

內容指引

最後更新時間：2026年5月8日

我們知道，旅客社群相當重視由其他旅客、以及我們合作夥伴撰寫的評價和內容。因此，我方網站及 App 上的內容必須真實、實用且安全，這點對我們及旅客均非常重要。

你與其他用戶提交、或以其他方式投稿的任何內容 (包括評價、相片、留言及廣告) 都必須遵守本指引，建議你仔細閱讀。本指引屬更廣泛政策與條款的一部分，包括我們的服務條款及私隱聲明，當中更詳盡說明你授予我方使用任何投稿內容的許可條款。

本指引不時更新，最後修訂日期列於本頁頂部。

評價

簡介

我們明白，可信評價對旅客非常重要。你提交到我們網站的評價應為真實，相關資訊反映你的實際體驗，並遵循本內容指引規定。

我們會對提交予我方的所有評價進行審核，並採取合理措施，確保只有曾預訂或提供旅遊服務 (例如航班、住宿、租車或活動) 的用戶才能夠發佈體驗評價。

只要評價遵循本指引，一概可予發佈並展示 (無論正面或負面亦然)。

並非直接提交予我方、並由我們親自查核的評價，都會明確標記。

在某些情況下，你可選擇即席提交意見，對於透過我們網站或 App 預訂的酒店、機票、租車或活動發表即時意見。

審核評價

我們制訂了一系列流程 (自動化工具和/或人手審核) 來識別不符合這些指引的內容。任何違反指引的評價都不會在我們的網站或 App 上發佈，即使已發佈也會移除。如果評價經審核後被拒絕，我們會透過電郵通知撰文者，說明評價因不符合內容指引而被拒絕。在某些情況下，撰文者亦有機會將評價重新送交審核。

我們不會代合作夥伴或旅客編輯或以其他方式修改評價或回應內容。

評價資格及移除安排

評價資格

在我們網站或 App 上發佈的任何評價都必須符合以下資格準則，而我們可拒收或刪除任何不符合此等準則的評價：

- 評價必須在你住宿、租車或進行活動後六個月內提交。如果你對同一住宿提交多則評價，我們只會採納最新一則。
- 你不得對你本人擁有、管理或以其他方式相關的住宿發表評價。
- 評價必須根據你的真實親身體驗撰寫，不得使用 AI 生成。你須應要求就此向我方提供令人信服的體驗證據 (例如你入住當前評價住宿的證據，又或因他方未能及時行動而無法繼續住宿的證據)。

虛假評價

虛假評價是指未能真實反映旅遊體驗的評論，旨在誤導或操縱其他旅客的看法或行為。虛假評價的例子包括：

- 住宿合作夥伴就其住宿徵求或留下評價。
- 提交評價以換取報酬、獎賞或獎勵，意圖操縱住宿的評分。

我們不允許在旗下網站發佈虛假評價。一旦發現虛假評價，我們會從旗下網站移除評價並採取適當的措施。

操縱評價

我們不允許旅客或合作夥伴利用評價程序，意圖勒索錢財或操縱評價方向。例如：

- 旅客不得利用評價威脅合作夥伴退款或取得其他賠償；
- 合作夥伴不得要求以正面評價換取退款，或要求旅客修改評價以獲取額外賠償。
- 合作夥伴不得提交或要求旅客提交競爭對手的負面評價，以降低競爭對手的評分。

一旦我們發現這類行為，將從旗下網站移除受操縱的評價並採取適當的措施。

獎勵

對我們和旅客來說，評價必須公正誠實。評價應該由旅客直接發佈、反映其獨特體驗，並保持客觀公正。合作夥伴不得代旅客撰寫評價，也不得提供任何獎勵以鼓勵旅客提交評價。

我們或會不時向完成評價的旅客提供獎勵，例如折扣、優惠券或會員獎賞，於日後的行程使用。不論旅客的評價好壞，我們都會提供獎勵。如果旅客因提交評價而獲得獎勵，評價會在發佈時予以標明。

我們不允許在旗下網站發佈的評價隱藏獲得獎勵的事實。一旦發現評價隱藏獲得獎勵的事實，我們會從旗下網站移除評價並採取適當的措施。

移除評價

旅客或合作夥伴可以聯絡客戶服務，移除已發佈的評價或回覆。

如遇以下情況，我們可能會拒收或移除評價及合作夥伴回覆：

- 評價或回覆包含他人的個人資料，例如全名或地址。
- 評價或回覆證實屬虛假或詐騙性質；或
- 評價或回覆具有攻擊性、違法或包含本指引所訂的任何禁止內容。

我們不會僅因內容屬負面性質而移除評價。

我們不會移除旅客曾嘗試入住或參與住宿活動的住宿評價。例如當旅客：

- 未獲提供客房或無法進入住宿。
- 早於預定退房日期離開。
- 在住宿或活動中途取消預訂。
- 住宿合作夥伴在入住後 24 小時內取消預訂。

旅遊服務評價

住宿評價

如果你透過我們旗下網站預訂住宿，我們將向你發送電郵或推送通知，邀請你評價住宿體驗。只要你曾入住，或曾抵達住宿但實際沒有入住，都可以對該住宿進行評價。如果住宿合作夥伴在入住前 24 小時內取消預訂，你也可以評價該住宿。

如果你只完成部分評價內容，例如清潔度或服務的分項評分，有關評價將於 21 天後自動送交我們發佈。

評分

旅客可以 1 至 5 的簡單評分標準，為當前評價的住宿提供整體評分。我們會將收到的所有分數換算為滿分 10 分，再將所有已發佈的評價相加，然後除以已發佈的評價評分總數量，以得出住宿評價評分。

旅客亦可針對酒店或住宿的特定方面及特色 (例如整潔度、職員、早餐或位置) 提交分項評分。總分及分項評分由旅客分別提交，因此可能有所不同。

為確保評價對旅客相關及實用，我們會在三年後刪除住宿評價 (住宿獲得的評價數量有限則除外)。

合作夥伴回覆

住宿合作夥伴可以回覆評價，從而解決旅客提出的任何問題，並重點說明此後對住宿作出的任何糾正或改善措施。我們不會促成住宿合作夥伴與評價旅客直接聯絡。合作夥伴的回覆審核程序與旅客評價相同。

如果住宿、活動或租車合作夥伴真誠認為個別評價不符合本指引規定的標準及要求，則合作夥伴可透過其合作夥伴服務工具提交評價異議表格，或聯絡客戶服務。如住宿擁有權有變、或完成了大規模翻新，我們亦可能會酌情考慮住宿合作夥伴提出的移除評價申請。

Vrbo

針對透過 Vrbo 網站或 App 提交的出租度假屋評價，我們的審核程序另有特別安排。我們實行「雙向評價制度」，詳情如下：

- 旅客或合作夥伴提交評價後，另一方可於 14 日內提交評價。

- 我們同時發佈每則評價 (前提是評價符合我方整體內容指引)。
- 如在首則評價提交 14 日後, 另一方仍未提交評價, 已提交的評價將會刊登 (且不得再就是次住宿提交其他評價)。

Vrbo 評價轉移

如果 Vrbo 合作夥伴購買或獲得管理住宿的權利, 可以要求將過往的評價轉移到同一住宿的 Vrbo 住宿頁面。轉移不需要前任房東/經理的許可。轉移適用於所有評價, 不論好壞。

如果評價按照此程序轉移, 我們會加上清晰的標記, 註明該評價來自管理或擁有權轉移前的時期。

租車服務評價

如果你預訂租車, 我們將於你取車後向你發送電郵或推送通知, 邀請你評價體驗。

我們會詢問旅客的取車及用車體驗如何, 並根據上述範疇接獲的正面/負面意見計算累積分數。

旅客亦可以針對租車的特定方面 (例如取車地點、取車時間及車輛狀況) 提交正面或負面評分。總分及分項評分由旅客分別提交, 因此可能有所不同。

我們通常會根據向個別供應商租車的情況, 顯示該供應商獲得正面旅客評分的整體百分比。為確保評價對旅客相關及實用, 我們會在 12 個月後移除租車服務評價。

當地活動及景點評價

如果你預訂活動, 我們將於你完成活動後向你發送電郵或推送通知, 邀請你評價活動體驗。

整體或重點評價評分取自全部已發佈評價最終相關得分的簡單平均值。

未經查核的評價

我們有時亦可能會顯示並非直接向我方提交、且未經我們查核的評價和評價評分。

Vrbo

部分 Vrbo 評價來自旅客在我們網站或程序以外直接向住宿合作夥伴提交、或根據以往審核流程向 Vrbo 提交的評價。這些評價並未依循本指引概述的審核流程進行查核。我們仍可能會顯示這些評價, 惟評價必須符合以下條件, 才有資格發佈:

- 來自住宿合作夥伴, 而該合作夥伴只能與我們分享經查核符合我方整體內容指引的評價; 或
- 根據我們以往的審核流程提交給 Vrbo, 該審核流程要求提供向我方住宿合作夥伴預訂的有效預訂碼。

以上各類 Vrbo 評價均會在我們的評價顯示系統中清晰標記。

Viator 及 Get Your Guide 活動評價

除了經過查核的活動評價外, 我們還會展示與知名旅遊網站 Viator 及 Get Your Guide 合作收集的活動評價。雖然我方不會查核來自 Viator 及 Get Your Guide 的評價, 但這些評價必須符合我們的整體內容指引, 才能在我方網站或 App 上發佈。

此類評價在我們的評價顯示系統中會明確標記為來自 Viator 或 Get Your Guide。

其他旅遊網站的評價評分

有些住宿因各種原因 (例如: 剛在我們旗下網站上架) 而暫時未獲得在我們網站或 App 預訂的旅客評價。這些住宿在我們網站獲得旅客評價前, 我們會先參考其他知名第三方旅遊網站的旅客評價, 計算並顯示住宿的平均得分。我們不會顯示其他網站的任何評價撰文內容。

我們無法查核來自其他網站的評價是否符合我方評價準則, 但這些評價評分均從知名第三方旅遊網站匯入。如有任何評價評分以 1 至 5 分為準則, 我們會將分數乘二, 以符合我方網站的評分機制。

從第三方旅遊網站匯入的任何評價評分都會在我方評價顯示系統中清晰標記。

一般內容指引

禁止內容

我們不允許網站或 App 刊登具誤導性、傷害性或冒犯性的內容。你投稿發佈的內容不能包含以下各項:

- 與目的並非直接相關的內容 (例如，住宿頁面只能與相應住宿相關；住宿頁面不得將用戶導往第三方網站；你的房源說明只能與你相關)。
- 虛假或以欺詐手段提供的內容。
- 向其他用戶進行廣告宣傳 (例如呼籲旅客預訂其他住宿)。
- 你無合法權利發佈的任何內容。
- 不雅或其他令人反感的內容 (例如具色情、淫穢、褻瀆、違法、冒犯、侮辱、歧視、爭議、威脅性質；宣揚暴力或傷害；描繪任何裸露或性行為、或其他「兒童不宜」的內容)。
- 未經當事人同意 (未滿 18 歲之兒童須經其家長或合法監護人同意)，加入兒童或任何第三方之相片或資訊。
- 包含個人資料，例如電話號碼、信用卡資料、實際地址、電郵地址，又或可連結至個別人士的資料。
- 在評價中加入住宿房價、房價範圍或其他定價資料。
- HTML 標籤、網址或 #hashtags。
- 從網站、書籍、雜誌、報紙或其他資料來源引用的素材；或
- 非法或侵犯他人任何版權、商標、其他知識產權或其他專利權的內容。

請留意，我們保留權利，可在所有情況下合理酌情決定內容的恰當性。我們可選擇不發佈或移除任何不符合本指引規定 (或我們因任何理由視為不恰當) 的內容。

內容創作指南

以下是撰寫及提交內容時要記住的實用提示：

- 以你的體驗為重點。內容必須真實、實用、詳盡、獨一無二，
- 請運用流暢的文筆、注意錯字並寫出符合常識的內容。
- 評價和對評價的回應，並不適宜用作向我們、或就我方服務尋求協助或宣洩不滿。我們歡迎你評價旅遊體驗，但如需聯絡我們或提出投訴，請聯絡客戶支援。
- 請勿抄襲內容或根據他人的體驗撰文。另不要張貼從其他評價網站或旅遊資料來源複製的內容。

相片提交指引

提交相片時，應留意以下技術重點：

- 圖片必須為 BMP、PNG、GIF 或 JPEG 格式。
- 檔案大小必須為 5 MB 或以下。
- 圖片長度必須至少為 60 像素。
- 圖片闊度必須至少為 60 像素。
- 請勿提交標誌、標題、品牌、推廣資料或其他任何商業用途的內容。

檢舉內容

我們網站上的內容

如果你認為我們網站上發佈的內容可能違法或違反本指引，請聯絡客戶服務。如果你已登入我們的網站或 App，亦可按一下個別已發佈評價旁的「檢舉評價」標誌，檢舉任何有問題的評價。