

# 酷航成為全球首家獲得世界航空健康安全評鑑鑽石級認證的低成本航空公司

酷航在由全球最大的國際航空公司協會之一的航空乘客體驗協會 (APEX) 和航空策略公司 SimpliFlying 推出的健康安全評鑑中榮獲鑽石級認證，成為全球第一家榮獲最高認證的低成本航空公司 (LCC)。

此評鑑針對酷航為應對新型冠狀病毒肺炎 Covid-19 採取的健康安全措施，依乘客旅程中的 10 個階段中羅列了 58 點檢查清單，包括登機和其他出發前流程、飛行中以及飛行後採取的防疫措施等進行評鑑。只有達到醫療級健康與安全標準，並至少比黃金級認證高出 200 分的航空公司才能獲得鑽石級認證資格。這些標準皆立基於獨立驗證、有效和認證過的航空公司健康安全措施。



登機報到前量測體溫



自助行李托運維持社交距離



透過 ScootHub 線上預訂餐食



定期洗手間清潔

酷航執行長查貝爾·威爾森 (Campbell Wilson) 表示：「酷航致力於為乘客提供最高的旅遊信心。自新冠肺炎 Covid-19 爆發以來，我們改善了整個乘客旅程中的流程並實施了防疫措施，包括加強清潔和保持社交距離，部署了非接觸式的登機方式<sup>1</sup>和機上訂購，以及試用數位化出發前檢測驗證工具等措施。酷航很榮幸成為世界上第一個獲得鑽石級認證的低成本航空公司，並很感動我們為維護乘客和員工的健康與安全所作的努力已獲得肯定。」

APEX 執行長喬·利德 (Joe Leader) 博士表示：「酷航在健康安全方面做了許多領先的安排，包括在整個乘客旅程中做出的社交距離區隔，且預先提供防疫包，都證明了酷航在乘客安全上採行了最嚴格的標準，且以乘客為尊地採取了眾多措施，因而我們很榮幸能將鑽石級認證頒予酷航。」

SimpliFlying 執行長 (Shashank Nigam) 表示：「酷航已成為世界上第一個通過鑽石級認證的低成本航空公司，從而提高了低成本航空公司的健康和 safety 標準。諸如為所有前線工作人員接種疫苗、透過乘客的個人電子裝置使機上服務調整成為非接觸式服務，以及建立 24 小時全年無休的新冠肺炎 Covid-19 風險評估框架，使該航空公司在其他企業中脫穎而出。」他還補充道：「採取以上確保健康安全的措施將有助於增強旅客對酷航的信任。」

在國際航空公司安全和產品評論網站 Airline Ratings 的航空公司安全評鑑中，酷航在安全性和新冠肺炎 Covid-19 應變性方面也獲得了七星的滿分。此安全評鑑系統評估了諸如航空公司的傷亡和事件記錄、航空管理機構和領導協會的審核，以及航空公司是否符合國際新冠肺炎 Covid-19 標準等項目。

---

<sup>1</sup> 除非當地監管機構要求提供紙本文件。

## 附件-酷航的健康與安全措施

### 起飛前

- 所有飛機均配備了高效能微粒空氣過濾器 ( HEPA )，能有效地捕捉 99.98% 的微小顆粒 ( 如細菌和病毒 )。空氣從上到下連續不斷地進出機艙，機艙空氣每兩到三分鐘便會循環一次。飛機空調和機艙通風系統受到嚴格監控，以確保它們能夠正常運行。
- 機艙內的高頻率接觸表面已經過長效抗菌塗層處理，並且每月皆會重新塗裝一次。
- 在乘客座椅上預先放置了內含醫療口罩、洗手液和抗菌濕巾的防疫包。
- 為了使乘客在訂票後需要修改旅行計劃時更加放心，即日起到 2021 年 6 月底，所有預訂均可享受一次免費日期更改。在此期間，受航班取消影響的乘客也可以通過兩種方式退款：通過原始付款方式獲得 100% 退款，或是獲得原機票價值 120% 的酷航旅行代金券，有效期為 24 個月。

### 登機報到

- 登機前將為乘客測量體溫，溫度 37.5 度 C 以上 ( 或另依當地法規規定 ) 的乘客恕無法登機。
- 酷航正優先考慮於全球航點推出自助登機選項，但仍須以當地監管部門批准為準。目前，線上登機手續適用於 63 個航點中的 40 個航班，包括澳洲、印度、日本、馬來西亞、新加坡、韓國、台灣、泰國和越南等所有運營點。從新加坡出發的航班，也可透過聊天機器人 M.A.R.V.I.E. 辦理登機。
- 在候機室、排隊區 ( 包括自助登機機台 ) 和登機前，皆採取安全社交距離間隔措施。
- 2021 年 3 月起，酷航開始了兩項新的數位計劃試驗，為新冠肺炎 Covid-19 出發前檢測 ( PDT ) 提供一站式的解決方案，並在辦理登機手續時提供數位驗證流程，以為乘客提供更便捷、無縫的旅行體驗。

### 機上

- 所有機組人員在飛行前都要進行體溫監測，監控自己的健康狀況，且值班時必須穿戴適當的個人防護裝備 ( PPE )，包括三層式的醫療級口罩、手套和面罩。值勤的機組人員不得出現任何症狀，或是接觸已確診或疑似病例。機組人員亦須坐在飛機上的指定區域，

距乘客至少 2 公尺，並將使用獨立的洗手間。

- 乘客在離開座位時（包括在登機、下機，以及排隊使用洗手間時）皆應採取安全社交距離間隔措施。
- 酷航航班上供應洗手液讓乘客和機組人員使用。洗手間定期清潔和消毒，至少一個小時內清潔三遍。
- 航班的機上服務有限，以最大程度地減少機組人員與乘客之間的接觸。額外的機艙行李、機上座椅升等和機上購買免稅產品的服務目前已暫停。
- 酷航於 2020 年 12 月推出新的機上平台 ScootHub，作為所有乘客機上需求的一站式服務。乘客可在網站上購買食物、飲料和免稅商品<sup>2</sup>，並取得其他機上服務，例如玩遊戲和瀏覽豐富的航點資訊等內容。此平台取代了 Scoot Cafe 菜單、機上雜誌和 Scoatalogue 免稅商品型錄，從而降低了接觸傳播的風險。

#### 下飛機後

- 所有返抵新加坡的班機都將以噴霧清洗，並以 Calla 1452 消毒劑擦拭所有表面。
- 所有返抵新加坡的班機，其頭枕罩（椅套）都將更換。

更多酷航健康和安全措施資訊，請見：

<https://www.flyscoot.com/zhtw/announcements/safetravels>。

---

<sup>2</sup> 透過 ScootHub 的免稅品訂購將自 2021 下半年啟用。