

修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：鑫揚興實業股份有限公司



指導老師：楊振昌 老師

學 號：BZ100012

學 生：陳鈺婷

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

# 摘要

鑫揚興實業股份有限公司成立於 1991 年，專業積極研發、製造工業用濾水系列設備，秉持誠信原則，不斷提升產品品質及性能，精益求精，追求卓越，以期提升生產效率及市場競爭力，促進公司永續經營的目標。

藉由三明治實習教學，提前體驗踏入社會的生活，學習人與人之間的互動與溝通，對事件的反應度和處理的態度。把在學校裡所學的應用在產業上，讓學生學習學校課本外的知識，利用實習的機會增加自己對工作的實務經驗，為之後就業做準備，了解哪些地方需要加強，如何提升能力，在實習的這幾個月，希望找到屬於自己未來適合的路。

## 致 謝

感謝學校的老師，謝謝你們給學生機會，讓學生可以提早體驗職場上的生活，在職場中學習，累積工作的經驗，讓學生出社會時可以清楚知道自己適合什麼樣的工作，喜歡什麼樣的工作，比別人多些工作經驗多些機會。

感謝家人與朋友，在我工作遇到瓶頸、困難時，都願意空出時間聽我抱怨，給我工作上的建議，鼓勵我、支持我。

感謝「鑫揚興實業股份有限公司」的同仁，謝謝你們工作上的幫忙，教我如何與廠商溝通和說話技巧，謝謝你們的細心教導，讓學生學到很多，磨練很多，也更加成長。

# 目 錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
圖目錄.....	V
一、前言.....	1
1.1 實習動機.....	1
1.2 實習目的.....	1
1.3 實習公司甄選過程.....	2
二、實習公司.....	4
2.1 公司簡介.....	4
2.1.1 公司現況.....	4
2.1.2 公司沿革.....	4
2.2 營業項目.....	5
2.3 競爭力分析.....	5
2.3.1 PEST 整體環境分析.....	5
2.3.2 五力分析.....	6
2.4 SWOT 分析.....	7
2.4.1 優勢.....	7
2.4.2 劣勢.....	7
2.3.3 機會.....	8
2.3.4 威脅.....	8
三、實習內容.....	9
3.1 實習部門.....	9
3.2 工作環境與同事.....	10
3.3 工作內容.....	11
3.4 作業流程分析.....	11
3.5 問題點分析.....	12

3.6 改善方案.....	12
3.7 工作日誌.....	13
四、結論與建議.....	18
4.1 結論.....	19
4.2 建議.....	19

# 圖目錄

圖 1.1 實習公司甄選過程 .....	3
圖 3.1 公司部門單位組織圖 .....	9
圖 3.2 打卡差勤機 .....	10
圖 3.3 辦公室外觀 .....	10
圖 3.4 我的辦公桌一 .....	10
圖 3.5 我的辦公桌二 .....	10
圖 3.6 與協理的合照 .....	10
圖 3.7 經理的照片 .....	10
圖 3.8 與採購組長的合照 .....	10
圖 3.9 與採購課的同事合照 .....	10
圖 3.10 與採購課的同事合照 .....	11
圖 3.11 一樓的會議桌 .....	11
圖 3.12 產品區 .....	11
圖 3.13 一樓辦公室 .....	11
圖 3.14 作業流程分析 .....	11

# 表 目 錄

表 2.1 PEST 整體環境分析 .....	5
表 2.2 SWOT 分析 .....	7
表 3.1 工作日誌表(一) .....	13
表 3.2 工作日誌表(二) .....	14
表 3.3 工作日誌表(三) .....	15
表 3.4 工作日誌表(四) .....	16
表 3.5 工作日誌表(五) .....	17

# 一、前言

## 1.1 實習動機

常問自己大學讀完我要做什麼?我能做什麼?我會做什麼?這些都是要問自己的問題，關心的長輩也常問著，除了想創業的人，有夢想的人以外，不是幻想。幾乎大家對未來都懵懵懂懂覺得渺茫吧?問週遭朋友回答也是如此。職場...不像打工那樣簡單，責任感不用那麼重、沒有壓力、賺的錢可能是拿來玩樂很少存錢。真的職場上，要看清楚敵人，懂得看人臉色，哪怕做壞一件事就得回家吃自己，賺的錢要如何分配使用，在職場上，沒有實力的人，永遠只能是個小職員，任由上司差遣，有實力的人，動腦就能賺錢。舉例打工，在應徵時他們也會問有沒有相關經驗，有的簡單工作或真的缺人力，可能馬上錄用，沒有相關經驗的，雇主不知道你的實力，不錄用。打工的工作就那麼難找了，更何況在職場上?現在大學的畢業門檻，也是進入職場的入門票。拿的是文憑，上面印的是技能。不是40萬的廢紙。

上大學之後，知道系上四年級可以選擇到外面實習，或是在學校做專題。依自己的需求，自己想達到的方向走，我明確的知道自己暫時不會大學畢業還有升學的打算，所以我選擇三明治校外實習教學計畫，不僅可以提早進入職場學習，增加大學畢業後職場上的相關經驗，體驗社會職場上的生活壓力、職場上的競爭。找自己以後想做的相關工作實習，給自己多方面的吸收，讓自己更了解畢業以後是想往哪個職場方向移動。

## 1.2 實習目的

實習主要目的，包含下列五點：

- 一、 學習實務經驗，懂得職場上的倫理道德、專業知識。
- 二、 從工作中找出自己對未來職場要走的方向及興趣。
- 三、 了解自己缺乏的能力，增加專業技能能力。
- 四、 了解自己在職場上的適應力、競爭力。
- 五、 表現優異，拿取畢業學分。

藉由三明治教學計畫，讓我提早進入職場學習，體驗職場上的生活，了解現今的社會職場，學習職場上的倫理道德，懂得如何和廠商、客戶溝通，和人談話時知道如何應對進退。



在每樣成功或失敗的經驗中學習求成長、求進步，把優點放大、缺點改進；在職場實務經驗中學習書上所學不到的專業知識。從實習工作中找出自己的志向或興趣，幫助未來畢業後的我，知道自己要走的職場方向，並不是懵懂渺茫的迎接未來。在實習的日子裡，觀察自己在工作，有沒有缺乏什麼樣的專業能力，利用時間在外進修專業技能，讓自己更進一步，不會差別人太遠。實習是訓練自己面對未來職場能待的能耐、職場上受的壓力，不當現在人人口中的草莓族，體驗現今職場上的競爭程度，你做得到的，別人也可以做到，所以不僅要做的好，還要做的比別人更不一樣更突出。實習的日子我會多努力、多學習，沒有認真工作，就沒有辦法得到學分，也無法順利畢業，我會在公司好好表現，讓我課業實習各方面可以獲得高分，所以加油！

### 1.3 實習公司甄選過程

離實習的日子越來越近，我越來越緊張，我知道以後大概想走的方向，但不是非常明確，知道學校有引薦的公司，大多服務業，工作內容都是服務人員居多。我在實習的前一年就開始準備想要實習的地點，了解想要實習的工作、學習的內容，家裡本身是做生意的，想說從這方面著手比較快，請我家人幫我打聽，跟他們說我的需求，我想做的是行政助理方面，採購、倉管也很適合讀行銷與流通管理的我。半年之後剛好有個機會，選填自我推薦，我填了鑫揚興實業股份有限公司(製造業，濾水器相關產品)。這間公司是家人幫我打聽到的，覺得跟我想走的工作方向類型差不多，我當然沒有這類型工作的相關經驗，是靠著家人朋友的幫忙，得知廠商的資料後，主動和廠商人事聯絡，詢問有沒有職缺和工作內容，考慮是不是符合自己，與廠商約面試，準備面試的相關資料前往廠商面試，還好在學校就學過面試技巧、面試資料，不緊張，該準備的資料也很齊全，在履歷後面自己也附了許多專業技能證照，為自己添不少分數，和廠商談與學校的三明治實習教學合作，是不是能當配合合作廠商、與廠商簽實習合約，等了一個禮拜的消息，終於讓我順利面試過關，入取。與公司正式簽三明治教學實習合約。

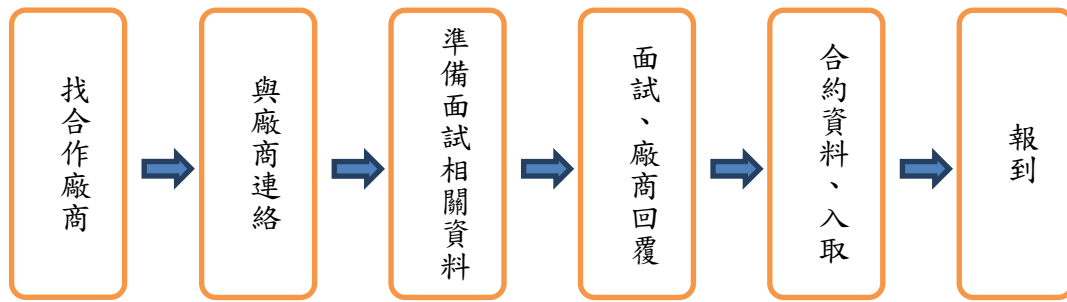


圖 1.1 實習公司甄選過程

選擇鑫揚興實業股份有限公司，最大的原因是實習的工作內容跟我想要學習的類型相似，雖然它是一間生產製造公司，又屬於工業，雖然我並沒有工業工科方面的專長，也對這方面不懂不了解，但我會盡我最大的努力去學習。公司的規模好、環境好，有許多的部門可以讓我一一的大開眼界，例如：採購、倉管、業務……，跟我讀的科系比較相似，有實務上的操作，讓我能學以致用懂得更快。還有很多可以讓我學習的地方，我覺得鑫揚興實業股份有限公司值得讓我在那穩定工作，在工作中找出興趣，對未來作打算，從工作上攝取多方面社會職場的專業知識。

鑫揚興實業股份有限公司，公司已成立二十多年，生產濾水器的相關產品，銷售方面不只國內，商品也有銷售到國外，與四十多個國家合作，公司的銷售規模越做越大，公司環境良好，並有完整的公司制度。公司的部門分的很清楚，什麼部門做什麼事，每個部門有自己要擔的責任，有完整的作業流程。我覺得我有機會在這個廠商實習，真的很好運，一定可以學習到很多東西。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

本公司位於台中市大肚區，公司為濾水器製造商，專業積極研發、製造工業用濾水系列設備，秉持誠信原則，不斷提升產品品質及性能，精益求精，追求卓越，

#### 2.1.1 公司現況

本公司成立於 1991 年，至今員工人數約 70 人，鑫揚興實業股份有限公司以期提升生產效率及市場競爭力，促進公司永續經營的目標。更為經銷、同業奠定內、外銷良好的產品口碑及同類產品的市場競爭能力，締造共榮的商機。

#### 2.1.2 公司沿革

1991-成立本公司

1992-研發 TK 系列濾心式過濾器、研發 BF 系列濾袋式過濾器

1994-正式量產 TK 系列與 BF 系列過濾器，研發 BFM 多袋式及 DL 多支裝濾心機

1995-積極投入研發”RS 衛生級過濾器”、”RO 濾殼”

1996-正式量產各類型過濾器

1997-拓展國外市場

2003-取得”國家第一種壓力容器及高壓氣體特定設備製造合格廠商(097-01 號)”

2004-通過”優良國產環保設備品質評鑑”優良廠商”，投入 DL 大流量多支裝濾心機生產，改良 BFM 大流量多袋式袋濾機內部結構、BFH 單袋系列及 TKH 濾心系列高壓型過濾器外觀結構，使其操作更簡便，更具人性化。

2005-研發並改良各式束環為一體成形，改良 DL、BFM、BFH、TKH 並正式量產

2006-通過”ISO 9001：2000”(BVQI)品質管理系統驗證，並取得歐盟 CE 認證

本公司產品已榮獲經濟部專利局多項專利，並有多項產品專利申請在案

2007-改良多項上蓋以精密鑄造為一體成形

2009-擴建廠房，第二廠於 8 月完成，辦公室一併遷至新廠

迄今 23 年，員工人數約 70 人。

## 2.2 營業項目

經營項目：工業用相關過濾設備皆是。

銷售主顧：台灣(1)重工業：中國石油、台塑石化...

(2)機密電子業：中科、竹科、南科...

(3)食品業：統一、味全...

(4)其他產業：如醫療、化工業、核能電力、國家實驗室、軍方...

國外(1)東南亞及日本、英國、美國、德國等各大工業國

(2)世界知名大廠 3M OEM 及 ODM

## 2.3 競爭力分析

### 2.3.1 PEST 整體環境分析

以目前市場來看，消費趨於獨特性與客製化需求，透過網路購物管道發展快速，使製造產業產值卓越成長。

表 2.1 PEST 整體環境分析

政策(P)	經濟(E)
<p>1.提供優良商品品質保證，對全品項做 SGS 認證。</p> <p>2.提倡與鼓勵產業轉型，如製造業轉為第 3.5 級產業。</p> <p>3.建立發展卓越人才的教育及人力資源政策。</p> <p>4.推動保護自由公平貿易政策。</p> <p>5. 推動提升效率、安全、設備完善和低成本能源政策。</p>	<p>1.網路經濟發展高。</p> <p>2.製造產業產值成長。</p> <p>3.103 年的經濟成長 3.74%。</p>
社會(S)	科技(T)
<p>1.消費趨於獨特性與客製化需求。</p> <p>2.流行趨勢改變快速，由外觀、包裝吸引消費者。</p> <p>3.以需求為出發，積極回應產業的特定需求。</p>	<p>1.網路購物管道發展成熟，利用網路進行販售。</p> <p>2.建立官方網站。</p> <p>3.利用量測儀器，檢查產品品質。</p> <p>4.導入 ERP 軟體，方便控管庫存量，方便作業。</p> <p>5.使用 2D、3D 的製圖技術畫出特製化的零件與產品。</p>

## 2.3.2 五力分析

### 1.現有廠商間的競爭能力

- 提供客製化需求。
- 低價格、高促銷、提升服務品質。
- 獨特的配銷通路。

### 2.供應商的議價能力

- 零件來源廣泛，議價空間高。
- 對購買者而言，無適當替代品，議價空間低。
- 供應商的產品，轉換高成本。

### 3.購買者的議價能力

- 採購量大，議價空間高。
- 採購標準化產品。
- 購買者資訊充足。

### 4.新進入者的威脅

- 產業融合度高。
- 品牌知名度的高低。
- 產品差異化小，威脅大。

### 5.替代品的威脅

- 產品易受到仿冒，替代產品多。
- 購買替代品通路多，例如：網路上找公司合作。
- 替代品質量越高，售價越低，對產品帶來威脅。

## 2.4 SWOT 分析

生產技術發展成熟，與多國合作，以外銷出口為產業目標，積極創造品牌知名度，為顧客創造出客製化產品，產品容易受取代，需相關法規保障。

表 2.2 SWOT 分析

優勢(S)	劣勢(W)
<ol style="list-style-type: none"><li>1.製造業專業知識高，生產技術成熟，品質控管良好，經驗豐富。</li><li>2.位於亞洲樞紐中心，陸、海、空運輸皆便捷。</li><li>3.與多國合作，以外銷出口為產業目標。</li><li>4.零件來源廣泛，供應充足，議價空間高。</li><li>5.提供客製化需求。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 員工流動率高，缺乏在職訓練。</li><li>2. 缺乏具國際競爭力整體規劃人才。</li><li>3. 品牌知名度低。</li><li>4. 缺乏相關各項統計資料，無法輔導產業發展。</li><li>5. 行業產品進步緩慢。</li></ol>
機會(O)	威脅(T)
<ol style="list-style-type: none"><li>1.為合作業者創造獨特性與客製化為需求。</li><li>2.生產技術進步快速，產品不斷創新，以功能取勝。</li><li>3.客製化創新的產品。</li><li>4.創新與精緻的外觀、包裝。</li><li>5.利用網路發展成熟，建立品牌形象。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.國際市場競爭激烈。</li><li>2.替代品取得管道方便。</li><li>3.競爭廠商知名度高。</li><li>4.新上市產品易受到盜拷，需要法規保護。</li></ol>

### 2.4.1 優勢

生產技術發展成熟，使用高技術製造產品，在品質控管方面良好，公司與三十幾個國家進行國外貿易、3M 國際知名品牌簽約合作、台灣大廠合作，銷售量大，相對購買的零件也增加，零件來源廣泛，需求數量多，議價空間也跟著提高，我們依顧客的需求尺寸，在產品上為顧客創造出客製化產品。

### 2.4.2 劣勢

工作繁雜，剛出社會的草莓族在職場上無抗壓力，員工流動率高，缺乏專業知識人才，雖與三十幾個國家合作，但在國外沒有任何競爭力，缺乏國際競爭力整體規劃人才，公司的品牌知名度低，缺乏相關的統計資料，無法輔導製造業的產業發展，產品以過濾器為主軸，周邊商品窄小，使行業產品進步緩慢。

### **2.4.3 機會**

利用生產技術的進步，創新產品，為合作業者創造獨特性與客製化產品，發揮創意在包裝和外觀上，隨著網路科技的發達，在網路宣傳、架設網站，建立品牌形象推廣公司。

### **2.4.4 威脅**

國際市場競爭激烈，打進國際市場難度高，競爭廠商知名度高，公司才正要開始建立品牌形象，速度較緩，替代品取得管道方便，新上市產品容易受到盜拷，需要法規保護。

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

學生目前在公司負責的單位是資材課採購組，負責的工作內容：採買零件、零件加工排版、打進貨資料、夾單子、每個月底對帳.....等工作。我的職位在公司是採購組的實習生。

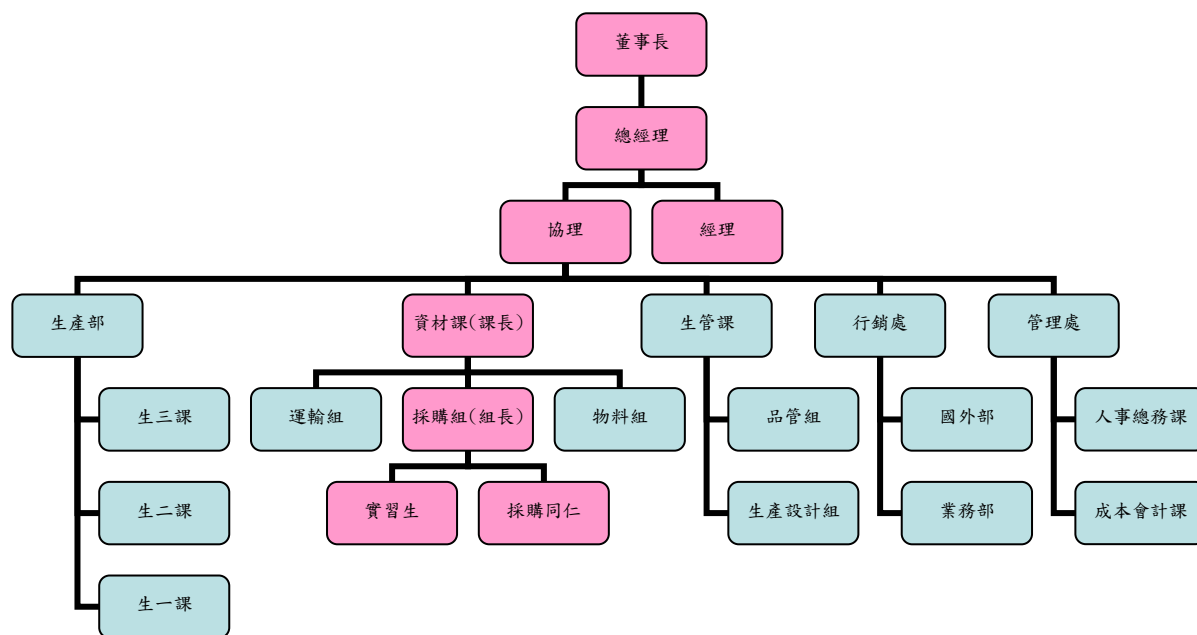


圖 3.1 公司部門單位組織圖

在公司每個部門都有關聯性，每天採購的零件需要與運輸組聯繫進出貨狀況，業務下訂單後，把銷貨單交給設計組請料、製圖，設計組將請料單給採購組請料，採購組須知道庫存數量，向倉庫物料組人員確認庫存零件，隨時幫物料阻準備倉庫庫存的零件，請料後把請料單交還給業務部進行跑單，和生產部關聯的地方：催料。有的貨物零件加工廠時間延後交期，耽誤時間，該現場人員通知催料。下訂單後，必要簽名流程，課長簽完總經理簽，採購作業才算完畢。



## 3.2 工作環境與同事



圖 3-2 打卡差勤機



圖 3-3 辦公室外觀



圖 3-4 我的辦公桌 1



圖 3-5 我的辦公桌 2



圖 3-6 與協理的合照



圖 3-7 經理的照片



圖 3-8 與採購組組長的合照



圖 3-9 與採購課的同事合照



### 3.3 工作內容

學生負責的工作內容是採購、請料、打進貨單、對帳。

工作時間是星期一到星期五的早上八點至下午五點，沒有輪班，不需要加班。

### 3.4 作業流程分析

收到請料單後，進行採買詢比議價動作，比價完畢打採購單訂貨或者加工零件排板作業，往上呈簽章，在交期期間與廠商確認交期不可延誤，當採購單的物品進貨後，夾單，打進貨單。

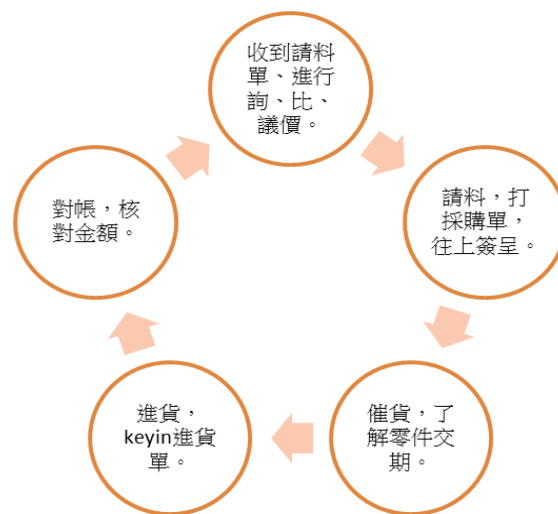


圖 3-14 作業流程分析

### 3.5 問題點分析

實習九個月的時間，跑了不同的單位，做不一樣的事，吸收不同的經驗，最後是落在採購課，利用觀察法和實際操作，採購的工作內容包含請料、傳採購單訂貨、急件追貨、夾進貨單、keyin 進貨單、安排加工的零件、月底對帳、資料歸檔...等工作。

問題一：請料單多到爆炸時，沒有時間夾進貨單，沒有 keyin 進貨單，現場主管追貨時，採購人員也不清楚料有沒有進來，請料到一半的時候，中途打電話去跟廠商追貨並確認交期。

問題二：經常有急件來不及打採購單，採購人員直接打電話叫廠商送材料到公司，到月底對帳的時候沒有採購單，導致一堆廠商的銷貨單都未夾單歸檔，不僅給會計對帳款時間延期，工作也會越積越多未完成。

問題三：當會計人員付完款，印出應付帳款單之後把資料全退回採購部門，讓採購完成歸檔作業。

### 3.6 改善方案

針對三項問題，都有共通缺點，工作內容的責任歸屬並不清楚，一個單位包含的太廣。

問題一的改善方法，在進貨人員和品管人員在進貨加驗收貨的時候，就該夾單，並且做key單的動作，這樣採購在幫現場人員找零件的時候，才知道或何時進來或者有沒有請到料。

問題二的改善方法，時時互相提醒同事，並在廠商的銷貨單來之後就要先做補單動作，但因為工作太忙碌所以還無法改善這項缺失，已在補人才中。

問題三的改善方法，當會計在付款前就已跟採購對好帳款，付完款後，可直接跟應付帳款單裝訂，不需再歸還給採購人員，該付款的款項，會計都已經清楚了，不需給採購做再三確認，一方面也能節省採購課的工作事項。

## 3.7 工作日誌

表 3.1 工作日誌表(一)

班級：行 100 甲	學號：BZ100012	姓名：陳鈺婷	撰寫日期：103/10/13
撰寫期間：103/07/01~103/09/30		期間總實習時數：504 小時	
實習機構(含分店名)：鑫揚興實業股份有限公司			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>大家都在忙，而我.....?剛進公司的我，沒有屬於的部門，也沒有所謂的從哪邊開始學起，從第一天進去公司就開始打客戶資料、廠商資料，我想可能是要先了解客戶開始吧，結果不是，原來公司要導入 ERP 的系統，我先幫忙建檔，這也可能是我會做的事情而已。每個部門都有自己要做的，卻也都幫不上忙，只能做做簡單的建檔、歸檔。</p> <p>大家都有事做就我沒有，我常事情做完就問每個部門的主管，有沒有我可以幫忙的?常常被回沒有。偶爾會想，是我做太快嗎?每次做完事他們都會稱讚我速度快，但可能是客套話?之後學比較多的地方偏採購部門，主管也常問我畢業後有沒有打算留下來的可能，這樣他們會教比較多，才不會浪費時間訓練，我會!</p> <p>已調採購部門，採購方面，從打進貨單開始，和紀錄明細，有同事懷孕再來要接她的位置，所以學的要更快，我的工作也越多越忙了，不會像中間還有空窗期，我們公司的人事總務也突然請辭，我主管要我代理人事總務，壓力好大，要一個實習生當人事?</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>每個部門都有每個部門的專長，我們實習生都是去學習的，沒有特定專長，只能從頭學起，業務部門有他們的行銷專長，設計部門有製圖方面的專長，採購部門有採購的技巧，感覺大家都為公司在賺錢，我很沒用一樣，只會用基本的程式，打著固定的資料，沒有特別的地方。我在技能方面缺乏太多了，別人會製圖，別人會多國語言，我都不會，就算很多證照，也不是都用的到。</p> <p>現在接觸到的東西越多，越來越忙，上班覺得好充實，也為公司盡到力，感覺很好，自己不像廢物，還有好多想學習，讓自己在公司覺得有用。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>技能專長真的很重要，從完全都不會的東西，透過每個小小的打雜小事，學到公司採購方面的整個程序，請料單來，跟廠商詢價、比價、議價訂料，與廠商聯繫交貨時間，進貨打單流程，送往地點。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>一樣用積極的態度找工作學習。雖然目前只了解到整個採購的流程，還沒學到細節，再來就會學習到請料，如何與廠商溝通，詢比議價了。利用下班的空間，去學習自己想學習的技能。</p>			

表 3.2 工作日誌表(二)

班級：行 100 甲	學號：BZ100012	姓名：陳鈺婷	撰寫日期：103/11/24
撰寫期間：103/10/01~103/11/21		期間總實習時數：288 小時	
實習機構(含分店名)：鑫揚興實業股份有限公司			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>十月初，人事總務說要離職，公司協理看我在採購部門還學的不深，要我代理！新的人事那時就找到了，只是有工作要交接沒那麼快來上班，要十一月中，所以我代理剛好一個月的人事，時間緊迫，前後時間加一加只有三天讓我學習交接的工作。實習生變人事總務，一個被升職的感覺，被信任的感覺。</p> <p>當上人事很緊張，自從當人事之後每天早餐都吃不下，每天時間都過很快，每天都晚下班，這也是人事總務工作上的責任，上班早點名、訂便當、管理公務車、晚點名、完成上司飛來一筆的任務，明明每件事都有做好，卻常常在想有沒有事情沒做到的，就怕做錯。</p> <p>每通電話一定要馬上接，馬上完成公司裡的大小需求，原本以為人事蠻好當的，卻瑣事一堆，可能沒記到後面還有總務兩個字。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>遇到了，沒辦法。硬著頭皮我也要衝，也要完成公司給我的任務，這也是公司給我另一個學習的機會。</p> <p>壓力大，但不會不喜歡這項工作，每天都幫公司的大家服務，哪邊什麼東西壞了，該去聯絡誰，打電話給誰說處理什麼事，誰有沒有來，中午吃什麼，坐什麼位置，需不需要加班，問題一堆。當我在面試職務的時候，我都會想到我的年紀都比面試的人還小，經驗也沒他們足夠，能力可能也有差，學歷比我高，甚至更好。之後想想，覺得自己厲害，什麼事都可以處理，可以做到好不會做錯，不用別人的三催四催，反而是自己去催別人，很有成就感的小職代。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>信心這也是很重要的，常常沒有自信，不相信自己可以做好，或是把所有煩惱表現在臉上，上手這項人事工作之後，其實沒有自己亂猜想的那麼難，只是自己嚇自己。同事電腦有問題，我要聯絡工程師，順便教我操作，影印機出問題，我趕快連絡廠商，公司要申請電子郵件和網站，我去聯繫，公司寄信，我去跑郵局。總務!真的一堆事雜七雜八，做完才發現，原來我會做的蠻多的，也是從經驗中慢慢學習到成長。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>說話的技巧真的很重要，想磨練自己的說話方式、技巧，該怎麼大人一點，不會讓別人聽起來弱弱的，表達清楚一點、至少要有專業的感覺，才有說服別人的可能性，想學這項，目前的方法是靜靜的多聽同事或者客戶之間的說話方式和溝通的技巧，去學習。</p>			

表 3.3 工作日誌表(三)

班級：行 100 甲	學號：BZ100012	姓名：陳鈺婷	撰寫日期：103/11/24
撰寫期間：103/12/01~103/12/23		期間總實習時數：136 小時	
實習機構(含分店名)：鑫揚興實業股份有限公司			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事</p> <p>代理採購一職，因為同事去生小孩，公司派我去接替同仁的位置，進公司五個月都沒碰過採購方面的雜物零事，只有偶爾打到資料多少一些印象，當採購要學的很多，也要清楚每個步驟，詢價、比價後請料，可能也有要加工的單子也要先打好排好，剛開始我先打進貨單，熟悉廠商和零件，道後兩個禮拜慢慢開始學請料，採購真的不是只有買東西想的那麼簡單，現場人員在問料也要趕快查料給回復，料什麼時候進來，或者延後到什麼時候交貨，業務也會催，我的什麼東西呢，沒進來之類，或者遇到少請料的情況，少零件，趕快跟廠商訂貨，跟廠商拜託，盡快！有的廠商就很好，會很不好意思的說會趕出來，有的廠商卻很兇，說是我們自己太慢請料，覺得太多苦衷。</p> <p>採購真的不好當，哪怕下錯料，重請料，就不知道會虧多少，現在公司銷售的商品越來越客製化，標準品越來越少，特製品料叫錯等於賠錢沒救，標準品還可以等下次使用。但想想雖然我們被現場催，被業務催，其實他們壓力也大，要跟客戶延後交期，工作太滿效率差交不出來，總之，每一個單位都有為難和壓力的地方。</p> <p>2.反省</p> <p>已經再採購單位快一個月了，覺得自己學習的很慢，雖然主管都說才剛開始本來就會比較慢，但自己就會覺得自己效率很差，也希望能跟他們一樣厲害，看到零件就知道哪間廠商，像電腦連線一樣，最不會的就是排桶身，要把鋼板排的滿滿，剩的空間越小越好越省，我的數學太久沒用了，無法心算或計算機算，一定要用 CAD 去排，這也是進採購學的，知道怎麼下指令，畫矩形和圓形。</p> <p>現在桶身很少請料很放心，只要主管把桶身丟過來就好像接到炸彈一樣，不敢延遲，瘋狂認真的算板子，但排雷射的板越來越快了，所謂熟能生巧。</p> <p>3.學習</p> <p>學到做事情真的不能怠慢，不然可能一下子就會去忘記，什麼事都沒做好，做事要積極，主管會看到的，在工作上的雜事，雖然很煩，都要往好處想，這是增加我學習的機會，不僅自己成長了，也不累了。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>不恥下問！深深體會，不問呆在那也不能解決問題，只好馬上問，不怕別人笑，告訴自己是在學習。熟能生巧，經驗累積，學的會更快。</p>			

表 3.4 工作日誌表(四)

班級：行 100 甲	學號：BZ100012	姓名：陳鈺婷	撰寫日期：104/03/09
撰寫期間：104/01/01~104/03/05		期間總實習時數：304 小時	
實習機構(含分店名)：鑫揚興實業股份有限公司			
部門(單位)/職稱：採購課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>從 12 月中接下了採購的這個位置，前幾次報告都有提到我的採購作業流程，內容裡也包含對帳。有間廠商老闆開始問我他的貨款，完全不知情的我查清楚事情才發現，我那同事從 7 月的帳款到 11 月都沒整理給廠商，積欠半年，廠商也來跟同事問過，同事總是帶過，也沒處理，就這樣...同事就去生孩子了。廠商開始盯我，因為我是頂同事、交接位置的人，我必須幫前同事擦屁股! 換做我是廠商，我也會很不開心被欠錢那麼久。</p> <p>為了不讓老闆對我有壞印象，在我交接那個月我就先把交接當月份處理好，讓他準時收款，要他給我一點時間處理之前月份的帳款，因為採購單上的資料，都與他打的出貨單尺寸或是規格不合，所以單子都對不起來，而且我是 12 月份才進採購，也不知道他們當時 7 到 11 月的單是怎麼打的，為什麼會和他們的出貨單有那麼多不同，12 月份我準時把 10 月 11 月的帳也跟著做好讓廠商請款，1 月份也準時把 12 月的 7 月 9 月的帳款用好，就這樣跳過 8 月帳，因為我一直對不起來，工作上學的事情越多工作也越來越多，已經開始忙到沒有時間去對那複雜的帳款，要請料，要接電話，要追料，要夾銷貨單，key 單，最近一個月，那廠商老闆只要到辦公室就會大聲的對我唸，問我 8 月帳什麼時候會用好，什麼時候會讓他收到，覺得被洗臉的很徹底，覺得委屈，明明就不是我造成的結果，就因為現在是我接工作，必須扛下這個責任，主管看到我被唸，也就轉移話題解救我，同事也會問到底是什麼情況，我也只能說我運氣不好，遇到這麼委屈的事。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>整件事情只感覺到自己受委屈，因為前同事的關係，導致我的工作也有些都被這些事情給佔用，老闆對我說的口氣很差，導致我的情緒都會受影響，也用了很不禮貌的方式對他，不看他的臉，回答只會摠摠摠，因為我多說什麼都沒用，他就是針對我，那時候覺得壓力好大，沒有人出來解救我，我還是覺得委屈，下班之後還是受不了哭了，我不想用那種態度對廠商老闆，但就是知道這不是我的錯，我無法忍受。這是我應該完成的工作，還是得屈服。被罵完，電話一來，還是要用很開心的語氣向別廠商溝通，這是最專業的態度。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>不要把事情拖到最後，苦了別人也累了自己，今日事今日畢，雖然在公司有做不完的工作。對工作上的事情，不管有多難處理絕對不能逃避，逃避不僅沒處理好事情，也讓事情越不好處理。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>自己要挪出時間，趕快把帳款處理完，辛苦一陣子，再來就不用被時間追著跑，把工作變回到原點，每天都有自己該做的流程工作。在情緒管理方面，適時的紓解壓力情緒，不讓情緒去牽連到對工作的態度。</p>			

表 3.5 工作日誌表(五)

班級：行 100 甲	學號：BZ100012	姓名：陳鈺婷	撰寫日期：104/04/09
撰寫期間：104/03/09~104/04/09		期間總實習時數：184 小時	
實習機構(含分店名)：鑫揚興實業股份有限公司			
部門(單位)/職稱：採購課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>說明特別的事件、特定的對象、特定的時間或特別的主題，發生的過程細節說明</p> <p>每天的上班時間都過的很快，很快中午休息，很快下班時間到，休息中有時還是跟著工作在比賽，工作沒有可以作完成的一天，10 個業務人員跟 3 個採購人員的交戰！業務當然想要有最快的交期交貨給客戶，公司的產品往客製化，大多的零件只能做零庫存，無法備用，除非是標準品。常常聽到廠商不想要我們這麼趕，希望我們交期不要這麼急，但有什麼辦法呢？業務下單下的急，我們採購交期沒趕，又是採購這的錯誤了。</p> <p>公司的請料作業流程，我們的請料單會先拿去給倉管看過，他會幫忙註記什麼要請料，什麼料倉庫取，最近最常發生的大問題是，倉庫蓋章”倉庫取”，採購人員看到不會請料，到要出貨前一個禮拜，現場的課長去領料，雙方才發現，原來當下蓋錯印章，那不是標準品，倉庫沒那樣東西，導致零件要補請料，補請料又要開始每個東西都要急件，加工類也要急件，一個督促一個，業務盯採購，採購盯廠商，一直循環……。</p> <p>採購學的事情真的很多很多，非常充實，常料請到一半的時候，就有場內人員或業務人員來問貨的進度，或是他們出貨都還要附材質證明，這些資料也要準備給他們，請料也不是買東西有固定廠商，都還要比價議價，光等詢價單回覆也需要一些時間，就得趕快夾單或者對帳，事情真的都忙不完。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當被通知倉庫蓋錯章的時候，我極度面臨崩潰，(又要被追殺了!)怎麼辦?趕快請料，拼了命去拜託廠商，有時候會被誤會是我沒請到料，但他們都不知道是倉庫那出的問題，我都趕緊找出證據，說明不是採購這的問題，也方便有請料時間，交期可以延後的理由，場內總是太晚通知，被誤會感覺真的很差，明明有做好，可能因為別人的錯誤，害的都是自己的錯一樣。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>請料時一定要謹慎小心，不要犯錯讓別人說批評的話，也要適時的找到證據解釋自己沒有錯誤，不然久了別人就會自動覺得自己是個很不認真，一天到晚再犯錯的人。</p> <p>只要更認識零件，這種錯誤也會犯更少，一起跟倉管討論疑點，解決這些常要請料卻又誤蓋章的問題點。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>工作越來越上手，就能更熟能生巧，增加自己在工作上的記憶力，知道自己買了什麼東西，送了什麼東西去加工，什麼東西回廠了，認識更多的材料，知道它們的長相，這樣才能更融會貫通，而不是傻傻的一直請料。</p>			



## 四、結論與建議

### 4.1 結論

很感謝公司給我這個機會，讓我在公司裡學習，以為在這大間的公司實習，我只能一直當打資料助理的角色，因為沒什麼實力，畢竟大公司，只能在裡面當小小職員吧，如今一步一步的努力，讓我拼到採購專員的角色繼續發展，有學習的心，想要達成並沒想像那麼困難，我會繼續為公司努力，也為自己未來努力。

實習前，無法想像工作的忙碌，因為不知道工作的內容，期間共轉了三個單位，只打資料覺得無聊工作，變到沒那麼忙壓力卻很大的人事，到現在精神每天都很緊繃的採購。

實習這段期間，剛開始最難適應的是每天要坐在電腦桌前，一直打資料到下班，覺得工作無聊，還腰酸背痛、眼睛都要瞎了，因為很想證明給別人看”效率”，所以很緊繃的在工作，不敢讓自己有鬆懈，做完事情就趕快去找每個部門找工作幫忙，學習更多東西。

實習中，代理了人事總務一個月，每天都覺得壓力好大，公司大大小小的都要管，公司似乎忘了我只是個實習生？每天系統要早點名登記出席，訂便當，電腦修理，包含公司外勞的大小事都要聯絡仲介，公司缺人才，也要上網找人才邀請面試，我面試人才？我想我實力比他們差很遠了，會不會壞了公司形象？當人事時間沒打資料那麼忙，就是有種責任重大的感覺，即使做的很好，沒有任何差錯，腦袋都一直轉著還有什麼沒做到的？剛開始當人事三天下班的路上都崩潰的哭了。

實習這大段時間都在收穫，從什麼都不會，到現在公司可能很需要我，很多從沒遇過的事，不知道怎麼處理的事，都學到一些。都不是我想學的，但學到的也是我都不會的。從 KEY 資料的小助理開始，到代理人事總務，之後落到採購人員，這之間不知道學到多少寶貴的經驗。

每天早早出門，晚晚回家，學越多，做越多，事情多的做不完。在採購部門的我，被業務催貨，他們要交貨了，國外業務更是緊張，空運費用我們賠不起，但我們真的很努力再請料趕貨，現場的主管也針對採購，料沒回來，他們無法完成成品，他們也被業務催，只好又盯上了採購，雖然跟廠商比起來，我們給他們錢賺是我們比較大，但在他們或趕不出來的時候，也需要苦苦的哀求他們幫我們趕貨，因為他一句不想做，我們就完蛋了。工作忙到亂掉，

做事做的不開心，電話接起來馬上要轉換心情，用好的口氣對廠商或客戶，職場真的不簡單。

體會到爸爸媽媽上班的辛苦，他們真的很偉大，實習半年就覺得好累好膩好煩了，他們為我們拼了二十多年。

我希望學到如何做出一個好報表，這是最近有點小卡關的地方，在實習這段日子，可以知道為什麼師長要我們多讀書，多讀書真的會贏別人很多，一技之長非常重要，尤其是語言類，雖然現在很普遍，不會的還是居多。

從業界來看，從學校所學還是基本的軟體應用，除其他科別，可能還有一些不一樣的專長，一定要多語言跟別人不一樣，不然其他還是要靠自己經驗累積，自己努力學習如何成長。

雖然現在走在採購的路上學習，希望未來有機會可以往行銷方面走，不敢說自己有滿分的想像力或創新，但很想做那類的工作，累積經驗，碰碰運氣，持續努力學習。

## 4.2 建議

### 一、對實習公司的建議

人才不夠的時候就該補人才，每個職位都沒有責任歸屬，全部混在一塊。一人身兼多職位，一間好公司就應該有好的制度，也要有職場上專業的教育訓練。

### 二、對實習制度的建議

實習制度真的很棒，沒有任何建議。

### 三、對學弟妹的建議

如果對讀書沒那麼有興趣，不仿參考實習這條路，體驗工作，在工作中學習，並想想未來工作想要什麼。在工作上遇到困難，不會就是要勇於發問，節省自行思考的時間，效率也會增加很多。

#### 四、對系上的建議

覺得實習規劃不錯，學校幫忙找實習地點，也開放讓學生自行找企業，或自行創業，如果系上找的行業可以更相關科系的教學內容應該會更好，例如企畫助理、行銷助理...類似這樣的工作，發現系上找的相關企業都是物流居多，想遠一點的話，應該不會希望學生畢業後在便利商店工作吧?這不是打工就可以做的嗎?應徵別樣工作，老闆可能也覺得他之前也只是便利商店打工的學生而已，這樣用的機率不大吧?沒有更多好的經驗，比較難轉換跑道。

#### 五、對師長的建議

對師長們很感激，沒有任何建議。

#### 六、對學校的建議

讓我們去實習還要繳學費真的很不妥當，學校已經解釋過了，但是怎麼算都覺得還是有點沒理，之前有說有申請補助，看學費可不可以繳少一點，但後續都沒有下文。