

会员手册

PHOENIXMILES MEMBER'S GUIDE

凤凰知音





“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、北京航空有限责任公司、大连航空有限责任公司、中国国际航空内蒙古有限公司、澳门航空股份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。

从您加入的这一刻起，您的每一次飞行不仅会体验贴心的服务，更将收获丰厚的里程奖励。您可以使用里程兑换奖励客票、升舱、线上线下为您打造的专属产品及贵宾权益等，“凤凰知音”正在精心守护您的每一次旅行。本手册向您详细介绍了里程累积和兑换奖励的基本情况，敬请阅读。如有疑问，请致电会员服务热线，我们将竭诚为您服务！

“凤凰知音”会员中心（北京）

电话：+86-10-95583或4006-100-666

传真：+86-10-59281560

电子邮箱：ffp@airchina.com

（深圳、济南、欧洲、北美地区服务热线详见文末）



CONTENTS 目录

加入“凤凰知音”常旅客计划	2
申请加入	2
会员资格	2
入会途径	2
账户管理	2
账户信息管理	2
账户密码管理	3
受让人	4
会员卡	4
禁止里程兑换	4
常用术语	5
“知音宝贝”会员	6
“知音宝贝”入会申请	7
账户注意事项	7
会员资讯服务	7
里程累积	9
“凤凰知音”里程累积	9
累积说明	9
航空里程累积	9
非航空里程累积	11
补录	11
“知音宝贝”里程累积	11
乘坐航班	11
获得里程转赠	11
里程转赠办理	12
“凤凰知音”贵宾会员升级和保级	13
“凤凰知音”贵宾会员升保级标准	13
升级	13
保级	14
“凤凰知音”贵宾会员与星空联盟级别对应	15
里程兑换	16
“凤凰知音”里程兑换	15
账户要求	16
奖励客票预定	16
航班要求	17
出票要求	17
客票填开	18
客票使用	18
自愿变更	19
航班不正常或非自愿降舱	20
兑换国航系成员航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则	20
兑换星空联盟合作伙伴航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则	23
兑换其他伙伴航空公司奖励客票的规则	26
服务费用	26
兑奖渠道	27
“知音宝贝”里程兑换	27
隐私条款	28
法律条款	29
联系我们	30



加入“凤凰知音”常旅客计划

✈ 申请加入

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，那么赶快行动起来，加入“凤凰知音”吧，您将轻松获得里程奖励！

会员资格

- （1）年满12周岁的旅客均可成为“凤凰知音”常旅客计划会员；
- （2）年满2周岁不满12周岁的旅客可成为“知音宝贝”会员；
- （3）不满14周岁的未成年人会员必须与监护人的“凤凰知音”会员卡号进行关联，年满14周岁时自动取消关联；
- （4）公司或其他法人实体没有资格参加“凤凰知音”常旅客计划；
- （5）“凤凰知音”常旅客计划不受理以共同累积里程或相关情况为目的的数人联合申请或同一人重复申请。

入会途径

- （1）“凤凰知音”官方网站<http://www.phoenixmiles.com>；<http://ffp.airchina.com.cn>；
- （2）“中国国航”App；
- （3）“中国国际航空”微信公众号；
- （4）“凤凰知音”常旅客计划非航空合作伙伴；
- （5）国航系各成员航空公司各自渠道。

✈ 账户管理

账户信息管理

每名旅客仅可注册一个会员账户并填写手机号，该手机号只能注册一个“凤凰知音”常旅客计划会员账户。“凤凰知音”不接受重复申请并保留对重复账户进行合并或关闭的权利。

（1）账户信息包括您的中英文姓名、联系电话、有效证件信息、所在国家/地区、生日、家庭或单位的邮寄地址、邮政编码、电子邮箱。

（2）为了您的账户安全，如有个人信息需要变更请尽快通过“凤凰知音”网站、“中国国航”App或“中国国际航空”微信小程序更改。

（3）作为累积里程的一个补充途径，我们为您初始开通了会员卡号自动识别服务，即您使用中国民航信息集团公司系统购买国航系承运航班客票时，如果您乘机姓名和有效身份证号码与您在“凤凰知音”账户中登记的信息一致，您的会员卡号会被自动识别，所乘坐的航班可能会被自动累积入账。如果不要自动识别服务，您可以登录“凤凰知音”进入您的账户，或使用“中国国际航空”微信小程序，关闭“会员身份自动识别”功能。在关闭成功次日后，当您购买国航系各航空公司航班时，我们将不再识别您的会员身份，并将无法提供相应级别的会员服务且不再自动累积里程。请您谨慎办理此项业务。您每次变更的“会员身份自动识别”功能将在次日生效。如您修改此项功能前已购买了客票，该订票记录将按照修改前的功能判断是否自动识别会员身份。

（4）若您发现登机牌显示的会员卡号与您的实际卡号不符或未能显示，请及时通知值机人员进行更改，避免因您自身信息输入错误导致里程累积失败。

账户密码管理

（1）您通过线下形式入会，或通过申请“凤凰知音”联名信用卡入会，或办理密码初始化业务时，我们将为您发送初始密码通知短信。您收到初始密码后应尽快前往“凤凰知音”网站、“中国国航”App、“中国国际航空”微信小程序等自助渠道修改密码。

（2）通过“凤凰知音”网站、“中国国航”App或“中国国际航空”微信小程序入会的会员，您可直接使用入会时输入的密码作为交易密码，也可以在各自助渠道上再次修改密码。

（3）当账户为初始密码或忘记密码时，您可以登录“凤凰知音”网站、“中国国航”App或“中国国际航空”微信小程序，使用身份验证功能通过后修改或找回密码。

（4）若您的个人信息不全或未通过验证，且在“凤凰知音”网站、“中国国航”App或“中国国际航空”微信小程序无法修改密码，需要联系会员服务中心更新个人信息后修改密码。



（5）为了保护您的账户安全，请不要以卡号后6位作为密码。建议您定期修改密码并妥善保管，不要将您的卡号和密码告知他人或在非“凤凰知音”指定的应用中输入。

（6）您兑换里程奖励时仅凭卡号和密码即可办理。

受让人

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

（2）每位会员（包括“知音宝贝”）最多可设置10名兑奖受让人，不含会员本人。公司或法人实体不可作为兑奖受让人。

（3）建立或变更兑奖受让人名单，受让人将在成功添加之日起30天后获得兑奖资格。

（4）未添加过受让人的银卡及以上级别贵宾会员，在首次添加成功后受让人即刻生效。首次添加多个受让人时请一次性批量提交信息，如果首次添加时仅提交一人，则后续再添加的受让人无法立即生效。

（5）为了避免需要兑换飞行奖励时受让人尚未生效，建议您尽早填写足够数量的受让人信息。

（6）删除受让人即刻生效。

会员卡

（1）“凤凰知音”电子卡：简称电子卡，通过“中国国航”App、“中国国际航空”微信小程序等电子设备及软件展示或下载的会员卡图片。图片中显示会员卡号、汉语拼音/英文姓名、级别截止有效期等信息。各级别会员均可下载电子卡并依卡获得服务。

（2）“凤凰知音”实体卡：简称实体卡，我们会为金卡及以上贵宾会员和“知音宝贝”会员寄发实体卡，银卡和普通会员无实体卡。卡面上印有会员卡号、汉语拼音/英文姓名、贵宾级别截止有效期等信息。会员可持卡享受权益和服务，请您妥善保管。我们将根据您的账户信息中的有效地址寄送实体卡。如实体卡申请时间距离贵宾会员级别截止有效期或“知音宝贝”会员满12周岁不足90天内（含），则不再接受实体卡制作申请。

禁止里程兑换

为了保护您的里程安全，如账户出现以下情况时，您的账户将被禁止里程兑换：

- 账户资料异常；
- 密码长期未修改；
- 无手机号；
- 账户异常操作；
- 他人代入会的账户。

如您的账户被禁止里程兑换，可自助登录“凤凰知音”网站、“中国国航”App或“中国国际航空”微信小程序进行身份认证后解除，或致电会员服务中心提交凭证认证后解除。

✘ 常用术语

● IATA：国际航空运输协会(International Air Transport Association，简称IATA或航协)是一个由世界各国航空公司所组成的大型国际组织，国际航空运输规则的统一是该组织负责内容之一。

● 国航系成员航空公司：是指参与“凤凰知音”常旅客计划中的航空公司。现有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、北京航空有限责任公司、大连航空有限责任公司、中国国际航空内蒙古有限公司、澳门航空股份有限公司。根据指代不同，以下会出现“国航系各成员航空公司”，或简称为“国航系公司”、“国航系”。

● 星空联盟成员航空公司：是指星空联盟旗下的航空公司，以下简称“星盟公司”或“星盟”。

● 星空联盟优连伙伴航空公司：是指作为优连伙伴加入星空联盟旗下的航空公司，以下简称“星盟优连”、“优连伙伴”或“优连公司”。

● 其他合作伙伴航空公司：是指既不属于国航系也不是星空联盟成员航空公司，与“凤凰知音”常旅客计划有合作关系的航空公司。

● 合作伙伴航空公司：与“凤凰知音”常旅客计划有合作关系的航空公司的统称。包括星空联盟成员航空公司、星空联盟优连伙伴航空公司和其他合作伙伴航空公司。



- 非航空合作伙伴：与“凤凰知音”常旅客计划有合作关系的非航空类企业、单位的统称。包括银行、酒店集团、电子商务网站、特约商户等。
- 客票承运人：客票中承运人栏所填写的航空运输企业。
- 实际承运人：承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的航空运输企业。
- 填开人：填开客票的航空运输企业。
- 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挂任何航空公司代号的航班，或乘坐星空联盟成员航空公司实际承运挂任何航空公司代号的航班。不含星空联盟优连伙伴航空公司。
- 终身白金卡里程：简称“终白里程”，是自国航系各公司加入“凤凰知音”品牌期间，您乘坐由国航系各成员航空公司实际承运且挂国航系各成员航空公司任意公司代号航班所累积的里程。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。仅作为升级至终身白金卡和年度卓越终身白金卡评定使用。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。
- 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。包含，乘坐国航系实际承运挂任何航空公司代号的航班，或乘坐星空联盟成员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。
- 可消费里程：是指乘坐国航系成员航空公司和合作伙伴航空公司航班，或在非航空合作伙伴处消费（不含特约商户），或参加“凤凰知音”累积促销、活动等获得，且可用于兑换奖励的里程。
- 可消费里程有效期：简称“里程有效期”，是自航班飞行日期或消费日期的当月起至里程作废的期限。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。

✈ “知音宝贝” 会员

在我们知音会员的家庭中，有出行需求的小宝贝们也越来越多啦，是否想让您家的飞行小达人也拥有一张属于宝贝自己的专属卡片呢？有了它，小朋友们不

管是乘机旅行还是在合作伙伴处消费，都可以赚取里程奖励，还能在知音商城兑换丰富多彩的礼物。不仅如此，您的里程也可以按照一定比例转赠到“知音宝贝”账户哦！

“知音宝贝” 入会申请

“知音宝贝”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、“中国国航”App和“中国国际航空”微信小程序申请入会。申请“知音宝贝”时，必须与其一监护人且为“凤凰知音”会员的卡号做关联。每位“知音宝贝”只允许有1位关联人。

“知音宝贝”入会时必须填写手机号，年满12周岁后如果账户中的手机号与监护人关联账户相同，将不能继续使用，必须修改新的手机号。

账户注意事项

- （1）“知音宝贝”不进行升级，年满12周岁将自动成为“凤凰知音”会员。
- （2）如因未输入“知音宝贝”出生日期而按成人注册为普通会员，则须按其个人信息重新办理入会。原账户累积的里程按照“知音宝贝”累积里程规则可转入新注册的“知音宝贝”账户，关闭注册有误的成人账户。
- （3）“知音宝贝”与关联监护人账户无里程转赠关系的情况下，关联满6个月后可以自助办理变更监护人。
- （4）“知音宝贝”即将满12周岁前，请监护人注意查看并修正账户中使用的联系方式，如果账户中的手机号与监护人关联账户相同，将不能继续使用，必须修改新的手机号，以便收取信息。
- （5）未提及的其他“知音宝贝”的使用规则与“凤凰知音”成人会员的使用规则相同。

✈ 会员资讯服务

为了您能及时了解账户里程变化，向您全方位介绍“凤凰知音”的最新动态及促销活动等，您可以通过以下多种方式获取资讯服务。

- 1、获取里程信息：您可以通过“凤凰知音”网站、“中国国航”App、“中国国际航空”微信公众号、“中国国航”支付宝小程序、会员服务热线、里程账户明细、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。

2、“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。

3、里程账户明细：您可登录“凤凰知音”网站、“中国国航”App、“中国国际航空”微信小程序或“中国国航”支付宝小程序查询里程账单。

4、电子月刊：《电子月刊》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产品及服务动态、促销活动等信息发送至您的电子邮箱，让您掌握资讯、轻松出行。您可以登录“凤凰知音”网站、“中国国航”App获取电子月刊。

里程累积

✈ “凤凰知音” 里程累积

“凤凰知音”一直在用心呵护您的旅行，为了使您能够更多、更快地获得里程，我们为您精心选择了众多合作伙伴。除您搭乘航班外，使用“凤凰知音”联名卡消费、入住非航空合作伙伴酒店等均可以轻松累积里程。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。这是一段充满温馨和欢乐的里程获取之旅，请加入我们一起尽情享受吧！

累积说明

- （1）“凤凰知音”里程累积以公里为计算单位。
- （2）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（不含特约商户）的账单。
- （3）可累积的航空里程进入账户后，您会收到累积提示短信。您也可以通过登录“凤凰知音”网站、“中国国航”App、“中国国际航空”微信小程序或致电“凤凰知音”会员服务热线查询里程累积信息。
- （4）可消费里程的有效期为36个月。乘坐航班累积的可消费里程以飞行日期当月起36个月内有效，通过非航合作伙伴累积的可消费里程以消费日期当月起36个月内有效。
- （5）“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，我们会将最新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。
- （6）您在成功注册为“凤凰知音”会员后，乘坐的国航系及合作伙伴航空公司航班，或在“凤凰知音”非航空合作伙伴的消费，才可累积里程。

航空里程累积

- （1）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更新），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所得的最终值。





（2）您在购票和办理乘机登记手续时需正确输入会员卡号，飞行记录将在航班起飞后2周内自动计入您的账户，累积到账时间以具体入账时间为准。

（3）您购票且按客票列明的航程及舱位完成飞行后，才可按付费舱位乘机日期当日的实际承运人累积率累积里程。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。奖励升舱按升舱前付费客票舱位累积。

（4）“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，已入账里程无法删除。请您在购票或办理乘机登记手续时，将希望累积的会员卡号告诉工作人员。

（5）如付费客票有非自愿升舱或降舱的情况，按付费客票原舱位累积里程。

（6）如客票变更承运人且变更后的承运人为“凤凰知音”合作伙伴航空公司，则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的舱位累积率标准累积。

（7）如有飞行记录遗漏，请您尽早办理里程补登，避免因超出时限影响兑换奖励和升级评定。

（8）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，可能会影响您升级“凤凰知音”贵宾会员，您可参看下方表格。

	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	国航系或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
终白里程	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。

（9）各合作伙伴航空公司累积率请您通过“凤凰知音”网站查询。

非航空里程累积

（1）您在非航空合作伙伴处消费的里程累积规则，以各非航空合作伙伴公布规则为准，您可通过“凤凰知音”官网进行查询。

（2）如需将非航空合作伙伴积分转换为“凤凰知音”里程，您可向非航空合作伙伴提出申请。

（3）您在非航空合作伙伴特约商户处的消费，不累积里程。

（4）非航空累积里程均由各非航空合作伙伴负责收集并传输，里程将在您消费或申请兑换之日起2个月内计入您的账户，另行说明的除外。

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 登机牌原件或复印件				消费凭证
	会员卡号				
途径	“凤凰知音”网站、“中国国航”App、“中国国际航空”微信小程序				合作伙伴
	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			依据各非航合作伙伴规定

✈️“知音宝贝”里程累积

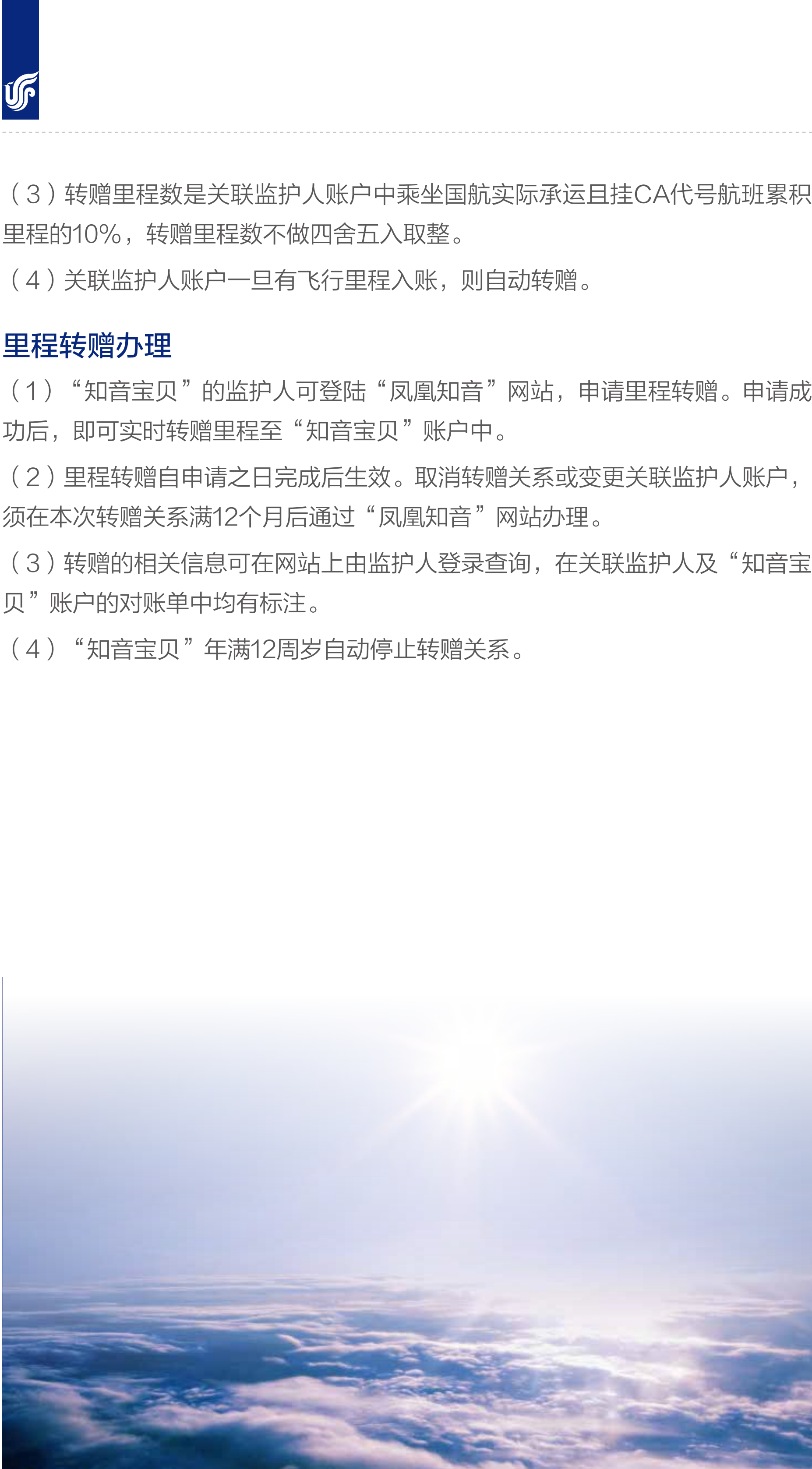
乘坐航班

“知音宝贝”乘坐航班的里程累积标准为“凤凰知音”会员的50%，里程有效期为36个月。

获得里程转赠

（1）“知音宝贝”里程账户可以接受关联监护人账户的有效里程转入。

（2）关联监护人账户须在飞行前已办理且未终止与“知音宝贝”的里程转赠关系。



（3）转赠里程数是关联监护人账户中乘坐国航实际承运且挂CA代号航班累积里程的10%，转赠里程数不做四舍五入取整。

（4）关联监护人账户一旦有飞行里程入账，则自动转赠。

里程转赠办理

（1）“知音宝贝”的监护人可登陆“凤凰知音”网站，申请里程转赠。申请成功后，即可实时转赠里程至“知音宝贝”账户中。

（2）里程转赠自申请之日完成后生效。取消转赠关系或变更关联监护人账户，须在本次转赠关系满12个月通过后“凤凰知音”网站办理。

（3）转赠的相关信息可在网站上由监护人登录查询，在关联监护人及“知音宝贝”账户的对账单中均有标注。

（4）“知音宝贝”年满12周岁自动停止转赠关系。

“凤凰知音”贵宾会员升级和保级

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。您当前贵宾级别到期前，根据已在账的定级里程和定级航段情况，按当前级别的保级标准做保级评定。贵宾会员须年满12周岁。

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。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、优先候补和休息室等。

您在享受贵宾服务的同时，还须遵守法律法规和各机场公共设施的使用规定，如发现您的行为对工作人员和旅客有造成人身安全威胁的可能，各机场现场工作人员均有权禁止您享受权益。

“凤凰知音”贵宾会员升保级标准

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
评定周期*	自当前月（含）起以往的连续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。		

* 以最近一次飞行记录入账之日，仅查看您账户中评定周期内已累积飞行记录。

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②
升级标准	100万公里③⑤或200万公里④⑤	年度30万公里终白里程④
升级评定周期	自入会起①	上一年度的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。

- ①以最近一次飞行记录入账之日，仅查看您账户中评定周期内已累积飞行记录。
- 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。

保级

级别	银卡	金卡	白金卡
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①	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。		

- ①在评定时，仅查看您账户中已累积飞行记录，且飞行日期需在评定周期内。评定时间为贵宾有效期到期日。
- 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计算方法相同。

终身白金卡升级后为长期有效，无需保级，不降级。

当您收到贵宾会员级别更新信息后，如出现因新的贵宾级别在部分系统未更新而导致您可能无法享受本手册内相应贵宾会员权益的情况，您可以出示新电子卡或由工作人员查询卡号后确认级别。

“凤凰知音”贵宾会员与星空联盟级别对应

“凤凰知音”贵宾会员	对应星空联盟贵宾会员
“凤凰知音”年度卓越终身白金卡会员	星空联盟金卡会员
“凤凰知音”终身白金卡会员	
“凤凰知音”白金卡会员	
“凤凰知音”金卡会员	
“凤凰知音”银卡会员	星空联盟银卡会员





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、奖励升舱和奖励客票首次里程支付改期费（澳门航除外）。
- 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。
- 其他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。
- 登录“凤凰知音”网站及“中国国航”App、“中国国际航空”微信小程序的“知音商城”在线兑换各种产品，仅限中国大陆地区配送。
- 支持线上部分渠道可使用里程抵现购买客票及相关出行产品。
- 支持线下部分门店，可使用里程即时抵扣消费金额。
- 以上各类产品兑奖规则 and 标准，请详见“凤凰知音”网站及“中国国航”App。

✈ “凤凰知音” 里程兑换

账户要求

- （1）您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，可获得航空奖励兑奖资格兑换与航班相关奖励。
- （2）用于兑换奖励的里程须为同一会员账户累积的里程，且账户中有足够可消费里程。
- （3）您兑换里程奖励时仅凭卡号和密码即可办理。
- （4）为受让人兑换奖励时，受让人须已获得兑奖资格。

奖励客票预定

兑换星盟航空公司航班奖励客票时，您可提前预定航班。如预定时间距离航班起飞时间大于96小时，则须在预定后72小时内出票；如预定时间距离航班起飞时间少于96小时，则须在预定后24小时内出票。

航班要求

- （1）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、专机航班和包机航班不能兑换。奖励客票和奖励升舱不能再办理任何方式的升舱。
- （2）兑换奖励客票航班的实际承运人和航班代号必须为同一家航空公司。兑换奖励升舱付费客票的填开人、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、兑换结果以实际扣减里程数为准。
- （3）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。

出票要求

- （1）通过“凤凰知音”各渠道兑换国航系及合作伙伴航空公司航班时，您须缴纳全部各项税费。兑换奖励后发生客票变更或出现的税费差额也须由您自行承担，且费用多不退、少补。兑换航空奖励的税费参照兑奖舱位所属付费客票普通票价税费收取，里程兑换标准中的航程距离以航协发布数据为准。
- （2）儿童或婴儿作为乘机人，兑奖规则及标准与成人相同。
- （3）兑换奖励客票和奖励升舱时，须确定乘机人姓名、航程、航班、乘机日期和兑奖舱位，并确定定票记录为已定妥状态。
- （4）您为自己或您的受让人兑换奖励客票和奖励升舱时，均按零散旅客购票办理。如您或您的受让人定座或购买的是团队记录或客票，须变更为零散旅客购票记录方可办理兑换奖励。
- （5）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，兑换里程数有淡旺季划分，请您注意里程数变化。使用的里程数额，以兑换时实际扣减里程数为准。
- （6）当乘机人希望为由国航系各成员航空公司实际承运的奖励客票办理特殊服务时，如：无成人陪伴儿童、申请地面轮椅等（担架旅客除外），请您在兑换奖励前务必咨询实际承运航空公司的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。
- （7）乘机人必须是客票上所列姓名的旅客。乘机时，旅客本人必须出示购票时提供的相应有效身份证件。

客票填开

- （1）国航系各航空公司（澳门航除外）均可以填开国航系各公司实际承运且挂该公司代号航班的奖励客票，客票填开人可以不是实际承运人。举例，深航可以填开山航实际承运且挂SC代号的航班。
- （2）国航系各航空公司均可以办理各自公司实际承运且挂该公司代号航班的奖励升舱，客票填开人必须与实际承运人一致。举例，深航可以办理深航实际承运且挂ZH代号航班的升舱，国航不可以办理山航实际承运且挂SC代号航班的升舱。
- （3）国航可以填开各星盟公司或优连公司实际承运且挂该公司代号航班的奖励客票。举例，国航可以填开汉莎航实际承运且挂LH代号的航班。
- （4）国航可以办理各星盟公司实际承运且挂该公司代号航班的奖励升舱，客票填开人必须与实际承运人一致。举例，国航可以办理汉莎填开、汉莎航实际承运且挂LH代号航班的升舱。
- （5）国航可以填开其他合作伙伴航空公司实际承运且挂该公司代号航班的奖励客票，客票填开人可以不是实际承运人。举例，国航可以填开西藏航实际承运且挂TV代号的航班。
- （6）澳门航可以填开澳门航或国航实际承运且挂该公司代号航班的奖励客票。举例，澳门航可以填开澳门航实际承运且挂NX代号的航班。
- 超出以上客票范围的，填开人和承运人均无法为您填开或办理。

客票使用

- （1）鉴于奖励客票和奖励升舱具有一定特殊性，奖励客票和奖励升舱的使用规则有异于“中国国际航空股份有限公司旅客、行李运输总条件”。
- 奖励客票全部未使用，客票有效期自兑换该奖励并且成功购票次日零时（含）起开始计算，365天内有效。部分使用后，客票有效期自首个航段旅行日期开始次日零时（含）起开始计算，365天内有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。
- 含有奖励升舱的客票，客票有效期以最后一个升舱航段乘机日期的原付费舱位客票有效期为准。如奖励升舱航段全部使用完毕，客票有效期以其后付费舱位使用规则计算有效期。
- （2）您使用奖励客票和奖励升舱时，必须按客票上列明的乘机人、航程、航班

- 和实际承运人旅行。
- （3）奖励客票和奖励升舱无法变更航空公司。
- （4）已完成兑换的奖励客票和奖励升舱无法退还里程。
- （5）奖励客票和奖励升舱必须按照客票列明的航程顺序使用，弃程或倒序均为不正确使用予以终止。
- （6）在客票退票有效期内，可以退还未使用航段的税费，里程不予退还。
- （7）如本手册中有未特殊说明情况，均按各公司正常销售客票办法受理。
- （8）其他运输规则详见国航系及合作伙伴航空公司作为承运方相关运输条件及客票规定。

自愿变更

- （1）奖励客票或奖励升舱变更，仅限在客票有效期内改变航班和乘机日期。
- （2）国航系各成员航空公司可以变更各自填开的奖励客票和奖励升舱。
- （3）国航系各成员航空公司不更改其他常旅客计划所属航空公司填开的客票。星盟或其他合作伙伴航空公司填开的奖励客票和奖励升舱，均由各常旅客计划所属航空公司负责变更。
- （4）您须在客票有效期内按“凤凰知音”兑换飞行奖励及改期规则办理变更。仅适用于国航系成员航空公司填开客票，改期收费标准如下：

支付方式	兑换航班范围		改期申请条件	国内客票 ①	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）/每次每张 ②	300元人民币（或等值货）/每次每张②
	星盟伙伴航空公司				
	星盟优连伙伴航空公司				
	其他合作伙伴航空公司				
	国航、深航、山航、澳门航、西藏航	奖励 升舱			
里程	国航、深航、山航	奖励 客票	会员本人和已生效受让人客票在有效期内、航班起飞前且为首次自愿更改。	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%。	

注：①如国内航线中一个城市有多个机场时，更改机场按奖励客票或奖励升舱的改期办理。国际及地区航线不适用。

②每张客票是以客票号码区分的。如为多个连续客票，则每单独一个票号视为一张客票。



航班不正常或非自愿降舱

（1）通过您账户兑换完成国航系公司或合作伙伴承运奖励客票或奖励升舱（不含星盟升舱）后，当乘机人收到航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更等通知，请您通过您原购票渠道办理非自愿退票、退还里程，您需提供该公司的航班不正常等证明。退还里程数额是客票未使用航段、兑换时所用里程数。

（2）通过您账户兑换完成国航系公司或合作伙伴承运的奖励客票或奖励升舱（不含星盟升舱）后，乘机人按已订妥的航班日期旅行，因非自愿情况未按且低于客票上列明的兑奖舱位旅行，乘机人或您提供承运航空公司的降舱等证明，在客票全部使用后请您通过您原购票渠道办理降舱航段的里程差额退还。

（3）各实际承运航空公司有各自的航班不正常情况判定标准，相关证明由实际承运航空公司提供。

（4）上述情况中，里程退还至兑换时所使用的账户，退还里程有效期为自退还当日起至第36个月月底作废。

（5）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申请办理客票手续。

兑换国航系成员航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则

兑换中国大陆境内航线奖励客票和奖励升舱的标准是以国际航协（IATA）最新发布的始发地和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。兑换国际及地区航线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，以系统查询和兑换实际扣减里程数为准。

区域划分

中国大陆境内航线区域划分表

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表

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

国际及地区航线区域划分表

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、埃塞俄比亚等



奖励客票

①在同一承运人条件下，国内、国际及地区航线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。国际及地区航线客票缺口程须在同一国家或地区，美国夏威夷不适用此规则。国内航线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表”。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。

②在同一承运人条件下，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。在不同承运人条件下，往返程客票兑奖标准按各航段不同舱位的单程运价之和计算。

③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。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。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。

④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。使用的里程数额，以兑换时实际扣减里程数为准。

奖励升舱

①奖励升舱只能办理已付费客票当班升至相邻高等级舱位。即，购买经济舱客票（含超级经济舱）可用里程升至当班的公务舱，或购买公务舱客票可用里程升至当班的头等舱。如果航班是头等舱和经济舱的布局、无公务舱，则允许从经济舱升至头等舱，兑换标准是经济舱升至公务舱和公务舱升至头等舱所需里程的总和。

②为客票中多个航段办理奖励升舱时，需各段分别升舱。

③如购买付费客票有2位以上的旅客在同一定座记录中，但非全部旅客办理奖励升舱，请明确升舱旅客姓名及信息，避免升舱有误。

④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其他航空公司，须按升舱前的付费舱位办理签转，但用于升舱的里程不予退还。如升舱后提出自愿改期，在客票有效期内允许改期且可定妥座位的情况下，按奖励升舱后舱位的变更标准收取改期费。如果由于升舱而产生了税费变更，需补缴。

⑤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。使用的里程数额，以兑换时实际扣减里程数为准。

⑥国航系各成员航空公司可办理升舱的付费客票舱位均不相同，您可以登录“凤凰知音”网站查询升舱相关信息。

兑换星空联盟合作伙伴航空公司奖励客票 / 奖励升舱规则

区域划分

区域代码	范围	主要国家、地区或城市
A区	中国大陆	
B区	中国香港、中国澳门、中国台湾	
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

区域代码	范围	主要国家、地区或城市
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

- ①兑换单程为1个航段的，在星盟区域或跨星盟区域旅行均可。兑换单程最多为2个航段，2段中只允许其中一段为跨星盟区域旅行，不允许在转机点中途停留。
- ②兑换同一IATA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或地区。兑换跨星盟兑奖区域的往返旅行，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或地区。中途每停留（或转机）一次无论何种舱位另加10,000公里里程。
- ③兑换环球程，仅允许按IATA分区沿一个方向且在3个星盟兑奖区域顺序旅行，所跨的3个星盟兑奖区域须分属IATA的一区、二区和三区。每个星盟兑奖区域允许中途停留或转机2次，全程免费中途停留或转机最多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或地区。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。

奖励升舱

- ①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航班的付费客票，通过扣减“凤凰知音”账户中里程将您和您的受让人升至高一等级舱位。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。
- ②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。
- ③兑换星空联盟奖励升舱需登录“凤凰知音”网站办理。
- ④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。
- ⑤经济舱允许升舱舱位以“凤凰知音”网站中各实际承运人可显示舱位为准。
- ⑥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，则允许跨舱申请。
- ⑦“凤凰知音”会员办理时，只接受同一订座记录最多4人升舱，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。每个账户中消费里程至少能满足1人兑换。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。
- ⑧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。
- ⑨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办理。
- ⑩座位号预定和特殊服务申请（如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。
- ⑪会员兑换奖励升舱后，原付费舱位座位将被取消，里程仍按升舱前付费舱位累积。
- ⑫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

兑换西藏航空有限公司奖励客票

可兑换所有西藏航实际承运的定期航班，单程或往返的奖励客票及奖励升舱。

兑换香港国泰航空公司奖励客票

- ①可兑换所有国泰航实际承运的定期航班，单程或往返的奖励客票。
- ②国泰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。
- ③不含兑换奖励升舱。

国泰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。

服务费用

补卡是指当您的实体卡遗失或有破损无法正常查看到卡面信息时，通过“凤凰知音”网站、“中国国航”App和“中国国际航空”微信小程序申请补寄实体卡。补卡时需要从该账户中扣减一定的里程作为服务手续费。

服务项目	终身白金卡 / 白金卡 / 金卡	“知音宝贝”卡
补卡	免	800公里

兑奖渠道

兑换渠道 兑换奖励	“凤凰知音”网站	“中国国际航空”微信小程序	“中国国航”App	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	适用范围
国航系各成员航空公司的奖励客票	√	√	√	√	√	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	仅国航	——	——	√	√	
星空联盟成员航空公司奖励客票	√	√	√	√	仅国航	
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	√	√	√	√	仅国航	
其他合作伙伴航空公司奖励客票⑤	√	√	√	√	仅国航	
奖励客票改期③	√	√	√	√	√	
奖励升舱改期③	——	——	——	√	√	不限
知音商城产品④	√	√	√	——	——	

注：

- ①请携带您的会员、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国航系各成员航空公司可以变更各自填开的奖励客票和奖励升舱。
- 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。
- ⑤兑换西藏航奖励客票可以在网站或前往西藏航直属营业部或售票处办理。兑换西藏航奖励升舱，可前往西藏航直属营业部或售票处办理。

✕“知音宝贝”里程兑换

- “知音宝贝”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。
- “知音宝贝”使用里程兑换奖励标准与“凤凰知音”会员相同。

隐私条款

请您参照中国国际航空公司官网中“隐私条款”内容。



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。
- 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（如飞行记录或他人会员卡号）、利用会员资格谋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，在提前通知或不通知会员的情况下有权采取如下措施：要求赔偿损失；冻结会员账户；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；不正当谋利期间所使用资源，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。
- 会员账户里程累积与消费的追溯有效期为六个月。如会员对其账户的里程累积与消费有任何疑问，请在交易发生之日起六个月内联系我们；超过此期限，“凤凰知音”将不予受理。
- “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2023年11月25日生效。



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

电子邮箱：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