

內容指引

最後更新日期：2026年5月8日

我們知道，旅客社群重視其他旅客和我們合作夥伴建立的評論和內容。因此，網站和 App 上的內容真實、有幫助以及安全，對我們和旅客來說非常重要。

您和其他使用者送出或以其他方式貢獻的任何內容，包括評論、照片、意見和刊登內容都必須遵守本指引，因此建議您仔細閱讀。本指引是我們整體政策和條款的一部分；這些政策和條款包括我們的服務條款和隱私權聲明，當中詳盡規定了您授權我們使用您所送出內容的條款。

本指引將不時更新，最後修訂日期列於本頁頂端。

評論

概觀

我們了解可信賴的評論對旅客至關重要。您送出至我們網站的評論必須真實，包含反映您實際體驗的相關資訊，並遵循本內容指引。

我們會審核送出的所有評論，並採取合理措施，確保只有預訂者或提供旅遊服務 (例如航班、住宿、租車或活動) 的業者，才能發布體驗評論。

我們會發布並顯示符合本指引的所有評論 (無論正面或負面)。

非直接送出給我們並經由我們驗證的評論，會有明確標示。

在某些情況下，您可以即時送出意見反應；這意味著您可以選擇透過我們的網站或 App，就預訂的飯店、航班、汽車租賃或任何活動，提供即時意見反應。

評論的審核

我們已制定一套流程 (自動化工具及/或手動人工審核) 來識別不符合本指引的內容。任何違反本指引的評論，都不會在我們的網站或 App 上發布；若已經發布，將遭到移除。若評論於我們的審核流程遭到拒絕，我們將透過電子郵件通知作者，告知該評論因不符合本內容指引而遭到拒絕。在某些情況下，作者也有機會重新送出評論接受重新審查。

我們不會代表合作夥伴或旅客編輯或以其他方式修改評論或回應。

合格條件與評論的移除

合格條件

在我們的網站或 App 上發布的評論必須符合以下合格標準，我們可拒絕或移除不符合這些標準的評論：

- 評論必須在您入住、租車或活動後六個月內送出。若您對同一間住宿送出了多則評論，我們會使用最新一則。
- 您不得評論您擁有、管理或與您有關的住宿。
- 您的評論必須基於真實的第一手體驗，且不得使用 AI 生成。若接獲要求，您必須就自身體驗向我們提供可信服的證據 (例如，您入住所評論住宿的證據；或您因他方的延誤而無法繼續住宿的證據)。

不實評論

不實評論是指無法反映真實旅遊體驗的評論，且意圖誤導或操縱其他旅客的看法或行為。不實評論的範例包括：

- 住宿合作夥伴請求或留下對自己住宿的評價。
- 為換取付款、獎勵或誘因而送出評論，試圖操縱住宿評分。

我們不允許在網站上發布不實評論。一旦發現不實評論，我們就會將其從網站上移除並採取適當措施。

操縱評論

我們不允許旅客或合作夥伴利用評論流程操縱評論

，試圖勒索金錢或操縱評論情緒。例如：

- 旅客不得利用評價之便，向合作夥伴威脅取得退款或其他補償。
- 合作夥伴不得要求以正面評論換取退款，或要求旅客修改評論以獲得額外補償。
- 合作夥伴不得提交或要求旅客提交競爭對手的負面評價，藉此降低其評價分數。

一旦發現此類行為，我們將從網站上移除被操縱的評論並採取適當措施。

獎勵

對我們和旅客而言，評論的公正與誠實至關重要。評論應直接來自旅客本人，反映其獨特體驗且無偏見。合作夥伴不得代旅客撰寫評論，亦不得以任何獎勵鼓勵旅客提交評論。

我們可能會不時為完成評論的旅客提供獎勵，例如折價券、優惠券或會員獎勵，供日後旅行使用。無論旅客提出的是正面或負面評論，都適用獎勵辦法。如果旅客因提交評論而獲得獎勵，我們也會將已發布的評論明確標示為獎勵評論。

我們不允許在網站上發布隱藏的獎勵評論。一旦發現隱藏的獎勵評論，我們就會將其從網站上移除並採取適當措施。

評論的移除

旅客或合作夥伴得聯絡客服人員，移除已發布的評論或回應。

遇下列情形時，我們可能會拒絕或移除評論和合作夥伴對評論的回應：

- 評論或回應包含他人的個人資料，例如全名或地址。
- 評論或回應經證明為不實或詐欺；或
- 評論或回應冒犯他人、非法或包含本指引所禁止的內容。

我們不會僅出於內容為負面就移除評論。

我們不會移除旅客試圖入住或參與活動的住宿評論。例如，旅客：

- 無客房可入住或無法進入住宿。
- 比預定退房日期更早離開。
- 在入住期間或活動中途取消預訂。
- 住宿合作夥伴在原訂旅客入住時間前 24 小時內取消預訂。

旅遊服務評論

住宿評論

若您在我們的網站預訂了住宿，我們會向您傳送電子郵件或推播通知，邀請您評論入住情況。若您曾入住某住宿地點，或曾抵達該住宿地點但未實際入住，您可為其撰寫評論。若住宿合作夥伴在原訂入住時間前 24 小時內取消您的預訂，您也可撰寫評論。

若您僅完成部分評論，例如清潔度或服務的細項評分，則完成的部分評論將在 21 天後自動提交給我們，以便進行發布。

評分

旅客可以用 1 - 5 的簡單評分標準，為他們評論的住宿提供整體評分。為了得出我們顯示的住宿評分，我們會將收到的所有評分轉換為以 10 分為滿分數，然後加總所有發布的評分，再除以發布的評分總數。

旅客也可以針對住宿或住宿的特定面向和特色送出細項評分，例如清潔度、員工、早餐或地點。總分和這些細項評分是由旅客分別送出，因此可能有所不同。

為了確保評論有意義且對旅客有幫助，我們會在三年後移除住宿評論 (住宿評論數量有限時除外)。

合作夥伴回應

住宿合作夥伴可以回覆評論。這可以讓住宿合作夥伴解決提出的問題，並強調他們所做的補救或改善措施。我們不會協助住宿合作夥伴與評論者直接聯繫。合作夥伴的回覆將遵循與旅客評論相同的審核流程。

如果住宿、活動或租車合作夥伴認為評論不符合本指引的標準和要求，則合作夥伴可以透過合作夥伴服務工具向我們送出評論爭議表格，或聯絡客服人員。如果住宿合作夥伴因所有權變動或完成全面整修而要求移除評論，我們也可能考慮移除。

Vrbo

對於透過 Vrbo 網站或 App 送出的度假屋評論，我們的審查程序具備特定功能：我們實行「雙向評價系統」，其中：

- 旅客或合作夥伴送出評論後，他方有 14 天的時間可送出評論。
- 我們會同時發布每則評論 (前提是其內容符合我們的整體內容指引)。
- 如果第一則評論送出 14 天後，他方仍未送出評論，則我們會發布已送出的評論，其後不得再針對此次住宿送出額外評論。

Vrbo 評論的轉移

如果 Vrbo 合作夥伴購買或獲得住宿的管理權，則可以要求將歷史評論轉移到同一住宿的 Vrbo 住宿刊登內容中。轉讓不需獲得前屋主/管理者的許可。任何評論的轉移均是針對所有評論，包括正面和負面的評論。

若按照此流程轉移評論，我們會明確地標示所有轉移的評論，並註明該評論與不同的管理或屋主相關。

租車評論

若您預訂了租車，我們會在您取車後傳送電子郵件或推播通知，邀請您評論自身體驗。

我們會詢問旅客，針對取車和使用車輛是否有正面或負面的體驗。接著，我們會根據對這兩點的正/負意見反應建立累積評分。

旅客也可以針對租車的特定方面 (例如取車地點、取車時間和車輛狀況) 送出正面或負面評分。總分和這些細項評分是由旅客分別送出，因此可能有所不同。

我們通常會根據租車業者的租賃情況，顯示該業者正面客戶評分的整體百分比。為了確保評論有意義且對旅客有幫助，我們會在 12 個月後移除租車評論。

當地活動和景點評論

若您預訂了活動，我們會在您完成活動後傳送電子郵件或推播通知，邀請您評論體驗情況。

總體或概括評分為所有已發布評論相關最終評分的簡單平均值。

未經驗證的評論

我們可能不時會顯示不是直接送出給我們且未經我們驗證的評論和評分。

Vrbo

有些 Vrbo 評論來自旅客在我們的網站或程序之外直接向住宿合作夥伴送出的評論，或根據先前的審核流程送出至 Vrbo 的評論。這些評論並未透過本指引所述的審核程序進行驗證。我們仍可能顯示這些評論，但若發布，這些評論必須符合以下條件之一：

- 來自住宿合作夥伴，而該合作夥伴只能與我們分享符合我們的整體內容指引並經過驗證的評論；或
- 根據我們先前的審核程序送出至 Vrbo；該審核程序要求提供預訂住宿合作夥伴的有效預訂代碼。

我們在顯示這類評論時，會有清楚的標示。

Viator 和 Get Your Guide 活動評論

除了經過驗證的活動評論外，我們也會顯示與知名旅遊網站 Viator 和 Get Your Guide 合作收集的一些活動評論。雖然我們不會驗證來自 Viator 和 Get Your Guide 的評論，但這些評論必須符合我們的整體內容指引，才能發布在我們的網站或 App 上。

我們顯示這些評論時，會明確標記為來自 Viator 或 Get Your Guide。

其他旅遊網站的評分

部分住宿在我們的網站或 App 上還沒有來自預訂旅客的評論，有些可能是剛上線的住宿。因此，在住宿在我們的網站上獲得評論前，我們會先參考住宿在其他知名第三方旅遊網站上的評論，並顯示平均分數。我們不會顯示這類其他網站的評論的書面內容。

我們無法驗證來自其他網站的評論，確認其是否符合我們的評論標準，但這些評分都來自知名的第三方旅遊網站。若評分以 5 分為滿分，我們會將分數乘以二，以符合我們網站的計分方式。

我們顯示評論時，會清楚標記從第三方旅遊網站匯入的評分。

一般內容指引

禁止內容

我們不允許網站或 App 上出現誤導、有害或冒犯他人的內容。您送出的評論不得包含以下內容：

- 與目的不直接相關的內容 (例如，旅宿刊登內容必須只與主題旅宿相關；旅宿刊登內容不得將使用者引導至第三方網站；以及您的個人檔案詳情必須只與您相關)。
- 不實或詐騙內容。
- 對其他使用者的廣告 (例如，呼籲預訂其他旅宿)。
- 您無權發布的任何內容。
- 猥褻或其他令人反感的內容 (例如色情、淫穢、褻瀆、非法、冒犯、侮辱、歧視、令人反感、威脅、宣揚暴力或傷害、描繪裸露或性愛活動，或其他「不適合家庭觀看」的內容)。
- 兒童或第三人的相片或資訊，且未經當事人同意 (未滿 18 歲之兒童，須經家長或法定代理人同意)。
- 個人資料，例如電話號碼、信用卡詳細資訊、實際地址、電子郵件地址，或可連結至特定個人的資訊。
- 旅宿房價、價格範圍或其他價格資訊。
- HTML 標籤、網址或 #主題標籤。
- 引用自網站、書籍、雜誌、報紙或其他來源的資料，或
- 非法或侵害他人著作權、商標或其他智慧財產權或其他專有權的內容。

請注意，我們保留在自身合理判斷範圍內決定所有內容適切性的權利。我們可選擇不發布或移除不符合本指引要求的內容，或我們基於任何原因認為不適當的內容。

內容建立指引

以下是撰寫和送出內容時，一些有用的注意事項：

- 真實反映您的體驗。內容必須真實、實用、獨特與詳盡。
- 請使用正確的文法、拼字，並按常理撰文。
- 評論和對評論的回應，並非尋求協助或批判本公司或我們服務的媒介。歡迎您針對旅遊體驗發布評論，如需聯絡我們或進行投訴，請多加利用我們的客戶服務。
- 切勿使用抄襲的內容或他人的經驗。切勿複製其他評論網站或旅遊網站的內容。

照片送出指引

送出照片時，請留意幾項技術層面的問題：

- 圖片必須為 BMP、PNG、GIF 或 JPEG 格式。
- 檔案大小必須小於 5 MB。
- 圖片高度至少 60 像素。
- 圖片寬度至少 60 像素。
- 不得使用標誌、名稱、品牌、促銷資料或其他針對商業用途之內容。

檢舉內容

我們網站上的內容

若您認為我們網站上發布的內容可能非法或違反本指引，請聯絡客服人員。如果您登入我們的網站或 App，也可以按一下各個已發布評論旁的「檢舉此評論」標幟來檢舉相關評論。