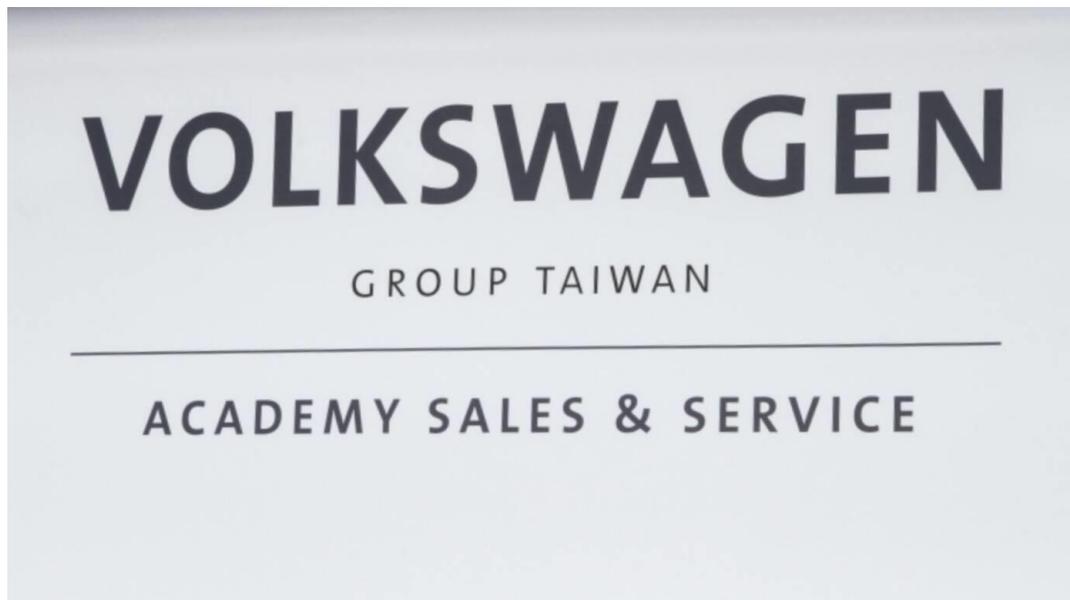


實習報告



實習時間:105年7月1日至105年8月31日

實習機構:奧迪福斯汽車股份有限公司

實習部門:集團售後服務部

班級:應德 3A

學號:0233022

姓名:林怡秀

實習機構簡介:

2009年，德國奧迪汽車總公司正式在台灣成立分公司，致力於成為台灣最具吸引力的高級車品牌。2015年1月1日起，同為德國福斯集團旗下的福斯汽車、福斯商旅、ŠKODA汽車品牌正式加入公司，公司更名為奧迪福斯汽車股份有限公司。是一個年輕充滿活力的外商公司，重視每一位員工，除了有良好工作環境、也提供學習及成長的空間。

主要商品／服務項目：汽車及零/配件進口銷售

經營理念

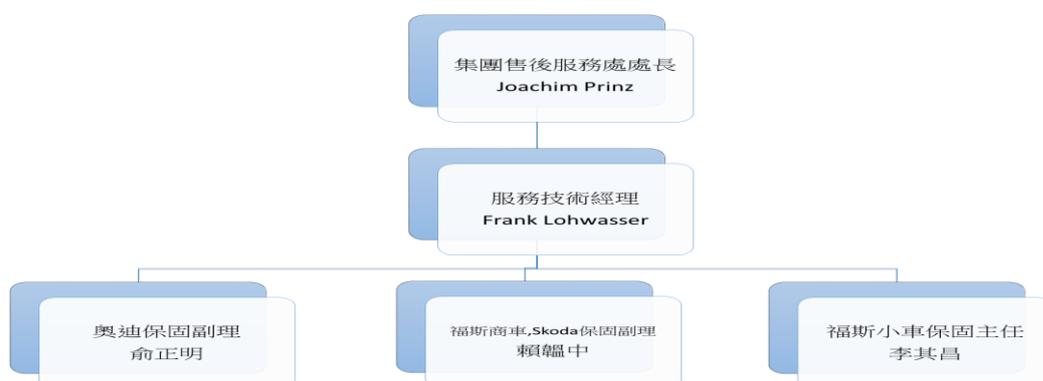
德國福斯集團總部位於德國 Wolfsburg，是全球汽車製造業領導者。旗下擁有源自 7 個國家的 12 個品牌：Volkswagen Passenger Cars、Audi、SEAT、ŠKODA、Bentley、Bugatti、Lamborghini、Porsche、Ducati、Volkswagen Commercial Vehicles、Scania、以及 MAN，每個品牌都有其獨特特質。

藉由不斷發展技術，以持續滿足客戶對汽車獨特又經濟的期望。

創新產品策略和強勢競爭力深獲全球消費者肯定，其目標就是要為顧客帶來更特殊的德國車體驗。車主的肯定更是我們努力的動力。(截取至:104 人力銀行)

集團售後服務部(保固部門)簡介:

組織圖



保固部門主要是在處理原廠產品在保固期內的損壞並給予補償，且將顧客反應的產品問題及維修方式收集，以利原廠了解、處理故障資訊，加速改善產品品質。

實習工作主要內容:

1. 福斯保固手冊:將最新版的英文保固手冊更新部分翻譯成中文並重新排版
2. 4 品牌(奧迪、福斯、福斯商車、Skoda)經銷商保固新人訓練:將保固新人訓練通告寄給經銷商及處理其報名作業(統計人數、確認設備及講義等),並於訓練當天協助講者
3. Skoda 免費保養案件審核:將經銷商送至保固系統的案件對照保固規定審理並確認所申請的零件是否屬於申請車型
4. Skoda 免費保養對照表:將根據系統中所查詢到的最新車型的油量、保養所需更換的零件更新,並將此表寄給經銷商作為申請免費保養輸入保固系統內的依據
5. 保固款項:將集團下所屬的四個品牌每家經銷商每個月的保固款金額即附檔依據分別寄送,並將所寄來之保固發票核對並裝定在所屬的文件上以利公司核發保固款項給各經銷商
6. 流程圖:將主管交代的流程製作成流程圖以利快速了解相關流程
7. 經銷商聯絡表:將整併過的經銷商代碼做統整並製作一張總表和依據 4 個品牌整併後各家經銷商的主管及保固人員的聯絡資料更新

實習心得:

一開始申請要到奧迪福斯實習前考慮了很久,因為它是一間德國的大公司能夠進入實習一定可以看到、體驗到許多不一樣的事物,但卻因為擔心住宿的問題和害怕自己的能力不夠,所以花了一些時間,不過就在確定不用擔心住宿問題後,我就決定把那些擔心的問題拋開勇敢的將自己的中英文履歷自傳寄出申請這個難得的機會。終於經過了篩選及電話面試等過程,我獲取了這個機會。

對我來說這是一個新鮮且充滿挑戰的實習,因為我被分配到的實習部門是集團售後服務部裡的保固部門,這是一個和我原本所學完全沒有關係的部門,加上對車子的構造、特性、技術都不了解,所以每件事情對我來說都是非常有趣新奇,也是我可以去學習去了解的。

終於實習開始了,第一天先前往信義區的總公司報到,了解一些基本的設

備操作和領取個人的電腦之後，我就前往與其他實習生不同的實習地點，位於汐止的台灣奧迪福斯訓練中心。訓練中心最大的特色是擁有與德國相同規格設備的訓練教室和特殊教材，能提供技師們前往受訓並實際操作。訓練中心的辦公室位於 12 樓，也就是我每天上班的地方裡面除了有員工的辦公室外，也有一些教室及會議室，提供非技術的學員受訓和員工們開會。

我的實習工作一開始是幫忙翻譯最新版的福斯保固使用手冊並更新將新增或刪除的地方找出改好和重新排版，光此項工作前前後後我就花了快兩個禮拜的時間，因為要校閱和用一些自己不了解的術語，但在同時也可以了解保固的內容及規範，是一個讓我了解保固的工作。在這之後我也開始學習使用保固系統，幫主管審核 Skoda 的免費保養案件這是一個每天都需要做的工作，一開始做時有點害怕，因為這是審核有關於錢的部分所以要非常小心謹慎，很怕自己按錯就慘了，不過還好漸漸的抓到技巧不在像之前害怕敢按下滑鼠確認且審核的速度也變快了，平均一天要審核 30 件，目前最多一天審核了 55 件。接著這項工作也讓我印象深刻，是協助辦理經銷商的保固新人訓練，將保固新人訓練的通告寄給經銷商通知他們請他們派新人來上課以了解保固的流程和基本資訊，在通知他們後統計他們的報名並將人數回報，並在前兩天再次和前來受訓的學員確認出席以利公司訂餐、空間、設備的安排，此外也在訓練當天擔任助理協助，這讓我了解到辦理訓練的流程及準備所需注意的事項還有訓練的方式有哪些。除了這幾項比較大且令我印象較深刻的工作外，我也幫忙做了上述實習內容有提到的工作和許多沒提到的資料統整，在這過程中也可以認識和學習到很多，例如：了解公司器具租借的流程或是公司整合經銷商的資訊等。

除了工作外，也很開心有機會到集團下四品牌的新車整備中心參觀，此中心位於台北港，裡面有 65 位員工，一天的產能最高可以達 90 部車，若加班可以高達 120 部，此外也很幸運當時有一艘汽車船停靠，讓我可以親眼看到汽車船的樣子，非常大，一艘汽車船平均都載滿 4500 輛汽車。還有這次實習時間剛好碰到中元節，和公司主管、同事還有當天在訓練中心受訓的學員們還有其他棟樓裏公司的員工一起拜拜非常特別，第一次和那麼多人還有德籍主管一起拜拜。

兩個月的實習期間很快就要到了尾聲，很感謝系上和奧迪福斯提供這個實習機會讓我度過了大學最後一個豐富又充實的暑假！

照片：



奧迪福斯信義區總公司



汐止訓練中心



訓練中心 12 樓接待櫃台



中元節拜拜



參觀集團新車整備中心