

修平科技大學人力資源發展系
Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Development

實習成果報告
Final Report of Practical Project

主題：餐廳伙食改善提案成果報告
實習單位：矽品精密工業股份有限公司

輔導老師：楊雯惠

班級：四年甲班
學生：黃嘉偉
學號：BI97044

中華民國 101 年 01 月

摘要

此時習成果報告內容包含 IC 封裝之產業介紹、矽品精密股份有限公司之公司簡介、矽品人力資源處之組織架構及業務執掌說明以及 100 年 7 月至 8 月的實習工作項目與說明，並透過管理實務之經驗提出改善提案，給予企業回饋與建議。

目 錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
第一章 實習產業.....	1
產業簡介.....	1
產業現況.....	2
第二章 實習企業.....	3
企業簡介.....	3
公司組織.....	5
經營現況.....	6
第三章 實習單位.....	9
部門簡介.....	9
單位組織架構.....	9
業務職掌與成員.....	10
第四章 實習督導人員.....	11
基本資料.....	11
實習督導範圍.....	11
第五章 實習工作內涵.....	12
工作項目與說明.....	12
實習時程.....	19
第六章 實習心得.....	20
實習成果.....	20
實習心得.....	22
建議.....	24
參考文獻.....	25
附件.....	26
校外實習工作報告.....	27
校外實習期中訪視考評表.....	31
校外實習表現期末考評表.....	32
校外實習照片.....	33

表目錄

表 1-1 IC 封裝方式.....	1
表 2-1 矽品基本簡介.....	4
表 2-2 矽品經營團隊.....	5
表 2-3 矽品 99 年簡明損益表.....	6
表 2-4 矽品 97-99 年簡明損益表.....	7
表 5-1 信件收發.....	12
表 5-2 餐廳伙食管理.....	13
表 5-3 環境清潔管理.....	14
表 5-4 停車場管理.....	14
表 5-5 雜項財產管理.....	16
表 5-6 職工福利.....	17
表 5-7 總務 PI 管理.....	18
表 6-1 廚房作業環境改善.....	20
表 6-2 更衣室/區設置.....	21
表 6-3 新進廚房人員制度建立.....	21
表 6-4 無法及時供餐狀況預防.....	22
表 6-5 餐廳伙食管理實習心得.....	22
表 6-6 環境清潔管理實習心得.....	23
表 6-7 停車場管理實習心得.....	23
表 6-8 職工福利實習心得.....	23

圖目錄

圖 1-1 台灣半導體產業結構圖.....	2
圖 2-1 矽品經營理念.....	4
圖 2-2 矽品公司組織圖.....	6
圖 3-1 人力資源處組織圖.....	9
圖 5-1 實習時程圖.....	19
圖 6-1 提案動機示意圖.....	20

第一章 實習產業

一、產業簡介

1.IC 封裝簡介

IC 封裝是將前段製程加工完成之晶圓經切割、黏晶、焊線等過後被覆包裝材料，以保護IC 元件及易於裝配應用，IC 封裝主要有四大功能：

電力傳送：所有電子產品皆是以「電」為能源，然而電力之傳送必須經過線路之連接方可達成，IC 封裝極具有此一功能，外來的電源在經過封裝層內的重新分佈後，便可穩定的驅動IC 晶片使之運作。

訊號傳送：IC 所產生的訊號，或外界輸入的訊號，均需透過封裝層線路的傳送以達正確的位置，因此在經過封裝使各線路連接之後，各電子元件間的訊號傳遞自然可經由這些電路加以輸送。

熱的去除：IC 封裝的另一個功能就是藉由封裝材料之導熱功能，將電子於線路間傳遞所產生的熱量去除，使IC 晶片可在工作溫度下（約小於85°C），不致因過熱而毀損。

電路保護：IC 封裝除了對易脆的晶片提供了足夠的機械強度及適當的保護外，亦可避免精細的積體線路受到污染的可能性。

2.封裝技術隨產品而異，自1970年起，封裝的技術不斷發展，為因應電子產品朝輕薄短小、功能好、速度快發展，IC封裝由傳統的導線架封裝方式朝向I/O(輸入/輸出)腳數增加、厚度愈薄、面積愈小之趨勢發展，茲將各種封裝方式分述如下(如表1-1)，台灣半導體產業結構如圖1-1所示：

表1-1 IC封裝方式

導線架封裝
球柵陣列封裝 (Ball Grid Array ; B G A)
覆晶封裝(Flip - Chip ; F C)
晶片尺寸封裝(Chip Scale Package ; CSP)
多晶片模組(Multi Chip Module ; MCM)
系統封裝(System in Package ; SIP)

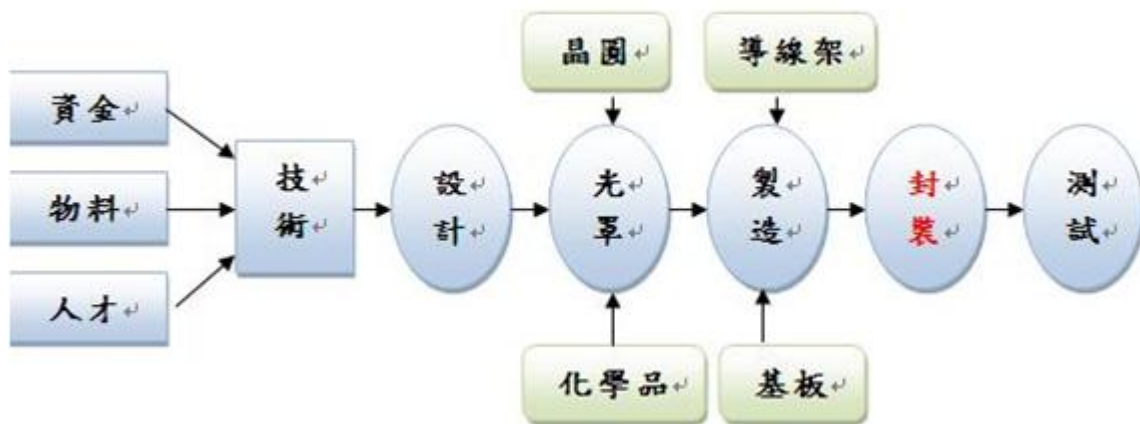


圖1-1 台灣半導體產業結構圖

二、產業現況

基本上，台灣封裝業界大致上可分為一線廠與利基型二線廠兩類，一線廠以矽品、日月光為代表，具有產能規模龐大、專注高階封測、高資本支出、有能力承接國際IDM委外訂單等特性；利基二線封測廠則具有產能規模較小、高階封測投資保守、固守中低階利基產品，及客戶以國內IC設計業者為主等特性，如超豐、矽格為典型代表。或專注於特定範圍IC產品，如以邏輯IC封測為主的華特、立衛、誠遠；LCD驅動IC封測的飛信、頌邦、福葆；記憶體封測的力成、泰林、聯測；CMOS感測元件封測為主的矽格、典範、勝開等。

2005年以來，在CPU、晶片組、繪圖晶片、驅動IC、記憶體及通訊相關晶片的封測需求持續增加下，國內封測業景氣仍呈現逐季復甦，故國內IC封裝、測試業者營運也多維持成長。目前我國IC封裝廠商家數有35家，IC測試廠商家數有34家。在半導體產業於2001年起走入不景氣的寒冬之際，前全球第一大封測龍頭廠Amkor受到財務狀況不佳，往來銀行對其資本支出設限，我國封測龍頭日月光趁勢大舉提升資本支出，2003年起日月光超越Amkor成為全球第一大封測業者。然2005年5月1日日月光中壢廠大火後無法繼續營運，雖不會對日月光全球最大封測廠排名有所影響，但是中壢廠是北台灣中高階封測生產大本營，部份訂單可能移動至艾克爾、矽品手中。2004年國內前十大IC封測公司分別為日月光、矽品、華泰、南茂、京元電、力成、飛信、超豐、菱生及華東；其中力成、京元電、日月光及南茂的表現較為突出，除了受惠於集團整合的綜效之外，最大的成長動力還是來自於記憶體測試帶來的商機。

第二章 實習企業

一、企業簡介

矽品精密工業股份有限公司成立於民國 73 年 5 月，主要提供各項積體電路封裝及測試之服務。民國九十八年公司的營業額約達新台幣五百六十九億元，目前全球大約一萬六千名員工。

本公司股票在台灣證券交易所掛牌上市，同時也在美國那斯達克交易所掛牌上市美國存託憑證。

本公司一向致力於滿足顧客對積體電路封裝及測試之需求，提供一元化解決方案，從封裝體設計諮詢、模擬、晶圓凸塊、晶圓針測、封裝、測試、預燒到直接配送等服務，並不斷藉由品質改善及技術創新，使公司成為創造高附加價值之專業供應者，同時確保公司之永續經營，創造股東最大利潤，發展至今已成為全世界第三大封裝測試廠。

產品包含先進的導線架類及基板類封裝體，廣泛應用於個人電腦、通訊產品、網際網路設備、手機、數位相機、個人數位助理及液晶顯示器等消費性電子產品。

客戶主要為位居世界領導地位之無晶圓廠半導體設計公司、整合元件製造公司或晶圓製造公司，其所需的先進製程技術，引領矽品建立了高品質產品及服務之信譽。因應其不斷提昇之產品技術需求，矽品已成為客戶尋求專業代工廠時，優先考慮的合作夥伴。

本公司立基台灣，客戶服務的據點包括台灣新竹及台中、中國蘇州、日本東京、德國慕尼黑、美國加州的聖荷西及杭丁頓海灘市、亞利桑那州丹貝市、德州路易斯維爾市，以及麻州波士頓等地。目前擁有三座生產中心大豐廠、中山廠及彰化廠。

公司總部、大豐廠及中山廠座落於台中縣潭子，彰化廠位於彰化縣和美。新建彰化廠已於民國九十六年第三季開始量產。此外，矽品公司亦擁有位於新竹科學工業園區內專事測試服務之新竹分公司及位於大陸蘇州之轉投資子公司矽品科技(蘇州)有限公司。

除了致力於本業外，矽品公司亦不忘企業存在的社會責任，積極參與社會服務，並透過公司治理，致力維護與投資人的關係。並於民國 94 年導入美國沙賓法案對財務報導正確性之內控查核制度，以提昇資訊揭露品質，公司簡介如表 2-1 所示。

表2-1 矽品基本簡介

矽品精密工業股份有限公司	
主要業務	各項積體電路封裝之製造、加工、買賣及測試等相關業務
董事長	林文伯
員工人數	大約 17,000
公司總部	台中縣潭子鄉大豐路三段 123 號分公司廠區
《中山廠》	台中縣潭子鄉中山路三段 153 號
《彰化廠》	彰化縣和美鎮彰新路二段 8 號

1.願景

成為世界級封裝測試標竿

2.核心價值(指的是使命及經營理念)

公司使命：

贏得客戶信賴，共創科技未來

經營理念(如圖 2-1)：

透過矽品內部運作(SPIL) 達到外在的表現(SPIL)

- 外圓表達 SPIL 對外的圓融與包容力
- 內方代表 SPIL 蘊含的穩固與核心



圖 2-1 矽品經營理念

二、公司組織

公司組織介紹如表2-2與圖2-2所示。

表2-2 矽品經營團隊

職稱	姓名	主要經(學)歷	目前兼任其他公司之職務
董事長	林文伯	交通大學電子物理系	本公司所屬子公司董事 本公司執行副總
總經理	蔡祺文	台北工專電機科	本公司所屬子公司董事
製造群資深副總經理	張衍鈞	南台工專電子工程科	本公司所屬子公司董事
歐洲業務 / 北美 客服副總經理	陳健華	菱生公司總經理 美國亞歷桑那州立大學電機工程碩士	無
製造群工程中心 副總經理	蕭承旭	逢甲大學化學工程系	無
製造群彰化廠副 總經理	劉玉湖	聯合工專電機工程科	無
行政管理中心副 總經理	簡坤義	東海大學管理碩士	無
亞洲區業務群副 總經理	于有志	台灣工業技術學院工業工程與管理系	無
新竹分公司副總 經理	吳禹昇	中原大學電子工程系	無
製造群研發中心 副總經理	馬光華	美國北卡羅來那州立大學材料工程博士	無
財務處協理	陳淑芬	車王電財務副總經理 中正大學會計與資訊科技碩士	無

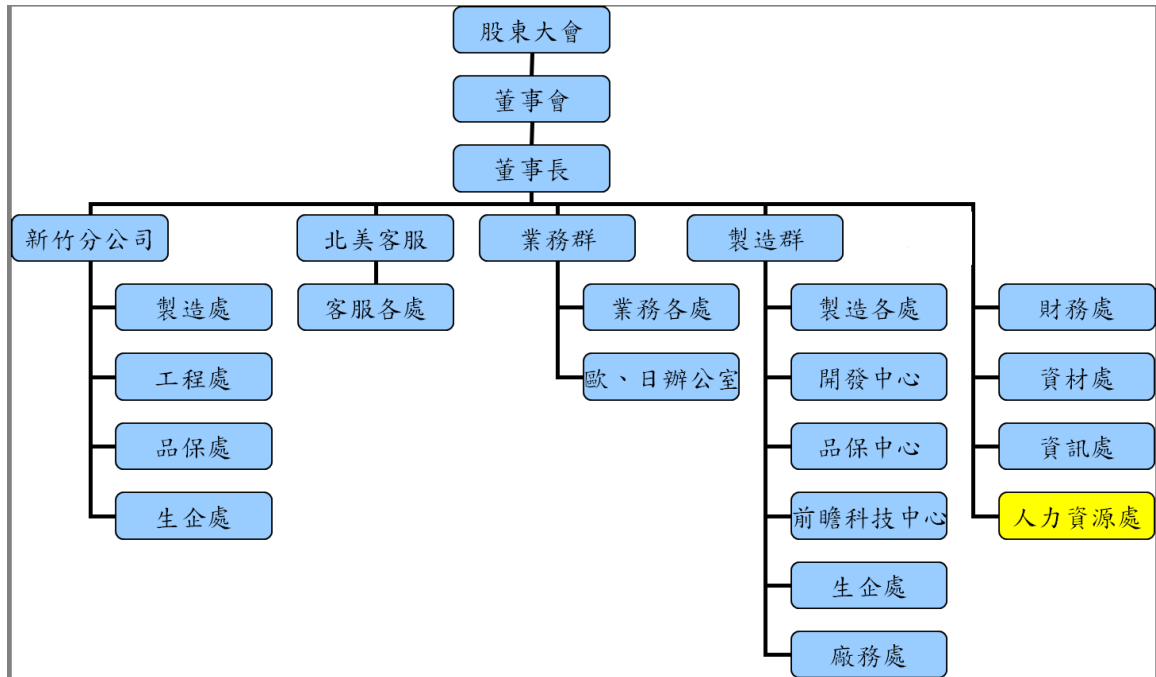


圖2-2 矽品公司組織圖

三、經營現況

矽品公司經營現況如表2-3及表2-4所示。

表2-3 矽品99年簡明損益表

99 年度資料

單位：新台幣仟元

本公司採歷年制會計年度

季別	第一季	第二季	第三季	第四季
營業收入	15,051,665	30,655,563	45,900,952	60,072,283
營業成本	12,606,929	25,559,568	38,710,075	51,025,567
營業毛利(毛損)	2,444,736	5,095,995	7,188,877	9,046,716
聯屬公司間未實現利益	0	-291	-7	-35
聯屬公司間已實現利益	-3	0	0	0
營業費用	766,577	1,632,294	2,339,563	3,268,707
營業淨利(淨損)	1,678,156	3,463,992	4,849,321	5,778,044
營業外收入及利益	119,865	397,095	548,808	859,051
營業外費用及損失	25,300	145,264	204,748	303,751

繼續營業單位稅前淨利(淨損)	1,772,721	3,715,823	5,193,381	6,333,344
所得稅(費用)利益	259,110	692,566	680,337	706,437
繼續營業單位淨利(淨損)	1,513,611	3,023,257	4,513,044	5,626,907
停業單位損益	0	0	0	0
非常損益	0	0	0	0
會計原則變動累積影響數	0	0	0	0
本期淨利(淨損)	1,513,611	3,023,257	4,513,044	5,626,907
基本每股盈餘	0.49	0.97	1.45	1.81

表 2-4 矽品 97-99 年簡明損益表

97-99 年度資料

單位：新台幣仟元

本公司採歷年制會計年度

	97 年度	98 年度	99 年度
營業收入	60,474,468	56,886,354	60,072,283
營業成本	47,685,762	45,823,439	51,025,567
營業毛利(毛損)	12,788,706	11,062,915	9,046,716
聯屬公司間未實現利益	5	2	-35
聯屬公司間已實現利益	0	0	0
營業費用	3,916,051	3,186,656	3,268,707
營業淨利(淨損)	8,872,650	7,876,257	5,778,044
營業外收入及利益	717,938	2,495,248	859,051
營業外費用及損失	3,081,482	162,649	303,751
繼續營業單位稅前淨利(淨損)	6,509,106	10,208,856	6,333,344
所得稅費用(利益)	195,576	1,419,027	706,437
繼續營業單位淨利(淨損)	6,313,530	8,789,829	5,626,907
停業單位損益	0	0	0
非常損益	0	0	0
會計原則變動累積影響數	0	0	0
本期淨利(淨損)	6,313,530	8,789,829	5,626,907

基本每股盈餘	2.03	2.82	1.81
--------	------	------	------

第三章 實習單位

一、部門簡介

「人力資源處」分支為總務課、薪資課、任用課，而我所實習的單位為中山人資課，負責中山廠區之人事服務，含報到、任用、考勤、員工關係及教育訓練等。

二、單位組織架構(如圖3-1)

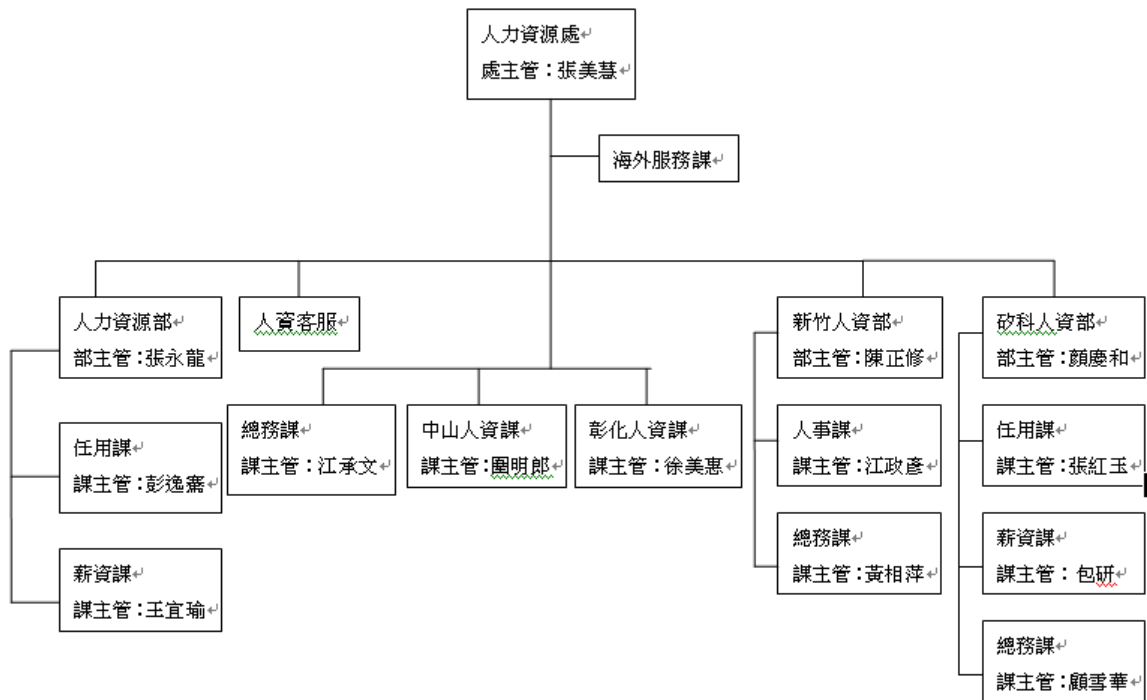


圖3-1 人力資源處組織圖

三、業務執掌與成員

人力資源處

【處長/協理】張美慧

- 【單位功能】
- 1.人力資源處底下各部門專案規劃、督導與執行。
 - 2.跨公司人力資源整合規劃(選、用、育、留)。
 - 3.大型活動的規劃與執行。
 - 4.擬定人力資源政策與規劃中長期人力資源發展專案。

人力資源處-人力資源部

【部經理】張永龍

- 【單位功能】
- 1.人力資源處底下各部門專案規劃、督導與執行。
 - 2.跨公司人力資源整合規劃(選、用、育、留)。
 - 3.大型活動的規劃與執行。

人力資源處-總務課

【課長/經理】江承文

【部門功能】輔助、協調聯繫與推動各功能單位之充分後勤支援工作、舉辦福利活動與推動其他有關人事福利事項。

人力資源部-薪資課

【課長/經理】王宜瑜

【部門功能】結算當月員工出勤狀況之薪資、加班費、固定津貼，員工績效考核、勞健保險、差假管理。

人力資源部-任用課

【課長/經理】彭逸騫

【部門功能】招募任用行政作業、辦理廠外以及海外招才活動、排定應徵者試驗與主管面談、專案規劃及執行。

第四章 實習督導人員

一、基本資料

職稱：總務課-管理師

姓名：蔡景進

性別：男

學歷：國立勤益工商專科學校工管科

經歷：

91/1/17：進入矽品

91/1/17~94/4/30：生產單位~設備工程師、製造組長

94/5/1~至今：總務管理師

二、實習督導範圍

- 1.伙食(餐廳)管理
- 2.停車場管理(含公務車管理)
- 3.環境清潔管理
- 4.雜項財產管理
- 5.廠區公共設施維護修繕
- 6.不動產業務
- 7.福利業務/活動協辦

第五章 實習工作內涵

一、工作項目與說明

工作項目 1：信件收發之工作說明如表 5-1 所示。

表 5-1 信件收發

工作項目 1	信件收發
工作說明	<p>1.掛號信件簽收、分類及登記</p> <p>(1).核對掛號信件號碼及數量</p> <p>(2).按照各部門將信件分類，並投遞各部門之信箱及張貼領取告示，如有大豐廠之信件需於登記後投入傳文箱</p> <p>(3).依照分類登記信件之號碼、部門、收件者並協助助理簽收</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR A[掛號簽收 (核對郵件號碼、 確認有無包裹或退件)] --> B[依照部門分類] B --> C[登記簽收表 (同部門寫一起、 將信件放於簽收處)] C --> D[將掛號通知 掛於各部門信箱上] </pre> </div> <p>2.各廠區間的傳文作業</p> <p>(1).將需傳至大豐、彰化、新竹廠之文件袋投遞於信箱</p> <p>(2).於早上 10 點以及下午 2 點至信箱領取文件袋，分類發送給部門同仁</p> <p>3.線上郵件收發系統</p> <p>(1).學習使用線上郵件收發系統</p> <p>(2).於試用期間檢討系統之缺失並提出改善建議，例如取消線上點選簽收之功能，保留紙本簽收</p>

工作項目 2：餐廳伙食管理之工作說明如表 5-2 所示。

表 5-2 餐廳伙食管理

工作項目 2	餐廳伙食管理								
工作說明	<p>1.定期查核，檢討缺失</p> <p>(1).</p> <table border="1" data-bbox="432 432 1331 723"> <tr> <td data-bbox="432 432 1331 477">點檢內容</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 477 1331 723"> 1.供膳人員衛生管理 2.食材管理 3.調理過程(指食材清洗後之烹調及烹調後之處理保存)管理 4.清潔衛生(炊具清理及廚房、餐廳之環境及設備清潔、含排水系統之疏通)管理 </td> </tr> </table> <p>(2).依照點檢表所列之項目於每週至 B、C 棟餐廳逐一查核，須特別注意伙食廠商是否標示進貨日期、廚房人員是否配戴口罩等</p> <p>(3).向督導報告餐廳之缺失、並與督導進行二次查核，學習檢討以及改善之步驟</p> <p>(4).了解相關伙食管理辦法及法令規範，比照現有做法後進行改善之提案</p> <p>2.廚房設備異常處理</p> <p>(1).於異常狀況發生時地依時間進行了解，並聯絡相關廠商及部門進行應變處理</p> <p>(2).學習督導之緊急應變處理之技巧</p> <p>(3).了解廚房設備之運作原理，以利釐清異常狀況發生之原因</p> <table border="1" data-bbox="432 1296 1331 1733"> <tr> <td data-bbox="432 1296 612 1346">案例</td> <td data-bbox="612 1296 1331 1346">7/13B 棟餐廳廚房跳電，導致無法順利供餐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1346 612 1588">應變措施</td> <td data-bbox="612 1346 1331 1588"> 1.了解原因：管線遇水 2.通知廠務查看，待廚房作業結束後再換管線 3.將部分食材緊急送往大豐廠烹煮，暫停接受訂購便當之服務 4.持續測試電源是否恢復供給 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1588 612 1733">小技巧</td> <td data-bbox="612 1588 1331 1733"> 1.隨身攜帶各廠商聯絡電話 2.為不影響隔日供餐，須先協調廠務進行施工再補填委工單 </td> </tr> </table> <p>3.伙食制度的研究與改善</p> <p>(1).依據每日統計之餐數分析原因，改善菜色</p> <p>(2).利用中午用餐時間觀察員工用餐之情況，例如動線是否不良、伙食廠商供餐是否順利等</p>	點檢內容	1.供膳人員衛生管理 2.食材管理 3.調理過程(指食材清洗後之烹調及烹調後之處理保存)管理 4.清潔衛生(炊具清理及廚房、餐廳之環境及設備清潔、含排水系統之疏通)管理	案例	7/13B 棟餐廳廚房跳電，導致無法順利供餐	應變措施	1.了解原因：管線遇水 2.通知廠務查看，待廚房作業結束後再換管線 3.將部分食材緊急送往大豐廠烹煮，暫停接受訂購便當之服務 4.持續測試電源是否恢復供給	小技巧	1.隨身攜帶各廠商聯絡電話 2.為不影響隔日供餐，須先協調廠務進行施工再補填委工單
點檢內容									
1.供膳人員衛生管理 2.食材管理 3.調理過程(指食材清洗後之烹調及烹調後之處理保存)管理 4.清潔衛生(炊具清理及廚房、餐廳之環境及設備清潔、含排水系統之疏通)管理									
案例	7/13B 棟餐廳廚房跳電，導致無法順利供餐								
應變措施	1.了解原因：管線遇水 2.通知廠務查看，待廚房作業結束後再換管線 3.將部分食材緊急送往大豐廠烹煮，暫停接受訂購便當之服務 4.持續測試電源是否恢復供給								
小技巧	1.隨身攜帶各廠商聯絡電話 2.為不影響隔日供餐，須先協調廠務進行施工再補填委工單								

工作項目 3：環境清潔管理之工作說明如表 5-3 所示。

表 5-3 環境清潔管理

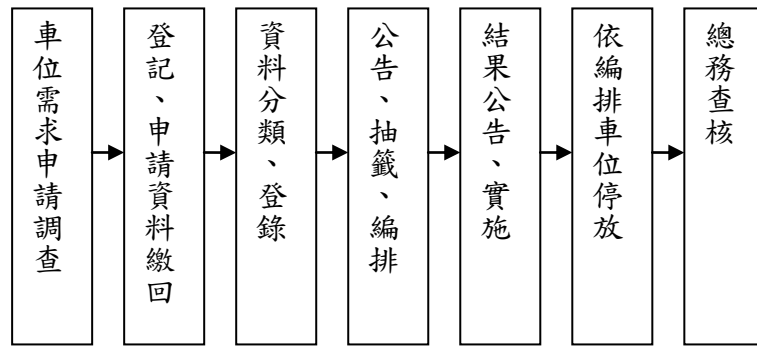
工作項目 3	環境清潔管理												
工作說明	<p>1.環境清潔流程</p> <p>(1).範圍</p> <table border="1"> <tr> <td>廠區內</td> <td>1.無塵室、周邊、一般辦公區之天花板、牆壁、窗戶、地面、廢棄物清運及無塵衣清洗 2.戶外區之環廠道路、停車場、空地之地面清潔、雨水溝渠清潔、花草樹木修剪、廢棄物清運</td> </tr> <tr> <td>廠區外</td> <td>宿舍公共區域清潔、停車場地面清潔</td> </tr> </table> <p>(2).由清潔股長文達哥帶領了解公司之清潔流程與人員編制 (3).清潔工作需按照時間及區域進行，廁所及休息是需在早上 7 點至 9 點前完成，9 點至下午 3 點則是進行無塵室之清潔</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">時間表</td> </tr> <tr> <td>7:00AM-9:00AM</td> <td>一般區、潔淨區、戶外區(吸煙區)</td> </tr> <tr> <td>9:00AM-3:00PM</td> <td>無塵室</td> </tr> <tr> <td>4:30PM 後</td> <td>草木維護、協助區域加強</td> </tr> </table> <p>2.無塵室、無塵衣清潔流程</p> <p>(1).無塵室所使用之清潔工具與清潔方法、步驟皆與一般區辦公室不同 (2).無塵衣也依照微塵量分為清潔人員清洗以及委外清洗兩種</p> <p>3.環境清潔及飲水機點檢</p> <p>(1).按樓層逐一檢查各區域之清潔及飲水機點檢表，清潔人員使否簽名 (2).巡查過程需觀察生產線之環境是否有異常狀況，並回報給督導人員通報主管單位</p>	廠區內	1.無塵室、周邊、一般辦公區之天花板、牆壁、窗戶、地面、廢棄物清運及無塵衣清洗 2.戶外區之環廠道路、停車場、空地之地面清潔、雨水溝渠清潔、花草樹木修剪、廢棄物清運	廠區外	宿舍公共區域清潔、停車場地面清潔	時間表		7:00AM-9:00AM	一般區、潔淨區、戶外區(吸煙區)	9:00AM-3:00PM	無塵室	4:30PM 後	草木維護、協助區域加強
廠區內	1.無塵室、周邊、一般辦公區之天花板、牆壁、窗戶、地面、廢棄物清運及無塵衣清洗 2.戶外區之環廠道路、停車場、空地之地面清潔、雨水溝渠清潔、花草樹木修剪、廢棄物清運												
廠區外	宿舍公共區域清潔、停車場地面清潔												
時間表													
7:00AM-9:00AM	一般區、潔淨區、戶外區(吸煙區)												
9:00AM-3:00PM	無塵室												
4:30PM 後	草木維護、協助區域加強												

工作項目 4：停車場管理之工作說明如表 5-4 所示。

表 5-4 停車場管理

工作項目 4	停車場管理
工作說明	<p>1.停車政策與制度</p> <p>(1).了解公司之停車政策以及停車證發放之制度，與其他企業不同的是，因矽品分為 E 班(白天班)、F 班(大夜班)以及 D 班(正常班)，其上下班時間皆不同，因此須考量尖峰時段之人數發放車證，以利進行控管</p> <p>2.汽車位編排流程</p>

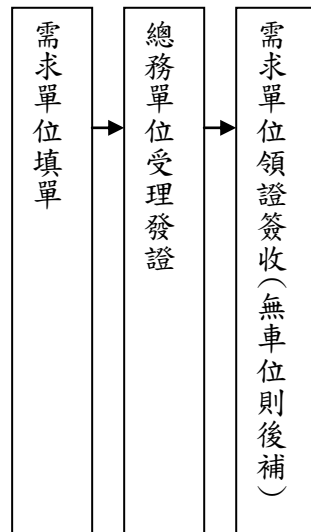
(1).了解車位編排之需求調查、登記申請、抽籤公告等步驟



3.停車證申請/變更/註銷作業

(1).協助員工進行停車證申請、變更、註銷單之填寫作業

(2).車位申請流程



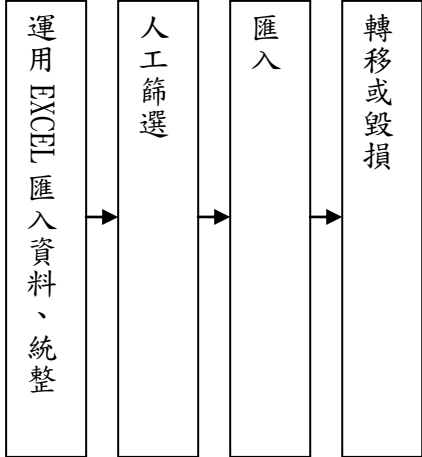
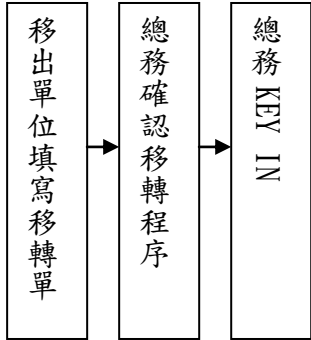
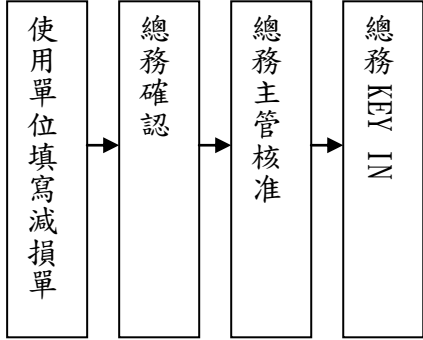
4.汽機車停車場巡查

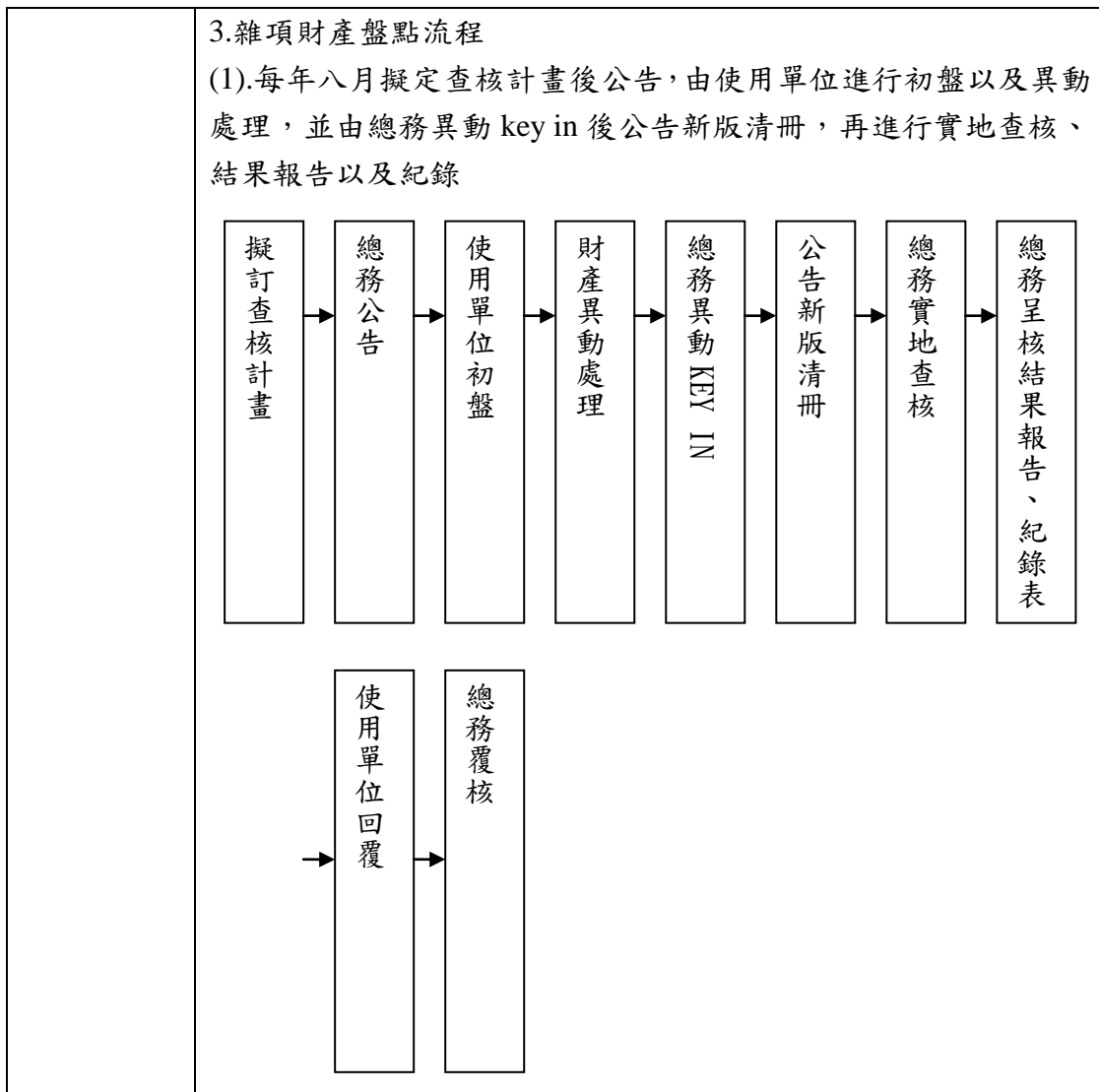
(1).核對車證是否符合，如有其他區域車政之車輛則進行開單警告、登記

案例	8/29 颱風天停車場車位不足，引起員工抱怨
應變措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.巡查停車場、核對車證是否符合 2.如有其他區域車證之車輛則進行開單警告、登記 3.安排有車證卻找不到停車位之車輛停入預留之主管車位 4.如因上述情形發現有車證之車輛未停在車格內，則不給予開單
小技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉各班別之停車尖峰時段 2.預留主管車位作為臨時調度使用

工作項目 5：雜項財產管理之工作說明如表 5-5 所示。

表 5-5 雜項財產管理

工作項目 5	雜項財產管理
工作說明	<p>1. 雜項財產新增作業流程</p> <p>(1). 每月初擷取前月購入之雜項類資產，篩選後進行列管，使用單位須回報存放位置以利總務進行存查</p>  <pre> graph LR A[運用 EXCEL 匯入資料、統整] --> B[人工篩選] B --> C[匯入] C --> D[轉移或毀損] </pre> <p>2. 雜項財產移轉/減損作業流程</p> <p>(1). 填寫移轉單，確認移轉程序，再進行 key in</p>  <pre> graph LR A[移出單位填寫移轉單] --> B[總務確認移轉程序] B --> C[總務 KEY IN] </pre> <p>(2). 填減損單，總務確認及主管核准後進行 key in</p>  <pre> graph LR A[使用單位填寫減損單] --> B[總務確認] B --> C[總務主管核准] C --> D[總務 KEY IN] </pre>



工作項目 6：職工福利之工作說明如表 5-6 所示。

表 5-6 職工福利

工作項目 6	職工福利
工作說明	<p>1.職工福利金保管、運用及管理辦法</p> <p>(1).了解職工福利委員會組織章程以及管理辦法，包含福利金、社、慶賀金、慰問金之給付標準以及社團之申請程序</p> <p>2.職工福利活動之協助</p>

	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">大豐廠福委會策劃、籌備</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">中山廠總務配合執行</div> </div> <p>(1).發放矽品彰化漆葡日活動之漆彈體驗營兌換券 (2).協助歌唱比賽桌椅陳設，以及廠商進廠時的問題排除</p>
--	--

工作項目 7：總務 PI 管理之工作說明如表 5-7 所示。

表 5-7 總務 PI 管理

工作項目 7	總務 PI 管理
工作說明	<p>1.搭伙率</p> <p>(1).由搭伙率的計算可以了解 B、C 棟餐廳的搭伙趨勢</p> <p>(2).檢討搭伙率之原因，進行菜改善，適時縮減桌椅以及走道，增加桌數以容納更多用餐員工</p> <p>(3).可依時令推出特殊菜色，夏天可主打涼麵，冬天則是藥膳，皆可提升搭伙率</p> <p>2.清潔費用計算</p> <p>(1).計算方式是由清潔人員費用、消耗品除以公司員工數，即為每人之清潔費用</p> <p>3.稽核缺失</p> <p>(1).定期點檢避免缺失事件發生</p>

二、實習時程

7、8月之實習時程如圖 5-1 所示。

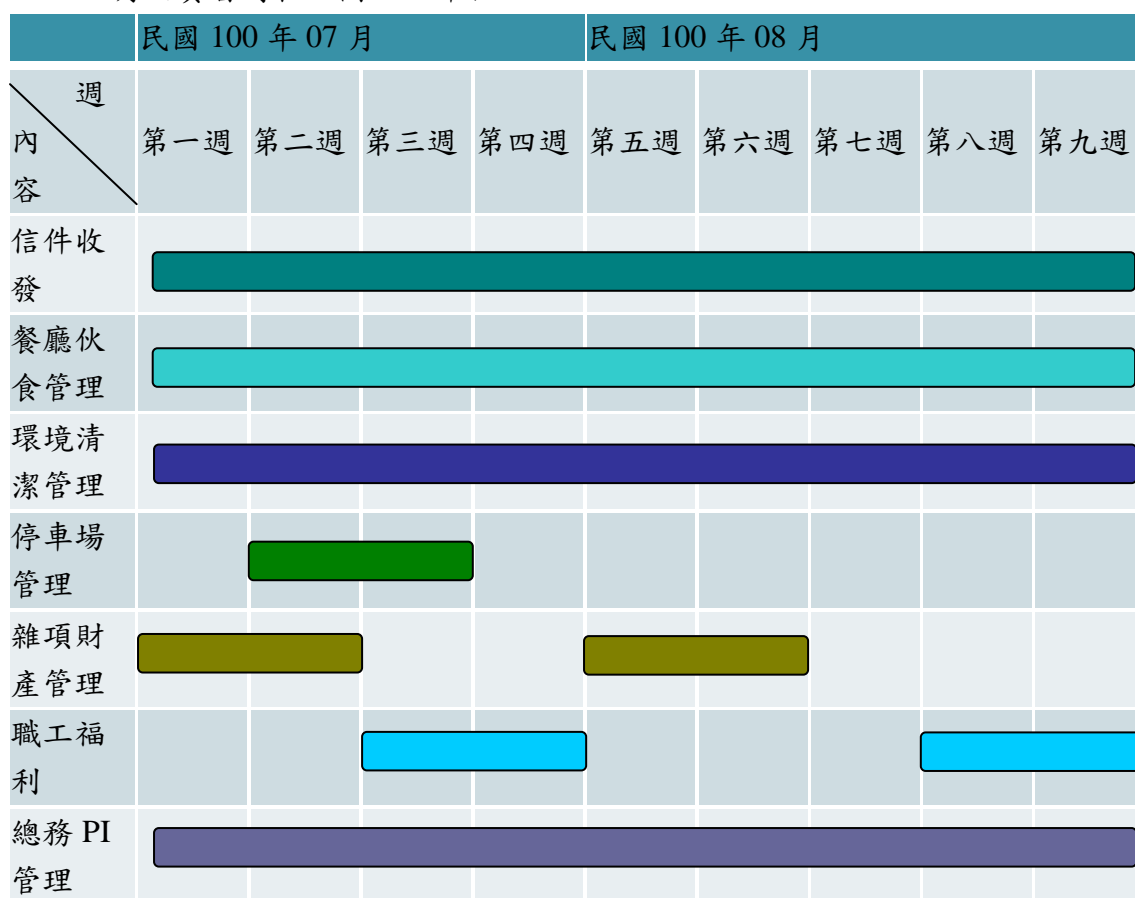


圖5-1 實習時程圖

第六章 實習心得

一、實習成果-餐廳伙食改善提案與建議

1.提案動機(如圖 6-1)

接觸及了解砂品之伙食管理辦法後，透過實地查核，觀察現有體制、作法與現行法規有無牴觸，若有則提出改善建議之提案

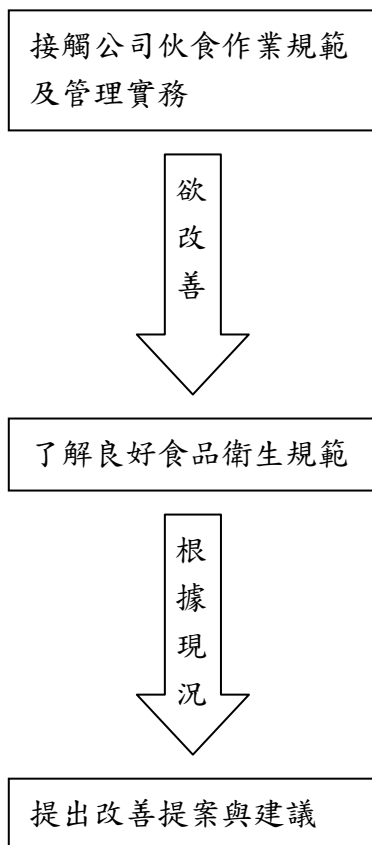


圖 6-1 提案動機示意圖

2.改善提案

(1).廚房作業環境改善(如表 6-1)

表 6-1 廚房作業環境改善

動機	廚房之油煙無法徹底排除，導致作業環境悶熱，通風不佳
法規依據	良好食品衛生規範【五、食品業者建築與設施】第二條第六項：通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持乾淨
現況	1.廚房雖採開放式空間設計，但烹煮區通風不佳 2.排油煙罩設備折舊，未能將油煙徹底排除
提案建議	1.請廠商評估排油煙罩之運作是否符合標準(總務人員需對設備有

	相當程度了解) 2.依照需求可加裝水洗油煙罩或是更換排油煙罩 3.將檢測標準(風速)列於點檢表，並定期清潔
--	---

(2).更衣室/區設置(如表 6-2)

表 6-2 更衣室/區設置

動機	作業區與廚房人員之更衣區及置物櫃之間無區隔，影響食材衛生
法規依據	良好食品衛生規範【五、食品業者建築與設施】第七條：凡設有更衣室者，應與食品作業場所隔離，工作人員並應有個人存放衣物之箱櫃
現況	1.乾料區、置物櫃、作業區之間均無區隔 2.無設置更衣室
提案建議	1.評估更衣室/區設置範圍(不可設置於伙食作業動線內) 2.規劃專用更衣室供更衣，置物櫃擺放 3.設置更衣區並加裝空氣簾或黃色塑膠簾 4.列於點檢表，定期清潔維護

(3).新進廚房人員制度建立(如表 6-3)

表 6-3 新進廚房人員制度建立

動機	新進廚房人員面對突發狀況(餐點中異物、伙食供應不及)無法及時作處理，影響員工權益
法規依據	良好食品衛生規範【六、食品業者衛生管理】第二條第三項：新進從業人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求，在職從業人員應定期接受有關食品安全、衛生與品質管理之教育訓練，各項訓練應確實執行並做成紀錄
現況	1.企業於伙食廠商進廠前宣導公司理念與預期目標(搭伙率) 2.廚房人員遇狀況後反應給管理單位(總務)
提案建議	1.如遇餐點中異物，立即撤下，並給予員工補償措施 2.根據經驗預估伙食份量，並於用餐期間隨時觀察，於供應不及前準備替代餐點 3.餐廳人員如遇員工反應，即時通報伙食廠商之帶班人員 4.廠商與管理單位定期開會提出問題，以尋求解決辦法並紀錄 5.事件統整、歸納 6.統一向伙食廠商之新進人員宣導

(4).無法及時供餐狀況預防(如表 6-4)

表 6-4 無法及時供餐狀況預防

動機	餐廳廠商如遇設備方面之突發狀況，例如：跳電導致無法供餐之情況，則會影響各廠伙食之供應需求
現況	1.大龍棧有中央廚房支援 2.富鑫無中央廚房，採各廠互相支援制
提案建議	1.選擇伙食廠商前考量其供餐應變處理機制 2.要求廠商訂定緊急供餐之備案(同廠區內可互相支援) 3.評估可行性

二、實習心得

餐廳伙食管理之實習心得如表 6-5 所示。

表 6-5 餐廳伙食管理實習心得

工作項目	餐廳伙食管理
心得	<ol style="list-style-type: none"> 1.總務在與伙食廠商溝通時須避免上對下的強勢做法，改以同理心溝通 2.嚴格要求並教導伙食廠商帶班人員之態度、做法，再由帶班人員以同樣方式帶領其員工，自己將會輕鬆的多 3.總務是廠商及與企業間的橋樑，必須去學習溝通協調之技巧，靠經驗累積自己的人脈 4.總務須了解廚房設備之作業概念，以利進行各工作項目之監督及查看，廠商施工時也應在旁查看，除了可以更了解施工步驟、依據以及做法，如果在過程中廠商有疑問，或是其他更好的意見，也能馬上做協商、決策 5.總務工作常會被臨時突發狀況佔用時間，所以需要在平常時多注意，觀察，一趟任務就可以當多次使用，節省時間 6.規範只是讓人員先有個概念，主管單位人員在剛開始查核時，便能依照點檢表事項檢查，等到熟悉後就不侷限於規範，因此會造成個人查核上的盲點，因此更需要交叉查核(其他單位例如：環安衛)來發現問題 7.B、C 棟餐廳的廠商並不是要互相競爭，搶奪彼此的客人，而是要將目標設定為在外用餐的員工，將其拉回廠內員工餐廳用餐，共同提升雙方的餐數，而非彼此惡性競爭
建議	<ol style="list-style-type: none"> 1.餐廳可設置意見箱或舉辦菜單喜好度之票選了解員工需求 2.提供廠商之安全衛生檢查及原物料來源供員工查詢 3.可利用教育訓練維持廠商服務程序及內容 4.餐數的統計廠商可做分析(將資料變成資訊)，進而調整菜色，提升搭伙率

環境清潔管理之實習心得如表 6-6 所示。

表 6-6 環境清潔管理實習心得

工作項目	環境清潔管理
心得	<ol style="list-style-type: none"> 1.任何的工作都需制定工作說明書/指導書，但實際作業情形要依公司規定或實際情況(預算、人員數量)做調整 2.清潔工作為公司的門面以及形象，必須考量到人員的訓練、分工以及時間的安排和流程，同時也需要遵守公司的規範進行專業之清潔工作，因此總務必須教育帶班人員才能確實執行清潔工作
建議	<ol style="list-style-type: none"> 1.一般無塵鞋可由管理單位要求員工定期清洗，維持公司專業度及形象 2.需規劃出清潔用具擺放之地點 3.可利用生活週報加強行政單位、主管單位與員工間之聯繫，當意外發生時即可採取緊急應變措施，避免問題二度發生

停車場管理之實習心得如表 6-7 所示。

表 6-7 停車場管理實習心得

工作項目	停車場管理
心得	<ol style="list-style-type: none"> 1.平常時就要多觀察才能熟悉主管之座車，發生異常才能一眼就知 2.如果遇員工抱怨，盡量在第一時間處理並了解狀況，別讓問題複雜化

職工福利之實習心得如表 6-8 所示。

表 6-8 職工福利實習心得

工作項目	職工福利
心得	<ol style="list-style-type: none"> 1.在活動前須確認廠商用電，詢問廠務場地之迴路，避免用電過度或是否需要準備發電機 2.活動場地之桌椅排列也須考量到觀眾視線、動線以及站位之保留 3.活動過程中總務需全程在場處理突發狀況
建議	<ol style="list-style-type: none"> 1.突發事件或事前準備之作業可做成紀錄，以利往後活動的周全性，亦可準備檢查表以確認物品、準備是否齊全 2.於活動前可統整需各單位協助之項目，於必要時需事前演練、執行，並且擬定緊急應變方式

暑期實習大部分只能學到流程(How to do)，很少有機會學到深入的工作及實務，反而再總務這方面可以參與較多的實務，學習督導人員之應變處理能力，事後也可思考是否有更完善的解決辦法，漸漸修正以提升自己的危機處理能力。

總務工作並沒有真正的績效，也很難去考勤，而且總務工作只需要服務的熱忱，不太需要運用到人資等相關知識，也較容易被取代，或許可以思考自己與廠商溝通之方式，並且運用自己累積之經驗解決突發狀況，建立總務工作之價值與成效。

總務的執掌常常因為公司的規模而變動，公司如果大，採購、廠務、警勤(門禁)就會各自獨立成單位，如果公司小，就必須全由總務單位處理。

總務的工作必須考量到被服務者(員工)的方便性，例如：信件按部門分類是胃了讓助理一次簽收，而餐廳餐盤的擺放方式及動線則是為了員工使用順手方便，這些小細節的調整都得靠平常多多觀察員工的需求，並且思考如何改善，以增加員工使用的便利性。

藉由這次實習所接觸到總務的相關工作，主要不是在於能夠學到多少東西，而是可以透過這個機會離清自己未來到底要往人資的那個方向走，如果清楚自己不適合總務，即可調整未來的規劃。

三、建議

1.給矽品之建議

實習生的權限太少，導致能做的協助有限，公司方面應建立實習生制度(權限、工作內容、考核標準、預期目標、學期實習制度的建立等)，不能因為嫌麻煩，而影響制度的建立，既然選擇了執行何不搭配更完善的制度，畢竟在缺乏制度的環境下，不僅會妨礙實習生的學習權益，更會影響觀感。

2.給學校之建議

選擇實習企業實應考量企業如何分配實習單位(人資單位之性質)，以及實習制度，包括被指派帶領實習生之督導的能力，人員之評估，以及企業對於實習單位(人員)之要求、目標等。

3.給學弟妹之建議

一定要加強 WORD、EXCEL 作業系統之能力，並且利用在學期間增加自己勞工法令的相關知識，另外如果有意願選擇矽品當做實習企業之學弟妹，須考慮到矽品雖然工作環境、設施、福利的制度都已經很成熟，但也容易被局限，工作內容以及能學到的東西可能無法太深入。

參考文獻

台灣食品良好作業規範發展協會（2000年9月7日）· 食品良好衛生規範· 2011年8月25日取自<http://dohlaw.doh.gov.tw/Chi/FLAW/FLAWDAT0201.asp>

公開資訊觀測站(無日期)· 簡明損益表· 2011年11月12日取自
<http://www.gem.com.tw/fin/p153.htm>

附件

- 一、校外實習工作報告
- 二、校外實習期中訪視考評表
- 三、校外實習表現期末考評表
- 四、校外實習照片