

出國報告（出國類別：考察）

西班牙、義大利郵輪港區考察

單位	職稱	姓名
交通部航政司	副司長	陳進生
交通部航政司	技正	祁天健
臺灣港務公司	總經理	李泰興
臺灣港務公司高雄分公司	經理	鄭智文
臺灣港務公司基隆分公司	副理	魏碩良
臺灣港務公司	高級管理師	陳瑩潔
出國期間	101年12月15日至101年12月23日	
報告日期	102年3月13日	

內容摘要：

全球郵輪市場大致可分為北美、歐洲、亞太及世界其他區域等幾大板塊，其中歐洲現為全球第二大郵輪市場，憑藉豐富的歷史文化及觀光資源，以及地中海廣闊平靜的水域及南歐溫暖穩定氣候，其郵輪市場仍蘊藏極佳之發展潛力。

為瞭解歐洲地區港埠及航運業者發展與推廣郵輪旅遊之作法，汲取其對於港埠資源轉型作郵輪觀光發展之經驗，本部及臺灣港務股份有限公司遂選擇地中海沿岸頗負盛名之西班牙巴塞隆納及義大利熱那亞等二座港口，拜會該二港口港務局、客運碼頭與客運中心經營業者及郵輪代理業者，期因應亞洲郵輪旅遊興起，並為打造基高雙港為郵輪母港預作準備，以吸引更多國際人士來臺觀光，帶動臺灣觀光旅遊市場進一步成長。

內容大綱	頁次
壹、目的.....	4
貳、出國期間.....	4
參、考察行程.....	5
肆、考察內容摘要.....	6
一、考察重點.....	6
二、拜會各港暨觀摩紀要.....	6
(一)西班牙巴塞隆納港Port de Barcelona.....	6
(二)西班牙 P&B 郵輪船務代理 P&B Cruise Agencies.....	11
(三)義大利熱那亞港.....	12
(四)義大利薩沃納港.....	15
陸、心得及建議.....	19
一、心得.....	19
(一)、大件行李拖運檢查.....	20
(二)、報到櫃檯配置.....	21
(三)、人身安檢作法.....	23
(四)、行李提領設施.....	24
(五)、登船廊道.....	26
二、建議.....	27

壹、目的

郵輪為金字塔頂端之觀光旅遊消費，為少數歷經全球金融風暴衝擊後，仍可持續正成長之觀光產業，目前亞洲約 35 億人口中，僅 0.05%之人口會選擇享受郵輪假期，相較於北美洲 3.3 億人口中有 3.2%、歐洲 5 億人口中有 1%會選擇遊輪假期，亞洲之郵輪市場極具發展潛力，依據國際郵輪協會(Cruise Lines International Association, CLIA)、歐洲郵輪委員會(European Cruise Council, ECC)等國際郵輪機構與組織預測，2015 年及 2020 年全球郵輪旅客將達 2500 萬及 3000 萬人次規模，並以歐洲及亞洲市場成長最為明顯，其中 2015 年亞洲郵輪旅客有機會達到 700 萬人次。

全球郵輪市場大致可分為北美、歐洲、亞太及世界其他區域等幾大板塊，其中北美市場為郵輪旅遊發展之基地，選擇郵輪旅遊人次居全球首位，惟其成長速度漸趨平緩；歐洲現為全球第二大郵輪市場，近年雖遭逢金融危機之衝擊，惟其仍為全球郵輪市場發展最為迅速區域，考量歐洲擁有豐富之歷史文化、充沛之觀光資源及世界聞名之美食，更有地中海廣闊平靜水域及南歐暖和穩定氣候，可以預期其郵輪市場仍蘊藏極佳之發展潛力。

為瞭解歐洲地區港埠及航運業者發展與推廣郵輪旅遊之作法，並汲取其對於港埠資源轉型作郵輪觀光發展之經驗，本部及臺灣港務股份有限公司遂選擇地中海沿岸頗負盛名之西班牙巴塞隆納及義大利熱那亞等二座港口，拜會該二港口港務局、客運碼頭與客運中心經營業者及郵輪代理業者，期因應亞洲郵輪旅遊興起，並為打造基高雙港為郵輪母港預作準備，以吸引更多國際人士來臺觀光，俾提升港埠營運績效，並帶動臺灣觀光旅遊市場進一步成長。

貳、出國期間：

101 年 12 月 15 日至 101 年 12 月 23 日，計 9 天。

參、考察行程

日期	地點	行程內容
12月15日(六)	桃園-巴塞隆納	自臺灣啓程前往西班牙巴塞隆納。(中途於德國法蘭克福機場轉機)
12月16日(日)	巴塞隆納	抵達西班牙巴塞隆那，拜會陽明海運公司駐西班牙代表謝志宏經理，並瞭解巴塞隆納地理環境與風俗民情。
12月17日(一)	巴塞隆納	拜會西班牙巴塞隆納港務局，並聽取其簡報巴塞隆納港發展為郵輪母港之經驗，同時參觀巴塞隆那港區，及考察郵輪於母港之補給與旅客登輪作業。
12月18日(二)	巴塞隆納	拜會經營西班牙巴塞隆納郵輪與遊艇代理業之P&B Cruise Agent，並參觀郵輪母港周邊區域之觀光與交通設施。
12月19日(三)	巴塞隆那-熱那亞	自西班牙巴塞隆納出發前往義大利熱那亞(中途於義大利羅馬機場轉機)。
12月20日(四)	熱那亞	拜會義大利熱那亞港務局及陽明海運公司駐義大利代表陳文昱總經理，並參觀熱那亞港區及周邊交通設施。
12月21日(五)	薩沃納	拜會薩沃納港務局並參訪歌詩達郵輪碼頭及客運中心作業。
12月22日(六)	熱那亞	配合地中海郵輪公司所屬輝煌號(SPLENDIDA)到港，考察郵輪於母港之補給與旅客登輪作業。
12月23日(日)	熱那亞-桃園	自義大利啓程返回臺灣。(中途於羅馬機場轉機)

肆、考察內容摘要：

一、考察重點

此次考察重點主要係瞭解巴塞隆納、熱那亞及薩沃納等港口成爲郵輪母港之港埠設施規劃與建設情形，並蒐集港務管理單位對郵輪業務之經營策略，另藉由實地考察客運中心硬體設施、旅客報到與 CIQS 作業流程與相關接駁與觀光服務，汲取提供郵輪優質到港服務及相關配套措施之經驗，以爲本部擬訂郵輪觀光政策，及臺灣港務公司規劃基高雙港客運設施及辦理郵輪服務之參考，另藉由考察與拜會，建立與該等港口管理單位與相關業者之聯繫管道，期日後與其進一步進行業務合作，及港務規劃與經營管理之技術交流。

二、拜會各港暨觀摩紀要

(一) 西班牙巴塞隆納港 Port de Barcelona

1、現況簡介

- (1) 巴塞隆納位於歐洲南部及地中海西岸，爲西班牙第二大城，人口約 160 萬，多從事旅遊服務業，因衆多歷史建築及文化景點，成爲世界著名之旅遊城市，其中最具代表性之建築與景點，係被聯合國列入世界遺產之安東尼·高第和多門內克·蒙塔內之建築作品。
- (2) 巴塞隆納港爲歐洲第一、世界第四之郵輪港，亦爲地中海最主要郵輪母港，計有 7 座郵輪碼頭，每座碼頭後線均有獨立運作之客運中心，其中鄰近港務局及世貿中心之 3 座碼頭，緊臨市區及地鐵站，交通便利，旅客下船後可自行前往市區觀光，其餘 4 座碼頭則須透過公車接駁，方能抵達市區及地鐵站。



圖 1：巴塞隆納港郵輪碼頭及客運中心配置圖

(3) 巴塞隆納港亦將舊港區(貝爾港區，Port Vell)再造轉型為多功能休閒文化區域，備有眾多休閒娛樂設備，諸如購物中心、電影院、水族館、博物館均林立於此，並於水域設置為數眾多之遊艇碼頭，以發揮其鄰近市區之優勢，為港務管理機關創造業外收入，目前該港區每年有超過 1,600 萬人次造訪。

2、拜會對象

姓名	任職單位	英文職稱	中文職稱
Mr. José Alberto Carbonell		Managing Director	局長
Mr. Santiago García-Milà	Strategy and Commercial	Deputy General Manager	副總
Ms. Rosa Puig Vidal	Commercial	Commercial Director	商務處長
Ms. Carla Salvadó	Strategy and Marketing	Manager	經理
Mr. Carles Mayol	Commercial	Sales Manage	業務經理

3、重點紀要

- (1) 依據巴塞隆納港務局之統計資料，2011年造訪巴塞隆納港之郵輪達881艘次，旅客人數達2,657,244人次，並曾創下單日上下船旅客達30,000人次之紀錄，倘以起始港、終點港及停靠港區分郵輪旅次，其所佔比率約為28.0%、28.5%及43.36%，顯示逾56%郵輪旅客以巴塞隆納為郵輪行程之起始或終點，除塑造其成為郵輪母港，發展船舶補給、維修及旅客觀光等附加產業外，同時為當地創造每年2.6億歐元之鉅額收益。
- (2) 巴塞隆納港務局以其成為歐洲第一郵輪母港之經驗，建議發展為郵輪母港須具備下列前提，其重點如下：
 - a. 持續投資改善港埠設施：為打造巴塞隆納港7座郵輪碼頭及相關旅客設施，港務局及郵輪相關業者已投資1.02億歐元(約41.6億元臺幣)，目前港務局自營1座客運中心，其餘6座客運中心係由業者經營，惟港務局均有持股，以共享郵輪停泊及使用客運設施之收益。
 - b. 提供優質旅運服務：透過港務管理機關、碼頭(客運中心)營運商及郵輪代理業者明確之分工，可提供郵輪從到港、旅客到離、行李運送、旅客陸上觀光及船舶補給等各項作業流程之優質服務，另相關單位間須保持暢通之橫向聯繫，方能有效串連每項服務工作。
 - c. 積極行銷港口：到訪巴塞隆納港之郵輪觀光客主要係來自美國(18%)、西班牙(18%)、英國(15%)及義大利(13%)等國，歸納原因除巴塞隆納具有世界級觀光景點外，並透過捷運、鐵路、接駁巴士、高速路網及市區腳踏車等各式交通系統串聯機場、港口與觀光景點，同時透過網路提供完整之旅遊資訊，打造巴塞隆納港為值得到訪港口之品牌形象。
 - d. 妥善規劃觀光旅遊行程：觀光景點仍須於旅遊市場進行宣傳，以維持其高知名度及觀光熱度，另藉由提供自助、團體及精緻等各式旅遊服務，以滿足郵輪旅客多樣化之消費特性。

- e. 與相關業者建立夥伴關係：郵輪母港為旅客集散地，所以必須與機場、陸路運輸及觀光業者建立夥伴關係，除提供完善之旅遊與交通服務外，並有助於進一步擴大郵輪觀光收益。
- (3) 另巴塞隆納港務局以其多年發展郵輪業務之經驗，提醒本部及臺灣港務公司，該港提供近 10%岸線供郵輪靠泊，惟郵輪服務收益僅占其總收益之 6%，因此，發展郵輪業務應以港口為中心，擴大觀光消費至 6~12 小時可往返之鄰近區域，以創造更可觀之觀光收益，以巴塞隆納為例，平均每位郵輪旅客於港區僅消費 4.5 歐元，但於市區消費則高達 90 歐元。
- (4) 郵輪觀光行程係由起、迄港及各停靠港串連組成，各港口應相互合作，並持續投入資源發展郵輪觀光，方能維持郵輪航線之穩定經營，同時藉此累積客源及塑造品牌，俾利郵輪及港口之永續發展。
- (5) 巴塞隆納港於發展郵輪客運業務時，充分落實現有資源有效運用之原則，以本次參訪該港編號 B 之郵輪碼頭及客運中心為例，其原本為散雜貨碼頭，於碼頭後線設有貨棧，嗣後，港務局透過倉棧建物外觀整修、內部裝潢、增設旅客橋、廁所、行李輸送設施及巨幅廣告看板等方式，將其整建為客運中心，配合碼頭功能調整，目前可供逾 13 萬噸之大型郵輪靠泊，茲將該碼頭配置及旅客上下船動線歸納如圖 2，另有關該客運中心之作業特性，簡要說明如下：



圖 2、巴塞隆納港 B 郵輪碼頭上下船動線說明

- a. 由圖 2 之流程可顯示，歐洲郵輪多航行於歐盟國家間，較少有護照查驗之需要，故護照查驗櫃檯僅於 2 樓登船口前設有 1 組，然如必要時，所有報到櫃台均可充當護照查驗櫃檯彈性運用。
- b. 依該港所設計之流程，所有旅客須先通過安全檢查方可進入旅客大廳，可有效避免閒雜人士進入旅客中心內，然旅客若臨時有離開港區之需求則需再次排隊通過安檢較為麻煩。



圖 3：陳副司長致贈紀念品予局長 Mr. José Alberto Carbonell

(二) 西班牙 P&B 郵輪船務代理 P&B Cruise Agencies

1、現況簡介

P&B 船務代理公司於 1998 年成立，現於西班牙 21 處港口設有服務據點，每年提供逾 500 艘次船舶之船務代理服務，為西班牙知名船務代理業者之一；該公司除經營船務代理業務外，亦提供郵輪與遊艇旅客到訪各港之岸上觀光行程、交通接送、住宿安排及客運中心通關等客製化服務，另因郵輪及船舶靠港需進行生活用品補給，以及歐美地區海上遊憩活動盛行，該公司亦擴展業務層面至物流倉儲及遊艇管理，期提供郵輪業者全方位之優質服務，俾與郵輪業者共創海上旅遊及岸際觀光市場雙贏之綜效。

2、拜會對象

姓名	任職單位	英文職稱	中文職稱
Ms. Nuria Codina		Managing Director	總經理

3、重點紀要

- (1) 巴塞隆納港目前共有 9 家郵輪船務代理業者，P&B 即為其一並主要經營西班牙各郵輪港口之代理業務，除了提供大型郵輪各式岸邊服務，私人遊艇也是服務對象之一。
- (2) 郵輪船務代理扮演郵輪業者與相關產業 (如裝卸貨物、行李託運、配件補給、油料補給等公司)及港口管理機關之中間角色，並提供旅客行程服務(如提供岸上行程、飯店代訂、交通接駁等)及船舶配件控管、維修安排等周邊服務。
- (3) 由船務代理觀點，欲成為郵輪母港，除港口須提供完善之硬體設施，及優質服務內容外，政府及港務管理機關應於提供具市場競爭力之規費與費用收費標準，以巴塞隆納港之商港服務費為例，對一般到訪郵輪有 30%之折扣，對於以巴塞隆納為母港者，依其到港次數給予 44%~50%之折扣，以吸引郵輪業者以該港為母港。
- (4) 另因郵輪船席有限，每年 5 月到 10 月郵輪旅遊之高峰期，可能會有船

席不足情形，為提升船席流動率，港務管理機關對於碼頭使用及貨物裝卸搬運二項費率，訂有過夜與不過夜、平常日與假日之差別費率；此外，因碼頭及客運中心位置、設施不同，港務管理機關與客運中心營運商亦依其提供服務之差異，訂有不同之費率，以利港埠資源之分配使用。

- (5) 為提供旅客便捷服務，港口與機場應相互合作，除有便捷之交通系統可以迅速抵達兩端外，更應設法提供行李托運服務，如郵輪業者、船務代理業者或旅行社，可於機場設置報到櫃台，並提供行李直掛服務，以減少旅客提等、搬運行李及辦理報到之時間，亦有助於其運用時間創造其他消費，以提升郵輪觀光之經濟效益。



圖 4：陳副司長致贈紀念品予總經理 Ms. Nuria Codina

(三) 義大利熱那亞港

1、現況簡介

- (1) 熱那亞(Genoa)位於義大利西北部，南隔地中海與法屬科西嘉島遙望，其為一座歷史悠久之古城，人口約 70 萬，因舊市區興建於 16 世紀中葉之貴族宮殿被聯合國列入世界遺產，使其成為義大利著名之旅遊城市。
- (2) 熱那亞港位於義大利北部，為地中海沿岸最受歡迎彎靠港之一，現有 12 席船席供郵輪及渡輪靠泊，並設置有 5 座客運中心，該等客運設施均由 Stazioni Marittime S.P.A.公司經營，該公司係由熱那亞市政府、港務局、歌詩達郵輪公司、2 家渡輪公司及 2 家航運相關業者所組成，依其

近 5 年統計資料，郵輪旅客數自 2009 年起大幅成長，近 3 年均維持 80 萬人次上下，至渡輪旅客則呈現衰退趨勢，由 2009 年 280 萬人次之高峰，衰退至 2012 年之 200 萬人次。

- (3) 本次主要係參訪擁有 3 席船席，且最具歷史之 Mille 客運中心，該客運中心之建物於 20 世紀初期，曾是義大利移民全球之集散地，後改建為郵輪客運中心，並於 1991 年啓用，總地板樓面積 18,000 平方米，服務容量為每日 12,000 人次。

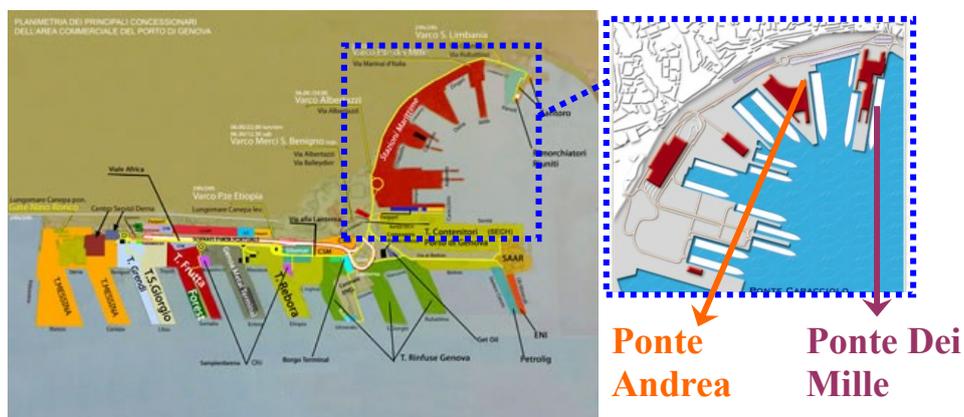


圖 5：熱那亞港郵輪碼頭及客運中心配置圖

2、拜會對象

姓名	任職單位	英文職稱	中文職稱
Mr. Luigi Merlo	Genoa Port Authority	President	總經理
Mr. Edoardo Monzani	Genoa Cruise Terminal	Chief Executive Officer	總裁
Mr. Andrea Verdiani	Genoa Cruise Terminal-Marketing & Public Relations Dept.		
Mr. Roberto Bonara	Genoa Cruise Terminal-Cruise Operations		

3、重點紀要：

- (1) Stazioni Marittime S.P.A.公司係由政府、郵輪、渡輪及航運相關業者組成，該公司認為提供業者參與客運中心之建設與營運，為該港永續經營之關鍵，其中郵輪與渡輪公司參與營運，除維持郵輪與渡輪航線之穩定經營，並可藉由其參與公司營運之股東關係，要求其提供更優質之郵輪服務，俾創造航運與港埠雙贏之局面。

- (2) 客運中心之報到櫃台、迎賓設施均採活動式設計，以增加建築物之使用彈性，並可配合靠泊船型及旅客量，即時增加櫃台與相關設施因應，另因建物空間有限，其行李係於旅客報到處設單一窗口處理，並拖送至碼頭後線，以移動式 X 光機車搭配移動式行李輸送帶，完成行李檢查及裝載作業。
- (3) 熱那亞港於發展郵輪客運業務時，亦落實現有資源有效運用之原則，以本次參訪該港 Mille 客運中心為例，其保留原有歷史建物，並以與原建物風貌融合方式，進行客運中心之整修與擴建，使該建物成為兼具歷史與實用性之指標性建築，其 2 席主要船席可供逾 13 萬噸之大型郵輪靠泊，茲將該碼頭配置及旅客上下船動線歸納如圖 6，另有關該客運中心之作業特性，簡要說明如下：

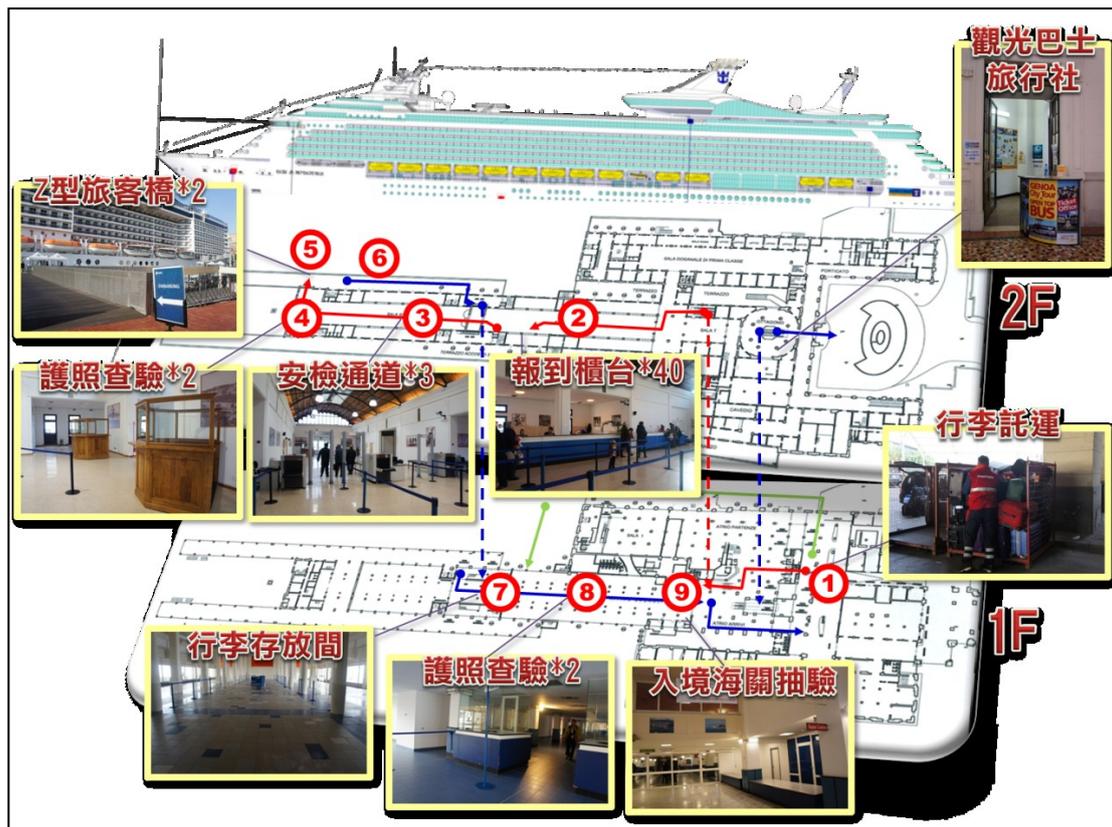


圖 6：熱那亞 Mille 旅客中心上下船動線圖

- a. 旅客中心 1 樓為挖空設計，2 樓對外而言實為 1 樓，搭車出入旅客均由 1 樓進出，2 樓為旅客中心門面，僅允許步行離開或搭乘市區觀光巴士旅客出入。兩層設計有分散人流效果。
- b. 受限旅客中心係歷史建物之故，旅客上 2 樓登船前，需經過露天平台區域，因面積過大，且無雨遮，在多雨的台灣應避免此設計。
- c. 上船旅客行李託運處距離船邊尚有段距離，且多為露天，港方配備有 5 部活動式 X 光檢查儀，可用小貨車隨時載運，以利隨時因應不同船型將 X 光檢查儀移動至適當位置執行安檢。



圖 7：與熱那亞港務局總經理 Mr. Luigi Merlo(右 1)合影。

(四) 義大利薩沃納港

1、現況簡介

- (1) 薩沃納(Savona)位於義大利亞平寧（App-Ennino）半島西北沿海熱那亞（Genoa）灣之西北岸，瀕臨利古裏亞（Ligurian）海北側，港灣景致優美，現有港區陸域面積 46.5 公頃，碼頭長度達 3,000 公尺，除 3 席客運碼頭，其餘十餘座碼頭則為散雜貨、貨櫃及滾裝輪使用，依港務局所提供資料，馬士基集團旗下 APM Terminal 公司已規劃於該港投資興建 2 座深水貨櫃碼頭，預計於 2015 年以前完成，以進一步提升該港之貨物儲運功能。

(2) 薩沃納港為歌詩達(COSTA)郵輪專用停靠碼頭，歌詩達郵輪為當地創造非常重要的經濟價值，根據調查，2010 年歌詩達為該地區創造約 5 百 50 萬歐元之經濟效益，由於專屬於哥詩達郵輪碼頭，故其客運中心特別針對哥詩達郵輪及旅客需求設計，包括無線網路、咖啡廳、會議室、貴賓室、兒童遊憩室及餐飲店等一應俱全，以提供高品質之服務。



圖 8：薩沃納港郵輪碼頭港區圖

2、拜會對象

姓名	任職單位	英文職稱	中文職稱
Mr. Gian Luigi Miazza	Autorita Portuale di Savona	President	總經理
Ms. Cristina De Gregori	Autorita Portuale di Savona- Promotion and External Relations		
Ms. Marina Monti	Autorita Portuale di Savona		
Ms. Angelo Ghigliazza	Costa Crociere S.p.A.- Marine Operations	Manager	經理

3、重點紀要：

(1) 薩沃納港自 1996 年至本次參訪時間以來，已服務 2,234 艘次郵輪及 7,326,475 人次之旅客，其中 2003 年以前，每年停靠郵輪艘次均低於 100

艘，惟歌詩達郵輪公司投資興建之新客運中心於 2003 年啓用後，自 2004 年起，每年約有 200 艘次郵輪靠泊，2011 年靠泊艘次更高達 237 艘，並接待約 95 萬人次之旅客。

- (2) 本次參訪客運中心日服務能量達 12,000 人次，為提供高效之服務，歌詩達郵輪公司除建構完善之硬體設施外，並於旅可報到處提供精通各國語言之接待人員，其中不乏會說中文者，使搭船旅客倍感親切，另客運中心亦有完善之停車及轉乘規劃，使搭乘車輛之多能於屋簷遮蔽下上下車，以確保服務品質。
- (3) 為確保旅客安全及各項客運設施正常運作，歌詩達郵輪公司於客運中心內設置先進的監控中心，透過專職人員監看，即時通知於客運中心服務之工作人員，迅速排除問題。茲將該碼頭配置及旅客上下船動線歸納如圖 9，另有關該客運中心之作業特性，簡要說明如下：

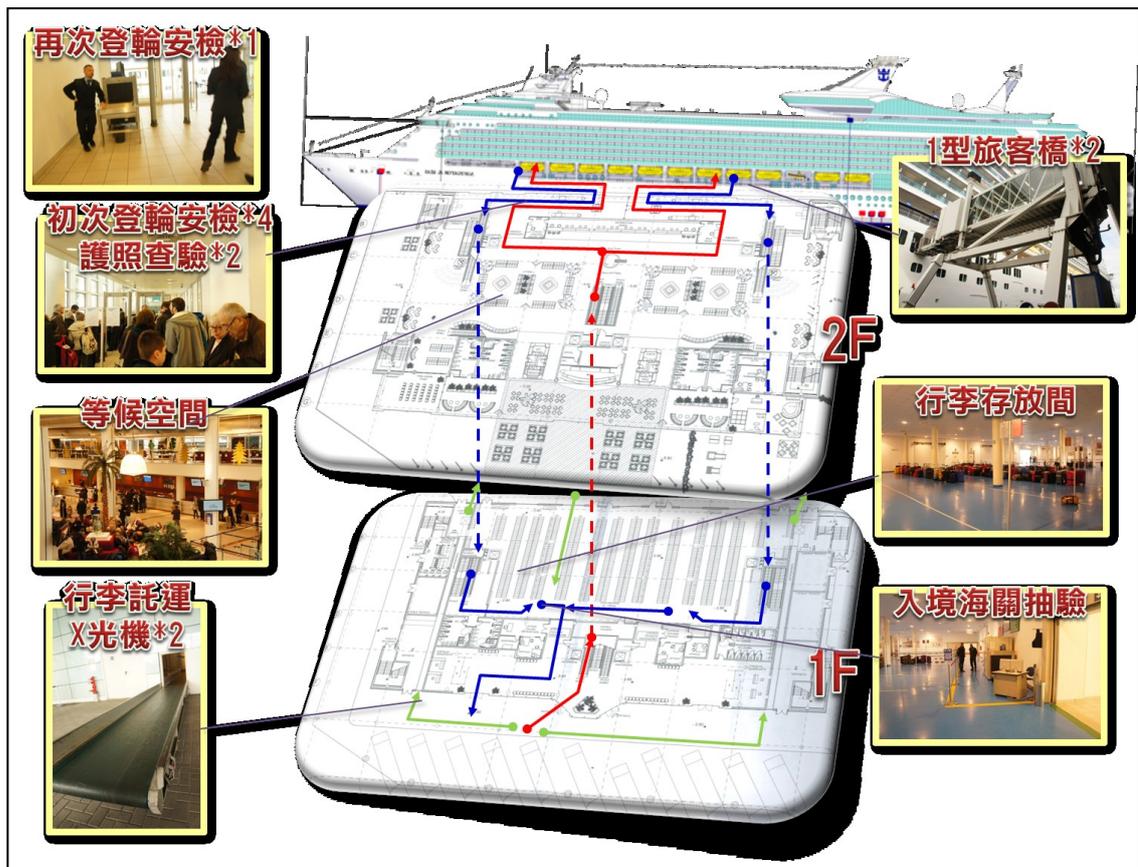


圖 9：薩沃納港旅客上下船動線圖

a. 薩沃納為 Costa 郵輪專用碼頭，所有設計依 Costa 郵輪所需設計。Costa

郵輪有別於其他郵輪，旅客報到工作位於船上辦理，有效增加通關速度並減少候船空間需求，惟旅客大樓內缺乏報到櫃台之設計無法滿足其他郵輪之需求，不適用於台灣各港之客運大樓設計。

- b. 備有兩條行李輸送帶，旅客將大件行李交寄服務人員後，服務人員只需將行李送上輸送帶，即可直接通過旅客中心運送至岸肩船邊，減少搬運人力需求，過程中並經過 X 光檢查儀安檢，效率高。
- c. 候船大廳採挑高設計，挑高部分平時不開放，作為會議室或貴賓接待室使用，必要時可開放旅客候船。
- d. 旅客橋為一字型，對不同大小之船型恐難較難適應，推估因係其屬自有碼頭，郵輪大小型態較易掌握使然，為適應不同船型，本公司未來旅客中心之設計，宜改採 Z 字型軌道式旅客橋為宜。



圖 10：陳副司長致贈紀念品予總經理 Mr. Gian Luigi Miazza

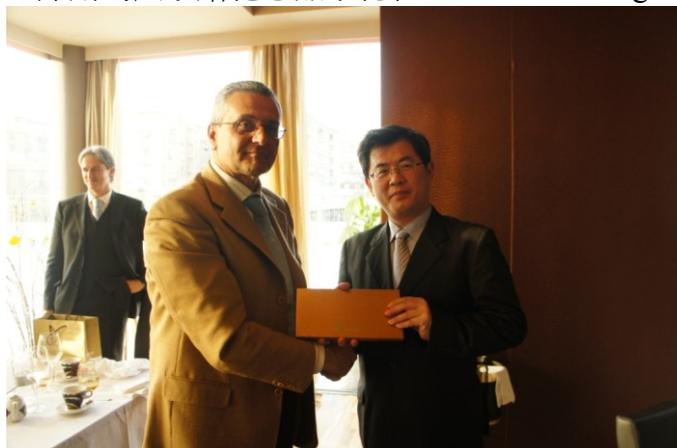


圖 11：李總經理致贈紀念品予薩沃納港與會人員

伍、心得及建議

一、心得

- (一) 隨亞洲區域經濟水準提升，國際郵輪已逐漸朝亞洲擴展市場版圖，我國於開放兩岸海運直航，及陸續開放自由行城市與旅客上限後，2012 年來臺觀光客已逾 731 萬人次，再創歷史新高，我國航運及觀光業者均已掌握來臺觀光熱潮之契機，積極增購船舶、新建旅館及開發具特色商品，以提升整體經濟效益，本部除持續落實推動觀光拔尖領航方案，建構優質之觀光環境外，已積極與中國大陸協商放寬及簡化外籍郵輪申請兩岸航線之流程，俾利我國港口爭取郵輪彎靠航點，帶動郵輪及觀光產業發展。
- (二) 西班牙與義大利二國均有國際知名景致與豐富歷史文化，搭配郵輪行程，可提供「一程多站」之觀光服務，臺灣亦具臺北 101 之現代化都會、臺中日月潭與嘉義阿里山之優美景致、臺南赤崁樓與安平古堡之古都文化、高雄港都水岸及臺東與花蓮山海之美等國際知名景點，且各城市、鄉鎮隨處可得之在地小吃與特有文化，亦為臺灣另類風情，本部觀光局、臺灣港務公司及桃園機場公司均透過國際展覽，積極行銷臺灣，期進一步提升觀光旅次，臺灣港務公司業已參考「一程多站」之郵輪觀光模式，規劃來臺郵輪分別停靠基隆、臺中、高雄以及花蓮等港口，搭配旅遊業者之精緻導覽，俾建立臺灣郵輪觀光品牌形象。
- (三) 本次參訪港口均秉持精益求精之態度，持續強化與改善港埠客運設施與服務，本部與臺灣港務公司亦以結合在地文化與城市意象為原則，斥資 109 億元，於臺灣南北兩端之基隆及高雄二港打造國際級之客運專區，以提升旅運服務品質外，亦藉此建立新地標，重塑海洋門戶形象，俾吸引國際郵輪業者來臺開闢航線，促進整體觀光產業發展。
- (四) 本次參訪西班牙及義大利 3 座港口之郵輪碼頭及客運中心，謹就大件行李托運檢查、報到櫃台配置、人身安檢作法、行李提領設施及登船廊道等旅客搭乘郵輪必經之作業環節，歸納比較各客運中心之異同及優缺點，期從中擷取符合我國港埠作業環境及旅客生活習性之設計元素，以

為臺灣港務公司規劃設置客運中心之參考。

1、大件行李拖運檢查

有別於機場旅客將行李攜至航空公司櫃檯報到並拖運行李之作法，本次參訪發現，各郵輪公司均在旅客中心大門外收取旅客之大件行李，並通過 X 光檢查儀檢查。亦即旅客進入旅客大廳時，身上僅有隨身行李，如此可有效避免行李佔用旅客中心空間。以下將各港作業方式比較如圖 12 及表 1。



圖 12：各港行李託運設施比較

表 1：大件行李託運及檢查設施比較

	巴塞隆納	熱那亞	薩沃納
共通點	行李下車即交付託運，檢查後直送碼頭邊裝船		
交付點距 X 光機遠近	近，約 10 公尺	遠，約 200 公尺	近，直接以輸送帶送 X 光檢查
X 光檢查前、後裝箱	檢查前以小推車收集堆疊，檢查後裝箱上船	檢查前用港方箱子裝箱，檢查後改用船方箱子裝箱上船，以示區隔。	檢查前直接放上 X 光機輸送帶，檢查後裝箱上船
托運行李用 X 光機數	2 部	最多 5 部，活動式，可用小貨車載運	2 部

備註：紅字為設施比較較佳者

如表 1 所示，薩沃納港於旅客中心入口處設有行李輸送帶直通碼頭岸肩，於岸肩裝箱上船，反觀熱那亞行李託運處距碼頭較遠，行李搬運服務人員收取行李後需先裝箱，運至岸肩 X 光檢查儀檢查後，再次裝箱上船，所耗費人力及時間較長，故行李託運設施各項目均以薩沃納港為佳。

2、報到櫃檯配置

郵輪旅客動輒數千人，載客量遠較客機為高，故所需報到櫃台數量可觀，惟各港型態仍有差異，茲比較如圖 13 及表 2。



圖 13：各港報到櫃台及候船空間現況

表 2：各港報到櫃台及候船空間比較

	巴塞隆納	熱那亞	薩沃納
最大報到櫃檯數	46 個	40 個	無(船上報到)
櫃台是否可拆裝	否	是	N/A
等候座椅數	目測約 200	目測約 120	官方數據 1,400 (3 樓部分為多功能會議室，一般時候不開放)

備註：紅字為設施比較較佳者

由表*可知，報到櫃檯數以巴塞隆納為最佳；熱那亞報到櫃台為可活動式，隨船方需求得增減或位移，機動性最佳，亦最適合目前靠泊航次相對較少、船型大小差異極大之台灣各港參採；至於等候座椅數目，薩沃納港旅客中心設計有彈性挑空之候船空間，平時作為會議區或 VIP 接待區，必要時可開放旅客候船，故可提供之座位數及彈性皆居各港之冠。此外，歌詩達郵輪因報到作業位於船上完成，可節省許多旅客中心需要

之空間，故本公司郵輪客運中心未臻完善前，或可將歌詩達郵輪列為優先爭取來台經營母港航線之郵輪公司。

3、人身安檢作法

安全檢查為郵輪岸上作業最重要一環，尤其美國 911 事件之後，反恐更列為所有國際載具之重點項目，安檢工作部分在西班牙由公權力執行監督，民間業者執行，在義大利則全交由民間業者執行。以下就各港差異進行比較如圖 14 及表 3。



圖 14：各港人身安檢設施現況

表 3：各港人身安檢設施比較

	巴塞隆納	熱那亞	薩沃納
隨身行李 X 光機、金屬探測門數量	各 4 具	各 3 具(其中 1 船席)	各 5 具(其中 4 具用於首次登輪旅客,其餘用於已登輪後,下船再次上船之旅客)
安檢執行單位	依旅客人數支付 €0.471/人安檢費予港方,碼頭經營者聘請保全公司檢查,公權力單位派員監督	依旅客人數支付 €1/人安檢費予港方,碼頭經營者聘請保全公司檢查,公權力單位不派員監督	碼頭經營者聘請保全公司檢查,公權力單位不派員監督
護照查驗櫃檯數	1 座	4 座(入出境各 2 座)	2 座

備註：紅字為設施比較較佳者

由表 3 可知，隨身行李 X 光檢查儀及金屬探測門似以 4 具為佳，至安檢執行者，考量台灣郵輪經常搭載陸客，綜觀兩岸目前情勢應以 100%公權力單位執行為佳，而不採歐洲所謂委託保全公司代檢之模式。另因申根區內航行之郵輪免查驗護照，故各港護照查驗櫃台之數目均寥寥無幾，亦不同於台灣之現況。

4、行李提領設施

有別於機場多以輸送帶轉盤供旅客提領行李，多數郵輪業者偏好將行李成堆堆放於倉間內供旅客自行提領，然亦由郵輪碼頭提供輸送帶者，茲將各港不同做法呈現如圖 15 並比較如表 4。



圖 15：各港行李提領、海關抽檢設施現況

表 4：各港行李提領、海關抽檢設施比較

	巴塞隆納	熱那亞	薩沃納
下船旅客行李提領方式	4 組行李轉盤	3,000m ² 行李存放間	1,400m ² 行李存放間
海關 X 光檢查儀數	0 部, 僅抽驗櫃台	0 部, 僅抽驗櫃台	1 部+抽驗櫃台

備註：紅字為設施比較較佳者

由表*可知，熱那亞及薩沃納皆採倉間供郵輪業者置放旅客行李模式，然熱那亞空間明顯較大，巴塞隆納採行李轉盤方式運作，彈性較小，以台灣目前郵輪航次相對較少之情況而言，若以倉間做為行李提領區，淡季時可提供貨物堆放用，可有效提高使用率，故似以熱那亞港模式較佳。至海關行李檢查用 X 光檢查儀，依基隆港目前實務經驗，以 1 部為宜，較類似薩沃納之作法。

5、登船廊道



圖 16：登船廊道及旅客橋現況

表 5：各港登船廊道及旅客橋比較

	巴塞隆納	熱那亞	薩沃納
登船廊道	上有雨遮，柵欄全數可拆卸	無雨遮，柵欄全數可拆卸	上有雨遮，柵欄全數可拆卸
旅客橋型態及數目	2 部，Z 字型 (服務 1 個船席)	4 部，Z 字型 (服務 2 個船席)	2 部，1 字型 (服務 1 個船席)

備註：紅字為設施比較較佳者

由表*可知，巴塞隆納及薩沃納之登船廊道皆為尚有雨遮、柵欄可拆式，惟仍為半露天式，為適應台灣多與之天氣，未來興建之旅客中心登船廊道宜採全密閉式之設計。旅客橋則以巴塞隆納及熱那亞之 Z 字型旅客橋可調整高度範圍較大，能適應較多不同船型之艙口位置。數量方面則以 2 做旅客橋服務 1 條大型郵輪為原則。

(五) 經本次參訪，綜整符合大型郵輪靠泊之客運中心應符合以下條件，如表 6。

表 6：客運中心各項設施條件綜整建議

項目	規格或數目	備註
樓地板面積	6500m ²	護照查驗區須另計
樓層數	2 層樓為主	至多不超過 3 樓
大件行李託運方式	旅客未進入旅客中心前即交付	與機場航站思維不同
大件行李檢查用 X 光檢查儀數	2 部	在臺灣出境旅客行李檢查權責尚未明確，仍研議中
隨身行李檢查用 X 光檢查儀數	4 部	
金屬探測門數	4 部	
入境海關抽驗用 X 光檢查儀數	1 部	
行李提領區空間	2000m ²	若附設行李轉盤所需空間更多
報到櫃台	40 個以上	可活動式較適合台灣
等候座位數	1000(基隆)	麗星郵輪靠泊時間較短，並與中遠之星時間重疊，所需座位較多
旅客橋數	2 部	

二、建議：

- (一) 歐洲地區因郵輪航線與航次密集，可建置專屬郵輪碼頭及客運中心，以提供大量旅客優質服務，我國郵輪產業尚在萌芽階段，郵輪靠泊航次仍不密集，除以明確定位朝郵輪母港發展之基高二港外，其餘商港新設客運中心，宜審慎評估其經濟與財務效益，並宜朝多功能商業使用規劃，同時應可提供郵輪、渡輪及客貨兩用船靠泊服務，俾利資源有效運用，並創造更高經濟效益。
- (二) 主要國際商港配合船舶大型化及貨物裝卸與進儲需要，以填海造陸方式新建碼頭及腹地，惟新碼頭完成後，鄰近市區之舊港區，應秉持資源再利用及保存歷史風貌之原則，配合港埠作業環境調整及地方都市發展需要，重新賦予其功能，其中空間寬敞之老舊倉庫或建物，倘其鄰近碼頭適合泊靠郵輪或渡輪，亦可透過整建方式，將其轉型為客運中心，俾延

續其生命週期，並達擷節經費支出之目標。

- (三) 我國郵輪港埠費率遠低於歐洲國家，與鄰近亞洲港口相較亦偏低，且對於經常靠泊郵輪尚無優惠措施，宜參考本次參訪港口之作法，透過市場機制訂定合理且具競爭力之港埠費率，另給予經常靠泊郵輪優惠費率，俾利港口永續發展。
- (四) 歐洲各國因同屬歐盟成員，旅客於各國往來尚無需辦理通關，我國與鄰近各國均不具備類似歐盟之免通關環境，常為因應郵輪到港，臨時調度人力及設備辦理通關作業，其中人力調度倘先行協調，相關單位均可配合，惟通關設備部分，目前多屬固定設備，調度不易，常影響通關作業效率，未來臺灣港務公司可研議參照熱那亞港之作法，會商相關單位購置行動式行李安檢設備，以配合郵輪造訪各港之期程，調度使用，俾提升通關服務品質。