

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：績效考核－各據點生產分析
實習單位：裕民汽車股份有限公司

指導老師：黃衣莉

班級：四年甲班

學生：陳郁惠

學號：BI97034

中華民國 101 年 01 月

摘要

為強化學生理論與實務的結合，落實產學合作，提升學生實務專業能力與經驗，增進學生就業能力，修平科技大學人力資源發展系辦理暑期校外實習。

從系上得知業界實習錄取訊息後，我就開始搜尋相關產業、企業與實習部門的相關簡介與介紹，也與實習期間的督導-廖泰黃部長和盧世禮課長，有了第一次的接觸和面談機會，雖然在初步實習計畫書，即一一克服所有問題，完成了實習的課程。這次的實習對即將邁入職場的我們不僅充實了經驗，也充滿了回憶，讓我們清楚了解課本上與實務上的差別。

進入公司實習的過程中，主要接觸到(1)人員招募流程(2)人事資料整理(3)人事規則(4)績效考核表的跟催與回收(5)稽核盤點作業流程(6)各項資料的歸類與整理(7)各據點生產力計算....等，相關的人事行政作業，儘管都只觸碰到基本的部分，但在未來有了這些經驗，希望我可以處理的更加熟練。

實際操作後，更清楚了解人事作業的流程與運作模式，同時也會發現必須花更多的心力和時間，精進本身的專業知識與加強溝通表達能力的部分，在進入就業職場前做好萬全的準備絕對是必要的！

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
表目錄.....	III
圖目錄.....	IV
第一章 實習產業.....	1
第一節 產業簡介.....	1
第二節 產業現況.....	2
第二章 實習企業.....	9
第一節 企業簡介.....	9
第二節 公司組織.....	11
第三節 經營現況.....	13
第三章 實習單位.....	14
第一節 部門簡介.....	14
第二節 單位組織架構.....	15
第三節 業務職掌與成員.....	16
第四章 實習督導人員.....	17
第一節 基本資料.....	17
第二節 實習督導範圍.....	18
第五章 實習工作內涵.....	19
第一節 工作項目與說明.....	19
第二節 實習時程.....	23
第六章 實習心得.....	24
第一節 實習成果.....	24
第二節 實習心得.....	28
第三節 小結.....	32
第三節 實習建議.....	33
參考文獻.....	34
附件一 校外實習工作報告表.....	35
附件二 校外實習期中訪談考評表.....	52
附件三 校外實習表現期末考評表.....	54
附件四 校外實習照片.....	56

圖目錄

圖 1-1	2011 年 6 月—國產轎車 TOP 10.....	3
圖 1-2	2011 年 6 月—國產休旅車/商用車 TOP 10.....	4
圖 2-1	裕民汽車公司股東架構.....	11
圖 2-2	裕民汽車公司組織架構.....	12
圖 3-1	裕民汽車公司總管理處組織架構.....	14
圖 3-2	裕民汽車公司行政部組織架構.....	15

表目錄

表 1-1	2011 年 6 月－廠牌別排行(國產+進口).....	2
表 1-2	2011 年 6 月－廠牌別排行 (進口).....	5
表 1-3	2011 年 6 月－進口豪華品牌.....	6
表 1-4	2011 年 6 月－進口一般品牌.....	6
表 1-5	2011 年 6 月－累計銷售量排行 (國產+進口).....	7
表 1-6	2011 年 6 月－累計銷售量排行 (進口).....	7
表 3-1	行政部業務職掌與成員.....	16
表 4-1	實習總督導人員基本資料.....	17
表 4-2	實習督導人員基本資料.....	17
表 4-3	實習督導範圍.....	18

第一章 實習產業

第一節 產業簡介

回顧 40 餘年來，台灣汽車產業已經從 1957-1967 裕隆獨佔時期，1967 年後陸續開放三富、三陽、六和與進輪先後申請設廠，並和日本富士、本田、豐田及東洋公司合作，自此至 1984 年台灣汽車產業處於少數寡佔市場時期；1985-1999 自由化競爭發展時期，發展到 2000 年以後加入 WTO 後的全球競爭時期，目前台灣汽車保有台數已突破 600 萬台，每年汽車相關產值超過 5000 億台幣，對國內經濟發展肩負舉足輕重的角色。自 1988 年汽車市場突破 40 萬台後，各廠家相繼投入鉅資拓增產房與機具，並投入大量人力，以期達到規模經濟，如 1994 年達 57.7 萬台(最高峰期)，但自 1997 年起因受亞洲金融風暴影響，市場漸趨衰退，1999 年只有 42 萬台，各廠家為了生存，開始採取精簡人事、簡化車種、加強競爭力等各項措施，以因應經濟不景氣的影響。

台灣汽車產業早期受到政府 20 年的保護，但汽車製造並未因保護政策而有所突破，1981 年當時經濟部長趙耀東先生研擬年產 20 萬台大汽車廠之政策，此保護政策才得以修正，雖然大汽車廠之籌建並未成功，但已將國內汽車產業推向自由化的市場策略，因而造就了今日消費者導向的消費環境，也使國內汽車製造品質突飛猛進。汽車購買行為在消費心理的研究中，屬於高涉入的消費行為，一台汽車的售價從台幣 30 完到數百萬之間，消費者在選購一部車輛，從資訊的蒐集到最終購車決定過程中的每個環節，都是汽車廠商加強消費者對於本身產品印象的切入點，因此如何製造各式各樣的汽車來滿足消費者需求或透過促銷活動來吸引消費者注目的焦點，均為廠商生死存亡關鍵的所在。現在台灣行銷的汽車配件多樣化、價格低廉，每台車出廠配備已非常齊全，可說是全世界競爭最激烈的汽車市場之一，許多配備因市場的激烈競爭，廠商為提高佔有率而採取削價競爭，導致消費者因此加速汰換週期，使市場進入增、換購的消費型態。

第二節 產業現況

壹、2011年6月份臺灣汽車市場銷售報告

6月份結算出爐，汽車市場第二季的低迷表現總算出現反彈。在各大車廠產能陸續恢復正常，加上銷售競賽逐漸進入高峰、促販籌碼盡出等利多因素下，6月份汽車市場總掛牌量來到32,418輛的水平，較5月份回拉成長32.5%；與去年6月份28,622輛的掛牌數字相較，成長幅度也有13.3%的水準。

一、總市場篇（國產+進口）

表 1-1 2011年6月一廠牌別排行(國產+進口)

2011年6月一廠牌別排行（國產+進口）							
名次	品	牌	銷售量	上月比	去年比	市占率	
1	和泰	豐田	Toyota、Lexus	8,930	257.6%	105.1%	27.5%
2	中華	三菱	Mitsubishi、CMC	5,882	120.9%	127.3%	18.1%
3	裕隆	日產	Nissan、Infiniti	4,256	142.4%	125.4%	13.1%
4	福特	六和	Ford	1,911	114.7%	110.8%	5.9%
5	南陽		Hyundai	1,398	86.0%	172.2%	4.3%
6	台灣	馬自達	Mazda	1,329	148.3%	97.3%	4.1%
總市場			32,418	132.5%	113.3%	100.0%	

產能回穩乃6月份車市回檔的重要因素之一，負責生產Toyota的國瑞汽車6月份產能恢復滿檔，加上待交車的積蓄能量，使Toyota+Lexus品牌在6月份重新奪回寶座，以8,930輛的掛牌量攻頂，較5月份大幅成長157.6%。雖然Toyota+Lexus品牌以超過4,000輛的差距重掌龍頭席次，但值得注意的，與去年同期相較Toyota+Lexus品牌僅微幅成長5.1%，明顯低於大盤的13.3%；而市佔率也只回昇到27.5%，不及今年初動輒30%的優異水平。

總體市場前三名仍維持Toyota+Lexus、Mitsubishi+CMC、Nissan+Infiniti的基本組成，不過4、5、6名席次今年卻顯得格外熱鬧。年初原本看似坐穩第4名的Honda品牌，自第二季開始便略顯露出疲態：價格彈性較低的「價格透明化制度」、日系零件短缺所造成的缺車現象、加上促販籌碼明顯不及競爭品牌，導至Honda品牌連續2個月跌出總市場排行榜前6名，6月份總掛牌量也僅有1,179輛。

二、國產轎車篇

2011年6月－國產轎車 TOP 10						
名次	車	款	銷量	銷售組成		
1		Toyota Altis 1.8/2.0	2568	1.8	2457	95.7%
				2.0	111	4.3%
2		Nissan Tiida 1.6/1.8	1870	1.6	369	19.7%
				1.8	128	6.8%
				1.8 五門	1373	73.4%
3		Toyota Yaris 1.5	1485			
4		Mitsubishi Colt Plus1.6	1309			
5		Nissan Livina1.6	1295			
6		Toyota Vios 1.5	1058			
7		Toyota Camry 2.0/2.4/3.5	978	2.0	304	31.1%
				2.4	650	66.5%
				3.5	24	2.5%
8		Mitsubishi Lancer 1.8/2.0	963	1.8	842	87.4%
				2.0	121	12.6%
9		MazdaMazda3 1.6/2.0/2.5	765	1.6	103	13.5%
				2.0	179	23.4%
				1.6 五門	165	21.6%
				2.0 五門	297	38.8%
				2.5 五門	21	2.7%
10		Ford Focus 1.8/2.0	636	1.8	241	37.9%
				2.0	42	6.6%
				1.8 五門	163	25.6%
				2.0 五門	190	29.9%

圖 1-1 2011 年 6 月－國產轎車 TOP 10

隨著民俗月前的銷售競賽氛圍加溫，Nissan 品牌旗下兩大銷售主力 Tiida 和 Livina 車系，6 月份的表現也同樣搶眼。5 月份進佔銷售冠軍的 Tiida 車系，6 月份在 Toyota Corolla Altis 車系回神下雖然被擠為亞軍，但在潛在買家受籌碼吸引紛紛出水後，Tiida 車系也爆出 1,870 輛的掛牌數字，成為今年次高的好成績。而 Livina 車系延續上個月的廣宣餘威，6 月份也繳出破千輛的掛牌數擠上第 5 名。

三、國產休旅/商用篇

2011 年 6 月－國產休旅車/商用車 TOP 10										
名次	車	款	銷量	銷售組成						
1		Toyota Wish 2.0	1504							
2		CMC Veryca	737							
3		Mitsubishi Outlander 2.4	807							
4		Luxgen Luxgen7 SUV 2.2	636							
5		Honda CR-V 2.0/2.4	610	<table border="1"> <tr> <td>2.0</td> <td>269</td> <td>44.1%</td> </tr> <tr> <td>2.4</td> <td>341</td> <td>59.9%</td> </tr> </table>	2.0	269	44.1%	2.4	341	59.9%
2.0	269	44.1%								
2.4	341	59.9%								
6		Hyundai ix35 2.0	602							
7		Mitsubishi Canter	590							
8		Mitsubishi Delica	565							
9		Ford Escape 2.3	446							
10		Mitsubishi Zinger 2.4	402							

圖 1-2 2011 年 6 月－國產休旅車/商用車 TOP 10

Luxgen 品牌主力銷售車款 Luxgen7 SUV，6 月份雖以 636 輛的掛牌數字負於 Mitsubishi Outlander 車系，但仍小勝 Honda CR-V 和 Hyundai ix35 等強勁對手。加上 Luxgen7 MPV 車系 362 輛的掛牌數字，2 車系總計為 Luxgen 品牌創造 998 輛的掛牌實績。6 月份 Luxgen 品牌為穩定消費者和車主信心，宣佈推出「全時守護 六大承諾」，更將原廠保固內容提升至 4 年不限里程保固，此舉能否為 Luxgen 品牌吸引更多消費者青睞，有待後續觀察。

四、總市場篇（進口）

在 Toyota/Lexus 日本原廠產能下滑之際，BMW、Mercedes-Benz 和 Volkswagen 等德裔品牌趁勢而起，BMW 品牌更連續 2 個月強攻山頭，過足進口銷售單月冠軍的癮。6 月份 Toyota 和 Lexus 品牌仍可明顯看出日本產能尚在回溫之中，進口市場前三名仍由德裔品牌所把持；唯排名上有著微妙的變化：Mercedes-Benz 品牌以 1,219 輛的掛牌數字今年首度登頂，Volkswagen 品牌則以 1,138 輛位居第二；BMW 品牌 6 月份的衰退程度則較明顯，1,129 輛的掛牌成績雖然名列第三，但卻較上個月下滑 16.5%。

表 1-2 2011 年 6 月－廠牌別排行（進口）

2011 年 6 月－廠牌別排行（進口）					
名次	品 牌	銷售量	上月比	去年比	市占率
1	Mercedes-Benz	1,219	96.4%	134.8%	15.5%
2	Volkswagen	1,138	111.7%	133.6%	14.5%
3	BMW	1,129	83.5%	136.7%	14.4%
4	Toyota	829	222.8%	77.0%	10.5%
5	Lexus	439	143.0%	72.1%	5.6%
6	Suzuki	411	112.6%	168.4%	5.2%
	總市場	7,866	103.6%	119.7%	100.0%

五、進口車篇

表 1-3 2011 年 6 月—進口豪華品牌

2011 年 6 月—進口豪華品牌						
名次	轎 車 車 款	銷售	名次	休 旅 車 車 款	銷量	
1	Mercedes-Benz C-Class	555	1	BMW X5	149	
2	BMW 5-Series	333	2	Lexus RX	125	
3	Mercedes-Benz E-Class	312	3	Volvo XC 60	109	
4	BMW 3-Series	214	4	Porsche Cayenne	85	
5	Mercedes-Benz S-Class	153	5	Mercedes-Benz M-Class	75	
	其 他 轎 車			其 他 休 旅 車		
	Audi A4	33		BMW X1	45	
	BMW 7-Series	114		BMW X3	38	
	BMW 1-Series	41		BMW X6	22	
	Lexus CT	138		Infiniti EX	7	
	Lexus IS	36		Infiniti FX	44	
	Volvo S60	116		Volvo V50	30	
				Volvo XC 70	8	

表 1-4 2011 年 6 月—進口一般品牌

2011 年 6 月—進口一般品牌						
名次	轎 車 車 款	銷售	名次	休 旅 車 車 款	銷量	
1	Volkswagen Golf	466	1	Toyota RAV4	660	
2	Ford Fiesta	134	2	Volkswagen Tiguan	206	
3	Suzuki Swift	129	3	Volkswagen Touran	165	
4	Mazda Mazda2	111	4	Nissan Rogue	102	
5	Suzuki SX4	72	5	Škoda Yeti	88	
	其 他 轎 車			其 他 休 旅 車		
	Hyundai i10	67		Daihatsu Terios	21	
	Mazda Mazda6	19		Mazda CX-7	33	
	Peugeot 3008	22		Mazda CX-9	17	
	Suzuki Alto	48		Suzuki Grand Vitara	22	
	Škoda Fabia	28		Toyota Alphard	20	
	Volkswagen Passat	56		Toyota Previa	83	

歷經 4、5 月的低迷行情，6 月份 Lexus 品牌的入門車款 CT 200h 車系重新站上 138 輛的掛牌水平。先前受制於日本東北震災的影響，CT 200h 車系 4 月份曾寫下僅有 40 輛的掛牌新低；5 月份 CT 200h 車系也繳出低於 100 輛的掛牌成績，難以應付龐大的待交車數量。隨著日本原廠產能逐步回調，CT 200h 車系掛牌交車節奏能否恢復正常，將左右 Lexus 品牌今年整體的銷售版圖。

豪華休旅市場方面，Lexus RX 車系持續供應短缺的情況下，6 月份的銷售冠軍由 BMW X5 車系所拿下，RX 車系則以 125 輛的成績屈居第二。Volvo 目前主力銷售車款 XC60 維持水平，以 109 輛的掛牌數站穩第三名，並與 S60 車系穩定供輸 Volvo 品牌的總銷售量。近來表現暢旺的 Porsche Cayenne 車系，6 月份也以 85 輛的成績擠進豪華休旅市場的前五名。

表 1-5 2011 年 6 月一累計銷售量排行 (國產+進口)

2011 年 6 月一累計銷售量排行 (國產+進口)						
名次	品	牌	銷售量	去年比	市占率	與領先差
1	和泰	豐田 Toyota、Lexus	55,451	118.4%	29.3%	
2	中華	三菱 Mitsubishi	29,839	133.0%	15.8%	25,612
3	裕隆	日產 Nissan、Infiniti	22,765	125.5%	12.0%	32,686
4	福特	六和 Ford	11,042	129.9%	5.8%	44,409
5	台灣	本田 Honda	10,415	81.4%	5.5%	45,036
6	納智捷	Luxgen	8,035	262.9%	4.2%	47,416
總市場			189,355	128.7%		

表 1-6 2011 年 6 月一累計銷售量排行 (進口)

2011 年 6 月一累計銷售量排行 (進口)						
名次	品	牌	銷售量	去年比	市占率	與領先差
1	Toyota		6,972	101.1%	14.6%	
2	Mercedes-Benz		6,594	151.8%	13.8%	378
3	BMW		6,337	170.8%	13.3%	635
4	Volkswagen		5,478	131.0%	11.5%	1,494
5	Lexus		4,024	123.7%	8.4%	2,948
6	Suzuki		2,366	165.6%	5.0%	4,606
總市場			47,774	137.8%		

台灣新車市場時至 6 月，恰好可作一個半年的結算。總市場累積 189,355 輛的規模，仍保持較去年看翹的買氣走勢，成長幅度為 28.7%。但一如上個月所言，整體市場的成長曲線仍持續減緩，車市進入下半年後能否一直維持旺盛表現，亦或出現尾勁乏力的現象，值得各車商警覺。

在各品牌的排行上，6 月份也出現了版塊變化。Toyota+Lexus 品牌目前仍以 55,451 輛的成績名列首位，6 月份的掛牌數字也稍稍拉開與 Mitsubishi+CMC 品牌間的領先差距；但就市占率方面，Toyota+Lexus 品牌則未能止住年初以來的下滑走勢，無法守住 3 成的市占優勢。相對的 Mitsubishi+CMC 和 Nissan+Infiniti 兩品牌市占率則微幅走高。

第二章 實習企業

第一節 企業簡介

裕民汽車成立在民國 89 年 4 月 1 日，這是台灣百年大災難九二一地震發生後的半年。整個南投地區滿目瘡痍，斷垣殘瓦；剛好這年也是台灣在政治上改朝換代的 2000 年總統選舉，此後的八年藍綠對抗，國家經濟政策的莫衷一是，也使得台灣的汽車市場一路顛坡不斷，每況愈下，直到前年(97 年)金融大海嘯的摧殘，全省汽車年銷售量只剩下 22 萬台。這一路走來生不逢時，倍感艱辛。

「最不好的時代，也是最好的時代」裕民就如「窮苦人家的孩子早當家」一樣，每位同仁都經過汽車戰亂的廝殺洗禮，個個練就一身銅牆鐵壁；「貧窮更是優質管理的開始」，裕民的經營管理、制度流程，都是在公司面臨存亡之下臥薪嚐膽的結晶；裕民弟兄的士氣在時局的考驗下，如如不動，就如一支訓練有素，連戰皆捷的「裕民軍」。

壹、核心價值. (Value)

一、以人為本 (The humanism)

人文主義(humanism)以「重視人的價值」為中心觀念，一如《易經》所說：『觀乎人文，以化成天下。』因此，我們把「以人為本」列於企業文化的核心定位，而具體表現在對員工和對顧客兩方面。

員工是企業最重要的資產，我們不斷協助員工提昇服務能力，重視員工福利，並禮賢下士、網羅人才，內部運作，務期使賢者在位，能者在職。同時運用這個強化結構，為顧客提供最週到的服務，爭取顧客的完全信賴。

在上述理念之下，我們期待員工和顧客，形成公司永續經營最堅實的兩大支柱。

二、創新發展 (The innovation and development)

企業經營需要不斷地追求創新，以保持競爭優勢，包括產品研發、服務品質、工作流程、組織再造等，都須如《湯盤銘》所說：『苟日新，日日新，又日新。』

然而，這一切都端賴以「創新發展」為主導，始克為功。廿一世紀是知識競爭的時代，知識將是優劣勝敗的主要關鍵因素，企業團體的任何階層，必須廣續地進修(reschool)，廣泛地吸收新知識，進而融會貫通，把知識轉化成智慧，俾使團體的各個領域都能普臻「新」境，這就是我們「創新發展」所要追求的目標。

三、誠信熱情 (The trustworthiness and passion)

《易經》說「修辭立其誠，所以居業也。」《左傳》記載：春秋時代，卓越的國君之一晉文公曾說：「信，國之寶也。」從這些話，我們深切體會，誠信是企業長青的重要條件，是領導人和管理者的首要願景。

管理學家賁德(Peter Urs Bender)，把熱情(Passion)列為企業管理的五大質素之一，是化願景為行動的驅動力。

裕民公司把「誠信熱情」融為企業文化核心價值的首位，期能藉助這個典範，樹立企業成長與服務顧客的指標，臻公司於永續經營之境。

四、團隊合作 (Team work)

在飛速進步的時代，各界固然傾向精兵主義，但個人英雄主義則已過時。有謂「失敗者只會單打獨鬥，成功者則善運用組織」，已是普遍的認知，所以安索夫(Igor Ansoff)說：『協力效果二加二等於五。』

一個高效團隊（或稱超級團隊），通常具有凝聚力強、價值觀一致、有紀律、效率高、績效共創等特質。我們自信已達到這個境界，並將常保不墜。

裕民核心價值

貳、裕民使命 (Mission)

不斷提升產品與服務的品質，超越顧客的需求，達成員工與股東的期望。

Promote the product and service quality continuously, surmount the need of the customer, reach employee and shareholder's expectation.

參、裕民願景 (Vision)

卓越銷售、完美服務、顧客信賴，成為汽車業的典範。

Outstanding sale, perfect service, customer trust, become the model of the automobile industry.

第二節 公司組織

壹、股東結構

1988年裕隆汽車與國產汽車分家後，分別由裕通公司及裕聯公司取得台中區及南投區的經銷權，12年來在兩家優秀公司的經營下成績輝煌，更在地方上打下深厚基礎。2000年裕隆汽車主導經銷商整合，裕通公司及裕聯公司合併成立裕民汽車公司，使這個團隊陣容更加堅強。



圖 2-1 裕民汽車公司股東架構

貳、組織架構

2000年裕民汽車公司成立後，以銷售 NISSAN 車系產品為主，於 2001 年、2003 年相繼取得 Renault 及 INFINITI 的中區經銷權。2009 年增加銷售 LUXGEN 車系，並於今年 2010 年取得 TOBE 的經銷權，目前亦積極規劃往海外市場拓展。經過十年的努力發展，其中歷經 2008 年全球金融海嘯，但裕民始終秉持著越挫越勇不認輸的精神，時至今日，目前擁有五大品牌，服務據點分佈中彰投地區，為台灣中部地區主要的汽車經銷商。

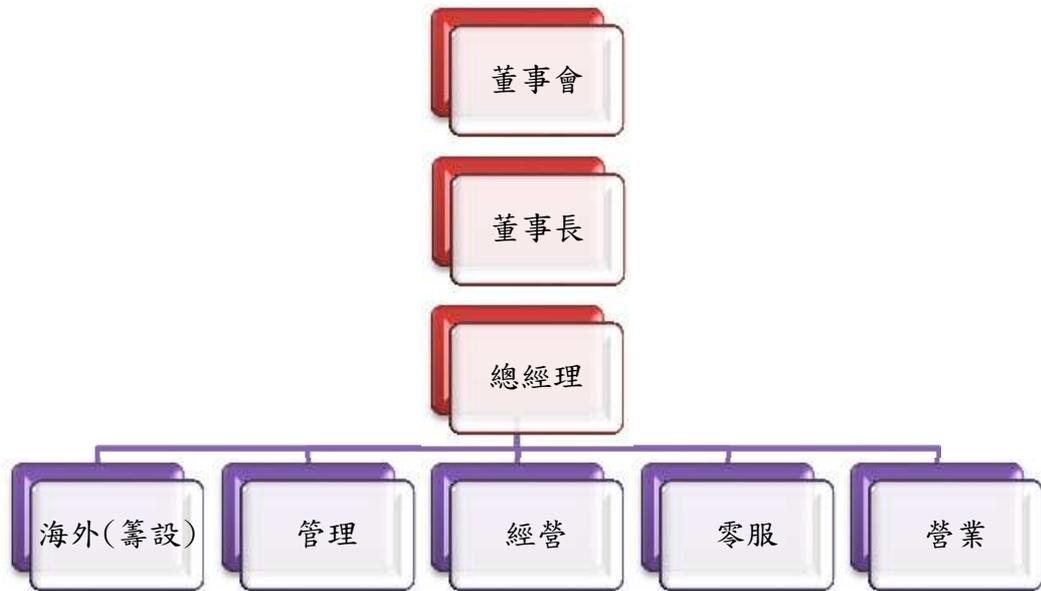


圖 2-2 裕民汽車公司組織架構

第三節 經營現況

壹、NISSAN

人性化創新科技：秉持著一貫的品牌精神，從人性出發，達到人車合一的人性化創新。安全科技：獨步全球安全設計，全方位行車安全。「汽車應該協助保護駕駛及乘客」的先進觀念。環保科技：NISSAN GREEN Program 綠計畫，以人類及地球的未來做為研發。

貳、INFINITI

INFINITI 不只是一個夢想，更傳達使車主李想駕馭樂趣的品牌價值。品牌標誌上的兩條中心線，象徵此品牌在豪華性能領域中總是不斷地向前精進，朝地平線無限延伸。

INFINITI，堅守著對頂及性能、奢華體驗及人性關懷的承諾，創造感動人心的設計，從性能到美學都已超越期待的姿態，永不妥協的熱情，和卓然超越車輛本身的意義，就是這股優雅的力量。

參、Renault

Renault 百年來堅持「We Create Cars」的造車理念，車廠的責任不僅製造車輛，而是突破汽車工藝的極限及兼顧社會公益，『Renault 不相信世界上有安全的道路，但相信可以製造出安全的車』。

透過 Renault 安全實驗室的努力，並將 Renault 獨創的 SRP 全員防護系統導入於現行銷售的所有車款，造就 Renault 於 Euro-NCAP 擁有『8 cars 5 stars』的極致安全評價。

第四節 未來展望

壹、立足台灣-

前進大陸建立富強康樂的裕民。

貳、顧客滿意-

提供優質感心服務，確保顧客滿意。

參、員工滿意-

創造優質工作環境，提升員工滿意。

肆、永續經營-

秉持誠信經營理念，成為轄區汽車品牌領導者。

第三章 實習單位

第一節 部門簡介

總管理處底下分為管理本部和經營本部，管理本部主要負責整合企業內、外部總務管理，增進士氣與建立企業形象，其下設置行政部及財務部。經營本部主要擔任督導各項經營管理、研擬改善作業的業務，全力整合各部門之經營資源，使公司業務運作如常，其下設置資訊部和經企部。

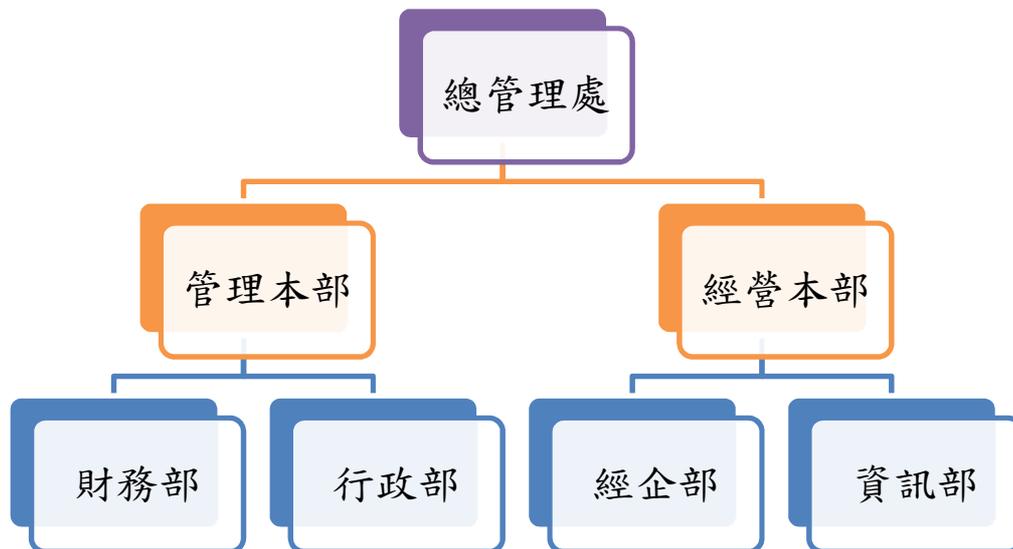


圖 3-1 裕民汽車公司總管理處組織架構

第二節 單位組織架構

裕民汽車公司行政部之工作內容主要涵蓋庶務及人力資源相關業務推動，其下設置庶務課及人資課。服務項目包括加強公司行政管理，公司內外部行政事務及後勤保障工作，保證公司行政工作的正常進行。



圖 3-2 裕民汽車公司行政部組織架構

第三節 業務職掌與成員

表 3-1 行政部業務職掌與成員

部門	職稱	姓名	業務職掌
行政部	部長	廖泰黃	<p>工作執掌規劃管理：工作內容規劃、工作盤點(定崗)、職位分析、職位說明、職位規範、職位評價、人力盤點(定編)。</p> <p>員工生涯發展與規劃管理：核心能力訓練、職能別訓練、專業別訓練、訓練體系架構建立、強化公司輪調制度、員工升遷發展規劃。</p>
人資課	課長	盧世禮	<p>薪資計算管理：基本薪資計算與查核、各項獎金彙整與查核、薪資帳與財務帳分析比對、各項薪資管理報表製作。</p> <p>中秋、年終...等非例行薪獎之計算與發薪。</p>
庶務課	課長	莊豐源	<p>一般庶務業務；請採購驗收執行與管理</p> <p>資產相關管理辦法擬定與執行：新增資產與財務勾串</p> <p>營建修繕管理：新建工程之發包、訂約、施工、監造及驗收。建物整修、水電、空調維護。</p> <p>安全衛生維護管理：警衛（保全）管理</p>
行政部	事務員	江翊瑄	協助行政部部長與人資課課長。
行政部	事務員	呂建億	協助行政部部長與庶務課課長。

第四章 實習督導人員

第一節 基本資料

壹、實習總督導（廖泰黃部長）

表 4-1 實習總督導人員基本資料

服務機構名稱	裕民汽車股份有限公司	
姓名	廖泰黃	
生日	10.4	
學歷	彰化師範大學 工業教育與技術系	
單位	行政部人資課	
職稱	部長	
主要經歷	1. 六和資訊系統工程師 2. 裕通汽車資訊事員 3. 裕民汽車專案課長、促進課長	

貳、主要督導（盧世禮課長）

表 4-2 實習督導人員基本資料

服務機構名稱	裕民汽車股份有限公司	
姓名	盧世禮	
生日	08.17	
學歷	逢甲大學-統計系	
單位	行政部人資課	
職稱	課長	
主要經歷	1. 台南貨運 2. 裕通企業 3. 裕民汽車	

第二節 實習督導範圍

表 4-3 實習督導範圍

分類	工作項目	督導人員
績效考核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分類各部門同仁考核的上級主管 2. 回收跟催各據點績效考核表 3. Key 個人績效考核成績 4. 各據點生產力計算 5. 參與裕民季表揚大會 	盧世禮
招募	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整理、列印新進人員相關資料 2. 新人報到相關流程與表單使用 3. 製作新進人員徵選海報 4. 招募菁英相關事前準備與事後帶位 5. 100 年度委外職前訓練計畫就業媒合現場招募 	盧世禮
人事管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 統整與合併人事管理規則 2. 裝訂與分類人事資料 3. 分類人事資料(例如未滿三個月,現職人員相關資料排序) 4. 協助公司物品稽核盤點 	廖泰黃、盧世禮
交辦事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電訪(是否參與純氧養生研究會) 2. 整理採購單日期依序排列 3. 協助零服部摺南投廠合併通知 DM 4. 協助財務部整理傳票按照日期、序號依序排列 5. key in 老師的手稿 6. 參加總管理營運管理文件發表會(流程圖) 	廖泰黃、盧世禮

第五章 實習工作內涵

第一節 工作項目與說明

壹、績效考核

任務	做法
分類各據點 績效考核表上級主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先將各據點職稱予以分類 2. 在將同一職稱上級主管做統一整理 3. 在將各據點做確認動作是否有誤 4. 回報給人資課課長做最後確認 5. 完成無誤之後並列印各據點績效考核表 6. 在依各據點員工序號做排列並裝資料袋往各據點發送

任務	做法
回收跟催 各據點績效考核表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認各據點負責人員電話 2. 各據點績效考表回收回來有缺少部分，聯絡與告知據點負責人員 3. 各據點績效考核表確認到齊轉送上一階主管簽核 4. 主管考核完畢回收回來再次確認人員是否到齊 5. 完全到齊回報給人資課課長

任務	做法
Key 各據點 個人績效考核表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先確認是否各據點績效考核表已回收到齊 2. 各據點依員工序號做排列 3. 檢查各員工主管是否考核成績都已填寫完成並簽名 4. 未完成績效考核表成績，往上提報給課長 5. Key 完個人績效考核成績，將紙本與成績提報給人資課課長

貳、招募

任務	做法
列印報到 相關資料	<ol style="list-style-type: none">1. 確認報到相關資料文件2. 將影印機功能可直接裝訂做詢問3. 列印完成將資料分類做最後確認是否遺漏4. 確認完成將各資料做分類並用長尾夾分類5. 再依各項資料放置處做整理6. 列印及整理完成回報給人資課課長

任務	做法
新進人員 歡迎海報	<ol style="list-style-type: none">1. 蒐集海報相關美工圖案2. 詢問新進人員海報3. 製作做 3-5 個版本提供給人資課部長和課長篩選4. 完成定稿後將檔案傳送給企劃部做列印動作5. 列印完成並將成品回報給人資課部長和課長

任務	做法
Infiniti 菁英 招募會(帶位)	<ol style="list-style-type: none">1. 確認人員是否將相關資料到齊2. 引導人員至場地就位，前面要先座齊在往後就座3. 等到人員到齊後，通知負責人員可進行下一場活動

任務	做法
100 年度 委外職前訓練計畫 就業媒合現場招募	<ol style="list-style-type: none">1. 引導應徵者到位2. 填寫相關報到資料3. 填答完成將資料做遞送動作4. 在將應徵者指引他到面試官前面就坐5. 面試完之後指引應徵者離開會場

參、人事管理

任務	做法
統整與合併 人事管理規則	<ol style="list-style-type: none"> 1. 閱讀舊的與新的人事管理規則 2. 再依現有重複的人事管理規則做刪除動作，並做上記號 3. 予以排列完成之後在做版面調整 4. 完成 word 檔之後回報給人資課部長看過，並回報哪裡有做刪除動作 5. 全部修改完畢回報人資部部長

任務	做法
分類各項 人事資料並裝訂	<ol style="list-style-type: none"> 1. 把日期先後排序 2. 遺漏掉的資料先歸類 3. 分類好的資料裝訂一起 4. 再把遺漏掉的資料加入 5. 完成該項資料分類

任務	做法
分類人事資料 (離職三個月、現職人員、離職人員)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 把各項資料依編號、名牌依序排列 2. 把各項資料用顏色區分 3. 由遠而近將資料排序下來

任務	做法
協助公司 物品稽核盤點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先列出各區域所應有的物品清單 2. 再依據清單做確認動作 3. 在列印出條碼編號一一對照是否正確 4. 完成條滿貼印動作再將未找到物品往上回報 5. 待確認盤點物品全部完成回報給事務員做電腦清單確認

參、交辦事項

任務	做法
電訪(是否參與純氧養生研究會)	<ol style="list-style-type: none">1. 照著顧客關懷部給予的話術打電話給會員2. 突發狀況要立即回報3. 完成之後回報給顧客關懷部課長

任務	做法
整理採購單 日期依序排列	<ol style="list-style-type: none">1. 依照採購單上各據點做分類2. 再依據日期排序下來3. 再將各據點採購單左上角做裝訂動作4. 採購單分類完成提報給事務員

第二節 實習時程



第六章 實習心得

第一節 實習成果

壹、績效考核

任務	成果
分類各據點 績效考核表上級主管	各據點績效考核表上級主管分類完成

任務	成果
回收跟催 各據點績效考核表	各據點績效考核表回收完成

任務	成果
Key 各據點 個人績效考核表	Excel 個人績效考核表成績 key-in 完成

貳、招募

任務	成果
列印報到 相關資料	報到相關資料列印完成(僱用契約書、資料保密協議書、扶養親屬表、眷屬健保加保表、承攬契約書(凱欣、裕通各一份)、員工保證書)

任務	成果
新進人員 歡迎海報	新進人員海報完成(一樓歡迎海報及往二樓指引兩張海報)

任務	成果
Infiniti 菁英 招募會(帶位)	應徵者全部帶位完成

任務	成果
100 年度 委外職前訓練計畫 就業媒合現場招募	應徵者報到相關資料填寫完成並就坐

參、人事管理

任務	成果
統整與合併 人事管理規則	人事管理規則新舊合併

任務	成果
分類各項 人事資料並裝訂	各項資料完成至資料表分類

任務	成果
分類人事資料 (離職三個月、現職人 員、離職人員)	人事資料依照分類完成

任務	成果
協助公司 物品稽核盤點	公司物品貼上最新日期供稽核人員盤點

肆、交辦事項

任務	成果
電訪(是否參與純氧養生研究會)	會員以了解當天活動日期並統計人數

任務	成果
整理採購單 日期依序排列	各據點採購單日期分類及裝訂完成

第二節 實習心得

壹、績效考核

任務	心得
分類各據點 績效考核表上級主管	其實當初在分類同時，對於剛進裕民實習的我，我真的不知道他們上級主管怎麼分類，也不了解直屬的主管人員名字，這時候只能單靠事務員給我去年的檔案做核對動作，從中發現解決事情的方法，過程中一遇到不懂就上前詢問，對於不怎麼喜歡拜託別人的我，真的是一大難題，但自己也必須一一克服，但後來當自己冷靜下來思考，從中發現關聯性，在做分類，在把不清楚地方用紅字表示，我就慢慢的完成此件事情任務。

任務	心得
回收跟催 各據點績效考核表	當時面對 14 個據點眾多員工同時，有的考核表皺巴巴，髒兮兮，我就會把他做清潔動作，有時候一個據點回來會分批送至總管理處，我就要一次又一次重複整理，這時對於沒有耐心的我，我就有點暴躁，但我就告訴自己要更沉住氣把事情完成，到那一刻我完成考核表回收，心情無比喜悅，課長也讚美我追蹤的很快，此時此刻真難以形容自己當時心情！

任務	心得
Key 各據點 個人績效考核表	Key 數字真是我強項之一，我之前在工作做門市時候，每天要 key 物品單價，練就我不用看電腦就可以打數字的功力，所以在 key 成績時候，便可以邊看主管給予的評語，也可了解該部門誰的考核成績最高，從中所這個人的工作能力，雖然是件不起眼的工作，但對於我來說，一張單薄的績效考核表也是裡面包含很多我必須該注意的事項。

貳、招募

任務	心得
列印報到 相關資料	一進到裕民汽車公司，就是學習招募的相關工作，一進去就是看到一台超大影印機，但卻常常卡紙，對於實習生的我們一遇到卡紙就囧囉，趕緊開口找人幫忙，這台影印機也幫了我們不少忙，因為它會自動裝訂，所以我們很快就能把報到相關資料做分類，短短一個上午或下午就能影印好幾份的資料，也替我們省下不少作業時間。

任務	心得
新進人員 歡迎海報	當時做這個海報我突然就想到對於美工不了解的我，要怎麼製作，我以為要用手工，害我小緊張了一下，結果是用電腦完成，這時候就分配其餘實習同學上網 google 找尋美工相關圖片，在做排版動作，當時我們印是把同一個版本變成多個版本供部長和課長參考，利用短短兩天就要製作完成，對於公司陳年老舊的海報機又時常不聽話，我們這群每天都拜託它爭氣點，終於最後一刻他總算乖乖印出來，我們也下下心裡面的重擔，這過程也造就不少笑點。

任務	心得
Infiniti 菁英 招募會(帶位)	來到了市政路 Infiniti 招募菁英會場，走進去這一刻是我長這麼大第一次體驗，寬廣乾淨的會場，讓我不禁享受這種高貴的氣氛，此外從應徵人員報到，可看出各式各樣的人，不論是穿著、談吐、儀態，真的都能從每個人身上去發掘，而課長也教導我們一些小撇步，從人員報到及帶位，都有要注意的地方，從這次親身體驗活動招募的相關籌備，讓我了解到很多小細節，也讓這次體驗成了我難忘的回憶。

任務	心得
100 年度 委外職前訓練計畫 就業媒合現場招募	這次就業媒合，和應徵者有些互動，能先看到應徵者的履歷，但終究都是從人力銀行下載下來的制式履歷，沒有在從自己專長...等方面下去填寫履歷表，也能從人資課課長及據點的經理和財務部部長，了解到他們面試時會問的相關問題，一有疑問便把它記錄下來，會後就與部長和課長做探討，也能從小細節學到東西，自己往後在面試的時候才知道如何應付，這場活動雖然自己負責部分比較少，但卻可以從自身觀察中了解到更多小秘密。

參、人事管理

任務	心得
統整與合併 人事管理規則	當時拿到兩份人事管理規則我頭大了，因為要從頭看到尾，但也很耐心的將這兩份資料看過，能在學校學到的知識運用的人事管理規則，提供部長改正規則，才不會犯了勞動基準法，這必須要很用心的看過從中了解到字字句句所代表的意義，這對我來說是一個能運用貫通的一件事情，雖然要一再一再的修改，但也可以鍛鍊我文書版面的調整，很開心有不的一樣的體驗，但也訓練了我很多不一樣的東西。

任務	心得
分類各項 人事資料並裝訂	厚厚的幾本資料，翻開來裡面資料很雜亂不堪，硬著頭皮也要一一分類及裝訂，但從這些資料當中，也能了解到這些表單是如何填寫如何送簽呈，從這些表單自己去摸索，當我一本一本整理完畢，也看過無數份的資料，深刻體會到人資這份工作只能當下完成決不能拖延，否則往後要調資料回來看的時候就必須從頭找起，但如果學習當下完成，或許自己在未來就業職場上就不會工作繁重，壓著自己喘不過氣。

任務	心得
分類人事資料(離職三 個月、現職人員、離職 人員)	有位姐姐來教我們人事管理資料應如何分類，教導我們如何排序做整理，整理前和整理後真的感受到大大的不同，從中的小細節，例如便利貼的貼法及標籤放置的位置，都有值得注意的小地方，如此一來整理完成，往後日子要調資料回來時，就能省下不少時間，也能很清楚了解哪些資料短少，需要做追蹤動作，所以有了這一套整理方法，往後就業我可以效仿這樣整理，更方便許多，也不會導致自己眼花撩亂。

任務	心得
協助公司 物品稽核盤點	當時天氣超熱，被叫去倉庫打掃並貼標籤，真的在這密不透風的空間裡做事情，突然感受到人資人員真的什麼刻苦耐勞的事情都要忍氣吞聲的去完成，必須心平靜和，能將事情完成，少了抱怨，或許在做事情的同時才能更順利完成，也不會導致自己脾氣上有些許暴動，打掃完畢並到別的樓層做盤點動作，更能了解到公司資產真的很多，有些找不到就要做報廢動作，事情一件一件接著而來，但也必須要把自己心態調整，所以又是一件在磨練自己的耐心，但過程中也會發現自己必須時常掛念自己改進。

肆、交辦事項

任務	心得
電訪(是否參與純氧養生研究會)	當時被叫去顧客關懷部，拿到了口語，真的講話會結巴，一再的練習，但也要在最短時間完成，所以當時拿到話術，並打第一通電話的時候，當時心情是很複雜從沒打過這樣的電話，還真是有點說不出來，但事後打完有實習同學告訴我你講話要小聲點，我才警覺自己講話超大聲，以後真的要克制自己講話聲音，從做的每件事情，別人給予我回饋，我都能深深了解到自己所隱藏的缺點，自己也會牢牢記得在心裡。

任務	心得
整理採購單 日期依序排列	當時拿到一大疊採購單時，整個眼睛眼花撩亂，因為它是複寫紙，又是以往過去的資料，在做整理時必須先分類在依編號排序，又要把已拆散的資料做裝訂，整理了很久，才把這件事情完成，但對於在這做的每件事情，調整了自己步伐，事情不是求快，而是求正確，所以對我這個老虎個性只知道衝衝衝，卻忘記要放慢自己腳步，從這些零碎的事情都能鍛鍊我，所以自己的做事情態度都有了些許改變，也改變我對每件事情的看法及做法，這地方我還會再努力加油並警惕我自己。

第三節 小結

雖然是暑期實習，但充滿著好多回憶，回想起當初剛進裕民的時候，什麼也都陌生，且不太表達及常把笑容帶在臉上的我，真的是一大難題，但也在這刻起，改變了我自己，把不自然的感覺不對的，都要一一克服，把他牢牢記在心，爾後警惕著自己要去學會與應對。

第一週到第三週，部長和課長帶著我們去觀察去了解公司裡的運作情形，讓我們先學會基本的人事管理，例如新人報到相關資料列印、招募時需要住意的人員報到手續…等，也讓此刻讓我們學會實務上的學習，而不在是課本的理論敘述性的學習，漸漸的也就習慣了在裕民的生活。

進入了第四個禮拜，開始要思考自己的任務要從哪方面著手，此時此刻是我最艱難的開始，摸不著頭緒，也不知道績效考核到底在做什麼，要從當中自己去想一個問題，接連而來的壓力，逼不得自己要靜下心來，自己去尋找答案，幸好這時候有老師與課長給予我指導，漸漸的給我方向，也讓我從中著手去完成，但對於 excel 一竅不通的我，趕緊在 google 找尋樞紐分析如何解決的相關方案，也漸漸讓我完成了此次艱難的任務。

八周的實習進入尾聲，利用暑假兩個月的機會，進入裕民企業的人資部門實習，發現到實際操作和座在教室裡看著課本上的理論，真的有些不同。書本上讓我們了解 HR 的基本概論，但經過實際操作體驗後，就更可以清楚知道選、用的流程及運作。

連續八周的實習時間，讓我深刻體會到自己所隱藏的另一面，讓自己知道自己存在內心的深處，讓我了解到以後將踏入職場的我應該如何去面對如何去應對，適時體諒別人的感受，站在別人的立場想，也是固然重要的一個話題。

經過這次的實習的洗禮，驚覺到自己必須要花更多心力，把握在學校增進專業知識的時間，或許是過於緊張，導致在工作時間不善表達，給自己太多開放的的想法，有時也要先吸收完之後在做，或許對自己會更好，直到現在我還記得讀書會同仁分享的一句話：「追求無限大成績，就是像自己挑戰。」我會把這句話放在心裡，帶著它進入未來的工作職場上努力邁進！

第三節 建議

壹、系上建議

1. 希望系上能增長暑期實習時間，讓我們能在企業上累積更多實務經驗。
2. 希望系上能在暑期實習前，安排職場倫理相關講座，讓我們更能加強自我管理
能力。

貳、企業建議

1. 希望公司同仁能隨時攜帶名牌，讓新進人員及各據點人員能更加快速了解總管
理處每位同仁的姓名。
2. 希望公司能在桌子上放置桌牌，讓各據點人員送信件時，能很清楚了解該信件
人員位置，才不會有送錯信件情形發生。

參、學弟、妹建議

1. 希望學弟、妹能養成隨時攜帶紙和筆的習慣，才能方便記錄督導所交辦的事項，
二來也能提醒自己還有哪些事情未完成。
2. 希望學弟、妹在暑期實習時間，如果遇到困難或是阻礙的時候，隨時可以與輔
導實習老師做聯繫，或是先上 google 查詢相關資訊。

參考文獻

1. 城井田勝仁(2009)：取自：管理者提升商業智慧的 Excel 樞紐分析技巧

附件一

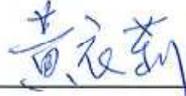
校外實習工作報告表

修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.07.08

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100年07月01日至100年07月10日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 看公司相關管理作業流程資料，從中了解公司運作 2. 協助整理公司氣功會員邀請函信件 3. 整理、列印、製作實習生和新建人員報到相關資料 4. 設計歡迎實習生和新進人員海報 5. 整理、統合人事管理規則 6. 整理採購單上的日期由遠而近 7. 打電話尋問總公司亞太使用人姓名 8. 從公司現有資料去思考自己負責績效管理這部分 		
實習心得	<p>雖然是實習，但卻在滿這一個禮拜的這個時間點，讓我感覺格外特別有意義，也讓我心中感到很不一樣的體驗，因為讓我親自體驗了上班族的心酸，朝8晚6的下班，天天坐在自己位置上一直奮鬥著，而公司裡的每個人，不論在工作或在打掃，總是戰戰兢兢，復復迅速，展現自己最專業的一面，讓我就此留下深刻印象，也要感謝部長、兩位課長、翊瑄姐、建億大哥都對我們很關心和照顧，常常以微笑讓我們感到很溫馨也很親切，也很快與部門裡的每個人相處融洽。</p> <p>此外，感謝部長和課長給了我一個很大的思考點，常常給我大方向，讓我進而思考，起初讓我很不習慣，但我想兩個月後的我，一定可以訓練我一件事物思考的方向更為準確，也會訓練我這個工作狂，作 做事勢要事事慢慢來，別太快就猛起來一直做，沒有頭沒有尾，我想被訓練後二個月後的我，期待我自己能更有進步，對自己在思考時能夠有頭有序，也希望部長和課長能多多指導我，我會更用心學習，感恩！</p>		

建議事項	
督導評語	<p style="text-align: right;">98 _____分</p>

督導人員簽名： _____  實習輔導老師簽名： _____ 

系主任簽名： _____ 

註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

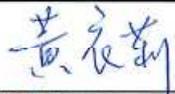
2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.07.17_

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_07_月_11_日至_100_年_07_月_17_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 排新人報到桌子、椅子、名牌、桌牌、代訂便當 2. 協助翊瑄姐用新人報到填寫資料 3. 幫盧課長改公司 excel 樞紐檔案成績 4. 依照離職人員日期由近而遠排列 5. 鐵櫃上現職人員及未滿三個月依序編號排列 6. 提供盧課長 ppt. word 丙級考題 7. 分類各部門同仁考核上級主管 8. 參加南投表揚大會 		
實習心得	<p>兩個星期感覺自己比較有進入狀況，對於自身要求也越來越高，會先把事情一件一件慢慢做好，不會一接到工作就開始猛起來一直做，會先把自己心態調整到慢慢來，不要把自己個性搞得這麼緊張兮兮，不忘的也是要感謝我身旁指導我的每個人，給予我耐心的指導，不會的慢慢的一一教我，把我在工作職場上會遇到的難題，鼓勵我支持我，導引我到正常的道路，而不是偏激的想法，這星期感觸特別多，會慢慢遇到難題，但我也能慢慢去面對，我想我會更好，我也要更加油，不要辜負別人對我的期望。</p> <p>去參加表揚大會，真的讓我大開眼界，從一開場每個據點的隊呼士氣把我深深著迷，也讓我觀察到很多細微，例如公司同仁好久沒有見面，見到面反而不生疏，而是互相關心起對方來。每個受獎的人員，一到台上，心得分享時，真的讓我感受到職場和學校的不同，在學校就領個獎沒有太大想法，但在這講出的心得分享，<u>會讓我會去思考他的努力點</u>，把他們個人的座右銘一一牢記，有一個讓我印象特別深刻，他說：『心無時無刻都要美，看待任何事情才會完美』做到</p>		

	<p>這點真的很不容易，我要學習他的精神，不論我遇到什麼困難挫折，也要把這一點表現到淋漓盡致，我想這對我自己和周遭身邊的每個人感受都很重要，至今當我一個人靜下來，我會去想每個受獎代表的人及領導的長官，他們是如何做到，我想這是一件很不容易的事情，會讓我多去想想這背後我們該做的事情，很不一樣的體驗，我想對自己對公司對任何人都是一個會激勵人心的一個表揚大會，很棒的新體驗讓我好感動，謝謝公司能有這個緣份讓我體驗讓我感受，感恩。</p>
<p>建議事項</p>	
<p>督導評語</p>	<p style="text-align: right;">  分 </p>

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名：  系主任簽名： 

註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

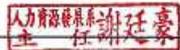
修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.07.24_

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_07_月_18_日至_100_年_07_月_22_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. Key 採購驗收請款登錄 2. 打陳老師論語手稿 3. 找尋有關人力產值分析資料 		
實習心得	<p>董事長的一篇文章，真的讓我徹底感受到裕民與我之前工作的公司有所不同，例如在裕民每當一個會議完或是一個環節完，高階主管講出的一席話總是在勉勵我們，讓我們會很專注在他的演講稿裡，一篇故事或一小段話，都讓我記憶猶新，也足以讓我想奮發向上把事情做到更好的感受，三個禮拜下來，董事長或總經理或副總，講的每一次話，我都把他記錄下來，每當自己把筆記本翻開，我就會思考這當中隱含的意義，很不一樣的思考方向，會使人沉澱下來去體會他們所講的每一句話，這種感覺“棒”極囉！</p> <p>漸漸感受到要結束尾聲的壓力，也慢慢浮現檯面，自己必須要去承受與面對的自己的一個成果，這過程會很辛苦，但有部長、課長、老師給予我指導，在此真的很感謝，真的讓我成長很多很多！讓我學習歷程多了幾分精彩，每當一段勉勵或是一個小小聚會，對我來說都是很寶貴很重要，因為這可能是我畢業後都會去面臨到的，但現在有你們陪著我成長，讓我轉換心情或是自己要學習該如何婉轉的說話…等，都是我漸漸在裕民學習與體會出來的一種感受，時機的流逝是鍛鍊我最好的旅程，我會繼續學習繼續加油，能把自己更加充實，最後最後，感謝還是感謝，〈有你們真好〉，感謝你們！</p>		

建議事項	
督導評語	 _____分

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 黃衣莉

系主任簽名： 

註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

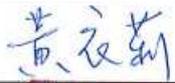
2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.07.31_

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_07_月_25_日至_100_年_07_月_29_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解生產力的觀念 2. 擬老師倫語手稿完成 3. 分類個人部門的績效考核表 4. 期中訪視針對個人主題方向的簡報發表 5. 正職人員報到準備資料 		
實習心得	<p>時間過的真快，一個月結束囉！回想剛進來的我，到現在的我，不知自己是否有成長許多？但也在這四個星期，讓我看我自己所隱藏的人格特質，都是經由長輩或同學或老師的發現，給予我建議，讓我更加知道自己該如何去調適，或是轉換方向讓自己別處在低潮中，也許當下感受會不好，但想想這就是自己的成長歷程，自己要不斷的改進，要充實過好每一天，我想這才是最重要的。自己也許給自己太大壓力，應該要適時放鬆，調整自己做事方法和視野，或許肩膀上的重擔才會逐漸減輕，在這裡的每一天，都是我挑戰的起跑點，我不能就此中斷，我應該要勇於前進，勇於面對，自己才會一天比一天的進步。</p> <p>每週星期三和四的讀書會，是我最喜歡的日子，因為可以讓自己的心靈和視野更加開闊，因為我個性會鑽牛角尖、會想太多，藉由讀書會的文章和長輩的心得分享，都會讓我擬改進自己的想法和心態，每當導讀完我就會想想這當中要告訴我們的意義，及必須要調適的心態，這時候自己必須冷靜下來想想，感覺自己會比現在還快樂很多，就因如此，發現心態的轉換真的很重要很重要呢！</p> <p>最後，思索了一個月，終於慢慢了解部長、課長和老師，要栽培我們解決問題的能力，及思考邏輯的</p>		

	<p>方式，而不是單單在學校聽完老師的課就知道要繳交什麼作業，在這要自己想自己完成，也許過程很艱辛，但這就是挑戰自己的開始，漸漸的自己主題有了方向，也知道自己怎麼去完成，剩下的時間就是自己要把握每分每秒，為自己而衝刺，每當我不懂虛心請教部長和課長，你們總是笑笑的教導我，慢慢的訓練我思考的方向，也許我當下懂，但回到自己位子上又不懂，但自己總是不斷的問部長和課長，而部長和課長很有耐心的一一教導我，我心存感激，因為讓我在這學到很多我覺得自己還需要改進的地方，不論是個性、處事...等，都是我要去面對去調適，我覺得在這我要一天比一天進步，因為我有兩位愛我疼我的部長和課長及其他學習的對象，我會更加加油，創造一個全新的自我，感謝部長和課長，感恩！</p>
<p>建議事項</p>	
<p>督導評語</p>	<p style="text-align: right;">  _____分 </p>

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 
 系主任簽名： 

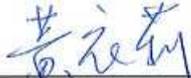
- 註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

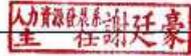
修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.08.06_

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_08_月_01_日至_100_年_08_月_05_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正式人員報到相關準備工作 2. 實習生開班會心得分享與自我推薦 3. 看吳寶春師傅與景美女中拔河隊影片欣賞 4. 整理個人績效平均與每廠平均值 		
實習心得	<p>開班會感覺原本以為只是互相交換心得，但事後大家一起吃中飯，互相聊天，互相聊這個月實習的成果及狀況，感覺真是棒。且我要感謝課長，要我們把我們自己姓名推銷出去，想成一個情境及故事，思考了一下，我感覺真的把自己推銷出去，這種感覺很開心，且也變成名副其實的(小費姊)，以後如果在不同場合用這種方式介紹自己，我想會更引起別人對你的注意，這種介紹自己的方式真的很與眾不同。</p> <p>且這幾天看著公司的同仁，都吃同一家便當，我和瑞芬於是上前關心，原來大家太忙碌，無法去訂購其他間餐廳，我和瑞芬就幫忙他們把每家菜單整理成一本，以後大家也可以討論看要訂購哪一間，選購性也比較大，才不會吃到膩，有時間我再去蒐集蒐集素食便當好吃的餐廳，提供公司同仁選擇，這種幫助別人的感覺真好。</p>		
建議事項	<p>系上建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 要開成 word 或 excel 課程，加強文書處理能力 		

督導評語	 _____分
------	---

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 

系主任簽名： 

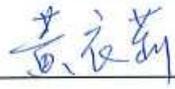
- 註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.08.14_

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_08_月_08_日至_100_年_08_月_13_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政部聚餐送舊及迎新 2. 績效考核表跟催及整理 3. 幫忙財務部整理傳票日期及順序 4. 開會-infiniti 星期六招募相關事宜及注意事項 5. 8月13日去 infiniti 幫忙招募相關事項 		
實習心得	<p>第一次整理到個人考核表，導致我手忙腳亂，因為每當我收到考核表的時候，有的缺交，我跟催至據點，回覆說已經繳回部長和協理那邊，這時候就要一一去向人尋問，這時候覺得事情多做一次工，所以我認為事情要能快、狠、準，就是據點及個人考核完畢一律送回人資課，待整理完後用資料夾一併送到部長和協理桌上，才不會延遲作業時間，這樣一來能掌握名單去向，二來才不會零散的送內部文件，才不會零零散散導致作業上的困難。但碰觸這件事情，說真的要有耐心，因為每個據點要評核不同主管，這時候不同主管又要一併整理起來，這時候又要看序號少了哪位，這時候只能靜下心來，一一核對序號，才能把事情完成，所以這真是一大挑戰，但也讓我會去思考這件事情如何簡單化，等我整理完後當下我心情只有開心，因為完成一個不可能的任務!!</p> <p>待考核表整理完成，同學已經在整理傳票，但這時我很緊張因為這是大家要一起整理，我怕我考核表還沒整理完他們已經整理好了，但幸好我考核表用完還幫忙整理了幾堆，所以天天都好忙碌做到下班，不知不覺也就下班囉!也感覺自己進度落後，這星期都沒做到自己成果這部份，資料也都還沒要到齊全，下星期我要加把勁，趕快把該弄的先弄完，不然我就完</p>		

	蛋囉!
建議事項	公司建議: 1. 績效考核表自評完及據點考核完畢,一律送回行政部人資課,統一整理完後再送至部長及協理桌上。
督導評語	 分

督導人員簽名:  實習輔導老師簽名: 
系主任簽名: 

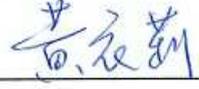
- 註: 1. 本表每兩週撰寫一次,最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
2. 於實習單位督導人員評閱後,返校後繳交實習輔導老師。

修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.08.21_

姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_08_月_15_日至_100_年_08_月_19_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助整理招募相關資料 2. nissan 業務精英招募 3. 協助零服部摺相關信件 4. key 個人考績表分數 		
實習心得	<p>參加了幾次招募，感覺到小細節我也慢慢自己有觀察到，也會叮嚀著自己往後也要注意，此次的招募我感覺和 infiniti 真的素質有差，招募人的對象，相關的面試內容，也要深刻的挑選過，從整個流程到結束，每個環節都環環相扣，也讓主辦單位都要再三的確認過，整個活動才會順利完成，也辛苦相關的工作人員，指導我們、教導我們，整個招募流程讓我印象深刻而讓我難以忘懷。</p> <p>即將進入尾聲的倒數日子，我漸漸感覺自己越來越捨不得裕民的點點滴滴回憶，也即將把自己該做的事情，慢慢的回收慢慢的交代完成，和自己起初的感受真的有差別，當初進來的感受和現在有明顯落差，漸漸越來越捨不得，但我會珍惜這裡的點點滴滴，把裕民的精神即在這學會的每一件事情，帶進我往後的工作職場上，我會好好加油努力。</p>		
建議事項	<p>公司建議：</p> <p>各個部門如需寄送信件，就由負責人承辦，自行前往郵局寄送，就不要再透過行政部，更能有效提昇工作流程。</p>		

督導評語	 _____分
------	---

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 
 系主任簽名： 

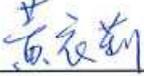
- 註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平技術學院人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：_100.08.28_

姓名	陳郁惠	學號	B197034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	_100_年_08_月_22_日至_100_年_08_月_31_日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞委會職前訓練商業類結訓就業媒合活動 2. 協助零服部摺相關信件 3. 裕民印信相關資料整理 4. nissan 招募相關資料影印及整理 5. 總公司稽核並協助行政部財產清點及確認 		
實習心得	<p>公司稽核讓我感覺每個人都戰戰兢兢，怕會當成公司的老鼠屎，大家一大早就在自己崗位擦拭及打掃，開始稽核，公司同仁又會趕緊在自己負責地區，巡巡視作最後確認，有問題趕緊回報負責人，辛苦的幕後工作人員就是稽核人員囉！要兼顧自己立場不被人情說暖，依然盡心盡力把自己工作做好，還有幕後的工作人員及5s推動小組的組員，多虧有他們的每日叮嚀，讓公司繼續得到鑽石級的肯定，很特別的稽核讓我印象深刻難以忘記。</p> <p>時間過的真快，剩下倒數的幾天，這種捨不得的心情，越來越濃烈，回想起過去的點點滴滴，有喜怒哀樂，自己從中成長許多，我遇到困難跌倒了不哭不鬧，再重新出發，總是思考自己哪裡需要改進，慢慢的進步慢慢讓自己成長，我由衷感謝部長和課長和公司的每位同仁，在身邊指導我、教導我、陪伴我、照顧我，就算我不會，還是有耐心的把我教到會為止，兩個月感覺自己在這遇到好多好多的貴人，好捨不得，有種含淚的心情，但我會記住在這的點點滴滴，珍惜這裡給我的點點滴滴，感恩所有裕民的每個人，讓我在這擁有許多美好的回憶，我愛你們，我愛裕民，謝謝你們。</p>		

建議事項	公司建議： 每個人要確實做好自己負責的地方的所有財產。
督導評語	<div style="text-align: right;">  _____分 </div>

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 

系主任簽名： 

- 註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附錄二

校外實習期中訪談考評表

修平技術學院人力資源發展系校外實習期中訪視考評表

學生姓名	陳郁惠	學號	BI97034
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
訪視日期	100年7月26日		
實習狀況概述 (學生適應狀況、出缺勤、工作表現等)	能完成主管交辦事項，如：資料整理、修改文件等。兼任秘書主題绩效管理，已進行資訊蒐集，並已擬定執行規劃。		
建議事項	學弟：先調整實習前心態，並檢核時。		
指導老師評閱	能主動了解企業流程，且能思考分析方式，若能多涉略可行分析式，更能提升分析報告之價值。 90分		
備註			

督導人員簽名： 周素華 實習輔導老師簽名： 黃衣莉
系主任簽名： 謝廷豪

附件三

校外實習表現期末考評表

修平技術學院人力資源發展系校外實習表現期末考評表

學生姓名	陳郁惠		實習單位	管理本部
實習內容				
實習期間	100 年 7 月 1 日 至 100 年 8 月 31 日			
考評項目	百分比	得分	考評內容	
實習態度	30%	30	虛心學習、主動負責	
專業能力	30%	28	組織能力、溝通表達、資訊能力	
人際關係	10%	10	與同事保持和諧關係、團隊合作	
實習工作報告	20%	19	內容詳實、準時繳交	
出缺勤	10%	10	請假__次；缺席__次；遲到早退__次	
總分	97			
督導評語	<p>熱心、誠性、樂於分享 言辭積極負責、值得託付。 惟有一點(學大)個性、劍+10 應予加強。 懂得珍惜感恩令人欣賞</p>			

督導人員簽名：傅世禮 實習輔導老師簽名：黃衣莉
 系主任簽名：謝廷豪

註：於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件四

校外實習照片



這是主任和衣莉老師期中訪視來看我們實習狀況如何，所拍下的大合照。



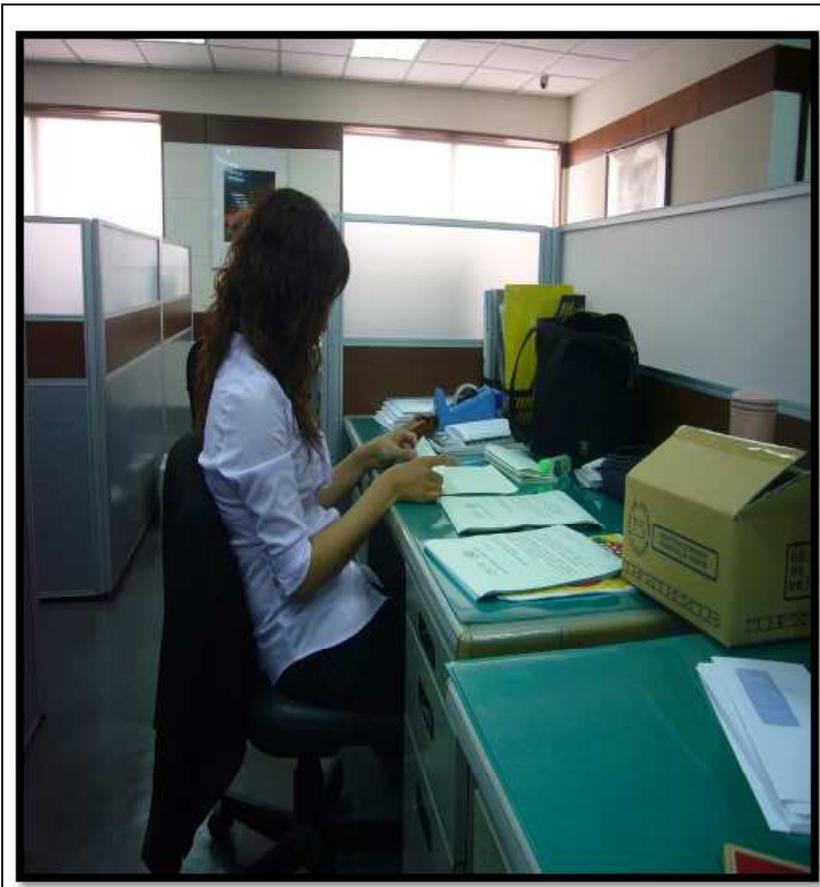
這是新人報到在填寫資料的場景，而我在一旁督促及回收他們所寫的報到資料。



這是每天早上上班打掃的場景，而我負責打掃二樓展示區的掃地區域。



每天上班負責的掃地區域完成後，預計 8 點半要在小會議室裡集合，集合完畢所有同仁做早操場景。



裕民汽車公司每年氣功會員大會，通知會員前往開會，當時我所摺的通知信件的場景。



這是在整理裕民汽車公司採購單，分類裝訂的工作場景所拍攝的照片。



參加 Infiniti 銷售菁英招募會，所舉辦會場的畫面，於結束新人報到時和其他實習同學所拍攝的大合照。



參加裕民汽車公司 2011 年期中表揚大會，由總管理處所有同仁參賽隊呼所比賽的場景，所拍攝下來的一張比賽合照。



實習結束前一天，
和南開科技大學所
有實習生最後一次
開班會情景，所留
下的完美回憶。



這張大合照，是實
習結束後最後一
天，即將離開裕民
汽車公司，和公司
所有同仁所留下的
美好回憶。