에이전트 예약 위반 운영 절차

1. 위반 행위 차단 관리 절차 (내부용)

1.1 지역 에이전트

네트워크 수익 부서는 에이전트의 예약 위반 자료를 조사하여 위반 사실을 확인한 후, 에이전트를 즉시 차단하고 영업부 및 영업팀에 통보하며, 에이전트 PCC 번호를 제공합니다.

네트워크 수익 부서는 원칙적으로 2영업일 내에 에이전트 이름 및 IATA 번호를 확인하고 이메일로 영업부 및 영업팀에 제공합니다.

영업팀은 국내 OTA 에이전트에게 위반 에이전트를 플랫폼에서 내리도록 통보합니다.

네트워크 수익 부서는 후속으로 위반에 따른 벌금 정산을 진행하며, 수익 회계 부서에 ADM 발행을 요청하고, 이메일로 영업부 및 영업팀에 참조합니다.

수익 회계 부서가 ADM을 발행한 후, 영업부는 해당 에이전트에게 통보를 담당합니다.

영업부는 위반 에이전트 정보를 받은 후, 가능한 한 빨리 위반 예약의 원인을 회신해야 하며, 원칙적으로 5영업일을 초과하지 않아야 합니다.

1.2 국내 OTA 에이전트

국내 OTA 에이전트 설정과 관련된 경우, 네트워크 수익 부서는 이메일을 통해 영업팀과 협의하며, 영업팀의 이메일 동의를 받은 후 차단을 진행합니다.

영업팀은 국내 OTA 에이전트에게 차단 통보를 전달합니다.

네트워크 수익 부서는 위반에 따른 벌금 정산을 진행하며 수익 회계 부서에 ADM 발행을 요청하고, 이메일로 영업팀에 참조합니다.

수익 회계 부서가 ADM을 발행한 후, 영업팀은 해당 국내 OTA 에이전트에게 통보를 담당합니다.

영업팀은 위반 에이전트 정보를 받은 후, 가능한 한 빨리 예약 위반 원인을 회신해야 하며, 원칙적으로 5영업일을 초과하지 않아야 합니다.

2. 위반 차단 해제 관리 절차 (내부용)

2.1 지역 에이전트

2.1.1 에이전트가 영업부에 차단 해제 신청

위반 에이전트는 관할 영업부에 이메일로 차단 해제를 신청해야 하며, 이메일에는 시정 자료(시정 보고서, 벌금 납부 스크린샷 등)가 첨부되어야 합니다.

시정 보고서에는 위반 상황, 원인, 시정 조치 및 결과가 상세히 기재되어야 하며, 향후 판매 행위에 대한 약속이 포함되어야 합니다.

2.1.2 영업부 총경리의 승인 의견

관할 영업부 총경리(GM)는 제출된 시정 자료가 요건에 부합하는지 확인하고, 에이전트의 최근 운영 상태, 협력 정도, 위반의 심각성 등을 고려하여 종합적으로 판단한 후 승인 의견과 사유를 명시해야 합니다.

동의 시, 영업부 GM은 이메일을 통해 대구역 총경리(RGM)에게 승인 자료를 제출합니다. 자료에는 다음이 포함되어야 합니다:

시정 자료

영업부 GM의 승인 의견 및 사유

관할 영업부의 예약 판매 관리 최적화 방안

요건을 충족하지 않거나 악의적인 심각한 위반의 경우, GM은 해제 요청을 거부하고 추가 시정을 요구할 수 있습니다.

2.1.3 대구역 총경리(RGM)의 승인 의견

RGM은 제출된 자료를 종합 검토 후 승인 의견을 제시하고, 동의 시 영업부 GM이 이메일로 판매팀(salesgroup@airmacau.com.mo)에 해제를 신청합니다.

RGM의 관할이 없는 해외 영업부의 경우, 직접 판매팀에 이메일 신청 가능합니다.

RGM은 부적절한 자료에 대해 해제 신청을 거절하거나 시정을 요구할 수 있습니다.

2.1.4 판매팀 총경리의 승인 의견

판매팀 채널 관리 담당자는 수익 회계 부서에 벌금 회수 여부를 이메일로 확인합니다. 회수 확인 후 다음 자료를 검토합니다:

시정 자료

GM 승인 의견

영업부의 위반 관리 방안

RGM 승인 의견

수익 회계 부서의 벌금 회수 확인 이메일

자료가 적합하면, 담당자는 의견을 첨부하여 판매팀 총경리에게 이메일로 제출하여 최종 승인 의견을 받습니다.

승인되지 않은 경우, 계속적인 시정을 요구할 수 있습니다.

2.1.5 해제 후속 처리

판매팀 채널 관리 담당자는 승인 이메일을 네트워크 수익 부서에 제공하며, 네트워크 수익 부서는 시스템에서 차단 해제를 진행하고, 결과를 판매팀에 회신합니다.

판매팀은 OTA 플랫폼에 에이전트의 재등록을 통보합니다.

2.2 국내 4대 OTA 에이전트

2.2.1 에이전트가 판매팀에 차단 해제 신청

위반 에이전트는 판매팀 채널 관리 담당자에게 이메일로 해제를 신청하며, 시정 자료를 첨부해야 합니다.

시정 보고서에는 위반 내용, 원인, 시정 조치 및 결과, 향후 약속이 포함되어야 합니다.

2.2.2 판매팀 총경리의 승인 의견

판매팀 채널 관리 담당자는 수익 회계 부서에 벌금 회수 여부를 확인하고, 다음 자료를 예비 심사합니다:

시정 자료

예약 위반 관리 방안

벌금 회수 확인 이메일

자료가 적절하면, 의견을 첨부하여 총경리에게 이메일로 제출해 최종 승인 의견을 받습니다.

2.2.3 해제 후속 처리

판매팀 채널 관리 담당자는 승인 이메일을 네트워크 수익 부서에 전달하며, 네트워크 수익 부서는 시스템에서 차단 해제를 진행하고, 결과를 회신합니다.

판매팀은 OTA 플랫폼에 예약 자격 복구를 통보합니다.