

藻大

文藻外語大學學生實習成果報告

實習活動名稱:暑期實習

實習單位:內政部移民署國境事務大隊高雄機場國境事務隊實習

期間: 109 / 07 / 01 ~ 109 / 08 / 31

實習人:日間部四技法文系四年 A 班



目錄

目錄	2
實習內容介紹	3
工作週誌	9
實習成果及心得	12
檢討建議	18
對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議	19
實習滿意度問卷	20

實習活動名稱:	108 學年度暑期實習
實習單位:	內政部移民署國境事務大隊高雄機場國境事務隊第三分隊
實習單位督導職稱:	分隊長 _____

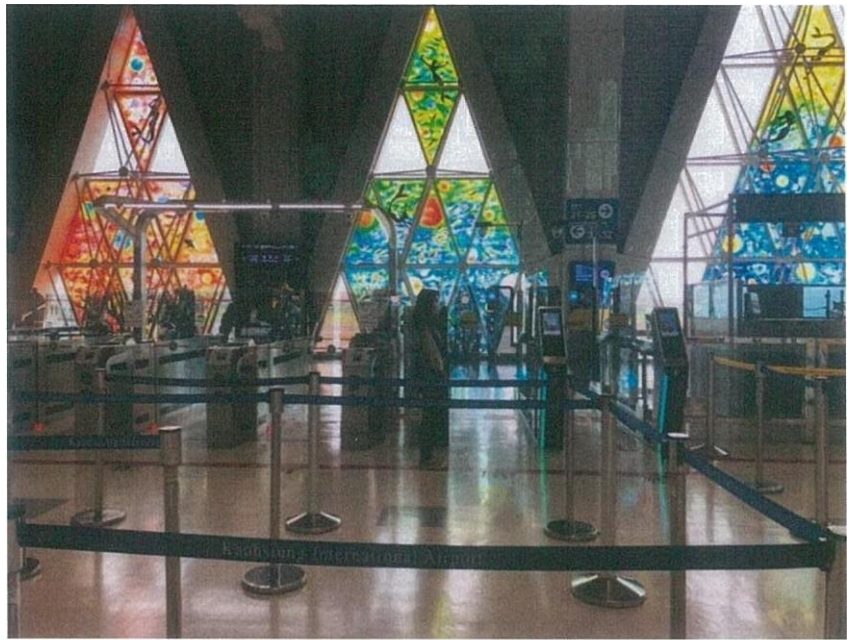
實習活動(工作流程)介紹

實習生的班表是以做二休一為主,早班、晚班各上兩天再休假一天。早班的上班時間是早上七點到下午三點,晚班是中午十二點到晚上八點。

·早班勤務(出境)

實習生在移民署的工作是負責旅客引導與服務,以減輕移民官的工作量,讓他們可以專注在更重要且專業的工作上。我們在早班的勤務大多分成三部分,自動通關引導、旅客分流、查驗台前分流。實習生們都會輪流站崗位,熟悉每個位子的工作內容。

自動通關



目前高雄機場設有一、二、三代自動通關系統,第三代目前高雄機場設有 三代自動通關系統,第三代為目前最新一代,護照審核和人臉辨識速度更快、更精確。我們都會鼓勵旅客多使用第三代自動通關,可以縮短護照查驗速度,節省旅客排隊的時間。但因為部分旅客不熟悉新一代的自動通關或是第一次使用,實習生會在旁協助旅客正確使用。有時候會碰上旅客未申請自動通關,或是無法使用的情況(役男、列管人員),這時必須要將旅客引導到人工查驗台或是公務台來排除問題。目前只要在入境有按壓指紋建檔的外國人在出境時都可以使用自動通關(限第三代自動通關),第三代自動通關也內建多國語言,這樣一來不僅方便各國旅客使用,也可以減少排隊的人流。

旅客分流



旅客分流是非常重要的工作之一,旅客過安檢後,實習生們會根據旅客的國籍、是否註冊自動通關和持有的證件分別引導到查驗台或是自動通關。身障旅客、持有APEC卡和常客證的旅客會引導到公務台。正確地做好旅客分流可以使護照查驗的過程更加順暢,不會增加後續移民官的工作量。在做旅客分流時會先以旅客外表及持有的證件來做判別,學長姐也會在旁教導我們辨認的技巧,熟悉工作後我們也能從工作中認識各種證件。在學長姐傳授經驗的過程中,我們才發現原來時間久了之後可以不用看證件,以旅客的外表、散發出來的氣息就可以分辨出旅客的國籍。

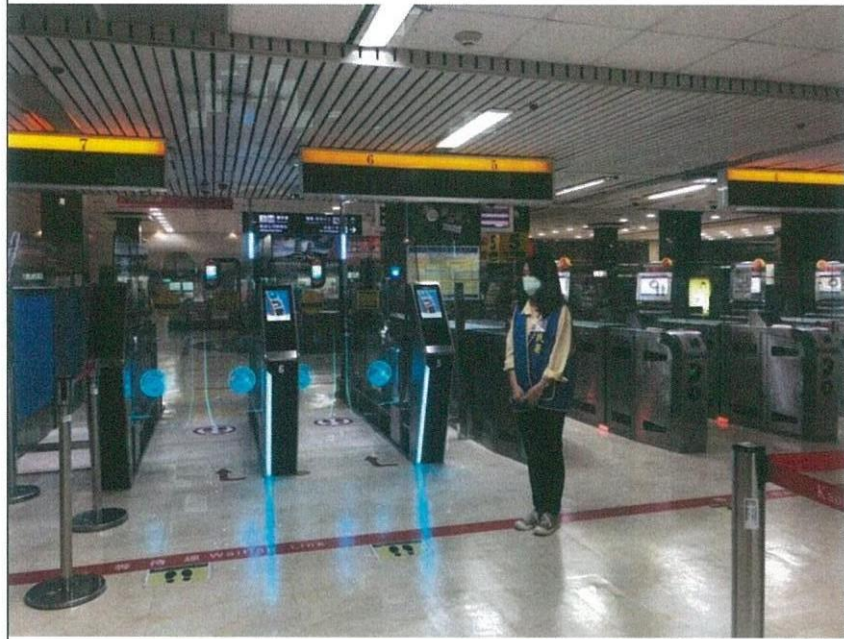
查驗台分流

當旅客分流到排隊動線中,我們實習生會站在查驗台前將旅客引導到查驗台並維護旅客的排隊秩序,防止旅客未查驗護照就通關,或是排隊超過等待線造成查驗台上移民官的困擾。在碰到旅客護照出問題時,查驗的移民官會請我們將此旅客帶往公務台做更詳細的檢查,查驗線上的移民官需在短時間內查驗護照,如果碰到需要詳查的旅客就會請公務台處理,才不會造成後方旅客久候。

·晚班勤務(入境)

因為新冠肺炎的疫情嚴重,在入境班時會特別的謹慎,審核每一位外籍旅客是否符合入境的資格。在每一天入境班上班前,分隊的所有學長姐、隊長、副隊長和實習生都會進行勤前教育,宣布疾管署發佈的最新入境旅客資格和需要持有的證件,再以最新的資訊審核旅客。

自動通關



在入境的自動通關系統提供國人、持居留證的外國人、韓國、義大利、澳洲的國人使用。實習生的工作就是在旁協助旅客順利通關。現在碰到疫情，旅客們都會戴口罩、護目鏡和帽子入境，我們的工作就是提醒旅客將口罩、護目鏡和帽子拿下以方便機器進行臉部辨識。在碰到旅客無法使用自動通關時，我們必須立即排除問題。

旅客分流



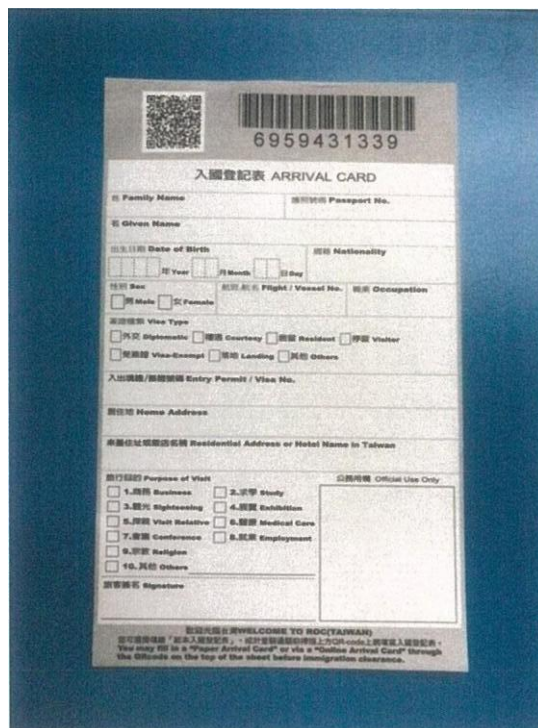
旅客下機後，第一線的實習生會先以旅客國籍和是否註冊自動通關來進行分流。正確地分流旅客可以使排隊過程更順暢，避免旅客排錯查驗台造成旅客的不便。

查驗台分流

查驗台前的實習生需要維持排隊秩序,防止旅客闖出查驗台。此外,部分旅客會在護照外裝有護照套,我們會在旅客排隊時先觀察旅客是否都有將護照、居留證和入境卡拿出,並提醒持有護照套的旅客暫時將護照套拿下以加快查驗速度。遇上護照有問題的旅客查驗台上的移民官會請我們將旅客帶往公務台做更詳細的檢查。

協助填寫入境卡

有些旅客未填寫入境卡,查驗台上的移民官會請實習生將旅客帶往後方桌子填寫入境卡。如有旅客不知道如何正確填寫入境卡,我們會在旁協助填寫。現在防疫期間,我們需要提醒旅客在入境卡上填寫檢疫的地址和聯絡電話,以方便後續的防疫需求。



(入境 A 卡)

協助旅客

許多旅客在排隊時會有許多疑問,我們都會盡力去協助每位旅客的需求。時常碰到旅客詢問各種食物是否可以攜帶入境,但因為這不是移民署的管轄範圍,我們對此也不是很熟悉,我們都會盡力以我們所知道的違禁品(動植物類、種子

	類、肉類、水果...等)來回答旅客,並請他們在護照查驗後詢問身穿橘色背心(動植物檢疫局)的工作人員,或者是直
--	--

接走紅色申報櫃台，以免受罰。

在執行勤務時也會碰到國人的護照遺失或過期，這時候要引導旅客到發證櫃台進行補證。發證櫃台也會處理自動通關的申請，所以有意註冊自動通關的旅客也要引導到發證櫃台進行辦理。



(入境發證櫃台)



(自動通關註冊)

清詢與面談

在國境線上很重要的工作就是防止不該入境的人士入境(賣淫、非法打工、持假護照、冒領或冒用他人護照)，當移民官查驗到看似有問題的旅客，或是疑似冒用他人護照，就會請實習生將旅客帶往公務台進行更詳細的查驗。如果公務台的移民官高度認為此旅客有問題，就會帶往清詢室審問，同時進行筆錄。

陸配第一次來台須做面談以確認他們的婚姻關係屬實，實習生也會在一旁協助端茶水。



(陸配面談室)

工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	督導批示
109 年 7 月 7 日 第 1 週	認識工作環境 認識基本的工 作內容(認識 A 卡、自動通關 系統、護照查 驗、發證、面 談、清詢、旅 客引導) 了解疾 管署防疫) .呈 熟悉出入境旅 客引導工作熟 悉查驗台工作 認識私人飛機 查驗過程	完成	
109 年 7 月 8 日至 109 年 7 月 14 日 第一 2 週	1. 出入境旅客引 導認識各國護 照旅客引導熟 悉自動通關系 統的使用 2. 認識面談室與拘留 室 3. 課程:護照真偽 辨識	完成	

109 年 7 月 15 日至 109 年 7 月 21 日第一 3 一週	1. 出入境旅客引導 2. 學習如何辨認護照的真偽 3. 外來人口生物特徵擷取系統 主詢勤務 5. 參加證照辨識技巧講座 6. 認識自動通關註冊流程 7. 課程:各種證件介 Z(APEC 卡、梅花卡、常客證 入台證、網路簽		
109 年 7 月 22 日至 109	1. 出入境旅客引導 2. 認識逾期裁罰業務	完成	

9

年 7 月 28 日第一 4 一週	3. 面談室接待、管理 4. 查驗系統簡介 5. 入境發證實務 6. 簡介 7. 人臉辨識測驗參 8. 觀華航貴賓室課程:逾期停留之處理		
-------------------	---	--	--

109 年 7 月 29 日至 109 年 8 月 4 日第一 5 一週	1. 2. 出入境旅客引導認識 AP I S (航前旅客資訊系統), APP (旅客資訊審查系統)系統認識外僑居留證、APEC(亞太經濟合作商務旅行卡)卡 4. 急(重)病旅客通關流程 參觀長榮貴賓室課程:認識十大風險		
109 年 8 月 5 日至 109 年 8 月 11 日第一 6 一週	1. 出入境旅客引導 2. 出入境管制對象認識通緝犯入境處理流程 3. 認識旅客退關 4. DIL 程 協助擺放入境查驗台前的排隊紅龍柱 5. 防制人口販運課 6. 課程:訊問技巧	完成	
109 年 8 月 12 日至 109 年 8 月 18 日第一 7 一週	2. 出入境旅客引導協處外來人口違規攜帶肉品禁入彙呈 3. 限制出境旅客處理流程 4. 協助出境的紅龍 5. 課程:訊問技巧	完成	

109 年 8 月 19 日至 109 年 8 月 25 日 第一 8 一週	2. 出入境旅客引導 3. 出入境列管對象參觀海關和動植物檢疫局的工作內容 3. 及認識違禁品種類(動植物產 刀、檢疫犬 5. 監控講習	完成	
109 年 8 月 26 日至 109 年 8 月 31 日 第一 9 一週	2. 出入境旅客引導大陸配偶指 3. 紋建檔簡介 4. 港澳網簽、大陸 5. 網簽 6. 認識政治庇護入境流程防闖演練香港學生包機入境,協助填寫入境卡。	完成	

具體收穫事項

暑期實習只有短短的兩個月,以往暑期的旅客量一天可以達到接近一萬人,原本期待自己可以在移民署接觸到許多旅客,從中磨練自己的抗壓性和EQ。但剛好碰到新冠肺炎疫情,旅客量大減,一天可能只會碰上一班班機。在暑假期間的航班只剩下上海、廈門與東京,碰到的旅客大多數都是國人、陸配、僑生、日本人和從高雄港入境的陸籍船員,所以最常接觸到的證件只有中華民國護照、港澳護照、日本護照、居留證、入台證,時間久了之後就會對這些證件越來越熟悉。比較可惜的是,無法碰到更多國籍的旅客來豐富自己的經驗。在疫情期間,每週的外籍旅客入境資格都在變化,每次勤前教育都會宣布最新消息,所以我們都可以掌握到最新情況,這才發現原來在移民署工作並不是那麼容易,碰上疫情、航空公司罷工、政策改變時,移民官都需要隨著情勢改變作出應變處理。在護照查驗時也需要謹慎處理,確認在眼前的旅客持有的是正確的護照,沒有冒領或是冒用他人護照,如果誤放了旅客,不僅要負法律責任,還會對國境安全造成危險。因此,移民官也練就一身的專業技能,一眼就能辨認出旅客的國籍和是否有問題,這讓我們這些實習生非常佩服。在機場工作總會碰上各式各樣的旅客,有些旅客待人較不友善,或是有各情況需要處理,但我的職場經驗較不足,有時會反應遲鈍、不知所措,學長姐總會在一旁引導我們。在實習過程中觀察學長姐如何與旅客應對,在一旁的我也學習到面對旅客該如何對答、堅定自己的立場、換位思考、以簡單明瞭的方式溝通。一開始的我在面旅客時常常慌慌張張,因為對工作內容還不熟悉,但時間久了以後工作漸漸上手,面對旅客可以不慌不忙的引導,甚至可以和旅客寒暄幾句,這時的我深刻的感受到自己的成長。

現在每天的旅客量大約在 100 人上下,沒有班機時我們這些實習生時常會和移民署的學長姐們聊天,移民官們並沒有我想像中的嚴肅,在移民署有許多風趣、幽默的學長姐,時常逗我們開心。在實習期間聽了許多學長姐分享自己在移民署的經驗和人生小故事,包含考移民官的心路歷程、曾經遇過的案件、各種旅客的小故事...等,雖然現在碰到疫情無法接觸太多旅客,但從學長姐的故事中也有不少收穫!除了工作上的故事外,學長姐們也會和我們分享自己以前的工作經驗並給予我們建議,也讓我思考自己的不足之處,原來在職場上能力不是最重要的,待人處事之道、團隊合作、自己心態的調整等等也是十分重要的,我們需要慢慢的把自己的菱菱角角磨掉,做事要圓滑一點,懂得如何與人相處和保護自己,這樣未來在職場上才能更順利一些。這些是我認為在移民署學習到最寶貴也是最受用的一課,學校教會了我技能,而在職場上可以幫助我學習到待人處事的態度。

平時在沒有班機的時候,分隊長會安排我們上一些專業的課程或是參訪機

場其他機構。雖然因為疫情的關係旅客真的少之又少,但反而有更多的時間去學習移民署的專業知識和認識移民署以外的機構,所以我們的實習依然豐富和精彩。像是我們每週都會上簡報課,學長會教我們許多專業的知識,下課後會實際運用一次。我們在課程中學到了如何辨識護照的真偽,護照使用的是安全紙張,在紫外線下會呈現黑色,護照的列印方式還有分噴墨列印、雷射列印、平板印刷、凹版印刷、雷射蝕刻。因為護照需要防偽造,在設計上有很多細節是平常不會發現的,像是護照在製作過程會撒上纖維絲,它是不規則分布在護照上,每一本護照的纖維絲位置都不同,所以如果碰到兩本護照的纖維絲位置都一樣,很有可能就有偽造的嫌疑。護照下方有辨識碼,每一個數字都是對應上方的個資,這些小細節都是幫助移民官確認眼前的旅客是否持合法護照。在課程中也會教我們如何以外表來判斷旅客是否有冒用他人的護照,像是眼距、鼻樑、顴骨等特徵都是可參考的。當移民官碰到有問題的旅客時會帶到小房間進行清詢以釐清來台目的,學長在上課時教我們一些詢問技巧,像是如何在最短時間內突破旅客的心防。以往實習生們都有機會參與清詢的過程,但因為目前外籍旅客無法入境台灣,所以很可惜我沒有這個機會參與這個過程。

平時上班讓我覺得最有趣的是,時常會碰到一些特殊案件,在過程中我們可以實際體驗到平常上課所學的。像是有碰過通緝犯入境,這時航警就會全副武裝帶著通緝犯到公務台辦理入境,並且進行全身搜身再上銬。但有時為了不驚動旅客會出動便衣警察。我也曾碰過陸籍女子曾經以假身分入境,在七月入境時被移民官查獲,為了釐清真相她被帶到小房間審問很久,雖然無法參與審問過程,但事後學長也特地以這件案例為我們上一課。這些案件都是非常好的學習經驗,在一旁觀看不僅可以了解處理案件的流程,還可以增加自己的人生閱歷。

陳分隊長為了讓我們的實習更加豐富,趁著旅客量少,帶著我們參觀一些機場的部門。像是動植物檢疫局、疾管署、航空公司的貴賓室...等。藉由這次實習我不僅學到了移民署的專業知識和工作,也認識到了其他部門平時的工作。這兩個月的實習的計畫雖然被疫情影響,但也獲得了意想不到的收穫,識了好多朋友,和學長姐也相處得很愉快,在空閒時也認識了一些機場部門。而最後實習圓滿結束了,這兩個月的學習也成為了我人生中的美好回憶。

> 與校內學習映證

國際機場每天有許多不同國籍的人進進出出,雖然適逢疫情,但剛好有碰上日本人回國,讓我有機會用簡易的英文來引導旅客。在校期間我也參與過許多活動,已經有接待客人的經驗,知道該如何與旅客應對,藉由這次實習也可以讓我運用之前所獲得的經驗來發揮,並且在工作中學習我還不足的能力。在移民署工作很重要的是要具備團隊合作精神、EQ G、機動性高,這些平時在學校透過小組報告和校內外活動都是很好的培養管道,很幸運的是這些特質在學校生活時已經充分的學習到,所以讓我在工作上有機會可以發揮。

➤ 工作照片



(參觀海關與動植物檢疫局)



(認識檢疫犬)



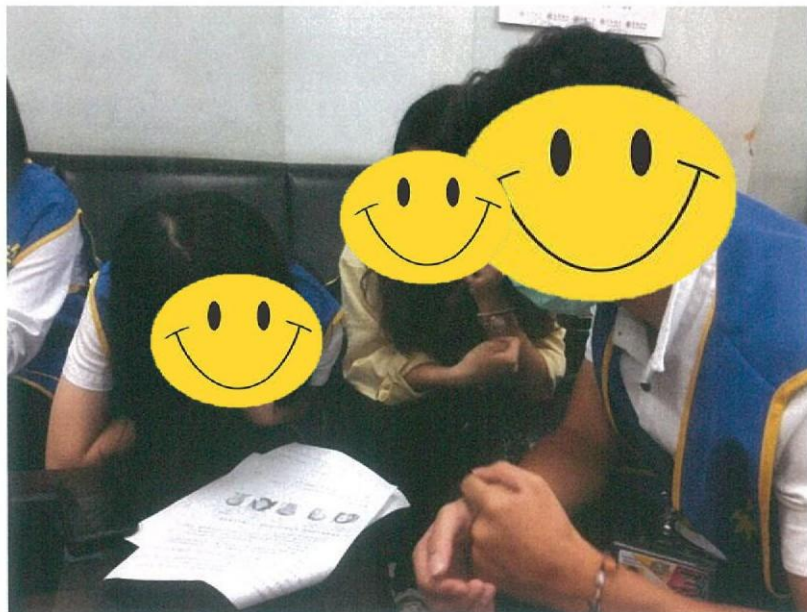
(疾管署參訪)



(協助擺放出境櫃檯前的紅龍柱)



(註冊自動通關，藉著實習的機會來註冊自動通關，也認識註冊的流程)



(參與勤前教育前的每週測驗)



(陳分隊長讓我們試試看換每日的查驗章)



(與學長姐一起參與一年一次的講習)



(在晚班時,學長都會上一些有關移民署專業的課程)



(第三分隊大合照)

檢討建議(可包含對自我和學校課程的檢視)

自我檢討

在大一、大二時曾經在補習班工作兩年,可以用輕鬆和愉快的姿態與孩子們相處,這次到移民署實習是一個很不一樣的經驗,要學習著與同事、學長姐、長官和旅客相處,時時刻刻都要嚴謹。很幸運的是,第三分隊的學長姐們都很友善、有趣、溫暖,與他們相處可以少一點壓力,甚至相談甚歡,他們也對我分享

一些人生經驗。在實習過程中我也從學長姐的經驗中和自己在一旁的觀察中發現,在職場上要機靈、懂得察言觀色、觀察不同的人、保護自己,而

我也發現自己在這些方面因為缺少社會歷練而不足。在職場上能力很重要,但也要保持警惕,好好與人相處,少樹立敵人。在面對旅客時,也要學習著以簡單易懂的方式引導旅客,在用字遣詞和態度上也要溫和。碰到不理性的旅客,除了要保持冷靜外,更重要的是調整自己的心情,不要將負面情緒帶到工作上或是日常生活上。這些是我在這次實習過程中感受最深的,也是我認為應該好好去磨練自己的部分。這些都需要靠經驗一點一點的累積,在剩下一年的大學日子裡,我會透過參加活動或是工作多去累積自己的經驗。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

給實習機構的建議

移民署的學長姐們不管在工作上還是私底下對我們都十分的照顧,總是耐的教導我們專業知識,私底下也會和我們聊聊學生的生活,給予我們未來就業的建議。為了豐富我們的實習生活,時常安排課程或是參訪,讓我們在工作之餘也可以學習新知識。在平時的工作上,學長姐們會在一旁指導我們,適當地給予我們協助。工作時間上的安排也不會讓我們太操勞,以輪流休息的方式進行。在移民署實習的每一天我都過得十分充實與快樂。但還是有一些小建議可以讓實習更圓滿,我們都是抱著學習的心態來到移民署實習,希望學長姐可以多麻煩我們,不用總是擔心我們太累。我也希望在實習中可以多學一些移民署的核心工作,讓我們對移民官的工作有更深入的理解。

> 給未來學弟妹的建

每個人在實習中的感受都不同,所能學習到的也不同。在到移民署實習以前,期待著可以在實習中磨練自己的耐心、EQ、做事能力、語言能力,沒想到學到最多的是如何與人相處,還有許多意想不到的收穫。在移民署工作語言能力很重要,但待人之道更是重要,要學習與旅客溝通,站在旅客的立場思考。當然也會碰上不理性的旅客,但我們也要保持冷靜並請學長姐協助。很多時候並不是自己的缺失,所以要學習調適自己的心情,不要讓情緒影響了工作。這些都是來到職場上才會體驗到的,過程中有好、有壞,希望未來的學弟妹們可以多享受當下,好好體驗移民署的實習生活。在過程中不僅能學習到專業知識,到最後也會自我成長,而自己學習到了什麼只有自己會知道。

技專校院學生校外實習問卷調查表

您好:

本問卷為教育部校外實習專案欲了解同學在參與校外實習課程後,對於自我實務技能的提升或是自我成長是否有所助益,並可提供學校在推行校外實習課程時能更加完備。本問卷僅進行整體分析,不涉及個別資料判別,請同學撥冗詳實填答,您的寶貴意見將對未來的學弟妹們能更加順利進行實習。在此致上最高謝意!

敬祝身體健康,學業進步!

教育部技職司校外實習專案辦公室敬啟

、實習類群

一、學校類別

☐國立科技大學 ☐國立技術學院 ☐國立專科學校 ☒私立
科技大學 ☐私立技術學院 ☐私立專科學校

二、就讀科系(請擇一填列)

☐機械與電子類(1.機械與動力機械類科、2.電子資通類科、3.電機類科) ☒人文與社
福類(1.文語及一般科目類科、2.社工(福利)與生命科學類科) ☐化工與能源環保類
(1.化工材料類科、2.能源與環保類科) ☐商業與管理類(1.商業類科、2.管理類科)
☐設計及多媒體類(1.文創與設計類科、2.網頁與數位媒體類科) ☐家政觀
光餐旅(1.家政類科、2.觀光類、3.餐旅類科) ☐生醫藥類(1.生物類科、2.
醫務醫療復建類科、3.藥學類科) ☐農水產類(1.農業、殖類科)
☐建設與運輸類(1.航空海運及消防類科 2.土木與建築類科) ☐護理與保
育類(1.護理類科、2.幼兒保育或老人照顧類科) ☐其他類科(無上述近
似類科) 三、實習課程分類

☒暑期實習(單次實習期滿 320 小時以上,並獲得實習學分 2 學分以上) ☐學期實習(單次實
習期/1.5 個月以上,並獲得實習學分 9 學分以上) ☐學年實習(單次實習期間 9 個月以上,並
獲得實習學分 18 學分以上)
☐醫護實習(四技、五專畢業前需修得校外實習學分 20 學分以上,二技、二專畢業前需修得校外實習學
分 9 學分以上屬之)
☐海外實習(符合學期、學年實習課程條件,且在大陸地區以外之實習機構實習)

四、您參與實習課程的年級(下列三個選項選擇一題勾選)一、

(一)暑期實習

☐一年級升二年級

20

☐二年級升三年級

•三年級升四年級 ☐四

年級升五年級

(二)學期實習

☐一年級上口

一年級下☐二

年級上口二年

級下☐三年級

上口三年級下

☐四年級上口

四年級下☐五

年級上口五年

級下

(三)學年實

習☐年級☐

年級☐三年

級☐四年級

☐五年級

貳、實習滿意度調查

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意		
一、實習前							
(1)	我有參加實習前辦理的相關講習或說明會。		有•(請接第 2 ~ 5 題) 沒有 ☐ (請接第 3 ~ 5 題)				
(2)	實習職前講習或說明會對我有所助益。		☐	☐	☐	☐	☐
(3)	實習前學校提供我完善的實習資訊或諮詢管道。		☐	☐	☐	☐	☐
(4)	實習前我已瞭解實習時相關的權利及義務。		☐	☐	☐	☐	☐
(5)	實習前我已瞭解職場倫理。		☐	☐	☐	☐	☐

二、實習中



	實習機構提供我專業且安全的實習環	☐	☐	☐	☐
(7)	我在參與校外實習課程前,已了解實習契約內容。	☐	☐	☐	☐

12

		非常不同 意 不同意 同意 非常同意			
	實習內容與我在校所學的專業是有關聯的。	☐	☐	☐	☐
(9)	在校所學專業技能有助於實習工作中的運用。	☐	☐	☐	☒
(10)	實習機構有人來協助指導實習上遇到的困難。	☐	☐	☐	☒
(11)	學校老師曾來訪視及關心我的實習狀	☐	☐	☐	☐

三、實習後

15210 121513141516171819202122232425262728293031

(12)	實習後我覺得有提升自己解決實務問題的能力。	☐	☐	☐	☐
(13)	透過這次實習,有助於我對職場工作態度的了解。	☐	☐	☐	☐

(14)	經過這次實習經驗,我會鼓勵學弟妹參與校外實習。		☐		
(15)	我認為學校安排之校外實習課程學習時數足夠。		☐		
(16)	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。		☐		
(17)	未來若實習機構願意聘用我,我會有意願前往任職。 會,原因為何? (必填) 在實習過程中體驗了移民官的工作內容,十分有挑戰性,且具專業性,可以從中學習待人處事之道和了解國境事務的工作內容。 不會,原因為何? (必填)	☐	☐	☐	☐

四、其他

(18)	你認為校外實習課程用哪種類型辦理較為適合?	☐ 暑期	☐ 學期	☐ 學年		
(19)	你認為校外實習課程在哪個年級辦理較為合適?	☐ 一年級	☐ 二年級	☐ 三年級	☐ 四年級	☐ 五年級

參、其他建議

謝謝您的填答,並預祝您學業順利。