很幸運的能夠申請到前往陽明海運加拿大溫哥華分公司的實習機會，實習期間為七月到八月。

出國在一般人的經驗中，可能都是留學或是遊學，但是我目前並沒有再升學的打算，所以認為能夠在出社會之前為自己的人生履歷再添一份寶貴的經驗，在將來步入職場後，能比他人更能適應不同的工作環境，或許才是一個正確的選擇。

貳、國外實習機構簡介

一、陽明海運集團簡介

1、公司概况

陽明海運股份有限公司成立於 1972 年 12 月 28 日。總公司位於台灣基隆市七堵區，於全球超過八十個地區皆設有服務據點。

截至 2014 年 5 月底止，陽明海運擁有 92 艘營運船舶，承運能量高達 519 萬載重噸/ 42 萬 TEUS，船隊以貨櫃船為主，平均船齡更為全球最年輕的公司之一。



並透過與日本 K-Line、中國 COSCO、韓國 Hanjin 及其他知名船公司的聯營合作，擴張綿密的服務範圍，持續努力加強服務顧客，積極提高營運績效。今後，陽明海運將繼續秉持著現代化、制度化、效率化的管理，提供客戶『準、快、穩、省』的一貫完善服務。

並於今年 CKYH 與長榮海運(EVERGREEN)合組 CKYHE 海運聯盟強化亞洲至歐洲(包括地中海)航線合作。

2、國際認證

陽明海運於 1996 年 8 月獲得國家品質優良案例獎,再陸續通過 ISM CODE 國際船舶安全管理認證、ISPS CODE 國際船舶與港口設施保全章程認證、ISO 9001 國際品質認證、ISO14001 國際環保認證及 OHSAS 18001 職業安全衛生認證、TOSHMS2007 台灣職業安全衛生管理系統認證、ISO27001 資訊安全管理系統認證、安全認證優質企業(AEO)認證，為我國海運界第一家獲得認證的公司，不僅提供全球客戶優質且安全的海運運送服務，也更是可靠的企業夥伴。

3、主要經營業務

1. 貨櫃航運事業－陽明海運

國際定期貨櫃運輸，涵蓋亞洲至北美東西岸、亞洲至地中海、澳洲與歐洲、歐洲至北美等東西向主航線、南北美洲航線及亞洲區間航線等。藉由策略聯盟合作建構綿密及彈性的全球服務網絡，並持續擴充船隊規模及拓展全球服務據點，陽明海運提供值得客戶信賴之完善運輸服務。

2. 散裝運輸事業－光明海運

光明海運股份有限公司，經營全球不定期散裝船運輸業務，平均船齡在 6 年以下。以論時出租或論程出租方式承運鐵礦砂、煤炭及穀物等大宗貨載。秉持「穩健經營，追求品質，顧客至上，安全第一」的經營理念，提供全球性散裝船運輸服務。

3. 碼頭事業

在台灣基隆、高雄及台北港、美國洛杉磯與塔科瑪、歐洲比利時安特衛普及荷蘭鹿特丹等港口投資經營專用貨櫃碼頭，強化運輸效率。目前更以台灣為基地，由高明貨櫃碼頭股份有限公司參與高雄港洲際貨櫃中心興建計劃，四席碼頭與櫃場已於 2014 年 9 月底正式營運，作為陽明海運在遠東的轉運基地。

4. 物流事業－好好物流

提供全方位專業物流服務，總部設於台北，同時在亞洲上海、深圳、中山、廈門、寧波、天津、武漢、合肥、香港及泰國設有辦公室。歐美則於洛杉磯、漢堡、鹿特丹、丹麥設立自營辦公室，搭配其他各地代理，積極於全球佈建物流服務網路。為增強服務能力，提升服務品質，好好物流除了在高雄港區內設有台灣唯一多溫層大型溫控物流中心，另外也於德國法蘭克福投資經營倉儲配送，在中國投資冷鏈倉儲配送和冷箱堆場。除海空運貨物承攬業務，好好物流已具備提供供應鏈管理和物流解決方案能力，逐步朝向成為卓越物流業者的願景邁進。陽明海運集團同時在台灣、英國、美國及中國等地，成立專營貨櫃拖車運輸公司，提供客戶全方位的物流解決方案。

5. 文化志業

陽明海運公司為提升全民對海洋文化之體認及善盡企業社會責任，首先於 2004 年底在基隆成立「陽明海洋文化藝術館」；嗣後為了永續推動海洋人文藝術教育工作，於 2005 年設立「財團法人陽明海運文化基金會」；更於 2007 年底在高雄旗津設立「陽明高雄海洋探索館」。陽明海運期望藉由基金會及兩館，透過辦理特展及活動的方式，積極投入推廣海洋文化教育工作。

二、陽明海運加拿大溫哥華分公司簡介及經營業務



▲圖 1 為加拿大地區 Vice President and General Manager 林振鐸總經理

本次前往實習的單位為陽明海運加拿大溫哥華分公司，公司位於溫哥華市區的商業大樓內，於同棟大樓內還有法國領事館和以色列的航運公司 ZIM，其周邊大樓街為商業的辦公大樓，由於其市區鄰近溫哥華港區，因此許多航運貿易公司皆設點於此。

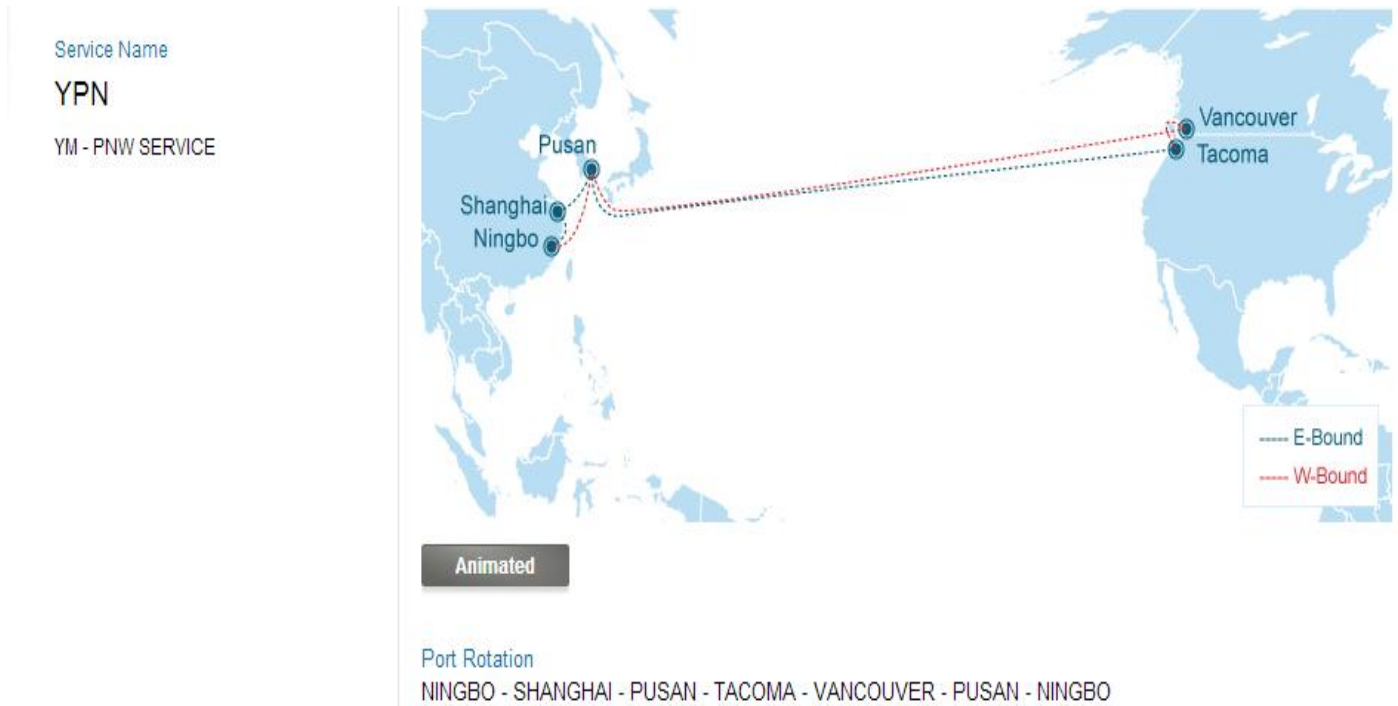
加拿大子公司為位於加拿最繁榮的溫哥華港邊，溫哥華港為加拿大境內最大港口同時也是北美第四大港口，提供了 28 個主要海運貨物碼頭以及三個一級鐵路，建立了完善的港邊設施及內陸運輸交通網。做為北美最多元化業務的港口，與世界超過 160 個經濟貿易體系交流，包辦了散貨、雜貨、汽車、貨櫃以及郵輪。其中汽車的進出口每年平均進出口量達到 45 萬輛台，包辦了所有來自亞洲的車輛。更在 2013 年度處理了 1.35 噸的貨物，相當於包辦了加拿大境內 95% 的進出口市場，致力於運送貨物及旅客的同時，透過將環境、經濟及社會的共同發展來提高整個港區內各業務的效率，提供可靠的運行。

其工作業務包含了整個加拿大地區東西岸進出口貨物運輸，整個溫哥華分公司內有十名員工，分為：進口（Import）、出口（Export）、業務（Sales）、設備（Equipment）、應收帳款（Account Receivable）等五大業務部門。

以下為 YML-VAN 所服務的航線：

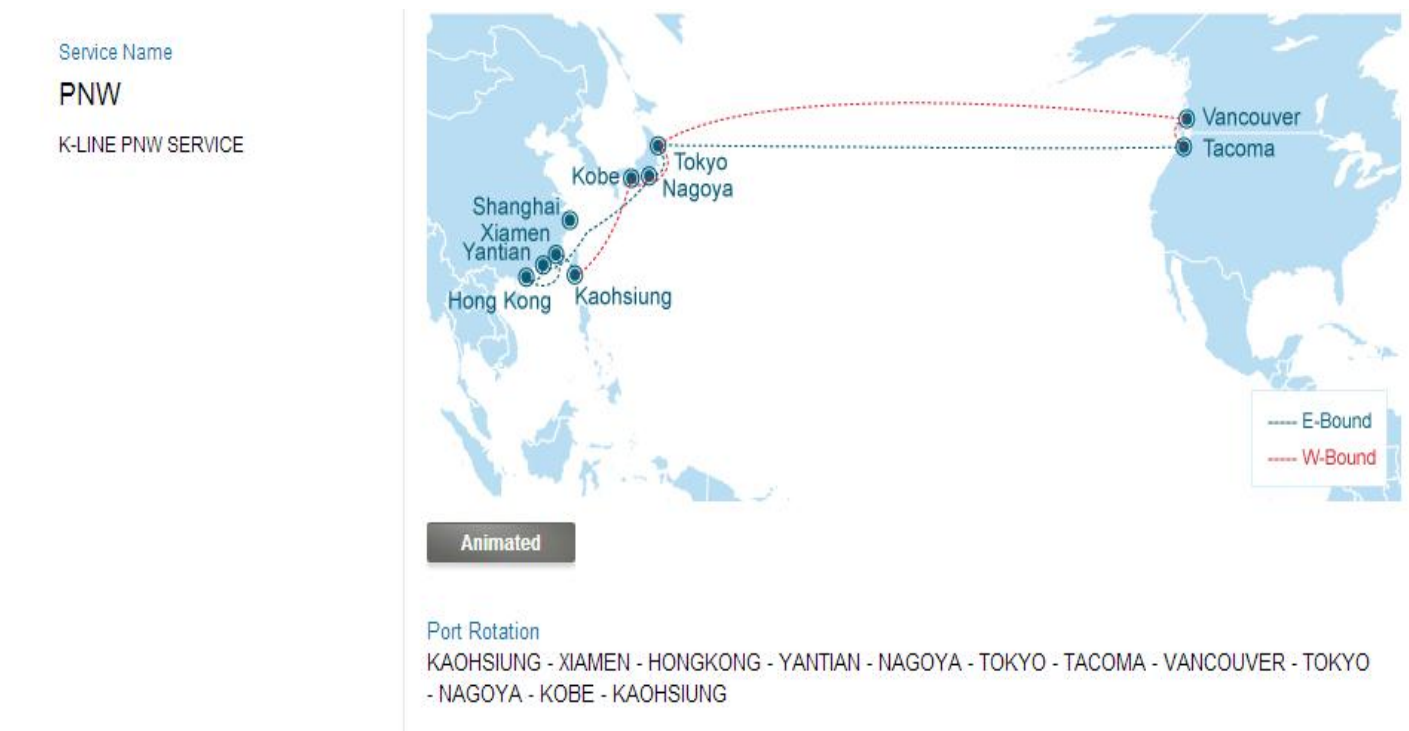
1. YPN

此航線為陽明海運自有船舶航行之航線，主要航行船舶有：YM MARCH、YM PLUM、YM SUCCESS、YM FOUNTAIN、OOCL BRITAIN



2. PNW

此行線為日本 **K-LINE** 船舶航行之航線，藉由與不同海運公司船舶上裝貨的合作分擔，使得運送時間限制放寬。



3. CPN

此行線為中國 COSCO 船舶航型之路線

Service Name

CPN

CO - PNW SERVICE



Animated

Port Rotation

HONGKONG - YANTIAN - SHANGHAI - PRINCE RUPERT - VANCOUVER - SEATTLE - HONGKONG

4. HPN

此航線為韓國 HANJIN 船舶所航行之路線

Service Name

HPN

HJ - PNW SERVICE



Animated

Port Rotation

NINGBO - SHANGHAI - PUSAN - PRINCE RUPERT - SEATTLE - PORTLAND - VANCOUVER - PUSAN - KWANGYANG - NINGBO

透過與不同航運公司船舶上的互相合作，可以使得貨物運送的調配上更有彈性，也可以藉由運送不同公司的貨物來填補貨量不足時運送上的效益。

其進出口的貨物方面，加拿大地區西岸為主要出口港口，以木漿、木材等木製品為出口大宗，原料上由東岸經內陸運輸運往西岸港口輸出；進口方面主要是由亞洲地區進口生活用品。



▲圖 2 為溫哥華地區 Vanterm 碼頭

參、國外實習工作內容

於七月十六日，也就是剛抵達加拿大溫哥華的隔一天，我便開始進入公司開使這一個月實習的工作，以下是在這一個月中在實習的過程所學習到公司內部營運上的細節，以及公司安排我在這一個月中所擔任的職務內容說明

一、 各部門業務簡介：

在實習期間分別於不同的部門觀摩並了解其主要的工作內容

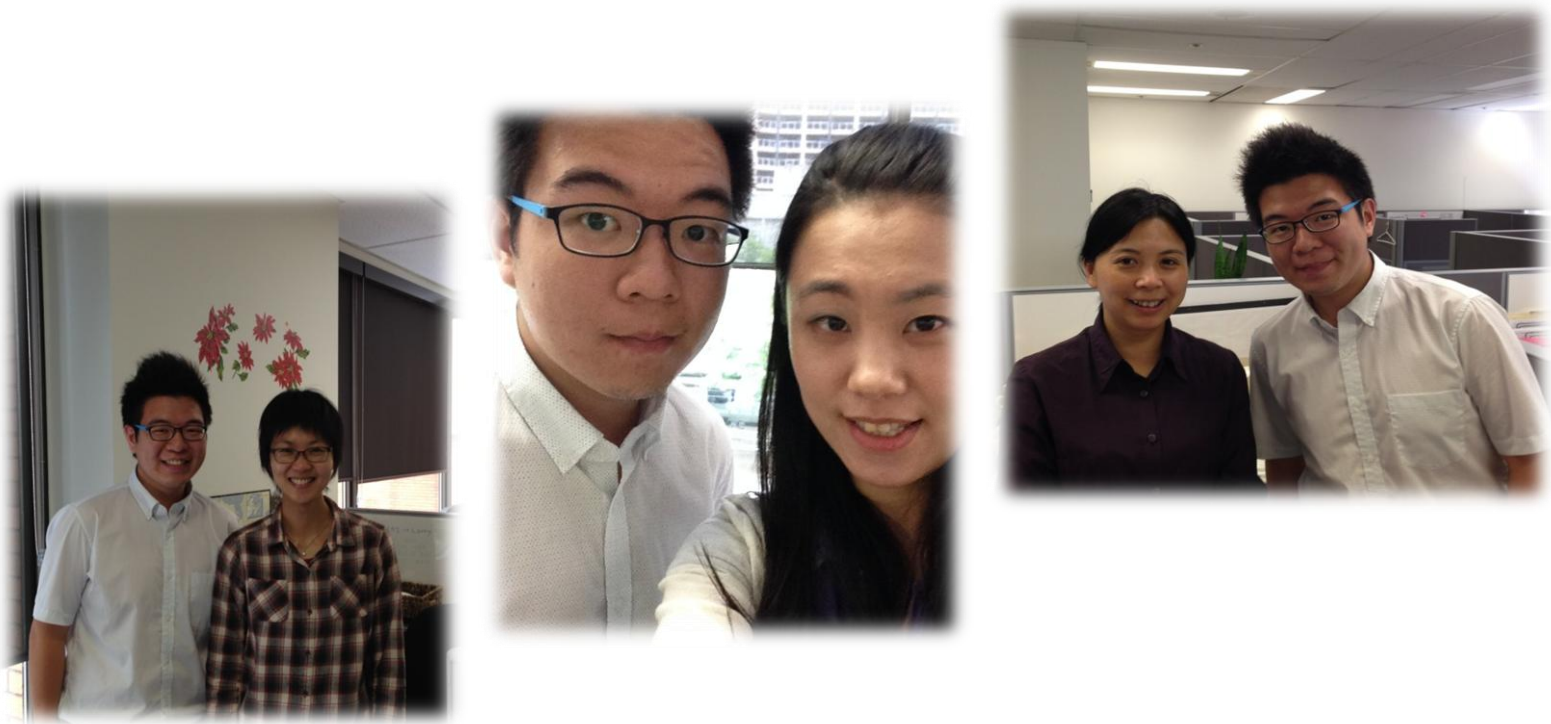
1、 進口組 (IMPORT)



▲圖 3 為進口組的 Tieu、Christine(由左至右)

進口組主要是經手船舶到港後，將貨物卸下船舶，必須通知貨主並給予領取該貨物的 PICK-UP NO.讓該貨主所委託之卡車司機可以於碼頭場棧裝取其對應之貨物，以及若是需要配和內陸運輸時，需與內陸運輸公司聯繫，安排直接由碼頭經火車運輸至客戶要求之目的地，完成所謂 door-to-door 的運輸業務

2、出口組 (EXPORT)



▲圖 4 為出口組的 Jessica、Helen、Susan(由左至右)

出口組主要為接收客戶的訂單 (Booking) 資料，為其安排適當的船期艙位，製作 B / L 交付給貨主，並於船舶抵港開始裝卸前通知碼頭及該船舶之大副確定的貨物資訊，以利其安排裝卸的順序及位置。該工作上有一點非常的特別，就是在接收到顧客的訂艙資訊後，我們必須考慮到該顧客的掉貨率，也就是說在做最後通知碼頭裝卸貨物資訊之前艙位可能變動的空間，所以在每一艘船舶艙位的限制下，可以超收一定數量的艙位訂單，使得在最後裝卸完船舶能夠達到經濟的載貨數量，不過這樣子超收的額度必須由負責該船舶艙位訂單的同事自行拿捏，因此是一項需要膽量去執行工作。

3、業務組（SALES）



▲圖 5 為業務組的 Eric、Ralph(由左至右)

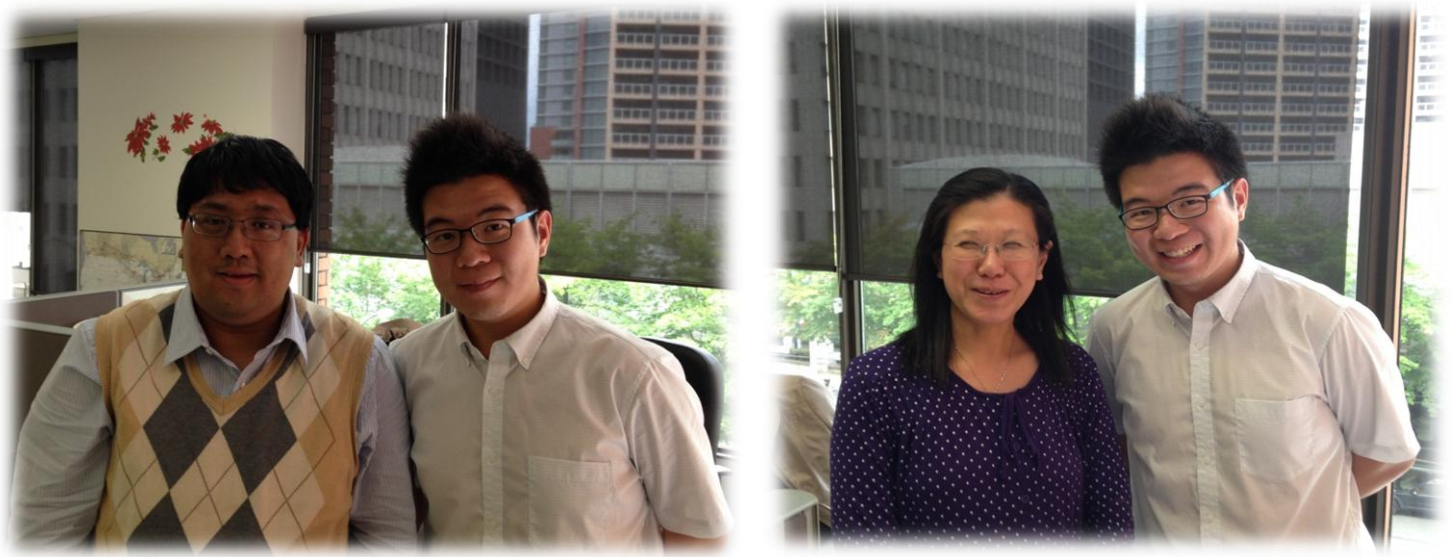
業務部門主要的工作就是招攬新的客戶以及和舊有客戶保持聯繫，時常出席一些客戶安排的社交場合，與該客戶以及其合作夥伴進行公司業務上的交流，保持與客戶之間資訊的交換，並提供給不同客戶較為客製化的服務。由業務的同事告訴我，基本上業務就是要了解並處理所有部門的工作，這樣一來才有辦法提供給客戶及時且有效的幫助，才可以建立好與顧客間的關係。



▲圖 6 為與 SALES 一同與客戶見面於美式足球比賽的 VIP 包廂內

與客戶見面不外乎就是客戶想要了解公司營運的情況，以及船舶船期的安排，在加上業務同事與客戶之間在各項活動所建立出的關係，得到客戶的信任及依賴，達到鞏固貨源的效果。

4、設備組（EUIPMENT）



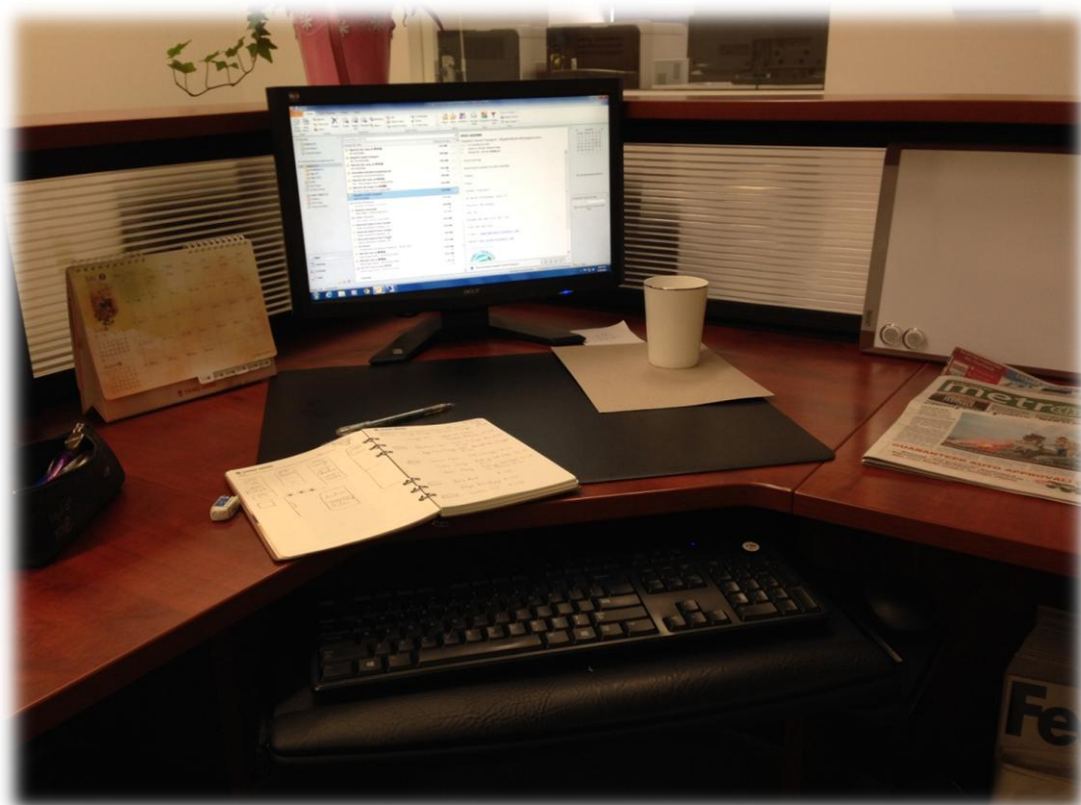
▲圖 7 為設備組的 George、Hong(由左至右)

設備組主要的工作在於貨櫃的調度以及貨櫃損壞的處理，貨櫃的調度方面，將空櫃安排至不同的貨櫃場，再通知客戶至所安排的貨櫃場領取空櫃，大部分客戶會希望將空櫃安排至地方的貨櫃場而不是留在碼頭的貨櫃場，其最主要的為碼頭貨櫃場的免費放置期限較短，超過時間就必須支付貨櫃延滯費，因此客戶願意安排至非鄰近港口的貨櫃場中；受損的貨櫃則是必須安排至特定的貨櫃場等待接受檢查，之後再安排運回亞洲進行維修或是報廢的工作。

5、應收帳款（ACCOUNT RECEIVABLE，A/R）

這一個部分為我這次主要的工作內容，原本是為進口組的同事 Tieu 負責，主要事有關處理支票收取、系統輸入以及平衡報表的工作。將在下一個部分做詳細的介紹。

二、 主要工作內容介紹



▲圖 8 為我這一個月上班之座位

在溫哥華分公司，緊緊只有十位員工，分為四個部門，分別為：進口、出口、設備、業務，每一個部門都只有 2 到 3 名員工，所以每個人的工作都是非常的繁忙，也就是需要每個人非常專業有效率的去作業。也就是因為如此，副總在安排我的實習內容上就會比較希望我能分擔大家的工作部分，而不像是一般公司實習的純學習，我是需要貢獻生產力的，所以我就負責了公司帳款支票的接收以及在系統中進行分類輸入和平衡報表的部分。

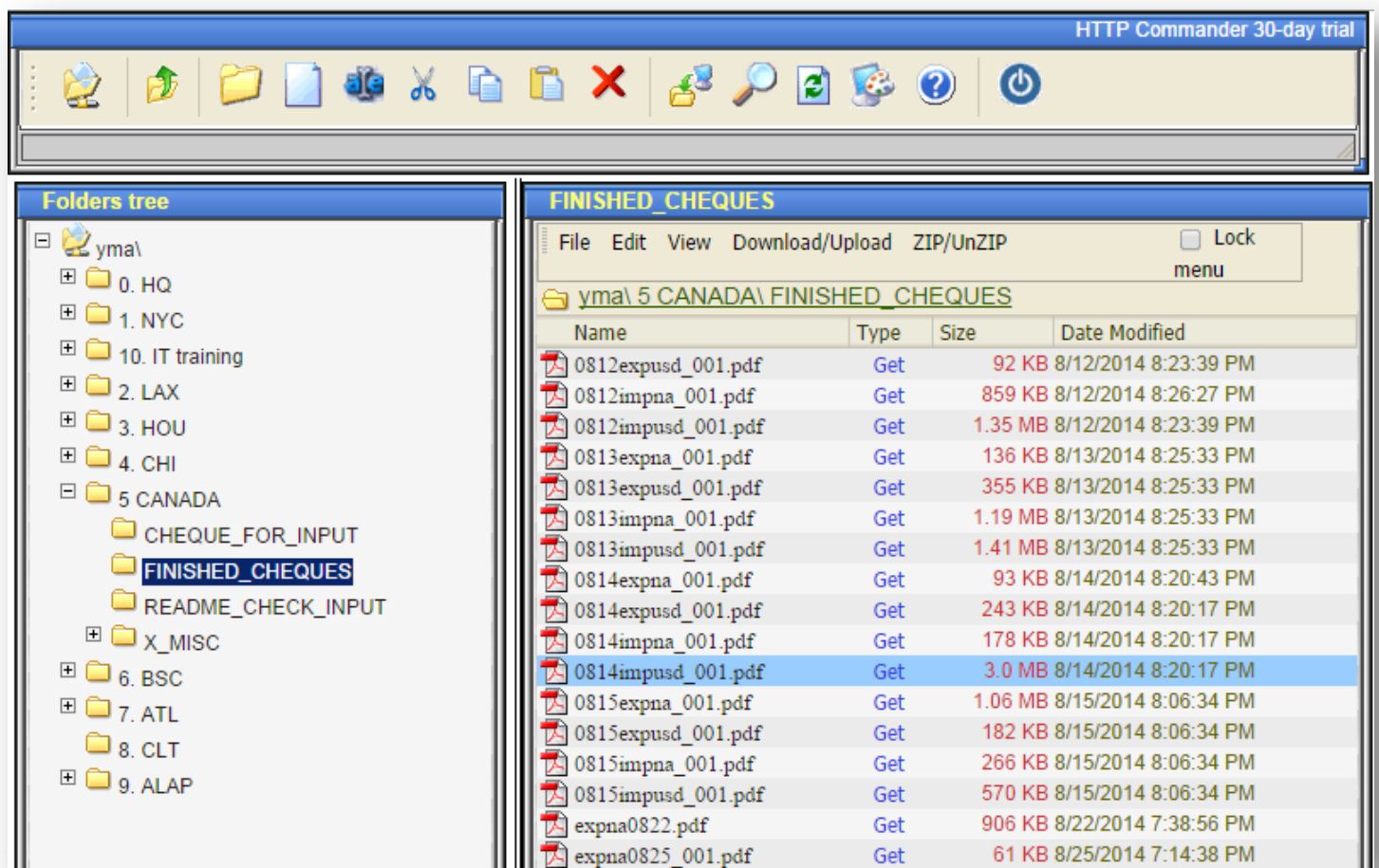
第一天工作時，由原本負責的同事 Tieu 教導我一些基本的輸入方法以及系統的使用，將每一天收取的支票輸入系統中並打上銀行對帳日期，每個禮拜三、五再依照對帳日期將支票整理至銀行對帳。其中每一天的支票收取幾乎都是顧客委託快遞業者送達公司，可能就是要及時換取 B/L，也可能是先行付帳，進出口加起來每個對帳日都會有著約六十張的支票，金額都有著七十萬到一百萬美金，十分龐大，但是在詢問副總過後才知道若是包括所有支票和電匯的部分，一個禮拜平均會有四百萬美金左右的收入。



▲圖 9 為將輸入完成之支票分類，對帳日進行報表平衡後至銀行對帳（如右上）

副總一再的叮嚀我處理帳款的工作是一個公司中最重要的工作，因為一個公司所有的部門所做的所有的工作，都是為了能夠使公司收益，所以從收取帳款的工作就可以看到不同部門的工作內容，從支票或是 B/L 交付或是收取都可以看出來。例如，加拿大出口最大宗的就是木漿以及木頭製品的輸出，每一艘船舶上都有著許多的貨櫃是載運這些物品，因此每天都會收取到加拿大前幾大木漿製造商的支票，而且金額都是非常龐大。

進行收帳輸入支票最怕遇到的事，就是在每個對帳日時要進行支票金額和輸入金額的報表平衡，若是不平衡時，就有可能是支票的少輸入或是支票的遺失，因此在反覆的出現這樣的問題時就需要一個有效的工具，讓我們在找尋問題點時更方便有效率。這也是副總在交付我這像工作時希望能夠發現並改善的，為什麼這樣說呢，因為對於我這樣一個從未接觸過這一項工作的人而言，工作時會出現的問題就會是任何一個人接手時有可能會出現的問題，所以在出現問題時副總希望我能跟他一起討論找出發法來解決問題，並且發展出一套有效的工作流程，能夠讓不論是有沒有接觸過這樣工作的人都能馬上上手而且失誤率較低。



▲圖 10 為將支票掃描後上傳公司雲端空間，以供台灣同事下載輸入會有這樣的要求，最主要的就是為了從八月份開始，支票輸入方面的工作將要轉交給台灣的資料處理團隊進行處理，所以等於是要借由我這一個從零開始學習的機會，發現出可能的問題，再透過我和台灣的同事們溝通並且指導他們這項

工作上會遇到的問題，也就是負責將工作交接過去。經過一個兩個禮拜的嘗試與溝通，大部分的問題都已經遭遇到而且一起解決，在實習結束前把整個工作做一個完整的交接。

① CO. Yang Ming

JCDC

Yang Ming Shipping (Canada) Ltd.
VANCOUVER
1130 West Pender Street Suite 380
Vancouver, British Columbia V6E 4A4
Tel: 604-681-9999
Fax: 604-681-3200

NAME/DEPARTMENT		DIRECT LINE	EXT	CELL
Lance Lin	Equipment Manager	604-692-2052	234	604-562-9045
Hong Wang - VAN EQC	Equipment Release / Empty Return	604-692-2054	224	
George Chu - VAN EQC	Import / Account Receivable	604-692-2059	229	
imp	Manager	604-692-2050	226	
NgoTieu Cuong - VAN IMP & AR	Import / Pick-up # / Arrival Notice	604-692-2057	233	
Christine Cao - VAN IMP & AR	Export Manager	604-692-2055	225	
Jessica Chao - VAN EXP	Booking / Late Gate / Doc Extension (YPN/PNW)	604-692-2056	222	
Susan Fang - VAN EXP	Booking / Late Gate / Doc Extension (HPN/CPN/CEN) / BL release	604-692-2051	221	
exp	Sales	604-692-2058	228	604-360-0603
hndg	Sales	604-692-2053	223	604-318-6959
cls	Conference Room		227	
	Small meeting room		231	
	(OPERATIONS)	604-692-2060	232	

Yang Ming Shipping (Canada) Ltd.
TORONTO
5045 Orbitor Drive, Building 9, Suite 301
Mississauga, Ontario L4W 4Y4
Tel: 905-232-1881
Fax: 905-232-3883

NAME/DEPARTMENT	TITLE	DIRECT LINE	EXT	CELL
Lilian Zhang	SENIOR MANAGEER - SALES	905-232-2883		647-970-4861
John Tallon	ASSISTANT MANAGEER - SALES	905-232-2881		416-274-5606

Yang Ming Shipping (Canada) Ltd.
MONTREAL

NAME/DEPARTMENT	TITLE	DIRECT LINE	EXT	CELL
Stephen Wray	R.V.P. / SALES	514-426-4487		514-240-9594

▲圖 11 為公司每位同事負責的業務以及其聯絡分機

另外除了處理帳款這項主要的工作之外，從第一天開始我也接下了櫃檯以及總機的工作，這是一項很有挑戰性的工作，因為是要直接和客戶交談，也就是說要考驗著我的英語會話能力以及對公司業務的了解。面對客戶提出的問題，並不是馬上將其轉接給其他的同事，而是要充分詢問客戶的需求之後，判斷是否可以自行立即處理或是交付給同事們處理，因為我們人力上的吃緊，以及客戶可以透過公司網站上的船或追蹤去獲得它們需要的資訊，再透過總機將客戶無法解決的問題分類之後轉接給負責的同事，這樣一來才可以使公司及客戶都能達到最大的效益。

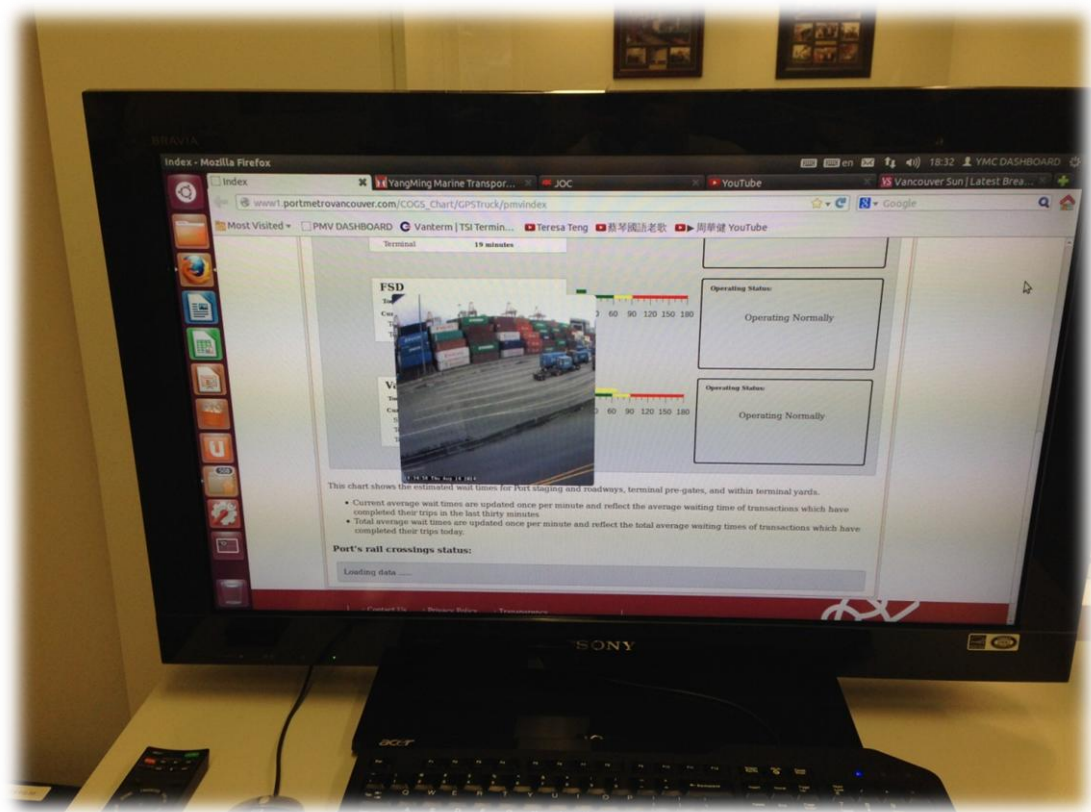
還記得副總跟我說明著每一艘貨櫃船的進港時間安排，如何在有限的場棧空間充分利用釣竿及馬同工人工班的調配，以達到以最小的成本得到最大的效率。這些就得仰賴地方人員熟悉該廠站的作業之後，利用經驗去調配，在和船長及大副了解配艙的安排，進行調度。碼頭的每一個動作都是動輒好幾百塊加幣，一艘船裝卸可能需要兩千多個動作，因此一個動作都不可以馬虎，不然可能會造成往後更多的損失。

三、 船舶實務參訪



▲圖 12 為 YM PLUM(梅明倫)船長、大副、二副(左一、左四、左五)於船上合照

很榮幸能夠跟台灣籍的船長一同參觀，上了這麼多有關海運的課程，怎麼能夠沒上過船呢？於是我來到了建造於西元 2000 年陽明第一艘 5500 TEU 的船舶”梅明倫”。第一次踏上船，沒有想像中的搖晃不穩，或許是因為停在岸邊吧，也或許是因為船舶本身面積夠大，走上船橋來到控制台，聽著船長和大副二副和副總談著裝卸船舶所遇到的問題，如何跟各地的棧埠去做配合，裝卸的效率將嚴重影響著成本及收益，因此大副所做的貨櫃配置就非常的重要。接下來前往機房參觀，在引擎尚未運轉的情況下就已經顯得非常炎熱，更何況是在海上航行時機具的運轉更是要顯得十分小心。聽機房的船員說，之前有人不小心拉錯開關造成全船失去動力，險在港口內差點發生事故，結果那個人也當場被革職，因為這不光只是會影響這艘船舶的作業，而是數以億計的問題。



▲圖 13 公司內即可透過港口網站即時觀察卡車進出情形

四、實習心得

一開始得知有這麼一個機會可以實習又可以出國，我就下定決心一定要去爭取，在大約三、四個月的等待過後，終於可以開始為這趟旅程開始做準備。出發之前，心中總是擔心著語言表達不能順暢等問題，不過回過頭想想前一年出國遊學的經驗，到了國外自然而然就會習慣使用不同的語言溝通了。經過十二個小時的飛行，一下飛機就見到了林副總和房東 Tieu 一同來接機，他們兩位也是我這一趟旅程中最重要的人，不論是工作或是生活上都是非常的關心我、照顧我，我也算是給他們添了不少麻煩。到達溫哥華的隔天，我就開始進到公司認識環境，雖然公司內僅僅只有十個人，但是就是因為如此每個人在工作上的溝通可以更沒有隔閡。我的第一份工作就是到了櫃檯去練習接聽客戶的電話，配合不同客戶的要求，將其轉接到不同崗位上的同仁，不過原本負責總機以及 booking 的 Helen 跟我說要讓客戶知道針對不同的需求應該洽詢不同的分機號碼，而不是一味的將要求塞給總機要求所有的服務，養成一個不好的習慣，讓公司的分工制度無法有效的發揮。跟著 Helen 一起做 Booking，認識了用電腦系統查詢訂單資料並打印出載貨證券，根據不同客戶的需求，所要打印出的報價 BL 副本以及無報價 BL 副本份數也不一定。試著透過 BL release 系統來嘗試製作提單給客戶來收取，有一種達成里程碑的感覺，總是圍繞的每一堂課的 BL 就這樣從我手中產生了！

我主要是負責支票輸入以及平衡收支的工作，這工作看似簡單，卻因為支票張數太多無法在同一天內完成而造成很大的漏洞，最後導致收帳與支票金額不符的結果。由於帳款需要在規定時間內交由銀行去做對帳的部分，所以錯誤的帳款必須在有限的時間內找出來必做出更正，也就是說需要一個簡單有效的方式去整理所做的結果，副總給了我一個有效的方式就是運用樞紐分析表將檔案歸類在去跟手上的支票金額去最比對，如此一來在找到錯誤金額的同時也可以確定支票的號碼以利做出即時的更正。當錯誤一個一個出現的同時，心理的壓力也跟著增加，因為帳款式間公司的營運核心如果帳款出了差錯可能就會影響到公司的營運，因此給了自己很多不能出差錯的理由，就在崩潰的邊緣，料解到工作跟當學生上課有多麼的不同。當一個學生你只需要對自己負責，當一個員工是需要對整個公司負責，這樣的壓力和企圖心是需要慢慢去適應去轉變的。

一個月一下子就過去了，其實在這樣一個月的實習下來，說到要真正去熟悉整個溫哥華辦公室的工作內容是絕對不可能的，來到這邊其實並不只是要獲取很多的知識，而是想辦法讓自己融入到這樣一個環境，成為一個對這樣一個工作網路有幫助了一個部分，不要去干擾或是造成其他同事的麻煩為前提去吸收經驗。

學習如何和陌生的外國人應對，不論是透過電話或是當客戶拜訪或是拜訪客戶時，如何讓別人對你是有一個好的印象，而且是能夠幫助到他們解決問題的。害怕是一定的，但既然到了這樣的一個環境下，就是要成為這樣的一個人，所以不論是熟悉環境，熟悉客戶，熟悉英文對談，熟悉海運，一切的一切對我來說都像是重新開始，很新鮮很有趣只要我能夠接受他。這裡的同事們不論是在工作時或是在私底下，氣氛都是非常融洽，不像是以往辦公室給人的那種死氣沉沉各顧各的壓力，這裡的感覺很自由，很可以溝通，很有耐心，也就是這樣對我這樣打擾大家也都是願意花時間提醒我教導我。或許在這一個月的實習，不像是在其它地方實習是準備好一整套的課程給實習生，但親自負責一項工作，將工作的內容及成果貢獻給公司，利用工作的過程中去學習，我覺得我得到的更多。這一個月我不敢說公司給了我什麼，我只能好好把我所看到的、聽到的拼湊在我的人生拼圖之中，希望能藉此使我往後的人生可以更有方向去追尋，也可以將這次的經驗運用在步入社會之後的生活當中。



▲圖 14 為溫哥華分公司同事合照

肆、國外實習生活體驗



▲圖 15 為騎車由史丹利公園觀賞獅門大橋

此次的國外實習計畫，除了認識海運方面工作，最重要的就是去體驗外國的

生活文化。加拿大溫哥華地區，人口組成有約 40% 以上的華人，所以不論是餐廳或是商店都可以看到濃濃的亞洲味，副總也告訴我到溫哥華地區反而是能夠吃到道地的港式餐廳，而西餐廳主要是以當地新鮮的海鮮為主要料理。交通方面，溫哥華地區分為三塊區域，所有的交通工具付費都是需要依照跨越的區域數目付費。溫哥華地區算是較早期就擁有捷運系統的北美城市之一，當地的捷運系統 SkyTrain 主要是分為三條線：Canada Line、Expo Line、Millennium Line，雖然不像是台北地區捷運網路如此的密集，但捷運沿線的公車路線也是如同台北相當密集，並且交通付費在聯運方面也有 90 分鐘內免費轉程的優惠。另外在溫哥華地區很盛行使用腳



踏車，腳踏車道及號誌更是隨處可見，不論是工作上使用，或是觀光的自行車路線都是有相當完善的規畫，因此我也在當地租用腳踏車到相當著名的史丹利公園觀光。



←Richmond Night Market

我也到了當地著名的台灣夜市，不論是臭豆腐、波霸奶茶，各式台灣常見小吃那裡都看的到。不過這個夜市最特別的是竟然需要入場費！就是因為如此夜市外一直都有著大排長龍等著要付費入場的人們，也算是另類的夜市奇觀。

感謝房東開車帶我前往位於北溫哥華的滑雪勝地 Whistler，對於我這個生長在熱帶地區的小孩來說，有什麼是比第一看到雪更興奮的。另外在 Whistler 這個地方由於是山區，所以要到達山頂滑雪的話必須搭程非常特殊的纜車，像是坐在半空中般的感覺，非常的貼近大自然。



←登上山頂滑雪所搭程的纜車，意外遇上到當地上學的台灣人

→在夏天的 Whistler 仍可在山頂看到厚厚的積雪





▲開車駛上渡輪前往維多利亞島（圖為路程中拍下回程的渡輪）



另外在這一次的實習過程當中，也剛好遇上了八月四日”BC DAY”三天的長週末，所以就跟同事一同開車前往美國西北岸的西雅圖，去感受當地的港邊市場，充斥著新鮮魚貨以及觀光客和海軍。到了美國之後再來跟加拿大一比較，才深深感受到加拿大不論是購物或是吃飯方面課加的稅是如此的驚人，基本的15%稅，吃飯又必須加上12%的服務費，必須有足夠的經費才有辦法在當地生活。

生活照片集：



伍、國外實習具體效益

透過這一次的海外實習經驗，不論是在工作或是生活方面，都讓我成長了許多，以下是在這一趟實習中獲得的新的感受：

1. 如同我在前面工作內容時提到，當一個學生只需要為自己學業上的成績負責，而若是一家公司的員工則是要為自己的工作內容負責，但不同的是工作的內容是會牽動著整家公司的運作，因此不只是為了自己而是為了公司，需要更有責任心，這是從一個學生進入到社會中最需要去做轉變的心態。
2. 在學校中，藉由不同的課程可以去形成有關海運產業的基本概念，然而真正開始進行相關工作時，需要的就是經驗的累積，學校給我們只是一個工具，而在工作中可以學習到的是如何去運用你的工具的方法，因此再擁有好的工具之後最重要的就是要知道工具可以運用在什麼樣的地方，才可以使公司達到最大的效益
3. 海運是一個國際性的產業，所以往往需要面對到來自不同國家的客戶，藉由在當地公司與當地客戶溝通，可以更容易了解到不同地區客戶的交流習慣及當地的產業趨勢，也可培養自己的語言會話能力。
4. 體驗到在辦公室中和同事一起工作的氣氛，讓自己在離開學校步入社會時，不會如此的生澀，能夠更快的融入新的環境之中。
5. 雖然不像是一般實習工作有著一套固定的課程，需要兼顧著自己的工作，不過慢慢熟悉之後，慢慢可以透過空閒時間和同事間交流自己的問題，老闆也告訴我，這一趟實習最重要的就是主動去學習，這樣一來得到的才會真正是屬於自己的知識和能力。



▲圖 16 為航運管理學系盧華安教授（右二）至分公司訪視實習狀況
(拍攝於 2014 年 7 月 31 日)

陸、未來展望及建議

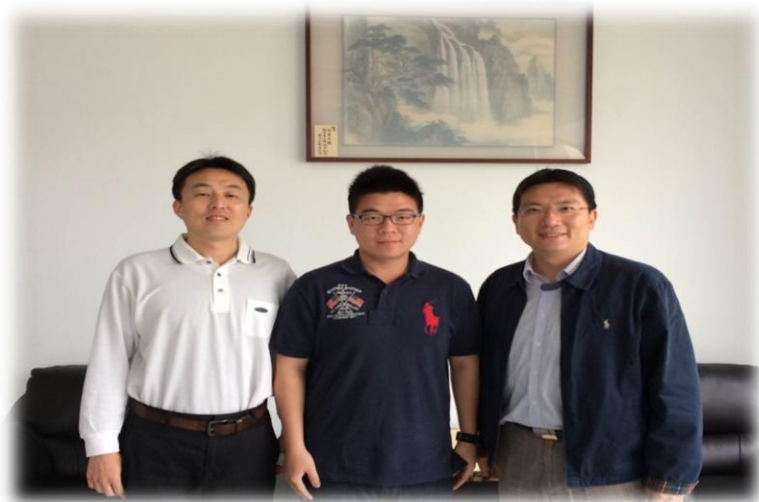
很榮幸能夠參與這一次的學海築夢計畫，經由老師們和教育部跟陽明海運方面提出計畫，經過不斷的溝通之後，我們才能夠擁有這一次海外實習機會。這一次也是第一次前往北美的加拿大進行實習交流，這也就代表著我的表現及心得可能會影響著街下來是否還有機會繼續將這一項計畫帶往加拿大甚至是美洲地區其他地方，所以我很珍惜在實習中學習的每一天。

但是由於是第一次在非亞洲地方進行實習計畫，因此在經費補助方面稍嫌不足，使得整個實習計畫只能進行約一個月的時間，無法將所學習到的工作內容有足夠的時間去實際操作。會有這麼樣一個問題，跟加拿大地區生活費中的稅率計算有很大的關係，所以希望在往後的學弟妹若還有機會前往的話，能夠把這一點考慮進去。若能夠延長至約兩個月的時間，我相信就能夠充分發揮這一趟實習最主要的目的。

在實習前，建議能夠對當時的海運方面新聞資訊有一定的了解，因此在面對不同於國內的發展趨勢時，能夠更快的去適應接受，如此一來能夠更快的去摸索新的事物，提出更具學習價值的問題。

在西方國家上班，雖說是比較自由的上班環境，同事間的相處也比較沒有隔閡，但基本的禮儀還是需要注意的。不論是面對客戶或是同事及老闆，在工作時就是要帶著專業的態度去處理，基本上只要維持基本的禮節，主動去認識新的人事物，都是非常的容易且歡迎的。

希望不論是由教育部或是學校和系上，都能夠更加推廣這一類的活動，讓更多的同學們在步入社會前了解到更多實務尚的情形，在真正進入職場後可以少一些徬徨、多一份自信，替社會新鮮人營造一個健康的心態。更希望航運管理學系的同學，藉由到航運公司的實習，能夠更充實自己的能力，將來更有競爭力。



▲圖 17 為負責這次計畫的趙時樑教授(左一)和蔡豐明教授(右一)