

# 實習成果報告

## - 台中銀行 -

報告人：經管系4B 111031064 江昀瑄

指導老師：詹雅嵐

實習期間：114.07.01-115.05.31



# 目錄

01 實習公司簡介

02 公司主要產品

03 實習職業介紹

04 職前培訓

05 實習工作內容

06 實習學習的技能或知識

07 實習學習的技能或知識

08 生活點滴

09 遇到困難與解決方式

10 實習心得

# 公司簡介

- 成立時間: 民國42年8月
- 營業據點: 國內外共88家分行；國內87家(含國際金融業務分行)，國外1家(納閩分行)。
- 國內服務地區：台北、新北、桃園、新竹、苗栗、台中、彰化、南投、雲林、嘉義、台南、高雄等縣市。
- 國外服務地區：馬來西亞(納閩島、吉隆坡、檳城、亞庇)、越南(胡志明市)。



台中銀行  
TAICHUNG BANK

# 公司主要產品

01 存款

02 放款

03 國內信用狀

04 信託

05 外匯業務

06 國內匯兌

07 悠遊 VISA 金融卡、信用卡

08 證券



# 實習職業介紹

- 櫃員實習生

01

開櫃、關帳

02

辦理銀行櫃檯相關業務

(存款、匯款、託收、印鑑核驗等)

03

協助客戶填寫與辦理開戶、申請金融卡及網路銀行、換鈔換零錢之業務





# 職前培訓

## 台中銀行 - 太平員工訓練中心

時間：114.07.01-114.07.11



# 職前培訓



銀行業務基本架構介紹



• 存款、提款、匯款、開戶、信用卡等業務

銀行基本規範介紹



• 員工行為準則、誠信經營守則

實際操作演練



• 綁鈔、實際作業及系統操作 (填寫傳票等)

服務禮儀訓練



• 服裝儀容、電話禮貌用語、待客禮儀



# 實習工作內容

- 協助客戶書寫存款、提款、匯款等傳票，並核對印鑑。
- 協助客戶補登存摺，確認交易資料是否完整。檢視存摺頁面使用狀況，並協助客戶辦理換摺。



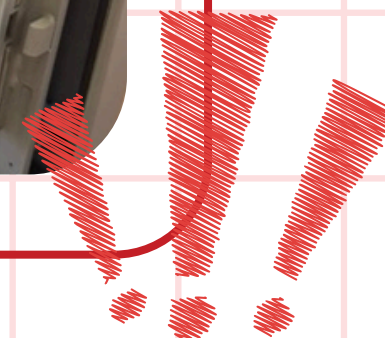
# 實習工作內容

- 學習綁鈔的標準流程，包括方向、張數與封條方式。另外也要檢查鈔票是否有破損的情形。



# 實習工作內容

- 檢查 ATM 是否正常運作，如螢幕、按鍵、吐鈔口等。
- 更換 ATM 的收據紙、補摺機色帶等。
- 觀察 ATM 錯誤訊息或異常狀況，並通報相關人員處理。
- ATM 內鈔票數量不足時，要適時更換鈔箱內的鈔票。



# 實習工作內容

- 櫃員個人帳務清點。
- 整理當日所有交易資料，逐筆確認金額、帳號與交易類型是否正確。
- 計算當日所有交易傳票並分類。



# 實習工作內容

- 協助歸檔每日作業檔案、客戶文件與資料。
- 依各項業務類型分類文件，讓後續查核時更有效率。
- 確認每份資料的完整性，避免缺件或資料混亂，並按照順序進行歸檔。



# 實習學習的技能或知識

## 職場能力

- 客戶服務禮儀與溝通能力
- 行政處理與資料整理能力
- 問題處理與應變能力
- 團隊合作與回報能力
- 職場態度與時間管理



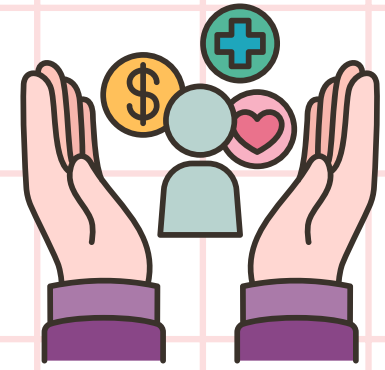
# 實習學習的技能或知識

## 專業知識

- 開櫃注意事項
- 基本銀行業務知識
- 金融商品基礎認識
- 公平待客原則
- 風險控管與法遵要求  
(洗錢防制、個資保護)

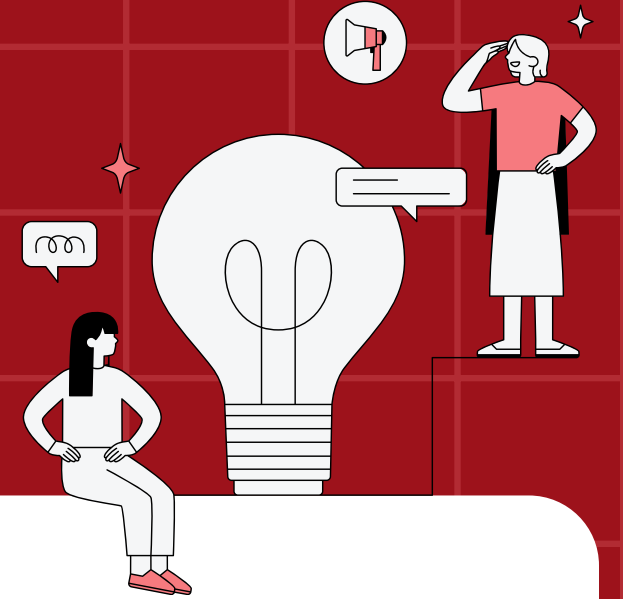


# 實習薪資與福利



- 櫃員實習生月薪津為新臺幣30,090元(114年)。
- 供應午餐或發給中食費(每月3,000元)。
- 節金、慶生會、旅遊補助、經營績效獎金(依考核級別發給)等。
- 各項福利補助(結婚、生育、慶壽、喪葬補助等…)。
- 勞保、健保、勞退及員工團體保險(包括意外傷害醫療險、定期壽險、癌症醫療險、手術日額保險、住院日額保險等)。
- 全額證照報名費補助。

# 生活點滴



在實習的這段期間，我印象最深刻的是分行溫暖的工作氣氛與同事之間的互動。剛開始實習時，因為對銀行流程與業務內容都不熟悉，所以常常會感到緊張，但同事們都非常願意協助我。無論是櫃台業務、文件整理，還是客戶應對方式，只要我有不懂的地方，他們都會很有耐心地一步一步教導我，讓我能慢慢熟悉銀行的工作節奏。

除此之外，大家在空閒時間也會一起聊天、分享工作上的趣事，讓整個分行即使在忙碌的工作中，仍然能感受到輕鬆與溫暖的氛圍，也讓我更快融入銀行的職場環境。

# 遇到困難與解決方式



## 遇到的困難

- 不熟悉銀行表單與文件內容  
(如存匯傳票、開戶資料等)
- 作業流程不熟悉、引導客戶時容易緊張
- 面對客戶時缺乏自信，擔心說錯流程
- 遇到多件事情同時發生時容易慌張

## 解決方式

- 主動請教主管與同事，釐清流程與不同表單的用途
- 下班後整理筆記、自行複習常見文件與流程
- 觀察同事話術並練習調整自己的服務方式
- 遇到問題時先冷靜評估並依照流程處理

# 實習心得

透過這次在台中銀行的實習，我不僅學習到銀行櫃台的實務流程與專業知識，也實際體驗到金融業的工作環境與職場文化。從一開始對各項作業流程感到陌生，到後來能逐漸熟悉櫃台業務、協助客戶處理基本事項，我明顯感受到自己在做事態度、溝通能力與責任感上的成長。

在實習期間，除了專業知識外，我覺得自己最大的收穫是與人溝通的能力提升。面對不同年齡層與需求的客戶，我學習如何用更有耐心、更清楚的方式協助對方，也慢慢建立起自己的自信心。同時，我也從同事與主管身上學到許多職場態度與團隊合作的重要性，讓我了解到銀行工作不只是處理業務，更需要良好的服務精神與責任感。

回顧整段實習過程，雖然一開始曾因為不熟悉流程而感到緊張與挫折，但也因為這些經驗，讓我累積了許多寶貴的實務能力與工作經驗。



謝謝聆聽