

出國報告（出國類別：國外考察）

考察東南亞港埠旅運設施及拜訪郵 輪公司出國報告書

服務機關：交通部花蓮港務局

姓名職稱：主任秘書 儲慶平

組 長 許忠雄

科 長 李順益

派赴國家：新加坡、馬來西亞

出國時間：95.08.01 至 95.08.05

行政院及所屬各機關出國報告提要

系統識別碼：C09502011

報告名稱：考察東南亞港埠旅運設施及拜訪郵輪公司出國報告書

頁數 19 頁 含附件 是 否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話

交通部花蓮港務局/李順益/03-8325131 轉 2113

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

儲慶平/交通部花蓮港務局/主任秘書室/主任秘書/03-8336332

許忠雄/交通部花蓮港務局/組長室/組長/03-8354930

李順益/交通部花蓮港務局/科長/03-8325131 轉 2113

出國類別：1.考察 2.進修 3.研究 4.實習 5.其他

報告日期：95 年 10 月 11 日

分類號/目：國外考察

關鍵詞：新加坡港、克拉碼頭、遊運中心、巴生港、倉庫改建、觀光遊憩、西港、
北港、國際郵輪

內容摘要：

花蓮港為地方資源型之港埠，肩負東部地區產業輸運之重要責任，近年來除持續擴展現有之倉儲、輸運本業外，為配合政府「觀光客倍增計劃」，在不影響港埠營運及發展下，為提昇港埠效能，花蓮港將運用現有之港埠設施，結合港內外之海洋觀光資源，研擬「發展觀光遊憩」方案，積極推動，目前已規劃完成有內港之「親水遊憩區」及「觀光旅館及附屬事業區」，另在海上藍色公路擴展方

面，配合業者營運需求，規劃提供埠設施供業者經營花蓮港至與那國町之國際航線業務，及積極爭取大型國際觀光郵輪來港，以帶動花蓮觀光人潮與商機，期使花蓮港未來能發展成為兼具「觀光、親水性」多功能之港埠。

此次，規劃參訪之東南亞港埠及觀光遊憩設施，主要係希能擷取新加坡「克拉碼頭」重新規劃貨棧倉庫改建為休閒娛樂區之成功經驗，使花蓮港老舊倉庫風華再現，另參訪東南亞國際郵輪航線之樞紐-新加坡港完善之旅運設施，並拜訪位於巴生港之麗星郵輪總部，積極爭取麗星郵輪公司所屬郵輪能再度投入經營台灣市場，並以花蓮港為優先靠泊之港口，以促進花蓮之觀光。

目 錄

壹、參訪目的	5
貳、參訪過程及心得	
一、行程計畫	6
二、參訪經過與心得小結	
(一)、新加坡克拉碼頭遊憩設施	6
(二)、新加坡港旅運設施及遊輪登輪作業	8
(三)、馬六甲旅客登岸及駁船設施	10
(四)、拜訪國際郵輪公司	11
(五)、巴生港港埠相關設施	14
(六)、參觀麗星郵輪模擬訓練中心	17
參、結論與建議	18

壹、參訪目的

花蓮港為配合政府「觀光客倍增計劃」積極推展國際觀光郵輪業務，特將此項業務列為本港 95 年及 96 年之重點施政項目，為推展國際觀光郵輪業務，針對觀光郵輪來港，研訂有各項港埠優惠及簡便服務措施，對郵輪來港期間結合花蓮觀光業界，舉行盛大迎賓儀式，以表歡迎之意，本項業務經本局努力推展以來，已陸續有「日本丸」、「太平洋維納斯」、「富士丸」等三艘郵輪分別來港。

花蓮港務局王局長鐘雄為能持續推動國際郵輪來港，及提供國際觀光旅客更優質、更便捷之服務，特別指派儲主秘書慶平率業務組許組長忠雄、企劃科李科長順益前往東南亞實地考察郵輪靠泊港口之設施，以為改善之參考，期能滿足國際郵輪及旅客之需求與服務，

茲為實地了解郵輪靠泊港口之設施、通關、陸岸交通等服務措施，以為本港之借鏡；參訪人員奉指示後即規劃參訪相關行程，並依年度考察計畫，以東南亞地區推動海上觀光遊憩業務相當成功之港埠為參訪目標，於是選擇國際著名之郵輪公司「麗星郵輪」所經營之東南亞航線之母港（新加坡港）及該公司之營運總部所在地之港口（馬來西亞巴生港）為參訪之港埠，並利用此一機會拜訪麗星郵輪總公司，希能積極爭取該公司所屬郵輪來港，以帶動花蓮觀光人潮及創造商機。

貳、參訪過程與心得

一、行程計劃

日期	地點	主要行程概述
8月1日	台北-桃園中正國際機場-新加坡	國外去程。
8月2日	新加坡	1.參訪新加坡河畔以舊貨倉改建成名之-克拉駁船碼頭。 2.參訪新加坡港之客運設施，並搭乘郵輪實地了解旅客登輪之相關服務措施。
8月3日	馬來西亞（麻六甲、吉隆坡）	1.參訪麻六甲渡船碼頭旅客之接駁設施。 2.考察巴生港之郵輪靠泊設施，並了解旅客下船通關、陸岸交通服務。 3.拜訪麗星郵輪總公司，積極爭取所屬郵輪彎靠花蓮港。 4.參訪巴生港（含西港、北港）港埠設施。
8月4日	新加坡	郵輪航程。 參訪新加坡交通及觀光遊憩設施。
8月5日	新加坡-桃園中正國際機場-台北	整理資料。 國外返程。

二、參訪經過與心得小結：

（一）參訪新加坡克拉碼頭遊憩設施

參訪人員於95年8月1日起程前往世界著名之花園城市『新加坡』，翌日起隨即展開此次考察、拜會行程，由於本港為推動觀光遊憩業務，

創造民眾親水遊憩空間，近年來已將內港 1-3 號碼頭後舊有倉庫 6 棟 7 間，重新規劃為「親水遊憩區」，並開放由民間業者投資經營餐飲、啤酒屋、咖啡、特產或藝品展售、SPA 健身休閒等相關業務，期使老舊倉庫風華再現，並配合客船遊港活動欣賞花蓮港美麗夜景，帶動花蓮之觀光人潮與商機；所以參訪之首站來到新加坡河畔以舊貨倉改建成名之-克拉駁船碼頭，希望能藉由克拉碼頭舊有貨倉改建之成功經驗，作為本港推動「親水遊憩區」之參考。

心得小結：

- 1.新加坡河 150 年來都是新加坡貿易的主要動脈，但現在海上貿易已經移到新加坡的貨櫃港，而且全島的商業也更現代化。但是新加坡政府卻將戰前所建的商店和倉庫，以復古的商店、餐廳及酒館形式呈現，這地方就是克拉碼頭，新加坡河沿岸的舊貨倉棧，經過保留規劃及整修後，現在已搖身一變為休閒的最佳去處；克拉碼頭因此深深吸引國內外遊客，成為觀光客來到新加坡必到之的最佳景點。
- 2.克拉碼頭係由 60 個倉庫改建而成，是一個集合購物、用餐與觀賞表演的天堂，除擁有各式主題酒吧及餐廳美食中心外，遊客亦於露天用餐，享受輕鬆氣氛；在餐飲方面，不但有新加坡本地風味的美食佳餚，還有亞洲地區各地的餐飲；此外，手工藝品中心所販售各式精美小手藝品，絕對可以滿足旅客購物的樂趣。



克拉碼頭陸岸餐飲設施



舊貨倉整修後外觀新穎

(二)、新加坡港旅運設施及遊輪登輪作業：

本次參訪主要係考察東南亞港埠之以海上觀光遊憩業務，所以特別規劃、安排參訪人員搭乘國際觀光郵輪，實地了解郵輪靠泊港口之設施、通關、陸岸交通等服務措施，以為參考，經評估參訪港口及拜訪單位後，選擇麗星郵輪公司所屬之「處女星號」郵輪，該輪係以新加坡為母港，經營東南亞航線，參訪人員於結束新加坡-克拉碼頭之參訪行程後，隨即前往搭乘「處女星號」國際觀光郵輪，展開為期3天2夜之參訪行程。

麗星郵輪「處女星」號簡介：

船籍：巴拿馬	噸數：76,800 噸	長度：268.29 公尺
寬度：32.2 公尺	最大航速：25.5 海浬	平均航速：24 海浬
艙房數：980 間	旅客人數：1960 人	

超級處女星 (STAR VIRGO) 有 13 層樓高，共有 980 個船艙，可容納旅客 1,960 人，裡面裝潢很時尚，休閒遊樂設施應有盡有，設有 10 間餐廳，香檳酒吧、大禮堂、電影院、圖書館、健身房、三溫暖、二個大游泳池、咖啡廳、卡拉 O K

廳、米你高爾夫球場，籃球場、桌球場、購物中心、麻將房…….每天有四間免費餐廳開放：碧浪雅閣（西餐），滿漢軒（中餐）、地中海餐廳（國際風味）、河星夜總會等，為世界前五名的國際豪華郵輪。

麗星郵輪「處女星」號郵輪靠泊於新加坡港之郵輪專用碼頭，旅客服務中心設於世界貿易中心，登船旅客應先行於 1 樓辦理行李托運後轉往 2 樓辦理登輪手續換取登輪證(旅客僅需攜帶護照及訂位確認單)，並依序接受海關檢查後登輪。



新加坡港郵輪專用碼頭

本局參訪人員於晚上 20 時抵達新加坡

港，「處女星」號郵輪於 20 時 30 分開始接

受旅客辦理登輪手續（時間約 15 分鐘完成），隨即依指標導引之艙別通關登輪，旅客於 22 點前全數完成通關手續，「處女星」號郵輪於晚上 24 時準時開航。

心得小結：

- 1.新加坡旅運中心設於世界貿易中心，為綜合性之商業大樓，設有平面及立體停車場及商店街、超級市場，外幣兌換處，提供旅客便利之購物、兌幣服務；另各郵輪公司亦於中心內設有專屬服務櫃台及旅客候船處所，各項設施相當完善。
- 2.麗星郵輪公司為避免旅客等候登輪時間，每一團體只需指定 1 人，攜帶每 1 成員之護照及訂位確認單，排隊辦理登記及換取登輪證（房卡），其他成員即可免除排隊，減少登船處之擁擠，並能提昇作業效率，相當簡便。
- 3.旅客登記、登輪等作業，於等候大廳設有明確之標示，指引各旅客依序排隊，

由於各項指標明確，並依艙別分開登輪，雖然旅客眾多（約 1,200 人）但仍井然有序，熱鬧而不擁擠，相當順暢。

4. 『房卡』為郵輪之登輪證，也就是旅客於搭乘期間之身份證，旅客登船、下船，及船上用餐、購物、使用各項設施等均需持「房卡」刷卡（船上不收現金）。



旅客依序辦理登輪作業



旅運中心設置提供外幣兌換服務

（三）、馬來甲旅客登岸駁船設施

「處女星」號郵輪於新加坡開航後，經 7 時小航行後，於翌日上午 7 時抵達麻六甲，「處女星」號郵輪停泊於外海，利用接駁方式將參加麻六甲岸上觀光旅客送至麻六甲，隨後於上午 9 時啓航前往巴生港。

心得小結：

- 1.由於麻六甲係渡船碼頭，所有參加岸上觀光旅客利用接駁方式，運用渡船載往麻六甲碼頭，所需時間約 30 分鐘，由於係以小船接駁旅客，易受海象影響，此一觀光行程有其不確定性。
- 2.麗星公司曾於 94 年規劃以「雙子星號」郵輪開闢基隆-馬公-綠島-日本嶼那國島-基隆航線，此一航線預定停泊之綠島及馬公，與麻六甲之港埠條件相同，

不利大型郵輪靠泊，需採接駁方式載運旅客，所以有關海象問題攸關此一航線之成敗，應予重視。



(四) 拜訪麗星郵輪公司

麗星郵輪「處女星」號，於8月3日下午2時準時靠泊巴生港客運碼頭，靠泊碼頭後馬來西亞海關人員，隨即登輪進行旅客登照查驗與設置通關閘口，(搭乘郵輪旅客進入馬來西免簽證，旅客護照於新加坡登輪後即由船公司先統一收存，以利海關人員查驗)。在海關作業之同時，船上參加陸岸觀光之旅客，在服務人員引導之下已分別於各指定處所集合等候下船，由於海關及船務人員作業熟稔，候驗時間約10分鐘後旅客即依序持「房卡」通關下船。

本局參訪人員於郵輪完成靠泊後即集合於七樓中央大廳等候下船，麗星郵輪公司為歡迎本局人員之到訪，特別熱情指派該公司港務副總裁古潤民先生親率營運經理潘強聖先生、營運主任楊炳威先生等人登輪接

待，本局參訪人員在麗星公司專人引導與禮遇下優先通關。

抵達巴生港後本局參訪人員在麗星郵公司古副總裁與相關業務主管人員陪同下，參觀位於巴生港-西港之麗星郵輪總部及各項旅運設施，雙方並就郵輪發展及靠泊花蓮港之相關事項交換意見。



處女星號郵輪停泊巴生港



參觀巴生港旅運設施一

心得小結：

- 1.麗星郵輪，"亞太區的領導船隊"，於 1993 年成立，以推動亞太區的國際郵輪旅遊發展為目標。麗星郵輪集團為世界第三大聯盟郵輪公司，連同旗下挪威郵輪、NCL 美國(NCL America)、東方郵輪及郵輪客運，集團正營運及興建中的郵輪共 21 艘、超過 3 萬 2000 人的總載客量。航線遍及亞太區、南北美洲、加勒比海、阿拉斯加、歐洲、地中海、百慕達及南極。目前，麗星郵輪於亞太區營運的郵輪包括「處女星號」、「雙子星號」、「雙魚星號」、「白羊巨星號」及「金牛巨星號」。

2. 本次參訪之麗星郵輪「處女星號」係以新加坡為「母港」，其航線

分別有「新加坡-檳城-普吉島-新加坡」、「新加坡-麻六甲-巴生港-新加坡」、「新加坡-熱浪島-新加坡」、「新加坡-普吉島-蘭卡威-新加坡」……等可供旅客自由選擇，滿



足旅客作各種之旅遊行程安排之需求。

3. 麗星郵輪營運總部設於巴生港-西港內之旅運大樓內，由麗星公司投資興建，旅運中心各項設施相當完善，旅客交通、購物亦相當便利。

4. 本局此主要行程原係安排拜會麗星公司營運長張志德先生，由於參訪當日張營運長另有要事，改請港務副總裁古潤民先生代為接待；雙方就郵輪業務之發展及麗星郵輪彎靠花蓮港之可行性交換意見，內容摘要如下：

花蓮港務局意見：

(1) 花蓮港為積極推展國際郵輪業務，提供完善之港埠設施及優惠方案（碼頭碇泊費、曳船費、帶解纜費等 8 折、旅客服務費免收）及便捷服務措施，希望麗星郵輪公司能將花蓮港規劃為定期或不定期郵輪靠泊之港口。

(2) 花蓮縣擁有世界級天然觀光資源（例如太魯閣、玉山國家公園及），加上地方人文、藝術、風情等多元化、多樣化之觀光產業（例如花蓮豐年季、石雕藝術季、觀光季等活動）極具吸引國際觀光客來花蓮旅遊之條件。

麗星郵輪公司意見：

- (1) 首先感謝花蓮港來訪之善意及對麗星郵輪公司之重視與支持，同時感謝過去本公司「寶瓶星、雙子星」號郵輪靠泊花蓮港時，花蓮港所提供之各項服務。
- (2) 麗星郵輪原行駛台灣區之航線，因受颱風及意外事件影響而暫停（2006、2007 兩年均已排除台灣市場之規劃），目前則以開發地中海及印度市場為主。
- (3) 未來如兩岸開放觀光，對台灣國際郵輪市場，將有所助益，屆時麗星郵輪公司必將花蓮港列為規劃停泊之港口。

(五) 參訪巴生港（含西港、北港）港埠設施

結束麗星拜會後，參訪小組由麗星郵輪公司古副總裁等人陪同下，前往西港與北港港務公司進行參訪活動。

首先抵達大馬西港，由該港行政部鄭經理負責接待，首先觀賞西港港區碼頭設施影片及聽取鄭經理之簡報，隨後雙方並就港口營運、管理等方面交換意見。



本局儲主秘（左）致贈大馬西港紀念品



大馬西港行政經理業務簡報



參觀大馬西港港埠設施



大馬西港貨櫃場區鳥瞰圖

結束西港之參訪後，參訪人員轉往約 30 鐘車程之大馬北港參訪。

抵達大馬北港後，由該港行銷經理陳世興先生接待，聽取陳經理業務簡報並觀賞北港演變及發展影片，結束簡報行程後本局參訪人員在陳經理陪同下，搭乘專車在警車之前導下，前往港口碼頭參觀。



本港儲主秘致贈大馬北港紀念品



大馬北港業務簡報

心得小結：

- 1.巴生港位於雪蘭莪州，瀕臨麻六甲海峽，距離巴生市約 3 英里，為馬來西亞最大之貨運港，由北港與西港組成，分別管理，巴生港 2005 年貨櫃裝卸量達 5,543,527 **TEU**，世界排名為第 14 名。
- 2.西港於 1994 年開始營運，標榜為快捷港、多元化之港口，港埠面積約 586 公頃，全長超過 11 公哩，其天然深度在 14 至 18 米之間，是專門設計的高科技區域港口，為來自全世界的船運提供服務，擁有貨櫃集散站、倉儲設施及商業中心，同時也是亞太區域最大的郵輪停靠站，稱為 STAR CRUISE 總站，目前有碼頭 9 座（長 2.6 公里），2005 年貨櫃裝卸量達 2,911,270TEU（年吞吐量可達 600 萬 TEU），由於西港係為新港，港口腹地寬廣，有較大之發展空間，目前正積極推動自由貿易港區，預定於 2006 年底正式開始營運；由於港埠條件優良，作業效率高，深具競爭力，吸引國際航商重視，前往投資，使馬來西亞進一步挑戰新加坡作為區域海運轉運中心的地位。。
- 3.北港於 1986 年開始營運，目前有碼頭 13 座（直線型，長度約 2.913 公里），由

於屬內河港關係，為棧橋式碼頭，水深約 15 米，船舶需靠潮差進出港，2005 年貨櫃裝卸量達 2,632,257TEU，(年吞吐量可達 400 萬 TEU)由於北港腹地較小，較無發展空間。

- 4.巴生港係為業務經營與行政管理分離方式之港埠體制，採「地主港」模式，各項港埠設施分由西港與北港等 2 個港務公司投資設置，取得一定年限之經營權，巴生港務局僅為港口管理單位，港務公司除應繳納租金外，對裝卸費用亦應按規定比例繳交。(巴生港雖為地主港，但仍為西港、北港之投資股東之一)
- 5.近年來巴生港因港口設施完善，聯外交通便利，各項港埠作業採行『高效率，低費率』，航運發展採海、空聯運方式，以節省運輸時間(例如：斯里蘭卡-巴生港-美國，所需海運時間約 22 小時，如改以海空聯運方式，由斯里蘭卡-巴生港，海運 4 小時，再由巴生港轉空運至美國，空運 2 小時，所以經巴生港轉空運後約可節省輸運時間 16 小時)，該等措施已吸引航商貨主之重視，使得該港運量逐年增加(成長 5.7%)，並朝向成為貨運轉運中心之發展。

(六)、參觀麗星郵輪模擬訓練中心

結束巴生港(西港、北港)之拜會、參觀後，回到麗星郵輪公司旅運大樓，參訪人員在麗星郵輪公司古副總裁之安排下，參觀「麗星郵輪模擬訓練中心」，這中心是唯一一所由郵輪公司所擁有的同類型設施。模擬中心是模仿「處女星號」的船長室及導航系統而設計。用作訓練船長及領導層而設，包括各方面的事件處理及船長室管理，如潛在的船上緊急事件及安全步驟，這樣可確保麗星郵輪能提供最高標準的安全及郵輪管理措施。模擬中心亦能模擬船隊停泊港口的實地環境及天氣情況及為外間機構

提供安全及郵輪管理訓練。



本局參訪人員參觀「麗星郵輪模擬訓練中心」後，正式結束此次巴生港之參訪及拜會活動，參訪人員隨即告別麗星郵輪接待人員（古副總裁、潘經理、楊主任），並於當晚搭乘麗星郵輪處女星號返回新加坡後搭機返國。

參、結論與建議：

- 一、國際郵輪旅客，在所有類別旅客中，被認為消費最高，一艘郵輪載來旅客，動輒 1 千至 2 千人，所帶來實際收益，非常可觀，花蓮港應積極爭取成為國際郵輪定期靠泊之「停泊港」，如能更進一步規劃成為國際郵輪航線之「母港」，將能為花蓮地區帶來更多之經濟效益。
- 二、郵輪旅客陸上觀光行程，首重交通之流暢，以麗星郵輪安排之吉隆坡觀光行程，由於巴生港至吉隆坡，交通時間約需 1 小時，加上返程時適值下班之時間，交通有阻塞情形，造成時間上非常急迫（需於指定時間返回郵輪）因行程上如有塞車現象，而影響整個旅遊行程之安排，降低旅遊品質。

- 三、觀光郵輪來港除可增加港埠營運及觀光景點及旅遊業界之直接受益外，另對觀光有關之附加產業（例如餐飲、交通、藝品等）均有所增益，亦可創造地方各類產業之商機及民眾之就業機會，提昇生活水準。
- 四、為拓展郵輪市場除陸上觀光景點外，應結合地方人文、藝術、風情等多元化、多樣化之全方位觀光產業，才能增進其附加價值，吸引更多國際遊客共同參與（例如花蓮豐年祭、石雕藝術季、觀光季等活動）。
- 五、運用國際郵輪之利基，有效發揮地方產業特色，創造觀光事業外之商機，花蓮為國際石材加工之重鎮，應可規劃「商業旅遊」之行程，以擴展花蓮大理石製品之外銷通路。另對花蓮縣目前積極推展之「有機無毒農業」亦可藉由國際觀光客來花蓮旅遊之際，加強行銷，以廣拓農產品之國際市場，增進地方之收益。
- 六、國際觀光郵客來港除於當地從事旅遊活動外，亦可規劃各種旅遊套裝行程供旅客選擇，例如推動「海空聯運」、「海陸聯運」（搭配鐵路觀光列車）方式，擴展旅遊區域，以有效運用國內交通之運能。
- 七、建議妥善規劃本港 1-3 號碼頭親水遊憩空間，以帶動人潮與商機，例如新加坡克拉碼頭設置有完善之景觀設施，結合遶近商圈、觀光飯店、博物館、獅身噴泉等觀光景點，吸引無數之觀光人潮與創造無限之商機，值得花蓮港做效。