

明新科技大學

行銷與流通管理系

實習公司:新竹物流



班級:四行四乙 賴柔靜



HCT Logistics
新竹物流

實習執行情形

實習公司與部門: 新竹物流 客戶服務部

實習期間: 113/7/1-114/7/1

1. 客戶需求分析與專業回覆
2. 客戶投訴管理與危機處理
3. 網路客訴應對與處理



公司概况

新竹物流成立於1994年，是台灣領先的物流公司，提供全台及部分國際地區的物流服務。以「準時、快速、安全」為核心，擁有完善的配送網路與物流科技。

主要產品與服務

1. 一般物流：包裹收送、倉儲配送，提供快速宅配服務。
2. 電商物流：一站式解決方案，涵蓋揀貨、打包與多點配送。
3. 低溫或醫藥物流：專業溫控配送，適用於生鮮食品與醫療產品。

實習成果與心得

在企業資源規劃（ERP）與客服部門的實習中，我學會了如何運用ERP系統提升工作效率，協調跨部門合作，並有效解決客戶問題。這段經歷讓我深刻體會到服務質量對企業的重要性，也提高了溝通能力與問題解決能力，對未來的職業發展大有裨益。

