

公務出國報告

(出國類別：航運港埠管理)

參加亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 正式成立大會暨亞洲郵輪展 (CSA 2011) 出國報告書



服務機關：交通部基隆港務局

出國人 職 稱：處長、主任

姓 名：盧展猷、鄭錦州

出國地區：新加坡

出國期間：100.11.14 至 100.11.17

報告日期：101.02.15

目 錄

一	前 言	
二	行 程	
三	參加人員名單	
四	參加新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 20 週年 慶晚會及亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 正式成立大會	
五	參加亞洲郵輪展 (CSA 2011)	
六	心得與建議	

一、前言

新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 積極宣傳尋找亞洲主要港口及郵輪業者 (船東)，以共同創造區域交流平台，謀求共同的經濟效益更大化，爰發起亞洲郵輪碼頭協會 (Asia Cruise Terminal Association, ACTA) 之創立。該協會的主要目標及宗旨為：

1. 提供會員一個區域性的碼頭開發、營運及管理合作平台。
2. 提高會員的郵輪碼頭在國際上的知名度，以形成有影響力的聯盟，從而形成吸引人的亞洲郵輪市場。
3. 促進及保護會員郵輪碼頭的利益。
4. 提高標準，促使亞洲郵輪產業達到國際標準。

主辦單位並邀請基隆港務局派員參加與會，經奉派由基隆港務局棧埠管理處盧展猷處長率旅客服務所鄭錦州主任代表於100年11月14日赴新加坡(Singapore)參加亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 正式成立大會暨亞洲郵輪展 (CSA 2011)，另11月14日適為新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 20週年慶晚會，爰此并應邀前往祝賀，謹將此行心得報告撰寫如后。

二、行程

當地時間	行程概要	備註
11月14日 (星期一)	出發，桃園機場->新加坡	
	參加新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 20週年慶晚會	
11月15日 (星期二)	10:00 a.m. ACTA 成立大會	
	10:15 a.m. 新聞媒體報到	
	10:30 a.m. 亞洲郵輪碼頭協會主席 Christina Siaw 小姐介紹協會成員及對媒體簡	

	介協會成立	
	10:50 a.m. 會員分享各港的重要發展	
	11:00 a.m. 交流互動	
	11:30 午餐	
11月16日 (星期三)	09:00 a.m. 亞洲郵輪展 (CSA 2011)	
11月17日 (星期四)	返國，新加坡-> 桃園機場	

三、參加人員名單

單位	職稱	姓名	備註
基隆港務局	處長	盧展猷 LU, CHAN-YU	
基隆港務局	主任	鄭錦州 CHENG, CHIN-CHOU	

四、參加新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 20週年慶晚會及亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 正式成立大會

(一) 參加新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 20週年慶晚會

會中邀請到新加坡海事局局長 Lucien Wong 先生及郵輪產業相關業者等與會，並且由新加坡郵輪中心主席司徒國玲先生特別致詞，其表示：

1. 新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL) 在此別具意義的場合歡渡 20 週年，相對人而言，20 歲實是令人十分興奮的年紀，其代表青年時期的結束，並邁進成年的門檻。
2. 司徒先生表示，他在 20 年前尚未在新加坡郵輪中心私人有限公司服務，不過在新加坡郵

輪中心私人有限公司成立的時候，他則是擔任該公司主席職務。當時港濱郵輪碼頭（HarbourFront cruise terminal）於 1991 年開幕時，尚未成立新加坡郵輪中心私人有限公司，而是隸屬在新加坡港務局（Port of Singapore Authority）的一個單位。

3. 而本次慶祝會所代表是一個很重要的哩程碑，不僅僅是一家公司的哩程碑，卻也是緊密的夥伴關係與合作的一個哩程碑，由在座的各位協助建立及轉變新加坡的郵輪及渡輪門戶成為現在的樣貌。每年服務經過港濱郵輪碼頭及三個渡輪碼頭（Tanah Merah、Pasir Panjang 及 HarbourFront）的旅客人數有 5 百萬人次之多。
4. 港濱郵輪碼頭設計能量為一次可接待 1500 位旅客，而隨著客運量成長，將提升最大能量至 2500 位旅客，以減少引起旅客的不適感至最低。甚至在很特殊的情況下，當有 2 艘郵輪同時靠泊的時候，旅客處理量可能達到 5000 人。而在 4 座碼頭一天同時靠泊 8 艘船的時候，就會啟動特別設計的旅客作業機制。
5. 具備因應持續成長旅客量的能力，使得新加坡郵輪中心私人有限公司所經營的新加坡客運量，在全球 20 大郵輪港口中排名第 9 位，且是惟一郵輪船席少於 4 座，而還能躋身世界前列之中者。港濱郵輪碼頭在歷來顧客滿意調查多能受到高度青睞，過去 20 年曾獲得 19 個獎項，包括：最佳週轉率港口作業、最有效率碼頭經營者、最佳港口經營者、改善最佳的碼頭設施、反應最良好的港，以及最佳的端點港（turnaround destination）。至今日，港濱郵輪碼頭每年服務旅客超過 1 百萬人次，係自 1991 年以 6 倍速的成長量。而

對於未來 20 年是否也可以如此樂觀地預期？其表示是肯定的。之所以會有這樣的看法，係因為在可預見的未來，整個全球經濟成長的動力仍會在亞洲，而亞洲郵輪產業的發展卻尚在萌芽階段。目前在亞太地區約有 35 億的人口，而大約只有 0.05% 的人有搭乘過郵輪。在北美地區這樣的滲透率約有 3.2%，在歐洲則有 1% 左右。顯然在整個亞洲的郵輪產業的開發尚有極大潛在空間存在。

6. 也就因為這樣的市場遠景與契機下，此地區相關郵輪碼頭經營業者亟需儘速合作尋求整合平台，由新加坡郵輪中心私人有限公司所發起的亞洲郵輪碼頭協會（Asia Cruise Terminal Association，或 ACTA），將於明天（11 月 15 日）在 2011 亞洲郵輪展（2011 Cruise Shipping Asia）會場旁正式成立。事實上，遠在 5 年以前，即預見成立一個區域聯盟的需要性，以共同把整個地區郵輪市場行銷給全球的郵輪業者。另新加坡郵輪中心私人有限公司與上海吳淞口國際郵輪碼頭共同發起亞洲郵輪碼頭協會（ACTA），而一些亞洲的郵輪碼頭業者也加入該協會，透過此平台，彼此互相分享實務經驗，包括：安全、客戶服務、作業等相關領域。
7. 就在上星期的時候，有 5 位來自中國大陸最大的郵輪碼頭（上海吳淞口國際郵輪碼頭）的員工，至新加坡參加員工體驗計畫（Staff Attachment Program），從新加坡郵輪中心私人有限公司的管理者接受第一手的訓練。除了互訪、研討會及行銷方案外，將提供經驗與專業作為顧問服務，以建立提升區域性競爭力的一個管道。至今為止，新加坡郵輪中心私人有限公司已有提供過這樣的顧問服務

給一些國際郵輪港口，包括：舊金山（San Francisco）、塞普勒斯（Cyprus）、神戶（Kobe）、及檳榔城（Penang）等。

8. 在新加坡，新加坡郵輪中心私人有限公司並與新加坡旅遊局、其他旅遊相關業者等，共同行銷新加坡作為一個郵輪的停靠點，來源市場則鎖定印度、中國大陸及印尼等，以發展綿密的郵輪配銷網路。同時，也與郵輪經營業者緊密合作，以推展郵輪旅遊成為頂級的度假首選方式。就此看來，這應不會是一項艱困的工作，因為目前正有更多樣的郵輪停靠到新加坡，包括主題式的、豪華式，甚至超級豪華式的郵輪，提供郵輪行程有：環球行程、亞洲行程，以及太平洋沿岸的行程。
9. 積極與相關單位合力創造市場的供需，同時也致力於發展郵輪產業人力培育，以具備專業技能與素養，目前已與技術教育學院（Institute of Technical Education）合作開辦新加坡第一個海運旅客服務（Maritime Passenger Service）課程，將於2012年4月正式開始。
10. 新加坡郵輪中心私人有限公司的管理階層，在獲得董事會的同意之下，已決定將「人、地球、利潤」等三項理念納入公司價值與經營實務中。換言之，將致力企業永續經營深植於該公司中。在「人」的部分，包括：為工作或使用設施的員工、顧客及旅客創造安全、健康的環境。而在海洋生態保護方面，與「世界自然基金會（World Wide Fund for Nature，簡稱WWF）」（新加坡）進行環境保護合作。該基金會致力於保護與保存自然

環境，係全世界最大的保育組織，與該組織共同合作，提供其機會得以善盡社會責任保育週遭的海洋自然景觀生態，尤其「世界自然基金會（World Wide Fund for Nature，簡稱 WWF）」珊瑚大三角區計畫(Coral Triangle Program)有助保存鄰近印尼（Indonesia）、馬來西亞（Malaysia）、巴布新幾內亞（Papua New Guinea）、菲律賓（Philippines）、所羅門群島（Solomon Islands）及東帝汶（Timor-Leste）一帶的水域海洋生物與海中生物多樣性。全世界珊瑚物種中大約有 75%可在此區域找到，而全世界 7 種海龜中也有 6 種可以在此發現，且至少有 2226 種堡礁魚類也在此尋找到其蹤跡。就此，吾人為「世界自然基金會（WWF）」每年提供 5 百萬人次的一個平台，可以在此為自然保育進行教育、諮詢、募集基金等。並且允許「世界自然基金會（WWF）」在碼頭場站內開設展覽、設立攤位及張貼宣傳海報等。

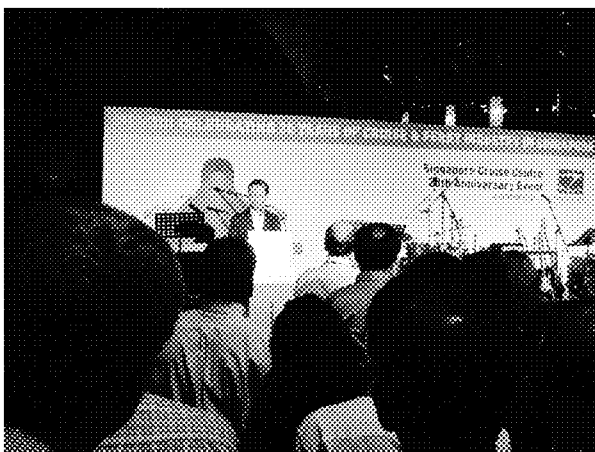


圖 1：新加坡郵輪中心主席司徒國玲先生特別致詞

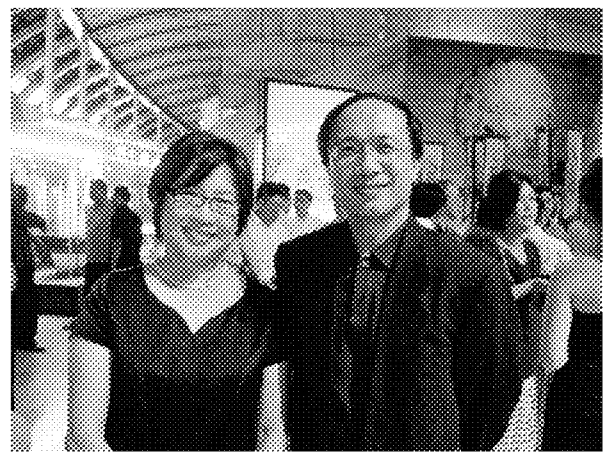


圖 2：本局棧埠處盧處長與新加坡郵輪中心私人有限公司執行長 Christina Siaw 小姐於該公司 20 週年晚會會場合影

(二) 亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 正式成立大會

1. 亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 於 2011 年 11 月 15 日上午假新加坡金沙酒店召開記者會，正式宣布成立，其主要宗旨，係希望透過這樣的一個平台，整合亞洲地區相關郵輪碼頭經營業者，以達到吸引更多的郵輪停靠亞洲，因此，其目的包括：致力完善郵輪產業生態系統，以提供郵輪業者「一站式」服務；並且希望結合旅遊產業界、郵輪業者協會及郵輪經營者，進行消費者調查，成立專屬網站，並積極參與郵輪相關活動。
2. 亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 正式成立記者會上，參加之代表單位包括：新加坡郵輪中心私人有限公司 (SCCPL, Singapore)、大陸上海吳淞口郵輪國際公司 (Shanghai Wusongkou)、菲律賓蘇比克灣港 (Port of Subic Bay, Philippines)、基隆港 (Keelung Port)、日本境港 (Port of Sakaiminato, Japan)、日本神戶港 (Port of Kobe, Japan)、馬來西亞巴生港 (Port Klang Cruise Centre, Malaysia) 等，並由亞洲郵輪碼頭協會主席 Christina Siaw 小姐 (新加坡郵輪中心私人有限公司執行長) 擔任主持人，並與各港代表共同與媒體交流互動，略以：
 - (1) 亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 在正式成立前一週，於菲律賓蘇比克灣港 (Port of Subic Bay, Philippines) 召開其第 2 次的會議時，與會代表大家均同意採取一些具體作法，以尋求彼此的合作，務使郵輪與旅客到會員港口停泊、上下作業時，能得到最妥善、順暢的服務。

- (2) 樹立一個持平的海事專業諮詢者角色，以協助支援所屬會員，共同努力吸引更多的郵輪業者調派更多的郵輪到這個區域（亞洲），冀能促進蓬勃發展本地區郵輪市場，而新加坡郵輪中心私人有限公司執行長 Christina Siaw 小姐表示：「目前郵輪市場競爭激烈，並持續成長，全球的郵輪公司莫不希望投入亞洲郵輪市場的經營行列，基此情況下，相對需要提供一定水平以上的郵輪設施，以利滿足渠等郵輪停靠及旅客上下作業之需求。」因為船方認為，只有當場站設施能夠提供一定的水準以上的時候，才會把船停靠至碼頭。而該協會進一步則是幫助亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）的每一個會員，藉由聯盟相互扶持，建立合作夥伴關係，亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）未來將進行消費者調查，以瞭解亞洲不同市場中，現有及潛在郵輪旅客的期望、需求，研究結果將與郵輪經營者分享，以協助業者郵輪產品達到客製化，呈現更好的一面給郵輪旅客。
- (3) 利用亞洲郵輪碼頭協會（ACTA）網站，介紹每個會員港口之碼頭設施與服務內容，甚至包括各港延伸旅遊景點等相關資訊，讓抵港的旅客能夠獲得最滿意的服務。
- (4) 亞洲郵輪碼頭協會主席 Christina Siaw 小姐也指出，相較於歐洲及北美等地，在亞洲地區，旅客對於郵輪旅遊的認識尚處於初萌階段。就亞洲郵輪碼頭協會的角色與功能而言，該協會將從兩

方面來著手，首先將與相關產業單位-國家級旅遊單位、亞洲郵輪協會 (Asian Cruise Association) 協同合作以推動區域性發展。此外，在內部會員之間尋求最佳的經營實務作法-包括作業、安全、客戶服務、行銷等，以致力提昇(亞洲)區域的郵輪產業的標準。



圖 3：本局棧埠處盧處長(右四)於亞洲郵輪碼頭協會成立記者會中介紹基隆港客運發展

3. 會中各會員港口並就本身最新發展情況提出說明，大致而言，各港口旅客運量在過去的五年當中，分別都有 2 至 4 倍的成長趨勢，並且對於未來五年的預測方面，也可能有達到 4 倍成長的預期空間。
 - (1) 尤其上海吳淞口國際郵輪碼頭公司正在進行其郵輪設施 2 期擴建工程，預計在 2013 年以前，將會現行郵輪碼頭長度延伸為現有的 2 倍(即 1500 公尺)，船席能量提升後，將可同時靠泊 4 至 5 艘的郵輪。上海吳淞口郵輪碼頭目前已成為

- 全中國大陸最大的郵輪碼頭，其位置極具戰略地位，係位處黃埔江口，其預期 2012 年的旅客量可達到 30 萬人次，並預估 2016 年時，可成長至 80 萬人次。
- (2) 基隆港旅客碼頭部分，過去 5 年的旅客量成長為 4 倍之多，在 2006 年時，其旅客數為 116,334 人次，並預期至 2011 年底，其旅客量可達到 46 萬人次左右。未來除了現有的兩座旅客碼頭之外，基隆港將會建新港務大樓以因應兩岸旅客成長趨勢需要。
 - (3) 而來自日本的兩個會員港口-神戶港與境港，旅客量在過去五年也呈成長情形，其中神戶港以 2 倍量成長，而境港成長速度也極為驚人。
 - (4) 巴生港郵輪中心 (Port Klang Cruise Centre) 近來將現有兩座船席的其中一座延伸後，即增加為 3 座船席，該郵輪碼頭目前的靠泊能力已可靠泊「海洋綠洲」級 (Oasis-class) 的巨型郵輪，其總噸達 20 萬噸級，可搭載 5000 名旅客。該中心並預測 2016 年以前的旅客量可達到 50 萬人次，將是 2010 年旅客量的 2.5 倍。
 - (5) 新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre) 也積極投入「港濱 (HarborFront) 郵輪碼頭」旅運設施的升級改善工程，金額高達 1 千 4 百萬新加坡幣。屆時可增加出 25% 的設施空間，以服務上下船的旅客。在過去兩年，新加坡郵輪中心的旅客量 (郵輪部分) 每年均已超過百萬人次，2011 年也預期可順利達成百萬目標。



圖 4：新加坡郵輪中心為提高服務品質，積極內部整修改善

(三) 參訪新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre)

於 2011 年 11 月 15 日下午，本局代表盧處長率棧埠處旅客所主任鄭錦州，利用本次參加亞洲郵輪碼頭協會 (ACTA) 成立大會之機會，前往新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre) 參訪，以觀摩該中心郵輪作業設施。

林經理接待並介紹：新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre) 是亞洲第一個也是新加坡唯一贏得郵輪經營者獎項的業者，新加坡是目前全世界第 9 大的郵輪母港。



圖 5：新加坡郵輪中心「港濱郵輪碼頭」



圖 6：新加坡郵輪中心「港濱郵輪碼頭」海側

該中心推出「郵輪 360 (Cruise 360)」計畫，與五個海運專業夥伴合作，以支持當地的郵輪業務發展。這五個夥伴包括：HMS 公司（提供郵輪補給和服務）、Intercruises（提供岸上住宿和遊覽服務）、Magsaysay 公司（提供船員）、Sembawang 船廠（提供郵輪維修服務），以及 Shell 公司（為一家石油公司）。這個合作計畫係將現有的一些作業安排制度化與結構化，藉由節省成本的合作平臺，以利停泊在新加坡的郵輪提供服務和補給。

而以上的合作模式也將可以配合未來新建完成的新加坡國際郵輪碼頭（Singapore International Cruise Terminal，簡稱 ICT）投入運作。該 ICT 碼頭係由新加坡旅遊局（Singapore Tourism Board，簡稱 STB）負責建造部分，並據該局展場工作人員表示，該碼頭已完工，並正在進行委託經營的階段，相信會在近期公佈何人獲得新郵輪中心的經營權，其中包括有裕廊海港（Jurong Port）、新翔集團

(Singapore Airport Terminal Services, 簡稱 SATS) 和新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre) 等參與投標。

林經理亦進一步介紹，港濱郵輪碼頭 (HarbourFront cruise terminal) 係由新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre) 負責管理，包括冠達郵輪 (Cunard Line)、銀海郵輪 (Silversea)、荷美郵輪 (Holland American Line)、鐵行公主郵輪 (P&O Princess Cruises)、皇家加勒比國際郵輪 (Royal Caribbean International) 在內的眾多國際豪華郵輪公司全都不約而同地選擇其作為停靠港。



圖 7：出境旅客先辦理行李托運



圖 8：行李托運後即前往行社櫃台辦理報到準備出境事宜

新加坡郵輪中心 (Singapore Cruise Centre) 對於托運行李之處理，係由其所屬工作人員 (協力合約廠商) 代郵輪業者受理，並且配合船方要求於開船前一定時限內截止收受托運行李，俟完成行李收受作業之後，再集中送至船邊與船方辦理點交作業。因此，旅客在抵達碼頭後，先辦理行李托運，完成手續後將郵輪行李吊牌掛在要托

運登船的大件行李上，並於行李吊牌寫上船艙號碼及旅客英文姓名（須與護照上英文姓名一致），旅客的大件行李將會直接送至其船艙。



圖 9：搭電扶梯登 2 樓，準備至旅行社櫃檯報到



圖 10：依導引動線排隊向旅行社辦理報到手續

旅客於託運行李後，即可前往碼頭服務櫃台（如圖 10）辦理郵輪登船手續。旅客將護照、登船文件及旅客資料準備好，排隊等候辦理手續。在辦理登船手續時，一般郵輪公司可能會將旅客的護照收起來代為保管，並由郵輪公司核給收條，以便在郵輪行程結束後，憑收條領取護照辦理入境手續。

此外，旅客辦理登船手續完成後，每位旅客將會拿到郵輪登船卡（卡上會顯示所搭乘的郵輪名稱、郵輪出發日期、旅客英文姓名、用膳餐廳名稱、用膳梯次、餐桌號碼、船艙號碼及旅客記帳代號等資訊），此郵輪登船卡可視為旅客識別證，甚至在郵輪上當成信用卡使用。



圖 11：完成報到手續於候船大廳等 候登輪
圖 12：出境查驗管制區

而針對出境與入境行李的相關規定方面：

1. 出境行李：

- (1) 針對所有行李均須要經過場站保安的 X 光檢查，特殊情況下已 X 光檢查過的行李並需要進一步檢查以確保安全，尤其是針對武器、可燃物、爆炸物、有毒物質或其危險物品等，除非經過事先特別同意者，均禁止進入保護區域與場站內。
- (2) 如果旅客的行李未符合規定時，出境管制門的駐場站警察/員工保有權利可對旅客要求至行李檢查櫃檯進一步處理以確認行李安全。旅客行李如果超過限制時，需於登輪前將行李交給船上服務人員，而船上出口處的值勤人員對於旅客未符合規定者，會要求旅客將其超大件之行李交給在船上出口處的服務人員保管。
- (3) 有關隨身行李，准許通過出境管制門的限制：每人最高重量可攜帶 10 公斤，至於最大體積為 55 公分 x 40 公分 x 20 公分。而不同的郵輪公司所規定不同的行李

要求，則需由旅客自行洽郵輪業者取得更多的資訊。

(4) 新加坡郵輪中心就以下的情況，並不對行李負擔任何責任：

- 水漬損壞
- 行李外觀損壞，例如：刮傷、凹陷、污漬、配件壞損(像把手、滾輪)
- 任何未申報物品之損失
- 未適當包裝或保護所造成之損失或損壞

完成通關查驗的旅客即可準備登輪，並依登船方向指示通過旅客廊道至旅客橋登船處，由於旅客步行至登船處距離尚遠，新加坡郵輪中心即於旅客廊道設置電動步道，以提供旅客舒適、方便的旅客服務設施。



圖 13：完成查驗準備登輪



圖 14：利用電動步道通過旅客廊道

當旅客通過旅客廊道，到達登船處時，即準備通過旅客橋登上郵輪，而新加坡郵輪中心目前配備有階梯式旅客橋 (mobile passenger gangway) 一台，平面式旅客橋 (passenger linkbridge) 二台，以配合作業需要。



圖 15：階梯式旅客橋橋箱通道



圖 16：階梯式旅客橋外觀

其中階梯式旅客橋橋箱走道離碼頭面最低為 3 公尺；最高為 12 公尺，而平面式旅客橋橋箱走道離碼頭面最低為 3 公尺；最高為 9 公尺，因此可配合不同型式郵輪上下旅客艙口 (shell door) 之需求。



圖 17：平面式旅客橋橋箱通道

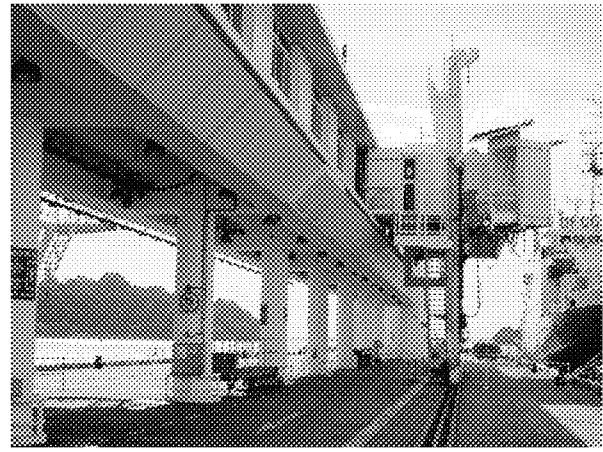


圖 18：平面式旅客橋外型



圖 19：行李托運行李台車頭



圖 20：行李托運行李籠車

2. 入境行李：

- (1) 針對所有攜帶至船上的行李均須要經過 X 光檢查，特殊情況下已 X 光檢查過的行李並需要進一步檢查以確保安全，尤其是針對武器、可燃物、爆炸物、有毒物質或其危險物品等，除非經過事先特別同意者，係屬於保護區域與場站內所禁止的。
- (2) 對於入境旅客，如有攜帶超重或超大行李者，必須在離船前先交付船上的服務船員。在某些情況，在勤船員會將上述情況告知旅客於下船前需如此配合。
- (3) 而新加坡郵輪中心對於入境旅客行李免責的情況，則與出境部分相同（詳如本文前述）。



圖 21：前往入境大廳（提領行李、出口）



圖 22：證照查驗通關處

入境旅客於下船後，依動線指示前往入境大廳，準備辦理證照查驗通關手續。

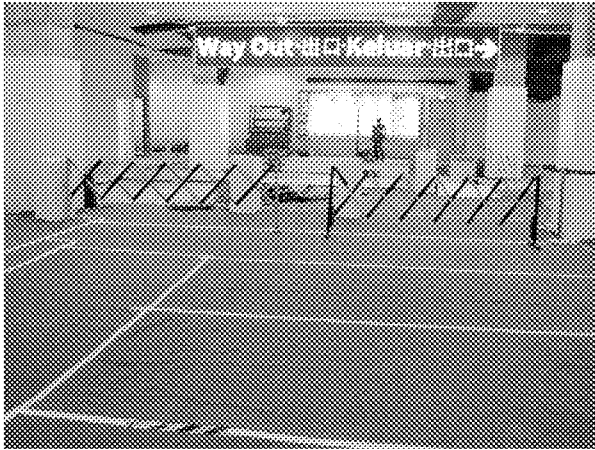


圖 23：行李提領處



圖 24：行李提領指示牌吊架

證照查驗手續辦理完畢後，旅客依船方指示順序準備提領行李，再進入海關檢查區域進行申報並接受海關對行李物品的檢查，檢查結束後，旅客即可選擇搭乘坐計程車、捷運（MRT）或者公車等接駁交通工具離開。

此外，新加坡郵輪中心於場站內設置多樣性商品賣場、餐飲商店等，以提供旅客消費採購，除可增加旅客旅遊消費便利性之外，也可以為碼頭經營者提高場站營運效益。



圖 25：場站內商店賣場



圖 26：完善明確的接駁交通指示，導引旅客疏散接駁

五、2011 亞洲郵輪展 (Cruise Shipping Asia 2011)

11月16日至18日於新加坡金沙會議展覽中心(Sands Expo and Convention Center, Singapore)所舉辦的2011

亞太區郵輪旅遊展 (Cruise Shipping Asia 2011)。此次參與單位除了亞洲郵輪協會、新加坡旅遊局、國際郵輪航線協會及佛羅里達暨加勒比海郵輪協會外，同時也吸引了亞洲各國城市觀光、旅遊行銷單位、郵輪公司、旅行業者、港口及港口服務單位、郵輪建造/設計/管理維護、飯店管理服務、郵輪客服等業者共同參與，為亞洲新興起之郵輪旅遊市場帶來前所未有的交流平台。



圖 27：新加坡貿工部政務部長張思樂(Teo Ser Luck)蒞臨開幕會場（左側舞獅前）



圖 28：「2011 亞洲郵輪展」報到處

依國際郵輪協會 CLIA(Cruise Lines International Association)分析，鑑於亞洲經濟起飛，該區域的人民所得呈明顯成長趨勢，而搭乘郵輪旅遊的旅客人數約由 2005 年的 110 萬人次提升到 2010 年的 150 萬人次，因此整個亞洲郵輪市場的年成長率約達 8-9%。相較於北美郵輪旅遊市場已呈現飽和狀態，世界郵輪市場板塊有日益逐漸遷移至亞洲之態勢。初估於 2015 年亞洲郵輪市場有機會突破 700 萬人次。惟目前，亞太區 35 億人口中，會以郵輪做為度假方式的只有 0.05%，但北美 3.3 億人口有 3.2%、歐洲 5 億人口則有 1%，這樣懸殊的數字顯示亞太區的郵輪經濟擁有龐大的發展空間。

鑑於亞洲發展郵輪旅遊市場的高度成長潛力，我郵輪碼頭於亞洲樞紐位置的地理優勢，整合地方便捷的交通、觀光旅遊資源以及享譽國際的友善城市魅力，全力形塑亞洲首選優質岸上旅遊城市。

未來可朝向結合相關地方觀光產業的行銷策略，向國際郵輪業者推介地方觀光特色，冀使郵輪停靠基隆港後，延伸岸上觀光行程，並規劃半日、一日多樣化的主題式旅遊套餐作為郵輪旅客消費選擇，讓每位旅客一遊再遊、深度品味的觀光體驗。以希望未來郵輪業者在岸上行程規劃中將我納入亞洲區停靠點新選擇。

此外，一些負責獎勵旅遊活動的規劃者，以及推廣旅遊會議的業者也積極參與本次展覽，其即看重郵輪市場中的獎勵旅遊經營模式極具發展潛力，尤其兩岸三地郵輪市場日益蓬勃發展的契機下，配合現行兩岸直航政策，以專案特許方式，期望透過誘因，爭取獎勵旅遊以包船的方式到臺灣靠停泊，更希望透過亞洲郵輪觀光市場的產值效益，能將我國觀光旅遊的產業商機以乘數效果擴增成長。

六、心得與建議

本次參加 ACTA 正式成立會議，謹紀錄有關心得與建議如下：

- (一) 成功的郵輪港口所需具備的條件，包括要能確保郵輪旅客對於停泊港有高度的評價，又需要能確保在港郵輪作業順利且具經濟成本。而想要獲得高的旅客評價，郵輪所靠的目的地需能提供吸引人的岸上活動與旅遊景點，以使旅客體驗美好的又難忘的行程；還要有充足的接轉交通服務設施，讓旅客能舒適又安全地到達岸上的旅遊景點，此外，還需要具備良好語言

能力提供訓練有素、專業的導覽服務，讓旅客感受一個清淨、安全又好客的旅遊環境。至於另外一個成功的條件-便利的郵輪作業方面，則著重於能夠提供方便、快捷、安全的旅客上下船作業服務，尤其就營運成本考量，郵輪業者係希望在港口費用方面能合理化，港口管理當局官員能提供適當協助，而港口代理能具備相當專業能力。

- (二) 世界上許多郵輪停靠點多隸屬地方港口或地方政府，而渠等能進步者多會考察該區域或世界上其他港口成功的作法，以作為其改善參據，範圍包括基礎設施、當地法令及關務規定等。
- (三) 雖然有些歐美郵輪業者進入亞洲郵輪市場已有 10 多年之久，然而亦仍嘗試進一步瞭解本地郵輪旅客之消費者差異性。岸上旅遊節目則是其中的一部分，而來自亞洲地區不同國家的旅客對於相同的岸上旅遊活動並不見得會有一致性的接受度，亦即每一個客源市場均有其特有性及偏好性。不過只要郵輪業者、旅行社業者及郵輪停靠點的管理業者能合力提供旅遊行程組合，讓每個停靠點都有不同體驗與感受，就可以使旅客可以有不一樣的港口經驗回憶。也就是岸上旅遊的體驗對郵輪旅客才是最主要的關鍵因素，而並非只靠良善的郵輪基礎設施。因為從船方的角度，只要能提供安全、有保障的遊客與遊覽車動線，讓遊客能安全、舒適地抵達旅遊景點，也就是足夠數量的遊覽車、導遊，甚至導覽用小船都是相當重要的考量因素。
- (四) 基隆港未來在內港區發展規劃結合基隆市政府環港商圈計畫，將朝休閒觀光人流轉型，並將貨運集中於

外港發展，朝「內客外貨」客貨雙軸心發展，而積極參加此類國際性社團，除可進一步掌握太平洋地區郵輪產業經貿、港航營運等最新趨勢，並可藉由這樣的整合平台，進行有關國際郵輪宣傳活動，達到經濟有效的效益。例如本局本次參加「2011年亞洲郵輪展（Cruise Shipping Asia 2011）」，即是以「亞洲郵輪碼頭協會」的名義於展場中設置攤位，會員並可利用攤位機會宣傳行銷自身港口，而費用則以會員所繳的年費共同分攤，因此，可以更節省的方式達到所預期的國際曝光度。

(五) 藉由本次參加「亞洲郵輪碼頭協會」正式成立會議之機會，並參訪新加坡郵輪中心之郵輪相關設施，對於其行李托運與旅客橋等相關服務設施（備），可供基隆港未來相關設施（備）改善時參考：

1. 行李托運：目前基隆港國際郵輪，多以本港為掛靠港（port of call），因此旅客抵港後，即下船接駁（或自由行）進行岸上旅遊行程，並無行李上下船作業需求，惟未來本港冀希發展郵輪母港之政策目的，必須具備旅客行李托運服務的能力，行李托運服務，即旅客在上船前將行李交給工作人員，再經由場站與船方的行李收受點交作業程序之後，將這些行李直送至旅客房間內，以提高郵輪場站的旅客服務水平，並強化旅運業務競爭力。
2. 旅客橋部分：由於基隆港目前國際郵輪使用之旅客橋，使用時間約近 20 年，屬於老舊機型，橋箱通道為階梯式，對於輪椅輔助的旅客，以及旅客拖帶行李，在上下旅客橋時，方便性不高，未來應採平面式通道，且宜考量旅客橋至少能滿足以下需求性：

- (1) 無障礙封閉式旅客橋箱，以配合全天候舒適上下船作業。
 - (2) 結構配置需符合合理性，功能簡潔且機動靈活，可全泊位移動接船。
 - (3) 旅客橋箱內，採光良好，如採玻璃側壁或裝飾頂棚通道，以兼收景觀效果。
 - (4) 升降活動式旅客橋箱，可全自動控制，操作簡單對接迅速，以及具備人工緊急停止裝置之專業設計。
 - (5) 旅客橋設計需能適應船型規格多樣化之要求。
 - (6) 並注意旅客上下旅客橋之安全性，避免尖銳零配件的設計。
- (六) 隨著亞洲的區域經濟日益發展，來自世界各地的郵輪業者莫不將眼光投向亞洲這塊閃耀的明珠上。亞洲郵輪產業不僅郵輪航線數量增加了，同時也提供了相當多樣化的郵輪行程。相信隨著亞洲地區的日漸繁榮與富裕，未來郵輪發展潛力勢必將極為可觀，而亞洲的一些郵輪港口除了積極改善現有郵輪旅客的軟硬體設備外，並大幅投資新建郵輪相關基礎設施，例如新加坡即投資建設新加坡國際郵輪碼頭（Singapore International Cruise Terminal，簡稱 ICT），預計於 2012 年第 2 季將投入營運，其泊位水深達 11.5 米，可靠泊海洋綠洲級（Oasis-Class）大型郵輪，更比照機場等級行李處理設施，提高旅客通關效率與舒適度，旅客處理能量最高達 6800 人，鑑此類似郵輪市場趨勢值得臺灣國際港口未來相關郵輪設施改善之參考。