

“凤凰知音”商城会员商品兑换操作手册

1、登录国航凤凰知音商城网站

首先打开“凤凰知音”商城的网址
<http://ffp.airchina.com.cn/>然后点击“您好，请登录”。输入账号密码以及验证码即可登录。



在“凤凰知音”商城兑换商品，不需要重新注册账号，只需要您的凤凰知音卡号或您注册时的身份证号或注册时的手机号以及登录密码即可登录商城。

2、选择商品

登录商城后即可进入主页查看商品兑换页面，每种商品兑换需要一定的里程，您可以在“我的账户”中查看您所累积的里程。然后通过主页中的查询功能来搜索您当前能够兑换到的商品，选择您心仪的各类商品。



大米



首页

知音商城

知音出行

知音伙伴

知音计划



知音商城



兑换机票


 中信银行
CHINA CITIC BANK
信用卡
CREDIT CARD

 办卡首刷白金卡即送3000里程
普金卡即送1500里程

凤凰知音国航

也可以点击知音商城后通过下属分页栏中的一级分类下的各二级三级分类来查看选择心仪类型的商品。



首页

知音商城

知音出行

知音伙伴

知音计划

家电、3C数码

母婴、食品

户外、钟表、箱包

代金券、旅游出行

个护化妆、健康

厨房电器 >

 果蔬解毒机 | 咖啡机 | 煮蛋器 | 养生壶/煎药壶 | 微波炉 | 酸奶机
豆浆机 | 电热饭盒 | 电烤箱 | 电炖锅 | 电饼铛/烧烤盘 | 电磁炉

生活电器 >

 吸尘器 | 扫地机器人 | 饮水机 | 清洁机 | 取暖电器 | 冷风扇 |
电话机 | 电风扇 | 冰箱 | 彩电 | 电子酒柜 | 台灯

个护健康 >

 电吹风 | 剃/脱毛器 | 体温计 | 足浴盆 | 护理电器 | 剃须刀 | 身
健康秤/厨房秤 | 计步器/脂肪检测仪 | 按摩椅 | 按摩器 | 其它护理

影音娱乐 >

苹果配件 | 高清播放器 | 智能设备 | 耳机 | 麦克风 | 音响

智能设备 >

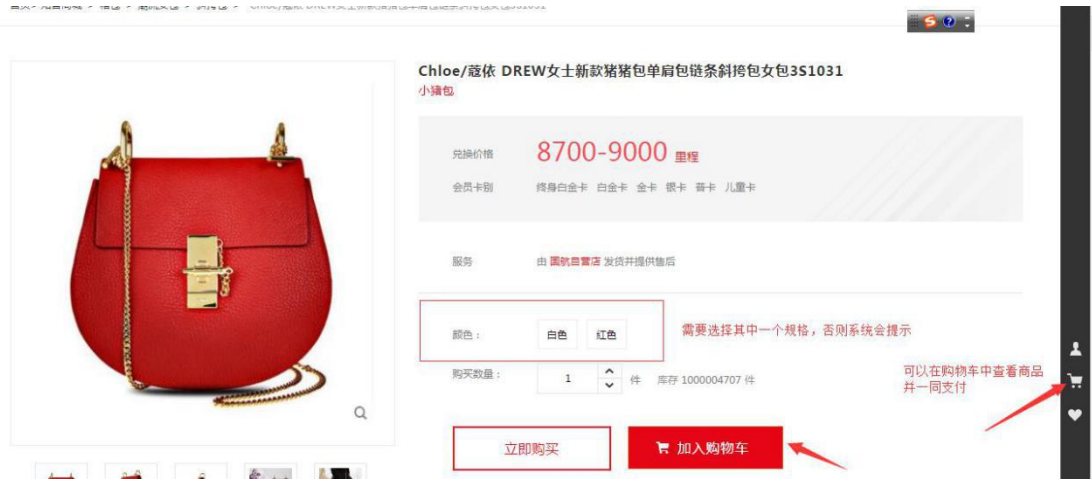
无人机 | 健康监测 | 体感车 | 运动跟踪器 | 智能眼镜 | 智能机器

摄影摄像 >

摄影器材 | 镜头 | 数码相机包 | 拍立得 | 摄像机 | 运动相机 |

3、立即兑换

您可以在查看商品时, 把心仪的礼品全部“加入购物车”, 方便以后随时兑换。选择“放入购物车”无需里程充足, 选择“立即购买”则需有相应充足的里程, 方可成功兑换。



您选择商品规格后，加入购物车，可以在右侧购物车中查看，并合并支付，目前若不选择商品规格，会提示您选择商品规格。在查看商品时，可以把有意向兑换的商品全部“加入购物车”，在里程充足的情况下，方便您一次性购买。

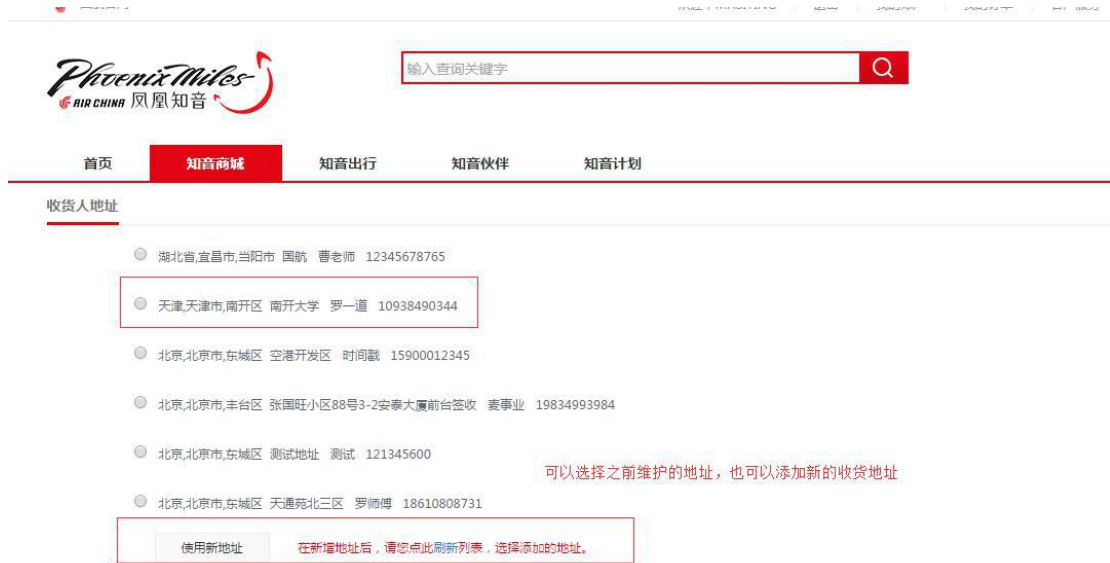
4、填写订单

在当前商品详情中点击“立即购买”，进入订单填写页面，填写各项信息并输入兑换数量。可以进入购物车查看选购的商品或者发起支付。



5、确认订单及收货信息单

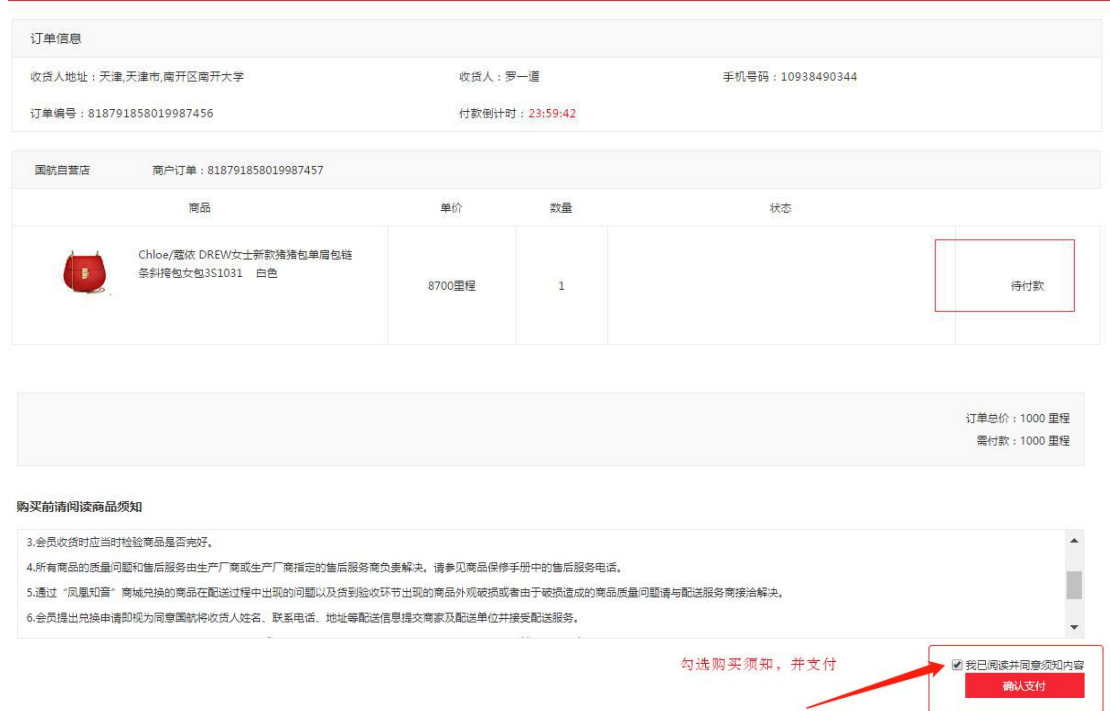
订单填写也包括配送地址信息的选择或新建，新建配送地址需填写新建地址详细内容并详细确认收件人以及电话号码。配送地址可新建保存多个，每笔订单只能选择 1 个配送地址，提交订单，然后支付。



6、兑换完成

订单填写完毕，提交前可修改填写内容，最后确认提交。提交订单后，订单变成待付款状态。24 小时不点击支付，订单将自动失效。

勾选兑换须知，并确认提交订单，输入支付密码。订单一经确认提交支付后，即表示兑换完成，订单不可修改或终止。请注意购买前请仔细阅读商品须知。



订单确认提交付款后，系统将会扣除用户相应里程，订单为处理中状态。

订单信息		
收货人地址：天津,天津市,南开区南开大学	收货人：罗一暹	手机号码：10938490344
订单编号：818791858019987456		

国航自营店	商户订单：818791858019987457		
商品	单价	数量	状态
 Chloe/蔻依 DREW女士新款猪猪包单肩包链条斜挎包女包3S1031 白色	8700里程	1	处理中

订单总价：8700 里程
已付款：8700 里程

经过处理的订单转为待发货状态。

订单信息		
收货人地址：天津,天津市,南开区南开大学	收货人：罗一暹	手机号码：10938490344
订单编号：818791858019987456		

国航自营店	商户订单：818791858019987457		
商品	单价	数量	状态
 Chloe/蔻依 DREW女士新款猪猪包单肩包链条斜挎包女包3S1031 白色	8700里程	1	待发货

订单总价：8700 里程
已付款：8700 里程

查看订单物流状态，非实物类商品，以该商品的说明为准。如果收到商品，确认收货，至此兑换全部完成。

订单信息		
收货人地址：天津,天津市,南开区南开大学	收货人：罗一暹	手机号码：10938490344
订单编号：818791858019987456		

国航自营店	商户订单：818791858019987457		
商品	单价	数量	状态
 Chloe/蔻依 DREW女士新款猪猪包单肩包链条斜挎包女包3S1031 白色	8700里程	1	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> 确认收货 查看物流 </div>

*订单状态变为待收货后 15 天，若您没有点击确认收货，系统自动将订单变为已完成状态。请您关注物流信息并及时与商家进行沟通。商家联系方式可在订单详情页中进行查询。

7、我的订单（6 种状态）

商品订单共 6 种状态：

会员提交订单后—待支付，此时可以取消订单。

订单支付完成后—处理中，此时可以取消订单。

订单处理完成后—待发货，虚拟类商品无法取消订单，非虚拟类商品在订单状态变为待发货后的 24 小时内可以在线申请取消订单，超时无法取消。

商家发货后—待收货，查看订单物流。

确认收货后—已完成，此时可对订单进行评价，如果对商品不满意，可以在线提请退换货。

申请退换货—根据商家审核结果进行商品回寄或者申诉。

我的商城订单		商城历史订单					
全部订单	待付款	待发货	待收货	已完成	退换货订单	<input type="text" value="商品名称 / 订单号"/>	搜索
近三个月订单		收货人	金额	全部状态	操作		
订单号：818791858019987456		2017-01-10 20:09:26	订单总额：8700里程	订单详情			
店铺订单号：818791858019987457		国航自营店					
	Chloe/蔻依 DREW女士新款猪猪包单肩包鞋条斜挎包女包3S1031 白色	x1	罗一迪	金额 8700里程	已评价 查看物流		
订单号：818791223765725184		2017-01-10 20:06:54	订单总额：8700里程	订单详情	立即付款	取消订单	
店铺订单号：818791223765725185		国航自营店					
	Chloe/蔻依 DREW女士新款猪猪包单肩包鞋条斜挎包女包3S1031 白色	x1		金额 8700里程	待付款		