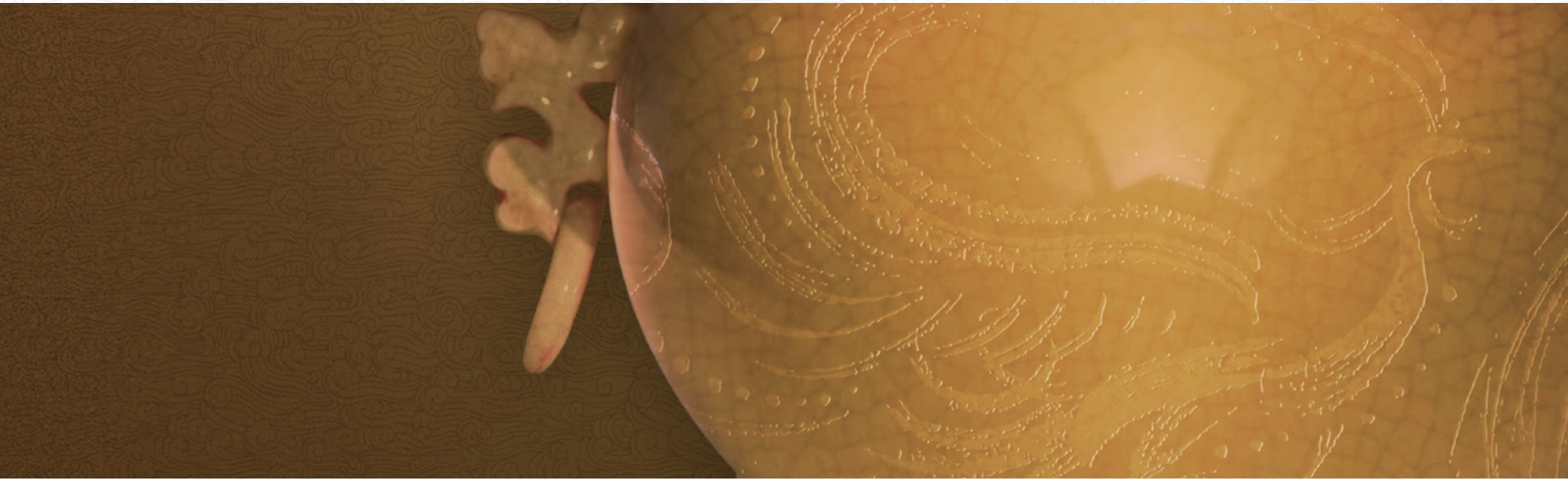


A STAR ALLIANCE MEMBER 

凤凰知音 贵宾会员手册

PHOENIXMILES ELITE MEMBER'S GUIDE



贵宾会员服务热线

电话：95583或4006-100-666-1-3

传真：(+8610) 84798686

电子邮箱：ffvip@airchina.com



2016年第4版





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。无论在任何何地，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！





03

“凤凰知音” 贵宾会员级别
定级标准

04

“凤凰知音” 贵宾会员权益

13

“凤凰知音” 里程累积

里程用途
里程入账时长
里程入账确认
里程有效期
里程补录



15

“凤凰知音” 里程兑换

里程账户受让人
里程账户密码
兑换渠道
兑换规则 and 标准
服务费用

18

“凤凰知音” 法律条款

附表
联系我们



凤凰知音 贵宾会员级别

定级标准

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	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13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2012-2015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2016年1-12月期间达到了正常升级金卡标准的70%，即可在2017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4月1日，期间12个月内达到相应级别的保级标准，可保级。

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

凤凰知音 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

权益 \ 级别	终身白金卡/白金卡	金卡	银卡
获得额外里程奖励①	50%	30%	25%
优先保留付费客票订座②	至航班起飞前48小时		—
优先保证付费客票座位③	航班起飞前48小时之内	航班起飞前72小时之内	—
优先保证奖励客票/奖励升舱座位④	●	●	▲⑤
优先购票和机场候补⑥	●	●	●
优先办理乘机登记手续⑦	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
贵宾会员额外免费行李额⑧	30公斤/1件	20公斤/1件	20公斤/1件
优先提取行李	▲	▲	—
享用休息室⑨	可邀请1名旅客与您本人一同进入头等舱休息室⑩	可邀请1名旅客与您本人一同进入公务舱休息室⑩⑪	▲⑫⑬
优先登机	▲	▲	—
航班不正常⑭	头等舱旅客待遇	公务舱旅客待遇⑮	公务舱旅客的住宿待遇⑯

注：● 可提供该服务 ▲ 在条件允许的情况下可提供该服务

- ① 除累积飞行里程外，还可以按实际购票舱位获得额外里程奖励。该里程作为非定级里程，与飞行里程同时进入账户。客票上填写的承运人与实际承运人相同才能获得贵宾额外里程奖励。
- ② 如果您预订了头等舱、公务舱、经济舱的普通票价客票且并未出票时，您的订座将尽量被保留至航班起飞前48小时。本服务不适用于西藏航和澳门航。
- ③ 如果您在航班起飞前48小时或72小时内购买头等舱、公务舱、经济舱的普通票价客票，您只需拨打95583，我们将优先保证您购买到并如期成行。本服务不适用于西藏航和澳门航。
- ④ 终身白金卡、白金卡和金卡会员本人申请O/I/X舱兑换奖励机票或升舱不受禁兑期限制。如遇特殊日期旅行，由于座位资源有限，请您提早向会员中心提出奖励客票或奖励升舱的座位申请，我们将优先保证您的兑换。本服务不适用于西藏航。

- ⑤ 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或山航的会员服务中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。
- ⑥ 遇同时候补同等舱位的旅客，我们将为您提供优先于其他级别会员的候补服务（级别候补顺序为终白、白金、金、银；同级别会员候补相同舱位，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。

- ⑦ 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。

- ⑧ 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）。

- ⑨ 会员本人持卡可进入所乘航班实际承运航空公司的休息室。乘坐国航、深航实际承运航班，可进入星空联盟金卡休息室。澳门航可用签约休息室有：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、贵阳、台北、高雄、东京、大阪、福岡、首尔、曼谷机场贵宾室。

- ⑩ 受邀人乘坐航班要求：

会员本人乘国航实际承运且挂CA代号航班时，受邀人限乘当日星空联盟成员实际承运航班。

会员本人乘深航实际承运且挂ZH代号航班时，受邀人限乘当日星空联盟成员实际承运航班。

会员本人乘山航实际承运且挂SC代号航班时，受邀人限乘当日同一航班。

会员本人乘西藏航实际承运且挂TV、CA代号航班时，受邀人限乘当日同一航班。

会员本人乘澳门航实际承运且挂NX代号航班时，受邀人限乘当日同一澳门航实际承运且挂NX代号航班。

- ⑪ 机场未设置公务舱休息室时，可在头等舱休息室候机。

- ⑫ 乘坐以下机场始发的国航实际承运且挂CA代号国际航班或深航实际承运且挂ZH代号国际航班时，免费进入国航或深航自营国际公务舱休息室候机。

国航自营公务舱休息室：北京首都国际机场T3航站楼、成都双流国际机场、天津滨海国际机场；

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

深航尊鹏阁：深圳宝安国际机场尊鹏阁、无锡硕放机场尊鹏阁、沈阳桃仙国际机场尊鹏阁、南京禄口机场尊鹏阁、西安咸阳机场尊鹏阁。

- ⑬ 乘坐以下机场始发的国航实际承运且挂CA代号国内航班或深航实际承运且挂ZH代号国内航班时，可消费1500公里进入如下休息室候机：

国航自营公务舱休息室：北京首都国际机场T3航站楼、成都双流国际机场、天津滨海国际机场、呼和浩特白塔国际机场、上海虹桥国际机场、上海浦东国际机场2号航站楼、杭州萧山国际机场和重庆江北国际机场；

深航尊鹏阁：深圳宝安国际机场、无锡硕放国际机场、沈阳桃仙国际机场、南京禄口国际机场和西安咸阳国际机场。

- ⑭ 乘澳门航承运航班，航班不正常时无会员服务。
- ⑮ 乘西藏航承运航班，且无公务舱服务标准时，金卡会员在航班不正常时，同头等舱旅客待遇。
- ⑯ 乘西藏航承运航班，且无公务舱服务标准时，银卡会员在航班不正常时，同经济舱旅客待遇。

乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班

权益	级别	星空联盟金卡	星空联盟银卡
优先办理乘机登记手续		●	—
20公斤/1件额外免费行李额		●	—
快速安检通道		星盟为旅客提供了快捷流畅的机场安检通关服务，可以在全球多个机场无需排队快速通过安检。涉及此服务其他机场名单，请访问 www.staralliance.com/gold-track 。	—
享用机场休息室		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。	—
优先登机		▲	—
优先提取行李		▲	—
优先订座候补		●	●
优先机场候补		●	●

注：● 可提供该服务 ▲ 在条件允许的情况下可提供该服务

其他增值服务权益

权益①	级别	终身白金卡	白金卡	金卡	银卡
兑换逾重行李费②		●	●	●	—
新西兰旅游签证服务③		●	●	●	—
照片卡④		●	●	—	—
中信世界信用卡⑤		●	●	●	—
知音亲子活动⑥		▲	▲	▲	▲
高端旅客专车接送服务⑦		●	●	▲	—
快速通关服务⑧		●	●	▲	—
远机位摆渡车⑨		●	●	▲	—

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。

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换



- 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 自2016年6月1日起，“凤凰知音”金卡以上会员申请新西兰访问签证免除资金证明及工作证明材料。
- 适用对象：“凤凰知音”终身白金卡、白金卡和金卡会员，以及同行配偶及未成年子女。
 - 签证范围：适用于申请新西兰访问签证，即申请人前往新西兰目的为旅游、探亲、访友或停留时间一年内不超过6个月的商务活动。
 - 申请方法：会员需按附件提供所需材料，并自行向所在地归属新西兰签证申请中心申请办理。
 - 签证所需材料：请您务必按照新西兰移民署官网上所列要求提供相关信息，以便移民获取：www.immigration.govt.nz/forms。
 - 签证中心联系方式：您可随时登录签证中心网站http://www.vfsglobal.cn/NewZealand/china/chinese/contact_us.html，查询签证中心归属地及联系方式。
- ④ 申请带有本人照片的会员卡、提供照片规格，可致电会员中心咨询、办理。
- ⑤ “凤凰知音”中信世界信用卡是国航与中信银行联合发行，并带有“星空联盟金卡”标识的联名信用卡（以下简称“世界卡”）：
- 服务内容：持世界卡可享受所有国航提供的“凤凰知音”金卡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，同时享有中信银行信用卡消费直接兑换“凤凰知音”里程奖励、指定渠道订票可享受最高5000元航班延误保险、北京首都国际机场T2/T3航站楼每年36次每次48小时免费停车等多种高端个性化服务。
- “凤凰知音”白金卡会员享受更多服务须另出示会员白金卡。
- 申请资格：“凤凰知音”白金卡会员和金卡会员（金卡会员所持贵宾卡有效期必须在8个月以上）。
 - 申请方法：致电“凤凰知音”会员中心办理，中信银行信用卡中心对世界卡核发拥有决定权。
 - 有效期：与“凤凰知音”会员所持白金卡、金卡的有效期相同。“凤凰知音”终身白金卡会员申请世界卡，有效期最长为2年。
- ⑥ 以当次活动邀请条件为准。
- ⑦-⑧ 乘坐国航实际承运且挂CA代号航班时可享，详见第9页和第11页列表。相关服务内容可能会更新，请以国航网站www.airchina.com.cn公布内容为准。
- ⑨ 在配备VIP摆渡车的机场，机场列表详见第12页“可提供远机位摆渡车服务的机场”。

高端旅客专车接送服务

适用城市	适用航线（始发或到达）	适用舱位	适用旅客范围	服务标准	
				车接送	引导服务
北京	北京-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在上海、成都中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	CIP引导
	北京-东京/冲绳/大阪/新加坡	F、A、J、C、D、Z	终身白金卡、白金卡、金卡会员		普通引导
	北京-上海/成都/广州/深圳/重庆/杭州/南京	P、F、J	终身白金卡、白金卡、金卡会员		
天津	北京-欧洲/美洲/非洲/大洋洲	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	北京机场CIP引导
上海	上海-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	普通引导（仅限国际欧洲、美洲、大洋洲及非洲航线）
	上海-日本/印度	F、A、J、C、D、Z	终身白金卡、白金卡、金卡会员		无
	上海-北京/成都/广州/深圳/重庆	P、F、J			
成都	成都-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京、上海中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	无
	成都-日本/韩国/印度/尼泊尔/香港/台湾/新加坡/巴基斯坦	F、A、J、C、D、Z	终身白金卡、白金卡、金卡会员		
	成都-上海/北京/广州/深圳/南京/杭州	P、F、J			
广州	广州-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京、上海中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	无
	广州-上海/成都/北京/杭州/重庆	P、F、J	终身白金卡、白金卡、金卡会员		普通引导（仅限广州-北京航线）
深圳	深圳-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京、上海中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	普通引导
	深圳-上海/成都/北京/杭州/重庆	P、F、J	终身白金卡、白金卡、金卡会员	有	普通引导
重庆	重庆-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京、上海中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	无
	重庆-日本/韩国/台北/香港	F、A、J、C、D、Z	终身白金卡、白金卡、金卡会员	有	
南京	南京-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京、上海中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	无
	南京-北京/成都/重庆	P、F、J	终身白金卡、白金卡、金卡会员	有	
杭州	杭州-欧洲/美洲/非洲/大洋洲（或在北京、上海中转）	F、A、J、C、D、Z、R	各级别会员	有	无
	杭州-台北/首尔	F、A、J、C、D、Z	终身白金卡、白金卡、金卡会员	有	
	杭州-北京/广州/深圳/成都/重庆	P、F、J	终身白金卡、白金卡、金卡会员	有	

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

- 可通过国航境内官网、“国航无线”手机客户端、国航销售服务热线95583预订。
- 购买为国航实际承运且挂CA代号的999客票，非国航客票及代号共享航班均不适用此产品。
- 白金卡会员购买国航实际承运的欧洲、美洲、大洋洲及非洲航线的两舱（F、A、J、C、D、Z、R），购买代码共享航班或非国航999客票也可办理。
- 购买婴儿、儿童客票的旅客不适用此产品。
- 此产品有效期至2016年12月31日截止。更多产品信息，欢迎您登录www.airchina.com.cn查询。

快速通关服务

国家	城市 (机场)	适用范围		会员 级别	使用流程		
		出境	入境				
澳大利亚	悉尼		√	终身白金卡和白金卡	凭“速通卡”，在入境和出境时，享受安检和海关快速通关服务。		
	墨尔本		√				
意大利	罗马		—		终身白金卡和白金卡	凭“速通卡”，即可享受安检快速通关服务。	
	米兰		—				
法国	巴黎 (戴高乐)		√			终身白金卡和白金卡	入境时，凭“速通卡”，享受安检和海关快速通关服务；出境时，两舱旅客凭登机牌，贵宾会员凭“速通卡”，即可享受安检和海关快速通关服务。
泰国	曼谷		√				凭“速通卡”，即可享受安检快速通关服务。
瑞典	斯德哥尔摩		—				凭登机牌即可享受安检快速通关服务。
瑞士	日内瓦	√	—				凭登机牌即可享受安检快速通关服务。
西班牙	马德里		—				两舱旅客凭登机牌，即可享受安检快速通关服务；贵宾旅客凭会员卡办理乘机登记手续后，即可享受安检快速通关服务。
	巴塞罗那		—				凭“速通卡”，即可享受安检快速通关服务。
匈牙利	布达佩斯		—				凭“带有快速通关标志”的登机牌，即可享受安检快速通关服务。
日本	大阪		—				凭“速通卡”，即可享受安检快速通关服务。
加拿大	蒙特利尔		—				凭“带有快速通关标志”的登机牌，即可享受安检快速通关服务。
	温哥华		—				凭“带有快速通关标志”的登机牌，即可享受安检快速通关服务。

注：相关服务内容可能会更新，请以国航网站www.airchina.com.cn公布内容为准。



会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

可提供远机位摆渡车服务的机场

所乘航班实际承运航空公司代码	机场属地	终身白金卡/白金卡/金卡
CA①	北京、成都、广州、杭州、重庆、武汉、上海虹桥、上海浦东、天津、呼和浩特、贵阳、深圳、厦门、福州、合肥、温州、湛江、青岛、南昌、南京、长沙、大连、沈阳、昆明、丽江、西安、乌鲁木齐、海拉尔、珠海、银川、包头、拉萨、榆林	√
SC②	济南、青岛、烟台	√
ZH②	深圳、北京、上海、广州	√

注：

① 可提供出港摆渡车服务；进港可提供由北京、上海、成都、天津、杭州、重庆、贵阳、武汉始发至广州的摆渡车接机服务。

② 可提供出港摆渡车服务。

如产生服务变更，请以各机场实际提供服务情况为准。

特约商户

您可持卡享受“凤凰知音”众多特约商户合作的优惠待遇，详情请登录“凤凰知音”网站查询。

凤凰知音
里程累积

请您在购票、乘机以及合作伙伴处消费时，出示“凤凰知音”贵宾会员卡。

里程用途

“凤凰知音”常旅客计划合作伙伴航空公司以及银行、酒店、租车等非航空合作伙伴的里程累积标准不尽相同，且会不定期调整。各合作伙伴的累积率会随时调整，我们会将调整信息公布在“凤凰知音”网站上，请您随时查询。

里程类型	客票承运人①	实际承运人	用于升级	用于兑换	用于升级终白	累积率	有效期
航空里程	任何航空公司	星盟成员航空公司③	●	●	—	按实际承运人航空公司舱位累积率	自航班飞行日期或非航空合作伙伴消费日期的当月起36个月内有效。
	国航系成员航空公司或星盟成员航空公司	国航系成员航空公司③	●	●	—		
	非“凤凰知音”常旅客计划航空合作伙伴		—	●	—		
	国航	国航	●	●	●		
	国航系成员航空公司	非星盟常旅客合作伙伴航空公司②③ (与实际承运航空公司代号相同)②	—	●	—		
非星盟“凤凰知音”合作伙伴航空公司	—		●	—			
非航空里程	—	—	—	●	—		
促销或额外里程	根据您的参与不同活动，所获得的里程。		—	●	—		

“●”表示可累积；“—”表示不累积。

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 客票承运人与实际承运人为同一家航空公司。

③ 航空合作伙伴名录请参看20页。

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

里程入账时长

您在购票和办理乘机登记手续时确认输入“凤凰知音”卡号后，系统将在航班起飞后2周内将里程自动计入您的账户中。

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。

里程入账确认

航空里程入账后，您将收到短信、里程通知单等确认信息。为使您能顺利收到信息，请您确保账户信息的准确。您可以通过登录“凤凰知音”网站、“国航无线”手机客户端、“中国国际航空微信”或致电国航白金卡热线、国航金卡热线、“凤凰知音”会员服务中心更新账户信息。

里程有效期

您账户中累积的里程，自航班飞行日期或非航空消费日期当月起36个月内有效，在有效期内可兑换里程奖励，例如，您在2014年5月所累积的里程，里程有效期至2017年5月31日。里程到期如未使用，将自动作废。

里程补录

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

①仅补录国航系（澳门航NX除外）。

②仅负责凭证收集。

凤凰知音 里程兑换

里程账户受让人

在兑换奖励客票和奖励升舱时，除您本人可使用里程外，您还可以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。

里程账户密码

您里程账户的初始密码为卡号后六位数字。凭初始密码，您可登录“凤凰知音”网站查询账户信息，但不能修改信息和兑换里程奖励。如您账户中的中英文姓名、出生日期、证件类型、证件号码、电子邮箱及手机号信息齐全，您可登录“凤凰知音”网站做首次初始密码修改。

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。

如您账户中手机号可接收验证信息、非初始密码且密码已修改过的情况下，您还可以通过“凤凰知音”网站和“国航无线”客户端自助办理再次修改密码。

如不符合信息要求或未通过验证，“凤凰知音”网站和“国航无线”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。

兑换渠道

兑换奖励	兑换渠道					适用范围
	登录网站	“国航无线”客户端	致电“凤凰知音”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	乘机登记手续柜台	
国航系各成员航空公司的奖励客票	√	国航航班	√	√	—	为您本人及您的里程账户受让人
国航系各成员航空公司的奖励升舱③	—	—	√	√	—	
星空联盟奖励客票	—	—	√	√	—	
星空联盟奖励升舱	√	—	指导办理	—	—	
非星盟伙伴航实际承运且挂该航空公司代号的奖励客票	—	—	√	√	—	
奖励客票改期费	—	—	√⑥	√	—	
逾重行李费④	—	—	—	—	√	
知音商城产品⑤	√	√	—	—	—	不限

注：

- ① 请携带您的知音卡、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 终身白金卡、白金卡、金卡会员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。
- ⑤ 兑奖规则 and 标准详见“凤凰知音”网站，仅限中国大陆地区配送。
- ⑥ 会员中心无法办理奖励升舱的改期。

兑换规则 and 标准

奖励客票、升舱和其他产品的兑换规则及标准，请登录“凤凰知音”网站查询。

服务费用

服务项目	终身白金卡、白金卡、金卡	银卡
补卡	免	800公里
合并账户	免	500公里

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

凤凰知音 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，或参阅“凤凰知音”会员手册。

“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”金卡以上级别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）。

“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。

本手册于2016年12月1日生效，取代以往所发放的所有会员手册，手册中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。本手册自下一版手册生效之日起即失效。



附表

星空联盟成员航空公司

图标	代码	航空公司名称
	JP	亚德里亚航空公司
	A3	爱琴海航空公司
	AC	加拿大航空公司
	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	中美洲航空公司
	O6	哥伦比亚航空巴西公司
	SN	布鲁塞尔航空公司
	CM	巴拿马航空
	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
	LH	汉莎航空公司
	SK	斯堪的纳维亚航空公司
	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

图标	代码	航空公司名称
	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

非星空联盟伙伴航空公司

图标	代码	航空公司名称
	KA	港龙航空公司
	VS	维珍航空公司
	CX	国泰航空公司
	B7	台湾立荣航空公司
	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
	CA	中国国际航空公司
	ZH	深圳航空公司
	SC	山东航空公司
	NX	澳门航空公司
	CA	大连航空公司
	CA	内蒙古航空公司
	TV	西藏航空公司

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) 84798686

电子邮箱：ffpvip@airchina.com

邮寄地址：北京邮电局100071-666信箱

邮编：100071

深圳地区“凤凰知音”会员服务中心

电话：(+86755) 4008-808-666

传真：(+86755) 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

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

