

澳大利亚航空旅客 出行指南

您的澳大利亚航空出行指南。明智订票，做好出行准备，遇到问题及时寻求帮助。

引言

本指南为您提供有关澳大利亚航空出行的实用信息，帮助您获得更愉快的出行体验。作为航空旅客，您需要了解自己的权利和责任。本指南将按照出行流程，为您介绍以下内容：

- 明智规划——出行前规划您的行程
- 明智订票——为您的行程预订机票
- 出发前准备及机场事项
- 飞行期间及抵达目的地后的相关事项

本指南还包括以下内容：

- 行李延误、丢失和损坏
- 提出投诉
- 残障人士出行
- 实用联系方式及参考资源

本指南并非：

- 航空公司条款和条件的替代文件
- 机场政策
- 保险文件或法律意见

为充分了解您的出行要求，请务必咨询相关航空公司、机场及/或相关主管机构。

澳大利亚正在制定新的 Aviation Consumer Protection Framework（航空消费者保障框架），以进一步加强对航空旅客及机场消费者权益的保护。

该框架将包含 **Aviation Consumer Protection Charter**（《航空消费者保护宪章》），明确航空消费者可以合理地从航空公司和机场获得的最低服务标准。该框架还将设立 **Aviation Consumer Ombudsperson**（航空消费者申诉专员），为消费者提供公正的争议解决渠道，受理有关航空公司和机场的投诉。《航空消费者保护宪章》将由 **Aviation Consumer Protection Authority**（航空消费者保护局）负责执行。

请访问 www.infrastructure.gov.au 了解相关最新动态。

第一部分

明智规划

在您抵达机场之前就应做好充分的准备工作。提前了解相关信息、明智订票、备齐所需证件并购买合适的保险，都有助于您节省时间、减少开支，并减轻出行压力。

不妨多做比较，选择更合适的航班时刻、更优惠的票价以及符合需求的航空公司。各类旅游搜索平台有助于您进行比较，并了解前往目的地的出行方案。您也可以查阅航空公司的网上评价，或通过 [Bureau of Infrastructure, Transport and Regional Economics（简称 BITRE，基础设施、交通及区域经](#)

尽早订票能让您获得更多的航班选择和更优惠的价格。订票时间可能会影响票价和可选航班数量。热门出行日期可供选择的座位通常较少，票价也可能较高。

无论是乘坐国内还是国际航班，都建议您购买旅行保险。理想情况下，您应在订票前或订票后尽快购买旅行保险，以确保在需要取消行程等情况下也能获得保障。了解更多信息，请参阅“[旅行保险](#)”部分的内容。

请为突发情况预留充足的时间。您可考虑预订更早的航班，或提前一天抵达目的地，以免错过旅行团、邮轮行程或其他重要活动。

残障人士出行？ 提前规划，确保出行顺利。您可以获得各种支持服务。详情请参阅“[残障人士出行](#)”部分内容。

与儿童一同出行？ 与儿童一同乘机需要做更多的规划。详情请参阅“[儿童与出行](#)”部分内容。

前往海外？ 请在 [Smartraveller 网站](#) 上查看目的地的旅行建议、入境要求及所需旅行证件，并参阅“[国际航班出行](#)”部分内容，了解更多信息。

请确认您的身体状况适合乘机。 如果您有健康问题或近期接受过手术，登机前可能需要先获得医疗许可。通常情况下，您需要向航空公司索取相关文件，由医生填写后提交由航空公司审核，航空公司确认您适合乘机后方可登机。请务必预留充足时间完成相关手续，以免在机场被拒绝登机。请[联系您的航空公司](#)，了解具体的医疗许可流程。

携宠出行？ 请先确认航空公司是否允许携宠乘机，并了解相关规定和费用。部分航空公司仅允许通过货运服务或专业宠物运输服务将宠物安排在货舱运输，另一些航空公司则允许宠物进入客舱。如果宠物需进行货舱运输，请确保航空箱符合 [International Air Travel Association \(简称 IATA, 国际航空运输协会\) 标准](#)，并且尺寸适合您的宠物。请注意，部分动物品种可能会受到限制。

旅行保险



购买旅行保险并非强制要求，但澳大利亚政府强烈建议您购买。如果没有购买旅行保险，您可能需要自行承担紧急医疗、行程取消、行李丢失以及其他突发情况产生的全部费用。部分国家还可能要求旅客购买旅行保险后方可入境。

各类旅行保险产品并不相同，购买前请务必仔细阅读产品披露声明（Product Disclosure Statement，简称 PDS）及相关条款细则。

一份理想的旅行保险通常应涵盖：	请留意以下常见免责声明：
- 海外医疗费用（包括医疗转运） - 行程取消或缩短所产生的费用 - 行程延误相关费用 - 行李丢失、被盗或损坏 - 个人责任保障	- 既往病史 - 高风险活动（如滑雪、潜水） Department of Foreign Affairs and Trade (简称 DFAT, 澳大利亚外交贸易部) 发布“请勿前往 (Do Not Travel)”警告的目的地 - 疫情及政府实施的旅行禁令

Smartraveller 与 CHOICE 合作，为您提供一份[通俗易懂的指南](#)，帮助您为旅程选择合适的旅行保险产品。

理想情况下，您应在订票前或订票后尽快购买旅行保险，以确保在出发前发生突发情况（包括需要取消行程）时也能获得保障。

温馨提示

有些信用卡包含免费的旅行保险。请务必确认保险范围是否符合您的需要，以及保险是否已经生效。并注意通常只有使用该信用卡支付旅行费用后，保险保障才会生效。请阅读保险的产品披露声明（PDS）。

国际航班出行

[Smartraveller 网站](#)提供丰富的国际出行资讯，包括安全、健康、当地法律以及领事协助等方面的信息。建议您订阅 Smartraveller 的旅行提醒服务，以便接收您前往或途经目的地的最新旅行建议和预警信息。

澳大利亚政府提供**全天候**领事紧急援助服务，并可协助处理紧急护照、医疗转运以及联系家属等事宜：

- 在澳大利亚境外拨打：+61 2 6261 3305
- 在澳大利亚境内拨打：1300 555 135

护照和旅行证件

所有澳大利亚公民进行国际旅行时均须持有有效护照。[DFAT（澳大利亚外交贸易部）下属的 Australian Passport Office（澳大利亚护照办公室）](#)负责签发澳大利亚护照。许多国家要求旅客的护照在计划离境日期之后仍有至少六个月的有效期。请在 Smartraveller 网站上查看您目的地的具体入境要求。

请提前了解签证要求。有些国家提供落地签证或电子签证（eVisa），而有些国家则需要提前数周甚至数月申请签证。

儿童必须持有自己的护照，不能与父母共用一本护照。部分航空公司要求独自出行的儿童（包括搭乘国内航班的儿童）持有带照片的身份证明文件，例如护照。

物品申报

抵达澳大利亚的旅客必须申报特定物品，尤其是食品、植物制品或动物制品，因为这些物品可能带来生物安全风险。如果您不确定某件物品是否需要申报，请选择申报，或在接受检查前将其丢弃。未申报应申报物品可能会受到处罚，而申报违禁物品的行为则不会。

有关可携带进出澳大利亚的物品，以及需要申报的物品类别，请访问 [Australian Border Force \(澳大利亚边境执法局\) 网站](#) 了解详情。

携带贵重物品出境

如果您携带电脑、相机等贵重物品离开澳大利亚，并计划在日后带回澳大利亚，建议您在出境前填写 B263 《旅客随身行李出口物品表》 ([B263 - Goods Exported in Passenger Baggage](#))，登记相关物品信息。

如果您计划按照[旅客退税计划](#) (Tourist Refund Scheme) 申请退税，则不能使用该表格。登记的物品必须便于识别，并应包含序列号等相关信息。

在澳大利亚购买的[免税商品](#)必须随身携带离境，并在出境时接受检查。返回澳大利亚时，您可能需要申报这些物品。

儿童与出行

与孩子一同出行时，提前做好计划非常重要。

请确认儿童出行所需的身份证明文件，并了解儿童行李额度的相关规定，因为不同航空公司的要求可能有所不同。此外，请注意，所有儿童均须接受安检，包括独自出行的儿童。

请在随身行李中准备好孩子在机场或飞行期间可能需要的食物和药品，并提前了解航空公司的相关规定。如果孩子患有严重疾病，或身体状况可能影响其出行能力，请在出发前告知航空公司。同时，也请为以下突发情况做好准备：

- 没有空余座位可供调整；
- 没有婴儿护理台；
- 孩子不愿意或无法食用航空公司提供的餐食；
- 航班延误；
- 托运行李丢失。

[Civil Aviation Safety Authority \(简称 CASA, 澳大利亚民航安全局\) 网站](#)提供有关与儿童一起出行要求的实用信息, 供您参考。

婴幼儿

在澳大利亚, “婴幼儿” (infant) 通常指未满两周岁的儿童。不过, 不同航空公司的规定可能有所不同, 特别是国际航空公司。请查阅您所搭乘的航空公司相关规定。

座位安排

航空公司在安排家庭旅客、儿童及婴幼儿座位时, 通常会尽量将儿童安排在其父母或监护人附近的同一排座位。如无法安排在同一排, 航空公司一般会将儿童安排在距离陪同成人不超过一排座位或一个过道的位置, 以便在紧急撤离时, 成人能够迅速照顾随行儿童。

建议让年幼儿童坐在靠窗位置, 或坐在两名负责照看孩子的成年人之间, 以减少被过往乘客或餐车碰撞的风险。

婴幼儿可使用附加式环形安全带 (supplementary loop belt) 坐在成人腿上。乘务员会在起飞前向您提供该安全带, 并说明正确使用方法。年满两周岁的儿童必须使用独立座位, 不能坐在成人腿上。

婴儿摇篮

您可以在飞行期间使用安装在隔板上的婴儿摇篮, 但在飞机起飞和降落期间不得使用。在起飞和降落时, 请您收起婴儿摇篮, 以免影响紧急疏散。

儿童约束装置

您可考虑使用儿童约束装置 (例如经批准可在商用飞机上使用的儿童安全座椅), 进一步提高儿童乘机安全性。使用前, 请提前向航空公司确认是否获准使用, 并确保该设备适用于您预订的座位尺寸。在澳大利亚的航班上, 不能使用不带内部安全带的儿童增高座椅 (booster seat) 。

当儿童体型已超过全包覆式儿童安全座椅的适用范围时, 即可安全使用飞机座椅和安全带。飞行期间, 请确保儿童始终系好安全带。

独自出行的儿童

“独自出行的儿童” 通常是指 5 至 11 岁之间、未由成年监护人陪同乘机的儿童, 但具体年龄范围因航空公司而异。部分航空公司会提供儿童陪同服务, 包括协助办理值机手续、陪同儿童前往登机口、在飞行期间提供照顾, 以及在目的地将儿童交由指定监护人接领。

小贴士：

- 提前确认航空公司是否提供儿童陪同服务、如何申请预订，以及是否需要额外付费。
- 按照航空公司的要求填写相关表格，并携带儿童、送机人及接机人的身份证明文件。
- 提前抵达机场，以便有充足时间办理值机手续和完成相关文件。
- 了解航空公司工作人员将在何处接领您的孩子，以及送机人是否需要留在机场直至航班起飞。
- 如果孩子需要转机，请提前告知航空公司，并确认是否适用任何限制条件。
- 如果孩子患有疾病或有过敏情况，请在出行前告知航空公司，并将所需药物放入他们的随身行李中。

其他独自出行的未成年旅客

航空公司也可能为其他独自出行的未成年旅客（通常为 11 至 15 岁）提供协助服务，旅客可自行选择是否需要。这项服务会提醒航空公司工作人员和机组人员，该未成年旅客为独自出行，并可能需要额外协助，尤其是在出现行程中断时。

第二部分

明智订票



在预订机票和付款前，请仔细阅读条款和条件（Terms and Conditions，简称 T&Cs）以及航空公司的运输条件（Conditions of Carriage）。相关条款应在订票时提供，并应包含有关取消、退款及行程变更等方面的信息。

请认真规划您的行程预订，确保了解票价规则、包含的服务，以及在行程发生变化时由谁负责处理相关事宜。请务必通过航空公司官方网站、信誉良好的旅行社或正规旅游网站预订机票。有关航空公司和机场条款及条件的实用链接，请参阅 [Department of Infrastructure（澳大利亚基础设施部）网站的“航空公司和机场信息”](#) 页面。

预订机票前，请确认以下事项：

- **票价类别及灵活性。**不同类型的机票所附带的条件并不相同。“Saver”（特惠票）或“Light”（基础票）等票价通常实行严格的不退款政策，并且在航班严重延误时，所提供的餐饮、住宿等服务措施也可能较为有限。“Flexible”（灵活票）虽然价格较高，但通常允许您更灵活地更改预订，并减少或避免额外费用。
- **包含的服务。**廉价航空通常会对托运行李、选座、机上餐食及机上娱乐等服务另行收费。
- **行李额度。**不同航空公司对随身行李和托运行李的尺寸、重量及件数限制可能存在较大差异。如需额外行李额度，建议提前在网上购买，因为机场现场购买通常费用更高。如果您的行程涉及多家航空公司，即使已经购买额外行李额度，不同航段仍可能适用不同的行李额度。请务必提前确认，以免影响行程。
- **婴幼儿、儿童及未成年旅客的相关要求。**请提前了解有关座位安排、行李额度及身份证明文件的要求。详情请参阅“[儿童与出行](#)”部分内容。
- **最短转机时间（MCT）。**“最短转机时间”（MCT）是指旅客及其行李从一个航班转乘另一航班所需的最短时间。不同机场、航空公司以及国际与国内航班之间的最短转机时间要求可能有所不同。为了降低误机风险，建议您预留超过最短转机时间的转机间隔。如有疑问，请咨询您的航空公司、旅行社或订票平台。
- **总价。**根据 Australian Consumer Law（《澳大利亚消费者法》），广告宣传的价格必须为旅客实际需要支付的总价，并包含所有强制性税费及收费项目。订票时也应明确告知旅客额外行李额度、选座等可选服务所产生的费用。
- **付款前请确认个人资料正确无误。**请确保预订信息中的姓名与您身份证明文件完全一致，包括全名、拼写及连字符等细节。同时请核对联系方式是否正确，并确认出发日期、时间、航线及机场信息无误。如果涉及跨时区旅行，请特别留意航班的起飞和抵达时间。如能在发现错误后的 24 小时内及时联系航空公司或旅行社，部分问题可能可以免费更正。请尽快联系相关机构，了解可行的处理方案，以避免后续产生不必要的麻烦。

为了方便旅客在不同航空公司的航线网络之间衔接行程，许多航空公司彼此之间建立了**联运（interline）或代码共享（codeshare）的合作关系**。根据这种合作关系，向您出售机票的航空公司（营销承运人）可以销售由合作航空公司（实际承运人）实际执飞的航班座位。如果您乘坐的航班并非由营销承运人执飞，请留意适用的是营销承运人还是实际承运人的条款和条件，因为行李额度、值机手续以及其他相关规定可能存在较大差异。

旅行社

旅行社在规划复杂行程时可能为您提供帮助，但其服务通常会收取费用，并适用自己的条款和条件。请详细了解旅行社在您的预订机票过程中所扮演的角色，以及在发生问题时可能带来的影响。

旅行社能够提供便利、专业服务和协助，但同时也会在您与航空公司之间增加一个沟通环节。了解这种关系有助于您作出明智的选择，并清楚在行程发生变化时可以有哪些预期。

The Australian Travel Industry Association（简称 ATIA，澳大利亚旅行行业协会）在 [ATIA Travel Tick 网站](#)上提供了经认证旅行社和旅游运营商名单。获得 ATIA 认证的旅行社和旅游运营商必须按照《澳大利亚消费者法》的规定开展业务，并遵守其认证计划章程及行为准则。

旅行社属于中介机构。通过旅行社（包括线上旅行社）预订机票时，机票通常是通过旅行社购买，而非直接向航空公司购买。这可能意味着：

- **行程变更及退款需经由旅行社办理。**退款通常会先退还给旅行社，再由旅行社转给您，因此处理时间可能较长。如果您正在等待旅行社处理退款，或旅行社从退款金额中扣除相关费用，航空公司通常无法提供协助。
- **沟通流程可能会更复杂。**航空公司可能会将有关行程的重要通知先发送给旅行社，而不是直接发送给您。这可能导致您收到信息的时间有所延迟，或无法获得最新资讯，而这也是旅客经常遇到的问题。如果您需要更改预订或咨询行程安排，航空公司也可能会建议您先联系旅行社处理。在航班延误或取消等情况下，尤其当旅行社位于其他时区、难以及时联系时，可能会使问题处理变得更加复杂。
- **旅行社属于独立经营机构。**不同旅行社的经营方式可能存在差异。
- **收费标准及条款和条件各不相同。**旅行社可能会针对预订、更改或取消行程收取服务费，并适用不同的条款和条件。这些费用及条款由旅行社自行制定，而非由航空公司决定。改签或退款等服务的相关费用有时可能相当高。部分旅行社在航班取消后可能不会协助您重新预订航班，而仅会退还票款。如果您仍需出行，则可能需要在接近出发日期时重新购票，并承担更高的票价。
- **服务标准和内容可能有所不同。**设立于澳大利亚的旅行社可加入认可的行业认证或监管体系。而部分旅行社，特别是线上旅行社可能设立于海外，提供的本地客户支持有限，联系困难，并且与航空公司之间不存在直接合同关系。如果旅行社位于海外，您依据《澳大利亚消费者法》维护自身权益或通过澳大利亚投诉处理机构解决争议时，可能会面临更多困难。

直接向航空公司订票，在航班发生变动时通常更容易处理相关事宜。许多旅客选择直接通过航空公司订票，因为这样更容易及时获得最新航班信息，并直接联系航空公司的客户服务团队。如果您仍希望通过旅行社预订，可以考虑以下事项：

- 要求旅行社将您的联系方式录入订票系统，以便直接接收行程更新通知；
- 了解在非办公时间发生航班变动时，要如何联系旅行社寻求协助。

订票小贴士

选座：如果您在意座位位置，建议提前选座。您所购买的机票类型不同，选座服务的费用可能也不同。

- **紧急出口排座位：**腿部空间通常更宽敞，但乘客同时也承担相应责任，包括在紧急情况下协助疏散旅客。登机后，机组人员会向您进行相关安全说明。Civil Aviation Authority of Australia（简称 CASA，澳大利亚民航安全局）对乘坐紧急出口排座位的旅客设有[相关要求](#)，而航空公司也可能有额外规定。
- **个人舒适度：**如果您需要更多活动空间，可咨询航空公司或旅行社相关选择。部分航空公司提供“邻座空置”（Neighbour-Free Seating）服务，但通常需要额外付费。升级至更高舱位等级也可能为您提供更宽敞的座位空间。

特殊餐食的申请建议在订票时或至少在出发前 48 小时向航空公司提出。具体要求请咨询您的航空公司。

★ 小贴士

- 请务必阅读航空公司的《运输条件》（Conditions of Carriage），尤其要留意票价包含的项目、行李额度以及退改签条款。
- 超低价机票可能很快售罄、很吸引人，但别急着抢购！停下来想一想，仔细查看相关条款。因为后续可能还会产生额外费用。
- 访问 smartraveller.gov.au，查看您计划前往国家的旅行建议。
- 确认入境要求及护照有效期。建议护照在您计划返程日期后仍有至少六个月有效期。
- 购买机票后，建议尽快购买旅行保险。

第三部分

出发前准备及机场事项

留意航班动态及变更信息

您的航班信息（如值机时间、起飞时间和登机口）可能会发生变化。请留意航空公司或旅行社通过电子邮件、短信或应用程序发送的最新通知。

大多数航空公司都提供手机应用程序（App），方便您集中查看相关信息。航空公司的 App 可以帮助您：

- 及时获取航班状态更新和提醒；
- 办理线上值机并在手机上获取登机牌；
- 查看登机口信息；
- 追踪您的托运行李；以及
- 获取其他实用信息，例如机上娱乐内容和常旅客积分。

妥善打包行李，确保飞行安全

请妥善打包行李，以免耽误行程甚至错过航班。即使是您日常使用的物品，例如充电宝、剪刀、锂电池、喷雾剂、粉末和凝胶，也可能受到携带限制。有些物品只能放在随身行李或托运行李中；有些物品则需要获得航空公司或民航主管部门批准；还有一些物品必须作为货物运输，或被禁止携带登机。

CASA 提供有关可携带和禁止携带物品的[实用指南](#)，并说明这些物品的正确打包方式。

Department of Home Affairs（澳大利亚内政部）也在 [TravelSECURE](#) 网站上提供了哪些物品可携带登机或带入机场安检区域的相关信息。

打包小贴士

出行前请查阅航空公司的行李规定，因为各航空公司对行李尺寸、重量和件数的要求可能有所不同。您的随身行李可能会在登机口接受检查。如不符合规定，您可能需要重新打包行李、支付额

外费用，或取出相关物品。以下打包建议供您参考：

- 请自行整理行李，避免过度打包；
- 使用结实且可上锁的行李箱，并在行李内外贴上您的联系方式；
- 查阅 CASA 的《*Pack Right* 指南》，了解危险品及受限制物品的相关要求；
- 备用电池和充电宝应放在随身行李中携带（请注意，飞行期间可能限制使用）；
- 提前了解航空公司有关电子设备的规定；
- 将必需品、贵重物品、药品及易碎物品放在随身行李中。若这些物品放入托运行李，航空公司的赔偿责任可能受到限制；
- 保留行李内贵重物品的购买凭证（或拍照留存）；
- 如有特殊需求，请提前告知航空公司；
- 可考虑使用行李追踪设备，并确保设备电量充足。

危险品、受限制物品及禁止携带的物品

“危险品”是指可能危及飞机或飞行安全的物品。它们可能具有易燃、易爆、有毒等特性，或会与其他物质发生危险反应。部分危险品禁止携带乘机；部分危险品仅可在获得航空公司批准或按特殊要求包装后携带。有关危险品的更多信息，请参阅 [CASA 的《PackRight 危险品指南》](#)。

常见危险品包括：

- 电子烟和雾化器
- 备用电池和充电宝
- 便携式电子设备
- 喷雾剂和洗漱用品
- 清洁产品和化学品
- 燃料和燃油驱动设备
- 火柴、打火机和烟花爆竹

您还应留意受限制或[禁止携带的物品](#)，例如部分类型的电池、易燃物品及化学品。

在网上或机场办理值机手续时，您必须申报行李中的所有危险品。机场会对随身行李及托运行李进行例行安检，检查您是否携带备用电池、充电宝等危险品。如果在您的托运行李中发现危险品，机场工作人员可能会将您的行李取出检查，从而导致您错过航班或行李无法随航班运输。

如果您未申报危险品或作出误导性或虚假申报，可能面临最高 7 年监禁等严重处罚。

违禁物品

部分物品因存在安全风险而被列为违禁物品。您不得携带违禁物品通过安检进入机场禁区，也不得将其带上飞机。违禁物品包括武器，以及某些可被用作武器或用于伤害他人、危及飞机安全的常见家居用品和体育用品。

这也包括武器的仿制品或仿真品。在安检过程中您可能需要放弃携带违禁物品。违禁物品的更多相关信息请查阅 TravelSECURE 网站。

锂电池

锂电池广泛用于手机、笔记本电脑和相机等日常电子设备，但必须妥善携带以防出现安全风险。备用电池和充电宝必须随身携带，切勿放入托运行李。更多信息请参阅 [CASA 关于携带锂电池出行的安全提示](#)。

装有电池的电子设备可放入托运行李或随身行李，但必须完全关机，并确保在飞行过程中不会因受损或意外启动而引发风险。

航空公司可能会限制您可携带的备用电池和充电宝数量，因此出行前请确认航空公司的相关规定。部分国际机场可能不允许不符合其本国认证标准的充电宝通过安检，因此请确认您的设备符合您途经各机场的相关要求。

携带药品及医疗器械出行

澳大利亚政府多个部门负责监管旅客携带药品及医疗器械出行的相关事项。了解更多信息，请参阅：

机构	提供的信息	网址
Therapeutic Goods Administration (澳大利亚治疗产品管理局)	有关相关规定和要求的资料与信息	www.tga.gov.au/resources/consumer-information-and-resources/travelling-medicines-and-medical-devices
Services Australia	Medicare 关于携带药品福利计划 (PBS) 药品出境的指南	www.servicesaustralia.gov.au/how-to-manage-your-pbs-medicine-overseas?context=22016

Smartraveller (澳大利亚政府 旅行建议网站)	关于携带处方药出行的指南	www.smartraveller.gov.au/news-and-updates/prescription-drugs-and-travel
TravelSECURE (澳大利亚航空 安全信息网站)	国际航班携带液体、喷雾剂及凝胶的限制和豁免规定	www.homeaffairs.gov.au/travelsecure-subsite/files/fact-sheet-travelling-with-powders-liquids-aerosols-gels-2025.pdf
Australian Border Force (澳大利亚边境 执法局)	有关哪些物品可以或禁止带入澳大利亚的指南	www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in/categories/medicines-and-substances

如需携带允许登机的药品，请将足够旅程的药量放入随身行李；如果您要前往海外，建议同时携带医生证明或处方。

液体、喷雾剂和凝胶

国内航班和国际航班对于可随身携带的粉末、液体、喷雾剂及凝胶的容量限制可能有所不同。

国际航班通常要求所有液体、喷雾剂及凝胶均须装在容量不超过 100 毫升/克的容器内。所有喷雾剂容器均须配有防护盖或锁定装置。

上述限制适用于以下情况：

- 从澳大利亚出境；
- 经澳大利亚中转前往其他国家；
- 搭乘从澳大利亚国际航站楼出发航班的国内航段；
- 在飞往澳大利亚的国际航班最后一个出发地点登机前。
 - 请注意，相关限制可能会在最后一个出发机场的登机口执行。

免税商品：如果您在抵达机场前购买了免税商品，我们建议您放入托运行李。免税商品同样受粉末、液体、喷雾剂及凝胶相关限制，请提前确认有关规定。

如果您搭乘国际航班抵达澳大利亚，液体、喷雾剂及凝胶限制同样适用。了解更多信息，请访问 [Australian Border Force 网站](http://www.border.gov.au)。

如果您搭乘澳大利亚境内国内航班，随身携带的粉末、液体、喷雾剂及凝胶没有容量限制。但如果您搭乘的是国内航班，且航班从国际航站楼出发，则仍须遵守国际航班有关规定。

提前规划前往机场的行程

按时抵达机场及登机口（包括预留充足时间进行安检及其他检查）是您的责任。请查阅航空公司网站或手机 App，确认建议抵达机场的时间。如果您计划在机场办理值机手续，请同时确认值机截止时间。

提前规划前往机场的路线，并预留充足时间应对交通拥堵、公共交通延误，以及学校假期、圣诞节等客流高峰。如果您驾车前往机场，可以考虑提前预订停车位避免因等待而误机。

机场通常会公布航站楼布局、设施及可能影响通行的施工信息。由于机场面积较大，往返航站楼及登机口可能需要较长时间，请预留足够时间供您寻找路线。如您有无障碍出行需求，请提前查阅[机场网站](#)，了解上下客点位置及如何申请协助服务。

如果您要前往海外，还应预留更多时间办理边境检查手续，因为相关区域可能需要排队等候较长时间。

部分城市设有多个机场，或国内、国际航站楼位于不同地点。请提前核对出发信息，确保前往正确的机场或航站楼。

办理值机手续和行李托运

许多航空公司都提供通过手机 App 或官方网站办理线上值机的服务。提前值机不仅可以节省在机场排队等候的时间，还可以提前获取登机牌，并有机会选到更理想的座位。此外，按时办理值机也有助于确认您的航班座位；如果未能在截止时间前完成值机，您可能无法登机。

如果您搭乘的是代码共享航班，且实际执飞的航空公司与您订票时的航空公司不同，通常需要前往实际承运人的值机柜台办理手续。

不同航空公司的值机截止时间会因航班及目的地而有所不同。即使您已完成线上值机，仍须遵守托运行李（包括自助托运）及前往登机口的截止时间。航空公司通常会告知您最迟应在何时完成值机及抵达登机口。对于行动不便或需要特殊协助的旅客，航空公司可能会建议不同的手续办理安排。请提前向航空公司确认，并告知工作人员您需要协助。

如果您有托运行李，请妥善保管行李托运凭证。建议同时拍摄行李及托运凭证的照片，以防发生行李延误、损坏或丢失。

安全检查

所有旅客必须接受安全检查。机场及其服务提供商负责按照 Department of Home Affairs（澳大利亚内政部）制定的要求，对旅客实施安全检查。

如需了解有关安全检查的更多信息，包括您在接受安全检查时享有的权利、哪些物品可以携带登机，以及针对特殊情况旅客可采用的检查方式，请访问 [Department of Home Affairs 网站](#)。

如果您在澳大利亚机场接受安全检查期间有任何疑问或在任何时候感到不适，Department of Home Affairs（澳大利亚内政部）建议您向现场安检主管反映。您也可以直接向[向机场](#)提出投诉。

安全检查中的特殊情况

在适当情况下，机场可以采用其他安全检查方式，确保所有旅客都能在受到尊重并维护个人尊严的情况下完成安全检查。了解更多信息，请访问 [TravelSECURE](#) 网站。

性别多元化旅客：如果您在接受安全检查时感到不适，可以要求由其他安检人员为您检查，或要求与现场主管沟通。

文化或宗教要求：安检人员可能会要求您摘下头巾等物品进行检查。您可以拒绝，但可能因此无法通过安全检查并登机。您也可以要求在独立房间内摘下相关物品。

残障人士或有隐性残障人士：可行情况下，安检人员会允许残障人士或有隐性残障人士在接受安全检查时随身保留其医疗或辅助用品。建议您携带相关证明（例如医生证明），说明某些检查方式可能不适用于您。这将有助于安检人员根据您的具体情况选择合适的检查方式。

辅助动物：您和辅助动物可以一起或分开接受安全检查。您可以要求与辅助动物一同接受检查，工作人员会采用其他适当的检查方式。

药品、医疗器械及行动辅助设备：建议携带医生证明或医疗身份证明，以便顺利完成安全检查。如果您的医疗器械不能通过扫描仪或 X 光检查，请提前告知安检人员。请准备好您的药物和证明文件以备检查。如果您携带了皮下注射针等物品，请在接受安全检查及登机时主动向工作人员出示。如果您使用行动辅助设备或无法完成人体扫描仪检查要求，工作人员将采用其他检查方式。

边境管制

如果您搭乘国际航班，则需要接受边境检查。请注意，所有离境旅客均须持有有效护照或旅行证件。有关澳大利亚出入境要求的更多信息，请参阅 Australian Border Force 的 [《出入境指南》](#) (Crossing the Border) 。

前往登机口及登机

请务必提前到达登机口，尤其是需要特殊协助登机的旅客。请准备好您的登机牌及身份证件。如果您未能按时抵达登机口或未能按时值机，航空公司可能会拒绝您登机。

航空公司可能会在登机口检查您的随身行李，请确保其符合相关的限额规定。如果您的随身行李不符合规定，可能会被安排在登机口办理托运（即放入飞机货舱运输，无法带入客舱），也可能被拒绝携带登机，并可能需要支付超额行李费用。

大多数澳大利亚航空公司都有政策，确保优先安排需要协助登机的旅客登机。受过培训的航空公司工作人员可协助行动不便的旅客前往座位。如果搭乘的是中型或大型飞机，协助方式可能包括使用登机坡道、登机廊桥或升降设备。如果您已申请靠过道座位但未获安排，可向乘务员提出申请，在条件允许的情况下调换座位。

请注意，如果旅客的行为对飞机安全、机上人员及其财产构成风险，航空公司有权拒绝其登机。

机场其他实用建议

留意广播通知。登机口及航班起飞时间可能会发生临时变更。请留意机场广播；咨询航空公司工作人员并查看航班信息显示屏，确认登机口及登机时间是否有变动。如果您在登机口候机，而临近登机时间却没有看到工作人员或其他旅客，请再次确认登机口是否已更改。

看管好您的随身行李。出于安全考虑，请勿将行李或个人物品留在机场无人看管。

保持文明出行。扰乱秩序、行为失当或具有攻击性的行为可能导致您被拒绝登机，并可能需要接受澳大利亚联邦警察的处理。

控制饮酒。虽然不少旅客会在登机前小酌几杯，但醉酒登机属于违法行为。

如果您错过了航班。即使您做好充分准备，但还是错过了航班，请尽快联系航空公司，了解可以获得哪些协助。如果您搭乘包含多个航段的国际行程，这一点尤其重要。部分航空公司的条款规定，如果旅客未按时搭乘某段航班且未主动联系航空公司，后续行程中的所有航班都可能被取消，且无权获得退款。

如果您的航班延误、受影响或取消了怎么办？

航班延误或取消可能由天气、航空公司运营安排或空中交通管制等引起。您可以选择的处理方式以及航空公司可提供的协助，将取决于航空公司的政策、航班受影响的原因，以及您预订机票的方式。

如果您的航班延误或取消，可以采取下列措施：

- 查看航空公司发布的最新信息（例如 App、短信、电子邮件或机场航班信息显示屏）；
- 咨询机场的航空公司工作人员；
- 如果您是通过旅行社预订机票，请联系旅行社；以及
- 确保航空公司持有您最新的联系方式。

直接向航空公司订票通常更容易办理改签等事宜。如果您是通过旅行社或第三方平台订票，则可能需要由其协助处理相关事宜。

航空公司必须在其《运输条件》或《旅客服务章程》中说明相关政策。根据具体情况，部分航空公司可能会为遭遇严重延误的旅客提供餐饮、住宿或交通安排方面的协助。航空公司并不一定会自动提供这些服务，因此建议您主动向他们了解可提供哪些协助服务。如果您因此产生相关费用，请妥善保管收据。因为根据航空公司政策或您的旅行保险，您可能可以申请报销。

您享有的权益通常取决于航空公司的条款和条件以及《澳大利亚消费者法》（ACL）。根据《澳大利亚消费者法》，如果您未获得所购买的服务，您可能有权获得退款、重新提供服务等补救措施。

如果您的航班受到影响，航空公司通常会提供以下选择：

- 如果您仍需出行，可以**改签**；或
- 如果您不再计划出行，可以申请**退款**（退款时间及可能收取的费用会有所不同，尤其是通过旅行社预订时）。

根据您的旅行保险条款以及航班受影响的原因，旅行保险也可能承担部分费用。请查阅您的保险保障范围，并妥善保管相关证明文件。

进一步了解航班受影响时您享有的消费者权益，请访问 [Australian Competition and Consumer Commission](#)（简称 ACCC，[澳大利亚竞争与消费者委员会](#)）网站或本指南官方网站。

★ 小贴士

- 提前 24-48 小时办理线上值机，以减少在机场排队等候的时间
- 按照航空公司建议的时间抵达机场
- 打包危险品或其他特殊物品前，请先查阅 casa.gov.au/packright 的建议
- 如需购买额外行李额度，建议提前在线购买，费用通常比在机场购买更低
- 请友善对待他人，尤其是在遇到问题时
- 如果遇到航班延误、行程受影响或航班取消，请了解应联系谁寻求协助

第四部分

飞行途中

您的安全与行为规范

您的行为对于确保您本人及其他旅客安全以及舒适地完成飞行十分重要。

乘务员负责保障您在登机、飞行期间及下机过程中的安全。请始终遵从乘务员的指示。

请按照乘务员的指示放置随身行李。您可以将随身行李放入头顶行李舱或前方座位下方；如果您坐在紧急出口排，则须将随身行李放入头顶行李舱。

飞机起飞前，乘务员会进行安全演示，请务必认真观看并听取相关说明。

您必须遵守机上行为规范，不得使用威胁性语言、妨碍机组人员工作或干扰机上设备、吸烟、饮用自带酒精饮品，或拒绝遵从乘务员指示。如果您不遵守相关规定，航空公司工作人员或警方可以向您发出口头或书面警告。行为不当、扰乱秩序或妨碍他人的旅客可能会被罚款、受到刑事检控，严重情况时还可能被约束行动并逮捕。

如果您与儿童同行，请全程照看好您的孩子。请查参阅“[儿童与出行](#)”章节内容，了解您在客舱内应承担的责任。

如果您坐在紧急出口排则需要符合相关资格要求，并在飞机起飞前确认您已了解安全须知。进行安全说明时，您必须放下所有电子设备、书籍及报纸，认真听取说明。如果您未遵从要求，航空公司可能安排您调离紧急出口排座位。

您可以在航班上安全地使用手机及其他个人电子设备，但必须遵守所有机上规定并听从乘务员的指示。整个飞行过程中，所有电子设备均必须保持飞行模式。部分航空公司提供机上 Wi-Fi，可供旅客使用机上娱乐服务或连接互联网。但您在飞行过程中不得使用手机通话功能。

澳大利亚民航安全局（CASA）制定了澳大利亚民航安全标准。了解更多有关客舱安全及机上行为规范的信息，请参阅 CASA 的[教学视频](#)和[网站](#)。

★ 小贴士

- 如果发现随身行李有任何损坏，请尽快告知乘务员或地勤人员
- 因为机上不一定提供充电服务，登机前请为电子设备充满电
- 留意离您最近的紧急出口，并记住与您之间相隔几排座位
- 入座后请始终系好安全带，即使安全带指示灯已熄灭
- 注意补充水分——客舱内空气十分干燥（湿度通常仅为 10%-20%）
- 如果遇到医疗紧急情况，请立即通知乘务员，他们都接受过急救培训
- 下机前请检查座椅口袋及头顶行李舱，确认已带齐所有随身物品

第五部分

抵达目的地机场

如果您有托运行李，请前往行李转盘领取行李，并仔细核对行李牌，以免误拿他人的行李。

从海外抵达澳大利亚

如果您从海外返回澳大利亚，需填写[入境旅客登记卡](#)（Incoming Passenger Card）。如果您不是澳大利亚公民，请确保持有所需的[有效签证](#)。

了解有关哪些物品需要申报，请参阅本指南“[搭乘国际航班](#)”章节。请如实申报，因为未按规定申报可能会面临高额处罚。

边境执法局工作人员依法有权检查您的行李，并向您询问相关情况，以查明您是否违反海关、检疫或其他联邦法律（包括是否进出口违禁物品）。如果您对询问或检查过程有任何疑问，建议当场向负责的边防人员或其主管提出。

了解更多信息，请访问 [Australian Border Force 网站](#)。

第六部分

行李延误、丢失或损坏

如果您的行李未随航班抵达，或在运输过程中发生损坏，请在离开行李提取区前立即向航空公司报告。大多数航空公司都会在到达大厅设有专门的行李服务柜台。有关行李问题的申报通常设有严格的时限。如果您未在规定期限内提出，航空公司可能不受理您的索赔。因此，请务必查阅航空公司的相关要求。

请注意[联系您的航空公司](#)而不是机场，因为行李运输由航空公司负责。如果您的旅程包含多个航段，通常由最后一程航班的实际承运航空公司负责处理您的索赔。

承运人责任及您的权利

航空公司对于行李延误、丢失或损坏应承担的责任取决于多项因素，包括您搭乘的是国内航班还是国际航班、航空公司的运输条件，以及行李延误、丢失或损坏的具体情况。国际法及澳大利亚法律，包括《蒙特利尔公约》（*Montreal Convention*）和《1959年民用航空（承运人责任）法》（*Civil Aviation (Carriers' Liability) Act 1959*）规定了航空公司在此类情况下应对保护乘客承担的责任的最低标准。

如果您购买了旅行保险，请查阅保单及《产品披露声明》（PDS），了解保障范围及理赔要求。许多保险公司要求您先向航空公司提出索赔，之后才能根据保险保单申请理赔。

行李延误或丢失

行李有时可能因中转等原因发生延误。如果遇到这种情况，请务必在离开机场前向航空公司报告，以便航空公司尽快开始查找您的行李。您通常需要填写一份报告并提供订票参考编号、联系方式、行李描述（包括行李牌号码及其他可识别特征）等资料。

请妥善保存航空公司提供的参考编号，以便日后查询行李状态或提出索赔。如果您在旅途期间遇到行李延误，在等待行李送达期间，航空公司可能会报销您购买洗漱用品、衣物等生活必需品所产生的合理费用。请保留所有收据，以便提出相关索赔。

如果行李在 21 天后仍无法找回，通常会按丢失处理。届时您可能需要正式提出索赔，并提供物品价值证明，例如购物收据或其他购买凭证。

行李损坏

如果您的行李损坏，请尽快在机场向航空公司报告并填写索赔申请表。与行李延误一样，提出索赔同样受到时限限制，因此请尽快办理。

如果索赔获批，航空公司可能会维修、更换您的行李，或向您支付赔偿。不过，航空公司通常无需对正常磨损、轻微刮擦、行李本身存在的固有缺陷，或因过度装载或包装不当造成的损坏等情况承担赔偿责任。具体内容请参阅航空公司的《运输条件》。

行动辅助设备损坏

如果您携带轮椅或其他行动辅助设备出行，而设备在运输过程中损坏，请在离开机场前立即到行李提取区向航空公司报告。请拍摄设备受损情况，如果设备在旅途中办理了托运也尽量将行李牌一并拍入照片中。在设备维修期间，航空公司可能需要为您提供临时行动辅助设备。请妥善保存与本次航班有关的所有资料，包括订票确认信息、登机牌、设备受损照片，以及与航空公司的往来通讯记录。根据设备损坏的具体情况，后续申请赔偿时可能需要提供上述资料。

第六部分

提出投诉

澳大利亚正在建立全新的航空消费者申诉专员机制（Aviation Consumer Ombuds Scheme），为消费者提供公正的争议解决渠道，负责处理针对航空公司及机场的投诉。请访问 infrastructure.gov.au 了解最新资讯。

目前，Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications, Sport and the Arts（澳大利亚基础设施、交通、区域发展、通信、体育和艺术部）已任命一名临时申诉专员，负责协助制定新的航空消费者保护机制，并在短期内推动改善航空消费者的服务体验。如果临时申诉专员直接收到与《航空消费者保护宪章》有关的航空公司、机场或其他事项的投诉，可向消费者提供相关信息并转介至适当机构；在有需要的情况下会将有关事项进一步升级处理。

新的航空消费者申诉专员机制目前尚未立法设立。在此期间，建议您按照以下步骤并通过现有渠道处理投诉。

投诉及升级处理流程

如果遇到问题，建议您按照以下投诉及升级处理流程逐步解决。

第一步——联系航空公司、机场或旅行社

首先，请联系航空公司、机场或旅行社。大多数机构都会在网上提供投诉相关信息，包括条款和条件以及投诉处理流程。

- 查阅相关条款和条件，了解您的权利。
- 按照相关机构规定的投诉流程及时限提出投诉。
- 如果您通过旅行社预订机票，旅行社的条款和条件也可能适用。
- 请妥善保存投诉记录，包括投诉参考编号。

了解航空公司及机场条款和条件以及其他联系方式的相关信息，请参阅 [Department of Infrastructure（澳大利亚基础设施部）网站](#)。如果您的问题涉及消费者权益，请参阅 [ACCC 网站](#)。如果是国际旅行，[Montreal Convention](#)（《蒙特利尔公约》）也可能适用。

请务必仅通过航空公司的官方渠道与其联系。切勿通过社交媒体或未经核实的电子邮箱提交个人信息，以免遭遇诈骗、身份盗用等风险。

代码共享航班

代码共享航班是航空公司之间常见的合作安排，由一家航空公司负责销售机票，另一家航空公司负责实际执飞。如果您的航班由与订票时不同的航空公司实际执飞，建议您向实际承运人提出投诉。同时请留意，根据代码共享协议及各航空公司的政策，适用的条款和条件可能属于营销承运人或实际承运人。

第二步——申请升级处理

如果您对航空公司或机场的处理结果仍不满意，可要求其按照内部升级处理及复核程序进一步审查您的投诉。

第三步——如果问题仍未解决，请联系相关外部机构

如果您已经按照航空公司或机场的内部投诉流程进行操作，但问题仍未解决，请向相关外部机构寻求协助。

机构	适用情形	重点说明
Airline Customer Advocate (简称 ACA，航空消费者权益倡导机构)	投诉澳洲航空 (Qantas)、捷星航空 (Jetstar) 或 维珍航空 (Virgin)	独立投诉处理机制，须 符合受理条件 。 提出投诉前，您必须已先向相关航空公司投诉。联系电话：1800 813 129
各州或领地消费者保护机构	涉嫌违反《澳大利亚 消费者法》的事项	ACCC 会将相关投诉转介至 各州或领地消费者保护机构 （例如 NSW Fair Trading 新南威尔士州公平交易署、Consumer Affairs Victoria 维多利亚州消费者事务署）。大多数机构会提供全国中继服务 (National Relay Service)

Australian Travel Industry Association (简称 ATIA, 澳大利亚旅游业协会)	投诉经 ATIA 认证的旅行社	设有独立 投诉处理机制 。并非所有旅行社均获得 ATIA 认证
Department of Home Affairs (澳大利亚内政部)	机场安检相关问题	可通过其 网站 提交意见反馈或报告重大问题
Australian Human Rights Commission (简称 AHRC, 澳大利亚人权委员会)	涉及歧视或人权问题	负责受理有关非法歧视的 投诉
国际监管机构	在海外发生的问题	您可能需要联系问题发生所在国家或地区的监管机构
Interim Aviation Ombudsperson (临时航空消费者申诉专员)	一般航空消费者问题 (提供指导)	提供相关信息及转介服务, 并可以在适当情况下将有关事项进一步升级处理

第四步——通过仲裁机构或法院解决争议

您可以向所在州或领地的仲裁机构或法院提起法律程序作为最后的解决途径。不过, 这一过程可能耗时较长, 费用也较高, 因此建议您在采取法律行动前先寻求法律意见 (例如咨询法律援助机构)。

★ 小贴士

- 尽可能提供具体信息, 包括订票参考编号、航班号、日期及时间
- 请记录您的投诉参考编号
- 说明您提出投诉的依据: 请参阅航空公司或机场的《运输条件》; 如果适用, 也可以说明您认为违反了《澳大利亚消费者法》的哪项规定
- 明确说明您的诉求, 例如退款、赔偿或道歉
- 妥善保存相关证据和记录, 包括登机牌、收据、照片、电子邮件, 以及所有通话和通讯往来记录
- 重点说明事实、时间经过及事件对您的影响; 避免使用情绪化语言, 礼貌待人

第七部分

残障人士出行

对于需要额外协助的人士来说，乘坐飞机可能存在一定挑战。如果缺乏适当的规划和支持，身体、医疗、感官及沟通方面的障碍，加上陌生的环境和时间压力，都会增加出行压力。

您在旅程的不同阶段都可能需要协助，包括预订行程、前往机场及通过机场各项流程、登机、飞行期间、下机及航班中转。

不论残障类型或是否属于外观可见的残障，残障人士都有权安全且有尊严地出行，并获得相关服务、设施及合理调整。根据《1992年残障歧视法》（Disability Discrimination Act 1992），航空出行中的残障歧视属于违法行为，包括拒绝残障人士合理使用航空公司或机场服务。

规划您的行程

了解无障碍服务

机场和航空公司提供多种服务以提升出行的无障碍程度、安全性和独立性。预订机票前，请确认相关服务是否能满足您的需求，包括：

- 机场无障碍设施及可提供的协助服务；
- 登机安排，例如通过廊桥登机或其他协助方式登机；
- 座位选择，例如可升降扶手座位或靠过道座位；
- 飞机机型及机上设施；及
- 携带行动辅助设备出行。

无障碍出行指南、机场地图及手机应用程序可协助您规划行程，包括规划路线、查找设施、停车位置、感官地图及安静空间。您也可以提前前往机场实地熟悉环境，评估相关设施是否适合您的需要。

Rare Voices Australia 与罕见病残障人士共同编制了 [Rare Disease Disability Toolkit](#)（《罕见病残障支持工具包》）。 [Navigating Air Travel with Rare Disease Disability](#)（《罕见病残障人

士航空出行指南》) 为残障人士乘机出行提供了丰富的实用建议, 本节内容也大量参考了该指南。该指南包含丰富的实用信息、核对清单及资料单, 本指南亦重点介绍了其中部分内容。

确认您的预订信息

预订后请确认各项重要信息; 如果有需要, 可以要求航空公司提供书面确认, 包括:

- 已申请的协助服务;
- 航班详情、值机时间及座位安排;
- 机上服务及经停安排。

提前告知航空公司

请尽早 (最好至少在出发前 48 小时) 告知航空公司您的协助需求, 以便他们提前作出安排。如果您携带行动辅助设备、医疗设备或辅助动物同行, 这一点尤为重要。

如果您搭乘国际航班出行, 也建议提前了解目的地机场可以提供的协助服务。

在机场

机场内通行

机场环境可能较为复杂, 建议您提前规划行程并预留充足时间。值机前, 机场提供的协助服务可能有限; 但如果您已提前申请, 航空公司通常可以自值机起一直协助您完成登机。

机场地图、无障碍停车位、上下客区域、手机应用程序及安静空间, 都有助于减轻旅途压力, 尤其对神经多样性旅客 (neurodivergent travellers) 而言更是如此。

值机及协助服务

航空公司可能提供优先值机服务, 并协助您使用自助值机设备、办理托运行李及处理行动辅助设备。您可以获得以下服务:

- 申请满足您需求的座位 (可能需要额外付费);
- 申请轮椅协助服务, 以便在机场内通行;
- 获得登机及下机协助。

抵达目的地后, 航空公司可提供的协助可能较为有限。因此如有需要, 请考虑与照护者或陪同人员同行。

安全检查

所有旅客均须接受安全检查，但在适当情况下可以采用其他检查方式，确保每位旅客都能获得尊重且被有尊严的对待。

- 如果您需要协助，请主动告知安检人员。
- 如需采用其他检查方式，您可能需要提供相关证明文件。
- 现场可能提供通知卡、沟通板等辅助沟通工具。
- 如果在安检过程中需要暂时与随身物品分开，您可以要求工作人员代为照看。
- 在可行情况下，行动辅助用品可能可以由您继续随身携带，或进行单独的安检。

登机、飞行途中和抵达后

如果提前申请，航空公司就可以协助您前往登机口、登机，并协助您就座。航空公司也可协助您放置随身行李以及在航班之间中转。

乘务员可以协助您完成以下活动：

- 在客舱内移动；
- 取用餐食及获取相关信息；
- 使用机上设备。

但乘务员不能协助您进食、如厕或提供医疗护理。

行动辅助设备

如果您携带轮椅或其他行动辅助设备出行：

- 出发前，请查阅航空公司及 [CASA 指南](#) 的相关要求；
- 值机前为您的设备拍照留存；
- 如果设备受损，请在抵达后立即向航空公司报告。

辅助动物

澳大利亚各航空公司允许符合规定的辅助动物（例如导盲犬和导听犬）与其使用者一同进入客舱。这些辅助动物必须经过适当训练、取得相关认证，并且表现良好；旅客也应提前通知航空公司。根据残障相关法律，航空公司须为符合条件的辅助动物提供便利；但仍须符合航空安全要求才能进行运输。航空公司可以拒绝不符合相关要求的辅助动物登机。

★ 小贴士

- 预订机票时就告知航空公司您的协助需求，并在出发前 48 小时再次确认
- 请提前抵达机场，因为协调特殊服务通常需要更多时间
- 托运行动辅助设备前，请先拍照留存
- 携带辅助动物出行时请备妥相关认证文件
- 如果航空公司拒绝提供相关服务，并要求对方以书面形式说明原因
- 如您在航空出行过程中遭遇残障歧视，可以向 AHRC 投诉

第八部分

重要联系方式与资源

了解更多相关信息或联系本指南提及的各个机构，请访问 [ACOS 网站](#) 查阅为旅客整理的重要联系方式及实用资源。

出发前，建议您提前收藏与本次行程相关的航空公司、机场、消费者保护机构及支援服务的联系方式。

请参考澳大利亚政府及航空公司的官方资源，获取最新资讯。