

出國報告（出國類別：考察）

參加 2018 年 Seatrade 亞太郵輪大會

服務機關：臺灣港務股份有限公司

姓名職稱：

高雄分公司處長 羅勝方

高雄分公司經理 林欣緯

總公司副管理師 蘇寂菴

基隆分公司副管理師 劉懷萱

交通部航政司技正 段維萍

交通部航政司編審 王淑娟

派赴國家：中國上海

出國期間：107 年 10 月 22 日至 10 月 26 日

報告日期：108 年 1 月 11 日

內容重點摘要：

本屆 Seatrade 亞太郵輪大會由上海吳淞口國際郵輪港發展有限公司、Seatrade UBM 和上海國際郵輪經濟研究中心聯合主辦，於 2018 年 10 月 23-25 日在上海寶山德爾塔飯店盛大登場。本此活動邀請全球郵輪相關產業代表、政府官員、亞洲港口代表、郵輪修造供應商及旅遊業界高層代表共同參加，聚焦及探討中國郵輪市場的發展規劃及亞洲區域市場的發展遠景。

本次論壇盛會本公司受邀擔任「亞洲港口及目的地發展趨勢、挑戰及未來規劃」專場與談人，與亞洲港口包含新加坡、上海、香港、深圳、天津、越南等代表同台交流，分享台灣港群港埠資源、高雄港未來開發動態以及介紹 2019 年完工的高雄港埠旅運中心，透過行銷港口資源，加強與鄰近港口的合作機會，同時也爭取國際郵輪來台開闢航線。

目錄

內容大綱	頁次
壹、目的.....	4
貳、出國期間及考察行程.....	5
參、考察人員.....	5
肆、會議摘要.....	6
一、 Seatrade 亞太郵輪大會	6
(一) 大會摘要.....	6
(二) 中國市場發展現況.....	6
(三) 郵輪業者動態.....	7
(四) 受邀擔任論壇與談人.....	9
(五) 亞洲港口動態.....	10
二、 參訪上海吳淞口碼頭.....	13
(一) 建設及政策紀要.....	13
(二) 設施設備簡介.....	14
(三) 旅客入出境通關流程.....	16
(四) 上海郵輪市場與政策影響.....	22
伍、心得與建議.....	24

壹、目的

2018 年亞太郵輪大會是亞洲郵輪市場最重要的盛會之一，匯集全球郵輪公司高階主管、中國大陸的政府官員及其他郵輪業主要利益業者等相關成員，共同探討亞洲郵輪市場現況及面臨的挑戰，以及未來發展趨勢與計畫，因此也是一場意義非凡的交流活動。參與本屆大會可洞悉亞洲地區郵輪產業發展趨勢，並與郵輪產業鏈各要角建立密切業務聯繫。

此次大會主要議題係對亞洲郵輪市場個體發展趨勢及各領域發展方向進行深入研究，具體包括造船和維修、客源市場開發、最新法律法規、飛航郵輪、岸上觀光及其他業務領域。

此外，本次大會舉辦於上海寶山區，該區的吳淞口國際郵輪港全年接待入出境旅客達 291 萬人次，已成為亞太第一郵輪母港。2018 年 7 月 13 日吳淞口郵輪港後續工程試運行，全新的客運大樓啟用，單日可同時接待三船同靠。本次藉由參與論壇大會，安排實地考察吳淞口郵輪港新啟用的客運大樓，做為臺灣即將啟用的新高雄港埠旅運中心及基隆港東西岸客運中心擴建工程的參考標的。

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所示。

日期	地點	行程
10月22日(一)	臺灣-上海-	臺灣啟程(交通部航政司人員啟程)
10月23日(二)	上海	臺灣啟程(臺灣港務公司人員啟程) 大會歡迎酒會
10月24日(三)	上海	開幕典禮 專題演講 大會論壇活動
10月25日(四)	上海	大會論壇活動 參訪上海吳淞口國際郵輪碼頭
10月26日(五)	上海-臺灣	搭機返回臺灣

參、考察人員

單位	職稱	姓名
臺灣港務股份有限公司高雄分公司	處長	羅勝方
臺灣港務股份有限公司高雄分公司	經理	林欣緯
臺灣港務股份有限公司行銷運籌處	副管理師	蘇寂菀
臺灣港務股份有限公司基隆分公司	副管理師	劉懷萱
交通部航政司	技正	段維萍
交通部航政司	編審	王淑娟

肆、會議摘要

一、Seatrade 亞太郵輪大會

(一) 大會摘要

1. 2018 年 Seatrade 亞太郵輪大會由寶山區政府、上海吳淞口國際郵輪港發展有限公司、上海國際郵輪經濟研究中心共同主辦，大會以「推動亞太地區郵輪旅遊行業未來發展」為主題，邀請全球 34 個國家和地區的近 900 名國際郵輪高層代表、政府官員、專家學者及其它郵輪相關產業代表參與，共同探討亞洲及中國郵輪市場發展與未來前景。
2. 本屆大會規劃一系列的主題演講及專題研討會，包含探討中國郵輪如何在市場的成長及可持續性中取得平衡、亞太地區郵輪客源市場發展、亞洲郵輪的法規更新及郵輪配套產業發展等專題座談，透過業界專家提供對於市場的觀察與建言。

(二) 中國市場發展現況

1. 中國是全球第二大郵輪市場，有 11 個主要郵輪港口，接待旅客總數 495 萬人次；前 5 大郵輪港分別為：上海、天津、廣州、深圳、廈門，出境旅客量佔全國總量 96%，其中上海吳淞口碼頭為亞太第一大郵輪母港，全球第四大郵輪母港。
2. 2018 年布局中國市場母港 16 艘郵輪統計

郵輪品牌	船舶
皇家加勒比遊輪	海洋量子號
	海洋讚禮號
	海洋航行者號
公主遊輪	盛世公主
麗星郵輪	處女星
	寶瓶星號
	雙子星號
星夢郵輪	世界夢號
歌詩達郵輪	賽琳娜號

	大西洋號
	幸運號
地中海郵輪	輝煌號
挪威郵輪	喜悅號
天海郵輪	新世紀號
鑽石郵輪	鑽石號
中華泰山	中華泰山號

3. 華南地區母港興起: 過去中國郵輪港口發展主要集中在華中地區, 隨著華南地區港口設施改造升級及市場需求興起, 近年廣州、深圳及廈門躍居中國 5 大母港之列。
4. 中國市場面臨問題:
 - (1) 航程產品單一化, 情勢波動因應能力偏弱:

目前中國母港出境旅客 95%以上多為前往日本, 因中韓關係緊張、長天數航程市場未具規模, 市場上可以推出的郵輪目的地航程相對限縮, 形成遊程產品單一化的現象。
 - (2) 包船銷售模式面臨轉型, 價格戰影響市場發展:

中國郵輪市場銷售管道以包船切艙的模式為主, 遊輪公司自銷和旅行社代銷比例較低, 在此前提下, 包船方對於航程價格, 面臨市場競爭, 容易投入價格戰而犧牲服務品質。
 - (3) 多點停靠未開放, 靠掛港及多母港航程發展受限:

國際郵輪靠泊中國郵輪港口主要為單港停靠比例最高, 多港停靠需經過特案批准程序, 郵輪業者希望能放寬審批程序並簡化流程, 以促進港口連動, 提升各港客源發展。
 - (4) 郵輪市場仍以出境旅客為主, 入境旅遊比例有待提高:

中國是亞洲第一大客源市場, 以上海港來說母港船班比例占比高達 9 成, 為擴大入境旅遊比例, 中國政府祭出 144 小時過境免簽、國際郵輪旅遊團入境 15 天免簽等政策, 期望帶動郵輪旅客停留範圍及天數。

(三) 郵輪業者動態

1. 皇家加勒比遊輪:
 - (1) 於中國佈局 3 艘郵輪船舶, 是市場上船型最大及最具話題的郵

輪品牌，面臨中國銷售價格的激烈競爭帶來的削價亂象，皇家加勒比遊輪近年開始調整現有的包船銷售模式，提高直接銷售比例(目前占比已達 20%)，透過穩定的船票銷售管道，拿回價格及行程的主導權，提高旅客滿意度。

- (2) 中國郵輪旅遊消費逐漸提升中，消費者開始追求高大上的郵輪硬體設施，並且也增加岸上旅遊體驗行程。面對大型化的船舶作業，郵輪公司也希望提升快速的通關效率，帶給旅客更佳的旅遊環節。
- (3) 目前仍以中國為主力發展市場，暫無來台布局計劃，期待未來兩岸關係正向發展，活絡區域航線多元組合。

2. 公主遊輪：

- (1) 以精緻郵輪體驗為訴求，推出全新在地岸上行程計畫，提供旅客差異化商品，提升旅程體驗滿意度，並公開分享日本操作案例，帶給與會人士耳目一新的創意提案。
- (2) 與會中分享 Local Connection Japan 實際操作案例，公主遊輪在日本港口已實行指定在地旅遊專家，帶領目前共有 4 類合作類型，包含美食達人、釀酒師、工藝職人及博物館，提供深度且精緻的在地文化體驗，為到港旅客提供最接地氣的在地旅遊選項。

3. 雲頂香港：

- (1) 雲頂香港旗下的星夢郵輪在亞洲母港：香港、南沙、新加坡，主力商品以 6 天 5 夜、3 天 2 夜為主，目前世界夢號以中國市場為主，雲頂夢號布局在新加坡，預計 2020、2021 年將有 2 艘環球型(world class)新船下水，未來將開啟環球航線規劃。
- (2) 隨著雲頂香港在亞洲港口的船舶布局，各港港埠設施升級也是關注議題，因此該集團開啟了在亞洲港口投資合作計畫，包含中國南沙港、2018 年 10 月與印尼碼頭營運商簽署合作意向書，共同完善印尼碼頭基礎設施，並調配雲頂夢號前往印尼航線。日本港口也有相關計畫正在評估中。
- (3) 會場中，本公司代表也特別向歐福耀總裁報告高雄港埠旅運中心興建進度，歐總裁允諾高雄港埠旅運中心開幕，星夢郵輪將派遣旗下船舶到港共襄盛舉。

(四) 受邀擔任論壇與談人

1. 時間：107 年 10 月 25 日上午 10:30
2. 論壇專題：亞洲港口及目的地發展趨勢、挑戰及未來規劃
3. 與談來賓
 - (1) 主持人: GPH 首席商業營運長 Mark Robinson
 - (2) 與談人:
 - 香港啟德碼頭 董事總經理 Jeff Bent
 - 廣州郵輪母港投資發展公司 總經理 黃育民
 - 日本福岡市 經濟觀光文化局長 Yoshi Koyanagi
 - 臺灣港務公司經理 林欣緯
 - 海參崴郵輪碼頭執行長 Valeryi Nagorny
 - 上海吳淞口碼頭總經理 顧繪權
 - 日本橫濱川崎港灣公司 行銷資深副總裁 Yukata Yasunaga
4. 本場論壇由高雄分公司棧埠處林欣緯經理代表與談，分享主題為 **Port of Kaohsiung-Hospitable Cruise Destination**，除了介紹臺灣郵輪港口及設施，也向與會郵輪公司、港口及相關郵輪產業業者介紹即將於 2019 年完工之高雄港埠旅運中心，未來水岸開發計畫及鄰近區域發展等，演講完後並參與與談交流，專題主持人及現場與會貴賓提問時大多關心旅運中心功能及完工進度，成功完成國際宣傳。



圖 1 本公司林欣緯經理簡報即將落成的高雄港埠旅運中心



圖 2 本公司受邀擔任與談人，宣傳臺灣港群資源及高雄港埠旅運中心規劃

(五) 亞洲港口動態

1. 香港：

- (1) 廣深港高鐵香港段和港珠澳大橋的正式通車，為中國大陸內地到香港旅客提供便捷的交通方式，香港環美郵輪碼頭董事總經理班智榮表示，高鐵通了之後，四小時內可以讓將近 2.7 億的人抵達香港，其中有八成以上的人是來香港搭郵輪的，有利於開拓內地

華中及華西地區的「過夜旅客市場」，也有利於吸引海外遊客，促進「一程多站」式的旅遊模式，對香港旅遊業發展有重大的提升效益，再度進一步提升香港「亞洲郵輪樞紐」的國際地位。

(2)目前香港已有 18 家郵輪品牌開賣，但是香港旅遊發展局仍持續努力拓展郵輪業務，與郵輪公司合作推出「高鐵+郵輪」產品，鼓勵更多旅客來港旅遊並開展郵輪旅程；雖然香港本身已是非常受歡迎的旅遊目的地，但香港旅發局仍不鬆懈，與各類旅遊業界合作，打出組合牌推出許多特色旅遊產品，例如，來香港搭郵輪加上一個很優惠的價錢，便可再玩一個香港的主題公園；像是郵輪+迪士尼樂園或郵輪+海洋公園，用一個讓旅客心動不已的價錢推出組合方案，提供旅客更多選擇，增加郵輪旅遊的豐富性及吸引力。

2. 新加坡濱海灣（Marina Bay）郵輪碼頭：

(1)為提升旅客過境程序的效率以及加強保安，新加坡入境部門已在數個邊境檢查站試行虹膜掃描以辨識民眾身分，當局期望這項技術未來可取代指紋辨識系統，是港口智慧化的一項作為。

(2)Intercruises 推出 SafeAshore 系統，對全球岸上行程規劃團隊來說是一項非常有利的工具，例如，依據 Intercruises Shoreside 亞洲運營經理 Julieanne Yee 提及這套系統在新加坡及檳城推出，是讓新加坡港口更邁向智慧化延伸作為之一，旅客從巴生港到吉隆坡長達兩小時的車程中，使用這個系統是運營期間非常有用的工具，旅客可透過系統了解當地岸上行程，Intercruises 和郵輪公司團隊也可以隨時跟踪旅客的位置，具有單一且安全通信管道讓旅客與 Intercruises 團隊之間即時通訊，系統還可提供旅遊指南，利用多語點讀筆取代外語導遊人力，該系統預還裝了有助於突發事件時警報的信息，包括當地緊急電話號碼和突出顯示附近「安全地點」的地圖，例如警察局或醫院，這個系統的應用，也可說是新加坡郵輪港智慧化案例。

3. 越南下龍灣郵輪碼頭：

越南廣寧省下龍市拜齋市的下龍灣國際郵輪碼頭於 2018 年底開始營運，由度假和休閒娛樂領域的頂尖民間集團 Sun Group 投資建設，建設經費約達新台幣 13 億元，可停靠總噸位達 22.5 萬噸郵輪以及接待 6000 名旅客，同時可為兩艘郵輪提供服務。這是越南首個專業國際郵輪碼頭，也是 100% 的民營港口，Sun Group 集團另還耗費了約新台幣 93 億元建設了雲屯國際機場，Sun Group 集團專業經營的飯店、遊樂園、纜車等項目結合郵輪產業，勢必可以提升越南的郵輪旅客數並且帶動越南的郵輪市場。



圖 3 本公司林欣緯經理與越南下龍灣國際郵輪港經理 Hiep Pham Van 交流

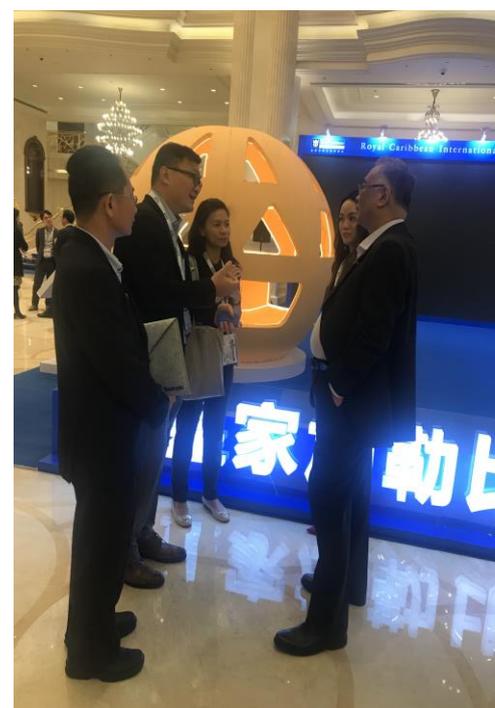


圖 4 本公司劉淄楠總表

4. 其他亞洲郵輪港：

(1) 俄羅斯 Vladivostok 港

位於俄羅斯金角灣的西北側，地理位置優越，長約 2.6 英里，擁有超過 16 個泊位，可同時滿足貨船和郵輪的需求。-歌詩達賽琳娜號及地中海郵輪輝煌號皆分別有開關停靠海參崴 Vladivostok 的航程，加上哈爾濱的高速鐵路，可連結中國大陸及俄羅斯，讓郵輪旅客逐年增長，依據郵輪碼頭營運商首席執行官 Nagorny

Valerii 表示，2017 年抵達該城市的郵輪艘次創下新紀錄，海參崴 Vladivostok 儼然成為亞洲郵輪新興旅遊目的地。

(2) 天津國際郵輪港

目前天津國際郵輪港有七大郵輪品牌在此運營，郵輪旅客成長非常快速，2017 年達 94 萬人次。由於旅客數的快速成長，面臨市場競爭激烈，導致船票票價過低、以及與上海出發航程相同的「航線單一化」問題。於是 2018 年天津港的郵輪旅客數出現停滯甚至量下滑的情形，趁此期間，部署在天津港的郵輪業者開始調整市場價格及培育品質更好的郵輪服務及計畫長航線行程，如歌詩達郵輪於 2017 年推出 46 天長程航程及 2018 年 53 天的郵輪行程。另一項作為是天津港將郵輪廣告貼置於北京的各大公車站，擴大向中國大陸內地旅客宣傳，同時也持續力邀郵輪公司一起加入推廣行列。

二、參訪上海吳淞口碼頭

(一) 建設及政策紀要

1. 上海吳淞口郵輪碼頭為近年國際最重要的郵輪港口之一，從 2011 年正式開港以來，2014 年的運量即成為亞洲郵輪港口的第一名，2016 年達到全球第四名。
2. 吳淞口郵輪碼頭原來設計容量為每年 60 萬人次的旅客中心，第一期的碼頭工程為 2008 年興建，花到三年的時間，共建成 774 公尺的碼頭、一座旅客中心，但於 2014 年已突破 110 萬人次。第二期工程隨即在 2015 年展開，花了約三年的時間，除了建成共 1,600 公尺的碼頭，也在原有旅客中心的兩側蓋好兩座連通的旅客中心。在 2017 年再度達到年營運量 297.8 萬人次的新高峰。
3. 該碼頭在規劃初期時雖已設想長期使用，但因為市場成長快速，2018 年啟用後即面臨當年度共有 7 次三船同靠，造成旅運中心不敷使用，其中尤以提前到港的停等空間不足等問題最為嚴重，因此目前也重新規劃將原有位於中央建築體的旅客中心改為報到及停等空間，以紓解候船人潮壅塞的窘境。

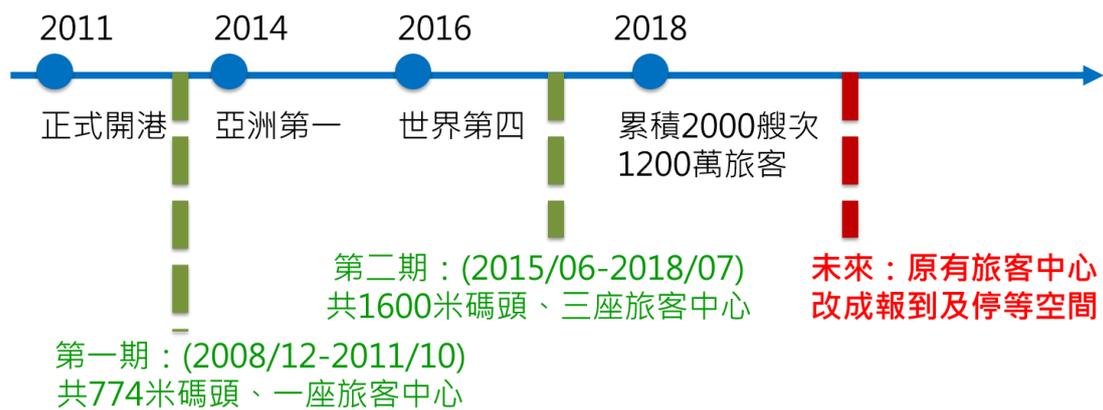


圖 5、上海吳淞口碼頭的發展進程(本報告自行整理)

(二) 設施設備簡介



圖 6、吳淞口碼頭的現況外觀 (網路照片，本報告自行整理)

1. 如上圖 6 所示，在碼頭的外圍設有 VIP 旅客休息室，船員服務中心，以及各種的導覽中心及辦公室。進入碼頭區域則是必須經過保安崗哨的認證，有效控管進出人車，接送郵輪旅客的進入車輛皆必須透過一定的機制才能進申請。
2. 從港口崗哨前往旅運中心的聯外道路原本只有一條，因應二期工程兩棟旅客大樓的建立，擴寬成雙邊各有一對雙向道。中間的圓體建築的旅客大樓為第一期舊有的旅客大樓，現在仍有使用，兩邊新建的建築則是第二期所興建的旅客大樓，各大樓間的海側有空中廊道可供連通，各旅客大樓也自行配備各種報到、CIQS 通關等相關設備，因此可同時容納三艘郵輪獨立進行母港作業。



圖 7、旅客橋



圖 8、旅客橋接橋口與行李作業用斜坡

如圖 7 所示，現有軌道式旅客橋 2 座，預計擴增至 5-8 座。為圖 6 符合彈性接橋的需求，在 2F 的海側走廊一整面都有設計在每兩兩柱子間的玻璃圍牆皆可拉開接旅客橋，因此彈性極高。而在 1F 的部份則有設計開口，並且有設計高低差及斜坡，可同時符合人工及堆高機的行李作業需求。



圖 8、共有 2 座岸電車輛可供電

吳淞口郵輪碼頭很早就設置岸電設備，為了符合不同郵輪對接位置的需求，係用 2 座岸電車輛來供電，各別可供應綠洲級所需求的 16 兆瓦電力，而岸電車的電力來源是來自地面軌道的高壓電線，原理與橋式起重機的作法類似。

(三) 旅客入出境通關流程

1. 吳淞口新建的兩座旅客中心是屬於 3 層式的通關方式，在出境與入境的空間動線除了可完全隔開、且具有非常大的場域之外，最重要的是入境與出境的 CIQS 通關是完全分開的，所以能夠實現真正的人、出境同時通關的 2 way Terminal。

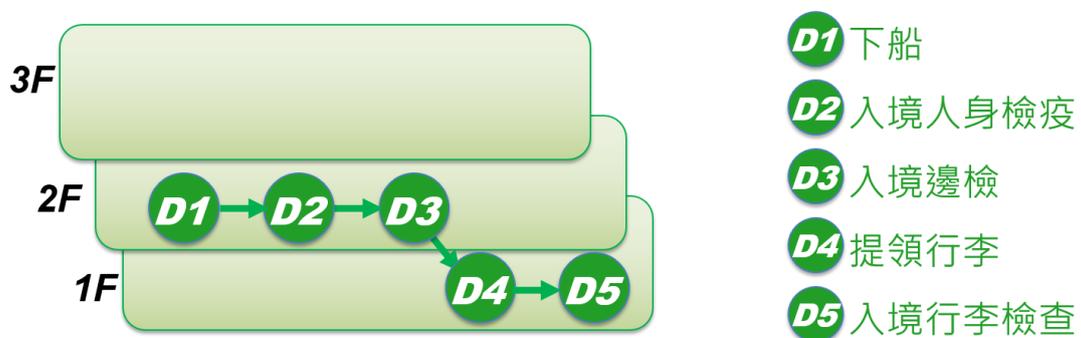


圖 10、入境下船動線

2. 入境下船通關流程說明：

(1) 【D1】 2F：透過旅客橋下船。



圖 11 入境人身檢疫



圖 12(入境人身檢疫)2F電腦螢幕顯示畫面
疫。如圖 11、圖 12，直接走過後進行臉
孔拍照，同時即時偵測是否有發燒等問
題。考量空間配置問題，設有一般寬度 90cm 通道，以及加寬無障礙
通道 120cm。



圖 13、入境邊檢共有 16 道人工櫃檯



圖 14、人工櫃檯內部設計

- (3) 【D3】 2F：入境邊檢。功能與臺灣的移民署證照查驗一樣，共有 16 道人工櫃檯，具有指紋掃瞄、拍照等生物辨識功能。一組人工櫃檯內含兩道查驗設備，其中電腦鍵盤桌是可收納的，中間設有直撥電話及警示按鈕，若有問題按下後，該執勤櫃檯後方的警示燈就會亮起。



圖 15、提領行李區

- (4) 【D4】 1F：提領行李。不含走道、裝卸、設備空間、排隊區，共計 1500 公尺。其中天花板以流線造型的燈飾做設計，而地面的提領區及走道另外以不同顏色隔開，旁邊設有洗手間。

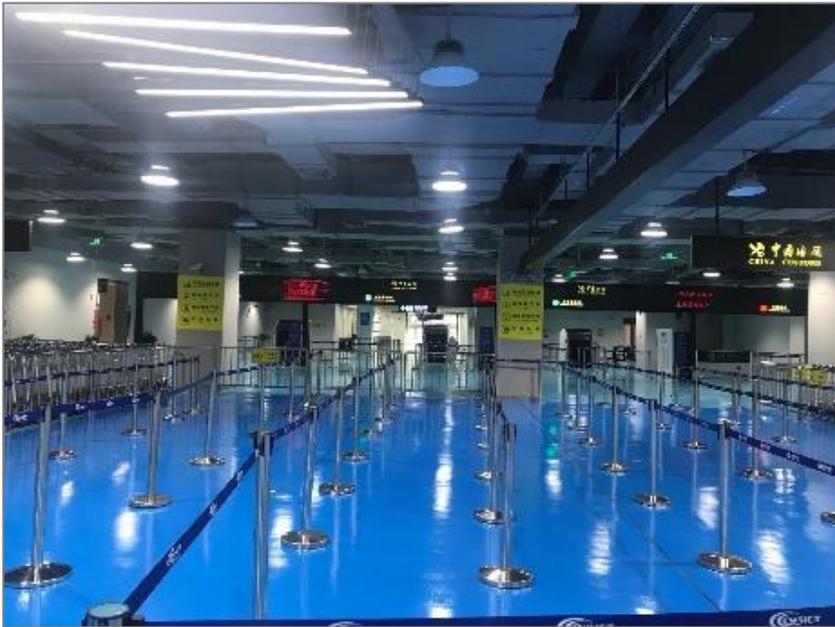


圖 16、入境行李檢查

(5) 【D5】1F：入境行李檢查。共計有 4 道 X 光機動線。旁邊就是通往船邊的行李裝卸區域。

3. 出境上船通關流程說明：

(1) 針對出境旅客可能過早到港，且進入港區後同時會有人、車、行李等大量空間需求的問題，吳淞口碼頭的作法是將作業流程細分，然後將各小項作業的場地完全劃分開來、甚至稍微將動線繞遠，以避免各動線互相干擾，造成壅塞現象擴大。

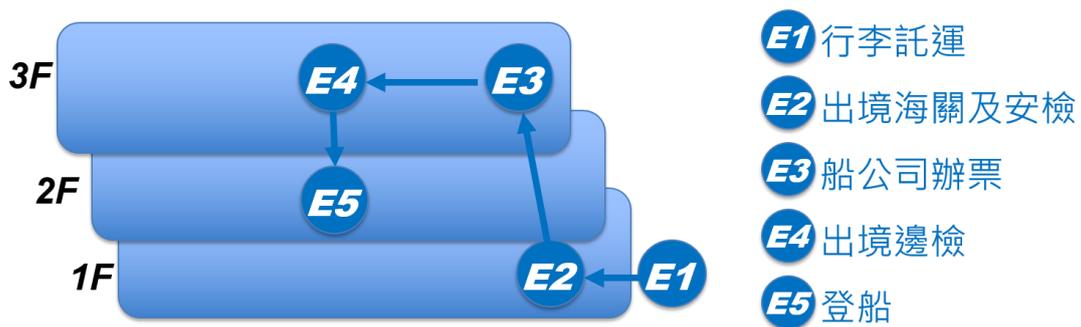


圖 17、出境上船動線



圖 18、行李託運空間



圖 19、行李託運後，經排隊才能進入大樓

- (2) 【E1】1F 室外：行李託運。行李託運的位置較鄰近第一期旅客中心的地方。以搭臨時帳篷的方式來處理(密閉式空間利於管理)。



圖 20、出境海關及安檢

- (3) 【E2】1F：出境海關及安檢。共有 5 組 X 光機及金屬探測門，其中亦可看到週邊非常多監視器，牆上的 LED 牆為模組化的作法。

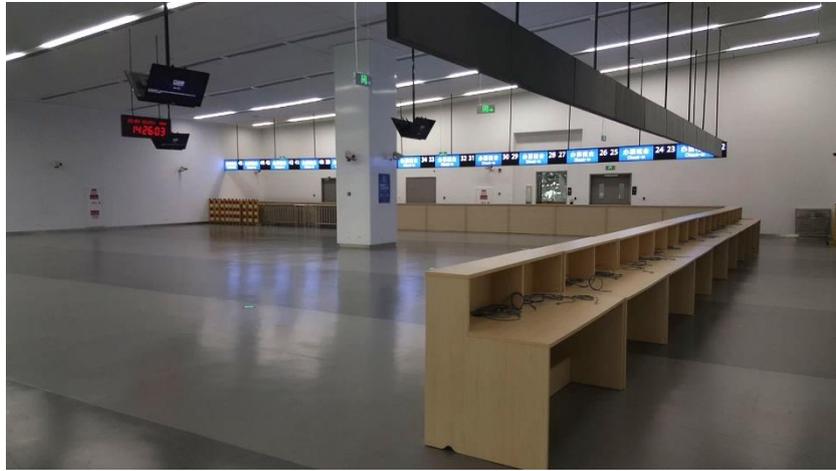


圖 21、船公司報到櫃台

- (4) 【E3】3F：船公司辦票。即臺灣所謂的登輪報到(boarding checking)，共有 40 個報到櫃檯。



圖 22、出境邊檢場地

- (5) 【E4】3F：出境邊檢。共有 16 道人工櫃檯和 6 道自動通關檯。



圖 23、海側登船廊道

- (6) 【E5】2F：登船。海側的廊道全線連接第一、二期的旅客中心，因此全線皆可接橋，且亦有內走道可流通設定彈性動線。

(四) 上海郵輪市場與政策影響

1. 長江三角洲客源市場成長

在中國國家級計畫中有 11 個港口發展郵輪建設，但實際上 2018 年只有上海吳淞口是呈現正成長，主要是上海磁吸了包括上海、江蘇、浙江、安徽等豐饒城市，擁有一線城市的數量又多、又較具薪資水平的客源市場。

2. 政策支持旅客及通關程序簡便

政策方面，港務作業環節設計以郵輪為優先考量(包括優先進港、靠泊、派遣拖船等)。為減少在邊境管理的各項溝通障礙，2018 年 4 月 20 日起，將出入境檢驗檢疫的單位一併併入海關總署中(包括類似臺灣的疾管署、動植物防檢局、商品檢驗、進出口食品安全)。以旅客而言，原來需要動植物、課稅物品分開申報的流程，現在直接在海關直接一站申報、查驗、處置放行即可，通關時間可節省 1/3 以上。而在船舶補給方面，也變成將防檢及關務的部份結合，只需一次申報、查驗、放行，有效提昇了效率並減少各關係人的成本。

3. 持續精進快速通關軟硬體服務

在通關效率提升上，吳淞口碼頭 2016 年啟用自動通關設備，每人 15 秒以

下即可快速通關完畢。在 2018 年的檢驗檢疫納入海關後，也進行了設備的調整，每人的平均通關時間縮短到了 6 秒以下。而且在人身發燒檢疫的部份，也由人工的方式改以即時熱影像掃描的自動化通道來進行。

4. 針對母港作業改進流程

一般臺灣、香港、中國在母港作業常見的問題就是瞬間流量過高，以及旅客過早報到的問題，且其中主要以自小客車接送居多。針對此問題，吳淞口的處理進程包括：

- (1) 將整個港區設為管制區，並在聯外道路外設有保全崗哨控管。
- (2) 針對旅客接送的車輛進行管制放行：旅客於下船時先取得接送號碼，以電話通知親友，親友拿到號碼後才能申請至指定限制區域接送。
- (3) 以第二期硬體改善第一期無法同時出入境的問題：原有旅客中心的 CIQS 通關僅在一層使用同一套設備，如此一來，入境全部完成後，才能開始出境作業，只能以時間差來解決 1-way Terminal 的限制。在第二期的兩個旅客中心中，就改為規劃入、出境在不同樓層，各有一套 CIQS 通關設備，大幅提升通關效率。
- (4) 憑船票進港登輪以增進報到效率：過去中國並無郵輪公司的直銷模式，一律得透過旅行社，因此旅客到港必須先找到領隊後，才開始一連串的報到流程，在效率以及實際員額的掌控不佳。2018 年 1 月起由中國政府在上海協調郵輪業者配合試點，在母港作業前 72 小時，旅客可透過線上程序完成值船(提前報到、信用卡綁定)，再憑票入港登船。對於業者及政府而言也可在 72 小時前就掌握實際的旅客名單，有效杜絕之前的黃牛拋售艙房影響市場的問題。
- (5) 未來準備解決旅客過早到港問題：旅客過早到港，將造成空間、動線不足的互相干擾。目前預計規劃將第一期原有的旅運中心改建為報到區及候船區使用。

伍、心得與建議

- 一、本次會議與郵輪業者交流，不約而同指出兩岸郵輪航線的推動有助於區域內航線規劃的多元性及郵輪發展商機。未來台灣航線串聯上，建議優先以亞洲郵輪聯盟(ACC)為發展重點，與香港、越南、菲律賓等國攜手合作，共同吸引郵輪靠泊。
- 二、亞洲郵輪市場風氣盛行，旅客對於在地遊程期待值也與日俱進，郵輪公司也投入在地深度旅遊的規劃，像是公主遊輪推出的 local connection 計畫就是很好的例子，未來可媒合郵輪公司與在地政府的觀光推廣單位，推薦聚焦各觀光城市最原汁原味的體驗活動，宣傳台灣的文化形象並增加郵輪回靠機率，為國內郵輪市場帶來正向循環。
- 三、目前國際防恐、防闖及 CIQS 聯合執檢等問題日益重要，搭配智慧監控設備有其必要性，例如於移民署通關時增設人臉辨識攝影機，辨識到列管對象，馬上以即時影像通知移民署、海關、港警執勤檯。新加坡 Marina Bay 準備導入的類似設備，亦可追蹤該列管對象所在位置，避免執法漏洞，並促成各單位的資訊一致，建議相關單位未來可導入生物及監控系統辨識以增進效率、減少人力成本。