

校外參訪報告



科 別：國貿科

班 級：二年五班

組員名單：17 呂語京、25 陳雨慈、26 陳冠禔、30 楊錦怡

參觀時間：102年10月23日 星期三

參觀地點：桃園國際機場、義美工廠-南崁廠

目錄

p.1 封面

p.2 目錄

p.3 工作分配

p.4~5 桃園機場介紹

p.6~7 義美工廠介紹

p.8~11 組員參觀心得



工作分配

項目	工作內容	負責同學
封面、目錄	設計封面與目錄	呂語京、陳冠禛
編輯資料、排版設計	彙整資料&排版	呂語京
拍攝照片&挑選	提供照片及挑選	楊錦怡、呂語京
資料收集	機場與義美工廠的簡介	陳冠禛
各地方簡介	將簡介篩選並編輯	呂語京
參觀心得撰寫	參觀完後心得感想	全組人員
美編設計	將報告加以美工及設計	呂語京
報告列印	將報告印出來	呂語京
報告成冊	把報告裝訂成冊	陳雨慈



企業介紹

桃園國際機場

如果全球是一個大舞台，桃園國際機場正是臺灣的聚光燈。位居亞太空運樞紐位置，在 175 分鐘內即能抵達亞洲五大主要機場，為亞太地區機場中最具地理優越性者！透過機場，讓國家經濟動能和全球一起律動；經由機場，對世界宣示臺灣令人驚豔的意象。

以平均 175 分鐘的最短時間，與亞洲最重要的五大機場鏈結，桃園國際機場是東亞航空交通的幅輳，33 年來肩負國人空運首選的使命，一直是臺灣引以為傲的國門，中華文化的魅力之窗。機

場的價值，源於成就旅客滿意的累積。為提供健全的轉運服務與完美旅客體驗，99 年起機場公司開始進行第一航廈改建工程，至民國 101 年底已完成 90% 以上；耗資新台幣 30 億的第一航廈改建工程，成功演繹新舊元素，不僅傳承歷史榮耀與輝煌使命，更兼具現代時尚的新氣象，讓來自全球的旅客，在踏入臺灣國門那一剎那，立即感受到由內而外的蛻變，由外而內的新生，所交融出的機場璀璨新未來、新展望、新格局。

服務 3 S

超越，必須從心出發。

桃園國際機場以人為本，保持全方位的動態革新，朝向最高品質的 3S 空運服務(Safety, Service, Satisfaction)不斷挑戰標竿，往卓越典範之路，昂首邁進！



Safety，每一次起降往返間的安全，是永遠不變的最高承諾。桃園國際機場榮獲國際知名英國顧問公司評比機構 SKYTRAX 頒發「2012 年全球機場最佳安檢服務獎 (Best Airport Security Processing)」評比第二名，僅次於日本成田機場，大大提升桃園機場在國際上的知名度與正面形象。

Service，每一個服務的細節，都是讓桃園國際機場前進的動能，將使用者的建議視為最珍貴的禮物，以客為尊的理念已深植在機場公司的企業文化之中，透過循環不息的迴圈式改善，戮力提升服務品質。服務精神已根植於機場公司的企業文化之中，讓機場服務邁入嶄新的階段。

Satisfaction，每一位使用者的滿意，是我們存在的價值，建立於細心體察每位旅者的需求，讓精緻的服務總能在前一步預先準備妥適，優質而完善的機能，表現在休憩空間、軟硬體設施與餐飲等各類服務之上，不但獲得各界好評，更讓旅客消費意願大幅提升，間接促進機場營收。



是中華民國的國家航空公司，也是臺灣規模最大的民用航空業者。

長榮航空是臺灣第一家純民間資本的航空公司，也是臺灣第二大民用航空業者。

義美工廠

義美食品 (I-MEI)，臺灣知名之食品製造公司，分店遍及全臺，海外亦投資設立食品加工廠。它的前身是由高番王於 1934 年創立的義美商店，其子高騰蛟設立為食品公司，並將其擴展為大型企業。義美創立於 1934 年。(六十多年前，日人時代太平町，蔣渭水醫生所創大安醫院舊址即今天台北市延平北路二段 31 號前為義美食品所在)。當時台灣還在經濟艱苦的年代，義美以實實在在的態度，真材實料地把食品做好，得到顧客的迴響，因此能夠快速成長。

義美自 1934 年以一家糕餅店創業，六十多年來，發展到全國性直營的義美門市，形成一個強有力的銷售通路。門市商品包括各項新鮮的麵包、鮮乳、冷藏食品、冷凍食品，義美各項食品及其他食品，為鄰里服務。1998 更推出現烤麵包、現煮咖啡、現作水果冰淇淋等，

經營理念

將傳統的食品現代化，把世界上的好食品做適當的轉化，以符合本土的口味；「食品是老實人的行業，良心可以發揮的產業」為信念，對社會、環保、文化的關心，善盡企業應有的責任；以旺盛的企圖心，持續「真誠實在」及「勤儉」的企業文化，作為永續經營的基石，在新世紀中展現年輕的活力，「生產重品質，品質重衛生」，

堅持的不只是美味可口的食品，更提供食品安全衛生的品質保證，致力成為好食品的供應者。

存在一個永遠不會改變的信念：

食品是老實人的行業，良心可以發揮的產業。



社會責任

這些年來，本著真誠實在的態度，永續經營的理念，不斷創新，不斷地自我要求，要把最好的、真材實料的產品，以合理的價格貢獻給顧客。也提供麵包、乳製品等原料給來台灣的國際性速食連鎖店，



如麥當勞、漢堡飽王、肯德基炸雞、德州炸雞等，備受肯定及讚美。

今天，她已是台灣食品業界的領導者。因應國際化的需求，義美食品公司本著一樣的精神到了進步、開放中的越南進行巨大的投資。1998 年底在越南北方肥沃的紅河三角洲上建立了一座新地標，越南義美食品公司，位於河內市與海防港中間的五號公路旁的海洋市工廠，在占地 75,000 平方公尺的土地上完成了約 10,000 平方公尺的先進、科技化的米果工廠。在台灣，義美食品公司是企業界的環保優等生，在越南，義美食品公司也投入鉅資興建完全自動化的廢水處理廠，期望一樣做好環保工作，落實企業的社會責任。



參觀心得

 17號 呂語京

機場屬於國家門面，在出發前老師們警慎的核對我們每個人的資料，以確保安全查驗。一進機場，看見許多遊客正提著大包小包在出境大廳，然而也看見不少國外的旅客在服務櫃台全程用英文問問題，導覽姊姊有跟我們提到，這些地勤人員和服務人員多益分數都要在 600 分上下，然後空姐、空少只要 500 分左右即可。但這都很不簡單，地勤人員除了要因應每一位外國旅客所提出的問題外，還必須接到很多抱怨電話和當時旅客苛刻的怨言；然而空服人員也需要有靈機應變的反應和親切的服務態度但他們所要面臨的風險也較大，畢竟我們都無法預料大氣氣流穩不穩定，飛機本身是否安全無虞。而我們也在出境大廳看見特殊設計的世界時間及飛機的準點與延誤狀態，不僅提供旅客及機場各作業單位標準時間也讓大家能在第一時間了解飛機的飛行狀況。接著導覽姐姐帶我們走秘密通道，是需要拿著工作證才能通行的，因為如同出入境流程，我們每一個人都必須經過金屬探測器來做安全檢查，經過通道後看見許多正準備出境的旅客，和航空公司的服務人員，浩浩蕩蕩的一行人拖著行李對著我們微笑，應證了微笑是我們最好的國際語言，讓我們有種親切之感。再來，我們來到了 HELLO KITTY 候機室，發現這不僅僅能讓親子在等候的時間不會無聊，也可以增加機場的周邊效應帶來經濟收益；而除了 KITTY 主題館外，還設置了客家主題館、原住民主題館為機場注入新風貌。

有了這次的機場之旅，讓我們更加了解機場出進與入進各個需要注意的地方，例如行李箱的重量限制，各國航空公司的規範，攜帶外匯金額的控管以及電子產品是否可以在飛機上使用等等。不僅讓我們獲益良多，更能為未來打好基礎，希冀能為國家門面-桃園國際機場盡一份心力。

接著我們來到了義美工廠-南崁廠，導覽姊姊先為我們解說義美的創業過程，進而讓我們了解義美的企業家精神，義美所製造的食品都陪伴了很多大小朋友的童年，不僅小時候喜愛連長大都無法抵擋它的魅力，而經歷了食安大大小小的風暴，義美始終無傷大雅，因為義美有自己的食品實驗室，就是要確保讓消費者吃的安心。我們必須要學習他在逆境中成長的精神，以及處理問題的靈機應變，這正是一家企業所具備的精神。



✎ 25 號 陳雨慈

首先，非常感謝國立中壢高級商業職業學校舉辦讓學生增廣見聞的校外參訪的活動。

第一站，我們先到桃園國際機場，那裡理所當然的大。我們參觀的主要是第二航廈，讓我印象最深刻的是大廳的中央擺著很多的世界上各個主要城市時間的時鐘，剎那間突然覺得我的目光是如此狹隘，沒有理由的。導覽人員帶我們到機場各個主要的地方介紹，我覺得好複雜喔。然後我以為可以看到很多外國人，結果八成以上都是大陸客.....我們通過了機場人員專用的通道進入了機場的免稅店部分，有種很高級的 feel，還有看到很可愛很粉紅的 hello kitty，透過很可愛的窗戶可以看到飛機，因為以往都只能抬頭看在天上飛的渺小身影，近距離看才知道原來是如此的龐大。去參觀的感想就是很大開眼界，學到很多東西。

第二站到義美觀光工廠，引導人員先介紹早期搾甘蔗汁的工具，跟現代比起來不方便的許多，但有一種單純的美好，接下來還有陸陸續續的介紹一些古早的工具，跟現代比起來笨重的許多，但有一種壯觀的氣勢。接下來就是介紹創辦人的故事和義美食品從過去到現在發生的歷史故事，我想成功企業家的人生歷程不會太順遂的，沒有暗礁哪能激起美麗的浪花？靜海哪能造就出好的水手？在競爭激烈的社會中能脫穎而出的就是勇敢面對挑戰而不逃避的人。

最後到他們的商店買他們自己製作的產品，在那裡面賣的價錢都比市面上便宜一點點，尤其是 NG 蛋糕，超便宜的分量又很多，早知道就買兩包。去參觀的感想就是要勇敢面對不停止的挑戰。





26 號 陳冠禎

參觀機場及食品工廠是我的第一次體驗，對我來說真的很新鮮，在車上就很期待接下來會看到什麼，就在我看到一台飛機從我的眼前出現的那一剎那頓時覺得相當興奮，因為機場對我是個很陌生的地方。機場真的不是普通的大，而且還可以看到很多來自不同國家的人們，國家的門面就是不一樣，真是個「人文薈萃」的地方啊！在導覽員姐姐的介紹下，我們了解到很多平常都不知道的事，譬如：如何看班機的班次、不同國家的時刻鐘表示法、過關航警的通關檢查方式、貨物 X 光檢查機、查詢航班的設備、行動網路申請站、內部電車、不同國家飛機的限制…等，這時我才知道原來裡面還有這麼多複雜的人員工作分配，之後我們進入機場內部，沒想到進到裡面的管制也不少，不只身上不能帶金屬物品，連隨身物品也要檢查，人還要通過檢查裝置才進得去。到了裡面，我們看到了自動偵測通關的裝置，沒想到只要人站在機器前面幾秒鐘，等機器掃描認定就能夠通關，比起以前人工方式通關來的快又精準多了，時代的進步帶來的便利真不少；免稅店對很多人來說都覺得裡面東西很便宜，其實錯了，因為台灣的稅率並不高，而且如果不是要搭乘飛機的旅客去買了那裏的東西帶出來，還會犯了走私的罪名，罰責可不輕呢！而看到最多的就是 HELLO KITTY 的裝飾，飛機不用說，還為了它準備了多個展示區，電話、展覽品甚至連哺乳室都是，真的是超夢幻的，不只小朋友超愛，連大人都愛不釋手呢！到機場參觀真的令我大開眼界，我一定會好好珍惜這次特別的經驗，以後如果有機會，真想出國見見世面，增廣我的見聞！



下一站我們前往位於南崁的義美工廠，那是義美三間工廠中製造冷凍食品的。我們在那看到古早壓榨甘蔗汁的石磨，它是要依靠牛隻來拉動的；儲藏麵粉的高塔，沒想到大約五六層高的兩座塔在一星期內就能用光裡面的麵粉，可見他們製作多少東西；早期製作冰棒的製冰裝置，如大滾輪般的大裝置，一次可以做出 1584 支冰棒；還有製糖裝置…等，最後我們到了義美歷史展覽館參觀，看到他們的發展史以及很多早期的製作設備，還有好多好多他們做的成品展示，看得令人食指大動，看到這麼大的工廠能夠做得這麼久真是了不起，他們一定是付出了很多的努力才會做得這麼好，我一定要好好努力向他們看齊。

能夠參加這次的校外參訪真的很開心，讓我學到很多平常不會碰到的事物，下次有機會，我也想到處參觀，吸取前人的知識，增加自己的內涵，朝成功之路再邁進一大步。

 30 號 楊錦怡

我期待這次的企業參訪很久了，這次的行程我真的很感興趣，夢寐以求的機場，說真的，長那麼大還沒去過機場過，聽朋友說，送機那種畫面真的很不好受，因為出境一定會很不捨，很多偶像劇也是在機場拍攝，今天我真的見識到平常無法看到的東西，就像一隻井底之蛙一樣，這世界還有很多我們沒見過，展開心胸，用心地去體會，機場充斥了很多不同國家的人事物，一切都很新鮮。導覽姊姊

專業的跟我們介紹很多關於海關、外幣兌換、保險、出入境、時間的時差、行李的裝載規定，也介紹了很多不同的航空公司，華航、長榮，美國航空最特別，規定也更加嚴謹，因為美國是由很多個州組成的，比如說：不能攜帶打火機。之後導覽姊姊帶我們去秘密基地，要帶著工作證才能進去，

裡面有免稅店，很多 HELLO KITTY 的周邊景點，真的超夢幻的，連飛機也是 hello kitty 的，哺乳室也是，很幸運的，我們也有看到飛機起飛的時候，飛機真的好大好大，跟平常看到飛機真的很不一樣。經過了這次參訪，我對我的夢想更加確定，真的很想當空姐，想為來自不同各地的旅客服務，看看這世界的美好，現在就要為夢想而努力，我還發現了一件事，空姐的聲音都很溫柔很悅耳，細心的為旅客服務，不過，做這個行業也是會有辛苦的一面，比如說：如果當天的班機比較早，服務員就必須配合時間，有時候還要替別國家



的人處理很多程序的事。希望我們的國際機場可以建設一個可以看到飛機飛行的大落地窗，這樣一定會吸引更多小朋友來看飛機起飛。義美真的是美食國度，很多小時候喜歡吃的零食都是義美製作的，一個大企業的名氣能夠不受外界風波動搖，真的很令人學習與欽佩。