



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

本指南为您提供在澳大利亚乘坐飞机出行的实用信息，介绍航空旅客的主要权利和责任，帮助您在出行前作出更明智的安排。本指南按照旅程顺序编排，涵盖从行程规划、预订到抵达目的地的各个阶段，帮助您了解出行过程中可能遇到的情况。本指南还包括以下内容：

- > 行李问题
- > 如何提出投诉
- > 残障人士出行
- > 遇到问题时可获取帮助的渠道

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

由于各航空公司的政策、安全检查要求及航班运营安排可能有所不同，旅客应始终确认适用于自己航班的具体规定。

澳大利亚正在制定新的航空消费者保护框架。拟议的改革措施包括制定航空消费者保护宪章、设立独立的航空消费者申诉专员机制，以及建立负责监督合规情况的机构。本指南反映的是 2026 年 6 月的相关规定，并将随着各项改革措施的实施适时更新。

目录

引言	ii
1. 明智规划	1
旅行保险	2
国际航班出行	2
请确认您适合乘机	2
儿童与出行	3
2. 明智订票	4
旅行社	5
3. 出发前准备及机场事项	6
妥善打包行李，确保飞行安全	6
危险品、违禁品、药品及医疗器械	7
锂电池	7
携带药品及医疗器械出行	8
前往机场、值机及安全检查	8
边境管制	8
在登机口及航班受影响期间	9
4. 飞行途中	10
5. 抵达目的地机场	11
从海外抵达澳大利亚	11



6. 行李延误、丢失或损坏	12
行李延误和丢失	12
行李损坏	13
行动辅助设备损坏	13
7. 提出投诉	14
8. 残障人士出行	16
提前规划并告知航空公司	16
无障碍资源及确认预订信息	17
在机场、接受安全检查及登机	17
机上协助及行动辅助设备	17
9. 重要联系方式及资源	19



1. 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，并购买合适的旅行保险，有助于节省时间和费用，减轻旅途压力。建议比较不同航空公司的航班时刻、票价及服务，选择最符合您需求的航班。

如果条件允许，请尽早预订机票，并为可能出现的突发情况预留充足的时间，特别是在参加游轮旅行、跟团旅游、家庭活动或其他重要行程时。

帮助您规划行程的小贴士：

- > 比较票价、航班时刻、行李额度及航空公司政策，不要只看机票价格。
- > 尽早预订，增加获得更优惠票价及更多航班选择的机会。
- > 建议购买旅行保险，包括国内旅行保险。
- > 如果您乘坐的是国际航班，请提前了解旅行建议、入境要求、护照有效期及签证要求。
- > 如果您患有疾病或近期接受过手术，请确认自己是否适合乘机，以及航空公司是否要求提供医疗证明。
- > 如果您与儿童、宠物同行，或有医疗或无障碍服务需求，请尽早规划。预订请前查阅航空公司的相关要求或直接联系航空公司了解详情。

旅行保险

旅行保险并非强制购买，但强烈建议您购买。如果没有购买旅行保险，您可能需要自行承担医疗紧急情况、行程取消、行李丢失及其他突发情况产生的全部费用。不同保险产品的保障范围各不相同，因此请仔细阅读《产品披露声明》(PDS) 确认其保障范围。常见保障项目包括：海外医疗费用、行程取消保障、行程延误费用、行李保障以及个人责任保障。

同时也请留意免责事项，例如：既往疾病 (pre-existing medical conditions)、高风险活动、官方建议中“请勿前往”的目的地以及其他免保事项。

建议尽早购买旅行保险，最好在预订行程时或预订后尽快购买，以便在出发前发生意外情况时获得保障。了解更多信息，请访问 [Smartraveller](#) 网站上《CHOICE 旅行保险购买指南》。

国际航班出行

如果您要搭乘国际航班出行，请查阅每一个目的地及中转地的官方旅行建议，了解当地的入境要求、法律法规及健康信息。请确保您的护照在整个行程期间均保持有效。许多国家要求护照在您计划离境时剩余至少六个月的有效期。请确认是否需要办理签证或其他旅行证件，并预留充足时间办理相关手续。如果您与儿童同行，请提前向航空公司确认有关身份证明、座位安排、行李及陪同要求。如果您要携带贵重物品离开澳大利亚并计划带回，或携带须申报物品出入境，请在出发前查阅 [Australian Border Force](#) (澳大利亚边境执法局) 的相关规定。

[Smartraveller](#) 提供旅行建议、目的地最新资讯，以及有关健康、安全、当地法律和领事服务的信息。如果您的行程涉及多个国家，请查阅所有目的地及中转地的相关信息。澳大利亚政府还为海外澳大利亚公民提供 24 小时领事紧急协助服务。如果遇到医疗紧急情况、安全事件、护照遗失或其他紧急情况，可以寻求相关协助。

请确认您适合乘机

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。

儿童与出行

与孩子一同出行时，提前做好详细计划非常重要。请确认您已了解航空公司关于身份证明、行李额度及座位安排的规定，因为不同航空公司的要求可能有所不同。请备好儿童在机场或飞行途中可能需要的食物、药品及其他必需品。如果您的孩子患有疾病、过敏或有其他可能影响出行的情况，请在出行前告知航空公司。同时，也建议您提前为旅途中可能出现的常见情况做好规划，例如：航班延误、没有空余座位、婴儿护理设施有限、机上餐食不适合儿童，或托运行李延误。此外，请注意，所有儿童均须接受安检，包括独自出行的儿童。

在澳大利亚，“婴幼儿”（infant）一般指未满两周岁的儿童，但不同航空公司（尤其是国际航空公司）的规定可能有所不同。婴幼儿可以由父母或监护人抱坐，并使用航空公司提供的附加式环形安全带（supplementary loop belt）。年满两周岁的儿童则必须单独占用一个座位。部分航空公司会在部分机型上提供婴儿摇篮，也有航空公司允许使用经批准的儿童约束装置，例如经批准的航空儿童安全座椅（aircraft-approved car seat）。请务必提前向航空公司确认是否允许使用相关装置，以及是否适用于您所乘航班的座位。如果儿童需独自出行，请仔细确认航空公司的年龄要求、服务费用、所需表格、身份证明要求以及接送安排。家长或监护人还应确认送机人员是否必须留在机场直至航班起飞，以及中转航班是否适用相关限制。





2. 明智订票

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。

- > 付款前，请仔细阅读航空公司的条款和条件及《运输条件》相关文件。这些文件说明了有关航班变更、取消、退款、行李、特殊协助以及航班受影响时航空公司可采取的措施等重要内容。
- > 如果您通过旅行社或订票平台预订，其条款和条件同样适用，并可能影响航班变更及退款的处理方式。
- > 请确认票价类别及其退 / 改签灵活性。低价机票通常对退款、改签以及航班受影响时可提供的协助设有较多限制。
- > 请确认机票包含哪些服务，例如托运行李、选座、餐食及机上服务。
- > 如果您将搭乘多个航空公司的航班，请分别确认各航空公司的行李尺寸、重量及件数限制，不要假设营销人（负责售票的航空公司）或承运人（实际执飞的航空公司）的行李规定适用于整个行程。如需购买额外行李额度，通常提前购买会更优惠。
- > 请确认婴幼儿、儿童或独自出行儿童的身份证明及照管要求等相关规定。
- > 请为航班衔接预留充足时间，特别是在分别购票或行程同时包含国内及国际航班时。
- > 付款前请仔细核对总价，包括强制性税费、收费项目及可选附加服务。
- > 请在付款前确认姓名、日期、机场及联系方式等信息准确无误，尤其是姓名必须与身份证件保持一致。

旅行社

旅行社在安排复杂行程时能够提供帮助，但同时也在您与航空公司之间多加了一个沟通环节。如果您通过旅行社预订机票，改签和退款通常需要由旅行社代为办理，而非直接联系航空公司处理。这可能影响办理时间、沟通效率及相关费用。在航班延误或取消时，旅行社与航空公司提供的信息也可能有所不同；如果旅行社在其他时区或难以及时联系，获得协助可能会更加困难。因此，如果您选择通过旅行社预订，请提前了解旅行社收取的费用及适用条款、在航班受影响时如何联系旅行社，以及您的联系方式是否已添加至预订记录。

旅行社是独立经营机构，其服务标准、收费方式及投诉处理流程可能各不相同。部分旅行社可能设于海外，本地客户服务有限；或者发生问题时可能无法及时联系。在某些情况下，旅行社可能会先向航空公司办理退款，扣除相关费用后再将余额退还给旅客。有些旅行社也可能选择直接退款，而不是为受影响的行程重新订票，这可能导致旅客临近出发时只能购买价格更高的替代航班。了解航空公司与旅行社之间的责任分工，有助于您判断直接向航空公司预订是否更符合自身需要。

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。



出行小贴士：

- > 如果您希望选择特定座位，建议提前选座。
- > 如果您需要更宽敞的空间或特定类型的座位，请提前了解相关选择。
- > 如果您需要特殊餐食，请尽早向航空公司提出申请。



3. 出发前准备及机场事项

出发前及抵达机场后，请持续关注您的航班动态。值机时间、起飞时间及登机口等信息都可能发生变化。请留意电子邮件、短信、航空公司应用程序及机场显示屏上的最新通知。请务必按时抵达机场，并预留充足时间办理值机、托运行李、安全检查、在航站楼之间转乘及前往登机口。

妥善打包行李，确保飞行安全

请妥善打包行李，以免造成延误、产生额外费用，甚至错过航班。部分日常用品可能受到限制或禁止携带。有些物品只能放入托运行李或随身行李中。请仔细查阅航空公司的行李规定，包括尺寸、重量及件数限制。请在行李上清楚地标注您的姓名及联系方式；如果条件允许，请将药品及贵重物品放入随身行李，并妥善保存贵重物品的购买凭证，以便日后需要提出行李索赔时使用。

- > 请自行打包行李，并仔细确认行李尺寸、重量及件数限制。
- > 建议使用结实耐用的行李箱，避免装载过满，以免造成行李损坏。
- > 请在行李内外贴上写有您姓名及联系方式的标签。
- > 如果条件允许，请将常用药品、贵重物品、钥匙、证件及易碎物品放入随身行李。
- > 请拍照保存行李托运凭证，并妥善保存贵重物品的购买记录，以便日后需要时提出索赔。
- > 可以考虑使用行李追踪设备，并确保设备在出行前已充满电。

了解更多信息，请访问 Civil Aviation Safety Authority (简称 CASA, 澳大利亚民航安全局) 的 [PackRight](#) 网站。

危险品、违禁品、药品及医疗器械

危险品可能对航空安全造成严重风险。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。常见危险品包括备用电池、电子烟、喷雾剂、燃料、化学品、清洁用品、打火机、烟花爆竹以及部分汽油驱动设备。机场会对托运行李及随身行李进行例行安全检查。如果在托运行李中发现未经申报的违禁物品，您的行李可能会被取出并延迟运输，您也可能因此错过航班。就危险品作出虚假或误导性申报可能会受到严厉处罚。

部分日常用品同样可能受到限制或禁止携带，例如：充电宝、锂电池、喷雾剂、粉末、凝胶、尖锐物品以及化学品。如果您不确定某件物品是否可以携带，请在[出行前咨询航空公司](#)。

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。

如果您携带药品、医疗器械、行动辅助设备或注射针具出行，请随身携带必需品并备妥相关证明文件，尤其是在搭乘国际航班时。液体、喷雾剂、凝胶及粉末的限制规定在国内航班和国际航班之间有所不同。请提前确认适用于您行程及出发航站楼的相关要求。

锂电池

锂电池广泛用于手机、笔记本电脑、相机等日常电子设备，但必须妥善携带。备用锂电池及充电宝必须随身携带，不得放入托运行李。安装电池的电子设备通常可以放入托运行李或随身行李，但必须完全关闭电源防止设备意外启动，同时妥善包装防止受损。航空公司还可能限制您携带的备用锂电池及充电宝的数量及容量，部分航空公司亦限制其在飞行期间的使用。



携带药品及医疗器械出行

如果您携带药品、医疗器械或注射针具出行，请将旅途中所需数量随身携带，并备妥处方、医生证明或其他相关证明文件，尤其是在搭乘国际航班时。如果需要携带医疗设备，请向医生或设备制造商确认该设备是否可以安全通过人体扫描仪或 X 光检查设备。如果您携带的物品无法按一般方式接受安全检查，请在检查开始前主动告知安检人员。液体、喷雾剂及凝胶的携带限制会因您搭乘的是国内航班还是国际航班而有所不同；如果您从国际航站楼搭乘国内航班，适用的规定也可能不同。

一般情况下，如果您搭乘澳大利亚国内航班，则携带的液体、喷雾剂、凝胶及粉末没有数量限制；但如果您是从国际航站楼出发，则可能适用国际航班的相关限制。搭乘国际航班时，液体、喷雾剂、凝胶及部分粉末受到限制，单个容器通常不得超过 100 毫升或 100 克。请务必根据您的出发地点确认最新规定，特别是您的同一行程中同时包含国内及国际航段时。

前往机场、值机及安全检查

请预留充足时间应对交通拥堵、公共交通延误、停车、航站楼之间转乘及排队等情况。出发前请查阅[机场网站](#)，了解航站楼布局、机场服务，以及可能影响通行的干预安排。如果您需要无障碍协助，请提前确认上下客地点及相关协助安排。请在航空公司允许的时间内尽早办理值机。请注意，即使已完成网上值机，您仍须在规定时间内办理托运行李手续，并按时前往登机口。安全检查属于强制程序，旅客不能自行选择检查方式。如果您有特殊情况，例如携带医疗设备、行动辅助设备、辅助动物，或因残障、文化或宗教原因需要特别安排，请在检查开始前主动告知安检人员，并备妥相关证明文件。在适当的情况下，安检人员可能采用其他检查方式或安排您前往独立区域接受检查。如果您对安检过程有疑问或在检查过程中感到不适，请要求与现场主管沟通。

边境管制

如果您搭乘国际航班，则需要接受边境检查。请确保您已备妥有效护照及其他所需旅行证件，并预留充足时间办理出入境手续。边境检查期间可能需要排队等候，尤其是在客流高峰时段，因此请将相关时间纳入您的行程安排。

在登机口及航班受影响期间

请提前抵达登机口，并留意广播及显示屏信息，因为登机口和起飞时间可能随时发生变化。如果您需要协助登机，请尽早联系航空公司，并在登机口向工作人员说明您的需求。如果您遇到航班延误、受影响或取消，请通过航空公司应用程序、电子邮件、短信或机场显示屏获取最新信息，并尽快联系航空公司工作人员。如果您是通过旅行社或第三方平台订票，也可能需要直接通过他们处理相关事宜。请问航空公司可以提供哪些解决方案，包括改签、退款，以及在严重延误期间可提供的餐饮、住宿或交通接送等服务。这些服务未必会主动提供给您，因此建议您主动询问。请妥善保存因航班受影响而产生的合理支出凭证，这些费用日后可能符合航空公司报销或旅行保险理赔的条件。如果您仍需继续行程，在接受退款前请仔细考虑；因为临近出发时重新购买机票的票价可能会高得多。如果您错过了航班，请立即联系航空公司；尤其是您的行程包含多个航段时，错过其中一个航班可能会影响后续航班安排。



出行小贴士：

- > 请按照航空公司建议的时间抵达机场。
- > 请尽早办理值机手续。
- > 请妥善打包行李，并确保符合行李额度要求。
- > 看管好您的随身行李。
- > 即使遇到航班延误，也请保持冷静并礼貌沟通。



4. 飞行途中

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。请遵守乘务员的一切指示。安全演示、安全带要求、行李存放规定及其他安全指示都是为了保障您和其他旅客的安全。您必须遵守机上行为规范。扰乱秩序、威胁他人或醉酒等行为可能导致航空公司拒绝承运、要求您离开飞机，并可能受到处罚或被依法追究责任。如果您带着孩子出行，请在整个飞行过程中看管好孩子。

请在登机前为电子设备充满电，因为并非所有飞机都配备充电接口，而且部分航空公司可能限制在飞行期间使用充电宝。如果飞行过程中您的随身物品发生损坏，请尽快告知乘务员或地勤人员。

电子设备只能按照航空公司的规定及乘务员的指示使用，包括开启飞行模式等要求。



出行小贴士：

- > 就座期间请始终系好安全带。
- > 请留意距离您最近的紧急出口位置。
- > 请注意补充水分。
- > 如果遇到医疗紧急情况或发现安全隐患，请立即告知乘务员。
- > 离开飞机前请再次确认已带齐所有随身物品。



5. 抵达目的地机场

如果您办理了行李托运，请尽快前往行李提取区领取行李，并在离开行李转盘前确认行李标签是否正确。



从海外抵达澳大利亚

如果您从海外抵达澳大利亚，请遵守边境、海关及生物安全的规定，如实填写所需的入境文件和申报信息。如果您不是澳大利亚公民，请确保已持有所需的[有效签证](#)。

Australian Border Force（澳大利亚边境执法局）工作人员依法有权检查您的行李并询问相关情况，例如行李内携带的物品、是否携带违禁物品以及您此前的旅行地点。如果您在边境检查过程中有任何疑问或顾虑，请当场向相关工作人员或现场主管提出。



6. 行李延误、丢失或损坏

如果您的托运行李发生延误、丢失或损坏，请尽快向航空公司报告，最好在离开机场前办理。机场通常不负责处理行李索赔。大多数情况下，您应该联系实际执飞最后一个航段的航空公司。航空公司通常设有申报时限，因此请尽快办理，并妥善保存事故报告、索赔编号、行李托运凭证及其他相关证明材料。如果您购买了旅行保险，请先确认保险公司是否要求您先向航空公司提出索赔，才能申请保险理赔。

行李延误和丢失

如果您的行李未能按时送达，请立即联系航空公司工作人员，最好在离开行李提取区前办理。航空公司通常会要求您填写报告，并提供您的预订信息、行李托运凭证编号以及行李及其内容物的描述。请妥善保存航空公司提供的参考编号。如果您在旅途中遇到行李延误，航空公司可能会报销您在等待行李送达期间购买洗漱用品、衣物、婴儿用品或充电器等生活必需品所产生的合理费用，但请务必保留相关票据。航空公司通常会在持续查找一段时间后，将行李视为丢失。届时您可能需要提交更详细的索赔申请，并提供购买凭证或价值证明。请注意，航空公司通常设有严格的申报时限，因此请尽早查阅相关要求。

行李损坏

如果您的行李损坏，请尽快在行李提取区向航空公司工作人员报告，并按照航空公司的索赔流程办理。请注意相关申报时限。如果索赔获批，航空公司可能会修理行李、更换行李或支付赔偿。航空公司通常不会对以下情况承担责任，例如正常磨损、轻微划痕或割痕，以及因包装不当或装载过满造成的损坏。请仔细查阅航空公司的相关规定。

行动辅助设备损坏

如果您的轮椅或其他行动辅助设备在运输过程中发生损坏，请立即向航空公司报告，最好在离开机场前办理。请尽快拍摄设备的损坏情况，并妥善保存行李标签、登机牌、订票确认信息，以及与航空公司工作人员沟通的相关记录。请向航空公司了解可以立即提供哪些协助，包括在维修或安排其他解决方案期间是否能够提供临时替代设备。如果您日后需要申请维修、更换或理赔，请及时报告并妥善保存相关记录将有助于处理后续索赔。





7. 提出投诉

澳大利亚正在制定新的航空消费者申诉专员机制 (Aviation Consumer Ombuds Scheme)。在该机制正式实施前，请通过现有投诉渠道进行处理。

如果遇到问题，请首先直接联系相关的航空公司、机场或旅行社。请按照对方的投诉流程办理，妥善保存往来记录，并索取投诉参考编号。同时，请查阅相关条款和条件，了解投诉依据及适用的时限要求。如果您对处理结果仍不满意，可以询问是否设有内部复核或升级处理程序。如果问题仍未解决，您可以根据具体情况联系相关外部机构，例如 [Airline Customer Advocate](#)（航空消费者权益倡导机构）、各州或领地消费者保护机构、[Australian Human Rights Commission](#)（澳大利亚人权委员会，处理涉及歧视的问题）、[Department of Home Affairs](#)（澳大利亚内政部，处理部分安全检查事宜）或其他适当的机构。

如果问题仍无法解决，您可以考虑提交至相关仲裁机构或法院作为最后的解决途径。

✓ 出行小贴士：

- > 妥善保存所有文件、电子邮件及收据。
- > 熟悉航空公司及旅行社的条款、条件和投诉政策。
- > 如您预定的是代码共享航班，请确认实际执飞的航空公司，并向相应的承运航空公司提出投诉。
- > 请留意投诉时限并尽快提出投诉。
- > 提交投诉时请清楚说明订票信息、事件经过，以及您希望获得的处理结果。

需要更多帮助？ 请访问 [Australian Competition and Consumer Commission](#)（简称 ACCC，澳大利亚竞争与消费者委员会）、[Department of Home Affairs](#)（澳大利亚内政部）和 [Australian Human Rights Commission](#)（澳大利亚人权委员会）的网站获取更多资源。





8. 残障人士出行

航空出行可能会给残障人士带来身体、感官、医疗、沟通等方面的障碍。提前做好规划有助于提升出行体验，因为不同航空公司、机场、机型及航线可以提供的协助和设施可能有所不同。残障人士有权安全且有尊严地出行。根据澳大利亚法律，在包括航空出行在内的许多公共生活领域对残障人士实施歧视均属违法。

Rare Voices Australia 与罕见病残障人士共同编制了《罕见病残障支持工具包》([Rare Disease Disability Toolkit](#))。《罕见病残障人士航空出行指南》([Navigating Air Travel with Rare Disease Disability](#)) 提供了丰富的实用信息，本节内容大量参考了该指南。

本节旨在为您的航空出行提供概览性指导，应结合航空公司及机场提供的无障碍信息一并阅读。

提前规划并告知航空公司

预订前，请确认航空公司的无障碍政策和服务是否能够满足您的需要。您可以提前了解从值机到登机可以提供哪些协助、飞机机型、座位选择、靠过道座位、可升降扶手座位、行动辅助设备要求、辅助动物安排，以及机场及机上可以提供的设施。完成预订后，请再次确认您申请的相关服务，并尽早告知航空公司您的协助需求，最好至少在出发前 48 小时通知，尤其是在携带电动行动辅助设备或辅助动物出行时。尽早联系航空公司有助于其提前完成必要的检查及相关安排。

无障碍资源及确认预订信息

许多航空公司和机场都提供无障碍信息帮助旅客规划行程，例如地图、照片、无障碍规划工具、行动辅助服务信息，以及可以使用设施的相关资料。完成预订后，请再次核对您的预订信息。如果条件允许，建议要求航空公司以书面形式确认重要安排。请确认您申请的协助服务、出发日期及地点、值机时间、座位安排、餐食、经停安排，以及行动辅助设备或辅助动物的相关安排。如果您独自出行，也可以考虑提前前往机场熟悉停车位置、上下客区域及交通安排。

在机场、接受安全检查及登机

请预留更多时间在机场办理各项手续。除非已经提前作出安排，否则机场提供的协助服务未必能覆盖旅程中的每一个环节。机场地图、无障碍规划工具及行动辅助信息有助于您提前了解无障碍停车位、上下客区域、安静空间及航站楼路线等信息。安全检查规定仍然适用，但在适当情况下，机场可能会采用其他检查方式为有特定需要的旅客提供协助。如果您携带了医疗设备、行动辅助设备或其他辅助用品，请在检查开始前主动告知安检人员；如有需要，请备妥相关证明文件，并询问相关物品应在何时以何种方式交由工作人员处理。不同机型及不同机场的安排可能有所不同。如果您独自出行，也建议提前考虑在安全检查及登机过程中如何管理个人物品及行动辅助设备。

机上协助及行动辅助设备

航空公司及乘务员可提供的协助可能包括协助登机、协助前往座位、说明安全信息、打开餐食包装，以及助处理部分可以带入客舱的行动辅助设备。不过，不同航空公司提供的协助内容有所不同，部分个人照护事项可能无法提供协助。例如，乘务员通常不能协助您进食、如厕或提供医疗护理。

如您使用轮椅或其他行动辅助设备，请务必提前了解航空公司的相关要求，包括电池、尺寸及搬运要求（如适用）。如果条件允许，请在将行动辅助设备交由航空公司工作人员前拍照留存；抵达目的地后如果发现设备受损，请立即向航空公司报告。如设备在运输过程中受损，请立即向航空公司报告，并妥善保存相关记录，以便后续申请索赔。

✓ 出行小贴士：

- > 请尽早告知航空公司您的协助需求，并在出发前再次确认。
- > 请提前抵达机场。
- > 请随身携带重要的协助资料。
- > 托运行动辅助设备前请先拍照留存。
- > 如果无法获得所需协助，请要求对方清楚说明原因，并记录事件经过。

了解更多信息，请参阅 [Smartraveller](#) 关于残障人士出行的相关建议。





9. 重要联系方式及资源

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。



