



# 守护健康，安心出行

## 旅客健康安全强化措施指南

本版本更新于2020年12月18日



## 欢迎再次搭乘新加坡航空

您会注意到，自您上一次搭乘新航以后，现在我们对乘客的旅行体验做出一些调整。在这段特殊时期，我们不仅加强了所有清洁措施，而且推出了从值机到登机的全新措施，以保障您的健康。与此同时，新航将继续一如既往地提供您所期待的服务。

我们不仅努力在飞行中执行最高标准的安全和关怀，这些高标准的措施将贯穿在您搭乘新航的整个旅途中。接下来，您将看到我们为保护您的安全所采取的详细措施 -- 从您进入机场，直到抵达目的地。



# 航班起飞前

## 准备工作



### 完成您的健康申报

所有进入新加坡的旅客都必须提交一份健康申报。为了您的方便，您最多可以在飞行前三天填写此表格。更多信息，请访问以下网站 [eservices.ica.gov.sg/sgarrivalcard](https://eservices.ica.gov.sg/sgarrivalcard)了解最新情况。



### 在线值机

在航班起飞前48 – 1.5小时，通过新航手机App或我们的官网办理值机，可以节省您在机场的办理时间。或者，您也可以在完成机票预订后，开启自动值机功能。



### 检查旅行限制

我们建议您在登机前查看目的地入境要求。请访问新航官网[旅行建议](#)了解最新情况。您也可以通过我们官网或手机App中的管理预订功能，基于您的国籍及行程了解定制版的旅行建议。



### 获取个性化更新

在我们的网站或新加坡航空的手机App上更新您的联系方式，以获得您航班的最新更新信息。



### 非接触式旅行

使用手机App生成您的手机登机牌，访问新航电子图书馆，探索更多的功能，以实现非接触式旅行。请访问以下网站 [https://www.singaporeair.com/zh\\_CN/mobile-app/](https://www.singaporeair.com/zh_CN/mobile-app/)了解最新情况。



### 预购免税商品

过境新加坡的乘客将不能进入樟宜机场的免税店，除自下列新加坡单边取消边境限制国家/地区始发的乘客外：澳大利亚、文莱、中国大陆、中国台湾、新西兰及越南。其余过境乘客，可于起飞前在 [KrisShop.com](#)网上预订，购买的物品会直接在登机时送到您的座位上。



### 数字菜单

通过您的移动终端，查阅数字版的机上餐食菜单。您可以在航班起飞前1周，预订\*您心仪的餐食。



### 了解更多

请访问我们网站上的[新冠疫情信息中心](#)来获取最新的订票政策、航班时间表和过境手续。

\*该功能，仅限除经济舱外的其他舱等。

# 在机场

## 办理登机手续及入境事务



### 登机行李标准

为确保登机流程平稳顺利，我们建议您尽可能轻装出行。您可以在机场值机柜台处，办理行李托运手续。



### 便捷无触式自助值机\*

通过新航手机App完成值机后，您可以生成电子登机牌。凭电子登机牌，在樟宜机场T3航站楼无接触式自助值机柜台，打印出行李托运条码。将条码黏附在您的行李箱上进行自助行李托运。



### 乘客健康评估\*

您可能会被要求完成一项基本的健康评估，并根据目的地的要求提供您的旅行历史细节。



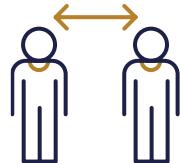
### 体温筛查\*

所有旅客在入境前都要接受体温检查。



### 个人防护装备\*

樟宜机场所有柜台工作人员都佩戴口罩，并遵守当地政府规定的安全标准。值机柜台都安装了屏风，将有效保护您和工作人员。



### 安全距离\*

在地面上和值机时的标记帮助每个人保持安全距离。



### 加强消毒及杀菌\*

清洁频率已增加，并且使用长效消毒剂用于经常接触的表面。



### 手部杀菌清洁\*

在办理登机手续和入境事务的柜台，以及整个机场提供。

\* 由机场运营商提供。可能因机场而异。

# 在机场

## 银刃贵宾休息室

除新加坡樟宜机场3号航站楼的银刃贵宾休息室（商务舱）外，所有休息室暂时关闭使用。  
在采取以下预防措施后，休息室会在适当时间逐步开放。



### 手部杀菌清洁

可在休息室的入门处使用。



### 工作人员的防护

我们的休息室工作人员全程佩戴口罩，在处理食物时使用手套。他们的体温也每天测量两次。



### 提高在休息室的清洁标准

我们加强了所有休息室的清洁工作，并在高接触面上喷洒消毒剂。



### 餐饮服务

在提供膳食服务时，已加强卫生措施。在我们的休息室您可以享受点餐而不是自助餐服务。



### 电子目录

在连接上机场休息室WIFI后，通过您的移动终端访问电子目录可进行在线点餐。当餐食准备完毕，我们将通知您在指定地点取餐。



### 电子图书馆

通过新航手机App进入新航电子图书馆，可免费阅读超过150多种报纸及杂志。

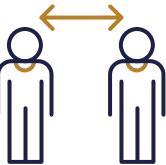
# 在机场

## 在安检和登机期间



### 手部杀菌清洁\*

摆放在所有登机门的入门处。



### 安全距离 \*

地面上的标记，包括登机口和登机廊桥，将帮助每个人保持安全距离。



### 个人防护装备\*

樟宜机场的工作人员佩戴口罩为保护每个人的安全。



### 更加顺畅的登机流程

为减少接触，您只需在登机口向我们的工作人员出示电子登机牌。为了能够便捷顺畅的登机，我们在飞机入口处的机组人员将不再检查您的登机牌。\*\*



### 提高清洁措施\*

高频率接触的表面，如行李转盘等，将增加清洗和消毒频率，以增加安全性。



### 新航关怀套装

您将收到一份关怀套装，内含一枚口罩、消毒湿巾和免洗洗手液。

\*由机场运营商提供。可能因机场而异。  
\*\*不适用于自澳大利亚、韩国及美国起飞的航班。

# 登机

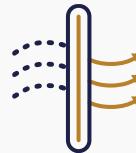
## 飞行期间



### 提高安全措施

我们的机组人员在整个飞行过程中都佩戴口罩，在与乘客交流时也会戴上护目镜或眼部防护产品。餐饮服务时会佩戴手套。

我们的机组人员也随时准备好去帮助任何感觉不适的乘客。



### 机舱内空气的清洁

新航集团机队的每架飞机都配备了高效微粒空气(HEPA<sup>\*</sup>)过滤器，可有效过滤99.9%以上的空气中的颗粒物。在整个飞行过程中，机舱内的空气持续不断进行内外对流，保持机舱内空气每2-3分钟就进行一次高效的过滤循环。



### 抗菌湿巾

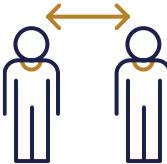
额外的湿巾服务可根据要求代替毛巾服务。作为餐食中的一部分，我们也将提供湿巾供您餐前擦拭您的双手。



### 提高清洁措施\*

每趟航班起飞前，所有舱位都将进行彻底的清洁及消杀。已被频繁接触区域的表面也将进行长效抑菌涂层处理。在特定航班上，我们还会使用静电喷涂设备，对机舱进行彻底消杀。

航班中，我们将提高频次，对所有卫生间使用制造商认可的高强度消毒剂进行清洁，以保障您的安全。



### 安全距离

乘客在排队上厕所时，会被提醒保持安全距离。



### 一次性衣罩

为确保安全卫生，如您需要在舱内衣柜悬挂夹克或大衣，我们也乐意为您提供一次性衣罩。

\*高效微粒空气

# 登机

## 飞行期间



### 餐饮服务

为确保乘客与机组人员安全，我们已简化机上餐饮服务。机上餐具都经过高温消毒处理。

如需特殊餐食，乘客可以从简化版的国际航协（IATA）特殊餐食目录内选择其中的一款。详情请见新航官网“[特殊餐点](#)”页。



### 数字菜单

航班中，使用您的移动终端，浏览机上餐食菜单。



### 影音娱乐

使用新航手机App的银刃世界功能，可以通过手机远程操控机上娱乐系统。

耳机经过消杀后将会进行单独包装。我们也会提供干净的耳机套供您安心使用。



### 电子图书馆

在您登机前，请使用新航手机App中的电子图书馆功能下载您最喜爱的文章。



### KrisShop

机上购物现已暂停。您可以在飞机起飞前在网上预订物品，以便在飞机上收到或送货上门。请访问[KrisShop.com](#)获取更多相关资讯。



### 每次飞行都使用更新的物料

每次飞行结束后，耳机、头枕巾、枕头套、床单和毛毯将被立即更换。亚麻布每次使用后都要在高温下清洗消毒。

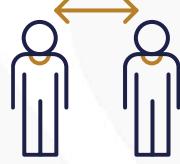


### 现已暂停的服务

为了尽量减少接触，现已暂时停止发放儿童娱乐用品和婴儿工具包等高接触性物品，入境卡的发放也已暂停。

# 抵达目的地

## 离机、入境手续及行李提取



### 安全距离\*

请您在下飞机时保持安全距离，包括在入境柜台和行李传送带处等候时。



### 健康申报\*

如果您在起飞前还没有完成健康申报，您可以在抵达时完成。您可能会被要求提供目的地所要求的详细信息，例如旅行史和病史。



### 手部杀菌清洁\*

可在入境服务台和整个机场使用。



### 提高清洁措施\*

更频繁地清洗表面，并涂上持久的消毒剂。

# 在新加坡中转

## 预订及过境手续



### 中转旅客

如果您想通过新加坡樟宜机场中转，则需确保您的行程只能在新航集团旗下新加坡航空、胜安航空或酷航实际承运的航班上中转。目前不允许与其他航空公司的航班之间进行互相转乘。

旅客也应确保您的中转联程都需开在同一张机票，而非不同的机票上，以便能够遵守不同监管机构在此特殊时期所制定的旅行安全与保障措施。



### 中转过境要求

如需了解更多关于在新加坡樟宜机场中转过境的内容，请[点击查看](#)。

与此同时，请查询[旅行建议](#)，以确保您符合进入最终目的地的所有要求。

# 在新加坡中转

## 预订及过境手续



**敬请注意：**以下内容不适用于新加坡单边取消边境限制国家/地区始发的乘客：澳大利亚、文莱、中国大陆、中国台湾、新西兰及越南。



### 抵达樟宜机场

引导人员将陪同所有过境旅客到登机口或过境区。如果您的中转时间少于75分钟，您将直接前往下一个登机口。如果您的中转时间超过75分钟，您将被带到指定的中转等候区。



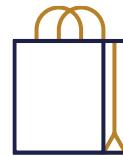
### 在指定的中转等候区休息和放松

指定的中转等候区提供舒适的座位、食物和饮料、吸烟室、带躺椅的小憩角落、免费WiFi和干净的盥洗室。请在中转等候区内享用饮食以外时间全程戴好口罩，并始终待在中转等候区内。



### 尊享候机区

如果您是PPS俱乐部会员，或是套房、头等舱或商务舱乘客，您可以进入尊享候机区。提供免费无线网络、食物和饮料，以及带躺椅的休息区。



### 受限制的活动

为了符合将过境旅客和非过境旅客分开的监管要求，登机口和过境等候区之间将不可停留。虽然您一路上无法参观机场商店和便利设施，但过境等候区将提供便利。



### 您的衔接航班

等候区将有登机通知。在您的航班起飞前约75分钟，我们会引导您从中转等候区到登机口进行安检和登机。无论您的舱位等级如何，过境旅客都会先登机。



### 转机酒店

如果您预订了樟宜机场的转机酒店，您将先被带到转机候机区进行核查，方可前往您所预订的酒店。请全程待在酒店房间内。退房后，您将被引领至您下一个航班的候机区。



### 了解更多

请访问我们的网站，了解最新的[中转措施](#)。



# 与新航一道，安心再启航

期待早日与您空中相会

