



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，请您仔细阅读了解。

感谢您对国航系航空公司的支持！

## CONTENTS目录



### 贵宾会员级别

2

- 贵宾会员升降保级标准

2

### 贵宾会员权益

5

- 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专享权益
- 乘坐星空联盟成员或星空联盟优连成员航空公司实际承运航班

5

10

12

其他增值服务权益

14

- 数据保护

15

### 法律条款

16

### 附表

17

- 国航系自营出港休息室

18

### 联系我们

22

## 贵宾会员的级别

### ✈ 贵宾会员升降保级标准

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。贵宾会员年龄须年满 12 周岁。

## （一）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 <sup>*</sup>	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。		

<sup>注</sup> \* 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。

<sup>注</sup> 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。

## （二）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。		

**注** 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。

## 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

您成为“凤凰知音”贵宾会员后，如乘坐国航系成员航空公司实际承运且挂各自代号的航班，可享受以下服务。

权益名称	年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明
获得额外里程奖励	50%	30%	25%	里程作为非定级里程，与飞行里程同时进入账户。
优先保留付费客票订座	预订头等舱、公务舱、经济舱的普通票价客票且并未出票时，会员本人订座将尽量被保留至航班起飞前 48 小时。		—	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订座候补。
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。		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。	本服务不适用于澳门航。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	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。		—	—

## 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

权益名称		年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明
优先办理乘机登记手续		头等舱柜台或贵宾会员专设柜台	公务舱柜台或贵宾会员专设柜台	公务舱柜台或贵宾会员专设柜台	通过指定专有柜台，避开登机柜台前拥挤的人群。机场未设置头等舱柜台时，终身白金卡和白金卡可在公务舱柜台办理乘机登记手续；机场未设置公务舱柜台时，金卡会员可在头等舱柜台办理乘机登记手续，银卡会员在经济舱柜台办理乘机登记手续。
贵宾会员额外免费行李	计重制行李运输航线	30 公斤	20 公斤	20 公斤	在国航系各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。行李标准： • 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），乘坐经济舱行李重量不超过 23 公斤（50 磅）。
	计件制行李运输航线	1 件	1 件	1 件	
出港贵宾休息室	国航自营休息室	会员本人乘坐航班	1. 乘坐当日国航系成员航空公司实际承运出港航班。 2. 乘坐当日星盟成员航空公司（不含国航和深航）实际承运出港航班。		2019 年 12 月 31 日（含）前，乘坐国航实际承运且挂 CA 代号或深航实际承运且挂 ZH 代号航班。 2020 年 1 月 1 日起，乘坐国航（包括大连航、内蒙航、北京航）、深航、山航实际承运航班。

权益名称		年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明	
出港贵宾休息室	国航自营休息室	可使用的休息室	国航贵宾休息室（国内 / 国际） 国航头等舱休息室（国际） 国航公务舱休息室（国际） 国航头等舱 & 公务舱休息室（国内） 国航贵宾会员休息室（国内）	国航贵宾休息室（国内 / 国际） 国航公务舱休息室（国际） 国航贵宾会员休息室（国内）	2019 年 12 月 31 日（含）前，可消费 1500 公里进入部分机场指定自营国内出港贵宾会员休息室或贵宾休息室；或免费进入部分机场指定自营国际出港公务舱休息室或贵宾休息室。 2020 年 1 月 1 日起，通过消费里程的方式进入国航贵宾休息室、国航公务舱休息室、国航贵宾会员休息室（大连和呼和浩特休息室除外）。 1. 进入国内休息室消费 3000 公里里程（包括国际航班国内段）。 2. 进入国际休息室消费 5000 公里里程。	
			受邀人人数和年龄	年满 2 周岁的旅客 1 名。		
			受邀人乘坐航班	1. 会员本人乘坐当日国航系成员航空公司实际承运出港航班，受邀人乘坐航班为当日国航系成员航空公司实际承运出港航班。 2. 会员本人乘坐当日星盟成员航空公司（不含国航和深航）实际承运出港航班，受邀人乘坐航班为当日星盟成员航空公司实际承运出港航班。		
	国航签约休息室	可使用的休息室	头等舱休息室 公务舱休息室 混舱休息室	公务舱休息室 混舱休息室		



权益名称		年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明
出港贵宾休息室	国航签约休息室	受邀人人数和年龄	年满 2 周岁的旅客 1 名。	—	—
		受邀人乘坐航班	1. 会员本人乘坐当日国航实际承运出港航班, 受邀人乘坐与会员本人同一出港航班。 2. 会员本人乘坐当日星盟成员航空公司 (不含国航) 实际承运出港航班, 受邀人乘坐航班为当日星盟成员航空公司实际承运出港航班。	—	—
	会员本人乘坐航班	1. 乘坐国航或深航实际承运的出港航班。 2. 乘坐当日星盟成员航空公司 (不含国航和深航) 实际承运出港航班。	2019 年 12 月 31 日 (含) 前, 乘坐国航实际承运且挂 CA 代号或深航实际承运且挂 ZH 代号航班。 2020 年 1 月 1 日起, 乘坐国航 (包括大连航、内蒙航、北京航)、深航、山航实际承运航班。	—	—
	深航自营休息室	可使用的休息室	深航尊鹏阁国内厅或国际厅	2019 年 12 月 31 日 (含) 前, 可消费 1500 公里进入部分机场指定自营国内出港贵宾会员休息室或贵宾休息室; 或免费进入部分机场指定自营国际出港公务舱休息室或贵宾休息室。 2020 年 1 月 1 日起, 通过消费里程的方式进入深航尊鹏阁。 1. 进入尊鹏阁国内厅消费 3000 公里里程 (包括国际航班国内段)。 2. 进入尊鹏阁国际厅消费 5000 公里里程。	—
	受邀人人数和年龄	年满 2 周岁的旅客 1 名。	—	—	—
	受邀人乘坐航班	1. 会员本人乘坐当日国航或深航实际承运出港航班, 受邀人乘坐与会员本人同一出港航班。 2. 会员本人乘坐当日星盟成员航空公司 (不含国航和深航) 实际承运出港航班, 受邀人乘坐航班为当日星盟成员航空公司实际承运出港航班。	—	—	—
深航签约休息室	会员本人乘坐航班	1. 乘坐当日深航实际承运出港航班。 2. 乘坐当日星盟成员航空公司 (不含深航) 实际承运出港航班。	—	—	—

权益名称		年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明	
出港贵宾休息室	深航签约休息室	可使用的休息室	贵宾休息室	—	—	
		受邀人人数和年龄	年满 2 周岁的旅客 1 名。	—	—	
	山航自营休息室 山航签约休息室	受邀人乘坐航班	1. 会员本人乘坐当日深航实际承运出港航班, 受邀人乘坐与会员本人同一出港航班。 2. 会员本人乘坐当日星盟成员航空公司 (不含深航) 实际承运出港航班, 受邀人乘坐航班为当日星盟成员航空公司实际承运出港航班。	—	—	
		会员本人乘坐航班	乘坐山航实际承运且挂 SC 代号的出港航班。	—	—	
	澳门航签约休息室	可使用的休息室	贵宾休息室	—	—	
		受邀人人数和年龄	年满 2 周岁的旅客 1 名。	—	—	
		受邀人乘坐航班	乘坐当日, 与会员本人同一出港航班。	—	—	
	优先登机	会员本人乘坐航班	乘坐当日, 与会员本人同一出港航班。	—	—	澳门航可用签约出港贵宾休息室有成都、北京、合肥、澳门、宁波、南宁、杭州、上海虹桥、上海浦东、太原、厦门、重庆、南京、沈阳、天津、郑州、台北、高雄、东京、大阪、首尔和曼谷机场贵宾休息室。
		可使用的休息室	贵宾休息室	—	—	
	优先提取行李	受邀人人数和年龄	年满 2 周岁的旅客 1 名。	—	—	
航班不正常	受邀人乘坐航班	乘坐当日, 与会员本人同一澳门航实际承运且挂 NX 代号的出港航班。	—	—	—	
	头等舱旅客待遇	公务舱旅客待遇	—	—	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。乘澳门航承运航班遇航班不正常时, 无会员服务。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。	



年度卓越终身白金卡专享权益

权益项	使用条件		办理渠道	注意事项
升级券	指定会员须年满 12 周岁的未办理前的会员级别为银卡或普卡	1 个卡号 / 每年	“凤凰知音”网站 “中国国航”APP	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。
国际或地区航班头等舱升舱券	仅适用于年度卓越终身白金卡本人乘机的客票。客票为 999 开头，由国航实际承运且挂 CA 代号的航班，且客票订座记录中无境外或地区航空公司联程航班。	2 张 / 每年	致电 95583 或前往 国航直属营业部、售票处办理	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。升舱后的乘机舱位为 0 舱，乘机后按升舱前舱位累积里程。
国内航班头等舱升舱券	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。购买国内航班的公务舱，舱位代码为 J。付费客票须已确定乘机日期和航班。在起飞前 3 天内申请办理。	2 张 / 每年		此权益与客票相关，需根据航班具体情况而定。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。国际升舱券需在发放日历年内使用完毕。国内航班头等舱升舱券权益仅在 2019 年提供并使用。

权益项	使用条件		办理渠道	注意事项
付费客票免除改期手续费	客票为 999 开头，由国航实际承运且挂 CA 代号的航班，且客票订座记录中无境外或地区航空公司联程航班。	不限	致电 95583 或前往 国航直属营业部、售票处办理。	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。
里程延期	仅适用于年度卓越终身白金卡本人账户。在当月申请上月月末作废未使用的消费里程延期。	1 次 / 每月	“凤凰知音”网站 “中国国航”APP	延期后的里程有效期为申请成功当月至第 12 个月月底。仅可用于里程兑换。未申请办理的作废里程无法自动延期。非上月月末作废，或会员级别已到期，则不再办理。
兑换奖励免费改期	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，且客票订座记录中无境外或地区航空公司联程航班。	不限	致电 95583 或前往 国航直属营业部、售票处办理。	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。





乘坐星空联盟成员或星空联盟优连成员航空公司实际承运航班

航班要求	权益名称	年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明
乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班(含国航和深航)	优先办理乘机登记手续	可提供该服务		—	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	计重制行李运输航线: 20 公斤		—	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。一些航空公司在单独航班上不提供此优惠, 而只在星空联盟转机航班上提供。在欧洲境内, 以下机票不允许额外行李: 汉莎航空公司、奥地利航空公司和瑞士航空公司提供的“Light”机票、布鲁塞尔航空公司提供的“Check&Go”机票、北欧航空公司提供的“Go light”机票以及新西兰航空公司提供的“Seat”机票。
		计件制行李运输航线: 1 件额外免费行李额			
	快速安检 / 边防	可提供该服务		—	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 <a href="https://www.staralliance.com/zh/gold-track">https://www.staralliance.com/zh/gold-track</a> 查看可提供服务的机场。
	享用机场出港休息室	星盟成员航空公司自营休息室 星盟品牌休息室 指定机场签约休息室		—	可邀请 1 名当日乘坐星空联盟成员实际承运航班的旅客, 与会员本人一同进入星空联盟金卡休息室。受邀人年龄须超过 2 周岁。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。

航班要求	权益名称	年度卓越终身白金卡 / 终身白金卡 / 白金卡	金卡	银卡	权益说明
乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班(含国航和深航)	优先登机	在条件允许的情况下可提供该服务		—	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	在条件允许的情况下可提供该服务		—	您的行李会被优先放在传送带上, 方便快速取走。
	优先订座候补	可提供该服务			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	可提供该服务			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。
乘坐 H0 实际承运且与星空联盟成员的联程航班	享用机场出港休息室	邀请一名乘坐同一航班的随员进入, 随员年龄超过 2 周岁。休息室包括, 星盟成员的自营休息室、吉祥航空的自营休息室(上海浦东)和吉祥航空的签约休息室。			需出示联程航班并有星盟金卡标识的登机牌进入休息室。





## ✈ 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
兑换逾重行李费②		●	●	●	—
照片卡③		●	●	—	—
知音亲子活动④		▲	▲	▲	▲
出港（登机）远机位摆渡车⑤		▲	▲	—	—
国航贵宾专车接送服务⑥		▲	▲	▲	▲
指定机场贵宾服务柜台⑦		▲	▲	▲	▲

- 注**
- 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 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。
  - ③ 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。
  - ④ 以当次活动邀请条件为准。
  - ⑤ 请以各机场当时实际运营情况为准。
  - ⑥ 2019 年 1 月 1 日至 2019 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。
  - ⑦ “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。

除本手册中所描述的贵宾权益外，国航系各成员航空公司均根据自身情况为贵宾会员提供额外的产品或服务，但不属于“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。

## ✈ 数据保护

- 您的个人数据（会员数据）包括：您的会员资格数据；会员账户进行里程累积或里程兑换的相关数据；您自愿提供的数据；为您提供会员服务时收集的数据；您以其他方式与国航系公司的合作伙伴联系时被收集的数据。
- 您的个人数据在本手册中的数据处理目的包括：向您提供会员服务，包括但不限于休息室服务、里程累积与兑换；遵守法律法规、任何监管 / 执法机关的要求；进行系统测试、开发和维护；维护客户关系；个人数据分析，市场营销及市场研究；其他法律法规允许或征得您同意的目的。
- 为实现上述目的，您将同意：
  - 您的会员数据可能会被提供给国航系公司的合作的航空公司、其他合作伙伴、数据处理者等第三方机构；您的会员数据可能会被传送到其他国家 / 地区，该等国家或地区可能没有数据保护的立法。
- 注册“凤凰知音”时，您有权选择是否同意接受本会员手册内提到的里程账单和电子月刊等会员咨询。在您选择同意后，您仍有权通过“凤凰知音”网站 - 我的账户 - 账户管理对该同意进行撤销，撤销后，您将不再被发送里程账单和电子月刊等会员咨询。
- 此外，您有权通过“凤凰知音”网站 - 我的账户 - 账户管理 - 永久注销账户，注销您的凤凰知音个人账户。注销后，您的会员资格将被终止，不再享受“凤凰知音”常旅客计划内的任何会员权益与服务。
- 您可以通过中国国际航空、深圳航空及山东航空的官方网站查询隐私条款。

## 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，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）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，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。
- 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。
- “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 3 月 1 日生效。

## 附表

### 星空联盟成员航空公司

图标	代码	航空公司名称
	A3	爱琴海航空公司
	AC	加拿大航空公司
	CA	中国国际航空公司
	AI	印度航空公司
	NZ	新西兰航空公司
	NH	全日空航空公司
	OZ	韩亚航空公司
	OS	奥地利航空公司
	AV	哥伦比亚航空公司
	SN	布鲁塞尔航空公司
	CM	巴拿马航空公司
	OU	克罗地亚航空公司
	MS	埃及航空公司
	ET	埃塞俄比亚航空公司
	BR	台湾长荣航空公司
	LO	波兰航空公司

图标	代码	航空公司名称
	LH	汉莎航空公司
	SK	北欧航空公司
	ZH	深圳航空公司
	SQ	新加坡航空公司
	SA	南非航空公司
	LX	瑞士国际航空公司
	TP	葡萄牙航空公司
	TG	泰国航空公司
	TK	土耳其航空公司
	UA	美国联合航空公司

### 星空联盟优连伙伴航空公司

图标	代码	航空公司名称
	H0	吉祥航空公司

### 非星空联盟航空合作伙伴

图标	代码	航空公司名称
	B7	台湾立荣航空公司
	CX	国泰航空公司
	KA	港龙航空公司
	VS	维珍航空公司
	TV	西藏航空有限公司

### 国航系成员航空公司

图标	代码	航空公司名称
	CA	中国国际航空股份有限公司
	ZH	深圳航空有限责任公司
	SC	山东航空集团有限公司
	NX	澳门航空股份有限公司
	CA	大连航空有限责任公司
	CA	中国国际航空内蒙古航空公司
	CA	北京航空有限责任公司



国航系自营出港休息室

序号	所属公司	所在机场	名称	具体位置
1	国航	北京首都国际机场	国航头等舱 & 公务舱休息室	T3-C 三层西侧浮岛 (国内出发)
2			国航贵宾会员休息室	T3-C 三层西侧浮岛 (国内出发)
3			国航贵宾休息室	T3-C 二层 51/52 登机口 (东指廊南端) (国内出发)
4			国航贵宾休息室	T3-C 二层 58/59 登机口 (西指廊北端) (国内出发)
5			国航头等舱休息室	T3-E 二层中心景观西侧 (国际出发)
6			国航公务舱休息室	T3-E 二层中心景观东侧 (国际出发)
7			国航贵宾休息室	T3-D 二层东南侧浮岛 (国内出发)
8			国航贵宾休息室	T3-C 三层 C04 登机口附近 (国内出发, 京沪快线)
9			国航贵宾休息室	T3C-2 层进港行李提取区大厅 (国际到达)
10		成都双流国际机场	国航头等舱 & 公务舱休息室	T2 三层 154 号登机口旁 (国内出发)
11			国航贵宾会员休息室	
12			国航贵宾休息室	T1 国际登机区 A10 号登机口旁边 (国际出发)

序号	所属公司	所在机场	名称	具体位置
13	国航	上海虹桥国际机场	国航头等舱 & 公务舱休息室	T2 航站楼三层 V3 休息室 (国内出发, V3)
14			国航贵宾休息室	T2 三层 36 号登机口旁边 (国内出发, V8)
15		国际机场	国航贵宾休息室	T1 航站楼出发层四楼 V02 休息室 (国际出发, V02)
16		上海浦东	国航贵宾休息室	T2- 二层 C90 登机口旁 (国内出发)
17			国航头等舱休息室	T2 航站楼 4 层 -71 号 (国际出发)
18			国航公务舱休息室	T2 航站楼 4 层 -71 号 (国际出发)
19		天津滨海国际机场	国航贵宾休息室	T1 航站楼东指廊与 T2 航站楼连接处 118 与 201 登机口附近 (国内出发)
20			国航贵宾休息室	T1 二层国际隔离区 6 号登机口对面 (国际出发)
21		呼和浩特白塔国际机场	国航贵宾休息室	航站楼二楼隔离区东侧, 8 号登机口附近 (国内出发)
22		重庆江北国际机场	国航头等舱 & 公务舱休息室	T3A 航站楼 02 号安检通道下行电梯左后方 (国内出发)



国航系自营出港休息室

序号	所属公司	所在机场	名称	具体位置	
23	国航	重庆江北国际机场	国航贵宾会员休息室	T3A 航站楼 02 号安检通道下行电梯左后方（国内出发）	
24		武汉天河国际机场	国航贵宾休息室	T3-B 区安检内东一指廊 50 号登机口附近（国内出发）	
25		大连周水子国际机场	国航贵宾休息室	航站楼二层国内登机区 20 号登机口旁边（国内出发）	
26			国航贵宾休息室	航站楼二层国际登机区 23 号登机口旁边（国际出发）	
27		贵阳龙洞堡国际机场	国航贵宾休息室	T2 登机区 B 指廊到 C 指廊连廊中间（国内出发）	
28		杭州萧山国际机场	国航头等舱 & 公务舱休息室	T1 一层远机位登机区 B87 登机口旁边（国内出发）	
29			国航贵宾休息室	T1 二层登机区 B09 登机口附近（国内出发）	
30		温州机场	国航贵宾休息室	T2 航站楼安检后右侧（国内出发）	
31		深航	深圳宝安国际机场	尊鹏阁一号厅	14—19 号登机口方向乘扶手电梯下楼至二层
32				尊鹏阁二号厅	52 号登机口旁
33	尊鹏阁三号厅			20 号登机口旁	

序号	所属公司	所在机场	名称	具体位置	
34	深航	深圳宝安国际机场	尊鹏阁国际厅	国际安检 1 号安检口正对面	
35		无锡硕放国际机场	尊鹏阁	国内候机楼 14-15 号登机口对面二楼	
36		西安咸阳机场	尊鹏阁	T2 航站楼国内出发 3 号门 17 号登机口对面	
37		沈阳桃仙国际机场	尊鹏阁国内厅	国内出发厅 12 登机口旁 2 楼	
38			尊鹏阁国际厅	国际出发厅免税店 2 楼	
39		南京禄口国际机场	尊鹏阁	T2 航站楼 V2 休息室真功夫楼上	
40		泉州晋江国际机场	尊鹏阁	出发厅二楼安检内 6 号登机口对面	
41		济南国际机场	国内头等舱休息室	航站楼南指廊	
42		山航	青岛流亭国际机场	国内头等舱休息室	一号候机楼 12.6 米企业贵宾区 1-4 号
43		烟台蓬莱国际机场	国内头等舱休息室	国内出发 2 号门	



## 联系我们

### “凤凰知音”网站

www.phoenixmiles.com 或  
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 100 666-1-3  
传真：(+8610) 59281560  
电子邮箱：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

### 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

