

内容规范

最近更新日期：2026年5月8日

我们深知，广大旅客非常重视其他旅客以及我们的合作伙伴创建的点评和内容。因此，网站和应用程序中的内容是否真实、有帮助且安全对我们以及旅客都至关重要。

您和其他用户提交的或通过其他方式贡献的任何内容，包括点评、照片、评论和展示内容，都必须符合本规范的要求，因此建议您仔细阅读。本规范是我们更广泛政策和条款的一部分，包括我们的服务条款和隐私声明，这些政策和条款更详细规定了有关您授权我们使用任何提交的内容的条款。

本规范会不时更新，最近修订日期列于本页顶部。

点评

概述

我们深知如实点评对旅客的重要性。您在我们网站提交的点评应当真实，包含反映您实际体验的相关信息，并遵循本内容规范。

我们会审核提交给我们的所有点评，并采取合理措施来确保只有实际预订或提供了旅游服务（如机票、住宿、租车或活动）的人才能发布针对其体验的点评。

我们会发布并展示所有符合本规范的点评（包括好评和差评）。

任何非直接提交给我们并经我们核实的点评都会有明确的标识。

在某些情况下，您可以实时提交反馈——这意味着您可以就通过我们的网站或应用程序预订的酒店、机票、租车或任何活动立即提供反馈。

点评的审核

我们落实了一系列流程（自动化工具及/或手动人工审核），用来识别不符合本规范的内容。我们不会在网站或应用程序上发布任何违反本规范的点评，已发布的违规点评将会予以移除。如果我们的审核流程拒绝了某些点评，会通过电子邮件告知其撰写者，该点评因不符合本内容规范而被拒。在某些情况下，撰写者还可以重新提交点评以重新审核。

我们不会代表合作伙伴或旅客编辑或以其他方式修改点评或回应。

点评的审核通过和删除

审核通过条件

在我们网站或应用程序上发布的任何点评必须满足以下审核通过条件，我们可以拒绝发布或删除任何不满足这些条件的点评：

- 点评必须在住宿、租车或活动结束后六个月内提交。如果就同一住宿多次提交点评，我们将使用时间最近的一条。
- 您不得点评由您拥有、管理或有以其他方式与您关联的住宿。
- 您的点评必须与您的真实亲身体验相关，不得使用人工智能生成点评。在我方要求时，您必须向我方提供令人满意的体验证据（例如，您入住所点评住宿的证据；或您因对方延迟行动而未能入住的证据）。

虚假点评

虚假点评是指那些不能反映真实旅行体验、试图误导或操纵其他旅客认知或行为的点评。虚假点评的例子包括：

- 住宿合作伙伴主动征集或自行发布关于其住宿的点评。
- 为操纵住宿评分，而通过交换报酬、奖励或其他激励提交的点评。

我们禁止在我们的网站上发布虚假点评。一旦发现虚假点评，将立即从网站上予以删除并采取相应措施。

点评操纵行为

我们禁止旅客或合作伙伴利用点评流程进行勒索钱财或操纵评论导向的行为。例如：

- 旅客不得利用点评来要挟合作伙伴，以获得退款或额外补偿。
- 合作伙伴不得以退款为条件要求好评，或要求住客修改点评以换取额外补偿。
- 合作伙伴不得提交或要求旅客提交竞争对手的差评，以降低竞争对手的评分。

一旦发现此类行为，将立即从网站上删除被操纵的点评并采取相应措施。

奖励

公正、诚实的住客点评对我们和旅客而言至关重要。点评应直接来自旅客本人，反映其独特体验，并保持客观公正。合作伙伴不得代表旅客撰写点评，也不得提供任何奖励以鼓励旅客提交点评。

我们可能会不时提供奖励来激励旅客完成点评，例如提供折扣、优惠券或会员奖励供未来旅行使用。无论旅客提交的是好评还是差评，我们都会提供这些奖励。如果旅客因提交点评而获得奖励，我们还将在已发布的点评上明确标注“激励性点评”。

我们禁止在我们的网站上发布隐匿的激励性点评。一旦发现隐匿的激励性点评，将立即从网站上予以删除并采取相应措施。

点评的删除

旅客或合作伙伴可联系客服部删除其发布的点评或回复。

出现下列情况时，我们可能会拒绝发布或删除相关点评以及合作伙伴对点评的回复：

- 点评或回复中包含他人的个人信息，例如全名或地址。
- 事实证明点评或回复的内容不实或者有欺诈情形，或者
- 点评或回复存在冒犯性、非法或包含本规范中规定的任何违禁内容。

我们不会单纯因为包含负面内容而删除点评。

我们不会删除旅客曾尝试入住或参与其活动的住宿的点评。例如，当旅客：

- 未能获得客房安排或无法进入住宿场所。
- 早于预订离店日期离开。
- 住宿/活动期间被取消订单。
- 入住前 24 小时内被住宿合作伙伴取消订单。

旅游服务点评

住宿点评

您在我们网站上预订住宿后，我们将向您发送电子邮件或推送通知，邀请您点评入住体验。如果您曾实际入住，或已抵达住宿但最终并未实际入住，您可以点评住宿。如果您在入住前 24 小时内被住宿合作伙伴取消订单，您也可以点评住宿。

如果您仅完成部分点评内容（如清洁度、服务等单项评分），系统将在 21 天后自动提交并发布该部分点评内容。

评分

旅客可以按 1–5 分的简单评分标准，为所点评的住宿打一个总体得分。在计算要显示的住宿点评得分时，我们会按满分 10 分的标准，将收到的所有得分进行换算，然后将所有发布的点评得分相加，再除以发布的点评得分总数。

旅客还可以针对住宿本身或入住体验的特定方面和特色进行分项评分，如清洁度、员工、早餐或位置。总体得分和相关分项得分由旅客分别提交，因此可能会有差异。

为确保点评的相关性并对旅客有帮助，我们会删除时间超过三年的住宿评论（特定住宿只有少数点评的情况除外）。

合作伙伴的回复

住宿合作伙伴可以对点评做出回应。这有利于住宿合作伙伴解决所提出的任何问题，并表明合作伙伴所做的任何补救措施或住宿改进。我们不会协助住宿合作伙伴与点评用户直接联系。合作伙伴的回复将遵循与旅客点评相同的审核流程。

如果住宿、活动或租车合作伙伴确实认为某项点评不符合本规范规定的条件和要求，该合作伙伴可通过其合作伙伴服务工具向我们提交点评异议表，或联系客服部。发生住宿所有权变更或重大装修竣工后，我们也可以酌情考虑住宿合作伙伴有关删除点评的请求。

Vrbo

对于通过我们 Vrbo 网站或应用提交的度假短租点评，我们的审核流程具有一些特别之处。我们采用“双向评价系统”，即：

- 旅客或合作伙伴提交点评后，另一方可在 14 天内提交点评。
- 我们会同时发布双方的点评（前提是点评符合我们的总体内容规范）。

- 如果在首条点评提交 14 天后，另一方未提交自己的点评，则我们将发布已提交的点评（并且无法对该次入住再补充提交点评）。

Vrbo 点评的迁移

如果 Vrbo 合作伙伴通过购买或获得管理权接管住宿时，可申请将历史点评迁移至同一住宿的 Vrbo 住宿房源展示中。该迁移无需原业主/管理方的许可。点评迁移范围涵盖所有点评（无论好评差评）。

如果按照此流程迁移点评，我们将清楚地标记任何迁移的点评，并注明该点评与不同的管理方或业主有关。

租车点评

如果您有预订租车，我们将在您取车后向您发送电子邮件或推送通知，邀请您点评体验。

我们会询问旅客在取车和用车过程中是否有正面或负面的体验。然后，我们会根据这两点的正面/负面反馈得出一个累计得分。

旅客还可以对租车的具体方面（如取车地点、取车时间和车况）提交正面或负面评分。总体得分和相关分项得分由旅客分别提交，因此可能会有差异。

我们通常会根据相关租车公司的租车数量，显示客户对该公司的总体好评率。为确保点评的相关性并对旅客有帮助，我们会删除超过 12 个月的租车点评。

当地旅游活动和景点点评

如果您有预订旅游活动，我们将在您完成活动后向您发送电子邮件或推送通知，邀请您点评您的体验。

总体或整体点评得分是所发布点评的所有相关单项最终得分的简单平均值。

未经核实的点评

我们有时也会显示非直接向我们提交以及未经我们核实的点评和点评得分。

Vrbo

有些 Vrbo 点评是由旅客在我们网站或流程之外直接向我们的住宿合作伙伴提交的，或根据以前的审核流程提交给 Vrbo 的。这些点评并未按照本规范中列出的审核程序进行核实。我们仍可能展示这些点评，但前提是这些点评必须满足以下任何一项条件：

- 来自住宿合作伙伴，必须只向我们提供符合我们整体内容规范并且经核实的点评；或
- 根据我们以前的审核程序提交给 Vrbo，需要提供在我们的住宿合作伙伴处进行预订的有效预订代码。

我们会在显示的点评中明确标记每项此类 Vrbo 点评。

Viator 和 Get Your Guide 旅游活动点评

除经我们核实的旅游活动点评外，我们还会展示一些通过与知名旅游网站 Viator 和 Get Your Guide 合作收集的旅游活动点评。虽然我们不会对来自 Viator 和 Get Your Guide 的点评进行核实，但这些点评必须符合我们的总体内容规范，才能在我们的网站或应用程序上发布。

在我们展示的点评中，此类点评都将明确标注来自 Viator 或 Get Your Guide。

来自其他旅游网站的点评得分

有些住宿还没有收到来自我们的旅客的点评，比如刚在我们网站上发布的住宿。对于这些住宿，在我们的网站上收到相关点评之前，我们将使用其他知名旅游网站的点评来展示平均得分。我们不会展示来自此类其他网站的任何书面点评内容。

我们无法核实来自其他网站的点评以确认是否符合我们的点评规范，但此类点评得分均导入自知名的第三方旅游网站。如果点评得分标准为 1-5 分，我们可能会将其乘以二，以确保与我们的评分标准一致。

任何从第三方旅游网站导入的点评得分都会在展示的点评中明确标注。

一般内容规范

违禁内容

我们不允许在我们的网站或应用程序上发布误导性、有害或冒犯性的内容。您提交发布的内容不得包含以下内容：

- 与其目的没有直接关系的内容（例如，住宿房源展示必须只与相关住宿有关；住宿房源展示不得引导用户访问第三方网站；您的个人资料描述必须只与您本人有关）。
- 虚假内容或以欺诈性手段提供的内容。
- 向其他用户发布广告（例如，诱导预订其他住宿）。
- 您没有合法权利发布的任何内容。
- 亵渎性或其他令人反感的内容（如色情、淫秽、亵渎、违法、冒犯性、侮辱性、歧视性、令人反感、威胁性、鼓吹暴力或伤害、描述任何裸体或性行为或者其他“非家庭友好”的内容）。
- 未经同意包含关于儿童或任何第三方的照片或信息（未满 18 周岁儿童须经父母或法定监护人同意）。
- 个人信息，例如电话号码、详细信用卡信息、实际地址、电子邮件地址或可以关联到具体个人的信息。
- 点评中含有住宿价格、价格范围或其他定价信息。
- HTML 标记、URL 或 #话题标签。
- 引用自网站、书刊、杂志、报纸或其他来源的材料，或
- 违法或侵犯他人版权、商标或其他知识产权或其他专有权利的内容。

请注意，我们保留在任何情况下根据合理判断决定内容适当性的权利。我们可以选择不发布或删除任何不符合本规范要求的内容（或我们出于任何原因认为不适当的内容）。

内容创建规范

以下是在创建和提交内容时应牢记的一些重要规范：

- 重点围绕您自己的体验。内容应当诚实、提供有用资讯、独特而详细。
- 使用正确的语法、拼写和常识。
- 请勿通过发表点评以及对点评进行评论来寻求帮助，或者对我们或我们的服务表达不满。我们欢迎您对旅行体验做出点评，但如果您需要联系我们或提出投诉，请联系我们的客服部。
- 不得剽窃他人的内容或体验。不得从其他点评站点或旅行来源复制和粘贴内容。

照片提交规范

提交照片时应注意一些技术方面的要求：

- 图片格式必须为 BMP、PNG、GIF 或 JPEG。
- 文件大小不能超过 5 MB。
- 图像高度必须至少为 60 像素。
- 图像宽度必须至少为 60 像素。
- 不能使用作为商业用途的标志、标题、品牌推广、宣传材料或其他任何内容。

举报内容

我们网站上的内容

如果您认为我们网站上发布的内容可能违法或违反本规范，请联系客户支持部门。登录到我们的网站或应用程序后，您还可以在已发布的具体点评旁点击“举报该点评”标志，从而举报任何相关点评。