

澳洲航空旅客 旅遊指南

在澳洲搭乘飛機出行的實用指南。預訂正確航班、做好飛行前準備，並在旅途中遇到問題時獲得適當協助。

簡介

本指南提供澳洲航空旅行的實用資訊，協助你做好飛行前準備，讓旅程更加順利愉快。內容將說明旅客在搭乘飛機時應了解的權利與責任，並依照旅程各階段介紹相關注意事項，包括：

- 明智規劃 – 規劃行程
- 明智預訂 – 預訂行程
- 出發前及在機場內的注意事項
- 飛行途中及抵達目的地機場

本指南亦包含以下資訊：

- 行李延誤、遺失與損壞
- 提出投訴
- 殘疾人士旅遊
- 重要聯絡資訊及實用資源

本指南僅供一般資訊參考之用，並非以下的替代文件：

- 航空公司的條款與細則
- 機場政策

- 保險文件或法律建議

旅客出行前應向航空公司、機場及 / 或相關監管機構查詢，以充分了解相關出入境規定。

澳洲政府目前正在制訂新的《航空消費者保護框架》(Aviation Consumer Protection Framework)，以進一步保障航空公司及機場消費者的權益。

該框架將包含一份《航空消費者保護憲章》(Aviation Consumer Protection Charter)，以設定航空公司及機場應向旅客提供的最低服務標準。同時，政府亦將設立「航空消費者申訴專員」(Aviation Consumer Ombudsperson)，讓消費者能透過公正的爭議解決機構來處理針對航空公司與機場的投訴。此外，「航空消費者保障管理局」(Aviation Consumer Protection Authority) 將負責執行《航空消費者保護憲章》的相關規定。

請參閱 www.infrastructure.gov.au 以獲取最新資訊。

第 01 節

明智規劃 (PLAN SMART)

完善的旅行準備工作早在抵達機場之前就已經開始。事先做好功課、審慎選擇航班、預先準備所需文件，以及購買適當的保險，不僅能節省時間與金錢，亦能減少旅途中可能產生的壓力與不便。

建議多方比較，選擇出最合適的航班時間、優惠票價以及心儀的航空公司。旅遊搜尋引擎有助於比較各種航班選項，並了解前往你理想目的地的可行方案。你也可以瀏覽各航空公司的網路評價，並到「[澳洲基礎設施、運輸及區域經濟局](#)」(Bureau of Infrastructure, Transport and Regional Economics · BITRE) [網站](#)查閱各航空公司的航班準時率。

建議提早預訂行程，以提高取得較佳航班與優惠票價的機會。訂票時間會影響票價及航班選擇。在熱門旅遊日期，票價通常較高，且可選座位較少。

無論是國內或國外旅行，都建議購買旅遊保險。理想情況下，應在訂票前或訂票後儘快購買旅遊保險，以確保旅程受到保障，包括因故需要取消行程時也能獲得保障。詳情請參閱 [《旅遊保險》](#) 章節。

請預留額外時間，以因應不可預期的狀況。你可以考慮預訂較早的航班，或提早一天抵達目的地，避免錯過旅遊行程、郵輪或其他重要活動。

殘疾人士旅遊——請提前規劃，確保旅途順利。目前有多項支援服務可供使用，詳情請參閱 [《殘疾人士旅遊》](#) 章節。

攜帶兒童旅遊——攜帶兒童乘搭飛機需要更多規劃。詳情請參閱 [《兒童與旅遊》](#) 章節。

海外旅行——若你即將前往海外，請瀏覽 [Smartraveller 網站](#) 查閱旅遊建議、入境要求與旅遊文件。詳情請參閱 [《海外旅行》](#) 章節。

確保你的身體狀況適合乘坐飛機——如果你患有特定疾病，或近期曾接受手術，航空公司可能要求你提供乘客健康證明書後才能登機。一般而言，你需要先向航空公司索取相關文件，然後由你的主治醫生填寫並說明你的健康狀況，之後再送交航空公司審核，以確認你是否適合搭乘航班。請務必預留足夠時間完成相關安排，以免於抵達機場後被拒絕登機。另外，建議直接[聯繫你的航空公司](#)，了解其具體的醫療許可流程。

攜帶寵物旅行——請先確認你的航空公司是否允許攜帶寵物，以及相關規定與費用。部分航空公司僅允許透過貨運服務或寵物運輸專業機構將寵物放置於貨艙運送；也有航空公司允許符合規定的寵物進入客艙。若寵物需放置於貨艙，請確認運輸籠符合[國際航空運輸協會 \(IATA\) 的標準](#)，且尺寸適合你的寵物。請注意，某些動物品種可能會受到限制。

旅遊保險



雖然旅遊保險並非強制規定，但澳洲政府強烈建議所有旅客購買。若未購買保險，一旦發生醫療緊急狀況、行程取消、行李遺失或其他突發事件，相關費用可能需要自行全額承擔。此外，部分國家不允許未持有旅遊保險的旅客入境。

請注意，旅遊保險的保障內容各有不同，因此投保前務必詳閱產品揭露聲明及保單條款。

一份完善的旅遊保險通常應包含：	請留意這些除外責任：
- 海外醫療費用（包括醫療轉送） - 行程取消與縮短 - 旅行延誤費用 - 行李遺失、被盜或損壞 - 個人責任	- 既往病史 - 高風險活動（滑雪、潛水） 澳洲外交貿易部 (DFAT) 發布「切勿前往 (Do Not Travel)」旅遊警示的地區 - 流行病與政府旅遊禁令

Smartraveller 與 CHOICE 合作制定一份[淺顯易懂的指南](#)，協助你為旅程選擇最合適的旅遊保險。

理想情況下，你應在預訂行程時或預訂後不久購買旅遊保險，以確保在出發前若遇到任何突發狀況（包括需要取消行程）都能獲得保障。

提示

部分信用卡附送免費旅遊保險，請務必確認保障範圍是否足夠，並確認保險已經生效。一般而言，你必須使用該信用卡支付旅遊相關費用，保險才會啟用。此外，請仔細閱讀《產品揭露聲明》（PDS）。

海外旅行

[Smartraveller 網站](#)提供詳盡的海外旅遊資訊，包括安全注意事項、健康建議、當地法律及領事協助等資訊。建議登記 Smartraveller 的訂閱服務，以接收你即將前往及途經目的地的最新旅遊建議與警示。

澳洲政府提供 **24 小時**全天候領事緊急協助服務，可協助處理緊急護照、醫療轉送及聯繫家人等事宜：

- +61 2 6261 3305 (海外地區)
- 1300 555 135 (澳洲境內)

護照與旅遊證件

所有澳洲公民前往海外旅行時均須持有有效護照。澳洲護照由[澳洲外交貿易部 \(DFAT\)轄下的澳洲護照辦事處](#)簽發。許多國家規定旅客的護照必須在預計離境日期之後至少仍有六個月有效期，因此請事先至 Smartraveller 網站查詢目的地的入境規定。

另外，請務必提早查詢簽證要求。有些國家提供落地簽證或電子簽證（eVisa），但也有部分國家要求旅客於出發前數週甚至數個月提出申請。

每位兒童都必須持有自己的護照，不能登載於父母的護照上。部分航空公司也要求獨自旅行的兒童（包括搭乘國內航班者）持有附照片的證件，例如護照。

申報物品

所有入境澳洲的旅客都必須申報特定物品，尤其是食品、植物或動物製品，因為這些物品可能帶來生物安全風險。如果你不確定某項物品是否需要申報，最好的做法是主動申報，或在接受檢查前將其丟棄。未依規定申報可能遭受罰款，但若誠實申報違禁物品，通常不會因此受罰。

若想了解哪些物品可攜帶進出澳洲，以及哪些物品需要申報，請瀏覽 [Australian Border Force \(澳洲邊境執法局\) 網站](#)。

攜帶貴重物品

如果你攜帶貴重物品（如電腦和相機）離開澳洲，並計劃日後帶回澳洲，請在「B263 旅客行李出口貨物申報表」（[B263 - Goods Exported in Passenger Baggage](#)）上登記這些物品。

如果你打算透過「[旅客退稅計劃](#)」（[Tourist Refund Scheme](#)）申請退稅，則不能使用此表格。登記的物品必須容易辨識，並應提供序號等識別資訊。

若你在澳洲購買[免關稅或可退稅](#)商品，出境時必須攜帶商品接受檢查，回國時也可能需要再次申報。

兒童與旅行

攜帶兒童旅行時，完善的規劃格外重要。

請確認已準備好兒童所需的證件，並了解兒童行李的規定，因為不同航空公司的要求可能有所不同。需要特別注意的是，所有兒童旅客均須接受安全檢查，即使是無成人陪同旅行的兒童亦不例外。

請將兒童在機場及飛行途中所需的食物與藥品放入隨身行李，並事先確認航空公司的相關規定。如果兒童患有嚴重疾病或可能影響其遠行能力的疾病，請在登機前主動告知航空公司。預先考慮可能發生的各種狀況，例如：

- 沒有空位可安排
- 沒有嬰兒更換尿布台
- 兒童不願意或無法食用機上餐點
- 航班延誤
- 遺失託運行李

澳洲民航安全局（[Civil Aviation Safety Authority](#)）網站提供許多攜帶兒童旅行相關規定的有用資訊。

嬰兒

在澳洲，未滿兩歲的兒童均被視為嬰兒，但部分航空公司（特別是國際航空公司）的規定可能有所不同。請事先查詢你所搭乘航空公司的規定。

座位

航空公司在安排家庭、兒童及嬰兒座位時，通常會盡量讓兒童與父母或監護人坐在同一排。如果無法安排，通常只會相隔一排座位或一條走道，以便在緊急撤離時，家長能迅速到達子女身邊。

盡量讓幼童坐在靠窗位置或兩名可靠的成人之間，以避免被經過的乘客或餐車碰撞。

搭乘飛機時，嬰兒可以使用航空公司提供的輔助環形安全帶固定於成人腿上。機組人員會在起飛前提供並說明正確使用方式。年滿兩歲的兒童則必須坐在自己的座位，不得坐在成人腿上。

嬰兒搖籃

你可以使用安裝在隔板上的嬰兒搖籃，但在起飛與降落期間不得使用，並應妥善收納，以免妨礙緊急疏散。

兒童束縛設備

家長可考慮使用兒童束縛設備（例如經核准於商業客機使用的兒童安全座椅），因其可提供較高的安全保障。不過，使用前必須取得航空公司同意，因此請事先向航空公司確認設備尺寸是否適合你預訂的座位。在澳洲航班上，不得使用沒有內設安全帶的增高座椅（booster seat）。

當孩子已超過全身式安全帶兒童座椅的適用年齡後，便可直接使用飛機座椅及安全帶。飛行期間，請務必確保子女全程繫好安全帶。

無成人陪同兒童

「無成人陪同兒童」是指年齡介於五至十一歲之間、獨自旅行的兒童，但各航空公司的年齡規定可能不同。部分航空公司提供陪同服務，包括協助辦理登機手續、陪同登機、飛行途中照顧，以及抵達目的地後將孩子交給指定監護人。

實用小貼士：

- 確認航空公司是否提供無成人陪同兒童服務、預訂方式以及是否收取額外費用。
- 請事先填妥航空公司要求的文件，並攜帶兒童、送機者及接機者的證件。
- 建議出發當天提早到達機場，以便有足夠的時間辦理登機手續和相關手續。
- 確認航空公司工作人員會在何處接手照顧孩子，以及送機者是否必須留在機場直到飛機起飛。
- 若你的子女需要轉機，請務必事先告知航空公司，並確認是否有任何限制。

- 如果你的子女有疾病或過敏情況，請提前通知航空公司，並將所需藥物放入隨身行李。

其他無成人陪伴的年輕乘客

航空公司可能會自願向約十一至十五歲、獨自旅行的青少年提供服務。這項服務會提醒航空公司地勤與機組人員該旅客為單獨旅行，並可能需要額外協助，尤其是在航班延誤或其他突發狀況發生時。

第 02 節

明智預訂 (BOOK SMART)



在預訂和付款前，請仔細閱讀條款與細則 (T&Cs) 以及航空公司的《運送條款》。航空公司應在你預訂時提供相關條款，其中應包含有關取消、退款及更改行程等重要資訊。

在預訂機票之前，建議仔細規劃行程，充分了解票價規則、服務內容，以及當旅行計劃發生變動時由誰負責處理相關事宜。請務必透過航空公司的官方網站、信譽良好的旅行社或可信賴的訂票平台購票。如需查閱各航空公司及機場的條款與細則相關連結，請參閱 [Department of Infrastructure \(澳洲基礎建設部 \) 網站中的「航空公司與機場資訊 \(Airline and Airport Information \) 」](#) 頁面。

購票前，請檢查：

- **票價等級與彈性**——並非所有機票都享有相同權益。「特惠」(Saver) 或「輕便」(Light) 等票價通常附帶嚴格的不可退款政策，且在航班大幅延誤時，提供的照顧與支援 (如餐飲或住宿) 也可能較為有限。雖然「彈性」(Flexible) 票價通常較昂貴，但允許你修改行程，並減少或免除額外費用。
- **包含項目**——許多廉價航空會針對託運行李、座位選擇、機上餐點及娛樂服務另外收費。
- **行李限額**——不同航空公司對手提行李或託運行李的尺寸、重量和件數限制可能會有顯著差異。如果需要攜帶額外行李，建議事先於網上購買，因為在機場加購通常費用較高。如果你的旅程包含多家航空公司的航班，即使已加購行李，不同航空公司仍可能適用不同的行李規定，因此請事先仔細確認，以免造成不便。

- **關於嬰兒、未成年人和幼童的規定**——請事先確認相關規定，包括座位安排、行李額度及身分證件要求。更多資訊請參閱「[兒童與旅行](#)」章節。
- **最短轉機時間 (MCT)**——最短轉機時間 (Minimum Connection Time ，簡稱 MCT) 是旅客及行李由一班飛機轉乘另一班飛機所需的最短時間，而且不同機場、航空公司以及國內、國際航班之間的規定皆可能不同。建議安排比 MCT 更充裕的轉機時間，以降低錯過轉機的風險。如有疑問，請向你的航空公司、旅行社或預訂平台查詢。
- **最終付款金額**——根據《澳洲消費者保護法》，廣告所標示的價格必須為你實際需支付的總金額，其中包含所有必須支付的稅金及費用。任何超額行李、座位選擇等額外服務費，也應在訂票時清楚列明。
- **付款前，請再三確認你的所有資料均正確無誤**。預訂機票的姓名必須與證件完全一致，包括完整姓名、拼字及連字號等細節。同時請確認聯絡資訊、旅行日期、航班時間、航線及出發與抵達機場皆無誤。若行程跨越不同時區，更應再三確認出發及抵達時間是否正確。如能在 24 小時內發現錯誤，航空公司或旅行社有時可免費協助更正，因此應儘快聯絡對方，以了解可行的處理方式，避免後續問題。

為了連接不同網絡的乘客，許多航空公司之間會達成協議，稱為**聯程 (Interline)** 或**共用班號 (Codeshare) 合作關係**。這類合作讓銷售機票的航空公司可以販售由合作航空公司實際執飛的航班，而合作航空公司則被稱為承運航空公司。如果你並非乘搭售票航空公司的班機，請務必確認適用的條款是屬於售票航空公司，還是承運航空公司，因為行李額度、報到程序及其他規定可能存在明顯差異。

旅行社

旅行社對於安排較複雜的旅程相當有幫助，但也會有各自的服務費、條款與細則，因此了解旅行社在整個訂票流程中的角色，以及發生問題時可能造成的影響非常重要。

旅行社能提供便利、專業服務及支援，但同時也在你與航空公司之間增加了一層程序。了解這層關係，有助於你在旅遊計劃變更時作出更明智的決定，並清楚知道屆時可能面臨的情況。

澳洲旅遊業協會 (ATIA) 在其 [ATIA Travel Tick 網站上提供了一份經認證的旅行社和旅遊運營商名單](#)。獲得 ATIA 認證的旅行社及運營商必須遵守《澳洲消費者保護法》，並依據認證計劃章程及行為準則提供服務。

旅行社扮演中介的角色。當你透過旅行社 (包括線上旅行社) 購票時，你的機票通常是由旅行社代為購買，而非直接向航空公司購買。因此可能產生以下情況：

- **更改行程與退款需由旅行社處理。**退款通常會透過旅行社辦理，因此可能需要較長時間。若你正在等待旅行社退款，或旅行社從退款金額中扣除手續費，航空公司通常無法提供協助。
- **溝通方面可能會較為複雜。**有關你的旅程的重要通知，可能會先發送給旅行社，而非直接通知你。這可能導致你較遲收到資訊，或無法獲得最新的旅遊資訊，這些都是相當常見的情況。如果你需要更改行程或對旅程有疑問，航空公司可能會要求你聯絡旅行社處理。尤其是在航班延誤或取消時，若旅行社位於不同時區且無法即時聯絡，問題可能會更加複雜。
- **旅行社是獨立經營的企業。**並非所有旅行社的營運方式都相同。
- **收費標準及條款可能有所不同。**旅行社可能會針對訂票、改票或取消行程收取服務費，也可能訂有不同的服務條款與條件。這些費用及條款均由旅行社自行制定，而非航空公司決定，且在更改行程或申請退款時，相關費用可能相當高。有些提供低價服務的旅行社，在航班取消時可能不會協助你重新訂位，而只是退還票價。如果你需要在接近出發日期重新購票，可能必須支付較高的票價。
- **服務品質與標準可能有所差異。**澳洲境內的旅行社可以加入公認的認證或行業制度。然而，其他旅行社（尤其是線上旅行社）可能設立於海外，當地客戶支援有限、不易聯絡，且與航空公司之間可能沒有正式的合作關係。如果旅行社位於海外，你可能難以依據《澳洲消費者保護法》維護自身權益，或透過澳洲境內的申訴機構解決爭議。

在航班受影響時，直接向航空公司訂票通常會更方便。許多旅客選擇直接向航空公司訂票，因為這通常能讓你及時收到最新資訊，並可直接與航空公司的客服團隊聯繫處理相關問題。如果你仍偏好透過旅行社訂票，可採取以下措施，以避免可能遇到的問題：

- 要求旅行社將你的聯絡資料（例如電子郵件及電話）填入航空公司的訂位系統，以便你能直接收到航空公司的最新通知，以及
- 詢問旅行社在非營業時間（例如夜間或假日）發生航班延誤或取消等突發狀況時，應如何聯絡他們尋求協助。

實用預訂
貼士

座位選擇：如果你對座位位置有要求，建議事先選擇座位。視乎你購買的票種，可能需支付額外選位費。

- **緊急出口座位 (Exit Row)** 提供較大的伸展空間，但乘客也須承擔相應責任，包括在緊急情況下協助機組人員，因此登機後機組人員會進行安全說明。澳洲民航安全局 (CASA) 對可乘坐緊急出口座位的乘客設有[相關規定](#)，而各航空公司也可能制定額外的資格條件。
- **個人舒適度：**如果你需要更多的座位空間，建議與航空公司或旅行社討論可行的選擇。部分航空公司提供需額外付費的「鄰座留空」(Neighbour-Free Seating) 服務，以提高乘坐舒適度。另外，升級至較高級艙等 (如豪華經濟艙、商務艙等) 也可能提供更充裕的座位空間。

特殊餐點需求最好在預訂時或至少在出發前 48 小時向航空公司提出。不同航空公司的規定可能有所不同，請事先向你的航空公司確認相關要求。

★ 實用小貼士

- 請務必詳閱航空公司的《運送條款》，特別留意包含的服務內容、行李額度、取消及改票規定。
- 在預訂即將售罄的超低價機票前，請停下來考慮一下！超低價票日後可能衍生額外費用。
- 請瀏覽 smartraveller.gov.au 查閱你即將前往的國家的最新旅遊安全建議。
- 檢查入境要求和護照有效期。建議護照有效期限應至少超過預計返國日期 6 個月。
- 支付旅遊費用之後，請儘早購買旅遊保險，以獲得更完整的保障。

第 03 節

出發前與在機場內的注意事項

留意航班資訊，隨時注意變更

你的航班資訊 (例如辦理登機時間、起飛時間及登機閘) 可能會有所變動。請時刻留意航空公司或旅行社透過電子郵件、簡訊或手機應用程式發送的最新通知。

大多數航空公司都有官方應用程式，可讓你在同一平台上查看各項航班資訊。應用程式可用於：

- 即時接收航班狀態更新及通知
- 辦理登機手續，並將登機證儲存在手機中
- 查看登機閘口資訊
- 追蹤託運行李，以及
- 使用其他便利功能，例如機上娛樂系統及飛行常客積分查詢。

妥善執拾行李，確保飛行安全

妥善執拾行李有助於避免延誤或錯過航班。即使是日常生活中常見的物品，例如行動電源、剪刀、鋰電池、噴霧產品、粉末及液體，都可能受到航空安全規定限制。有些物品只能放置於隨身行李，有些只能託運，也有部分物品需要航空公司或民航局核准才能攜帶。某些物品必須以貨運方式運送，而另有一些物品則完全禁止攜帶登機。

澳洲民航安全局 (CASA) 提供有關行李的[實用指南](#)，說明哪些物品可以攜帶、哪些物品禁止攜帶，以及正確的執拾方式。澳洲內政部 (Department of Home Affairs) 的 [TravelSECURE](#) 網站，亦提供可攜帶登機及進入機場管制區物品的相關規定。

執拾行李小貼士

出發前，請先確認你搭乘航空公司的行李規定，因為不同航空公司的尺寸、重量及件數限制可能有所不同。你的隨身行李也可能需要在登機閘口再次接受檢查，若超出規定，可能需要重新整理行李、支付額外費用，甚至移除部分物品。以下是一些執拾小貼士：

- 自行執拾行李，避免放入過多物品。
- 選擇堅固且可上鎖的行李箱，並於行李內外都貼上寫有聯絡資訊的標籤。
- 參閱 CASA 的 *PackRight* 指南，了解危險物品及受管制物品的相關規定。
- 備用電池及行動電源務必放入手提行李（注意：飛行途中可能限制使用）。
- 確認航空公司對電子設備的規定。
- 將必需品、貴重物品、藥品及易碎物品放入手提行李。若放入託運行李，航空公司的賠償可能有限。
- 保留行李中購買物品的收據（或拍照留存）。
- 如有特殊需求，請事先通知航空公司。
- 考慮使用行李追蹤設備，並確保其已充電。

危險物品、受管制物品與違禁品

危險物品是指可能對飛航安全造成危害的物品，這些物品可能具有易燃、易爆、有毒特性，或與其他物質接觸後產生危險反應。部分危險物品禁止攜帶上機；部分則需航空公司批准或以特殊方式包裝。欲了解更多資訊，請參閱[澳洲民航安全局 \(CASA\) 的「PackRight」危險物品指南](#)。

常見的危險物品包括：

- 電子煙
- 備用電池和行動電源
- 可攜式電子裝置
- 噴霧劑及梳洗用品
- 清潔產品及化學品
- 燃料及汽油動力物品
- 火柴、打火機及煙火。

此外，亦應注意受管制或[違禁物品](#)，包括（例如）某些類型的電池、易燃物品和化學品。

無論是在線上或機場辦理登機手續時，你都必須如實申報行李中的任何危險物品。機場會例行檢查隨身行李和託運行李，以防旅客攜帶備用電池和行動電源等危險物品。若在託運行李中發現違規危險物品，航空公司可能會將你的行李移出飛機，從而導致你錯過航班，或使行李無法隨航班抵達目的地。

若未依法申報危險物品，或提供不實或誤導性的申報內容，可能會面臨嚴重處罰，最高可判處七年有期徒刑。

違禁品

某些物品因涉及航空保安風險而被列為違禁品，你不得攜帶通過安全檢查站或登機。違禁品包括武器，以及一些人們可能用作武器或對人員或飛機造成傷害的常見家居用品和體育用品。

仿真武器或模型武器亦屬於限制範圍。你可能需要在安全檢查站交出相關物品。如需更多關於違禁品的資訊，請查看 [TravelSECURE](#)。

鋰電池

鋰電池廣泛應用於手機、筆記型電腦、相機等日常電子產品，然而你必須妥善包裝以避免發生危險。所有備用鋰電池及行動電源都必須隨身攜帶至客艙，切勿將備用電池或行動電源放入託運行李中。如欲了解更多資訊，請瀏覽[澳洲民航安全局 \(CASA\) 有關攜帶鋰電池旅行的安全須知](#)。

內建電池的電子設備可放置於託運行李或隨身行李，但必須完全關機，並採取適當保護措施，以防止設備在飛行途中因碰撞受損或意外啟動。

部分航空公司會限制旅客可攜帶的備用電池及行動電源數量，因此出發前請先向航空公司確認相關規定。此外，部分海外機場若認定你的行動電源未符合當地認證標準，可能不允許你通過安全檢查，因此請事先確認你的設備符合所有途經機場的規定。

攜帶藥物和醫療器材旅行

澳洲政府有多個機構負責監管旅客攜帶藥品及醫療器材出入境的相關事宜。如欲了解更多資訊，請參閱：

機構	資訊	網站
藥物管理局 (TGA)	關於規定和要求的資源與資訊	www.tga.gov.au/resources/consumer-information-and-resources/travelling-medicines-and-medical-devices
澳洲民政部 (Services Australia)	Medicare 的關於攜帶藥物福利計劃 (PBS) 藥物旅行指南	www.servicesaustralia.gov.au/how-to-manage-your-pbs-medicine-overseas?context=22016
Smartraveller	攜帶處方藥旅行的指南	www.smartraveller.gov.au/news-and-updates/prescription-drugs-and-travel
TravelSECURE	國際航班上液體、噴霧劑和膠狀物的限制與豁免	www.homeaffairs.gov.au/travelsecure-subsite/files/fact-sheet-travelling-with-powders-liquids-aerosols-gels-2025.pdf
澳洲邊境執法局 (ABF)	關於可攜帶入境澳洲與禁止攜帶入境物品的指南	www.abf.gov.au/entering-and-leaving-australia/can-you-bring-it-in/categories/medicines-and-substances

凡允許攜帶上機的藥品，建議攜帶足夠整趟旅程所需的數量，並放置於隨身行李中。如果前往海外地區，最好同時攜帶醫生證明或處方箋，以便海關或安檢人員查驗。

液體、噴霧劑及凝膠類物品

國內航班與國際航班對粉末、液體、噴霧及凝膠類物品的數量規定有所不同。

搭乘國際航班時，液體、噴霧及凝膠類物品通常必須裝在容量不超過一百毫升（或一百公克）的容器內，且所有噴霧容器都必須配有瓶蓋或安全鎖。

這些限制適用於以下情況：

- 從澳洲出境
- 經澳洲轉機前往另一個國家
- 從澳洲國際客運大樓搭乘國內接駁航班
- 飛往澳洲前最後一個登機機場
 - 請注意，入境航班限制可能會在最後登機點實施。

免稅商品 (Duty Free)：若你於抵達機場前已購買免稅商品，建議放入託運行李。免稅商品同樣受到液體、粉末、噴霧及凝膠相關限制。請確認粉末、液體、噴霧和凝膠的限制規定。

若搭乘國際航班抵達澳洲，上述限制仍然適用。詳情可查閱 [Australian Border Force \(澳洲邊境執法局 \) 網站](#)。

如果你搭乘澳洲國內航班，攜帶粉末、液體、噴霧及凝膠類物品並無數量限制。然而，若你的國內航班是由國際客運大樓出發，則仍須遵守國際航班的相關規定。

規劃前往機場的行程

旅客有責任準時抵達機場及登機閘口，因此請預留足夠時間完成安全檢查及其他必要程序。建議出發前查閱航空公司的官方網站或手機應用程式，確認需要抵達機場的時間。如果你打算到機場櫃檯辦理登機手續，請確認登機手續的截止時間。

請規劃前往機場的交通方式，並預留額外時間以應對交通擠塞、公共交通工具延誤，或學校假期、聖誕節等旺季人潮。如果自行開車前往機場，建議事先預訂停車位，以減少現場等待時間。

許多機場都會於官方網站提供客運大樓位置圖、設施資訊，以及可能影響通行的施工公告。由於大型機場往往需要較長時間步行至正確客運大樓及登機閘口，因此請預留充裕時間。若你有無障礙需求，也可事先查閱[機場網站](#)，了解落客區位置及安排協助服務的方法。

如果你要出國旅行，請預留額外的時間進行邊境檢查，因為出入境檢查有時可能需要排隊且並等候相當長的時間。

部分城市設有多座機場，或國內及國際機場位於不同地點，因此請事先確認機場資訊，避免前往錯誤的機場或客運大樓。

辦理登機手續與託運行李

許多航空公司都透過官方網站或手機應用程式提供網上預辦登機服務。出發前辦理登機手續，不僅可以節省現場排隊時間，也能提前取得電子登機證，甚至增加獲得理想座位的機會。同時亦能確保你的機位。若未在規定期限內完成辦理登機手續，航空公司有可能拒絕你登機。

如果你搭乘的是共用班號 (Codeshare) 航班，而實際執飛航空公司與售票航空公司不同，通常必須前往實際執飛航空公司的櫃檯辦理登機手續。

登機手續的截止時間根據航空公司及目的地不同而有所差異。即使你已在網上預辦登機手續，仍必須在規定時間內完成託運行李 (包括自助託運) 及抵達登機閘口。航空公司通常會通知你應完成登記手續及抵達登機閘口的時間。對於行動不便或需要特殊協助的乘客，航空公司可能會建議不同的時間安排，因此請務必提前確認並告知航空公司工作人員。

若你有託運行李，請妥善保存行李收據。同時亦建議拍攝行李外觀及收據照片，以便發生延誤、損壞或遺失時用作依據。

安全檢查

所有旅客都必須接受安全檢查。各機場及其委託服務單位根據 Department of Home Affairs (澳洲內政部) 制定的要求，執行旅客安全檢查程序。

如需了解安全檢查資訊，包括旅客在安檢時享有的權利、可攜帶登機物品，以及特殊情況旅客可採用的替代檢查方式，請參閱 [Department of Home Affairs 網站](#)。

若你在澳洲機場接受安全檢查期間有任何疑問，或對檢查程序感到不舒服或不安心，Department of Home Affairs 建議你立即向現場主管反映。你也可以直接[聯絡機場](#)並提出投訴。

安檢時的特殊情況

機場可視旅客的個別情況採用不同的安全檢查方式，以確保所有旅客在接受檢查時都能獲得尊重與維護個人尊嚴。更多資訊可參閱 [TravelSECURE](#) 網站。

性別多元旅客：如果你在安檢過程中感到不適，可以要求更換安檢人員或要求與主管交談。

文化或宗教需求：安檢人員可能要求你脫下頭巾或其他頭部覆蓋物進行檢查。雖然你可以拒絕，但可能因此無法通過安全檢查，也無法搭乘航班。你可以要求在私人房間內完成相關檢查。

殘疾或隱性殘疾：如情況允許，安檢人員會讓殘疾或隱性殘疾人士在接受檢查時保留其醫療用品或輔助設備。若有某些安檢方式不適合你的身體狀況，建議攜帶證明文件，例如醫生證明。這有助於安檢人員選擇適合你的檢查方式。

輔助動物：你和你的動物可以一起或分開進行安檢。如果你希望全程與輔助動物同行，可提出要求，安檢人員將採用其他適當的檢查方式。

藥物、醫療設備和行動輔助設備：請攜帶醫生證明或醫療身分證明以協助完成安檢。若你的醫療設備無法通過掃描儀或 X 光檢查，請告知安檢人員。請將藥物及相關證明文件準備妥當，以便查驗。若攜帶注射針具（如皮下注射針），請於安檢及登機時主動出示。若你使用行動輔助工具或無法完成人體掃描儀的要求，安檢人員將安排其他檢查方式。

邊境管制

搭乘國際航班時，你必須通過邊境管制程序。請謹記，所有出境乘客都必須持有有效的護照或旅行證件。更多有關澳洲出入境資訊，請瀏覽 Australian Border Force 的「[跨境指南](#)」([Crossing the Border](#))。

登機閘口與登機時

請務必提前抵達登機閘口，尤其是需要特殊登機協助的旅客。請準備好你的登機證和證件。若你未及時抵達登機閘口或未完成登機手續，航空公司可能拒絕你登機。

登機閘口可能會進行隨身行李檢查，因此請確保你的行李符合規定。若不符合規定，行李可能會被要求託運（存放在貨艙中，無法隨身攜帶上飛機）或被拒絕攜帶，並可能導致額外費用。

大多數澳洲航空公司都有相關政策，確保需要登機協助的旅客能優先登機。如果你行動不便，無法自行前往或離開座位，受過培訓的航空公司工作人員可以提供協助。對於中型或大型飛機，這可能包括使用登機坡道、空中天橋或升降機。若你事先申請靠通道座位，但實際未獲安排，可向空服員詢問是否能協助調換座位。

請謹記，若航空公司認為旅客的行為可能危及飛機、機上乘客、機組人員或財物安全，有權拒絕該旅客登機。

其他機場實用貼士

請留意機場廣播——航班起飛時間及登機閘口可能隨時更改。請密切注意廣播內容或向航空公司人員查詢，並查看航班資訊板，確認登機閘口或登機時間的變更。如果你在登機閘口附近等待，卻發現接近登機時間時沒有航空公司職員或其他旅客，請再次確認登機閘口是否已更改。

隨時看管自己的行李——基於安全考量，切勿將行李或個人物品在無人看管的情況下留在機場。

請保持良好秩序——若有喧鬧、滋擾或其他不當行為，航空公司可能拒絕你登機。在澳洲機場，甚至可能由澳洲聯邦警察介入處理。

請適量飲酒——雖然在飛行前喝幾杯酒很誘人，但在醉酒狀態下進入飛機是違法行為。

如不慎錯過航班——即使已做好充分準備，卻仍錯過航班，應立即聯絡航空公司，了解是否有可提供的協助。若你的行程包含多段國際航班，更應儘快聯絡航空公司。部分航空公司的《運送條款》規定，若旅客未依時搭乘其中一段航班，且未主動聯絡航空公司，後續所有航班都有可能被自動取消，而且無法獲得退款。

如果航班延誤、中斷或取消，該怎麼辦？

航班延誤或取消可能是由天氣因素、航空公司營運安排或航空交通管制等原因所造成。旅客可獲得哪些協助，以及可選擇哪些處理方式，將取決於航空公司的政策、造成航班異常的原因，以及你的訂票方式。

如果航班發生延誤或取消：

- 查看航空公司的最新消息（應用程式、簡訊、電子郵件或機場螢幕）
- 詢問機場航空公司的人員
- 若透過旅行社訂票，請聯絡旅行社，以及
- 確認你的聯絡資料正確無誤

若直接向航空公司訂票，通常更容易辦理改票。若透過旅行社或第三方平台訂票，通常須由其協助處理。

航空公司應在《運送條款》或《顧客服務承諾》中清楚說明航班異常時的處理政策。視實際情況而定，部分航空公司在航班嚴重延誤時，可能提供餐飲、住宿或交通接駁等協助，但並非一定會主動提供這些服務，因此建議向航空公司詢問。如果因航班異常而衍生任何費用，請務必保留所有收據，以便日後依據航空公司政策或旅遊保險申請補償。

你的權益通常由航空公司的條款與細則以及《澳洲消費者保護法》（ACL）決定。根據《澳洲消費者保護法》，如果航空公司未能提供你已付款購買的服務，你可能有權獲得退款或替代服務等補救措施。

如果航班受影響時，航空公司通常提供以下選項：

- **重新預訂航班**：若決定繼續旅行。
- **退款**：若決定不出遊（退款時間及費用可能因是否透過旅行社訂票而有所不同）。

旅遊保險可能會承擔部分費用，具體取決於你的保單內容及航班受影響原因。請檢查你的保險範圍並保留證明文件。

更多有關航班受影響時消費者權益的資訊，可查閱[澳洲競爭與消費者委員會（ACCC）](#)網站或我們的網站。

★ 實用小貼士

- 建議於起飛前 24-48 小時辦理網上登機手續，避免現場排隊。
- 依照航空公司建議的時間提早抵達機場。
- 攜帶危險物品或特殊物品前，請瀏覽 casa.gov.au/packright 確認相關規定。
- 在網上預購額外行李額度 — 通常比在機場辦理便宜。
- 善待他人，特別是在事情出錯時。
- 事先了解航班延誤、中斷或取消時應聯絡的單位（航空公司、旅行社或保險公司），以便快速獲得協助。

第 04 節

飛行途中

你的安全與行為

你在飛行期間的行為，對於維護自身及其他旅客的安全與舒適至關重要。

機組人員的職責是在登機、飛行期間及下機時確保安全，因此請務必遵從機組人員的指示。

請依照機組人員指示正確存放隨身行李。行李可放置於頭頂行李架，或放在前方座椅下方，但若坐在緊急出口座位，則可能有不同規定。

航班起飛前，機組人員會進行安全示範。請務必仔細聆聽。

在飛行過程中，你必須保持適當行為，並不得作出使用威脅性語言、干擾機組人員或設備、吸煙、飲用自己攜帶的含酒精飲料，或拒絕遵守指示等行為。若你未遵守規定，航空公司人員或警方可能對你發出口頭或書面警告。對於行為失序、不守規矩或擾亂秩序的旅客，可能會被罰款、起訴，甚至遭到約束或逮捕。

如果你攜帶兒童旅行，請全程監督你的孩子。關於你在機艙內的責任，請參閱 [「兒童與旅行」](#) 章節。

如果你坐在緊急出口座位，你必須符合相關資格條件，並在起飛前確認你已理解安全說明。在進行安全說明期間，必須停止使用電子設備、書籍及報紙，並專心聆聽。如果未遵守規定，你可能會被調離緊急出口座位。

在飛行途中，你可以安全使用手機及其他電子設備，但必須遵守機組人員指示及機上規定。所有裝置都必須全程保持飛航模式。有些航空公司可能提供 Wi-Fi，供乘客享用機上娛樂或上網。然而，機上並不允許使用手機通話功能。

澳洲民航安全局 (CASA) 負責制定澳洲航空安全標準。請參閱 CASA 的 [教學影片](#) 和 [網站](#)，以獲取有關機艙安全和行為的更多資訊。

★ 實用小貼士

- 若你的隨身行李有損壞，請儘快向空服員或地勤人員報告。
- 登機前先為電子設備充電，因為機上不一定提供充電服務。
- 登機後請先確認最近的緊急出口位置，並注意與你座位之間相隔多少排。
- 即使安全帶指示燈已熄滅，只要坐在座位上仍應繫好安全帶。
- 機艙內的空氣非常乾燥 (濕度只有 10–20%)，請注意補充水分。
- 若發生醫療緊急狀況，請立即通知機組人員，他們都受過急救訓練。
- 離開飛機前，請檢查座位口袋及頭頂行李架，確認已帶齊所有物品。

第 05 節

抵達目的地機場

如果你有託運行李，請前往行李轉盤領取行李，並仔細核對行李標籤，以避免拿錯他人行李。

從海外抵達澳洲

如果你從海外返回澳洲，你需要填寫「[入境旅客卡](#)」。若你並非澳洲公民，請確認已持有入境所需的[有效簽證](#)。

請參閱「[海外飛行](#)」章節，了解哪些物品需要申報。請務必誠實申報，因為未依規定申報可能會面臨嚴重罰則。

邊境執法官員有權依法檢查行李並向旅客進行詢問，以確認是否違反海關、檢疫及其他聯邦法律，包括禁止或限制物品的進出口規定。如果你對檢查或詢問有任何疑慮，應當場向執法人員或其主管提出。

如需更多資訊，請參閱[澳洲邊境執法局網站](#)。

第 06 節

行李延誤、遺失或損壞

如果你的行李未抵達或損壞，請務必在離開行李提領區之前立即通報。大多數航空公司會在入境區設有專門的行李服務櫃檯。申報通常有嚴格時限，若超過期限，航空公司可能拒絕受理你的索賠，因此務必確認航空公司的相關規定。

請務必[聯絡你的航空公司](#)，而非機場，因為航空公司負責處理行李。如果你的旅程包含多段航班，通常由最後一段航班的營運航空公司負責處理你的行李申請。

承運商責任與你的權利

航空公司對於行李延誤、遺失或損壞的責任，會因多種因素而有所不同，包括國內或國際航班、航空公司的《運送條款》，以及事件發生的具體情況。旅客保障通常受到國際及澳洲法律規範，包括《蒙特利爾公約》(*Montreal Convention*) 以及《1959 年民航 (承運商責任) 法》(*Civil Aviation (Carriers' Liability) Act 1959*)，這些規範訂定了最低賠償標準。

如果你有購買旅遊保險，請仔細閱讀保單內容及產品揭露聲明（PDS），了解保障範圍及索賠條件。許多保險公司要求你先向航空公司提出索賠，才能申請保險理賠。

行李延誤或遺失

行李有時會延誤，特別是在轉機時。如果發生此情況，請務必在離開機場前通報航空公司，以便展開行李追蹤。你通常需要填寫報告並提供相關資訊，包括訂位編號、聯絡方式，以及行李描述（例如行李標籤號碼及特徵）。

請妥善保存航空公司提供的所有追蹤參考編號，這些資料將用於後續查詢或索賠。如果你是在外地旅行期間遇到行李延誤，航空公司通常會承擔等待行李時購置必需品（例如基本衣物或梳洗用品）的合理開支。請保留所有收據以供申請索賠。

如果行李最終無法尋回，通常在約 21 天後會被視為遺失。此時，你可能需要提出正式索賠，並提供物品價值證明，例如收據或其他相關證明。

行李損壞

如果你的行李有損壞，請儘快在機場報告，並填寫航空公司的索賠表格。與行李延誤一樣，索賠通常有時限，因此務必儘早通報。

若索賠成立，航空公司可能會選擇維修或更換行李，或提供賠償。不過，航空公司通常不對某些情況負責，例如正常使用造成的磨損、輕微刮痕、產品本身瑕疵，或因過度填裝或不當包裝所造成的損壞。詳細規定請參閱航空公司的《運送條款》。

行動輔助設備損壞

如果你攜帶輪椅等行動輔助設備旅行，且在旅途中損壞，請務必在離開行李大廳前立即向航空公司報告。建議拍攝損壞情況的照片，並確保照片中包含行李標籤（若該設備為託運物品）。在修復期間，航空公司可能需要為你提供臨時行動輔助設備。請妥善保存所有航班紀錄，包括訂位確認信、登機證、損壞證明及與航空公司的通訊往來紀錄，根據損壞程度，這些資料可能需要用於後續賠償申請。

第 06 節

提出投訴

澳洲正著手設立全新的「航空業消費者申訴專員機制」(Aviation Consumer Ombuds Scheme)，未來將為旅客提供一個公正、獨立的爭議解決機制，負責處理有關航空公司及機場的申訴。請查看 infrastructure.gov.au 以獲取最新資訊。

在新機制正式立法並實施之前，澳洲政府已由 Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications, Sport and the Arts (基礎建設、交通、區域發展、通訊、體育與藝術部) 指派一位臨時申訴專員，協助建立新的航空業消費者保障制度，並在過渡期間改善旅客申訴處理機制。如果臨時申訴專員收到有關航空公司、機場或其他事項的直接申訴，將視情況提供相關資訊、轉介旅客至適當機構，並在必要時進一步升級處理事項。

由於新的航空業消費者申訴專員機制目前尚未完成立法，因此現階段仍應依循既有的申訴程序及相關管道處理問題。

逐步說明申訴與上訴流程

如果你的旅程發生問題，建議依照以下步驟提出申訴及往上呈報。

第一步 — 聯絡航空公司、機場或旅行社

首先，請直接聯絡航空公司、機場或旅行社。大多數機構都會在官方網站提供申訴方式、相關條款及處理流程。

- 建議先閱讀相關條款與細則，了解自身權益。
- 遵循該機構的投訴流程和時限。
- 若你是透過旅行社訂票，他們的條款與細則也可能適用。
- 保存所有相關紀錄，包括任何參考編號。

如需查詢航空公司及機場的條款、聯絡方式等資訊，可參閱 [Department of Infrastructure 網站](#)。若你的問題涉及消費者權益，請參閱 [ACCC 網站](#)。若屬於國際航班，你的權益也可能受到 [《蒙特利爾公約》\(Montreal Convention \)](#) 的保障。

聯絡航空公司時請務必使用官方渠道，由於透過社群媒體或未認證的電郵地址提供個人資料可能會引致遭受詐騙或身份盜用等後果。

共用班號 (Codeshare) 航班

共用班號是航空公司之間常見的合作方式，由一家航空公司負責銷售機票，但由另一家航空公司實際執飛。如果你的航班實際由其他航空公司執飛，建議直接向實際執飛航空公司提出申訴。同時，也請注意依據共用班號合作協議及各航空公司的政策，適用的條款與細則可能來自售票航空公司，也可能來自實際執飛航空公司。

第二步 — 要求上訴

如果你不滿意航空公司或機場的回應，可要求透過航空公司或機場的內部上訴及覆核程序要求內部覆核。

第三步 — 如果問題未能解決，請向外部機構提出申訴

如果完成所有內部申訴程序後，問題仍未獲得解決，可依案件性質向相關外部機構尋求協助：

機構	何時聯繫	關鍵細節
Airline Customer Advocate (ACA)	澳洲航空 (Qantas)、捷星航空 (Jetstar) 或維珍航空 (Virgin) 相關投訴	獨立申訴機制，但須符合 受理資格 ，且必須先向航空公司提出申訴。聯絡電話：1800 813 129
各州或領地消費者保護機構	潛在違反《澳洲消費者法》的行為	ACCC 會將案件轉介至 各州/領地機構 （例如 NSW Fair Trading、Consumer Affairs Victoria）。大多數提供國家轉接服務 (National Relay Service)
澳洲旅遊業協會 (ATIA)	ATIA 認證旅行社相關投訴	提供獨立 投訴機制 ，但並非所有旅行社都是 ATIA 認證會員。
Department of Home Affairs (澳洲內政部)	機場安檢問題	可透過 官方網站 提供反饋或報告重大疑慮。
澳洲人權委員會 (AHRC)	涉及歧視或人權問題	負責受理違法歧視相關 投訴
海外監管機構	發生於海外的航空或旅遊爭議	可能須向事件發生國家的監管機構提出投訴。

臨時航空業申訴專員	航空業消費者問題 (一般指引)	提供資訊、轉介服務，並視情況協助進一步處理案件。
-----------	--------------------	--------------------------

第四步 — 向仲裁機構或法院提出法律程序

如果上述所有程序都無法解決問題，你可考慮向州或領地的仲裁機構或法院提出法律程序。然而，法律訴訟通常耗時且可能涉及相當費用，因此請考慮先尋求法律建議（例如透過法律援助服務）。

★ 實用小貼士

- 提供完整資訊：包括預訂參考編號、航班編號、日期和時間。
- 索取案件編號。
- 說明你的法律依據：參考航空公司/機場的《運送條款》，並盡可能引用你認為其違反的《澳洲消費者保護法》保障條款。
- 明確提出你的訴求：清楚說明希望獲得退款、賠償或正式道歉。
- 保留證據和記錄：包括登機證、收據、照片、電子郵件，以及所有對話與通信記錄。
- 保持客觀與禮貌。避免使用情緒化語言 — 應著重於事實、日期、事件經過及對你造成的實際影響。

第 07 節

殘疾人士的旅行資訊

航空旅行對需要額外協助的殘疾人士而言，可能充滿挑戰。身體、醫療、感官及溝通方面的障礙，加上陌生的環境及時間壓力，若缺乏適當的規劃與支援，可能使整個旅程變得相當困難。

在整個旅途中，你可能需要不同程度的協助，包括訂票、前往機場、辦理登記手續、通過安全檢查、登機、飛行期間、下機，以及轉乘其他航班等各個階段。

殘疾人士依法享有安全、有尊嚴地搭乘飛機的權利，無論障礙類型或是否容易被他人察覺，都有權使用相關服務、設施及合理的便利措施。根據澳洲《1992 年殘疾歧視法》(Disability

Discrimination Act 1992)，航空旅行中的任何歧視行為均屬違法，包括無正當理由拒絕提供合理的航空公司或機場服務。

規劃你的航班

確認無障礙設施與服務

各機場及航空公司通常提供多項協助措施，以提升旅客的便利性、安全性及自主性。訂票前，請確認所提供的服務符合你的需求，包括：

- 機場無障礙設施及可提供的協助
- 登機方式（例如空中天橋或其他登機協助）
- 座位選擇（如可移動扶手或通道座位）
- 飛機機型及機上無障礙設施
- 攜帶行動輔助設備旅行

許多機場提供無障礙旅程規劃工具、機場地圖及手機應用程式，可協助旅客事先規劃動線、停車位置、無障礙設施、感官式地圖及寧靜空間。如果條件允許，也可事先前往機場熟悉環境，確認是否符合自身需求。

Rare Voices Australia 與患有罕見疾病殘疾的人士共同合作編製了 [《罕見疾病殘疾工具包》](#) ([Rare Disease Disability Toolkit](#))，其中的 [《罕見疾病殘疾人士航空旅行指南》](#) ([The guide to Navigating Air Travel with Rare Disease Disability](#)) 是殘疾旅客的絕佳參考資源，亦為本節資訊的主要參考。其中包含實用資訊、檢查清單及資料概要，本指南中已特別標示其中部分內容。

確認訂位資訊

預訂後，請再次確認所有重要資訊，並在需要時要求書面確認，包括：

- 已申請的協助服務
- 航班詳情、報到時間和座位分配
- 機上服務和中途停留。

通知航空公司

請儘早通知航空公司你的需求（最好於出發前至少 48 小時），以便安排相關協助。如果你攜帶行動輔助設備、醫療設備或輔助動物旅行，這一點尤為重要。

如果是國際旅行，請詢問目的地可提供的支援服務。

在機場

機場內移動

大型機場可能較難辨識方向，因此建議提前規劃並儘早抵達。航空公司通常無法於辦理登機手續前提供協助，但若事先通知，大多可從辦理手續開始一路協助至登機。

機場地圖、無障礙停車位、落客區、應用程式和靜音室可能有助於減輕壓力，特別是對於神經多樣性旅客而言。

登機手續與協助服務

部分航空公司提供優先辦理登機服務，也可協助使用自助服務機、辦理託運行李及處理行動輔助設備。你可以：

- 要求安排符合需求的座位（可能需要付費）
- 要求機場提供輪椅協助
- 在登機與下機時獲得工作人員協助。

抵達目的地後可提供的協助可能較為有限，因此若你需要持續照顧或支援，可考慮與支援人員或看護同行。

安全檢查

所有旅客都必須接受安全檢查，但若有特殊需求，機場可採用其他適當方式，以確保檢查過程尊重旅客的人格與尊嚴。

- 如需要協助，請告知安檢人員。
- 若需採用替代檢查方式，可能需要提供醫療證明或其他相關文件。
- 部分機場也提供溝通輔助工具，例如通知卡或溝通板，協助旅客與安檢人員交流。
- 如果安檢時需要暫時與隨身物品分開，你可以要求工作人員協助看管你的物品。
- 在可行情況下，醫療或輔助用品可保留於身邊，或採用個別方式進行安全檢查。

登機、飛行途中及抵達後

只要事先提出需求，航空公司通常可安排工作人員協助你前往登機閘、登機、協助就座，以及協助攜帶隨身行李及轉機。

機組人員可協助處理以下事項：

- 在機艙內移動
- 獲取餐點和資訊
- 使用機上設備。

但機組人員無法協助進食、如廁或提供醫療護理。

行動輔助工具與設備

若攜帶輪椅或行動輔助設備旅行：

- 旅行前請查閱航空公司和 [CASA 的相關規定](#)
- 在辦理登機手續前，請先拍攝設備外觀照片
- 抵達後若發現任何損壞，請立即向航空公司提出報告。

輔助動物

澳洲的航空公司允許符合資格的輔助動物，例如導盲犬及導聾犬，陪同旅客進入客艙。這些輔助動物必須接受正式訓練、具備相關認證，並且能保持良好行為。旅客也應於出發前事先通知航空公司。雖然航空公司必須根據殘疾相關法律為輔助動物提供合理安排，但運送仍須符合航空安全要求，不符合這些要求的動物可能會被拒絕登機。

★ 實用小貼士

- 預訂時通知航空公司你的需求，並在出發前 48 小時再次確認。
- 提早抵達機場 — 特殊協助需要較長時間安排。
- 在辦理託運前先拍照留存設備狀況。
- 攜帶輔助動物的所有相關認證文件。
- 若遭到拒絕，請要求以書面形式說明原因。
- 若在航空旅行中遭遇殘疾歧視的行為，請聯繫 AHRC。

第 08 節

重要聯絡資訊及實用資源

如需進一步資訊，或希望聯絡本指南所提及的各相關機構，請參閱 [ACOS 網站](#)。網站提供完整且實用的重要聯絡資訊及相關資源，方便旅客查詢與使用。

建議你在出發前，先將旅途中可能需要使用的聯絡方式（例如航空公司、機場、消費者保護機構以及支援服務）加入書籤。

如需最新資訊，請參閱澳洲政府及航空公司的官方資源。