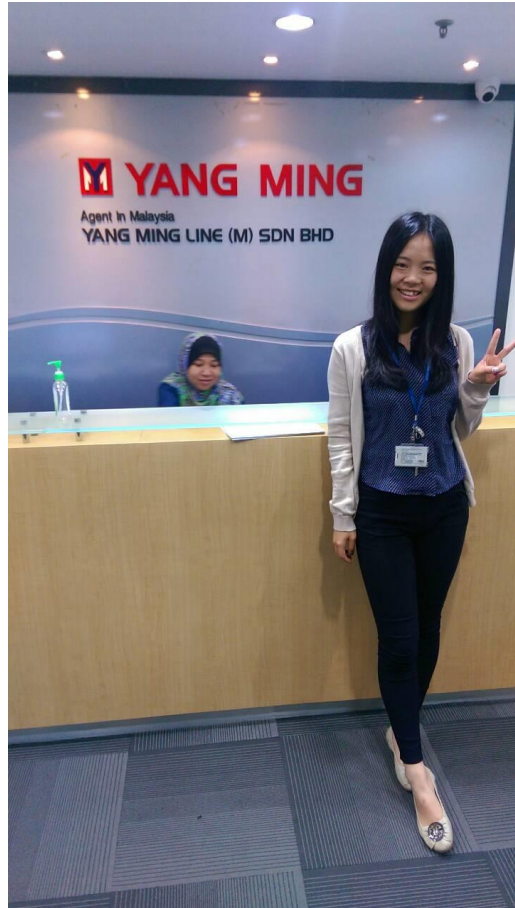


學海築夢

學生出國實習心得報告



獲補助年度：104 年度

薦送學校系所年級：國立台灣海洋大學航運管理學系四年級

姓名：林芷萱

國外實習國家：馬來西亞

國外實習機構名稱：陽明海運(馬)股份有限公司

中華民國 104 年 9 月 8 日

目錄

一、緣起

二、國外實習機構簡介

§2-1 陽明海運簡介

§2-2 陽明海運馬來西亞分公司簡介

三、國外實習企業或機構之學習心得

§3-1 HR

§3-2 IT

§3-3 Marketing

§3-4 Accounting

§3-5 Operation

§3-6 Import + Export document

四、國外實習之生活體驗

五、國外實習之具體效益

六、感想與建議

一、緣起

就讀航運管理學系，讓我接觸到有關海運的產業，聽過許多實務的演講也因而對此很有興趣，畢業後投入職場也有可能選擇這條路，因此希望藉由參與這個計畫，讓我對於職場有先一步的認識，了解整個航運業的運行，並且對實務方面的操作有更進一步的理解，進而對往後的就業能有更充分的準備，更能夠知道自己更加適合的崗位。做為一個學生，從以前到現在都是待在學校，以被動的方式接收資訊，透過這次實習，我希望能從做中學，以實務經驗讓在學校所習得的知識能夠真正的運用。去國外待一段時間一直是我很嚮往的一件事，能夠藉此拓展自己的視野，不再侷限在眼前固有的生活型態，且更認識其他國家的文化，提升多元文化知識以及國際觀。

我的直屬學姊也曾經到過陽明海運實習，她與我分享在不同部門的經歷，由於真正實務上做的與在學校所學的有很大的差異，使我更想要了解其中的不同之處。能夠在踏入職場前體驗往後生活的大環境，對我來說意義非凡。再過一年之後，就是我進入職場之時對於實際的工作狀況卻還不甚了解，我希望能透過實習的機會，預先了解進入職場後各方面尚不足的能力，並針對這些部分更精進自己，使自己未來進職場時更具競爭力。因此，本人申請參與此次學海築夢海外實習計畫。

二、國外實習機構簡介

§2-1 陽明海運簡介



陽明海運股份有限公司成立於 1972 年 12 月 28 日。截至 2013 年 10 月底止，陽明海運擁有 95 艘營運船舶，承運能量高達 505 萬載重噸/ 41 萬 TEUS，船隊以貨櫃船為主。求變、齊心協力、克服困難，不僅以『準、快、穩、省』四大準則提供優良服務，成為全球名列前茅的海運公司，均船齡更為全球最年輕的公司之一。

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、ISO9001 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。

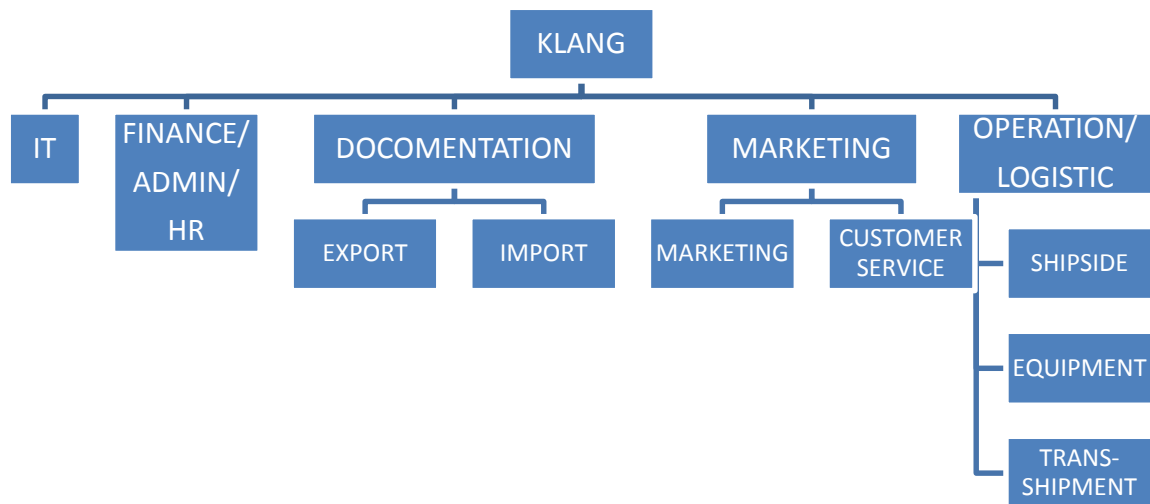
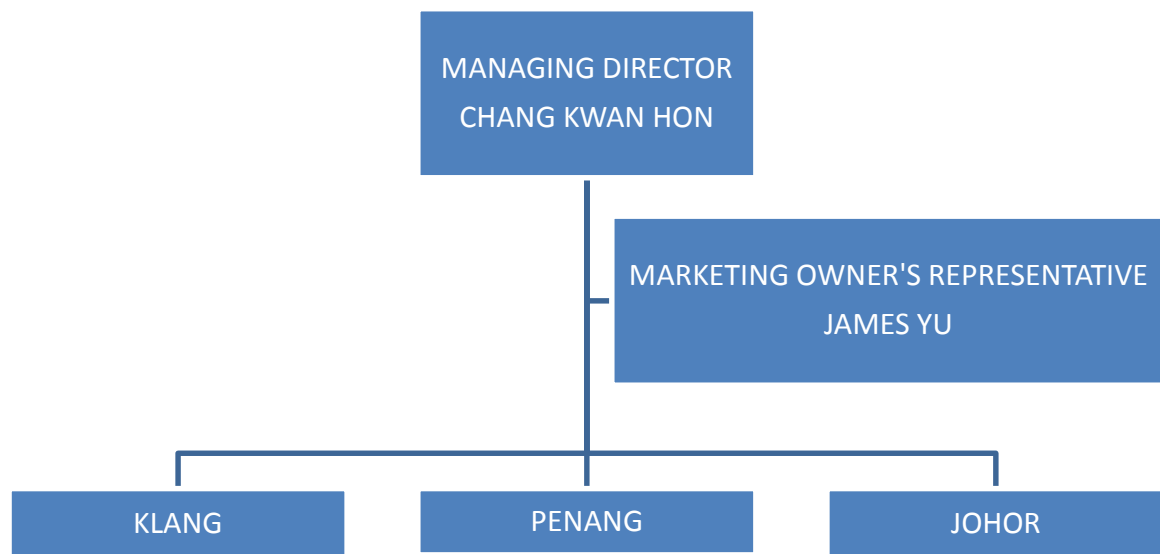
陽明並透過與日本 K - Line、中國 COSCO、韓國 Hanjin 及其他知名船公司的聯營合作，擴張綿密的服務範圍，持續努力加強服務顧客，積極提高營運績效。

§2-2 陽明海運馬來西亞分公司簡介

位於馬來西亞的陽明分公司總共設有三個辦公室，皆位於西馬，最北邊的位於Penang，最南邊的位於Johor，而位於這兩者間的辦公室設於Port Klang，是此三者之中規模最大的，實習地點亦位於此處。



圖一 陽明馬來西亞分公司分布圖



圖二 陽明馬來西亞巴生港組織圖

三、國外實習企業或機構之學習心得

表一 實習時程與部門

Date	department
3 Aug	HR & IT(人事部&資訊科技)
4-14 Aug	Marketing + CS(業務部+客服部)
17-18 Aug	Accounts+ Admin(會計部+管理部)
19-21 Aug	OP+ Log(營運部+物流部)
24-28 Aug	Doc Exp + Imp(進出口文件部)

§3-1 HR

人事部門負責掌控公司的人員錄用等，要了解整個公司不同部門的業務，照著各部門所需要的人才選擇適合在該職位工作的人員。從 price、booking、shipment instruction、製作 B/L 到 freight collect，都有不同的部門負責。陽明馬來西亞總共分成 marketing、customer service、import、export、operation logistics 及 finance 等部門。



圖三 和HR的主管合照

§3-2 IT

全馬來西亞的陽明公司只有 Port KLANG 設有 IT 部門，PENANG 及 PASIR GUDANG 皆透過 REMOTE DESKTOP 連結至 KLANG 的系統。陽明公司內部有兩種系統處理有關業務的所有事情，一種是 AFSYS 為台北使用，OCEAN LINK 為馬來西亞使用，這個系統可以處理訂艙、文件、進口、出口、會計等，這個自動化的系統可以增加工作的效率，並省下不必要的手續，比如修改一個顧客的不同 BL，可以用一次動作修改完所有的文件。

公司內部設有三台主機，分別負責不同的工作：

第一台負責 booking

由 CUSTOMER SERVICE 負責與顧客接洽，系統內有 CUSTERMER PROFILE SYSTEM(也稱作 CUSTERMER RELATION SYSTEM)，可以記載顧客的從訂艙當天起的所有資料，如聯絡資訊及訂貨紀錄等，如果有做更改也會有紀錄，並能及時通知文件部做修

改，日後有爭議可以提出作為證據。系統能得知那些顧客尚未回覆文件，並以 NOTICE DELIVERY 提醒尚未回覆文件的顧客。而 booking confirmation 可以讓系統在做完訂艙後將確認信自動寄給顧客，省下要一一寄出文件的麻煩。

第二台負責 B/L DRAFT

在顧客訂艙之後，先做出初步的 B/L，裡面包含所有的規則，給予顧客確認後，看是否有需要修改之處，再做確認。

第三台負責 OUTDOOR INVOICE

若提單上記載運費預付，在船離港後，便能自動通知顧客要付款，透過此系統可以得知有哪位顧客尚未付款，並能讓會計部門方便做追帳的動作。

§3-3 Marketing

Marketing 分成 sales 和 CS。Sales 和 CS 最大的差別在於，sales 是負責外部行銷，而 cs 是對內部的行銷。



圖四 和marketing全體同仁合照

CS主要的工作內容如表二：

表二 客服工作主要內容

Job Description	Remark
USA	
NORMAL BKG FM SHPR :-	
CHECK SERVICE CONTRACT B4 PROCEED BKG CFM	Create bkg
BKG FM GT NEXUS / E-BOOKING :-	
CHECK SERVICE CONTRACT B4 PROCEED BKG CFM	System
UPDATE IN YML WEBSITE FOR E-BOOKING	Create bkg
BKG CREATED :-	
Chasing SI / Check with shpr's require for BL issue	If Doc RQ
Monitor shpt/rate/service contract issue with HQ & Shpr	If HQ RQ
Shpt monitoring (COD / shpt status)	If HQ/Shpr RQ
F/up FOB shpt with counterpart (Rate ID rq/ agent enquiry)	E-mail
RQ special equipment with Log dept (Reefer/OT/F0)	E-mail
ROLL OVER SHPT/ TRANSFER VSL BY HQ INSTRUCTION :-	If HQ RQ
- Revise bkg to customer/ Prepare explanation letter	Send by sys
OTHERS :-	
Apply DG /UDAB shpt with HQ/Capt	If Shpr RQ
RQ cntr early turn with Opr dept	If Shpr RQ
Check Final loading list	After vsl sailed
Monitor T/shpt loading at POD	After vsl sailed
Space control/ Monitoring space with branches and HQ	Weekly
Trouble shooting with HQ/Agent/Shpr	
Monitoring for all USA Trade issue (Vsl chg routing/delay/skip/surchgs implement)	By Email
Prepare Circular	If
REPORT :-	
Booking list to HQ	1/3/5
Vessel bkg forecast to Partnership	3/5
USA weekly report by account to HQ	2
Prepare sailing schedule	Monthly
Pre-QC checking	Weekly

CS由五個員工負責不一樣的航線，分別為歐美線、亞洲線、東南亞線、地中海、紅海及澳洲線、中東及印度線。

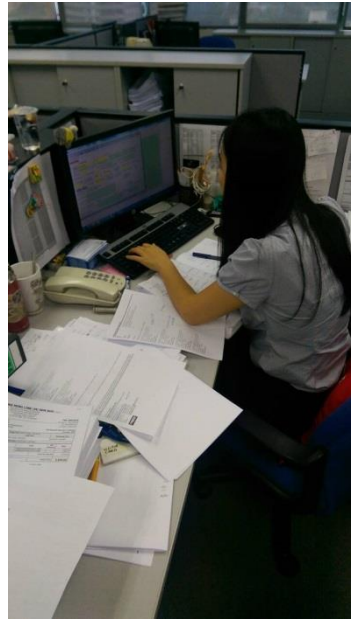
(1)歐美線：

美洲航線從巴生港裝船無法直接在美國的港口卸貨，需要先經過轉船的方式才能到達美國的港口。從港口到港口的 service requirement 為 CY/CY，若是要從港口再以鐵路的方式轉運到美國內陸為 CY/RAMP，或以駁船轉運至內陸的場站則為 CY/DOOR。美國很重視合約，一切訂艙的相關內容皆照著合約走。而選擇航線時也需要考量貨物的種類之後，才能決定適合的轉運地點及方式，若有兩個以上的方式可供選擇時，則需要詢問顧客想要以哪一種方式轉運。如果有需要轉運的話要加上在兩個點之間轉運的時間，才能作為真正的 ETD。訂艙確認後，可以按下 confirm 鍵，由系統自動送出信件通知顧客他們的訂單已經完成，再讓顧客確定內容是否與契約相符，並視為追繳其 S/I 的通知。

託運人分成兩種，一種是 BCO，另一種是 NVOCC。BCO 多數為 shipper，NVOCC 多數為承攬業者。通過美國海關安檢尚需一個 SCAC CODE，這個 CODE 可以讓美國 CBP 得知該批貨物是由哪一個船公司所運送，因此承攬業者要向船公司索取他們的 SCAC CODE，並拿到船舶的詳細資料，承攬業者再將這兩項資訊呈報給美國 CBP，CBP 審核過後承攬業者就可以發出 HOUSE BL。

(2)亞洲線：

相較於美洲線而言，亞洲線較不複雜。亞洲線幾乎都是港口到港口的貨載，如果有需要轉船，也是到了轉運港再安排轉船，所以在做訂艙時只需要放駁船。其他還有 F/F(由售貨人自行安排轉船相關事宜)，以及 FI/CY 和 CY/FO，這兩種特殊的方式較少使用。如果需要用到其他航商的船，就需要寄 FORECAST 告知對方貨量，並且必須在一定期限以前告知該航商，如果有延遲，貨櫃就無法上船。如果是 RQ(冷櫃)需要另外註明其溫度和通風孔打開的程度。並且需要通知作業部門保留艙位，並告知該冷櫃需要的溫度。現在貨櫃的報價都很低，所以主要是以 THC(Terminal Handling Charge)來賺取利潤。DG(危險貨物)、OOG(out of gauge, 超過一般貨櫃的長寬高大小的貨物)、FLEXIBAG(以袋子裝的液體貨物)，必須先向總部申請，總部核可之後才可以進行訂艙。Flexibag 必須要放在甲板上，以避免貨物的包裝破掉，液體流出時會沾染到其他貨物，且方便移除清理，如果託運人要求要放在甲板之下也不能同意。我們還遇到一個案例是，有一艘船突然不能走到廈門，所以要 R/O 掉顧客要下在廈門的貨，並且將其貨物延至下一個星期，更改船期要更改系統之 main conveyance 選項。



圖五 學習操作訂艙系統

(3) 東南亞線：

在緬甸和泰國的港口停靠。運送的方式有很多種，今天看到一種是 SOC (shipper own container, 貨主用自行租賃的貨櫃裝載貨物)，也就是 FI (free in)/CY，如果貨主使用自己的貨櫃，就要向貨主索取他們的貨櫃號碼。有些貨物因為比較敏感，如手套、食物等，要放在 A 級的貨櫃內，並在訂艙系統內特別註明。向客戶索取 S/I (也是台灣所稱的 s/o) 的目的是，讓航商可以照著上面的資料製成 B/L，如果有任何一個項目未填妥，就無法發出 B/L。

(4) 地中海、紅海和澳洲線：

固定每個禮拜的一、三、五都要將各航線的各艘船舶所裝在地或 TEU 數及重量做成 forecast 回報給總部，讓總部即時了解每艘船的裝載情況，如果總部原先給的艙位小於實際裝載的貨量，就要向總部討位。總部所給的艙位通常視情況而定，依照貨量的增減而有所不同。計算貨物裝載的重量如果是已經提領貨櫃且已經裝完的 (FL) 照實際的重量計算，如果只是提櫃而尚未 turn in (ES)，就要估計其重量 (約為 20 ton) 再加總。

有些航線需要轉船，而會使用到駁船，如果駁船延誤，就要安排到另外一艘母船，但駁船和母船轉換需要 2-3 天，所以如果還是銜接不上，就必須延到下一個星期的母船上。地中海線的 cargo trade 代號為 MEDW，多為 CY/FREE OUT。

地中海除了 DM 和 DN 之外，還有特別的附加費是 OF (over weight)，超重的時候要額外繳交的費用。

(5) 中東和印度的航線：

美國管控伊朗，貨物都要逐一檢查，以往只能以轉運方式進到伊朗，但現在

開放了直達的方式。送到伊朗的貨，有許多要注意的地方：

- (1)受貨人的身分要確認不在 bad list 裡才可以接受訂艙，且不得為 to order
- (2)貨物的要確認沒有在 prohibited goods 的清單裡，且要在系統內標明貨物名稱以及 HS CODE。
- (3)不接受 switch B/L(轉換提單，由貨主先運送貨物給 consignee，再由 consignee 扮演貨主運給實際的 notify party)。
- (4)必須要有 LOI(shipper 和承攬業者都要簽署，並要注意 LOI 上面的售貨人是否與 booking 相符)

陽明遇過貨物已經運抵伊朗但卻沒有受貨人來領貨的情況，這時候就需要 L/I 來保障其權益，如果碰到告訴時，陽明可免除其責任。

印度線與中東線相比之下，較不複雜，因為到內陸要轉鐵路運輸，所以重量有所限制，根據不同尺寸貨櫃裝不同重量的貨物而收取 overweight 的附加費用。

接下來是Sales的部分，主管分享了很多他做業務的心得，一開始他踏進這個行業的時候，最多一天要拜訪七個客戶，但是他樂於交朋友和吸收不同領域知識的個性，所以他在這行能夠待十幾年。面對到新客戶的時候，最基本的就是要了解他們的背景，並且找到共同的話題，先從朋友開始做起生意才能談成。因為海運市場競爭激烈，所以運價的差別並不大，這時候如果客戶要選擇合作的航商，就是取決於和航商業務的交情深淺，也因此時常和客戶保持良好的關係，是業務的重要工作之一。

主管Eugene帶我們拜訪了三個客戶：

第一個客戶是 TRANSWAYS：

TRANSWAYS 成立於 1998 年，一開始是做貨運承攬，之後往各方面多元化發展。TRANSWAYS 成立以來獲獎無數，其中也包含 ISO 的認證。後來成立的 TL GROUP 旗下有許多的子公司，在外貿、進出口、物流等，皆有所發展。進口的部分，主要是做建材的進口。ASM 總部設置於新加坡，通常是走遠洋航線；TRANSWAYS 總部設於澳洲，而在麻六甲分部負責的則是內陸運輸；還有 IP 負責的是亞洲線。而 IP 和 CIRIDUTA 皆有負責報關，工作內容涵蓋了報關的所有事宜，清關、報關等，從申報到繳交文件，選擇合適的產品名稱，以免海關在審查時有所誤解，不同類別的貨物所需的文件也不相同，進到不一樣的國家時也要符合該國家的規定，該公司詳細了解每一個步驟的細節，所以可以讓客戶的貨物快速通關。有時候在地的報關行也比較能詳細了解當地海關的運作模式，有哪些事情需要特別注意的。



圖六 拜訪Transways的客戶

第二個是MULTI CARGO：

該公司最特別的服務是拖船，他們擁有自己的船舶，在水深比較淺的碼頭，因為駁船和母船皆無法靠近碼頭邊，此時就需要有拖船將貨拉到母船之上。他們每個月可以運到3000到4000 teu，在泰國南部市占率最高。此外，還有OOG和OT的特種貨物，通常是載運建材、機具等大型貨品，他們有時候會接到一個計劃，比如建造高速公路等，載運到陸地上的時間通常都是午夜12點到凌晨6點，如此才可以避免塞車。



圖七 拜訪MULTI CARGO

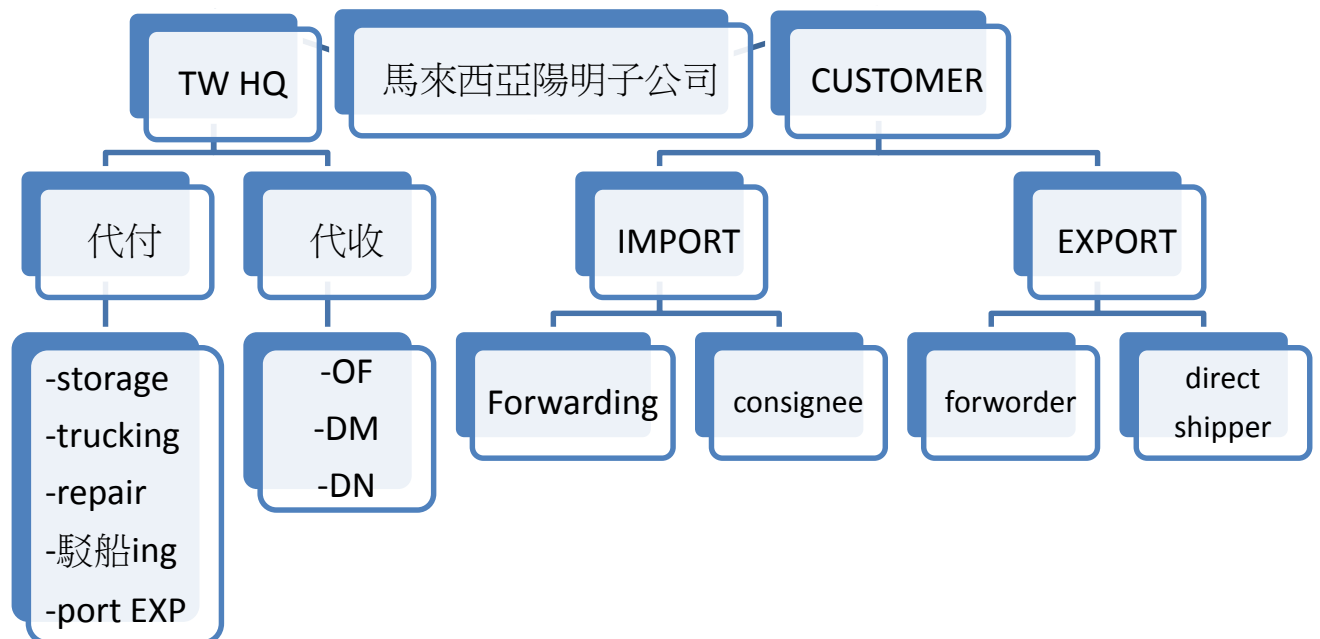
最後一個是 Aquamaritime Logistics：

他們是承攬業者並且也是航商代理。今天客戶向我們介紹的是航商代理的部分，他們代理 NileDutch 的船舶業務，走的是往西非的航線，通常貨物都屬於生活必需品，因為非洲還是處於貧窮的狀態，食物、衣服等是最大宗的進口貨品，但今年的運價從每一 teu 900 跌到約 500 元美金。該公司只有一條航線，但在營運的船有 7、8 艘，頻率從以往的每個禮拜一艘降到現在每兩個禮拜一艘。曾經發生過一個狀況是，西非政府以政府名義做擔保要求無單放貨，貨主會因為擔心收不到貨款而反彈，但無奈還是得遵守西非政府的要求，最後這些貨主較晚收到貨款。未來的油價恐怕還是處於比較低的狀態，因為伊朗的供給量極大，而海運市場連帶受其影響無法獲利太多。他們的船舶也比較特別，因為西非有些港口吃水較淺，或是港口較小，以至於船舶無法靠港，船上附設吊桿以卸載貨櫃至港邊，每艘船的容量大概為二到三千 teus。

§3-4 Accounting

會計部門的主管首先向我們介紹了馬來西亞子公司所要面對的對象，往上是對到台灣總部，往下則是對到顧客。因為馬來西亞子公司本身沒有足夠的資金代付港口產生的費用，所以每個月月初，總公司會先按照之前的經驗，提供適當的預支費用。

馬來西亞分公司主要會面對兩種對象，一個是台灣總部，另一個則是客戶：



圖八 陽明馬來西亞公司會計系統示意

接下來學的是 west port 的帳款部分，在碼頭會產生許多費用，例如 THC、儲存、monitoring(監控冷櫃的溫度等)、帆布等，這些費用會在約一個月之後向陽明收取。而馬來西亞陽明子公司負責從 west port 下載 EDI 出來，再將 EDI 上的費用輸入系統，做確認之後再將檔案送給總部核可。一張發票會有一張 EDI，EDI 裡面通常會包含發票號碼、收費碼、到港日期、貨櫃數量尺寸等。

最後是駁船的部分，當有需要轉運的時候就會使用到駁船，如果是來到巴生港轉口出去，使用到的駁船就是第二家航商。Medelline 主要是將發票對比貨主給的 loading list，確認貨物是否有上這一艘船，如果有不相符的地方，就要找出這個貨櫃上的駁船是哪一艘，因為貨主有時候會將一整批貨物的 loading list 直接交給兩艘不同駁船，造成船上的貨物並不予 loading list 相符，此時如果沒有經過核對，可能會重複付到兩艘駁船的費用。在確認過這些之後，才可以做 EDI。

應收帳款，要在銀行網站上線上查前一天客戶交的錢，並在 ocean link 系統上確認是否有收到這筆帳款，收帳款的方式分成 TT 或 CQ 等，確認收到款項之後就可以寄通知信給顧客，告知他們已經收到款項並且可以到公司櫃檯領取提單。並且要每個禮拜將這些收到的帳款向總部回報。以及 DN 和 DM 的部分，也是要確認是否有收到帳款，這個部分是按照貨櫃號碼收費的。



圖九 與會計部門合照

§3-5 Operation

我們去參觀了西港以及碼頭。西港的經理 Azril 為我們介紹了整個碼頭的區域安排。空櫃要放靠近船舶靠泊的地方，以方便調度，重櫃不能靠在港邊是因為那裏沒有門式機，沒辦法將重櫃吊起，空櫃只需要起重機便可以吊卸，而裝船的時候重櫃要在下，而空櫃要在上方，如此才可以讓船舶平衡。如果橋式機的吊桿

不使用的時候會向上收起，以防止船靠岸時不小心撞到吊桿。Depot 是貨主可以提領空櫃的地方，他們領櫃之後回工廠裝貨在運往貨櫃場。西港的整個碼頭最大約可以容納 1100 萬 TEU 的貨櫃，碼頭總長目前為 4.6 公里，今年會擴建到 5.2 公里。



圖十 西港辦公大樓



圖十一 與經理 Azril 合照

接下來我們上陽明的一艘貨櫃船，他的容量為 6000teus，長度為 305 公尺。



圖十二 在船內的駕駛台及控制室

之後到了西港的辦公大樓，見了 marketing 經理 Ethan。他說碼頭往外擴建的原因，是因為水深夠，如此船舶靠港的時候就不會有吃水太淺的問題。西港現在往外擴建碼頭為了如果以後經濟成長貨量增加的時候，不怕因為吞吐量不足而無法容納更多的船舶，他說西港是很有繼續成長的潛力的，因為鄰近的東南亞港口-新加坡，因為地價較高因此收費較貴，造成許多的船東都轉往靠泊馬來西亞。西港也是一個重要的中轉地，西港的貨物有 30%是屬於本地的進出口，進口的大多為半成品，經過加工再出口，因此如果進口下降，兩個月後出口通常也會下降，其餘 70%則是屬於轉運的貨品，轉往地中海和歐洲。現在他們與超過 30 個船公司合作，有一些船公司會向西港租用空地，存放他們自己的空櫃，並可以進行修理和清潔的動作，如此一來使船公司的成本降低，而船公司也會更樂意使用西港，是一個互惠的方法。西港目前存放的貨櫃，有 80%的重櫃及 20%的空櫃。而他們的作業快速、使得船舶須要靠港的時間變短，船公司會更樂意靠泊、因為使用率增高，能使他們的成本降低。他們還有一個特別的服務是，報關電子化 (E-terminal plus) 因為西港比起北港離市區較遠，一開始貨主會不願意這樣的距離的來往，但自從有這個服務之後，貨主開始願意轉往與西港合作。

我們也參觀了 Depot，Depot 約可容納 8000 TEU 的貨櫃，而陽明是這個 Depot 最大的客戶。我們參觀了 20 呎的標準櫃、40 呎的標準櫃；此外還有冷櫃，冷櫃需要特別注意它的溫度及狀態，而他的箱子內部皆是以鐵建造而成，因此比起一班貨櫃較不容易殘留味道在裡面，而冷櫃的溫度必須依其不同的貨物種類而調節；以及開頂的貨櫃，它的上方有許多的鐵架以及蓋住頂端的帆布，如果貨物超過貨櫃的大小，便會使用開頂的貨櫃。



圖十三 參觀 Depot

客戶要來提櫃的程序，是先拿著提櫃單以及他們的訂單給 Depot 人員確認過後，拖車就可以進入櫃場等待領櫃，貨櫃上了拖車之後還要再去確認過一次，他們需要裝的貨物類型、貨櫃號碼、貨櫃尺寸、貨櫃製造日期等，Depot 人員要先向港口做 booking，使港口知道有這個貨櫃要進港，接下來拖車司機及 Depot 人員雙方都簽名之後，拖車走到出口時還要再經過門口的人員檢查一次才可以將貨櫃提出場。還櫃則是客戶將貨櫃歸還櫃場，櫃場檢查有無任何損害或是超過還櫃的 free time 而要收取留滯費，櫃場將這些損害報給陽明知道之後，陽明是損害的狀況決定是否需要修理或清潔。貨主再提領貨櫃的時候會先繳給陽明押金，如有損害發生時，陽明將押金扣掉修理費用後，剩餘的歸還給客戶。



圖十四 與OP部門同事合照

s3-6 Import + Export document

進口文件需要在船舶到港前先行向海關提交艙單，讓貨物進關的時候有相對應的文件以供海關檢查貨物並允許貨物放行，等到船舶靠港後則要向受貨人發出到貨通知以及發票，受貨人到陽明的櫃台提出以付款的證明之後，就可以拿到小提單前往碼頭提貨，當受貨人來領取小提單之後，便可以知道受貨人是否有留滯費或延滯費的額外費用。

而出口文件的部分，主管Jessie跟我們說明海運單(sea waybill)跟正本提單(original B/L)的差別。正本提單要更改受貨人時，只需將全套正本提單繳回陽明，並詢問進口端海關更改受貨人是否需要罰款，如果需要罰款要先告訴 shipper，就可以在提單上做更改。而sea waybill要更改受貨人的時候，要確定小提單尚未發出，因為小提單發出的時候就視同受貨人已經擁有領取貨物的權利，因此sea waybill如果需要更改受貨人，要簽下切結書，並要求舊的受貨人簽署棄權書，以避免有多名受貨人的問題。B/L表面不得標明貨物價值，否則背面的責任限制就會不適用。sea waybill屬於貨主和運送人間表明以貨物收妥待裝的單據。

有些國家會限制貨櫃在內陸時的載重量，因此須由受貨人告知貨主其國家是否有重量限制。或者是貨物固定的方式也要按照該國內的法規走，否則被額外收費的部分需要由受貨人負擔。

四、 國外實習之生活體驗

馬來西亞是一個民族大熔爐，有各種不同人種，佔最多數的是馬來人，約有 60%，華人約有 20%，印度人約有 10%。也因此，在馬來西亞可以體驗到很多不同的宗教、食物、語言以及風俗民情。

首先從宗教談起，馬來人多是信奉回教，在國內可以看到許多的清真寺，進入清真寺時需要穿一種特殊的長袍，除了臉部及手掌以外不能露出任何皮膚，那時候我們去參觀一個外觀是粉紅色的清真寺，穿上長袍之後我們進入寺內，突然有一陣風吹來把我的長袍吹開，寺內的工作人員馬上過來告訴我們要整理服裝，是一個滿有趣的經驗。我們後來去麻六甲的時候，在一條路上就看到了清真寺、印度廟還有道教的廟，三種宗教共處在一塊土地上並不互相衝突。



圖十五 參觀清真寺

接下來是食物的部分。他們有一種馬來人的傳統早餐稱為 nasi lemak，以香蕉葉包裹著椰漿飯再加上一些辣醬和蛋或者是肉，每一家賣的吃起來味道都不盡相同。而屬於華人的食物也有很多，例如福建麵、炒粿條等等。而屬於印度人的食物其中一項是印度煎餅，印度煎餅分成很多口味，我最喜歡的是裡面包香蕉的印度煎餅，我們有一次嘗試自己點印度煎餅，鬧了一個笑話，店員給了我們香蕉和沒有包料的印度煎餅，同事看到之後無不捧腹大笑。而印度人吃飯時，傳統的方式是以手直接抓取再送入口中，而且規定只能用右手，因為左手代表不潔。



馬來西亞的官方語言為馬來語，所有的馬來西亞人都要學習馬來話。以前被英國殖民過的他們，英文同時也很好，比起台灣的英文通常是拿來考試，他們卻可以拿來溝通。辦公室的華人同事，幾乎同時會五種語言，馬來語、華語、英語、廣東話、福建話，他們在互相溝通的時候，會一直切換語言，把五種語言用成一種語言一樣的順暢。

五、國外實習之具體效益

1. 增加對新環境的適應性

這次為期一個月的出國，是我離開台灣最久的一次，在一個人生地不熟的地方，很多事情都只能靠自己。與人相處上，要抱持開朗的態度，並時時把笑容掛在臉上，看起來容易親近也是一種交朋友的方式。

2. 透過實習了解理論和實務面的關係，並加以應用

在學校三年裡，學了很多有關海運的專業知識，了解各種名詞，但對於實際運作卻不是很了解，經過這次實習之後，我可以了解什麼工作由什麼部門負責，而每個部門間的合作關係又是如何。並了解到實務上，有些事情不一定能照著規定走，而需要更多的彈性以符合實際上有狀況發生時的處理方式。

3. 深入的體驗當地的風俗民情

在馬來西亞生活了一個月，接觸到了許多以前在台灣沒有碰過的事情。比如說，台灣開車時是左駕，馬來西亞卻是右駕，馬路上行駛的時候是靠左行駛。也看到許多不同膚色的人和平的生活在同一塊土地上，以前也有馬來人和華人結婚，他們的女兒稱為娘惹，也因此衍生出不同風味的佳餚。馬來西亞位在赤道附近，因此一年只有分兩季，乾季和雨季，終年都是高溫，同事都很喜歡下雨的日子。而馬來人的傳統，女生在一定年紀之後都要圍上頭巾，辦公室裡的馬來同事，每個人都有數不清花樣的頭巾，這應該也算是他們身上重要的配件。

4. 了解自己的特質，思考適合自己畢業後的出路

這次實習，我體驗了所有的部門業務，也因此了解每個部門大概需要怎樣特質的人才能夠勝任。業務就需要有一種到哪裡都能跟人快速熟絡，打成一遍的特

質，或者是樂於認識新朋友，並且情緒管理也要很好；而客服部門要能夠耐心處理客戶的每一個問題，也必須要很細心，不能有一個環節出差錯，打進系統的資料也要檢查仔細；而文件部門比較屬於重複性高的工作，也因此對自己的工作需要抱著極大的熱誠，如果是喜歡具挑戰性或是具變化性的人，可能就不適合這個工作。而我本身畢業之後可能會想從事企劃的工作，不用太和陌生人接觸，並且是一個有變化性的工作。

5. 了解職場倫理與文化

進到了職場，人際關係是首先的課題，與同事打好關係，如果以後工作上需要合作的地方也會比較順利。面對任何人都要學會將微笑掛在臉上，並把請和謝謝掛在嘴邊，初入職場會有許多不懂的地方，這時候就要勇敢地發問，越快弄懂越好，如果不懂裝懂反而會造成反效果。而最基本所需要具備的專業知識也是不可或缺的，有了這些基礎知識，才能為工作打好地基。並且也學到了坐車時候的禮儀，如果是搭計程車或司機的車就可以坐後座，但如果是搭朋友或長輩的車就必須要坐前座，以示對開車的人的尊重。

6. 學會溝通

溝通分成兩種層面，較具體的就是自己的語言能力，在馬來西亞幾乎用英文都有辦法溝通，但是馬來西亞有屬於他們自己的口音，也因此一開始沒辦法理解他們所講的話，但適應了一段時間之後，一句話至少能聽懂七、八成，溝通上也變得更加容易。並且要嘗試勇敢地說出口，其實只要能讓對方聽得懂自己要表達的意思就夠了，文法在溝通上好像也不是那麼的重要。重點就是要能讓與自己對話的對方了解自己所要表達的意思，一句話相同意思可能有很多不同的表示方法，用委婉一點的方式告訴對方，也許會比較能接受。

7. 對自己有自信

我是一個比較屬於內向的人，因此對某些事情不太有自信，擔心自己會錯因而不敢表達自己。經過這次實習，我覺得其實就算有錯誤，只要勇敢講出來也可以因此學習到更多的東西。別人在要求自己表達意見時，也要有甚麼說甚麼，其實只要多練習，能講或是敢講出口的話也會越多。

六、感想與建議

我覺得這一個月以來，最大的收穫就是態度，態度決定了一切，積極進取的態度能讓自己只要有問題就會主動去發問，問得越多學到的也會越多，不管到了什麼年紀，都要像一塊海綿一樣樂於吸收知識，同一件事情問過不同人的看法，之後再把它整理成自己的，這就是自己與別人的差異點；與人為善的態度，能讓別人對你的回報也是善的，人際關係的往來就是一種流動，以怎樣的方式對待別人就會收到等同的回報。

除了要有良好的態度之外，實習最重要的就是預先練習進入職場之後的狀況，所以我把握住每個可以實際操作系統的機會，其實要實際動手之後，學習過的東西才會真正轉化成自己的，因為同事已經很熟悉每一個步驟該怎麼操作，所以現

場同事在教導我們的時候並不會知道我們有哪裡應該明白而不清楚的地方。

其實學校所學的知識，與往後的職場真的是息息相關，如果沒有這些基礎的知識，更遑論在社會上要有所成就，在這次實習之後，我更了解自己在專業方面有哪一部分的不足，會更加精進自己這方面的能力。另外一項很重要的能力就是外語能力，英語已經算是入門的基礎，海運是一種國際化的產業，自然會接觸到不同國家的人，在與不同國家的人合作時，訊息的交流通常就是以英文。在台灣的我們，接觸到的英文通常都只注重聽和讀，也因此我的英文口說有很大的進步空間，我了解到，如果要在海運業生存，語言能力是我首先需要增進的能力。

而我現在離畢業也只剩下一年的時間，我想趁這一年想清楚以後所想要走的道路、過的生活是什麼樣子的，並且努力朝向目標邁進，有不足的地方也趕緊補足，做好準備以迎接畢業後的每一個挑戰。這次的實習真的令我收益良多，讓我有機會反思自己所欠缺的，並向他人學習我所不足的。