

修平科技大學人力資源管理與發展系

Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Management and Development

實習成果報告

Final Report of Practical Project

主題:製造業會計及人事行政工作

實習單位:益順泰實業有限公司

輔導老師:李子元

班級: 四年甲班

學生: 邱佩琪

學號: BI100901

中華民國 105 年 1 月

摘要

藉由實習工作及在校所學到的理論與實務之結合。在中小企業實際上部門與部門間之連貫性以及相關性，相對人力資源上的應用，我們能如何利用所學的，在實務上發揮功效。

暑假實習中，在益順泰公司主要負責行政助理工作，所做過的行政相關工作、職場上的應對及同事間相處模式，這些都是我們的成長過程及經驗累積。行政相關工作的事務，雖然技術性不高，卻也在忙碌中學習如何將一件件小事、雜務處理的有條有序，能判斷事情處理的先後順序而不至於手忙腳亂。

此一實習成果報告著重於實務與理論之實踐及實務的學習經驗，前段先分析實習機構之產業現況，再針對實習機構之組織架構，人員職掌及實習員所分派到的任務做描述，最後針對實習工作內涵及個人所學心得做說明。

目 錄

摘要.....	1
目錄.....	2
表目錄.....	3
圖目錄.....	4
第一章 實習產業.....	5
產業簡介.....	5
產業現況.....	8
第二章 實習企業.....	9
企業簡介.....	9
組織架構圖.....	10
經營現況.....	11
第三章 實習單位.....	12
部門簡介.....	12
業務職掌與成員.....	13
第四章 實習督導人員.....	14
實習督導範圍.....	14
第五章 實習工作內涵.....	15
工作項目與說明.....	15
實習時程.....	18
第六章 實習心得.....	19
實習成果.....	19
實習心得.....	20
建議.....	21
參考文獻.....	22
附件.....	23
校外實習工作報告.....	
校外實習期中訪視考評表.....	
校外實習表現期末考評表.....	
校外實習照片.....	

表 目 錄

表 3-1 人事部業務職掌與成員.....	13
表 3-2 會計部業務職掌與成員.....	13
表 5-1 實習工作項目與課程對應表.....	16
表 5-2 KAS 對照表.....	17

圖 目 錄

圖 2-1 公司架構.....	10
圖 3-1 單位組織架構.....	12
圖 5-1 所示為實習預計與實際差異表.....	18

第一章

第一節 產業簡介

一、鋼鐵產業前言

鋼鐵產業為國內公共工程及民間投資的重要支柱，也是金屬製品、機械、汽機車、家電、造船、資訊電子等產業的重要上游原料。鋼鐵使用量近年都有逐漸增強的趨勢，在近幾年很多主要地區都有明顯的成長，導致鋼鐵的需求大增，到了 2009 年時在鋼鐵的全球成長率上在會到達 6.3%，由此可看出鋼鐵的重要性，所以我們想要先從鋼鐵產業的製造流程與範疇開始了解，然後進一步的分析世界與台灣鋼鐵的產銷狀況，與各個會影響鋼鐵產業的因素為何，進而更了解這個每個國家不可或缺的傳統產業。

二、鋼鐵產業特色

鋼鐵產業建廠時間長，設備技術都非常的精緻，但投資回收慢，能源消耗又比其他的產業來的高。另外又有防制空氣汙染的問題、擴充廠房的土地問題，所以該產業的發展與上下關聯很大，必須仰賴其他產業如：電機、土木、運輸等工業的綜合支援，才能發揮其特性。可條列出以下的特性：

1. 基礎工業鋼鐵主要產品皆可為機械業、汽車業、建築業、造船業、國防工業等使用。由於鋼鐵是各行各業發展所不能欠缺的基礎，因此鋼鐵業有「工業之母」之稱。
2. 能源密集產業煉鋼必須消耗大量能源，根據中鋼公司所敘述，每生產一公噸需消耗熱能(以煤為主)650 萬~800 萬千卡，由此可知其高能源。
3. 高投資低報酬產業 鋼鐵工業是資本支出大、人力需求高的產業，而且回收時間長，以財務觀點看來鋼鐵是種高投資低報酬的產業。

三、台灣鋼鐵產業歷史簡介

(一)民國 40 年代的鋼鐵工業政府在民國 40 年代曾實施兩期四年經濟建設計畫，經濟以發展勞力密集的進口代替工業為主，以供應國內需要。鋼鐵工業的基礎並未建立，但隨著工業建設的增加和國民生活水準改善的需求，國內各種工業建設齊頭並進發展，對鋼鐵產品的需求與日俱增，機器工業發達，需要鋼鐵材料大批供應，特別是建材市場的需求量更是大幅度的增加。由於產銷刺激，國內鋼鐵業者不斷擴充設備，鋼鐵工廠逐漸具有相當的規模，而隨著產量之遞增，國內市場的需求亦逐漸達到飽和狀態。40 年代後，由於工業發展逐漸起步，業者不得不改善自己的生產設備，改進生產技術及管理制度，以求達到提高品質、降低成本的目標，並積極開拓外銷市場，民國 45 年，唐榮鐵工廠售予韓國鋼筋 200 噸，首創光復後鋼

品外銷記錄，但我國鋼鐵產品真正的外銷應在民國 50 年之後，40 年代的鋼鐵工業主要是以內銷供應為首要任務。

(二)民國 50 年代的鋼鐵工業 由於進口替代工業發展甚速，國內市場已呈飽和，為繼續發展，必須拓展鋼鐵產品的外銷，而 50 年代則是我國經濟出口擴張時期。鋼鐵工業隨外銷工業的發展和政府所擬第三期經建計畫的需要，設備產能大增，而鋼鐵公會亦在民國 52 年 11 月組織成立，對業者彼時的合作開發越南、泰國等地外銷鋼品市場有很大的助益，而刺激鋼品外銷增加生產的主要原因有二，一是越戰的需求，二是拆船業的蓬勃發展，說明如下：1、越南自民國 50 年因越戰期間需要，由美援項下供應外匯撥款採購鋼品。依照美援規定，進口鋼品限由開發中國家供應。當時韓國工商業尚不發達，日本產品在限購之外，我國則是遠東地區唯一可以供應的國家，鋼鐵業者得以較為優厚價格取得標購鋼品的承銷。此時公會籌組中國鋼鐵貿易公司負責鋼品外銷，此項供應一直維持到民國 56 年初，政策改由限購美貨才停止。2、民國 54 年政府為輔導拆船業，訂頒了「獎勵進口舊船加工輔導辦法」，我國拆船工業因地理自然環境的有利與人工成本低廉及素質優異而蓬勃興起，國外舊船不斷開到國內解體，獲得廉價船板和廢鋼材料，供給鋼鐵工業使用，間接促成鋼鐵工廠紛紛設立，生產鋼品，供應內外銷，50 年代鋼鐵工業可以說是持續成長開拓外銷的時期。

(三)民國 60 年代的鋼鐵工業 在民國 60 年代時，政府已完成第六期四年經建計畫與六年經建計畫，並繼續推行 10 年經建計畫，使我國經濟由勞力密集產業逐漸走向資本密集與技術密集的產業，特別是民國 62 年宣佈推動 10 大建設，而國營一貫作業大鋼廠亦列為十項建設之一。為維持國家的經濟發展，民國 66 年又繼續推動十二項建設，其中包括中鋼公司二階段擴建(生產冷熱軋鋼品)，這些公共建設的投資，多偏重於基本交通、能源、原料的開發，更奠定了我國工業化穩固的基礎，民國 64~73 年可以說是台灣鋼鐵工業的蛻變與成長期。民國 66 年 12 月，國營的一貫作業大鋼廠-中鋼公司開工加入生產，主要產品有鋼板、盤元、機械結構用棒鋼，使得產品結構漸趨完整，67 年 7 月中鋼公司第二階段完工，開始投入冷熱軋鋼品的生產，使中鋼公司的粗鋼總產能累計達 325 萬公噸。此外，民間業者尚有台煉公司、高興昌公司及燁興公司，亦投入鋼板及冷軋生產，但均為單軋廠，而原來的拆船單軋及電爐煉鋼業，則在原有基礎上成長。其特色有二：1. 由傳統的拆船到單軋、電爐業發展到進口鐵礦砂冶煉的一貫作業廠。2. 由條線類鋼品的生產到平板類鋼品的生產

(四)民國 70 年代的鋼鐵工業 從台灣的鋼鐵產業的發展時期來觀察，60 年代以前為鋼鐵業的萌芽期；民國 60 年代中期成立一貫作業鋼廠中鋼公司，邁入成長期；70 年代中鋼 2、3 期擴建，唐榮不銹鋼廠及民間熱冷廠亦積極從事建廠，並陸續投入生產，上下游鋼鐵產業體系逐漸形成，使得鋼鐵業走向成熟期。

(五)民國 80 年代的鋼鐵工業 民國 80 年代是台灣鋼鐵產業環境最為動盪的年代，兩岸政治情勢變化，台商赴中國大陸投資的人數急遽增加，鋼鐵產業在面臨下游外移下，為維持企業本身生存與發展，乃紛紛以增加直接出口來因應，鋼鐵產業進入擴張期。

(六)民國 90 年代以後的鋼鐵工業 民國 90 年代以後，為因應加入世界貿易組織所可能帶來的衝擊，除在兩岸設立營運單位外，並積極結合兩岸的人力與技術資源，再加入國際資訊的應用與人力的相互配合，使鋼鐵產品在國際市場上更具競爭力，而鋼鐵業亦逐漸進入全面整合時期。

第二節 產業現況

目前台灣出口的鋼材其最大威脅則是大陸鋼材，其流通價格普遍略低於台灣報價，加上又有出口退稅補貼，且隨著環保意識的抬頭，國內鋼鐵業應加快節能減排腳步，發展高附加價值產品。

一、 產業情況

近幾年全球由於需求成長減緩，產能利用率偏低，導致了價格競爭激烈、貿易衝突加劇、廠商利潤微薄。根據世界鋼鐵協會估計，目前全球鋼鐵業面臨市場過剩問題，2015 年全球鋼材消費僅成長 2%，其中全球最大的鋼材生產及消費國的大陸僅成長 0.8%，低於市場平均，因此預期需求成長力道不足。

原料價格是影響鋼廠獲利的主因，加上鋼鐵廠與原料商簽定的採購合約由年約調整為季約，因此高爐廠所屬產業鏈的利潤，多貢獻至礦商。因此鋼價上揚時，鋼廠在上游成本的擠壓與成本轉嫁的困難下，煉鋼的成本過高，以致鋼廠獲利被壓縮。

近幾年全球由於需求成長減緩，產能利用率偏低，導致了價格競爭激烈、貿易衝突加劇、廠商利潤微薄。根據世界鋼鐵協會估計，目前全球鋼鐵業面臨市場過剩問題，2015 年全球鋼材消費僅成長 2%，其中全球最大的鋼材生產及消費國的大陸僅成長 0.8%，低於市場平均，因此預期需求成長力道不足，又供過於求的現象依然存在，不利鋼材價格表現，且美元價格強勢亦不利整體鋼材商品價格表現，因此中長期鋼市依然呈現弱勢。此外再由全球主要匯市角度分析，美國市場經濟緩步好轉、歐元受該區域經濟狀況未有明顯改善而呈現對弱勢、日本政策促使日圓走貶等因素，預期美元將維持強勁走勢，相關的商品報價如鎳、不鏽鋼等需謹慎看待。

當前台灣出口的鋼材其最大威脅則是大陸鋼材，其流通價格普遍略低於台灣報價，加上又有出口退稅補貼，且隨著環保意識的抬頭，國內鋼鐵業應加快節能減排腳步，發展高附加價值產品，並積極參與基礎建設、工程輸出、新材料開發、汽車、航太、雲端、醫療、電動車等多元領域發展，推動鋼鐵產業的轉型升級，才能因應急起直追的中國大陸與新興市場的競爭。

第二章 實習企業

第一節 企業簡介

一、 公司簡介

創立於民國 81 年 3 月 16 日，主要生產於機械主裝與零件加工為主，於民國 95 年漸轉型成為鐵線材異型鋼條加工，直角鋼條快速成型加工，特殊鋼加工，光面扁鐵加工。

擁有精密檢驗儀器，專業量測技術提供客戶更高更準確的品質與要求。提供協助為客戶設計、開發模具，有效追求大家最準確的加工品質與效率，為了提供客戶全面性的服務以追求高品質的加工產品我們不斷的地增進技術。

擁有優良系統並附有經驗的技術團隊秉持著“顧客至上 品質第一”的經營理念。

二、 發展沿革

- (1.) 創立於民國 81 年 3 月 16 日，主要生產於機械組裝與零件加工為主
- (2.) 民國 89 年擴廠
- (3.) 民國 95 年漸轉型成為鋼鐵線材加工
- (4.) 民國 100 年第二次擴廠
- (5.) 目前資本額約一百萬左右
- (6.) 員工人數約 21 人

第二節 組織架構圖

組織結構自 100 年起進行重整改革，人事部從會計部門分出來，也增設品質保證部門出來，稱為品管部，目前公司有三大部門。公司組織架構圖如圖 1-1

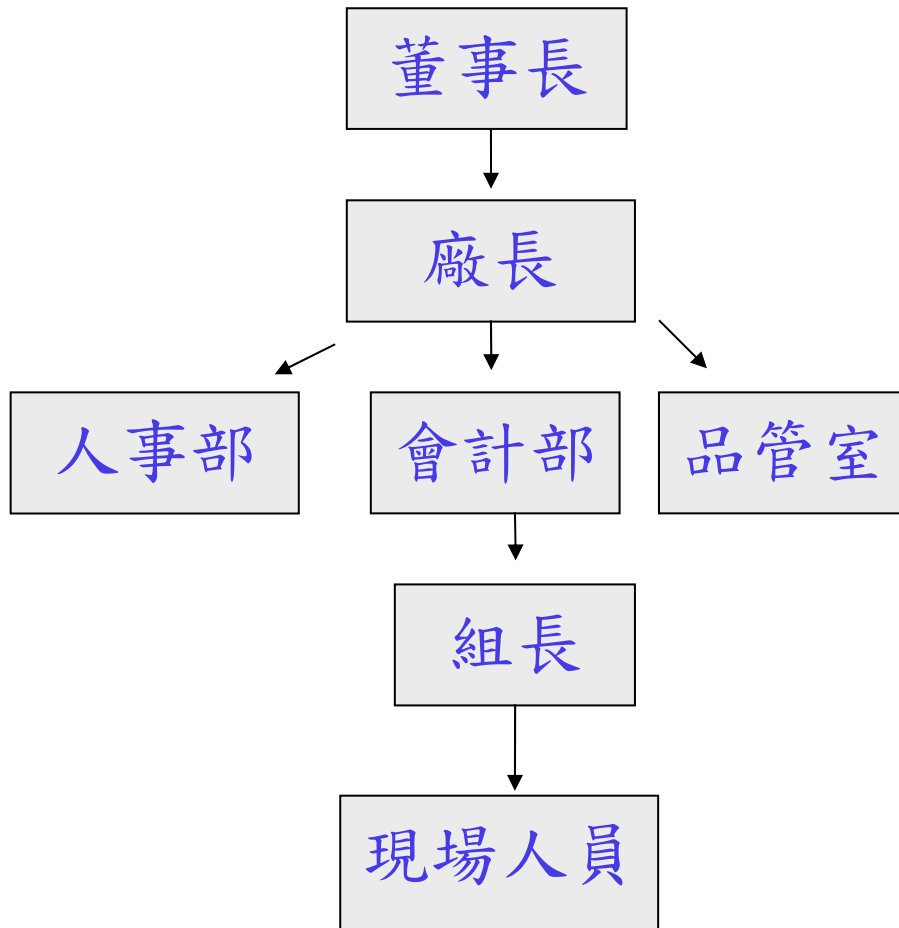


圖 2-1 公司架構

第三節 經營現況

益順泰公司有為其他公司代工也有自己的固定客戶，銷售方式以內銷全台，公司主旨在提供客戶一站式的整合服務。隨著鋼鐵產業競爭逐漸加劇，除相關毛利逐漸下降外，產品之交期要求也越來越短、允收標準也越益越高，都加大公司的經營難度。

益順泰公司於 100 年度開始實施 VCGMP 之推動，從品保條件、品保能力、品保技術及品保系統五大主軸展開相關軟硬體設施設備及系統的改革，目前品管室硬體設備建置完畢，相關品管技術之訓練仍持續進行中。

一、經營策略：

1. 摒棄單打獨鬥或相互削價競爭之經營方式，著手產銷協調及市場區隔等工作。
2. 結合上、中、下游業者，於生產技術及研究發展作水平及垂直整合與分工、共存共榮發展模式。
3. 適度擴張經營規模，提高產品附加價值。

二、未來發展方向

鋼鐵工業為資本與技術皆密集之產業，亦是維持國家整以經濟發展的重要材料工業，鑑於亞太地區將成為二十一世紀鋼鐵發展之重心，於兩岸加入 WTO 後，以台灣目前鋼鐵產業的發展及地理位置的優勢，未來台灣將成為鋼才重要之供應中心，故基於國內鋼鐵工業發展之有利條件下，展望未來市場發展方向及全球經濟動態，鋼鐵業發展遠景可期。

在『創新求變』之經營政策下，除加強傳統產品之研發與改良以提升競爭力外，更積極投入設備、人力及技術加入高科技產品之研發，以期為企業帶來高利潤之成長。

公司發展方向為下列五點：

- 一) 強化內部管理，培養專業人才，保持業界領導地位。
- (二) 強化品保單位，朝高品質高附加價值產品技術改良與研發，努力創造高利潤。
- (三) 提高現有設備產能，並迅速提升新增設備產能，提升產能營業利益。
- (四) 加強營建產品的推展，並積極參加國內重大公共工程之推動，提升市場佔有率。
- (五) 調整產銷結構，提高高利潤極高附加價值產品的產能及銷售。

第三章 實習單位

第一節 部門簡介

實習的分配部門為人事部與會計部，實習單位架構如圖 3-1 所示，在部門擔任協助角色，而主要任務為人事部與會計部交辦事項處理。

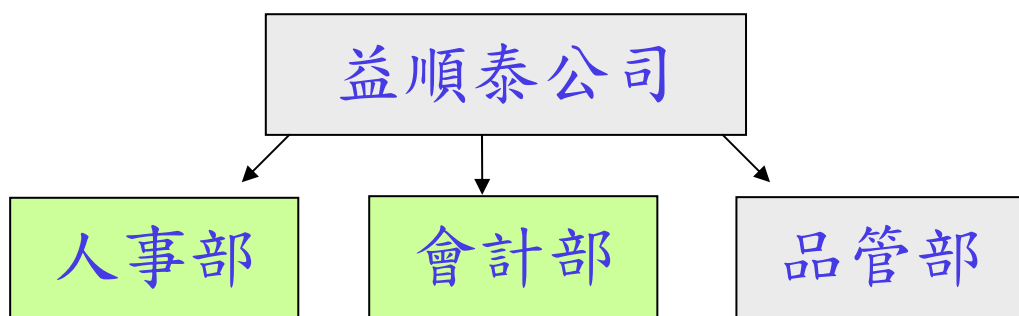


圖 3-1 單位組織架構

一、人事部

益順泰公司之人事部之主要的工作內容包括招募與甄選、訓練與發展、薪酬福利、員工關係、績效評估。

二、

益順泰公司之人事部之主要的工作內容包括有關稅務會計之處理及各項憑證及帳冊之整理、保管，銷貨帳、應收帳款、銷管費用之登錄，電腦會計作業之輸入與預印傳票列印。

第二節 業務職掌與成員

表 3-1 人事部業務職掌與成員

單位成員	工作項目
陳容瑞	講解薪資結構、工作協助制定、執行人事制度、招聘、績效考核、加退保作業。

表 3-2 會計部業務職掌與成員

單位成員	工作項目
林燕雯	會計帳務之處理及報表、有關收、付憑證、單據之審核與收付、應付帳款付款明細表之開列、各類查帳、申報、稅務法令等處理事宜
邱淑瑛	銷貨帳、應收帳款、銷管費用之登錄、電腦會計作業之輸入與預印傳票列印

第四章 實習督導人員

第一節 實習督導範圍

一、認識實習機構之現況對機構有初步的認識，對機構組織規劃與人力資源相關運用等，引導說明工作內容。

二、行政事務處理：協助將一般文書處理、整理公司資料、資料輸入、一般庶務為主，並核對資料是否輸入正確。

三、 客服接待方式訓練：幫忙辦公室人員電話接聽，幫忙接待客戶。

四、資料文件歸檔整合：公司有各式表單與電子檔，整合成一份，好讓往後有問題可快速尋找。

四、 薪資結算：月底計算工時表，結算每月薪資，輸入資料

第五章 實習工作內涵

第一節 工作項目與說明

本次實習之工作內容主要依實習員實際訪談了解，以文書應用整合為主要實習動機，藉以安排辦公室行政事務為主要工作範圍，全方位的行政作業學習安排可讓實習員學習整合各項看似簡單無趣又不斷重複性質的工作，是否能增加工作效率、能簡化工作流程、能從中學習有條不紊的處理事務及分辨工作先後順序的能力；八月份主要以資料整合實習活動為主，將龐大的資料做整合並轉為資訊，協助企業在事務流程中建立完整規則。實習工作項目與在校所學相對應連結如表 5-1。

表 5-1 實習工作項目與課程對應表

相關科目	會計學	勞動基 準法	人力資 源管理	計算機 概論	人際關 係	員供諮 商輔導	勞資關 係	任用管 理
工作項目								
說明工作 內容、工作 時間	▼				▼	▼	▼	▼
整理員工 資料		▼						▼
員工資料 建檔				▼				
計算工時 薪資	▼	▼					▼	
文書資料 處理	▼			▼				
電話接聽					▼			▼
人員面試 安排		▼						▼
基本事務 學習					▼			
接待客戶					▼			
整理客戶 資料				▼				
發票整 理、建檔	▼			▼				
收據整 理、建檔	▼			▼				

表 5-2 KAS 對照表

工作項目	工作內容	相關課程	知識(K)	技能(A)	態度(A)
計算工時	計算工時表，結算薪資	勞動基準法	了解基本勞基法相關薪資法規	薪資計算學會	正確性
電腦軟體應用	資料更新、建檔	計算機應用	熟悉電腦軟體及資料應用方法	輸入速度及資料整理	細心度
文書資料整理	將公司客戶資料與會計資料整理	計算機應用	文書分類	簡化工作流程	效率性

第二節 實習時程

確定實習公司之後與實習督導討論的實習預計圖，並確實記錄實際實習時程。

圖 5-1 所示為實習預計與實際差異表。























時序 工作內容	第一週	第二週	第三週	第四週	第五週	第六週	第七週	第八週
基本事務學習	 							
公司組織架構 認識	 							
適應環境	 							
整理客戶資料		 						
接待客戶		 						
發票整理及輸 入資料						 		
對帳單整 理核對			 					
員工資料建檔		 						
收據整理及建 檔							 	
電話接聽	 							
薪資計算				 				

圖 5-1 實習預計與實際差異表

預定時程- 

實際時程- 

第六章 實習心得

實習期間為民國 104 年 7 月 6 日至民國 104 年 8 月 28 日止，實習單位為行政部門，實習內容主要以人事行政事務內部作業流程為主。

第一節 實習成果

一、對員工的行政工作

- ✓ 確認上班時間及勞健保需要的相關證件
- ✓ 講解工作內容、上班時間、薪資休假結構、注意事項及相關法令
- ✓ 將新進員工基本資料鍵入人事資料系統
- ✓ 幫今日報到員工進行加入勞健保作業
- ✓ 工時表記錄員工到職/離職異動狀況
- ✓ 瞭解員工上班狀況
- ✓ 計薪作業，檢查上班天數及簽到時間、請假日是否有附請假證明文件，將確認後工時輸入到電腦程式存檔、計薪
- ✓ 離職→請員工簽好離職單並繳回，並協助員工於企業辦好離職手續

二、行政事務工作

- ✓ 進出項發票整理與鍵入檔案
- ✓ 收據整理與鍵入電腦
- ✓ 進出貨資料整理與鍵入電腦
- ✓ 鍵入對帳單與核對
- ✓ 客戶接待
- ✓ 客戶資料整理

第二節 實習心得

工作經驗

剛開始接觸行政工作，對於行政團隊上的每項工作都感到很陌生，這方面的工作是以前沒有接觸過的，在經過講解及示範後，讓我對於每件事的先後順序有一個初步的了解，也知道該如何著手作業；讓我對於益順泰公司從會計作業一直到人事行政作業的流程有基本的概念。

進入公司我認真學習從最基本事務學習處理，學習如何有效的規劃分配時間，每天例行要做的事就是正確輸入報表作紀錄。

經過兩個月的實習，讓我對製造業的流程更熟悉也更了解，也能知道事情的輕重緩急，像是早上一到辦公室，第一件事，是先確認員工有無報到，之後才處理後續動作，實習可以讓自己不斷地去思考，這次的實習機會，讓我增廣了不少關於製造業的知識及了解，這段時間不但學習到了許多不同的經驗外也讓我學習到更多與勞基法相關的法令與規章，更增加了很多對自己的磨鍊，這會是個難忘的經驗！

經過實習，發現內部行政作業並非我們想像中的簡單，反而是繁複但有制度的，每個階段都有一定的程序要執行，行政作業的每項工作都有不同的步驟、項目要作業，完成了一個個項目之後，我發現其實看似繁複的作業中，他是循序漸進的一個過程，並不像想像中的複雜！

第三節 建議

壹、給公司的建議

電腦設備不一致，有些機台軟體較舊，資料傳輸速度較慢。如果資源允許，可以將電腦軟體設備更新，使每一台電腦平均速度一致。將應用程式較舊的電腦重新下載新的應用程式定期將電腦做磁碟清理、重整等動作

貳、給學校建議

1. 學校可針對與實習企業相關專業科目進行培訓
2. 希望以後有更多企業可以讓大家選擇實習

參、給學弟妹建議

1. 除了將在專業科目上所學習到的理論加以複習外，在表達能力上的訓練也是很重要的，表達能力若佳，不僅有助於對實習業務較快進入狀況，在對實習與報告時，也能成為助力。
2. 進入企業實習，對於督導講解過的業務項目可以做筆記，以避免業務上的疏失，找出對自己最有利的學習方式，掌握自己的學習態度。
3. 不知道未來的環境會不會改變，但是你能掌握自己。不能總是以不變應萬變。職場上會發生一些預料不到的事情，但其實生活中也會發生，所以不用太緊張，只要盡情趣體驗那份新鮮人的感受。或許有時候會很累，有時候會倦怠，但別忘了我們也是一路走過來的。大家的表現只能更好，不能更差。

參考文獻

1. 產業價值鏈資訊平台。取自：

http://ic.tpex.org.tw/introduce.php?ic=Q000&stk_code=2002

2. 益順泰實業有限公司。取自：

<http://www.juanyuan.com.tw/about-us.html>

3. 大中鋼鐵股份有限公司。取自

<http://www.tahchung.com.tw/about.jsp>