

弘光科技大學 化妝品應用系
學生實習書面報告封面



- ◆ 實習學生：黃雪賀
- ◆ 實習機構：巨盈國際事業股份有限公司
- ◆ 電話：04-22638669
- ◆ 實習單位主管：林盈萱
- ◆ 實習單位指導老師：林盈萱
- ◆ 學校單位負責老師：李珮琪 老師
- ◆ 實習期間：100年7月1日至100年8月8日

一、 實習單位介紹

1、公司簡介：

(1) 公司沿革

【生技一廠—專業肌膚保養品研發製造簡介】本公司於 1988 年創立，專營製造專業之美容、美體與相關產品。爾後鑑於生化時代的來臨，且市場需求趨向天然植物萃取、高科技生化產品及多功能產品之生產與研發，因著客源及產量的不斷增加，進而遷廠擴建廠房，以因應業務繁多之需求，並擴及協助客戶朋友自創品牌與提供生產相關的產品，建立起一個專業美容保養品製造廠。並於西元 1996 年，為第一家也是台灣唯一獨立開發；並量產粉刺貼式布膜之工廠。

生物科技的蓬勃發展，已是不可抗拒之趨勢，本公司之生化技術結合植物萃取及藥粧生產研發已純熟，於 2005 年再度擴建廠房以求精進，2007 年新啟用，廠房面積 2003 平方公尺，本廠取得歐規 GMP 認證及 ISO-9001 品質管理認證，國內衛署 GMP 審查中。本廠每月產能面膜類達 150 萬包、粉刺貼式布膜類 120 萬片，原液、精華液類 180 萬瓶，乳霜類可達 120 萬罐。

本公司秉持對人類皮膚抗老化及理療保養領域提供最精進而科技化的一貫方針，以「自信、健康、科技美學」驗證未來人類皮膚學上的人老傳說。

【生技二廠—天然原料萃取、清潔類廠簡介】於 2008 年成立，
亞研發量產天然草本茶萃取漱口液及專利清潔錠，茶萃取漱口液每月
產能可達 600 多萬瓶；專利清潔錠生產線產成每月可達 2000 多萬顆，
並陸續研發新品中。

【工作團隊—生技研發團隊】本公司備有先進的研發、實驗之儀
器設備，聘請數位專業級人員與藥師參與生技研發，研發活酵母、酒
釀酵母及植物性胎盤素、EGF 等植物萃取技術，我們的願景是讓所有
產品走在科技尖端，並符合所有市場需求。本公司研發團隊不斷竭盡
所能滿足客戶、消費者的需求，甚至為客戶提供超趕每一個消費者期
待的品質。尤其在面膜產品的推陳出新，提供最符合人體皮膚美學上
之呵護保養。

【工作團隊—產品製造團隊】在製造生產採用無塵廠房、真空乳
化設備，並以數位定量填充，以乳霜類、液類、安瓶及面膜的自動化
生產線，減少人員直接接觸製品，嚴格品質控管，力求全效品質管理。

【工作團隊—生產設備研發團隊】針對特殊產品自行研發機械生
產設備。

【工作團隊—行銷企劃團隊】專業行銷顧問、品牌設計、產品包
裝設計，企劃到執行一貫化。

(2) 公司設備

我們公司擁有最新的自動化機器設備及先進的廠房設備，引進西德技術結合研製，自研發、製造、填充、包裝均嚴謹作業，專業的生產技術及每一道過程的嚴格品管，產品質純穩定，信譽是有口皆碑。

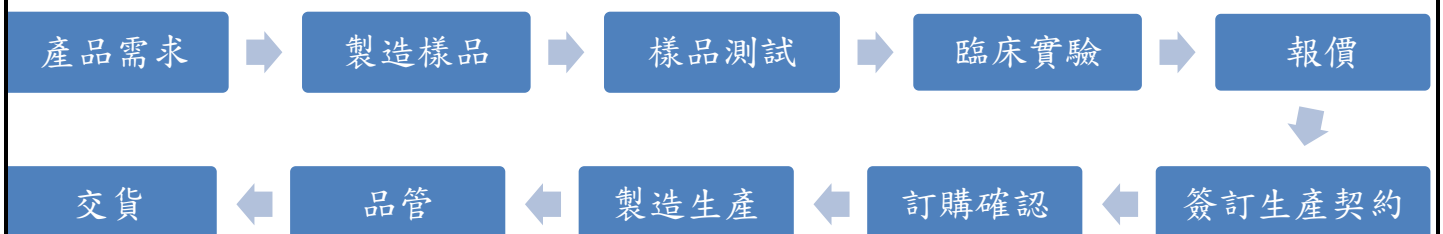
公司以多年的生產經驗及結合實驗室與現場生產品管流程，可依客戶的需要，研發、製造各種系列產品（ODM），及代客製造（OEM）。作業的規格化、標準化且加強研究與開發，並實施原料偶及物料產品的控制與檢驗品管作業，達到客戶是滿意要求是我們最終目標。

（3）服務流程

【ODM 服務流程】



【OEM 服務流程】



2、公司負責人：張助池 先生

3、員工人數：20 至 30 人

4、主要業務項目：製造美容化妝品、保養品，提供顧客 OEM、ODM 服務。

5、公司組織（組織部門之組織及人員介紹）：

- (1)【業務部】負責人：(總裁) 林宏文
- (2)【供應中心】負責人：(副廠長) 張助池
- (3)【生產部】負責人：(廠長) 陳春伶
- (4)【品保中心】負責人：(檢驗員) 林俐君
- (5)【管理中心】負責人：(總經理) 張秋霞
- (6)【研發中心】負責人：(總裁) 林宏文

二、實習工作內容簡介

1、實習工作之職掌：化妝品研發人員。

2、實習工作之作業程序：

- (1) 整理實驗室原料資料。
- (2) 整理實驗室原料。
- (3) 整理實驗室各項器材及耗材。
- (4) 化妝品調製實驗。

3、實習目標：

- (1) 化妝品原料之分類、建檔。
- (2) 瞭解原料特性，比較配方差異對成品之影響。

- (3) 藉由整理原料，觀察原料變化。
- (4) 結合理論與實務，探討理論與實驗之差異。

4、實習期間實習工作進度〔實習週（日）誌〕：

- (1) 第一週：整理實驗室原料資料、整理品保中心退給研發之原料、化妝品調製實驗。
- (2) 第二週：整理實驗室原料資料、觀察試樣品、化妝品調製實驗。
- (3) 第三週：整理實驗室原料、化妝品調製實驗。
- (4) 第四週：整理實驗室原料、化妝品調製實驗。
- (5) 第五週：整理實驗室各項器材及耗材、化妝品調製實驗。
- (6) 第六週：整理實驗室各項器材及耗材、化妝品調製實驗。

三、實習心得報告

1、在實習單位，您看到什麼、聽到什麼讓您印象最深刻？

進入一個新的環境，凡事都應先從「觀察」開始，看看所處的環境為何，聽聽每件正在發生的事物，可以更快速地適應陌生的環境、學習如何應對進退，掌握可能面臨到的各種問題。

在這次的實習過程中，最令我感到印象深刻的是，我看到化妝品原料的多樣性，之前在學校實驗室所接觸到的化妝品原料只有單純的原料名稱，也只有單一廠牌，但在實習單位看到的化妝品原料，可以發現可能某一種相同的化妝品原料就會進兩、三種不同廠牌，而即便

是相同的原料名稱不同廠牌其原料特性也有所差異，這其中的差異也是影響化妝品成品的因素之一，我想唯有在職場上的經驗累積，才能在這個部分掌握每家廠牌、每種化妝品原料所具備的特性，成為一位成功的化妝品研發員。

2、在實習過程中，令您感觸最深刻的人事物為何？

在此次的實習過程中，在我和實習的同學身上發生了一件非常嚴重的事情，讓我的生命裡多了一份教訓，也因此學了一課。

此次的實習除了我以外還有同是科技組的慈芸，我們被分配到「研發中心」。研發中心共有兩位員工，我們都稱她們為學姐，其中負責帶領我們實習的是研發中心的單位主管盈萱學姐，因此在實習的過程中，我們實際有互動的人就只有她們兩位。

在實習一個禮拜過後，我和慈芸一致都想在七月底完成實習，因為我們都想回學校進行我們的實驗與計畫。而我們算過公司給予實習生的上班時間，必須實習到八月八號才能完成 216 小時的實習時數，因此想和學姐溝通看看，是否可以讓我們增加平日上班的時數，例如晚一個小時上班？中午提早開始上班？假日來上班？等等……，但因為學姐只是負責代領我們進行實習工作，並無法決定其他事項，所以她告訴我們會幫我們問問張總。過了幾日以後，學姐告訴我們說關於這項問題，張總的回答是：不行！我們都覺得奇怪，如果是不行的話，

應該會說明原因，可是學姐卻只告知我們說不行！我們覺得是不是過程當中出了什麼問題？因此再去詢問學姐，學姐卻沒有給予我們正面的回答，我們便向學姐請問是否可以直接去跟張總溝通看看，因為我們同時都覺得這件事情變得有些奇怪，理應的回答卻得到不尋常的回應，我想我們應該去了解，更不想造成任何誤會。而學姐幫我們問過以後，回覆我們的答案竟也是不需要！因此我們也只能接受並繼續做自己該做的事情。

過了幾天以後，下班過後突然間接到珮琪老師打來的電話，告知我們張總與主任通話並說了許多不好聽的話、甚至要和立即我們停止實習的合作，主任非常生氣……我接到電話的時候完全無法接受、也覺得不可思議，更不知道究竟發生了什麼事情？於是我和慈芸決定當天馬上再去公司一趟，想把事情釐清。即便不管對、錯，過程中，老師再三叮嚀我們首先要做的是「道歉」，於是我們在下班後又去了公司一趟，幸好張總還在公司。

我們先跟張總道歉，並說明今天接到學校的電話，我們都覺得非常心急，所以想來跟張總釐清問題與發生的事情，而張總卻完全無法接受我們任何一句話、也不願意讓我們解釋、我們更無從瞭解問題究竟出在哪裡，她說現在盈萱學姐不在，所以明天再和盈萱學姐三人在場說明，並安撫我們說沒有什麼事，不用這樣之類的話語……。當下

我只是覺得，學校告知給我們的訊息，是您非常的生氣、甚至要和我們終止合約，現在卻又告訴我們沒有什麼大事？不用太擔心之類的話？我們內心會有多煎熬？

離開公司以後，在公司門口我們打電話跟珮琪老師說明談論的過程與結果，老師也教我們明日如何應對狀況，總之道歉是最重要的，也不要讓學姐難堪。掛掉電話以後，公司的廠長湊巧遇見我們，廠長偶爾會在研發中心工作，所以也知道我們。她看見我們非常難過、緊張的神情，跟我們講了一些話，她說：「一定是在傳話的過程當中造成什麼誤會了！這沒有什麼，有什麼誤會說清楚就好了，沒那麼嚴重，這種事情常常有，也有可能說話的過程當中，傳話者的口氣稍微不一樣，都會造成誤會，這真的沒有什麼，如果這樣的小事我們就哭成這樣，那麼她遇過的那些大風大浪該怎麼辦？」她要我們趕快回家，已經工作累了一整天了，快點回家休息，不要再這裡煩惱這些了，明天把事情講清楚就好。

隔日，我們先和學姐做了溝通，說明我們接到學校的電話，昨天回來找張總道歉的事情，張總的意思是今天我們跟學姐、張總在面對面把事情釐清。學姐說好，於是我們預計下班後再溝通這件事。

中午午休完後，學姐告訴我們張總中午有告訴她昨天我們去找她的事情，她跟我們再進行了溝通。我們跟學姐再次確認我們的問題，

將當初我們所提的問題再一次告訴學姐，學姐卻說我們跟當初說的不一樣，學姐誤以為我們只想在七月底把實習結束，並且請他們給我們沒做到的時數，雖然我們也覺得不曉得為何可以造成這麼大的誤解，而且我也認為自己當時表達的十分清楚，但問題就在這裡，學姐告知張總的意思變成，我們因為要回學校做實驗，所以實習要到七月底，其他的時數就請公司給我們，要公司「造假」。這樣的誤會非常誇張，尤其又當老師轉知我們說，張總還向主任反應說我們要求造假，我們從來就不曾說出「造假」這兩個字來！而我們當天跟張總道歉的時候她還告訴我們說，我們做的不快樂她們也不勉強，可是我們從來就不曾說我們做的不快樂，在實習的過程中也不曾有怨言過，我們不知道張總何處聽來我們不快樂？

跟學姐溝通完以後，結論就當作是我們表達得不好，造成學姐的誤解，誤會解開就可以了。我們詢問學姐說那要再去找張總說明嗎？學姐告訴我們不用！但我們認為應該要跟張總道個歉，造成她的困擾很對不起，於是我們告訴學姐說，那我們下班再去跟張總道歉一下，學姐也說應該可以。

下班後我們去一樓找張總，張總正在講電話我們等了很久，終於張總有空閒了，我們進去正準備跟張總說聲抱歉，造成她的困擾，沒想到張總一看見我們就開口說，正好學姐也在場，你們自己把話講清

楚，不要再一直來煩我之類的話語。我們只是想跟張總說句……抱歉。

後來我們試圖告訴張總說，我們跟學姐已經溝通過了，是在傳話、溝通的過程中造成誤會，我們表達的不夠好，讓學姐誤會我們的意思，所以才使事情演變成這樣。可是張總卻聽不下去，更生氣了，她卻對著學姐說，是這樣嗎？那這件事妳要負責喔？你是耳朵怎麼了可以聽錯什麼的……，責備著學姐，然後張總對我們說，你們其中一定有一方在說謊，說你們只是實習生，公司本來就不需要處理這些，公司沒有你們這些實習生也沒差，然後她還說，我也知道你們其中一個以後想去藥廠工作，我還特別跟你們主任問過你們來這裡是自己選的，還是被分配到的，也是你們自己自願來的，不知道為什麼會這樣？我們是覺得如果你們在這裡也覺得痛苦，不如就把契約簽一簽，讓你們去自己喜歡的地方，這樣你們也比較快樂。公司也沒有義務說要提供你們便當，是想說你們實習生，還是學生想說五十塊便當幫你們買，不要給你們負擔。反正你們自己去說清楚，這件事情本來就跟我沒關係，你們自己去說清楚。

於是我們出來以後，就跟學姐說，我們還是會繼續實習，如期做到八月八日，學姐也跟我們說好，然後我們再次跟學姐說聲對不起，造成她的困擾，於是這件事情就在此畫下句點。

我只是不明白，我們從頭到尾都沒有機會跟張總接觸，而張總卻

說我們有人以後想去藥廠工作、我們做的不快樂，而我們也從未講過這樣子的話，非常無法理解。而當我們試圖想找張總說明清楚，她卻又回覆我們這件事與她無關，要我們去跟學姐說清楚就好，那為何她又與學校如此反應？完全沒跟我們接觸的人，卻對學校反應了這麼多我們的狀況與問題，表達她的憤怒，而事後竟又告訴我們與她無關？當張總說與她無關的時候，我們還告訴她說，因為您跟學校有所反應，我們是不是讓您生氣甚至誤解，我們非常在乎你們的感受。她卻回我們說，喔完全不會，你們只是實習生又不是我們的員工，我們不會，你們想太多了完全不用在意。這要我們如何適從？

我想我是徹底學了一課了，面對這樣的家族企業，也許本來就會有很多內部的問題。研發中心二位員工，都僅來了二個多月，我們將結束實習的時候，其中一位學姐還告訴我們說，她們都想離職了。另外實習的過程中，在同一個工作空間僅一位的美編員工，也來了一個多月後離職了。而品保中心二位員工其中一位學姐，也因為公司的關係離職了。管理中心才來幾天的一位新員工，也離職了。看著公司的人來來去去，員工的變動非常大，我的內心總在想……一定是有哪個環節出了差錯吧？

最剛開始我們以為有問題的對象是盈萱學姐，除了平常的相處，她是一位非常世故的人，看見廠長就會很熱情的跟她打招呼，對我們

實習生卻是……，剛來實習的前一、兩天她對我們都非常客氣，後來所有需要打雜的、跑腿的事情全部都丟給我們做，用過的燒杯、或任何要洗的東西只管丟在洗手台，她不會告訴我們請我們幫忙洗，但即使我們不洗下班了也沒人會去洗，擺明了就是要我們自己去洗。如果這只是一、兩次我倒覺得無所謂，當每次都是這樣的狀況，也許只是實習，但我們內心是受到怎樣的對待？有時候明明要午休吃飯了、或是要下班了，學姐就會請我們做一件需要一個長時間的工作，也許是打一個配方、或是洗一堆用過的瓶器，所以我們下班的時間永遠都是延遲的……甚至延過一個小時、半個小時，但我們沒有表現出任何不耐煩，只知道趕緊把手邊的工作一件一件完成。記得也是有一次剩三分鐘就打午休鐘了，學姐要我打一個配方，我寫好配方、準備好器具前就打鐘了，於是我想說那下午再開始調製，沒想到學姐就跑來問我說配方的膠拿下去打了吧？我說還沒，因為我剛才在準備器具，下午再繼續完成可以嗎？學姐露出了一種非常令人感覺不舒服的表情，她好像在責備我，又很難為情的表情，後來告訴我說好那你先去吃飯好了，可是話語和表情卻是衝突的，那樣的對待，我究竟又該如何應對？每每她需要拿原料、拿文件、測黏度，我和慈芸都得從六樓跑到各層樓，我們覺得實習既便是當跑腿的也沒關係，本來每件事情都有可能需要我們幫忙，但是有時候我們可能一個上午就六樓到一樓了四、五

趟，她也不曾體諒過我們，更不會將心比心的覺得我們可以真的會累，口頭上跟我們說的謝謝，有時候變得好虛假、好做作。還曾經在忙碌的打配方時，學姐消失了好一段時間，我將完成的配方去品保中心測黏度，沒想到看到學姐竟然坐在裡面聊天，我們手邊一張一張需要打的配方讓我們忙得不可開交，卻又見到學姐這般景況，我們也只能在心中默默的順從、忍受。

記得有一次洗燒杯的時候學姐突然跑來我的旁邊，她跟我聊說以後我也想走化妝品研發嗎？我告訴她說，我還沒有確定，也不排除，不過我之後可能會去考化工方面的研究所……之後我就又繼續工作了。沒想到日後卻成了張總說嘴的事情。珮琪老師來訪視的時候，她向老師透露說，她知道我們一個想讀化工的研究所、一個想去藥廠工作……等等，藥廠慈芸從來都沒說過，不知道這樣的話究竟從何而來？而化工的研究所，只是學姐在找我聊天的時候我告訴她的人生規劃，沒想到聊天的內容卻又成了誤會我們的理由……十分無奈！

這些事情讓我學到了非常珍貴的經驗，即便過程非常痛苦，但那一定是一件非常值得的經歷。非常感謝珮琪老師在這件事情上對我們的幫助，當我們手足無措的時候，是她告訴我們應該如何應對，當我們難過的時候，她盡力的安撫我們，當我們被誤解的時候，老師非常有耐心的聆聽我們說的每一字、每一句話，過程中老師也不斷地跟我

們分享許多自己的人生經歷，她試圖要讓我們明白，事情究竟應該如何面對，事情的對、錯分明，應該如何看待？要我們從中學習到那些重要的道理、生命的經驗？在許多委屈的背後，老師給我們的所有，真的非常溫暖，非常謝謝您，珮琪老師！

也許這說不上是一次愉快的實習經驗，然而職場上的百態卻也體悟了不少。但並不會因此對未來進入職場而有所畏懼，反而更有膽量了！知道了原來這些大大小小的事情都有可能成為家常便飯，讓經驗去累積自己的實力與韌性吧！我想，只有不停地歷練，才能不停地成長、然後成熟

3、在整個實習過程中，您覺得學到最多的部份為何？為什麼？

學到最多的部分就是在「保養品調製技巧」上，主要的原因是因為所屬的工作職位為「研發中心」，工作量最大的部分就是在保養品調製的部分，一天調製五、六種配方也是常有的事，這是在學校的學習中比較不一樣的地方。在學校的化妝品調製實驗課中，第一，實驗都是分組在進行配方調製的，而每次實驗可能只會進行一至兩種配方，然而在實習單位的過程中，每拿到一張配方單，就要獨自從頭到尾完成一個配方，過程中每個環結所可能遇到的困難，都必須學習解決。第二，在實習的過程中，所調製的配方也非常多元，從清潔用品如沐浴乳、洗髮乳、洗手乳等……到保養品，如各種訴求之精華液、乳液、

眼霜……，面對不同類別不同原料的認識，確實對於保養品調製技巧能增進不少功力，這是我覺得在此次的實習過程中，學到最多的部分。例如：打 Xanthan Gum、Carbopol 940、Carbopol 1342、HEC，都有它特別的習性在，在實習的時候有機會能夠重覆、不斷地打這些膠類，在經驗裡去慢慢了解它的特性，就能真正的記在心中，了解其特性；使用均質機打乳霜的時候，透過多次的經驗累積漸漸地可以自我判斷對均質機應用的時間掌握，我想實習單位給予這方面的學習資源，是讓我非常珍惜並且感恩的，也相當謝謝學校為我們爭取實習的機會。

4、經歷此次實習過程後，對您未來生涯發展及專業能力有何影響？

您打算如何充實自己，請具體說明之。

經歷了此次的實習之後，對於「化妝品研發」這份工作能夠有較深入的了解，但即便是研發中心，每一間公司的運作模式還是會有所不同，我想不能以偏概全。在未來生涯發展及專業能力的部分，我覺得我想往化工的領域去學習、深造，而化妝品也是化工的一環，如果能擴大學習的範圍，我想也是一種挑戰吧！主要的原因是因為透過此次的實習，我體會到單純化妝品配方調製的領域有些狹窄，如果能更懂得一些化學方面的專業知識，對於化學、材料、生物……等方面有多一些的了解，那對於未來在相關領域的職場上，我想都會很幫助。在充實自己的部分，希望自己能有機會讀化學或材料相關的研究所，

在大學的時候讀的是化妝品科系，希望研究所可以接觸較不一樣的
研究內容，我想這會是最具體的實踐吧。另外我認為平時大學的課程，
每一堂課都應該學得踏實，作為自己的基礎，擁有了一定的基礎，再
去嘗試其它較不相同、較艱深的知識，會有相當大的幫助的。

四、對實習單位之建議

1、對實習單位相關工作之建議（包括優點、缺點及建議）：

（1）建議可安排實習生到各部門見習各部門營運及工作內容，可以
讓學生更瞭解一間化妝品公司各部門的分工分式及作業型態。

（2）建議可於實習前先進行面談、溝通交流，讓雙方先有初步的背
景了解，並提前告知工作內容與注意事項，避免錯誤發生。

2、其他相關建議：

（1）建議學校可提供歷屆學長、姐之實習報告書給予學弟、妹作為
參考，有利於實習廠家之選擇。

（2）建議學校可將實習改為選修課程，這對於有意願考研究所之大
三升大四生將可更充實地鑽研研究領域。

五、參考文獻

1、<http://www.tgg.com.tw/> 巨盈國際事業股份有限公司

六、附件（手冊附件 6 學生實習工作日誌表）

七、實習工作照

