2018年 第 1 版

A STAR ALLIANCE MEMBER

凤凰知音
会员手册

PHOENIXMILES MEMBER'S GUIDE



“凤凰知音”会员服务中心（北京）
电　　话：(+8610) 95583或4006-100-666
传　　真：(+8610) 59281560
电子邮箱：ffp@airchina.com

PhoenixMiles 凤凰知音 AIR CHINA

AIR CHINA 中国国际航空公司



欢迎词

欢迎您加入“凤凰知音”常旅客计划。

“凤凰知音”常旅客计划是中国国际航空股份有限公司、深圳航空有限责任公司、山东航空集团有限公司、澳门航空股份有限公司、大连航空有限责任公司、中国国际航空内蒙古航空公司和西藏航空有限公司等国航系各成员航空公司，特别为您设计的一项遍及世界的里程奖励计划。“凤凰知音”联合众多合作伙伴，为您提供了多种里程累积途径和可供兑换的奖品。您无论是搭乘国航系各成员航空公司或合作伙伴航空公司的航班，还是在签约合作伙伴处消费，均可累积里程，从而兑换奖励客票、奖励升舱和“知音商城”产品等多种奖励。

本手册向您介绍了里程累积和兑换奖励的基本情况，欢迎您详细阅读。

P03

加入“凤凰知音”常旅客计划

“凤凰知音”账户管理

账户信息管理
账户密码管理
受让人
会员卡

P05

“凤凰知音”里程累积

累积说明
不同渠道累积里程的用途
如何补录里程

P08

“凤凰知音”贵宾会员升级和保级

P10

“凤凰知音”里程兑换

兑换飞行奖励须知
兑奖飞行奖励后注意事项
兑换国航系成员航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则
兑换星空联盟合作伙伴航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则
兑换其他伙伴航空公司奖励客票的规则

P27

“知音宝贝”儿童会员

会员资讯服务

P28

会员须知

法律条款

P29

附表

P31

联系我们



加入“凤凰知音”常旅客计划

如果您经常乘坐国航系成员航空公司航班或在“凤凰知音”常旅客计划合作伙伴处消费，欢迎您加入“凤凰知音”常旅客计划。年满 12 周岁的旅客可参加“凤凰知音”常旅客计划。年满 2 周岁的旅客可成为“凤凰知音”的“知音宝贝”儿童会员。

您可以通过以下途径入会：

1. “凤凰知音”官方网站 http://www.phoenixmiles.com；http://ffp.airchina.com.cn；
2. “中国国航”客户端；
3. “中国国际航空”微信；
4. 国航系各成员公司官网；
5. 国航系各成员航空公司直属营业部、售票处；
6. “凤凰知音”常旅客计划非航空合作伙伴。

“凤凰知音”账户管理

账户信息管理

“凤凰知音”常旅客计划会根据您本人提供的真实、详尽的个人信息为您建立里程账户。账户信息包括您的中英文姓名、身份证件号码、出生日期、国籍、家庭或单位的邮寄地址、邮政编码、电子邮箱、联系电话和手机号码等。

您的身份证件号码和手机号码，是您登录“凤凰知音”网站和“中国国航”客户端等自助渠道重要认证信息。电子邮箱和邮寄地址信息，是您接收“凤凰知音”发送的信件或电子邮件等资讯的方式。为了您的账户安全和信息获取，如有相关信息变更请您尽快更新。

除了修改身份证件号码、姓名等关键信息需要与会员服务中心联系以外，其它信息修改和更新均可以通过“凤凰知音”网站或“中国国航”客户端办理。

账户密码管理

您里程账户的初始密码为卡号后 6 位数字。初始密码无法登录“凤凰知音”网站、消费里程。

通过“凤凰知音”网站入会的会员，您可直接使用入会时输入的密码作为交易密码，可以在网站上再次修改密码。

账户为初始密码或忘记密码，您可以登陆“凤凰知音”网站或“中国国航”移动客户端，通过身份验证后修改或找回密码。

如不符合信息要求或未通过验证，“凤凰知音”网站和“中国国航”客户端无法修改密码，需您本人前往国航系各成员航空公司直属营业部或售票处办理密码修改。办理时，请携带您本人的证件原件、知音卡实体卡或电子卡或卡号图片。

为保证您的里程账户安全，请不要以顺序 6 个数字（例如 123456）或相同的 6 个数字（例如 111111）设置密码，并请您保管好账户密码。

受让人

在兑换奖励客票和奖励升舱时，除您本人可使用里程外，您还能为您提前指定且拥有兑奖资格的受让人办理兑换。

您的账户可设置最多 8 名兑奖受让人。公司或法人实体不可作为兑奖受让人。

建立或变更兑奖受让人名单，受让人将在提交申请 60 天后获得兑奖资格。首次建立和删除受让人名单无需支付手续费；再次增加兑奖受让人，每次扣减 300 公里手续费。

为了避免兑奖资格生效过晚或有里程扣减，请您尽早填写并填写足够数量的受让人信息。

会员卡

“凤凰知音”实体卡：简称实体卡，根据会员级别对应相应卡样并打印有会员卡号、英文姓名等信息的特殊材质卡片。我们会为贵宾会员和儿童会员寄发实体卡，会员持实体卡享受权益和服务。普通会员无实体卡。

“凤凰知音”电子卡：简称电子卡，通过“中国国航”客户端、“中国国际航空”微信等电子设备软件展示或下载的会员卡图片。图片中显示会员卡号、英文姓名、会员级别等信息。各级别会员均可以下载电子卡。

“凤凰知音”里程累积

为了您能更多、更快地获得里程，我们为您精心选择了众多合作伙伴。无论您搭乘航班、入住酒店、使用信用卡签账、租用汽车，还是使用电信服务、参加旅游活动等，都可以累积里程。您还可以参加“凤凰知音”与合作伙伴不定期推出的促销活动，获得额外里程奖励。

在您阅读各合作伙伴里程累积的条件之前，还请您关注以下累积方面的提示。这些提示将有助于您更快速、准确地累积里程，并有助于您今后使用里程。

累积说明

常用术语

定级里程：是指您乘坐航班后累积且用于衡量升降会员级别标准的里程。

终白定级里程：是指您乘坐航班后累积且用于衡量升级至终身白金卡会员级别标准的里程，仅包含乘坐国航实际承运且挂 CA 代号的航班累积的里程。

定级航段：是指您乘坐航班后累积且用于衡量升降会员级别标准的航段数。

里程有效期：自航班飞行日期或消费日期的当月起 36 个月内有效。在里程有效期内，您可兑换里程奖励。里程到期如未使用，将自动作废。

总则

“凤凰知音”里程累积以公里为计算单位。

您在购票、办理乘机登记手续、接受或支付“凤凰知音”非航空合作伙伴提供的产品和服务时，请出示“凤凰知音”会员实体卡、电子卡或提供正确卡号，并妥善保存客票、电子客票行程单复印件、登机牌原件或在非航空合作伙伴处消费的账单。

里程进入账户后，您会收到累积提示短信（仅限中国大陆手机号码）。您也可以通过登录“凤凰知音”网站、“中国国航”客户端、“中国国际航空”微信或致电“凤凰知音”会员服务热线查询累积信息。

“凤凰知音”常旅客计划合作伙伴航空公司及非航空合作伙伴里程累积标准不尽相同且会不定期变动，我们会将调整信息第一时间公布在“凤凰知音”网站上，欢迎您随时登录查询。。

航空里程累积

您乘坐航班所累积的里程数是以国际航空运输协会（IATA）最新公布的始发地至目的地之间实际里程数为基准（此数值会进行不定期调整），再根据您旅行当日乘坐承运人航班的付费舱位等级和所对应的里程累积率计算。

您在购票和办理乘机登记手续时确认输入正确的会员卡号，里程将在航班起飞后 2 周内自动计入您的账户中。

您购票并且完成飞行后，才可累积里程。奖励客票、专包机客票、指定航班和特定舱位的客票不能累积里程。

“凤凰知音”常旅客计划不接受其他航空公司常旅客计划的里程转换，且同一次飞行记录只能在一家航空公司的常旅客计划中累积。请您在购票或办理乘机登记手续时，将希望累积的常旅客计划卡号告诉我们。

如客票变更承运人，无论自愿还是非自愿情况下，均按最终乘坐航班承运人标准累积里程。

非航空里程累积

您在非航空合作伙伴处累积里程的规则和里程数额，由非航空合作伙伴决定。

如需将非航空合作伙伴积分转换为“凤凰知音”里程时，您可向非航空合作伙伴提出申请，符合转换条件的里程将于申请之日起 2 个月内计入账户。

不同渠道累积里程的用途

在购票时，希望您能了解客票或电子行程单上显示的承运人和实际执行航班的承运人的相关代号。由于两者的不同，累积的里程会有不同的用途。

通过乘坐航班和在非航空合作伙伴处消费的里程均可兑换奖励。

	客票 承运人①	实际承运人	累积率
定级里程和定级航段②③	任何航空公司	星空联盟成员航空公司	根据实际承运航空公司舱位累积率计算
	国航系或星空联盟成员航空公司	国航系成员航空公司	
终白定级里程	国航	国航	

注：①客票承运人是指在电子客票行程单上显示的承运人。代号共享航班会出现客票显示承运人与实际承运人不同。
②星空联盟成员航空公司部分舱位可累积定级航段。
③不含星空联盟优连伙伴航空公司。

如何补录里程

	航空				非航空
	国航系	星盟	非星盟	星盟优连	
凭证	电子客票行程单				消费凭证
	登机牌原件或复印件				
	会员卡号				
途径	“凤凰知音”网站、“中国国航”客户端①、“中国国际航空”微信②			—	合作伙伴
	国航系各成员航空公司直属营业部或售票处③			—	
	95583 白金卡专线、95583 金卡专线、“凤凰知音”会员服务中心				
提出时限	完成飞行 5 天后至 6 个月内	完成飞行 14 天后至 6 个月内			完成消费 12 个月内

注：①客户端无法补录 CX（国泰）、KA（港龙）和 VS（维珍）里程 。
②微信无法补录星盟成员和 NX（澳门航）的里程。
③仅负责凭证收集。

“凤凰知音”贵宾会员升级和保级

如果您在连续 12 个月内（以整月为单位）定级里程或定级航段达到以下标准，即可成为或保持“凤凰知音”相应级别的贵宾会员。

“凤凰知音”每月执行一次贵宾卡升级，当您已确认接收到新升级的贵宾卡后，即可享受相应级别的贵宾会员服务。

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、优先候补和休息室候机等。

年满 12 周岁以上的“凤凰知音”会员，飞行达到指定标准可升级成为贵宾会员。

项目 \ 级别	银卡	金卡	白金卡	终身白金卡
会员卡样式				
星空联盟会员资格	星盟银卡	星盟金卡		
正常升级标准①	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	100 万公里②
“升级惠”标准③	——	银卡、金卡会员在前连续 4 年，每年的 1-12 月达到保级标准，且第 5 年 1-12 月达到金卡、白金卡正常升级标准的 70%，可分别升级至金卡、白金卡。		——
首次升级后的贵宾资格有效期④	升级当年至第三年的 3 月 31 日止			终身有效
保级标准⑤	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	——
保级后的贵宾资格有效期	保级当年至次年的 3 月 31 日止			——

注：

①如果您在连续 12 个月内（以整月为单位）定级里程或定级航段达到相应标准，即可升级。定级里程和航段的累积标准详见第 5-20 页“里程累积”的相关内容。

②指自会员入会以来乘坐国航实际承运且挂 CA 代号航班累积的定级里程。

③第 1 至第 4 年整年均为同一级别，4 年间每年 1 至 12 月份为评定期达到保级标准，第 5 年的 1 至 12 月份达到升级至高一级别标准的 70%，可在第 6 年的 3 月份升至高一级别。举例：您在 2013-2016 年整年是银卡会员，每年的 1-12 月期间达到了银卡保级标准，在 2017 年 1-12 月期间达到了正常升级金卡标准的 70%，即可在 2018 年 3 月升级金卡。

④达到正常升级标准，升级后的贵宾卡有效期。

⑤自贵宾卡有效截止日期推至上一年的 4 月 1 日，期间 12 个月内达到相应级别的保级标准，可保级。

“凤凰知音”里程兑换

当您累积的里程达到一定标准时，可以兑换以下产品：

国航系各成员航空公司实际承运且挂该航空公司代号的奖励客票和奖励升舱。

星空联盟成员航空公司实际承运且挂该航空公司代号的奖励客票和奖励升舱。

星空联盟优连合作伙伴航空公司实际承运且挂该航空公司代号的奖励客票。

非星空联盟伙伴航空公司实际承运且挂该航空公司代号的奖励客票。

登录“凤凰知音”网站的“知音商城”在线选购、兑换各种丰富精致的产品，仅限中国大陆地区配送。

各类产品兑奖规则和标准，请详见“凤凰知音”网站。

兑换飞行奖励须知

账户要求：

会员入会即有非航兑奖资格，但无航空兑奖资格。当您飞行累积达到 4 个定级航段后可再获得航空兑奖资格。

用于兑换奖励的里程须为同一会员账户累积的里程。

受让人也需获得兑奖资格。

奖励客票预订：

兑换星盟航空公司航班奖励客票时，您可提前预订座位。如距离航班起飞 96 小时以外预订，则须在预订后 72 小时内出票；如距离航班起飞 96 小时以内预订，则须在预订后 24 小时内出票。

航班要求：

兑换的奖励客票和奖励升舱必须是定期直达航班，代号共享航班和专包机航班不能兑换。奖励客票不能再办理奖励升舱。

兑换奖励客票和奖励升舱的航班实际承运人和航班代号必须为同一家航空公司，航班信息以系统查询结果为准。

每个航班上可用于兑换奖励客票和奖励升舱的座位数有限，且受各航空公司禁止兑换奖励日期的限制，您可咨询各实际承运航空公司。

出票要求：

兑换奖励涉及的一切税费和客票变更出现的税费差额须由您自行承担。

儿童或婴儿作为兑奖受让人，兑奖标准及规则与成人相同。

确定乘机旅客、航程、航班、乘机日期和兑奖舱位，并确定座位已订妥。

奖励客票自填开之日起一年内必须开始旅行，自首次旅行开始之日起，一年内运输有效。如奖励客票全部未使用，则从填开之日起，一年内有效。奖励升舱后的客票有效期，以升舱前付费客票有效期为准。

办理奖励升舱后，按原付费舱位累积里程。

兑换奖励客票和奖励升舱只针对散客会员或其受让人，如购买团队客票的会员或其受让人会无法办理。

兑换的奖励客票可为乘机人办理特殊服务，例如无成人陪伴儿童、申请地面轮椅等（担架旅客除外）可以使用里程兑换客票。请您兑换奖励前务必咨询国航系各成员航空公司特殊旅客相关服务要求，再与航班始发地的直属售票处咨询或办理相关手续。

我们只为客票上所列姓名的旅客提供运输，而且要求乘机人出示购票时提供相应的有效身份证件。

“凤凰知音”常旅客计划不更改其他常旅客计划所属航空公司填开的奖励客票。

兑换的飞行奖励改期 *

支付方式	兑奖航班范围		改期申请条件	国内客票	国际和地区客票
现金	国航系	奖励客票	客票有效期内	100 元人民币（或等值货币）/ 每次	300 元人民币（或等值货币）/ 每次
	星盟伙伴航空公司				
	星盟优连伙伴航空公司				
	非星盟伙伴航空公司				
	国航、深航、山航、澳门航	奖励升舱			
里程	国航、深航、山航	奖励客票	客票有效期内，航班起飞前，且为首次更改	每个航段改期费为，对应当前里程兑奖舱位 1/2 往返里程基础（平季）运价的 10%	

* 如国内一个城市有多个机场，当更改机场时，按奖励客票或升舱的改期办理。

兑奖飞行奖励后注意事项

兑换的奖励客票和奖励升舱不能更改乘机旅客姓名及航程，不能签转其他航空公司，不能退还里程。

在奖励客票有效期内，可以退还未使用航段的税费。

如奖励客票行程单或纸质客票遗失，可办理客票挂失手续，但不补发客票。其他运输规则详见《中国国际航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》、《中国国际航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》和《深圳航空公司顾客服务指南》、《山东航空股份有限公司旅客行李国内运输总条件》、《山东航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》等国航系各成员航空公司相关客票规定。

由于航空公司原因造成乘机旅客非自愿改变旅行计划，您可与国航系各成员航空公司直属营业部或售票处或地面服务人员联系办理相关手续。

兑换国航系成员航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则

兑换中国大陆地区奖励客票和奖励升舱的标准是以国际航协（IATA）最新发布的始发地目的地之间实际里程数为基准进行区域划分的，共分为 4 个兑奖区域。兑换国际奖励客票和奖励升舱是以区域进行划分的，共分为 12 个区域。如有区域调整，以系统查询结果为准。

中国大陆地区区域划分表

航程距离（公里）	航程举例
(A1) 0-800	北京至包头、北京至威海、杭州至青岛
(A2) 801-1,200	北京至哈尔滨、北京至上海、上海至沈阳
(A3) 1,201-2,000	北京至成都、成都至上海、 成都至广州
(A4) 2,000 以上	北京至海口、北京至拉萨

中国大陆国航航线区域划分

地区名称	包含省市
东北地区	辽宁、吉林、黑龙江
华北地区	北京、天津、河北、山西、内蒙古
华东地区	上海、山东、江苏、江西、安徽、浙江
华南地区	河南、湖北、湖南、福建、广东、广西
西北地区	陕西、甘肃、宁夏、新疆、青海
西南地区	重庆、四川、云南、贵州、西藏

国际及地区区域划分表

区域代码	区域名称	主要国家、地区或城市
A 区	中国大陆	北京、上海、广州、青岛、西安等
B 区	港、澳、台	香港、澳门、中国台湾
C 区	北亚	日本、韩国、朝鲜、蒙古
D 区	东南亚	新加坡、泰国、缅甸、印度尼西亚、越南等
E 区	南亚	印度
F 区	欧洲	俄罗斯、法国、英国、德国、意大利等
G 区	大洋洲	澳大利亚、新西兰
H 区	北美	美国、加拿大
I 区	南美	巴西
J 区	中美、加勒比海	古巴
K 区	夏威夷	美国夏威夷群岛
L 区	中东、非洲	南非、巴基斯坦、科威特、 阿拉伯联合酋长国、南非、埃塞俄比亚等

奖励客票

在同一承运人条件下，国内、国际往返奖励客票允许兑换缺口程客票，即回程的始发地与去程的目的地不同，或去程始发地与回程目的地不同。国际客票缺口程须在同一国家，美国夏威夷不适用此规则。国内客票缺口程须在同一地区，参见“中国大陆国航航线区域划分”。如，兑换航程为北京 - 旧金山 / 洛杉矶 - 北京的奖励客票；兑换航程为北京 - 哈尔滨 / 大连 - 北京的奖励客票。

往返奖励客票含不同区域和舱位时，兑奖标准按不同区域和舱位往返程运价的 1/2 之和计算。往返程客票包含不同承运人时，兑奖标准按各航段不同舱位的单程运价之和计算。

兑换国航系各成员航空公司实际承运奖励客票，最多可达 8 个航段。如为两段的奖励客票，要求第一段的目的城市必须与第二段的起始城市相同。

根据不同航线、承运人、乘机日期、兑换舱位，里程价格有淡旺季划分。

具体兑奖里程数如有变更，请登录“凤凰知音”网站查询。

中国大陆地区航线奖励客票兑换标准表（单位：公里）

航程距离（公里）	经济舱		公务舱		头等舱	
	单程	往返	单程	往返	单程	往返
(A1) 0-800	8,000	15,000	15,000	27,000	20,000	30,000
(A2) 801-1,200	12,000	22,000	21,000	35,000	25,000	37,000
(A3) 1,201-2,000	15,000	26,000	26,000	45,000	30,000	48,000
(A4) 2,000 以上	20,000	36,000	34,000	62,000	40,000	65,000

国航系（除澳门航）国际、地区航线奖励客票往返程兑换标准表（单位：千公里）

起始区域 / 目的区域		A 区			F 区			G 区			H 区			L 区		
		中国大陆			欧洲			大洋洲			北美			中东		
舱位		经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
B 区	港、澳、台	45	90	120												
C 区	北亚	45	80	120												
D 区	东南亚	50	110	170												
E 区	南亚	50	70	100												
F 区	欧洲	90	180	260	35	50	60							60	110	150
G 区	大洋州	100	200	280				26	50	80						
H 区	北美	100	200	280												
I 区	南美	140	190	240	90	130	180									
J 区	中美、加勒比海	120	180	240							40	72	100			
K 区	夏威夷	100	200	280												
L 区	中东、非洲	50	90	130	60	110	150							35	50	60

国航系（除澳门航）国际、地区航线奖励客票单程兑换标准表（单位：千公里）

起始区域 / 目的区域		A 区			F 区			G 区			H 区			L 区		
		中国大陆			欧洲			大洋洲			北美			中东		
舱位		经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
B 区	港、澳、台	25	53	75												
C 区	北亚	25	47	75												
D 区	东南亚	30	60	98												
E 区	南亚	30	45	65												
F 区	欧洲	50	100	150	18	32	42							35	59	81
G 区	大洋州	60	110	155				15	32	45						
H 区	北美	60	120	160												
I 区	南美	100	120	160	50	80	120									
J 区	中美、加勒比海	80	120	160							20	44	60			
K 区	夏威夷	60	120	160												
L 区	中东、非洲	30	45	65	35	59	81							20	30	40

澳门航奖励客票兑换标准表（单位：千公里）

航线		经济舱		公务舱	
		单程	往返	单程	往返
澳门	中国大陆	25	45	53	90
澳门	台湾	25	45	53	90
澳门	东南亚	25	45	53	90
澳门	日韩	30	50	55	95

奖励升舱

奖励升舱只能升舱至相邻舱位。

如果航班是头等舱和经济舱的布局，则允许从经济舱升至头等舱，兑换标准为经济舱升至公务舱和公务舱升至头等舱所需里程的总和。

国航实际承运且挂国航代号的纯国内航班中，公务舱无法办理里程升舱至头等舱。经济舱无法办理里程升舱至公务舱，只能由经济舱升至头等舱，兑换标准为经济舱升至公务舱和公务舱升至头等舱所需里程的总和。

兑换奖励升舱后，里程仍按升舱前的付费舱位累积，客票有效期以升舱前的付费舱位有效期为准。如升舱后提出自愿签转，按升舱前的付费舱位办理签转，但用于升舱的里程不予以退还。如升舱后提出自愿改期，在付费客票有效期内允许改期且能订妥座位的情况下，按奖励升舱后舱位的变更标准交纳改期费。

如果由于升舱而产生了税费变更，需补缴。

在部分国航指定机场，您本人还可以在办理乘机登记手续时，兑换由本站始发航班的奖励升舱。机场包括，北京、上海、成都、武汉、重庆、温哥华、伦敦、法兰克福、罗马、斯德哥尔摩、莫斯科、巴黎、悉尼、墨尔本、新加坡、雅加达、香港。只须您持有订妥座位的电子客票，在起飞前 3 小时至起飞前 75 分钟办理。由于系统限制，购票订座记录中只能有您本人的姓名记录时才可办理，您可致电 95583 确认或变更。详细规则及实施航线，请您详见“凤凰知音”网站。

奖励升舱适用订座舱位表

承运航空公司 *	公务舱	超级经济舱	超级经济折扣舱	经济舱一类	经济舱二类	经济舱三类	经济舱四类
	升至头等舱	升至公务舱					
国航 / 大连航 / 内蒙航	J C D Z R	G	E	国际：Y B 国内：Y B M U	国际：M U H Q V 国内：H Q V	W S T	L K
深航	C D	G	—	国际：Y B 国内：Y B M U	国际：M U H Q V 国内：H Q V	国际：W S E 国内：W S E J T R Z	国际：T L K 国内：L K
山航	C D	W	R	国际：Y B 国内：Y B M H	国际：M H K L Q G 国内：K L P Q G	国际：V U S 国内：V U Z J S	T E
澳门航	—	—	—	Y B	M U H Q V	W S T	L G E R

* 未列明的国航系成员航空公司和舱位，无法办理奖励升舱。

国航系中国大陆地区航线奖励升舱兑换标准表（单位：公里）

舱位 航程距离（公里）	公务舱	超级经济舱	超级经济折扣舱	经济舱一类	经济舱二类	经济舱三类	经济舱四类
	升至头等舱	升至公务舱					
(A1)0-800	5,000	5,000	6,000	5,000	8,000	10,000	15,000
(A2)801-1,200	6,000	6,000	7,000	6,000	12,000	15,000	18,000
(A3)1,201-2,000	8,000	8,000	9,000	8,000	15,000	18,000	22,000
(A4)2,000 以上	12,000	12,000	10,000	12,000	20,000	22,000	25,000

国航系（除澳门航）国际、地区航线奖励升舱兑换标准表（单位：千公里）

起止区域 \ 起止舱位		公务舱	超级经济舱	超级经济折扣舱	经济舱一类	经济舱二类	经济舱三类	经济舱四类
		升至头等舱	升至公务舱					
A 区 中国大陆	B 区 港澳台	20	10	13	10	20	30	50
	C 区 北亚	20	10	13	10	20	30	50
	D 区 东南亚	20	15	18	15	25	40	70
	E 区 南亚	20	15	18	15	25	40	170
	F 区 欧洲	50	40	50	40	60	90	170
	G 区 大洋洲	50	40	50	40	60	90	170
	H 区 北美	50	40	50	40	60	90	170
	I 区 南美	85	55	70	55	85	120	170
	J 区 中美、加勒比海	68	47	60	47	72	100	170
	K 区 夏威夷	50	40	50	40	60	90	170
	L 区 中东、非洲	30	20	25	20	30	50	90
F 区 欧洲	F 区 欧洲	25	15	18	15	25	40	70
	I 区 南美	50	35	42	35	50	80	160
	L 区 中东、非洲	25	17	20	17	25	40	80
G 区 大洋洲	G 区 大洋洲	15	10	13	10	15	30	50
H 区 北美	J 区 中美、加勒比海	50	35	42	35	50	80	160
L 区 中东、非洲	L 区 中东、非洲	25	15	18	15	25	40	70

澳门航奖励升舱兑换标准表（单位：千公里）

航线		经济舱一类	经济舱二类	经济舱三类	经济舱四类
		升至公务舱			
澳门	中国大陆	10	20	30	50
澳门	台湾	10	20	30	50
澳门	东南亚	10	20	30	50
澳门	日韩	20	22	33	55

兑换星空联盟合作伙伴航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则

星盟兑奖区域划分表

区域代码	范围	主要国家或城市
A 区	中国大陆	
B 区	香港、澳门、台湾	
C 区	北亚	日本、朝鲜、韩国、蒙古
D 区	东南亚	文莱、柬埔寨、印尼、老挝、马来西亚、缅甸、菲律宾、新加坡、泰国、越南
E 区	南亚	亚美尼亚、阿塞拜疆、孟加拉、不丹、印度、吉尔吉斯斯坦、马尔代夫、尼泊尔、巴基斯坦、斯里兰卡、塔吉克斯坦、乌兹别克斯坦
F 区	欧洲	阿尔巴尼亚、安道尔共和国、奥地利、白俄罗斯、比利时、波斯尼亚、黑塞哥维那、保加利亚、克罗地亚、塞浦路斯、丹麦、爱沙尼亚、芬兰、法国（不包括瓜德罗普岛和马提尼克岛）、马其顿、乔治亚苏维埃社会主义共和国、德国、希腊、匈牙利、爱尔兰共和国、意大利、哈萨克斯坦、拉脱维亚、列支敦士登、立陶宛、卢森堡公国、马耳他、荷兰（不包括荷兰东印度群岛）、挪威、波兰、葡萄牙（不包括马德拉）、罗马尼亚、俄罗斯联邦共和国、塞尔维亚共和国、斯洛伐克共和国、斯洛文尼亚、西班牙（不包括加纳利群岛）、瑞典、瑞士、土耳其、土库曼斯坦、英国、乌克兰
G 区	大洋洲	澳大利亚、库克群岛、斐济、法属波利尼亚、新喀里多尼亚（岛）、新西兰、巴布亚新几内亚、诺福克岛、萨摩亚群岛、汤加、瓦努阿图
H 区	北美	加拿大、美国（包括关岛、美属马里亚纳群岛）
I 区	南美	阿根廷、玻利维亚、巴西、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、圭亚那、巴拉圭、秘鲁、苏里南、乌拉圭、委内瑞拉
J 区	中美、加勒比海	安提瓜岛、巴布达岛、阿鲁巴岛、巴哈马群岛、巴巴多斯岛、伯利兹城、百慕大群岛、开曼群岛、哥斯达黎加、古巴、多米尼加共和国、萨尔瓦多、格林纳达、瓜德罗普岛、危地马拉、海地、洪都拉斯、牙买加、马提尼克岛、墨西哥、荷兰东印度群岛、尼加拉瓜、巴拿马、波多黎各、圣路易斯、圣卢西亚、圣文森特及格林纳丁斯、特立尼达岛和多巴哥岛、凯科斯群岛、美属维尔京群岛
K 区	夏威夷	夏威夷群岛
L 区	中东、非洲	安哥拉、贝宁湾、博茨瓦纳、布基纳法索、巴林群岛、布隆迪、喀麦隆、加纳利群岛、佛得角群岛、中非共和国、乍得、科特迪瓦、刚果（金沙萨）、吉布提、赤道几内亚、厄立特里亚、埃塞俄比亚、埃及（阿拉伯共和国）、加蓬、冈比亚、加纳、几内亚比绍、伊朗、以色列、约旦、科威特、肯尼亚、黎巴嫩、莱索托、利比亚、马达加斯加民主共和国、马德拉、马拉维、马里、毛里塔尼亚、毛里求斯、摩洛哥、莫桑比克、纳米比亚、尼日尔、尼日利亚、阿曼、卢旺达、卡塔尔、沙特阿拉伯、塞内加尔、塞舌尔、塞拉利昂、索马里、南非、苏丹、叙利亚、坦桑尼亚、多哥、突尼斯、乌干达、阿拉伯联合酋长国、也门共和国、赞比亚、津巴布韦

奖励客票

兑换同一区域内的往返旅行，允许在折返点缺口，但缺口必须在同一个国家。兑换跨区域的往返旅行，允许在两个旅行方向的始发地区域或者目的地区域中途各停留一次，并允许各有一个缺口，缺口必须在同一个国家。中途每停留（或转机）一次无论何种舱位另加 10,000 公里里程。

兑换环球程，仅允许沿同一方向跨三个区域顺序旅行，所跨的三个区域须分属 IATA 的一区、二区和三区。每个区域允许免费中途停留（含转机）两次，全程免费中途停留（含转机）最多 5 次，全程总航段数不得超过 8 段。环球程允许缺口，缺口必须在同一个国家。如航程中有不同舱位，全程兑奖标准须按最高等级舱位计算。

星空联盟成员航空公司奖励客票单程兑换标准表 1（单位：千公里）

从 / 至	A 区			B 区			C 区			D 区		
	中国大陆			港、澳、台			北亚			东南亚		
舱位	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
A 区	25.8	45.6	48									
B 区	33	64.8	75.6	21.6	28.2	38.4						
C 区	36	63.6	81.6	36	57.6	72	24	38.4	43.2			
D 区	36	79.2	122.4	30	42	48	39	54.6	62.4	24	38.4	43.2
E 区	43.2	64.8	77.4	46.2	69.6	82.8	57	84.6	100.8	36	50.4	57.6
F 区	66	123.6	171.6	51	81.6	102	78	124.8	156	60	96	120
G 区	78	147.6	178.8	45	67.8	81	78	117	140.4	51	71.4	81.6
H 区	72	142.8	183	66	105.6	132	60	96	126	76.8	123	153.6
I 区	96	153.6	192	90	135	180	66	99	118.8	85.8	129	154.2
J 区	90	135	180	90	135	180	60	96	126	90	126	144
K 区	90	135	180	78	117	156	72	115.2	144	78	117	140.4
L 区	76.2	106.2	122.4	78	117	156	89.4	134.4	161.4	72	100.8	115.2

星空联盟成员航空公司奖励客票单程兑换标准表 2（单位：千公里）

从 / 至	E 区			F 区			G 区			H 区		
	南亚			欧洲			大洋洲			北美		
舱位	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
E 区	26.4	42	52.8									
F 区	85.8	137.4	171.6	24	36	43.2						
G 区	99	148.8	178.8	96	153.6	192	24	45	69			
H 区	82.8	124.2	165	66	99	132	75	112.8	150	37.2	55.8	74.4
I 区	85.8	129	154.2	72	115.2	144	72	115.2	144	66	99	132
J 区	84	117.6	134.4	84	117.6	134.4	66	105.6	132	48	72	96
K 区	78	117	140.4	87	130.2	160.8	78	117	140.4	60	96	120
L 区	99	129	148.8	69	153.6	207.6	90	135	162	82.8	124.2	165.6

星空联盟成员航空公司奖励客票单程兑换标准表 3（单位：千公里）

从 / 至	I 区			J 区			K 区			L 区		
	南美			中美、加勒比海			夏威夷			中东、非洲		
舱位	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
I 区	24	36	43.2									
J 区	33	52.8	66	24	36	43.2						
K 区	78	117	156	51	71.4	81.6						
L 区	82.8	124.2	207	84	117.6	134.4	87	130.2	160.8	30	42	51

星空联盟成员航空公司奖励客票往返程兑换标准表 1（单位：千公里）

从 / 至	A 区			B 区			C 区			D 区		
	中国大陆			港、澳、台			北亚			东南亚		
舱位	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
A 区	43	76	80									
B 区	55	108	126	36	47	64						
C 区	60	106	136	60	96	120	40	64	72			
D 区	60	132	204	50	70	80	65	91	104	40	64	72
E 区	72	108	129	77	116	138	95	141	168	60	84	96
F 区	110	206	286	85	136	170	130	208	260	100	160	200
G 区	130	246	298	75	113	135	130	195	234	85	119	136
H 区	120	238	305	110	176	220	100	160	210	128	205	256
I 区	160	256	320	150	225	300	110	165	198	143	215	257
J 区	150	225	300	150	225	300	100	160	210	150	210	240
K 区	150	225	300	130	195	260	120	192	240	130	195	234
L 区	127	177	204	130	195	260	149	224	269	120	168	192

星空联盟成员航空公司奖励客票往返程兑换标准表 2（单位：千公里）

从 / 至	E 区			F 区			G 区			H 区		
	南亚			欧洲			大洋洲			北美		
舱位	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
E 区	44	70	88									
F 区	143	229	286	40	60	72						
G 区	165	248	297	160	256	320	40	75	115			
H 区	138	207	275	110	165	220	125	188	250	62	93	124
I 区	143	215	257	120	192	240	120	192	240	110	165	220
J 区	140	196	224	140	196	224	110	176	220	80	120	160
K 区	130	195	234	145	217	268	130	195	234	100	160	200
L 区	165	215	248	115	256	346	150	225	270	138	207	276

星空联盟成员航空公司奖励客票往返程兑换标准表 3（单位：千公里）

从 / 至	I 区			J 区			K 区			L 区		
	南美			中美、加勒比海			夏威夷			中东、非洲		
舱位	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱	经济舱	公务舱	头等舱
I 区	40	60	72									
J 区	55	88	110	40	60	72						
K 区	130	195	260	85	119	136						
L 区	138	207	248	140	196	224	145	217	268	50	70	85

星空联盟成员航空公司奖励客票环球程兑换标准表（单位：千公里）

环球程	
经济舱	230
公务舱	299
头等舱	345

星空联盟优连合作伙伴公司奖励客票兑换标准

兑奖标准参见“兑换国航系成员航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则”中兑换奖励客票部分。

奖励升舱

适用于指定星空联盟合作伙伴航空公司实际承运且挂该航空公司代号的航班，通过扣减里程将您和您的受让人的舱位升级。办理乘机登记手续、休息室使用及免费行李额等也按升舱后的标准执行。

新加坡航空公司的 B777-300ER、A-380 和 A340-500 机型，不允许兑换奖励升舱。团体优惠客票、奖励客票、AD/ID 客票不适用星空联盟奖励升舱。

兑换星空联盟奖励升舱需登录“凤凰知音”网站办理。

星空联盟奖励升舱的申请兑换时间，依据实际承运航空公司规定，一般为起飞前 24 小时以外或 7 天以外，具体见实际承运航空公司网站。

经济舱允许升舱舱位以网站中各实际承运人可显示舱位为准。

根据实际承运航空公司奖励升舱座位空余情况进行申请，不接受候补。奖励升舱只能按相邻舱位升舱，如果航班是经济舱和头等舱的布局，则允许申请。

“凤凰知音”会员办理时，只接受最多 4 人一同升舱，最多可同时使用 4 个账户扣减里程，账户数不得大于升舱人数。每次操作只可对一个航段进行升舱，同一订座记录的旅客须全部升舱。如果原订座记录人数超出 4 人或非全部旅客升舱，则须先由实际承运航空公司将订座记录进行分离后再申请升舱。

奖励升舱确认后，如要变更请直接与实际承运航空公司联系办理。由于航空公司原因而导致的非自愿变更或降舱，里程退回账户。

婴儿旅客、带宠物的旅客、无成人陪伴儿童等是否可以申请星空联盟升舱，需依据实际承运航空公司规定。

特殊服务申请如座位号预订、轮椅或者特殊餐食等，在申请星空联盟奖励升舱之后，请重新向实际承运航空公司提出。

会员兑换奖励升舱后，里程仍按升舱前的付费舱位累积，且定妥的原舱位座位将被取消。

如果由于升舱而导致产生了税费，由会员自行补缴。如：从英国机场出发的旅客需付“英国航空旅客税（AIR PASSENGER DUTY）”、从法国机场出发的旅客需付“国际联合税（AIR PASSENGER SOLDARITY TAX）”。

兑换其他伙伴航空公司奖励客票的规则

兑换香港国泰航空公司或港龙航空公司奖励客票

兑换奖励客票适用的航线：所有国泰航或者港龙航实际承运的定期航班，但国泰航、港龙航与其他航空公司合作的代号共享航班不在此合作范围内。

香港国泰航空公司和港龙航空公司兑奖区域划分

地区	国家
亚洲	菲律宾、马来西亚、新加坡、泰国、印度尼西亚、印度、巴基斯坦、斯里兰卡（不包括中国、日本、韩国）
中东	阿拉伯联合酋长国、巴林、沙特阿拉伯
西南太平洋	澳大利亚、新西兰
欧洲	英国、意大利、法国、德国、荷兰
北美	美国、加拿大

“凤凰知音”会员兑换国泰航或港龙航航班奖励客票标准（单位：千公里）

航程	经济舱		公务舱		头等舱	
	单程	往返	单程	往返	单程	往返
香港 – 中国大陆	30	50	40	60	60	80
香港 – 台湾	25	40	35	60	45	80
香港 – 日本、韩国	30	50	35	60	45	80
香港 – 亚洲	40	70	55	100	90	170
香港 – 中东和北非	40	70	55	100	90	170
香港 – 西南太平洋	40	70	55	100	90	170
香港 – 欧洲和非洲南部	47.5	85	52.5	95	60	110
香港 – 北美	60	120	105	200	155	300
台湾 – 日本、韩国	20	30	30	50	40	70
亚洲 – 中东 孟买 – 迪拜 曼谷 – 迪拜	30	50	35	60	45	80
亚洲之内 新加坡 – 雅加达 新加坡 – 科伦坡 曼谷 – 新加坡 曼谷 – 科伦坡 曼谷 – 卡拉奇 曼谷 – 孟买	30	50	35	60	45	80
北美之内 温哥华 – 纽约 v.v.	35	60	55	100	90	170

注意事项：

1. 此合作不涉及兑换升舱奖励和贵宾会员的特殊服务。

2. 国泰航或港龙航与其它航空公司合作的代号共享航班不在此合作范围内。

3. 在客票有效期内，“凤凰知音”会员兑换国泰航奖励客票如有更改，更改规则和“凤凰知音”奖励客票规则一致。

兑换立荣航空公司奖励客票

兑换奖励客票适用的航线：会员可兑换立荣航空公司实际承运且挂 B7 代号航班的往返奖励客票。

“凤凰知音”会员兑换奖励客票标准（单位：千公里）

航段	经济舱	公务舱
亚洲区域内	60	80
亚洲至大洋洲 v.v.	160	210
亚洲至美洲 v.v.	160	210
亚洲至欧洲 v.v.	160	210

兑换维珍航空公司奖励客票

兑换奖励客票适用的航线：会员可在国航与维珍航代号共享航班上兑换往返程奖励客票。

“凤凰知音”会员兑换奖励客票标准（单位：千公里）

航段	经济舱	公务舱
上海 - 伦敦	90	170

注意事项：只允许兑换往返程，不允许兑换豪华经济舱。

兑换天马航空公司奖励客票

兑换奖励客票适用的航线：会员可在天马航空公司实际承运且挂 JJ/PZ 代号的航班上兑换奖励客票。

“凤凰知音”会员兑换奖励客票标准（单位：千公里）

航程	经济舱		公务舱		头等舱	
	单程	往返	单程	往返	单程	往返
南美境内	24	40	36	60		
南美至北美 (V.V)	66	110	99	165	132	220
南美至欧洲 (V.V)	72	120	115.2	192	144	240

服务费用

服务项目	终身白金卡 / 白金卡 / 金卡	银卡	普卡	儿童卡
补卡	免	800 公里	——	800 公里

兑奖渠道

兑换渠道 / 兑换奖励	“凤凰知音”网站	“中国国航”客户端	致电会员服务热线	前往国航系各成员航空公司直属营业部或售票处①②	乘机登记柜台	适用范围
国航系各成员航空公司的奖励客票	√	国航航班	√	√	——	为本人及有效户口内的受让人账中您的宝贝
国航系各成员航空公司的奖励升舱③	——	——	√	√	——	
星空联盟成员航空公司奖励客票	——	——	√	√	——	
星空联盟成员航空公司奖励升舱	√	——	指导办理	——	——	
星空联盟优连合作伙伴航空公司奖励客票	——	——	√	√	——	
非星盟伙伴航空公司奖励客票	——	——	√	√	——	
奖励客票改期④	——	——	√	√	——	
知音商城产品⑤	√	√	——	——	——	不限

注：

① 请携带您的会员卡（含电子卡）、您本人和受让人的有效身份证件，凭账户密码办理。为您代办业务的代办人，也需出示身份证件原件。

② 澳门航仅可填开和处理票号为 675 开始的澳门航或国航的奖励客票和奖励升舱。

③ 西藏航无兑换奖励升舱服务。

④ 用里程支付国航、深航和山航奖励客票的改期费。

⑤兑奖规则和标准详见“凤凰知音”网站，仅限中国大陆地区配送。

“知音宝贝”儿童会员

“知音宝贝”儿童卡是专为 2-12 周岁（未满）的儿童会员设计的。通过“凤凰知音”网站申请。儿童卡必须与一成人卡进行关联，每张儿童卡只允许有 1 位关联人。儿童会员乘坐航班的里程累积标准为成人会员的 50%。儿童会员累积的里程，除了可以兑换奖励客票和奖励升舱外，还可以在“知音商城”儿童商品兑换区域兑换产品。

儿童会员里程账户可以接受关联成人账户的有效里程转让。

取消转赠里程，需要通过“凤凰知音”网站操作，取消及申请的期限均是从您申请转赠之日起 12 个月有效。当儿童会员年满 12 周岁时，自动取消与成人卡的关联，同时转赠也会取消。

知音宝贝卡的关联人可以更换，是从您设置后的 6 个月后方可更换。

宝贝卡使用里程兑换奖励客票标准与成人卡一样。

“知音宝贝”儿童卡不进行升级，儿童会员年满 12 周岁将自动成为“凤凰知音”会员。有关儿童卡的其它规则与“凤凰知音”卡规则相同，详尽规则参见“凤凰知音”网站。

会员资讯服务

获取里程信息：您可以通过“凤凰知音”网站、“中国国航”客户端、“中国国际航空”微信、会员服务热线、里程账单、国航系各成员航空公司直属营业部或售票处获得有关里程的信息。

“凤凰知音”网站：登录后，您可以全方位了解到“凤凰知音”的各种资讯，并为您提供更多查询功能和自助服务。

里程账单：您可登录“凤凰知音”网站查询里程账单。每月您会收到包括里程小结、里程活动明细、近期促销信息等资讯。

知音快讯：《知音快讯》是“凤凰知音”为您准备的专属电子杂志，内容包括国航系各成员航空公司特惠客票、里程促销信息，并且具备里程账单的功能，让您掌握资讯、轻松出行。只要您在“凤凰知音”留存了您的电子邮箱地址，每月就可以方便获取。

会员须知

每位“凤凰知音”会员仅限申请一个知音卡账户，便于里程的累积、兑奖和升级。会员应及时更新账户信息和保护账户密码安全，不向未经授权的代办人透露，以确保您里程累积和兑奖的安全。

法律条款

“凤凰知音”常旅客计划有权在任何时候更改相关任何规定或终止常旅客计划，即使计划的修改或终止会影响会员累积里程或兑换奖励的权利，且不承担事先通知的义务。

如通讯地址有所变更，请您及时通知“凤凰知音”。对于因地址错误导致邮件遗失、延误或过期，“凤凰知音”不承担责任。

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）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。

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（香港、澳门、台湾地区的法律除外）。

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或印刷问题未能及时更新，最新内容以“凤凰知音”网站公布为准。

本手册自 2018 年 1 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
ADRIA	JP	亚德里亚航空公司
AEGEAN	A3	爱琴海航空公司
AIR CANADA	AC	加拿大航空公司
AIR INDIA	AI	印度航空公司
AIR NEW ZEALAND	NZ	新西兰航空公司
ANA	NH	全日空航空公司
ASIANA AIRLINES	OZ	韩亚航空公司
Austrian	OS	奥地利航空公司
Avianca	AV	中美洲航空公司
Avianca	O6	哥伦比亚航空巴西公司
brussels airlines	SN	布鲁塞尔航空公司
CopaAirlines	CM	巴拿马航空
CROATIA AIRLINES	OU	克罗地亚航空公司
EGYPTAIR	MS	埃及航空公司
Ethiopian	ET	埃塞俄比亚航空公司
EVA AIR	BR	台湾长荣航空公司
LOT POLISH AIRLINES	LO	波兰航空公司
Lufthansa	LH	汉莎航空公司
SAS	SK	斯堪的纳维亚航空公司
深圳航空 Shenzhen Airlines	ZH	深圳航空公司
SINGAPORE AIRLINES	SQ	新加坡航空公司
SOUTH AFRICAN AIRWAYS	SA	南非航空公司
SWISS	LX	瑞士国际航空公司
TAP PORTUGAL	TP	葡萄牙航空公司
THAI	TG	泰国航空公司
TURKISH AIRLINES	TK	土耳其航空公司
UNITED	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
	HO	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
UNI AIR 立榮航空	B7	台湾立荣航空公司
CATHAY PACIFIC	CX	国泰航空公司
DRAGONAIR 港龍航空	KA	港龙航空公司
atlantic	VS	维珍航空公司
TAM	JJ	巴西天马航空公司

国航系成员航空公司

图标	代码	航空公司名称
AIR CHINA	CA	中国国际航空公司
深圳航空 Shenzhen Airlines	ZH	深圳航空公司
山東航空公司 SHANDONG AIRLINES	SC	山东航空股份有限公司
AIR MACAU 澳門航空	NX	澳门航空公司
大连航空 DALIAN AIRLINES	CA	大连航空有限责任公司
AIR CHINA 中国国际航空内蒙古有限公司	CA	中国国际航空内蒙古航空公司
西藏航空	TV	西藏航空有限责任公司

联系我们

“凤凰知音”会员服务中心（北京）

电话：+86-10-95583 或 4006-100-666
传真：+86-10-59281560
电子信箱：ffp@airchina.com

“凤凰知音”会员服务中心（深圳）

电话：+86-10-4008-808-666
传真：+86-755-86335468
电子邮箱：phoenixmiles@shenzhenair.com
邮寄地址：广东省深圳市南山区科技园高新中四道 31 号研祥科技大厦 12 楼 A 单元
邮编：518000

“凤凰知音”会员服务中心（济南）

电话：+86-531-95369-3

国航销售服务热线

电话：+86-10-95583
传真：+86-10-95583-1-0

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

“凤凰知音”网站

http://www.phoenixmiles.com
http://ffp.airchina.com.cn

