

出國報告(出國類別：考察)

## 2018 年拜會香港郵輪業者 暨雲頂世界夢號考察報告

服務機關：臺灣港務股份有限公司

姓名職稱：郭添貴 總經理

陳榮聰 港務長

林珮伶 經理

魏碩良 經理

林欣緯 經理

黃心玫 副管理師

派赴國家：香港

出國期間：107 年 10 月 26 日至 10 月 29 日

報告日期：108 年 1 月 15 日

## 內容重點摘要：

亞洲郵輪聯盟(ACC)的成員中包含臺灣、香港、大陸海南與廈門、菲律賓及韓國，其中臺灣與香港同為聯盟創始成員，加上香港為亞洲地區重要郵輪港口，積極發展母港及掛靠港業務，也是臺灣重要郵輪業者「雲頂郵輪集團麗星郵輪」總部所在。為增加亞洲郵輪市場區域合作，並吸引郵輪業者、包船旅行社配置臺灣航線，爰安排拜會雲頂香港、安達旅行社，並參訪啟德碼頭及以香港為母港營運之「星夢郵輪世界夢號」，就港埠設施的配置，以及「世界夢號」的上下船作業程序、船上各項設施配備與服務內容進行了解，以作為後續營運之參考。

# 目錄

內容大綱	頁次
壹、目的.....	4
貳、出國期間與考察行程.....	4
參、考察內容.....	5
一. 拜會香港旅遊發展局.....	5
二. 拜會安達旅運.....	7
三. 拜會雲頂香港.....	9
四. 香港啟德碼頭作業概況.....	11
五. 星夢郵輪世界夢號參訪.....	16
六. 深圳蛇口太子港參訪.....	20
七. 心得與建議.....	27

## 壹、目的

臺灣與香港共同為亞洲郵輪聯盟創始成員，香港旅發局及臺灣觀光局為亞洲郵輪聯盟中最主要的推力，臺灣港務股份有限公司與臺灣觀光局共同隸屬於臺灣交通部體系，對於臺灣觀光行銷及郵輪產業推廣的目標一致，希望透過拜會香港旅發局加強郵輪觀光議題的對話，並深化聯盟間的合作。

香港為亞洲地區重要郵輪港口，也是國際重要的空運樞紐，透過拜訪郵輪公司「雲頂香港」及旅行社「安達旅運」集團，行銷臺灣觀光及港群，期能吸引由香港出發之郵輪航線能將臺灣納入航線配置。另透過參訪香港啟德碼頭、星夢郵輪世界夢號及深圳蛇口太子港了解國際郵輪碼頭運作及母港郵輪旅遊模式。

## 貳、出國期間與考察行程

本次出國期間自 2018 年 10 月 26 日至 29 日，相關行程如表一。

表一: 2018 年拜會香港郵輪業者暨雲頂世界夢號考察行程表

日期	地點	行程內容
10 月 26 日(五)	高雄-香港	級自臺灣啟程前往香港
		拜會香港旅遊發展局
		拜會安達旅行社
		拜會雲頂香港
10 月 27 日(六)	香港	星夢郵輪世界夢號參訪
10 月 28 日(日)	香港-高雄	星夢郵輪世界夢號參訪 自香港回程高雄(一行五人)
10 月 29 日(一)	香港-高雄	參訪深圳蛇口太子港 自香港回程臺灣(魏碩良經理)

## 參、考察內容

### 一. 拜會香港旅遊發展局

(一) 香港旅遊發展局代表：劉鎮漢總幹事

(二) 洽談內容：

香港旅遊發展局（以下簡稱旅發局）於 2001 年 4 月 1 日成立，前身是 1957 年根據法例設立的香港旅遊協會，香港旅遊發展局並非政府公署，而是由政府資助的機構，主要職責是在世界各地宣傳和推廣香港為旅遊勝地，以及豐富旅客在香港的旅遊體驗。

旅發局共有 20 位成員，廣泛代表旅遊業內不同的業別，並特區政府委任，包括客運商、旅館營運人、持牌旅行代理商、旅遊經營商、零售商及餐廳營運人等，目前主席由林建岳博士擔任、劉鎮漢擔任總幹事、葉貞德擔任副總幹事。

旅發局目前在北京、上海、廣州、成都、東京、首爾、新加坡、台北、雪梨、倫敦、巴黎、法蘭克福、洛杉磯、紐約、多倫多等 15 地設有辦事處，旅發局大部分的市場推廣活動透過全球辦事處進行，香港總辦事處則專注於制訂及推行各項策略方向，並提供重要支援。

劉鎮漢總幹事表示目前香港郵輪每年以 13~15% 增長、5 年內旅客人次共增長 3~4 倍；其中母港、掛靠約佔各半，目前香港郵輪發展政策採母港及掛靠港並重，希望掛靠港能帶來觀光收入，因此國際觀光行銷更顯重要，未來亞洲郵輪聯盟也會以區域性行銷廣告合作為目標，共同加強區域的觀光宣傳，期能為聯盟增加曝光，帶動郵輪掛靠艘次的增加。



圖 1、郭添貴總經理(右)拜會香港旅遊發展局劉鎮漢總幹事(左)



圖 2、港務公司與香港旅發局洽談區域郵輪合作

## 二. 拜會安達旅運

(一) 安達旅運代表：Keller Mak 總經理

(二) 洽談內容：

安達旅運集團成立於 1957 年，至今已有 60 年歷史，是香港三大旅行社之一，更是國際航空運輸協會(IATA)機票銷量最高的旅行社之一，2017 年總交易額為 240 億台幣(雄獅旅行社 2017 年度交易額約 260 億台幣)，2014 年在台北設有分公司。

安達旅運集團在 2018 年被澳洲差旅管理公司(Corporate Travel Management,簡稱 CTM)收購 100%的股權，收購後 CTM 年交易額將近 560 億台幣，成為大中華地區最大的旅運公司。

安達旅運集團擅長創新及主題式的套裝旅行，曾經規劃皇家加勒比國際遊輪海洋航行者號搭配單車環島的套裝行程，並安排倫敦奧運香港單車代表蔡其皓及臺灣環島單車好手一起帶領團友單車遨遊臺灣，也在郵輪上分享他們的單車體驗。

安達旅運集團俱備豐富的郵輪操作經驗，多以皇家加勒比遊輪為主，客源包含大陸及香港旅客，2019 年度已規劃皇家加勒比遊輪海洋航行者掛靠基隆港，本公司特向安達旅運說明臺灣港群港埠設施的升級計劃及進度，目前臺灣港群港埠設施皆十分完善，歡迎安達旅運規劃郵輪彎靠。此外，本公司向安達旅運推薦臺灣新興觀光亮點，包含臺中港三井 OUTLET PARK、高雄景點如駁二、棧二庫及輕軌水岸觀光等，安達旅運也對高雄新興觀光景點充滿興趣，本公司亦邀請安達旅運集團來臺踩線，實地走訪高雄新興景點，期將高雄港納入未來郵輪航程規劃考量。



圖 3、郭添貴總經理(右)拜會安達旅運 Keller Mak 總經理(左)



圖 4、港務公司向安達旅運介紹臺灣郵輪觀光及港口設施



### 三. 拜會雲頂香港

(一) 雲頂香港代表：趙冠傑助理副總裁、梁偉倫助理副總裁

(二) 洽談內容：

雲頂香港事業體包含雲頂郵輪集團、造船、娛樂及酒店服務業，包括雲頂郵輪及其旗下麗星郵輪、星夢郵輪及水晶郵輪，以及德國 MV 造船集團(MV Werften)和 Lloyd Werft 船廠及其他度假產業。

雲頂香港於 1993 年 11 月成立，以麗星郵輪品牌在亞洲經營郵輪旅遊業，旗下共有六艘現代化郵輪「處女星號」、「雙子星號」、「寶瓶星號」、「雙魚星號」及「大班」。麗星郵輪於 1997 年即在臺灣成立辦公室，在臺灣經營超過 20 週年，成為臺灣市佔率第一名的郵輪。近年來臺灣的船型包含寶瓶星(5 萬噸)及處女星(7 萬 5 千噸)，同時以掛靠及母港形式經營臺灣郵輪市場。麗星郵輪自 2016 年起全年度於基隆港以寶瓶星經營母港航線，為臺灣母港貢獻良多。

星夢郵輪兩艘大型郵輪「雲頂夢號」及「世界夢號」已分別於 2016 年及 2017 年下水，星夢郵輪旗下全新旗艦「環球級」郵輪 9 月 11 日在德國 MV 造船集團之羅斯托克船廠舉行龍骨鋪設儀式，這艘長 342 米、寬超過 46 米的「環球級」郵輪排水量達 204,000 噸，最高可承載 9,500 人，是德國造船史上最大郵輪的建造工程，也是專為亞洲量身打造的設計。麗星郵輪旗下「處女星號」也將耗資 3,000 萬美元翻修升級，以「探索夢號」正式加入星夢郵輪船隊，將為雲頂香港旗下首艘跨出亞洲的郵輪。

雲頂香港表示依未來大船趨勢，星夢郵輪(每航次近 4000 人)在香港通關的時候已導入自助預辦船卡的作法，另因應廣深港高速鐵路啟用，目前也在洽談於高鐵辦理 city check-in 系統，紓緩碼頭旅客中心因大量報到人潮造成的擁擠現象，也希望未來亦可將部份實施經驗分享或建置於臺灣。

此外，因應新建高雄港埠旅運中心即將於 2019 年底完工，本公司亦積極向雲頂香港介紹未來旅運中心設施及服務等，期能提供郵輪靠泊優良服

務，另向雲頂香港行銷高雄新興觀光景點，邀請雲頂香港旗下郵輪除以基隆為母港營運外，亦增加高雄的航次。



圖 5、陳榮聰港務長(左)拜會雲頂香港總部

#### 四. 香港啟德碼頭作業概況

##### (一) 啟德郵輪碼頭概覽

香港啟德郵輪碼頭為亞洲重要的郵輪港口之一，客運量每年以 13~15% 增長，2018 年共有 171 航次，其中母港與掛靠約佔各半。主要的母港郵輪公司包括星夢郵輪及皇家加勒比。

碼頭總長 850 米、寬 35 米，水深 12~13 米。第一個泊位於 2013 年 6 月啟用，長 455 米，可容納 22 萬噸級郵輪；第二個泊位於 2014 年 9 月啟用，長 395 米；可容納 2 中型郵輪靠泊，通關效率約 3,000 人/小時。



圖 6、啟德郵輪碼頭的西側臨海側可同時停靠 2 艘大型郵輪  
(圖片來源：

[https://www.devb.gov.hk/filemanager/tc/content\\_1044/20170820\\_07.html](https://www.devb.gov.hk/filemanager/tc/content_1044/20170820_07.html))

共有 5 座軌道式旅客橋，為配合 35 米寬的岸肩及各種的船高規格，規劃成 6 折式的旅客橋，兩大橋廂可個別上下移動，並接在大樓海側 70 個登輪閘口，彈性很高。

啟德郵輪碼頭共有 4 層(RF、2F、1F、GF)。GF 包括大巴、市區公車、計程車等；一般自小客車的停車場及接駁區在 1F，也有部份計程車站；

主要的報到及入出境通關則在 2F；RF 則主要為觀景及商業功能。整體建物雖有配置商業區及免稅店，但為避免與大量郵輪旅客間的動線干擾，主要分佈在建物的南北兩端，而旅客動線則主要由兩個中庭的電梯、電扶梯等動線上下樓層。

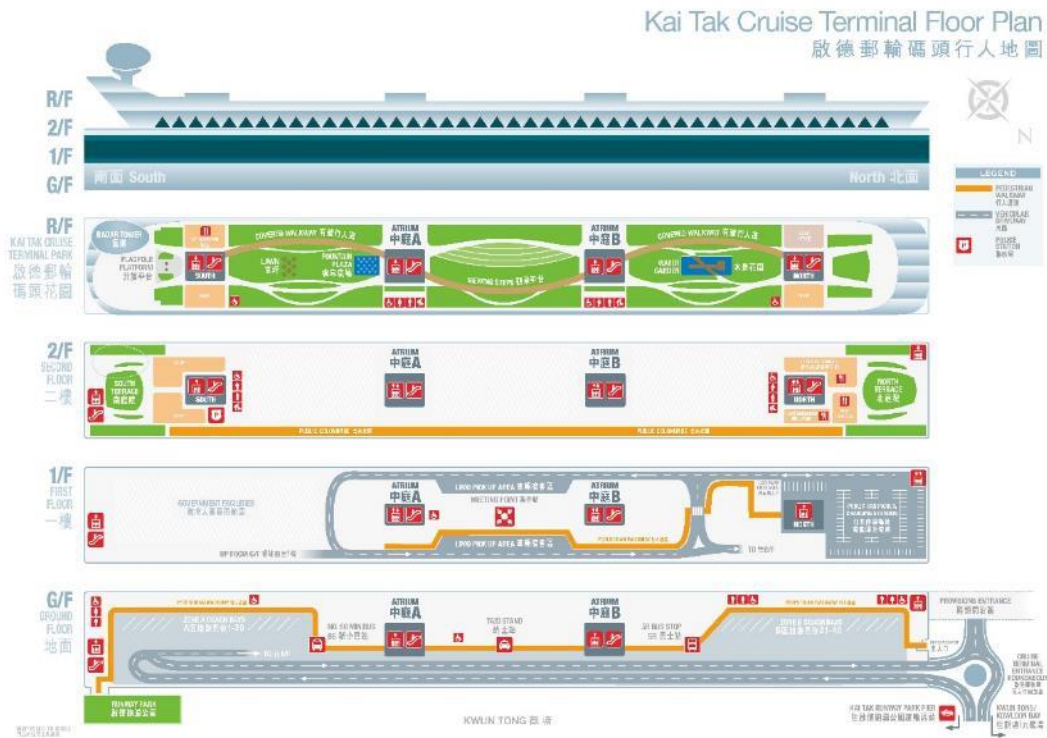


圖 7、啟德郵輪碼頭的樓層配置圖

(圖片來源：官方網站)

## (二) 旅客入出境通關流程

香港啟德碼頭的主要通關方式為 2 層式，於 GF 交運行李後，直達 2F 進行報到、通關，然後透過旅客橋直達船上。所有區域的規劃分為南北兩側，北側為 B 區，從 GF 的 B 區上樓也只能直達 2F 的登船大廳 B 區，依此來區別雙船作業的動線分隔。優點為室內空間龐大，可增加排隊緩衝空間進而增進通關效率，3,800 名旅客的星夢郵輪在此的母港作業入境+出境時間約三小時。

由於岸肩全規劃為裝卸作業用，不管是母港或掛靠，皆需進入旅客中心通關後，方能抵達地面交通層。另外啟德碼頭於雙船作業時僅共用一套



CIQS 通關人力及設施，因此 10 月 26 日參訪當日同時有世界夢母港作業 (18:00-21:00)及歌詩達幸運號掛靠作業(17:00-23:59)時，即因通關不及造成壅塞及延誤。

1. 出境上船通關：

(1)GF：交通接駁。此處在 A、B 區各有 20 個大巴車位。

(2)GF：行李託運。工作人員以手機掃瞄護照號碼即可完成行李託運，並透過旁邊的印表機直接印出收執聯給旅客，同時印出行李條別在行李上(目前麗星郵輪在臺灣各港仍需以筆電處理，行李條則是用手寫)。

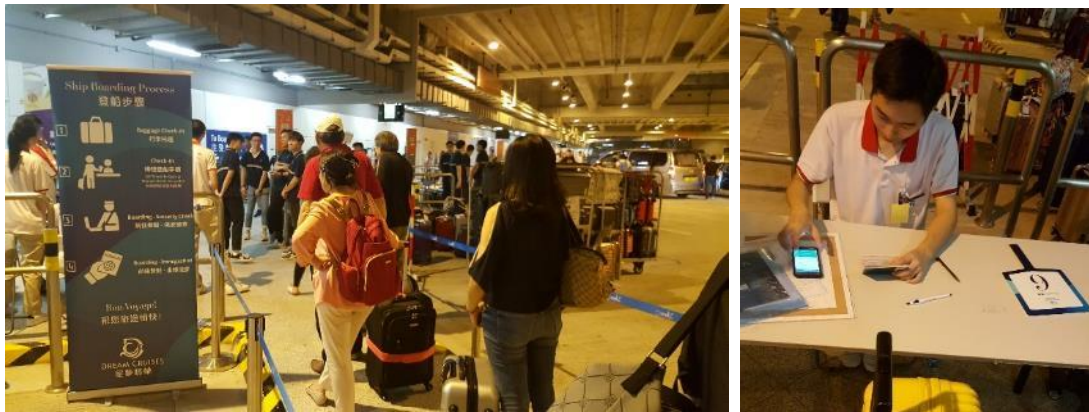


圖 8、行李託運



圖 9、人工登輪報到櫃檯

(3) 2F：登輪報到。共有 100 個人工報到櫃檯，惟星夢郵輪有直接在啟德碼頭建置資訊機房，提供自助報到的方式，大大增進作業效率。

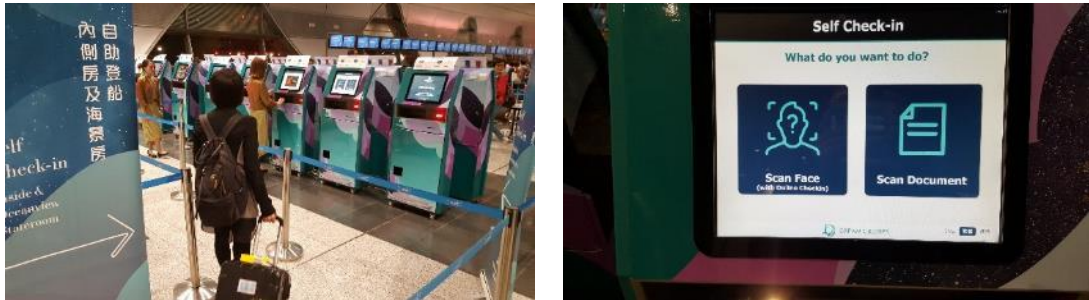


圖 10、自助登輪報到櫃檯

自助登輪報到的程序如下：

- a. 選擇 Scan Document，並放入護照掃描，會自動出現個資供確認
- b. 列印登船證並取出
- c. 針對登輪後的消費如果不想排隊結帳，可直接下載 APP 採用快速支付，支援信用卡及支付寶等方式

(4) 2F：CIQS 通關。整個大樓中間為 42 米寬的無柱空間，緩衝區域大，可供旅客在室內排隊、等候。在移民署護照查驗的部份，有 15 個一般櫃檯、7 個電子查驗櫃檯(e-gate)、2 個船員櫃檯、2 個過境旅客櫃檯。



圖 11、因雙郵輪作業人潮壅塞 惟室內空間大足夠作為排隊緩衝

(5) 2F：透過旅客橋登輪。當天同時使用兩座旅客橋，登輪效率好，約 5 分鐘就登輪完成。





圖 12、連接旅運中心與郵輪中間的旅客橋

## 2. 入境下船通關：

- (1) 2F：下船。下船時可選擇是否要託運行李，若要託運則要事先放門口，工作人員會集中後透過行李籠裝卸下船。



圖 13、下船時的船邊行李裝卸

- (2) 2F：入境通關。透過跟上船一樣的移民署櫃檯進行入境通關。
- (3) GF：提領行李。所有人都一律下到 GF 層，若是有行李託運則需要先到行李區提領，針對 VIP 旅客有另外放一區。





圖 14、行李提領

(4) GF：入境行李檢查。如圖 14 下電扶梯後要提領行李的往右，拿到行李後再一律往左準備過海關



圖 15、行李申報及海關檢查

(5) GF：地面交通。各種大眾運輸或計程車可在此搭乘，自小客車則是到 1F 來搭乘。計程車在香港一律為跳表，收取港幣或信用卡，旅客服務中心也會在旅遊諮詢後提供一張試算費率。

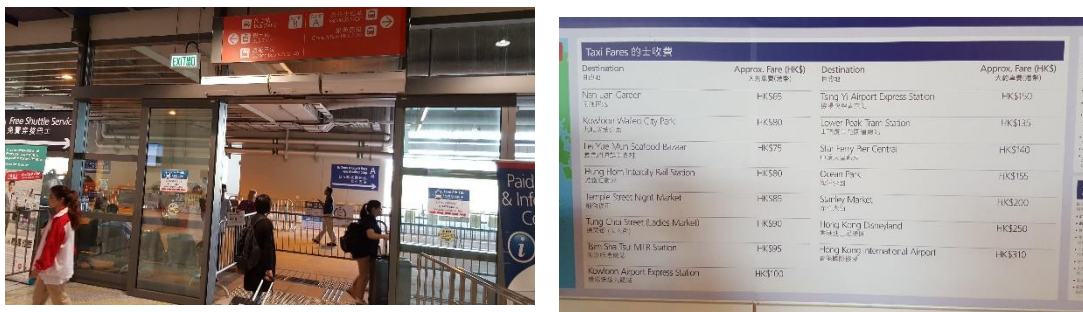


圖 16、地面轉乘交通，其中計程車有明定費率

## 五. 星夢郵輪世界夢號參訪

### (一) 交通接駁

10 月 26 日登船當日有雙郵輪母港作業(世界夢號、歌詩達幸運號)，造成交通及報到壅塞，問題包含計程車數量不足及公共交通接駁巴士班次間



隔過長(每半小時一班)。

啟德碼頭提供給船公司的大巴區共用 40 位、私家大巴區約 30 位，雙郵輪停靠時略為不足。

## (二) 船上體驗

### 1. 硬體設施及活動：

船上休閒娛樂多元，設施及活動內容偏向年輕及家庭客群，包含 VR 虛擬實境遊戲、高空繩索場、水上滑梯樂園、小型球場(籃球、桌球、高爾夫)、攀岩場等，也設有免費的幼兒臨托中心；郵輪上除大型歌舞秀外，也分別在不同場所規劃音樂表演，包含熱舞帶動、鋼琴、薩克斯風等表演，提供旅客多元選擇。



圖 17、世界夢號設有滑水道等多樣娛樂設施

## 2. 表演：

三天兩夜的航程計有三場大型表演，包含兩場歌舞秀表演，一場重現大陸電視選秀節目「中國達人秀」的素人才藝表演，劇院及歌舞表演皆具專業度及國際水準，中國達人秀搭配電視節目流行元素，創造了新的演繹模式。



圖 18、船上提供歌唱娛樂設施

## 3. 餐飲

郵輪上共有三間免費餐廳(提供中、西餐)及多間付費餐廳，免費餐廳中餐採合菜模式、西餐採自助式，中餐菜色及口味符合亞洲人喜好，自助西餐菜色豐富，另設有印度專區以符合印度旅客需求。

## 4. 服務人員：

人員組成多元，以中國籍最多，其他包含馬來西亞、菲律賓等，普遍面帶笑容且親切有禮，以國語、廣東話及英語皆可順利溝通。

## 5. 博奕及購物：

是船上最多人潮之處，位置安排與旅客服務櫃檯一起，成為旅客必經之地，船上除免稅菸酒、化妝品外，郵輪上另銷售珠寶、首飾及多樣日本特產品。

### (三) 其他

#### 1. 全聯公司企業獎勵旅遊

本次航程恰有全聯舉辦 20 週年資優員工獎勵旅遊，共有近 1,500 名店主管參加，從桃園、台中及高雄分 31 航班飛往香港四天三夜旅遊，行程包含迪士尼及郵輪旅遊，由翔順旅行社承接，共派出 43 名導遊、船上派出 12 名人員服務。

- (1) 船上多處顯示「歡迎全聯貴賓」等標示、並提供專屬活動與折價券、贈送免費 wifi、設置專屬服務櫃檯等，讓全聯員工備感尊榮。
- (2) 本次員工旅行另結合行銷活動，包含全聯吉祥物於船上各處走動並與旅客合影，設計打卡看板供員工拍照上傳 FB 打卡等，對於全聯形象及品牌年輕化有正面行銷作用。



圖 19、全聯公司 1,500 名員工搭乘世界夢號作為企業獎勵旅遊

#### 2. 船上臺灣籍工作人員

據了解世界夢號上共有 5 名臺灣籍工作人員，皆從事表演工作，有一位鋼琴演奏家及四位歌唱表演者。

本次與臺籍鋼琴演奏家何小姐進行會談，獲得以下資訊：

- (1) 招募：目前雲頂香港的招募並未正式對外公告，而是透過內部介紹等既有管道，目前臺灣籍歌唱表演者皆透過經紀人與雲頂香港洽談合約，據了解該經紀人已與雲頂長期配合。
- (2) 待遇及休假：表演工作以場次計價，每日 2~3 場表演，亞裔工作人員無休假日、歐美及烏克蘭籍工作人員另有休假日。
- (3) 訓練及登船資格：登船前需至菲律賓受訓並取得資格(自費)，需通過英文紙筆測驗及四小證的消防安全實地訓練。



圖 20、拜會郵輪上臺籍表演工作者

## 六. 深圳蛇口太子港參訪

(一) 深圳蛇口太子港概覽：如表二

表二：深圳蛇口太子港相關資料一覽表

啟用時間	2016 年
泊位	郵輪 2 座、渡輪 5 座
潮差	3M
旅客中心造價	約 17 億人民幣
郵輪碼頭長	403M、340M
郵輪碼頭水深	-10.7M、-10.5M
營運實績	2018 年約 90 航次、40 萬人次



## (二) 動線規劃

1. 入境動線如圖 21 所示：

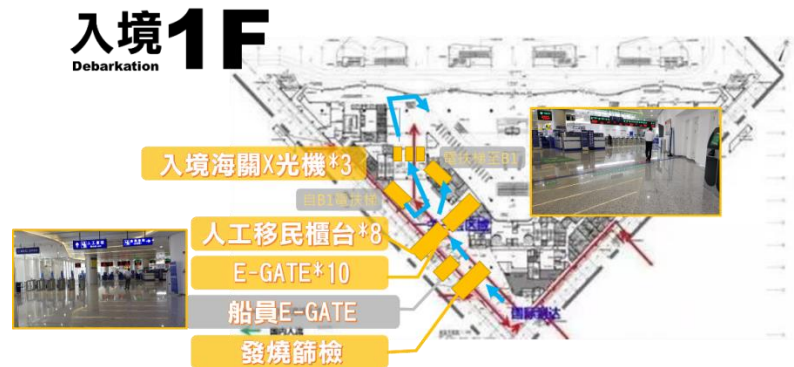


圖 21、入境動線(1F)  
(資料來源: 官方網站)

2. 優點：

- (1) 採先進概念設置 10 道旅客、8 道船員入境 e-gate，惟船員 e-gate 現階段因故仍無法使用。
- (2) 入出境完全分離動線，可同時操作上下船。

3. 缺點：

提領行李需搭乘電扶梯至地下 1 樓，提領後再返回 1 樓(如圖 22)，部分旅客忽略該動線致漏提行李。

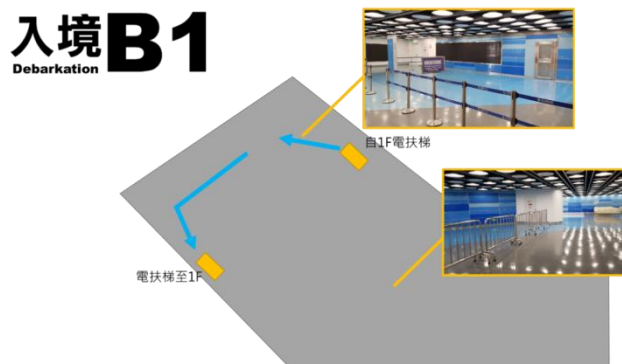


圖 22、入境動線(B1F)

(資料來源: 官方網站)

(三) 出境動線如圖 16~19 所示：

旅客乘車至地下 1 樓託運行李(如圖 23)，上樓至 1 樓辦理登輪報到(如圖 24)，之後上 2 樓進入管制區通關。

## 出境 B1

Embarkation



圖 23、出境動線(B1F)  
(資料來源: 官方網站)

## 出境 1F

Embarkation

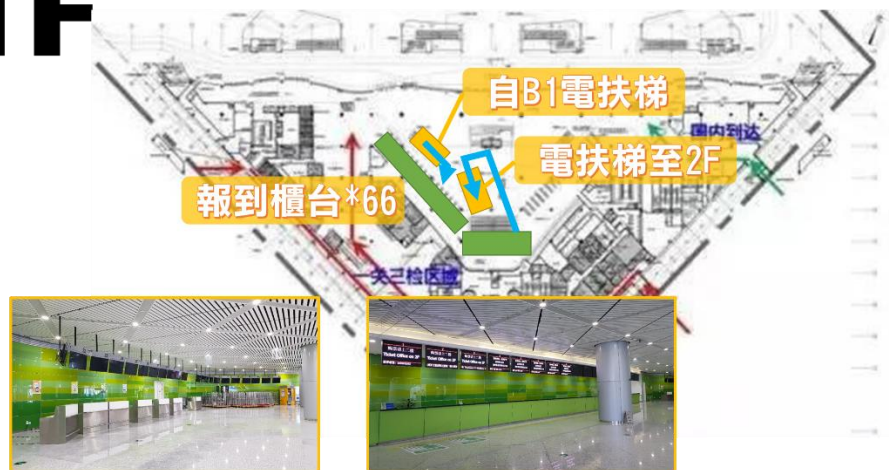


圖 24、出境動線(1F)  
(資料來源: 官方網站)



圖 25、出境動線(2F)  
(資料來源: 官方網站)

1. 優點：

- (1) 報到後船空間寬敞，66 櫃檯足以應付多數大型郵輪。
- (2) 設有過境動線，待法令放寬後香港、澳門旅客可搭乘渡輪於管制區內換乘郵輪。
- (3) 安檢為委外保全公司操作，費用由港方支付，減輕公權力單位人力負擔。

2. 缺點：

- (1) 因邊檢官方統計人數需求，額外設置作業上不需要之驗票機，占用空間且增加通關耗時。
- (2) 出境經過安檢 X 光機後，尚需經過海關 X 光機，流程繁複，與世界上多數國家作法不同。
- (3) 旅客於地下 1 樓交寄行李後，該樓層並無安檢設備，須裝籠車送至 2 樓檢查再送回 1 樓裝船，流程繁瑣。

(四) 其他說明：

1. 大陸動植物檢疫單位已併入海關，故相較於臺灣入境檢查更為具備效率，並減少單位間溝通成本。
2. 蛇口潮差達 3 米，故低水位時行李艙口可能低於碼頭面，故設有大型碰墊將船身推離碼頭法線，利用間隙供特製行李籠將行李裝船。(如圖 26、圖 27)



圖 26、特製行李籠



圖 27、大型碰墊

3. 碼頭里程直接標明於碼頭上，便利現場工作人員溝通。(如圖 28)



圖 28、碼頭里程



4. 纜柱每 20 米設有一具，可承拉力 2000KN(如圖 29)



圖 29、繫纜柱

5. 旅客橋每個泊位兩座，為軌道、整座可移動式旅客橋。岸肩約 30 米寬。  
(如圖 30)

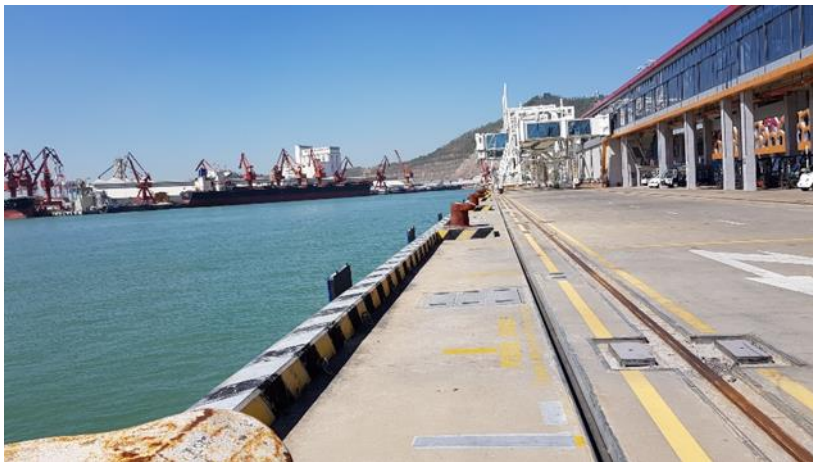


圖 30、旅客橋及岸肩

6. 接橋廊道皆為密閉空調、多數門窗可拆式廊道。(如圖 31)

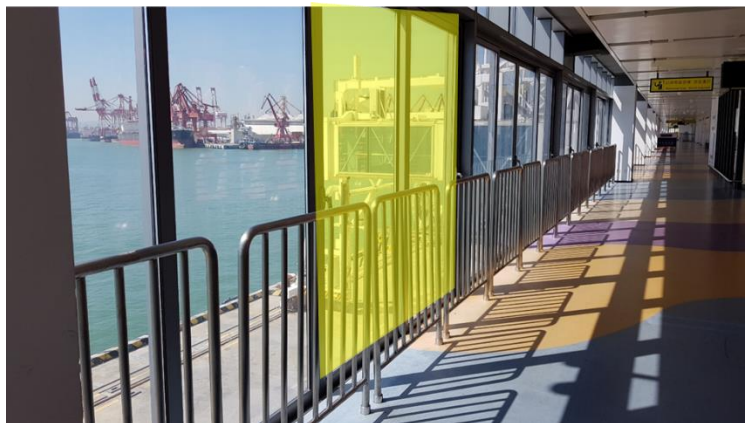


圖 31、旅客中心接橋廊道

## (五) 商業模式

1. 郵輪旅客服務費 100 元人民幣，對於耗資 17 億人民幣興建之旅客中心而言，短期回收困難。惟蛇口郵輪母港隸屬於招商局集團旗下之招商蛇口公司，該事業部以興建旅運中心為由向政府要求取得周邊土地開發權，獲利豐厚，足可承擔郵輪中心之虧損，且隨著折舊攤提完畢及預期郵輪旅客成長，虧損可逐漸轉小甚至轉盈。
2. 旅客中心落成後，將原來渡輪碼頭取消並遷移至此，利用接駁車載運旅客自舊渡輪碼頭至此(車資人民幣 1 元)。渡輪帶來客源雖穩定，然仍不足以支持旅客中心三、四樓餐飲及商業空間。
3. 蛇口郵輪中心出發之渡輪航線可達珠海、香港、澳門等地，部分航班由招商局自營，其餘由深圳海運等其他業者聯營，郵輪中心再向渡輪業者收取碼頭使用費，惟並未收取旅客服務費。
4. 旅客中心最初之設計配有過境旅客動線，即希望境外旅客(香港、澳門)可透過渡輪至蛇口轉乘郵輪，免入境內地，節省時間及相關旅行證件，惟大陸官方現階段並不允許此模式，限縮郵輪客源市場潛力。
5. 為配合深圳政府推行「海上看深圳」之觀光政策，行駛於蛇口之渡輪業者均需配合推出相關產品。惟該處渡輪均為高速交通船而非遊船，外舷可站立觀景之位極少，造成可售票數遠低於合法載客數，產生虧損，惟為配合政策，各業者仍咬牙開設「海上看深圳」航線。

## 七. 心得與建議

### (一) 區域行銷為國際趨勢

亞洲郵輪聯盟成立的宗旨便是透過亞洲區域的共同合作提升市場規模，從早期的共同基金的運作藉此提升郵輪彎靠的吸引力，經過與香港旅遊發展局的會談後，本公司與香港旅發局皆同意除了區域共同基金的挹注外，航線串連的共同行銷已經是未來的趨勢。透過區域觀光景點、航線的共同推廣將有助於打造整體亞洲郵輪圈，屆時亞洲郵輪經濟圈將形成如同邁阿密或加勒比海等郵輪成熟發展區域，聯盟內的亞洲各港口將共榮互利。建議未來可以加強配合亞洲郵輪聯盟的區域聯合行銷，不論是邁阿密國際郵輪展的聯合展攤或其他行銷資源的共享，皆可積極參與。

### (二) 引進郵輪自動報到系統

雲頂郵輪旗下星夢郵輪在香港母港作業已採用自動報到系統，讓旅客可以自由選擇自動報到或人工報到，減少旅客在旅運中心報到停留的時間、加快通關效率，對於郵輪公司及港口營運單位來說是雙贏互利的。目前同屬雲頂的麗星郵輪在臺灣進行母港作業時，約是以 5-7 小時靠港時間來作業，且時有人、出境旅客同時間到港，造成空間不足的問題。未來建議船公司在臺灣引進自助報到系統，並將手寫行李條改為電子化，相信亦能減少錯誤、增進效率。

### (三) 辦理觀光景點踩線活動

安達旅運對掛靠臺灣及高雄新興景點充滿興趣，但對於新興景點了解卻不深，代表臺灣城市觀光雖然具備國際競爭力，卻未成功行銷至鄰近國家的旅遊單位。為加強郵輪公司及旅行社等對臺灣新興觀光景點的認識，本公司後續將積極邀請郵輪相關旅行社及郵輪公司前來踩線，透過深度旅遊及文化體驗加以行銷臺灣城市觀光，藉此吸引郵輪彎靠臺灣港口。

### (四) 順暢的聯外交通為發展郵輪港口的重要因素

本次參訪啟德碼頭適逢雙母港作業，大量大型巴士、計程車湧入港區造成交通壅塞，亦顯示母港作業時，順暢的交通接駁及大眾運輸工具是非常重要的，目前臺灣港群皆配置計程車及大型巴士停車場，在港內的停車容納量符合需求，未來建議可加強大眾運輸公車班次的密集度，以因應大量的旅客紓解。

#### (五) 加強郵輪業者行銷

本次參訪的星夢郵輪世界夢號於 2017 年 11 月全新下水，現為星夢郵輪旗下最大噸位的郵輪，達 15 萬總噸，載客人數 3,376 人，該郵輪不論是設施、餐飲、娛樂活動及人員服務等都具相當水準，加上目前世界夢號以香港為母港，鄰近臺灣港口，未來將列入重點目標客群，積極吸引其來臺布局。