

學海築夢

學生出國實習心得報告



獲補助年度：106 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：呂品萱

國外實習國家(含城市)：泰國 曼谷

國外實習機構：Star Concord Co.Ltd

國外實習考評成績或評語：

短片時間及標題：4 分 05 秒；Star Concord Thailand Internship

短片網址：<https://www.youtube.com/watch?v=yIb3Nb-X4aU>

中華民國 106 年 8 月 31 日

目錄

一、緣起

二、國外實習機構簡介

§2-1 沛華實業簡介

§2-2 沛華實業泰國曼谷分公司簡介

三、國外實習企業或機構之學習心得

§3-1 Import

§3-2 Accounting

§3-3 Export

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

上大學後，除了商學院會計、統計等相關課程，也學習到高中以前未接觸過的航運知識，使我認識了各類船舶和港口機具的用途，以及海運有關的法律與保險……等等，這激起了我對於海運領域的興趣，我也曾積極參與系上提供的聯興貨櫃場、遠雄自由貿易港區的企業參訪機會，透過實際觀摩貨櫃場作業的情況與環境，使我深刻了解到航運這塊領域在台灣的重大影響力。

升上大三後，面對即將畢業的自己，為了更加提升自己在未來社會上的競爭力，於是想透過實習，一探未來就業之後所要從事的工作內容；並且能間接了解，在大學課本上的專業知識，該如何運用在實務的海運工作上。在得知了這次的海外實習計畫時，我便對這計畫抱持著很大的興趣。畢竟，能飛往海外參與實習，不僅是個能開闊眼界的難得體驗，也將能讓自己了解於海外工作時需要具備甚麼樣的英文能力。因此，為了要在這個暑假提早接觸職場，我便向系上報名了今年度的海外實習計畫。

在順利通過令人緊張的面試，並確定錄取這次前往海外實習計畫的名額之後，為了能在泰國能更快上手實習的內容，我在出發之前也查詢了許多沛華實業公司的資料及實習相關的注意事項；除此之外，我也主動去詢問了去年前往海外實習計畫的學長姐們，向他們請教往年實習的過程與經驗，提前做了這麼多的準備，也讓我對於這次的實習，抱持著更大的期待與興奮的心情！

二、國外實習機構簡介

§2-1 沛華集團簡介



本次實習的沛華實業股份有限公司成立於1977年，為經營船舶代理、船舶租傭經紀代理、貨櫃租賃為主，其總部位於台灣台北松山區，主要服務範圍為歐洲線、美洲線及亞洲線。過去 21 年為交通部及台灣港務股份有限公司統計為最優之海運承攬運送業。並榮膺商業週刊、天下雜誌及中華徵信的 500 大服務業。

沛華並透過與泰國 Profreight 及其他知名海運承攬業公司的聯營合作，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。沛華集團於香港、新加坡、馬來西亞、泰國、越南、泰國、菲律賓、深圳、廈門、廣州、上海、寧波、蘇州、天津、青島、大連、重慶、東京、大阪、洛杉磯、芝加哥、紐約等地皆有獨立分支機構，並在世界各地已架構成完整而綿密的全球代理網，採用電腦化設備與國外代理及各大航運公司作電腦網路連線，可提供貨主流暢且無障礙的物流服務，集團內部使用同步視訊進行會議，科技運用領先同業。（資料來源：沛華集團官方網站）

§2-2 泰國 Star Concord 公司簡介

位於泰國曼谷的 Star Concord 公司，成立於 2015 年 8 月，甫成立屆兩年。全公司總共有 14 名員工，但主管和我們說，14 名員工在曼谷的所有公司裡面，其實只能算是小公司的規模而已。

公司位在曼谷郊區，其所在位置近素萬那普機場，因為東邊是曼谷陸上貨櫃港 Lat Krabang；西邊是曼谷的市中心，該區高樓大廈林立，是各個公司行號主要駐足且貿易的地點；曼谷北邊是曼谷港(港口代號:THBKK)。



圖一 曼谷的所在位置



圖二 Star Concord 公司在曼谷的所在位置圖

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
18 JUL-1 Aug	Import (海運進口部)
2-4 Aug	Accounting (會計部)
7-23 Aug	Export (海運出口部)

§3-1 Import

※進口部的作業流程:

- 1.收到寄來的 Master B/L 和 House B/L
 - 2.輸入資料到 CargoWise 系統，建立倉單
 - 3.確認倉單資料正確後，將之寄給 Carrier 做確認
 - 4.Carrier 確認後，會寄 Invoice 過來，表示 Star Concord 需要支付給 Carrier 的費用
 - 5.將 Invoice 印出來蓋章簽名確認，給 Chanya 簽名，最後交給 Accounting
- //如果要早上取 D/O 的話，需要在下午 3 點前給;
- //如果要下午取 D/O，需要早上 10 點前給

6. 將 Invoice 的資料輸入到 CargoWise，建立要給 Carrier 的付費明細和給 Consignee 的收費明細
7. 將給 Consignee 的收費明細列印出來確認資料，並將 Invoice 檔案寄給 Consignee。錢付清後，才能來領取 D/O。
8. Consignee 付清錢後，進口部須將 Original D/O、Copy D/O、交易明細和 Invoice 裝訂。
9. 檢查沒錯後，放到櫃台的 D/O 資料夾中。

將 Master B/L 和 House B/L 的內容輸入到系統裡面，將資料印出來做確認，然後再回信給 Carrier、Customs Broker 或 Consignee。每個港口及每個承攬業者都有各自當地的規費和同一項服務但費用卻不同。而承攬業者會在這些費用裡增加文件處理費作為公司收入，在輸入 Data 時，公司收入的部分一直被強調要將「Update Cost」的打勾刪掉，不然這筆費用就是要繳給 Carrier 的。如果沒有蓋上 Consignee 的公司章和簽名的話，櫃檯是不能將 D/O 發出去的。



圖三 和 Import 及 Export 主管全體同仁合照

§3-2 Accounting

同仁先打開一個叫做 CargoWise Statement 的 excel 檔，然後給了我曼谷銀行的紙本帳戶記錄，上面的時間是今年一月的。需要核對的部份是支票號碼和支票金額，確認銀行的紀錄和電腦的紀錄是否一樣。紙上面字超小的，一開始可以確認地很快，後來覺得眼睛越來越累，整個下午都在對帳，完成了從一月到六月的帳，總共快要 1500 筆的支出帳。到會計部的電腦核對 1 月份到 6 月份的公司收入帳，只需要核對金額是否正確就行了，程序和速度上比昨天對支出帳還來得快，今天大概下午 3 點就完成了。感覺會計部可以給實習生做的事情不多，可能是因為都是跟金錢帳務有關的，比較複雜，所以無法交給實習生幫忙。

§3-3 Export

※海運出口部作業簡略流程:

Booking→Submit VGM→Send Draft B/L→Invoice→Pre-alert

詳細流程:

1. Aticha 會於每月的最後一週跟 Carrier 訂下個月的艙位
2. Ant 會跟 Shipper 聯絡
<LCL>
3. Eart 收到 Shipper 的 Booking
4. Eart 在表格上 Planning 並在系統上輸入資料，製作出 Booking Confirmation 給 Shipper 確認
5. Shipper 會給 Eart 一份 Shipping Instruction(SI)
6. Eart 到 CargoWise 輸入 SI 資料，製作第一份 House B/L(Draft B/L)
7. 寄給 Shipper 確認後會告訴 Eart 貨物的 Loading Day，然後將貨送到 WareHouse 裝進貨櫃。
8. WareHouse 會寄 Tally 給 Eart，包含 Container No.
9. Eart 將 Tally 寄給 Shipper 告知 Container No.
10. Eart 將 SI 給 Co-Loader

嘗試打電話給 Carrier Customer Service 詢問從 Laem Chabang 到 Keelung 最快的 ETD 是幾號和是否還有一個 40 呎櫃的艙位，我打過去的公司是 CMA CGM 在泰國的子公司 CNC，全程都是用英文溝通，雖然一開始聽到要打給 Carrier 很緊張，但是想一想其實就跟之前在實習時打電話沒甚麼兩樣，確認好自己要詢問甚麼，如何詢問，就能成功一半。

發票的領取分為兩種:用支票付款和用 Credit 付款、Shipper 親自來取和 Forwarder 來取再轉交給 Shipper。如果是支票支付的話，Shipper 會親自到公司來拿，並交支票，收到支票後交給會計，再將發票拿給 Shipper。如果是用 Credit 支付，會將 B/L 和發票寄過去 Forwarder 那邊，然後款項會在 15 天內匯款到公司。

接到櫃台的電話後，同事告訴我出去到櫃台那邊時，要說:Lab BL ka，意思是

領取 BL;確認是 Shipper 本人後，他會給你支票，然後將支票拿回辦公室給會計部的 P.On 並說:Lu ka yu kan na，意思是客戶在櫃台了，等她處理完後，拿著一張蓋著簽收章的 Copy B/L 和 Original & Copy B/L 出去，請 Shipper 簽收後，跟他說:Liab roi ka，意思是這樣就可以了。整個過程中，有發生了一些小插曲，出去櫃檯找 Shipper 時同事陪著我，我先詢問的第一位是否是來拿 B/L 的 Shipper，但其實是隔壁那位;後來第二次出去要給 B/L 時，同事沒有陪我出去，是在玻璃門的隙縫看著我，當時我走向我以為是剛剛那位給我支票的 Shipper 時，沒想到他一臉茫然，而坐在隔壁的那位真正的 Shipper 就伸手叫我，沒想到他換了位置，因為他們都是穿著黑色衣服，然後我也是臉盲，在第一次時沒有好好記得人家的臉，才發生認錯烏龍，不過還好真正的 Shipper 沒有做離太遠，不然就尷尬了。



圖四 和出口部部門同事合照

四、國外實習之生活體驗

對我來說，一個人在異鄉生活最需要注意的，就是自己的人身安全！泰國幅員廣大，加上人為持續開發的關係，所以曼谷市中心與郊區的都市風貌會有很大的差別。



圖五 從高速公路拍攝曼谷郊區風貌

曼谷作為泰國政治、經濟、文化中心和現代與傳統相交融的大都市，完好地保留著輝煌的名勝古跡。曼谷是以在市區內呈現北 S 型走向的「湄南河」為中心所發展起來的城市。著名的湄南河橫貫過泰國曼谷市，把整個曼谷分闢為東西兩個部份，湄南河就像一條彩帶，給這座城市增添了不少的色彩。而這條河流的水上交通，也成為曼谷的重要樞紐，因而產生了水上市場，運河岸邊並排的水上人家和大小船隻，滿載著蔬菜、水果，因而讓曼谷贏得了「東方威尼斯」的封號。從地理上來說，曼谷是東南亞第二大門戶，南來北往、東去西返，曼谷是必經的中繼站。前年九月啟用的蘇旺那普新機場，原始規劃旅客流量是以一年最高四千五百萬人次設計，哪想到啟用後第一年就超過四千兩百萬人次，大大威脅到第一名的新加坡樟宜機場。不偏南不偏北的地理優勢，讓曼谷成為 29 個國際機構的亞洲總部，尤其是聯合國的次級組織，亞洲總部幾乎都設在曼谷。根據國際會議協會（ICCA）統計，曼谷每年平均舉辦七十次大型國際會議，在亞洲城市中排名第四，僅次於香港、新加坡和北京。除了北京，其他三個城市的平均國民所得，是曼谷的好幾倍。

曼谷是一個占地很廣的大城市，加上是首都的關係，發展肯定比其他泰國都市還要好，所以已經有非常多的泰國人和外國人湧入曼谷，目前全曼谷的都市人口，大約有 700 萬人。

因此，在人那麼多的情況之下，「塞車」是泰國每天的例行公事，天天上演到非常的嚴重，幸好公司有接駁車，若是每天搭計程車交通費也是不少的花費。這是在台北生活 20 多年的我來說，完全無法想像的場景，畢竟在台灣，頂多某些特定節日才會在國道造成嚴重塞車，但在曼谷是每一條街道，每天通勤時間都上演著。

圖六 從百貨商場外的天橋，拍攝嚴重塞車的景象



對來台北的我來說，方便的大眾運輸工具，例如公車、捷運、U-Bike、台鐵、高鐵……等等，早就已經搭的習以為常，但在曼谷的大眾運輸工具幾乎都是泰文，除了 BTS、MRT 及機場捷運線有英文外，對於來觀光的遊客來說很不方便。這個情況導致大家都是騎機車和開自家車居多，這也是造成曼谷容易塞車的原因。



圖七 曼谷市區公車內部



圖八 曼谷地鐵路線圖

最後一部分，讓我在國外體驗到的，就是曼谷的當地美食。最深刻的就是泰國最有名的傳統美食，「打拋豬肉飯」。味道與海洋大學賣的完全不一樣，品嚐到泰國當地的美食。



圖九 泰國傳統美食，打拋豬肉飯

五、國外實習之具體效益

1. 增加國際觀、開拓自己的眼界：出國對於大多數人來說，是一個非常難得的經驗，像我自己已經在台灣生活了 20 年左右，早已習慣台灣的生活模式，眼中接收到的景象與資訊也都是台灣島內的事物居多。故透過這一個月的海外實習，讓我能出國多看看不同於台灣的其他地方，例如曼谷的城市樣貌、天氣，甚至是曼谷當地人的文化、風俗民情，畢竟人種不同、居住環境不同、生活習慣不同等等，都讓我非常的印象深刻！間接也開闊了我自己對於全世界的國際視野。
2. 增進英文能力：泰國人在當地基本上都說泰語，泰國人的英文大致上能溝通。我們在公司實習的時候，與公司員工和主管的對話，都必須要用英文來對答，這樣一個月下來的訓練，讓我覺得我的英文聽力與口說有了明顯的進步，畢竟在台灣，很少有讓學生主動開口講英文與聽英文的機會。
3. 增加海外生活經驗，提升自己的抗壓性與適應性：畢竟這一個月是在國外實習，相對的是要離開台灣，到一個完全不一樣的地方展開新的生活，40 天的海外實習，也是我人生中第一次離開台灣這麼久。到一個人生地不熟的

地方，要自己張羅食、衣、住、行、育、樂，凡事都要自己處理，雖然剛到曼谷的時候覺得很艱辛，但從中我也學到了，假如未來還有自己一個人出國的機會，那我已經學習到，如何一個人在陌生異鄉生存的技能，這是我覺得除了海運承攬界的知識之外，海外實習帶給我的另一個收穫！

4. 學以致用，將理論應用在實務：大學三年，在學校都只是拿著課本，聽老師用口頭講解海運界的知識，但透過這一次的海外實習，我可以從中親自驗證這三年來在課本的所聞所學。除此之外，我覺得實務界跟理論界最大的不同，就是實務界是非常彈性的，並不像課本說 A 就是 A，說 B 就是 B。因為實務常常會碰到各式各樣的情況與個案，那這就要考驗處理者該如何從理論衍伸出更彈性的實務，來解決當下所面對的實務問題。
5. 培養處理問題的能力：一個人在台灣之外的國家生活，一定會經常遇到很多不同的問題，此時，就是要考驗我們自己，該如何想出解決問題的辦法，甚至是解決不了的時候，該怎麼保持冷靜，並一步一步的將問題抽絲剝繭。我在這一個月所遭遇的問題，不只侷限在公司內的實習問題，也有平常在曼谷生活時所遭遇的窘境，例如迷路、看不懂告示牌、遇到不友善的當地人等等。當下雖然會很希望，要是我還在台灣就好了，但這樣問題也不會解決，所以這一次的海外實習，也能順便培養我自己對於問題的解決能力，我覺得是一個很難能可貴的經驗。
6. 了解自己是什麼樣的人：實習會碰到各式各樣的狀況，不管是問題、人際關係，還是面對工作的態度等等；此外，公司也會讓實習生到各個部門去實習。因此從中我可以了解到，我在面對各個事情，或是到各個不同性質的部門做事的時候，我喜歡、不喜歡哪些東西，我擅長、不擅長哪些東西，從這些事情來了解我個人獨一無二的特質，也有助於未來畢業之後，我該從事哪些工作，對我來說是最適合而且做起來也開心的事情。

六、感想與建議

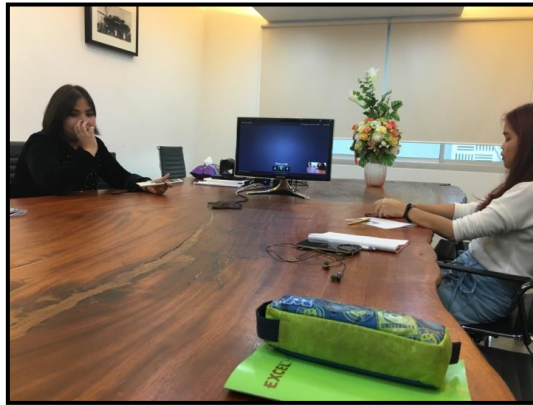
非常謝謝教育部和系上的教授們，能夠讓我爭取到這麼難得的海外實習經驗，如果我這個暑假還是待在台灣實習，也許我就不會知道，原來自己也能一個人在異鄉求生存，一個人訂機票、找旅館、安排交通工具等等，甚至是在一個語言完全都不通的國家，要怎麼用英文來和其他人對談，並準確提出自己的訴求，這對我來說也是我在台灣所學不到的東西。所以我深刻體會，這次實習開拓了我自己的視野，了解其他國家有別於台灣的特色，而非只是當一位待在台灣的井底之蛙。

我也想要感謝沛華實業泰國分公司的主管們與員工們，雖然是一個人在台灣以外的國家生活，但他們也是很樂意告訴我們很多自己的經歷，以及在異鄉遇到問題時的解決方案。中間經歷過兩次的員工離職，但這與讓我知道以後工在職場中，跟自己很要好的員工離職該怎麼處理自己的情緒。

而實習最重要的就是在還沒畢業之前，先了解未來進社會之後會接觸到的工作內容，而這一個月也因為有了他們，我才能吸收到這麼多海運界的實務知識，每當我們有問題的時候，他們總是會面帶微笑，並且盡可能的為我們解決問題。海外實習讓我了解到自己的不足之處，了解後並能加以改進，此外，我也吸收了很多在學校都沒有學過的實務界知識，未來出社會將要應用自己在學校所學的專業，因此這次實習對於未來的我來說，是一個非常重要的里程碑。在此，也期許未來的自己，能夠好好記住這次實習所學到的東西，並且能夠加以施展在未來的工作職務上，也希望教育部能繼續支持這個海外實習計畫，讓更多系上的學弟學妹們，能夠在學習海運界的實務知識之餘，也能透過在國外的體驗，而開拓自己的視野，提升自己的能力！



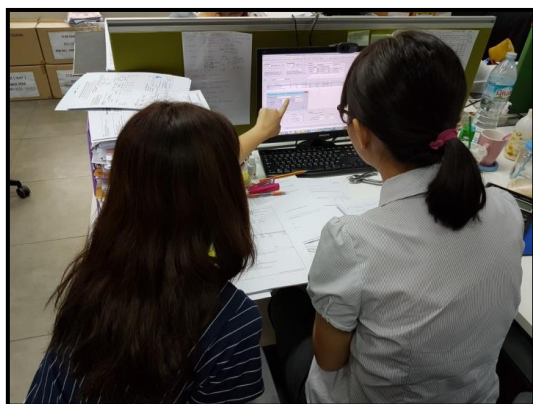
圖十 和泰國 Star Concord 總代表及趙時樑教授之合照



圖十一與馬來西亞分公司之視訊會議



圖十二 學習公司系統之操作



圖十三 同事正在指導如何操作系統



圖十四 實習期間皆有許多業務需處理

