

2018年 第2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





## 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

## P08

“凤凰知音”贵宾会员升级和保级

升级成为“凤凰知音”贵宾会员标准

## P05

“凤凰知音”里程累积

累积说明

补录

## P10

“凤凰知音”里程兑换

账户要求

奖励客票预订

航班要求

出票要求

客票使用

改期标准

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

服务费用

兑奖渠道

## P20

“知音宝贝”儿童会员

会员资讯服务

## P21

会员须知

法律条款

## P23

附表

## P25

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”网站修改个人信息和消费里程。
- 通过“凤凰知音”网站和“中国国航”客户端入会的会员，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。
- 如您的个人信息不全或未通过验证，“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、电子卡或知音卡实体卡或卡号图片。
- 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）作为密码，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。

## 会员卡

- “凤凰知音”实体卡：简称实体卡，根据会员级别对应卡样，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。

请您关注以下累积方面的内容，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**：是指当次乘坐航班后累积且可用于衡量升降会员级别标准的里程。包括，乘坐国航系实际承运且挂星空联盟或国航系航空公司代号的航班，或乘坐星空联盟航空公司实际承运挂任何航空公司代号的航班。不含星空联盟优连航空公司。
- **终身白金卡里程**：简称“终白里程”，是自各公司加入“凤凰知音”品牌以来，会员乘坐由国航系成员实际承运且挂国航系任意公司代号航班所累积的里程。深航、山航和西藏航于 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。
- **定级航段**：是指当次乘坐航班后累积且可用于衡量升降会员级别标准的航段数。包括，乘坐国航系实际承运且挂星空联盟或国航系航空公司代号的航班，或乘坐星空联盟航空公司实际承运挂任何航空公司代号的航班的部分舱位。不含星空联盟优连航空公司。
- **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”会员电子卡、实体卡或提供正确卡号，并妥善保存客票、电子客票行程单、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，里程和航段将在航班  
起飞后 2 周内自动计入您的账户中。已到账里程，无法从账户中消除。
- 您购票并且按客票列明的航程及舱位完成飞行后，才可累积。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。
- 里程累积是按乘机日期时实际承运人累积率累积。
- “凤凰知音”常旅客计划不接受其他航空公司常旅客计划的累积转换，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工作人员。
- 如客票变更承运人且为“凤凰知音”合作伙伴航空公司，无论自愿还是非自愿情  
况下，均按最终乘坐航班实际承运人标准累积。
- 如有里程遗漏，请您根据补录提出时限尽早办理，避免因超出时限影响兑换奖励  
和升级评定。
- 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，累积的定级里程或定级航段会有不同的用途。

	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	国航系	国航系	

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。

## 非航空里程累积

- 您在非航空合作伙伴处累积的规则和数额，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。

## 补录

如您发现有里程遗漏，请您在补录时限内尽早申请。超出补录提出时限的，将无法  
补录成功。

	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

“凤凰知音”每天都会评定您已在账户中的飞行记录。当您在前连续 12 个月内（以整月为单位），飞行记录中包含有定级里程或定级航段达到标准，即可成为或保持“凤凰知音”相应级别的贵宾会员。当您已确认接收到新升级的贵宾卡或电子卡后，即可享受相应级别的贵宾会员服务。参评会员年龄须年满 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、优先候补和休息室候机等。

### 升级成为“凤凰知音”贵宾会员标准

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	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 <sup>③</sup> 或 200 万公里 <sup>④</sup>
“升级惠”标准 <sup>①</sup>	—	连续 5 整年为银卡，且达到相应飞行标准。	连续 5 整年为金卡，且达到相应飞行标准。	—
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	—
升级后贵宾资格有效期	自升级为贵宾当月起，至之后第 24 个月月底有效。			终身有效
保级后贵宾资格有效期 <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。			—
升级评定周期 <sup>⑤</sup>	自当前月起以往连续 12 个整月。			自入会起
保级评定周期 <sup>⑤</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。			—

注：

- ①“升级惠”标准为 2014 年 4 月 1 日推出。第 1 至第 4 年整年均为一级别，前 4 年间每年 1 至 12 月份为评定期达到该级别保级标准数值，第 5 年的 1 至 12 月份达到升级至高一级别标准数值的 70%，可在第 6 年的 3 月份升至高一级别。例如，您在 2014-2018 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数值，在 2018 年 1-12 月期间达到了正常升级金卡标准数值的 70%，即可在 2019 年 3 月升级金卡。
- 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。
- 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。深航、山航和西藏航于 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。
- 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。深航、山航和西藏航于 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。
- ⑤在升级和保级评定时，未在账户中的飞行记录，无法参与评定。



## “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。

### 账户要求

- 会员入会即有非航奖励兑奖资格，但无航空奖励兑奖资格。当您飞行累积达到4个定级航段后可再获得航空奖励兑奖资格。
- 用于兑换奖励的里程须为同一会员账户累积的里程。
- 受让人须提交申请满60天已生效。

### 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“凤凰知音”成员航空公司及合作伙伴航空公司的定期直达航班，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，

“凤凰知音”成员航空公司及合作伙伴航空公司的航班信息以系统查询和兑换结果为准。

- 各承运航空公司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，请您尽早兑换、减少变更。

### 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。
- 兑换奖励客票和奖励升舱时，须确定乘机旅客、航程、航班、乘机日期和兑奖舱位，并确定座位已订妥。
- 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。

### 客票使用

- 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。
- 兑换的奖励客票和奖励升舱不能更改乘机旅客姓名、航程，不能自愿签转其他航空公司，不能退还里程。
- 客票须顺序使用，不允许弃程或倒序使用。
- “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和奖励升舱。



- 在客票有效期内，“凤凰知音”会员兑换国航系或合作伙伴奖励客票如改期，则按“凤凰知音”兑换飞行奖励改期规则办理，费用收取具体参见“改期标准”内容。
- 在客票有效期内，可以退还未使用航段的税费。
- 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。

### 改期标准\*

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				
	星盟优选伙伴航空公司				
	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，以系统查询和兑换结果为准。具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

### 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	中国香港、中国澳门、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、旅行类型、旅行方向、承运人、乘机日期、兑换舱位，里程价格有淡旺季划分，请您注意价格变化。
- 具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

## 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，已购买公务舱客票无法办理奖励升舱至头等舱。已购买经济舱客票无法办理奖励升舱至公务舱，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，该航段按升舱前的付费舱位累积里程，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。

## 国航系成员航空公司奖励升舱适用订座舱位

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	JCDZ R	G	E	国际: YB 国内: YB MU	国际: MU H Q V 国内: H Q V	WST	LK
深航	CD	G	—	国际: YB 国内: YB MU	国际: MU H Q V 国内: H Q V	国际: WSE 国内: WSE JTRZ	国际: TL K 国内: LK
山航	CD	W	R	国际: YB 国内: YB MH	国际: MH K L Q G 国内: K L P Q G	国际: VUS 国内: VUZ JS	TE
西藏航	CD	W	—	国际: YB 国内: YBMH	国际: MHKL 国内: KLJ	国际: JQG 国内: QGVU	国际: V 国内: TE
澳门航	—	—	—	YB	MUH Q V	WST	LGER

\* 未列明的国航系成员航空公司和舱位，无法办理奖励升舱。

- 具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

## 兑换星空联盟合作伙伴航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则

### 星空兑奖区域划分表

区域代码	范围	主要国家、地区或城市
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

区域代码	范围	主要国家、地区或城市
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、法属波利尼西亚、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。

- 具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

## 奖励升舱

- 适用于某一指定星空联盟合作伙伴航空公司填开，由该航空公司实际承运且挂该公司代号的航班，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 天以外的航班，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）”。
- 具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

## 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国泰港龙航空公司奖励客票

- 可兑换所有国泰航或者港龙航实际承运的定期航班，单程或往返的奖励客票。
- 国泰航、国泰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。
- 不含兑换奖励升舱和贵宾会员服务。
- 具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

### 香港国泰航空公司和国泰港龙航空公司兑奖区域划分表

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

### 兑换立荣航空公司奖励客票

- 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。
- 具体兑换标准请您通过“凤凰知音”网站查询。

### 兑换维珍航空公司奖励客票

- 可在国航与维珍航代号共享航班上兑换单程或往返程奖励客票。
- 具体兑换标准请您通过“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	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 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	适用范围
国航系各成员航空公司的奖励客票	√	国航航班	√	√	为您本人及账户中有效受让人
国航系各成员航空公司的奖励升舱	—	—	√	√	
星空联盟成员航空公司奖励客票	部分航班	—	√	√	
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③	—	—	√	√	不限
知音商城产品④	√	√	—	—	

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 用里程支付国航、深航和山航奖励客票的改期费。
- ④ 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。

## “知音宝贝”儿童会员

- “知音宝贝”儿童卡是专为已满 2 周岁但未满 12 周岁的儿童设计的。通过“凤凰知音”网站或“中国国航”客户端申请。儿童卡申请时，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%，里程有效期为 36 个月。
- 儿童会员累积的里程，可以兑换奖励客票、奖励升舱和知音商城的产品。
- 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，里程转赠自申请之日起 12 个月有效。取消转赠里程，须在转赠满 12 个月后通过“凤凰知音”网站办理。当儿童会员年满 12 周岁时，将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，是从现关联人关联满 6 个月后方可更换。如与现关联人有转赠关系，则需取消转赠关系后更换新关联人。
- 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。

## 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”里程奖励或会员权益，包括倒卖里程、呈报不实之资料（如飞行记录）、利用会员资格牟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，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；不正当牟利期间所使用资源，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。
- “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 2018 年 7 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
	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	哥伦比亚航空公司
	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
	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







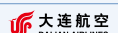


## 星空联盟优连伙伴航空公司

图标	代码	航空公司名称
	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
	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

## 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	山东航空股份有限公司
	NX	澳门航空公司
	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
	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](mailto: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](mailto:phoenixmiles@shenzhenair.com)

## “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>