

# 教育部 99 學年度技職再造方案-落實學生校外實習課程

## 學生校外實習特色案例推薦表

學校名稱	國立臺北科技大學		
推薦實習生姓名	陳柏宇	實習生系級	車輛工程系四年制四年級
實習單位	國都汽車股份有限公司土城服務廠	實習類別(圈選)	<u>暑期</u> /學期/學年/海外/醫護
<p>實習機構簡介：國都汽車股份有限公司創立於民國 77 年 2 月，目前資本額為 7.45 億元，主要投資股東為和裕投資股份有限公司、日本三井物產株式會社、和泰汽車股份有限公司。</p> <p>經營項目：(1)汽車買賣及維護修理。(2)維護修理用汽車零組件之買賣。(3)除許可業務外,得經營法令非禁止或限制之業務。</p> <p>經營理念：(1)維繫顧客，開創顧客。(2)資源有效運用。(3)契合時代環境的經營。(4)積極培育人才。(5)質、量並重的經營。(6)確保合理利潤。(7)關聯企業的研究與開發。</p>			
<p>實習內容(工作內容或課程內容)：</p> <p>(1)了解服務廠的經營方針、服務理念、營運狀況，對顧客應有的接待流程、應答互動及須注意事項，如何與服務專員、技術員、業務代表三方建立良好的合作關係。</p> <p>(2)從事現場快速保養，熟悉保養項目及過程，判斷該車的使用狀況及各機件使用壽命，告知顧客合理的維護建議並給予更換、修理，並從中學習如何故障排除提升技術力。</p>			
<p>學校推薦理由：</p> <p>陳柏宇同學高職汽車科畢業後進入本校車輛工程系。大三暑假到大四上學期（從民國 99 年 7 月到 100 年 2 月），他在國都汽車公司土城服務廠實習了一個暑假及一個學期。實習過程中，國都公司安排定期訓練課程，讓實習生可以盡快上手，學生也感受到國都公司對於他們這批實習生真的有心要培養。</p> <p>陳柏宇同學很能夠從校外實習當中獲取實務經驗，而且也體會做人做事的方法。他學到許多車輛維修服務的專業知識，已能獨立執行維修保養工作，以及開工單，對於車輛產業有了更深入的了解。他也很敏銳的觀察到如何與人相處，從而學習專業技能之道。</p> <p>透過校外實習讓他明白目前台灣汽車產業的實際狀況，以及本身目前所欠缺的地方，以便改進。這種成長是很珍貴的。</p> <p>綜上所述，陳柏宇同學很值得推薦為校外實習特色案例。</p>			

受推薦學生實習分享與回饋：

汽車原廠服務廠給人的感覺，就是很花錢的地方。進去實習後才知道費用真的很貴，尤其是零件跟工資，但是貴是有道理的。技術員在檢診時是依照車輛實際狀況給予修護建議，並不是如某些消費者所想，為了業績而任意估價，這段時間看過不少顧客因沒接納技術員的意見，而導致下次入廠前發生故障、拋錨、甚至車禍，拆修過程也是以標準作業流程(SOP)為基準，使重修的機率降到最低。原廠的非消耗性的零件也是比外廠好，舉個例子，原廠煞車皮比起外廠安靜、不快速磨耗碟盤、粉塵少，並不是說外廠一定不好，只是原廠能提供較確實的技術力及較優良的零組件。

礙於台灣汽車市場趨近飽和，導致同行競爭非常激烈，在無法將工資或零件價格降低的情況下，只能以服務取勝，要盡可能避免顧客抱怨，所以現場作業時，班組長們也只能把有問題或老舊的車盡可能交給資深的師父，好在師父們也明白目前狀況，只要有餘力，就讓我幫忙從中學習，班組長每月也會實施轉售教育或開重修車課程，不然的話學習的進度會比目前慢上許多。

現在消費者的意識抬頭，再加上網路資訊發達，有不少顧客都會事先做好功課再入廠，這些顧客常拋出非常奇巧的問題出來，且疑心病非常重，在對話或維護過程假如一有不慎就會被緊咬不放，即時照著 SOP 流程作業也仍會有被課訴機會，尤其是高級車款的車主或計程車司機常會跟過去所開過的車作比較，即使是某些正常的現象也一定要在他們面前做檢測、拆修才滿意，假如得不到他們想要的結果，除了打投訴電話，還會在網路上放話跟其他只會出嘴的相互取暖，每當做到這些車，真的讓我頭大。

服務專員跟技術員的關係非常微妙，專員在面對顧客時必須有技術員的專業能力作為後盾，技術員的業績必須靠專員對顧客勸誘才能做起來，但是似乎不常看到有雙方互補合作的情況，大部分還是打著自己的算盤。不論是師父、專員、班組長等幹部，我都想要最快跟他們打好人際關係，那就是去幫忙。只要是他們不願意做或沒時間做的，我都攬到身上來，使他們可以專心忙於其他重要的事，平常做人處世要低調配合度要高，還不能讓前輩們對你感到壓力，等長時間相處下來，他們就會在閒暇之餘分享經驗，在這其中我認為最須注意的就是如何保護自己，畢竟職場比起學校要複雜許多，在提升自身能力前還要事先保住自己再說吧。

我高職和大學讀都是學車輛，但是教的都是偏向理論的專業能力，透過實習機會才明白目前台灣汽車產業的實際狀況，以及本身目前所欠缺的地方以便改進。