



UPTICK INSIGHT SERIES  
6 WAYS WEB3 CAN REBUILD TRUST  
IN TOURISM AND HOSPITALITY

## Uptick洞察系列 | Web3如何透過6種方式重建旅遊與旅館業的信任

義大利當局已記錄並起訴了多個有組織的網絡，這些網絡為酒店發布數千條虛假五星好評，每條評論的報酬低至3歐元。其中一項刑事調查揭露了PromoSalento的運作，該組織向預訂平台大量發布虛假的餐廳和酒店評價，這些評價遍布義大利南部各地。2018年，義大利首次出現因評論詐欺而被判入獄的案例。

大型預訂平臺本身也面臨持續的審查，審查內容涉及演算法操縱，這些演算法優先考慮付費廣告商而非真實評價，並選擇性地刪除可能威脅高端飯店收入的負面回饋。旅遊業每年創造超過9兆美元的收入，但實際上，它幾乎完全建立在旅行者和他們從未謀面、從未去過的地方

的運營商之間的信任之上，而他們所依賴的信息實際上無法核實。

這種信任正在系統性地瓦解，因為預訂平台能夠根據佣金率而非旅行者的偏好來操縱搜尋排名；會員計劃會在不事先通知的情況下降低積分價值，並將價值鎖在封閉的生態系統中；旅行者會向他們無法核實信息的運營商支付押金，寄希望於房源與照片相符，並且取消政策不會在行程變更時隨意更改。

這些被定位為信任中介的平台，如今已成為信任侵蝕的主要來源，它們從旅行者和運營商身

上榨取價值，卻在它們聲稱提供的資訊和安全保障方面，可靠性卻在不斷下降。

正是基於驗證而非中介目的而建構的基礎設施，改變了這種經濟格局。

如果身分、聲譽和交易能夠透過旨在實現透明性和可移植性的系統而非封閉的生態系統來運作，那麼整個產業就能重建有利於參與者而非反覆從他們身上榨取利益的信任關係。

在本文中，我們將探討 Web3 基礎設施如何透過六種方式解決困擾旅遊和酒店業的特定信任危機，從無法被操縱的評論系統到真正伴隨您旅行的忠誠度計劃，並研究可驗證的憑證、可編程資產和智能合約如何使該行業能夠以其一直承諾的透明度運作。



如今，評論操縱已發展成一種產業，一些公司專門從事發布虛假評分、壓制負面評價以及操縱平台演算法，從而影響旅客在搜尋時實際看到的房源。

研究估計，各大平台上 30% 到 40% 的線上評論都包含詐欺成分，包括完全捏造的好評、競爭對手的惡意攻擊，以及平台為了換取營運商的廣告支出而進行的軟化批評。例如，里斯本一家精品酒店可能在一周內收到三條一星差評，而這些差評來自從未預訂過的帳戶，發布

者是距離酒店僅兩個街區的競爭對手。平台的申訴流程耗時數月，而飯店在搜尋結果中的排名也從第一頁跌至第四頁。

平台聲稱會過濾詐欺行為，但其激勵機制與監管力度背道而馳，因為它們從中獲利，一方面向運營商收取曝光費用，另一方面透過增加內容數量來吸引旅行者，而不管內容的準確性如何。



Uptick DID 建立的身份基礎設施可以將評論與已驗證的交易關聯起來，只有透過可驗證的鏈上記錄完成實際預訂的用戶才能發布關於特定酒店或服務的評論。

評論內容可以透過 IPFS 整合進行存儲，創建具有內容尋址哈希的防篡改記錄，任何查看記錄的人都可以看到發布後的編輯內容。評論可以在任何支援 Uptick DID 標準的平台上通用。

這意味著，波爾圖的一家精品酒店營運商可以證明其 94% 的評論來自擁有鏈上預訂記錄的已驗證客人，從而區別於那些評分中包含無法驗證的好評的競爭對手；一位在多個平台上建立聲譽的旅行者可以證明其已在三大洲完成了 40 次已驗證的住宿體驗。



酒店集團、航空公司和預訂平台都建立了忠誠度計劃，承諾為持續使用其服務的客戶提供獎勵。然而，他們卻透過不透明的政策變更、隨意設定的過期規則和兌換限制，系統性地降低這些獎勵的價值，導致大部分累積的積分最終都無法兌換。

萬豪旅享家會員在計劃合併三個舊系統後，一夜之間損失了20%的兌換價值；Expedia的忠誠度積分在18個月不活動後過期；而那些在希爾頓、達美航空和美國運通積累積分的旅客發現，這些積分完全不相容，即使累計消費額高達數千美元，也無法合併兌換。

這種脫節實際上有利於平台的利益，它將價值困在生態系統中，要么過期作廢，要么只能以有利於計劃運營商的價格兌換。



Uptick 的可編程 NFT 協議支持一種全新的忠誠度基礎設施，酒店、航空公司、餐廳和旅行社可以發行以可編程 NFT 形式存在的忠誠度代

幣，這些代幣包含各自的兌換邏輯、特權解鎖條件和轉讓規則，並直接編碼在智能合約中。

透過 UCB 和 IBC 協議實現的跨鏈相容性意味著在一個 Web3 生態系統中獲得的忠誠度積分可以在其他生態系統中使用，因此，Uptick 平台上的獨立酒店代幣可以與運行在不同技術基礎設施上的航空公司獎勵或餐廳計劃進行互動。

忠誠度和權益管理框架能夠處理複雜的場景，例如代幣代表分級福利、基於時間的特權或基於去中心化資料服務追蹤的已驗證活動的條件獎勵。

旅客可以從東南亞各地的精品酒店累積忠誠度代幣，這些酒店可能規模較小，無法提供有意義的獎勵，但累積起來卻具有足夠的價值，可以兌換豐厚的福利。這些代幣可以在二級市場交易，因此未使用的忠誠度積分可以轉化為實際的流動性，而不是過期作廢。

最終，獨立運營商將能夠參與忠誠度生態系統，而無需平台中介機構收取百分比費用，而旅行者將建立可攜帶的忠誠度價值，該價值即使在平台變更或計劃關閉的情況下也能繼續存在。



旅遊業的預訂支付結構造成了風險不對稱，一方總是面臨巨大的損失。這是因為，如果業者無正當理由取消預訂，旅客會損失訂金；而如果旅客未入住，業者則無需承擔任何費用即可承受收入損失。

例如，一家人提前三個月預訂了希臘的一棟別墅，支付了2000歐元的不可退還訂金。抵達後，他們發現別墅與照片不符，一些基本設施也損壞了。然而，平台的糾紛處理流程耗時六週，最終判決支持了與與其合作五年的營運商。同時，峇裡島一家小型飯店為從未入住的旅客預留了房間，卻無力追索收入，因為預訂平台的取消政策保護了客人，而忽略了飯店的條款。

這些平台自詡為信任中介，但實際上卻掌控資金和糾紛解決流程，造成了利益衝突。在這種利益衝突下，平台決策的首要目標是留住客戶，而非追求公平的結果。



Uptick 的全通路支付模組旨在透過智慧合約託管來處理此類問題。此模組基於預訂時預先設定的透明條件儲存資金，並在透過預言機連接的驗證確認交付後向營運商支付款項；或在取消條件觸發時向旅客退款，無需平台裁決。

這種支付基礎設施支援多種貨幣，包括加密貨幣、穩定幣和法幣（如已整合），並可選擇最佳路徑以實現最低費用和最快結算，同時確保高水準的加密安全性。

這意味著，旅客可以預訂偏遠地區的生態旅館，其付款將一直託管，直到確認入住。如果業者在 48 小時內取消預訂，則會自動退款；如果旅客在不同時間內取消預訂，則會受到不同程度的罰款。所有操作均透過智能合約自動執行，無需平台中介機構決定結果。業者在服務交付確認後即可立即收到結算款項，而無需等待數週的平台支付處理。



分時度假和度假房產的部分產權一直飽受欺詐、資訊不透明和限制性合約的困擾，這些合約使業主陷入困境，房產價值迅速貶值，且幾乎無法脫身。維護費漲幅難以預測，使用權也遠比銷售人員所說的受限得多。

即使是合法的部分產權安排，在費用方面也缺乏透明度，因為決策都由不透明的管理公司做出，而且由於潛在買家無法核實他們實際購買的房產，二級市場幾乎不存在。



Uptick 的可編程 NFT 協議可透過代幣化權益實現度假產權的分割，每個 NFT 代表可驗證的產權百分比，其編碼的權利、義務和治理參與情況均以不可篡改的方式記錄在鏈上。

社交 DAO 基礎設施可負責治理，產權分割所有者可根據其持股比例對房產決策進行投票，提案和投票機制透明，所有決策均記錄在鏈上。Uptick 去中心化資料服務則維護房產支出、維護計劃、預訂日曆和收入記錄，所有所有者均可獨立驗證。

本質上，智能合約能夠自動分配房產在閒置週產生的租金收入，按比例在所有者之間分配收益，無需人工核算或依賴管理公司準確計算分配比例。

十個家庭可以共同擁有哥斯達黎加的一處房產，每個家庭持有10%的代幣化權益，這些權益賦予他們特定的使用周數、治理投票權以及按比例從租金中獲得的收益。所有支出均在鏈上公開透明，如果有人想出售其權益，無需其他所有者的批准，即可在二級市場進行交易。

這種透明度和流動性將部分所有權從常見的陷阱轉變為可行的投資方式，尤其適用於新興地區的房產，在這些地區，個人所有權不切實際，而擁有清晰治理的集體所有權則具有經濟吸引力。



如今，每個預訂平台都要求建立新帳戶、重新設定偏好，並透過重複上傳檔案來驗證身分。這些文件將敏感資料集中儲存在數十個企業資料庫中，旅客無法控制、無法審核，也無法了解這些資訊的使用或安全狀況。

偏好設定無法在不同系統間同步，因此，旅行者在一個平台上精心記錄的飲食限制需要在其他平台手動重新輸入；在Booking.com上50次已驗證的酒店住宿所獲得的會員等級對Airbnb來說毫無意義；而對於有年齡限制的預訂，驗證身份則需要上傳完整的護照掃描件，其中洩露的信息遠遠超出必要範圍。



Uptick DID 提供基于 W3C 标准的便携式身份基础设施，旅行者可以自主控制凭证，并根据具体情况选择性地披露必要信息，从而实现加密验证，在不泄露底层个人数据的情况下确认身份声明。

零知识证明支持多种验证场景，例如，旅行者无需透露实际出生日期即可证明其已年满 21 周岁（适用于仅限成人入住的度假村预订），或无需共享护照号码、照片或其他敏感信息即可确认其持有特定国家的有效护照。

身份始终由用户通过旅行者持有的私钥进行控制，并由政府身份系统或知名预订平台等可信

机构颁发可验证凭证，这些凭证可在任何支持 Uptick DID 标准的服务中使用。

偏好和信誉信息随 DID 一起传输，因此饮食要求、房间偏好、无障碍需求和已验证的预订历史记录等信息都成为可移植数据，兼容平台经授权后即可访问这些数据，旅行者可以立即撤销对任何凭证或偏好数据的访问权限。

旅客抵达海外酒店后，系统会根据可验证的历史记录立即识别其偏好，因为身份验证通过加密证明进行，既完全符合法律规定，又不会泄露数据隐私。



旅遊聚合平台介入旅客和當地導遊之間，抽取 25%至35%的佣金，但除了提升曝光率之外，幾乎不提供任何價值。旅客也無法可靠地驗證導遊的資格、安全認證或真實口碑，以辨別虛假評論。

例如，馬拉喀什可能有一位導遊，花了15年時間累積了豐富的當地知識和文化經驗，卻要將三分之一的收入拱手讓給一個除了展示位置之外別無其他價值的平台。此外，急救證書、旅遊局許可證或專業知識等資質在不同平台之間無法通用，因此，如果導遊試圖拓展業務，那麼在一個聚合平台上建立起來的聲譽基本上就得從零開始。



Uptick DID 使導遊能夠擁有可攜帶的專業身份，其可驗證的憑證透過加密方式與其個人資料關聯。旅遊管理機構、專業協會或培訓計畫可以頒發憑證，導遊可以控制這些憑證並將其展示給任何平台或直接客戶。

透過已驗證的旅遊路線建立鏈上聲譽，旅客可以對透過智慧合約記錄的實際預訂進行評價，從而創建由導遊而非平台控制的不可篡改的歷史記錄。社交 DAO 基礎設施使導遊團體能夠合作組織，匯集行銷資源並維護個人聲譽。

透過智慧合約直接支付消除了平台中介，旅客透過託管帳戶預訂並向導遊付款，行程結束後款項即可釋放，無需支付 30% 的佣金。

秘魯的一個導遊團體可以組織 20 位獨立導遊，他們分攤行銷成本，並透過 DAO 治理來維持服務品質標準。每位導遊都持有可驗證的憑證，證明其專業知識和來自數百條已驗證旅遊路線的鏈上聲譽。旅行者透過智能合約直接預訂，智能合約會自動分配款項，無需平台中介收取任何費用。



旅遊業的運作從根本上依賴於互不相識、從未謀面、語言、文化和法律體系也往往迥異的各方之間的信任，因此，可靠的驗證和透明的交易對於市場的正常運作至關重要。

目前基於平台的架構將中介機構定位為信任提供者，但這些中介機構日益傾向於透過操縱評論、貶低會員忠誠度、控制支付以及集中化數據等手段來謀取自身經濟利益，而這些手段往往凌駕於參與者的需求之上。

Uptick 的基礎設施採用不同的方法，在不集中控制資料、付款或聲譽的情況下提供驗證和協調功能。去中心化的身份證明無需暴露不必要的信息即可驗證聲明，可編程的忠誠度創造了可隨平台變化而延續的價值，支付託管通過透明的智能合約邏輯運行，聲譽則通過參與者擁有的可驗證鏈上記錄來建立。

我們的目標並非徹底淘汰旅行平台，而是建構替代方案。在這個方案中，信任源自於加密驗證而非中心化承諾，價值流向參與者而非中介機構，聲譽、身分和交易始終由使用者控制而非平台擁有。



[hello@uptickproject.com](mailto:hello@uptickproject.com)



[@Uptickproject](https://twitter.com/Uptickproject)



[@Uptickproject](https://t.me/Uptickproject)



[Uptick Network](https://discord.com/invite/UptickNetwork)



[Uptick Network](https://www.youtube.com/UptickNetwork)