

Garis panduan kandungan

Kemas kini terakhir: 24 Ogos 2026

Kami tahu komuniti pengembara kami menghargai ulasan dan kandungan yang dicipta oleh pengembara lain serta rakan kongsi kami. Itu sebabnya penting kepada kami dan pengembara kami memastikan bahawa kandungan di laman dan aplikasi kami bersifat benar, membantu dan selamat.

Apa-apa kandungan yang anda dan pengguna lain serahkan atau sumbangkan, termasuk ulasan, foto, komen dan penyenaian, mesti mematuhi garis panduan ini, jadi kami menggalakkan anda untuk membaca garis panduan ini dengan teliti. Garis panduan ini merupakan sebahagian daripada dasar dan terma kami yang lebih luas, termasuk, jika berkenaan, Terma Perkhidmatan dan Kenyataan Privasi kami, yang menerangkan dengan lebih terperinci terma yang menjadi asas kepada pemberian anda kepada kami lesen untuk menggunakan sebarang kandungan yang diserahkan.

Garis panduan ini dikemaskinikan dari semasa ke semasa dan tarikh semakan terakhir dinyatakan di bahagian atas halaman ini.

Untuk mendapatkan garis panduan kandungan tambahan yang terpakai pada kandungan yang disediakan oleh rakan kongsi, sila rujuk juga Dasar Kandungan yang Disediakan oleh Rakan Kongsi kami. Dasar Kandungan yang Disediakan oleh Rakan Kongsi merupakan sebahagian daripada Garis Panduan Kandungan ini.

Ulasan

Gambaran Keseluruhan

Kami memahami kepentingan ulasan yang dipercayai bagi pengembara kami. Ulasan yang anda serahkan ke laman kami hendaklah benar, mengandungi maklumat berkaitan yang menggambarkan pengalaman sebenar anda dan mematuhi garis panduan kandungan ini.

Kami menyemak semua ulasan yang dihantar kepada kami dan mengambil langkah yang wajar untuk memastikan bahawa hanya mereka yang telah menempah atau menggunakan perkhidmatan perjalanan, seperti penerbangan, penginapan, sewaan kereta atau aktiviti, boleh menulis ulasan tentang pengalaman mereka.

Kami menerbitkan dan memaparkan semua ulasan (positif dan negatif), selagi ulasan tersebut mematuhi garis panduan ini.

Apa-apa ulasan yang tidak diserahkan terus kepada kami dan disahkan oleh kami akan dilabel dengan jelas.

Dalam sesetengah keadaan, anda mungkin boleh menyerahkan maklum balas dalam masa nyata—hal ini bermakna anda akan mempunyai pilihan untuk memberikan maklum balas serta-merta tentang hotel, penerbangan, kereta sewa atau mana-mana aktiviti yang ditempah melalui laman atau aplikasi kami.

Penyemakan ulasan

Kami mempunyai pelbagai proses yang tersedia (alat automatik dan/atau penyemakan oleh manusia secara manual) yang kami gunakan untuk mengenal pasti kandungan yang tidak mematuhi garis panduan ini. Apa-apa ulasan yang didapati melanggar garis panduan ini tidak akan diterbitkan dalam laman atau aplikasi kami atau akan dialih keluar jika sudah diterbitkan. Apabila ulasan ditolak oleh proses semakan kami, pengarang dimaklumkan melalui e-mel bahawa ulasan itu telah ditolak kerana tidak mematuhi garis panduan kandungan ini. Dalam sesetengah keadaan, pengarang juga mempunyai peluang untuk menyerahkan semula ulasan mereka bagi proses semakan semula.

Kami tidak mengedit atau mengubah suai ulasan atau respons bagi pihak rakan kongsi atau pengembara.

Kelayakan dan pengalihan keluar ulasan

Syarat kelayakan

Apa-apa ulasan yang diterbitkan di laman atau aplikasi kami mesti memenuhi kriteria kelayakan berikut dan kami boleh menolak atau mengalih keluar mana-mana ulasan yang tidak memenuhi kriteria ini:

- Ulasan mesti diserahkan dalam tempoh enam bulan selepas penginapan, penyewaan kereta atau aktiviti anda. Jika anda menyerahkan lebih daripada satu ulasan untuk hartanah yang sama, kami akan menggunakan ulasan terbaru.
- Anda tidak boleh mengulas hartanah yang anda miliki, urus atau dikaitkan.
- Ulasan anda mesti berkaitan dengan pengalaman anda yang sebenar dan tidak boleh dihasilkan menggunakan AI. Jika diminta, anda mesti memberi kami bukti yang memuktamadkan pengalaman anda (contohnya, bukti penginapan anda di hartanah yang sedang anda ulas; atau bukti anda tidak dapat meneruskan penginapan kerana tindakan lewat pihak yang satu lagi).

Pengembara yang cuba memenuhi tempahan mereka atau menyertai aktiviti mereka masih boleh memberikan ulasan. Ini mungkin termasuk pengembara yang:

- Tidak ditawarkan bilik semasa tiba di hartanah itu atau tidak dapat mengakses hartanah itu.
- Meninggalkan hartanah itu lebih awal daripada hari berlepas mereka yang dijadualkan.
- Tempahan mereka dibatalkan di pertengahan penginapan/aktiviti.

- Tempahan mereka dibatalkan oleh rakan kongsi hartanah dalam tempoh 24 jam selepas daftar masuk.

Ulasan palsu

Ulasan palsu ialah ulasan yang tidak mencerminkan pengalaman perjalanan yang sebenar dan diserahkan untuk cuba mengelirukan atau memanipulasi persepsi atau kelakuan pengembara lain. Contoh ulasan palsu termasuk:

- Apabila rakan kongsi hartanah meminta atau memberikan ulasan tentang hartanah mereka sendiri.
- Ulasan yang diserahkan untuk mendapatkan bayaran, ganjaran atau insentif sebagai pertukaran untuk cuba memanipulasikan penilaian hartanah.

Kami tidak membenarkan penerbitan ulasan palsu di laman kami. Apabila kami mengesan ulasan palsu, kami akan mengalih keluar ulasan tersebut daripada laman kami dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

Manipulasi ulasan

Kami tidak membenarkan pengembara atau rakan kongsi menggunakan proses ulasan untuk cuba memeras wang atau memanipulasi sentimen ulasan. Sebagai contoh:

- Pengembara tidak boleh mengancam rakan kongsi dengan menggunakan ulasan untuk mendapatkan bayaran balik atau pampasan tambahan.
- Rakan kongsi tidak boleh meminta ulasan positif sebagai pertukaran untuk bayaran balik atau meminta tetamu menyemak semula ulasan bagi menerima pampasan tambahan.
- Rakan kongsi tidak boleh menyerahkan atau meminta pengembara menyerahkan, ulasan negatif pesaing untuk merendahkan penilaian ulasan mereka.

Sekiranya kami mendapat tahu tentang kelakuan sedemikian, kami akan mengalih keluar ulasan yang dimanipulasi itu daripada laman kami dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

Insentif

Penting kepada kami dan pengembara kami untuk mendapat ulasan yang bersifat saksama dan jujur. Ulasan harus datang terus daripada pengembara, mencerminkan pengalaman unik mereka dan tidak berat sebelah. Rakan kongsi tidak boleh menulis ulasan bagi pihak pengembara atau menawarkan sebarang insentif bagi menggalakkan pengembara menyerahkan ulasan.

Dari semasa ke semasa, kami mungkin menawarkan insentif kepada pengembara untuk melengkapkan ulasan, seperti penjimatan, kupon atau ganjaran kesetiaan untuk digunakan pada perjalanan akan datang. Insentif ini tetap akan disediakan tidak kira pengembara menyerahkan ulasan negatif atau positif. Apabila pengembara menerima insentif atas penyerahan ulasan mereka, kami juga akan melabelkan ulasan yang diterbitkan dengan jelas sebagai ulasan berinsentif.

Kami tidak membenarkan penerbitan ulasan berinsentif yang disembunyikan di laman kami. Apabila kami mengesan ulasan berinsentif yang disembunyikan, kami akan mengalih keluar ulasan tersebut daripada laman kami dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

Pengalihan keluar ulasan

Pengembara atau rakan kongsi boleh menghubungi Perkhidmatan Pelanggan untuk mengalih keluar ulasan atau respons mereka yang telah diterbitkan.

Sebagai contoh, kami mungkin menolak atau mengalih keluar ulasan dan respons rakan kongsi terhadap ulasan dalam keadaan berikut:

- Ulasan atau respons itu mengandungi data peribadi tentang orang lain, contohnya nama penuh atau alamat mereka.
- Ulasan atau respons itu terbukti palsu atau diberikan secara menipu.
- Ulasan atau respons itu menyinggung perasaan, menyalahi undang-undang atau mengandungi apa-apa kandungan terlarang seperti yang dinyatakan dalam garis panduan ini.
- Terdapat bukti bahawa pengembara tidak memenuhi atau cuba memenuhi tempahan mereka.
- Pengembara didapati melanggar mana-mana peraturan rakan kongsi yang berkenaan.
- Ulasan tersebut merupakan penyerahan duplikasi.
- Ulasan tersebut adalah untuk hartanah, unit atau aktiviti yang salah (kecuali jika pengembara ditempatkan semula oleh rakan kongsi dan satu-satunya pilihan mereka adalah untuk mengulas hartanah asal).

Kami tidak akan mengalih keluar ulasan semata-mata kerana ulasan itu mengandungi kandungan negatif.

Ulasan perkhidmatan perjalanan

Ulasan penginapan

Jika anda telah menempah penginapan di laman kami, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberikan ulasan tentang penginapan anda. Anda boleh mengulas sesuatu penginapan jika anda menginap di sana atau jika anda tiba di penginapan tersebut tetapi sebenarnya tidak menginap di sana. Anda juga boleh mengulas penginapan jika tempahan anda dibatalkan oleh rakan kongsi hartanah itu dalam tempoh 24 jam selepas daftar masuk.

Jika anda memilih untuk memberikan ulasan, setiap bahagian yang lengkap (seperti subskor untuk kebersihan atau perkhidmatan) akan diserahkan secara berperingkat dan automatik kepada kami. Jika anda tidak melengkapkan semua bahagian ulasan itu, ia akan dihantar secara automatik untuk penerbitan selepas 21 hari.

Penskoran

Pengembara boleh memberikan skor keseluruhan untuk hartanah yang mereka ulas pada skala mudah 1-5. Untuk mendapatkan skor ulasan hartanah yang kami paparkan, kami menukar semua skor yang diterima kepada skor daripada 10 markah, kemudian menjumlahkan semua ulasan yang diterbitkan dan membahagikan jumlah tersebut dengan jumlah bilangan skor ulasan yang diterbitkan.

Pengembara juga boleh menyerahkan sub-skor untuk aspek dan ciri khusus hartanah atau penginapan, seperti kebersihan, kakitangan, sarapan atau lokasi. Skor keseluruhan dan sub-skor ini diserahkan oleh pengembara secara berasingan, jadi skor tersebut mungkin berbeza.

Untuk memastikan ulasan adalah relevan dan membantu pengembara, kami akan mengalih keluar ulasan penginapan selepas tiga tahun (kecuali apabila hartanah hanya mempunyai bilangan ulasan yang terhad).

Respons rakan kongsi

Rakan kongsi hartanah boleh membalas ulasan. Ciri ini membolehkan rakan kongsi hartanah menangani apa-apa isu yang dibangkitkan dan menyerlahkan sebarang pemulihan atau penambahbaikan hartanah yang mereka lakukan. Kami tidak memudahkan hubungan langsung oleh rakan kongsi hartanah dengan pengulas. Respons rakan kongsi tertakluk pada proses semakan yang sama seperti ulasan pengembara.

Apabila rakan kongsi hartanah, aktiviti atau kereta benar-benar berpendapat bahawa sesuatu ulasan tidak memenuhi kriteria dan keperluan yang ditetapkan dalam garis panduan ini, rakan kongsi tersebut boleh sama ada menghantar borang pertikaian ulasan kepada kami melalui alat perkhidmatan rakan kongsi mereka atau menghubungi Khidmat Pelanggan. Kami juga mungkin mempertimbangkan permintaan oleh rakan kongsi hartanah untuk mengalih keluar ulasan dalam konteks perubahan pemilikan hartanah atau penyempurnaan pengubahsuaian besar.

Vrbo

Untuk ulasan sewaan percutian yang diserahkan melalui laman atau aplikasi Vrbo kami, proses semakan kami mempunyai beberapa ciri khusus. Kami menjalankan "sistem semakan dua hala", iaitu:

- Sebaik sahaja pengembara atau rakan kongsi menyerahkan ulasan, pihak yang satu lagi mempunyai 14 hari untuk menyerahkan ulasan.
- Kami menerbitkan kedua-dua ulasan (dengan syarat ulasan tersebut mematuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami) pada masa yang sama.
- Jika, selepas 14 hari dari hari ulasan pertama diserahkan, pihak yang satu lagi belum menyerahkan ulasan mereka sendiri, kami akan menerbitkan ulasan yang diserahkan (dan tiada ulasan tambahan boleh diserahkan berkaitan dengan penginapan tersebut).

Pemindahan ulasan Vrbo

Rakan kongsi Vrbo boleh meminta pemindahan ulasan sejarah untuk hartanah yang sama kepada penyenaraian hartanah Vrbo mereka jika mereka membeli atau memperoleh hak untuk mengendalikan hartanah tersebut. Kebenaran pemilik/pengurus hartanah sebelum ini tidak diperlukan untuk membuat pemindahan. Mana-mana pemindahan ulasan melibatkan semua ulasan, sama ada ulasan positif mahupun ulasan negatif.

Jika ulasan dipindahkan melalui proses ini, kami akan melabelkan mana-mana ulasan yang dipindahkan secara jelas dengan menyertakan notasi bahawa ulasan itu berkaitan dengan pengurusan atau pemilikan yang berbeza.

Ulasan kereta sewa

Jika anda telah menempah kereta sewa, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda yang menjemput anda untuk memberikan ulasan tentang pengalaman anda selepas anda mengambil kereta sewa anda. Jika anda memilih untuk memberikan ulasan, setiap bahagian yang lengkap akan diserahkan secara berperingkat dan automatik kepada kami untuk diterbitkan.

Kami bertanya kepada pengembara sama ada mereka mengalami pengalaman positif atau negatif berkenaan dengan pengambilan dan kenderaan itu. Kami kemudian menghasilkan skor kumulatif berdasarkan maklum balas positif/negatif tentang kedua-dua perkara ini.

Pengembara juga boleh menyerahkan skor positif atau negatif untuk aspek tertentu berkenaan penyewaan mereka, seperti lokasi pengambilan, masa pengambilan dan keadaan kenderaan. Skor keseluruhan dan sub-skor ini diserahkan oleh pengembara secara berasingan, jadi skor tersebut mungkin berbeza.

Kami biasanya memaparkan peratusan keseluruhan penilaian positif pelanggan untuk penyedia kereta sewa, berdasarkan penyewaan yang dibuat dengan penyedia tersebut. Untuk memastikan ulasan adalah relevan dan membantu pengembara, kami mengalih keluar ulasan kereta sewa selepas 12 bulan.

Ulasan aktiviti dan tarikan tempatan

Jika anda telah menempah aktiviti, kami akan menghantar e-mel atau notifikasi mesej kepada anda selepas anda melengkapkan aktiviti anda yang menjemput anda untuk memberikan ulasan tentang pengalaman anda. Jika anda memilih untuk memberikan ulasan, setiap bahagian yang lengkap akan diserahkan secara berperingkat dan automatik kepada kami untuk diterbitkan.

Skor ulasan keseluruhan atau tajuk ialah purata mudah semua skor akhir ulasan berkaitan yang diterbitkan.

Ulasan tidak disahkan

Dari semasa ke semasa, kami juga mungkin memaparkan ulasan dan skor ulasan yang belum diserahkan secara langsung kepada kami dan yang belum kami sahkan.

Vrbo

Sesetengah ulasan Vrbo datang daripada pengembara yang menyerahkan ulasan secara langsung kepada salah satu rakan kongsi hartanah kami di luar laman atau proses kami atau diserahkan kepada Vrbo mengikut proses semakan sebelumnya. Ulasan ini tidak disahkan oleh proses semakan yang digariskan dalam garis panduan ini. Kami mungkin masih akan memaparkan ulasan ini, walau bagaimanapun, untuk membuatkan ulasan ini layak untuk diterbitkan, ulasan tersebut mestilah sama ada:

- Daripada rakan kongsi hartanah, yang dikehendaki untuk berkongsi dengan kami hanya ulasan yang disahkan yang memenuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami; atau
- Diserahkan kepada Vrbo mengikut proses semakan kami sebelum ini, yang memerlukan kod tempahan yang sah daripada tempahan yang dibuat dengan salah satu rakan kongsi hartanah kami.

Setiap jenis ulasan Vrbo ini ditandakan dengan jelas dalam paparan ulasan kami.

Ulasan aktiviti Viator dan Get Your Guide

Selain ulasan aktiviti yang disahkan kami, kami juga memaparkan beberapa ulasan aktiviti yang dikumpulkan dengan kerjasama laman web perjalanan terkenal Viator dan Get Your Guide. Walaupun kami tidak mengesahkan ulasan yang datang daripada Viator dan Get Your Guide, ulasan tersebut mesti memenuhi garis panduan kandungan keseluruhan kami untuk diterbitkan di laman atau aplikasi kami.

Ulasan ini ditandakan dengan jelas sebagai berasal daripada Viator atau Get Your Guide dalam paparan ulasan kami.

Skor ulasan daripada tapak web perjalanan lain

Sesetengah hartanah masih tidak mempunyai apa-apa ulasan daripada pengembara yang menempah pada tapak atau aplikasi kami, seperti hartanah yang baru menggunakan tapak kami. Untuk hartanah tersebut, kami akan memaparkan skor purata dengan menggunakan ulasan daripada tapak web perjalanan pihak ketiga terkenal yang lain sehingga hartanah tersebut menerima ulasan pada tapak kami. Kami tidak memaparkan sebarang kandungan bertulis ulasan daripada laman web lain ini.

Kami tidak dapat mengesahkan ulasan daripada laman lain untuk memastikan sama ada ulasan itu memenuhi kriteria ulasan kami, namun, skor ulasan ini diimport daripada laman web perjalanan pihak ketiga yang terkenal. Jika sesuatu skor ulasan diberikan dalam skala 1 hingga 5, kami mungkin akan menggandakan skor ini agar sejajar dengan penskoran ulasan di laman kami.

Mana-mana skor ulasan yang diimport daripada laman web perjalanan pihak ketiga ditandakan dengan jelas dalam paparan ulasan kami.

Garis panduan kandungan umum

Kandungan terlarang

Kami tidak membenarkan kandungan yang mengelirukan, memudaratkan atau menyinggung perasaan di laman atau aplikasi kami.

Kandungan yang anda serahkan untuk penerbitan tidak boleh termasuk perkara yang berikut:

- Kandungan yang tidak berkaitan secara langsung dengan penawaran, pengurusan dan sokongan perjalanan, atau perkongsian pengalaman anda menggunakan perkhidmatan perjalanan (contohnya, penyenaian hartanah mestilah hanya berkaitan dengan hartanah berkenaan; penyenaian hartanah tidak boleh mengarahkan pengguna ke laman web pihak ketiga; dan penerangan profil anda mestilah hanya berkaitan dengan diri anda).
- Kandungan yang palsu, mengelirukan, memperdaya, disediakan secara palsu atau membesar-besarkan atau menghilangkan butiran penting yang akan mempengaruhi jangkaan atau pembuatan keputusan pengembara.
- Kandungan yang menggunakan AI generatif untuk mengelirukan, memberi gambaran yang salah atau mereka-reka maklumat, termasuk menggunakan kandungan yang dijana AI atau disunting AI untuk memberi gambaran yang salah tentang hartanah atau untuk mencipta dakwaan palsu tentang kerosakan atau salah laku pengembara.
- Pengiklanan produk atau perkhidmatan pesaing Expedia Group atau sebarang produk atau perkhidmatan lain yang tidak berkaitan dengan hartanah yang diiklankan di platform kami.
- Sebarang kandungan yang anda tidak mempunyai hak undang-undang untuk terbitkan.

- Kata-kata kesat atau kandungan lain yang tidak wajar (seperti kandungan berunsur pornografi, lucah, kesat, haram, menyinggung, diskriminasi, tidak wajar, mengancam, menggalakkan keganasan, bahaya atau apa-apa aktiviti lain yang berbahaya atau haram atau memaparkan sebarang bentuk kebogelan atau aktiviti seksual).
- Foto jarak dekat atau foto lain yang boleh mengenal pasti kanak-kanak tertentu atau mana-mana pihak ketiga, atau maklumat yang mengenal pasti mereka, tanpa persetujuan mereka (atau persetujuan ibu bapa atau penjaga sah bagi kanak-kanak yang berumur di bawah 18 tahun).
- Data peribadi, seperti nombor telefon, butiran kad kredit, alamat fizikal, alamat e-mel atau maklumat yang boleh dikaitkan dengan individu tertentu.
- Tag HTML, URL, pautan, kod QR, #hashtag atau nama pengguna media sosial yang tidak diluluskan.
- Bahan petikan daripada laman web, buku, majalah, akhbar atau sumber lain.
- Kandungan yang menyalahi undang-undang atau melanggar mana-mana hak cipta, tanda dagangan atau hak intelektual atau hak proprietari lain yang dimiliki oleh orang lain atau
- Kadar hartanah, julat kadar atau maklumat penentuan harga lain dalam ulasan.

Jika kami mengenal pasti kandungan yang tidak mematuhi keperluan yang dinyatakan dalam Garis Panduan Kandungan ini, Terma Perkhidmatan kami atau mana-mana Dasar Pasaran Expedia Group yang lain, kami akan mengambil tindakan yang sewajarnya.

Panduan mencipta kandungan

Berikut adalah beberapa petunjuk berguna untuk diingat semasa mencipta dan menyerahkan kandungan:

- Tumpukan pada pengalaman anda. Bersikap jujur, bermaklumat, unik dan terperinci.
- Gunakan tatabahasa, ejaan yang baik dan akal budi.
- Ulasan dan komen tentang ulasan bukan tempat untuk meminta bantuan atau menyuarakan kekecewaan terhadap kami atau perkhidmatan kami. Kami mengalu-alukan ulasan yang berkaitan dengan pengalaman perjalanan anda, tetapi jika anda perlu menghubungi kami atau mengemukakan aduan, sila hubungi Sokongan Pelanggan kami.
- Jangan gunakan kandungan yang diciplak atau pengalaman orang lain. Anda tidak boleh potong dan tampal daripada laman ulasan atau sumber perjalanan lain.

Panduan penyerahan foto

Terdapat beberapa aspek teknikal yang perlu anda ingat semasa menyerahkan foto:

- Imej harus dalam format BMP, PNG, GIF atau JPEG.
- Saiz fail mestilah 5mb atau kurang.
- Imej mestilah sekurang-kurangnya 60 piksel tinggi.
- Imej mestilah sekurang-kurangnya 60 piksel lebar.

Melaporkan kandungan

Kandungan di laman kami

Jika anda percaya bahawa kandungan yang disiarkan di laman kami mungkin menyalahi undang-undang atau mungkin melanggar garis panduan ini, sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan. Jika anda log masuk ke dalam laman atau aplikasi kami, anda juga boleh melaporkan mana-mana ulasan yang berkenaan dengan mengklik bendera 'laporkan ulasan' yang disediakan di sebelah setiap ulasan yang diterbitkan.