

學海築夢海外實習計畫

-105年度學生出國實習心得報告



獲補助年度:105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

中文姓名:張昱偉

實習國家:雅加達

實習機構名稱:陽明海運股份有限公司(印尼)

國外實習考評成績及評語:

短片時間及標題:2~3分鐘 陽明印尼實習築夢去

目錄

一、緣起

二、國外實習機構簡介

三、國外實習企業或機構之學習心得

1. 業務部門

2. 運務部門

3. 文件部門

4. 財務部門

5. 資訊(IT)部門

6. 行政部門

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

在大學求學的這段期間，吸收了不少海運的知識，即便如此，對於職場實際運行的認知上，我依然相當不足。在升上大四的這個暑假，許多人早已為未來的生涯規劃開始進行準備。對於未來我依舊有些茫然，但我知道：倘若在畢業後直接進入職場，由於不足的工作經驗及相關領域知識，必定難以應付職場的事物；若繼續深造，運輸這個行業本身就是較偏向實務方面的操作，擁有實務經驗是相當重要的一部分，如此才能對自己的研究領域有更深入的了解及見解。期望自己能夠在僅剩的美好大學時光中，好好充實自己，對於自己所學(無論是理論或是實務方面)，都能有較為全面的了解。

全球經濟發展的變遷，近幾年來東南亞的發展已越來越快速，許多外商早已在東南亞開闢自己的領土。這個大家都不熟悉的世界，未來將會是一個經濟發展前途相當可觀的地方。能在此處發展是一個相當難得的機會。因此，我決定逼迫自己離開台灣的舒適圈，申請學海築夢的海外實習，克服不同語言、文化背景的障礙，到了印尼陽明海運實習，這是快速提升自己競爭力及適應力最好的方法。除了為職場生涯做預習，也可以體會一個陌生國家中的生活。期許我能站在一個人既是職員同時又是學習者的角色，於做中學、學中做，彌補學校內所缺乏的實務經驗，也藉此檢視在進入職場生活前，自己仍有什麼不足之處。

二、國外實習機構簡介

本次實習的公司為陽明海運公司，成立於 1972 年 12 月 28 日，為經營國際貨櫃運輸的定期航運公司，船隊以貨櫃船為主，其總部位於台灣基隆七堵區，其航線涵蓋了歐洲、美洲及亞洲、地中海、中東等地區，主要航線為歐洲線、美洲線及亞洲線。截至 2016 年 5 月底止，陽明海運擁有 109 艘營運船舶，承運能量高達 679 萬載重噸 / 59 萬 TEUS。目前於 Alphaliner 的百大定期航運網站中，陽明海運排名全球第十名。



此外，陽明也獲得多項國內外獎項及認證：國家品質優良案例獎、ISM CODE 國際船舶安全管理章程、ISPS CODE 國際船舶與港口設施保全章程、ISO 9001 品質管理系統、ISO 14001 環境管理系統、OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統、TOSHMS 台灣職業安全衛生管理系統驗證、ISO 27001 資訊安全管理系統、C-TPAT 以及安全認證優質企業(AEO)等。

而這次所實習的單位是在陽明的雅加達代理商，這個地方可以說是陽明公司的一線地區，等於是與客戶直接互動的地方。

Agent	Sub Agent
Jakarta(HQ)	Semarang
Surabaya	Belawan
Panjang	Pontianak(2015 成立)
Palembang	Makassar(2014 成立)

三、國外實習企業或機構之學習心得

日期	實習部門
8/1~8/2	海運基本概念、印尼及其海運狀況
8/3 ~ 8/4	Business-Sales
8/5	Business-Customer Service
8/9	Operation-Logistic
8/10~15	Operation-Equipment
8/16	Document-Export
8/18	JICT + Depot 參訪
8/19~24	Document-Import
8/25~26	Finance
8/29	IT + Administration
8/30~31	Presentation

海運基本概念、印尼及其海運狀況 (8/1~8/2)

(一)實習基本知識授課

剛進入公司實習的第一天及第二天，我們在會議室中進行基本的海運及印尼相關知識的學習，由台灣外派來的財務代表 Chris 替我們介紹海運的大概狀況；而業務代表 Frank 替我們介紹業務的範圍；Mr. Adam 則為我們講解海運實務的相關基本知識；Mr. Albert 則為我們講解印尼經濟及印尼海運的狀況。以下為我在這兩天所學：

航運背景及現況

貨物運輸事業對於一個國家的經濟來說相當的重要，與國家未來的發展有緊密的關係。因此，物流成本是國家競爭力重要的一環，國家競爭力要提高的基本方法就是「貨暢其流」。這個原因也使得中國政府主動控制物流成本，不讓物流的成本提高，可見其重要性。由於如此，海運界顯得相當競爭，因為服務其實差

異化不大，可以突顯自己優勢最好的唯一方法就是準時，如：Daily MAERSK，航線每天都開，且保證準時，若不準時則航商會受到罰款。從此處可以看出海運已有快遞化的走向，對於時間的要求已越來越高。而近年來，船舶已有大型化的徵兆，造成了航商的艙位 Oversupply，導致運價越來越低。

而航運界現在的狀況可以分成幾種：

1. 大者恆大(暴龍)：船舶越來越大，航線分布於全球各地，像暴龍一樣，吃遍全世界。如：MAERSK。
2. 集中戰鬥(迅猛龍)：集中於某一個區塊的運送，並以迅速為其主要運輸特色。如：德翔、SITC、萬海等。
3. 團體戰(翼龍)：簡單來說即是各家航商的聯盟，互相合作。

而海運的未來走向是利潤中心制，即是分成三個管理方法來管理三個航線，有歐洲(規矩)、亞洲(不規則、變化快、高冒險)、美洲三個區塊在經營。

航運企業概況

一家公司可分成物流(攬貨、銷售、客服)、金流(會計、財務、總務)及資訊流。而主要可以分成 OP、業務及財務部門：1. OP 部門

主要工作為補給、文件、訂艙、裝載、Bay/Stowage Plan

2. 業務部門

其大概流程為以下：

與客戶或總部談好價錢=>訂艙=>裝封條=>交貨櫃到碼頭=>船舶（可分為直航和轉船，1 transit=1 轉船，通常最多二轉）=>卸貨由 messenger 繳錢領單，並到目的地拿貨櫃

3. 財務部門

必須要管碼頭的費用、Depot 費用、船舶費用、泊船費用、客戶(託運人或是受貨人)所收取的費用。

印尼海運狀況

現今的印尼，由於新任的總統開始內部建設，全部的港口都已更新，以減少物流成本，2014 年海運進口成長了 30%。但由於 2014 到 2015 的 10 月底，由於進出印尼的船舶屬於印尼國籍的船員都要重新註冊，而不用外國船員。於調查當中，有許多船被扣留。2015 年由於全球經濟衰退，貨量下降了 6%。

(二)實習授課心得

在進入公司的頭兩天，我就學到了不少海運相關的知識。從現今航運狀況，一路講到印尼歷史，許多東西對我這個菜鳥實習生都是相當陌生的。由其有一項令我印象相當深刻：Chris 跟我們提到航運業基本上都會有輪調的機會，因此一個在海運公司的員工可能都會接觸到運務部門、業務部門及財務部門。這對我們來說可能是件好事，因為一件海運相關事務的處理，可能會涉及到多個層面，好比說公司可能想要減少在櫃務及配艙方面的成本，以增加利潤，此時就會牽涉到運務及財務部門。因此財務部門所需具備的知識必定不能僅限於財務，必須要運務方面的知識，才能作出全面性的決策。



代表 Chris 為我們介紹印尼國徽



與業務部 Albert 合影

Business 業務部門 - Sales (8/3~8/4)

業務部門有 Sales、Inside Sales、Customer Service

(一) 部門實習

Sales

實習的一開始我們來到了 Sales 部門，Sales 的主要工作即是攬貨。陽明雅加達的主要航線大致可分成美洲線、歐洲線及亞洲線。

攬貨最主要的原則就是” No rating, no booking.”。美洲線的談價方式通常是利用合約制，合約制的意思即是在一開始訂定一個運送的運價契約(通常一簽即是一年)，其中運價是照著一定的價錢走，之後便照著這個契約走。有部分是利用 Tariff，但是價錢相對來說則較高。美國的運送條件 90%是利用 FOB，價錢已經談好了，所以都是走合約制的。

而至於歐洲線及亞洲線，會先經過詢價及報價的程序，達成協議之後再向總部申請 Approval，其申請的方式是用利用 FRT System(Ocean Link 中的系統)向總部申請 Approval，在利用這個系統申請的同時，系統會自動產生一組 Case ID Code(每個客戶都有一組)，若總部同意後則會透過 FTR System 給 Approval



與 Sales 及 Inside Sales 部門合影

Number。之後我們就可以利用 ID Code 或是 Approval Number 來查詢運價，但是 Approval Number 每一段時間都會進行更換，每段時間都有每段時間的 Approval Number，如果使用的是 Approval Number 來查詢運價的話，有可能會因為已經更新，但查到的運價仍然是上一段時間的運價，如此很有可能出錯；但如果使用的是 ID Code，其運價會隨著時間更新，較不容易出錯。

Inside Sales

我們也在 Inside Sales 進行實習，Inside Sales 簡單來說，即是 Sales 的助理，其主要的工作就是告知 Shipper 船期、運費，並且查看船舶是否到達。以 Case ID 為基礎，下載 Freight List，經查詢價錢後，傳給會計做發票。

Inside Sales 中依 Sales 的類別，可以分成美國線、歐洲線及亞洲線：

1. 美國線

Inside Sales 中的 Linda 是負責美國航線，美國的主要港口可以分為東岸及西岸，西岸有:Los Angeles、Oakland、Tacoma 等港口，東岸有:New York、Savannah、Wilmington、Nortfolk 及 Charleston。美國線負責的有 BNW、PSW、AW8 等。由於美國的據點較多，所以通常會較繁忙。會先 Upload 提單給 Shipper 檢查，若正確無誤即可下載下來。

2. 歐洲線

Lubis 是負責歐洲航線的 Inside Sales，其航線有 NCP (West Map 德、義、西；East Map 土耳其、希臘；Mid Map 英、法、波羅地海)、BLR(中歐)，其歐洲線 Inside Sales 最繁忙的時間大概是在星期一、二、五。Lubis 告訴我們，Sales 會和託運人談貨櫃價錢，談妥後 Sales 會報價給台灣陽明總部，陽明同意價錢後則會通知 Inside Sales 上載資料到系統內。

3. 亞洲線

Tika 為負責亞洲航線的 Inside Sales 之一，亞洲線可以說是最繁忙的一個部分，所以此處設有兩個 Inside Sales，其航線有 CTI、TCI、SEA、CN1、RTI 等，其中 CTI 及 SEA 使用的是陽明的自有船舶。

(二)客戶拜訪

此外，我們也跟著 Sales 部門的 Amber 及 Christian 到辦公室外去拜訪客戶，這也是 Sales 的工作之一，定期拜訪客戶，常常與他們聯繫，才不會與失去與他們合作的商業機會。有別於其他部門必須要待在辦公室內處理文件、接收客戶電話等，Sales 必須要走出室內辦公室，忍受因為塞車而坐上好幾個小時的車程，主動和客戶聯繫，如此才能夠拓展自己的人脈及商機。



與 SINOKOR 的副總經理 Jimmy 合影

我們到了長錦商船株式會社 (SINOKOR)去拜訪一位經理人-Jimmy，SINOKOR 為韓國的一家海運公司，這個公司由於沒有雅加達到某些地區航線，因此必須要向陽明買艙位，這期間使我了解，海運公司之間有時候也會透過互相購買艙位，以補齊自己公司缺少的那一段航線服務。Jimmy 於大學時就讀海運經濟，原本是從軍的，最後進入了 SINOKOR 印尼，他可以說是 SINOKOR 的創始人之一。Jimmy 說現在他仍然會回到校園去教導學弟妹海運的相關知識，相當的了不起，期許自己未來也能夠成為一位傑出的校友 並能夠光榮地將自己的社會經驗或是思想回饋給自己的學校甚至是社會。

(三)部門實習心得

我覺得 Sales 是一個相當具有挑戰性的工作，他們必須要走出辦公室，接觸各式各樣的人群，與客戶們互動，拓展自己的人脈及錢脈。但這是一個可以培養自己溝通能力及交際能力的好機會。相較於其他貨運承攬的 Sales 的工作，除了要負責客戶對於貨物的運輸，甚至連貨物的倉儲、配送等服務也要一手包辦，相較起來更為辛苦。

業務代表 Frank 鼓勵我們，趁著我們都還年輕的時候，能出國發展就盡量往國外發展，即使英文程度不到相當流利的水準，但只要肯積極與客戶溝通，加上肢體語言，也能夠將一件生意談成。這使我對於出國到外地工作更加的嚮往，這才是我來海外實習最大的收穫，讓自己有動力成為一流國際人才。

Customer Service 客戶服務部(8/5)

(一)部門實習

到了客服部門進行實習，主管 Cicik 為我們大概介紹一下工作內容，其主要工作為顧客拿 S/I 給他們，經過檢查(確認裝載貨櫃的船舶)若沒有問題就會發放提貨單。有時航線船舶沒有直航，必須要透過轉運，先用 Pre-Carrier，之後再用 Ocean Vessel 進行運送。Cicik 說，每個公司的 S/I 都不同，但一定會有 Shipper、受貨人、BOD、Container Number/Size/Type。

亞洲的重要的軸心港為高雄及新加坡，美國及地中海地區的轉運港為新加坡。當利用提貨單取得貨櫃後，將貨物裝到貨櫃後，送至碼頭，當貨櫃送至 CY 後，則其責任及交給運送人(YM)，而其運至目的地港 CY 後，其責任一貨物送至的地方有所不同。通常 Intra Asia 及澳洲貨物都會直接送至 CY。而 USA 可以分成兩種：一種是 Inland CY(Dry Port)，其 CY 在內陸，貨物送到內陸，由貨主自己來拿；而另外一種是 Door Service，把貨物送到倉庫，貨主給其地址，直接送去給貨主。

Import Customer Service

進口的客服的成員有 Evi 及 Fitria，他們主要工作是通知櫃務及受貨人貨物已經到達目的地，和客戶確認 Port of Loading 及到達日，通知客戶 Cargo、Price、Free time 及 Detention，並詢問客戶是 Prepaid(於裝載港及付款)或是 Collect(到雅加達才付款)。並且會於每個月會做 Total TEU 的報告，並寄給總部。

Evi 說通常進口最多的國家都在亞洲，而進口最多的即是雜貨 General Cargo。可以看出印尼對於民生物品有相當大的消費力，內需中占大多數的都是民生用品。

而其中我也學到了所謂的 Free Time，即為客戶可以免費使用貨櫃的時間，通常一般貨櫃的 Free Time 為 7~14 天，而特殊貨櫃(如開頂櫃)的 Free Time 則為 5 天，其在裝載港就已經協商完畢，無需在此處協商。



與 Import Customer Service 部門合影

Export Customer Service

接下來的實務課程，由客服的 Intan 教我們如何實際操作，其為出口的客服，主要的工作即是利用客戶給我們的 S/I 製作成提貨單。將 S/I Number 輸入進 Ocean Link，並且填入此運輸的相關細項(如貨櫃數量、託運人、Notify Party、受貨人、Remark、貨務描述、Gross Weight/NW/VOL)，製作出提貨單後，先寄給自己一份以檢查是否有誤，若確認無誤後即可寄給託運人、Depot、文件部。之後再將 S/I 及提貨單影印出來，影印三份，分別給 OP、文件部、艙位分配即完成。



與 Export Customer Service 部門合影

從此實務操作的課程我得知雅加達有兩個重要港口，JITC(P02)、TST(P08)，及三個 Depot，分別為 BSA(Y02)、MIY(Y05)、TPS(Y08)，於提貨單中，會告訴託運人去其中一個 Depot 拿貨櫃，由託運人自己領，會依照當下三個 Depot 留下

來的空櫃數量，進行評估，之後再決定要到那一個 Depot 去領空櫃。
而有事後我也會使用複製訂艙的技巧，因為有些 S/I 的內容部分相同，可以直接複製前一張的內容，改掉不同的地方，並且換成新的訂艙號碼。



實際操作製作提貨單情形

(二)部門實習心得

此次的部門實習中，我學到了 Settlement ID 相當的重要，其是用於進口的客服上，當受貨人還空櫃的時候，需要有兩次的 Settlement，第一次是在受貨人來領貨櫃的時候，第二次是發生在受貨人還空櫃進行退款或是繳交貨櫃處理費而發的，當空櫃放入 Depot 後，Depot 會拿 EIR 給受貨人，此時即會產生 Settlement ID。Settlement ID 主要的用途是用在確定貨櫃已經完成繳付相關處理費或是已退款。

這裡帶給我的一個新觀念就是出口部的提貨單，除了進口時受貨人會用提單換提貨單外，出口也會有提貨單的存在，Shipper 會拿 S/I 向陽明領取提貨單，而後 Shipper 在利用提貨單自 Depot 領取空櫃裝貨。學校的老師們常常都只強調進口部分中的，貨主必須利用提單 B/L 來領提貨單，之後貨主才能透過提貨單去領貨，很少談論到出口所用的提貨單，是用來領空櫃的。如此可以顯示出理論和實務之間的落差，實務通常有比理論更加的複雜，理論偏重於重點的教學，如此並無法全面地對於一項事務了解透徹。

Operation-Logistic (8/8~8/9)

(一)部門實習

運務部門，運務可以分成兩個部門，一個是 Logistic 部門，一個是 Equipment 部門。運務的工作主要有：

1. 貨櫃堆積及 CY 的管制
2. 駁船管制
3. 製作當地船期表



4. 上傳應收帳款資料

5. 發票管制

其中的 Logistic 會有配艙系統的管制，利用 CVIA(Container Vessel Information Advice)，將其寄給碼頭，以作為訂定時間、艙位的基礎。

(二)部門實習心得

艙位的配置其實要考慮的有很多因素，如貨物的重量、貨物到港的先順序都要加以考量。因此在做艙位分配的時候要相當的注意各種貨櫃的屬性及其目的地，如此才不會因為疏忽而造成損害。



與 OP 主管 Solichan 合照

Operation-Equipment (8/11~8/15)

(一)部門實習

Equipment 部門主要的工作即是櫃務的相關工作，即保養及維修貨櫃的相關事務。Depot 會寄 EDI Report 給 YMJKT 的 EQP，之後 EQP 會再寄 EDI 給總部。貨櫃若於早上九點到，則 EQP 要在 12 個小時內完成輸入，以符合 KPI(關鍵績效指標)的原則。

貨櫃的狀況大致如下：

DF(Discharging Full)有貨物在內→
FC(Full 受貨人)→RE(Return Empty)其中
檢查貨櫃有沒有異常→DM(Damage)→
RP(Repair)利用此 Repair 報告上傳貨櫃的
資料→EA(Empty Available)以作為出口
的使用→ES(Empty Shipper)→FL(Full Load)
裝完貨並送至港口→OF(Ocean Full)

自 DF 到 FC，是港口給的資料，而自 FC 到 FL，是由 Depot 所提供的資料，而從



與 OP 主管 Andi 合影

FL 到 OF 之間的資料，又是從港口那邊得來的

(二)參訪 JICT 及 Depot (8/18)

JICT 港區

一早就到港區進行參觀

8 月 18 號的早上，我們便到了 JICT 港區參觀



一進港即看到門式起重機

與貨櫃合影



利用起重機將貨櫃吊起來，並吊至船上以卸下。

港區登輪

我們參觀的船舶
-MV. SAO PAULO



在船上可以直接看到貨櫃被吊至船艙內部



Depot

當地的經理帶我們到 Depot 裡面進行參觀，一路上我們看到了許多貨櫃的處理過程：

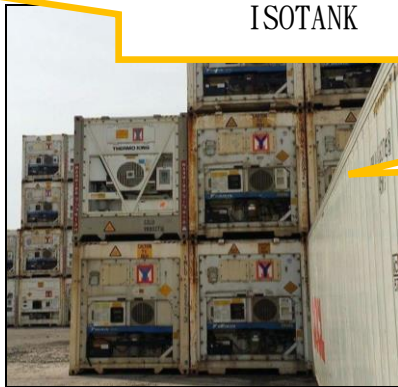
Manager 先帶我們先去看洗櫃，洗櫃會將貨櫃的櫃號及損壞狀況記錄在掌上型的電子儀器上。

貨櫃清洗情形



之後我們去看了裝液態物體(如椰子油、一般油)的貨櫃 ISOTANK，損壞的貨櫃會先儲存在 ISOTANK DIRTY AREA，之後經過為積極保養後，儲存

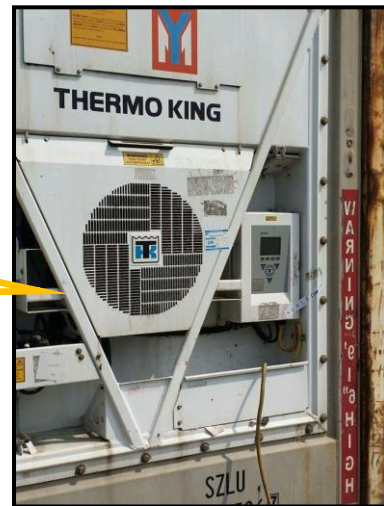
在 ISOTANK CLEAN AREA。



ISOTANK

冷凍櫃
裝載漁貨或新鮮蔬果
等具有保存性之物

我們又看到了，還有一個
地方是負責冷凍櫃引擎的
測試，如此才能夠對於貨
物的運送安全更加有保
障。



我們又去看了開頂櫃，其於一般的櫃子不同的地方在於其裝載或是卸載貨物
都是從貨櫃上方裝卸的，等到裝卸完畢，在將其附蓋上，不像一般貨櫃的裝卸都
是從側邊的貨櫃門進入。

之後我們看到了一台貨櫃的裝卸機器，可將貨櫃自
貨車取起，再放置貨櫃堆疊區。也有將貨櫃自堆積場拉
出來的，這個所謂的 LOLLO，每個抬起放下都需要錢，因
此最重要的是要準確地裝卸貨櫃，以避免造成不必要的
浪費。

在貨櫃場中移動的貨櫃裝卸機具



與 Depot 的經理合影

(三)部門實習心得

櫃務的工作其實相當的重要，貨櫃對於海運體系來說可以說是個運輸工具的一環，等於是生產海運活動的基礎。因此，櫃務必須要常常到 Depot 對所屬的貨櫃進行檢查。在港區當中，我們相當幸運可以有登輪的機會，並進到船舶內部進行參觀。更到了 Depot 場站，了解到貨櫃的維修、保養及儲存等各種過程。讓我對於港區的型態及貨櫃的保存有了更多的認知。

Document-Export 出口文件部(8/16)

(一)部門實習

我們來到了出口文件部門，主管 Budi 首先秀給我們看文件部門所使用的系統 -Ocean Link。而主要的出口文件可以分成 Bill of Lading、Export Cargo Manifest、Export Freight Manifest。而 Bill of Lading 又可以分成 Staight BL 及 Un-straight BL，Staight BL 中已經經處表明了受貨人或是銀行的名字；而 Un-straight BL 則是沒有清楚表明受貨人的名字，因此上面會寫上” to Order” 的字樣。Cargo Manifest 為一項顯示的資料和提單內容一樣，當海關或是港口當局需要控制其貨物或是貨櫃的動向的時候，Cargo Manifest 就成了海關的參考。而 Freight Line Manifest 中的內容跟提單差不多，但有加上一些費用細項。



和出口文件部合影

之後 Budi 教我們如何看 Bill of Lading 及 Seaway Bill。貨櫃運送的方式可以分成六種：CY/CY、CY/CFS、CFS/CY、CFS/CFS、FI/FO(free in free out)、DOOR TO DOOR DELIVERY。而 BL 中，通常都是用 CY/CY 的方式，而這個方式是 Shipper 自己將空貨櫃帶回家，裝完貨後扣上封條(Seal)，之後再用拖車將其運至 CY 以裝船，這期間運送人並不知道貨櫃內真正裝的是什麼，這對於運送人來說是一件相當危險的事情，因此會在提單的” DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS” 的項目中自動加上” Shipper’ s Load , Count and Sealed” 及” Shipper’ s Declared Seal Number” ，申明裡面裝的貨物運送人並不知道其中裝的是什麼，以保護陽明自己的權益。

接下來我們到了出口文件部，裡面負責出口文件部的 Rinda，她是負責 USA Service，出口文件部是利用客戶給的 S/I 作出 Manifest，而 Manifest 的資料內容必須和提單的資料完全一致，而 S/I 中有 Contract number，如果 Shipper 要改其中的內容，則必須要用 Customer number 更改名字，但是更改的項目只能

是貨務描述及受貨人及託運人公司的名稱，其實際的內容不能改，若需改正，則海關則可能會處以罰款，因此這就是出口文件必須要小心的地方。

其中也必須要注意 Seal number 有沒有被客戶換過，每個 Seal number 都會有一個自己的編號，有些客戶在裝完貨並扣上封條後，有可能又再次將貨櫃打開，之後換了另一個封條，因此要再次確認封條是否有被換過。

(二)部門實習心得

這是一個相當忙碌的部門，每次我們經過出口文件部時，都非常安靜，且每個人都相當專心。由於處理的是提單的相關內容，提單為有價證券，如果有差錯，可能會影響到公司整體內部的收入或是損失，有時候還會牽扯到海關的問題，若沒有適當的處理，會造成託運人、運送人或是受貨人的罰款。因此必須要相當的專注於提單每個格子內容，這是一份需要相當仔細的工作。

令我印象最深刻的是主管 Budi 說關於提單的” DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS” 的項目中自動加上” Shipper’ s Load , Count and Sealed” 及” Shipper’ s Declared Seal Number” ，學校老師其實有利用提單樣本教過我們如何看提單的內容，但是對於 CY/CY 必須要加上這個保護自己公司的措施卻沒有深入探討，這幾句話看似沒有什麼，但卻可以保護運送人的運送人責任。從這個訊息中可以知道，學校教的理論在描述一個大範圍且概述的東西，至於許多的細項或是特例仍然需要實務加以輔助補充，才可以對一個領域的知識了解徹底。

Document-Import 進口文件部(8/19-8/23)

(一)部門實習

進口文件可以分成後台作業(Back Office)及前台作業(Front Office)

Back Office

是由 Adli 來教導我們，其工作內容大概是：

1. 檢查船舶的船期(自陽明的網站下載 Long-term 船期)及預計到達時間(ETA)

2. 接下來從總部的一個平台(Ocean Link)得到來自 Port of Lading 的 Manifest 資料(於陽明稱為 CIS DTL File)，從這裡會得到來自總部及當地的資料、NOA(到貨通知書，會將其寄給受貨人及 Forwarder)；將這些資料與來自 Port of Discharging 的資料檢查一遍

3. 將 NOA 的資料寄給受貨人及 Forwarder，若 Forwarder 對於提貨單及 Manifest



與 Back Office 合影

有任何需要調整的地方，則會用電子郵件寄 Flat file 給 Import Document，並要求其進行更正，則 Import Document 則會利用 EDI 進行更正。

4. 和當地海關進行聯繫，製作 Inward Manifest

製作出 R. K. S. P form(在船到之前寄給客戶)、Cargo Manifest 及 Inward Manifest

5. 發放及印製提貨單

當船舶到了，必須在一天前將文件給受貨人(星期五晚上到，星期六就要完成)，否則會影響其取貨及通關時間。

Front Office

前台是由 Agus、Syamsul 帶我們進行前櫃檯的實際操作。前台的工作是收提單，發放提貨單，而當客戶或是客戶的 Messenger 將身分證、Letter of Attorney(對於提貨單的請求)、Letter of Guarantee(確保貨櫃是完好的)、B/L(或 Seawaybill 或 Copy Negotiable B/L)，才可以發放提貨單。

其主要的工作是：

1. 收取這四樣文件
2. 利用 O/L 製作出 ERO、Receipt，並將 ERO(陽明在雅加達有三個 Depot，Input Document 會幫忙選出將貨櫃還至哪一個 Depot)、Receipt 及提貨單印出
3. 送至主管那邊，請其簽名
4. 送至 Cashier 那邊，請客戶付款，並交文件給客戶



與 Front Office 同事們合影

(二)部門實習心得

前台是一個需要與客戶密切聯繫的地方，客戶打來的電話相當頻繁，當船舶到達時，貨主或是 Forwarder 會想要盡早知道貨櫃的動態，否則會影響到貨主取貨或是通關的時間，因此會想即時跟船公司聯絡。有時候即使在假日，因為船舶到達的關係，仍然要上班。這是一件相當辛苦的事

而在 Front Office 此處讓我印象相當深刻的是，當我們要進去 Front Office 進行實際操作實習前，Aldi 告訴我們” Be careful , you may meet someone emotional.” 意思及是你可能會遇到有些脾氣較為不好的人。由於前檯面對的是客戶或是客戶的 Messenger，有時候可能會因為 Detention 或是領貨的問題，而導致客戶不滿，因此和客戶的互動都要相當小心並且冷靜。

Finance 財務部門(8/24-8/25)

(一)部門實習

我們來到了財務部門，每次經財務部門，部門內的同仁們都相當親切地跟我們打招呼。財務可以分成 Cashier、Account Receivable、Account Payable、GL(會計+財務)

Cashier

Cashier 的工作為收錢、點錢、存錢、保管錢，並作報表，雖然上班時間較為固定，因為客戶只能在上班時間進行付款，但這是一個高度勞力密集的工作，在這一段時間內，必須要不斷的和客戶(受貨人、Shipper 或其 Messenger)進行文件及金錢的交換，因此多數的時間都只能待在裡面。每日帳結完，都會作一個報表以總結。



與 Finance 部門合影

Account Payable

Account Payable 為應付帳款，通常為支出，多數都是 OP 進行活動的花費，如櫃務方面，就有倉儲費、LOLO 費(貨櫃的每個移動都是一個費用)；Logistic 方面，就有貨櫃處理費(CHC)、場站處理費(THC)。

海運公司的支出可以分成兩種-變動成本(和營業額相關的費用，如四大變動成本：裝卸、理貨、駁船、傭金)及固定成本(和營業額無關的費用，如折舊費用)。在當地所花的費用可用 SGA(Statement of General Account)表示，SGA 可以分成六個項目-V(Voyage-航次帳，如 CHC、THC、重櫃處理)、E (Equipment-空櫃的處理、A(Admin-行政費用)、O (Other-其他不屬於 V、E、R，屬於先付再退的費用，通常為促銷所發生的事情，像是若客戶運送的貨櫃到了某個一定數量的時候，會有優惠，每達一定的數量，優惠則越多，由於是每個月結算的時候，將所多收的錢退還給客戶。)及 R (Remining-匯款帳)Card



與 Cashier 內的同仁們合照

Account Receivable

Account Receivable，簡稱 AR，為公司的收益項目。我在 AR 中學到客戶如何繳錢給一家公司，利用發票進行繳費，當繳完費時，則公司同時也會發放一張收據給你。平常我們去便利商店買東西時，發票跟收據是在同一張紙上，但正式的形式，兩者卻是要分開的。

GL

GL 是財務部門裡面最困難的一個項目，前三項的財務事項都跟 GL 有關，主要是做帳務紀錄，證明已經替陽明付款了。並且利用會計與將帳紀錄在會計上。並依據各項得參考資料做出決策。

(二)部門實習心得

財務雖然是公司內部的作業，但對於一個公司的運作來說相當重要，這就像是公司的心臟，雖然默默無聲，但若停止運作，則整個公司則會停擺。因此運作的穩定性要相當的強，時常要確保其正常運作。才可以正確地提供資訊給業務做出決策。

而對我說印象最深刻的是，Chris 跟我們說過，如果你懂得自身的理財，其實就可以處理公司的財務事項。舉個例子來說，好比像公司的請款，就像家庭裡面小孩向媽媽要買文具的花費，媽媽可能會向小孩要發票，而公司也需要發票來證明有這筆花費。這讓我開始反省自己的理財方式，是否我有真正做到自我理財，將來當上主管，必定會碰到財務相關的事務。因此，從現在起就要培養好自身理財的習慣。

IT 資訊部門(8/29)

(一)部門實習

此次我們來到了資訊(IT)部門，由 Dhanang 為我們介紹對於公司所使用的資訊硬體及軟體，IT 的工作主要就是對於各個資訊系統硬體、軟體的操作與維修，以確保每台電腦的正常運作。

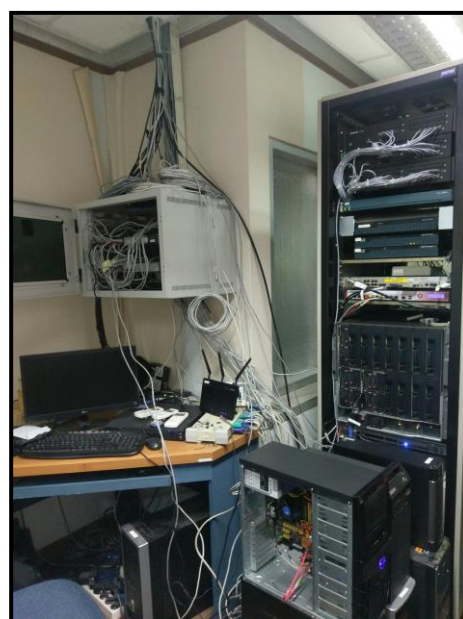
IT 所使用的硬體有 Router(利用網路發送資料)、Firewall(過濾自網路流入或是流出的資料)、Server(伺服器)、Workstation。而軟體有 Microsoft Windows、Microsoft Office (Outlook/Excel/Word 等，其中的 Outlook 是

用於電子郵件的運送)、Microsoft

Exchange(對於電子郵件的儲存，記錄電子郵件及電子郵件動向的儲存，即為一個寄件平

台)、Microsoft SQL Server(可以分成兩者，一個是總部的資料，一個是當地的資料。其功用是從總部那邊蒐集資料(Ocean Link 資料)，只有 Ocean Link 資料才能使用此系統)及防毒軟體。

IT 辦公桌旁邊的 IT Room 中，是專門存放硬體設施(如 Router、Server、Workstation)的房間，其溫度必須要控制在攝氏三十度以下，且濕度也不能太高，若濕度太高則會造成硬體的損壞，因此內部設有空調以調節溫度。



IT Room 內部需有溫度調控

(二)部門實習心得

這個部門牽涉到許多資訊硬體及軟體操作與維修，如辦公室電腦、無線網路、Ocean Link 資料的輸入及取得、電子郵件的寄出與收件等，凡事涉及資訊科技方面的東西都是他們的工作範圍。平常如果電腦系統正常運作，大家可能不會察覺到它是個重要的角色。但系統一旦發生故障，IT 人員就是個不可或缺的角色，若是缺少了 IT，公司根本無法正常運行。雖然表面上其對於公司的收益有直接助益，但是卻可以讓一間公司有效率地運作並且完成各項工作。

Admin 行政部-Human Resource 人資+ GA 總務(8/29-8/30)

(一)部門實習

行政部門可以分成人資部及總務部，人事部管理的層面，只要是涉及人的事情，都是他們的管轄範圍。如聘雇、資遣、離職、請假等等。

而總務部門也涵蓋了許多事項，如採購、做文件、保險、合約等等，總務部門也有所謂的 KPI 指標，如當月節省電費即紙張的費用等，相對於業務的 KPI 指標能夠依據客戶量來訂定，總務部門的 KPI 是相當難以評定的，因此平常中午時間都會將電燈關閉，能節省的地方也盡量節省。



與行政部門合影

(二)部門實習心得

行政部門可以說是一個包羅許多工作的部門，因此也是項不輕鬆的工作。令我印象最深刻的是，Diane 告訴我們關於人資部再雇用新人時，對於一個人的第一印象相當的重視，並非一定都要五官長得好看，重要的是談吐即他/她的言行舉止。如此，也要時時警惕自己，身為一個社會新鮮人應有的表現。

四、國外實習之生活體驗

(一)人文方面

印尼有超過三百多個民族，三百個方言，其中以印尼語為主。這個國家曾經被荷蘭人占領，並由 DOV 荷蘭東印度(政府給東印度公司地約、主權、軍事，政商合一)，加上早期有許多中國人移居，甚至曾經有許多國家於此處進行貿易或是文化上的交流，造就了今天的印度尼西亞國家。如的印尼國徽(右圖)下方的一串文字所述：「異中求同」，印尼就像是一個文化大熔爐，由許多種族一同生活在同一個國家中。



印尼國徽

而在印尼的華人人口約 2000 萬人，約占整個印尼人口的 5%。雖然曾經有過一兩次的排華事件，但近幾年由於外商的投資越來越增加，且政府對於外來投資者進駐印尼進行建設的開放程度已經越來越高，進幾年來可以說不會再有這些排華事件的發生。但即便如此，華人依然被他們視為是一個特殊的民族。所以每次我們走在路上或是出去吃飯，有時候都會被本地人多看一兩眼。



與當地同事合影

我們在陽明印尼結交了許多印尼朋友，感覺他們對於我們到來，是相當真誠的歡迎我們。而在跟他們互動過後，可以知道他們的個性相當地隨和，且相當的好相處。他們相當熱情地和我們介紹印尼當地的美食、景點甚至是風土民情，這些都是相當難得的經驗。

(二) 飲食方面

印尼的食物口味偏重，每道菜幾乎都是重辣、鹹、甜。因此，我們在外面吃飯的時候通常都會配上飲料，吃了如此重口味的東西難免會口乾舌燥。這個習慣，一開始對於我來說，印象相當深刻，在台灣，我是個不太常喝飲料的人，頂多就是配上一碗湯或是白開水。但是在印尼，一份餐點似乎都要配上一杯飲料，客人點完餐，服務員一定會問”What do you want to drink?” 久而久之也跟著習慣了。



當地常喝的飲料-Lemon Tea

沙嗲(Sate)

沙嗲就是一種烤肉串，淋上醬汁，旁邊附有類似大腸或是年糕的東西。印尼的沙嗲可以說是家喻戶曉的印尼美食，沙嗲有相當多種口味，有牛肉、雞肉、羊肉等等，但由於伊斯蘭宗教的關係，很少有豬肉的沙嗲。而不同地區的沙嗲口味也不大相同，如蘇門答臘的口味偏辣，而爪哇島地區的沙嗲口味偏甜。



Sate Padang(牛肉沙嗲)



Sate Ayam(雞肉沙嗲)

炒飯(Nasi Goreng)

和印尼沙嗲一樣有名的就是印尼得炒飯，據說是加了一匙當地特有的香料，使得炒飯變得相當好吃。



生菜飯(Nasi Gado Gado)



印尼相當有名的泡麵



Kue Ape



Kue Cubit

(三) 生活方面

印尼的生活步調相當的慢，即使是生活在首都的雅加達，當地人的生活依然相地悠閒。雅加達當地的上班族，通常較不會住在市區內部，可能會住在市區附近的郊區，平日便通勤來上班。

而在假日時分，我們也跟辦公室內的同事一起出去體驗雅加達的生活。



Monas



Taman Mini 縮影公園



National Museum



Safari 動物園

(四) 宗教方面

印尼雖然不是個伊斯蘭國家，但可以說是世界上最多穆斯林的國家，印尼有將近百分之九十信奉伊斯蘭教，而且相當虔誠，陽明的公司內也設有禮拜室，供員工做禮拜。

Istiqlal Mosque





除了伊斯蘭教，仍有部分信奉基督教、印度教、佛教、儒教和原始的拜物教。如我們也有除了有到伊斯克拉蒂清真寺(Istiqlal Mosque)，也有到其對面的 Jakarta Cathedral 參觀，內部的建設及裝飾都相當的壯觀。

Jakarta Cathedral

(五) 交通方面

印尼雅加達這個地方，不管是上下班，都相當容易塞車。一段十五分鐘的路程，若是用開車的方式，可能會因為塞車而延長至三十分鐘。但塞車對當地人來說，可以說是家常便飯。所以假日出去完，有時候我們會選擇搭乘當的 BRT-Trans Jakarta，有自己的專用道，較不易因為車輛阻塞而造成延誤。

雅加達塞車情景



五、國外實習之具體效益

(一) 提前了解職場生活—補足自己不足，並提升了學習進修的動力

透過這次的海外實習，使我深深的覺得自己在職場上應具備的能力，仍相當不足。或許是身為學生的我們，生活圈多半是圍繞在學校，對於外在的工作環境並非完全熟知。許多應對進退的技巧還有吸取新知的技巧，都稍嫌不足。而一些關於實務上的知識，對於我這個實習生而言，都是相當陌生的，與學校課本內所學可以說是不同的領域。

但一切實務還是必須從理論為根基，在實習的過程當中，常會發現有些基本知識其實學校老師早已教過，但仍然對它不熟悉或是無法將知識與實務串聯起來，這是一件相當可惜的事。雖然之前也有過實習的經驗，但這次的海外實習確實地讓我深入了解一家公司的內部運作。

(二) 有助於提升觀察能力及記錄能力—未來職場必備的重要能力

所謂的實習，就是透過職場的實際運作情形而學習，沒有所謂真正的老師是哪一位，也沒有老師全程授課，全都要靠我們自動自發學習。因此，學習主導權

掌握在我們自己手上，看得越多、聽得越多、問得越多，我們學到越多。這讓我培養起了敏銳的觀察能力，我們在辦公室、港區、貨櫃場的每一分每一秒，都要張大眼睛並豎起耳朵認真觀察，這些都是未來職場就業的養分。並透過紀錄將其內化成為自己的東西。

(三)真切感受到語言能力的重要—語言即是一項競爭力

由於到了一個人生地不熟的地方，幾乎所有人都不會講華文，此時就只能用英文溝通。經過了這一個月的英文訓練之後，對於英語的表達能力真的有明顯的進步，從一開始支支吾吾的只能用單字勉強拼湊出一句英文，還要讓別人猜測句子的意思，到了最後幾天，可以和當地的印尼朋友交談，並且相互交流各自國家的文化。很感謝我們能有這個機會能夠培養自己的這項能力，即使每次在進行授課或是實際操作說明當中，腦中都會浮出自己英文的能力仍顯不足，需要多多加強這個念頭，但這使我提早發現了語言的重要性，平常學校即使主任、老師或是企業界的學長姐語重心長的告訴我們英文很重要，一定要把握學生時代好好培養，我們依舊當成是參考罷了。但唯有真正面臨到了這個議題，才會懂得要好好把握學生時代進修的機會。

(四)增加環境適應能力-呈現自己最好一面

將來的我們，走出台灣和國際人才競爭是勢在必行的事情，不管到了哪一個國家，都要努力把調整自己的狀況，才能把最好的一面呈現出來，環境的適應力是相當重要的一件事。一開始要來到印尼這個地方，其實有點害怕，因為很少人會來到這裡觀光，準備的資訊並不多。且許多生活習慣也和台灣不一樣，如飲食習慣、宗教、甚至是整個環境的空氣品質，對於我們來說，都相當的不適應，但經過一個月的實習，我們開始學習如何去適應這裡的環境，並且融入當地的生活。久而久之，不僅習慣了這裡的環境，甚至愛上了這裡緩慢悠閒的生活步調。

(五)體驗當地(印尼)文化

在台灣，印尼文化是我們相當少接觸的文化。來到印尼之前，我們對於印尼大概是一無所知。這次的實習計劃，使我們有長達一個月的時間可以深入了解當地文化，聽聽長住在印尼的華人在當地生活體驗分享、到雅加達的國家博物館欣賞史前及古代的印尼文化、與當地人共同交流自己的生活體驗。印尼是個多元民族融合的國家，三百多個民族共同組成一個國家，對於民族之間的文化包容力相當的大。

(六)和當地人互動，建立友誼

這段期間，除了實習經驗及國外生活體驗外，我們也交到了不少當地的朋友，都是於辦公室的同事們，他們相當熱情地帶我們環遍了整個雅加達，吃了許多當地美食，體驗在地人會過的在地生活。這是一個相當難得的機會，若我們純粹只是個觀光客，很難會遇到如此熱情的當地人帶領我們走遍各處。但我們很幸運地可以認識許多人，帶我們四處探險，並且互相交流自己的文化。這其中我也學習到了如何結交不同民族的朋友，找到與他們的共同愛好，並相互分享心得。

(七)培養對於新事物的學習－排除偏見，尊重及包容與自己相異的事務

相信許多台灣人對於印尼這個國家，第一個印象都停留在印尼勞工的階段，且常常會擔心治安很亂，人太複雜，天氣又熱，根本就不是一個適合人居住的地方。我也不例外，但在經過這一趟實習過程中，我更懂得什麼叫做「拋開偏見，用自己真實的眼睛看這個世界」，身為台灣人，我們常常待在自己舒適的小圈圈內，一而再、再而三地催眠自己我們其實很好，我們都是人才，只是環境造就了我們無法一展自己的抱負。殊不知其實最大的侷限並不是環境造成的（雖然有一部分或許是如此），而是我們自己的心態，每一項自己尚未嘗試過的陌生事物貼上了隱形的標籤，因為不熟悉的因素，而下意識地排斥它。這對我們來說都是相當重大的損失。如同這裡的財務代表Chris常說的，勇敢地去體驗，才會使我們成長，並提升我們嘗試新事物的勇氣。

六、感想與建議

此趟來印尼雅加達實習，是一個相當難得的機會。原本對於印尼這個神祕又不太多人深知的國家有些恐懼，但經過了這次實習後，開始對印尼徹底改觀，其實現在的印尼就像是早期正在發展的台灣，正在快速的發展當中，有些地區甚至已經超越了台灣。而在這個觀念的轉換過程中，我學到了一個道理：我們自己都把自己關在自己的舒適圈內，因為對於外在事物貼滿了標籤，因而不敢去嘗試。

這個經驗讓我對於自己未來的規劃有了更多的嚮往，我們的代表說，未來我們這一輩的年輕人，如果有機會能夠到國外去工作，要好好把握這個機會。離開台灣，從另一個角度去看這個世界，得到的東西會更多。期許自己將來也能夠努力爭取到國外工作的機會，拓展自己的視野，去體驗一下其他國家競爭者的野心即企圖心，激勵自己變成一個有競爭力的人。

令我印象最深刻的就是文件部中提到的” DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS” 的項目中自動加上「Shipper’ s Load , Count and Sealed」及「Shipper’ s Declared Seal Number」字樣的保護措施，以保護運送人的運送人責任。那時我真正感受到理論與實務之間的落差，深切感受到課本及課堂上的知識並非百分之百詳盡，有時候也必須要自己親身體會，學到的東西才會更加深刻。

我也開始檢討自己在踏入職場前到底缺乏什麼，好比說是表達能力及外文能力。外文能力對於我這個來國外實習的學生而言，可以說是相當切深的經驗，由其我們在印尼這個相當稀少的人會說中文，溝通完全只能靠英文，因此逼迫我們隨時都要用到英文，用了英文才發覺自己的外文能力真的有待加強。

很感謝陽明公司提供給我們這個機會，讓我們學到了許多課本上學不到的知

識，其實實務界說難並不難，步驟若弄清楚，則會相當簡單；但說簡單又不簡單，因為在操作上會有許多外在必須要考慮的因素，有可以預防的也有不能預防的，全都要靠經驗累積而成。也很感謝在這裡遇到得每一個人，代表們、主管們及陽明印尼的同事們，為我在印尼留下許多美好又難忘的回憶。使我對未來成為國際人才充滿了憧憬，期許自己能夠一點一滴的累積成長，最後成為一位優秀的人才。



與陽明印尼總代表 Ivan 合影



與代表 Chris、Frank 及 Albert、
Diane 還有公司同仁們合影