

107 年度「學海築夢」 海外見習心得報告



就讀學校：國立臺灣海洋大學航運管理學系四年級

中文姓名：魏碩瑩

實習國家(含城市)：越南／河內

實習機構：萬達國際物流河內分公司

考評成績或評語：90／實習期間努力學習，表現優異。

短片時間及標題：3 分 56 秒／LIFE IN HANOI

目錄

一、	緣起.....	2
二、	實習企業簡介.....	2
三、	國外實習企業之學習心得.....	3
四、	國外實習之生活體驗.....	9
五、	國外實習之具體效益(請條列式列舉)	14
六、	感想與建議.....	14

一、緣起

暑假前，我應徵了迪卡儂的暑期實習生。本想著沒有上實習就在基隆好好讀書準備研究所，放榜後，當時去面試的人都沒有獲得這個機會。身邊朋友一個個去實習、遊學，總覺得自己除了讀書之外，也要尋找其他機會來看看世界，或體驗職場，於是和別人聊天時，總會詢問一下他人的暑期計畫當作參考，而機會就在四處訊問下悄悄來臨。班導申請的海外實習計畫有兩個名額，其中一位同學暑期有別的安排，另一位同學知道我有心想出國看看，便來詢問我的意願，在只知道要去越南兩個月，其他資訊都不清楚的情形下，我還是立刻就答應了。

二、實習企業簡介

萬達國際物流

萬達國際物流股份有限公司創立於 1989 年 4 月，迄今全集團人數超過 4200 人。萬達集團從初期經營海運承攬運送業務，至 1997 年開拓空運承攬運送業務，並於 1995 年起成立多家關係企業至今。

營運項目涵蓋整體物流服務、海運空運出口、空運海運進口、三角貿易、快遞業務、參展、報關、倉儲等服務；業務範圍更含括東南亞、大陸華南、大陸華中北、香港、日韓、中南美、歐地、美加紐非澳、中東印巴等航線。



其企業精神為：

真（Honest）、善（Kindness）、
忍（forbearance）。

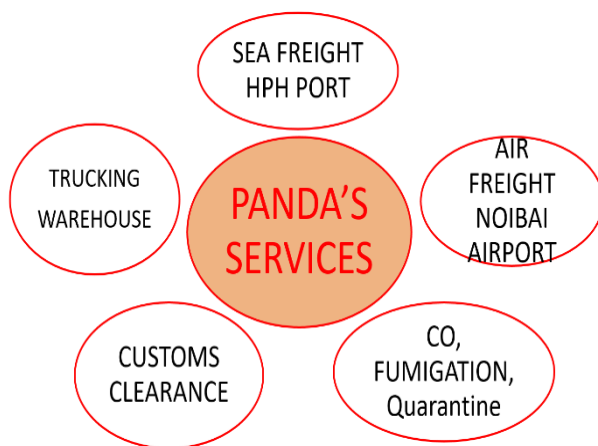
圖 2.1 萬達國際物流之企業精神

（資料來源：萬達國際物流網頁）

萬達河內分公司

萬達河內分公司為萬達集團於 2010 年，在越南內開設的第三間分公司，前兩間分別在胡志明市（2008 年）以及海防市（2008 年）。公司內分成業務部門和客服部門，客服部門又分為進口部和出口部。

河內公司的空運進口貨物多為指定貨，公司離機場只需四十至五十分鐘的車程；而海防公司則是海運指定貨為多。此次實習是在客服部門，進口部和出口部各待一個月。



河內公司除了提供海空運進出口的服務外，還有卡車運送、倉儲、清關、煙燻以及檢疫等多項服務。

圖 2.2 河內公司所提供之服務

（資料來源：萬達河內簡報）

三、 國外實習企業之學習心得

在越南，星期六需要上半天班，所以只有放星期日和星期六下午，這是我一開始沒有注意到的事情。這也就代表著，和同事的相處十分重要，畢竟，一個星期至少會見到六天。

兩位實習生各分派至進口部門及出口部門，出口部實習生的位子在辦公室靠角落的位子，周圍不太有人會經過，除非要使用小會議室，或者與海運出口的 CS 討論 Shipment；進口部實習生的位子則在櫃檯，每天都有快遞來收寄郵件，星期一到星期三顧客們會至公司領取 D/O (Delivery Order)，公司印章也放在櫃檯，所以來去的人很多。兩個座位的氛圍完全不同。

出口部門

第一個月我被分派到出口部門，位子在辦公室的角落。星期一，我的指導姊姊教導我海運出口的流程，分成 LCL 和 FCL。

LCL 的過程較為複雜，和客戶和船公司來往的郵件比較多，真正看到所有單據，發現其實沒有那麼簡單。QUOTATION、BOOKING NOTE、SI (Shipping Instruction)、HBL、MBL，每份文件之間的郵件、要等客戶確認過才能進行下個步驟，第一次聽到實際運作的情況時，令我頭昏眼花。

上完 Shipment 的流程後，開始介紹 Prolink 系統。在進口部，Prolink 系統用來創造 HBL 編號，以及製作 Credit note 給 Carrier 或 Debit note 給 Agent 或 Customer。Prolink 系統是由許多小細節所組成的，系統裡的表格並非每格都要填寫，只需填一半的格子，常為了下個格子到底需不需要填寫而猶豫。

製作 Credit Note 和 Debit Note 時要注意的是 VAT，在越南稱作「增值稅」，像是臺灣的營業稅。給 Agent 的 D/N 免收 VAT；而給 Customer 的就須收取 VAT，除運費免收 VAT 外，其餘每個各項目收 5%至 10%不等。

使用完 Prolink 系統後，需要製作 HBL 並列印，用現有的 Excel 檔更改上面的資料，這是比較簡單的部分。其他工作有提交資料到船公司的系統、申報貨品。

最讓我印象深刻的是申報 AFR (Advance Filing Rules)。日本海關

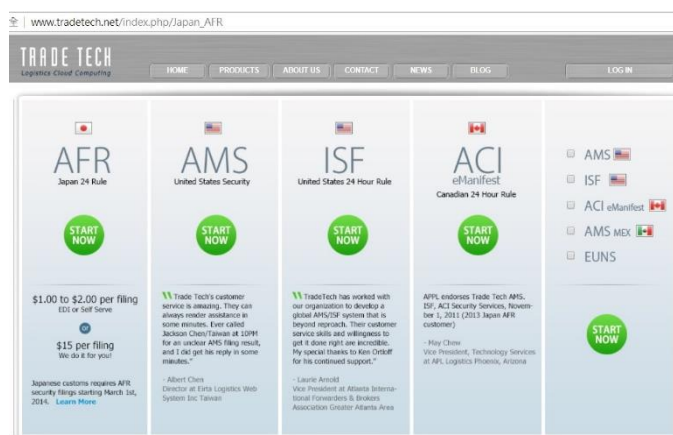


圖 3.1 需要提交艙單之國家與其系統（資料來源：網路截圖）

於 2014 年 3 月實施貨物 24 小時預報艙單制度。此規定要求船公司及無船承運人不得晚於船離開裝貨港的前 24 小時，必須將進口至日本或在日本轉船之貨櫃的預報艙單資料申報給日本海關。

填寫 AFR 需要非常小心，若提交錯誤資料，需繳交 5000 美金的罰金，指導姊姊提醒我，一切資訊都要從已確定無誤的資料來複製貼上。

後面兩個星期，負責空運出口的姊姊教導我空運出口的流程，以及系統的操作，但由於空運出口都滿緊急的，沒有太多時間讓我實際操作。

進口部門

第二個月調到進口部，在櫃檯的位子。在進口部也是運用 Prolink 系統來製作所需單據，先輸入 MBL、HBL 的資訊，再製作 Arrival Notice、給客戶的 Debit Note、給 Agent 的 Credit Note。

每個星期一是最忙的時候，因為許多貨機都在週末進場。需要在客戶來領取 D/O 前，輸入好資料並且準備好要給客戶的文件。

我一直以為，空運的 D/O 也是一張紙，但其實它由許多張的文件組成。其中包括 HAWB、MAWB、red invoice，以及兩份 authorized paper。共五張資料要給客戶。

有了出口部門的經驗，在進口部門上手比較快，但由於空運較為緊急，讓我實作的 shipment 多為海運進口。



令我印象最深刻的是，海運進口必須申報艙單至越南單一窗口，若提交錯誤的艙單也會被罰款，其罰款依不同的船公司而有所不同，大部分收取 150 美元的費用。

圖 3.2 提交艙單之網站 Vietnam National Single Window (資料來源：網頁截圖)

進出口產品

進口產品項目：機械、醫療設備、不鏽鋼、電子零件、服裝材料。我建立過的進口資料還有進口髮飾和玩具。

出口產品項目：傢具、合板、機車零件、服裝、鞋子、咖啡、水果。機車零件是出口至義大利，需要至此品牌的義大利網站填寫進貨資料。

☐ IMPORT	☐ EXPORT
❖ MACHINE	❖ FURNITURE
❖ MEDICAL EQUIPMENT	❖ PLY WOOD
❖ STAINLESS STEEL	❖ MOTOBike PARTS
❖ ELECTRONIC PARTS	❖ GARMENT, SHOES
❖ GARMENT MATERIAL	❖ Coffee, Fruit,

圖 3.3 進出口產品表

(資料來源：萬達河內 PPT)

紅色發票 (Red Invoice)

紅色發票是越南開的發票，公司一定會開紅色發票給顧客。而到餐廳用餐，也能要求他們開紅色發票，但因開紅色發票需要加收 10% 的 VAT，所以除非是要給公司報帳用，不然不太有人以個人名義請餐廳開紅色發票。

The image shows a 'HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG' (INVOICE VAT) from Panda Logistics. It is a 'Lên 2' (Original 2) invoice. The form includes the following sections:

- Header:** Panda LOGISTICS, HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG (INVOICE VAT), LÊN 2: Giao cho người mua (Original 2: Customer).
- Customer Information:** Mã số thuế (Tax Code), Địa chỉ (Address), and other details.
- Table:** A table with 6 columns: STT (No), Tên hàng hóa, dịch vụ (Description), Đơn vị tính (Unit), Số lượng (Quantity), Đơn giá (Unit Price), and Thành tiền (Amount). The table contains two rows of data.
- Summary:** Tổng tiền hàng (Sub-Total), Thuế suất GTGT (VAT rate), and Tổng cộng tiền thanh toán (Grand total).
- Signatures:** Fields for the customer's signature (Người mua hàng/Customer) and the seller's signature (Người bán hàng/Seller).

(圖 3.4 公司開的紅色發票)

北寧分公司開幕



7/31 是北寧分公司開幕的日子。北寧省有數個工業區，其中有需多電子資訊產業，出產許多電子產品。

北寧分公司目的是，就近為工業區的廠商進行報關服務。

圖 3.5 北寧分公司開幕市

由左至右分別是：另一位實習生、指導教授、河內分公司總經理、我

中文課

每個星期六，公司有請老師為同事們上中文課，我們也會參與，當老師的小助教，提供一些意見，像是：有相近詞語可以選擇時，母語者較常使用的詞彙、台灣人的習慣與習俗、簡體字與繁體字的不同。順道觀察越南人是如何學習中文。



圖 3.6 中文課

生日派對

若當月有人生日，公司同事們就會利用中午或下午的時間一同慶祝，八月有六位同事生日，這個月吃了很多次的生日蛋糕。



圖片 3.7 同事的生日派對

原產地證明書 (Certificate of Order)

Certificate of Origin	
1. Goods consigned from (Exporter's business name, address, country)	
2. Goods consigned to (Consignee's name, address, country)	
3. Means of transport and route (as far as known)	
4. For official use	
5. Item number	6. Marks and numbers of packages
7. Number and kind of packages, description of goods	8. Origin (preferential trade name, contract)
9. Gross weight or other quantity	10. Number and date of invoice
11. Certification It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct.	
12. Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statements are correct, that all the goods were produced in (country) and that they comply with the origin requirements specified for these goods in the Government System of Preferences for goods exported to (benefiting country).	
Place and date, signature and stamp of certifying authority	
Place and date, signature of authorized signatory	

圖片 3.8 CO 範本 (資料來源：網路)

某天下午，和負責原產地證明書的哥哥跑了一趟 VCCI 跑辦理 CO 的流程，他在車上向我們解釋所需要的文件，以及文件上的內容。CO 有兩種，一種有優惠關稅；另一種則是非優惠關稅。這次提交的版本 (Form A) 屬於優惠關稅。

在河內，提交原產地證明書有兩個地方。一處為 Vietnam Chamber of Commerce and Industry (VCCI)，中文名稱為越南工商會；另一處為 Ministry of Industry and Trade (MOIT)，中文名稱為越南工業暨貿易部。不同的 Form 號要到不同的地方提交。例如：提交 Form A、Form B、Form TR 要至 VCCI 辦理；其他 Form 號則是到 MOIT 辦理。

首先，要先提交一些資料到 VICC 的網站，前往 VCCI 要準備的文件有：Requirement form、One original CO and three copies、Customs declaration、Packing list、Invoice、HBL、Manufacturing process explanation、Materials ratio explanation、Red invoices and import declaration(if any)。

$(\text{Imported materials price} + \text{Unknown origin materials price}) / \text{good's price} < 50\%$



圖片 3.9 VCCI 櫃台

原本以為提交 CO 是件很快速的事情，只要蓋完章將文件交到櫃台，審核通過在到另一個櫃台蓋章，就完成了。殊不知，我們在 VCCI 等了三個多小時才完成整個流程。

四、 國外實習之生活體驗

語言

由於有出國自由行的經驗，是到中國和日本，對訂機票以及準備相關文件的部分，並沒有遇上甚麼困難；而在行前，讓我感到些微不安的是語言問題。之前至中國和日本旅遊，到中國與當地人交流沒有問題，到日本也能以日、英、中文交雜，和本地人聊天；但越南不同，越南除了觀光地外，英文的使用並不普及（部分連鎖店的店員會使用英文）。

實習機會來的太突然，離出發日剩不到一個月，中間還夾著期末考，學習越南語的時間少之又少，索性放棄提早學習，到當地再像嬰兒牙牙學語，學習最道地的越南語。

食物

我很喜歡越南的食物，吃湯麵一定會加檸檬汁增添風味，微辣的調味讓人胃口大增；而街頭小吃，名字聽來讓人猶豫要不要放入嘴中，例如：幼鳥蛋（有點像鴨仔蛋）、蝸牛麵、蝦醬料理，多是聞起來帶有點腥臭味的料理，但實際體驗後，有些其實滿好吃的。我想，要習慣一個國家，當你接受當地的食物，就成功了一半。

交通

對外國人來說，從過馬路就是一項挑戰。河內的交通頗雜，道路分線僅供參考，汽機車與腳踏車和在一塊於馬路上魚貫前進。

車流以緩慢的速度前進，不會停下，若發生急煞，就是有人沒打方向燈，而搗亂眾人的默契；行人橫越馬路會舉起手，慢慢推進，機車會繞過行人。而讓駕駛驚慌的是，行人跑步急停或是後退；不論闖紅燈、逆向行駛、不依道路線行駛，還是行人隨意橫越馬路，車流仍緩慢前進。

上班由公司車接送，讓我們免去煩惱通勤問題。公司的司機技術很好，就算在擁擠車潮的內車道 還是能在短距離內緩慢的變換到外車道，右轉進公司，不管看幾次，都覺得很神奇。

我想，這是河內的道路默契。讓人知道你想幹嘛，你也要知道別人想幹嘛。

公車、GRAB

假日出遊時，通常搭乘公車或 GRAB，比計程車安全且便宜。公車上有車掌先生，他負責賣票收錢、維持車上秩序（公車上不能聊天）、人多時安排每個人的站位，讓公車內能容納更多人。公車上沒有博愛座，但時時能看到越南年輕人主動讓位給長者，對他們來說是十分平常的事。

某天早上因司機有事，我們改搭計程車上班，到公司下車時，我的手機從口袋滑出，我到辦公室時才發現，已經來不及了。幸好，我有多帶一支手機備用，算是不幸中的大幸。

當天同事們都在想辦法幫我找回手機，並向我宣導要多乘 GRAB，不要搭計程車。下班後，同事載我去買 SIM 卡，(通勤時間的機車生存方式也是一門學問)。在臺灣是買的卡是純網路卡，有了本地 SIM 卡，就有電話號碼，能夠註冊 GRAB 和當地通訊軟體 ZALO。

在河內，GRAB 使用很普及。能在叫車時就知道車費，也有司機的名字；而令外國人卻步的一點就是，司機會打電話給你，詢問你在哪裡，必須要能用越南語表達出你的所在位置，通常我都會請餐廳店員或是商店的警衛幫我接電話。

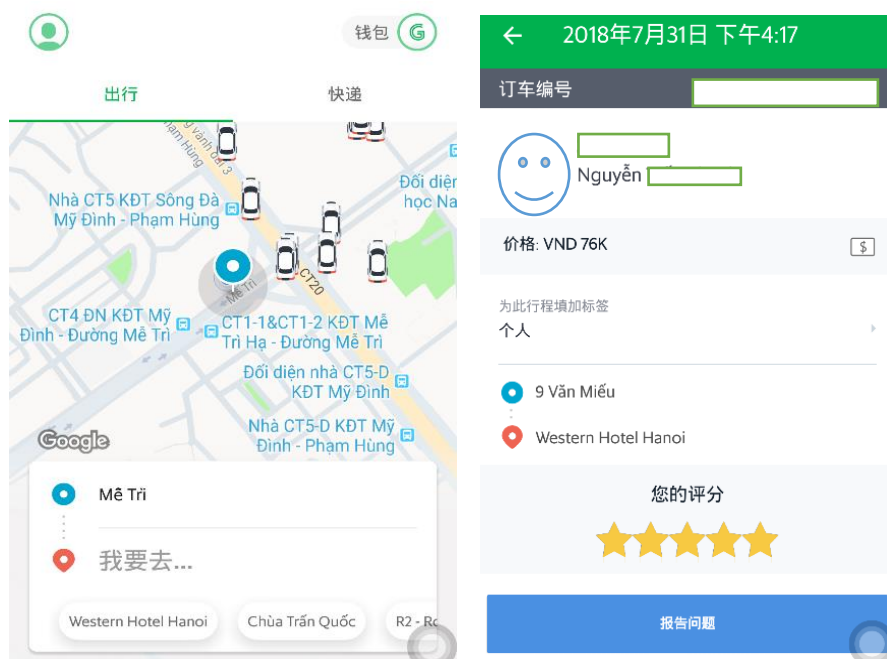


圖 4.1 GRAB 頁面（資料來源：手機截圖）

人文

越南很重視年齡輩分，看重長幼有序，也因此公車上的讓位行為會這麼普遍吧。我們到職第一天，問完名字之後，下個問題就是問生日，因為根據年齡的大小會有不同的稱謂語。chi 是用於比自己大的女性，anh 則是比自己大的男性，em 是稱比自己年紀小的人；語句中的詞彙用法也有所不同。

由於我們實習生年紀是公司最小的，又是國外來的女學生，同事對我

們都特別照顧。不論在生活上或工作上的教導，都會特別留心在我們身上，他們說我們是妹妹，照顧我們是應該的。

另外讓我最驚訝的是，同事們幾乎都記得大家的生日，他們覺得這是很普通的事情，我想這也是因為他們十分注重輩分的關係吧。

出遊

星期六下午及星期日，同事們有時會一起出遊，若沒有邀約，我們通常會自己搭公車出門晃晃。去過的景點有還劍湖、古城 36 街、Bat Trang 陶瓷村、文廟、鎮國寺、一柱寺、陸龍灣、寧平、啤酒街，以及河內市區著名的幾個博物館。



圖 4.2 鎮國古寺



圖 4.3 Bat trang 陶瓷村



圖 4.4 寧平



圖 4.5 文廟與同事出遊



圖 4.6 寧平

五、 國外實習之具體效益(請條列式列舉)

- 了解一個 Shipment 的實際運作流程。
- 得知物流業最新資訊，更新學校所教之知識。
- 理解各個單據之用途，以及如何製作。
- 提交單據至不同系統。
- 提升英文會話能力，並理解他人想表達的意思。
- 學習越南文。
- 體驗不同風俗民情。

六、 感想與建議

一開始原本是要到胡志明市實習，後來因為住宿問題而改到河內實習。還好是到河內實習，才能受到萬達河內總經理和同事們那麼好的照顧，還有週末的公司出遊，若是到胡志明市的總公司，就享受不到這些待遇了吧。

在工作上，指導我的姐姐英文都很好，讓我能清楚理解內容，在我有問題的時候也會耐心地指導我，向他們搭話時也會熱情的回覆。

在還沒接觸這份工作前，我一直認為這項工作並不會很困難；但在實際接觸後發現，除了打單據外，還需要跟客戶、船公司聯絡，每天收發需多郵件。打單據需要十分細心，我常不小心少填某個格子，或填錯項目，還好同事會糾正我。

相較於胡志明市的繁榮，越南首都—河內現在才要開始崛起。同樣是社會主義國家，我想引用鄧小平說過的一句話「讓一部分人先富起來。」。南越的胡志明市繁榮了，該換首都河內開始發展了。內排機場的新航廈是由日本投資建造的，從機場到市區的聯通大橋也是日本援助建造。搭車坐到市區的這段路程，也能看到許多大樓正在興建。

在還沒來到河內之前，對於它的印象就是人和機車都很多，其實沒有

好或不好的印象，因為不曾對它有興趣，所以不會留意有關越南或河內的資訊。真正來了之後，才開始上網搜尋越南的風土民情、習慣。從與同事間的相處，以及日常生活中和店員的交流，慢慢了解與越南人的交流方式。

因為萬達河內的同事和總經理的友善對待，這次實習才能夠如此順利且愉快，在專業上學到許多，在生活以及旅遊上也見識許多。這次實習機會，是由很多人的幫助才能達成，希望之後海大的學弟妹也有機會來萬達河內實習。