

香港航空大阪航班接送机服务预约流程须知

亲爱的旅客您好：

欢迎您选择并购买香港航空香港=大阪航线！为了提升您旅途的舒适性，香港航空为您提供航线专享礼遇-免费接送机服务。

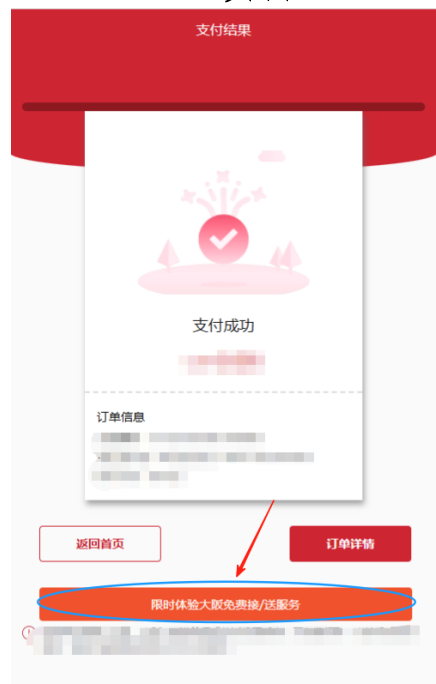
免费接送机预定流程如下：

第一步：旅客在香港航空官方渠道成功购买大阪=香港/香港=大阪单程或来回机票

第二步：在支付成功页面会显示下图中接送车预约按钮



PC 页面



APP/H5 页面

第三步：点击约车按钮进行预约接机/送机服务



第四步：完成信息填写并形成接送机订单二维码

其他说明：若您没有在支付成功后预约，您仍然可以透过行程确认邮件进行预约，显示如下：



如果您是透过非香港航空自营渠道购买的机票，请前往香港国际机场值机柜台现场预约。

出票日期：2025 年 7 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日（HKT）

旅行日期：2025 年 7 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日（HKT）

退改政策：

接机订单二维码有效期自旅客预定服务时间起计算，有效期为 24 小时。二维码失效后，其所关联票号将自动作废，且不可再次用于预约。

送机订单可于用车前 6 小时免费取消；6 小时（含 6 小时）以内不可取消预订。

任何时间都不支持修改订单。

预定说明：

最早可预定日：接机/送机均以系统可下单时间为准；

票价说明：两周岁以下儿童不占座可以怀抱不收费（每位成人乘客限抱 1 名 2 周岁以下儿童），两周岁以上视作单独占座需收费；

一、费用包含：

1. 门对门(机场-指定地点、指定地点-机场)单次接机/送机服务；
2. 车辆行驶费、高速费、过路费、路桥费、燃油费、空驶费、拥堵费等；
3. 司机服务费；
4. 行李标准：

每位订单乘客可以免费携带一件 32 寸（总尺寸（长+阔+高）小于 170cm）及以下的行李箱和一件 20 寸（总尺寸（长+阔+高）小于 115cm）以下的登机箱；超额行李需按件购买行李券，超额行李为每件 1700 日元（约为 80 人民币，视乎当日汇率）（总尺寸小于 170cm）。随身背包、挎包及其他携行行李需要乘客怀抱，不计入行李总数；超过随身包标准的大型背包及手提包，按 32 寸行李计算；32 寸以上的行李须购买行李券。

a. 特殊行李

婴儿车：可折叠婴儿车视为 1 件 32 寸内行李；口袋婴儿车视为 1 件 20 寸行李；

总尺寸小于等于 170cm 的自行车、高尔夫、渔具、保龄球用具、冰球、潜水用具、射箭用具、射击用具、滑雪/滑水用具、滑翔伞、冲浪板、标枪、撑杆、风帆冲浪船、皮划艇等特殊行李，视为 32 寸以上超额行李收取每件 1700 日元；

b. 不可承运将拒载

- 超长单边尺寸大于 90cm（鱼竿/滑雪板/高尔夫球包/轮椅/吉他等）
- 宠物
- 有泄露风险的液体（活海鲜/未密封酒类）

- 易碎物品（液晶显示屏、乐器等）
- 轮椅
- 大尺寸婴儿车（超过 88cm）

※其他非标行李或贵重物品，承运前请及时联系客服详细说明，进行相应处理；

※隐瞒携带禁运物品将导致订单取消或车辆拒载，由此产生的所有损失及后果将由乘客自行承担，敬请悉知。

二、费用不含：

1. 费用包含外的其他费用；
2. 接机夜间服务费（预约 21:00~4:59 的接机），如预约接机时虚报航班落地时间需在接机柜台重新下单；
3. 超额行李费每件 1700 日元，行李相关规定请查看行李标准；

流程说明：

1、接机预定流程：

填写出行信息:航班落地时间、乘客姓名、航班号、目的地(酒店、民宿或指定地点)、联系电话等，以预定界面提示信息为准；

2、接机流程：

根据预定提示信息找到接机柜台(机场到达层 INNN 服务柜台-出口沿线)-出示预定二维码-领取行李标识；

3、接机乘车流程：

跟随柜台工作人员指引，前往车辆停靠处，行李交由司机后上车；

4、接机换乘流程及达到目的地

如需转乘时请根据服务人员指引完成转乘。到达目的地。

5、送机流程：

a. 填写出行信息：用车时间、出发航站楼、联系电话等，并及时添加 INNN 客服，及时加入实时通讯群组；系统根据乘客预约的用车地址和用车时间安排，客服会提前与乘客沟通确认订单及地址并告知车辆信息，司机会在车辆到达前约 20 分钟，会通过简讯、群组消息推送等方式通知乘客车辆预计到达时间；车辆到达后等待 3 分钟，超时 3 分钟司机有权离开。

b. 送机车辆抵达后，出示预订二维码；

c. 行李交由司机后上车；

6、送机换乘流程

如需转乘时请根据服务人员指引完成转乘。到达目的地航站楼。

产品须知：

- a. 无法承接携带宠物的旅客乘车，无论是何种携带或托运方式；
- b. 大阪关西国际机场接送范围为大阪市 24 区（都岛区、福岛区、此花区、西区、港区、大正区、天王寺区、浪速区、西淀川区、东淀川区、东成区、生野区、旭区、城东区、阿倍野区、住吉区、东住吉区、西成区、淀川区、鹤见区、住之江区、平野区、北区、中央区。）
- c. 送机建议用车时间为航班起飞前 5 小时，送机司机抵达后等待 3 分钟，超出 3 分钟司机有权离开；
- d. 送机订单需提前 12 小时预订，至少提前 10 小时添加送机客服联系方式，如因未添加客服联络方式导致送机信息无法触达而错过送机服务，费用不予退还；
- e. 送机订单相关信息，如司机抵达信息等，会以联络客服建立的沟通群为准，信息将实时同步在对应群内；
- f. 订购时，请务必提供正确的信息，包括上下车地点和接驳时间等；若因信息错误导致接送无法完成，该订单将被视为无效，无法退款；
- g. 司机会准时抵达指定会合点，提早抵达的旅客请现场稍作等待；因交通状况非人力所能控制，敬请谅解，如未告知即离开等候地点视为 NO-SHOW，不提供退款；
- h. 为确保行车安全，我们保留更换车款权力，将尽量提前通知，但特殊情况或许无法告知，客人乘车即视为同意更换车款。如有疑虑，请勿乘车，立即联络客服；条款与其他协议内容相冲突时，以本条款为优先依据；
- i. 请务必留下可以确实收到信息的联络方式，如留手机号请确认能于日本接通，如留下通讯软件请确认有网络及开启非好友信息设定，若因无法联络而发送失败，不提供退款，敬请悉知。（司机行驶中无法回复信息，可以群内联络 INNN 客服协助）；
- j. 人数与行李数量不符订单信息或超量需现场补齐，否则无法承载，司机有权拒绝接送且不进行退款；
- k. 饮食可能对其他乘客造成不便，为了维护整体环境的舒适，请不要在车厢内饮食。因乘客原因不慎造成车辆污损、车厢脏污或司机及其他乘客财物受

损，须由乘客来承担所产生的实际清洁费或维修费用，并将酌收误时费+后续订单延迟或取消费用；

l. 请系好安全带，以策安全；

m. 请保管好自己的贵重物品和易碎物品。如拾获客人遗失物品，我们会在机场柜台妥善保管，暂不提供物品的免费送还服务。如有损坏或遗失不予以赔偿；

n. 为方便达成“门到门”接送服务，所有接驳服务均为大小巴士换乘一次的拼车（共乘）服务，不承诺到站顺序，乘客送达顺序会由系统自动排序，不接受预定目的地信息外的临时下车点修改，不固定车型，车型为大巴（45-49座）、中巴（30座）、小巴（10座）。

o. 不支持跨城运送；

p. 全程车内禁止吸烟（包括各种电子类香烟）

q. 行程中暂不支持中途停靠、绕路、选择路线或修改起终点。如乘客提出以上要求，司机有权拒绝，继续按照订单信息服务；临时中途下车的乘客，我们也将收取全额费用。

r. 香港航空及 INNN 保留随时修改条款和细则的权利，恕不另行通知。

s. 若对任何条款及细则有任何争议，任何争议以香港航空及 INNN 最终解释为准。

联络我们

如您在体验接送机服务过程中涉及预约、核销、乘车及退改等遇到任何问题，请联络：customerservice@innn.com



大阪接送机服务常见问题 (Q&A)

1. 如何预约大阪航班的接送机服务？

预约接送机服务的流程如下：

- 1) 香港航空官方渠道成功购买往大阪单程或来回机票
- 2) 在付款成功页面会显示接送车预约按钮
- 3) 选择预约接机/送机服务
- 4) 填写预约数据，订单确认，系统会出现接送机二维码(QR Code)

2. 我早前已购买旅行日期 7 月 1 日至 12 月 31 日的机票可否享用接送机服务？

不可以，本次大阪接送机服务只适用于 2025 年 7 月 1 日或以后出票之机票。

出票日期：2025 年 7 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日（香港时间）

旅行日期：2025 年 7 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日（香港时间）

3. 大阪接送机服务是否可以有任何地方？

不是，大阪关西国际机场接送范围为大阪市 24 区（都岛区、福岛区、此花区、西区、港区、大正区、天王寺区、浪速区、西淀川区、东淀川区、东成区、生野区、旭区、城东区、阿倍野区、住吉区、东住吉区、西成区、淀川区、鹤见区、住之江区、平野区、北区、中央区。）

4. 透过非香港航空自营渠道(代理商或第三方平台)购买的机票可否享用接送机服务？

航点/平台	香港航空官方渠道	非自营渠道(第三方平台)
香港 前往 大阪	- 透过付款成功页面/行程确认邮件预约 - 前往香港国际机场登机柜台、贵宾室或登机闸口扫描 QR Code 现场预约	- 前往香港国际机场登机柜台、贵宾室或登机闸口扫描 QR Code 现场预约
大阪 前往 香港	- 透过付款成功页面/行程确认邮件预约按钮	- 不可以

5. 接送机服务是否需要额外费用？

接送机服务已包含门对门(机场-指定地点、指定地点-机场)单次接机/送机服务，车辆行驶费、高速费、过路费、路桥费、燃油费、空驶费、拥堵费等及司机服务费。

费用不含：

- 1) 费用包含外的其他费用
- 2) 接机夜间服务费（预约 21:00-4:59 的接机），如预约接机时虚报航班落地时间需在接机柜台重新预订；
- 3) 超额行李费每件 1700 日元，行李相关规定请查看行李标准。

6. 如果我需要更改或取消接送机服务，应该怎么做？

接机订单二维码有效期自旅客预订服务时间起计算，有效期为 24 小时。二维码失效后，其所关联票号将自动作废，且不可再次用于预约。

送机订单可于用车前 6 小时免费取消；6 小时（含 6 小时）以内不可取消预订。

任何时间都**不接受更改订单**。

7. 接送机服务可实时预约吗？

我们建议提早预约接机服务，实时预约需视乎当时用车情况而定，或需较长的等候及轮候时间。送机服务需提前 12 小时预订，至少提前 10 小时添加送机客服联络方式。

8. 接送机服务是否对行李尺寸有限制？

有，每位乘客可以免费携带一件 32 吋（总尺寸（长+阔+高）小于 170cm）及以下的托运行李和一件 20 吋（总尺寸（长+阔+高）小于 115cm）以下的手提行李。

超额行李需按件购买行李券，超额行李为每件 1700 日元（约为 80 港币，视乎当日汇率）（总尺寸（长+阔+高）小于 170cm）。

9. 如果我携带特殊行李（如大型运动器材），可以使用接送机服务吗？

1) 特殊行李

a) 婴儿车

可折叠婴儿车视为 1 件 32 吋内行李；口袋婴儿车视为 1 件 20 吋行李。

b) 总尺寸（长+阔+高）小于等于 170cm 的运动器材

自行车、高尔夫、渔具、保龄球用具、冰球、潜水用具、射箭用具、射击用具、滑雪/滑水用具、滑翔伞、冲浪板、标枪、撑杆、风帆冲浪船、皮划艇等特殊行李，视为 32 吋以上超额行李收取每件 1700 日元；

2) 不可承运将拒载之行李

超长单边尺寸大于 90cm 之特殊行李（鱼竿/滑雪板/高尔夫球包/轮椅/吉他等）、宠物、有泄露风险的液体（活海鲜/未密封酒类）、易碎物品（液晶显示屏、乐器等）、轮椅、大尺寸婴儿车（超过 88cm）。

※其他特殊行李，乘搭前请及时联络客户服务员详细说明，进行相应处理。隐瞒携带禁运物品将导致订单取消或车辆拒载，由此产生的所有损失及后果将由乘客自行承担，敬请留意。

10. 接送机服务能否包车？

所有接驳服务均为大小巴士换乘一次的拼车（共乘）服务，不承诺到站顺序，乘客送达顺序会由系统自动排序，不接受预定目的地信息外的临时下车点更改，不固定车型，车型为大巴（45-49座）、中巴（30座）、小巴（10座）。

行程中暂不支持中途停靠、绕路、选择路线或修改起终点。如乘客提出以上要求，司机有权拒绝，继续按照订单信息服务；临时中途下车的乘客，我们也将收取全额费用。

11. 如何与司机联络及等候时间有多长？

1) 接机流程

a) 落地后前往机场抵达层 INNN 服务柜台并出示预订二维码及领取行李标签。

b) 跟随柜台工作人员指引，前往车辆停靠处，行李交由司机后上车

2) 送机流程

a) 填写出行信息后添加 INNN 客服，并加入实时通讯群组；系统根据乘客预约的用车地址和用车时间安排，客服会提前与乘客沟通确认订单及地址并告知车辆信息，司机会在车辆到达前约 20 分钟，会通过短信、群组消息推送等方式通知乘客车辆预计到达时间。

b) 车辆到达后等待 3 分钟，超时 3 分钟司机有权离开。

12. 接送机服务是否提供外语支持？

接送机服务提供中文、英文、日文及韩文的客服支持。

13. 如何联系以获取更多接送机服务信息？

如您在体验接送机服务过程中涉及预约、核销、乘车及退改等遇到任何问题，请联络：customerservice@innn.com。