

贵宾会员手册

PHOENIXMILES  
ELITE  
MEMBER'S  
GUIDE

凤凰知音





## 欢迎词

欢迎您成为“凤凰知音”贵宾会员！

国航系航空公司携手星空联盟成员航空公司，共同为您搭建起覆盖全球的航线网络，让您享受顺畅、快捷的全球旅行。无论在何时何地，只要您乘坐国航系航空公司及星空联盟成员航空公司的航班，都将尊享贵宾会员礼遇，使您的每一次旅行更加舒适、愉快。本手册详细介绍了贵宾会员专享礼遇，请您详细阅读了解。

感谢您对国航系航空公司的支持！





# 目 录

<b>贵宾会员的级别</b>	03
<b>升级</b>	03
银、金、白金升级评定周期和升级标准	03
终白、年度卓越终白升级评定周期和升级标准	04
<b>保级</b>	04
“凤凰知音”贵宾会员级别与星空联盟贵宾会员级别对应	05
<b>贵宾会员权益</b>	06
乘坐国航系成员航空公司实际承运且挂各自航空公司代号航班	06
年度卓越终身白金卡/终身白金卡/白金卡	06
金卡	07
银卡	08
权益说明	08
乘坐国航系各成员公司实际承运航班	10
年度卓越终身白金卡/终身白金卡/白金卡	01
金卡	11
银卡	11
<b>年度卓越终身白金卡专享权益</b>	12
升级券	12
升舱券	12
客票免费改期	13
里程延期	13
受让人即刻生效	13
<b>星盟航空公司航班</b>	14
星盟金卡	14
星盟银卡	14
权益说明	14
<b>其他增值服务权益</b>	16
<b>隐私条款</b>	17
<b>法律条款</b>	18
<b>联系我们</b>	20



## 贵宾会员级别

您有飞行记录入账之日，根据已在账的定级里程和定级航段情况，达到升级或保级标准即可成为“凤凰知音”相应级别的贵宾会员。除终身白金卡和年度卓越终身白金卡达到标准后可直接升级外，其余贵宾会员级别均为逐级升级。在您的当前贵宾级别未到期之前，按当前级别的保级标准进行保级评定。当您已确认接收到新升级或保级的贵宾电子卡或实体卡后，即可享受相应级别的贵宾会员服务。贵宾会员须年满12周岁。

作为“凤凰知音”贵宾会员，您在乘坐国航系各成员航空公司和星空联盟成员航空公司航班时，可享受相应的贵宾专享服务，如额外里程奖励、优先候补和休息室等。

您在享受贵宾服务的同时，还须遵守法律法规和各机场公共设施的使用规定，如发现您的行为对工作人员和旅客有造成人身安全威胁的可能，各机场现场工作人员均有权禁止您享受权益。

## 升级

### 银、金、白金升级评定周期和升级标准

级别	银卡	金卡	白金卡
会员卡样式			
评定周期*	自当前月（含）起以往连续12个整月。		
正常升级标准	4万公里定级里程或25段定级航段	8万公里定级里程或40段定级航段	16万公里定级里程或90段定级航段
级别有效期	自升级为贵宾当月起，至之后第24个月月底有效。		

\*以飞行记录入账之日，仅查看您账户中评定周期内已有飞行记录。



## 终白、年度卓越终白升级评定周期和升级标准

级别	终身白金卡	年度卓越终身白金卡 <sup>②</sup>
会员卡样式		
升级标准	100万公里 <sup>③⑤</sup> 或200万公里 <sup>④⑤</sup>	年度30万公里终白里程 <sup>④</sup>
升级评定周期 <sup>①</sup>	自入会起	上一年度的1月1日至12月31日
级别有效期	终身有效	自成为年度卓越终身白金卡起，至当年12月31日有效。

①\*以飞行记录入账之日，仅查看您账户中评定周期内已有飞行记录。

②每年1月1日为评估日期，且在评估日期前您已是终身白金卡。

③自各公司加入“凤凰知音”品牌以来，乘坐国航系各成员航空公司实际承运且各自代号航班，或在2013年1月8日至2019年8月31日期间乘坐西藏航实际承运且挂TV代号航班，各公司单独计算达100万公里。

④自各公司加入“凤凰知音”品牌以来，乘坐国航系各成员航空公司实际承运且挂国航系任意公司代号航班。在2013年1月8日至2019年8月31日期间，乘坐西藏航实际承运挂CA,ZH,SC,NX和TV代号，或乘坐国航、深航、山航和澳门航实际承运且挂TV代号航班所累积的里程。

⑤深航和山航于2013年1月8日加入“凤凰知音”品牌。澳门航于2015年1月1日加入“凤凰知音”品牌。

## 保级

级别	银卡	金卡	白金卡
会员卡样式			
保级标准	3.5万公里定级里程或23段定级航段	7万公里定级里程或36段定级航段	14.5万公里定级里程或80段定级航段
保级评定周期 <sup>①</sup>	自当前贵宾有效期截止月的前1个月起的前连续12个整月。		
级别有效期 <sup>②</sup>	自当前贵宾有效期截止月次月起，至之后第12个月月底有效。		

①在评定时，仅查看您账户中已有的飞行记录，且飞行日期需在评定周期内。

②如降级后仍为贵宾级别，其有效期与保级后贵宾资格有效期相同。

**终身白金卡升级后为长期有效，无保级，不降级。**

## “凤凰知音”贵宾会员级别与星空联盟贵宾会员级别对应

“凤凰知音”贵宾会员级别	对应星空联盟贵宾会员级别
“凤凰知音”年度卓越终身白金卡会员	星空联盟金卡会员
“凤凰知音”终身白金卡会员	
“凤凰知音”白金卡会员	
“凤凰知音”金卡会员	
“凤凰知音”银卡会员	星空联盟银卡会员





## 贵宾会员权益

乘坐国航系成员航空公司实际承运且挂各自航空公司代号航班

年度卓越终身白金卡/终身白金卡/白金卡

权益名称	权益内容
获得额外里程奖励*	50%
优先保留付费客票定座*	预定头等舱、公务舱、经济舱的普通票价客票且并未出票时，会员本人定座将尽量被保留至航班起飞前48小时。
优先保证付费客票座位*	终白/白金卡会员在航班起飞前48小时内、金卡会员在航班起飞前72小时内，拨打95583，优先保证会员本人申请购买头等舱、公务舱或经济舱的普通票价客票。
优先保证奖励客票/ 奖励升舱座位*	如遇特殊日期旅行，终身白金卡、白金卡和金卡会员本人申请O/I/X舱兑换奖励客票或奖励升舱。由于座位资源有限，请会员尽早致电专线提出座位申请，以便优先保证兑换。本服务不适用于澳门航。
优先购票候补和机场候补*	同时候补同等舱位付费客票，级别候补顺序为终白、白金、金、银；同级别会员候补相同舱位时，按提出需求时间顺序候补。澳门航只提供优先机场候补服务。
优先办理乘机登记手续	头等舱柜台或贵宾会员专设柜台。 机场未设置头等舱柜台时，可在公务舱柜台办理乘机登记手续。
贵宾会员额外免费行李*	计重制30公斤或计件制1件
优先登机	在条件允许的情况下可提供该服务。
优先提取行李	在条件允许的情况下可提供该服务。
航班不正常*	头等舱旅客待遇



## 金卡

权益名称	权益内容
获得额外里程奖励*	30%
优先保留付费客票定座*	预定头等舱、公务舱、经济舱的普通票价客票且并未出票时，会员本人定座将尽量被保留至航班起飞前48小时。
优先保证付费客票座位*	终白/白金卡会员在航班起飞前48小时内、金卡会员在航班起飞前72小时内，拨打95583，优先保证会员本人申请购买头等舱、公务舱或经济舱的普通票价客票。
优先保证奖励客票/ 奖励升舱座位*	如遇特殊日期旅行，终身白金卡、白金卡和金卡会员本人申请O//X舱兑换奖励客票或奖励升舱。由于座位资源有限，请会员尽早致电专线提出座位申请，以便优先保证兑换。本服务不适用于澳门航。
优先购票候补和机场候补*	同时候补同等舱位付费客票，级别候补顺序为终白、白金、金、银；同级别会员候补相同舱位时，按提出需求时间顺序候补。澳门航只提供优先机场候补服务。
优先办理乘机登记手续	公务舱柜台或贵宾会员专设柜台。 机场未设置公务舱柜台时，可在头等舱柜台办理乘机登记手续。
贵宾会员额外免费行李*	计重制20公斤或计件制1件
优先登机	在条件允许的情况下可提供该服务。
优先提取行李	在条件允许的情况下可提供该服务。
航班不正常*	公务舱旅客待遇



## 银卡

权益名称	权益内容
获得额外里程奖励*	25%
优先保证奖励客票/ 奖励升舱座位*	在航班条件允许的情况下，银卡会员本人可向实际承运人为国航和山航的会员服务中心提出奖励客票和奖励升舱的座位申请。国航国内、日韩、港澳台、东南亚、中东和南亚航线，以及山航航班可在航班起飞前48小时内申请。国航的欧洲、北美、澳大利亚和非洲航线，可在航班起飞前72小时内申请。本服务不适用于其他国航系航空公司。
优先购票候补和机场候补*	同时候补同等舱位付费客票，级别候补顺序为终白、白金、金、银；同级别会员候补相同舱位时，按提出需求时间顺序候补。澳门航只提供优先机场候补服务。
优先办理乘机登记手续	公务舱柜台或贵宾会员专设柜台。 机场未设置公务舱柜台时，可在经济舱柜台办理乘机登记手续。
贵宾会员额外免费行李*	计重制20公斤或计件制1件
航班不正常*	公务舱旅客的住宿待遇

## 权益说明

**\*获得额外里程奖励：**贵宾会员有效期内，在乘坐国航系各成员航空公司实际承运且挂各自代号航班后，可在乘坐航班累积到账里程的基础上，获得额外里程奖励，里程只作为可消费里程，与飞行记录同时进入账户。

**\*优先保留付费客票定座：**贵宾会员有效期内，会员本人已预定付费客票，可适当延后出票。本服务不适用于澳门航。如航班已无法付费购买，需根据航班情况进行定座候补。2021年4月1日起，国航国际航班暂停使用该权益。

**\*优先保证付费客票座位：**贵宾会员有效期内，会员本人预购买付费客票，在航班座位紧张时优先保证购买。本服务不适用于澳门航。如航班已无法付费购买，需根据航班情况进行定座候补。2021年4月1日起，国航国际航班暂停使用该权益。

**\*优先保证奖励客票/奖励升舱座位：**贵宾会员本人乘机所申请兑换的奖励客票或奖励升舱，将优先保证兑换。如航班已无法付费购买，则也无法兑换奖励。

**\*优先购票候补和机场候补：**贵宾会员有效期内，如航班座位紧张时，购买客票时可优先候补，或在机场办理乘机登记手续时优先候补。同时候补同等舱位付费客票，级别候补顺序为终白、白金、金、银；同级别会员候补相同舱位时，按提出需求时间顺序候补。澳门航只提供优先机场候补服务。

**\*贵宾会员额外免费行李：**贵宾会员有效期内，在乘坐国航系各成员航空公司实际承运且挂各自代号航班时，在普通行李免费托运标准规定之外，贵宾会员可额外免费托运一件普通行李。在国航系各成员航空公司自营航班普通行李免费托运标准规定之外，贵宾会员可额外免费托运一件普通行李。计重制行李运输航线，每件普通行李长、宽、高分别不超过100厘米（40英寸）、60厘米（24英寸）、40厘米（16英寸）。计件制行李运输航线，每件普通行李三边之和不得超过158厘米（62英寸包括滑轮和把手），乘坐头等/公务舱行李重量不超过32公斤（70磅），乘坐超级经济舱/经济舱行李重量不超过23公斤（50磅）。

**\*航班不正常：**如有您购买其他特殊产品另有说明，请按产品相关细则办理。乘深航、山航承运航班遇航班不正常时，金卡级别以上会员可享受公务舱旅客待遇；银卡会员同经济舱旅客待遇。乘澳门航承运航班遇航班不正常时，无会员服务。





## 乘坐国航系各成员公司实际承运航班

### 年度卓越终身白金卡/终身白金卡/白金卡

出港休息室	休息室类型	会员乘坐航班实际承运人				随员乘坐航班实际承运人 <sup>①</sup>			
		国	深	山	澳门	国	深	山	澳门
		航	航	航	航	航	航	航	航
国航自营休息室	头等舱休息室	√	√	√	√	√	√	√	√
	公务舱休息室	√	√	√	√	√	√	√	√
	头等舱&公务舱休息室	√	√	√	√	√	√	√	√
	贵宾会员休息室	√	√	√	√	√	√	√	√
	贵宾休息室（混舱）	√	√	√	√	√	√	√	√
国航签约休息室 <sup>②</sup>	头等舱休息室	√	—	—	—	√	—	—	—
	公务舱休息室	√	—	—	—	√	—	—	—
	混舱休息室	√	—	—	—	√	—	—	—
深航自营休息室	深航尊鹏阁国内厅	√	√	—	—	√	√	—	—
	深航尊鹏阁国际厅	√	√	—	—	√	√	—	—
深航签约休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	√	—	—	—	√	—	—
山航自营休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	—	√	—	—	—	√	—
山航签约休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	—	√	—	—	—	√	—
澳门航签约休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	—	—	√	—	—	—	√

注：

①随员年满2周岁。

②随员与会员本人乘坐当日同一出港航班。

## 金卡

出港休息室	休息室类型	会员乘坐航班实际承运人				随员乘坐航班实际承运人 <sup>①</sup>			
		国航	深航	山航	澳门航	国航	深航	山航	澳门航
		航	航	航	航	航	航	航	航
国航自营休息室	公务舱休息室	√	√	√	√	√	√	√	√
	贵宾会员休息室	√	√	√	√	√	√	√	√
	贵宾休息室（混舱）	√	√	√	√	√	√	√	√
国航签约休息室 <sup>②</sup>	公务舱休息室	√	—	—	—	√	—	—	—
	混舱休息室	√	—	—	—	√	—	—	—
深航自营休息室	深航尊鹏阁国内厅	√	√	—	—	√	√	—	—
	深航尊鹏阁国际厅	√	√	—	—	√	√	—	—
深航签约休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	√	—	—	—	√	—	—
山航自营休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	—	√	—	—	—	√	—
山航签约休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	—	√	—	—	—	√	—
澳门航签约休息室 <sup>②</sup>	贵宾休息室	—	—	—	√	—	—	—	√

注：

- ①随员年满2周岁。
- ②随员与会员本人乘坐当日同一出港航班。

## 银卡

出港休息室	休息室类型	会员乘坐航班实际承运人		
		国航	深航	山航
国航自营休息室	公务舱休息室	*	*	*
	贵宾会员休息室	*	*	*
	贵宾休息室（混舱）	*	*	*
深航自营休息室	深航尊鹏阁国内厅	*	*	—
	深航尊鹏阁国际厅	*	*	—

\*国内休息室消费3000公里里程（包括国际航班国内段）。  
国际休息室消费5000公里里程。



## 年度卓越终身白金卡专享权益

### 升级券

使用条件：每年可以为1个指定会员办理，该会员须年满12周岁，未办理前的会员级别为银卡或普卡。

注意事项：办理时须提供指定会员的卡号、中英文姓名、账户中有效身份证件号码（各类护照、身份证等）。

双方会员均需了解规则且知情。办理成功，则无法退还；未使用，则到期失效。

办理渠道：“凤凰知音”网站，“中国国航”App，“中国国际航空”微信小程序。

### 升舱券

权益项	使用条件		注意事项	办理渠道
国际或地区航班头等舱升舱券	<p>仅适用于年度卓越终身白金卡本人乘机的客票。</p> <p>客票为999开头，由国航实际承运且挂CA代号的航班，且客票定座记录中无境外或地区航空公司联程航班。</p> <p>购买国际或地区航线航班的公务舱，舱位代码为JCDZR其中之一。</p> <p>购买国内航班的公务舱（不含三亚航线），舱位代码为J。</p> <p>付费客票须已确定乘机日期和航班。</p> <p>国际航班升舱券使用，须在起飞前3天内申请办理。</p> <p>国内航班升舱券使用，须在起飞前2天内申请办理。</p>	2张/年	<p>在办理乘机登记手续时，无法办理此项业务，如客票办理过特殊服务，升舱券使用后须重新申请特殊服务。</p> <p>升舱后的乘机舱位为O舱，乘机后按升舱前舱位累积里程。此权益与客票相关，需根据航班具体情况而定。</p> <p>升舱券已使用，如果发生自愿变更或退票，按照原付费客票舱位且按自愿变更或退票标准办理。已使用的升舱券失效，不再退还。</p> <p>头等舱升舱券需在发放日历年内使用并旅行完毕。</p>	致电95583或前往国航直属营业部、售票处办理。
国内航班头等舱升舱券		2张/年		

## 客票免费改期

权益项	使用条件	注意事项	办理渠道
付费客票免收改期费	客票为999开头，由国航实际承运且挂CA代号的航班，且客票定座记录中无境外或地区航空公司联程航班。	乘机后按实际乘坐的舱位累积里程。如原客票办理过特殊服务，变更后须重新申请特殊服务。须补缴因子舱位变更或淡旺季价格引起的票价差额。	致电95583或前往国航直属营业部、售票处办理。
兑换奖励免收改期费	仅适用于年度卓越终身白金卡本人账户兑换且乘机的奖励客票或奖励升舱可办理。 客票为999开头，由国航实际承运且挂CA代号的航班，且客票定座记录中无境外或地区航空公司联程航班。	次数不限 国际和国内升舱券的改期不在此范围内。 如原客票办理过特殊服务，变更后须重新申请特殊服务。	

## 里程延期

**使用条件：**仅适用于年度卓越终身白金卡本人账户，本月申请本月末作废未使用的消费里程做延期。每月可申请一次。

**注意事项：**里程有效期自申请成功之日起至第13个月月底。仅可用于里程兑换。本月未申请办理的作废里程，无法自动延期。非本月作废，或会员级别已到期，则不再办理。

**办理渠道：**“凤凰知音”网站，“中国国航”App，“中国国际航空”微信小程序。

## 受让人即刻生效

**使用条件：**在您本人为年度卓越终身白金卡期间内，您可以随时新增和变更受让人名单，且立即生效。

**注意事项：**账户可设置最多8名兑奖受让人，公司或法人实体不可作为兑奖受让人。首次建立和删除受让人名单无需支付手续费。

**办理渠道：**“凤凰知音”网站，“中国国航”App，“中国国际航空”微信小程序。



## 星盟航空公司航班

### 星盟金卡

航班要求	权益名称	权益内容
乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班	优先办理乘机登记手续	可提供该服务
	额外免费行李额	计重制行李运输航线20公斤或计件制行李运输航线1件
	快速安检/边防	可提供该服务
	享用星盟成员航空公司出港自营休息室（不含国航和深航）、星盟品牌休息室和指定机场签约休息室	会员本人乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班（不含国航和深航），可邀请1名当日同一出港航班且年满2周岁的旅客，一同进入星空联盟金卡休息室。
	优先登机	在条件允许的情况下可提供该服务
	优先提取行李	在条件允许的情况下可提供该服务
	优先定座候补	可提供该服务
	优先机场候补	可提供该服务
乘坐HO实际承运且与星空联盟成员的联程航班	享用星盟成员出港自营休息室 优连伙伴出港自营休息室 优连伙伴出港签约休息室	会员本人是星盟成员公司与优连伙伴联程航班的旅客，在乘坐优连伙伴当日实际承运的航班时，须出示带有星盟金卡标识的当地机场出发航班的登机牌进入。会员可邀请1名乘坐当日同一出港航班且年满2周岁的旅客共同进入。

### 星盟银卡

航班要求	权益名称	权益内容
乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班	优先定座候补	可提供该服务
	优先机场候补	可提供该服务

### 权益说明

**\*优先办理乘机登记手续：**通过指定专有柜台，避开登机柜台前拥挤的人群。只需找到星空联盟金卡标志。

**\*额外免费行李额：**允许额外行李航班有限重或限件规定时，您可以携带规定以外的20千克（44磅）或多带一件行李。行李标准以各承运公司规定为准，

请您咨询实际承运航空公司。您可以通过<https://www.staralliance.com/zh/recognition>查询星盟相关权益。

**\*快速安检/边防：**持星空联盟金卡的会员，可使用专用通道更加顺利地通过安检，目前在全球150多个机场提供该项服务。还可使用指定通关通道比以往任何时候都更快速地通关，抵达目的地。请点击<https://www.staralliance.com/zh/gold-track>查看可提供服务的机场。

**\*享受星盟成员出港自营休息室、星盟品牌出港休息室和指定机场出港签约休息室：**如乘坐星盟成员所属国家的境内航班，该成员对休息室有特殊使用说明，请按该公司规定使用。如购买星盟成员公司实际承运的美国境内+国际航班的联程客票，在乘坐当日美国境内航班且同时为头等舱旅客时，按照星盟相关规则，该旅客可以头等舱身份进入美国国内星盟成员自营休息室。如仅购买星盟成员公司国内头等舱客票，则只可以星盟金卡身份进入相应的星盟成员自营休息室。

**\*优先登机：**头等舱和公务舱的乘客登机时可以享受登机口处的登机优先权。

**\*优先提取行李：**您的行李会被优先放在传送带上，方便快速取走。

**\*优先定座候补：**如果您首选的航班已满座，您在候补名单中处于优先位置，持奖励客票的会员除外。

**\*优先机场候补：**如果您的旅行计划有变动而航班已满，可享受优先候机，持奖励客票的会员除外。





## 其他增值服务权益

权益①	级别	年度卓越终身白金卡/ 终身白金卡	白金卡	金卡	银卡
申办“凤凰知音”国航中信联名卡-世界卡②		批核成功后可免20000元年费，享最高5000元航班延误保险等。			—
兑换逾重行李费③		●	●	●	—
照片卡④		●	●	—	—
知音亲子活动⑤		▲	▲	▲	▲
出港（登机）远机位摆渡车⑥		▲	▲	—	—
国航贵宾专车接送服务⑦		▲	▲	▲	▲
指定机场贵宾服务柜台⑧		▲	▲	▲	▲

● 可提供该服务 ▲ 在条件允许的情况下可提供该服务

- ① 除兑换逾重行李费可为受让人兑换或权益项有特殊说明外，其余增值服务权益为会员本人享有。
- ② 申办“凤凰知音”国航中信联名卡-世界卡：金卡级（含）以上会员可申请办理“凤凰知音”国航中信联名卡-世界卡，后续使用中若您的“凤凰知音”金卡保级不成功则卡片不可使用。卡片权益细则及使用规则以“凤凰知音”官网及中信银行信用卡中心发布为准。
- ③ 乘坐国航实际承运且挂CA代号北京始发的国内航线航班时，可在航班起飞50分钟前，持乘机当日的付费客票，在首都机场T3 航站楼贵宾乘机登记手续柜台办理此业务。
- ④ 申请带有您本人照片的会员卡、提供照片规格，可登录“凤凰知音”网站或致电会员服务中心咨询、办理。会员须年满14周岁。
- ⑤ 以当次活动邀请条件为准。
- ⑥ 请以各承运人和各机场当时实际运营情况为准。
- ⑦ 2022年7月1日至2022年12月31日期间，您购买国航指定航线、指定舱位客票，可享受国航提供的指定城市市区至机场间贵宾专车接送服务。您可以通过国航境内官网、“中国国航”App、国航销售服务热线95583 查询和使用。
- ⑧ “凤凰知音”贵宾服务柜台设置于北京首都机场T3-F 岛-35 号柜台、广州白云机场T1-C14 柜台、成都双流机场T2-100 号柜台、上海虹桥机场T2-A 岛-303 柜台、上海浦东机场T2-H 岛国航售票处柜台、武汉天河机场T3-67 号柜台、重庆江北机场T3-3H 岛、天津滨海机场T2-F 岛售票处、呼和浩特白塔机场B 岛候补售票柜台和杭州萧山机场T1-4 号柜台。贵宾会员可办理本人账户信息查询及修改等会员服务。

除本手册或“凤凰知音”自助渠道中所描述的贵宾权益外，国航系各成员航空公司均可根据自身情况为贵宾会员提供额外的产品或服务，该产品或服务不属于“凤凰知音”贵宾权益范围。因使用条件差异较大，您还需按照各项产品或服务的规则办理。

## 隐私条款

请您参照中国国航航空公司官网中“隐私条款”内容。





## 法律条款

- “凤凰知音”会员手册的规则与条款同样适用于贵宾会员，有关规则与条款可登录“凤凰知音”网站查询。
- “凤凰知音”贵宾卡限贵宾会员本人在有效期内使用，如无法出示贵宾卡，将无法保证得到相应的贵宾会员服务。
- 除“凤凰知音”国航中信世界信用卡外，仅凭国航与银行类合作伙伴联合发行的其他“凤凰知音”联名信用卡，不能享受“凤凰知音”终身白金卡、白金卡和金卡的会员服务及星空联盟成员航空公司提供的“星空联盟”金卡会员服务。
- 会员需妥善保管账户密码，因密码泄漏造成里程被消费的损失由会员本人承担。
- 会员如滥用“凤凰知音”里程奖励或会员权益，包括倒卖里程、呈报不实之资料（如飞行记录或他人会员卡号）、利用会员资格谋利等任何违反本计划条款或规则的行为，“凤凰知音”将视情节不同，在提前通知或不通知会员的情况下有权采取如下措施：要求赔偿损失；终止会员资格；取消已累积的里程；会员须缴付已搭乘航班的全额经济舱、公务舱、头等舱之票价及相关的律师费、诉讼费等；不正当谋利期间所使用资源，会员需按现价赔偿。此外，任何违反本手册所列的任意条款及规则的会员，“凤凰知音”都将有权采取法律行动，要求赔偿并禁止该会员继续参加“凤凰知音”常旅客计划。
- 会员账户里程累积与消费的追溯有效期为六个月。如会员对其账户的里程累积与消费有任何疑问，请在交易发生之日起六个月内联系我们；超过此期限，“凤凰知音”将不予受理。
- “凤凰知音”尽力满足会员享受各项已公示的会员权益，但由于各项权益所属资源有限或发生变更而导致会员无法使用时，“凤凰知音”将暂停并有权拒绝提供相应权益。
- 本手册内容如与现行法律法规相抵触，以现行法律法规为准。
- 除中文版外，“凤凰知音”会员手册亦有其他语言版本，如其他语言版本的内容与中文版有不同之处，以中文版为准。

- 本手册在执行过程中发生的法律纠纷，由北京仲裁委员会按其现行有效的仲裁规则仲裁解决，仲裁地为北京，仲裁法律适用中华人民共和国法律（不包括香港和澳门特别行政区法律以及台湾地区相关规定）。
- 本手册版本取代以往所发放的所有会员手册。本手册部分内容如因版本未能及时更新，最新内容以“凤凰知音”网站公布为准。
- 本手册自2022年9月23日生效。





## 联系我们

“凤凰知音”网站

[www.phoenixmiles.com](http://www.phoenixmiles.com)或[ffp.airchina.com.cn](http://ffp.airchina.com.cn)

### 北京“凤凰知音”会员服务中心

白金卡会员专线：95583-2

金卡会员专线：95583-3

银卡会员专线：4006 100 666-1-2

传真：（+8610）59281560

电子邮箱：[ffpvip@airchina.com](mailto:ffpvip@airchina.com)

### 深圳地区“凤凰知音”会员服务中心

白金卡金卡会员专线：+86755-95361-5

银卡会员电话：+86755-4008808666/95361-6

电子邮箱：[ffpvip@shenzhenair.com](mailto:ffpvip@shenzhenair.com)

### 山东地区“凤凰知音”会员服务中心

电话：（+86531）95369-3

传真：（+8610）95583-1-0

### 国航销售服务热线

电话：（+8610）95583

### 国航欧洲地区呼叫中心

电话：+800-86-100-999（座机拨打）

传真：0049-52-418-089-888

### 国航北美地区呼叫中心

电话：+1-800-882-8122

传真：+1-310-322-1133



