

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：李明采

國外實習國家(含城市)：泰國曼谷

國外實習機構：泰國曼谷歐華國際物流分公司 (AWOT
GLOBBAL LOGISTICS THAILAND CO., LTD.)

國外實習考評成績或評語：80

短片時間及標題：AWOT Internship in Bangkok

short film by MT.LEE(3:02)

<https://youtu.be/u8fF2xLLgdY>

目錄

一、緣起.....	3
二、國外實習機構簡介.....	3-4
三、國外實習企業或機構之學習心得.....	4-7
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、緣起

就國際情勢來看，中國大陸在歷經三十年經濟快速發展後，面臨產業結構轉型、成本快速攀升及經濟成長趨緩的瓶頸。同時，東南亞及南亞國家經濟快速發展，再加上其積極參與全球區域經濟整合，擴大市場優勢，已成為全球經濟成長的亮點。而泰國擁有獨特的佛教建築風格、美食小吃、傳統文化及熱帶小島等觀光資源，讓泰國成為世界各國的旅遊勝地。如今的泰國，不僅藉由觀光開創許多產業的商機，也成了東協第2大經濟體及各國投資東協的熱門國家。泰國同時也是在中南半島上一個重要的物流中心，近年來致力於推動發展東西南北的「十字經濟走廊」。因此，在東協的供應鏈上，扮演重要的角色。

這是我第一次來泰國，既期待又緊張，藉由這次來泰國歐華實習我想了解印象中的國際都市-曼谷有什麼潛力與吸引外商紛紛來投資的誘因。我也想知道在大學所學的知識如何運用在真實的物流產業裡並且了解國外辦公室的運作生態及文化。由於語言同，來泰國是個讓我學習如何用英文與別人溝通的機會，也想藉由這次機會學習些基礎泰文並體驗當地文化，我相信這會是增廣見聞的一個月。

二、國外實習機構簡介

這次我來實習的機構是歐華國際物流集團，此公司總部位於廣州，擁有全球性網路之無船公共承運人和國際貨物運輸代理人。歐華國際物流集團為客戶之本地及其全球供應鏈體系之合作夥伴，其提供完善之綜合物流服務的解決方案。歐華目前擁有中國、香港、美國、印度、新加坡、台灣、加拿大、越南以及泰國分公司。這次實習地點是在泰國曼谷，但不是靠近市中心，離素萬那普機場比較近。

泰國分公司已成立五周年，其業務部門的客戶來源主要是電子相關的產業，例如:TSMC、UTAC、HANA……等，其提供客戶海、空、陸以及海關進出口的物流服務。而泰國本地主要是仰賴出口商品，例如:汽車零件、電腦零件、食品……等。

辦公室裡只有一位台灣同事，在此公司實習期間幾乎都是用英文溝通與學習，由於泰國人不是每個人英文都很好，在學習上有時候比較辛苦，但公司裡的人都很盡力解釋跟教導。這裡的辦公環境也

相當舒適跟整潔，也有有廚房跟員工用餐空間，平常辦公室大家都非常忙碌，到了中餐時間，大家就像一家人一起在用餐空間吃員工餐。

三、國外實習企業或機構之學習心得

這次來此公司實習，公司很用心安排了五週課程，每週接觸不同部門與不同主管。這次實習課程除了我跟怡安訓練之外，還有四位新進的泰國實習生，其中有兩位會講中文，一位會講英文。由於每週都在一起訓練，所以我們感情很好，中午也會一起吃飯，遇到問題也會請教他們。

第一週-物流產業基本知識

這週先大概介紹公司以及企業文化，還有一些名詞解釋跟基礎的知識。基礎知識:飛機的機型像是 B747 以及 B777、空運提單、海運提單、泰國港口及海關介紹、泰國本地的進出口規範，還有最重要的 INCOTERM。名詞解釋:Freight Forwarders & Consolidator、平衡表、盤櫃、GCR、TEU、FEU、LCL、FCL 以及各種不同種類的貨櫃等。

這週學習的內容是最接近大學所學的，大部分已經有概念，但有些東西忘了或是細節不太了解，藉由這次實習再把重點跟基礎的知識打穩，我也體會到學校所學的雖然很基礎但卻是從事實務作業前應具備的”常識”。

第二週-何謂業務以及如何詢價跟報價

這週了解業務的職責跟存在的目標，業務是要把服務賣給客人、照顧客人及維持客源，跟行銷有些類似，要懂得與客戶溝通的技巧，例如:跟新客戶介紹自己的服務時，要先說某某知名品牌是我們的客戶，這樣的說法會更有說服力。此外學習怎麼製作詢價單與報價單，了解實務上報價單裡的內容與各項費用。業務這部門是個很靈活且需要經驗的職位，一開始接觸真的覺得挺難的，像是一些價格的調整以及對市場價格的了解。

第三週-空運進口及出口

這週了解空運進口和出口的流程，整個流程以我們公司為中心為客戶服務，我們接收資料以及傳遞訊息給客戶，其中也涉及到業務、航空公司、託運人、受貨人以及海關。公司如果為出口方服務的話，

我們要向航空公司訂艙、製作空運提單以及發 pre-alert 給進口的客服中心。公司如果為進口方服務的話，主要是以接受資料及確認所有提單內容是否正確；很重要地，我們公司也要不斷地跟受貨人聯絡，並且達成他的需求；所以我認為在為進口商服務時，壓力跟複雜度比較高。

這週了解流程以外，我們學習看懂很多資料像是：空運提單(HAWB、MAWB)、收據、商品清單以及包裝單等。每份資料都是互相呼應，要仔細檢查並且用公司的系統製作提單。

這週我們也參訪泰國的航空倉儲(TG Terminal)，由一位主管為我們介紹，從進口位置走到出口位置，也看到許多物流公司的貨車在外面，有人卸貨有人裝貨，景象是非常繁忙的，而倉庫裡也有分類貨物的性質，像是有時效性的或是危險品等。我們也有到辦公室裡了解各種文件的繳交以及領取 DO 的櫃檯。這半天的參訪映證了我們在公司裡所學的各種文件跟流程，讓我更能體會及感受這個行業在做什麼。

這週算是很有挑戰的一週，因為幾乎都是吸收實務上的新知識，指導我們的主管英文很好、很有耐心也很有系統地教導我們，算是穩扎穩打的一週。

第四週-海運進口及出口

這週學的內容跟在學校學的有些有重疊到，再加上週空運打下的基礎，這次學起來比較輕鬆。我們用公司的系統製作海運提單(MBL、HBL)，還有計算體積重，跟空運不一樣的是，海運要除以一百萬，空運要除以六千；最後重量與體積重比較，取其較高者計算價錢。

也了解 MBL 跟 HBL 以及 CC FREIGHT 跟 PP FREIGHT 的差別，最後我們用電腦製作出 LCL 以及 FCL 海運提單。

第五週-跨境運輸及報關

學習填寫 truck waybill 以及認識 VGM SUBMISSION 和 AMENDMENT，四輪貨車跟六輪貨車的長寬高及體積重限制，相對起來陸運比較沒那麼複雜。而報關的部分，因為每個國家的規定不盡相同，特別是泰國規定非常嚴格，所以主管教我們的是全球各地大致上的流程。

特別注意的事，在進出口報關的時候，貨物會被隨機抽檢；紅標代表要把貨物給海關檢查，綠標則就不用。如果承攬人(forwarder)去倉庫取貨時，發現貨物有毀損跟遺失，要先向倉庫操作人員說並請他們再次確認檢查，forwarder 這邊要準備好證據給航運公司，

航運公司會對此損失負責任。

這週學的東西對我來說比較陌生，在學習進出口報關流程時，覺得很複雜，很多文件都缺一不可，內容也不能有錯，否則會被罰錢或是貨物無法報關。



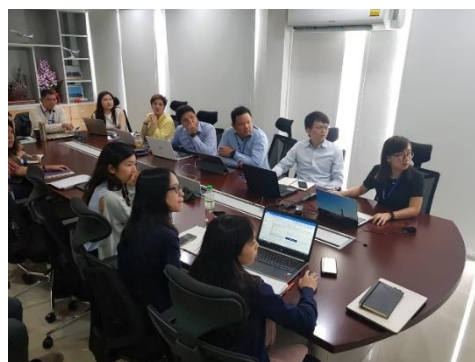
與主管們合照



航空貨運進口 EDI 系統操作



業務部門學習



與公司一起開會



海運部門學習



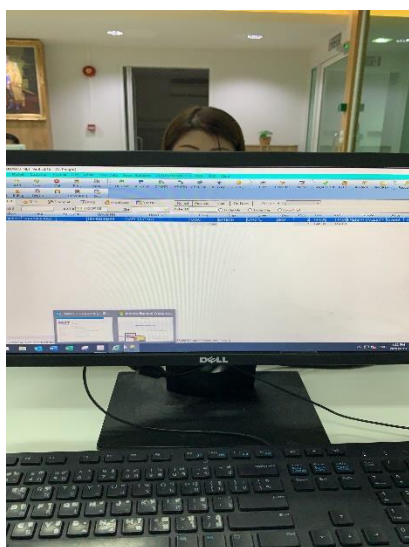
落實企業責任



參訪泰國航空倉儲



很照顧我們的同事們



幫主管檢查EDI



實習證



員工旅遊

四、國外實習之生活體驗

(一) 飲食

這裡的傳統小吃大部分偏辣偏酸而且價格也便宜，食物通常都會加很多香料去提味，我個人是非常喜歡的，因為吃起來很有層次，但有一樣食物叫做東陽功湯，這道食物實在是太辣了，喝幾口就不行了。其他的美食像是帕泰、海鮮米粉、泰式咖哩、芒果糯米飯以及雞蛋麵等都非常道地和美味。我也非常喜歡他們的傳統市場，裡面賣了很多傳統食物，有湯麵也有飯，而我最喜歡的一道就是豬腳飯，肉質軟嫩配上飯跟青菜加上一碗湯，大概 50 台幣，便宜又好吃。整體來說泰國的食物以飯和湯麵為主食，海鮮類跟炸物類也挺多的。路邊攤一開始看到不太敢吃，但吃一次之後就愛上了，可能被香氣迷倒了吧！就不管衛不衛生了。

說到飲料，泰國真的是飲料天堂啊！市場跟路邊總是看得到許多小攤販賣著各式的飲料，而且大部分都偏甜，冰塊也是加了滿滿一整杯；到餐廳吃飯也是提供許多冰塊讓客人加進水杯裡，手搖店也是。我最喜歡的手搖店是 Cha Tra Mue，來泰國必喝的飲料店。

這裡的 7-11 很厲害，賣的食物跟商品非常多，漢堡、熱壓吐司、厚片吐司以及各種牛奶、豆漿，優格麥片；很特別的是，熱壓吐司是現場熱壓。我跟怡安每天早上都吃 7-11 當早餐，太好吃了！



（二） 交通

泰國的大眾捷運系統分為空鐵、地鐵以及機場線，一開始令我不解的是這三種線彼此是沒有交集的，如果要從空鐵線轉地鐵線必須重新買票，有時候還要走一大段的路，每個線的卡片也都不一樣，價格也比台灣貴，常常看到售票系統大排長龍，這個真的讓我覺得很不方便，後來聽朋友說，因為這三種線是不同的公司，所以沒有合作。

泰國的計程車相當便宜，35 泰銖起跳，每次跳 2 泰銖，所以有時候我跟怡安選擇搭計程車，因為比捷運系統還便宜。而來到東南亞國家一定要下載 GRAB APP，叫車非常方便，價錢也在事先都計算好了，在尖峰時間大塞車的時候叫 GRAB 非常划算，價格也非常中庸。GRAB 還有一個很特別的服務-GRAB BIKE，可以叫機車。由於曼谷的交通非常擁擠，常常堵車個 1 小時，GRAB BIKE 這時候是個最好的選擇了，機車可以在汽車之間穿梭自如，省下很多時間。

最後，我覺得一個很可愛的交通方式 Songthaew 雙條車，這是一個很道地的交通方式，價格 10 泰銖左右，一台小型公車，裡面很簡陋，兩排長椅跟一個下車鈴，沒有站牌，想在那裡下就在哪下，有時候空間不夠，人還會站到車廂外，一開始看到覺得很危險，不過看久了就覺得習慣了。我跟怡安去附近的 mall 都搭這個，很省錢。

我們很幸運，遇到了好同事，所以上下班幾乎都是給同事載，真的很謝謝他們！



（三） 住宿

我們的公司離機場比較近，所以我們在附近找了一家飯店 Golden Jade Hotel，離公司大概 15 分鐘的車程，由於我們長期住在同一個飯店，每晚平均價格很便宜。住飯店的好處就是每個禮拜有人來房間打掃換床單；很幸運地，我們住的飯店附近也有投幣式洗衣機，不然飯店送洗超級貴！

平常出去旅遊時，們會用 airbnb 這個住宿網站訂房間，這個網站可以訂到很好的公寓和青年旅館，價格也不貴，也可以直接與房東聯繫，很適合來旅遊想找地方休息一晚的人。基本上，我們在住宿方面能省則省，也可以逛逛 Agoda，這兩個網站上有很多便宜但住宿環境很好的房源。

（四） 語言

泰國人的英文普遍不是很好，有時候比手畫腳，有時候用 google 翻譯，我們也向同事們學了一些數數字和日常用語，能說的我們就盡量說泰文。泰國人很有耐心也非常友善，即使語言不通，他們還是很願意幫助外國人。泰國人講英文會有口音，一開始聽得很吃力，但習慣後就會知道他在表達哪一個英文單字。

在公司學習時，不是每個主管都會講英文，跟我們一起訓練的泰國同事們會用英文或中文跟我們解釋，很感謝他們讓我跟怡安的學習更順利。

（五） 旅遊

每逢假日，我們都會安排旅遊，第一週是公司的員工旅遊，我們去了素攀五里府，一個以農為生的外府，體驗了當地純樸的生活，吃了當地的小吃也坐上農車繞了農田，晚上跟大家一起跳泰國傳統的舞。

第二週遇上了連假，於是我們決定飛去清邁，清邁以前是一個古城，至今古城還在，我們沿著古城一路走到夜市，這裡的夜市令我讚嘆不已，很多攤販賣著自己手做的東西，雖然觀光客很多，但賣的東西完全是自己手創，很能展現泰國的獨特文化，價格也非常便宜，這裡很好買很好逛，我很喜歡他們的文創。我們也去了大象保護營，幫大象洗泥巴澡、餵食大象，藉此機會，讓我了解以前從來不知道的知識。之後的假日，我們還去了大城、叻胚府、芭達雅、

沙美島、北碧府等。去了好多地方，水上市場也是奇景般的特別，我在這裡說不完。

泰國是個佛教國家，寺廟是大家眾所皆知必去的景點，但其實還有很多地方，值得花時間到處走走。我們都是用 kkday、曼谷邦、姊妹花或是 klook 這類型的網站訂一日遊或二日遊，行程都很豐富，也能深入體驗泰國文化。

（六）文化

泰國是一個佛教國家，所以他們比較知足，薪水不高，但他們很懂享受，個性也非常樂天，月光族也挺多的。這邊的步調比較慢，壓力感覺比較小，夜生活很豐富，很多酒吧跟百貨公司，他們也非常喜歡喝飲料、買小點炸物，街上路邊攤都是他們的選擇。泰國人也非常友善，很樂於幫助外國人，即使不會說英文，也很盡力給我們協助。

公司裡的氛圍也像一家人，雖然大家都很忙，但大家給我的感受是快樂的也很享受自己的生活。這裡的公司是要脫鞋子進去的，所以公司內部是分常乾淨的。在這裡住了 40 天，體會到泰國的生活步調，我真的很喜歡。

這裡的交通非常擁塞，但泰國人很少按喇叭，也很懂得彼此禮讓，這是讓我很驚訝的地方。



五、國外實習之具體效益

- 了解海運進出口流程
- 了解空運進出口流程
- 了解泰國本地法規及境內海關
- 了解各式文件及製作提單
- 業務溝通能力及技巧
- 體驗國外文化
- 了解並包容不同文化
- 簡單泰文
- 提升英文溝通能力

六、感想與建議

一開始想來泰國實習的原因很簡單，我想知道職場上跟在學校所學的是否跟我想得一樣，出發前既緊張又期待。

到泰國的第一天，一位台灣同事 Bernie 來接機並帶我們去吃飯，往後的一個月他給我們多幫助，Bernie 分享泰國大小事，也會在各方面給我們建議。公司裡的氣氛非常好，很像一家人的感覺，也很照顧彼此，跟我一開始想的不一樣，我以為會死氣沉沉，大家也不會有互動。主管和同事們對我們也很好，真的很感恩有他們的陪伴。

這一個月的實習，很多時候讓我恍然大悟，原來課本裡教的東西是這樣運用在實務上的；學校所學的很基礎，知識也是片段的，有時候看課本裡的文字也體會不到真正的意思，但來職場上學習完全映證學校所學，海運及空運進出口流程裡面所牽涉到的文件以及常常在課本裡提及的 FORWARDER，在這一個月重新搞懂來龍去脈，知識不再是片段的，很多東西都連貫再一起了，我終於更了解 FORWARDER 到底是什麼，海運及空運行業到底是怎麼運作，課本裡的東西是死的，實務上是活的，雖然內容複雜但有趣許多！

我跟怡安這個月也去了泰國很多地方，住宿和行程我們自己每週安排，每次旅行都能感受到泰國的不同面貌，一路上也看了很多人、事、物，也有遇到問題的時候，對我們來說都是旅

行的意義和經驗。「讀萬卷書並行萬里路」，我相信這句話；多出去走走看看，增廣見聞。

也特別感謝趙時樑教授給我這麼好的機會來泰國實習，這期間教授也來泰國看看我們的狀況，關心我們的生活，也一起吃了一頓飯，我們很感動也覺得自己很幸運能在大學期間在異地實習。

希望下一屆的學弟妹，除了平日好好把握在公司裡學習的日子，也要把握週末時光，到處走走看看，一定會是個難得可貴的回憶！