

出國報告（出國類別：其他-參加國際會議）

## 赴越南下龍灣參加「2018 越南下龍灣 郵輪論壇」

服務機關：交通部觀光局/交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區  
管理處

姓名職稱：鄭智鴻副組長/邱于庭課長

派赴國家/地區：越南/下龍灣

出國期間：107年12月5日~12月7日

報告日期：108年3月4日

## 摘要

亞洲地區為近年來成長最快速的郵輪市場，年平均成長達 8~9%，已超越全球年平均成長率，臺灣位處東北亞和東南亞交界，且有豐富文化觀光資源等優勢，吸引多家國際郵輪彎靠，而郵輪產業可帶動港埠作業、船舶維修，船員服務等後勤業務發展，創造龐大的觀光產值，也是政府推動觀光旅遊的重點政策，故於 2018 年 12 月 5 日至 7 日至越南下龍灣參加「2018 越南下龍灣郵輪論壇(Seminar on Cruise Tourism Development in Vietnam)」，藉以了解亞洲郵輪市場未來發展、公部門郵輪政策規劃、私部門推動郵輪觀光實務面及郵輪旅遊跨區域合作等。

透過論壇交流，建議未來推動郵輪觀光旅遊應持續加強郵輪港口基礎設施，提升郵輪停靠服務量能，針對來臺郵輪旅客可簡化簽證流程，提供便捷的出入境服務，提升郵輪港口周邊旅客服務軟硬體設施，開發並包裝多元且深度特色郵輪商品，加強跨機關及公私部門合作並擴大郵輪跨區域合作，以推動郵輪市場國際化，帶動郵輪觀光發展。

## 目次

一、 目的.....	3
二、 行程表.....	4
三、 活動過程.....	5
四、 心得及建議事項.....	14
附錄-照片.....	17

## 一、目的

依據國際郵輪協會(Cruise Lines International Association; CLIA)2017年全球郵輪市場趨勢報告，亞洲郵輪市場佔全球郵輪市場 10.9%且亞洲郵輪市場成長率為 23%，為全球成長最快速的郵輪市場，而基隆港為亞洲郵輪掛靠第三大港，根據交通部觀光局統計 2018 年郵輪外籍旅客入境人次達 14.5 萬人次，其中基隆港郵輪艘次及載客數皆成長約 50%，充分顯現臺灣郵輪觀光的发展潛力。

本次 2018 越南下龍灣郵輪論壇(Seminar on Cruise Tourism Development in Vietnam)由越南旅遊局(Vietnam National Administration of Tourism; VNAT)主辦，於 2018 年 12 月 5 日至 7 日在越南下龍灣辦理，並邀請世界主要國際郵輪公司、郵輪聯盟、旅遊相關行政機關及郵輪港營運業者等單位共同與會，針對相關議題如：服務國際郵輪旅客之港口建設發展政策、亞洲郵輪觀光趨勢及願景、越南郵輪觀光的發展-從郵輪公司的觀點建議、郵輪旅遊目的地發展介紹、越南郵輪觀光現況及解決方案等互相交流討論，並探索合作方式，促進亞洲郵輪觀光發展。

為推廣臺灣郵輪觀光市場，希望藉由本次 2018 越南下龍灣郵輪論壇(Seminar on Cruise Tourism Development in Vietnam)深入了解亞洲郵輪觀光議題並達到以下目的：

- (一)考察下龍灣郵輪港口相關設施，作為提升港口服務設施之參考。
- (二)學習亞洲郵輪觀光發展未來趨勢及推廣重點。
- (三)學習越南相關政府部門推動郵輪觀光相關政策及作為。
- (四)了解國際郵輪公司郵輪產品包裝、行程規劃及相關宣傳推廣策略。
- (五)與參加相關單位交流討論並探索合作方式，共同推廣郵輪觀光。

## 二、行程表

107年12月5日(星期三)		
時間	行程內容	備註
7:00-17:00	啟程:台北→越南下龍灣	
107年12月6日(星期四)		
時間	行程內容	備註
7:45-12:00	下龍灣郵輪港口及周邊景點參訪	
12:00-13:00	午餐	
13:30-14:00	報到	
14:00-14:05	介紹與會來賓	
14:05-14:15	開場	
14:15-14:25	越南廣寧省代表致歡迎詞	
14:25-14:35	越南旅遊局代表致歡迎詞	
14:35-14:45	服務國際郵輪旅客之港口建設發展政策 (Port Infrastructure Development Polies in Service of International Passenger Ships)	講者:越南交通部 (Ministry of Transport)
14:45-14:55	亞洲郵輪觀光趨勢及願景(Trend and Prospects for Cruise Tourism in Asia)	講者:亞洲郵輪聯盟 Asia Cruise Cooperation (ACC)
14:55-15:55	越南郵輪觀光的發展-從郵輪公司的觀點建議 (Cruise Tourism Development in Vietnam - Suggestions from Cruise Lines)	講者:皇家加勒比海郵輪 Royal Caribbean Cruises
15:55-16:15	中場休息	
16:15-16:25	下龍灣郵輪港口介紹 (Ha Long International Port presentation)	講者:太陽集團 The SunGroup
16:25-16:35	郵輪旅遊目的地發展介紹 (Development a cruise destination)	講者:NV Terminals (Malaysia)
16:35-17:35	座談會 議題: 1. 越南郵輪觀光現況及解決方案 (Reality and solution for Cruise	座談者: Tổng cục Du lịch/ VNAT Cục Hàng hải Việt Nam/VAM Cruise Lines

	Tourism of Vietnam) 2. 郵輪旅客旅遊產品 (Tourism Products for Cruise tourist) 3. 亞洲郵輪港口聯結性 (Connectivity of Cruise Ports in Asia)	
17:35-17:45	總結	Tổng cục Du lịch/VNAT
18:00-20:00	歡迎晚宴	UBND tỉnh Quảng Ninh/ Quang Ninh PPC
107年12月7日(星期五)		
時間	行程內容	備註
7:00-17:00	返程:越南下龍灣→台北	

### 三、活動過程

#### (一) 下龍灣郵輪港實地勘察(Hon Gai International Port Inspection)

下龍灣郵輪港口長度 706 米，寬度約 10.5 米，泊位 450 米，上下船處約 130 米 x30 米，可同時容納 2 艘國際郵輪停靠，因下船處無大型腹地可停靠多輛大型遊覽車，大型遊覽車停等空間及相關軟硬體遊客服務設施約距離下船處 500 公尺，因此郵輪旅客下船後，郵輪公司提供小型接駁車接送至大型遊覽車停車場，轉搭乘大型遊覽車進行岸上觀光旅遊；或是以中型遊覽車接送旅客進行岸上觀光行程。

目前郵輪港口相關設施部分仍在施工中，當天參訪時，適逢麗星郵輪停靠，經了解該郵輪旅客大部分來自菲律賓，至下龍灣進行 1 日的岸上行程，當天傍晚離開下龍灣。

#### (二) 服務國際郵輪旅客之港口建設發展政策(Port Infrastructure Development Polies in Service of International Passenger Ships)

由越南交通部(Ministry of Transport)代表 Mr. Nguyen Cong Bang

簡報。越南擁有超過 3000 公里海岸線，總共擁有 6 區港口群、31 個港口、263 個泊位、泊位總長達 87.5 公里、年乘載量約 5 億 5 千萬噸貨物及 450 萬名旅客，2017 年比 2016 年成長 150%，截至 2018 年 11 月底海運貨物透過港口運送量超過 4 億 7 千萬噸，年平均成長約 19%。

然而越南郵輪港口具備以下優勢及挑戰：

1. 事實上在國際旅客的港口很難吸引相關企業投資，當無法獲得投資資金於承載大型旅客船的港口時，立即的解決方式是利用增加貨物港口來吸引國際旅客的郵輪，而此方案較不被貨物港的營運業者接受。
2. 港口收益來自於郵輪旅客的比例遠低於國際水準。
3. 提升港口管理主管機關的專業度並與港口營運業者及旅行社合作迅速即時完成國際郵輪進出港的程序。
4. 提供合法的海事安全及進出港安全查驗規範及措施。
5. 提供企業獎勵方案吸引國際郵輪進出港，進而提升在地觀光發展。

針對越南郵輪港口面臨的挑戰，政府也提出以下解決方案：

1. 市議會被要求指派一些在地機構與越南港務局合作，並頒布有關郵輪觀光發展的法令，規劃結合港口活動吸引國際郵輪旅客。
2. 港口除積極規劃港口活動吸引國際郵輪旅客外，更須確保港口安全，避免郵輪靠港失敗的情況。
3. 港口的省份積極採取措施，如行銷宣傳及獎勵方案等來吸引企業投資郵輪泊位藉以容納國際郵輪旅客。
4. 郵輪觀光相關單位與越南港務局合作，每年舉辦會議。參與會議者包含越南旅遊局、交通部門、海巡單位、旅行社、港口營運業者及國際郵輪公司等，互相交流並討論海上運輸國際旅遊的需求。會議結論會通知一般及貨物港口營運業者，藉以提升泊位容納國際郵輪的可行性。

### **(三) 亞洲郵輪觀光趨勢及願景(Trend and Prospects for Cruise Tourism in Asia)**

由亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Cooperation; ACC)代表黃卓雄(Kenneth Wong)簡報。亞洲郵輪聯盟 (Asia Cruise Cooperation; ACC)，原為亞洲郵輪專案 (Asia Cruise Fund, ACF)，於 2014 年由交通部觀光局及香港旅遊發展局(Hong Kong Tourism Board;HKTB)共同發起，目前共有 6 個會員，包含台灣、香港、菲律賓、海南、廈門及韓國。

亞洲郵輪聯盟 (Asia Cruise Cooperation; ACC) 目的主要拓展亞洲郵輪旅遊的區域合作，透過優惠獎勵措施鼓勵郵輪公司增加航線或航次，包裝推廣郵輪旅遊產品，並合作宣傳資源，如文宣廣告或旅遊節目製作行銷等，擴大行銷宣傳效益，另外也積極邀請鄰近區域重點目的地參與，定期召開工作小組會議，訂定聯盟合作方向，共同合作推動郵輪觀光，促進區域郵輪觀光發展。

### **(四) 越南郵輪觀光的發展-從郵輪公司的觀點建議(Cruise Tourism Development in Vietnam - Suggestions from Cruise Lines)**

#### **1. MSC 郵輪：全球成長及亞洲長期展望 (MSC Cruises: Global Growth and Long-term Commitment to Asia)**

由 MSC 郵輪代表 Ms. Helen Huang 簡報。郵輪產業預計 2020 年將會 2 倍成長，2027 年將會有 3 倍成長，因此 MSC 郵輪 2017-2027 年之 10 年計畫有 25%著重在提升郵輪量能，增加郵輪數量。

2016 年 MSC Lirica 總噸位為 6.6 萬噸，2018 年 MSC Splendida 為 13.8 萬噸，共有 1637 間艙房，可容納 4,633 位旅客，另預計於 2020 年亮相的 MSC Bellissima 總噸位為 17.2 萬噸，共有 2,244 間艙房，可容納 5,686 位旅客，以因應未來亞洲國際郵輪旅客的需求量逐年增加。

在推動郵輪觀光部分，除了郵輪公司之外，也希望其他部分能提供

最好的協助，例如：越南是否可以提供所有郵輪旅客免簽、郵輪不只是對港口費及停泊費等做出貢獻，尚有其他更多的經濟產值，應公私部門共同合作推動，才能整體帶動郵輪觀光產業發展。

## 2. 皇家加勒比海郵輪對越南郵輪產業發展之建議 (The Industrial Cruises Development in Vietnam-Suggestion from Royal Caribbean Cruises)

由皇家加勒比海郵輪代表 Mr. James Ngui 簡報。越南郵輪觀光發展在 2016 年快速成長，共有 466 艘郵輪掛靠岸，大部分為轉乘掛靠，峴港跟胡志明市為越南領先的郵輪掛靠港，然而在 2017 年郵輪掛靠岸數量減少了 13%，僅有 407 艘郵輪掛靠岸；2018 年計劃掛靠岸郵輪共有 500 艘，比 2017 年成長 21%，預計將成為亞洲第 4 大的郵輪掛靠港，峴港將容納 159 艘郵輪掛靠岸，胡志明市將容納 139 艘郵輪掛靠岸，此兩郵輪港佔約 60%郵輪數量，另外下龍灣佔約 23%，容納 111 艘郵輪掛靠岸。

2018 年亞洲前 10 大郵輪掛靠港旅遊目的地依序為日本、中國、泰國、越南、馬來西亞、新加坡、印尼、台灣、香港及菲律賓；越南前五大郵輪掛靠港依序為峴港 (Da Nang)、胡志明市 (Ho Chi Minh City)、下龍灣 (Halong Bay)、芽莊 (Nha Trang) 及富國島 (Phu Quoc)，為因應越南郵輪觀光旅客需求量增加，預計 2018 年有 18 艘新船、2019 有 19 艘新船、2020 有 20 艘新船、2021 年有 21 艘新船，可見未來有許多新船將會投入，意味著需要更多新的停靠點，相關的港口基礎設施、遊客服務設施、進出港安全措施及檢查等皆須一併考量提升並完成，建議越南：省級單位每兩年參加郵輪論壇、胡志明需要郵輪碼頭容納更大的船、專案處理郵輪發展事務。

## 3. 歌詩達郵輪亞洲計畫及越南郵輪觀光發展建議 (Planning of Costa Cruise to Asia and Suggestion for Vietnam Cruise Tourism Development)

由歌詩達郵輪代表 Mr. Gerry Larsson-Fedde 簡報。歌詩達郵輪為全球最大的郵輪公司，佔有約 50% 的全球郵輪市場市佔率，約有 1200 萬全球郵輪旅客，預計 2025 年前將會亮相 20 艘新郵輪，而在亞洲市場的歌詩達郵輪主要為以下四艘：Costa Serena、Costa Atlantica、Costa neoRomantic 及即將於 2019 年 5 月亮相服務的 Costa Venezia，Costa Venezia 是歌詩達郵輪第一艘為亞洲市場量身設計打造的郵輪，預計 2019 及 2020 年將有 2 艘新郵輪亮相服務。

在未來 3 年歌詩達郵輪增加越南靠掛港數量比例為 200%，建議越南：

- (1) 提供順暢的簽證方式及便利的入關手續。
- (2) 確保導遊人員可精通亞洲語言及西方語言。
- (3) 提升港口服務設施，提供郵輪旅客不受氣候影響的上下船服務設施。
- (4) 港口具備專業及訓練有素的團隊接待旅客岸上觀光行程結束後，返回港口之服務。
- (5) 避免遊客走長路至上下船地點。

## **(五) 下龍灣郵輪港口介紹(Ha Long International Port presentation)**

由太陽集團代表 Mr. Pham Van Hiep 簡報。依據國際郵輪組織報告 (Cruise Lines International Association; CLIA)，2017 年亞洲郵輪前 10 大市場為日本、中國、南韓、泰國、馬來西亞、越南、新加坡、香港、台灣及印尼，而越南自 2013 年至 2017 年 4 年的成長率為 19.7%。

下龍灣國際郵輪港口，長度 706 米，寬度 10.5 米，深度 11.5 米，泊位 450 米，下船處停等空間約 130 米 x 30 米，總噸位為 225,282 噸，可同時容納 2 艘國際郵輪，120 艘小船，郵輪港口由越南太陽集團 (Sun Group) 經營投資，港口投資金額為 1 兆越南盾，並投資經營周邊的飯店設施及大型娛樂城。

大型娛樂城 (Sun World Halong Complex) 位於港口周邊，腹地 226 公頃，投資金額約 8 兆越南盾，娛樂城主題有皇后雙層纜車、神秘山、恐龍

城及颱風水主題公園等，提供郵輪旅客岸上觀光旅遊選擇。

## (六) 郵輪旅遊目的地發展介紹(Development a cruise destination)

由 NV Terminals (Malaysia)代表 Mr. Ahmad 簡報。營造可行的郵輪旅遊目的地重要因素為行程(Itineraries)、設施(Facilities)及岸上觀光遊程(Excursions)：

1. 行程(Itineraries) :好的郵輪行程規劃考量因素包含旅遊目的地品牌、各停靠站距離、目的地型態多元化及優良回程港口。深刻響亮的旅遊目的地形成郵輪旅遊的行程，而目的地之間的距離為規劃此行程重要考量因素，雖然有些目的地並不知名，但卻具備便利的後勤及提供多元服務。以麻六甲海峽郵輪行程為例，此行程為東南亞郵輪旅遊最吸引且具代表性的郵輪行程，行程內容涵蓋郵輪海上過夜，多元的景點如自然風光、歷史文化及城市風情，3 個世界文化遺產景點：喬治城 (George Town)、麻六甲 (Melaka) 及新加坡植物園 (Singapore Botanic Garden)，強烈響亮的品牌景點：雙峰塔 (Petronas Twin Towers)、黑風洞 (Batu Caves)、濱海灣 (Marina Bay) 及蘭卡威 (Langkawi)。
2. 設施 (Facilities)：郵輪設施必須具備 (1) 容納郵輪的服務，包含港口設施、港口水深及連接通道等。(2) 岸上行程景點抵達的可行性，如距離及交通接駁等。(3) 港口營運環境，如安全、效率、後勤服務及設施等。
3. 岸上觀光遊程 (Excursions)：市場上知名的景點包裝，營造岸上行程品牌，也吸引國際郵輪旅客，此外有些景點雖然不知名，但可提供美好旅遊經驗的「私房景點」也逐步吸引國際郵輪旅遊參加體驗。

越南多元的旅遊目的地，如擁有世界文化遺產的岸上觀光遊程及知名的

城市等，在市場上皆具有知名度，然而越南也面臨港口基礎設施不足的挑戰，如能解決設施不足問題，提升郵輪旅客服務，後續在開發多元觀光市場及增加與郵輪公司合作包裝新穎行程等部分皆能更策略性的完善規劃。

## (七) 座談會

### 1. 西貢旅行社

身為過去每年接待超過 5 萬國際旅客的旅行社，認為亞洲及越南旅客將穩定成長，過去只停靠 1-2 個港口，現在停靠超過 4 個港口，表示遊客需求增加，郵輪觀光發展潛力大。

目前面臨以下挑戰：(1)多數港口都是貨港，不容易找到完全符合郵輪旅客運作的港口。(2)海關、移民、檢疫及安檢等流程簡化及便利服務。(3)簽證簡化的問題，特別是郵輪旅客動輒上千，對於申請簽證會是一個龐大的負擔，因此便捷的簽證流程可提升郵輪旅客服務。(4)提升郵輪旅客的接待服務品質，改善越好的郵輪港口也能爭取到更多的郵輪旅客消費。

來到越南的旅客在一趟行程中可以停留 3 個港口以上，也會在越南創造更多的觀光收益，因此，建議未來產業及相關部門也要多去參加不同的郵輪展，獲得更多市場資訊及與其他單位的合作機會，並考慮未來邀請郵輪公司參加考察，越南旅遊局應該更重視郵輪產業的發展，投入更多對郵輪產業的支持，例如在越南旅遊局的官方網站上放置相關郵輪港的訊息，提供郵輪公司更多資金上的協助，下龍灣未來結合母港及機場，也可以發展 Fly-Cruise，這是一個好的機會去考慮興建另外一個郵輪港口，越南可更整體思考更未來長期郵輪發展的策略。

### 2. VCI 旅行社(VCI Tavel)

岸上行程價格的穩定性很重要，目前中國旅客快速成長，有穩定的岸上觀光遊程對推廣郵輪旅遊助益良多。

### 3. 綠色聯盟(Green Line)

越南有超過 3,000 公里海岸線，卻只有不到 3%旅客是搭船進越南旅遊，表示海上交通具觀光發展潛力，相關議題如中沙群島開放、越南與柬埔寨高速船等應多加考量，建議政府應增加港口投資，將郵輪產業政策制度化，整體通盤考量制定完善的政策及規範。

#### **4. 皇家加勒比海郵輪公司(Royal Caribbean Cruise Ltd.)**

郵輪產業是與人相關的產業，因此需多面向考量，例如越南南部是很多郵輪想去的地方，但是很少有港口停靠，因此建議越南旅遊局應加強越南南部省分的溝通，並提升海港管理及相關政策的制定，方能帶動郵輪觀光發展。

郵輪觀光產品為高端旅遊產品，郵輪旅客喜愛享受陽光海洋，並追求岸上行程的在地性及獨特性，因此，對於岸上遊程產品包裝必須具備明顯的市場區隔及特性；此外郵輪停靠的費用應合理，方能吸引國際郵輪掛靠。

郵輪的人力資源訓練也是推動郵輪觀光重要因素，國際郵輪需具備龐大的服務人員來服務旅客，然而有些服務人才 3-5 年就離開，流動率高，不斷造成人力缺口，造成郵輪服務品質上的挑戰。

#### **5. 越南海巡局(Vietnam Border Guard)**

針對簽證政策部分，目前朝向便捷化登陸卡(Landing Cards)及利用電子簽證(E-Visa)方式，提供旅客更加便利服務。

#### **6. 越南旅遊局(Vietnam National Administration Tourism; VNAT)**

針對郵輪碼頭的興建及經營，非常歡迎如太陽集團(Sun Group)或是綠色聯盟(Green Line)等大公司投資建設，相關郵輪人力資源議題可透過東南亞國家協會(The Association of Southeast Asian Nations, ASEAN)共同解決，我們需要利用港口及特色景點行銷宣傳，共同推廣郵輪觀光。

## (八) 論壇總結

本次論壇邀請來自各國不同領域的專家業者共同與會，在 4 小時的討論中，涵蓋了郵輪產業在越南發展的不同面向，在越南發展郵輪產業裡有很多挑戰，但也有解決的方法。本次討論中，與會代表都表達越南有很大的潛力發展郵輪產業，特別是越南有 3,000 公里海岸線，超過百座以上的島嶼，有超過 60% 人口住在沿岸，越南有 40 個深海港，有幾個港口也具備很大的潛力，可以接待不同種類的郵輪到訪，特別是豪華郵輪；此外，越南也擁有多樣的海岸旅遊模式，具備豐富的景點資源，包含世界文化遺產、自然美景、歷史人文等，提供多元的郵輪產品，海岸旅遊會是越南旅遊局(VNAT)發展越南觀光的優先選項之一，也將郵輪觀光列為推廣重點。

雖然越南具備郵輪發展潛力，在郵輪觀光發展的初期，仍面臨相關挑戰如港口建設不足、運作規則及宣傳的缺乏、港口管理及簽證管理問題等，因此，透過論壇彙整相關解決方案如下：

1. 工作架構必須關注入出境管理：相關入出境作業管理規則必須重新檢視並便利化，相關作業需在入出境安全及便利性取得平衡、考量入出境處理的時間需求及郵輪進出便利性等。
2. 考慮基礎設施的優化：特別在引入私人投資上，要考慮到對旅客的方便，如醫療及購物。另外，同時間也要考慮到其他服務系統的鏈結，例如交通運輸。
3. 發展旅遊路線與產品：讓旅客可以停留更久，接待更多郵輪，給予獨特難忘的旅遊體驗，以鼓勵他們花費更多，可對當地經濟產生更大效果。
4. 在全世界加強宣傳越南的郵輪旅遊：未來將當作優先辦理事項，參加國際知名郵輪展、設置郵輪發展基金、爭取不同郵輪客源市場。另外，下龍灣可以當作發展高端旅遊的範例。
5. 發展區域合作：觀光結合了不同產業，需要高度整合，單一的旅遊景點不能發展，而是要結合其他系統，才有機會創造更多商機。目前尚未有許多

郵輪旅客出現在越南，因此更要加強國際合作，例如結合國際郵輪公司、旅遊業等，共同行銷推廣，以跨域合作帶動亞太區郵輪觀光。

## 四、心得及建議事項

### (一) 完善郵輪港口基礎設施，提升郵輪停靠服務量能

完善的港口基礎設施，如碼頭設施、補給設施、停靠空間等，可以帶動郵輪掛靠岸，皇家加勒比海郵輪及 MSC 郵輪皆對未來郵輪成長保持正面積極態度，並已規劃逐年建造增加新郵輪服務旅客，而新郵輪的噸位及服務量能也逐年提升，因此郵輪港口基礎設施完善更顯重要，相關基礎設施應適時提升俾符合郵輪停靠需求。

台灣六大國際郵輪港口為基隆港、高雄港、台中港、台南港、花蓮港及澎湖等，其中基隆港與高雄港以發展為郵輪母港定位，因此港口基礎設施更需具備國際化的規格，目前基隆市政府積極改善基隆港基礎設施，包含軍港遷移、碼頭改建、聯外交通道路串連等，未來預計以更完善的港口基礎設施，迎接更多的國際郵輪旅客。

### (二) 簡化郵輪旅客簽證及提供便捷的出入境服務

本次論壇議題，大部分講者皆有提到提供郵輪旅客免簽證及便利的出入境服務為推動郵輪觀光重要因素，臺灣目前提供外籍旅客來臺免簽證適用國家共有 64 國，加上針對非免簽但搭乘國際郵輪國際旅客入境亦可運用外國人臨時入國許可申請入境，可說已達相當便利郵輪旅客來台觀光，未來可持續合作增加免簽證國家，此外，在出入境服務部分，可簡化流程作業，提供旅客便捷的服務。

### (三) 提升郵輪港口周邊旅客服務軟硬體相關設施

郵輪港口完善的旅客服務設施可提升郵輪服務量能，越南目前大量投資建設港口周邊基礎及遊客服務設施，以因應未來國際郵輪停岸後的相關服務，以臺灣國際郵輪停靠港基隆港為例，目前基隆市政府正進行基隆港服務設施改善，包含西岸倉庫活化提供遊客服務並改善旅運複合商業大樓，後續將招

商，並規劃於基隆車站周邊開發旅館及商業大樓，整體提升基隆港周邊旅客服務設施。而高雄港旅運大樓亦預定在 2019 年底啟用部分設施，預料將可提供較過去更便利國際郵輪旅客進出之硬體服務設施。

但在同步提升硬體設施同時，更需加強軟體接待服務，如：港口所在及周邊重要觀光據點應同步提升相關遊客中心英文服務人員接待量能，相關文宣品、指標牌示及旅遊導覽地圖等應增加國際化語言，以提供國際旅客完整便利的旅遊資訊。

#### **(四) 開發並包裝多元且深度特色商品，以吸引國際郵輪旅客**

特色景點的開發及包裝與品牌的營造，為吸引國際郵輪旅客旅遊目的地選擇的重要因素，以在地特殊性及唯一性的特色景點包裝旅遊產品，可帶動當地郵輪觀光。

越南擁有世界文化遺產的品牌景點加持，故在郵輪行程可以此亮點吸引國際郵輪旅客，創造在地郵輪觀光，台灣目前雖然尚沒有聯合國教育、科學及文化組織（UNESCO）選定的自然遺產或是世界文化遺產，但是具備在地特色的私房景點，如天燈特色的平溪、山城美景的九份、特殊地景的野柳地質公園等，2019 年 1 月 25 日交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處與公主遊輪合作包裝及推廣在地達人遊程，並簽訂合作備忘錄，以體驗台灣小鎮，聽在地故事的方式，第一季包裝上架基隆港 3 條達人遊程，後續也會持續推動，藉由串聯在地達人特質加強行銷臺灣觀光，邀請國際遊客深度體驗臺灣傳統文化、道地美食及小鎮特色，帶動周邊觀光及關聯產業效益，增加在地經濟產值，促進臺灣觀光及整體經濟發展。

#### **(五) 加強跨機關及公私部門合作，共創郵輪觀光榮景**

郵輪旅遊的推動涉及不同機關及尚需旅遊相關產業共同合作，交通部業已整合部會資源，於「行政院觀光發展推動委員會」第 44 次委員會成立「推動臺灣郵輪產業發展專案小組」，在各級機關全力協助下，臺灣發展國際郵輪產業的優勢逐漸成形；另外，針對產業面，如國際郵輪公司、郵輪相關旅

行業者等，也應互相交流合作，將政策落實至實務面，未來應持續加強跨機關及公私部門合作，如在郵輪相關議題如簽證、出入境管理、獎勵方案、郵輪行程包裝行銷及便捷旅客服務等，交流合作以營造友善郵輪旅遊環境。

## (六) 加強跨區域合作，持續推動郵輪市場國際化

依據國際郵輪協會(Cruise Lines International Association; CLIA)2017 年全球郵輪市場趨勢報告，亞洲郵輪市場佔全球郵輪市場 10.9% 且亞洲郵輪市場成長率為 23%，充分顯示亞洲郵輪觀光發展潛力，而臺灣位於東北亞及東南亞交界，為海上交通重要樞紐，並具有豐富文化觀光資源等優勢，吸引多家國際郵輪掛靠，目前臺灣、香港、菲律賓、海南、廈門及南韓等組成的亞洲郵輪聯盟 (Asia Cruise Cooperation; ACC)，積極合作共同行銷宣傳推廣亞洲郵輪觀光，未來建議應持續加強擴大區域合作計畫，邀請更多亞洲郵輪重要旅遊目的地如越南、新加坡及日本等，共同合作推動亞洲郵輪觀光。

## 附錄：照片



圖 1: 下龍灣郵輪港



圖 2: 下龍灣郵輪港小型車停等空間



圖 3: 下龍灣郵輪港旅客下船處



圖 4: 綠色接駁車接駁郵輪旅客至港區停車場搭乘遊覽車



圖 5: 2018 越南下龍灣郵輪論壇郵輪影片開場



圖 6: 越南旅遊局(Vietnam National Administration of Tourism)局長阮貴方(Nguyen Trung Khanh)代表致詞及說明越南郵輪觀光狀況

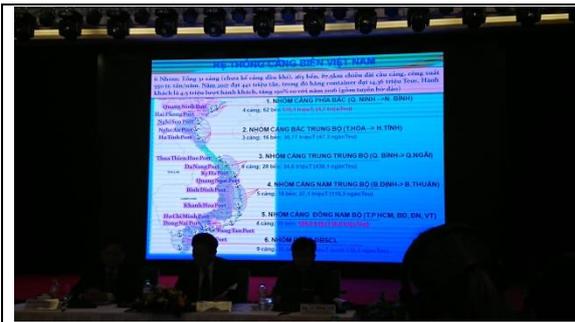


圖 7:越南交通部(Ministry of Transport)代表 Mr. Nguyen Cong Bang 簡報說明服務國際郵輪旅客之港口建設發展政策(Port Infrastructure Development Polies in Service of International Passenger Ships)



圖 8:亞洲郵輪聯盟(Asia Cruise Cooperation;ACC)代表黃卓雄 (Kenneth Wong)簡報說明亞洲郵輪觀光趨勢及願景(Trend and Prospects for Cruise Tourism in Asia)



圖 9:MSC 郵輪代表 Ms. Helen Huang 簡報說明全球成長及亞洲長期展望 (MSC Cruises: Global Growth and Long-term Commitment to Asia)



圖 10:皇家加勒比海郵輪代表 Mr. James Ngui 簡報說明對越南郵輪產業發展之建議 (The Industrial Cruises Development in Vietnam-Suggestion from Royal Caribbean Cruises)



圖 11:歌詩達郵輪代表 Mr. Gerry Larsson-Fedde 簡報說明亞洲計畫及越南郵輪觀光發展建議 (Planning of Costa Cruise to Asia and Suggestion for Vietnam Cruise Tourism Development)



圖 12: 太陽集團代表 Mr. Pham Van Hiep 簡報說明下龍灣郵輪港口介紹 (Ha Long International Port presentation)



圖 13: 2018 越南下龍灣郵輪論壇(Seminar on Cruise Tourism Development in Vietnam)與會代表合照