

# 酒店商家網上訂房交易安全指南

每家接受網上訂房的酒店，都會遇到不同的欺詐風險。我們希望與你通力合作，加強網上交易的安全。遵循以下提示，就能更有效偵測並打擊欺詐交易。

## 五種高欺詐風險的訂房方式

如發現訂房交易有以下特徵，請提高警覺

1. 騙徒通常要求即日或在訂房後四天內入住，以求在短時間內完成整個行騙過程。
2. 第三方訂房交易風險一般較高，因為 PayPal 帳戶持有人或信用卡持有人並非住客本人。
3. 留意哪些國家／地區及 IP 位址發出的訂房交易要求風險最高。
4. 大額訂房交易涉及欺詐行為的風險可能較高。
5. 提防使用免費或可疑電郵地址發出的交易，或者 IP 位址所屬地區與帳單地址不相同的情況。

## 有用的防欺詐提示

### 設定最短入住時限

規定訂房日期至入住日期的最短時限，讓你有足夠時間審核訂房交易，杜絕騙徒以臨時訂房手法行騙。

### 收集並保留訂房資料

保存訂房資料並建立資料庫，儲存重要訂房資料（例如客戶姓名、電郵地址、IP 位址、電話號碼、交易金額及時間等）；亦可考慮建立「白名單」（紀錄良好的酒店常客）及「黑名單」（曾涉詐騙交易或有申請撤銷付款等欺詐紀錄的客戶）。

### 核實訂房交易

建立名單後，你可以人手覆查訂房交易，或透過自動化系統標記可疑交易，以作進一步調查。請注意，若要收集並保留客戶的個人資料，你必須遵守所有適用的個人資料保護及私隱權法例。

### 向客戶確認訂房資料

若發覺訂房交易有可疑，請透過電話或電郵向客戶確認。如果電話號碼未能接通、不正確或已取消服務，就要特別注意。一般來說，當發生訂房交易騙案時，酒店往往無法透過提供的資料聯絡客戶。若訂房交易的真實性有待商確，請向客戶索取護照或身份證明文件影印本，以核實身份。騙徒一般無法提供這項資料。