

學海築夢學生出國實習心得報告內容大綱



獲補助年度:104 學年度

薦送學校：國立臺灣海洋大學

系所：航運管理學系

年級：四年級

中文姓名：李淳郁

國外實習國家：馬來西亞

國外實習機構名稱：陽明海運

目錄

壹、 緣起.....	1
貳、 國外實習機構簡介.....	1
一、 陽明海運集團概況	1
二、 陽明海運集團經營業務	2
三、 陽明海運馬來西亞分公司.....	3
參、 國外實習企業或機構之學習心得.....	4
一、 實習課表.....	4
二、 實習心得	4
1. Human Resource 部門.....	4
2. IT 部門.....	5
3. Marketing 部門.....	6
4. Accounting 部門.....	13
5. Operation 部門.....	14
6. Document 部門.....	17
肆、 國外實習之生活體驗	19
一、 傳統美食.....	19
二、 服裝打扮	21
三、 建築.....	22
四、 交通.....	22
伍、 國外實習之具體效益	22
陸、 感想與建議.....	24

壹、緣起

自進入到航運管理學系就讀，大一開始接觸航運基礎知識，大二開始研讀定航、不定航與國際貿易等海運的背景知識，到大三開始深入學習海事行政法、海上保險法、棧埠與港埠等直接與海運有關的學科，在打下相關基礎後接下來要面對的就邁向職場，而三年級升四年級的暑假是大學生活的最後一個暑假，也是在踏入職場之前的最後一個暑假，因此在這兩個月內積極的設立目標、累積經驗以及尋找自己的優勢成為一大重要的課題，我認為若能得到海外實習的機會，將能夠有利於未來就業，而預期收穫如下述。

一、專業知識的成長：

藉由在實習的過程中吸收到更多的實務經驗，並且將在學校學習到的專業知識運用在實務上。

二、建立人脈：

海運產業皆為跨國合作，因此在國外實習的過程當中，可以認識不同國家的同事，以建立更廣更難得的人脈。

三、幫助找到未來職位的方向：

直接進入公司實習有助於了解各部門的運作狀況，因此能夠在出社會前，提前了解到各部門所需要的人為甚麼特質，並且在畢業後，依造自己的個性應徵適合的部門。

四、訓練獨立生活的能力：

在國外實習的過程中，自己要獨力應付所有生活上的大小事以及在職場中所遇到的人事物的處理，有助於未來脫離學校羽翼後也能夠獨立的面對一切挑戰。

因此，本人申請參與此次學海築夢海外實習計畫，希望透過一個月的海外實習訓練，使自己蛻變成一個已經準備好踏入社會的新鮮人。

貳、國外實習機構簡介

一、陽明海運集團概況

此次實習的單位為陽明海運馬來西亞分公司，為中華民國一家具有官方背景的大型海運公司，成立於 1972 年 12 月 28 日，前身可追溯至 1873 年在上海成立的輪船招商局。之所以以「陽明」為名，是取「陽明」二字所具有的「日」、「太陽」、「光明」之含義與紀念中國歷史的哲學家王陽明，並有奉行王陽明「知行合一」、「即知即行」思想之寓意。截至 2013 年 10 月底止，擁有 95 艘以貨櫃船

為主的營運船舶。陽明海運 Yang Ming、中國中遠集運 Coscon、日本川崎汽船 K-line、韓國韓進海運 Hanjin Shipping 與長榮海運 Evergreen 宣布成立 CKYHE 海運聯盟，以強化亞洲到歐洲各航線的服務，利用合作關係增加國際聲譽與競爭力，持續提供高品質服務。陽明海運以「準、快、穩、省」的優良服務，成為全球名列前茅的海運公司，平均船齡更為全球最年輕的公司之一。

陽明海運不只發展定期航運，還包括：駿明交通運輸、好好國際物流、高明貨櫃碼頭股份有限公司、鴻明船舶貨運裝卸承攬、慶明投資、光明海運。擴展事業版圖，連結海運的完整服務。陽明總部位於基隆，並在亞洲、北南美洲、歐洲、中東、地中海、紅海等地設立分公司，以加強全球貿易據點的連結。

二、陽明海運集團經營業務

1. 貨櫃航運事業：

陽明海運公司經營國際定期貨櫃運輸，航線網遍及亞、歐、美、澳、非各洲，超過210個據點，藉由策略聯盟合作建構綿密及彈性的全球服務網絡，持續擴充船隊規模及拓展全球服務據點，提供值得客戶信賴之完善運輸服務。

2. 散裝運輸事業：

光明海運公司主要經營散裝船業務，提供電廠、鋼廠及穀物商等有關煤炭、鐵礦砂、穀物等大宗物資的散裝貨物海上運輸服務，範圍遍及太平洋、大西洋及全球各主要港口。

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，全數碼頭與櫃場已於2014年九月底正式營運，作為陽明海運在遠東的轉運基地。

4. 物流事業：

好好國際物流公司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

地代理行，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。

三、陽明海運馬來西亞分公司

馬來西亞陽明分公司於檳城(Penang)、巴生港(Port Klang)、柔佛新山(Johor Bahru)設立了三個辦公室，其中巴生港辦公室位於馬來西亞最大港口:巴生港附近，為馬來西亞分公司中組織最為完整的辦公室，也是我們此次實習的地點，圖 1 為各辦公室之示意圖。



圖 1. 陽明海運馬來西亞分公司辦公室分佈圖

參、 國外實習企業或機構之學習心得

一、實習課表

本次實習是輪流在各部門做訓練，首先來的第一天是在人力資源部及 IT、接下來是在 MARKETING 部門、會計、管理、運務部，最後是文件部門，訓練時程表如表 1。

表 1. 實習訓練時間表

Date	Department
8/03	Human Resource & IT
8/04~8/14	Marketing
8/17~8/18	Accounts & Administration
8/19~8/21	Operation
8/24~8/28	Document export+ import

二、實習心得

1. Human Resource 部門 (8/3):



圖 2. 與人力資源部門主管的合照

人力資源在公司內部是負責人事聘用，因此人事部門的同仁都需要了解其他各部門的業務，以及從事其業務所需之人格特質和應具備的能力，如此才能夠在替公司招聘人時，做準確的判斷，並且使每一個人才發會其最大的效益。今天在 HQ 部門學習時，主管 Linda 也初步的跟我們講解了各部門的運作流程：

首先，行銷部門要負責跟客戶做第一線的洽談，並且給予報價，而業務人員也要負起確認貨物真實性，避免謊報的情況發生，等 Sales 洽談到生意後再交由客服人員處理相關訂艙的作業，文件部門需要確定貨物的進出不會違反該國的法律規定，再根據顧客提供的 S/I (Shipping instruction)，打出提單草稿，交由客服人員發出提單草稿給顧客以供確認，作業部門則是分成許多部份，包括船邊作業、櫃務和轉運，各部門也是都有專責要處理的作業，譬如櫃務人員要做貨櫃儲存量及貨櫃使用狀況的確認，轉運人員則是要處理貨物因為轉運所產生的作業，最後等貨物裝船，提單簽發出去後，會計部門就會要負責運費的回收及金錢的掌控。

除此之外，Linda 亦跟我們講解了轉運的必要性，除了海運轉陸運，運送到目的地之外，也會因為有些國家不允許某國的貨物進口，在這樣的情況下就會透過轉運的方式，而 Linda 也拿了轉運貨的商業發票給我們看，讓我們具體了解到在處理轉運貨時，商業發票的書寫方式。至於，業務報價的部分，則要看貨主運貨的頻率、貨物性質等因素來給予不同的運價。

2. IT 部門 (8/3)：

台北陽明總公司以及馬來西亞分公司使用不同的系統，總公司使用的是 AFSYS，而馬來西亞陽明分公司使用的是 OCEAN LINK。而在馬來西亞分公司則在 OCEAN LINK 的基本功能外加上許多功能，以利公司的運作，其中三台主機分別負責的是：

A. 第一台

BOOKING NOTIFY: 當顧客有要更改運送條件或著貨物內容等時，顧客通知客服人員後，客服人員可以立即在系統做更改 系統也會同步更新，文件則可同步在系統上得知最新的訊息，並且立即更改客戶的相關文件。

BOOKING CONFIRMATION: 客服人員將提單透過此系統，自動傳送給顧客，請顧客做確認，而所有信件皆是系統自動打好，CS 只需要案發送件即可。

NOTICE DELIVERY：會自動提醒客服人員，客戶有沒有回覆文件，系統也會自動的送發提醒信，提醒客人要確認文件。

CUSTOMER PROFILE SYSTEM: 此系統內紀錄了所有的顧客資訊，包含聯絡資訊、貨物資訊等，而且因為系統皆是相通的，因此 BOOKING

NOTIFY、BOOK CONFIRMATION 都可以由此得到客戶相關資訊，省下彙整的麻煩。

B. 第二台：

B/L DRAFT：裝貨後，客服人員會寄發最後確認的提單，也會在信中講清楚公司的相關規範，讓客戶做確認，客戶確認後，就要對此筆交易負責。

C. 第三台：

OUTDOOR INVOICE:裝船後，若為”運費先付”系統就會通知客戶要付錢了，此系統亦會統計收受錢的所有紀錄，有利於會計部門算帳。

3. Marketing 部門 (8/4~8/14)



圖 3. 與行銷部門的合照

(1) Customer service (8/4-8/11)：

客服人員的工作主要是在業務人員攬到生意後，幫客人處理後續的作業以及提供相關服務，表 2 為客服人員的工作範圍。

表 2 Customer Service 工作職責

NORMAL BKG FM SHPR :
CHECK SERVICE CONTRACT B4 PROCEED BKG CFM 專指美國線，因為美國的規定相較於其他航線有所不同，因此所有的規範皆須按造合約走，客服人員在訂艙前都要先確認美國線的合約。
BKG FM GT NEXUS / E-BOOKING :-
CHECK SERVICE CONTRACT B4 PROCEED BKG CFM 專指美國線。
UPDATE IN YML WEBSITE FOR E-BOOKING 美國線可以在網路上做 E-BOOKING
BKG CREATED :-
Chasing SI / Check with shpr's require for BL issue 要追蹤 SI(shipping instruction)，要求託運人回覆，因為有 SI 的確認後文件部才能夠製作 BL。
Monitor shpt/rate/service contract issue with HQ & Shpr 基本運費、轉運增加的運費及運送所需遵守的規範皆隨著市場變動，故客服人員要隨時和台北總公司確認船期、運費以及服務的合約（但談妥運價為業務人員的權限）。
Shpt monitoring (COD / shpt status) 若貨物已經上船了，託運人要更改其目的港，此時則會產生 COD(Charge of Destination)，此時客服人員就要和台北總公司做回報，台北總公司會將產生之 COD 費用告知客服人員，客服人員再和客戶收取 COD。
F/up FOB shpt with couterpart (Rate ID rq/ agent enquiry) Fob 條件下，其運費費率及客戶要求，皆由目的港談妥，因此客服人員僅需負責確認合約即可；至於 CIF 條件則是相反。
RQ special equipment with Log dept (Reefer/OT/F0) 船舶出口前若有需要特殊的貨櫃，如容量較大的貨櫃，此時則要和作業部做確認，如果有的話即可至 JMY 碼頭和 ODD 碼頭取櫃。
ROLL OVER SHPT/ TRANSFER VSL BY HQ INSTRUCTION :-
Revise bkg to customer/ Prepare explanation letter 有時因為貨櫃的裝載已達到船舶的極限，此時則要將多出來的貨櫃移至其他船舶，此時客服人員則要更正原本的訂艙，並且向客戶解釋。
OTHERS :-
Apply DG /UDAB shpt with HQ/Capt 如果貨物為危險品或貨物尺寸超過標準尺錯，此時則要和台北總公司做確認能不能夠運送，。
RQ cntr early turn with Opr dept 冷凍櫃三天才能進港，其餘的櫃五天前就可以入港。

Check Final loading list 直靠的貨櫃上船後，作業部會製作出 loading list，此時 CS 要確認 booking 的貨物有如期上船。
Monitor T/shpt loading at POD 此 loading list 是專指轉運的部分，如貨物要在新加坡轉運，貨櫃在新加坡上船上，亦會有裝貨清單 (Loading List)，此時客服人員也要做確認。
Space control/ Monitoring space with branches and HQ 如果有超過原本預定的艙位或著想要多艙位就要和總部確認
Monitoring for all USA Trade issue (Vsl chg routing/delay/skip/surchgs implement) 需特別監督美國現的運輸狀況，若有問題須立即處理並通知客戶。
Prepare Circular 若有漲價或著費用挑整等問題，需要通知客戶。

由於不同的航線所需要面對的規則及處理方式皆有所差異，因此客服部門將各航線分配給不同的客服人員，以利客服人員可以更為專精於其所專責的航線，而此次實習訓練，我們隨著不同的客服人員學習不同的航線，以下分述之。

A. 美國線：

美國線有別於其他航線，美國線的所有運輸皆需要按照合約來處理，因此在訂艙的第一步驟就是要先確認要運的貨物屬於哪一個類別，也要確定顧客有沒有特別要求的條件，之後也要再確認船舶要在哪裡轉運，或著是到美國大港口後，要用甚麼方式轉運至內陸，如果是直接運至大港口，則通常是 CY/CY (Yard to Yard)，但若是從大港口要轉運至內陸的話則是 CY/DOOR(Yard to Door)或著 CY/RAMP(Yard to Ramp)，此時則要判別合約裡面的限制，如果沒有限制的話就要看客戶的需求，在確認好這些基本的運送條件後，就進入到訂艙的程序了，訂艙除了要詳細的寫出商品的 HS CODE、合約代號、起運地、裝載港、轉運港、卸貨港、託運人資料以及收貨人資料等，以確保訂艙流程能夠詳細且不會出錯。而每位客服人員所負責的航線，台北總公司都會給予其一定的 TUE 數，客服人員就要做調配，使得有限的艙位可以裝載到最多的貨，此外客服人員也要隨時回覆客戶的問題以及抱怨，並且依造客戶的需求給予最適的安排。

此外，因為所有貨物在進入到美國前，都要先將資料送至美國海關(CBP)檢核，但由於託運人分成 BCO (Beneficial Cargo Owner) 和 NVOCC(Non-Vessel Operating Common Carrier)，NVOCC 多為承攬業者，因此他們會自

行發行 HOUSE B/L 給運送人，但為了要先跟美國核對貨物資料，FW 需要船舶詳細的資料以及陽明的 SACA CODE（陽明對美國線的為 YMLU+BOOKING NUM.），等資料完整後，傳送給美國做檢查，而陽明會要求承攬業者在船舶到港前 48 小時完成申報的動作，否則美國將不允許貨物進入其境內，陽明亦不予以承運。

B. 亞洲線：

今天學的是亞洲線的訂艙，有別於美洲線仰賴轉運，亞洲線多是直靠，而要求也沒有這麼多，多半是只要還有船位就可以直接訂艙，若貨櫃是需要轉運的話，就要去對船期表，確認船在哪裡轉運，以及轉運所需要多花費的時間，並且在訂艙的過程中，要將轉運的時間加到船舶到港的時間上。

但對於一些特殊貨櫃，客服人員需要做更詳細的確認，譬如說在託運冷櫃時，訂艙時要特別注意貨主對冷櫃的要求以及櫃蓋要求關起來還是打開百分之幾，同時也要和櫃務部門確認冷櫃的存櫃量，並且給予櫃務部門貨主對冷櫃的要求，以便提前準備符合要求的冷櫃。

除了上述特殊貨櫃外，今天亦學習了一些突發狀況的處理，如下述。

- (a.) 顧客想要運送危險貨物：此時要先向總公司申請 (DG, FLEXIBAG 和 OOG 要先向台北總部申請)，等總公司同意後，才可以替顧客完成訂艙。
- (b.) 某一航期的船舶突然不到澳門，但在總部通知馬來西亞分部前，已經接下到澳門貨的訂單，此時只好將貨物改裝至隔周的船，此時則要通知客戶，在取得客戶的同意後，更改訂艙。
- (c.) 顧客因為來不及出貨，臨時更改船期，要改至下一周才出貨，此時也要馬上幫顧客改定其他艙位。

C. 東南亞線：

東南亞線通常都是直航，不用轉船，而有些狀況是託運人本身就有自己的貨櫃 (SOC, Shipper Own Container) 只是需要透過陽明的船來運送，此時就要在訂艙時註記 FICY (Free in Container Yard)，若遇到的託運人需要運送冷櫃，此時客服人員在訂艙時就要先和櫃務部門確認冷櫃的數量，若冷櫃還有存量，就可以進入訂艙的程序，在訂艙時，也要特別注意溫度要多少以及冷櫃通風口要關到幾度或著全關。

此外通常手套、食品等比較敏感的會貨物都放在櫃況較佳的貨櫃裡面，此外，在訂艙時，也要注意客戶有沒有特殊要求。

D. 地中海及紅海：

此兩條航線的訂艙流程和東南亞線很像，因此在學習此兩條航線時，主要著墨在如何製作向總公司回報的預報，地中海跟紅海的航線為每個禮拜一、三、五要做回報，分公司預報的回報可以有利於總公司了解分配給分公司的艙位足不足夠，以利總公司做適當的調配，除此之外，若分公司的貨載量低於分配到的艙位太多，總公司也可以予以督導。

預報的總量是跟著母船來做報告，而客服人員要將每艘船的承載 TEU 數及重量計入起來，而巴生港這邊的分布要負責做馬來西亞三個分部(巴生港、檳城、巴西古丹港)的總統計，而在統計重量時，有些貨櫃因為還沒有裝完，因此無法有確切的重量，此時客服人員會參考以前此託運人所運該貨物所留下來的紀錄做粗估，而如果統計出來其 TEU 數及重量超過當初總公司所給的艙位數量時，客服人員則要申報總公司，向總公司申請更多的艙位，倘若最後仍無法分配到足夠的艙位，就要將貨櫃改裝至其他船期的船上。

E. 中東線及印度線：

中東線有部分貨物是被禁運的，而每個國家的規定都不盡相同，因此要參考各國的禁運貨名單，此外客服人員也需要檢查受貨人有沒有在黑名單上，如果有的話也不能接受此貨物，而伊朗因為受到美國的管制，所以規則又更為複雜，託運人在訂艙時客服人員就會要求其附上完整的托運資料，且不接受受貨人欄位為 To Order 或 on Behalf 及轉換提單等，最重要的是，託運人一定要附上 L/I(Letter of Indemnity)，有了 L/I 將更保障運送人的權利，如果託運人對貨物、受貨人等資訊有錯誤或著欺騙，都是由託運人負責，運送人不用因此承擔責任。

印度線則沒有如此多的規定，但印度線的貨櫃只要超重就要支付額外的費用，因為印度線的貨物到了港口後要用火車作運送，而火車運送是按照貨物的重量來算運費，因此印度線的貨物特別重視其重量有無超過，此外印度線就沒有甚麼特別的規定。

除了上述工作之外，客服人員也需要把運價給輸入系統，如此文件人員才能在製作提單時將價錢給輸入，其價錢是由業務人員和客戶談妥，再將談妥的價錢上報至總公司，總公司同意後，業務人員就會將核定運費交給客服人員，客服人員就要將其核定的運價輸入系統中，且由於每次訂艙都有特定的訂艙號碼，因此只需要搜尋訂艙號碼就可以找到該筆資料，而在輸入價錢時需要注意到其有無收取延滯費及延運費，如果有的話就要特別註記，且因為每個核定的運價都有一個特定的序號，故在系統裡面輸入對應的序號就會對應到相對的核定運價資料，客

服人員僅需要進一步的確認是運費預付亦或到付以及其他的資料有沒有錯就可以了。

(2) Sales(8/12~14)

業務最主要的工作就是拜訪客戶，其作用如下：

- A. 找到新客戶
- B. 與客戶維持良好的關係
- C. 找尋更多的貨量
- D. 解決客戶的問題

為了能夠更了解業務人員的工作內容，業務部門直接安排我們去拜訪客戶，以了解如何在拜訪客戶的過程當中建立良好的關係並且承攬到更多貨，我們拜訪了 TRANSWAYS, MUTICARGO 和 AQUAMARITIME 三家客戶。

A. TRANSWAYS：



圖 4. 與 TRANSWAYS 老闆及主管的合照

TRANSWAYS 整個部門的業務包含了外貿、進出口商、建材、報關等，統稱為 TS GROUP，而每個子公司都有其專精的地域，如 TRANSWAYS 主要是在澳洲、香港、大陸，ASM 是在新加坡、遠洋地區；除了物流之外，其底下還有兩個專業子公司負責報關，為 IP 及 CIPIDUTA，此外也成立了海運保險的子公司—CTC，因此可以說 TS GROUP 為一個全面的物流公司，而也因為 TS GROUP 將物流的相關業務都成立子公司來負責，導致顧客在交貨物交給 TS GROUP 後，不需要自己再找報關行或著拖車，提高了便利性，最重要的是，當貨物在清關的時候，若文件有不齊全或著

資料不完整，貨物都不可以通關，因此 TS GROUP 提供一條龍服務，避免遇到此問題。TS GROUP 的報關行也是其非常突出的一部分，因為在馬來西亞，要申請拿到報關行的執照非常不容易，且報關的手續繁複，TS GROUP 的報關子公司在處理報關事宜非常的專業，對各國通關時所需要的程序、各貨物的性質以及文件填寫的技巧都是該領域的佼佼者。

B. MUTICARGO：



圖 5. 與 MUTICARGO 老闆的合照

MUTICARGO 除了一般承攬業務之外，其主要做拖船的業務以及建設的承包，MUTICARGO 拖船業務的最大核心為泰南，因為其港口比較小也比較淺，大的貨櫃船無法直接泊靠，因此透過拖船來將貨物轉運至港邊，至於建設的承包是指像是高速公路在建設時，會需要運一些鋼、鐵及石頭等，而這些建材通常都是 OOG（體積過大的貨物），最特別的是，MUTICARGO 還承包了〈馬可波羅〉這部連續劇的運送，運送特殊的道具包含珍貴的畫、刀、大砲、馬等，MUTICARGO 的市場有別於一般的 FORWARDER，掌握了龐大的商機。

C. AQUAMARITIME：

AQUAMARITIME 除了是承攬業者之外也是船舶的代理行—Nile Dutch，其船舶多跑非洲的西部—CAPETOWN、LOBITO、NAMIBE、LUANDA，主要貨物為完成品、餅乾與衣服等民生必需品，其船舶最特別的是，每

艘船上都有自己的吊桿，因為西非那邊港口的設施缺乏，許多小港口連貨櫃起重機都沒有，因此 Nile Dutch 每艘去南非的船都需要自備起重機在船上，此外因為西非那邊的港口小、吃水淺，也無法支援很大的船舶入港，因此 Nile Dutch 的船舶大多都是 2500~3000TEU 的中小型船舶。今天除了多認識了一家承攬業者外，最重要的是對西非的市場有了初步的了解。

此次的客戶拜訪我學到了若想要做好業務的工作不僅僅只是會打公關，最重要的是要全方位了解公司的政策及其面對的市場，並且要樂於學習不同產業的新知，更要不怕辛苦，以謙卑的與客戶建立信任感。

4. Accounting 部門



圖 6. 與會計部門的合照

早上廖小姐先向我們簡述了船公司裡頭會計部門所扮演的腳色，由於馬來西亞陽明是屬於分公司，所以船跟貨櫃都屬於總公司的資產，因此一切的收入及支出都要回報總公司，無論收入多少仍然是屬於總公司的利潤，分公司的收入就是依照攬到的貨量所分到的獎金，而這些收入就需要拿來支付公司的費用，而因為馬來西亞與台灣有簽訂合約，因此這些代收的帳款都不需要繳稅，此即為一吸引外資投入的政策，圖 7 為馬來西亞分公司跟總公司的財務關係。

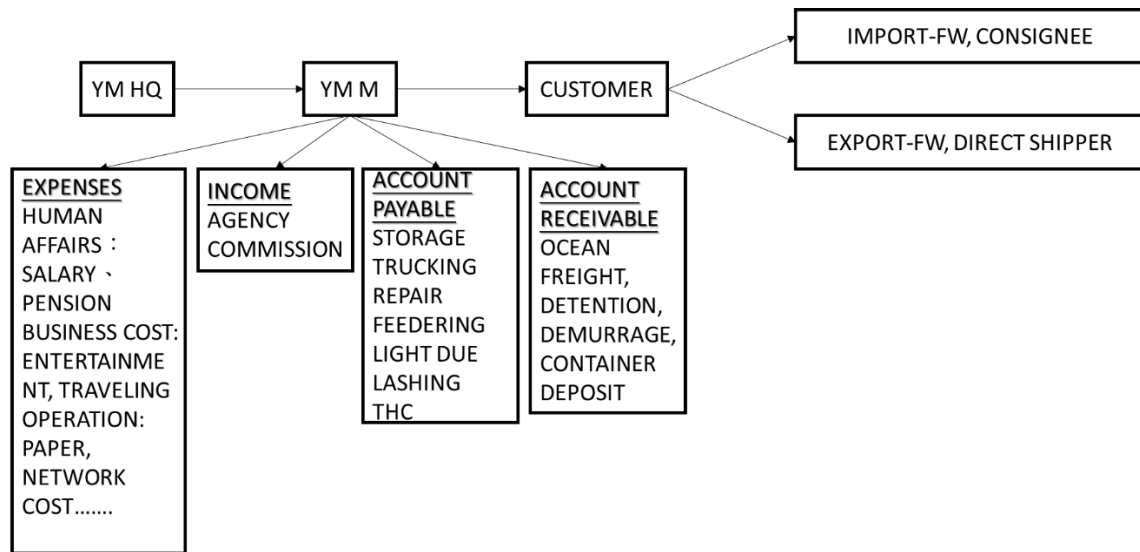


圖 7. 陽明馬來西亞分公司與總公司之財務關係

由於會計部門要管的帳目非常繁複，因此各個會計同仁皆有其專職的部分，我們學習了西港的報帳，針對西港，每個月的 16 號會計就要將這整個月在西港所產生的費用呈報給總公司，總公司支付這些費用給西港，首先會計要先在西港網站上下載 tax invoice，然後每一到兩個禮拜西港會寄 EDI FORM 給馬來西亞分公司，EDI FORM 上會有發票的編號、日期、貨櫃編號等資訊，會計就要把 EDI FORM 輸入到總公司的系統，再用 tax invoice 核對，確認後總公司就會收到，並且支付支票給西港。

會計部門還有主要將其業務還分成 feeder、貨櫃場、應收帳款、重櫃延滯費及空櫃使用費，每個會計人員都要核對客戶的帳有沒有進銀行，再將帳目上傳至系統，並且每個禮拜都要把收到的帳款轉帳給總部。

5. Operation 部門



圖 8. 與作業部門的合照

作業部門主要分成船邊作業、櫃務和轉運，此次訓練主要集中船邊作業和櫃務。

A. 船邊作業部門 (8/20)：



圖 9. 與西港人員合照

船邊作業主要是在處理船舶進港時所需要的各項文件以及確認貨物清關的順利，因此在船舶進港前，船邊作業的人員就需要開始辦理各項清關文件，以及船舶進港所需要的文件，等船舶進港後，船邊作業的人員就要到港口邊處理，無論白天或著是半夜。為了更了解船邊作業的工作職責，以及了解馬來西亞當地最大港口－西港，我們隨著船邊作業同仁來到西港參訪了貨櫃場、貨櫃集散站等，此外也了解了一些西港提供的服務，如西港為了要加深船席吃水的水深，因此把碼頭往外推，而碼頭跟貨櫃場間則是用陸橋連接起來（如圖 10 所示），港口也利用陸橋來做貨櫃的檢驗，以符合安全措施；西港也提供岸邊堆場(ODD, On-Dock Depot)的出租，岸邊堆場的提供可以便利航商在港口旁邊調度貨櫃，以及一些從歐洲運回的空櫃可以在岸邊堆場中做清洗、維修等作業後再轉運到上海裝載，而岸邊堆場的提供不僅僅便利了航商，同時也有許多航商因為西港提供岸邊堆場而將其船舶停靠在西港，達到互惠的效果；此外，西港也在擴建其港口，預計將碼頭的長度再延伸六百多公尺，藉此讓更多的航商對西港的貨櫃處理量有更多的信心，並且願意將更多的船舶停靠在西港，碼頭的擴建也有助於未來經濟回溫後，碼頭不會因為貨櫃量的增加而無法負載；另外，西港更提供電子化的服務，讓貨物報關能夠在網路上進行，省了人力及時間的消耗，更吸引了航商的前進。西港裡頭，空櫃會放在靠近碼頭的地方，裝載了貨物的重櫃則會放在後面，

因為裝載貨物的貨櫃在吊上船舶前需要先將其整理，並且按照上船擺放的順序做排列，且重櫃需要吊重機才能夠移動，而掉重機在靠近碼頭那邊沒有，故靠近碼頭的地方皆放置空櫃，重櫃則是在後方做整理。

在西港中轉口的貨物佔了七成，本地的進出口則是三成，進口貨中很多都是半成品，並且在馬來西亞中加工後就出口至其他國家，因此若某一期的進口貨量減少，不久後出口貨的貨量也會減少。

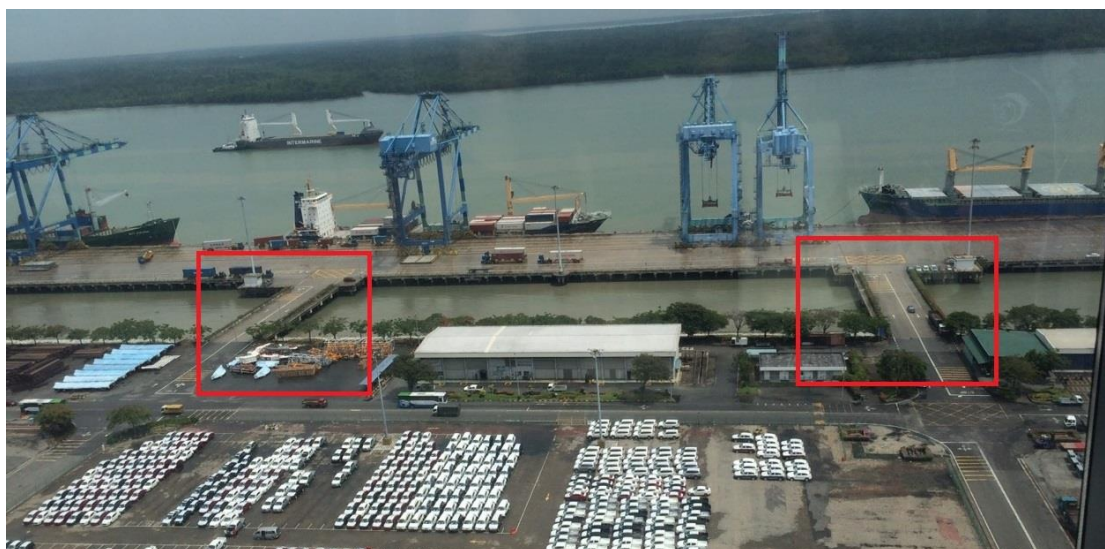


圖 10. 西港路橋示意圖

B. LOGISTICS 部門 (8/21) :



圖 11. 參觀貨櫃場

櫃務人員主要是負責貨櫃的調度，包含了貨櫃放在哪個貨櫃場、貨主應該要到哪個貨櫃場領貨櫃、各種貨櫃所剩之數量、貨櫃狀態等，我們也隨同櫃務人員到貨櫃場看貨櫃場是如何控管貨櫃的進出，並且透過電子傳輸讓陽明能夠掌握第一手的訊息。

到了貨櫃場後，首先參觀了不同種類的貨櫃，除了有不同大小之外，也會依造貨物的特性去作區分，譬如說需要冷藏的貨物就會安排在冷櫃，如果是因為貨物體積過大就會使用開頂貨櫃；接下來在我們了解了貨櫃場的運作過程，首先當有卡車要來領櫃時，就要出示受貨人通知，貨櫃場這邊就會確認有沒有船公司的訂艙確認以及相關資料，確定完成後就會讓司機進去領櫃，而領櫃那邊的操作人員也會在依照貨物的特性給予適合的貨櫃，一些較敏感的貨物，如食物，就會給予比較新的貨櫃，等領完櫃後，司機再開出貨櫃場前，貨櫃場的警衛也會再度確認其裝載的貨物與其領取的貨櫃合不合適；相反的，還櫃時，司機在進入到貨櫃場前，會有人詳細的檢查貨櫃有無毀損，如果有的話貨櫃場的人員會馬上作紀錄並且拍照存證，司機在簽名後就可以把貨櫃運進去做歸還，而這些貨櫃毀損計入，貨櫃場的工作人員都會馬上登入至系統中，讓櫃務人員可以馬上得知，並且向託運人索取毀損所產生的維修費用。

6. Document 部門

(1) IMPORT:

進口部門主要是要處理各項相關文件，包括了 Discharge Order, Customs Manifest, DG, Ship Arrival Notice (SAN)& Invoice, Consignment Information System, Delivery Order, Correction Advice, Collection& Deposit, Demurrage& Detention, Idle Container, Special Case，而由於每天進口的貨量非常多，因此要處理的文件也非常的多，進口部門的每一個人都專職負責一項文件，以達到專業且高效率的辦公，我們在進口部門的學習則是輪流和每一個文件的處理人員學習如何打文件以及了解每份文件所扮演的角色。

(2) EXPORT:

出口部門的業務主要也是要處理許多相關出口文件，而最基本的即是透過客戶提供的 Shipping Instruction 製作提單，而陽明的提單主要分成正式提單、海運提單及電放，其差別如表 3。

表 3. 提單分類

提單	Original B/L 正式提單	Sea waybill 海運提單	Telax Release 電放
功能	貨物收據 契約證明 物權證書	貨物收據 契約證明	為了方便放貨，因此在裝貨港貨物裝船後，即將 B/L 全數交還給運送人，受貨人可以在目的港直接以電放號碼取貨。
受貨人欄	受貨人可填 TO ORDER	受貨人須詳填	受貨人須詳填

多半公司都希望使用海運提單，因為領貨時認人不認單，可方便受貨人不須繳回正本提單即可放貨，但在發行海運提單前，業務需要對其客戶做信任度評估，並且要求公司保證書或銀行保證書，以確保不會發生糾紛。

台灣和馬來西亞的報關制度有很大的差別，在台灣託運人需再結關前將裝貨單(S/O, Shipping Order)傳送到關貿網路後，海關跟船公司都可以同步擁有託運人所提供的資料，因此不會發現託運人給船公司跟海關的資料有不同的情況；馬來西亞的狀況則是，託運人將 S/O 傳輸給船公司，並且在貨物裝船後七天內將 CUSTOMER PAPER 傳輸給海關，在此情況之下，就會發生 S/O 和 CUSTOMER PAPER 的資料有落差，且若海關覺得 CUSTOMER PAPER 有問題要檢查貨物，船公司就需要將貨從已經出發的船舶上拉回出發港，也常常發生貨物已經被受貨人領走而無法查緝的狀況，其兩國的報關流程如圖 12、13 所示。

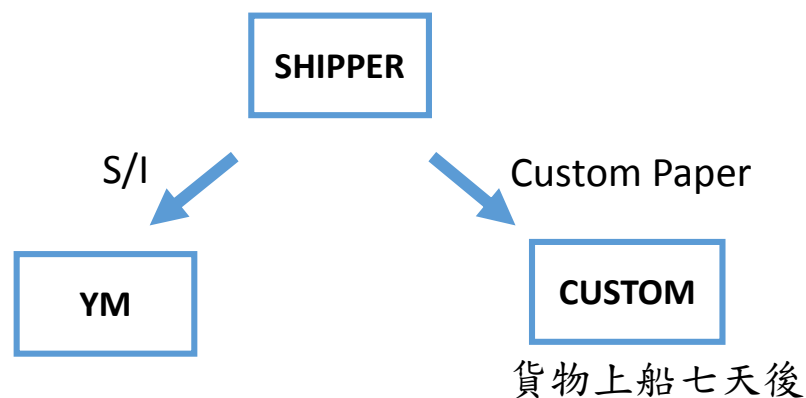


圖 12. 馬來西亞報關流程示意

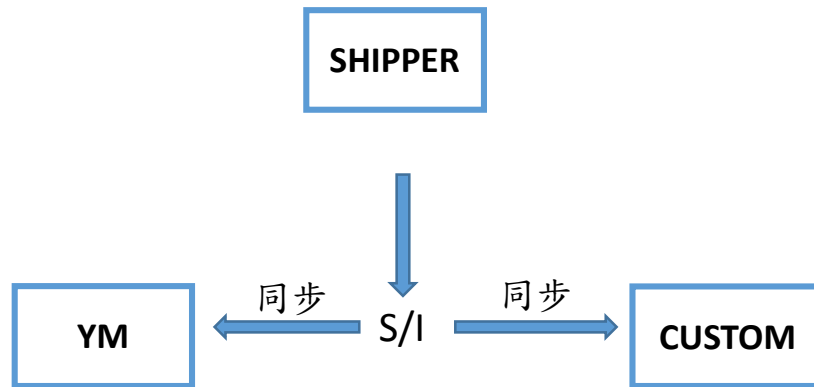


圖 13. 台灣報關流程示意

肆、國外實習之生活體驗

一、傳統美食：

馬來西亞是民族的大熔爐，由三大民族組成－華人、馬來人以及印度人，食物的種類也隨著不同種族有了不同的特色，譬如說馬來食物因為馬來人信奉伊斯蘭教的關係，絕對不會出現豬肉，而幾乎每一天的早上都會出現 Nasi Lemak（辣死你媽），這是一種很特別的米食，主要是椰漿與米飯下去煮，並且搭配炸小魚乾、花生及雞蛋，而外面會用香蕉葉包起來，非常特別（如附圖 13）。印度的食物則是因為許多印度人信奉印度教，因此印度餐館不會出現牛肉，而印度人會直接用手抓飯來吃，而此種餐點叫做香蕉葉飯，為了體驗用手吃飯，同事帶我們去嘗試了香蕉葉飯（如附圖 14），用手吃飯只能夠使用右手，因為印度人的傳統是右手吃飯，左手是用來擦拭穢物。至於華人的食物也會隨著不同地區的華人有差別，譬如說福建人代表食物之一的肉骨茶、福建麵（如附圖 15、16），廣東人也有自己著名的糕點。如此可以發現的是，由於馬來西亞充滿著不同地方遷徙來的居民，因此也有了許許多多不同的美食，實是饕客之福。



圖 13. Nasi Lemak



圖 14. 香蕉葉飯



圖 15. 肉骨茶



圖 16. 福建麵

馬來西亞身處熱帶地區，其水果也是頗富盛名，尤其是果中之王—榴槤以及果中之后—山竹（如圖 17、18），馬來西亞的榴槤和台灣所吃到的榴槤有所不同，台灣所吃到的都是泰國進口，吃起來水水的，馬來西亞的榴槤則是比較黏稠的感覺，有一點像冰淇淋，8 月中時，有幸參加渣打銀行舉辦的榴槤晚宴，整個晚宴都是榴槤及山竹，著實地讓我們體驗了東南亞的水果，而因為榴槤屬燥，山竹屬涼，在吃完榴槤後，我們都會趕緊補充一些山竹以平衡熱氣，除了榴槤跟山竹之外，紅毛丹也是只有在馬來西亞可以吃到的水果，紅毛丹的口感吃起來就很像比較 Q 一點的荔枝非常好吃（如圖 19），在馬來西亞可以吃到很多只有東南亞熱帶地區的水果，為味蕾之一大饗宴。



圖 17. 山竹



圖 18. 榴槤

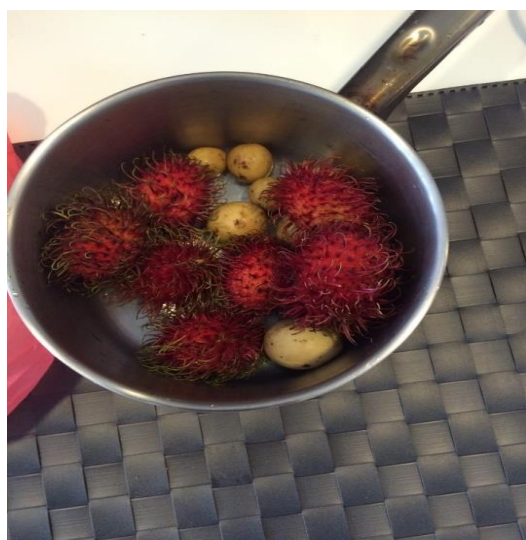


圖 19. 紅毛丹



圖 20. 小鳳梨

二、服裝打扮：

在馬來西亞可以看到許多伊斯蘭教婦女穿著及腳踝的長袍並且圍著面紗，但馬來西亞的回教徒的面紗僅需將頭包覆，不像中東的婦女會將口鼻都一併遮住。此外，馬來西亞一年四季都是夏天，但辦公室的冷氣都開到非常冷的狀態，因此他們的外套唯一派上用場的地方就是在辦公室，但到了夜晚，東南亞的晚上相比於台灣的悶熱，反而更為沁涼，溫暖的溫度配上徐徐的微風非常舒服，因此早上出門時多半會多帶一件薄外套，晚上的時候穿。

三、建築：

馬來西亞的房子除了吉隆坡或著是 MONT KIARA 等比較高商業化的地區是高樓大廈外，其他的大多是平房，也就是他們所稱的街屋，而這邊大樓的停車場也不是在地下室，多是在二樓到五樓；除了一般的房屋外，這邊也可以見到許多清真寺，因為其屋頂很像洋蔥，因此有著洋蔥頭之稱，而各個清真寺會有不同的顏色，這一個月裡我看過了有粉紅色、藍色、黃色等，清真寺也儼然成為藝術品的一部分，附圖 21 為粉紅清真寺。



圖 21. 粉紅清真寺

四、交通：

不像台灣有便利的大眾運輸工具，住在馬來西亞的居民一定要有車，在這一個月的實習過程中，幾乎沒有見到甚麼巴士，有地鐵站的地方更是少之又少，在台灣通常是一家一台車，這邊是每一個人都一定要有一台車，不然會非常的不方便，而這邊的駕駛座是在右邊，因此車子是會從左邊來，跟台灣完全相反，過馬路時也要先看左邊在看右邊，但一開始的時候總是會看反，過了一個禮拜後才漸漸的適應。

伍、 國外實習之具體效益

1. 實務經驗的累積：

比起在學校所受到的海運教育，在陽明海運所學到的知識主要是在實務上的操作，譬如說如何製作一張載貨證券、各提單在實務上的運用、訂艙的流程等。

2. 英語能力的提升：

無論在公司還是在平常生活中，遇到的人大多是印度人或著是馬來人，因此必須要使用英文才能進行溝通，此時就成為了培養英文口說能力的一大機會，也讓我們跳脫了平常的考試英文，將英文運用在生活上；實習結束實的報告，我們也是使用英文來完成報告，藉此訓練了我們英語報告的能力。

3. 人脈的擴展：

在這個一月的實習中，認識了不同部門的同事，也結交了不少好友，在未來出社會後，若遇到一些在業務上不懂的部分，都可以詢問該業務的前輩們。

4. 養成主動積極的態度：

在職場中，若想要爭取到比別人更多的機會，就必須要積極的去學習所有未知的新知識，也要主動地抓住成長機會，替自己的未來做好準備。

5. 找到自己的定位：

實習的過程中，我們體驗了各部門的業務，也更能了解各部門處理的工作內容，更重要的是，了解到各部門所需要的人格特質，藉此可以在未來找工作時，針對自己的個性及專才應徵適合的職位。

陸、感想與建議

在這一個月實習，到了不同的部門學習，初步的了解各個部門在船公司中所扮演的角色以及其所負責的業務，整個過程中，我接受到了許許多多的人的幫助，從在申請的時候，趙時樑老師及蔡豐明老師給了我們很多申請的建議，到了馬來西亞後，馬來西亞大代表張總經理對我們的照顧無微不至，到進公司後各部門的前輩們的指導與關心，因此我除了學習到很多海運相關專業知識，更深深的感受到了人的溫暖，無論是在日常生活中對於身處異鄉的我們的關心還是在工作上的悉心指導都是。而此次實習，我覺得最可貴是，我找到了在未來投入職場的方向，在實習前，我只覺得自己是一個非常外向開朗的人，但並不知道這樣的個性的是適合做哪一個職位，但透過實習，我發現我非常喜歡業務的工作，可以認識很多不同的人，也可以持續地和不同的客戶學習，更重要的是，我很喜歡面對人的感覺，因此在實習時，業務帶我們去拜訪客戶時，我感到無比的快樂與熱情，這也更確立了我想要成為一位成功業務的決心，此次實習，我得到了一個很好的機會發掘自己的人格特質以及對於特定職位的熱忱，比別人提前一步的找到方向，讓我更知道在最後一年的大學生活中應該要往哪個方向充實自己。

建議的部分，我認為海外實習的時間可以從一個月延展到三個月或四個月，因為一個月僅能夠稍微了解各部門是如何運作，無法給我們一個機會深入特定部門去訓練，也因為僅有一個月的時間，不夠讓我們徹底地了解當海外的經濟及文化，非常可惜，但此次實習仍舊給了我一趟難以忘懷的回憶。