

# 文藻外語大學

WENZAO URSULINE UNIVERSITY OF LANGUAGES

## 文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱:學期間/寒假/假

實習機構:移民署高雄市南區事務大隊第一服務站實

習期間: 109. 07. 01-109. 08. 31

實習學生: UT4A [REDACTED]



# 目錄

目錄	2
實習內容介紹	3
作日(週)誌	3-4
實習成果及心得	4
14	
檢討建議	14
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	14
實習滿意度問卷	
15-18	

實習課名稱:	暑期實習(二)		
實習機構:	內政部移民署高雄市南區事務大隊第一服務站		
實習機構指導人員:			
實習與工作內容介	<p>1 . 志工台:協助民眾填寫申請表格、主動詢問民眾所要辦理的業務、完成移民輔導臨時交辦之事項、協助外國學生線上申辦、協助民眾影印資料、協助民眾操作手機列印手機裡的資料。</p> <p>2 . 自動通關:協助民眾辦理自動通關,國人第一次辦理自動通關須帶身分證及護照,年齡不得低於 14 歲,身高不得低於 140 公分,第一次辦理時需要拍照及壓指紋還有簽名,故須由本人親自辦理。國人第二次辦理時,可請別人代辦,但須攜帶護照,不用拍照及壓指紋和簽名。外國人每次辦理自動通關時,需攜帶居留證及護照,缺一不可,每次都須拍照、壓指紋,但不用簽名。</p> <p>3 . 領證:先分辨民眾的繳費收據是臨櫃還是線上或是電子證,分辨成功後,到抽屜找尋民眾的證件並核發,請民眾簽收,即完成領證手續。</p>		
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示
109 / 07 / 01	於陸務櫃台旁服務,協助學姊補充表格。	完成	(請簽章或書寫評語後簽章)
109 / 07 / 03			
109 / 07 / 06	於志工台服務,學習如何填寫外事申請表格。	完成	
109 / 07 / 10			
109 / 07 / 13	於自動通關櫃台服務,協助民眾辦理自動通關。	完成	
109 / 07 / 17			

109 / 07 / 20 109 / 07 / 24	於領證櫃台服務,協助民眾領證。 參與新住民家庭教育外展活動。	完成	
109 / 07 / 27 109 / 07 / 31	於志工台服務,協助民眾填寫申請表格。協助外國學生線上申辦。	完成	

109 / 08 / 03	於自動通關櫃台服務,協助民眾辦理自動通關。	完成	
109/ 08/ 07	參與行動列車活動。		
109/08/ 10	於志工台服務,協助外國學生線上申辦。	完成	
109/08/ 14			
109/08/17	於領證櫃台服務,協助民眾領證。	完成	
109 / 08/21	參與新住民家庭教育外展活動。		
109/ 08/24	於自動通關櫃台服務,協助民眾辦理自動通關。	完成	
109/ 08/ 28			
109/ 08/ 31	於領證櫃台服務,協助民眾領證。	完成	
實習成果及心得(具體收穫事項、與校內學科學習之相互映證並附活動照片)			

7/P 7/3

實習第一周。以前只知道這棟大樓可以辦理護照,並不知道移民署也在這。在報到的前一天,我緊張到睡不著覺,很怕開始實習時,會因為緊張而做不好,卻也期待實習期間能夠跟外國人交談。第一天報到,早上出門時下了些雨,讓原先緊張的我更焦慮不安,彷彿是上天給我的第一個考驗。到實習單位後,滿身狼狽,所幸提早半小時到,有充裕的時間好好整理儀容,不至於狼狽不堪。

第一個見到的學姊是站內的社工學姊,為實習生安排工作、帶實習生熟悉環境、引導我們認識學長姐。報到第一天難免都會有些緊張,所以學姊與我們交談時會主動開話題,消除一些緊張感。

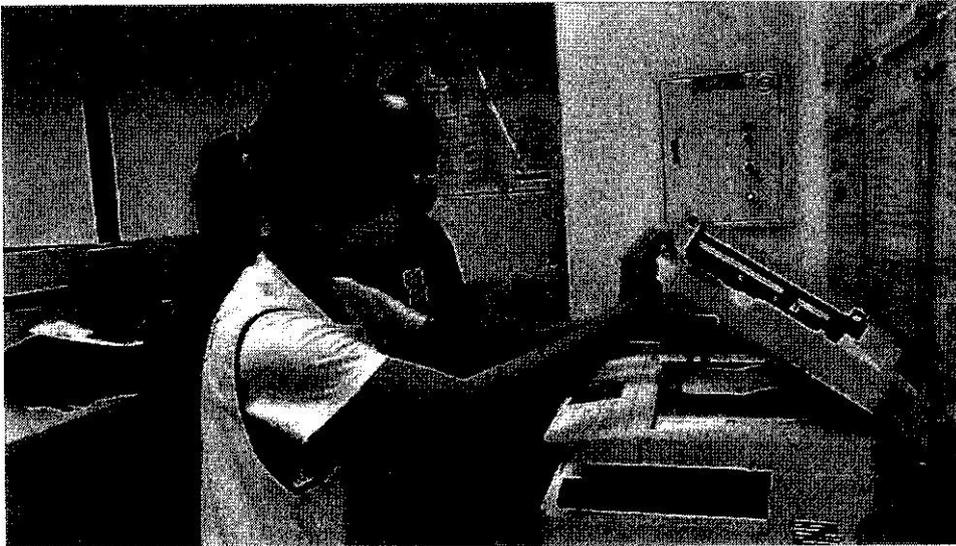
第一天交辦給我們的是些簡單的文書工作,像是幫忙摺信件或是抄寫志工的輪班時間...等。而學姊也給了我們一本書,書名是《一粒米,百粒汗》,作家是一位法國人。而我第一周的工作是負責大家的午餐以及處理文書工作。一開始在輪值表看到「工商服務」,還以為要幫忙業配,臉上滿是疑惑,後來才得知是要負責大家的午餐,不僅可以為學長姐服務,也可以增進與學長姐的互動,而文書處理工作則是幫忙補充陸務櫃檯不足的表格,看似簡單,卻也需要細心,有些表格長得很相似,需要多注意,才能避免失誤。雖然只是小小的補充表格的動作,卻可以稍微了解移民署承辦那些業務,在實習前,我以為移民署

是要負責大家的午餐,不僅可以為學長姐服務,也可以增進與學長姐的互動,而文書處理工作則是幫忙補充陸務櫃檯不足的表格,看似簡單,卻也需要細

,有些表格長得很相似,需要多注意,才能避免失誤。雖然只是小小的補充表格的動作,卻可以稍微了解移民署承辦那些業務,在實習前,我以為移民署只辦理「移民」這一項業務,後來才發現還有許多其他相關的業務也是由移民署承辦。

## 7/6 – 7/10

第二周是在志工台服務,是能接觸到最多民眾的服務區,第一天到志工台服務時,志工學姊們很熱情地教導我要如何協助民眾填寫資料、分辨民眾要辦那些業務、如何幫民眾影印、引導他們如何將手機上的資訊列印下來. ...等。還記得第一天到服務台時,有位民眾需要將他手機上的資料列印下來,而我也第一次操作,所以我們在志工台操作很久,所幸民眾沒有因為我不太熟悉而生氣,反而很有耐心地跟著我一起操作,很感謝民眾。而在志工台也學到如何分辨民眾要辦那些業務及需要填寫哪一類型的表單。像是外國人士大部分都是填寫外國人案件申請單,至於陸務則分為好多種類,像是定居有定居的表格、延期有延期的表格,還有探親和團聚. ...等。不過因為疫情因素,政府不開放探親及團聚,所以就少了兩樣可以學習的表格。學習這些表格不僅能更快速為民眾分辨所要辦理的業務,也能先告知民眾須準備哪些文件,以免到臨櫃辦理時,才又回來志工台填寫表格或是影印文件,顯得手忙腳亂。





(圖為幫民眾列印資料)

7/13 — 7/17

這周在自動通關服務民眾。學姊在報到第一天說這是大魔王關卡,第一天還不了解為甚麼是大魔王,到這周才知道。原來是因為要自己一人顧櫃台,我想可能是在疫情爆發前,來辦理自動通關的民眾很多,而服務站只有一個櫃台是辦理自動通關的,所以才被稱為魔王關卡吧。不過在疫情爆發後,政府限制人民出國,所以來辦理自動通關的民眾少之又少,一天大概不到十位民眾來辦理,能學習到的也比較有限,不過我還是盡力做好每一步驟。在自動通關的第一天,上週在自動通關的實習生有教我要遵循哪些步驟,不過因為程序稍微繁瑣些,所以還不是很清楚。還記得我第一位自動通關客人來的時候,我整個人手忙腳亂,而隔壁櫃檯的學姊請假,沒有值班,只好先做我記得的步驟,請民眾拿出護照及身分證,剛好這位是國人,所以是需要護照及身分證;這位民眾是第一次做自動通關,所以還需要他拍照以及做指紋按捺,不過因為我是第一次接觸自動通關的介面,所以操作上很生疏,只好轉向請其他學姊求助,我在旁邊仔細觀察學姊操作的步驟,發現其實沒有很難,只是需要記住那些人,需要帶什麼證件,如果沒帶的話就不能做,另外還有一點點操作上的不同,除此之外,其他步驟都大同小異。在我實習這段期間,民眾算是蠻少的時候,所以平均 2、3 天才會遇到不同類別的操作方式。

(圖為自動通關櫃台,左下方的電腦螢幕有顯示我的名字,蠻有成就感的,感覺像是真的在移民署工作)

7 / 20 — 7 / 24

而這周我在領證櫃台協助學姊幫民眾領證。這裡首先要先分辨民眾是線上申辦的還是

臨櫃申辦,那這要怎麼分辨呢?民眾來領證時,需要攜帶收據過來,所以從收據上就可分辨是線上還是臨櫃的,接下來就看收據號碼的末四碼去找民眾的卡,找到之後就要進行核發的動作,嗶一下感應器就完成核發的動作,再給民眾簽收,就完成領證的工作。然而領證也只有一個櫃台,不過因為大家都要領證,所以有時候就會忙不過來,跟自動通關形成一個很大的比。有時候仲介會過來領,一次就是4、50張,這時如果來領證的民眾很多的話,有些民眾甚至會等到沒有耐心,來櫃檯時,臉上就充斥著不愉悅,對他們很不好意思,所以當他們口氣稍微差一點時,我們也是需要為民眾服務。在這周三我還有去參加

本站辦理的家庭教育活動,因為事前也不知道當天要做什麼,所以只能在規定時間前到達目的地。由於地點在咖啡館,給人的舒服較為愜意,跟在站內是截然不同的感覺。那天有邀請台灣高等法院高雄分院的法官來為新住民朋友講課,講授處理交通事故應注意的相關法律,以維護自身安全及權益。另外也邀請法務部行政執行署高雄分署政風室主任擔任講座,藉由有獎徵答的方式,導「預防振興三倍券詐騙案」,讓課程既符合時事也增添了些趣味,而這種活動也豐富了我的實習生涯,讓我學到發生交通事故時,可以尋求哪些管道協助及保障自身權益,算是不同的體驗吧,也可以從中學習如何辦活動,以及在活動過程中要準備甚麼才能讓活動進行地更加順利。

7 / 27-7 / 31

這一周又輪回志工台服務了。我覺得在志工台服務比較學得到東西,當民眾進到大門之後,最先接觸的會是志工。當然,我們就會過去詢問民眾要辦理甚麼業務,有許多民眾都是要過來辦理延期,有些是學生,有些是來工作的。這時,我們就得幫他們分類,首先,我會先詢問民眾要辦理什麼業務,再來才是句問國籍。如果是大陸地區人民要延期的話,就會請民眾先在志工台填寫好表單以及影印相關文件後,再到服務櫃台辦理;而外國人民也是如此,一樣要在志工台填好表單再到服務櫃台但如果是學生的話就要特別注意,因為現在學生延期已經改為線上申辦了。除此之外,還有些民眾走進來時,就直接跟你說要問事情,而且語氣聽起來很差,這時就只能問民眾是哪國人,幫他抽號碼牌。另外還有些人是走進來就直接跟我說明他遇到什麼狀況,但因為我不太清楚他的問題需要如何解決,所以也只能幫他抽號碼牌,請他問櫃台。

(圖為民眾要問事情,所以我只能幫他抽號碼牌)

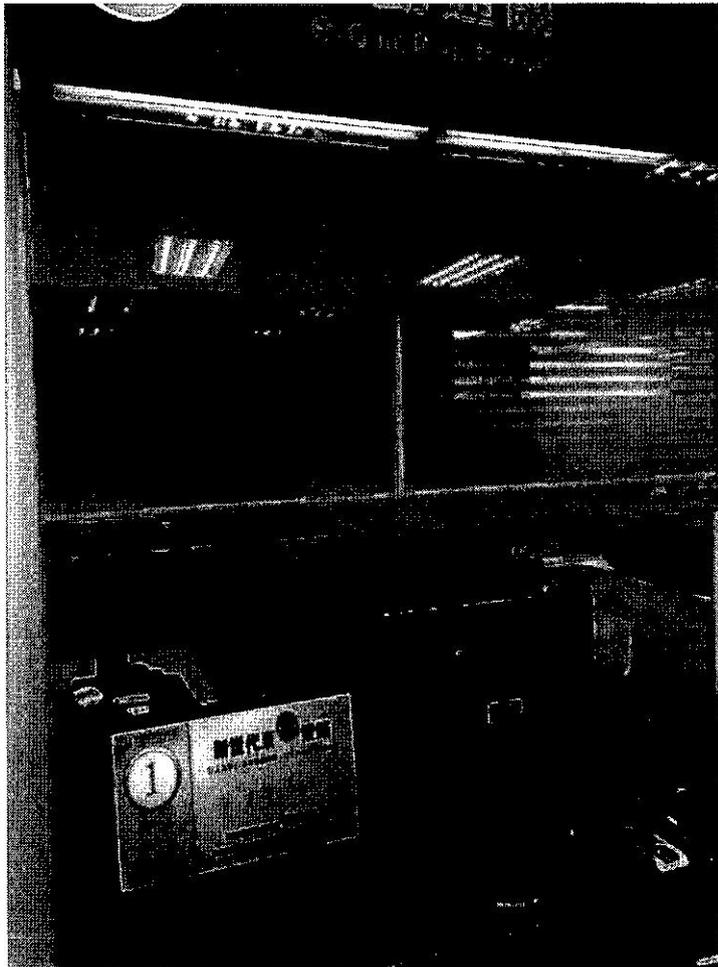
還記得這周有一天是下午午休起床時,學姊請我和另一位實習生到 10 樓會議室,聽檢察官上課。一走進去會議室時,幾乎所有人都在看我們,有點被這個場面震懾到,然而聽到後來才發現這是專門給公務員上課的課程,雖然裡面有到一些條例我都不是很懂,但在檢察官講述新聞案件時,我卻聽得入迷,也許是因為檢察官講得很到位吧。很榮幸能有這次機會聽檢察官演講,是個不錯的體驗。

8/3－8/7

這周輪回到自動通關,不知道是不是因為疫情有稍稍趨緩一點的關係,我這周做的案件數比較多,不像我第一次做的那樣,那麼地少,所以相對地遇到的狀況也比較多,像是我上一次做自動通關時,沒有遇到大陸地區及港澳地區的人民,這次就遇到了。不過因為上次沒遇到的關係,所以這次遇到時,就不太知道要怎麼幫民眾做自動通關,只好去請教學姊,所幸學姊很有耐心地教我,讓我不是一個人完成這項任務。有時,下午才會有民眾來辦理自動通關,所以上午時間都沒有民眾,需要自己找事情做,這時我就自己找書來看,背背英文單

字、看看英文雜誌、看一些法條或是搜尋站內有甚麼最新消息,才不會整個上午都沒事情做,至少看書還能消磨時間及增廣自己的知識,所以我覺得在自動通關服務也是一項不錯的選擇。

而這周也有一個是本站辦理的活動,是行動列車,這個也是一開始不知道要做什麼,所以就先到站上班,等時間到之後再依學長姊指示行動。我們搭乘公務車到旗津的區公所進行例行性的訪查。區公所有提供讓新住民姊妹詢問的業務,配合本站的移民輔導,讓新住民姊妹能夠安心及尋求到正確的解答,我覺得本站很用心在新住民這一塊,不僅辦理許多活動促進新住民更融入台灣這塊土地,也結合區公所提供新住民一些諮詢的服務,真的對新住民朋友相當友善。



8 / 10-8 / 14

這周在志工台服務,我大致上已經對志工台的工作內容很熟悉了,不過還多了一個線上申辦。在報到的第一天,學姊有稍微教一下我們實習生要如何操作,不過還是要實際操作過才知道哪裡會有問題。在我第一次幫外國學生線上申辦

時,費了好大一番功夫才完成。因為他們需要先把所需的文件拍照後上傳到自己的信箱,再到移民署的網站註冊帳號再進行線上申辦。而這中間最耗時也最耗力氣的是處理檔案大小的問題,由學生手機上傳相片的檔案都會過大。一開始我們是使用學姊教我們的 SQUOOSH 系統,這是一個可以修改圖片大小網站,免費使用,所以我們一開始都是用這個軟體幫學生進行操作,但後來發現這個系統出來的成品與教學手冊上的完全不一樣,而且也較不好操作,所以我們改為使用「小畫家」修改圖片及檔案大小,果然順利許多。



(圖中是我協助日籍學生使用小畫家修改圖片檔案大小)

(圖左為日籍學生,圖中為日籍學生的姨婆,因日籍學生不太會日文,因此請她在台灣的姨婆帶她來做線上申辦,而我在為他們講解送件成功後的步驟)

8 / 17 — 8 / 21

這周輪到我在領證櫃台為民眾服務,工作內容與之前相符,不過我這周在為民眾服務時,有遇到民眾拿著收到的電子郵件給我看,但他們需要給我看的是收據,所以我請他們下載收據,再將收據給我看。除了看收據外,學姊還有教我另一種方法,是給忘記帶收據的人所使用的,就是查詢他們的統一證號,因為統一證號不會改變,所以查詢時只要輸入統一證號,便可知道居留的。去 看得到證件是否已經抵達本站。民眾送出申請案之後,會由承辦人審核,通過後會由台北製證,製證完

畢後,再寄回來本站,線上申辦最快只需四個工作天即可領證,而臨櫃申辦的則需歷時兩周,有時民眾過來領證時,證件還未到本站,民眾就滿臉困惑,怎麼證件還沒到本站,查詢過後才發現,證件還在寄送中,只好請民眾隔幾天再來,真的對民眾很不好意思,即使民眾不高興,我們也不能態度差,畢竟公家機關就是為人民服務的機關,就是服務業,以民眾至上。

(圖為我協助民眾領證之事宜)

而這周也有參加外展,是新住民家庭教育課程,這次邀請到建佑醫院的張朝卿醫師與行政執行署政風室主任 詹任講座,張醫師的主講內容是代謝症候群,我們可以從五項指標裡觀察是否有得到代謝症候群,代謝症候群目前仍只是一群容易導致心血管疾病的危險因子的總稱,而非是一個疾病,因此在診斷上仍應依其所具有的各個危險因子進行臨床診斷,並告知病患。在病人的臨床處理及照顧上,須謹記代謝症候群所提醒的概念並著重在如何協助病患減除這些危險因子。在實際的執行層面上,除了對於已經進入臨床期的各個危險因子進行必要的藥物治療外,更重要的是我們應藉著民眾較願意接受醫事人員建議的心理,在詳細了解病人的生活型態及飲食習慣後,提出建議,利用非藥物的方式針對這些易導致粥狀動脈硬化的危險因子進行介入

(圖為張朝卿醫師講述預防代謝症候群方法之一)

8 / 24-8 / 31

這周可以算是實習生涯的最後一周,在這裡學到了很多,無論學到甚麼能力,最重要的是溝通還有態度。我覺得在公部門上班算是服務業的一種,所以態度很重要。而在這裡我變得比較自信、比較敢於面對人群,也有練習到我的英語口語能力。在疫情延燒的情況下,雖然民眾減少許多,辦理的案件也相對減少許多,但該習得的基本知識也有學習到,算是對移民署所辦理的有進一步的認戰。感謝主任及移民輔導的學長姊,願意讓我來這邊當實習生,讓我的暑假過得很充實,也感謝 5、6 樓的所有學長姊在我實習期間教導我如何辦理實習期間教導我如何辦理業務,感謝移民署。

檢討建議(含對自我和學校課程的檢視與建議)

在實習過程中,我覺得我變得更自信了,從實習前的畏畏縮縮到現在的能主動接觸外國人、與他們交談,但在過去兩個月中,我發覺我還需要增進自己英語口說與聽力的能力,雖然我聽不懂時,外國民眾會耐心地解釋,但我希望自己能一次就聽懂,能更快速地幫他們解決問題。

2018 年 10 月 31 日修訂

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議:

相較於其他公部門,我覺得在移民署實習能接觸到的外國人是很多的,如果學弟妹想練習聽力與口說能力,移民署是個不錯的選擇。

## 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。在此致上取回謝  
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

\_\_\_\_\_學年度

#### 二、京尤讀斗糸(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.觀光類科、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、養殖類科)

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(單次實習期間滿 320 小時以上,並獲得實習學分 2 學分以上)  
學期實習(單次實習期間 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)暑期實習 一

年級升二年級 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

一年級下

二年級上

二年級下

三年級上

三年級下

四年級上

四年級下

五年級上

五年級下

(三)學年實習

一年及

一年及  
二年及

三年及

四年及

五年及

## 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	
<b>一、實習前</b>						
(1)	我有參加實習前辦理的相關講習或說明會。	有 <input checked="" type="checkbox"/> (請接第2~5題) 沒有 <input type="checkbox"/> (請接第3~5題)				
(2)	實習職前講習或說明會對我有所助益。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)	實習前學校提供我完善的實習資訊或諮詢管道。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)	實習前我已瞭解實習時相關的權利及義務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)	實習前我已瞭解職場倫理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>、實習中</b>						
(6)	實習機構提供我專業且安全的實習環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)	我在參與校外實習課程前,已了解實習契約內容。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8)	實習內容與我在校所學的專業是有關聯的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9)	在校所學專業技能有助於實習工作中的運用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10)	實習機構有人來協助指導實習上遇到的困難。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	學校老師曾來訪視及關心我的實習狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>、實習後</b>						

實習後我覺得有提升自己解決實務問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12)	<input type="checkbox"/>	—	—
的能力		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
透過這次實習,有助於我對職場工作態	—	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
度		-□	—
(13)	<input type="checkbox"/>	□	<input type="checkbox"/>
經過這次實習經驗,我會鼓勵學弟妹參		□	-□
(14)	<input type="checkbox"/>		
我認為學校安排之校外實習課程學習時			
(15)	<input type="checkbox"/>		
數足夠			
我認為實習對畢業後尋找工作有所幫			
(16)	<input type="checkbox"/>		
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)			
(17)			
不會,原因為何? (必填)			
四、其他			
為適合?		學學期 年	<input type="checkbox"/>
你認為校外實習課程在哪個年級辦理較	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
(19)			
為合適?		四	五
你認為校外實習課程用哪種類型辦理較			
(18r)	暑		

題項	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>非常不同意</span> <span>不同意</span> <span>普通</span> <span>同意</span> <span>非常同意</span> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">←—————→</div>				
	年級	年級	年級	年級	年級

參 其他建議

\_\_\_\_\_ 謝謝您的填答,並預祝您學業順利。