

自新冠肺炎疫情蔓延以來，酷航便採取各項措施以確保顧客及機組人員的健康安全，隨著逐步復航以及樟宜機場自六月起重新開放轉機，酷航也更加嚴謹以對，持續提高防範措施的規格，盼能讓所有旅客重拾對旅行的信心，詳細防疫政策請參考以下：

## 1. 預訂航班時

### a) 暫停商品販售及服務

酷航將暫停販售特定產品及服務，以降低客人和組員之間的接觸，並強化感染途徑追蹤。包含：

- FlyBagEat 及 酷航Plus
- 優先登機
- 額外登機行李
- 線上選位
- 機內座位升等
- 餐點不提供線上和機上購買，將以點心包的方式替代
- 不提供機上免稅商品購物
- 舒眠組

## 2. 搭機前

### a) 在報到前提交健康聲明

旅客須在報到前完成健康聲明表，您可以在自助報到機完成表格，或是透過起飛前 24 小時發送的簡訊，進入線上表單

### b) 攜帶口罩

旅客登機時必須攜帶及配戴口罩，且需於航程時全程配戴

### c) 體溫監測

登機前將進行體溫測量，體溫在 37.5 度或以上的乘客（或依照當地的規定）將無法登機。這些乘客可以選擇之後的日期訂位，或致電酷航客服中心尋求退款。

### d) 登機行李限制

搭乘酷航經濟艙原可攜帶最多 10 公斤的登機行李，自 2020 年 6 月 1 日起，旅客僅允許攜帶至多 3 公斤登機行李，該行李須能置於前方座位底下，這是為了確保乘客在

安檢、登機和出發時保持安全距離，其餘登機行李(不超過 7 公斤)需託運，無須支付額外費用

**e) 自助報到**

為降低接觸，我們鼓勵旅客在官網或手機 App 線上報到，或使用樟宜機場自助報到機以及自動託運設施

**f) 落實安全距離措施**

安全距離措施會在候機室以及排隊區實施，包括自助報到機以及登機時

\* 建議旅客提早抵達，以確保有充分的時間完成上列安全措施

**3. 機上**

**a) 座位安排**

為了加強感染途徑追蹤和落實機上社交距離，旅客會在報到時被安排座位，我們會盡量安排家庭或親友在同筆預訂一起搭乘的旅客坐在一起，旅客登機後不可隨意變更座位

**b) 機上服務變更**

所有酷航航班將會在有限的服務下營運，包含暫停販售餐食以及機上免稅商品，餐食將以符合嚴格食品標準的裝袋食物取代，且於登機前置於座位，以降低客人與組員的接觸。

**c) 保持配戴口罩**

必須在飛行的過程中配戴口罩，除非在特定的情況下(例如用餐或服用口服藥物)

**d) 遵守安全距離措施**

離開座位時請遵守安全距離措施，包含上下機以及排隊使用化妝間時。

**e) 機艙衛生**

我們將提供手部消毒液給所有登機的旅客和機組人員。化妝間將會定期清潔及消毒，保持每小時至少三次的頻率。

**f) 提供乘客個人護理包**

護理包將預先放置於座位供乘客個人使用，內含抗菌濕紙巾、消毒液以及醫療口罩

**g) 移除椅背刊物**

我們移除了椅背上的酷航機上菜單、機上雜誌和酷航免稅品型錄，以減少物品表面接觸，安全卡以及暈機袋則會保留。

#### **h) HEPA 空氣過濾系統**

酷航的飛機配有高效能微粒空氣過濾 (HEPA)系統，能 99.98% 有效過濾細菌和病毒的微小分子，這些空氣過濾器和醫院手術房具有類似的功效，空氣持續進出機艙，意即每兩到三分鐘機艙內的空氣便會循環一次 (等同每小時 20-30 次)，HEPA 過濾器也依據製造商規定的週期進行更換。

#### **i) 傳染病處理程序**

為了讓機組人員應對機上緊急醫療狀況，酷航已備妥一套標準作業程序，包括管理和隔離在飛行中出現症狀的疑似傳染者，這包含了提供身體不適的旅客特定座位區。

#### **j) 空服員及飛行員採取的預防措施**

所有機組人員在飛行前都需測量體溫，以及被要求健康監測，且必須於值勤時穿戴適當的保護裝備，針對酷航空服人員，需戴口罩、手套以及面罩，組員也知悉不可於身體不適時執勤，並需即刻就醫。值勤的機組人員需無任何症狀或是與確診或疑似確診的案例接觸，我們的機組人員會坐在特定的區域，與乘客距離至少 2 公尺的距離，並會使用分開的化妝室

### **4. 飛行後**

#### **a) 加強機艙清潔程序**

酷航加強了機艙清潔的程序，包含徹底清潔機艙內部表面、使用適當消毒劑深度清潔機上化妝間、以及確保消毒劑霧氣均勻散佈於機艙內的所有表面