

# 郵輪旅遊導論

## 目次

### 一、郵輪旅遊特性

- (一) 可及性或易達性
- (二) 地域性或無限性
- (三) 封閉性或安全性
- (四) 旅程性或機動性
- (五) 藝術性或品味性

### 二、郵輪旅遊產品

- (一) 郵輪產品構成
- (二) 郵輪船票內容

### 三、郵輪旅遊元素

- (一) 郵輪的「食」

- (二) 郵輪的「衣」

- (三) 郵輪的「住」

- (四) 郵輪的「行」

- (五) 郵輪的「育」

- (六) 郵輪的「樂」

### 四、郵輪旅遊體驗

- (一) 郵輪選定決策

- (二) 郵輪行程計劃

- (三) 郵輪登輪手續

- (四) 郵輪船上活動

- (五) 岸上觀光遊程

- (六) 郵輪離船手續

地球上有什麼交通工具，可以如此從容地帶你深入陸空交通不便的阿拉斯加冰河、挪威峽灣、愛琴海諸島，長江三峽甚至南北極？

休閒觀光諸多行程品項中，會有什麼旅遊方式可以一次走遍好多國家，但卻也不必天天打包行李、換酒店、趕車、趕飛機？

世界上又有什麼酒店可以每天提供 3 餐，甚至 6、7 餐，而且 24 小時都會有服務人員隨時待命、提供優質的服務，令旅客備感尊榮？

郵輪，有人說它是傳說中的海上璇宮，有人形容它是漂浮在海面上的休閒渡假村，當然也有人說它更像是一座浮動的海上城堡，擁有一座小城市般強大的機能，搭載旅客，巡航、悠遊在全球最浪漫、最夢幻的絕景當中！

## 一、郵輪旅遊特性

郵輪 (Cruise Ship) 的原意，是指定期、定線航行於海洋上的大型客運輪船。「郵」字本身即具有交通的涵義，且過去越洋郵件多由這種大型快速客輪運載，故因此而得名。郵輪旅遊 (Cruise Tour)，則指以輪船作為交通載具、旅館住宿、餐飲供應以及休閒場所之多功能工具，進行相關觀光、旅遊以及觀賞風景文物……等活動之謂。現代郵輪與傳統郵輪的根本區別，並不在於其船體大小之差異，而在於兩者屬性定位之不同。傳統郵輪主要定位於將旅客運送到大洋彼岸，其基本生活娛樂設施是為了給乘客提供舒適的航程；而現代郵輪本身就有旅遊目的地的內涵，其生活娛樂設施是海上旅遊一個重要組成部分，而靠岸則為了進行岸上觀光或完成其海上的航行遊程。

郵輪此一獨具特色的另類旅遊時尚趨勢產業，自上世紀末期以來，一直都能保持每年平均將近 8% 的成長率，如今儼然已成為世界旅遊市場最為穩定發展的唯一品項。在 SARS 疫情蔓延全球的 2003 年，全世界搭乘郵輪進行旅遊的旅客總數，首次突破 1,000 萬人次的高點。至於爆發國際金融危機的 2008 年，在一片不景氣的百業蕭條氛圍中，唯獨郵輪旅遊產業營收反而逆勢上揚，全球總共約也有多達 1,700 萬搭乘郵輪旅遊的人次。當年，儘管北美郵輪產業受到金融危機影響，致客源市場比較 2007 年度縮減 1.5%，但全球郵輪旅客卻仍逆勢增長 4%。因此，根據世界海運貿易媒體集團 (Seatrade Cruise Review, SCR) 預測，直到 2015 年、2020 年的全球郵輪旅客人次，將陸續達到 2,500 萬、3,000 萬人次的史上新高規模。

如前所述，郵輪旅遊是指以輪船作為交通載具、旅館住宿、餐飲供應以及休閒場所之多功能工具，進行相關觀光、旅遊以及觀賞風景文物……等活動之謂。因此，郵輪旅遊產業即指以豪華海上輪船為運載工具，規劃縱橫交錯的越洋跨國航行路線，以多樣化的食衣住行育

樂暨岸上遊程服務滿足旅客需求，同時亦結合船舶修造、交通運輸、港口設施、物料補給、休閒旅遊、餐飲旅館、購物百貨、銀行保險以及服務管理……等相關行業，多元組合而成的一種複合型產業。因此，郵輪旅遊產品，計有結合「易達、地域、安全、機動、品味」等如下多元特性。

### （一）可及性或易達性（Accessibility）

首先，由於受某些地表旅遊環境到地形、位置或氣候條件等之限制，並不適合從事汽車、鐵路甚或航空旅遊時，可及性或易達性即大打折扣。例如，美國阿拉斯加州沿太平洋岸或是北歐挪威冰河峽灣區之冰河、峽灣、森林、群山、城鎮與自然景觀，在陸空交通不易甚或無法到達時，利用郵輪產品進行旅遊參訪最屬適宜。

### （二）地域性或無限性（Regional）

其次，也有某些地表旅遊環境由於受到地勢、規模條件之限制，完全不適合從事鐵路甚或航空旅遊時，相對地，不受地域限制的郵輪可能成為其唯一之選項。例如，位於遙遠的南太平洋島群、地中海愛琴海諸島以及加勒比海……等海域中兀自孤絕於化外之地的大洋島群，幾乎沒有陸空交通之可到達性時，郵輪旅遊產品遂得取而代之。

### （三）封閉性或安全性（Security）

再則，某些未完全開發國家由於政經不穩或治安條件不佳時，郵輪得以其可控制與外界隔絕之封閉特性，提供具安全保障之硬軟體服務。例如 2004 年雅典奧運期間，美國政府為維護美國選手安全，同時也為了防範恐怖攻擊狀況出現，特別徵調「瑪麗皇后二世號 QM2」郵輪作為臨時選手村，即以其特具封閉性或安全性為考量之最佳例證。

#### (四) 旅程性或機動性 (Multi-centred)

郵輪旅客通常會以遊程地理區位之景觀屬性，作為選擇航線行程之優先考慮，而非以郵輪船隊品牌為主要考量。例如，台灣旅客選擇前往阿拉斯加搭乘郵輪，多數均因受到阿拉斯加壯麗的山脈、林野、冰河、雪山及鮭魚洄游自然生態所吸引而來，跟選擇搭乘那一家郵輪船隊公司船隻並不相關。尤有甚者，搭乘郵輪巡航海上旅遊，就形同旅客得以隨身攜帶住宿艙房，像「帶著 Hotel 去旅行」一般。每當郵輪巡航停靠各地港灣甚或環航地球一周時，旅客亦得以悠哉登岸周遊列國，而不須為住宿不同旅店而搬進搬出，因此，又有學者名之為「多元目的地式渡假」(Multi-Centre Holidays)。

#### (五) 藝術性或品味性 (Artistic)

總體而言，由於郵輪產業起源於貴族休閒文化，故其所有相關的服務都體現出奢華美學的特點。許多郵輪都採取了極盡可能的華麗裝飾，金碧輝煌的奢華不但能夠體現出郵輪消費的價值，同時也能提升郵輪本身的品味，吸引更多的遊客置身體驗郵輪生活。各國文化在郵輪上競相輝映，顯示出郵輪產業文化的相對開放性。郵輪裝飾中體現出的風格以及各種風格間的差異，也增加了郵輪之旅的神秘色彩。一些歐美籍郵輪，除了展示皇室風範之外，還著重構造現代歌劇院的建築格調。郵輪上經常安排的歌劇演出，象徵郵輪旅遊的本身也是高雅藝術的殿堂。

## 二、郵輪旅遊產品

所謂郵輪旅遊產品，為一種多功能、複合型的海洋休閒旅遊產品，是以郵輪為主體來滿足旅客的精神及物質等需求的旅遊活動，涵括的主題有海上休閒遊憩、觀光旅遊、會議展覽、渡假、健身、婚

慶、探險……等極之多樣的內涵。郵輪旅遊產品的價格，通常會讓人感覺比一般旅遊產品昂貴，主要是因為傳統郵輪旅遊產品是所有旅遊產品當中，始終堅持「全部套裝內含概念」(Total Inclusive Package Concept)的少數旅遊產品之一。舉凡來回海空配套接駁機船票(Air / Sea or Flight / Cruise Package)、全程往返接送、海陸客房住宿、全日不停供餐、船上帶動活動、演藝娛樂節目，甚或連港口稅捐(等同機場稅)等，均全數包含於套裝費用之內。因此，其價格比之一般旅遊產品略有偏高之狀況，當然也就不足為奇。國際郵輪協會(Cruise Lines International Association, CLIA)往往鼓勵其會員旅行社，仔細去分析陸上型套裝遊程與郵輪旅遊之間的價格差異。當消費者看到前述兩者成本分析比較表之後，才會真正了解郵輪旅遊的價值(表 1-1)。

表 1-1 陸上型套裝遊程與郵輪旅遊成本差異分析表

項目(單位:美元) Land-based Vacation vs. Cruise Vacation		陸上型套裝遊程 (8天7夜、渡假村)	郵輪旅遊 (8天7夜、三港口)
固定成本 Fixed Cost	團費 Base Price	\$680 (\$157/day)	\$1,475 (\$210/day)
	機票 Air	\$400	\$400
	接送 Transfers	\$86	內含 Included
	餐食 Meals	\$620	內含 Included
	小費 Tips	\$190	\$150
	稅捐 Taxes	\$196	\$109
可變成本 Variable Cost	遊覽 Sightseeing	\$135	\$150
	娛樂 Entertainment	\$85	內含 Included
	飲料 Beverages	\$220	\$140
小結 Summary	合計 Total	\$3,032	\$2,424
	平均每日消費 Per diem	\$433	\$346

資料來源：本書整理

如今，由於全球性郵輪集團船隊不斷投入新船，郵輪服務種類品項豐富、產業市場分割加劇、競爭趨於激烈。郵輪旅遊平均航程大約在 6 至 8 天，停靠港埠日益增加，航線安排亦趨多元，價格也隨著競爭之加劇而逐年下降，進而演化出郵輪旅遊商品大眾化及年輕化之新趨勢，以往「金字塔頂端」的消費族群，現已非主要客戶的來源。茲就當今郵輪旅遊產品構成以及郵輪船票內容兩個層面，條列簡述如下。

### （一）郵輪產品構成

1. 郵輪品牌：目前全球最為知名郵輪船隊公司（Cruise Lines），總共約有 50 餘家，常年運轉於世界各海域之各式郵輪，目前為止共計約有 300 艘以上（Ward, 2014）。各大船隊紛紛以獨特的品牌訴求、客製化的服務、主題式的航程作為船隊產品行銷利器，以期於市場佔有一席之地。
2. 郵輪設備：當前各大郵輪船隊均著手規劃打造更加大型、多元、友善，更具平穩安全特色之巨型客輪，通常設有諸如：劇場、電影院、酒吧、咖啡廳、美容院、三溫暖、健身房、圖書館、兒童遊樂場、免稅店、商店街、攀岩場、溜冰場、滑水道、會議中心、迷你高爾夫球場……等，「海上城市」的特色更顯完備！
3. 郵輪活動：郵輪專設娛樂活動部門，由娛樂總監（Cruise Director）專責設計、指導、帶動每日旅客在船上的娛樂節目活動。娛樂總監會視航程、天候及旅客屬性等主客觀因素考量，精心設計並詳細記載次日所有日程、活動、節目以及特殊注意事項，以確保得以充分滿足旅客的海上遊憩體驗。
4. 郵輪航程：郵輪旅遊產品之研發、規劃與製作，首要必須考量航線沿線各主要景點目的地之區位性、易達性、吸引力、周邊配套以及永續發展性等市場及行銷課題。再者，必須兼顧郵輪航行季節之不同水域適航性及安全性。目前，全球郵輪航線幾乎涵蓋三

大洋、七大洲海域，總計超過 2,000 個停靠口岸，但如細分之，則有美洲加勒比海、阿拉斯加、歐洲地中海、亞太地區、南太平洋等主要航線海域。郵輪航線所表現之形式，大致可粗分為如下三大類型。

- (1) 單程郵輪航線 (One Way Trip, OW)：指郵輪航線之啟航港與目的港並不相同，亦即郵輪於某個港口啟航，最後在另一個港口結束航程者，謂之單程航線。單程郵輪航線，又稱為開口郵輪航線 (Open Jaw Trip, OJ)，亦即指相對於來回郵輪航線 (詳下述)，郵輪航線起點與終點均位於不同的港口，就形同中間有個開口一般的航線。
- (2) 來回郵輪航線 (Circle Trip, CT)：郵輪航線之啟航港與目的港相同時，亦即郵輪航程由某個港口啟航，最後再回到相同的港口結束航程者，謂之來回郵輪航線。郵輪航線起點與終點均位於相同的港口，其航線形成一個循環，故又可稱為 Round Trip 或 Return Trip (RT)。
- (3) 環球郵輪航線 (Round the World Trip, RW)：環球航線意指郵輪航線採環繞全球一圈方式環航，亦即郵輪航程由一個港口出發，並「環繞全球一圈」，最後再回到原來的港口結束航程之謂。

## (二) 郵輪船票內容

### 1. 郵輪船票包含費用

- (1) 住宿 (Accommodation)：郵輪通常以 2 位旅客共用 1 間客艙 (Twin-share Basis) 為原則，如要求單人住宿一間艙房需補繳單人房差價 (包括 1 人淨價加上港口稅費)。
- (2) 餐飲 (Food & Beverage, F&B)：包含郵輪主餐廳以及 24 小時自助餐廳提供之餐飲，但酒精或調製飲料通常不在此列。

- (3) 娛樂設施 (Entertainment Facilities)：娛樂設施使用與服務，例如歌舞表演、團體活動、知識講座、電影欣賞、健身房、游泳池、各類球場、青少年活動中心……等等。

## 2. 郵輪船票不包含費用

- (1) 港口稅費 (Port Charge; Harbor Dues)：主要包含港口稅捐 (頗為類似各國國際機場收取之機場稅 (Airport Tax))；進出港及靠岸停泊各國港口使用水域、航道、碼頭、泊位……等，必須支付該港口管理當局相關之使用費，通常依據郵輪船隻之噸位大小，而有不同之收費費率。
- (2) 燃油附加費 (Fuel Oil Surcharge)：郵輪燃油附加費與各航空公司之收費慣例無異，係郵輪公司為反映燃油價格之波動，而向旅客收取之附加費用。
- (3) 小費 (Service Charge; Gratuity; Tips)：雖然郵輪不至於強迫收取小費，但在實務上，消費者支付服務人員小費已是一項國際通例，在歐美郵輪之中自是習以為常。
- (4) 岸上游程 (Shore Excursion)：郵輪停靠碼頭時，安排當地岸上游程活動，除非另有特殊約定，岸上游程通常屬於郵輪旅客必須另行自費購買的額外遊程項目 (Optional Tour)。
- (5) 其他私人消費 (Private Expenditure)：例如，郵輪上付費餐飲、付費電視、外線電話、洗衣、行李海關課稅、超重行李託運費等等私人消費。

## 三、郵輪旅遊元素

郵輪業界人士指出，郵輪本身其實就是傳說中的海上璇宮，也是一座會移動的海上渡假村 (Floating Resort)，專門提供各種休閒渡假酒店的便利服務，而郵輪代理商賣的則是一種半成品，提供滿足旅客



各式食衣住行育樂之所需。茲以最為常見的 4 星級以上的中大型郵輪為例，概述郵輪旅遊的食、衣、住、行、育、樂等六大基本元素如下。

### （一）郵輪的「食」

1. 24 小時供餐服務：通常在一艘標準 4 星級以上大型郵輪上面，一天有 6 個餐食檔次，即早餐、早午餐、午餐、下午茶、晚餐加宵夜，若有空檔，也能到麗都甲板（Lido Deck），排隊享用國際風味自助餐。此外，旅客也可以選擇足不出戶的「客房送餐服務」（Room Service）。
2. 豐富多樣的晚餐菜色：郵輪旅遊餐食當中，最重要的即為豐富多樣的晚餐。晚餐時刻，旅客依據事先排定之晚宴用餐時間批次與劃位座次（Seating）依序入座，享用船上精心製作之豐盛餐食。郵輪餐飲菜色，大都配合船上不同夜間國際聯誼活動主題，輪替推出美式、墨式、法式、義式、中式、日式、泰式等各國餐點，煎、煮、炒、炸、蒸、燉、燒、烤等多樣料理，從開胃前菜到飯後甜點，一應俱全。特別是每趟航程中，必然安排的船長晚宴（Gala Dinner / Captain's Dinner）。傳統而言，賓客應穿著正式的晚禮服出席，男賓都必須圍上圍腰，繫領結而不是領帶（一些最正式的晚宴還會要求男賓著燕尾服），而女士也必須著正式禮服，還要有正式的髮型，以顯示對尊貴主人和賓客的尊重。但近來郵輪旅遊，男賓僅需西裝、領帶即可，不須太過拘謹。

總言之，在郵輪之上品味各式令人食指大動的糕點與當令水果之餘，碧海藍天美景就在眼前，耳中縈繞著的是，海上鋼琴師手指緩緩流洩出的動人旋律，色、香、味、聽、視五覺合而為一、臻至完美和諧！

## (二) 郵輪的「衣」

1. 穿著禮儀：郵輪是體驗歐美文化與社交禮儀的最佳場所之一，旅客應至少攜帶一套正式禮服出席晚宴；現今多數郵輪其實也都有出租禮服的服務。每天郵輪船方於安排旅客享用晚宴時，都會事先以書面提醒旅客，應如何穿著之禮儀慣例規定，稱之為「服裝穿著代號」(Dress Code)。旅途中，合宜大方的衣飾穿著表現，是郵輪旅遊漫漫航程中的樂趣之一，並可廣結善緣、於國際社交場合不致失禮。
2. 「服裝穿著代號」：郵輪較為常見的晚宴穿著代號，大致有如下三類。
  - (1) 正式服飾 (Formal Dress)：傳統上男性須穿著燕尾服 (Tuxedo) 參與宴會，如今卻已不再如此講究，僅要求男士穿著深色西裝外套 (Dark Suit)，配以淺色襯衫、領結、深色領帶或領巾即可。女士則以穿著西式連身式 (One Piece) 晚禮服，或者諸如中式長旗袍等之民俗服飾為宜。至於鞋子的部分，則男士以黑色或深咖啡色皮鞋，女士以穿著高跟鞋為準。
  - (2) 半正式服飾 (Informal Dress)：為顧及旅客便利與旅遊目的，目前要求正式穿著的郵輪已屬少見。一般僅要求男士穿著半正式服飾——西裝、西褲、襯衫，至於領結、領帶或領巾之有無，均已不再講究。女士則以穿著過膝裙，配上套裝外套之為宜。至於鞋子，男賓仍宜穿著深色皮鞋，女賓著短跟鞋亦可。
  - (3) 輕便服飾 (Casual Dress)：穿著盡量輕鬆，西裝、套裝全免。建議男士穿著運動衫 (Polo Shirt)、休閒褲，但不宜穿著 T 恤 (T-Shirt)；女士則穿著休閒褲裝即可。至於鞋子的穿著，除了拖鞋不宜外，休閒鞋甚至於球鞋都不失禮數。