

卡塔尔航空广州地区票务和团队常见问题和解析

2019.3.18 更新

Q: 旅客姓名如超长应如何订票?

A: OLAXING XMITMDHA PALSASN SALSAH/MOHANMED SALQI ALMAXDJIX

应尽量输入客人全名

OLAXING XMITMDHA PALSASN SALSAH/MOHANMED SALQI

然后在输入护照信息里写好客人全名

Q: 旅客只有姓氏或只有名字应如何订票?

A: 将姓氏或名字放姓氏，斜杠后面写称谓，例如：HAMALAZA/MR

Q: 姓氏是单个字母的如何操作?

A: 把名字放在签名 例如护照显示：A FANTI 输入方式：FANTI/AMR

如果订位名字错了，出票前发现错误范围在三个字母内可以发给我们进行更改。出票后不能做任何更改。

Q: 航班能分开一段一段预定吗?

A: 卡航规定必须订联程航班，订座必须以始发地 - 目的地查询位置

eg. 如果客人的始发地是广州，目的地是伦敦，须按以下指令来输入。例如：

AV CANLON/01SEP/QR SD 1H1

绝对不允许分开航段来做预订：

AV CANDOY/01SEP/QR & AV DOHLON/01SEP/QR

为严格实施卡航的机位连订政策，我司对于没有按要求做的预定，卡航会先以 Q 的形式发出警告：

SSR OTHS QR SUSPECT MSC ABUSE DETECTED ON QR CNCTNG SEGS AAA-BBB.PLS REBK CNX IN SINGLE ENTRY

对于没有执行的代理，卡航将取消代理的预定，或者设置权限阻止进入订座系统，或者开具罚单。

罚单固定标准：每人每程 300 美元或同等当地 BSP 货币汇率（单程 300 美金，往返 600 美金）

Q: 客人预定联程公务航班，后续航班没有设置公务舱如何预定？

A: 如果客人预定公务舱，首段有公务舱 D 舱，而后续衔接航段不设公务舱，根据卡航的文件允许免费升头等舱 A 舱。在这种情况下，
理可以通过输入以下指令来做订位: AV CANLON/01SEP/QR SD 1DP1 **具体的仓位搭配以 GDS 系统为准！**

Q: 可以重复订座吗？

A: 每位客人只允许有一套有效订座或候补订座，禁止重复订座高订低追

重复预定/周转预定将可能造成 USD15/人的 ADM

例：一个编码里 4 个人 (4 X 15USD)**如果因重复订位被删除订位，将不予以追位**

Q: 自动 Q 出来的公布运价是否可以使用

A: 根据价格的条款决定是否适用。**切记不能手工改动运价内容！**

Q: 如需要特殊退票的处理怎么操作

A: 请先填写好**代理人退票申请单**，发至航司进行审批处理，航司批复后才能进行退票操作！

Q: 去程是婴儿，回程是儿童，应该怎么出票？

A: 可以出两张单程，去程出婴儿票，回程儿童票。或者出一张来回程的儿童票。

Q: 去程是儿童，回程是成人，应该怎么出票？

A: 允许出一张来回程的儿童票。但回程需要改期的话收取差价（如果回程不改 就没问题）

Q: 怎样才算误机？

A: No Show 将释义为当地航班起飞前 3 个小时客人未办理登机手续而未及时通知我司取消机位以造成我司机位浪费之情况，以我司机场在订座记录中备注为准

Q: 一定要输入护照信息吗？

A: 卡航根据不同国家政府的规定，要求乘客在出发前填写 APIS-乘客信息。我们仅会根据要求将信息提供给各国海关及 出入境检查部门。有些国家政府还会要求直接检查乘客预定记录（PNR），其中也包含一些乘客信息。因此为了更快捷地办理出入境手续，在出发前提供正确的乘客信息是非常重要的。**尤其去美国的行程！必须输入 APIS 信息 同时不要输入假信息！**

Q: 可以通过广州办事处用里程升舱，兑换额外行李，兑换机票或者办理补登里程数吗？

A: 所以卡航会员卡业务办理，必须在过网站详情请参阅

卡航官网 <https://www.qatarairways.com> – 贵宾俱乐部

Q: 孕妇多少周不可以搭乘飞机？

为避免给您和您的宝宝造成不必要的风险，我们建议所有的准妈妈在预订机票前咨询医生，并确认自己是否在计划的整段旅行日期内适宜飞行。

根据您的孕期和怀孕情况，您可能会被要求在飞行前出示指定的医疗表格。为了您的安全和宝宝的安康，卡塔尔航空不接受怀孕满 36 周或以上的准妈妈乘机。详情请参阅 卡航官网链接

<https://www.qatarairways.com/zh-cn/family/expectant-mothers.html>

怀孕期间搭乘卡塔尔航空的航班

孕期	怀孕情况	需医生证明	需医疗信息表 (MEDIF)
怀孕28周或不足28周 (第28周指 27周+7天)	无并发症	建议开具证明以避免在机场延误	否
第29周起至第32周末 (28周+1天即为第29周) (第32周指31周+7天)	单胎无并发症	是	否
第29周起至第32周末 (28周+1天即为第29周) (第32周指31周+7天)	多胎或有怀孕并发症	是	是
第33周起至 第35周末 (32周+1天即为第33周) (第35周指34周+7天)	单胎无并发症	是	是
第33周起至 第35周末 (32周+1天即为第33周) (第35周指34周+7天)	多胎或有怀孕并发症	卡塔尔航空不接受怀孕 满33 周或以上、怀有多胎或有怀孕并发症的准妈妈搭乘飞机。	卡塔尔航空不接受怀孕 满33 周或以上、怀有多胎或有怀孕并发症的准妈妈搭乘飞机。
第36周及以后 (35周+1天及以后)		卡塔尔航空不接受怀孕满36 周或以上的准妈妈搭乘飞机。	卡塔尔航空不接受怀孕满36 周或以上的准妈妈搭乘飞机。

Q: 是否可以提前选飞机上的座位和预留紧急通道较宽的位子

A: 代理可以帮客人在系统上选择位置或者客人可以在线值机时选择座位

紧急通道比较宽的位置只能在机场的值机柜台开放，不能提前预定

从美国出发的航班在起飞之前 24 小时开放网上值机，从多哈飞往美国的航班在起飞前 24 小时开放网上值机。

其他所有航班在起飞之前 48 小时至起飞之前 90 分钟开放网上值机

Q: 乘客满 12 岁了，是否可以单独飞行，要不要做无成人陪伴服务？

可以单独飞行，不强制申请无成人陪伴服务

详情请参阅 卡航官网链接（包括表格打印填写 送机人本人办理 不允许代办）：

<https://www.qatarairways.com/zh-cn/family.html>

Q: 请问超重行李如何收费？

只要您在 qatarairways.com、卡塔尔航空办事处、票务处或呼叫中心付费购买超重行李额，或者在办理值机时购买，即可携带超过行李限额的行李 一旦出票 行程不走是不可以退的

对于由卡塔尔航空运营的航班，超量和超重行李费用取决于您的旅程涉及的具体地区

详情请参阅 卡航官网链接

<https://www.qatarairways.com/zh-cn/baggage/excess.html>

注意：工作日内提前 24 小时进行办理

柜台办理可以退改 价格高一点 / 网上办理不可退改 价格低一点

Q: 行李在旅途中延误，损坏或丢失处理

行李延误

假如您抵达目的地时领不到您的托运行李，请相信我们会尽最大努力为您找回行李。延误的行李通常能在 24 小时内找到，并且在本地海关条例允许的前提下可以送到您的住宅、办公室或酒店。

如果由于行李延误造成您的费用支出，我们将负责赔偿（条件适用）。若确定行李丢失，我们将依据公约规定（华沙公约、蒙特利尔公约）进行赔偿。

行李损坏

请确保您的行李足够结实、打包妥当采用了适当的保护以抵挡航空旅行常见的严苛状况。

若行李损坏，您需要在离开到达大厅前，前往行李提取区域的指定行李查询柜台办理报告手续，开具行李事故报告书。同时，您还需要在离开机场的 7 天内，通过“我的行李”提交书面报告。

请注意，如果您在行李送达时领取了行李而没有提出投诉，这将会成为行李已经以良好状态送达的表面证据。这也表示已经依照合同条件领取了行李。

详情请参阅 卡航官网链接 <https://www.qatarairways.com/zh-cn/baggage/mishandled.html>

团位申请流程，规定及条款

- 为了让代理人与卡航同事沟通团位的相关事宜时能更加有效率，我们创建了一个团位操作部门的公共邮箱 canqrgroup@cn.qatarairways.com，并请大家按规定格式发送邮件。
-
- 大家所发团位的申请及其相关操作事宜都需要发到公共邮箱，同时抄送至相关同事邮箱，以便我们及时跟进。请参照以下邮件规定的格式：
- 1. 收件人：canqrgroup@cn.qatarairways.com
- 2. 抄送人：cguan@cn.qatarairways.com awu@cn.qatarairways.com 或 相关的票务部同事邮箱
- 3. 邮件主题：xxxx 旅行社（询价/交订/出票/出票或交订延期/更改行程/取消机位/减少机位）
- 编码：XXXXXX (如果是已经起位) 30 人 2019 年 2 月 6 日出发 CAN-DOH-CAN
- 若是大家有任何特殊申请，如延迟出票日期或上订日期，请务必在原规定日期至少提前 24 小时发邮件申请；
- 否则一概不能接受申请。
- **规定及条款（单团操作规定）**
- 1. 人数：10 人或以上
- 2. 定金：机位确认好 7 天内交付 25% 定金（机票净价+YQ）
- 3. 出票率：80%（按照机票使用后计算）
- 4. 团票更改以及退票：不允许
- 5. 拒签申请退票：允许（拒签客人人数不计入成团内）

卡塔尔航空 2018 年团队经济舱升级商务舱优惠政策

- 欧洲价格(不含燃油附加费)：CNY12,700
- 美洲价格(不含燃油附加费)：CNY38,700
- 非洲价格(不含燃油附加费)：CNY15,700
- (其中 CAI/NBO:CNY12,700)
- 中东海湾地区(不含燃油附加费)：CNY20,700
- 适用舱位：“R”
- 换开票期限：经济舱团位出票后以及至少出发前 3 天
- **旅行日期：**
- 2018 年 10 月 15 日至 2019 年 03 月 31 日（旅程必须在 03 月 31 日前完成）
- 销售日期：2018 年 10 月 15 日至 2019 年 03 月 31 日
- 休息室适用：允许
- 适用团类型：临时团（ADHOC），系列团（SERIES-TOP/LEI）

