

航空旅客权利指南

2026 版



每 4 趟航班就有 1 趟发生延误。因此，洞悉您的权利是值得的

AirHelp 

目录

当您的航班延误或取消时您享有的权利	3
查看航空旅客享有哪些权利	4
世界各地的赔偿情况	5
您乘机出行时可依赖的移动应用程序	6
进行索赔需要什么	7
旅客为何选择 AirHelp	8
赔偿、退款和报销	9
探索 AirHelp+	10
哪些罢工有资格获得赔偿?	11
行李丢失或损坏赔偿	12
残疾人士或有特殊需求人士的权利	13
全球法规详情	14

当您的航班延误或取消时 您享有的权利

餐饮



延误几小时后

住宿



如果发生隔夜延误

备选 航班



如果仍要继续行程

赔偿金额高达 600 欧元



航空公司对中断负有责任



在我们的应用程序内追踪您的航班，我们将指导您了解您的权利

航空旅客享有哪些权利?

根据欧洲法律，一览您可获得的权益。



您也可以因**超售**和**罢工**获得赔偿。如果您和其他人一起旅行——**朋友、同事或孩子**——他们也有资格获得赔偿!

世界各地的赔偿情况

航空公司欠您赔偿金额取决于几个因素。

您从哪里起飞以及飞往何地

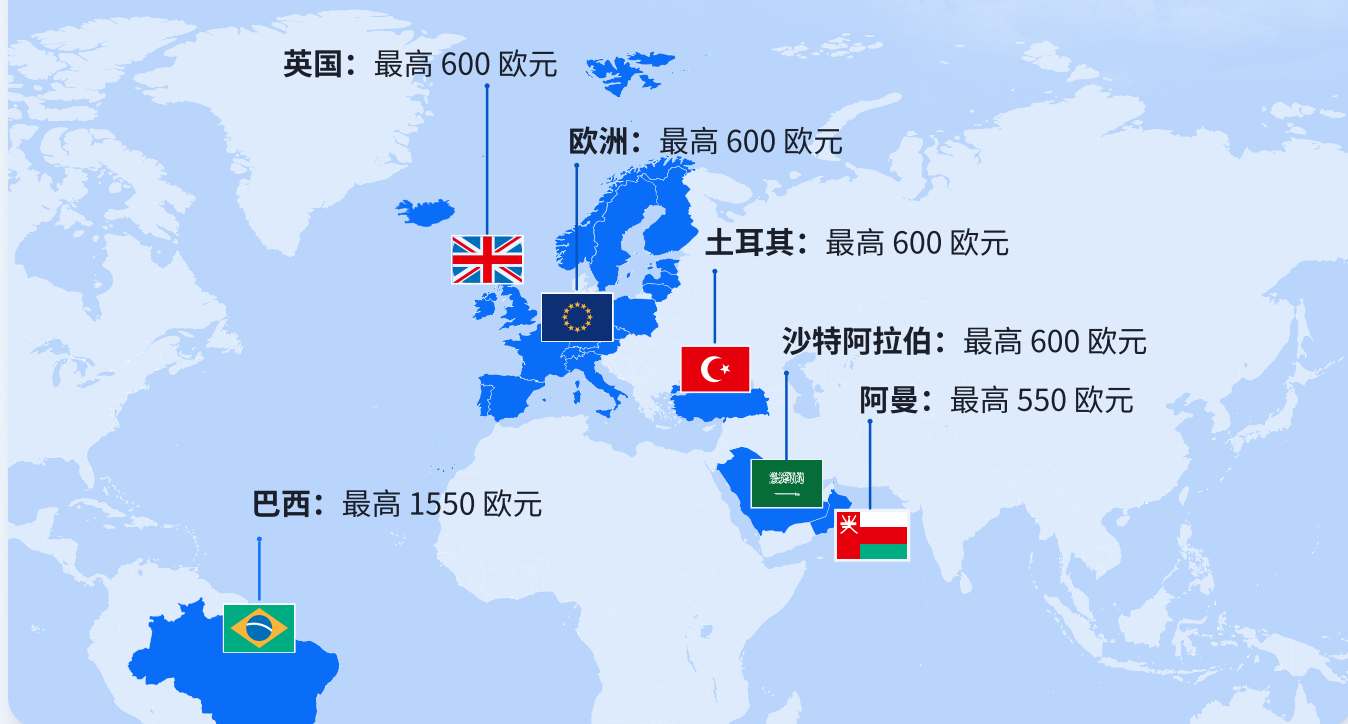
延误有多严重

航空公司是否应承担赔偿责任

您提前多久获得了通知

您的航班适用哪项旅客权利规定

我们支持的法规



AIRHELP 航班和索赔跟踪器

您乘机出行时可依赖的 移动应用程序

通过航班追踪、中断提醒和轻松索赔，
让每次行程更加顺利。



一键索赔

在几分钟内提交您的索赔，最高可获得 600 欧元，
并在每一步追踪进度。



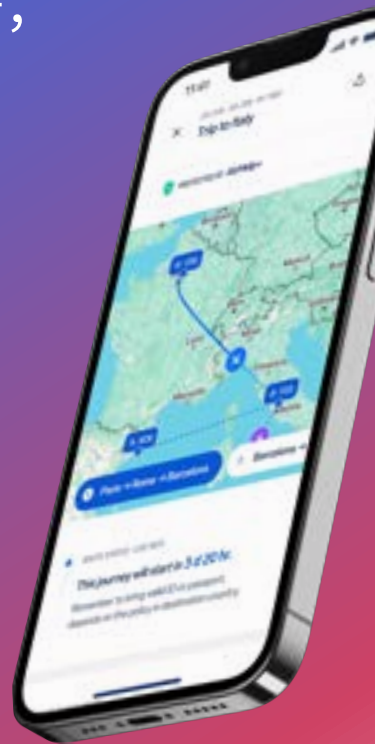
免费追踪航班

实时接收您或他人的航班状态更新，让您始终
保持联系。



同步您的日历或 Gmail

自动导入您的行程，追踪变更，并在您有权获得
赔偿时发出提醒。



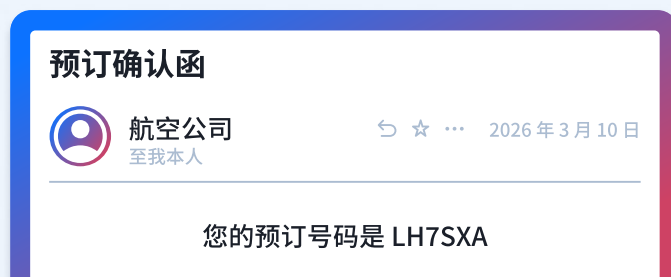
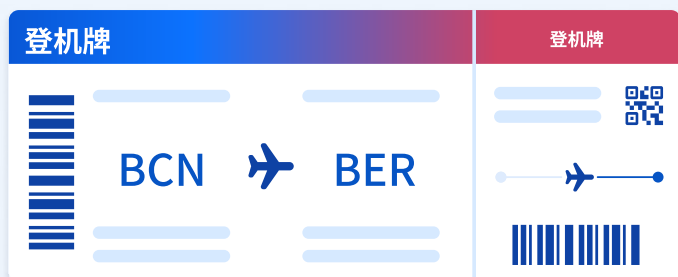
加入超过 75 万免费使用免费
AirHelp 应用程序的常客。



免费下载并使用

进行索赔需要什么

必备文件



登机牌

千万别将登机牌弄丢了（包括备选航班的任何其他登机牌）。

预订确认函

请保留您的预订确认函或收据作为您预订的证明。

为支持您的索赔采取更多行动

- 咨询造成您航班中断的原因
- 留存额外费用的收据以便备查
- 记下您所乘航班的最终抵达时间
- 保存航空公司发送的任何电子邮件或通知信息
- 拍摄航班信息板照片



航空公司可能向您提供代金券或飞行里程积分，而不是现金赔偿
请勿接受代金券 除非您确定您得到了公平交易。

旅客为何选择 AirHelp

索赔流程

1

您可以在几分钟内索赔

只需在免费的 AirHelp 应用程序上轻点几下即可开始索赔。

2

帮您打理一切

我们分析您的中断数据，收集证据，并与航空公司进行谈判。

3

您赢得了赔偿

航空公司给我们付款时，我们会直接把款项转入您的账户。

只有在您获得赔偿后，我们才收取费用

我们的费用来自我们为您赢得的赔偿——**绝不会从您的口袋中扣除**。标准费用：35%。

1.2 万 

航班被查询次数
每天可达

21.5 万 

Trustpilot 平台
获评“优秀”

300 万 

顾客支付赔偿

赔偿、退款和报销



赔偿

航班延误或取消时支付给您的金额。高达 600 欧元。

退款

您回程机票的费用。您通常可以选择退款或备选航班。

报销

因中断而产生的费用退款——食品、交通和必需品。



赔偿和退款有所不同。
有时您能同时享受两项权利！

能支付赔偿的航班保护。 次次出行，全程保障



高达 600 欧元的航空公司赔偿——无额外费用，流程简便



针对常见的中断，**高达 400 欧元的快速保险赔付**



航班延误时提供休息室使用权



免费快速通道 在指定机场价值 20 欧元



酒店折扣和旅行特别优惠



实时提醒 和应用内全天候支持

- ✓ 您是飞行常客吗？ 保护 **9 个行程**
- ✓ 偶尔旅行？ 保护 **3 个行程**



受到全球超过 1200 万 旅客的信任

成为会员

哪些罢工有资格获得赔偿？

根据罢工的原因不同，您可能有资格获得赔偿，也可能没有资格获得赔偿。以下是所有可能原因的详细分析。

符合赔偿条件

飞行员罢工 

机组人员罢工 


飞行工程师罢工 

航空公司员工罢工 

 机场或边境安全原因停飞

 行李搬运工罢工

 航空管制原因停飞

 非航空公司员工
罢工

不符合赔偿资格

丢失或损坏行李的赔偿

您最高可获赔

1900 欧元

根据《蒙特利尔公约》规定，航空公司通常必须承担相应责任，该公约已被 140 多个国家所认可。

您能索赔些什么？

行李损坏

航空公司必须修理、替换或支付损坏费用。
7 天内提出索赔。

行李延误

生活必需品退款。
21 天内提出索赔。

行李丢失

行李内物品赔偿。2 年内提出索赔。

探索城市：

- 1 立即向行李服务台**报告问题**。
- 2 获取《行李事故报告》(PIR)——这一点真的很重要，因此切记不要不索取收据就离开机场。
- 3 **保留**因行李延误而购买物品的收据



残疾人士及有额外需求者 享有的权利



您的权利受到因国家而异的法律保护，助您轻松且有尊严地旅行。

大多数法规保证您在机场和飞机上获得帮助的权利——例如，为行动不便者提供协助、协助上下飞机或协助携带服务动物旅行。

提前联系您的航空公司或机场，以安排您所需的支持。

访问 airhelp.com 获取更多信息



全球法规详情

想了解详情吗？ 查阅保障您航班正常运行的相关法规。



中国

有关航班正点的管理规定

在中国境内、从中国出发或在中国经停的航班的补偿

延误

超过 4 小时

高达 200 元人民币*

延误

超过 8 小时

高达 400 元人民币*

 如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照

 受监管的航空公司必须提供的
住宿安排**

 航班状态如有变更，应在 30 分钟内通知

 受监管的航空公司必须提供的餐饮**

 停机坪延误

旅客在飞机起飞后 2 小时应有权使用卫生间并获得食物和饮用水，3 小时后有权下机。

* 金额和条款由各航空公司自行设定，可能会有所不同。一些航空公司不提供赔偿金。

** 对于国际航班，航空公司将帮助旅客安排住宿，但是只在中断因航空公司导致时才负责支付相关费用。



欧洲《EC 261 准则》

欧洲议会和欧盟理事会“第 261/2004 号准则”

针对往返及在欧盟内的航班，您可获得最高 **600 欧元** 的赔偿



延误

超过 3 小时



取消

提前时间不足 14 天



登机遭拒

超售



时刻表更改

提前时间不足 14 天



错过中转航班

抵达目的地时延误 3 小时

 如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消、错过中转航班或登机遭拒。



隔夜延误提供住宿及接送服务



必须告知旅客所享有的权利



拨打两通电话或者发送两封电子邮件



几小时后提供餐饮



UK 261 准则

2019 年航空旅客权利和航空旅行组织者许可（修订）（脱欧）条例

针对往返及在英国国内的航班，最高 520 英镑



延误

超过 3 小时



登机遭拒

超售



如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。



取消

提前时间不足 14 天



错过中转航班

抵达目的地时延误 3 小时

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消、错过中转航班或登机遭拒。



隔夜延误提供住宿及接送服务



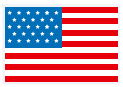
必须告知旅客所享有的权利



拨打两通电话或者发送两封电子邮件



几小时后提供餐饮



美国法律

美国 交通部航空消费者保护

针对您往来美国以及美国境内的航班的赔偿

登机遭拒

提前时间不足 14 天

高达 2150 美元

行李

高达 4700 美元

 如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消、重大航班变更（包括延误）和登机遭拒。

停机坪延误

旅客在飞机上等待超过 2 小时，应可免费使用卫生间、获得医疗照顾以及食物和饮料，并有权下机，除非有正当理由阻止。对于国内航班，超过 3 小时后旅客有权下机；对于国际航班，超过 4 小时后旅客有权下机。

进一步协助

航空公司可能会为候机旅客提供协助，但是这并非联邦政府的强制要求。



加拿大《航空旅客保护条例》

加拿大运输局的《航空旅客保护条例》

针对您往来加拿大以及加拿大境内的航班的赔偿

延误

超过 3 小时
高达 1000 加元

取消


提前时间不足 14 天
高达 1000 加元

登机遭拒

超售
高达 2400 加元

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿
高达 2800 加元

 如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照

备选航班

适用于因超售造成的取消、超过 3 小时的延误或登机遭拒。仅在某些情况下提供退款。

停机坪延误

旅客在候机期间应能使用卫生间、拨打电话，并能享用食物和饮料。延误 3 小时后，旅客有权下飞机，除非有特殊原因。

隔夜延误提供住宿及接送服务*

延误 2 小时后可拨打电话或通过 Wi-Fi 查阅电子邮件*

必须告知旅客所享有的权利

每隔 30 分钟更新一次航班状态。

应免费为不足 14 周岁儿童安排紧靠父母或监护人的座位

2 小时后提供餐饮*

* 如果发生超出航空公司控制能力的中断，或中断出于保障安全所需，或航空公司提前 12 小时告知，则航空公司不必提供此项赔偿。



土耳其 SHY 旅客

航空旅客权利条例 (SHY 旅客)

针对往返及在土耳其境内的航班，最高 600 欧元*



延误

超过 3 小时



取消

提前时间不足 14 天



登机遭拒

超售



如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消、错过中转航班或登机遭拒。



隔夜延误提供住宿及接送服务



必须告知旅客所享有的权利

登机遭拒或航班取消必须书面确认。



目的地更改

航空公司必须将乘客送达其原定目的地



数小时后提供餐饮



拨打两通电话或者发送两封电子邮件

* 赔偿金可用欧元或土耳其里拉支付



印度

民航局《航空乘客约章》

针对您往来印度以及印度境内的所有航班的赔偿

取消

提前时间不足 24 小时
高达 10000 卢比

错过中转航班

高达 10000 卢比

登机遭拒

对于超售延误 1 小时以上
高达 20000 卢比

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿
高达 20000 卢比

 如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

适用于因超售造成的取消、超过 6 小时的延误或登机遭拒。

隔夜延误提供住宿及接送服务

2 小时后提供餐饮

只有在旅客在机场等候时。



巴西国家民航局 (ANAC) 《第 400 号决议》

巴西国家民航局 《第 400 号决议》

针对往返及在巴西境内的航班，最高 10000 巴西雷亚尔*



延误

超过 2 小时



取消

提前时间不足 72 小时



登机遭拒

超售



时刻表更改

提前时间不足 72 小时



错过中转航班

抵达目的地时延误 2 小时



行李

为行李延误、丢失或损坏提供赔偿

*法律并未规定具体赔偿金额，但是我们发现旅客可依据《巴西消费者法典》进行索赔。

❗ 如因特殊情况导致中断，则不予赔偿。

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消、错过中转航班、时间变更、超过 4 小时的延误或登机遭拒。



隔夜延误提供住宿



必须告知旅客所享有的权利

每隔 30 分钟更新一次航班状态。



1 小时后拨打电话或发送邮件



2 小时后提供餐饮

墨西哥 《民用航空法》

Ley Federal de Protección al Consumidor (《民用航空法》)

针对往返及在墨西哥境内的航班，至少 25% 的票价的赔偿



延误

超过 4 小时



取消




登机遭拒

超售



错过中转航班

抵达目的地时延误 4 小时

 因特殊情况导致航班中断**不予赔偿。**

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

因超售造成的超过 4 小时的延误、
取消或登机遭拒。



隔夜延误提供住宿及接送服务



必须迅速将行程变更情况告知旅客



**所有延误均需通过拨打电话和发送
电子邮件告知**



1 小时后提供餐饮



沙特阿拉伯 《旅客权利保护法规》

民航总局《旅客权益保护条例》

针对您往来沙特阿拉伯以及沙特阿拉伯境内的所有航班的赔偿

延误

超过 3 小时
高达 700 沙特里亚尔 (SAR)

登机遭拒

超售
最高可达机票的 200%

时刻表更改

超过 3 小时
高达 700 沙特里亚尔 (SAR)

取消


提前时间不足 14 天
最高可达机票的 150%

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿
高达 6200 沙特里亚尔 (SAR)

其他中转

预订中未显示
高达 470 沙特里亚尔 (SAR)

 因特殊情况导致航班中断不予赔偿。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消和登机遭拒。
如果旅客决定不继续旅行，航班延误超过 2 小时或在停机坪上延误超过 3 小时，将予以退款。

停机坪延误

旅客在候机期间应能使用卫生间、拨打电话，并能享用食物和饮料。延误 3 小时后，旅客有权下飞机，除非有特殊原因。

隔夜延误提供住宿及接送服务

旅客应被告知有关航班中断、赔偿以及关照方面的信息

延误超过 1 小时，提供饮料和零食

延误超过 3 小时，提供餐食

针对您往来阿曼以及阿曼境内的航班的赔偿

延误

超过 6 小时

高达 260 阿曼里亚尔 (OMR)

取消

国际航班

提前通知少于 14 天

最高 260 阿曼里亚尔

国内航班

提前通知少于 7 天

最高 100% 的票价

其他中转

预订中未显示

高达 55 阿曼里亚尔 (OMR)

 因特殊情况导致航班中断不予赔偿。

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿

高达 750 阿曼里亚尔 (OMR)

登机遭拒

因超售导致延误 2 到 6 小时

最高 50% 的票价

因超售导致延误超过 6 小时

最高 260 阿曼里亚尔

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

因超售造成的取消和登机遭拒。

延误超过 6 小时提供住宿及接送服务

必须告知旅客可获得的关照和支持

2 小时后提供饮品，3 小时后提供食物

对行动不便或有特殊需求的旅客提供额外赔偿

在登机遭拒和取消的情况下，您可能有资格获得相当于票价 200% 的赔偿。

针对从泰国出发的国际航班，最高可获 4500 泰铢 **延误**

国际航班
延误超过 10 小时
最高 4500 泰铢

国内航班
延误超过 5 小时
最高 1200 泰铢

 **登机遭拒**

超售

国际航班
最高 4500 泰铢

国内航班
最高 1500 泰铢


 因特殊情况导致航班中断**不予赔偿**。


 **取消**

提前通知不足 7 天的国际航班
最高 4500 泰铢

提前通知不足 3 天的国内航班
最高 1500 泰铢

您有权获得的格外关照

 **提供备选航班或全额退款**
适用于因超售造成的航班延误、取消和登机遭拒。

 **停机坪延误**
旅客应有使用卫生间和良好通风的权利。在安全的情况下，他们可以在 3 小时后下机。

 **隔夜延误提供住宿及接送服务**

 **2 小时后提供餐饮**

 **必须告知旅客所享有的权利**

 **2 小时后可以拨打电话或发送电子邮件**

 **残疾旅客和无人陪伴未成年人，提供特殊权利**



全球适用的 MC99

1999 年《蒙特利尔公约》

针对已采纳该公约的 140 多个国家之间的所有国际航班的赔偿

延误

追索费用

高达 7,850 欧元

取消

追索费用

高达 7,850 欧元

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿

高达 1,900 欧元

 如果航空公司能证明中断超出其控制能力，并且已采取合理措施避免中断，则无须进行赔偿。

您有权获得的格外关照

《蒙特利尔公约》支持旅客就“损坏”进行索赔，但并无航空公司必须提供哪些照护的规定。

AirHelp, Here to help.



下载我们的免费应用程序