

「學海築夢」海外實習計畫

— 104 年度學生出國實習心得



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 4 年級

中文姓名：鄭怡旻

實習國家：馬來西亞(吉隆坡)

國外實習機構：陽明海運(馬來西亞)股份有限公司

一、緣起

在航管系就讀的三年中，我們在課堂上學到了不少海運的相關知識，但是卻從未知道這些知識如何在實務上運用及海運業實際的工作環境。在這個即將邁入大學最後一年的暑假，我們開始思考畢業後的種種問題，我們該繼續升學還是直接進入職場呢？我真的適合海運業嗎？還是該另尋出路？

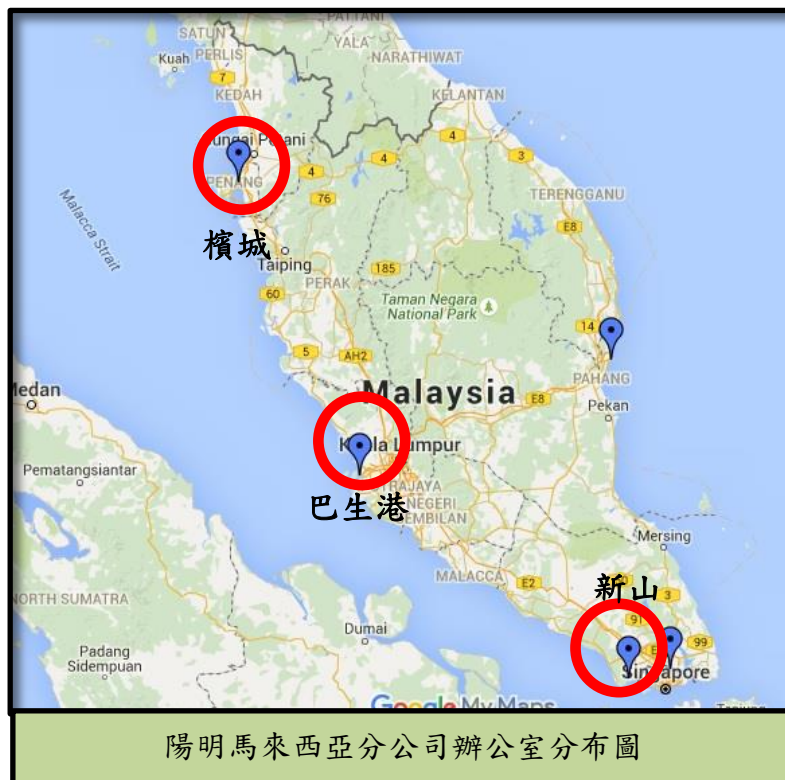
然而在這個暑假，系上為我們提供了許多校外實習的機會，讓我們有機會可以進入真正的職場去觀摩海運業實際的工作情形，除了可以大致了解其作業流程，更是一個學習如何在職場與人相處及合作的機會，期待可以促進我們思考自己要進入職場還有哪些不足，並利用大四最後一年的時間精進自己，甚至繼續升學，而選擇申請「學海築夢海外實習計畫」，則是自己給自己一個挑戰，在脫離熟悉的環境後，可能會遇到對周遭不熟悉、語言不同等問題，但一切困難都要學會自己克服，希望可以透過海外實習讓自己更加獨立、並體驗不同文化的民情。

二、國外實習機構簡介



此次提供海外實習的陽明海運成立於1972年12月28日，是經營全球貨櫃運輸的定期航運公司，其航線涵蓋亞洲、歐洲、美洲、地中海、中東等地區，於全球各地設有超過 210個據點，總公司則位於台灣基隆市的七堵區。截至2015年4月底止，陽明海運擁有101艘營運船舶，承運能量高達606萬載重噸 / 50萬TEUS，根據目前Alphaliner世界百大定期航商排名，陽明海運目前為世界排名第12名。

此次實習的地點，是陽明海運位於馬來西亞的分公司，前身為當地代理行，於2000年收回代理權，成為陽明分公司，專門代理陽明在馬來西亞的業務，設有三個辦公室，分別位於檳城(Penang)、巴生港(Port Klang)、新山(Johor Bahru)，其中以巴生港辦公室為總部，由其統整檳城及新山兩處業務與台灣總部作聯繫，也是此次進行實習的辦公室，部門分有Marketing/CS(業務/客服部)、OP/LOG(運務部)、Finance/Admin/HR(財務/行政/人資部)、IT(資訊部)。巴生港也是馬來西亞最大的港口，吞吐量為世界排名第13名，分有西港及北港，其中西港較大，也較多船停靠，而陽明主要的業務都集中在西港，因其有較高的碼頭效率且集中業務也可方便管理。



三、國外實習企業或機構之學習心得

Date	Department
9/2	Human Resource + IT
9/3~9/15	Marketing + CS
9/17~9/18	Accounts & Administration
9/21~9/22	Operation + Logistics
9/23~9/30	Doc Export + Import

Human Resource 人事部(9/2)

第一天進公司的上午，我們來到了人力資源部，由 Linda 為我們介紹人資部在公司所扮演的角色。人資部主要的工作就是為公司招募及訓練新人，她強調 HR 的任務就是要了解公司各部門的工作內容，及該工作需要哪些人格特質，才能招募到適合該職缺的員工，因此 HR 必須透過面試初步了解每一位應徵者的個性，需要細微的觀察力及敏感度。

除了介紹自己主要的工作內容，Linda 問了我們許多問題：你們為什麼要來



與 HR 主管 Linda 合影

實習？你們了解馬來西亞多少？了解公司多少？你以後想要從事什麼樣的工作？她說她將我們當作來公司的新人看待，透過一連串的問題考驗我們的反應及準備程度。一開始我們被問得啞口無言，她藉此告訴我們進入職場需要具備哪些態度，首先她告訴我們「工作是死的，人是活的」：大部分的工作內容都是固定的，不會有太大的變化，但人是會變通的，每個人都有自己做事的一套方法，人要透過工作來調整自己找到最適合自己的一套方法。第二是「People who ask more learn more.」越常發問的人越有學習的機會，剛進入職場一定有許多需要學習的事，多問問身邊前輩的經驗，才能學得又快又多。第三是要有自信，有自信的人才有能力解決問題。

HR 部門介紹結束後，Linda 帶我們去跟接下來要去實習的各部門認識大家，要我們自己跟大家自我介紹，學習如何在第一次見面的同事面前表現自信、真誠的自己。

IT 資訊部(9/2)



與 Terry 及主管 Mr. Zuhaimi 合影

下午我們到了 IT 部門，由同事 Terry 為我們介紹 Ocean Link System，這個系統是將公司裡的 Marketing、文件、財務、物流等部門做整合，當其中一個部門有更新資訊，透過 Ocean Link 其他各部門也能同時得到最新的資訊，節省額外資料傳送的時間及人力，該系統還有發送 auto e-mail 給客戶及自動核對的功能，另外文件常輸入錯誤的部分系統也會有提醒訊息，降低文件的錯誤率，員工可以以更有效率的方式來工作，而 IT 的任務就是要維護這套系統及公司電腦的運作，平時系統正常時大家可能還不能體會 IT 的重要性，但是當系統或電腦故障時，少了 IT 人員的維修，員工是根本無法完成工作的，從表面上看 IT 部門並沒有對公司

收益或業務成長有直接的助益，但事實上 IT 卻可以讓一間公司可以用最便利、有效率的方式去完成每個人份內的工作，是一個不可或缺的部門。

Marketing & Customer Service(9/3~9/15)

(一) Customer Service 部門實習



與 CS 部門全體同事合影，也是我們待最長時間的部門

CS 主要的工作內容為：

- (1)Booking(訂艙)：業務與客人談好價錢及條件後，客人就會來向 CS 進行訂艙或詢問相關問題，CS 會提供船期表或直接為顧客解答 Booking 上的疑問，並依顧客要求，為其安排適合的船期、艙位及貨櫃。當遇到顧客託運該 service 不能收的貨種或無法達到的特殊要求時，CS 也會及時過濾並跟顧客說明，避免造成後續 OP 排艙更改的麻煩。
- (2)Forecast(貨量報告)：CS 每個禮拜的一、三、五，需要製作 Forecast 回傳給台北總公司，報告最新的訂艙情形，另外有些 service 陽明與其他航商有共用艙位的合作，CS 也要製作一份 Forecast 給 joint 的 partner。
- (3)Filing & Freighting(運價建檔)：
Sales 與顧客談好價錢及條件後，該運價需先回報給總公司得到批准，取得 Rate Approval，CS 會在開船兩周前依每筆 Booking 找到該顧客與

公司簽訂的條件及運價並憑此輸入系統，另外尚需注意該合約是否已超過有效期限，若顧客還沒提供運價，CS 就要請負責該顧客的 Sales 向其提醒。

CS 內部的分工是依航線區分，分別是歐美航線、中東航線、東南亞航線、中國/日本/台灣航線、地中海/紅海/澳洲航線，每條航線依各國法規或貿易習慣不同，在 Booking 時各有需特別注意的事項，以下依每個 CS 為我們上課的內容條列說明 Booking 時會碰到的問題：

(1) 中東航線(Sharon)

- ① 此地區常有受貨人遲領甚至不領貨櫃的情形，導致當地代理行無法向受貨人收取運費，因此在 Booking 時，須注意受貨人是否被列為遲領或不領櫃的黑名單，若是則要拒絕顧客的 Booking。
- ② 針對貨種不同，顧客有時對貨櫃或排艙位置有特殊要求，例如 GRA (Grade A)、UPG(Upgrade)、UDAB(Under Deck and Away from Broiler)
- ③ 完成 Booking 後，系統透過 Auto e-mail 發送 Booking Confirmation 給顧客，顧客可以根據此文件知道領空櫃、交重櫃的櫃場及結關日，並憑此文件向櫃場提領空櫃。

(2) 東南亞航線(Jess)

- ① SOC(貨主自有櫃)：有些貨主不會向船公司租櫃，而是用自有櫃裝貨後直接送往結關櫃場，僅使用船公司的運送服務。這類的 Booking 貨主不會發送 Shipping Instruction(S/I)給文件部門製作提單，因此製作提單的資訊都由 CS 負責提供，沒有 S/I 可以核對，就必須更加注意，不能出錯。
- ② BSA(Basic Slot Allocation)：為總公司為航線上各點所設定的基礎艙位分配量，業務須盡力填滿所分配到的艙位，若是顧客 Booking 的量超過 BSA，CS 就要向總公司討艙位，看總公司能否從航線上其他停靠點找到多餘的艙位，否則 CS 就要將顧客的 Booking Roll over 到下一個船期，同樣的如果業務量 BSA 的達成率很低，總公司可能會降低該點的 BSA，將艙位留給貨量較多的港口。

(3) 中國/日本/台灣航線(Ms. Ong)

- ① 該航線主要的轉運點為上海、高雄、香港，大部分為 CY to CY，少部分 SOC。
- ② Booking 時須特別注意較敏感的貨物，例如 Flexibag、OOG(Out of gauge)、DG(Dangerous Goods)，需要得到總部批准，另外收冷凍櫃時則要注意該 service 的船舶是否有冷凍櫃插座，並通知運務部門預留冷凍櫃
- ③ DG：顧客託運危險品時，需自行向相關單位申請並提供危險品申請書(Dangerous Good Application)、物質安全資料表(MSDS)等文件。

(4)地中海/澳洲/紅海(Rynn)

- ①該航線多由新加坡進行轉運，要注意子船和母船的船期是否可以銜接，若不行則須詢問顧客要取消(Cancel)還是更改至下一班船(Roll over)
- ②地中海航線多的貿易條件多為 FOB，由買方負責安排運送，因此該航線的顧客有 70%為地中海的貨主，30%為馬來西亞當地的製造商。

(5)歐洲/美洲航線(Macy)

- ①美國自 911 事件後，對進口貨物的規定十分嚴格，首先與顧客簽訂合約時，該顧客具有 FMC Bond，提供財務責任承擔的證明，以確保當顧客須理賠船公司時有賠償的能力，接著所有要進入美國的貨物都必須透過 AMS(Advance Manifest System)提前提交貨物的詳細資料給美國海關審核，一艘船中只要有一項貨品不符規定，海關有權利不讓船舶靠港被迫直接折返，絕不通融，如此便會影響整艘船的貨物和船期。
- ②美國國土廣大，牽涉內陸運輸，主要有三種服務 CY/CY(碼頭對碼頭)、CY/RAMP(碼頭對鐵路，貨物到港後接鐵路抵達內陸地區)、CY/DOOR(碼頭對戶，貨物到港後透過卡車送往受貨人營業處)
- ③美國線的顧客通常會與船公司簽訂一年的合約，一年內的運價都依合約約定，不會有變動。
- ④HS Code：貨物種類代碼，CS 會在 Booking 時會特別列出，以方便出入境經手單位辨認貨種

在 CS 部門的這禮拜，可以很明顯地感覺到每一位 CS 都有熱愛挑戰的人格特質，不喜歡一成不變的工作，正是因為這樣的個性，才能夠當機立斷處理顧客的需求。由於做 Booking 有許多需要注意的細節，遇到不熟悉的問題，很常聽到 CS 們互相詢問自己所遇到的問題，同事們也都會依自身經驗互相解惑，其中最讓我印象深刻的是 Jess，她是來公司還不滿一年的新進員工，她在帶我們做 Booking 時曾說因為她自己是新人，所以很多事都要向其他 CS 請教，但是不能因為自己是新人就以較寬鬆的標準要求自己，更要努力跟上大家的腳步，一方面工作，一方面也要多學一些東西，真的非常欽佩她的工作態度。

(二) Sales Call 拜訪客戶

此次實習 Marketing 主管為我們安排了兩次客戶拜訪，一家是馬來西亞當地的物流公司 Infinity，該公司主要從事 Intra-Asia 的貨物進出口，業務內容包含代理、承攬業、複合運輸、貨櫃買賣等，較特別的是他們會使用自有櫃(SOC)，且自行生產 flexitank，服務範圍極廣。Marketing 主管告訴我們，現在航運市場競爭激烈，每家航商都在削價競爭，當大家提供的價錢差不多時，顧客為什麼要選擇你呢？這時就必須仰賴與顧客平時培養的交情，交情好，顧客自然會喜歡跟你合作，但大哥也提到，雖然 sales 是為公司招攬業務的來源，但是要留住客

戶，公司內部作業也要有一定的作業水準，不能時常出錯，才能真正得到顧客的信賴，以求未來的長期合作，也顯示一家公司 Teamwork 的重要性。



我們跟著業務主管 Eugene
拜訪客戶 Infinity，雙方
在公司前合影

與業務部的同事 Carol 及
Joyce 於 YMM 辦公室合影



第二家公司 Worldlink 是馬來西亞當地的 Forwarder，主要業務為馬來西亞往中國的貨物承攬，由公司的業務 Derrick 帶我們前往，此次拜訪還有一個重大意義，就是進行台灣駐馬來西亞小代表的交接，一開始進到 Worldlink 辦公室，員工只有不到十人，每個人都十分忙碌地進行工作，小小的空間，卻提供陽明每年 3000TEUS 的業務量，是陽明十分重要的客人。對方三位主管很熱情的迎接我們，比起生意夥伴，更像是看到認識許久的老朋友，接著即將卸任的小代表 James 向對方感謝這幾年的支持，並說以後在業務上有遇到什麼問題都可以跟新任小代表 Willy 討論，一定盡力解決，對方主管 Jenny 也說他們之所以選擇陽明，是因為服務品質一直都很穩定，而 Derrick 也都會盡力處理合作上的問題，合作久了也有一定的默契，如果因比價而一直更換航商，他們也無法為自己的顧客提供穩定的服務，所以 Worldlink 和陽明

算是互惠共生。聽著雙方聊著航運市場的近況，



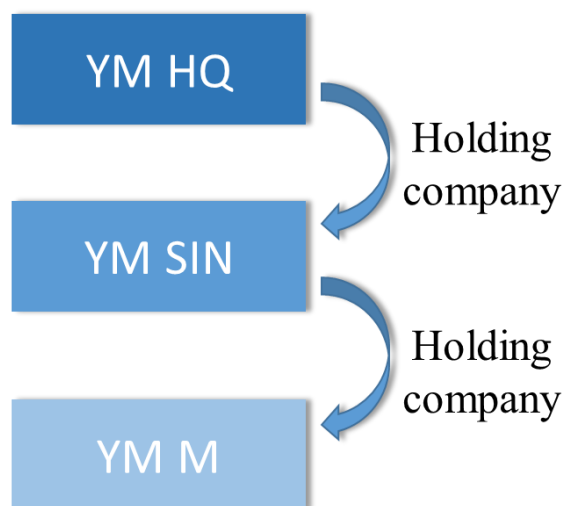
新上任的台灣小代表 Willy 哥

更能感受的到兩方公司彼此的信賴，不同於在 Infinity 觀察到的作生意的交際手腕，在 Worldlink 看到的是業務與長期合作的顧客培養出的情誼，從生意合作晉升為互相幫忙的老友，可以從拜訪兩家公司看到不同的合作模式，實屬難得的機會。

小代表 James 曾與我們分享，自己以前也是從 sales 做起，他的個性並沒有非常擅長與人交際，但是並不代表就找不到客戶，或許有些客戶喜歡口才好的業務，但也有客戶喜歡憨厚誠懇的業務，可以說各有市場，重要的是要找到自己的一套方法與顧客相處，培養交情及合作默契，一樣能為公司帶來一定的業務量，也鼓勵我們不要為自己設限，不必先入為主的覺得自己的個性不適合哪些工作，而是多給自己嘗試的機會，才能找到真正喜歡的工作。

Account/Administration 會計部(9/17~9/18)

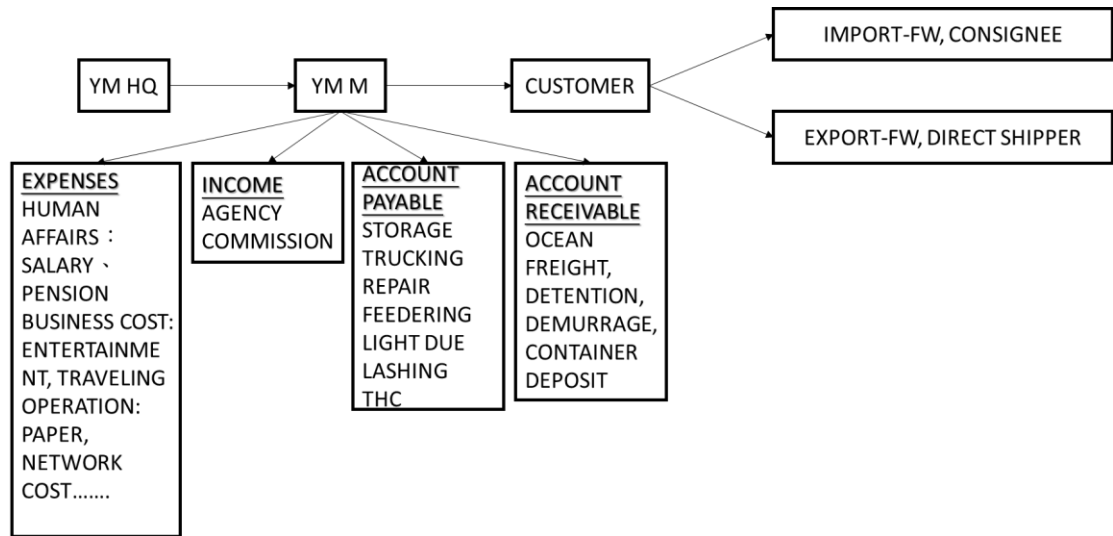
(一)分公司與總部之關聯



會計部門主管 Ms. Leow 為我們介紹了馬來西亞分公司(YMM)與總公司(YMHQ)在會計作業上的關係。首先說明了控股公司(Holding Company)的概念(圖一)：YMM 是由新加坡分公司(YMSIN)投資，而 YMSIN 則由 YMHQ 投資，因此 YMHQ 其實仍是 YMM 的最終控股公司(Ultimate Holding Company)，仍掌握 YMM 的股份及經

營權。

(二)會計部與總公司之連結



上圖說明：

YMM 其實是 HQ 與馬來西亞當地(客戶、港口、櫃場等)的中間人，為 HQ 處理當地業務相關事宜。會計部負責的則是代收及代付及將相關帳目回報 HQ，以下條列式說明：

(1)代收(Accounts Receivable, AR)：

因運輸服務所產生的所有收入。YMM 是以代理總公司的身分幫顧客洽定艙位、提供製作文件等服務，因此真正對顧客提供運輸服務的其實是 HQ，而 YMM 則是向顧客代收相關之費用，如運費(Ocean Freight)、文件費、封條費等。顧客會在 YMM 繳清 Prepaid 的費用項目，YMM 會簽發 B/L 及 Invoice 給顧客，並製作 LFC(List of Freight Collection)回傳 HQ，記錄已收到哪些 B/L 下的費用。

(2)代付(Accounts Payable, AP)：

因運輸服務所產生的所有支出。真正提供運輸服務的是 HQ，因此所產生之費用是由 YMM 代付，HQ 再轉給 YMM，包括港口費用(Port Expense: container handling、storage)、櫃場費用(Depot Expense: container washing、repair storage)，YMM 會製作 SGA(Statement of General Account)，回傳 HQ 記錄代付了哪些費用。

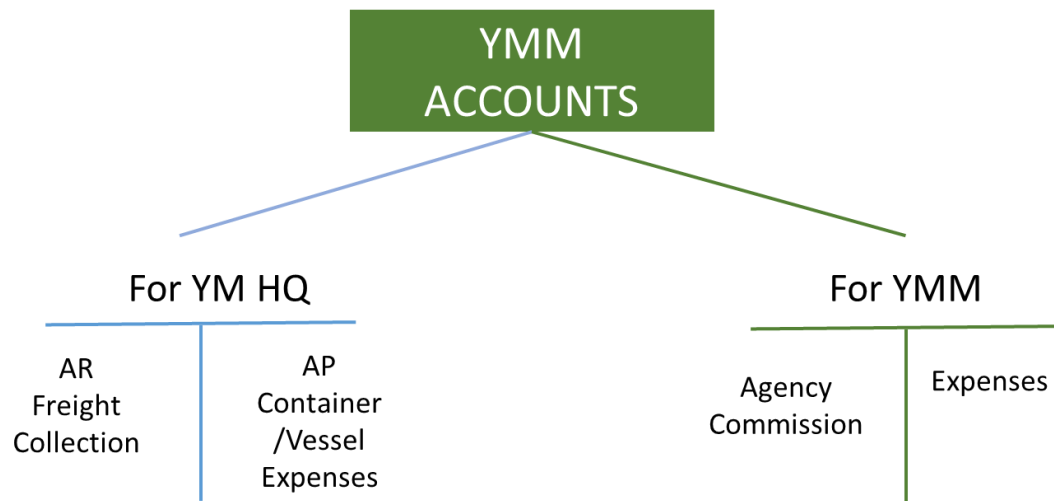
(3)真正收入(Income)：

代收及代付產生的款項皆與 YMM 本身的收支無關，而 YMM 真正的收入則是 HQ 支付的代理佣金(Agency Commission)，依 YMM 代為攬貨的 TEU 數計算。

(4)真正支出(Expenses)：

YMM 真正的支出，是維持公司營運所產生的費用，如租金、辦公室水電費、人事費、薪水等。真正的淨利也是由 Income 及 Expenses 相減得來，與代收

及代付無關。



(三)部門實習

在 Account 部門的這兩天，Ms. Leow 先為我們介紹了分公司與總部之間在財務、會計上大致的觀念，接著我們到同事旁邊看她們實際操作：

Ms. Noor Liana 負責的是 AR 部分的作業，她告訴我們顧客付款的方式有現金、支票、轉帳三種，必須確定收到運費後，才能讓顧客領 B/L，並在系統內作登錄，登錄時需要確認顧客是否將正確的戶頭匯入正確的帳戶，若是轉帳作業，則顧客在完成轉帳後須提供詳細資料讓 Ms. Noor Liana 在線上的 Bank Statement 做確認後，才能將 B/L 放給顧客。

Madelline 負責 AP 的帳目確認，她向我們講解一個貨櫃走完整個運輸流程後可能會產生哪些費用，並示範如何透過 EC movement 了解每個貨櫃有哪些不正常的收費，並向相關部門了解原因，確認每筆賬單的正確性。

Dilah 負責將碼頭的賬單製作成 EDI 文件並傳送到 HQ 的系統，由於碼頭費用金額過於龐大，並無法由 YMM 代付，因此這部分的費用是由港口直接向 HQ 收取，YMM 則要將碼頭費用的賬單以 EDI 的方式傳給 HQ，並確認金額無誤。

Chris 負責製作 SGA，記錄 YMM 幫 HQ 代付了哪些 Marine 及 Depot 的費用，並須將這些款項做成 EDI 文件登錄到 HQ 的系統，SGA 除了記錄代付的費用，也要記錄 HQ 須支付 YMM 的 Agency Commission，每個月 HQ 會根據 SGA 將該付給 YMM 的金額轉帳到其帳戶。

在了解會計部門每個人的工作內容後，我了解到了一個貨櫃從目的港到受貨人的手中，整個運輸過程中每個移動貨櫃的動作都是要收費的，所需的成

本是十分龐大的數目，也才真正能體會船公司為何必須把貨量作足才能壓低單位成本，才能提供顧客較低、有競爭力的運價。這中間所有的款項是非常繁雜且金額龐大的，任何一個款項出錯都是巨額，會計人員必須再三檢查確認款項的正確，需要足夠的細心並具備基本的海運知識才能勝任這份工作。



與會計部全體同事合影

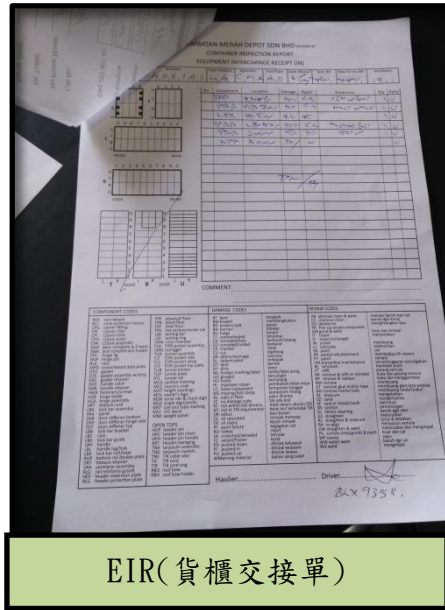
Operation & Logistics 運務部(9/21~9/22)

(一) Depot 參觀

1.1 空櫃歸還程序



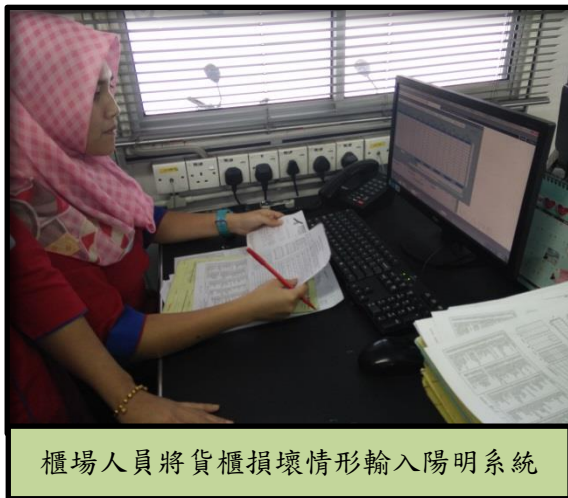
(1)管制站(QC)



EIR(貨櫃交接單)

Consignee 完成卸貨後委託拖車公司將空櫃拖至空櫃場歸還，進入門口的管制站時，櫃場人員會檢查櫃況，記錄貨櫃有哪些損壞，以及是否需要清洗，並將檢查結果記錄於 EIR(Equipment Interchange Receipt)，並由櫃場人員與拖車司機簽名證明，櫃場收回空櫃後，會依其是否需要清洗及修理分送到各區。

(2)Cleaning/Repair



櫃場人員將貨櫃損壞情形輸入陽明系統

需要清洗的貨櫃，可能是地板被貨物弄髒或是櫃內有味道殘留，會被送至洗櫃區，洗櫃又分為水洗及藥洗，藥洗是當地板被油類或其他化學物質弄髒時無法用水洗淨時，必須用藥劑來清洗。

當櫃場要進行修櫃時，必須先經過船公司的同意，因此櫃場人員會將每一貨櫃需要修理的項目及報價輸入陽明的系統內，由 YMM 的人員直接在該系統內批准是否修理，若金額過大則需要經過 HQ 批准，櫃場收到批准後

就會進行修理，並向陽明收費。陽明則會向弄壞貨櫃的 Consignee 收取修理費用。

(3)Storage

完成清洗及修理的櫃子，即為 Available，會被送至儲區堆放，等候下個顧客提領使用。



1.2 空櫃提領程序



(1) 管制站

Shipper 委託拖車公司至櫃場提領空櫃，Shipper 在完成 Booking 時會收到 CS 寄送的 Booking Confirmation，櫃場會憑此確定 Shipper 確實有訂艙，才會放櫃給拖車司機。

(2) 放櫃

櫃場會根據該 Booking 的 Commodity 決定要放什麼等級的貨櫃給客人，例如 Rubber Gloves 及食品等較敏感的貨物，就要使用狀況良好且沒有異味的貨櫃，若貨物是廢五金，有可能會刮傷貨櫃本身，就必須用較舊的貨櫃，以免損耗新櫃。

(3) 放行(QC)

拖車業者進入櫃場拿到空櫃後，出站時也必須於管制站進行櫃況檢查，確定沒有任何損壞才會放行，並簽發 EIR 由櫃場人員及拖車司機簽名認證。

1.3 Depot 參觀照片



貨櫃內部櫃況檢查，檢查是否須油漆、有無破損，右上為貨櫃修補過的痕跡

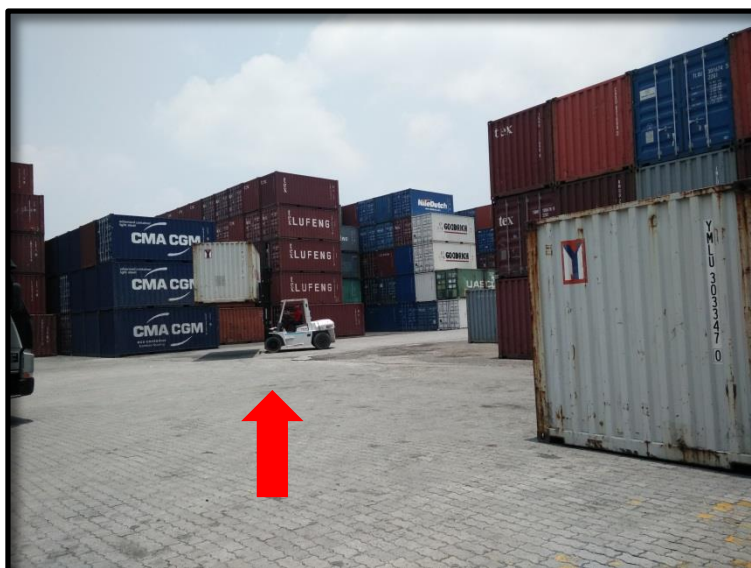


陽明冷凍櫃堆放處，冷櫃貨物多為生鮮食品，可能有水分滲出，因此冷櫃底部會有架高導流的設計，避免水分浸濕貨物底部導致損壞



拖車業者將空櫃拖至櫃場，準備進行貨櫃檢查

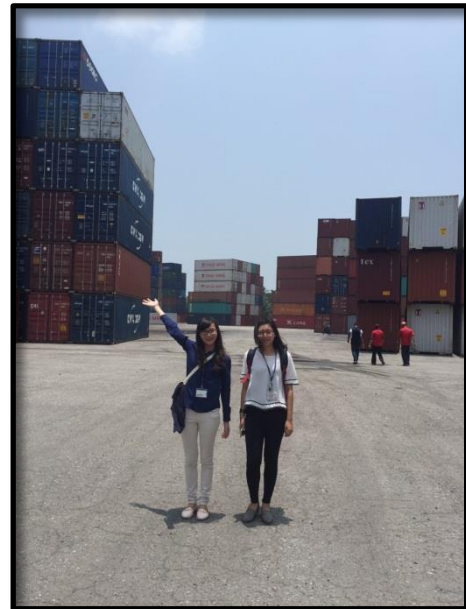
Side loader truck
拖車本身附有起重吊桿，不必靠其他機具起、卸貨櫃，吊桿平時摺疊收起。



Forklift
櫃場作業中的堆高機，有高度限制，適用於堆疊 2~3 層的作業



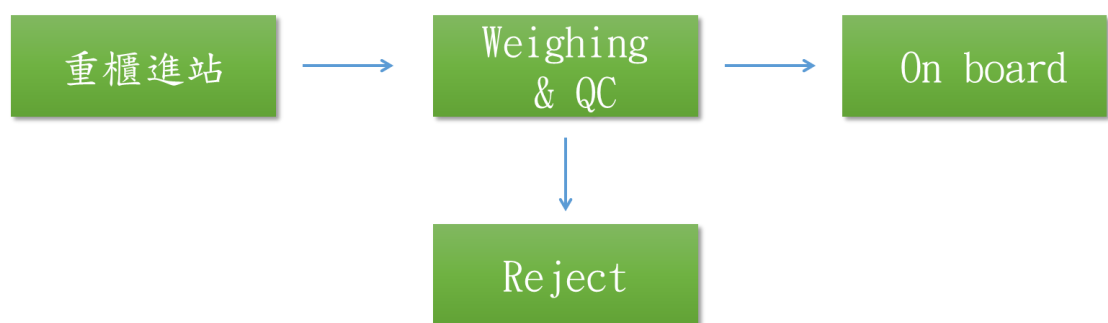
俗稱「螃蟹」的裝卸機具，適用於3層以上的貨櫃堆放作業。



於櫃場內攝影留念

(二) Shiptside

1.1 重櫃進場程序



(1) 重櫃進場

Shipper 完成裝貨後，封上封條，並委託拖車業者將重櫃拖至碼頭內準備小結關

(2) Weighing & QC (Reject)

進入碼頭後於管制站進行過磅及櫃況檢查，並簽發 EIR 由碼頭及司機雙方簽名證明，在進行櫃況檢查時，碼頭人員同時會檢查以下事

項：確定該貨櫃是否有船公司 Booking 的紀錄、確認是否超載、確認貨櫃是否有可能影響貨物的受損情形、確認是否為陽明海運提供之封條，若無通過以上檢查，碼頭就會拒絕該櫃入關，請司機拖回 Shipper 營業處。

(3) On board

當貨櫃順利完成小結關後，待船舶靠港後，進行裝船，海關會將進場之貨櫃與船公司提供之倉單做比對，確認完全正確後，並算清船公司應付給碼頭的作業處理費，完成「大結關」，船舶即可出港。

1.2 登輪參觀照片

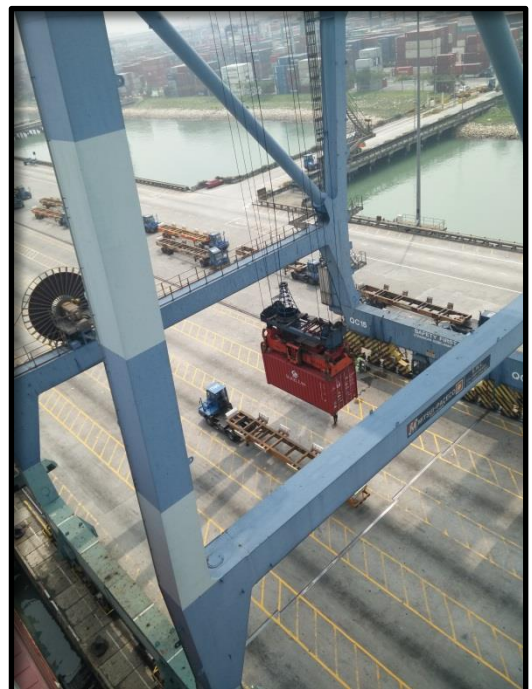


此次登輪參觀的船舶為陽明自有船蘭明號 (YMO)，船舶入港前須將該國國旗懸掛於船橋上方，以示禮儀

在船上拍攝橋式機進行卸櫃作業



從船上遙望貨櫃堆放區



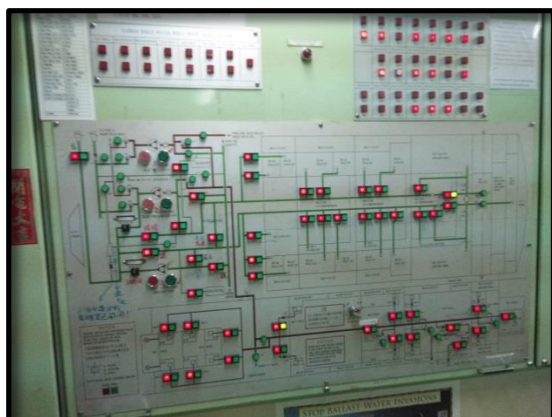


船舶停靠後在岸邊等候，完成文件作業後，即可使用橋式起重機進行裝卸

靠港船舶的加油方式為，由加油小船在岸邊備好燃油，再開至大船邊，利用管線在海上進行加油作業



駕駛室內：左為船舶周圍偵測馬達、右為駕駛台



全船排水控制系統，可控制壓艙水打水及監控是否有船艙進水

船舶底層之引擎室，為整艘船舶航行的動力來源，室內溫度極高



與蘭明號船長於駕駛室合影。船上之參觀皆由船長親自為我們進行導覽

與 Westport 業務代表於辦公大樓前合影。當天由代表為我們進行碼頭各區導覽



(三)部門實習



與部門主管阿 Joe 學長合影

運務部主管Joe先為我們介紹運務部新舊流程的差異，由於碼頭與公司Booking的資料必須完全相同，以前的系統中OP部門必須每天將CS最新的Booking傳送到碼頭系統，並仰靠人力核對兩邊的資料是否完全相同，十分費時。而改革後的系統則是讓CS及碼頭直接連結，當CS有新的Booking產生或是有修改，會自動傳送到碼頭的系統，OP部門不必每天進行資料傳送及核對，大大節省人力及時間。

接著Joe教我們如何初步的看懂船圖，並告訴我們排艙時應注意哪些細節：首先必須避免翻艙，碼頭作業的每個動作收費都十分昂貴，翻艙會造成額外的成本，且會拖慢裝卸的速度，第二就是要考慮貨櫃的堆疊會不會造成船舶有載重不平均造成船體受損，嚴重可能會導致船身斷裂，第三則是注意船身吃水，吃水是否過深、是否因載重不均而需要打水維持船身平衡，最後完成的船圖必須得到船長同意才能使用，因此要與船長保持良好關係，當排艙出現問題就能與船長協調如何處理，而不會直接被拒絕整個船圖，在排艙時也要做出最方便船長及船員作業的安排，例如船員必須定時確認冷凍櫃的溫度，OP在排艙時就要盡量把所有冷凍櫃排在同一區，方便船員作業。

由於Joe也是海大航管畢業的學長，為我們上課時總覺得十分親切，也比較了解我們可能會有什麼問題，慢慢地為我們解答，我也向學長詢問如何將學校所學與實際出來工作做連結？現在具備的工作能力是需要在學校就開始學習的嗎？學長回答學校所教的都是基本的海運知識，真正要應用到實務其實還有一段差距，現在他所具備的工作能力，都是開始工作後慢慢培養的，但並不是光靠工作本身就能學得那麼多，是要靠自己主動去向船長、船員、公司前輩詢問，因此積極學習的態度才是最重要的，工作不只是工作，更是一個學習資源。

(四)部門實習心得

在所有課程中，運務部是我最有興趣的部門，不單單只是因為在這裡上課可以參觀櫃場及碼頭，而是我覺得雖然公司沒有業務來源就沒有收入，但是沒有運務及文件是無法完成整個服務過程的，一家船公司要提供運送服務，

最重要的工具就是船舶及貨櫃，而負責管理這兩項工具的便是運務部，他們必須配合業務需求做出最有效率的安排，更要在第一線管理大量的船舶及貨櫃，確認船舶可以順利地進出港，這其中牽涉了很多專業知識的運用，是一份很讓人敬佩的工作。



OP & LOG 部門全體同事

Doc Export + Import 進出口文件部(9/23~9/30)

(一) 出口文件業務內容

出口文件部門主管 Jessie 也是海大航管畢業的學姊，她先向我們講解從 CS 完成 Booking 後，文件部有哪些工作內容，也跟我們分享了很多實務經驗：

1.1 馬來西亞海關制度

首先就是要根據顧客提供的 S/I 製作 B/L，Jessie 學姊向我們解釋，在台灣有「關貿網」系統，貨主必須先向海關提交該筆提單的資料後再請船公司製作 B/L，貨主會確認提單內容不會再有大幅修改再傳送以避免向海關多次修改資料，但在馬來西亞並沒有關貿網的制度，而是由文件部將提單資料提交給海關系統，導致貨主不會主動確認 S/I 內容，事後常常要求修改提單內容，每有新的修改，文件部就要向海關系統更新，以確認資料移至避免船舶抵達目的港被拒絕進港或因資料不符遭到海關罰款。

1.2 其他相關單位

文件部的工作並不只是替顧客製作提單而已，他們必須向出口港當地海關傳送該航次的提單資料，還必須與轉口港及目的港聯繫，在船舶抵達前傳送海關艙單 (Custom Manifest)，且每個國家的海關規定都不同，出口港文件必須配合各個

目的港的規定及貿易習慣進行作業，例如美國有 AMS 制度，須提前向美國海關提交艙單，文件部就必須告知顧客要提早確定提單內容，避免影響整船貨物的運送。文件部工作內容尚包括確認運費，最後需向陽明總部及會計部傳送財務及 Cost & Revenue 等相關資訊。



1.3 提單製作

出口文件的同事 Aiby 為我們示範如何利用 Oceanlink 系統製作提單，基本上 CS 在 Booking 時完成該筆提單的資料建檔，製作提單便是叫出該筆提單的 Booking，照著 S/I 上的指示一字一句的輸入提單內容，並檢查是否完全正確，且作業量大，是一項需要集中精神及極度細心的工作。完成後再製作發票及將 B/L 副本傳給客戶檢查是否有需要修改，但海關系統的資料傳送有一定的時間限制，若顧客在海關關檔後仍要求修改，文件部要再修改海關系統內的資料並不容易，公司就會向顧客收取費用。

(二) 進口文件業務內容

1.1 資料傳送

- (1) 首先進口文件在船到港前 10 小時，必須傳送 Container List 給碼頭，通知他們將有哪些貨櫃進入
- (2) 在船到前 1 天傳送進口艙單給進口港海關，海關會根據艙單確認與該船上的貨物資料內容是否一致，遲交或事後修改都會遭到海關的罰款
- (3) 危險品或其他須申報的貨物依規定提前在船到港前 1 天申報給港務當局，若未經申報仍將危險品裝上船，則會受到罰款

(4)在船舶到港前 2 天傳送到貨通知書(Ship Arrival Notice, SAN)及發票給顧客

1.2 釋放 D/O 及收費

(1)正本提單：

受貨人會拿著正本提單到 YMM 櫃台繳清費用，櫃台就會發放小提單(D/O)，受貨人就可以憑 D/O 向 Terminal 領取貨櫃

(2)電放提單：

由於提單已於裝貨港被收回，貨櫃放行就憑 Shipper 發出放行電報給 YMM，YMM 收到裝貨港的託運人同意放行的電報後，才能讓受貨人繳費換取 D/O，憑 D/O 到 Terminal 領櫃

(3)Seaway Bill：

這類的案例非常少，因為售貨人只要拿著 Seaway Bill 到櫃台，不必繳清任何費用就能換取 D/O 進行領櫃，是冒著可能收不到費用的風險放貨，唯有長期合作且十分穩定的顧客才能使用此種方法。

(三) 部門實習心得

經過這三天在進出口文件的實習，我才了解文件部並不只是製作提單那麼簡單，貨物從裝貨港到目的港，中間牽涉許多單位及法規，有大量的資料要比對及傳輸，且都是有時間壓力的，一個步驟出錯，都會導致運輸服務的失敗，要勝任文件部的工作，必須要有極大的耐心及專注力，才能又快又準的處理大量的資料，是一向吃力的工作。另外在這裡有一項特別的經驗，就是進口部的同事們都是馬來人，我們必須用英文與他們溝通，剛開始有點擔心自己英文程度還不夠會溝通不良，但是後來我發現其實我們都能互相了解對方的意思，而且她們十分的熱情，實習結束後和我們一起開心的合照，能在實習最後一天與她們相處，真的覺得十分開心。



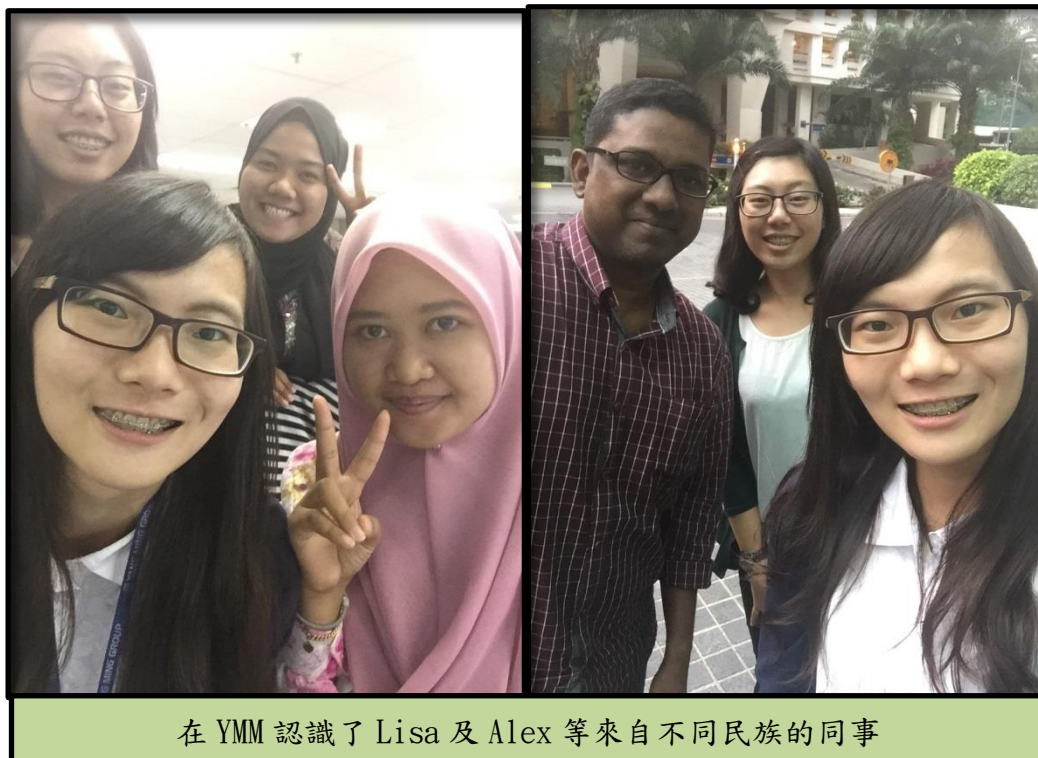
熱情溫暖的進口文件部全體同事

四、國外實習之生活體驗

1.1 人文

馬來西亞人口主要有三大族群，華人、馬來人以及印度人，雖然官方語言為馬來語，但是在辦公室裡大部分的同事都是華人，平常都可以用華語跟他們交談，除此之外，馬來西亞的華人大部分都具備馬來語、華語、英文、福建話(台語)、廣東話、客家話等語言能力，坐在辦公室常常都可以聽到華語、英文以及各種方言夾雜出現，就連華語有時也跟台灣慣用的字詞不太一樣，台灣中文的用字遣詞相對含蓄，馬來西亞的華語則跟這裡的民族性格一樣，直接、不拐彎抹角，就像在跟認識一段時間的朋友在交談一樣，習慣了之後便讓人覺得十分親切。

另外，我們在這裡的住處與辦公室距離有約30分鐘的車程，屬於兩個截然不同的區，我們所住的Mont Kiara是規劃給外國人居住的社區，比起當地人，更常看見日本人、韓國人及金髮碧眼的歐美人，超市及附近商家很多都是販賣非馬來西亞本地的食物，物價相對較高，並設有國際學校。而辦公室所在地巴生(Klang)，則是一個靠近港口的地區，與Mont Kiara的差別有點像台北天母及基隆，巴生除了幾棟辦公大樓、醫院、學校，大多是樓層不高的平房，人口大多是當地人，食物也表現了三大民族的特色相當多元，走出辦公室，隨處可見華人菜、印度媽媽擔、馬來菜等店家，每天中午都十分期待同事會帶我們去哪裡用餐，比起Mont Kiara更能感受到馬來西亞當地的風俗民情，每天在這兩個地區往返，雖然在同一個國家，卻有截然不同的體驗，足見馬來西亞文化的多樣性。



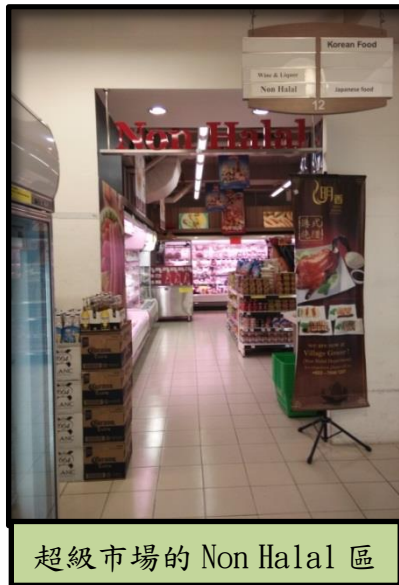
1.2 飲食

反映馬來西亞的三大族群，馬來西亞的飲食也分為華人餐、馬來菜及印度菜，華人餐與台菜口味較為相似，但仍有些許不同，口味較重，且當地人都習慣配上一碟切丁的青辣椒加醬油提味；馬來菜偏辣偏鹹，料理顏色常是全紅或全黃的咖哩醬色，很少看到食物原本的顏色；印度菜口味也是重鹹，但會大量使用香料來提味。不似台灣的異國料理大多配合台灣人口味經過「改良」，馬來西亞的飲食三大菜系壁壘分明，口味十分道地，選擇多樣。



在馬來西亞品嚐到三大民族的飲食，包括印度代表媽媽擔，馬來口味自助餐，及華人口味的鴛鴦麵，都是第一次嘗試的食物

此外，因馬來人信奉伊斯蘭教，飲食禁食豬肉，且食材處理過程也不能與豬肉混和，要求十分嚴格，因此馬來人會認「Halal」這個標誌，代表符合伊斯蘭教規條可食用的食物，在馬來西亞許多的餐廳都會在門口貼上 Halal，加工食品上也會有這個標誌，豬肉或有製作過程有與豬肉混和的商品會集中在一區，與 Halal 食品分開販售。辦公室中，華人同事也會尊重馬來同事，不在公司內食用豬肉，大多的馬來同事也會自己帶便當，避免外食吃到不潔的食物。



超級市場的 Non Halal 區



在實習的期間，一天當中最期待的就是午餐時間，同事會帶著我們品嚐當地人的飲食，而我覺得要真正的體驗一個國家在地生活，飲食絕對是最容易也最能直接感受的一種體驗方式。馬來西亞的飲食相較於台灣的口味，偏油也偏重口味，



是由於氣候全年炎熱，使人食慾不振，重口味及香料可以開胃，但吃多了難免口乾舌燥，因此吃飯的地方一定會兼賣飲料，種類大部分為印度拉茶、檸檬茶或是有降火功效的薏米水、涼茶，點菜時服務生也會主動問你：「要喝水嗎？」就是問你需不需要點飲料。曾經去過台灣的同事曾問我為什麼台灣吃飯的地方和賣飲料的地方要分開，我解釋雖然台灣人愛喝飲料，但我們習慣飯後喝，同事則說馬來西亞的料理口味重，吃多會膩，飲料是要配著飯、邊吃邊喝的。光是一個小小的習慣就能體現一個國家的飲食文化，趣味十足。

一開始不太能吃辣的我有些擔心對當地飲食會適應不良，但是後來發現在全年皆是夏季的氣候下，辣味確實十分開胃，漸漸的能接受的辣度和鹹度也越來越強，因此多多品嚐了很多當地的料理，包括最普遍的馬來料理—辣死你媽(Nasi Lemak)，媽媽擔裡的印度餐，偏向福建及廣東特色的華人餐—福建麵、滷麵、叉燒雲吞麵、巴生最出名的肉骨茶等等。除了料理口味，在馬來西亞能品嚐到的水果種類也和台灣不一樣，有我們熟知的熱帶水果椰子、榴槤、山竹、紅毛丹、火龍果，產地價格十分便宜，另外還有許多台灣吃不到的本地特有水果，像是沙梨、橄欖等，都是來到馬來西亞才有機會嘗試的水果。



品嚐馬來西亞特色小吃及特有水果，深入體驗當地文化

1.3 宗教

在馬來西亞最令我印象深刻的建築，就是代表三大民族信仰的廟宇，伊斯蘭教的清真寺、印度人的印度廟、以及代表華人的閩南式傳統廟宇，因為當你在路上

看到哪一宗教的廟宇，就可以大概推測該區域屬於哪一民族的社區。由於馬來西亞是馬來人掌握政權，在市區及他們的政治中心常可見大規模且建設華美的洋蔥式清真寺，另外社區內也會有較小型的清真寺，是我在馬來西亞當地最常見到的信仰中心。



馬來西亞的粉紅清真寺
Putra Mosque，入內必
須脫鞋，且女性必須穿
著覆蓋全身的斗篷

華人的廟宇則是像台灣的傳統廟宇一樣，當地華人多為福建、客家、廣東、潮州人，所以信奉的神明也跟台灣差不多，大部分的華人都會在自家門外掛上一個天官賜福的小香爐，有時也會在路邊看到小小的土地公廟，可見當地華人還是延續了許多傳統習俗。



在麻六甲印象最深刻的，就是在同一條路上出現了清真寺、印度廟及華人寺廟(左起依序)，象徵三大民族的三大信仰

由於公司附近及住處附近並沒有印度人的社區，所以很少見到印度的傳統廟宇，但是實習時公司為我們安排登輪參觀後與船長共進午餐，前往餐廳的路是一條沿著河流的樹林小徑，在路邊看到許多架高的干欄式建築，是一個屬於印度人的小

社區，每間隔一段距離就會坐落一間印度小廟，外觀都會有許多印度神祇的塑像，而他們都會先把鞋子脫在外面才進入祭壇，且會準備成串的鮮花祭拜。

台灣雖然是一個宗教自由的國家，但畢竟人口組成大部分都是台灣本地人民，最常見的還是傳統的道教、佛教寺廟以及基督教教堂，在馬來西亞由於民族多元，我們僅在一個國家就得以體驗到三個民族不同的文化，真的是一個很特別的經驗。



在馬來西亞三大信仰中，印度教我們在台灣較少接觸的宗教，左為規模較大的印度廟，上圖則為販賣祭拜用鮮花串的小販

1.4 交通

第一天來到馬來西亞，從走出機場開始就發現馬來西亞土地廣大，點對點之間的距離大，幾乎都要走高速公路才能到下一區，出門交通是離不開汽車的。我們詢問同事，發現雖然絕大部分的同事都住在巴生當地，但他們仍必須汽車代步，同事都會笑說他們因此很少走路，缺乏運動。相較於台灣土地小且大眾運輸發達有很大的不同。且年輕人要出社會就業前必須先有一部汽車，否則根本無法開始工作，且當地購買汽車的價格是台灣的兩倍，但同事也說由於馬來西亞有自產汽油，價格幾乎是台灣的一半，且車位多費用也便宜，開車依然是最佳的交通方式。另外還有一點，在馬來西亞，機車是可以上高速公路的，上班途中常看到在車速極快的高速公路上，機車就貼在汽車旁邊，有的甚至會蛇行鑽縫隙，十分危險，同事也說在高速公路上反而是汽車閃避機車，沒有特別需要也不會騎機車出門。由於人人皆用車代步，便造成了尖峰時段常常塞車的情形，曾經某次在早上六點提早起床，看相住處窗外的高速公路，竟已出現往吉隆坡市區的車潮，便是為了要避開尖峰時段提早出發的上班族。

1.5 Haze



煙霧迷漫的 KLCC

在馬來西亞的這個月還有一項特別的經驗，就是被我們碰上了一年一次的霾害(Haze)，由於在印尼傳統的耕作方法中，會燃燒森林並以灰燼作為肥料，直接在燒完的森林空地耕種作物，但是燃燒森林的煙霧會隨著風向飄到周邊的國家造成霾害，其中包括馬來西亞及新加坡，霾害會造成天空一片霧濛濛，能見度低，嚴重時還能聞到煙味，人吸入太多煙霧也對身體有害，輕則眼睛酸澀、口乾舌燥，症狀嚴重的則會咳嗽，甚至頭痛，霾害嚴重時大家都會避免外出，就算外出也會戴上口罩，多喝水以免症狀加重，政府也會宣布學校停止上課。

五、國外實習之具體效益

(一)實際體驗職場環境

我認為實習最大的目的，是讓我們有機會可以在畢業前先進入職場觀摩，了解如何將學校所學與實務做連結，發現自己還有哪些能力需要加強，為自己畢業後的出路提早做準備。在此次的實習中，我認為我們學生除了提升自我的專業能力，還有一項必備的能力，就是要學習如何「溝通」，面對不同的人要用不同的說話技巧，重點要能完整地向對方表達自己的想法，並達到解決問題的目的，尤其海運業是一項內含許多細節及專業的產業，一個環節出錯都會造成服務的失敗，極度要求團隊合作，如何與顧客、同事、上司有效的溝通，是我認為身為學生現階段最需學習的能力，職場不如在學校，可以選擇與合得來的人親近，在職場必須學習保留個人情緒，同時體諒別人的處境，如何處事圓融並保有自己的原則，是我們必須學習的課題。

(二)深入體驗當地文化

參與這次的海外實習計畫，我們得以有機會可以待在一個國家長達一個月的時間，從語言、飲食等生活習慣都是入境隨俗，比起短期觀光更能直接感受到文化衝擊，而馬來西亞又是一個文化多元的國家，所能見識的東西也更多，對於第一次離開台灣的我，很多都是第一次的體驗，曾經我告訴同事，

我覺得他們可以具備這麼多樣的語言能力真的非常厲害，他們回答我其實並不是他們學習能力特別強，而是在一個民族多元的國家，這些語言都是他們平常必須使用的，是生活中自然而然就學會的，在台灣因為我們只需面對一個民族，所需使用的只有中文。這促使我思考生活環境對一個人的重要性，要有宏觀的思考就必須要從自己的生活開始改變，平常就去嘗試接觸不同國家的人及文化或關心國際事件，跳脫台灣這個單一的小框框。培養自己欣賞差異的多元視野，是我此次在馬來西亞文化體驗後的新目標。

(三)確立自我定位

由於此次的課程安排讓我們有機會可以在每個部門待上一段時間，接觸每個部門的同事，並了解他們的工作內容，發現每項工作都需要具備特定的人格特質，幫助我們了解自己的個性可能適合哪些職務，了解自己的所長及興趣，為自己未來訂出一個努力的方向。

(四)培養觀察力及提問精神

海外實習不只是讓學生進入職場這個新環境，更是讓他們置身於一個不同的國家，所見所學都是全新的體驗，離開熟悉的環境，有太多新的事物需要重新學習，要在短時間內快速的吸收，就必須培養自己的觀察力，主動去發現問題，並及時提問解開疑惑。在學校，老師提出問題而我們總是被動的回答，而在職場，同事都有自己的工作要做，沒有人有餘力去幫你思考一個學生可能有哪些疑惑，我們必須主動去觀察並找出問題提問，才能學得又快又多。

(五)提升獨立思考及解決問題的能力

學校教育為我們建立基本的知識及觀念，為了幫助學生吸收，我們總是有許多標準答案可以參考，但是在職場，同一個問題可能因回答者的職務立場不同會得到數個不同的答案，沒有所謂的「標準答案」。經過這次實習，我發現學生在進入職場前，要先學習如何根據所得的意見獨立思考，判斷是非，幫助自己解決問題。

六、感想與建議

參與這次的海外實習計畫，是我第一次有機會離開台灣，而且一去就是一個月，有許多狀況可以說是人生第一次面對，但離開熟悉的環境，很多事情都必須學著自己去克服，但在過程中我們也受到了許多援助，能順利的完成這一個月的實習，最感謝的是這一路上給予我們極大幫助、幫我們安排生活大小事的YMM總經理張總及夫人，以及公司每個撥空幫我們上課、照顧我們的同事們，沒有他們，我想我們此次的實習不會進行得如此順利、美好，感謝趙時樑老師、蔡豐明老師兩位老師及系上給予我們這個機會參加學海築夢計畫，讓我們有了這麼特別的經歷及滿滿的收穫。

我覺得實習最大的收穫，並不是習得海運業操作的流程，而是前輩的經驗及建議，他們分享了對自己工作的看法及心路歷程，讓我了解到學生進入職場，最重

要的並不是學業成績或是其他專業能力，而是要抱持正確的學習態度：工作不只是一種賺錢謀生的管道，更是一個學習的機會，透過工作多方探索，找到自己喜歡的領域，要有建立「職涯」的企圖。

對於此次計畫的建議，一為希望可以稍微拉長實習的時間，在上完每個部門的課程後，還有一段彈性時間可以讓學生選擇到自己最有興趣的部門深入了解，由於在一個月內要接觸公司每個部門的工作內容總是有些倉卒，上課過程中可能找到自己比較有興趣的領域，但還未深入了解就必須到下一個部門實習，學習意願被迫中斷實在有些可惜。第二項建議為希望可以提早實習相關內容確定的時間，並透過延續上一屆學長姐舉辦分享會的作法，讓參加學生可以提早為海外實習做準備，避免因準備不足而有突發狀況，充分的事前作業也能幫助參與學生在正式開始實習後更加得心應手。



與張總經理、趙時樑老師於 YMM 門口合影