



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/暑假(請擇一圈選)
(12標楷體，以下同)

實習機構：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：110.02/18-110.06/30

實習學生：陳O恩 YF4A

- 參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「週誌」。
- 實習學生必須最晚於實習完成後的2週內將此報告書送交學校實習輔導教師及實習媒合單位(由系所媒合者，請送至系所助理;由生涯發展中心媒合者，請送至生涯發展中心)。

目錄

目錄	1
實習內容介紹	2
工作日(週)誌	3-5
實習成果及心得	5-8
檢討建議	5-8
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	8-9

實習課程名稱：	學期校外實習（二）		
實習機構：	內政部移民署國境事務大隊高雄機場國境事務隊		
實習機構指導人員：	分隊長		
實習與工作內容介紹：	<p>這次高機隊有請美國在台協會的工作同仁來跟我們分享在美國如果發生一些重大事件要怎麼戒護那些犯人還有瞭解他們的作業程序，挺有意思的也值得我們好好去探討。最重要的是還學到他們上銬的姿勢；跟台灣的有很大的落差。</p>		
	 		
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示

2/18-2/21	(1) 認識環境與高雄機場介紹 (2) 認識分隊工作夥伴 (3)旅客引導與服務	完成	分隊長
2/22-2/28	(1)工作任務分配 (2) E-gate/ f-gate 簡介 (3)e-gate 註冊簡介 (4)旅客引導與服務	完成	分隊長
3/1-3/7	(1) 認識各國護照暨簽證 (2) 面談室接待、管理 (3) 外來人口生物特徵擷取系統簡介 (4) 旅客引導與服務 (5) 認識違規載客裁罰業務	完成	分隊長
3/8-3/14	(1) 面談室接待、管理 (2) 大陸配偶指紋建檔簡介 (3) 旅客引導與服務 (4)認識面談業務	完成	分隊長
3/15-3/21	(1)認識逾期停留裁罰業務 (2)旅客引導與服務 (3)認識清詢業務 (4)面談室接待、管理	完成	分隊長
3/22-3/28	(1) 出境發證實務簡介 (2) 旅客引導與服務 (3) 入境發證實務簡介 (4) 面談室接待、管理 (5) 外僑居留證、	完成	分隊長

	APEC 卡簡介		
3/29-4/4	(1) 旅客引導與服務 (2) 入境管制對象、通緝犯處理流程 (3) 面談室接待、管理 (4) 出境管制對象、通緝犯處理流程	完成	分隊長
4/5-4/11	(1) APIS、APP 系統簡介 (2) 面談室接待、管理 (3) 旅客退關流程 (4) 旅客引導與服務	完成	分隊長
4/12-4/18	(1) 國際線上防闖勤務 (2) 面談室接待、管理 (3) 限制出境旅客處理流程 (4) 旅客引導與服務	完成	分隊長
4/19-4/25	旅客引導與服務	完成	分隊長
4/26-5/2	旅客引導與服務	完成	分隊長
5/3-5/9	旅客引導與服務	完成	分隊長
5/10-5/16	(1) 旅客引導與服務 (2) 線上遠距教學課程	完成	分隊長
5/17-5/23	線上遠距教學課程	完成	分隊長
5/24-5/30	線上遠距教學課程	完成	分隊長
5/31-6/6	線上遠距教學課程	完成	分隊長
6/7-6/13	線上遠距教學課程	完成	分隊長
6/14-6/20	線上遠距教學課程	完成	分隊長
6/21-6/27	線上遠距教學課程	完成	分隊長
6/28-6/30	(1.) 線上遠距教學課程	完成	分隊長

	(2.) 實習結束		
--	-----------	--	--

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）			
------------------------------------	--	--	--

實習半年的時間說真的說長不長說短不短，但只要有心都能在這邊學習到東西，也因為是來這邊實習的關係，一個從學校投入職場的感覺是有很大的落差，在移民署這個極其特別又安全的地方真的看到了許許多多不同的世界，不太一樣的人也聽了有著不一樣的觀念與故事，在這當中也遇到了非常多的現實與人心;以上這些爆炸量的資訊及觀念迫使著我們每一天維持著非常良好的心境。在這邊也熟識了很優秀的學長姐們，在不一樣的工作狀況中培養不同的默契和相處模式除了是工作的同伴之外也是交情很好的朋友。

具體收穫事項：很直接的一點就是明瞭對台灣社會價值觀的認知，在工作環境上可以非常清楚的感受到不同工作在這個社會中的身份地位和角色，來到這徹底改變了我對機場工作的認知，一般大眾社會以及某部分職員對這工作的定位是服務業。這是件完全超乎意料的事，而台灣對服務業的態度可想而知。這種種的事件也同時讓我學習到如何準確並高效率的服務、幫忙旅客們和旅客溝通。再也平常不過的事即是解釋自動通關不等於快速通關這樣的事，非常多旅客會像是無頭蒼蠅般的使用自己本身的認知去斷定事情，這時就需要用最簡單快速的方式去改正他們的認知，或者有時候他們求快會利用一些人性的手段幫助他們引導到最快速的地方。

對於不同的人要用不同的說話方式，這是在這邊極其大的成果，不同年齡族群、國家、職業的人都一定會有自己相對喜歡和可接受的語氣和態度，要在最短時間辨識這種種的需要很長一段時間的投入以及足夠的耐心，有時遇到挫折學長姊也會教育我們及挑整心態去看待不同的突發狀況。最新奇的東西還有看到很多不同的事件，像是中國籍船員、沒有納稅而被限制出境的人，處理的程序面談的方式學長姐也都毫不吝嗇的跟我們說說如何判別和辨識，只要我們好齊心打開學長姊們也都會落落大方地向我們說明，就像是每個國家引渡條約相關的問題，深根簽證、東南亞五國簽證、入台證等等的受益頗多。

與校內學習映證：

人和人之間的相處是這個工作中極其核心也是極其重要的事，如何相處也有許多不同的方式，在這除了本國籍旅客之外還有很多來自東南亞地區、說英語的國家、歐洲語言區的國家的人，除了中英語的對話之外還有非常多其他語系，有時遇到會說法文的旅客時就能把自己畢生所學的專長派上場，也除此之外會學到更多不同語言的單詞，例如印尼文、德文、義大利文、菲律賓文、印度文，增長自己的語文軟實力。

但當這些語言都無法達到溝通的媒介時，就得需要用到當下最直接的肢體語言來提問事情或是釐清狀況，也讓對方明白自己想表達的事是什麼，同時也要懂的潤飾避免不必要的誤會所產生。



檢討建議（含對自我和學校課程的檢視與建議）：

自我檢視: 每個人被賦予每件事每份工作一定會持有不同的期盼和憧憬，而也會在真正嘗試之後明白到現實和想像的落差，這個落差會讓自己對工作的事有些失去，對未來出社會的我來說很需要好好直視這感覺，好讓自己在未來能做些

適當的調整更快上手這眼前的工作。

前面有提到社會價值觀認定這個工作是服務業，即使這是公部門也要面臨非常多輿論的壓力，當旅客許多各個問題都不一樣的時候發現自己還是會受情緒的影響，語氣就會變得很不耐煩，EQ 部分有好大好大的加強。

也感謝生涯發展中心兩位老師們願意撥空時間來探視我們實習的環境也關心我們在這邊實習的近況，實在是令人感動;也謝謝老師不息辛苦幫我們爭取這個很好的實習單位也讓我們在貴單位得到滿滿的回憶及將來出社會進職場是有這麼美好的計畫。



對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

對日後學弟妹建議：

在這莫過於需要調整的就是上班時間，尤其晚班接早班的時候，在早上7-8點就要抵達工作環境的情況下大概5-6點半左右就要起床，接續著兩天就是做二休一的反覆生活，這樣作息會比較常影響到自己安排好的計畫和身體的疲勞程度。再來這份工作的活性度比較低，因為有著相對嚴格制度規定著，有時很多想法或是建議並不一定能夠影響你所認知應當要改變的現況，所以要做好心理建設，不過這邊的學長姐們也會耐心地聽教我所以不要害怕去嘗試。

實習機構：

在這樣的社會輿論壓力之下被誤認為是服務業的學長姐們真的很辛苦，有一些

事些許改變往往都伴隨著一些失去和獲得，在體制上的問題可能也沒有辦法在現在就做出什麼改變，但是問題出在哪裡我深深相信有經歷過現場的人們都會明瞭。所以拜託不要放棄繼續堅持讓這樣的場域這樣的工作更棒。



文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱：學期實習

實習機構：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：2021/02/18-2021/05/11

實習學生：粘O瑩/UA4A

- 參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「週誌」。
- 實習學生必須最晚於實習完成後的2週內將此報告書送交學校實習輔導教師及實習媒合單位(由系所媒合者，請送至系所助理;由生涯發展中心媒合者，請送至生涯發展中心)。

目錄

目錄	2
實習內容介紹	3-7
工作日(週)誌	8-9
實習成果及心得	9-10
檢討建議	10-11
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	11-12

實習課程名稱：	學期間實習
實習機構：	移民署國境事務隊
實習機構指導人員：	黃國華 分隊長
實習與工作內容介紹：	<p>實習期間工作相當多元化，國境事務隊的工作也是包羅萬象，還記得第一個月時，就有學長姐帶著我們一起進到查驗台了解查驗的工作，帶著我們一起實際查驗，也讓我了解到生物辨識這項系統，大陸配偶申請來台結婚面談也是國境隊的業務之一，以及如何辨別是否假結婚，也是我們在實習期間學習到相當多的一環，分隊長也會讓我們一起進面談室聽聽他們如何與大陸配偶訪談，再從對話中了解結婚是否屬實、相愛，實習期間也讓我遇到好幾位假結婚被遣返的大陸配偶，只要有查獲假結婚或是假護照，隔天就會開會，隊長也會讓我們加入會議讓我更了解其中的細節，每個禮拜也會有分隊長或專委來幫我們上課，像是介紹各國護照的防偽的系統，更會提出他們實務上的經驗如何查破假護照，以及對於護照有疑慮時應該怎麼解決等。</p> <p>除了這些以外實習期間最重要的工作就是協助旅客通關，通關分為人工及自動在通關時旅客常常會遇到各種問題，像是自動通關如何使用、自動通關有無期限、換護照後還可以使用嗎、護照過期怎麼入境、A卡填寫，各種包羅萬象的問題起初剛實習沒多久時旅客問我們問題我們都一知半解，都需要學長姐的協助但經過學長姐的解答以及每周的課程中也逐漸了解。</p> <p>➤ 出境大廳分流路線</p>  <p>在小港機場也有幾次的登記經驗但完全沒有發現地上的分流路線，學長姐告訴我們這個除了可以讓旅客知道自己應</p>

去哪個查驗檯查驗外，也可以讓旅客做到有效的分流。

➤ 出境查驗檯



➤ 出境自動通關



國人與外國人有著不同的出境方式

國人:自動通關(E-GATE)，自動通關速度快只需速秒就能解決、一般通關(人工查驗)

外國人:外國人自動通關(F-GATE)，但因實習期間旅客較少因此無開放、持有我國的居留證及常客證可走自動通關(E-GATE)、一般通關(人工查驗)，若是大陸地區居民一般建議走人工查驗，因兩岸政治關係需查驗指紋。

➤ 出境大廳公務台



公務台:以公務專用為主，APEC(亞太經濟合作會議)、外交、禮遇、航員皆可使用通關。

➤ 入境業務櫃檯



旅客於入境時有業務上的需求都可使用，例如護照過期，需申辦臨時入境許可證。

➤ 入境查驗櫃台

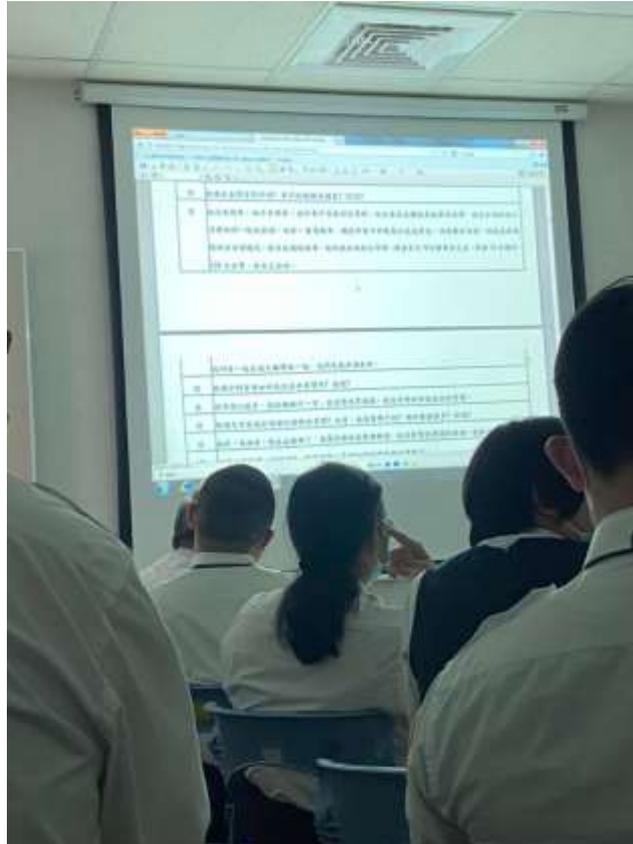


國人與外國人有著不同的入境方式

國人:自動通關(E-GATE)，自動通關速度快只需幾秒就能解決、一般通關(人工查驗)

外國人:持有我國的居留證及常客證可走自動通關(E-GATE)、一般通關(人工查驗)，若是大陸地區居民一般建議走人工查驗，因兩岸政治關係需查驗指紋。

➤ 案件檢討會議



只要有查獲假護照、假結婚、通緝等案件，隔天都需開案

件檢討會議隊長也會讓我們一起開會，讓我們更加了解移民官如何查獲各種案件。

➤ 每周課程時間



分隊長或專委每個禮拜都會有一天來幫我們上課，更會提出他們實務上的經驗與我們分享讓我們更加了解。

工作日(週)誌

日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示
2/18~2/24	認識環境及高雄機場介紹 認識分隊工作夥伴 認識各國護照 面談室接待與管理 外來人口生物特徵擷取系統介紹	完成	黃國華
2/25~3/3	旅客引導及服務 認識違規載客裁罰業務 面談室接待與管理 大陸配偶指紋建檔簡介 旅客引導及服務	完成	黃國華
3/4~3/10	認識面談業務 面談室接待與管理 認識逾期停留裁罰業務 旅客引導及服務	完成	黃國華

3/11~3/17	認識清詢業務 面談室接待及管理 E-GATE 註冊簡介 旅客引導及服務 入境發證實務簡介	完成	黃國華
3/18~3/24	面談室接待與管理 外僑居留證、APEC 卡簡介 旅客引導及服務 入境管制對象、通緝 犯處理流程 面談室接待與管理	完成	黃國華
3/25~3/31	出境管制對象、通緝 犯處理流程 旅客引導及服務 APIS、APP 系統簡介 面談室接待與管理	完成	黃國華
4/1~4/7	旅客退關流程 旅客引導及服務 國境線上訪閩勤務 面談室接待與管理 出境發證實務簡介	完成	黃國華
4/8~4/14	旅客引導及服務 面談室接待與管理	完成	黃國華
4/15~4/21	旅客引導及服務	完成	黃國華
4/22~4/28	旅客引導及服務	完成	黃國華
4/29~5/5	旅客引導及服務	完成	黃國華
5/6~5/12	旅客引導及服務 面談室接待與管理	完成	黃國華

5/13~5/19	旅客引導及服務 國境執行勤務概況及 人臉辨識(線上課程)	完成	黃國華
5/20~5/26	旅客入出境及各類有 效證件簡介(線上課 程)	完成	黃國華
5/27~6/2	國境線上常用移民法 實務(拒入及面談等) 大陸-面談多次遭拒 入 泰國-有圖有真相 越南-賺多多 (線上課程)	完成	黃國華
6/3~6/9	國境執行勤務概況及 人臉辨識(線上課程)	完成	黃國華
6/10~6/16	準備國考經驗(法條 如何準備)(線上課 程)	完成	黃國華
6/17~6/23	旅客入出境及各類有 效證件簡介(線上課 程)	完成	黃國華
6/24~6/30	國境線上常用移民法 實務(拒入及面談等) 清詢案例(線上課程)	完成	黃國華

實習成果及心得(具體收穫事項、與校外學科學習之相互映證並附活動照片)

經過這次的實習也讓我了解移民署國境事務隊的工作內容，公務體系雖無私人企業壓力大但卻有著不同的責任，移民官更是機場的第一道防線、國家的門面，因此對於自己的言行舉止得相當注意，當自己還未真正了解移民官的角色時還以為只須查驗護照，但真正進到國境事務隊發現學長的工作相當繁重，一天得上十二小時的班經常航班不中斷，還記得學姐告訴我們他一天最高紀錄是查了五百多本，除了查驗最基本的工作外還要面談又清詢，他們對於這工作依舊相當有熱忱這也讓我相當佩服，疫情期間也不忘精進自我每周都需要上課、演習等，因為需與旅客進行第一線的交談，因此學長姐的語言能力、表達能力、危機處理能力也都相當好，學長姐教授我們除了移民官職務外也帶我們了解機場的各個單位像是檢疫局、海關與航警，也傳授我們許多做人做事的道理、人際關係、畢業求職，最讓我印象深刻的莫過於危機處理的能力，還記得實習期間有位假結婚的大陸外配來台申請今年第二次的面談，聽著隊長、學長

姐與我們分享如何與她鬥智五六小時讓她拒絕入境，這也讓我們不禁相當佩服她們堅守防線的心，這次的實習也讓我們在校所學國際觀及外語能力一一運用。

➤ 檢疫犬



因為我們對於檢疫犬的工作相當有興趣，因此學姐也幫我們爭取到機會與檢疫局的學姊聊聊，且更了解領犬員及檢疫犬的工作。

➤ 星宇航空微旅行班機



3/13剛好是星宇航空的微旅行，這也是一個很特別的服務經驗，再服務完出境旅客時學長姐也讓我們到登機區一探究竟。

檢討建議（含對自我和學校課程的檢視與建議）：

由於就讀非語言科系雖然有修習其他語言課程，但還是無法與專修外語的人相比，因此在外語方面更應加強，英文方面也應提升職場上所必備的用語。新南向政策實施實習期間其實許多外國旅客都來自東南亞國家，但卻沒有人會這些語言，雖說英語是國際語言但面對這些東南亞國家的移工與漁民時往往還是不太能溝通，不禁讓我想要學習東南亞國家的語言，或許學校可將東南亞語言納入通識課程或是多開設些東南亞相關的課程，可以讓我們更加了解這些國家。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

移民署國境事務隊是一個可以學習且培養到相當不同層面的國際觀，也能運用外語能力的公家機關，學長姐也會熱心的傳授許多自身經驗，因此禮貌更是相當重要，因需要輪早晚班可能會造成生理時鐘打亂，以及地點較遠外需搭乘捷運或騎車，因為公家機關無支薪須衡量是否負擔的起通勤費、餐費與生活費，除了這些以外我覺得國境事務隊是個相當值得的實習機會。