

# 乘客指南 – 安心出行计划 (Journey with Confidence, 简称 JWC) – COMMQ157V1.0

## “行程异常状况应对服务指南”

生效日期: 2025年11月18日 – 业内版

影响行程状况		非自愿情形					不可抗力 <sup>1,2</sup>
		出发地或目的地时间变更 • 60分钟以上 • 巴西境内航班 30分钟以上	错过联程航班	航班取消	降舱	因目的地受疫情影响, 暂停办理值机或出现“禁止登机”提示	
若在出发前 0-1 天 (机场办理时段) 发生此类情况, 则适用本指南: • QR 服务中断 • 其他承运人 <sup>4</sup> 服务中断 (如乘客申请)	157- 机票/电子收费凭证 (EMD) <sup>3</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
若在出发前 2 天或以上发生此类情况, 由任何承运人造成的服务中断均适用本指南	157- 机票/电子收费凭证 (EMD) <sup>3</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<sup>1</sup> 若因不可抗力情形 (如自然灾害、地缘政治动荡、罢工或政府发布强制旅行禁令) 导致航班中断, 且旅客所持机票的出票日期早于相关通告的发布日期, 则受影响航班将适用卡塔尔航空的非自愿改签与退票政策。此外, 对于原定在中断期后五天内出发的航班, 旅客也可享受相关灵活政策。

例如, 若 11 月 1 日和 2 日的航班因台风被取消, 则原定于 11 月 3 日至 7 日出行的旅客也可根据本政策申请改签或退票。

<sup>2</sup> 除非卡塔尔航空发布正式通知, 明确本指南适用于航班运行未受影响的不可抗力情形下的航班与出行日期, 否则本指南不适用。

<sup>3</sup> 签发的电子收费凭证 (EMD) 适用于所有附加服务产品

<sup>4</sup> 包括地面交通工具 (铁路、客车、渡轮、豪华轿车)

预订类型	<ul style="list-style-type: none"> <li>已确认机票及关联附加服务</li> <li>未出票但已支付订金或已签署合同的团队预订</li> </ul>
机场办理时段非顺序乘机 (如下图所示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>若旅客因航班中断另行购票前往原目的地, 即使行程不再按原顺序, 仍可继续使用原 157-机票中剩余未使用的航段。</li> <li>若旅客使用同一张机票返回原出发地, 则剩余的航段不可使用或改签。仅原 157-机票中仍为“open”状态的未使用部分可按未使用价值退款。</li> </ul>
签注必须包含以下内容	<p>签注/限制 (endorsement/restriction) 栏的前 5 个字符必须标注为 <b>INVOL</b></p> <p>注意: 对于 NDC 渠道的预订, 业内伙伴应联系卡塔尔航空客户联络中心寻求协助。</p>
“误机”条件豁免	<ul style="list-style-type: none"> <li>误机罚金豁免仅适用于始发地目的地 (O&amp;D) 受影响的情况, 且影响行程的状况须发生在启程地出发前 5 天内。届时, 无论票价规则是否允许误机或规定须支付罚金, 均可免除罚金。</li> </ul>
退票条件豁免 (详见下方备注)	<ul style="list-style-type: none"> <li>157-机票或电子收费凭证 (EMD) 的退票罚金将豁免, 无论规则是否允许退票或规定需支付罚金</li> <li>受影响的已出票附加服务 157-电子收费凭证 (EMD) 可退款, 无论关联机票是否已退票或改签</li> </ul>
免费改签次数 (如下图所示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>允许两次</li> </ul>

## 改签指南

若状况发生于出发前 0–1 天 (机场办理时段) , 则按以下改签:

- 优先级 1 - QR
- 优先级 2 - QR+其他航司
- 优先级 3- 所有受影响航段均为其他航司 (不含 QR 航段)

若状况发生于出发前 2 天或以上, 则按以下改签:

- 优先级 1 - QR
- 优先级 2 - QR+其他航司

新航班号为 QR, 且实际承运方为:

- QR
- 6E、AA、AT、AY、BA、CZ、GA、JL、MF、MH、PR、VA、WB: 适用于以上所有承运人执飞的往返多哈 (DOH) 航班
- IB 航班 (包括由 I2 或 YW 执飞的航班)

新航班为其他航司

允许所有未使用航段改签至为原旅行日期前后 14 天, 适用于:

- 相同的出发地和目的地
- 相同国家内的其他机场
- 位于国际计票点里程 (TPM) 750 英里半径范围内的其他机场

须保留与原 QR 舱位 (RBD) 相同的舱位等级, 或在同一舱等中选择可用的最低舱位等级, 并确保所选舱位至少保留原票价的权益属性 (如座位、休息室使用权限等)。

若发生不可抗力情形但航班仍正常运行, 仅允许 QR 至 QR 的改签, 且须为相同舱位 (RBD) 或在同一舱等中最高不超过两个更高等级的舱位。

1) 对于出发前 2 天或以上发生的非自愿情形,

或

航班仍正常运行的不可抗力情形:

- 允许将所有未使用航段改签至其他航司航班, 须为原出行日期前后<sup>±</sup>14 天内, 且出发地<sup>5</sup>和目的地<sup>5</sup>相同。  
根据航线、航班和舱位等级 (RBD) 的票价规则允许改签。

2) 对于出发前 0–1 天 (机场办理时段) 发生的非自愿情形, 受影响航段可在原旅行日期前后 2 天内改签至相同出发地<sup>5</sup>和目的地<sup>5</sup>的航班。可改签至 QR<sup>6</sup>+其他航司或其他航司主营航班, 须在同一舱等中选择可用的最低舱位 (RBD)。

<sup>5</sup> 允许改签至同一城市内的其他机场

<sup>6</sup> 若由下列承运人实际执飞, 改签应优先安排至 QR 代码共享航班:

- 6E、AA、AT、AY、BA、CZ、GA、JL、MF、MH、PR、VA、WB: 仅适用于往返多哈 (DOH) 的航班
- IB (包括由 I2 和 YW 执飞的航班)

仅当上述共享航班无可售座位时, 才允许改签至其他航司主营航班。

注意: 若非自愿情形发生于出发前 0–1 天, 不允许改签至 JQ、LO 或 SQ 航班

## 乘客指南 - 附录 A - 示意图 - COMMQ1571.0

<p><b>非顺序</b></p> <p>示例 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乘客预订了一张完整行程的 157-机票: VIE → QR → DOH → QR → CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE</li> <li>由于 QR 服务中断, 乘客仅使用了 VIE → CMB 航段</li> <li>为了继续行程, 乘客另行购买了一张机票: CMB → Q2 → MLE</li> </ul> <p>如何参考本指南:</p> <p>对于余下的航段, 乘客有三个选择:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>继续旅行</b> 按预订使用余下的 QR 航段 (MLE → QR → DOH → QR → VIE) (虽然已无法按顺序旅行)。同时, 根据 JWC 指南申请未使用的 CMB → UL → MLE 航段退票。</li> <li><b>改签</b> 未使用的航段 (CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE) 改签至新的旅行日期 (如 MLE-DOH-VIE), 适用 JWC 指南或票价规则。</li> <li><b>退票</b> 为未使用的航段申请退票, 适用 JWC 指南。</li> </ol> <p>示例 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乘客预订了 VIE → QR → DOH → QR → CMB → QR → DOH → QR → VIE</li> <li>乘客搭乘了 VIE → DOH 的 QR 航班</li> <li>由于 CMB 天气恶劣, 乘客无法继续行程, 而是用同一张机票返回了 VIE</li> </ul> <p>下一步:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>余下的行程 (DOH → CMB → DOH) 不可再使用或改签</li> <li>乘客可根据 157-机票中处于 open 状态的票联价值, 申请退还未使用航段的相应票款</li> </ul>	<p>示例 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乘客预订了一张完整行程的 157-机票: VIE → QR → DOH → QR → CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE</li> <li>由于 QR 服务中断, 乘客仅使用了 VIE → CMB 航段</li> <li>为了继续行程, 乘客另行购买了一张机票: CMB → Q2 → MLE</li> </ul> <p>如何参考本指南:</p> <p>对于余下的航段, 乘客有三个选择:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>继续旅行</b> 按预订使用余下的 QR 航段 (MLE → QR → DOH → QR → VIE) (虽然已无法按顺序旅行)。同时, 根据 JWC 指南申请未使用的 CMB → UL → MLE 航段退票。</li> <li><b>改签</b> 未使用的航段 (CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE) 改签至新的旅行日期 (如 MLE-DOH-VIE), 适用 JWC 指南或票价规则。</li> <li><b>退票</b> 为未使用的航段申请退票, 适用 JWC 指南。</li> </ol> <p>示例 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乘客预订了 VIE → QR → DOH → QR → CMB → QR → DOH → QR → VIE</li> <li>乘客搭乘了 VIE → DOH 的 QR 航班</li> <li>由于 CMB 天气恶劣, 乘客无法继续行程, 而是用同一张机票返回了 VIE</li> </ul> <p>下一步:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>余下的行程 (DOH → CMB → DOH) 不可再使用或改签</li> <li>乘客可根据 157-机票中处于 open 状态的票联价值, 申请退还未使用航段的相应票款</li> </ul>									
<p><b>允许的免费重新出票次数*</b></p> <p>以下为处理改签的情境示例:</p> <p><b>已出票的原预订</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMITH/WALTER MR</li> <li>2. QR XXX 01OCT25 VIEDOH UN1</li> <li>3. QR XXX 01OCT25 DOHCMB UN1</li> <li>4. QR XXX 30SEP26 CMBDOH HK1</li> <li>5. QR XXX 30SEP26 DOHVIE HK1</li> </ol>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">情境</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">乘客联系 QR/业内伙伴改签</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 10px;">1.</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请仅将去程改签至 12Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请仅将去程改签至 10Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 11Oct</li> </ul> </td><td> <p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第一次免费改签</p> <p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第二次免费改签</p> <p>根据已出票的票价规定</p> </td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 10px;">2.</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 12Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 31Oct (注意: 此日期超出了原机票前后 14 天的范围)</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 06Nov</li> </ul> </td><td> <p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第一次免费改签</p> <p>第 1 步: 根据本政策不适用豁免 (新旅行日期超出 14 天范围)</p> <p>第 2 步: 根据已出票的票价规定</p> <p>根据已出票的票价规定</p> </td></tr> </tbody> </table> <p><b>重要提示:</b> 如机票已根据适用规则自愿变更, 则本指南不适用于后续的任何改签, 除非发生新的影响行程状况。</p>	情境	乘客联系 QR/业内伙伴改签	操作	1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请仅将去程改签至 12Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请仅将去程改签至 10Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 11Oct</li> </ul>	<p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第一次免费改签</p> <p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第二次免费改签</p> <p>根据已出票的票价规定</p>	2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 12Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 31Oct (注意: 此日期超出了原机票前后 14 天的范围)</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 06Nov</li> </ul>	<p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第一次免费改签</p> <p>第 1 步: 根据本政策不适用豁免 (新旅行日期超出 14 天范围)</p> <p>第 2 步: 根据已出票的票价规定</p> <p>根据已出票的票价规定</p>
情境	乘客联系 QR/业内伙伴改签	操作								
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请仅将去程改签至 12Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请仅将去程改签至 10Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 11Oct</li> </ul>	<p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第一次免费改签</p> <p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第二次免费改签</p> <p>根据已出票的票价规定</p>								
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 12Oct</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 31Oct (注意: 此日期超出了原机票前后 14 天的范围)</li> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 06Nov</li> </ul>	<p style="color: #0070C0;">根据本政策允许第一次免费改签</p> <p>第 1 步: 根据本政策不适用豁免 (新旅行日期超出 14 天范围)</p> <p>第 2 步: 根据已出票的票价规定</p> <p>根据已出票的票价规定</p>								

	3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 10Oct25, 回程改签至 08Oct26</li> </ul>	根据本政策允许第一次免费改签, 签注栏注明 INVOL VALIDITY EXTENDED
		<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请仅将回程改签至 10Oct26</li> </ul>	根据本政策允许第二次免费改签, 签注栏注明 INVOL VALIDITY EXTENDED
	4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>乘客联系 QR, 申请将去程改签至 10Oct25, 回程改签至 08Oct26</li> </ul>	根据本政策允许第一次免费改签, 签注栏注明 INVOL VALIDITY EXTENDED
		<ul style="list-style-type: none"> <li>这时, 航班时刻再次发生变更           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMITH/WALTER MR</li> <li>2. QR XXX 10OCT25 VIEDOH <b>UN1</b></li> <li>3. QR XXX 10OCT25 DOHCMB <b>UN1</b></li> <li>4. QR XXX 08OCT26 CMBDOH HK1</li> <li>5. QR XXX 08OCT26 DOHVIE HK1</li> </ol> </li> </ul>	若乘客在航班时刻变更后再次来电申请更改出行日期: 允许两次免费改签, 新的旅行日期须在 14 天范围内, 去程不晚于 24OCT25, 回程不晚于 22OCT26。
退票说明	<ul style="list-style-type: none"> <li>退票金额须基于未使用的 NUC 和可退税费计算。不可退税费不予退还, 完全未使用的 YQ 和 YR 附加费除外</li> <li>退款应退回至原支付方式</li> <li>非自愿改签后, 若乘客在改签后 15 天内取消有效航段, 可根据乘客申请办理退款</li> <li>已收取的手续费、罚金及不可退税费不予退还</li> </ul>		