

高雄市政府海洋局

「2018 高雄港郵輪旅客服務計畫」

成果報告書

計畫主持人：鄧文龍博士

共同主持人：謝東利助理教授、郭雅芬講師、蔡燕昭講師、
郭美宏講師

助理：李淑真、楊蕙瑄、莊淑如

時間：民國 107 年 11 月 25 日

目錄

壹、執行緣由.....	1
一、計畫背景.....	1
二、預期效益.....	2
貳、執行流程與培訓課程規劃訓練.....	9
一、總執行流程.....	9
二、旅客服務文宣品之驗收.....	10
三、郵輪旅客觀光外語服務培訓課程規劃訓練.....	12
四、國際郵輪服務人員議題相關之座談會.....	13
參、執行紀錄與執行成果.....	14
一、執行記錄.....	14
二、執行成果.....	15
肆、檢討與建議.....	16
一、港區內動線及硬體設備相關.....	16
二、陸地交通相關.....	18
三、其他.....	20
四、本校改善方式.....	22
伍、結論與活動建議.....	38
一、結論.....	38
二、建議.....	38

附錄

附錄一、輪旅客觀光外語服務培訓課程規劃訓練報告書

附錄二、2018 國際郵輪服務人員就業技巧研習營報告書

附錄三、第一季成果報告書

附錄四、第二季成果報告書

附錄五、第四季成果報告書

圖目錄

圖 1-1：2018 年旅客國籍統計表 前 10 名.....	8
圖 2-1：總執行流程圖.....	9
圖 2-2：文宣品驗收紀錄.....	10
圖 2-3：文宣品驗收工作照片.....	11
圖 2-4：課程執行流程圖.....	12
圖 2-5：研習營執行流程圖.....	13

表目錄

表 1-1：2018 年國際郵輪船期抵高雄港表.....	3
表 1-2：2018 年客統計圖.....	4
表 1-3：2018 年旅客國籍統計表.....	7
表 1-4：2018 年銀行兌幣數量表.....	8
表 3-1：郵輪服務出勤表.....	14
表 4-1：港區內動線及硬體設備相關檢討與建議.....	16
表 4-2：陸地交通相關檢討與建議.....	18
表 4-3：其他檢討與建議表.....	20

壹、執行緣由

一、計畫背景

根據國際郵輪協會 CLIA (Cruise Lines International Association) 統計分析，亞洲經濟大幅崛起，人民所得也隨之增加，連帶讓消費較高的郵輪旅客人數年年增長，年成長率平均已達 8~9%，高於全球平均成長率。

發展郵輪旅遊是具前瞻性之規劃，郵輪產業往往伴隨帶動周邊經濟效益。觀諸鄰近香港與上海，儼然成為國際郵輪必定造訪的港市，且中國郵輪市場也正逐漸成熟發展。如前所述，臺灣屬海島型國家，又位居亞洲航運樞紐地位，各主要港口均具備停靠 10 萬噸級巨型郵輪之潛力。如能善用郵輪本身兼具「運輸、旅遊、旅館、餐飲、設施、活動」之多元特性，結合組裝東亞周邊各國港灣及其著名觀光資源配套，尤其強化兩岸郵輪客運旅遊產品之多樣性與吸引力，則兩岸攜手打造亞太郵輪旅遊「新大航海時代」，指日可待矣。郵輪是娛樂性質載客船舶，多數進行繞圈行程 (round-trip)，而不以運送乘客到其他地方為主要目的。它起源於 100 多年前運送郵件、貨物的輪船，以往常被稱為郵輪，該詞雖已不合時宜，但仍被不少旅行社、媒體沿用。現今郵輪越來越大，有些已經超過航空母艦大小，成為一個海上度假城 (floating resort)。最主流的郵輪行程是 8 天 7 夜，但也有較長 (10~15 天或更長) 及較短 (3~6 天) 行程。可以把它看成一個幾乎全包的套裝行程，付一次錢就包括住宿、交通、飲食 (酒及碳酸飲料要付費)、還有基本娛樂；如果自己組合一個陸地行程，一項項購買這些服務，所有細項加起來，有可能要花同等可觀費用。有時候，由於目的地的特殊性 (像阿拉斯加東南部的內灣航道 inside passage 及加勒比海諸島)，自行安排交通非常困難而且昂貴，郵輪反而變成最經濟合理的選擇。

二、 預期效益

臺灣位於太平洋航線與歐亞航線交會點，屬海島型國家，具有發展海洋休閒旅遊的優越條件，也是東亞地區主要的貿易與轉運中心，這絕佳地理優勢，讓臺灣港口不僅成為東亞經貿活動門戶，更是全球前往中國與東亞經商的跳板。隨著兩岸大三通終於出現新契機，諸多艘次的國際郵輪載運一波波各國旅客，分別從基隆、台中、高雄、花蓮登陸，浩浩蕩蕩轉往名勝古蹟景點參觀，為臺灣增添濃烈異國風情，也為下一波景氣復甦捎來吉兆。高雄港為臺灣最大國際商港，近年來每年平均有 40 艘郵輪蒞臨。近年來國際郵輪停泊高雄愈見頻繁，為展現高雄海洋城市魅力、吸引更多國際郵輪泊靠高雄港提升城市郵輪經濟效益，並推動高雄市發展郵輪觀光產業及促進海洋產業發展，高雄市政府海洋局期望透過本委託案，針對自由行郵輪旅客提供岸上觀光遊程文宣品，打造高雄國際郵輪優質泊靠港形象，逐步落實高雄郵輪母港政策。

表 1-1：2018 年國際郵輪船期抵高雄港表

2018 年國際郵輪船期抵高雄港表								
航次	船名	碼頭	日期	上一港	下一港	進港人數	出港人數	備註
1.	千禧輪	9	2018/01/02 (二)	越南	花蓮	2,271	2,260	
2.	千禧輪	9	2018/03/13 (二)	越南	花蓮	2,113	2,102	
3.	諾蒂卡	7	2018/03/13 (二)	香港	基隆	635	630	
4.	華倫丹	9	2018/03/19 (一)	馬尼拉	基隆	1,337	1,332	
5.	雙子星	9	2018/03/29 (四) 2018/03/31 (四)	香港	宮古島	123	892	母港
6.	南冠號		2018/04/02 (一)					取消
7.	雙子星	9	2018/04/04 (三)	中城村	宮古島	892	1,432	母港
8.	七海航海家	9	2018/04/06 (五)	馬尼拉	香港	689	685	
9.	雙子星	9	2018/04/08 (日)	中城村	香港	1,430	570	母港
10.	挪威寶石	9	2018/04/10 (二)	基隆	香港	2,248	2,248	
11.	雙子星	9	2018/04/11 (三)	香港	石垣島	568	804	母港
12.	歐洲 2 號	7	2018/04/11 (三)	基隆	馬尼拉	426	431	
13.	雙子星	9	2018/04/14 (六)	石垣島	宮古島	804	830	母港
14.	雙子星	9	2018/04/18 (三)	沖那霸	澎湖	828	1,062	母港
15.	雙子星	9	2018/04/20 (五)	澎湖	石垣島	1,057	924	母港
16.	雙子星	9	2018/04/23 (一)	石垣島	啟德	924	755	母港
17.	雙子星	9	2018/04/25 (三)	啟德	香港	756	28	母港
18.	璽寶旅行者	9	2018/04/26 (四)	香港	基隆	431	431	
19.	處女星	9	2018/06/05 (二)	馬尼拉	香港	1,446	1,502	
20.	寶瓶星		2018/06/11 (一)					取消
21.	寶瓶星		2018/06/13 (三)					取消
22.	寶瓶星		2018/06/16 (六)					取消
23.	寶瓶星		2018/06/20 (三)					取消
24.	海洋航行者		2018/06/23 (六)					取消
25.	寶瓶星		2018/06/24 (日)					取消
26.	寶瓶星		2018/06/28 (四)					取消
27.	寶瓶星		2018/07/01 (日)					取消
28.	寶瓶星		2018/07/04 (三)	石垣島	石垣島	0	1,193	母港
29.	寶瓶星		2018/07/08 (日)	那霸	宮古島	1,193	366	母港
30.	寶瓶星		2018/07/12 (四)	那霸	石垣島	366	1,058	母港
31.	寶瓶星		2018/07/16 (一)	那霸	宮古島	1,058	1,238	母港
32.	寶瓶星		2018/07/20 (五)	那霸	石垣島	1,238	384	母港
33.	寶瓶星		2018/07/24 (二)	那霸	石垣島	385	1,351	母港

2018 年國際郵輪船期抵高雄港表

34.	寶瓶星		2018/07/26 (四)	石垣島	基隆	1,351	0	母港
35.	海洋航行者		2018/09/15 (六)					取消
36.	海洋水手號		2018/09/19 (三)					取消
37.	挪威寶石		2018/10/04 (四)					取消
38.	偉特丹	9	2018/11/08 (四)	基隆	馬尼拉	1884	1890	
39.	偉特丹	9	2018/12/16 (日)	基隆	馬尼拉			

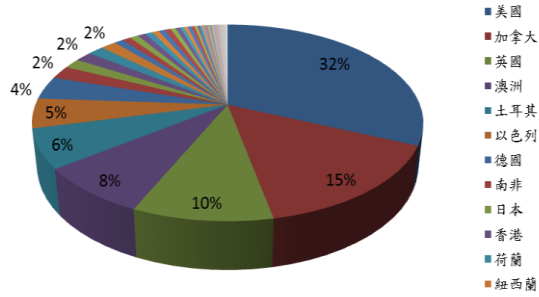
*註：母港航次無需出勤服務

資料來源：臺灣港務公司

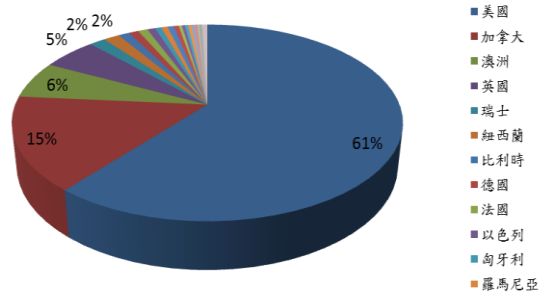
表 1-2：2018 年客統計圖

2018 年 旅客統計圖

1月2日 千禧號旅客國籍統計表



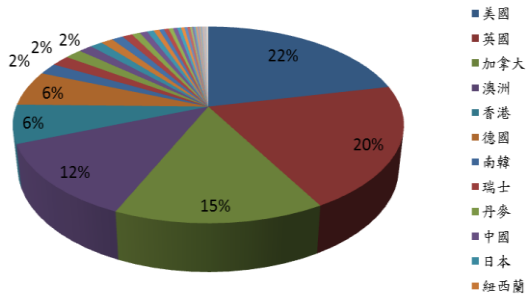
3月13日 諾帝卡旅客國籍統計表



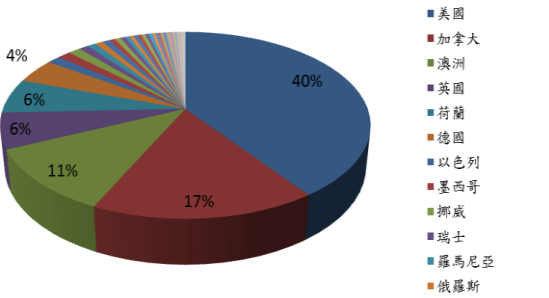
1月2日 千禧號旅客國籍統計表

3月13日 諾帝卡旅客國籍統計表

3月13日 千禧號旅客國籍統計表



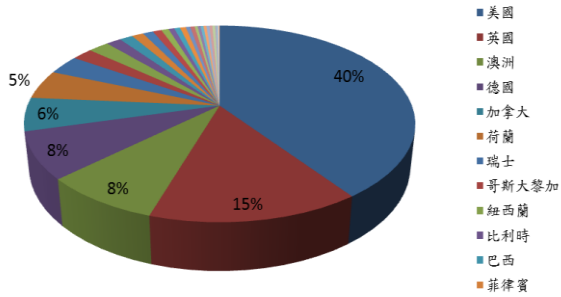
3月19日 華倫丹旅客國籍統計表



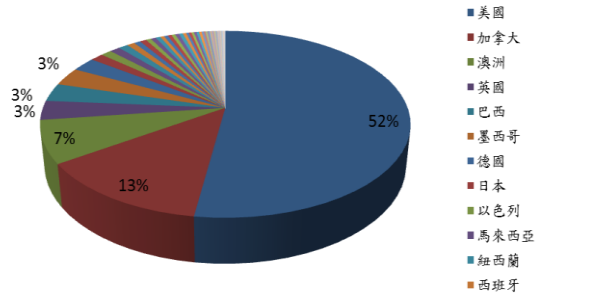
3月13日 千禧號旅客國籍統計表

3月19日 華倫丹旅客國籍統計表

4月6日 七海航海家旅客國籍統計表



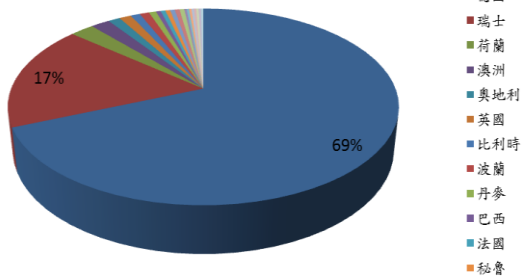
4月10日 挪威珍寶旅客國籍統計表



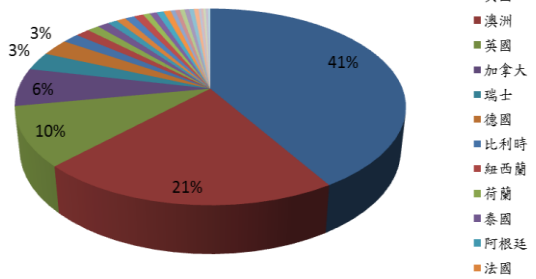
4月6日 七海航海家旅客國籍統計表

4月10日 挪威珍寶旅客國籍統計表

4月11日 EUROPA2旅客國籍統計表



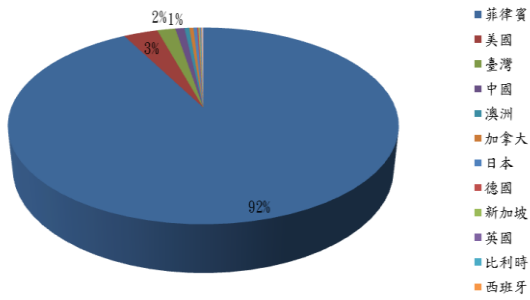
4月26日 璽寶旅行者號旅客國籍統計表



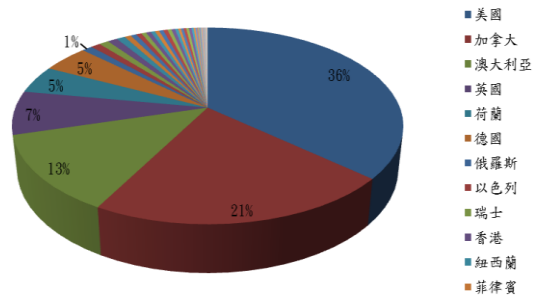
4月11日 EUROPA2 旅客國籍統計表

4月26日 璽寶旅行者號旅客國籍統計表

6月5日 處女星旅客國籍統計表



11月8日 偉特丹旅客國籍統計表



6月5日 處女星旅客國籍統計表

11月8日 偉特丹國籍統計表

資料來源：臺灣港務公司

表 1-3：2018 年旅客國籍統計表（數據統計截至 2018.11.08）

順序	國籍	全年總數	順序	國籍	全年總數	順序	國籍	全年總數
1	美國	4,432	29	瑞典	38	57	烏拉圭	5
2	加拿大	1,738	30	馬來西亞	36	58	千里達及托巴哥	5
3	菲律賓	1,382	31	奧地利	36	59	立陶宛	5
4	英國	1,120	32	阿根廷	33	60	盧森堡	5
5	澳洲	1,198	33	羅馬尼亞	26	61	巴拿馬	5
6	德國	768	34	智利	23	62	馬爾他	4
7	荷蘭	268	35	哥倫比亞	19	63	賽普勒斯	3
8	香港	205	36	冰島	17	64	斯洛維尼亞	3
9	瑞士	202	37	秘魯	17	65	南韓	3
10	以色列	184	38	芬蘭	16	66	克羅埃西亞	3
11	土耳其	140	39	瑞典	14	67	委內瑞拉	3
12	墨西哥	138	40	匈牙利	14	68	塞爾維亞	2
13	紐西蘭	137	41	烏克蘭	14	69	格瑞那達	2
14	日本	108	42	哥斯大黎加	14	70	白俄羅斯	2
15	巴西	100	43	模里西斯	13	71	緬甸	2
16	臺灣	73	44	印尼	12	72	愛沙尼亞	2
17	南非	70	45	泰國	11	73	哥斯大黎加	1
18	西班牙	65	46	波蘭	11	74	奈及利亞	1
19	比利時	63	47	拉脫維亞	10	75	汶萊	1
20	中國	60	48	捷克	10	76	百慕達	1
21	挪威	59	49	葡萄牙	10	77	多明尼加	1
22	南韓	56	50	約旦	10	78	摩洛哥	1
23	俄羅斯	56	51	保加利亞	9	79	伊朗	1
24	法國	54	52	印度	8	80	列支敦斯登	1
25	丹麥	54	53	厄瓜多	7	81	牙買加	1
26	義大利	46	54	印度尼西亞	6	82	喬治亞	1
27	新加坡	45	55	瓜地馬拉	6			
28	愛爾蘭	44	56	希臘	5			

上列並未包含以高雄出發之母港作業

資料來源：臺灣港務公司

2018 年旅客共來自 82 個國家，人數共 13,374 人，前十名國家，人數為 11,497，依序為美國、加拿大、菲律賓、英國、澳洲、德國、荷蘭、香港、瑞士、以色列。其比例詳見下圖 1-1：

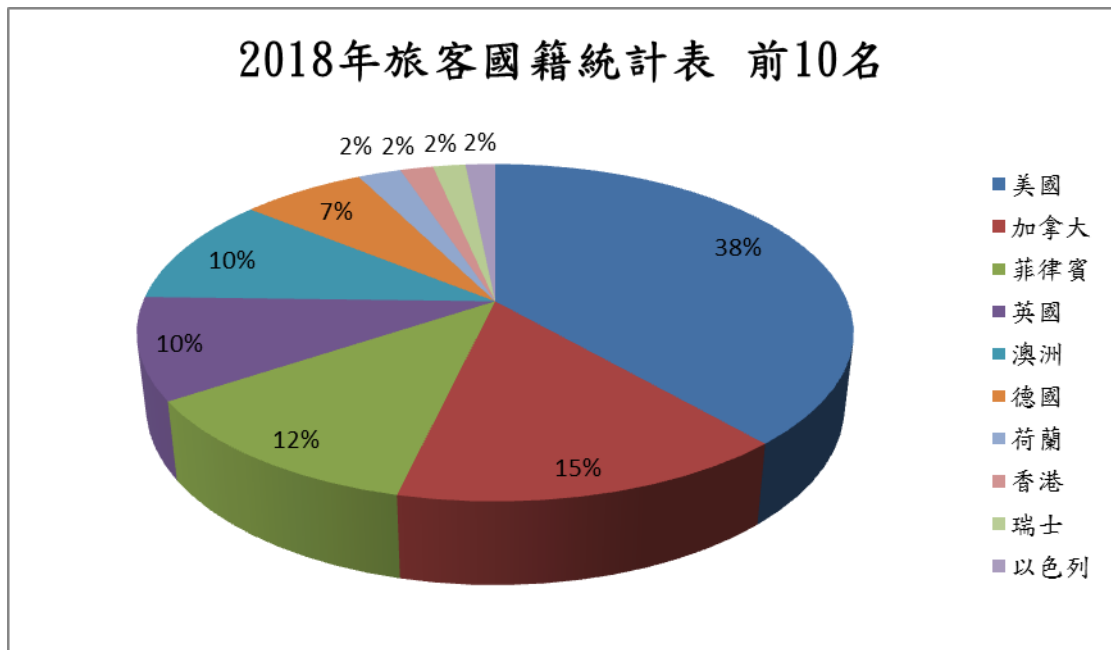


圖 1-1：2018 年旅客國籍統計表 前 10 名

表 1-4：2018 年銀行兌幣數量表

2018 年 銀行兌幣		
幣別	筆數	金額
USD	798	71,151
CNY	41	18,600
HKD	115	74,650
JPY	42	470,000
EUR	107	6,485
AUD	65	8,220

資料來源：統計自高雄銀行資料

貳、郵輪旅客服務執行流程及課程與座談會規劃

一、總執行流程

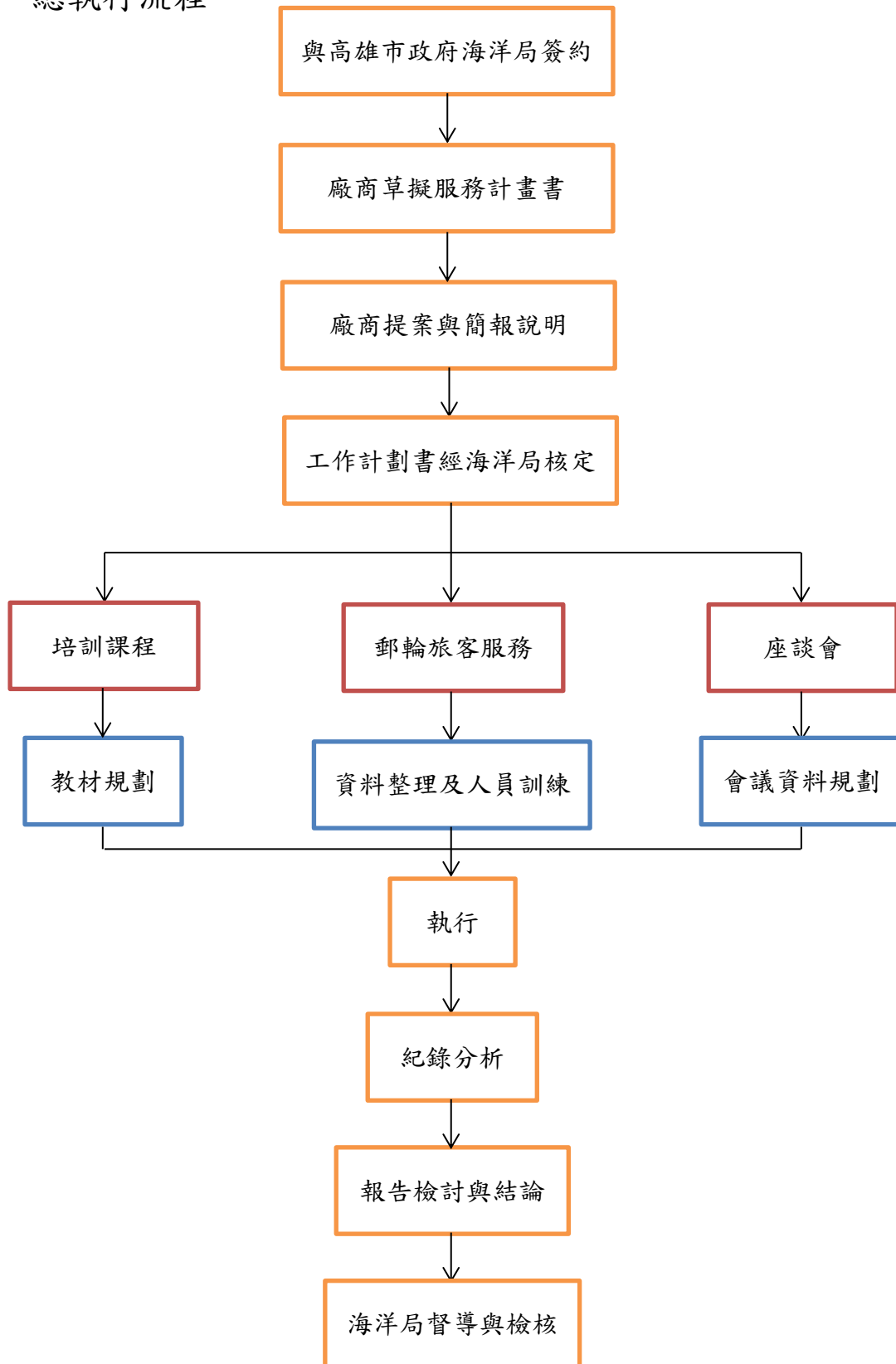


圖 2-1：總執行流程圖

二、郵輪旅客服務文宣品之驗收

高雄市政府海洋局 2018 高雄港郵輪旅客服務計畫 驗收紀錄

日期：107 年 06 月 11 日 地點：普立特企業行(高雄市三民區大裕路 103 號)

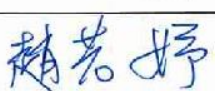
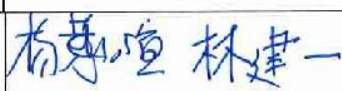

契 約 號	1062005	廠 商 名 稱	文藻學校財團法人文藻外語大學	
標 的 名 稱 及 數 量 摘 要	名 稱	數 量	驗 收 批 次	<input checked="" type="checkbox"/> 一次 <input type="checkbox"/> 分批
	英文導覽摺頁	15,000 份		
	英文導覽地圖	25,000 份		
	中文導覽地圖	2,000 份		
	日文導覽地圖	2,000 份		
	韓文導覽地圖	1,000 份		
完 成 日 期	107 年 6 月 11 日			
[驗 收 經 過] :				
1	現場驗收結果規格及數量相符。		<input checked="" type="checkbox"/> 相符 <input type="checkbox"/> 不相符	
2	依原期限內交貨。		<input checked="" type="checkbox"/> 如期 <input type="checkbox"/> 逾期	
[驗 收 結 果] :				
<input checked="" type="checkbox"/> 與契約規定相符。 <input type="checkbox"/> 與契約規定不符及其情形：				
[改 善 、 拆 除 、 重 作 、 退 貨 、 換 貨 之 期 限] :				
[備 註] :				
記 錄	廠 商 代 表		會 驗 人 員	
 (簽章)	 (簽章)		 (簽章)	 (簽章)
協 驗 人 員		監 驗 人 員		主 驗 人 員
 (簽章)	 (簽章)	 (簽章)	 (簽章)	 (簽章)

圖 2-2：文宣品驗收紀錄

2018 高雄港郵輪旅客服務計畫

2018 年 06 月 11 日文宣品驗收工作照片

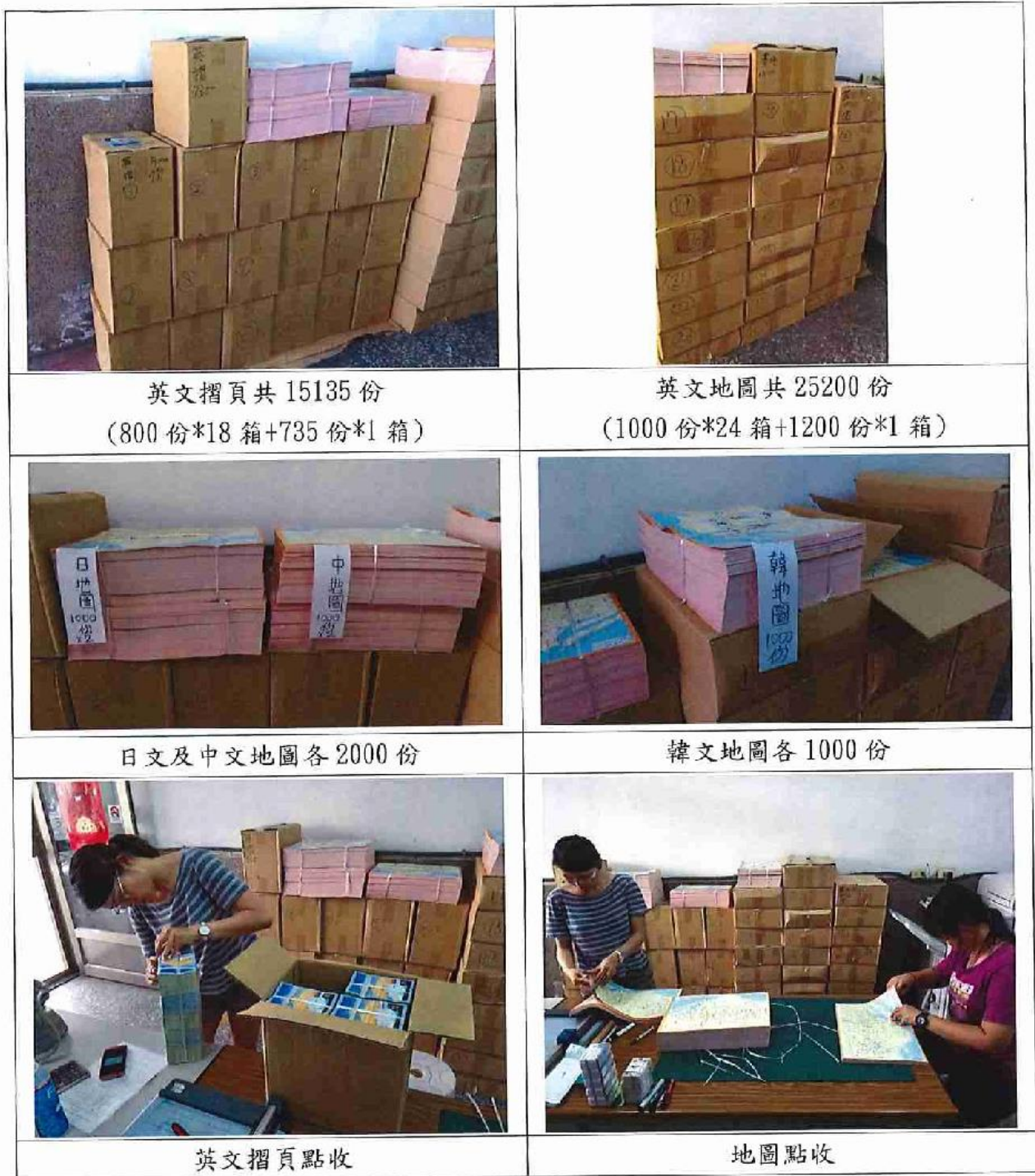


圖 2-3：文宣品驗收工作照片

三、 郵輪旅客觀光外語服務培訓課程規劃訓練

本校需規劃至少 4 小時課程，內容需包含：郵輪旅客觀光服務須知及高雄觀光景點簡介（內容需以機關指定之外語呈現教材，旅遊景點以高雄市政府觀光局官網為參考依據），教材設計原則為使學員培養跨文化溝通之接待能力，執行本案後續「郵輪旅客服務」為主，務必使學員熟悉將提供給郵輪旅客之文宣品內容。（郵輪旅客觀光外語服務培訓課程規劃訓練報告書請參考附錄一。）

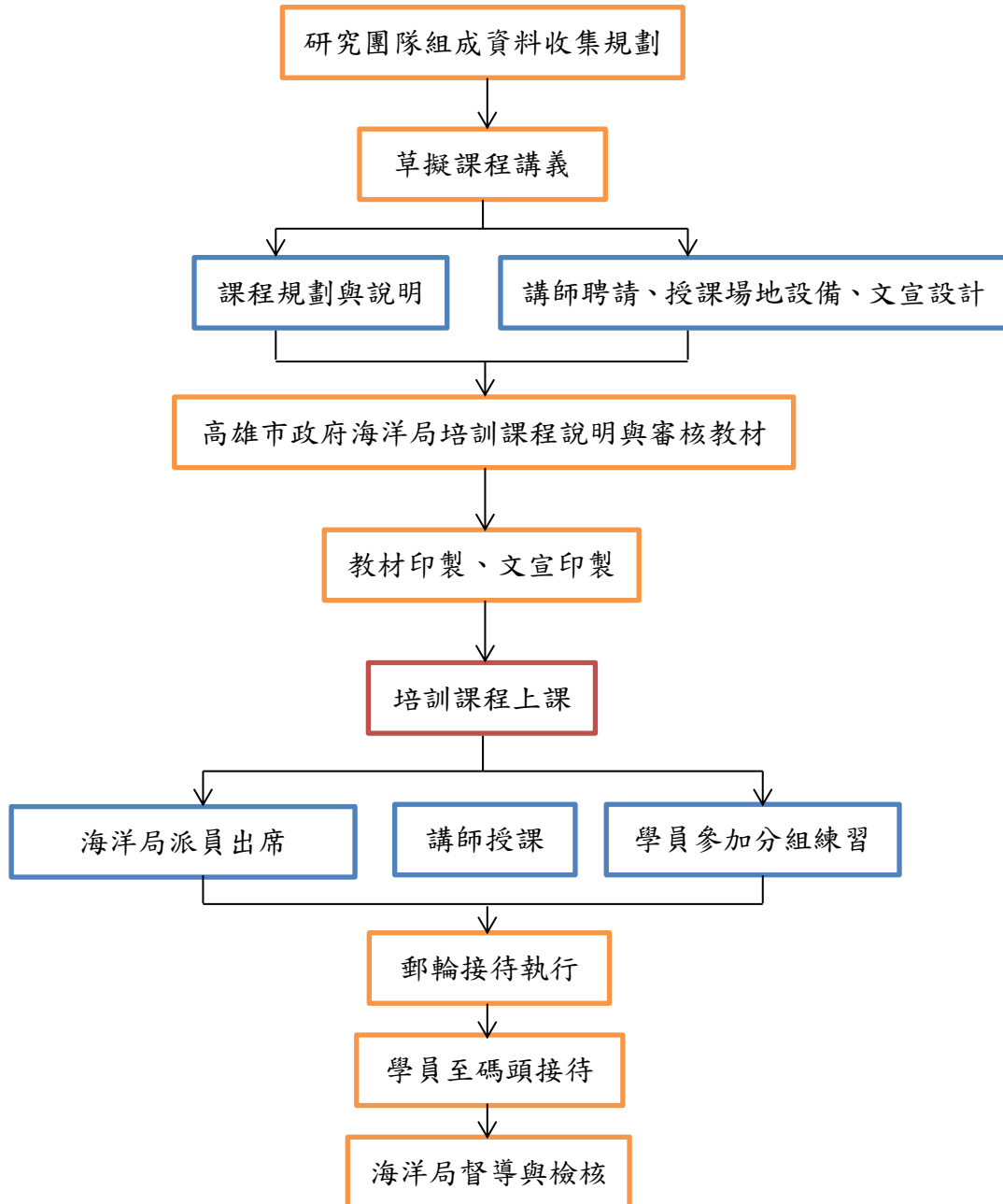
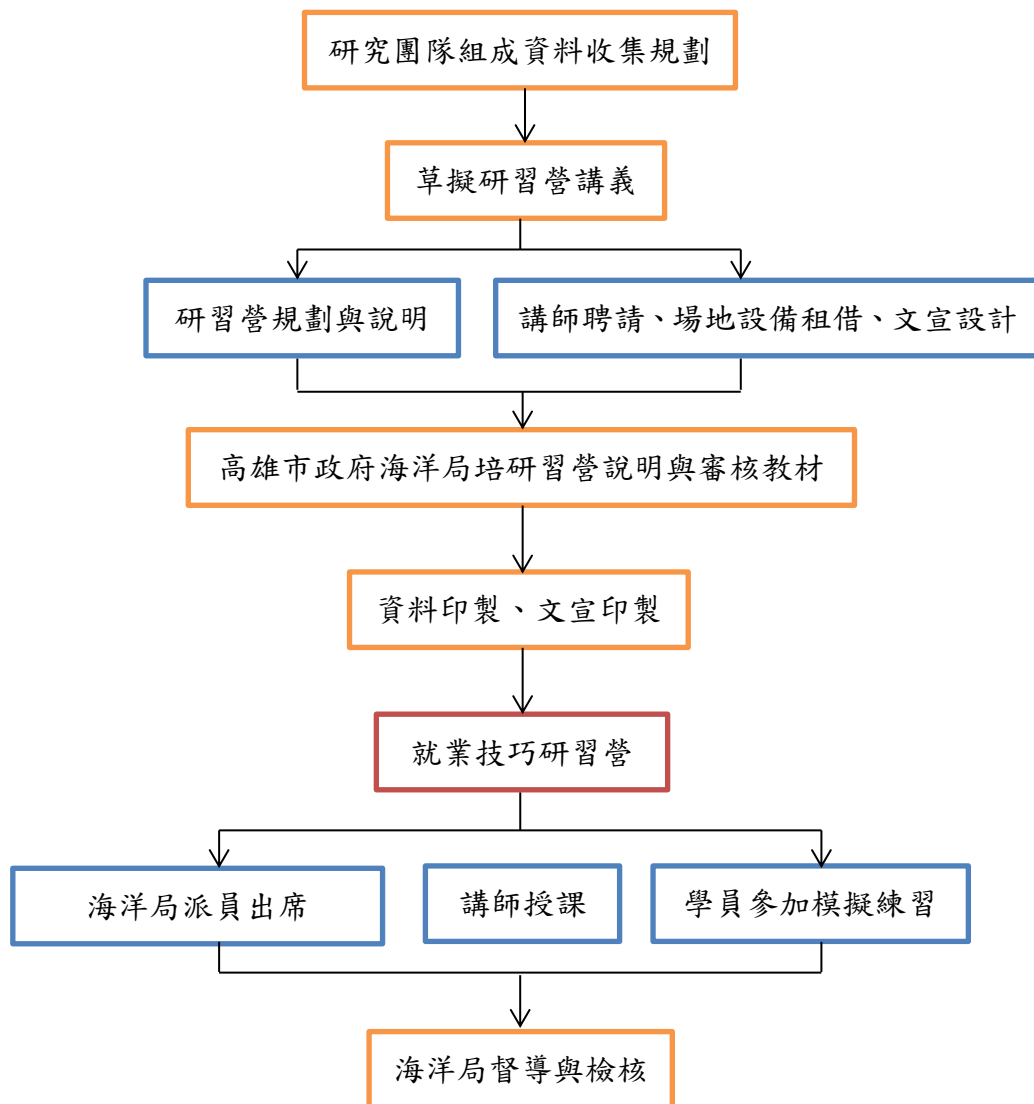


圖 2-4：課程執行流程圖

四、 國際郵輪服務人員議題相關之座談會

根據「2018 高雄港郵輪旅客服務計畫」契約書第二條履約標的：「廠商必須要辦理 2 場與「國際郵輪服務人員」議題相關之座談會，座談會辦理方式由得標廠商提案經機關同意後辦理，所需經費已內含於契約價金〈含講師聘請費、講座宣傳費、人員報名作業庶務費、場地設備租借費、會議資料印製費及講座攝影紀錄費等〉，倘單場報名人數超過 30 人，廠商得另酌收報名費，報名費金額須先報經機關同意。」（2018 國際郵輪服務人員就業技巧研習營報告書請參考附錄二。）



註：經海洋局核備，座談會以研習營方式辦理。

圖 2-5：研習營執行流程圖

參、執行

一、 執行紀錄

為了使相關單位了解郵輪旅客的需求並協助旅客，本校依照契約要求，每次至少派 4 名服務人員，但因為來船屬性不同，本校因應不同郵輪派駐適當人力支援。由計畫主持人鄧文龍老師帶領之下，協同謝東利助理教授、郭雅芬講師、蔡燕昭講師、郭美宏講師、李淑真、楊蕙瑄、莊淑如等人派駐協助服務（詳見下表 3-1），相關細節如下表：

表 3-1：郵輪服務出勤表

序號	日期	船號	參與人員	出勤人次
1	107 年 01 月 02 日	千禧號	鄧文龍、李淑真、顏思云、黃苡琳、高菀菱。	5 人
2	107 年 03 月 13 日	諾帝卡	鄧文龍、李淑真、陳惟中、鄭吟屏、宋雯莉、陳采瑩。	6 人
3	107 年 03 月 13 日	千禧號	鄧文龍、李淑真、張旖芝、江之凡、張心怡、王靖茹、陳彥慈、簡好倩、陳采瑩、金荷婷、曾俞晴、洪莉婷、林欣霏、王思文、林姿佑、蔡昕祐、陳渝婷、沈俞秀、楊雯蔚、張忻妤、林婕安。	21 人
4	107 年 03 月 19 日	華輪丹	鄧文龍、李淑真、蔡燕昭、郭美宏、蔡予茵、莊淑如、郭健妤、黃琬珊、游雅涵、游芷晴、沈俞秀、洪郁瑄、許馨尹。	13 人
5	107 年 04 月 06 日	七海航海家	鄧文龍、李淑真、蔡燕昭、郭雅芬、朱容禎、宋雯莉、曾云宥、陳怡辰、陳冠汶、董鈺蓁、李育儒、馬劭瑄。	12 人
6	107 年 04 月 10 日	挪威珍寶	鄧文龍、李淑真、楊蕙瑄、許珮筠、黃馨慧、賴姿羽、許媛茹、鄭淑方、陳宥霖、蔡俞宣、李阡爾、陳莞淇、張芯臻、廖琳軒、徐仁婕、張若穎、江妮溱、鄭詠心、紀育如、李侑倫、王綺雪、黃于綿、劉芷沅。	23 人

7	107 年 04 月 11 日	EUROPA2	鄧文龍、李淑真、王靖茹、朱喬琳、游瑞瑜、林姿佑、何順恩、陳莞淇、林婕安、張忻妤、賴品姍、張旖芝、蔡孟潔、許捷安、王綺雪、方宣歲、邱諶萍、陳颯璇、陳仲霖、林沛伶、劉伊庭、劉晏伶、洪子諗、吳妮蓁、邱筱歲、吳佩恩、李力妘、楊雯蔚。	28 人
8	107 年 04 月 26 日	璽寶旅行者號	鄧文龍、李淑真、楊蕙瑄、莊子靚、陳莞淇、謝瑜軒、陳品芳	7 人
9	107 年 6 月 5 日	處女星	鄧文龍、李淑真、楊蕙瑄、林杭穎、許珮筠、黎幸儒、劉芷沅、楊雅欣、王筠婷。	9 人
10	107 年 11 月 8 日	偉特丹	鄧文龍、李淑真、吳碧禎、莊淑如、許馨方、邱琬煊、陳彥慈、林宜穎、蔡佳盈、吳坤達、李佳蓉、李元禎、施怡辰、謝欣芸、郭芄妘、張旖芝。	16 人

二、 執行成果

郵輪旅客普遍分為團客、自由行旅客以及船員三種，船員部分皆為識途老馬，很清楚自己的方向，故在此不做贅述。至於團客方面行程由旅行社帶領規劃，甫下船就有專人專車接送，不會有太大問題。而自由行旅客方面行程規畫較為隨興，甚至有許多人對自己的目的地毫無頭緒，且自由行旅客容易因為語言隔閡，與計程車司機溝通方面有障礙。幸虧本校志工精通多國語言，常常適時幫助許多不諳英文的外國旅客（如日本籍、西班牙籍），達到溝通橋樑之目的。

而在旅遊喜好方面，長期觀察下來發現家庭式自由行旅客或是比較年輕一點的旅客偏好夢時代、三多商圈等購物商場，因為此類大型購物商場設備完善，有餐廳也有購物區，且距離碼頭皆不過 20 分鐘車程，容易到達。而散客單人或雙人旅客偏向文化知性之旅，常指定要去旗津、蓮池潭等景點參觀。另外偶爾會有特殊需求的旅客，例如詢問何處可以維修電子產品、買土產或是要去按摩店，此時較為棘手，考驗服務人員對在地產業的熟悉程度。

肆、執行檢討與建議

一、港區內動線及硬體設備相關

表 4-1：港區內動線及硬體設備相關檢討與建議表

項目分類	細項說明	執行團隊建議	辦理情形
外幣兌換	1. 旅客持英鎊兌換，銀行兌換幣別中無英鎊。	建議港務公司事前告知旅客可在港區櫃台兌幣及可兌幣幣別，避免類似情況再發生。	經海洋局協調，已請高雄銀行及港務公司合作，使航商提前通知旅客現場能兌換之幣別。
	2. 旅客在郵輪上收到的匯率訊息與銀行提供的不同。	請港務公司事前告知旅客遊輪上公告之匯率並非即時匯率，且兌幣時以即時匯率計算。	經海洋局協調，已請港務公司告知旅客遊輪上公告之匯率並非即時匯率。
	3. 兌幣手續費收取方式及金額不一。	請高雄銀行將手續費之告知看板放大，並提醒旅客是以「每一交易人次」為手續費計算單位。	海洋局反應，高雄銀行已辦理。
	4. 台幣不足導致無法兌幣。	建議銀行定時補充貨幣避免台幣不足無法兌換，或提前跟港務公司索取旅客資料參考須備台幣數量。	經海洋局反應，由高雄銀行備足所需金額。
	5. 港區內原設置的ATM地圖疑似遺失，導致旅客無法尋找ATM地點。	加強檢查港區服務設施及資訊，定期修復設備瑕疵並補足服務資訊文宣。	本校學生加強訓練，得以在任何情況下能提供旅客資訊，並且於服務前確認周遭環境及設備等。
	6. 許多旅客反映兌幣手續費過高。	建議將此問題反映給各銀行，商討是否調整兌幣手續費，或以量計價。	海洋局已建議高雄銀行辦理，惟高銀表示考量成本效益，此為公司規定。

項目分類	細項說明		執行團隊建議	辦理情形
港區動線規劃	1.	港區大廳除了旅客兌換錢幣人潮外，團體旅客出口動線也在同一方向，人潮一度無法消化。	建議將外幣兌換處設置在距離出口較遠處，避免兩邊人潮重疊，並安排外幣兌換隊伍換方向維持秩序。	經海洋局協調，已請港務公司增設紅龍及調整兌換隊伍流動線，問題已大幅改善。
港區接待服務	1.	自由行旅客比原預估人數增加近三倍之多，導致服務諮詢櫃台湧進大量旅客，頓時櫃台人潮擁擠，文宣品亦超出團隊預備數量。	可參考以往遊輪旅客數量，若以往人數較多，可增加服務諮詢之志工人數，除了可以排解超出預期的旅客，也可提供更多學生學習機會。文宣品增加備用數量，同時建議旅客若為同行者盡量不要索取過多文宣，響應環保。	由本校協助。
	2.	旅客接連上岸無法疏散人潮，動線重疊導致現場混亂。	加強接待志工訓練，培養志工主動積極的態度及臨場反應能力。	由本校加強學生能力，並且告知相關單位能於旅客較多之航次提供協助。
	3.	旅客下船時間點太早，許多景點尚未營業開放。	大部分旅客對文化歷史類的比較有興趣，志工可建議船班較早的旅客先至旗津、或較遠的蓮池潭、佛光山等地，於返途時再前往購物區或離碼頭較近的景點，伴手禮可至香蕉碼頭或棧貳庫購買。	由本校加強學生能力，並且已整理更多詳細資料提供服務志工。

二、 陸地交通相關

表 4-2：陸地交通相關檢討與建議表

項目分類	細項說明		執行團隊建議	辦理情形
計程車	1.	旅客反映計程車司機肆意更動車費、抬高價位，強迫旅客的乘車時數。	加強司機教育訓練，對於搭乘計程車的旅客，除給予地圖、摺頁等文宣品外，亦須提供計程車至各景點之相關費用、距離需時、規定及投訴方式等資訊卡。 交通局應加強違規取締，可請旅客及司機下載客資料或填寫滿意度調查，做為日後發放通行證依據。	經海洋局協調，已建議交通局多加巡視並取締違規司機。
	2.	計程車司機嚼檳榔及抽菸。		
	3.	司機進入港區大廳內拉客（5-6人）。		
	4.	諮詢服務人員在協助與旅客口譯中，計程車司機一直插話中斷翻譯。	建議本校學生在未接收到相關單位請求協助前，勿擅自前往。	已由海洋局及本校協調辦理。

項目分類	細項說明		執行團隊建議	辦理情形
接駁服務	1.	接駁車無準時抵達，導致接待人員無法告知回應旅客。	安排接駁車時刻表，並提醒接駁車司機提前約 5-10 分鐘抵達港內接駁地點。	經海洋局協調，已請交通局提醒接駁車司機注意發車時間，並請港都客運於「高雄港郵輪服務平臺」之 Line 工作群組上發佈接駁車營運時間。
	2.	船公司另備接駁車接送自由行旅客至美麗島捷運站，但諮詢櫃台第一時間未被告知此訊息，旅客也不清楚接駁車的目的地、收費方式及價格。	需與港務公司資訊互通，事前將接駁事宜安排妥當避免資訊混亂。(含收費方式、目的地、時刻表等)	經海洋局協調，已請相關單位在服務至少前一日於「高雄港郵輪服務平臺」之 Line 工作群組，告知當日提供之服務或設備等。
	3.	部分旅客以為接駁車免費；接駁車不找零，但旅客只有大鈔。	將不找零的看板貼出並且放大得以提醒旅客將大鈔換成零錢，且建議可在場內設置兌幣兌鈔機。	經海洋局協調，已請高銀多準備零錢供旅客兌幣，並請港務公司通知航商等相關單位協助事先通知旅客。
其他交通方式	1.	旅客欲持信用卡搭乘捷運。	捷運尚未開通信用卡搭乘。建議可將捷運及公車可使用之票種即搭乘方式於手冊上一併告知旅客。	已由海洋局協調一卡通進駐，提供旅客多元捷運搭乘方式。
	2.	旅客欲購買一卡通	可在港區內設置捷運交通卡購買處，提供旅客相關服務。	已由海洋局協調一卡通進駐，並請一卡通公司擺放場內設備及環境圖，使旅客能更了解攤販位置。

三、 其他

表 4-3：其他檢討與建議表

項目分類	細項說明		執行團隊建議	辦理情形
文宣品相關	1.	旅客反映樂活手冊字及地圖太小，看起來很吃力。	手冊排版以方便瀏覽為前提，建議將重要資訊之字體及地圖放大，方便旅客翻閱。	已由本校印製放大版地圖。
	2.	觀光局出版的新地圖內美麗島站到岡山線捷運站沿途無介紹旅遊景點位置圖，需與列印之放大地圖同時並用。	建議文藻放置於服務諮詢台，並請服務志工了解相關內容。	已由本校發放。
	3.	2017 年印製之英文版高雄樂活手冊僅剩 20 本庫存，無法於下次船班繼續供應。	本案印製之文宣品主樣提供給郵輪旅客，其餘如計程車、旅行社等營利事業團體不可大量索取；各版文宣品內容雖大同小異，各有其優缺點，可視旅客所需搭配使用。定期補充文宣品數量，以確保旅客能獲得相對應之旅遊資訊。	已由本校辦理，將嚴格掌控發放數量及對象。

項目分類	細項說明		執行團隊建議	辦理情形
通訊	1.	2 位以上旅客無法使用無線網路且資訊人員不在港區服務。	諮詢服務櫃檯人員提供手機顯示的訊息，再轉給高雄港務公司人員。	經海洋局協調，港務公司已加派人手於現場提供專業協助。
	2.	旅客欲購買電話 SIM 卡。	可在港區內設置電信服務中心，提供旅客短期通訊功能服務。	海洋局已向港務公司反映，在網路與手機卡方面能給旅客更完善的解決法；港務公司表示未來郵輪旅運大樓將設櫃提供此類服務。
	3.	旅客詢問是否有無線網卡可以租借的服務。	可與電信公司洽談短期無線網路租用事宜。	
各級支援	1.	旅客持有申訴影片並詢問申訴管道。	應由主辦單位提供旅客服務窗口，讓旅客提供建議，建議可設置 e 化之平台，旅客能將意見反映給相關單位並進行改善。	經海洋局協調，類似案件可由各單位於"高雄港郵輪服務平台"上反映，再依據旅客申訴事由內容，由主政機關處理回應。
人力分配	1.	諮詢櫃台人員不足，無法協助銀行、一卡通櫃台、接駁車口譯服務。	可參考以往相同之郵輪人數去做調整，並且請銀行或是一卡通櫃台等處提前告知所需人力。	已由海洋局及需要人力之櫃台協調辦理，本校將根據郵輪旅客人數調整志工招募人數。

四、 本校改善方式

因應旅客國籍、喜好、進港時間、氣候等眾多因素，以及過去檢討之內容，本校學生須加強景點介紹能力，對於港區內及周遭環境應更佳熟悉；並且在介紹方面對高雄之景點有更多了解，不再著重在港區附近之景點，高雄仍有許多具觀光潛力之地區，若是學生能掌控及了解更多資訊及地區，將能以更專業的態度把更多高雄的在地文化、人文、景觀等介紹給外國旅客。

(一) 對於加強訓練方式如下

1. 蒐集並整理旅客之常見 Q&A 予服務志工，使其能更清楚旅遊資訊。
2. 針對固定班底者，發放「高雄港郵輪旅客服務計畫執勤注意事項」，藉以了解並得以掌控現場。
3. 對於出勤人員，發放「高雄港郵輪旅客服務計畫人員值勤前檢核表」，藉以確認所有服務志工皆已了解基本資訊。
4. 為得知旅客常去景點，未來將發放並統計「高雄港來臺郵輪旅客觀光動向服務台調查」，服務志工將能針對較無頭緒的自由行旅客作為推薦首選景點。

經典問題 Q&A

Q1.你可以介紹我這附近有那裡可以去嗎?

A1-1.對於尚有 4~8 小時左右的旅客，行程路線及車資如下：

I. 蓮池潭

a. 計程車

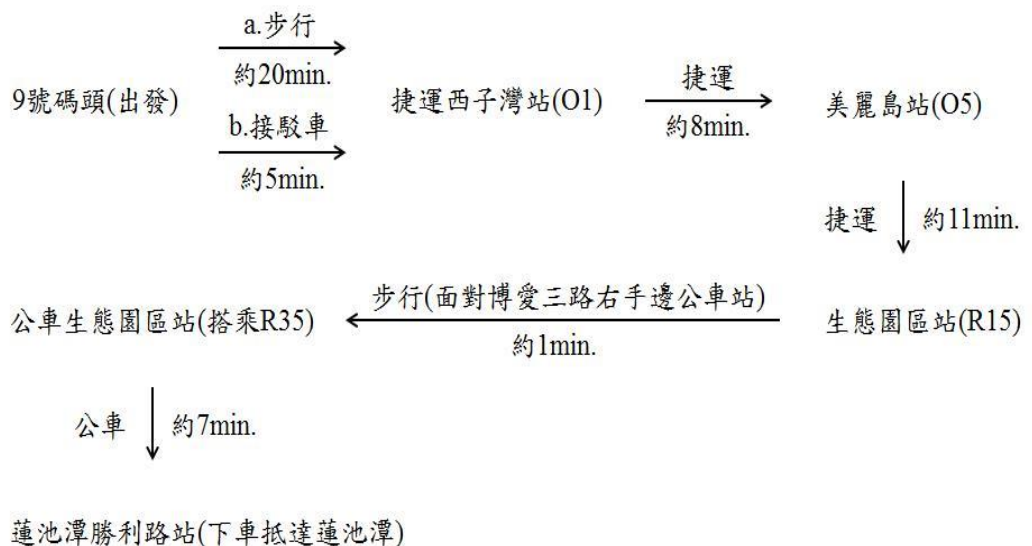
單向路程約 25 分鐘；包車或跳表請參考交通局計程車收費標準。

b. 大眾運輸：

單向接駁車 30 元（1 美元）或免費、捷運 30 元、公車 12 元。

c. 行程規劃

- 蓮池潭勝利路站下車後可步行或站旁租借 city bike 沿著潭邊一路往北觀光龍虎塔、春秋閣、啟明堂等臺灣廟宇文化，之後持續往北至孔廟周邊傳統市場淺嘗臺灣水果或泮咖啡（有英語服務）享用午餐，午後可參加泮咖啡旁的高雄水上彈跳（彈跳設施需至少 1 小時）或回到公車下車處旁（蓮池潭南邊）之 Lotus WakePark 蓮潭滑水主題樂園（有英語服務，滑水設施需至少 2 小時以上）玩水上設施。
- 對於不想或不便玩水上設施的遊客，若在泮咖啡處可於泮咖啡休憩、與店員聊天或參觀孔廟；若已回到南邊公車下車處，可前往公車站對面之龜山登山步道、眷村文化館等地參觀或等候同行隊友。
- 回程建議請泮咖啡或 Lotus WakePark 蓮潭滑水主題樂園協助呼叫計程車直接回至 9 號碼頭準備搭船。





II. 佛光山或美濃+旗山老街

a. 交通：因佛光山或美濃方向較為偏遠，故建議旅客直接包車前往以免誤時或回程不便；單向路程約 50 分鐘；包車或跳表（不建議）請參考交通局計程車收費標準。

b. 行程規劃

- （對於只路過看一眼佛光山大佛的旅客）佛光山+美濃+旗山老街

路過看一眼佛光山大佛後，前往美濃板條街（約 10:00 後）品嚐美濃板條，之後前往美濃客家文物館了解客家文化（如：美濃紙傘、擂茶、陶藝等）後繼續品嚐客家傳統美食（如：蔥油酥、畫糖人、花生糖、龍鬚糖等），午後回程路過旗山可先參觀旗山孔廟、武德殿、旗山車站等散步消化後，接著於旗山老街品嚐在地小吃（如：麵線糊、陽春麵、當歸鴨、肉圓、臭豆腐、香蕉蛋糕、枝仔冰城香蕉冰等），結束後直接回 9 號碼頭準備搭船。

- （對於詳細參觀佛光山、佛陀紀念館的旅客）佛光山+美濃或

旗山老街，參觀完佛光山後約莫中午，可直接前往美濃或旗山老街享用午餐、觀光後回程。

- 選擇前往美濃者，可先於美濃板條街吃午餐後，前往美濃客家文物館參觀，若尚有時間可自由參加其擂茶DIY，或先至廣進勝紙傘工作室參加小紙傘DIY（約60分鐘）再前往美濃客家文物館逗留後回程。
- 選擇前往旗山者，可先於旗山老街享用午餐後，再一路觀光旗山車站、武德殿、旗山孔廟等後回程。

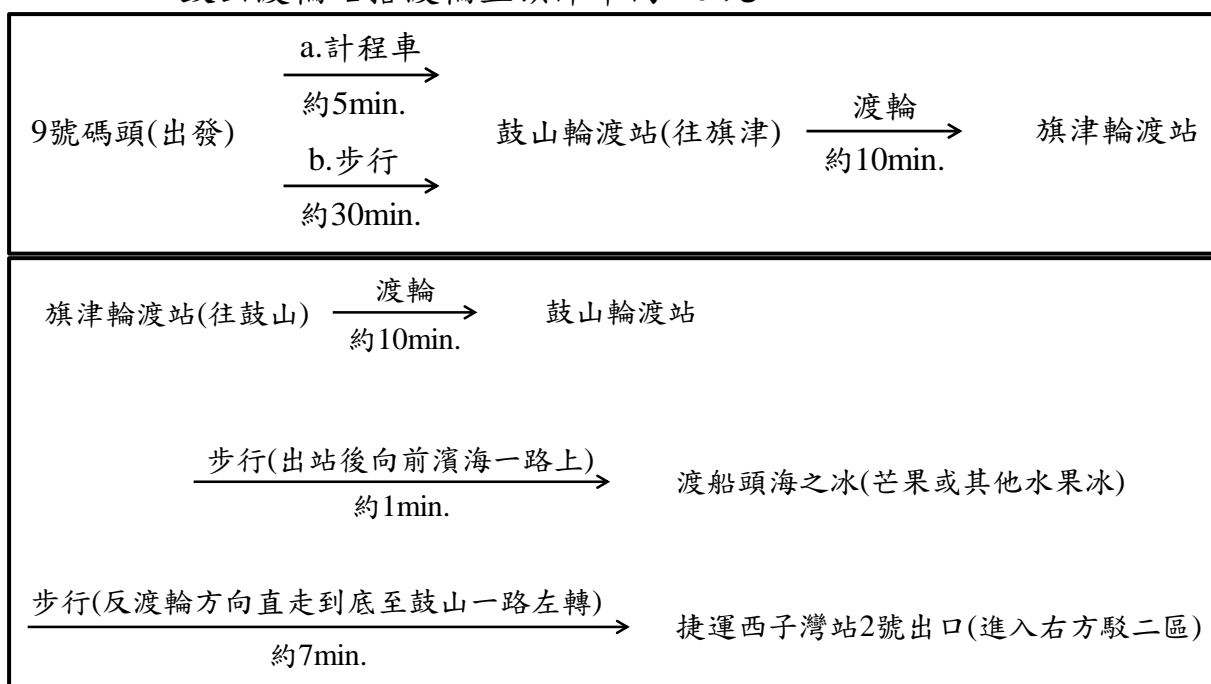
A1-2.對於尚有4~6小時左右、不想跑太遠的旅客，行程路線及車資如下：

I. 旗津+駁二

a. 交通

計程車至鼓山渡輪站單向路程約5分鐘，跳表約150元。

鼓山渡輪站搭渡輪至旗津單向40元。



b. 行程規劃

往旗津，抵站後可先於站外廟前街散步吃小吃（如：古早味番茄切盤）、海產（如：烤小卷），參觀旗津天后宮等，之後可搭乘人力三輪車或租借自行車遊覽旗津（若接近傍晚可於海邊觀看夕陽來杯啤酒後回9號碼頭準備搭船）。

下午可回到鼓山，出輪渡站後前行1分鐘於海之冰品嚐芒果或其他水果冰後，持續背著輪渡站前行至底於鼓山一路左轉抵達捷運西子灣站2號出口後，進入右方之駁二區觀光、買紀念品等，最後回9

號碼頭準備搭船。

- II. (對於購物又不單純只是購物且良於步行的年輕旅客) 新堀江+愛河
出大廳後搭接駁車/步行約 20 分鐘至捷運西子灣站 (O1) 搭乘捷運前往
美麗島站 (O5/R10) 轉乘至中央公園站 (R9) 下車, 2 號出口出來後即
達新堀江, 逛完街後沿著五福二路步行或中央公園進圓環處租借 city
bike 往五福三路、四路 (即愛河方向) 途經大立百貨及精品, 可於百貨
斜對面 (同向轉角) 之金城鴨肉專門店吃鴨肉後繼續往愛河方向, 路過
高雄女子高級中學後前方之 subway 愛河店對面有景點-玫瑰聖母聖殿
主教堂座。
- a. 騎乘自行車者可環繞愛河後騎往五福四路見大勇路後左轉於捷運鹽
埕埔站 1 號出口旁歸還自行車, 之後步行於大勇路上往駁二, 於蓬
萊路上左轉見香蕉碼頭後左轉進入港區回 9 號碼頭。
 - b. 步行者可視時間環繞愛河 (五福三路右轉河東路至中正四路歷史博
物館即可左轉沿另一河岸回頭見五福三、四路後右轉五福四路依上
述方式回到駁二及 9 號碼頭), 途中除了愛河河岸景觀外, 可搭乘愛
之船及參觀歷史博物館、電影館等。

A1-3.對於少於 4 小時或不良於行的旅客, 建議單景點遊玩, 如: 駁二特區、夢
時代、漢神巨蛋、新堀江、旗津等較近的市內景點或介紹其前往附近品嚐
在地美食。

A1-4.對於只想買紀念品/明信片的旅客: 香蕉碼頭及駁二藝術特區 (本東倉庫)。

A1-5.其他景點及資訊請參考樂活高雄自由行手冊或協助上網查詢。

Q2.出港區的交通及付費方式?

A2-1.團客/跟團遊覽車：請引導他們至有旅行社服務人員處即可

A2-2.接駁車：接駁車分為付費單趟 30 元（1 美元，不找零，可刷 iPASS）者或免費、與郵輪公司合作者，需視當天派遣至港區之接駁車而定（請當天服務人員到場後務必與帶隊老師確認）。

A2-3.計程車：直接前往目的地，包車或跳表請參考交通局計程車收費標準如下：

- a. 跳表：前 1.5 公里起跳 85 元，每 250 公尺加 5 元；請告知旅客可路上攔計程車返回港區。
- b. 包車：4 小時/600 元（每小時），4 小時共 2400 元，第 5 小時起加 500 元/小時，不一定要包車滿 4 小時，包車 1 或 2 或 3 小時皆可。
- c. 若需使用信用卡或外幣等，上車前務必向司機確認。

因文藻服務團隊不可介入計程車與遊客間之交流、講價等，故對於搭乘計程車之旅客務必給予其交通局計程車收費標準（綠色小卡）及觀光局觀光計程車乘車資訊（桃紅色小卡），以免旅客被計程車亂收費。

A2-4.步行：出大廳後左轉到檢哨站見香蕉碼頭後即出港區。可於西子灣捷運站搭乘捷運或輕軌（務必提醒旅客在車廂內是禁止飲食）。

- a. 香蕉碼頭至西子灣捷運站之步行路線：見香蕉碼頭後右轉於蓬萊路上，並於第一個路口（有警察局處）左轉於臨海新路上（沿路會看見輕軌軌道、哈瑪星鐵道文化園區），在第一個路口（鼓山一路）右轉可見到西子灣捷運（輕軌）站。路程約 20 分鐘。
- b. 離高雄港區最近的輕軌站是 C13 駁二蓬萊站（即過上述警察局後進入駁二之人行步道入口處）。票價一律 30 元。
- c. 大眾運輸票券
 - (1) iPASS：輕軌、捷運、渡輪及公車可刷（9 號碼頭有服務櫃台）
 - (2) 一日暢遊卡：捷運、渡輪及公車可刷（須至捷運站購買）
 - (3) 一日卡：僅捷運可刷（須至捷運站購買）
- d. City bike
 - (1) 須持已記名之一卡通或信用卡，1 張卡租借 1 台自行車，第 1 小時免費，61~90 分鐘 10 元，91~120 分鐘 20 元。

(2) 高雄市公共腳踏車租賃系統網路記名註冊：

<https://www.c-bike.com.tw/Portal/Member/TermsOfUse>



Q3.高雄港區 wifi 或哪裡可購買 SIM 卡?

A3-1.於 9 號碼頭大廳內有 kao port 及 1.Free WiFi (須看廣告) 兩個網點以供連線，出大廳後無法連線。

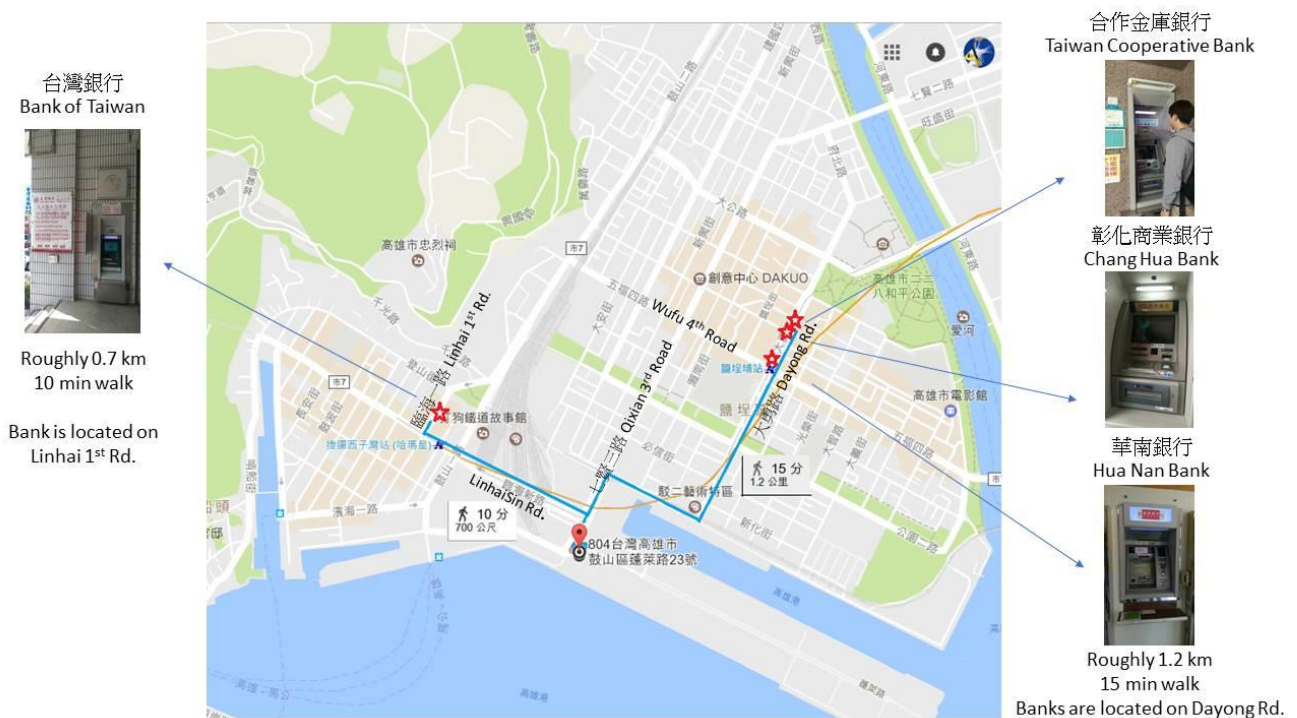
A3-2.於 2 號碼頭 (香蕉碼頭) 服務櫃台無法連線，連線請至入境玻璃門口或靠近香蕉故事館。

A3-3. SIM 卡須至高雄港區附近電信門市，如：中華電信門市直營服務中心 (西子灣服務中心-全年無休)，即西子灣捷運站 1 號出口往臨海二路方向，鼓波街 7-11 超商旁

地址:80443 高雄市鼓山區臨海 2 路 43 號

電話:123 或 0800-080123

服務時間:週一至週日：11:00~21:00，或參考下圖。



Q4.錯過高雄港櫃台（假日）換幣時間，市區內有何處可兌換（提領）錢幣？

A4-1. 106 年駐點高雄港的高雄銀行換幣幣別（截至 106.11.05 止。換幣別依各銀行有所不同，匯率以當日現場高銀櫃臺公告牌價為準，請服務當日先自行到櫃臺確認）：美金 USD、人民幣 CNY、港幣 HKD、日幣 JPY、歐元 EUR、澳幣 AUD，換幣手續費台幣 100 元。

A4-2. 銀行“錢幣兌換”旁有一台聯邦銀行的 ATM 可提款。

ATM 領款；遊客需先於其國家預先開通國外領款，才可使用卡片提款（例如：遊客是日本籍須在出發前先在日本的銀行開通）

A4-3. 銀行“錢幣兌換”的立牌背面有港區外金融機構換幣及 ATM 的位置圖，會請銀行行員離開港區時，將港區外可提款的地點資訊放置於明顯處。或服務台已列印新 ATM 的位置圖供參考，或請直接參考下圖。



A4-4. 百貨公司顧客服務中心（兌換）。例如大遠百（外幣兌換對於 eign Currency Exchange 1F 服務台，可兌換美金、日幣、人民幣、港幣 USD, JPY, CNY, and HKD are available at the service counter.）。

A4-5. 郵輪上也可兌換錢幣（但較貴）。

Q5. 高雄開頂雙層巴士、高雄市文化公車？

A5-1.高雄開頂雙層巴士-西子灣線

- 搭乘資訊：於駁二（城市商旅）前搭乘，票價 300 元（可於駁二站或車上買票，可使用一卡通）
- 停靠點：駁二大義倉庫→高雄港牌樓→香蕉碼頭→舊高雄警察署→武德殿→壽山 LOVE 情人觀景台→西子灣隧道-->雄鎮北門-->打狗英國領事館→打狗英國領事館官邸→西子灣→哈瑪星鐵道文化園區→鼓山渡輪站→高雄歷史博物館→玫瑰教堂

A5-2.高雄開頂雙層巴士-時代線

- 搭乘資訊：於夢時代搭乘，票價 300 元（可於夢時代站或車上買票，可使用一卡通）
- 停靠點：夢時代購物中心→五號船渠→MLD 台鋁→大立精品→台灣銀行→三鳳宮→三鳳中街→高雄中學紅樓→高雄車站→美麗島站→中央公園站→大遠百→85 大樓→高雄市立圖書館→高雄展覽館→中鋼總部大樓→輕軌經貿園區站
- 其他路線圖及相關資訊：

<https://www.kaohsiungsightseeing.com.tw/>



← 資訊網址



← 路線圖

A5-2.高雄市文化公車-哈瑪星線

- 搭乘資訊：起站「舊打狗驛故事館」，捷運橘線西子線站 2 號出口搭乘。票價 50 元一日玩到飽。周一休息；平日（二至五）10 時至 17 時：60 分鐘一班車；假日（含國定假日）10 時至 18 時：30 分鐘一班車。
- 停靠點：舊打狗驛故事館→武德殿→打狗英國領事館文化園區→高雄代天宮→鼓山魚市場（渡輪站）→香蕉棚（漁人碼頭）→駁二藝術特區→歷史博物館/電影館。
- 其他路線圖及相關資訊：

[http://culturalbus.khcc.gov.tw/home03.aspx?ID=\\$3001&IDK=2&EXEC=L](http://culturalbus.khcc.gov.tw/home03.aspx?ID=$3001&IDK=2&EXEC=L)



其他參考資料

1. 佛陀紀念館

開館更改時間：佛光山全年無休（周一~周日皆開放），佛陀紀念館自2017/03/07 日起逢週二休館，2018 年唯以下週二不休館：

- a. 2/20、2/27、3/6、3/13（2018 農曆春節期間）
- b. 5/01 勞動節
- c. 5/22 佛誕節
- d. 11/06 國際書展期間
- e. 11/20 佛光山萬緣水陸法會期間
- f. 12/04 佛光山萬緣水陸法會期間
- g. 12/25 2018 世界神明聯誼會

2. 高雄港區附近的店家（詳細位置請自行查閱網路）

a. 傳統市場：

出大廳左轉到底見香蕉碼頭後，於蓬萊路右轉直走緊接七賢三路，與其交叉之五福四路至大公路之左右兩側範圍內即有傳統市場及商家，如：鹽埕第一市場（瀨南街-小吃）、鹽埕示範市場七賢三路、鹽埕區新樂街（小吃及金飾飾品）、鹽埕堀江商場（12:00 才營業）。

b. 小吃-鹽埕區（其他請詳閱樂活高雄自由行手冊）

1. 郭家肉粽-高雄市鹽埕區北斗街 19 號。電話：(07) 561-6020，時間 07：00~23：00。月休 1 天（不固定）
2. 冬粉王-高雄市鹽埕區七賢三路 168 號，
3. 新樂街鴨肉飯-高雄市鹽埕區新樂街 231-1 號，開放時間：10:00-23:00
4. a.阿羅哈滷味、b.大溝頂阿囉哈滷味杏，高雄市鹽埕區大仁路 158 號
5. 高雄婆婆冰-高雄市鹽埕區七賢三路 135 號。捷運鹽埕埔站一號出口步行約 10 分鐘。
6. 樺達奶茶-鹽埕總店 地址：高雄市鹽埕區新樂街 99 號，電話：07-5512151。
7. 高雄鹽埕老店-大胖碳烤三明治。電話：07-5610262。地址：高雄市鹽埕區大公路 78 號。

3. 美（藥）妝店

- 康是美-地址：高雄市鹽埕區五福四路 92 號。電話：07-9766328

- 屈臣氏-地址：高雄市鹽埕區五福四路 55 號。電話：07-5328478

4. 零食/賣場

- 全聯福利中心-地址：高雄市鹽埕區七賢三路 243 號。電話：07-5212952
- 家樂福高雄愛河店-地址：高雄市三民區河東路 356 號。電話：07-2725066

5. 電器用品店

- 燦坤-地址：高雄市鹽埕區大勇路 110 號。電話：07-5311160

6. 其他店家/購物（詳細位置請自行查閱網路）

- a. 明信片/文創商品：香蕉碼頭、本東倉庫商店
- b. 高雄物產：高雄物產館（蓮池潭旁、高雄郵政總局旁-較小）、漢神巨蛋店 B1 也有很多高雄名產（適合要去逛瑞豐夜市的旅客）、各百貨公司超市或美食街（通常是在 B1 或 B2）

c. 伴手禮：

c-1.高雄伴手禮肉紙肉乾・味芝坊

電話：07-2865518、0800-092-888

地址：高雄市新興區中正四路 70 號（鄰近捷運美麗島站）

高雄捷運美麗島站 1 號出口，沿著中正四路（鹽埕、西子灣方向）步行 5 分鐘即可抵達。

c-2.高雄港大廳的伴手禮攤位 106/11 起重新規劃中。

c-3.烏魚子

- 好味珍烏魚子

電話 07-5515805，地址：高雄市鹽埕區七賢三路 119 號

- 東順記食品

電話 07-5217012，地址：高雄市鹽埕區七賢三路 107 號（9 號碼頭左轉步行至香蕉碼頭約 5 分鐘右轉七賢路直走）

- 明麗烏魚子專賣店

電話 07-571-1696，地址高雄市旗津區中洲里 68-11 號（坐鼓山渡輪站至旗津輪渡站）

d.其他有名餐廳：

- 鼎泰豐（漢神巨蛋購物廣場） 高雄市左營區博愛二路 777 號 B1。電話：(07)553-3312。地址：高雄捷運紅線 R14 巨蛋站，5 號出口出站，週一至週五 11:00-21:30，週六、日及例假日 10:30-21:30

e.足底按摩：

- YoKoSo 日式健康按摩館

預約電話 07-5319025 或 0938781898，地址：高雄市鹽埕區莒光街 197 號 7 樓之 3 (鹽埕埔站 2 號出口步行 2~3 分鐘即可到達)。11:00~23:00/ 可用日文交談

- 左腳右腳經典泡腳會館

電話：07-2265599，地址：高雄市苓雅區中正二路 105 號 (捷運 07 文化中心站 2 號出口)。全天候 24 小時營業

服務項目：腳底按摩 (40 分鐘/700 元)、身體推拿 (60 分鐘/900 元)、精油 SPA (60 分鐘/1100 元)、藥浴 (30 分鐘/400 元)。

- 鄧老師連鎖養生館【瑞豐店】

旅客若想去逛瑞豐夜市可推薦去，離瑞豐夜市只隔 1 條街 (步行 1 分鐘內)，從巨蛋捷運站 2 號出口步行 6 分鐘可到達

電話: 07-5866025，地址：高雄市鼓山區裕誠路 1142 號 2 樓。15:00 開始營業

服務項目：腳底按摩 (40 分鐘/500 元，70 分鐘/950 元)、全身指壓 (70 分鐘/850 元)、全身精油 SPA (70 分鐘/1200 元)。

4. 哪裡可以辦退稅？

- a. 在高雄港檢驗區內有自動退稅機及櫃台 (離台時的最後一站才可退稅)。
- b. 市區內無免稅店，只有機場內才有。但大遠百內有退稅櫃台 (三多商圈 R8 捷運站 1 或 2 號出口，退稅服務 Tax Refund 8F, Customers who are not a ROC resident could have their tax refunds. When they spend over 3000 NTD shopping in our Far Eastern department store.) 及夢時代內也有退稅櫃台 (夢時代 1F 藍鯨館退稅服務中心)。

5. 愛之船

營業時間為每日下午 4 點至晚上 11 點，愛之船的航行路線是沿著愛河行經五福橋、中正橋、七賢橋、並在最後的建國橋前進行迴轉的動作，船上的助手也會沿途導覽解說，幫助了解愛河與高雄人文歷史發展關係。

6. 夜市

- a. 六合夜市

營業時間：17:00~1:00；搭乘高雄捷運紅線，於「美麗島站」下車。11 號出口出站立即向左 (往六合二路方向) 步行約 5 分鐘可達。

b. 瑞豐夜市

營業時間：17:00~00:00；搭乘高雄捷運紅線，「捷運巨蛋站」1 號出口直行一個校區即達，步行約 5 分鐘。

***詳閱上述資訊並完成重點/筆記標註後，請留下**

班級：_____ 學號：_____ 姓名：_____

高雄港郵輪旅客服務計畫執勤注意事項

說明：

1. 固定班底者（計畫主持人、老師或專案助理）於執勤前（工作人員須提早至少 30 分鐘至現場完成前置作業）請務必依據當天船班及現場情況，於以下各工作項目分配適當人數，並確實要求非固定班底之執勤人員完整填答自我檢核表。
2. 執勤人員請於開始執勤前，完成個人的自我檢核表並確實知道各問題答案，如有疑問請立即詢問固定班底或資深執勤人員。
3. 海洋局人員督導注意事項如下：
 - (1) 文藻團隊出勤人員須至少 4 人。
 - (2) 非固定班底者每人都需於執勤前完成自我檢核表填答（核對人數張數並得抽問出勤人員檢核表上問題）。
 - (3) 離場前請於當日所有出勤人員的工作日誌上簽名（張數依據當日出勤人數而定），簽名時得要求出勤人員現場口述當日服務心得或模擬旅客提問請同學回答。
 - (4) 文藻團隊提供服務項目：旅遊及乘車資訊諮詢、兌幣處口譯、依據本局代表需求協助解決現場狀況（如：支援接駁車及一卡通處口譯）。為保護文藻團隊/學生權益及安全，未經允許不提供旅客與計程車司機間口譯服務，更不允許介入協助議價過程。
4. 其它：維護文藻團隊執勤安全，非屬上述服務項目則要避免其它單位濫用本團隊人力。

人力分配表-由固定班底現場分配及填表		
項次	工作項目	負責人力
1	服務櫃台：旅遊及乘車資訊諮詢及蒐集數據	人
2	兌幣櫃台、一卡通及 ATM 等：口譯及蒐集數據	人
3	接駁車：口譯及蒐集數據	人
4	拍攝執勤照片及彙整工作日誌（問題數據化）	人
填表日期： 年 月 日 本次已填寫檢核表出勤人數：		人
上述人力分配視情況可彈性流用或重複擔任，但需確實完成工作內容。		
填表人簽名：_____ 填表日期：____ / ____ / ____		

高雄港郵輪旅客服務計畫人員值勤前檢核表

說明：

1. 執勤人員請於開始執勤前，完成個人的自我檢核表並確實知道各問題答案、瞭解現場環境，如有疑問請立即詢問老師或資深執勤人員。
2. 本計畫為文藻大學與海洋局（承辦人：趙小姐 Joyce）簽約專案，依據契約規定，文藻團隊每航次至少派 4 人出勤，提供服務項目：
 - (1) 旅遊及乘車資訊諮詢、兌幣處口譯。
 - (2) 依據海洋局代表需求協助解決現場狀況（如：支援接駁車及一卡通處口譯）。
為保護文藻團隊/學生權益及安全，未經允許不提供旅客與計程車司機間口譯溝通，更不允許介入協助議價過程。
3. 執勤人員於服務後，請用心填寫服務心得，並將旅客問題數據化，如：旅客詢問有無回程接駁車_____人次、旅客反映計程車車資太貴_____人次。

自我檢核表		
事項	內容	了解打勾
1	當天本團隊服務志工可支援那些語言？他們站哪裡服務？ <u>怎麼用英文（及自己主修外語）表達下述各問題？</u>	
2	今日郵輪離港時間？旅客最後登船時間？	
3	接駁車相關問題： (1) 是否有接駁車？ (2) 收費方式價錢？若為零錢請建議旅客先行至銀行櫃台兌換 (3) 營運時間？ (4) 是否有回程？ (5) 是否找零？ (6) 是否不分年齡層統一票價？	
4	計程車相關問題： (1) 跳表及包車分區？位置？ (2) 包車時間（不一定要滿 4 小時才可包車）及車資？ (3) 與司機互動原則？（不介入講價、不直接跟司機互動） (4) 跳表計算方式：前 1.5 公里 85 元，每 250 公尺加 5 元 (5) 司機收費方式：是否收外幣？（美、港或其他）？收信用卡？ (6) 蓮池潭、佛光山等較遠、難取得公車資訊或難叫車處請建議包車。	
5	外幣兌換： (1) 外幣兌換位置？ (2) 可換幣別及匯率（匯率依據高銀當日櫃台公告為準）？手續費？	

	<p>(3) 高雄銀行服務時間？</p> <p>(4) 9 號庫內有無 ATM？</p> <p>(5) 最近可領錢/兌幣銀行（位置&距離）？</p>	
6	<p>(1) WiFi 連線方式？</p> <p>(2) WiFi 連線有問題要找港務公司的人協助旅客，港務公司的服務櫃臺在哪？</p> <p>(3) 9號庫內無販售 SIM 卡、捷運一日券，旅客有需要怎麼辦？</p> <p>(4) 可於何處購得 iPass？</p>	
7	<p>文化/觀光公車相關問題：</p> <p>(1) 搭車地點？</p> <p>(2) 搭車時刻？</p>	
8	<p>(1) 心中自擬幾個推薦景點？</p> <p>（如：2~4 小時半日遊、4~6 小時之行程及予行動不便者之建議行程）</p>	
9	<p>(1) 買高雄伴手禮要去哪裡買？</p> <p>(2) 高雄小吃推薦地方？</p>	
10	ATM 提款卡問題：需先於其國家預先開通國外領款，才可使用卡片提。	
11	<p>佛陀紀念館自 2017/03/07 日起逢週二休館，唯以下週二不休館：</p> <p>2018 年唯以下週二不休館：1、2/20、2/27、3/6、3/13（2018 農曆春節期間） 2、5/01 勞動節 3、5/22 佛誕節 4、11/06 國際書展期間 5、11/20 佛光山萬緣水陸法會期間 6、12/04 佛光山萬緣水陸法會期間 7、12/25 2018 世界神明聯誼會。佛光山無休（周一~周日皆開放）</p>	
<p>填表人簽名：_____ 填表日期：____/____/____</p>		

伍、結論與活動建議

一、 結論：

發展郵輪產業經濟，專業性人才為不可或缺的重要性元素。首先需培養郵輪工作人員，這需要相當高要求的外語基礎及服務意識，在發生突發事件時還要有靈活應變能力；其次需要培訓郵輪技術人力，以供郵輪修護系統之用。最後需要培養郵輪接待人員，也就是郵輪旅遊顧問類人才，這是本校可以擔綱的部份。誠如上述所言，推動高雄郵輪產業，從對高雄市政府而言，可以提升高雄遊憩的觀光服務品質。對高雄相關產業，各國郵輪願意到高雄停靠，可以活絡高雄的相關產業。對於本校，老師可以拓展領域強化或開授相關郵輪課程內容，另一方面，也讓學生不僅學習外語，強化臨場外語接待能力與瞭解郵輪觀光相關產業的現狀，為未來從事相關產業提供很好的無縫接軌達到多贏效果。

可惜 2018 年郵輪航班取消多次，且有 16 航次為母港作業，母港作業航次不需要設置國際郵輪旅客接待櫃台，因此本校在執行本案 2018 年全年度出勤服務總航次截至 11 月底只有 10 次，遠低於原契約書表訂 30 航次，甚為可惜，希望未來本校能與相關單位（高雄市政府海洋局、高雄港務公司、高雄市政府交通局、高雄市政府觀光局與相關局處單位）密切合作，讓蒞臨高雄港的旅客能有一個美好的回憶，形成口碑，也吸引更多郵輪公司載送更多旅客蒞臨高雄、屏東、台南與鄰近地區，體會上述地區的旅游特色，擁有一個美好回憶。

二、 建議：

(一)接待人員

- a. 服務精神及態度。本校郵輪接待人員屬志工性質，多為在校生，只要願意參與服務者皆可自由報名參加；接待對象為國外來臺(甚至僅止於高雄)觀光之旅客，大多數皆為第一次來臺，一般停留時間半天不到，接待人員為旅客出關後第一時間所接觸之「臺灣印象」，於此而言已不僅代表自己代表校方，更代表國家的門面，故此參與郵輪接待之人員須首重服務精神及態度。又前所提及，因接待人員多為在校生又屬自由報名之志工性質，故對於只是圖個服務證明、混水

摸魚者，活動指導者應當下適時介入勸導，未改善者應列入往後相關活動之黑名單，且不發予其服務證明以示懲戒及維護公平性，而此規範應附于接待人員之報名公告上使眾人知悉，而非不教而誅。

- b. 旅遊地區相關資訊之熟悉度、語言溝通能力及耐性。郵輪主要航行於各國間，旅客藉由船班停靠時間下船至當地遊玩、感受各國不同地方之人文歷史等氣息及特色美食，因其為近年漸為熱門的旅遊方式之一，又靠港停留時間不長，就以臺灣相關旅遊書籍而言，有別於經由機場入境者，其相關旅遊資訊幾乎可說是沒有，故於官方政府、民間旅社及出版社等投入更完善之相關硬體或軟體之設備或設施建構前，更仰賴的是接待人員對旅客入關地區(高雄)之熟悉度。如何以自己熟知之景點、交通方式，搭配企劃團隊所製作之觀光地圖，佐以雙方所能溝通的語言，有耐性地消除彼此間的文化、理解等層面隔閡亦是接待人員應具備能力之一。
- c. 自我探索及成長。常聽到有句話：「人生就像一本書。」只要你還沒看完最後一頁，甚或一個章節，你很難精準地預測到現在你所讀到的將會帶給你後續怎樣的情節發展，然而在這閱讀過程中倘若你能夠用心地細細品味每個環節，或許他無法當下立刻給你回饋，但總會在哪天你不經意地時候突然發現，原來這就是當初某個橋段中要讓你感受、體悟的，而這個收穫決不會僅只是「結局」的好壞，更多的是「過程」累積下來豐富你生命及回憶的養分，而這就是所謂的成長。

希望每個來參與活動的接待人員，對外除了能夠服務到有需要的旅客外，對內也能對自己有所探索及成長，找到一條合適自己的人生旅途。

(二)社會參與

本校於郵輪接待之企畫案中，在服務區內有最多之直接與間接的接觸者即為計程車司機，次者為旅行社；後者帶團經驗豐富，時常早已與該航班接洽安排行程及接駁車，其服務方面相對而言較令人放心；前者服務散客為主，先前因港區不如機場有接駁車、捷運等大眾交通工具，而離開入境大廳至最近之西子灣捷運站于行走上尚有段距離，平時不便

於銀髮族或行動不便之旅客，天氣較差(如：夏日過於炎熱、雨季)時亦不利於一般旅客之遊玩，故此計程車服務是旅客移動之重點方式，計程車服務地點在接待人員服務區旁門外候車區，與接待人員同為本國第一時間上之國門印象，對此建議如下：

- a. 品質、形象與同理心。本案計畫主持人喜好自助旅行，曾多次進出日本旅遊，亦曾到過對岸；前者單就於交通方面，不僅大眾交通發達，而當需要搭乘計程車時，因該國之規定，計程車應於指定地點按序載客，就算旅客從隊伍後方而來，也應從第一輛計程車開始搭起，這種大家自覺地維護秩序，讓人從不懷疑其服務品質，亦不讓人擔心自身安危，可以安心地乘車遊玩，亦不讓人對其收費有所質疑。至於後者，儘管大眾交通發達、價格統一，但其於站務員及乘客自身品質及秩序上卻讓人搭得不安心，如車上被強迫接受傳單、站務員口氣兇悍，而出月臺之後隨之而來即為一堆旅行社人員蜂擁而至向你推銷行程，舉步維艱，又出國前常有耳聞對岸各方面服務品質之負面評價，於該處旅遊時擔憂的心常大於旅遊遊玩的感覺，難以盡興。說到此，即望建議國人不論身居何職，于面對外國旅客，尤其為第一次涉足至此者，大家皆為國家之門面，或許於不景氣時能夠多賺一點是大家心裡最想達到的目的，但倘若僅因如此而有損國面，當一傳十十傳百、當惡名遠播時，當時所貪圖的一時之利是否已造成後面來此一游的旅客之不信任感，更造成後續各方之不利經營了呢？這是我們每個人都須省思的點，是要永續經營？或是短視近利？故此希望於社會參與上，希望國人皆能有同理心，設想當你出門在外你最擔心什麼？最希望什麼？這些亦是外國人來臺旅遊所希望的。
- b. 價格統一及公道性。目前現行之計程車計費方式除跳表為既有之公定價格外，包車為參照交通局公告而定，若有不妥處可向交通局、公會反映開會訂定合理之價格，而非當下向旅客隨意哄抬價格導致混亂，不僅于旅客面前有損顏面，更失去來臺旅客之信任感。
- c. 秩序與排班。建議各計程車行號先行討論排班方式，共同維護秩序，按排定順序隨機載客，非取決於能獲利多寡。

- d. 溝通能力。近年因高雄轉向發展觀光，高雄港因而重燃生機迎接外國旅客，然配套措施尚未建構完善，計程車司機之語言能力有限，為保有服務品質不造成溝通上之隔閡引發埋怨，應加強基礎外語能力。

(三)觀光手冊及地圖

郵輪旅客抵港時間短暫，且僅為整個郵輪航程中之一個停靠點，非特地專程遠道而來旅遊全臺，又因前所提及停港後之旅遊資訊相較於機場者幾乎沒有，故如何替旅客介紹短時間卻又印象深刻之行程，及提供準確之旅遊資訊、交通方式則尤為重要。

同為旅人對於觀光手冊及地圖建議如下：

- a. 於一地之短暫停留，事先多半不會完整閱覽相關旅遊資訊，若又加上本身當地資訊不足更難以臨時抱佛腳；本服務中心所提供之旅遊手冊雖有高雄完善之旅遊資訊，然因整本閱讀完畢尚需一段時間，並不適用於郵輪散客，且遊玩之過程中手冊持於手中較為礙事不便，故手冊對此適用於事前規劃及事後紀念回味，若對當地印象尚好則為安排下次造訪之旅遊資訊。
- b. 相較於手冊，簡易之單張重點地圖更為實用、便利，主要內容包含停靠港附近之旅遊景點及交通、美食，亦含捷運系統提示各站可一遊之重點，且因為單張紙文宣品，故可以輕易折疊及收納入袋。郵輪旅遊應重後續之可開發性，而非於一夕之間貪圖將所有高雄人文歷史、文化背景、景色美食皆讓旅客一氣吸收，而是藉此機會吸引旅客對臺之好奇心，令其離港後對此地有再訪之心才是觀光長遠發展之策。
- c. 行前準備

建議任何活動執行的行前會議，儘管已參與多次，亦皆應出席參與；此舉除了再次確認活動準備是否妥當，更是讓各位工作人員知悉自己執勤之原則、態度及工作內容之重要時刻，亦可藉此瞭解工作人員是否心中尚有疑慮並提出探討，以利活動進行。

高雄郵輪母港政策推動不僅需要民間相關協會團體、大專院校等支持投入，也有賴市府各局處本權責分工合作，為了提供優質旅遊品質及使郵輪旅客對高雄留下美好印象，臺灣港務公司主導，籌組跨局處的「高雄港國際郵輪發展及服務小組」，定期召開會議，與市府、航商、船務代理等單位溝通並建立合作共識及溝通管道，共同落實高雄郵輪母港政策，創造多贏的機會。