

新南向學海築夢

學生出國實習心得報告

獲補助年度:108 年

薦送學校:國立臺灣海洋大學

系所、年級:航運管理學系 4B

中文姓名:劉家綸

國外實習國家/城市:

越南/胡志明市

國外實習機構:

超捷國際物流股份有限公司

ORIENTAL LOGISTICS GROUP LTD.

國外實習考評成績或評語:

88 分

短片時間及標題:

108 學年度-學海築夢新南向計畫-劉家綸-超捷越南實習計畫短片
時間:7 分 05 秒

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
- 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

大一剛進入海大航管時，同時也是我人生第一次接觸到海運知識的開始，雖然平常所使用的家具、衣服或鞋子等等都是透過海運進口的，但對 18 歲以前的我來說，海運產業仍就像是個未知的領域，默默使用著它卻不懂其中的運作方式。慢慢接觸到商管的會計、經濟及統計後，有了對國際貿易及金流數字的概念，再加上專業的必修及選修課程，更是將定航、不定航、載貨證券、租傭船契約等等知識深深的寫入了腦海中，我漸漸地對海運產業有了期待，期待能從中得到事業上的成就。

大二時自己的直屬學長就是超捷越南的實習生，他回來後跟我分享了所見所聞，讓我大開眼界也萌生興趣，大三看到系辦釋出名額時，起初還在猶豫著異地生活會不會不習慣，但年輕畢竟值得嘗試也有失敗的本錢，所以我還是申請了，最後很幸運地透過面試被選上，我也期許自己能從中學到很多，結束時能夠滿載而歸。

出發前，會在台北總公司進行為期一周的新進人員訓練。



二、實習機構

- 公司名:超捷國際物流股份有限公司

ORIENTAL LOGISTICS GROUP LTD.

成立時間: 2000 年 3 月



公司地址: 台北市中山區南京東路二段 90 號 19 樓

代表人: 蔡登俊 先生

主要業務: 海運承攬運送業、理貨包裝業、航空貨運承攬業、報關業。

簡介: 主要網路分佈於包括亞洲各主要國家、印度洋、歐洲、美洲、澳洲、紐西蘭、南非、大洋洲，提供完整的全球服務網路。此外各大航運公司與貨櫃集散站都與我司有著密切、良好的合作關係，加上遍及世界各地分支機構的協助，能提供客戶客製化的完整物流服務，滿足客戶 JUST IN TIME 的物流與庫存需求，為客戶在競爭力的提昇上，提供更有效的助力。

● 超捷-越南分公司

成立時間:2007 年

簡 介：越 南 超 捷 物 流 公 司
(OrientalLogistics Multimodal
Transport CompanyLimited)超捷
集團於2000年3月由董事長蔡登
俊先生在台北成立總公司。為了
更完善的服務與客戶本公司提供
高質量的全球貨物代理服務包含
海運、空運、內陸運輸。越南超捷
在越南北中南月都有分公司比
如:胡志明、平陽、同奈、西寧、峴港、盒內、海防和北寧。



三、國外實習企業或機構之學習心得

第一週先在超捷台北總公司進行職員訓練，主要以複習大學四年所學的海運知識為主，但上課過程與在學校時不大相同，因上課講師多為公司內部實務經驗豐富之主管，故其講授內容以實際常見案例為主軸，其他少見的操作模式為輔助。這一週是希望我們知道不懂要問的重要，強調超捷各部門、各子公司及各品牌之間是夥伴的關係，共同合作創造利潤最大化。



本人名片

胡志明辦公室主要業務為：

● 海運進出口：

- A. LCL/散裝服務:每週在越南三個主要港口胡志明、海防及峴港皆有開櫃到多樣的目的地。若客戶有大量供應商和大量小包裏要發送到不同地方，本公司也可以拼箱。

B. FCL/整櫃服務:與船公司有密切合作，保證提供客戶最好的價格及多樣的船期表。

● 陸運服務:

提供專業快速的內陸運輸，以及越東邊境的拖車轉口服務。

● 空運進出口:

提供客戶各航空公司的特價航線，以及多家航空公司自簽提單服務。

● 倉儲服務:

本公司CFS 倉庫是越南南部第一個私人擁有的倉庫系統，位於卡來港區外3 公里的卡來工業區內。裝備新式消防設備、同步錄影系統，海關直接在倉庫監察。

● 其他服務:

1. 進出口許可證明 2. 運輸保險 3. 貨能量證明申請 4. 準備商業發票5. 煙燻證明 6. 增值稅退稅說明



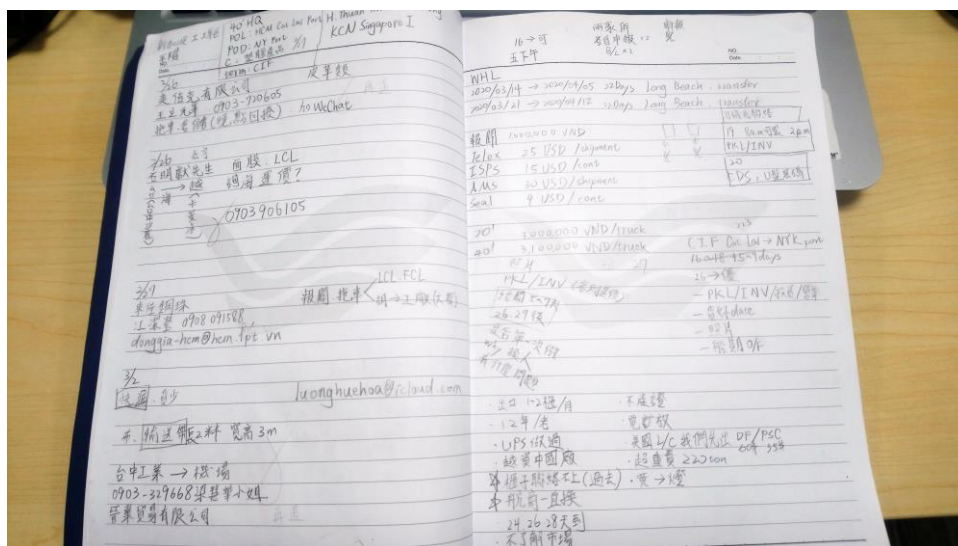
圖為胡志明辦公室 3F

剛到胡志明辦公室時，他們仍先為我們安排一些課程，由各部門的越南主管透過英文或是中文教授，此時深刻體會到英文的重要性，英文若是再不通，實在很難在國外生活。課程主要是介紹每個部門的工作內容及負責項目，例如：拖車團隊、報關部門、空運部門等等，讓新進人員知道如何透過他們來詢價，如何有效使用他們各部門。

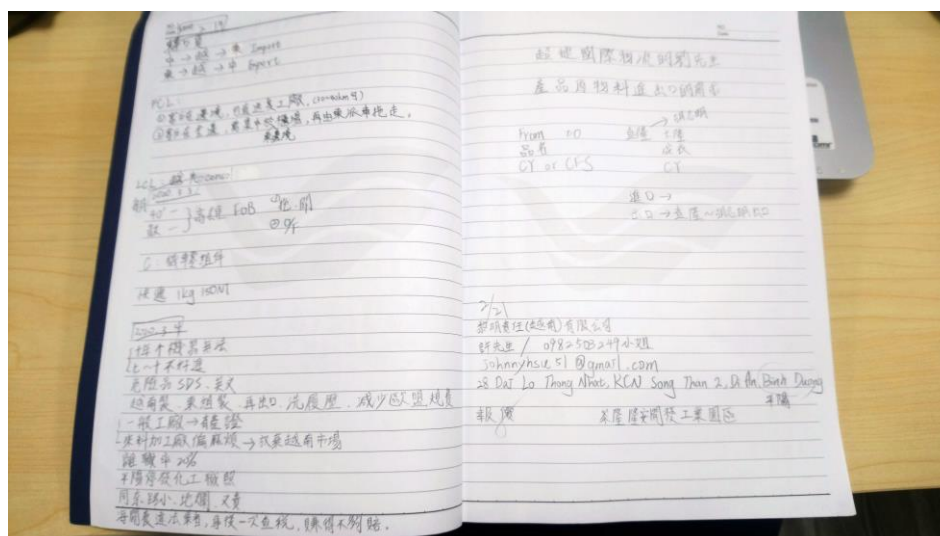
先簡單介紹我實際體驗到的工作內容，業務員主要是透過電訪方式開發陌生客戶，並將客戶提到的需求轉達給業務助理們，助理們會再發信給各部門做報價的詢問，最後將回收的資訊及成本回報給業務，最後就是業務員製作報價單及再聯絡客戶。通常客戶會詢問 Trucking Fee、Customs Fee & O/F(Ocean freight)，其餘的 LCC(Local Charge)助理會一同報給我們，所以客戶不會特別對我們做詢問。這時我們也要從客人那得到 POL、POD、Term、Volume、Commodity name、pickup place、Delivery place 等等基本條件，因為少了這些條件我們也無法和內部詢價，內部自然無法提供精確的成本，我們更沒辦法和客戶交代。

所以在開始打電話前，我會先把要講的開場白和要取得的資訊先寫下來，但基本上還是會緊張啦，像講道一半突然放空或是結巴話講不清楚，這些就沒辦法透過事前寫下來就解決的，只能沒事多對著空氣練習，學著把話講順講清楚，我相信沒有人會想聽一個話都講不好的傢伙講話。

在電話中客人會提供我們需要的資訊，甚至會提到很多我自己都沒聽過的東西，像我第一個報價的客人，他說工廠在茶隆(胡志明南方一個省)，我根本不知道這是哪裡，而我怕打擾客人因為他很忙，所以我只好硬著頭皮去找地址，結果找到他在同奈省(胡志明東北方一個省)的辦公室地址，可是貨根本不在那邊，最後導致我報錯價格給他，還好他沒有說要使用我們的服務，不然我一定賠不少錢。



我的筆記 1



我的筆記 2

生不必感到有業績壓力，重點在於去了解、去體驗、去學習這行的工作，所以多問多聽是學長們樂見的學習態度。

在實習期間我實際報價過有關拖車、報關、海運及快遞的價格，一開始拿到助理提供的成本時，我對市場行情完全沒有概念，什麼項目可以多加利潤、哪些成本是浮動的、哪些價格客人不懂必須解釋給他聽，就像是突然讓你變成了老闆，公司的盈虧多寡就取決於自己，多收的是你賺的，少收的就得從其他地方來補這個洞。但其實多問問學長就可以解決報價問題了，從中也可以發現有些人的單位利潤收的低，可是他貨量大所以最後總利潤高；有些故意報的低則是因為剛接觸這個客人，先透過低價吸引，等未來長期固定合作再慢慢提高價格，因為客人覺得服務好又方便，對價格自然也就不那麼在意了；有些一次報很高，是因為客戶出貨條件複雜，但我們可以為他一起處理，他如果找同行做或許比較便宜，這時候就是比公司後台硬度與服務口碑的時候了。總之我覺得報價是一門藝術，也可以說是和客戶的心理戰，因為一般客戶不會直接告訴我們過去使用同行的價格，而且在服務品質差不多的情況下，誰便宜誰勝出，所以客戶也在期待我們能報多低，而我們也不能利潤太低，故報價前適合多和有經驗的人討論，或是努力從客戶手中取得過去價格的資訊。

我很幸運的為公司和客戶簽下月結合同，雖然這不代表保障未來長期合作，但也是客戶信任我們故願意和我們簽約。

簽約過程我了解到合約內容，主要提供客戶方便，對我們公司來說或許增加了些工作量，但可以藉此讓客戶想繼續跟我們合作，因為我們有他們很多報稅資料、營業執照、出貨量等等資訊，處理起出貨報關格外快速及便利。

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
越南社会主义共和國
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
獨立 – 自由 – 幸福
(ĐỘC LẬP – TỰ DO – HẠNH PHÚC)

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ
服務合同
Số/No/編號

Căn cứ Luật Dân Sự số 91/2015/QH13 của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam thông qua 24/11/2015;
根據越南社会主义共和國之 91/2015/QH13 號之民法，其於 2015/11/24 所頒發；
Căn cứ Luật Thương Mại số: 36/2005/QH11 của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/06/2005;
根據越南社会主义共和國之 36/2005/QH11 號之商法，其於 2005/06/14 所頒發；
Căn cứ vào nhu cầu của hai bên;
根據雙方之需求；

Hôm nay, ngày 01 tháng 03 năm 2020, hai bên chúng tôi gồm:
今天，2020 年 03 月 01 日，我們雙方包括：

BÊN A: CÔNG TY TNHH LOGISTICS VẬN TẢI ĐA PHƯƠNG THỨC PHƯƠNG ĐÔNG
甲方：超捷國際物流公司
Địa chỉ: Số 1, Đường số 4, KDC Tân Thành Lập, Phường Phú Mỹ, Quận 7
地址：第七郡，富美坊，新立成居住區，第四路一號
Điện thoại/電話: (+84) 028 6285 3868-73 Fax/傳真: (+84) 028 6285 3866/67
Mã số thuế/稅號:
Người đại diện: Chức danh: Giám đốc công ty
代表人: 職位: Director

BÊN B: CÔNG TY TNHH MEIDIKE
乙方：美迪克包裝製品有限公司
Địa chỉ: Thửa đất số 382, 215, 236, 257, tờ bản đồ số 13, KP Bình Đức, Phường Lái Thiêu, Thị Xã Thuận An, Bình Dương
地址：越南平陽省-順安區-那篠坊-平德區-第 13 號地圖-382，215，236，257 號
Điện thoại/電話: (+84) 0274-3662595 ~597
Mã số thuế/稅號:
Người đại diện: Chức danh: P.Giám Đốc
法定代表人: 職位: 副經理

1

月結封面

四、國外實習之生活體驗

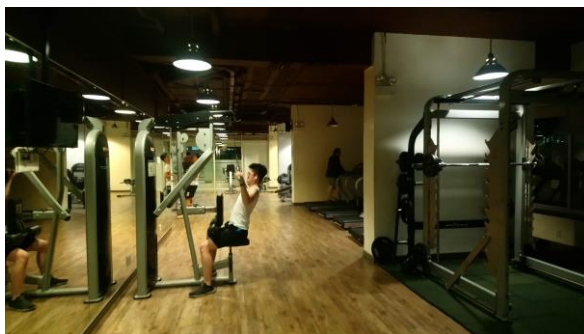
繼中國大陸之後，另一個世界工廠就在越南，大多數人對越南的印象不外乎務農、共產黨、越戰、衛生條件低落、河粉等等，我雖然在國內有先瀏覽過關於越南近況的資料，但耳聞不如一見，在離開胡志明新山機場後的景象讓我為之驚艷，第一郡的高樓商辦林立，街上遊人如織、路上車水馬龍、百業興盛的樣子，或許是我見識少只看到好的一面，但至少成功讓一個道地台灣人耳目一新了。



Tropic Garden



宿舍健身房



宿舍健身房

首先是誇張的混亂交通，從機場坐上車後，在不到 50 公尺的車程裡，我聽到的喇叭聲直接超過我大學四年按過的喇叭次數，你的車子或機車要是喇叭壞了，那你就不配上路，若你不按喇叭，就是不尊重他們的文化。他們大部分的路段是沒有紅綠燈的，更別提斑馬線了，行人與駕駛人之間有一種默契，行人只要保持穩定及堅決的步伐前進即可，一開始害怕是正常的反應，但突然停在路中間反而會造成駕駛人的困擾，因為他在遠方看到你的同時，其實也做好下一步該往哪裡走的判斷了。抵達越南的第三天，也是我第一次嘗試在越南騎車的一天，不知哪裡來的勇氣，騎上一台左剎車不靈敏、少了右邊後照鏡及左後照鏡鬆脫的古董機車，我基本上都沒在看後照鏡了，但上路後你會發現，當地行車速度都不快，非常穩定的保持在四十至五十公里之間，只要不急煞和早一點打方向燈，基本上跟在台灣一樣。特別的是，路上很多車子大部分都不是私家車，幾乎以 grab、uber 為主，在當地用 APP 叫車的風氣蔚為風行，不論是汽車或機車都一樣，而且可以信用卡付款，對觀光客來說相當既便利也安全。

飲食方面，可以有坐在路邊的小板凳，和朋友三五成群叫上幾盤小菜喝著清涼的啤酒，與馬路比鄰而坐，和街景融為一體；也可以是帶有異國風情的裝潢，菜單附上英文且有著不輸台北的價格，若能小酌上一杯勃根地空運來越南的 88 紅酒，彷彿又置身於另一個國度了。越南經歷過法國 70 年的

殖民時代，自然引進不少法式元素來到當地，像是咖啡文化、



鴨腿麵

也有很多美式餐廳，台商聚集的平陽也不乏家鄉味的小館，對觀光客來說飲食方面是非常友善的，多種選擇也多種變化。

建築風格、語言、飲食及藝術，在當時想必是以強勢文化之姿改變了這民風純樸的越南。除了傳統越菜外，法式餐館林立，美國學校附近



買法棍



路邊烤肉攤



越南咖啡



牛肉河粉



法式小餐館



法菜



義式餐廳

在文化習慣上，他們喜歡席地而坐，像是用餐時段可以看到文件部的姐姐們，就在辦公室門口坐成一個圈，一起分享帶來的午餐，到了午休時間更可以看到自備蓆子來鋪在地

上睡覺的景象。越菜傳統上都會加入魚露來提味，店家也通常附上一盤九層塔、青檸、檸檬草和豆芽菜來搭配。還有餐廳的濕紙巾文化，這是因為當地氣候炎熱，客人總是會吃得滿頭大汗，而且當地料理容易需要用到手去剝殼或擠檸檬之類的，自然濕紙巾顯得體貼許多，不過收不收費就看店家了，大部分會酌收 2000 到 5000 越盾左右。市區也有一種停車文化，如果你不是要逛這間店或進去用餐，在它店門口周圍是不能停車的，會有一位穿的像保安的人來驅趕你，但若是上門的顧客，他會為你安排車位及開門，最後酌收類似停車費的小費，約 10000 或 40000 越盾不等。越南女性大多以裙裝為主，不論在辦公室或街上都是十分常見，顏色多以亮色系為主，所以他們坐機車後座時都會用側坐的方式來搭乘。

越南除了台商外，最多的就屬韓商及日商了，兩國皆鼓勵企業與越南政府聯手進行城市開發，像是和日本合作的捷運建設工程、與韓國共同打造越南「信義計畫區」的胡志明第七郡富美興，無處不建兩國的身影。路上也隨處可見本田、豐田、現代、起亞及馬自達等等品牌，機車市場更是誇張，幾乎都是本田的一模一樣車款，只能說這兩國可是傾國家之力在投資越南，若不看交通方面，越南人看到亞洲面口第一句不是「啊妳哈誰喔」不然就是「摳泥機哇」，平常在路上逛街也經常有日、韓觀光客，服飾、餐飲、娛樂等等品牌也幾乎都是我們熟知的日韓牌子，他們正一步一步吞噬越南人生

活起居各面向的市場。

有時候見到胡志明市區的繁華，不禁令人懷疑這裡是東南亞的共產國家嗎？資本投資興盛、網路普及、外國人隨處可見，眼裡的景象不時和刻板印象起了衝突，但在看到身穿制服的警察隨機攔下車輛進行盤查，即使有駕照都要跟你收取小費才能放行的這種陋習，我又會被拉回現實，看著腐敗官僚體制中，連人民保母的警察都在和人民作對，不勝唏噓。



露天酒吧



平陽辦公室外觀



類似燒賣內餡、水晶餃外皮的當地小吃

五、國外實習之具體效益

1. 課程所學知識的實務應用
2. 開發陌生客戶的勇氣
3. 拜訪客戶時的面談技巧
4. 電訪話術技巧
5. 對內詢價流程
6. 訂艙流程
7. 船期查詢
8. 了解海關查驗標準
9. 認識集團海外業務
10. 認識集團海外據點
11. 了解越南市場價格區間
12. 了解越南工業區分布位置
13. 學習越南進出口流程
14. 月結合約的簽約細節
15. 國際脈動對海運的影響



同奈辦公室

六、感想與建議

先感謝超捷國際物流公司願意提供出國實習的機會給我們航管系的學生，也謝謝蔡豐明老師、林宗德助教、陳思如助教及學術發展組的李逸昕專員協助我申請這項計畫，最後還有教育部的學海築夢計畫提供實習生的獎學金。

其實系上的實習機會非常多，而且種類也很多元，不僅跨足航空、海運及物流等私人領域，相關的公家部門也同樣提供給我們這樣的實習機會，這些都是以前的學長姐努力為航管留下來的良好印象，讓企業願意且持續並增加與系上的合作關係，所以我個人非常非常推薦學弟妹多多利用這項優勢，讓自己在學生時代就可以體驗到真實的業界生態，即使畢業後不一定會待在同個產業，但妳已經比其他的應屆畢業生更有實戰經驗及目標了。

超捷越南實習計畫真的讓我獲益良多，謝謝胡志明站的Tim哥、Leo、Watson、Roson、Nick、Linda、Neil、Louis、Austin、Jeff、James、Ryan及其他學長們，在這四個月中給了我許多建議及指導，而且大家都很熱心地帶我們認識越南文化，只能說這個站的學長姐們人都很讚，不必擔心生活適應不良或工作上沒人指導的問題。

不論未來回來於否，我相信這份經驗會是我未來成功的一大助力，衷心推薦學弟妹能參加這項超捷越南實習計畫。