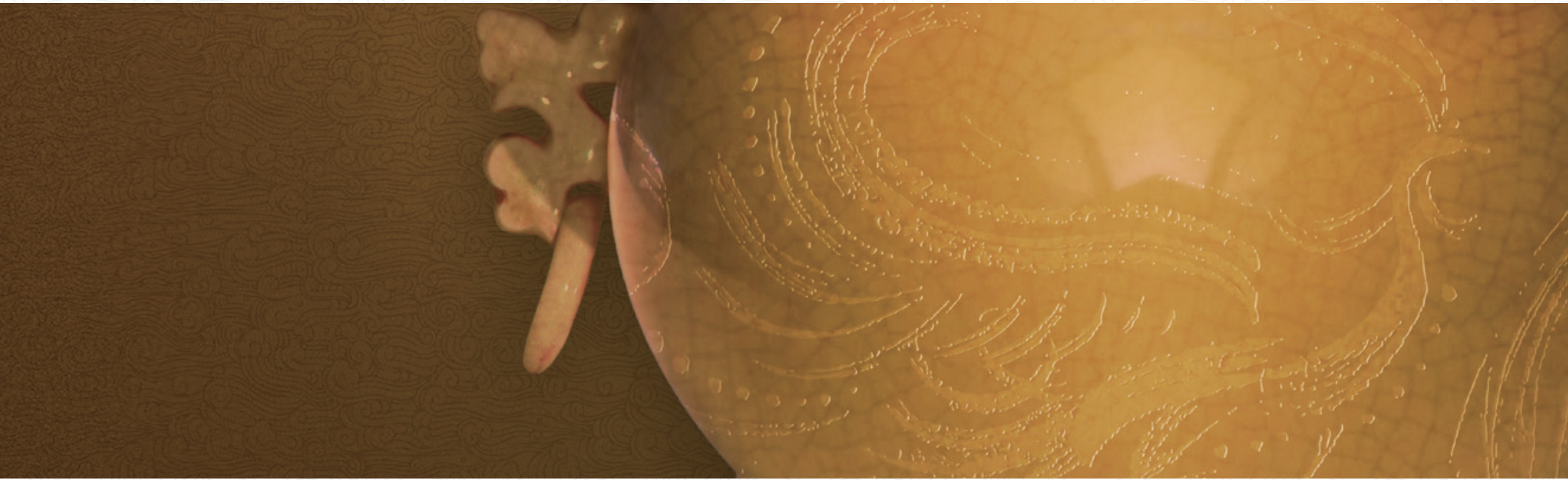


A STAR ALLIANCE MEMBER 

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) 59281560

电子邮箱：ffpvip@airchina.com



2018年第1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！





03

“凤凰知音”贵宾会员级别
定级标准

05

“凤凰知音”贵宾会员权益

17

“凤凰知音”里程累积

里程入账时长
里程入账确认
里程有效期
里程补录



19

“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

22

“凤凰知音”法律条款

附表

联系我们



凤凰知音 贵宾会员级别

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

定级标准

“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。

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 ^③ 或200万公里 ^④
“升级惠”标准 ^①	—	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 ^②	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 ^⑤	自当前月起以往连续12个整月。			自入会起
保级评定周期 ^⑤	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。			—

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 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	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	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。		—
优先保证付费客票座位②	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。本服务不适用于西藏航和澳门航。		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、深航或山航的会员服务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。国航和深航的欧洲、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	同时候补同等舱位时，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③	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

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

权益	终身白金卡/ 白金卡	金卡	银卡
贵宾会员额外免费行李④	30公斤/1件	20公斤/1件	20公斤/1件
出港休息室⑤	可邀请1名旅客与会员本人一同进入头等舱休息室。 受邀人限乘同一天星空联盟成员实际承运航班。 受邀人年龄超过2周岁。	可邀请1名旅客与您本人一同进入公务舱休息室。 受邀人限乘同一天星空联盟成员实际承运航班。 受邀人年龄超过2周岁。 机场未设置公务舱休息室时，可在头等舱休息室候机。	⑥
优先提取行李	在条件允许的情况下可提供该服务		—
优先登机	在条件允许的情况下可提供该服务		—
航班不正常⑦	头等舱旅客待遇	公务舱旅客待遇	公务舱旅客的住宿待遇

- ① 里程作为非定级里程，与飞行里程同时进入账户。
- ② 本服务不适用于西藏航和澳门航。
- ③ 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。
- ④ 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）。西藏航部分航班除外。
- ⑤ 会员本人持卡可进入所乘航班实际承运航空公司的出港休息室。乘坐国航、深航实际承运航班，可进入星空联盟金卡出港休息室。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。

⑥ 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出港休息室候机。

- 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；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。

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公里进入如下出港休息室候机：

- 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。
- 国航系自营休息室航站楼及休息室类型参见第8/9页。

⑦ 乘澳门航承运航班遇航班不正常时，无会员服务。

- 乘深航和西藏航承运航班遇航班不正常时，如无公务舱服务标准，金卡会员可享受头等舱旅客待遇；银卡会员同经济舱旅客待遇。

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换



国航系自营休息室

所属公司	所在机场	名称	具体位置
国航	北京首都国际机场	国内头等舱休息室	T3-C三层浮岛
		国内公务舱休息室	T3-C三层浮岛
		国内头等舱、公务舱休息室	T3-C二层西侧
		国内会员休息室（咖啡屋）	T3-C二层51/52登机口（东指廊南端）
		国内贵宾休息室（金色世纪）	T3-C二层61/62登机口（西指廊南端）
		国内中转休息室（中转）	T3-C二层58/59登机口（西指廊北端）
		国际头等舱休息室	T3-E二层水法西侧
		国际公务舱休息室	T3-E二层水法东侧
		国内国航贵宾休息室	T3-D二层东南侧浮岛
		国内国航贵宾休息室（京沪快线）	T3-C三层C04登机口附近
		国际头等舱休息室	T2二层国际登记区安检通道后右转50米
	国际公务舱休息室	T2二层国际登记区安检通道后右转50米	
	成都双流国际机场	国内头等舱、公务舱休息室	T2三层154号登机口旁
		国内会员休息室	
		国际头等舱休息室	T1国际登机区A10号登机口旁边
	上海虹桥国际机场	国内头等舱休息室（V3）	T2-三层V3休息室
		国内国航休息室（V8）	T2三层36号登机口旁边
	上海浦东国际机场	国内头等舱公务舱休息室	T2-二层C90登机口旁
		国际头等舱休息室（71号）	T2四层
		国际公务舱休息室（71号）	T2四、五层
	天津滨海国际机场	国内贵宾休息室	T1航站楼东指廊与T2航站楼连接处118与201登机口附近
国际头等舱休息室		T1二层国际隔离区6号登机口对面	
呼和浩特白塔国际机场	国内头等舱休息室	航站楼二楼隔离区东侧，8号登机口附近	
重庆江北国际机场	国内国航休息室	T3航站楼L3层（L4层安检正下方）西侧	

所属公司	所在机场	名称	具体位置
国航	武汉天河国际机场	国内国航休息室	T3航站楼东2区连廊
	大连周水子国际机场	国内国航休息室	航站楼二层国内登机区20号登机口旁边
		国际国航休息室	航站楼二层国际登机区23号登机口旁边
	贵阳龙洞堡国际机场	国内国航休息室	T2登机区B指廊到C指廊连廊中间
杭州萧山国际机场	国内国航休息室	T1一层远机位登机区（B12登机口） T1二层登机区B08登机口对面	
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
		尊鹏阁二号厅	52号登机口旁
		尊鹏阁三号厅	20号登机口旁
		尊鹏阁国际厅	国际安检1号安检口正对面
	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
	西安咸阳机场		T2航站楼国内出发3号门17号登机口对面
	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
	尊鹏阁国际厅	国际出发厅免税店2楼	
南京禄口国际机场	尊鹏阁	T2航站楼V2休息室真功夫楼上	
山航	济南国际机场	国内头等舱休息室	航站楼南指廊
	青岛流亭国际机场	国内头等舱休息室	一号候机楼企业贵宾区1-4号
	烟台蓬莱国际机场	国内头等舱休息室	国内出发2号门

乘坐星空联盟成员航空公司实际承运航班

	星盟金卡	星盟银卡
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.	—
享用机场休息区	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。受邀人年龄超过2周岁。	—
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

乘坐星空联盟优连成员航空公司实际承运航班

	星盟金卡	星盟银卡
享用机场出港休息室	星盟成员的自营休息室 吉祥航空的自营休息室（上海浦东） 吉祥航空的签约休息室	—
	邀请一名乘坐同一航班的随员进入，随员年龄超过2周岁。	

当您乘坐HO实际承运且挂HO或CA代号且与星空联盟成员的联程航班时，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

级别/权益①	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

- 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。
- 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。
- “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。
- 申请带有本人照片的会员卡、提供照片规格，可致电会员服务中心咨询、办理。
- “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”）：

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

- 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，同时享有中信世界卡提供的贵宾专属服务：

1. 消费直接兑换“凤凰知音”里程奖励；
2. 指定渠道订票可享受最高5000元航班延误保险、3000万元航空意外伤害保险；
3. 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；
4. 贵宾预约挂号服务、VIP医疗健康导诊；
5. 全国200余家网球场畅打“双人行”。

- 申请资格：“凤凰知音”金卡（含）以上会员申请。
- 申请方法：致电“凤凰知音”会员服务中心办理，中信银行信用卡中心对世界卡核发拥有决定权。

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12页和第15页列表。相关内容可能会更新，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16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

2018年1月1日——2018年12月31日期间，购买国航指定航线、指定舱位客票的旅客，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和国航销售服务热线95583-1-2-3-3预订接机和送机的服务，包括：

1. 中国大陆同城市内接送

服务城市机场	适用航线 (v.v.)	适用舱位	适用旅客
北京	欧洲/美洲/非洲/大洋洲航线	F/A/J/C/D/Z/R	任意旅客
上海	亚洲、港澳台航线	F/A/J/C/D/Z/R	银卡级（含）以上贵宾会员
成都	服务城市机场之间的国内航线	P/F/J	金卡级（含）以上贵宾会员
广州			
深圳			
重庆			
南京			
杭州			

2. 中国大陆同城市内接送范围

服务城市机场	同城市内接送范围
北京	北京市区（朝阳区、西城区、东城区、海淀区、石景山区、丰台区、昌平区、顺义区、怀柔区、平谷区、房山区、大兴区、通州区、延庆、密云、门头沟）
上海	杨浦区，虹口区，闸北区，普陀区，黄浦区，静安区，长宁区，卢湾区，徐汇区，闵行区，浦东新区，宝山区，松江区，嘉定区，青浦区，金山区，奉贤区，南汇区
成都	成都市区绕城高速以内，及成都市区天府大道周边区域（益州大道，绕城高速，国道312，华府大道之间的范围）
广州	天河区，越秀区，荔湾区，海珠区，白云区，黄埔区，番禺区，萝岗区、花都区
深圳	罗湖区，福田区，宝安区，南山区，龙岗区
重庆	渝中区，大渡口区，江北区，九龙坡区，北碚区，巴南区，沙坪坝区，南岸区，渝北区
杭州	江干区，上城区，下城区，西湖区，拱墅区，滨江区
南京	玄武区，秦淮区，建邺区，鼓楼区，雨花台区，浦口区，栖霞区，江宁区

3. 中国大陆跨城市接送

服务城市机场	接送范围	适用航线 (v.v.)	适用舱位	适用旅客
北京	天津市	北京-欧洲/美洲/非洲/大洋洲	F/A/J/C/D/Z/R	任意旅客
	河北省廊坊市广阳区、安次区、廊坊经济技术开发区			
	河北省廊坊市三河市市区（燕郊）			
深圳	广州市区	深圳-欧洲/美洲/非洲/大洋洲	F/A/J/C/D/Z/R	任意旅客
	东莞市区			
	中山市区			
	佛山市区			
	惠州市区			
	珠海市区			

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

4. 中国大陆跨城市接送范围

服务城市机场	跨城市接送范围
北京	天津市南开区、河西区、和平区、河北区、河东区、红桥区、武清区、宝坻区、滨海新区
	河北省廊坊市广阳区、安次区、廊坊经济技术开发区、河北省廊坊市三河市市区（燕郊）
深圳	深圳宝安国际机场至广州市区单程不超过125km
	深圳宝安国际机场至东莞市区单程不超过80km
	深圳宝安国际机场至中山市区单程不超过115km
	深圳宝安国际机场至佛山市区单程不超过135km
	深圳宝安国际机场至惠州市区单程不超过125km
深圳宝安国际机场至珠海市区单程不超过145km	



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 白金卡	凭“速通卡”，在入境和出境时，即可享受安检和海关快速通关服务。
	墨尔本	✓	✓		
意大利	罗马	✓			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)	✓	✓		入境时，凭“速通卡”，即可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值机后，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。
马来西亚	吉隆坡	✓	✓	凭“速通卡”，在入境和出境时，即可享受安检和海关快速通关服务。	

注：

- “凤凰知音”，请在办理登机手续时，主动出示会员卡，以便工作人员为您提供使用快速通关服务的相关凭证。

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

- “速通卡”领取方式：出境时，符合条件的旅客请在值机柜台获取使用快速通关服务的凭证；入境时，空乘人员将主动向符合条件的旅客发放速通卡。
- 快速通关服务受当地机场设施限制，如现场情况与上表不符，请以现场情况为准。
- 由于罗马机场设备原因，暂停该服务，待设备修缮完成后，将继续提供安检快速通关服务。
- 出境快速通关服务不限制到港城市；澳大利亚入境快速通关服务仅限北京、上海、成都始发航班，法国入境快速通关服务仅限北京、上海、成都始发航班，其他国家入境快速通关服务仅限北京始发航班。
- 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。

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
CA ^①	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	√
SC ^②	济南、青岛、烟台	
ZH ^②	深圳、北京、上海、广州	

注：

- 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。
- 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。

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”会员卡。

“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。

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。

- 定级里程：**是指单次乘坐航班后累积且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：**是指单次乘坐航班后累积且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。

	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	
终白里程	国航系	国航系	

注：

- 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。
- 星空联盟成员航空公司部分舱位可累积定级航段。
- 不含星空联盟优连伙伴航空公司。

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、“中国国航”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2017年5月所累积的里程，里程有效期至2020年5月31日。里程到期如未使用，将自动作废。

里程补录

	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 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。

会员级别

会员权益

里程累积

里程兑换

兑换渠道

兑换奖励	兑换渠道				适用范围
	“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①/②	
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	—	—	√	√	
知音商城产品④	√	√	—	—	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 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。

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	儿童卡
补卡	免	800公里	800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。
- “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。
- “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

图标	代码	航空公司名称
	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	上海吉祥航空公司

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

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) 59281560

电子邮箱: ffpvip@airchina.com

深圳地区“凤凰知音”会员服务中心

白金卡会员专线: 95361-5

金卡银卡会员电话: 4008808666

传真: (+8610) 86335468

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

