

教育部獎助大專院校 國外專業實習計畫一

102 年度「學海築夢學生出國實習心得報告」



↑ 主持人蔡豐明博士(左一) 檳城代表vincent(右二) 主持人趙時樑博士(右)

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：游雅涵

國外實習國家(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二十二日

章節

壹、緣起	3
貳、國外實習機構簡介	
一、陽明海運概況、發展理念.....	3
二、陽明海運主要經營業務	4
三、陽明海運馬來西亞分公司簡介及經營業務.....	5
參、國外實習企業或機構之學習心得	
一、實習課表.....	6
二、巴生 Port klang 各部門實習心得	
1.會計部門和 IT 部門.....	7
2.市場客服部門	8
3.進口、出口部門.....	12
4.運務部門和物流部門.....	14
三、檳城 Penang 實習心得.....	17
肆、國外實習之生活體驗.....	20
伍、國外實習之具體效益.....	22
陸、感想與建議.....	23

壹、緣起

學校每年都會宣傳由教育部舉辦讓學生可以出國的相關學海系列計畫，讓學生可以體驗國外並且開拓視野。在就讀大三的時候，就在規劃自己的暑假，想要好好把握大三升大四的暑假，很想要體驗國外生活，但也因為自己沒有升研究所的打算，很希望可以到企業實習，到公司去實習多看看，這時候剛好看到學校舉辦了學海系列的說明會，才知道有學海築夢這個可以到國外實習的機會。

在大三那年看到學姐們到海外實習，那時候很羨慕學姐們，但當時不知道學姐們是如何有這個機會可以到海外實習，之後才知道是藉著學海築夢以及兩位計畫主持人的幫忙，才有這個機會，藉著學姐的先例，再次麻煩兩位主持人幫忙，這次也很謝謝兩位計畫主持人以及陽明海運公司的幫忙，才得以讓我有這個機會，非常感謝。

貳、國外實習機構簡介

一、陽明海運概況、發展理念

陽明海運股份有限公司成立於 1972 年 12 月 28 日。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。

陽明海運於 1996 年 8 月獲得國家品質優良案例獎，再陸續通過 ISM CODE 國際船舶安全管理認證、ISPS CODE 國際船舶與港口設施保全章程認證、ISO 9001 國際品質認證、ISO14001 國際環保認證及 OHSAS 18001 職業安全衛生認證、TOSHMS2007 台灣職業安全衛生管理系統認證、ISO27001 資訊安全管理系統認證、安全認證優質企業(AEO)認證。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。

陽明海運講求核心價值：團隊、創新、誠信、務實，其企業標誌設計意涵如下：



標誌造型：採方框與結合英文字型 Y・M 之造型設計，Y 表示頂



天立地，向上伸展，象徵陽明海運集團積極創新；M 表示堅實雄偉，門戶恢闊，代表陽明海運集團誠信務實。



波浪形為公司輔助圖案，代表本公司以海運為核心事業及對海洋的關懷。由左至右呈現向上揚升的波浪圖案，象徵陽明海運集團不斷的進步提昇，登上卓越高峰。

陽明的企業文化摘要：

- ▶ 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。

二、陽明海運主要經營業務

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，如與日本 K-Line、中國 COSCO 以及韓國 Hanjin 等知名船公司合作，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。本集團主要經營業務如下：

1. 貨櫃航運事業

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。



2. 散裝運輸事業

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。

3. 碼頭事業

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。

4. 物流事業

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。

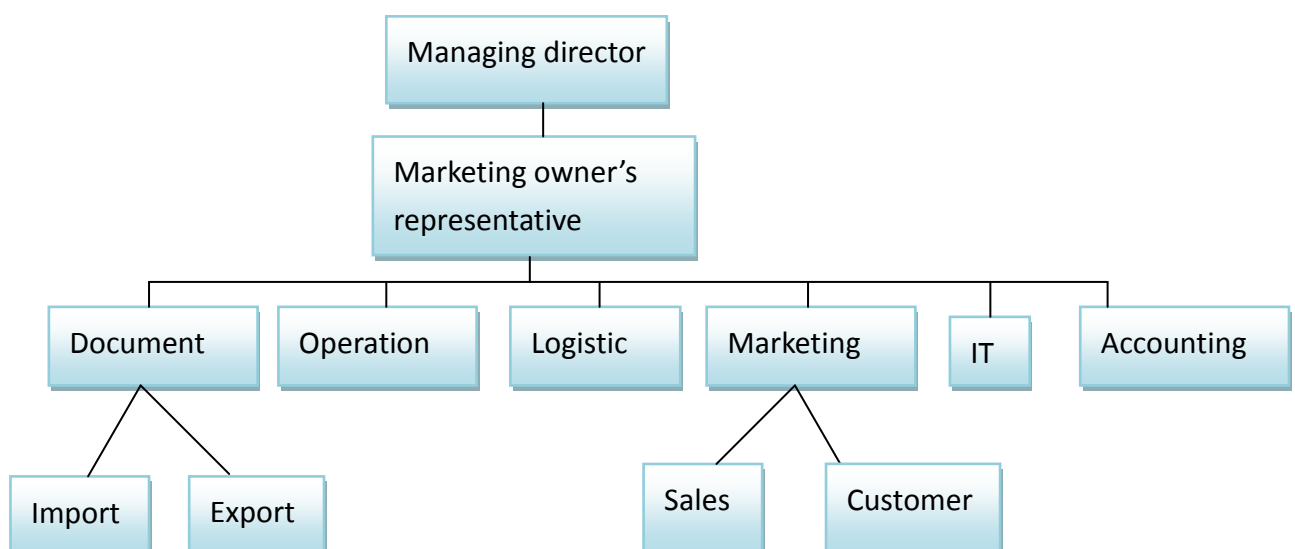
5. 文化志業

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。

三、陽明海運馬來西亞分公司簡介及經營業務

本次前往的實習單位為陽明海運位於馬來西亞巴生的分公司實習近四個禮拜的時間以及檳城分公司實習一個禮拜多，巴生分公司原為代理行身分代為經營陽明海運在馬來西亞地區的業務，經營馬來西亞巴生港的定期航線業務，在 2000 年正式成立為分公司，檳城分公司則是以靠近泰國南部為優勢而有其一定的地位。分工部門主要包含市場、OP、財務、文件、IT 部門，從託運人詢價、下訂單到海上運輸，終至受貨人提領貨物之全部貿易運輸流程。

以下為馬來西亞分公司的組織架構：





↑ 陽明馬來西亞總經理 Hayden Chang, Kwan-hon



↑ 陽明馬來西亞業務船東代表 James Yu, Chih-Chao

參、國外實習企業或機構之學習心得

一、實習課表

Port klang	
8/1 8/2	Accounting and IT
8/5~8/9	Marketing
8/12~8/16	Document- Import and Export
8/19~8/23	
8/26~8/28	Logistics and operations
Penang	
8/29~8/30	Accounting
9/2	Import document
9/3 9/4	Logistics and Operations
9/5 9/6	Sales



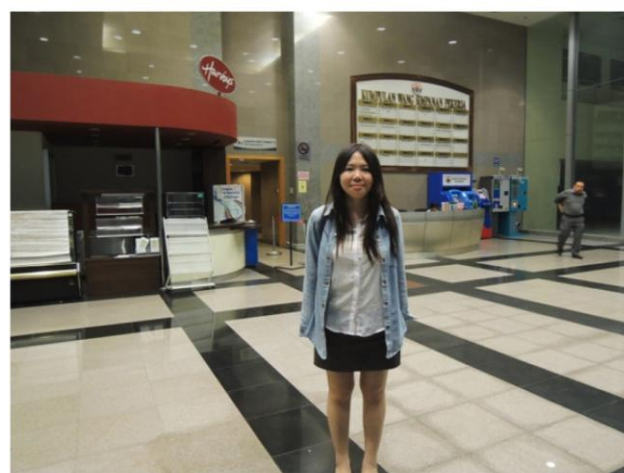
↑ 在Port Klang實習時拜訪過的客戶名片



↑ 實習時用的吊牌和認真做的筆記



↑ 在檳城實習時的上課參考資料



↑ 陽明檳城分公司的一樓大廳

二、Port klang 各部門實習心得

1.會計部門和 IT 部門

在 IT 部門，學習一些基本的辦公室應用軟體，Terry 教我們一些平常辦公室在做報告或資料的時候，會需要用到工具，教一些平常同事們在工作上常會問他的問題，學習到比較多的地方應該是 excel，一般辦公室如果要做報告給上面的話，通常都會使用 excel 去做表格和整裡，但平常在學校用到 excel 的機率卻很少，所以對這個軟體不是很熟悉，但在這學習到一些基本的操作，相信對之後在工作上一定會有很大幫助。

在會計部門來說，分公司對於總部是扮演著幫忙代收和代付的角色，在財務上的區分是一個很大的學問，哪些金額是歸屬於陽明總公司的，哪些金額是歸屬於陽明馬來西亞，如果金額是屬於總公司的時候，當客戶做匯款時，會因為都是

屬於陽明，匯到哪個戶頭都可以，但總公司跟分公司的帳款如何做區分，就是我很想知道的部分。

陽明總部和馬來西亞都有一個帳戶，當客戶把屬於總部的帳轉到總部的帳戶時，馬來西亞這邊只需要一個月做報告就可以，但如果客戶把金額轉給陽明馬來西亞的帳戶時，馬來西亞這邊除了要做報告，還需要多做匯款的動作。在支付的部分，有時如果是比較大款項的金額則是交由總公司直接付款，如果是小項的金額就會交由馬來西亞先幫忙代付。

如果是針對馬來西亞這邊的話，則是了解這邊的收益來源和主要的支出項目，以及在進口和出口，兩邊會有的收費也不太一樣，這些都是在財會部門裡可以學習和了解的部分，了解到一個公司在海運上會有的花費，進口和出口有哪些不一樣，以及分公司對於總公司的幫助是什麼，他們會如何去做管理等等。



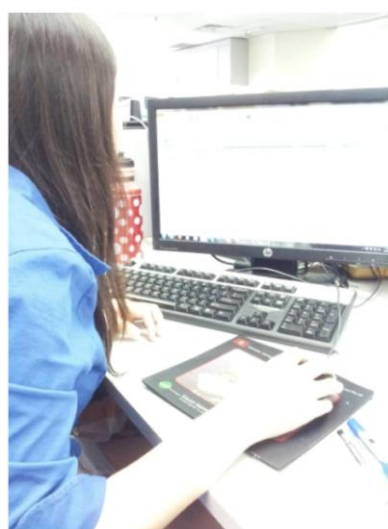
↑ 與會計部門的阿Leow和客服部門的Helen合照



↑ 與IT部門的Terry(左) Zuhaimi(右)合照

2.市場客服部門

在客服部門裡面，Joelle 先大致告訴我們陽明有哪些貨櫃，他們的特色是哪裡，以及馬來西亞這邊最主要會用到的櫃子是哪幾種，在實務上通常都會用什麼簡碼去稱呼，或者像是客戶平常用的說法是一種，而你要知道他其實是在說哪種，在訂艙的時候要把它改成海運界常用的用法，例如像是客戶通常用 email 來說要訂艙的時候，都會說要 GP，在幫忙訂艙的時候，就要知道客戶要的是海運界常用的 DC。



↑ 幫忙Booking訂艙

還有告訴我們在馬來西亞這邊會經過的航線有哪些，教我們看他們平常在幫客戶訂艙時，會如何去看是否有直靠的港口，或者像是有些不會直靠的港口，必須做轉運時，要去看必須從哪個港口用 feeder 轉口過去等等，這些都是要讓我們之後幫忙做訂艙時，可以迅速上手。



↑ 與客服部門的Macy合照

等我們對貨櫃和航線有大致了解的時候，Sharon 開始教我們學習如何去輸入訂艙、運費、貨櫃運價等資料，並操作 -oceanlink，這是他們平常在幫客戶訂艙時會使用的系統，訂艙的過程中，也有很多需要注意的東西，以及像是如果有轉口時，

訂艙的方式也不一樣。

第一次學習操作的時候，Sharon 有先教我們比較簡單，不需要轉口的訂單，讓我們先試做，後來再進一步請走美國線的 Macy 教我們更深入的，所以我們開始學習美國這塊，美國有很多的規定和限制，訂艙也更是複雜，跟其他地方都不太一樣，像是其他線的業務在外面攬貨時，跟客戶談的價錢都必須要向總公司申請，但像美國有簽條約的規定，價格都是固定的，業務不需要再做申請，但在訂艙的時候，就會需要再去查詢契約號碼，以及像是因為美國幅員廣大，船到港口後會產生 3 種方式，port to port、port to door、port to ramp，會需要去詢問客戶是要哪種方式。

Macy 也都會跟我們說，為了避免有責任的問題，如果客戶有些小細節在 email 沒講清楚時，雖然可以用電話去詢問，但是一定還是要請他用 email 寄信在確認一次，避免如果發生事情時，會有各說各話等問題，因為在美國那邊，只要有一點的問題都會有罰款的產生。

我覺得訂艙真的是很考驗細心度，系統有很多地方需要做建檔，都必需要記得，不能有遺漏，並且在最後要發出去給客戶資料時，也一定要在重新做檢查。

在 Sharon 休假的時候，其他同事開 sharon 的信箱給我們看，讓我們看看他們平常上班會收到的信大概是哪些，信的內容是什麼，訂艙時有哪些資料是必



↑ 與客服部門的Joelle合照

須請客戶一定要給我們，方便我們去做訂艙。我們主要是幫 Sharon 做中東這個區域，根據客戶給的資料，把它一一打進陽明馬來西亞的系統裡，有時會需要查一些像是如果港口不是直靠而需要做轉口時，要去查看那個港口是到哪個直靠港口轉，在預估從直靠到該港口的到達時間，需要再多加幾天的時間，每個步驟都要很小心，打完以後也都必須開出正式的單子，再做一次的確認，才能把它發給客戶。



↑與行銷部門的Carol合照

有時候我們也會幫忙改航次的時間，貨櫃的數量，甚至是幫他們作取消訂單的動作，要作的步驟雖然是大同小異，但就是會有些微的不同，必須要去牢記他，每個步驟也都要很小心，怕不小心點到別的地方，會影響到訂單或客戶，怕更糟糕的是會造成同事的困擾和麻煩。

在學習訂艙以後，Joelle 開始教我們打價錢進去系統裡，因為馬來西亞這邊是分公司的角色，很多東西都必須要總公司確認以後才可以，所以就算訂艙完以後，還是需要把資料傳回去給總公司，等總公司確認並且藉著系統把資料回傳後，

分公司這邊就必須要再把訂艙的資料叫出來，確認價錢跟總公司是否一樣，必須要再做一次的確認以後，才可以正式的出提單和收據給客戶。

我覺得這邊 CS 的工作，真的是需要動作快且很有細心的人去做，在這邊也深深覺得很佩服他們。他們每天需要去處理的信常常都堆積如山，實在沒有辦法像我們在學習時一樣，慢慢去摸索並



↑與行銷部門的Eddy合照

把他完成，大家處理的速度都很快，每天辦公室都能聽到快速的啪啦啪啦敲打鍵盤的聲音。以及像現在我們學的只是一些比較基本、簡單的東西，但像他們工作一定不只這幾樣需要學，每種步驟都需要牢記，每樣東西也都有風險，畢竟他們

的工作是直接面對客戶的，如果做錯什麼動作，都會有可能被客戶投訴。



待在 marketing 的最後兩天，業務經理希望我們把想問的問題寫在一張紙上，並一次的告訴我們，經理希望了解我們想知道的有什麼，讓他可以確切的直接幫我們解惑。我們最先是很好奇美國航線最主要有哪些，平常都只聽到從太平洋過去，很好奇還有其他哪些，經理也告訴我們美國除了有分從太平洋走，也還有從大西洋過去的，但平常我們都只聽到太平洋過去的原因是因為歐洲出口到美國的貨物比亞洲的少很多，亞洲是加工出口很多的地方，所以最主要從太平洋過去到美國的船當然會比歐洲航線過去的多。對我來說，終於對美國航線有些許的了解，因為以

前在學校當然會教我們一些美國的東西，但並不太清楚實務上海運公司到底有哪些運送的路線，也一直對於有從大西洋過去的航線嗎？感覺很疑惑，藉著這次難得的實習機會可以直接詢問在實務上的情況。

以及像是業務經理告訴我們一些他在這幾年的一些感觸，他當初經過很多的考慮後決定走航運，因為他覺得可以認識很多各行各業的人，因為不管是什麼樣的產品都會需要海運公司幫他們做運送，雖然他說做海運是 master of none, 樣樣通，樣樣不精，但他覺得都懂一點其實很好。我很同意他的想法，雖然東西都學一點，無法去跟專門的人去比，但是我覺得對每樣東西都稍有一點了解，並沒什麼不好，每樣東西都有些許的涉獵，可以拿來當作話題，或者可以用在生活上、實務上，如果只是懂專門的東西，但對其他東西一無所知，有些太深奧的東西很難去跟別人溝通，卻也沒有其他淺東西可以跟人溝通、分享。



↑ 與行銷部門的經理Eugene合照

在這邊，我了解到一個海運公司把代理行變成分公司最大的差別是在於對總公司來說下達政策的時候可以是直接的，也比較能控制整個情況，另外一個比較實際的就是可以省下以前給代理行的佣金費。而對於一個原來是代理行的員工來

說，陽明馬來西亞從代理行轉成陽明的分公司影響最大的地方是，除了公司名字的改變，還有系統上面的差別，總公司還需要請人過來重新在教。

對我來說，很難想像一個公司從代理行變成分公司的時候，該如何去調適，平常在用的系統都需要重心做學習，管轄的人也都不一樣。聽同事說，公司有幾個同事是從代理行的時候就一直到現在，覺得很佩服他們，願意在代理行變成陽明分公司後，繼續留下來幫助陽明。

業務也帶我們去看客戶，讓我們在旁邊看看他們都是如何去拜訪客戶，了解他們平常見客戶的情況。業務帶我們見的客戶，有講福建話，也有廣東話，還有一個是印度人，馬來西亞的種族很多，所以會遇到各式各樣的客戶。我覺得在馬來西亞做業務最基本的就是需要各種語言都懂一點，以及面對客戶時，一定要有禮貌，對客戶的要求都要迅速把他記下來，也要懂得去把客戶當做像朋友一樣去聊天、對待。



3.進口、出口部門

在進口部實習時，教我們的是一個馬來人 Sabariah,對我來說是一個很特別的學習經歷，因為之前在 marketing 時，教導我們的都是華人，也都是使用華語來溝通，但因為現在是馬來人，所以使用英文溝通，但我覺得 Sabariah 的英文講得很清楚，可以清楚的聽懂他想跟我們表達的內容，他告訴我們他們最主要就是船舶靠港之前，要把資料傳出去，有些像是倉單，只要知道船舶快要到達的時候，就要在1、2天前把倉單送出去。



他們也要負責看客戶給的錢是否正確，收費上有一個很特別的是他們會跟客戶收 deposit，就像是我們的訂金、保證金一樣，主要是拿來扣掉像是客人如果有產生延滯費或貨櫃超過時間未歸還的罰款等等。Sabariah 也告訴我們如果沒有

產生什麼罰款，會再退還給客戶，她也說，其實不一定每個地方都會收這個 deposit。

而在出口部門實習的時候，Jessie 也都會給我們一些對於出口的觀念，或者像是他們在做出口時，常常會遇到的問題，以及像是出口到不同國家，情況也有很多的不同。在出口時，如遇到貨物在海關有問題時，每個國家的方式都不一樣，有些海關比較制式，或者有些海關的用意是希望你可以塞一點錢給他，但有一點



↑ 與出口部門的經理Jessie合照

比較特別的就是，在我以前的印象裡，大家都會覺得做美國線很麻煩，很多很多的規定，只要有小錯誤，就是要罰錢，但 Jessie 告訴我們，其實美國是個很成熟的海關制度，只要你跟他解釋，並且是很有道理的，他們通常都會願意接受你的解釋，並且給一點通融。而對於文件部門來說，做亞洲區間的貨是最辛苦的，因為亞洲的運輸時間很短，每個文件又有他們規定時間，像是幾天前必須要做出單子並且送出等等。

這個禮拜待在進口和出口文件部門，可以感覺他們每天都有很多事情要做，而且都有時效性的，在船來了之前以及船來了之後，都要趕單子給客戶。而且又因為提單是個有價證券，所以每發一個提單都要很細心且非常的小心，甚至是每個客戶又會有他們的特殊要求，會要求幫他們附註一些文字在上面，或者打客戶要求的證明文件等等，每天看到他們桌上都是滿滿一疊的文件。

而我在這邊實習後，才知道在實務上，客戶都會跟船公司要求證明文件，或者是客戶需要拿某些證明文件出來，船公司才會換取小提單給他，甚至是一些銀行會希望客戶來跟陽明所求一些證明。這些都是實務上很特別的地方，雖然國貿或是海運的相關課程在課堂上會教，但對於程序上並沒有非常的理解，藉著這次的實習深深的了解整個運送過程



↑ 上船前的準備

以及單子領單換單取單的整個程序，而且也看到了實務上的單子大概是怎麼樣，令人印象深刻，也學習到很多。

4.運務部門和物流部門

阿 Joe 在船剛好靠港的時候，安排我們上船去參觀，同事說本來是要讓我們看船舶是如何停靠在碼頭，但他們已經先停靠好了，雖然有點可惜，但我覺得能有機會上船參觀其實就是很好的安排了。

在大二的時候，老師也有曾經帶我們去參觀 YM 的船，而他們告訴我們這次看的 "YM success 達明輪"其實跟我們之前看的那條船差不多，不過我覺得這次是很難得且可

以學到很多東西的機會，因為之前都是一大群的人去參觀，其實會有點參觀不到什麼。這次只有我們兩個人去參觀，而且又有 OP 的同事、船長、二副親自帶我們上去，船長跟二副都是台灣人，給人有種到異地遇到同鄉人的親切感，有什麼的問題都可以直接詢問他們，他們都很樂意的回答我們，從他們身上學到了很多。

船的整體的確跟他們說的一樣，跟之前參觀的那條船差不多，船裡面有很多很多像電腦的螢幕，大副告訴我們：其實操控船就好像在操控很多台電腦一樣。



二副也親自開了雷達給我們看，讓我們看看雷達是怎麼操作，可以在上面點放大或縮小，去搜索附近，甚至可以搜索到距離這邊很遠的漁船都會顯示在雷達上，雷達上面的三角形代表著用系統傳過來的資料，而上面其他一點一點的黃點，則是代表有好幾艘漁船在這附近，但二副告訴我們，其實大部分還是會用探望的會比較準，但如果是晚上和有霧的時候，就會使用雷達來做參考，對他們來說，最糟糕的就是下雨天，什麼都看得不是很清楚。

二副也有給我們看雷達旁邊的海圖，以前還以為是有什麼系統可以去連線的，現在才知道原來是當船要走某個航線的時候，會把要去的港口，掃描到電腦



上，來給船員參考，大副也給我們動動看方向盤，不過船要轉方向其實是很慢的，不像車和飛機那麼靈敏，我們操控那個方向時，其實可以感覺到船的反應其實真的沒什麼靈敏度，最大的角度也是只有到 35、40，如果要一直操控其實是蠻累的，不過二副也告訴我們其實現在都已經有自動操作的系統，調好方位，他就會一直往那個方向駛去，還好有這項的發明，不然船員如果要一直操控應該還滿累的。

參觀完船之後，也有跟船長一起吃飯，從船長那邊聽到很多很有趣的經驗，以及像是現在其實海盜還是有的，船長告訴我們因為誘惑太大了，對於他們來說，只要搶了一條船一次，分到的贖金是他們在岸上做 50 年的工錢，不過當然風險也很大，以及像是印度那邊現在也都還看的到長槍，甚至船長也有親身在船上看到他們打鬥，能跟船長吃飯並且聽到船長的親身經歷，真的是一個很特別的經驗。

我們也在吃飯的過程中，聽同事跟船長在聊天，他們聊到 PSC 都會上船來檢驗船的情況，有趣的是，通常這種應該是只要檢驗船的安全性就可以，但現在有些連船上的 KTV 或是健身房壞了，也都會管，大概是越來越重視船員的福利吧！但他們也說其實

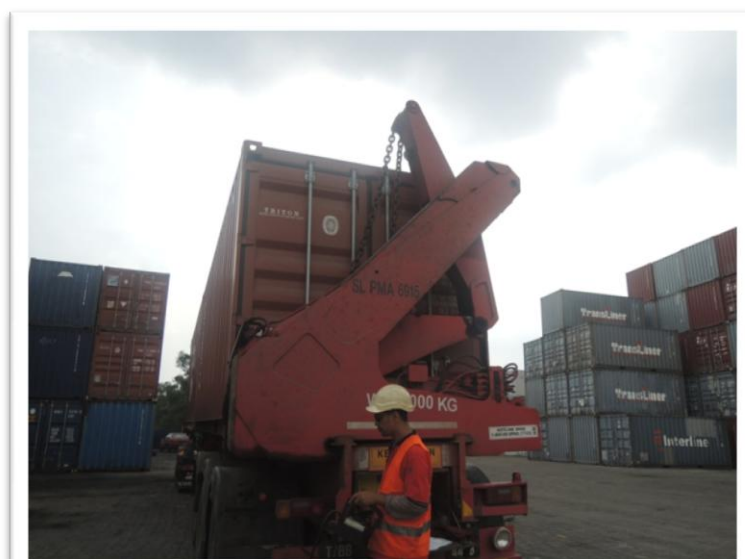
這些 PSC 的檢查也是有一些不成文的黑暗面，他可能會勾了好幾項，說你不合規定，其實是希望你塞一點錢給他，不過船長也說，他也有遇過那種是真的會去吹毛求疵，但他不是為了什麼利益，船長說他可能要求你必須在甲板下緣幾公分要怎麼樣，但

有時候其實只是差個 1、2 公分而已，但他也不讓你通過，也有一些 PSC 是比較正直的，船到港後，通知他來檢查，他可能還不一定會來，但他可能會用突襲檢查的方式，去檢查你的船舶。我覺得這些談話都很有趣，都是一些平常在上課可能不會聽到的東西，藉著跟船長吃飯，用聊天的方式，或者聽他跟同事的對話，來做學習、增長見聞。



↑與櫃場經理(左)、老闆娘(右二)、logistics 阿how(右)合照

阿 how 則是帶我們到櫃場參觀，這也是我第一次有機會到櫃場參觀，真的是一個很難得的機會，櫃場的大哥也很熱心的帶我們到整個櫃場繞一圈，看整個櫃場的運作，從卡車要把櫃子進到櫃場時，就會有很多項的作業檢查，然後再決定是否會有洗櫃或修櫃，或者直接把櫃子放到櫃場去儲存。他們也有固定的區域去洗櫃或修櫃，而每個區域也會在依 40、20 呎貨櫃來作區分。這次我們很幸運的剛好遇到 side loader 卸下櫃子，side loader 很特別，車子本身就有自己的裝卸



↑ side loader，工人手上拿的是可以來搖控機器

器具可以把車上的貨櫃卸下來，司機拿著一個很像電動玩具的操控桿來操控 side loader，在很快的時間內就可以把櫃子卸下來。這是我第一次看到這麼特別的一個機器，車上可以自備有裝卸機具，但大哥也說這台機器價格上比一般的貴了許多，所以對於櫃場來說，並不太常見，只有在比較大的櫃場才會有機

會看到。

當我們在櫃場出入門口時，一直都會看到有卡車進入，但每次在進入前，都會先停在門口，這個時候都會有個人打開櫃子，爬上去檢查，並且拍照。大哥告訴我們，他們都會拍照，拍櫃子在進場前的情況，怕如果有糾紛的時候，才可以有證據證明貨櫃在到達櫃場前就已經有損壞等等。

這次參觀櫃場是一個很特別的經驗，以前只能從課本上讀到，有暫放貨櫃的貨櫃場，但卻沒有機會真正去參觀櫃場，透過這次的實習有這個機會到櫃場參觀，真的很難得，在這邊看到了櫃子進入櫃場的實務上作業，學到了很多東西，也很謝謝櫃場的大哥和老闆娘都很熱情的招待我們，耐心回答我們的問題。



↑ 與運務部門的阿Joe合照



↑與Logistics部門的小小(左上)阿how(右下)合照



↑與Logistics部門的Lily合照

三、檳城實習心得

我覺得到檳城實習最大要去注意的地方就是要了解當地和吉隆坡有什麼差別，對我來說檳城很大的特色是他是一個獨立的小島且很靠近泰國南部，因此在馬來西亞航運上，占了很重要的一個地位，很多泰國南部的貨都會需要這個點來將貨運送到吉隆坡或其他大的港口再轉運出去。

檳城跟吉隆坡不太一樣的特色是吉隆坡大部分的客戶是貨物承攬業，而檳城的客戶主要是一些比較原物料的工廠。對檳城本島來說，在靠近機場的地方都是以電子產業較多，而原物料的廠業則是以靠近港口為主，因此檳城的客戶幾乎都是在馬來西亞本島-butterworth 北海，所以檳城的 sales 如果要去拜訪客戶，時，都需要搭船或者過檳城的跨海大橋去拜訪客戶。

在這邊學到很特別的是，業務告訴我們檳城的貨量很大，所以他們可能會很注重像是我們在課堂上學習到的邊際效益，有時候在貨都滿載的情況下，可能會選擇讓冷凍櫃先上船，因為冷凍櫃的邊際效益跟一般的貨比起來相對比較大。

在幫忙客服部門更新船期的時候，就發現這邊最大的特色就是必須有 feeder 到大的轉運港，像巴生、香港、新加坡等等，去換更大的船舶(mother vessel)，



↑嘗試幫忙更新船期

在幫忙更新船期之間，我們也從中了解航運公司的船期表要如何去看，以及他們平常是如何去更動每條線每條船舶的時間。

這次帶我們去的櫃場跟在巴生看到的不一樣，它是一個在碼頭內的一個櫃場，在櫃場看到卡車上的貨櫃門竟然沒關，他們也告訴我們這是一個很明顯的錯誤示範，因為如果門一直沒關，讓他晃來晃去的話，可能會把門把打壞，或者像是他是來晃去的過程中，可能會打到人或旁邊的貨櫃。而對於櫃場來說，排櫃子有很大的學問，如果客人要最下一層的櫃



↑ 與客服部門的Amanda合照



↑ 與客服部門的Zaleha合照

子，還要把上面的櫃子拿起來，以及像排放櫃子的時候，也要留意有一定的空間讓在櫃場跑動的車可以跑動。

這次 OP 也有帶我們到檳城港參觀，我們直接到他們的控制室，在控制室就可以直接將碼頭一覽無疑。對於檳城來說，最大的特色是有三大內陸運輸，by barge ,by rail, by truck，在我參觀檳城港的時候，有看到碼頭旁邊就有火車，火車上面有很多的貨櫃，都是從泰南運送過來。介紹港口給我們認識的人也帶我們去看控制室旁邊的板子，上面都會詳細的記載這個時候會有哪些船舶正在停靠，而放櫃子的區域也會顯示各種不同的顏色，像是黃色代表著出口，如果顯示藍色則是代表著進口，這是我第一次到控制室去參觀，且實際去看到控制港口的人的工作情況，覺得是個很難得的機會。



↑ 與運務部門的同事合照



↑ 與會計部門的同事合照



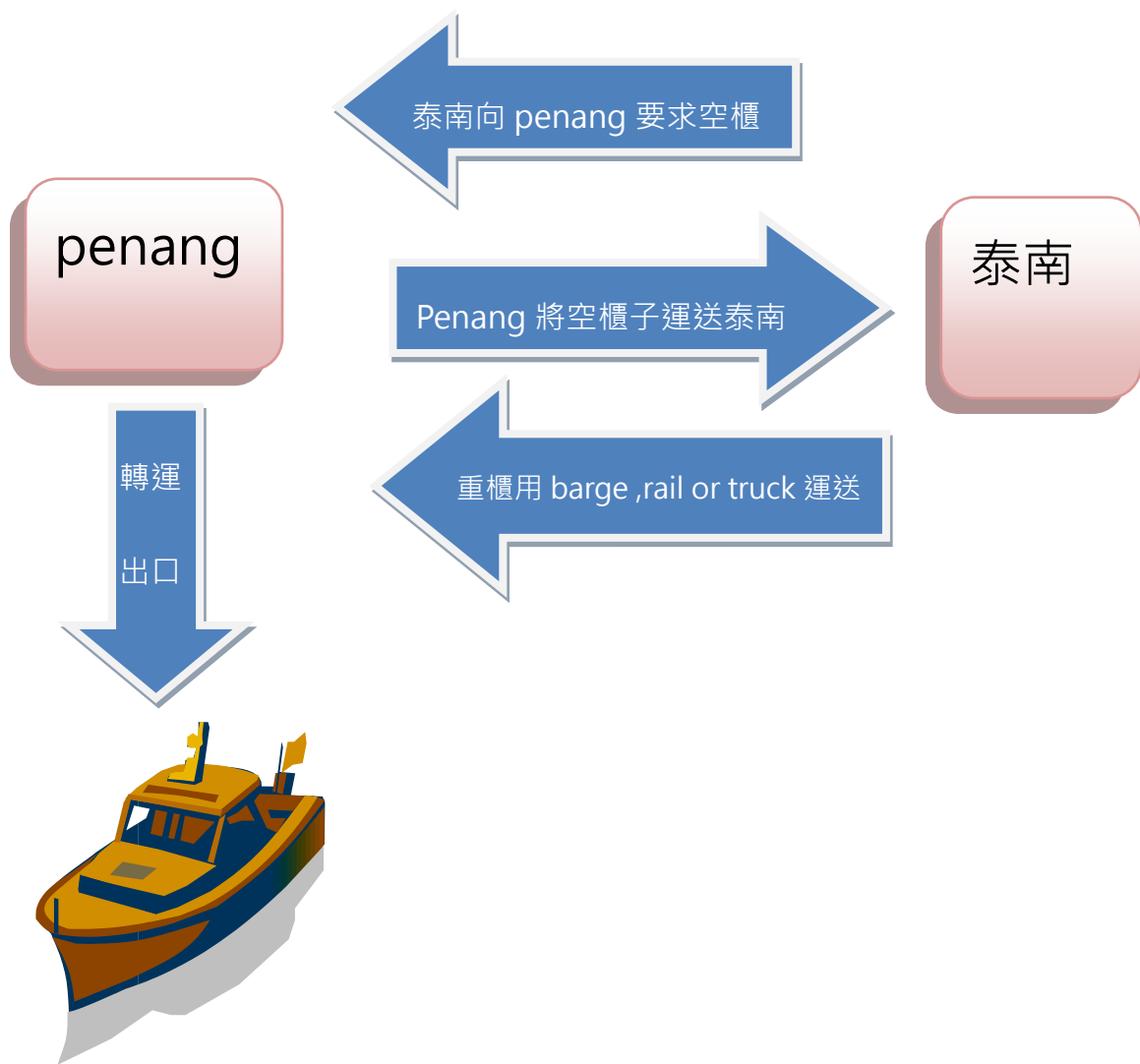
↑ 往來檳城與北海的交通工具



↑ 損壞的貨櫃

◎檳城跟泰南的關係：

泰南會告訴檳城他們需要多少的櫃子，檳城會將空櫃送上去給泰南，泰南會將裝好的重櫃，使用 barge 或 rail 或 truck 將重櫃運下去給檳城，在轉運出口到要送到的地方。

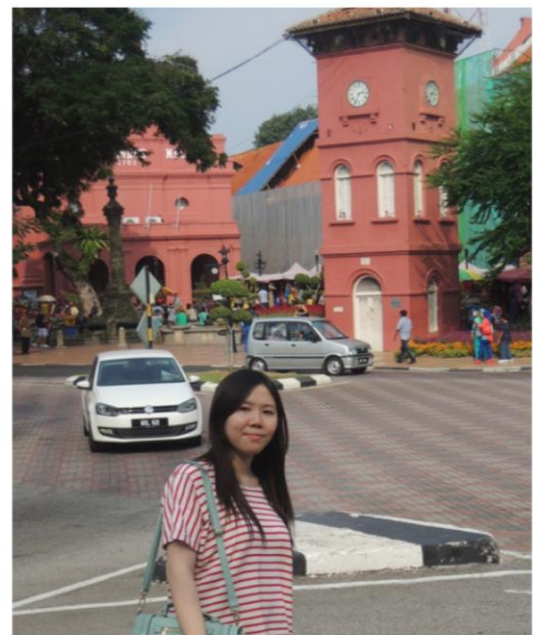


肆、國外實習之生活體驗

藉著這次實習的機會，除了讓我學習海運相關的知識、企業文化，還感受到馬來西亞獨特的當地文化。

在這邊讓我印象最深刻的就是這邊的各種文化，一個國家裡面竟然可以有這麼多的文化並且生活在同一個土地，在馬來西亞讓我一次感受到了三大宗教，印度教、伊斯蘭教、佛教，以及這邊的各個種族，馬來人、印度人、華人等等，甚至是華人都會有分廣東、福建。

剛開始到辦公室實習的時候，因為馬來西亞跟台灣的口音還是有點不一樣，雖然同事跟我們講得是華語，但還是會聽得有點吃力，但經過一段時間相處，就能漸漸的適應。



↑ 馬六甲荷蘭殖民文化

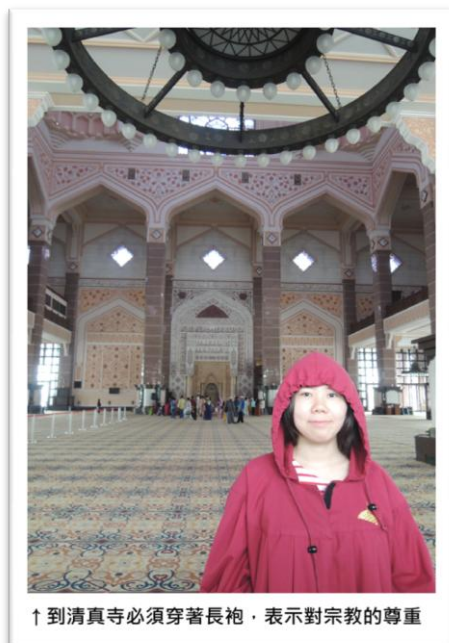
而令我最印象深刻的就是，在同一個空間裡，竟然可以充斥著各種語言，每個人會的語言也都不太一樣，但卻可以互相溝通，這邊的每個人好像都具備著各種語言的能力，讓我非常的佩服。

在第二個禮拜的時候，剛好遇到他們的假期，而也因為馬來人多了半天的假期，在放假的前一天下午，就發現辦公室的馬來人都不見了，在這邊也很深刻的感受到馬來西亞各種種族的特色，在台灣，每個人放的假日都是一樣的，而在馬來西亞，因為各個種族的的文化，而有不同的假期。

當同事帶我們去吃當地的食物時，也會發現就連點餐都有不同的說法，只是一個簡單的奶茶，到不同的店就會有不一樣的點法，甚至是不同的種族做同一樣食物也都會有不一樣的作法、不一樣的味道。

在這邊也可以深刻的體會到交通的不方便，如果是要自己旅行的話，都很不方便，也造成了每個人出門一定都會開一台車，聽同事們講，家裡只要有幾個人工作就會有幾輛車，甚至是如果跟朋友出去玩，找停車位都必須找兩個停車位，因為大家一定都會開車，這些都讓我印象深刻。

也很感謝 terry 開車帶我們去麻六甲、粉紅清真寺、最高法院等等，麻六甲讓我深刻感受馬來西亞在受荷蘭統治時濃濃的殖民文化，也順便去參觀一個以船為主體的博物館，也可以感受麻六甲對於海運來說占了很大的一個地位，而回教是馬來西亞的國教，在台灣沒有機會參觀清真寺，更遑論參觀這個代表著多種種族的融合而有獨特粉紅色的清真寺。



↑到清真寺必須穿著長袍，表示對宗教的尊重



↑在檳城與會計部門同事合照



↑馬六甲以船舶為外觀的博物館

伍、國外實習之具體效益

1. 增加自己對適應新生活的韌性、獨立性與適應國外環境的能力：

以前一直希望可以試著獨自出國，不要待在家人的羽翼下以及這個從小生活到大的環境，仍然可以獨立的生活，照顧自己的起居。藉著此次的實習，學著自己要到附近熟悉環境，到附近吃飯，甚至是自己去超市買東西回來煮，這些都是很特別的一個體驗。

2. 藉著企業實習，體認所學理論與實務之間的關聯，進而增強學習的企圖心，將理論應用於實務上：

我覺得從大一開始就一直待在教室裡上課，看著書本，雖然書會告訴我們很多事情，但我覺得我是那種「讀萬卷書不如行萬里路」的人，藉著這次實習的機會，在實習過程中，看到書上的哪些東西真正在實務上應用，以及自己需要多加強哪些部分，利用剩下不到一年的大四生活裡，可以更充實自己。

3. 藉著一個多月的生活，更深入體驗當地文化：

在還沒去馬來西亞以前，自己到過很多個國家，但大部分都是跟著旅行團走。因此，但對我來說，這次的經驗是很特別的，因為有了 terry 熱情帶我們出去玩，自己對於馬來西亞有了更深一層的了解。當地的各種文化，各種屬於馬來西亞的特色，經過一個月的時間，感覺自己就好像是變成了半個馬來西亞人。

4. 學會與非本國人的溝通：

我想「溝通」對每個人來說一定不是個大問題，但是我想應該都只是僅限於自己國家，到了外國，不再是自己熟悉的地方時，卻仍能與別人溝通，清楚明瞭的表達自己想說的內容，是一件很不容易的事！

在馬來西亞，雖然大部分同事會跟你說華語，但還是會有些口音，有時候可能有些不太一樣的說法或用法時，就會需要學會用別的方法去解釋自己想要表達的內容，這也是一個很特別的學習。以及像是平常如果自己出門的話，英文就成了很必要的溝通工具，對於台灣人來說，英文口說是最弱的一部分，而我也藉著到國外實習，嘗試著用英文去跟別人溝通。

5. 藉著企業實習，了解自己的特質，思考並規畫未來職涯發展：

人生有很多的選擇，有時候可能幸運的選到正確且適合自己的那條路，但有時候也有可能選錯路，藉著跌跌撞撞，才又回到對的路上。我覺得實習是一個可以讓自己提早了解選的路，是對還是錯，並且趕快加以改正。而我也藉著這次的實習，覺得海運是非常有趣，會想要更加強自己海運的知識，往海運界去做發展。

6. 從實習過程中，可以了解在實務上常發生的狀況，以及許多的小概念：

像是對我來說，我會覺得兩個 20 呎貨櫃和一個 40 呎貨櫃是一樣的，但他們告訴我們當兩個 20 呎貨櫃和一個 40 呎貨櫃要去選擇的時候，客戶通常會選擇 40 呎貨櫃，除了價格上可能有差別以外，重點還有重量的部分，因為會有限重的情況，兩個 20 呎空櫃的重量加起來一定比一個 40 呎空櫃的重量還重，因此會很不划算，以及像是港口如果出了什麼問題，要卸下櫃子的時候，通常都會選擇先將 20 呎的貨櫃卸下，這樣對於客戶來說，後續的轉運問題也更是一個麻煩，所以通常客戶都會選擇直接訂購 40 呎的貨櫃，雖然這好

像是一個很小的概念，但我覺得這也是在實習裡，可以透過同事聽到實務情況的難得經驗。

7. 提早了解職場倫理與文化：

雖然有很多人說，大學就像是個小型的社會，但我覺得大學跟真正的社會應該是有那麼一點的落差，如果能早點去瞭解職場與文化，便是能提早有心理準備。我也藉著在實習過程中，看看在職場上的情況是如何，學到很多在職場時，要注意的禮節等等，我想這些都是對未來有很多的幫助。



↑ Penang port 大廳



↑ 與行銷部門的副理Kevin合照

陸、感想與建議

剛開始抵達馬來西亞的時候，一切都還很不習慣，雖然同事們講得是華語，但口音什麼的都還是有點不一樣，但經過跟同事一段時間相處後，漸漸能融入他們的生活，同事們都很照顧我們，在實習時，總經理一段時間都會出來看我們學習的狀況，關心我們一天裡面學習了什麼，問我們有沒有什麼問題想問或想知道，也會抽問我們一些海運相關的問題，了解我們學習情況，像是馬來西亞這邊最主要的港口是什麼，如果不知道的話，會要我們先自己回去查資料後，才會在告訴我們。

在準備開始做報告的時候，覺得是件很辛苦的事情，但在打報告的時候，才發現原來自己學到了這麼多，經過了這麼多天的實習，我覺得我學到的已經漸漸不只是單純的海運知識，剛開始實習可能主要就是對於自己在課堂上學習到的海運知識有在實務上出現而感到興奮，但漸漸的發現還有很多的東西要學習，且每個港口、每個地方都有不一樣的特色，也會因為他們的文化、地理位置、政府等，又加深其獨有的特色，越去了解海運這塊，就越覺得有很多東西要學習，也越感到興奮有趣。

在實習過程中，遇到很多從事這些相關行業的人，當他們聽到我們是航運管理學系的時候，都會說我們選對了行業，他們說自己做了這些行業十幾年，每天

遇到的事情都不一樣，每天都有很多的東西要學習，做這行的千變萬化非常有趣。而在幫忙訂艙和更新船期表的時候，從上面了解到各地世界的港口、各個轉運點要如何去轉等等，都深深感受到海運世界的有趣。

這次的實習讓我覺得好像有種踏進海運世界第一步的感覺，覺得自己好像開始會問一些海運相關問題，這個港口是多深，通常都是多大的船舶在停靠等等，從以前只懂一些基本的知識，甚至是懵懵懂懂，到現在很多不懂的知識都能釐清，以及像是在實務上，陽明通常會使用的櫃子是哪幾種，在實務上的簡稱、代碼是代表什麼意思，對陽明的船期也都有基本的認識，尤其像是 CGX、PA2，這些比較常會使用的大航線，因為在實習過程中很常接觸，所以對許多港口都有基本的概念，甚至在這次實習中有機會到港口以及櫃場參觀，都是很棒的機會。

我覺得實習的時間可以在長一點，可以不只一個月，因為有很多東西要學，但可能會因為每個部門都只待短短一個禮拜，同事就只好交代我們、教我們做更深的事情，也沒有辦法學習到更深入的東西，如果還有機會的話，會希望可以待在每一個部門更長一段時間，並且幫助同事更多的忙。