



문서번호 : 25-CZ90

수 신 : 각 여행사 및 대리점

발 신 : 중국남방항공 한국지사

제 목 : 중국남방항공 ADM 정책 안내

1. 중국남방항공의 ADM 정책을 다음과 같이 공지하오니 본 규정의 내용을 숙지하여 주시기 바랍니다.

2. 다음의 규정 위반시 BSP LINK 를 통해 매월 직접 여행사에 ADM 이 청구되오니 이 점 양지하여 주시기 바랍니다.

다 음

중국남방항공은 아래의 사유로 ADM 을 발행합니다.

1 커미션 오적용.....	2
2 불필요한 GDS 예약 수수료.....	2
3 항공권 처리.....	4
4 미국 관련 항공편 예약 시 비정상 운항(IROPs) 처리 지침.....	5
5 호주 및 뉴질랜드 내 신용카드 판매 수수료.....	6

해당 정책은 사전 통보 없이 변경될 수 있으며 변경 시 여행사 및 대리점에 통지합니다.



1. 커미션 오적용

여행사가 잘못된 커미션율로 항공권을 발행한 경우, ADM 이 발행될 수 있습니다.

2. 불필요한 GDS 예약 수수료

비활성 세그먼트 및 기타 비효율적인 처리로 인한 GDS 비용 절감을 위해, 해당 정책을 시행합니다.

2.1 GDS 예약 정책

2.1.1 예약 정책 조건

불필요한 GDS 예약 수수료를 방지하기 위해 여행사는 다음 사항을 준수해야 합니다.

- (1) 항공권은 동일한 GDS 내에서 예약 및 발권이 이루어져야 합니다.
- (2) passive ticket 발권은 금지됩니다.
- (3) 예측 수요, 승객의 결정 지연 등을 이유로 좌석을 차단하거나 예약을 보류하는 예약은 금지됩니다.
- (4) 발권 마감일 전에 예약을 취소해야 합니다.
- (5) 예약 시 여객의 연락처나 대리점의 이메일 주소를 PNR 에 입력해야 하며, Q 메시지를 수신하면 즉시 승객에게 문자, 이메일, 전화 등을 통해 통보해야 합니다.
- (6) 비활성 세그먼트(HX, NO, UC, UN, HL, SC, TL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, GL)는 즉시 PNR 에서 제거해야 합니다.

2.1.2 예약 부정행위

허위 또는 가상의 예약을 생성하는 행위에는 다음과 같은 사례들이 포함됩니다.

- (1) 동일한 승객 이름으로 동일 구간 또는 동일 항공편에 대해 중복 예약을 하는 행위
- (2) 동일한 승객 이름으로 연속된 날짜에 동일 구간 또는 동일 항공편에 대해 중복 예약을 하는 행위



(3) 존재하지 않거나 무효 또는 환불된 항공권 번호 사용, 혹은 PNR 정보와 일치하지 않는 항공권 번호 사용

(4) 동일한 승객 정보로 중복 예약을 하는 행위

(5) 허위 승객 정보로 예약하는 행위

(6) 예약을 생성했으나 10 분 이내에 PNR 이 생성되지 않는 경우

(7) 승객이 여행을 취소했음에도 원래 예약을 제때 취소하지 않은 경우

(8) 예약 후 항공권을 발권하지 않거나 일부만 발권하는 경우

(9) 중복된 구간 또는 연결이 불가능한 예약을 생성하는 경우

(10) 자동화된 컴퓨터 프로그램을 사용하여 허위 또는 중복 예약을 생성하는 경우

(11) 기타 규정을 위반하는 예약 행위

2.2 처벌 기준

2.2.1 BSP 대리점 (Accredited Agents)

예약 정책 위반 및 불필요한 GDS 예약 수수료로 인한 비용 발생 시, 대리점은 해당 손실에 대해 보상해야 합니다.

(1) 스케줄 변경 또는 항공편 취소 안내 미흡

승객에게 스케줄 변경 또는 항공편 취소를 통보하지 않아 컴플레인이 접수된 경우, 대리점은 항공권 1 건당 1,000 위안(RMB) 또는 이에 상응하는 현지 통화로 보상해야 합니다.

(2) 중복 예약(Duplicate Booking)

한 승객이 다수의 좌석을 예약하는 행위 (예: 동일 출발지 및 목적지 구간에 다수 예약, 동시에 여행이 불가능한 다수 항공편 예약, 서로 다른 GDS 에서의 중복 예약 포함)에 대해, 항공편 세그당(좌석당) 8 달러 또는 이에 상응하는 현지 통화로 보상해야 합니다.



(3) 반복적인 예약 및 취소(Churning)

동일 승객 이름, 항공편 날짜, 여정에 대해 3 회 초과 취소 및 재예약한 경우, 4 회차부터는 세그당(좌석당) 5 달러 또는 이에 상응하는 현지 통화로 보상해야 합니다.

(4) 비활성 세그먼트(Inactive Segments)

대리점은 대기열을 관리하고, 비활성 세그먼트 (HX, UN, UC, NO, SC, TK, TL, TN, UU, US, PN, WL, WN, DL, DS, IX, MM, RM, HL, GL, WK)를 제거할 책임이 있습니다. 출발 24 시간 이내까지 제거하지 않을 경우, 세그당(좌석당) 5 달러 또는 이에 상응하는 현지 통화로 보상해야 합니다.

(5) 허위 이름(Fictitious Name)

허위 이름 예약 시, 항공편 세그당(좌석당) 8 달러 또는 이에 상응하는 현지 통화로 보상해야 합니다.

기타 위반 사항

기타 정책 위반 행위에 대해서는 세그당(좌석당) 5 달러 또는 이에 상응하는 현지 통화로 보상해야 합니다.

2.2.2 NON-BSP 대리점 (Unaccredited Agents)

정책 위반이 3 회 초과 적발될 경우, BIDT(청구 심사 및 발권 서비스)에 따라 해당 대리점은 판매가 차단됩니다. 판매 차단 해제를 신청하려면, 위의 처벌 기준에 따라 손실된 금액을 보상해야 합니다.

3. 항공권 처리 (Ticket Handling)

다음과 같은 항공권 처리 관련 위반은 처벌 대상이 될 수 있습니다:

(1) 승객 연락처 미기재

(2) 필수작성항목 미기재

(3) 세금 과소 징수

(4) 운임 과소 징수 또는 운임 규정 미준수



- (5) 이중 환불
- (6) 신용카드 결제 취소 또는 부정 사용
- (7) 타항공사로 무단 재발행
- (8) 예약 클래스와 운임 규정 불일치
- (9) 공시 운임 또는 운임 규정 위반
- (10) IT 운임 또는 관련 규정 미준수
- (11) 발권 기한 초과
- (12) 환불 시 취소 수수료 미공제
- (13) 기타 수수료(Noshow fee, Change fee 등) 미징수 또는 과소징수
- (14) 인터라인 계약이 없는 항공사와 인터라인 발권
- (15) 운임 조건상 허용되지 않는 OPEN 세그먼트 발권
- (16) 예약되지 않은 티켓 발권

4. 미국 관련 항공편 예약 시 비정상 운항(IROPs) 처리 지침

미국 교통안전청(TSA)은 미국으로 입국, 출국 또는 경유하는 승객에 대해 Secure Flight 시스템을 통한 신원 확인 절차를 의무화하고 있습니다. 예약이 생성된 이후 승객 정보가 수정되면 Secure Flight 시스템 처리가 불가하므로, 다음 사항을 반드시 준수해야 합니다.

4.1 미국 관련 항공편 예약 시

예약을 진행하는 모든 직원은 승객에게 정확하고 완전한 개인 정보를 제공하도록 안내해야 합니다.

4.2 출발 72 시간 이내

미국 관련 항공편 출발 72 시간 이내에는 SSR DOCS(여권 정보 등) 수정이 불가합니다.

수정 불가 항목에는 다음이 포함됩니다.(단, 이에 국한되지 않음): 이름 또는 성 수정, 이름 내



누락된 문자 추가 작성, 성별, 생년월일, 여권번호 변경. 문자 또는 공백 추가/삭제 등 승객이 위와 같은 수정을 요청하는 경우, 해당 규정을 고지해야 하며, 변경을 원할 경우에는 자발적 환불 규정에 따라 처리해야 합니다.

이름 변경 규정에 부합하는 경우에는 반드시 다음 절차를 따릅니다: 기존 PNR 취소, 항공권 환불, 신규 PNR 재예약, 새로운 항공권 발권

4.3 자체 웹사이트 또는 시스템을 보유한 대리점

해당 대리점은 시스템 개선을 통해 위반이 발생하지 않도록 조치해야 합니다.

4.4 위반 시 책임

대리점의 위반 행위로 인해 TSA로부터 우리 항공사가 벌금 부과 또는 탑승 거절 등의 피해를 입은 경우, 해당 대리점은 손해를 배상해야 합니다.

5. 호주 및 뉴질랜드 판매 시 신용카드 수수료 (Credit Card Surcharge)

2019년 7월 1일 이후, 호주 및 뉴질랜드 내에서 신용카드를 항공권을 결제할 경우 수수료를 반드시 부과해야 합니다.

이를 이행하지 않을 경우 ADM이 발행됩니다. 또한, 대리점 또는 여행사 명의의 카드로 결제하는 것은 금지되어 있으며, 위반 시 ADM이 발행됩니다.

※ 정책 관련 문의처 : czsaleskor@csair.com

항상 적극적으로 협조하여 주셔서 감사합니다.

2025년 4월 18일

중국남방항공 한국지사