

獲補助年度：108 年度

薦送學校、系所、年級：國立臺灣海洋大學

航運管理學系 三年級

中文姓名：陳怡安

國外實習國家(含城市)：泰國曼谷

國外實習機構：歐華國際物流集團泰國分公司
(AWOT Global Logistic (Thailand) CO., LTD.)

國外實習考評成績或評語：80

短片時間及標題：Internship in AWOT BKK short
film by Ana (03:05)

目錄

一、來泰國實習的緣起	3
二、國外實習機構簡介	4
(一)實習地點所在	
(二)實習企業介紹	
三、國外實習企業或機構之學習心得	5-7
四、國外實習之生活體驗	8-11
五、國外實習之具體效益	12
六、感想與建議.....	12-13



一、來泰國實習的緣起

在很多人的印象中，由於早期來台工作的外勞幾乎都是泰國人居多，又加上泰國是比較落後的國家，久了之後對於泰國印象就變得不是最佳。泰國在早起來說水平真的落後台灣很多，但現階段他們政府非常努力的在推動觀光這個區塊，所以現在的市區也就是曼谷，非常的繁華熱鬧，高級公寓別墅與飯店更是無法計數，而近幾年來外商看好泰國廣大的市場潛力以及廉價的勞工，資金不斷的駐進，導致許多商業大廈的數量在市區中不斷成長，空鐵、地鐵等大眾運輸系統也趨近於完善，這些景象代表著泰國政府正積極地提升國家的經濟。

藉由來泰國實習的機會，必定能體會現今泰國的繁榮樣貌，了解為何這麼多的外商公司企業決定投入大筆的資金在這塊領土上，無論是來這邊增設分公司抑或是在這邊另行創業，都是值得去思考的。也希望在泰國的這一個多月的時間，於公司內習得關於物流各個部門的工作內容與知識，並挑戰自己在異國語言國家生活的能力，體驗當地人文風情和環境。期待這次實習的機會能學到不只是在課內書本上的文字，而是如何運用在真正實務的作業程序上，相信肯定會對於未來就業方面上會有很大的幫助與方向感。

二、國外實習機構簡介



(一) 實習地點所在

泰國位於東南半島的中部，而我來實習的公司，位在泰國的首都曼谷，靠近 Suvarnabhumi 國際機場的郊區，是個物流公司設立眾多的地區。實習期間為七、八月份，正處於泰國的雨季，雖然說是雨季但下雨的機率不是很高，每天早上總是艷陽高照，平均溫度大約 30°C 左右，一周下雨的天數落在二至三天，雨時也很短，幾乎是在中午過後傍晚的十分，或是大半夜，一場雨的雨量偏高，經常看見滂沱大雨的景象不過很快就停雨了，平常偶爾會飄小雨。

(二) 實習企業介紹

歐華國際物流集團的總公司設於中國廣州，是一家擁有全球性網絡的無船公共承運人和國際貨物運輸代理人。其主要業務為作為客戶的本地及其全球供應鏈體系之合作夥伴，為其提供完善之綜合物流服務的解決方案。歐華目前在中國、美國、加拿大、香港、台灣、新加坡、泰國、越南、印度和韓國等國家和地區擁有分支機構。

而我所實習的泰國曼谷分公司，主要是協助泰國當地或是外商公司進行海、空運的進出口或是跨境運輸的各項服務，辦公室內幾乎都是泰國人，台灣人員工只有一位，極少數的員工會說中文其餘都會基礎的英文，因此基本上都還可以溝通。當我們在受訓時，還有幾位剛進公司的新員工和我們一起學習，雖然是英文授課可是當地的口音很重聽得有點吃力，但主管還是會盡全力的向我們解釋。

二、國外實習企業之學習心得

來泰國實習的第一天，主管第一眼就說我跟明采很像泰國人，離開公司時又再說一次，不知道這樣是不是比較有親切感呢。由於來這裡實習的時間才一個多月，主管已經幫我們安排好了每一週每一天的訓練課程進度，在開始之前也有問我們有沒有哪些課程是我們想再多學的再來微調，而每週分別會有不同領域的同事來帶領或是教導我，偶爾會讓我操作到一些實務的東西，像是在他們內部網站的建檔或核對資料等等較簡單的工作，而每個部門會在最後一天時給予我們週考，來檢視我們吸收及理解的程度。

第一週 公司介紹與認識 7/17~19

第一週由泰國分公司的總執行長來介紹貴公司各部門大致上的工作內容概要，以及公司 IT 系統、ISO、AEO 等等，最後則是 Awotnet 系統的介紹，因為所有無論是海運空運的進出口資料都是必須輸入到此系統內的，因此特別介紹這個系統使用的方式以己有那些作業程序是需要到網站內操作處理。

第二週 業務與企業發展 7/22~26

此週是在業務部門，是第一個我們所接觸的部門，主要由主管 P' Pamint 和業務助理 P' Wa 來帶我們，在這邊我們學習如何取得客戶對本公司的信任，願意將貨品交給我們承攬，還大概介紹了一下泰國當地貨代及與戶間的默契與習慣模式，並學會應對在不同客戶間製作不同的報價單以達到雙方最滿意的結果，以及如何在電話中或是拜訪客戶時應該注意的細節與說服客戶的技巧，還介紹了業務部門每月所制定的目標，以及如何提高 KPI 指數等。

第三週 空運進出口 7/30~8/6

這週我們來到空運部門，首先是教我們如何分辨各式檔案資料，還有各式資料會在什麼時候需要，以及應該與哪些人進行確認和回復才能完成所有的報關程序，再來就是分別介紹進口與出口的程序，這週主要是由 P' Nok 來授課，她是公司講英文算很標準的一位主管，而且所教導我們的程序很有邏輯，先從大方面的架構說起，再慢慢牽連到所有需要聯絡的部門人員，以及如何用公司網站 Awotnet 來製作提單(Air Way Bill)，主要分為主提單 MAWB 與分提單 HAWB，還有在什麼時候應該訂機艙與貨車等等。空運的流程十分緊湊，因為飛機的運送速度相對快速，貨物與文件會同時到達倉儲，而工作人員就要去取貨與繳回資料，聯絡客戶貨已經到了應該做哪些準備等。

這週我們還很榮幸來參訪泰國規模算大的泰國航空倉儲(TG Terminal)，大約是半天的時間，有一位主管帶我們各部門介紹，還記得進口與出口的位置是相對的，一邊是貨機停機坪另一邊則是境內，許多物流公司的卡車停在外頭等貨物上車，而倉庫裡面整齊的規劃個種貨物所應該擺放的位置，哪些是有時效性的、哪些是危險品等等，以及哪一區的貨物是待海關查驗的，我們也有進到繳交各式文件的地方和領取 DO(Delivery Order)的櫃台等等，讓我們了解倉儲實際的作業程序。



▶由於倉儲內不能攜帶手機，
所以只有在大門的合照

第四週 海運進出口 8/7~8/14

大多的海運知識像是基本的 Incoterms 在教科書中早已習得，但要如何用在實務上又是一回事。此週亦是分為進出口兩部部分，分別由操作進出口部門的員工來教導我們，相對於空運來說，海運的步調慢了許多，但是所要準備的文件變的繁雜許多，也因為航程時間長，他們追蹤貨況的時間也拉長，所以記性要特別好同事間也要互相幫忙提醒。在課堂中我們只學到 BL，但不知道原來 Ocean BL 還分為 Master BL 和 House BL，HBL 分為 Original BL, Surrendered BL，MBL 分為 Original BL, Surrendered BL 與 Sea waybill，而每一種是誰要打的都有規定，哪些是公司可以自己選的哪些是由託運人或受或人選擇的，再來還分成整櫃和併櫃，排列組合十來種，要製作一份提單更是要看一大疊資料，真的是非常不容易。

第五週 跨境運輸與清關 8/15~8/20

時間好快的來到最後一週了，這週是由公司的一位主管名叫 P' Sayan 來授課，他的英文是全公司說的最好的一位，講著一口流利的美式英文，但這個部門處理的業務非常的複雜，由於跨境運輸與清關於泰國當地各特殊的習慣與法規，主管說要我們短時間內要學習那麼繁瑣的東西一定記不得，於是準備了另一套教材，內容主要是跨境運輸的流程大綱，從貨物進口到出口或是進口到出口，各有不同的作業流程，還要配合及聯繫空運和海運部門的相關人員，才能順利且有效率的完成整個程序，更將清關程序融入流程大綱裡，好讓我們能在跑流程時也能一併知道清關的時間點。而泰國的跨境運輸方式算是發達，因為附近的國家像是馬來西亞、泰國、柬埔寨、寮國、越南、中國雲南都相鄰泰國的領土，因此使用陸運輸運輸的運費會更便宜。

四、國外實習的生活體驗

(一) 食物

未到泰國前我就十分喜愛泰式料理，不過對於道地的泰國菜仍感到十分好奇。來到這裡後，發現大部分的小吃都很重口味，價格也十分親民，除了有時候太辣會受不了之外，但我個人認為到目前為止吃到的泰國菜都十分滿意，像是泰式咖哩、帕泰、東陽功湯、雞蛋麵、烤肉配糯米飯、木瓜沙拉、米粉湯等等都很好吃，很喜歡眾多香料在一起的味道非常有層次。但是這邊的人習慣喝冰水，每間餐廳甚至路邊攤都一定會準備一桶冰塊給客人，至於飲料方面的調味幾乎都非常甜，但不得不說泰式奶茶真的好好喝，一定要加煉乳還有手排泰式茶是泰奶的靈魂啊！說道衛生環境，有些路邊攤因為環境限制多少還是有點差，但是等到菜一上桌，聞到那個香氣還有吃下去的那瞬間就不會在意這麼多了，總之回台灣後一直念念不忘泰國料理。



(二) 交通

泰國的交通方式主要分為 BTS 空鐵、MRT 地鐵、Air Port Link、Songthaew 雙條車、計程車、計程摩托車、嘟嘟車、公車(有無冷氣費用不同)、火車，而在曼谷市區移動主要搭乘前三者捷運系統，由於三者是由不同公司所建也沒有顧及到轉乘的問題，導致不像台灣一張悠遊卡就暢行無阻，每個系統都有自己的卡，要轉成另一個系統有實距離還很遠要走一段路，但對於沒有交通工具的我們，已經算是蠻方便的了，至於平常上下班由好心的同事順路接送，或是能搭乘 Songthaew 到鄰近的 Mall 一起吃晚餐，但我們通常會使用 Grab/GrabBike 叫車，有點像是台灣的 Uber，不過收費價格民許多，計程車也很便，35 泰銖為起跳價，400 公尺才跳 2 銖。因為泰國土地面積為台灣的 14 倍非常的大，如果要到其他府旅遊，都會搭乘小巴或甚至是飛機前往。然後我們也觀察到特有的交通現象，就是紅綠燈不多而主要的模式是 U turn，重點是泰國的路很長一條，分隔島要格很久才會有開口讓車子迴轉，因此只要錯過一個迴轉道就必須繞一大圈，上高架橋在走一大段路回到原點迴轉，才能到對向的地點，還有就是堵車問題非常非常的嚴重，由於車多又加上路多混合高架橋、高速公路，所有的車子時常在交會點擠在一坨很難暢通，但在泰國大家都慢慢來也習慣了，因此幾乎沒聽到泰國車子按喇叭的聲音，算是蠻有格調的，禮讓也是很常見的事。



(三) 語言

語言算是來這邊的一個大問題，由於泰國人的英文普遍不好，會說英文的但加上當地的口音很常聽不懂他們所要表達的話語，但也藉此有機會學了幾句簡單的泰文生活用語及句子，在泰國不同地區有不同的方言或是一些語末祝詞會不太一樣，這是我們去清邁時與導遊聊天發現的，因此可以從他們說的話猜出是哪裡人。

(四) 住宿

平常因為要上班的關係，我們選則住在離公司大約 10~15 分鐘車程的一間飯店，離 Lat Krabang 捷運站也不會太遠，還算是方便。連假期間我們常安排到較遠的外府旅遊，因此會事先在 airbnb 找公寓飯店，看起來很高級的住宿價格也都甜到不行，不過有青年旅館的經理跟我們說其實 agoda 上面也也須多更便宜的價位或是不定期的優惠活動，下次也可以多比較看看，不過用 airbnb 的好處是，可以跟房東即時聯絡，至今遇到的房東都回覆的很迅速，心裡也比較踏實。

(五) 旅遊

平常大家會想到泰國的景點就是大佛、寺廟，畢竟他們是佛教國家，但其實這只是他們信仰所伴隨的，其實泰國還有好多好多地方值得去探索。來這邊的第一天 7/16(二)是泰國的守夏節 (Asahna Bucha Day)放假了一天，在來是後兩個禮拜剛好遇到的 7/29(一)的泰王生日，還有 8/12(一)泰國的母親節，總共有兩次的三天連假可以安排遠行旅遊。起先第一週是員工旅遊，我們來到素攀武里府，是一個以農為生的外府，一眼望去是無邊際的田

野，很清靜很放鬆，還有體驗住到泰國幾百年來傳統的高腳屋非常難得，也因此與公司的員工更進一步的認識。而第二週我們搭乘飛機到清邁自行安排了三天兩夜的行程，清邁以前是個古城，在地圖上會看到一個四方型的道路圍繞著市區，那就是之前城門所在，當地觀光客也不少，也有許多外國人喜歡來這邊度假，來清邁印象最深刻的是到大象保護區與大象的互動，使我更在意從事或虐待大象行業的議題。接下來幾週還去了大城府、恰不里府、叻丕府、羅永府的沙美島、北碧府及幾個具特色的水上市場和離火車軌道不到 30 公分的美工鐵路市集，這個市集擁有在火車進站時會先暫時收攤的奇妙景象，總之體驗了也認識了更多不是觀光客常去的地方，雖然路程很疲累但非常的充實。

(六) 文化

泰國是個有名的佛教國家，大家都很知足，即便基本工資非常的低，時薪也只有台灣的 1/4 左右，但是他們活得很開心，需多居民以自給自足為主，月光族對他們來講也是很正常的事，一拿到薪水就去吃大餐或是百貨公司犒賞自己他們非常會享受生活，我們在這邊生活遇到了許多之前沒看過的巧思，這些巧思和貼心讓生活變得更便利。還有這邊有一個很不一樣的習慣是進到室內和佛寺內要脫鞋，連我們的公司也不例外，因此都會把地板清掃得十分乾淨，上班時也感到特別的輕鬆自在。由於泰國歷經泰緬戰爭與二次大戰，還有更早期受吳哥王朝統治，很多幾百年前建築風格都被受到影響，像是吳哥窟風格與錫蘭是高塔的寺廟都非常壯觀美麗。



五、國外實習之具體效益

- 瞭解泰國境內海關的流程及法規
- 業務在承攬貨物及與客戶的溝通的技巧
- 海運、空運進出口業務的運作及作業模式
- 體驗當地生活與認識泰國文化
- 提升自己在異國的外語能力

六、感想與建議

當我得知有機會到泰國實習時非常的興奮但還是有點緊張，第一次要在異國停留超過一個月是前所未有的體驗，也是即將要去國外的公司學習。在實習前非常謝謝在泰國的台灣同事主動聯繫我們，推薦我們住宿地點，告訴我們許多要注意的事，也很樂意回答我們任何的問題，讓我們在出發前有萬全的準備，也不再那麼的緊張。進到公司，我們都覺得同事間的氣氛十分和樂，辦公室及公共空間也都十分乾淨、舒適，同事也對我們很照顧，除了課堂上翻譯泰文給我們，還會帶我們一起吃午餐，推薦好吃好玩的景點給我們，也常常告訴我們泰國的文化與生活習慣，還教我們很多泰文以及文字，他們的文字和發音真的超難，連當地人都說真的不好學也常常不知道正確的發音是什麼。在市區或外地旅遊時常常需要當地人的幫忙，雖然他們的英文普遍不好但還是會盡力幫助我們，不管是搭車或找路都因為有他們的幫助讓我們的旅程順利許多。

很感謝老師爭取這個機會讓我們有辦法參加這次暑期的海外短期實習，不僅體驗到異國的職場文化，更感受到這個國家的熱情與友善，在這期間趙時樑教授還親自到泰國曼谷探望我跟明采，詢問我們是硬的狀況有無遇到問題等，讓讀在異鄉的我們感到十分欣慰。希望下一屆來泰國實習的學弟妹，也能夠好好享受在泰國的生活，真的很愜意很放鬆，把握在公司時習的時間更要把握放假期間，盡量安排到各處探索，在這過程中會學到很多學校裡學不到的事。