

教育部學海計畫

選送學生赴國外實習計畫

102 年度「學海築夢學生出國實習心得報告」



獲獎年度：102 年度

學校：國立臺灣海洋大學

系所：航運管理學系

年級：4A

中文姓名：徐儒瑩

實習國家(城市)：馬來西亞(吉隆坡、檳城)

國外實習機構：陽明海運(馬)股份有限公司

中華民國一〇二年九月二十七日

目錄

一、緣起.....	3
二、國外實習機構簡介.....	3
2.1 陽明海運集團簡介.....	3
2.2 企業文化.....	4
2.3 經營事業.....	5
2.4 陽明海運股份有限公司重要歷史.....	6
2.5 集團組織.....	7
三、國外實習企業或機構之學習心得.....	8
3.1 實習課程安排時間表.....	8
3.2 實習課程所學及心得.....	9
①人資 & IT & 會計 HR & IT & ACCS.....	9
②市場與客服部門 Marketing and Customer Service.....	10
③文件部門 DOCUMENTATION EXPORT/IMPORT.....	14
④運務部 LOGISTIC/OPERATION.....	15
四、國外實習之生活體驗.....	20
五、國外實習之具體效益.....	23
六、感想與建議.....	24

一、緣起

教育部舉辦的學海系列計畫已經行之有年，此計畫是讓大學部或碩士班仍在校就讀的學生能有機會體驗海外企業實習或是到海外大學研讀，第一次得知學海系列獎助學金時，就下定決心一定要申請，希望能夠在就學期間到國外從不同的角度看看世界。尤其我們身為航運管理系的學生，海運必與世界接軌，因此寬闊的世界觀是不可缺少的。而今年我們很幸運的成功申請通過學海築夢計畫，在 102 年八月至九月在陽明海運馬來西亞公司實習。身為大四生，接下來面對最重要的問題就是繼續升學或就業。由於我目前並沒有升學的打算，故想先提早體驗職場文化，從而選擇了申請學海築夢計畫，此計畫不但能讓我先體驗職場文化，還能體驗國外生活。

二、國外實習機構簡介

2.1 陽明海運集團簡介



陽明海運集團成立於 1972 年 12 月 28 日，成立以來即專注於全球化與精緻化的海運運輸經營，全球員工秉持「團隊、創新、誠信、務實」之理念，持續精進專業技術與服務品質，積極拓展事業新局，並致力於實踐「成為卓越運輸集團」之願景目標。

截至 2013 年 5 月底止，陽明海運擁有 88 艘營運船舶，承運能量高達 475 萬載重噸/38 萬 TEUS，船隊以貨櫃船為主。求變、齊心協力、克服困難，不僅以『準、快、穩、省』四大準則提供優良服務，成為全球名列前茅的海運公司，平均船齡更為全球最年輕的公司之一。並透過與日本 K-Line、中國 COSCO、韓國 Hanjin 及其他知名船公司的聯營合作，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。今後，陽明海運將繼續秉持著現代化、制度化、效率化的管理，提供客戶『準、快、穩、省』的一貫完善服務。

陽明海運總公司位於台灣基隆七堵，在世界各主要港口均有設置據點，船隊服務範圍涵蓋亞洲、北美、歐洲、地中海、中東；營運據點廣達 73 個國家，全球共有 170 餘個服務點在全球 20 大的貨櫃船公司中，目前陽明海運在全球定期貨櫃運輸航商位居第 14 名。陽明海運總公司位於台灣基隆七堵，在世界各主要港口均有設置據點，船隊服務範圍涵蓋亞洲、北美、歐洲、地中海、中東；營運據點廣達 73 個國家，全球共有 170 餘個服務點在全球 20 大的貨櫃船公司中，目前陽明海運在全球定期貨櫃運輸航商位居第 14 名(圖下)。

Rnk	Operator	Total		Owned		Chartered			Orderbook		
		TEU	Ships	TEU	Ships	TEU	Ships	% Chart	TEU	Ships	% existing
1	APM-Maersk	2,632,624	578	1,400,671	243	1,231,953	335	46.8%	310,590	17	11.8%
2	Mediterranean Shg Co	2,368,896	487	1,042,656	190	1,326,240	297	56.0%	475,201	42	20.1%
3	CMA CGM Group	1,499,605	426	529,572	85	970,033	341	64.7%	195,490	19	13.0%
4	Evergreen Line	821,837	200	450,147	101	371,690	99	45.2%	260,383	25	31.7%
5	COSCO Container L.	779,595	168	422,040	107	357,555	61	45.9%	71,183	6	9.1%
6	Hapag-Lloyd	727,418	153	394,165	67	333,253	86	45.8%	39,507	3	5.4%
7	Hanjin Shipping	639,920	119	311,546	46	328,374	73	51.3%	85,400	11	13.3%
8	APL	629,740	120	303,400	43	326,340	77	51.8%	92,400	9	14.7%
9	CSCL	603,963	141	421,070	79	182,893	62	30.3%	172,000	13	28.5%
10	MOL	553,290	113	214,722	35	338,568	78	61.2%	76,600	7	13.8%
11	OOCL	463,644	89	312,065	46	151,579	43	32.7%	61,968	6	13.4%
12	Hamburg Süd Group	452,061	105	271,065	51	180,996	54	40.0%	115,262	15	25.5%
13	NYK Line	444,308	100	300,513	54	143,795	46	32.4%	13,208	1	3.0%
14	Yang Ming Marine Transport Corp.	385,743	89	217,079	46	168,664	43	43.7%	245,200	22	63.6%
15	PIL (Pacific Int. Line)	362,080	170	223,004	110	139,076	60	38.4%	68,512	16	18.9%
16	K Line	354,701	68	127,352	21	227,349	47	64.1%	69,350	5	19.6%
17	Zim	341,565	87	133,394	25	208,171	62	60.9%	35,200	4	10.3%
18	Hyundai M.M.	335,493	58	100,646	17	234,847	41	70.0%	65,500	5	19.5%
19	UASC	286,458	52	198,164	26	88,294	26	30.8%	178,000	12	62.1%
20	CSAV Group	255,753	54	45,680	10	210,073	44	82.1%	90,900	10	35.5%

2.2 企業文化

強調團隊合作的精神——團隊合作、團隊學習、嚴格要求每一個環節的品質、全力追求整體最大綜效。

誠信為先——以誠待人、以誠處事、彼此尊重、關懷社會、樂在工作。

著重務實的態度——腳踏實地、實事求是、第一次就把事情做對做好。

鼓勵創新——應用新思維不斷自我突破、超越傳統、不斷精耕。

以人為本——肯定每個人的工作價值與成果、提供安全健康且無歧視的工作與就業環境。

重視和諧共生——對外合作、對內和諧、與社會共利、與環境共處。

社會性的陽明——為社會提供運輸的價值、為社會與全民服務。

2.3 經營事業

面對經營環境和客戶需求的快速變動，陽明海運集團不斷加強同業間的策略聯盟，如 CKYH，擴增服務航線網與密集的航點，提供客戶多樣選擇的快捷海運服務；我們亦不斷運用新的資訊科技、升級軟硬體系統，以整合資訊提供客戶 e 化服務，並藉由流程改造，提升服務品質與效能。主要經營業務如下：

【貨櫃航運】

陽明海運公司經營國際定期貨櫃運輸，航線網遍及亞、歐、美、澳、非各洲，超過 190 個據點，提供全球一流的服務水準，深獲客戶信賴。

【散裝運輸】

光明海運公司經營全球不定期散裝船運輸業務，主要營運海岬型及巴拿馬極限型散裝船，以論時出租或論程出租方式承運鐵礦砂、煤炭及穀物等大宗貨載，提供客戶優質可靠的服務。

【碼頭】

在台灣基隆、高雄及台北港、美國洛杉磯與塔科瑪、歐洲比利時安特衛普及荷蘭鹿特丹等港口經營專用貨櫃碼頭，強化運輸效率。目前更以台灣為基地，由子公司高明貨櫃碼頭股份有限公司參與高雄港洲際貨櫃中心興建計劃，第一期 BOT 已於 2011 年元月初正式營運，作為陽明海運在遠東的轉運基地。

【物流】

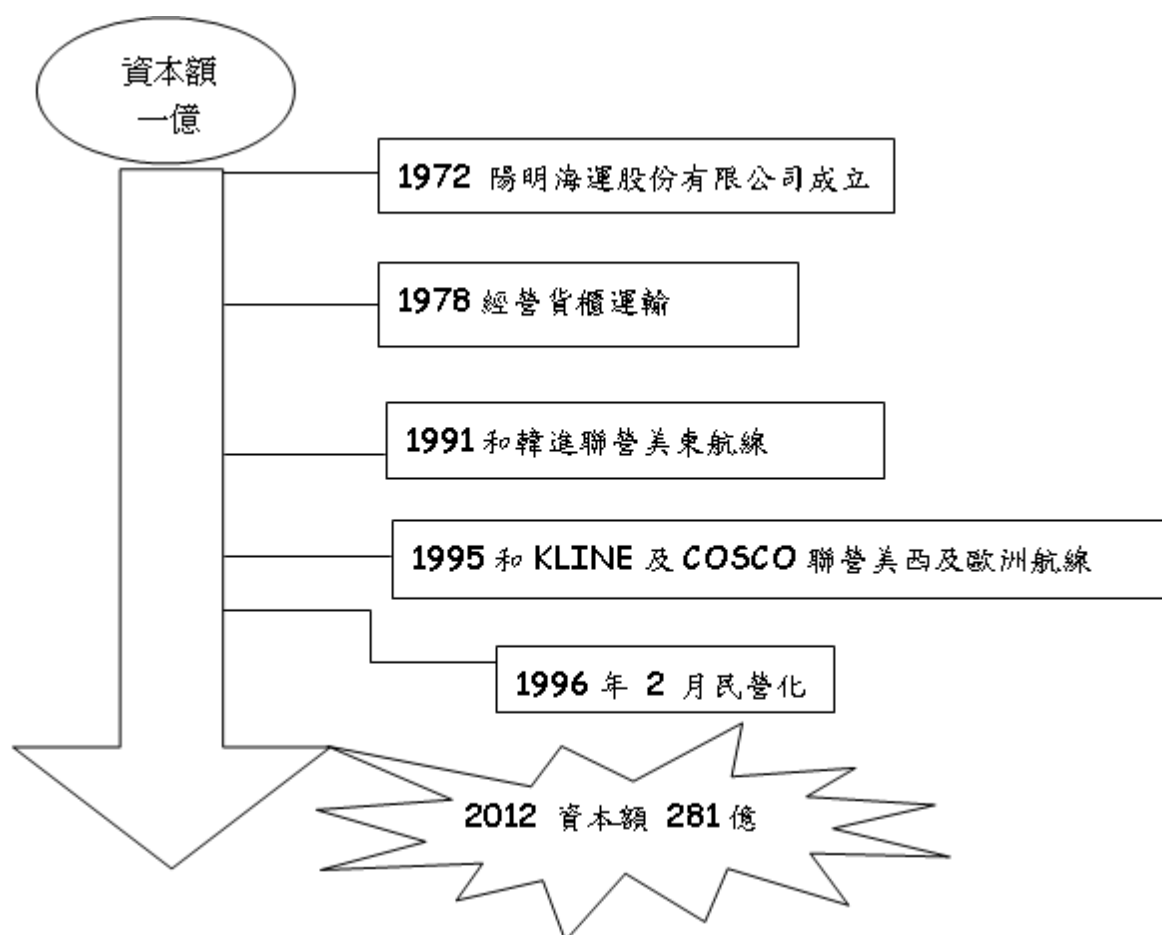
好好國際物流公司提供海/空運貨物承攬運輸及整合性物流服務，在歐洲、美洲與亞洲等主要市場設有服務據點，並在台灣高雄港區內設有常溫與溫控二座物流中心，提供客戶最專業迅速和高效率的全方位物流服務。

【文化】

陽明海運公司經營海洋運輸事業，為善盡企業社會責任，於 2005 年 5 月 13 日成立「財團法人陽明海運文化基金會」，以深耕海洋文化教育為社會普遍參與的主軸。

2.4 陽明海運股份有限公司重要歷史

陽明海運 1972 年成立時資本額是新台幣一億元，截至 2012 年已增為 281 億元。陽明海運成長的幾個重要階段分別是在 1978 年開始經營貨櫃運輸，1991 年起和韓進聯營美東航線，1995 年開始和 KLINE 及 COSCO 聯營美西及歐洲航線。陽明原係公營事業，1996 年 2 月民營化，目前已經是具備內陸運輸、碼頭裝卸、投資、國際物流的海運集團。



2.5 集團組織

台灣地區

陽明海運股份有限公司

好好國際物流股份有限公司

駿明交通運輸股份有限公司

洪明船舶貨物裝卸承攬股份有限公司

慶明投資股份有限公司

光明海運股份有限公司

高明貨櫃碼頭股份有限公司

海外地區

美洲

陽明(美洲)股份有限公司、陽明(加拿大)有限公司

亞洲

陽凱有限公司、陽明海運(香港)有限公司、陽明(印度)私人有限公司、陽明日本株式會社、陽明(韓國)株式會社、陽明(馬來西亞)公司、陽明(新加坡)船務公司、陽明(越南)有限公司

歐洲

歐洲陽明船務有限公司、陽明(土耳其)有限公司、陽明(比利時)股份有限公司、陽明(義大利)股份有限公司、陽明(荷蘭)有限公司、陽明(英國)有限公司、陽明阿聯有限公司、陽明(埃及)股份有限公司

澳洲

陽明(澳洲)有限公司

三、國外實習企業或機構之學習心得

3.1 實習課程安排時間表

YM-PKG (8/1~8/28)

WEEK	DATE	DEPT
1	1-2 Aug	HR + Accs + IT (人資、會計、資訊部門)
2	5-16 Aug	Mktg + CS (市場、客服部門)
3	19-23 Aug	Doc Exp + Imp (文件-出口、進口部門)
4	26-28 Aug	OP + Log (運務部)

YM-PEN (8/29~9/6)

	DEPT
29 AUG	ACCS
30 AUG	CS
2 SEP	IMPORT
3-4 SEP	LOG/OP
5-6 SEP	SALES



辦公室識別證

3.2 實習課程所學及心得

我們這次很幸運的能夠到巴生分公司(PKG)實習四週和檳城分公司(PEN)實習一週，依照上述的行程，以下就部門做較詳細的學習說明：

①人資 & IT & 會計 HR & IT & ACCS

一開始我們先到巴生分公司實習，在人資部由 Linda 介紹我們認識公司的環境、同事，和一些公司的基本規則。而 IT 部門，則是由 Terry 介紹了關於公司任何關於電腦科技相關的技術，除了教導我們使用一些電腦技巧，還跟我們講解了許多公司如何運用他們寫的程式使他們的運作更加順暢、安全。在檳城是沒有 IT 部門的，所以若是電腦方面有任何問題都是透過電話，由巴生的同事來解決。至於財務部門，巴生以及檳城的同事們為我們介紹了船公司許多關於財務方面的事情，例如應收/待付款項，運費、文件費、封條費等等，進出口的帳該如何紀錄、馬來西亞分公司跟台灣總公司之間如何處理財務問題等。



IT-TERRY(左一)&

Mohd zuhaimi Yusof (右)



檳城的會計部門同事

②市場與客服部門 Marketing and Customer Service

一開始，我們先到 CS 部門，觀察 CS 如何操作，透過觀看他們的 E-MAIL 了解到客戶與 CS 之間的溝通及 SALES 與 CS 之間的聯繫等流程。

原本的 booking 都是通過電話，現在因為科技發達且方便，轉變成由 E-mail 來作 booking，而船公司主要的顧客則是 LINER 和 FORWARDER。但在作 booking 之前，最重要的是認識我們有什麼櫃型可以提供給顧客。貨櫃主要分一般的貨櫃 (DC)、OPEN TOP(FO)、FLAT RACK(FC)、REEFER(RF)。除此之外尚有 20 呎、40 呎、40 呎 HQ 的分別，其中 DC 還有 45 呎，而美國的甚至有 53 呎的貨櫃。但在陽明馬來西亞分公司比較特別的是沒有 45 呎的貨櫃。

了解我們所提供的服務有哪些航線也是基本功之一，陽明雖然總共有走非常多條航線，但在馬來西亞這邊最主要是負責 Intra Asia 這部分，其他也有走中東、印度巴基斯坦、地中海、歐洲、美國等。



在作 booking 時，顧客的目的地也是十分重要的，而我們提供的服務包含了 port-to-port(PP)、port-to-ramp(PR)、port-to-door(PD)，尤其在作美國的 booking 時就要特別小心，因為美國有些有一樣地名卻不同州的地方，而且幅員廣大，一定要跟客戶確認要到的地方以及運送方式是到 port 還是 door，不然將會產生多餘的花費，也會使貨物延遲。

在 CS 的同事幫我們上完課後，接著最重要的實際操作，這部分是學校所學不到的，也是最有趣的一部分。不過一想到我們事實際在做這些 booking 不免得有些許緊張，卻也很興奮。運用陽明自己的系統 Oceanlink 幫客戶作 booking、將總公司確認的資料歸檔、檢查經過總公司同意的運費是否與客戶寫給我們資料相符……等等。每當我們在實際操作時，時間總是過得特別快，每個同事也都很有耐心的教導我們該如何操作，很感謝同事們不厭其煩的教導我們。



在作 BOOKING 時，美國線的 BOOKING 比較特殊，除了 CUSTOMER 要提供 SERVICE CONTRACT 外，尚有許多要注意的細節。另外，若是 DG CARGO 所要做項目也比較多且更要小心注意。CS 的工作，跟每個部門息息相關，作為 CS 最重要的就是幫客戶解決問題(CS $\Leftrightarrow$ OPERATION/LOGISTICS)。而客戶與銀行可能會有條款，就會牽涉到打印像是 SHIPPING CERTIFICATE 等單據與否 (CS $\Leftrightarrow$ DOCUMENTATION)。



其實，作 **BOOKING** 最重要的還是細心，確保每一步驟都正確無誤。尤其是給客戶的資料，只要發出錯的資料，就難以避免多餘不必要的成本支出，故必定要小心謹慎，才不會破壞客戶對我們信賴。在檳城時，我們還協助同事完成了下個月份的船期表，這種經驗對於還是學生的我們非常新奇及難得，不過在做出船期表之時心中頗有成就感。

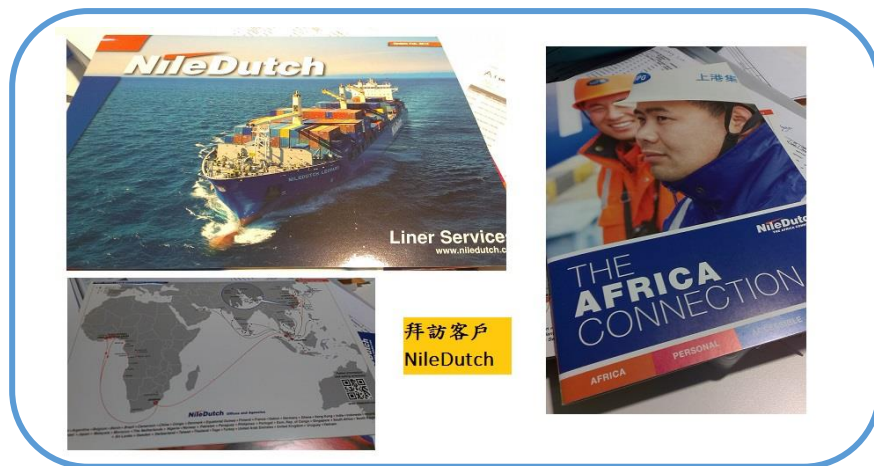


馬來西亞主要負責 **INTRA ASIA** 部分，
而亞洲兩大重要航線就是 **PA2**(上圖) & **CGX**(下圖)

PA2 可說是亞洲貨量最多的航線。



在 **MARKETING** 部門，除了了解 **SALES** 的職責外，主管也帶我們實際參與他們的工作。**SALES** 也都會跟我們分享他們在工作上的一些心得。**Eugene** 在上課的時候說到，每一個人生下來都是 **SALESMAN**，每個人都有當 **SALES** 的潛能。最重要的是要懂得站在客戶的角度，為客戶著想，最厲害的就是作到在客戶開口前就知道客戶所想要的。面對客戶最重要的兩大原則就是：一、不要遲到，二、保持微笑。我們了解一些 **SALES** 的相關事宜後，剛好有機會去拜訪新開發的客戶，以及觀摩他們如何解決客戶問題。在拜訪客戶時，不論是開發新客戶還是要去解決客戶的問題，一開始都先聊聊天，然後再切入正題。整個過程基本上都不會太嚴肅。雖然拜訪客戶的時間不長，但這種經驗實屬難得，在開發新客戶時，氣氛輕鬆態度認真。在客戶出問題需要解決時，嚴肅中帶些許幽默，讓人感覺到 **SALES** 高深的功力。



③文件部門 DOCUMENTATION EXPORT/IMPORT

在進口文件部門主要分為 **documentation team & demurrage team** 每個人的分工很清楚明確。我們到部門實習時，每個人都親切的教導我們他們每天的工作以及與公司整體的關聯性。而在 **IMPORT** 最重要的就是一定要有 **manifest** 才可以作 **import**，為了讓我們了解如何操作，我們輪流到每個人的位置上去上課，大家用陽明的系統 **Oceanlink** 實際操作 **import** 給我們看。如何用 **Oceanlink** 秀出 **SHIP ARRIVAL NOTICE** 然後在船到的前一天發給 **Customers, Check container terminal, Check charges, Releasing Cargo & Payment collection/filing, Sent Electronic D/O.....**

而在出口文件部門則是由我們的學姐 **Jessie** 為我們上課。**DOC**部門主要的工作就是資料的輸入，進出口文件的發放。在馬來西亞這邊都習慣講 **SHIPPING**

INSTRUCTURE (S/I),也就是我們所熟悉的 **SHIPPING ORDER**。學姐幫我們上課時提到，這份工作最重要的就是 **KEY** 對資料，而較麻煩的部分就是修單。因為亞洲線的單，只要在船到之前都可以繕改提單，甚至

有時還會遇到貨到了尚要改單的客人，而且亞洲改單沒有罰鍰，所以導致一票貨常面臨多次修單。然而美國線就不同了，一切都要照著規矩，無論貨物上船與否，只要每修改一次單就要罰款。通常貨櫃上船，船一走就會發 **B/L** 給客戶，而比較特別的是發票，陽明馬來西亞總共三個辦公室的發票都由 **Port Klang** 這邊發出。而在發出 **B/L** 後就要送到進出口海關進行碰檔。碰檔則是由客戶送去海關的申報資料(大結關)和船公司送去海關的資料(小結關)進行資料比對，若資料不符，就會牽涉到拆櫃檢驗等等問題。如此一來，就會發生許多額外的支出。但是總是會發生資料輸入錯誤的情形，通常海關會對船公司 **KEY** 錯資料較為寬鬆，對客戶申報錯誤較為嚴格，因為擔心走私的問題，但是一旦海關認定船公司有走私意圖照罰不誤。關於提領貨物，除了課堂上教過的 **O B/L, SEAWAYBILL, T/T**，在實務上，有時 **B/L** 來不及到目的地，有些客戶會選擇用保證書領貨，這雖然不是正常的程序，但只要 **SHIPPER, CONSIGNEE** 雙方無異議有時還是會使用。





(左一圖中)文件部門的 JESSIE

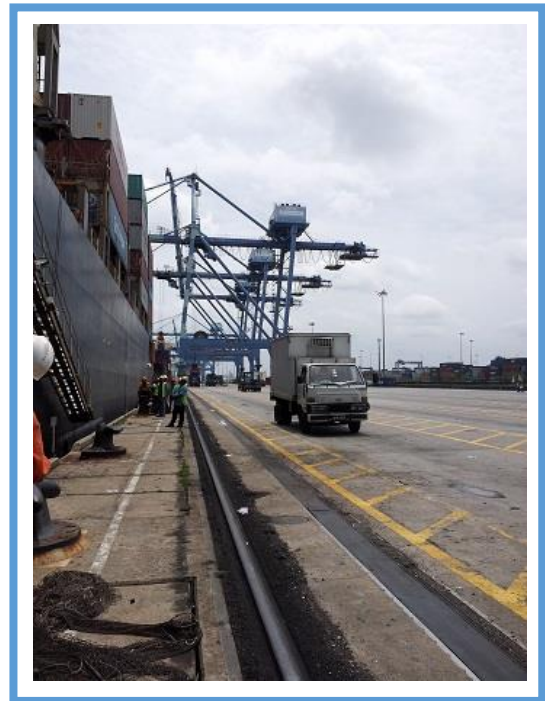
(左二&上圖)進口文件的馬來同事們

④ 運務部 LOGISTIC/OPERATION

在 PORT KLANG 的最後一個課程在 LOGISTIC/OPERATION, 我們很幸運的剛好有台灣船長進港，由學長 Joe 帶我們到船上參觀。能夠到港口 WESTPORT·YM SUCCESS 船上參觀真是一件令人興奮的事。



從YM SUCCESS 上，俯視WESTPORT



➡ 巴生西港 WESTPORT

馬來西亞之巴生港瀕臨麻六甲（MALACCA），是馬來西亞的最大港口。而巴生港可分為兩大港區：北港(Northport) 與西港(Westport)。

西港目前總碼頭長度約 4 公里，其中包括 6 個貨櫃碼頭，而之後尚會另建 3 個碼頭，這將使西港之潛力上看 16 million TEUS。

學長還用 ppt 幫我們上課，為我們介紹 OP 的工作、職責。除了到港口參觀，我們也參觀了櫃場。在櫃場，由櫃場的人帶我們四處參觀。我們看到了提領空櫃跟交還空櫃的流程，也看到了清洗貨櫃、檢查貨櫃等等櫃場如何運作的流程。不過最新奇的事是看到了 SIDE LOADER，20 呎、40 呎的貨櫃拖曳車常常看到，但是在這邊的櫃場第一次看到自己裝卸貨櫃的車。不過這種車價不便宜，所以很少櫃場有。而我們所參觀的就是擁有最多 SIDE LOADER 的櫃場，總共有 30 輛之多。



檢查櫃況



操作SIDE LOADER

而在檳城，我們也參觀了 PENANG PORT 跟櫃場。PENANG PORT 的人熱情的為我們介紹港口的各項設備以及他們如何操作，也給了我們資料好好研究。在參觀 PENANG PORT OFFICE 時，我們不但能俯看櫃場，也能透過多隻的監視錄影器觀看到各個單位作業狀況，在辦公室尚能看到由泰國連接到馬來西亞的火車運作。由於泰國的貨量多，所以在馬來西亞與泰國間運送的貨櫃可分三種方式運送：鐵路、水路(駁船)、陸路(卡車)。而主要品項則是：Natural Rubber, Rubberwood, Fibreboard, Particleboard, Plastics Resin。而我們在櫃場也看到了許多破損或是年份老舊的貨櫃，檳城的同事也為我們講解了許多關於貨櫃是否該修理或是轉賣等等或是關於貨櫃為什麼會如此損壞等等。



檳城港資料



檳城港 PENANG PORT

檳城港，馬來西亞第二大港口，為一轉口港。檳城港佔全國各港總吞吐量的25%，出口橡膠、棕櫚油、錫與木材，進口燃料、糖與肥料。檳城港的管理和經營由 PENANG PORT SDN BHD，根據馬來西亞政府的私有化政策，設立企業實體。一九九四年一月一日開始，PENANG PORT SDN BHD 是政府全資擁有，由財政部金融（註冊成立），接管檳城港口管理委員會，這是目前監管機構的所有設施和服務的。檳城港是授權經營，管理和維護港口及渡輪服務，以及承接目前及未來發展項目。

BULK CARGO FACILITIES: PRAI BULK CARGO TERMINAL

PRAI BULK CARGO TERMINAL (PBCT)		
BERTH	MAIN BERTH	3 BERTH (500 METRES)
	DEPTH	B1 : 11 METRES
		B2 : 11 METRES
		B3 : 11 METRES
	INNER BERTH	1 BERTH (154 METRES)
	DEPTH	7.5 METRES
	DG BERTH	1 BERTH - 132 METRES
	DEPTH	9 METRES
	APPROACH BRIDGE	2 (1.5 KM EACH)
STORAGE	BUFFER GODOWN	2 (11,148 SQ. METRES)
	PRIVATE GODOWN	5 (33,996 SQ. METRES)
	STORAGE GODOWN	11 (66,500 SQ. METRES)
	STOCKPILE AREA	4.7 HECTARES
EQUIPMENT	GANTRY CRANE	1-KONE CRANE
	BULK CARGO CRANE	1-GOTTWALD CRANE

NORTH BUTTERWORTH CONTAINER TERMINAL

NORTH BUTTERWORTH CONTAINER TERMINAL		
PRODUCTIVITY (MOVES PER HOUR)		25
NORTH CHANNEL		11.0 METRE ACD
BERTH	BERTH	6 BERTH : 1500 METRES
	DEPTH	12 METRES
	BERTH CAPACITY	2,000,000 TEU'S PER ANNUM
	LAND AREA	67 HA
	APPROACH BRIDGE	3 (520 M*19M)
STORAGE	YARD STACKING	8,900 TGS
	EXPORT DECK	2,244 TGS (5 CONTAINER HIGH)
EQUIPMENT	GANTRY CRANES	13 (40 & 60 TONNES)
	TRANSFER CRANES/ RTG	32 (40 TONNES)
	RMG	8
	PRIME MOVERS	60
	TRAILERS/CHASIS	127
	REEFER POINTS	1000 POINTS
	MOBILE CRANES	2
	REACH STACKER	2

參觀櫃場之情況



櫃場



FLAT RACK



(左)陽明
貨櫃堆放處
(右)檢查
冷凍櫃狀況



貨櫃破損情
況 & 維修
貨櫃的地方





JOE



小小

MR. HOW



LILY

OP 同事們

右下圖為
檳城同事

其餘為

巴生同事



YM PEN

四、國外實習之生活體驗

學海築夢計畫，除了讓我們提早體驗職場文化，更讓我們體驗馬來西亞之文化風情。出國一個多月，已經不是出國遊玩的觀光客，而是認真體會異國文化的生活。馬來西亞是一個多元種族融合的大都會，在這裡馬來人佔了全馬大多數，是三大族群中最主要的族群，其他兩大族群包括華人，印度人，此外還有一些少數民族，例如日本人、韓國人等等。而馬來西亞文化的多元性質大部分是由於國家長期以來和外界互動交流以及曾被葡萄牙，荷蘭及英國等殖民而形成的結果。

在馬來西亞多元的宗教、社會文化、傳統、服裝、言語以及食物等等都讓我感到很特別、新奇。

回教為馬來西亞的國教，所以在路上到處都可以看到清真寺及包頭巾的婦女，除了清真寺外也可以看到很多其他宗教的寺廟，例如印度教、緬甸寺等等。而我們去實習的時間剛好遇到回教齋戒月(7/9 ~ 8/7)，信徒們在這整個月中從日出至

日落必須禁食，不吃東西不喝水，並聚集禱告以示虔誠。而在長達一個月的齋戒月之後，回教信徒們會以各種活動來慶祝齋戒月的結束，開齋節(8/8 ~ 8/9)不僅是他們年度最盛大的節日，也是回教徒返鄉的節日，簡單來說就是馬來人的新年。馬來西亞是種族眾多，且相互包容。所以當馬來新年到的時候，公司裡的馬來人放假，而華人上班，華人新年時亦然，如此一來不但尊重各個民族的文化，而且公司一直都有人服務。



馬來語是官方訂定的語言，但被廣泛使用的卻是英語。由於多元種族亦造就了多種語言，在馬來西亞每個人起碼都會兩三種語言以上，除了馬來文、英文、華文之外，還有廣東話、閩南語、印度語等等，因為這麼多種語言有時會混在一起用，感覺很奇妙，所以一開始到馬來西亞時還不太習慣，不過又讓我再次深深的感到語言的重要性。

在食物上口味都偏重、偏辣，因為在馬來西亞的種族都嗜辣。所以不管吃什麼，大家都會加很多辣醬，這也是我比較不習慣的一點。在馬來西亞生活了一個多月，在同事熱情的介紹及帶領下，我們嘗試了許多當地的食物。講到馬來西亞的特色食物，不外乎肉骨茶、叻沙、椰漿飯等等眾多美食，但不能不提到他的榴槤。榴槤在台灣看到的大多都是從泰國進口的榴槤且消費族群較小，但在馬來西亞，每個人似乎都以馬來西亞的榴槤為榮，且口味眾多，消費市場大，同事甚至跟我討論該如何推廣馬來西亞榴槤的出口。



榴槤,當地人通常
都會配椰子水或
山竹降火氣



在馬來西亞交通最讓人印象深刻的就是塞車。雖然馬來西亞人口總數大約兩千多萬人，但馬來西亞地域大，加上大眾交通並沒有台灣來的方便，所以自駕之比例最高。而且由於車輛並沒有管制，導致一家五口很有可能就會有四、五輛車，而且摩托車也能騎上高速公路，使得交通常常險象環生。在種種的情況下塞車似乎成為必然的狀況。

五、國外實習之具體效益

在國外實習最主要之效益，除了先體驗職場生活、了解公司職場之職責外，就是增進英語口說能力以及培養主動積極的學習態度。因為在職場上每個人都有自己的工作，想要了解學習更多的不二法門就是多問。就像游代表跟我們說過的，想當業務，必須腦中要先有資料，而資料的來源靠的是閱讀，當你累積足夠的閱讀量時，而接下來還要再進步就必須依靠問。在實習的過程中，不論是我們主動提問還是被問，都讓我們受益良多。尤其是跟總經理 Hayden 談話之時，不但提出許多問題促進我們思考，更分享許多經歷，讓我們吸收經驗，成為自己寶貴的知識。讀萬卷書，行萬里路，在這次國外實習生活中，不但認識了許多形形色色的人，而且也體驗到一些文化的衝擊。故在這短短一個多月的實習生活中，我們不但學習更多海運相關專業技能，將學校所學與實務結合，實際造訪巴生港及檳城港，更拓展了我的視野，培養國際觀。



張總和游代表
非常照顧我
們，也教導了
我們很多。



六、感想與建議

這次真的很高興能夠參加這一次的學海築夢計畫，萬分感謝老師也很感謝陽明馬來西亞的總經理 **Hayden** 及相關人員的幫忙，我們才有這難得的機會出國實習。這次的實習讓我學到了許多海運相關知識及經驗，也學到了許多當地相關事務，例如東南亞因為多出口原物料或半成品，所以多重貨。不但提早體驗當一位上班族的生活，更拓寬自己的視野。在海外實習這短短的一個多月中，我認為實習生積極主動學習的態度是最為重要的，再者即是加強語言能力。而且在實習前應具備一定的海運專業知識，才能學習到更多。實習後發現，其實學校教導的已經很詳細、很貼近實務。不過在實際操作後，更能理解，且印象深刻，如同打通任督二脈一般。除此之外，我們也入境隨俗，利用假日，走訪特色歷史景點、海事博物館等參觀、體驗當地文化歷史，隨著同事的帶領下當半個馬來西亞人。讓我第一次出國就深刻的體會。我很珍惜這次的機會，以後也會將這次實習所學的東西善加利用。



雖然短短一個多月的實習結束了，期間不斷學習在經過內化後，對我來說，現在不是結束而是正準備起飛迎向另外一個全新的開始。