

出國報告（出國類別：考察）

## 2017 年羅德岱堡郵輪展考察

服務機關：臺灣港務股份有限公司

姓名職稱：陳劭良 執行副總經理

鄭智文 督導

蘇寂菀 副管理師

派赴國家：美國、羅德岱堡

出國期間：106 年 3 月 11 日至 03 月 20 日

報告日期：106 年 6 月 11 日

## 內容重點摘要：

由 SEATRADE 主辦的全球郵輪展今年邁入第 33 年，全球郵輪業界人士聚集在此，相互交流，是全球郵輪產業重要盛事，該活動歷年來皆於邁阿密舉辦，2016 年起，因邁阿密展覽會場進行整修，主辦單位將活動地點移至羅德岱堡舉辦。為行銷郵輪港口及臺灣郵輪觀光資源，臺灣港務公司與交通部觀光局今年再度聯合參展，共同規劃臺灣展區設計及文宣展示；展覽期間臺灣港務公司積極拜會國際郵輪業者代表，行銷臺灣港口設施，並與亞洲鄰近港口代表交換港埠資訊，期望吸引國際郵輪公司增加來臺航線佈局。

為吸取國外郵輪碼頭營運經驗，臺灣港務公司前往全球首要郵輪母港-Port Miami、Port Everglades 進行參訪，了解港口郵輪碼頭配置、設施概況，安排拜會荷美郵輪物流中心，實地瞭解郵輪物流倉儲運作機制。

## 目錄

內容大綱	頁次
壹、目的 .....	4
貳、出國期間及考察行程 .....	5
參、考察內容.....	6
一、羅德岱堡郵輪展 .....	6
二、拜會國際郵輪業者.....	8
(一)拜會皇家加勒比郵輪(Royal Caribbean International) .....	9
(二)拜會荷美郵輪(Holland America) .....	10
(三)拜會公主郵輪(Princess Cruises) .....	10
三、參與論壇與談，宣傳臺灣港口資源.....	11
四、亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Cooperation)聯合行銷活動.....	12
五、郵輪碼頭及相關設施考察 .....	14
(一) Port Miami .....	14
(二) Port Everglades.....	16
(三)荷美郵輪物流中心參訪.....	18
肆、心得與建議.....	19
一、中央及地方攜手合作 聯合海外行銷.....	19
二、標竿全球頂尖母港，將郵輪業者需求列為首要服務項目 .....	20
三、政策及法規應與時俱進，運用智慧科技提升服務.....	20

## 壹、目的

為行銷郵輪港口及臺灣郵輪觀光資源，臺灣港務公司與交通部觀光局聯合參加羅德岱堡郵輪展，於會場中共同規劃臺灣展區及活動，以及參加 Asia Cruise Cooperation 會員行銷活動；本公司並於大會論壇中受邀擔任與談講師，介紹台灣港埠資源，與全球郵輪業者分享港口設施進度。會展期間亦積極拜會國際郵輪業者代表，行銷臺灣港口設施，並與亞洲鄰近港口代表交換港埠資訊，爭取國際郵輪公司增加來臺航線佈局。

為標竿學習國外郵輪碼頭，臺灣港務公司前往全球首要郵輪母港-Port Miami、Port Everglades 進行參訪，與該港深入交流如何推廣郵輪業務及經營國際郵輪客戶的經驗，並進實地走訪港口郵輪旅運中心、了解設施動線與配置，做為日後台灣郵輪發展之運用參考。

## 貳、出國期間及考察行程

本次出國期間與考察行程內容詳如下表 1 所示。

表 1 出國期間與考察行程一覽表

日期	地點	行程內容
03 月 11 日 (六)	桃園-羅德岱堡	自臺灣啟程前往邁阿密。(中途於舊金山轉機)
03 月 12 日 (日)	羅德岱堡	抵達羅德岱堡
03 月 13 日 (一)	羅德岱堡	與觀光局共同前往會場考察並驗收會場。
03 月 14 日 (二)	羅德岱堡	1. 參加郵輪展並與臺灣觀光局、香港旅發局、菲律賓觀光局、海南觀光局、廈門觀光局共同舉行 ACC 雞尾酒會。 2. 拜會公主郵輪總裁 Jane Swartz 及 Bruce 副總裁，了解公主郵輪未來在台布局規畫。 3. 本公司擔任論壇與談代表 PORT CAPACITY - TO INVEST OR NOT?
03 月 15 日 (三)	羅德岱堡	1. ACTA 聯合拜會郵輪業者-荷美郵輪 2. 參加郵輪展
03 月 16 日 (四)	羅德岱堡	1. ACTA 聯合拜會郵輪業者-皇家加勒比郵輪 2 參加郵輪展 3 考察 Port Miami 郵輪碼頭
03 月 17 日 (五)	羅德岱堡	1. 考察 Port Everglades 郵輪碼頭 2. 參訪荷美郵輪物流中心
03 月 18 日 (六)	羅德岱堡	自羅德岱堡搭機返回臺灣
03 月 19 日 (日)	羅德岱堡-桃園	羅德岱堡-桃園
03 月 20 日 (一)	桃園	抵達臺灣

## 參、考察內容

### 一、羅德岱堡郵輪展

由 SEATRADE 主辦的全球郵輪展今年邁入第 33 年，是全球郵輪產業重要盛事，該活動歷年來皆於邁阿密舉辦，2016 年起，因主要展覽會場-邁阿密市海灘會議中心進行整修，主辦單位將活動地點移至羅德岱堡會議中心舉辦，同樣吸引全球各大港口、政府觀光部門、全球國際郵輪業者、觀光推廣單位、旅遊業者、郵輪產業供應商、設備商、造船廠及媒體等代表前往參與，為羅德岱堡港帶來高度曝光。

邁阿密及羅德岱堡為全球前二大郵輪母港所在地，同時也是全球知名郵輪觀光盛行的度假勝地，兩地距離車程不到 40 分鐘，位於美國面向加勒比海、墨西哥灣的主要出入門戶，地理位置上具有相同優勢。其中邁阿密郵輪產業鏈完整，國際知名郵輪總部及上下游供應鏈產業多聚集於此，而成為全球郵輪基地。另一方面，羅德岱堡 Port Everglades 近年積極提升港埠設施，成功吸引成為全球最大郵輪-皇家加勒比海洋綠洲號及魅力號作為母港，一躍成為全球重要郵輪母港。



圖 1 全球郵輪展(Cruise Shipping Global)為每年國際郵輪產業重要盛事



圖 2 臺灣港務公司、交通部觀光局、駐邁阿密台北經濟文化辦事處代表合影

本次出國參展主要的目的有三項：(1)拜會參展之郵輪航商，行銷港口及觀光資源。(2)與觀光局、旅行業者之合作，透過亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Corporation)，推廣台灣港口及周邊景點之國際能見度，吸引郵輪業者佈局台灣港口航線。(3)結合亞洲港口資源，共同爭取郵輪業者，本公司與新加坡等各港組成之亞洲郵輪碼頭協會(Asia Cruise Terminal Association, ACTA)，聯合交流，國際行銷亞洲航點魅力。

今年郵輪展中，臺灣主題館由交通部觀光局及本公司聯合布置，透過精緻設計元素，展示港口與觀光資源所在，另外場內設置 2019 年預計完工的高雄旅運大樓燈箱，優美流線的建築主體設計，獲得與會賓客一致好評。會場中，觀光局安排臺灣茶藝表演與品茗體驗、現場樂器演奏、鳳梨酥及台式鹹酥雞等美食品嚐等活動，成功以美食策略吸引展場人潮；同時展攤還提供各式精美文宣品展示臺灣港口資訊、觀光資源及人文風情，讓與會郵輪業者及旅行社業者認識臺灣港口資源及觀光旅遊魅力。



圖 3、4 交通部觀光局及臺灣港務公司共同規劃展攤設計

## 二、拜會國際郵輪業者

本次郵輪展，本公司參訪團與亞洲郵輪碼頭協會（Asia Cruise Terminal Association,以下簡稱 ACTA）成員共同拜訪國際郵輪業者，成員包含新加坡



郵輪中心、日本神戶港、金澤港、韓國濟州港及馬來西亞檳城港等代表，藉由聯合拜會方式，與國際郵輪業者交流郵輪佈局最新動態、港口發展進度，共同行銷航點資源，以爭取郵輪停靠。

本參訪團亦把握與郵輪業者溝通的契機，極力推廣臺灣郵輪行銷，讓郵輪業者認識臺灣各港口及觀光資源，同時介紹目前港口設施及改善計畫，與郵輪業者航程規劃接軌，吸引日後郵輪航線佈局臺灣。

#### (一)拜會皇家加勒比郵輪(Royal Caribbean International)

皇家加勒比郵輪集團近年十分關注亞洲郵輪市場，近年相繼將 2 艘 16 萬噸新船（海洋量子號，海洋讚禮號）投入亞洲航線，帶給亞洲旅客新奇的郵輪設施體驗，為目前亞洲最大型郵輪船型代表；旗下另一高端郵輪品牌-精緻郵輪(Celebrity Cruises)，以歐美旅客為主要客群，2018 年規劃投入 Constellation 及 Millenium 兩艘郵輪行駛亞洲區間航線，因此也將積極開發多元景點，提升航程豐富性。

皇家加勒比郵輪集團航線規劃副總裁 Chirst Allen 指出，皇家加勒比郵輪現階段在亞洲發展重心仍以中國大陸客源為主，郵輪業界普遍都希望兩岸問題及中韓關係降溫情勢能及早改善，提升整體亞洲郵輪市場發展。



圖 5 與亞洲郵輪碼頭協會會員代表聯合拜會皇家加勒比郵輪 Chirst Allen 副總裁。

## (二)拜會荷美郵輪(Holland America)

荷美郵輪隸屬於嘉年華郵輪集團旗下豪華郵輪品牌之一，目前有 14 艘船分佈全球航線，看好亞洲市場發展潛力，荷美郵輪港口營運總監 **Chris Martin** 表示，荷美郵輪規劃 2019 年會在亞洲投入更多航線，屆時也將有更大船型進入市場。目前經營客群為國際旅客，在航線規劃上避開兩岸直航，仍會將台灣列入停泊的航點之一。



圖 6 與亞洲郵輪碼頭協會會員代表聯合拜會荷美郵輪 **Chris Martin** 總監

## (三)拜會公主郵輪(Princess Cruises)

同屬於嘉年華郵輪集團的公主郵輪，近年積極佈局亞洲市場，包含藍寶石公主、鑽石公主、黃金公主，最新下水的盛世公主預計今年 8 月來到亞洲，以上海作為母港基地。看好近年台灣客源市場養成，自 2014 年度起台灣數家旅行社聯合包租 1 個月藍寶石公主，經營台灣-日本航線，市場反應熱絡，2017 年藍寶石公主在台營運時間更提升到 5 個月以上，公主郵輪積極在台行銷，知名度亦大幅提升。訪台多次的公主郵輪副總裁 **Bruce Krumrine** 表示，台灣在泊位安排政策、碼頭水深、岸上車輛操作空間都可思考如何精進，近期有機會將安排來台拜訪，討論泊位政策事宜。



圖 7 公主郵輪總裁 Jan Swartz、副總裁 Bruce Krumrine 與台灣代表團會面，交流公主郵輪台灣佈局規劃。

### 三、參與論壇與談，宣傳臺灣港口資源

本次活動中，本公司應皇家加勒比集團副總裁 John Tercek 邀請，擔任論壇與談人，參與專題講座「Port Capacity - To Invest or Not?」，與來自美國、德國、日本、韓國、丹麥等港口代表共同與談，分享港口發展進程。近年亞洲郵輪市場興起，國際論壇十分關注亞洲港口的規劃展望議題，因此這場論壇中邀請日本、韓國及臺灣港口代表上台分享，讓國際郵輪業者對於亞洲港口發展能有深入認識。

本場論壇由本公司鄭智文督導代表演講，演講標題為 **Cruise Ports Development of Taiwan**，內容包括介紹臺灣發展郵輪優越之地理位置、臺灣郵輪港口及設施現況、等臺灣郵輪發展近況，並向與會郵輪公司、港口及相關郵輪產業業者介紹高雄港即將於 2019 年完工營運之港埠旅運大樓，說明該大樓之設施介紹及內部動線、外部公共運輸交通動線、多元空間利用模式及未來鄰近區域發展規劃等，並參與綜合與談。主持人及現場與會貴賓提問時多關心未來臺灣郵輪港口及兩岸郵輪旅客現況，本公司回應未來積極鼓勵業者發展南向郵輪航程規劃，並致力改善及完備郵輪旅客通關場站及設施，為未來旅客成長預為準備。



圖 8 皇家加勒比郵輪副總裁 Tercek(左一)主持專題論壇，港務公司鄭智文督導（左二）上台分享簡報及擔任與談人。

#### 四、亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Cooperation)聯合行銷活動

為了共同國際行銷郵輪觀光資源，爭取郵輪業者佈局，由交通部觀光局、香港旅遊發展局、菲律賓觀光部、海南省旅遊發展委員會、廈門旅遊局共同成立亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Cooperation，以下簡稱 ACC)，透過聯盟合作，提供郵輪公司彎靠實質補貼優惠。為擴大宣傳效果。ACC 會員依循往例，今年會場舉辦雞尾酒會，邀請郵輪公司、媒體代表與會，發布合作推廣消息，並安排傳統表演節目、互動遊戲及抽獎活動等橋段，展現各國觀光特色，讓與會賓客留下深刻印象。



圖 9 亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Cooperation)聯合行銷活動



圖 10-11 亞洲郵輪聯盟會員國共同辦理雞尾酒會，邀請國際郵輪代表與會

## 五、郵輪碼頭及相關設施考察

### (一) Port Miami

本次郵輪展期間，透過駐邁阿密台北經濟文化辦事處王贊禹處長協力安排，前往全球第一大郵輪港 Port Miami 參訪，並由該港局長室主任 Richard De Villiers 接待本參訪團，並提供詳細的港口營運經驗交流，摘要說明如下：

1. Port Miami 是全球最主要的郵輪港口，目前 Port Miami 有 8 座郵輪碼頭，郵輪收益占全港 55%，貨櫃量 1 年約 100 萬 TEU，雖為全球首要郵輪母港，Port Miami 仍十分重視貨櫃發展，因為可為當地帶來就業機會。為了持續發展貨櫃業務，Port Miami 投入碼頭浚深工程(經費來自聯邦政府)，水深預計由現有-13 米浚深至-15 米。
2. Port Miami 吸引郵輪公司作法
  - (1) 以滿足郵輪業者需求為前提，積極投入港埠及旅運設施升級。
  - (2) 與郵輪公司簽署專用碼頭合約(Long Term agreement)，建立長期夥伴關係，同一郵輪品牌旗下船舶可共享專用碼頭，促使郵輪補給作業更方便。Port Miami 目前分別與郵輪公司簽屬 7-8 個長期合約(服務 18 郵輪品牌、42 艘船)，各郵輪公司依據合約帶來旅客保證運量，為維持碼頭優靠權，但優靠權不等於專屬權，沒船的時候仍可撥給其他公司使用。
  - (3) 在爭取客戶，港口不主動降價碼頭費率，改以提供配套優惠，例如調降港區內停車場收費金額，直接回饋旅客作為誘因。Port Miami 港區內有 7 座停車塔，母港作業需求大量停車空間，吸納來自全美的旅客。
3. 從碼頭經營者的角度，Port Miami 將業務焦點全力放在港埠及通關設施，以滿足郵輪公司需求，至於招攬旅客的行銷推廣，Port Miami 局長室主任 Richard De Villiers 表示，郵輪公司比港口更具備專業，因此不會涉入也不投入經費共同促銷，港口要把碼頭設施做好，才有條件把船帶來。
4. 皇家加勒比郵輪集團預計 2018 年將共有 4 艘 22 萬噸綠洲號級郵輪，其中 2 艘會以 Port Miami 為母港營運，為了提升旅客接待能力，皇家加勒比投入 200 萬美金(約台幣 6000 萬元)於 Port Miami 興建一座新的旅運大樓「Crown of Miami」，預計 2018 年完工，皇家加勒比將取得 60 年經營權，擁有專用碼頭，完工後大樓可望成為當地地標大樓。Port Miami 今年旅客上看 500 萬，該大樓完工後，皇家加勒比郵輪預計每年可望為港口帶入 160 萬名旅客，



圖 12 皇家加勒比郵輪耗資 200 萬美金於 Port Miami 興建專屬旅運大樓 -Crown of Miami



圖 13 本公司陳劭良執行副總(右四)、邁阿密經濟文化辦事處王贊禹處長(左三)、觀光局張維庭主任(左一)等與 Port Miami 港務局局長 Juan M. Kuryla(左四)於會場合影。



圖 14 (左圖)陳執行副總率隊參訪 Port Miami 港務局，並致贈紀念品予局長室主任 Richard De Villiers。

圖 15 (右圖)與 Port Miami 港務局招商及自由貿易區經理 Eric Olafson 合影

## (二)Port Everglades

Port Everglades 為全球最忙碌的郵輪母港之一，歷年排名與 Port Miami 時互有先後，二者可並稱世界郵輪首都，郵輪收益佔全港收入 6 成，共有 11 座郵輪旅客中心，目前有兩艘 22 萬噸級郵輪以此為母港。曾創下當日同時 8 艘郵輪母港靠泊，接待 45000 名旅客通關作業的輝煌紀錄。



圖 16 Port Everglades 曾創下當日同時 8 艘郵輪母港靠泊(本圖為翻拍)  
Port Everglades 擁有目前全球最大的旅客服務中心 18 號碼頭，由皇家加勒比郵輪集團專用碼頭，此行參訪當日，因 Celebrity cruise 在 18 號碼頭進行母港作業，無法入內一探究竟，港區人員改至安排參訪



19 號碼頭，摘要如下：

1. Port Everglades 所有郵輪皆為母港作業，郵輪業者為爭取船席優靠權，與港口簽訂專用碼頭長期合約。在旅運設施規劃上，為了維繫郵輪業者，Port Everglades 依郵輪業者需求來量身打造旅客中心的規劃與配置。而每家業者需要的空間動線皆不同，因此旅客中心內部設施上，也保有最大的彈性空間，如座位區可隨時增減或淨空，來機動調整動線。
2. 通關效率也是 Port Everglades 最引以為傲的成績，旅客中心的設計以通關功能為主，除了簡單的牆面裝飾之外，場域內動線標示清楚及各項空間寬敞，即使服務 22 萬噸級郵輪，每位出境旅客從進港到上船，平均僅需要 15 分鐘時間。提供旅客便利舒適又具備效率的環境，是港口服務郵輪業者的重要環節。
3. 旅客中心內可以看到行動護照 (Mobile passport) 的標示，自 2017 年起，美國導入行動海關申報 APP，下船旅客可透過手機線上完成海關申報單，大幅加速入境查驗的程序，Port Everglades 是美國第一個應用的港口，這套系統同時也適用於羅德岱堡及邁阿密機場。

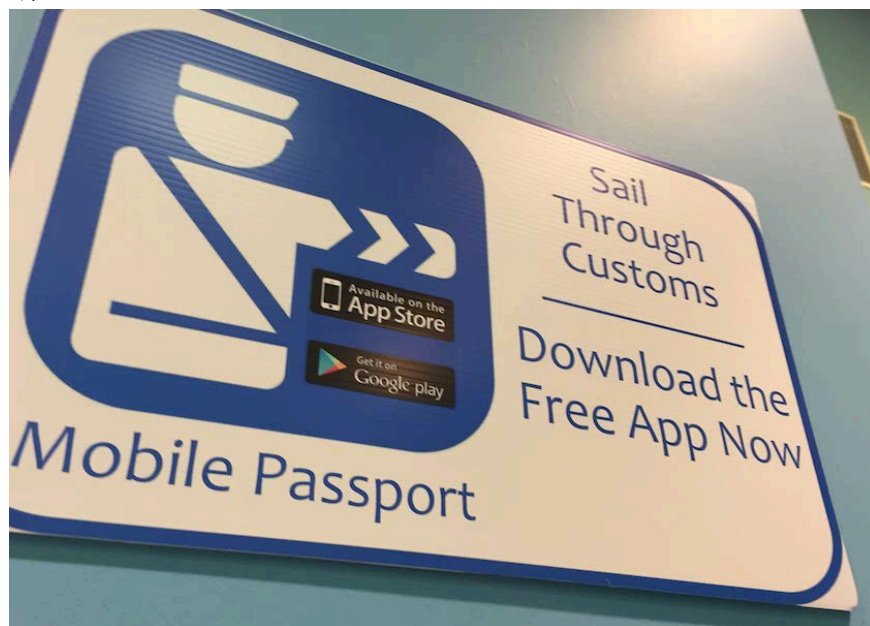


圖 17 Port Everglades 導入行動護照，提升入境海關查驗效率



圖 18 與 Port Everglades 公關代表 Maisy Alpert 合影

### (三) 荷美郵輪物流中心參訪

本參訪團此行安排參訪嘉年華遊輪集團旗下荷美郵輪物流中心，在物流中心資深經理 Simon Makoukdji 介紹下，實地勘查郵輪物流倉儲之運作基地。

1. 荷美郵輪物流中心目前共同儲放集團旗下 4 個品牌(包含荷美郵輪、公主遊輪、澳洲 P&O 遊輪及璽寶遊輪)來自全球採購之船用品，同步服務配送 44 艘船隊之船用品需求。倉儲商品包含食品、飲料、飯店用品、船用零件等。另外肉類及博弈用具則以使用轉口方式到各港口，不儲放於該倉庫。
2. 物流中心佔地 170,000 平方英尺，共有 60 名員工(35 名現場人員及 25 名行政人員)，貨品來自全球採購，再依各區域遊輪船期需求分批出貨，每月出貨量有將近 200 個貨櫃，因此準確地將商品在指定時間送到指定船舶非常重要。
3. 為增進工作效率及保障員工安全環境，物流中心使用許多自動化的輔助機器，如堆貨機可橫向直接上架，降低迴轉空間，增加倉儲坪效；包裝工作臺設計也加裝升降功能，增加工作效率同時也兼顧員工安全。
4. 亞洲市場近年興起，郵輪業者開始評估設置亞洲中心的可行性，台灣亦積極爭取設置契機，中心資深經理 Simon 表示對於來台設立亞洲物流中心的可能性，表示樂見其成，惟考量現行來台補給之肉品、生鮮及精品在海關及檢疫法規嚴格，對郵輪業者來台補給有諸多不便，希望能及早突破限制，才能評估進一步合作可能。



圖 19 荷美郵輪物流中心外觀



圖 20 荷美郵輪物流中心堆貨機可橫向直接上架，降低迴轉空間

#### 肆、心得與建議

##### 一、中央及地方攜手合作 聯合海外行銷

本次郵輪展中，來自全球各國展攤紛紛展現在地文化或美食特色來行銷景點魅力，除了中央觀光單位及港口代表，來自於港口在地城市也都出席與會，積極海外行銷絕佳機會。以來自亞洲的日本及南韓為例，日本館有來自 14 個城市代表與會，南韓館則組成 30 人代表團與會，除了中央官員，還包含在地政府及觀光協會，展攤規劃上，各城市分別行銷推廣城市魅力，提供郵輪業者多元豐富的旅遊資訊。

台灣近年郵輪績效表現亮眼，但在港口城市國際知名度仍有待提升，建議未來觀光局參與海外展覽活動，可積極邀請地方政府觀光單位共同參與及投入資源，讓郵輪海外行銷發揮更大綜效。

## 二、標竿全球頂尖母港，將郵輪業者需求列為首要服務項目

本次參訪全球兩大郵輪母港 Port Miami 及 Port Everglades，兩大港口代表在發展郵輪業務都不約而同指出，滿足業者需求來提升旅運設施，是港口維持客戶的重要任務。目前本公司除了積極改善旅運設施各個項目之外，通關效能，仍需視 CIQ 各單位共同配合。以基隆港 X 光機為例，權管單位由海巡及海關共同負責，現有設備時有故障或不足狀況，而可能影響旅客通關效率，未來應加強各單位整合溝通，避免空有硬體設施而軟體無法配合窘境，影響郵輪業者來台靠泊意願。

## 三、政策及法規應與時俱進，運用智慧科技提升服務

推廣郵輪業務，除了改善港口旅運軟硬體設施之外，檢視現行法規及限制是否有助於產業發展，也是不可或缺的一環。以參訪荷美郵輪物流中心，業者指出台灣因海關及檢疫限制，影響郵輪公司來台轉口補給意願，實屬可惜。台灣具有地理位置及客源市場優勢，卻因法規限制而阻礙了可能發展的商機，期待未來透過組成跨部會產業推動小組，具體研商政策及法規鬆綁的可能性，同時也透過平台讓各權管單位瞭解郵輪產業的特性，放寬限制迎接新商機。

除了法令需要與時俱進，港口通關查驗也可以思考結合智慧科技，提升效率。Port Everglades 成為美國海關第一個導入行動護照 APP 港口，協助入境旅客簡化海關申報流程，台灣港口 CIQ 單位應可思考從便捷旅客角度，檢視通關流程及手續，未來或可效仿美國作法，結合智慧科技落實便利通關的服務。