

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

服务商文档

在 Tratok 上发展业务所需的一切

一份完整、通俗易懂的服务商门户操作指南——从创建账户到日常经营。
为工作的人而写，而不是为搭建技术的人而写。

版本

2026-05

hospitality.tratok.net

ZH

中文



目录

面向 hospitality.tratok.net 服务商的十八章节运营手册。

01 欢迎来到 Tratok

02 创建您的账户

03 完善个人资料

04 选择要发布的类型

05 发布住宿

06 发布活动

07 发布餐厅

08 翻译您的房源

09 管理预订

10 评价

11 获取收款

12 促销与邮件模板

13 与其他平台同步

14 添加团队成员

15 数据分析

16 进阶：使用 API

17 故障排查

18 结语



01

欢迎来到 Tratok

Tratok 是一个在线市场，全球的旅行者在这里寻找住宿、活动和用餐去处。作为**服务商**，您发布所提供的服务，旅行者找到您、向您预订并通过平台付款。

本指南面向真正做工作的人，而不是搭建技术的人。您不需要懂 HTML、URL 或服务器是什么。您需要一台联网的电脑或手机、一个电子邮箱，以及大约一小时的耐心来完成第一条房源。之后日常操作只需几分钟。

— 您可以发布什么

- **住宿**——酒店、民宿、公寓、别墅、小屋、青旅、豪华露营。任何客人过夜的地方。
- **活动**——旅行团、课程、体验、一日游、工作坊、运动课、水上运动。客人花几小时或一整天体验的一切。
- **餐厅**——餐厅、咖啡馆、酒吧、美食体验。任何客人吃喝的地方。

您可以只发布其中一种、三种都发布，或任意组合。许多服务商先从一种开始，再加入其他。每种类型共用同一账户、同一控制台和同一支付系统。

— 资金如何运作（大白话）

客人下单并把钱付给 Tratok。Tratok 把钱安全保管。住宿或体验完成后，Tratok 收取小额佣金，其余款项进入您的**可用余额**。然后您申请把钱打到银行或支付服务。我们的提现可发往全球。

— 开始前需要准备

- 一个可用的电子邮箱（我们会让您确认）。
- 客人或支持团队可以联系到您的电话号码。
- 所发布对象的照片——至少一张好照片，建议五到十张。
- 政府颁发的身份证件（护照、身份证或驾照），用于身份验证。
- 银行或支付账户信息，用于收款。

**提示****不需要全部齐备就能开始**

您可以先注册、创建房源、上传照片，再去做身份验证或添加收款信息。身份验证能让客人放心预订；收款信息只在您要提现时才需要。

— 如何阅读本指南

每个章节从头到尾带您走完平台的一个部分。章节简短且独立成段，您可直接跳转到需要的部分。前几章（第 2 到 4 章）讲**一次性设置**。中间几章（第 5 到 8 章）讲**搭建房源**。后面的章节讲**日常经营**。

通篇您会看到类似上方的提示框。**提示**给出有用建议；**注意**解释相关背景；**重要**提醒可能引发问题的事项。



02

创建您的账户

创建账户大约需要两分钟。您会经过四个步骤，然后收到一封确认邮件。

一步一步

01 | 打开浏览器（Chrome、Edge、Firefox、Safari 都可），访问 **hospitality.tratok.net**。

02 | 点击**创建账户**。如果看到登录页，点击表单下方的「创建一个」链接。

03 | **个人资料**：填写姓、名和电子邮箱。请使用真实姓名——客人会这样称呼您。点击**继续**。

04 | **安全设置**：设置密码（至少 8 位，包含一个大写字母、一个小写字母和一个数字）。再输入一次确认。添加手机号——可选但强烈建议。点击**继续**。

05 | **商家资料**：填写公司或商家名称（如有；个人房东可填本人姓名），国家和城市。输入时会出现建议；点击合适的一项。点击**继续**。

06 | **核对并确认**：检查一切是否正确。勾选同意服务条款和隐私政策。点击**创建账户**。

07 | 完成！您看到空空的控制台。确认邮件几分钟内会到达——打开邮件并点击链接以验证邮箱。



重要

请使用您能访问的真实邮箱

如果邮箱地址写错，您将收不到预订通知、密码重置或付款更新。若发现邮箱错误，请登录
后进入**我的资料**并联系客服更改——您无法在控制台中自行修改账户邮箱。



— 什么是强密码？

强密码是任何人都无法猜出、自动工具也无法通过字典攻击破解的密码。Tratok 要求：

- 至少 **8 个字符**。
- 至少 **一个大写字母** (A–Z) 。
- 至少 **一个小写字母** (a–z) 。
- 至少 **一个数字** (0–9) 。

好密码像 **BlueRiver42!** 或 **Coffee&Sunset9**。差密码像 **password123** 或 **yourname2024**。不要复用您在别处使用的密码。

— 验证您的邮箱

注册后请到收件箱查找 Tratok 的邮件。几分钟没看到就查看垃圾邮件文件夹。点击邮件中的验证链接，您会回到平台并看到一条绿色的确认消息。

如果一直没收到邮件，请登录、点击右上角的头像，使用**重新发送验证**。请确认显示的邮箱地址正是您所要的。

— 以后再登录

01 | 访问 **hospitality.tratok.net**。

02 | 若不在登录页，点击**登录**。

03 | 输入您注册的邮箱和密码。需要在输入时查看密码可点击小眼睛图标。

04 | 点击**登录**。您会进入控制台。



注意

忘记密码？

在登录页点击**忘记密码？**。输入邮箱后我们会发送重置链接。如果连续五次登录失败，系统会暂停几分钟以防猜测——稍等后再试。



03

完善个人资料

您的资料是客人在浏览房源时看到的内容，也是建立信任的方式。建好账户后，认真填写资料应当是您的第一步。

— 打开您的资料

01 | 在控制台右上角点击您的**姓名首字母圆圈**（添加照片后则点击照片）。

02 | 在下拉菜单中点击**我的资料**。

03 | 左侧是您的信息，右侧是更新表单。

— 添加资料照片

清晰的面部照片——不是 logo、不是建筑、不是宠物狗——能给客人下单的信心。即便您以公司名义发布，能让人产生联系的依然是一张人脸。

01 | 在资料页面点击大圆形头像（金圈中的姓名首字母）。

02 | 弹出窗口，点击**选择照片**。

03 | 从电脑或手机选择一张照片。JPG、PNG、WebP 都可。要清晰且近期。

04 | 系统自动裁剪并调整大小。点击**保存**。

05 | 新照片立即显示。需要更换就重复这些步骤。要删除则在同一弹窗中点击**移除照片**。



提示

什么样的资料照片最好

光线良好、背景简洁、看镜头、微笑。避免戴墨镜、合影或带文字的照片。如果您发布的是餐厅或活动，穿制服或在店内的友善人像非常适合。

— 更新个人信息

逐项填写或更正，然后点击**保存更改**。字段如下：

字段	填写内容
名	您的名——用于发给客人的邮件。
姓	您的姓——用于发给客人的邮件。
电话	尽量使用国际格式（如 +86 10 1234 5678）。客人和客服可能需要致电。
公司	商家名称。若以个人名义经营可留空。
国家	您经营所在国家——输入后从建议中选择。
城市	您经营所在城市——输入后从建议中选择。

— 修改密码

在资料页面滚动到**修改密码**区。

01 | 输入**当前密码**。

02 | 输入您想用的**新密码**。

03 | 在确认框中再次输入新密码。

04 | 点击**更新密码**。下次登录使用新密码。



— 验证您的身份

身份验证是平台上最重要的信任信号。已验证的房东能获得更多预订，并有资格获取「超赞房东」等成就徽章。流程简单，我们团队通常 1-2 个工作日完成审核。

01 | 在控制台点击**验证**（侧边栏或快捷入口）。

02 | 滚动到**身份验证区**。

03 | 点击上传区，选择政府颁发证件的清晰照片或 PDF——护照、身份证或驾照。四个角都必须可见。

04 | 点击**提交审核**，会出现已收到的确认消息。

05 | 我们 1-2 个工作日内审核完成。通过后您的资料上会显示**已验证**徽章。



重要

我们接受和不接受的证件

接受：护照、身份证、政府颁发驾照的清晰照片或扫描件。**不接受：**过期证件、角被裁的照片、看起来被编辑过的数字证件截图、图书证、学生证或工牌。

— 了解您的徽章

徽章是显示在房源上的荣誉。每枚徽章都有自己的条件。

徽章	获得方式
身份已验证	团队通过您的政府证件后自动授予。
房源已验证	我们实地巡查或独立确认房源后授予。可在验证页面申请。
超赞房东	50+ 笔预订、10+ 条评价且平均评分 4.8 及以上时自动授予。
快速响应	消息平均响应时间低于一小时时授予。
评价优秀	5+ 条评价且平均评分 4.5 及以上时授予。
资深房东	完成 100 笔预订后授予。



04

选择要发布的类型

在创建第一条房源之前，先决定三种类型哪一种最贴近您的实际经营。以后随时可以再加——这一步只是帮您理清方向。

快速对比

房源类型	适合做什么
住宿	客人过夜的地方。按晚、按房间计价。可以有多种房型，各自有价格和容纳人数。可提供特别套餐（Staycation、节庆套餐等）。
活动	持续数小时至一天的体验。按人计价。设置最大参与人数、时长和分类。
餐厅	客人用餐的地方。包含菜系、价位、营业时间、最大容纳人数。可提供套餐、早午餐和节庆活动。

开始前的常见问题

我有一家带餐厅的酒店。一条还是两条房源？

两条房源，一个账户。把酒店发布为**住宿**，把餐厅发布为**餐厅**。客人可独立预订，您在同一个控制台中管理。

我从民宿出发带导览游。怎么发布？

两条房源：民宿为**住宿**，每条游览作为一个**活动**。若有多条游览路线，请各自分开——「半日老城步行」和「全日山地徒步」应分开为不同活动。

每个房间都要单独发布吗？

不需要。为该建筑创建**一条住宿房源**，然后把每种房型作为子项加入。房间共享地址、照片、描述和政策，但各自有价格和容纳人数。



我的生意是季节性的。可以暂停房源吗？

可以。无需删除即可下线。每条房源都有**停用**按钮——开关后从搜索结果中隐藏，直到您重新启用。已有的预订不受影响。



05

发布住宿

这是指南中最长的一章，因为住宿房源包含的内容最多——基本信息、照片、房间和套餐。请一步一步来。

— 打开住宿管理

01 | 在控制台点击侧边栏中的**住宿**（或主页的「住宿」卡片）。

02 | 会看到已有住宿的列表。首次发布则为空。

03 | 点击右上角的**添加住宿**。

— 填写基本信息

每个必填项都需要填写。下面是每个字段的通俗说明。

字段	填写内容
住宿名称	客人看到的名称——例如「马尔贝拉海景别墅」。要描述清楚但不要过长。
地址	完整街道地址，含建筑或单元号。
城市	城市。输入后从建议中选择匹配项。
国家	输入后查看建议。
电话	尽量使用国际格式——用于紧急联系客人。
预订邮箱	接收新预订通知的邮箱。通常是前台或业主。
收入邮箱	接收收入和付款通知的邮箱。通常是财务或业主——可以与上面相同。



字段	填写内容
描述	一段友好且准确介绍住宿的话。见下方建议。
经纬度	可选但非常有用。见下文「设置位置」。
主图	一张大尺寸主图。不必担心——之后可在「照片」标签中添加更多。

**注意****预订邮箱与收入邮箱**

这两个字段不同，是因为很多企业中预订和资金由不同的人负责。如果您自己包办，两处填同一个邮箱即可。每个邮箱会单独收到验证邮件——点击链接确认，否则客人的预订邮件可能收不到。

— 怎样写好描述

描述是「能订满」和「无人问津」之间最大的差别。建议三段短文：

- **这是什么住宿**——类型、面积、风格、视野。「位于两公顷橄榄林中的四居石屋，带私人泳池，距海滩车程十分钟。」
- **适合谁**——家庭、情侣、商务客。「舒适容纳八人。适合两家庭同行或一家三代带孩子。」
- **周边有什么**——餐厅、交通、景点。「步行十五分钟到港口，沿途三家出色的海鲜店。市中心方向的公车就停在门口。」

**提示****先写好，再翻译**

用您最擅长的语言写描述。内置翻译器 **Tara** 可一键转成全部支持语言。一种语言写得出色，胜过十五种平庸译文。

— 在地图上设置位置

经纬度是两个把住宿在世界地图上精确定位的数字。不必理解含义——从地图网站复制即可。

01 | 在另一个标签页打开 **Google Maps**。

02 | 在地图上找到您的住宿。



03 | 在准确位置**右键单击**（手机长按）。

04 | 弹出菜单里最上面那两个用逗号分隔的数字就是经纬度。

05 | 点击那两个数字进行复制。

06 | 回到 Tratok 表单，把第一个数字（逗号前）粘贴到**纬度**，把第二个（逗号后）粘贴到**经度**。

07 | 出现的地图预览将确认坐标无误。

— 添加房间

每条住宿至少需要一间房。酒店会有许多；私人别墅可能只有一间「整栋别墅」。

01 | 在住宿编辑页点击**房间**标签。

02 | 点击**添加房间**。

03 | 输入房间**名称**（例如「豪华双床海景房」或「整栋别墅」）。

04 | 写一段简短**描述**——这间房和其他房有何不同。

05 | 设置**每晚价格**并选择**币种**。

06 | 设置**房间数量**——同类型可售房间的数量。一栋别墅通常是 1；拥有十二间相同海景双床房的酒店则是 12。

07 | 设置**最大容纳人数**——可入住人数（含儿童）。

08 | 点击**保存房间**。每种不同房型重复一次。

**提示****不要每间房单独建条**

把相同房型合并。如果您有十五间相同的「标准双床」，请创建**一条**，数量填 15。建十五条会让日历无法管理。

— 按日期设置房价（日历）

默认每间房只有一个每晚都生效的价格。要在旺季、周末或节假日上调：

01 | 在住宿页面点击**价格与库存**。

02 | 选择要调整的房间。

03 | 看到月度日历后，点击某天可只调整该晚价格。

04 | 或使用顶部**日期区间**表单一次性调整多晚——例如「6 月 1 日到 8 月 31 日，仅周末」。

05 | 库存同理：维修关闭的天数请把可用数量降低。

— 添加套餐（可选）

套餐是超出单纯客房的特别提议——Staycation、半膳食（含早晚餐）、节庆圣诞套餐、蜜月套餐等。套餐采用**整段入住的固定价**，不按晚计算。

01 | 在住宿页面点击**套餐**标签。

02 | 点击**添加套餐**。

03 | 取一个清晰名称（如「夏季半膳食 3 晚」）。

04 | 写一段描述，列明所含项目。

05 | 选择**类型**（Staycation、半膳食、全膳食、节庆、蜜月、其他）。



06 | 设置整段套餐的**固定价**和**币种**。

07 | 设置**最少晚数**——套餐覆盖的最短入住时长。可预订该晚数或更多；价格保持不变。

08 | 设置**最多入住人数**。

09 | 列出**套餐包含项**（早餐、接送、欢迎饮品等）——尽量具体。

10 | 设置**可预订日**（例如「周五、周六、周日」用于周末套餐）和可选有效期。

11 | 点击**保存套餐**。



注意

套餐与房间协同

客人下订套餐时，仍然要在您的住宿中选择一间房。套餐用固定价替代每晚价，但房间的容纳人数仍然适用。

— 上传照片

照片决定成交。请重视。

01 | 在住宿页面点击**照片**标签。

02 | **主图**是客人最先看到的封面——挑出您最满意的一张。

03 | 用**相册**区添加更多照片。建议至少 5 张，最好 15–25 张。

04 | 对每个房间也可加入单独的**房间照**和**相册**——切换到**房间**标签后点击每个房间旁的相机图标。

— 调整顺序并加注说明

01 | 在控制台打开**照片**（快捷入口或侧边栏）。



02 | 选择房源。

03 | 拖放照片，调整客人浏览的顺序。

04 | 点击任意照片，加注释（「黄昏中的泳池」、「主卧露台视角」）。

05 | 点击照片上的星形将其设为新封面；点击垃圾桶删除。



提示

非摄影师的基础技巧

只用自然光——除非有特别看点，否则避免夜景。拍前整理。拉开窗帘、打开灯、铺好床。手机或相机要端平（不要倾斜）。从房间的一角拍而不是从门口。每个房间一张广角胜过十张细节特写。



06

发布活动

活动比住宿好发布，因为变量更少：没有房间、没有每晚价。设定人均价格、时长和最大团队人数即可。

— 打开活动管理

01 | 在控制台点击侧边栏中的**活动**。

02 | 点击**添加活动**。

— 填写活动详情

字段	填写内容
活动名称	「日落双体船巡游」、「老城步行游」等。
分类	选择最接近的：探险、文化、美食、自然、休闲、运动、水上运动、城市游、工作坊、夜生活、其他。
描述	三段：发生什么、包含什么（餐食、装备、交通）、要携带或穿什么。
时长（小时）	体验时长。半天为 4，全天为 8。短时长可用小数（1.5 即 90 分钟）。
价格	按人 ，而非按团。
币种	选择您希望收款的货币。
最多参与人数	每场最大人数。系统不允许超额预订。
地址	集合点——客人应到达的位置。



字段	填写内容
城市，国家	使用建议。
经纬度	参考住宿章节如何从 Google Maps 获取。强烈推荐——客人更快找到您。
联系邮箱	接收预订通知。保存后会收到一封验证邮件。
联系电话	紧急联系，特别是天气导致的取消。
主图	一张主图。保存后可在「照片」标签添加更多。

— 保存并添加照片

01 | 点击**添加活动**，进入活动编辑页面。

02 | 切换到**照片**标签。

03 | 上传相册照片。活动中动作场景胜过静态——展示人们在做这件事，而不是桌上的装备。



提示

活动描述清单

好的描述回答：我会做什么？体力消耗大吗？儿童、老人、不会游泳的人合适吗？我需要带什么？你们提供什么？在哪里、什么时候集合？下雨怎么办？提前回答能大幅减少咨询。

— 暂停或移除活动

01 | 从活动列表点击要管理的活动。

02 | 暂停：右上角点击**停用**。已有预订保留；活动从搜索中消失。

03 | 恢复：在同一位置点击**启用**。

04 | 永久删除：滚动到底部点击**删除活动**。已有预订仍保存在您的记录中，但房源消失。



07

发布餐厅

餐厅房源涵盖餐厅、咖啡馆、酒吧和美食体验。可通过 Tratok 接受预订，并可选提供预付套餐和菜单。

— 打开餐厅管理

01 | 在控制台点击侧边栏中的**餐厅**。

02 | 点击**添加餐厅**。

— 填写基本信息

字段	填写内容
餐厅名称	门面上的名称。
描述	三段：餐饮故事、氛围、位置。
菜系	选择最接近的（意大利、黎巴嫩、日式、纯素等）。
价位	\$ 平价、\$\$ 中等、\$\$\$ 高档、\$\$\$\$ 高级餐饮。请如实标注——客人会按此过滤。
地址	完整街道地址。
城市，国家	使用建议。
经纬度	对找路的饥饿客人非常有用。参考住宿章节。
电话	预订热线。



字段	填写内容
邮箱	预订通知。保存后会收到验证邮件。
网站	可选——您自己的网站（如果有）。
营业时间	自由文本。请具体：「周一-周五 12:00-15:00 与 19:00-23:00；周六-周日 12:00-23:00；周二休息」。
最大容纳	总座位数——同时可接待的最多客人数。
主图	最佳的菜品或室内照片。

— 上传菜单 (PDF)

多数餐厅已有 PDF 菜单。可以上传，让客人在预订前阅读。

- 01 | 在餐厅编辑页点击**菜单 PDF**标签。
- 02 | 点击**上传菜单 PDF**，从电脑选择文件。
- 03 | 仅支持 PDF。菜单将出现在公开房源中可供下载。
- 04 | 要替换就上传新的——会覆盖旧菜单。要删除则点击**移除菜单 PDF**。

— 添加餐厅套餐

套餐是预付提议——客人下订时付款，而非到店时。例如：五道菜品鉴套餐、无限畅饮早午餐、情人节套餐。

- 01 | 在餐厅页面点击**套餐**标签。
- 02 | 点击**添加套餐**。
- 03 | 取清晰名称（「周日无限畅饮早午餐」）。
- 04 | 描述所含项目——菜品、饮品、附加。



05 | 选择类型（套餐、品鉴、早午餐、特别场合、其他）。

06 | 设置**每人价格**和币种。

07 | 设置**最多人数**——支持的最大团队。

08 | 设置**可预订日**（例如周末早午餐设为「周六、周日」）。

09 | 若仅在特定时段供应，设置**开始时间**和**结束时间**（「11:00 至 15:00」）。

10 | 为有限期活动设置**有效开始**和**有效截止**（例如圣诞菜单）。

11 | 点击**保存套餐**。

— 添加照片

01 | 在餐厅页面切换到**照片**标签。

02 | 上传菜品、室内、外景照片，以及任何招牌菜或饮品。

03 | 为照片加注释以标明菜品——客人会喜欢知道自己看的是什么。



提示

用手机拍美食

窗户的自然光永远胜过餐厅的顶灯。拍披萨、沙拉这种平面菜品请从正上方拍；拍汉堡、鸡尾酒等高耸或叠层菜品则使用 45 度角。拍前擦干净盘子边缘。



08

翻译您的房源

Tratok 支持 16 种语言。默认情况下，您所写的内容按客人浏览的语言展示——但前提是已有译文。提供译文有两种方式：**Tara**（一键自动翻译）和**手动编辑器**。

— 使用 Tara 自动翻译

Tara 是内置翻译器。它使用为住宿行业训练过的高级语言模型，因此能理解「带海景的阳台」是行业用语而非字面句。翻译通常不到一分钟。

01 | 打开任一房源进行编辑。

02 | 在表单上方附近会看到**使用 Tara 翻译**按钮。

03 | 点击它，会打开面板让您选择目标语言。默认选中除英语外的 15 种语言。

04 | 点击**开始翻译**。进度条会显示每种语言的完成进度。

05 | 完成后关闭面板。译文会被保存并立即对客人可见。



注意

翻译一次，编辑一次

若您后续修改了描述，再点 Tara 即可重新翻译。Tara 是幂等的——除非源文有变，重复运行不会产生不同结果。

— 手动编辑译文

若想精修某条译文——例如让阿拉伯语版本更地道——可使用手动编辑器。



- 01 | 在控制台打开**翻译**（侧边栏）。
- 02 | 在左侧选择房源。
- 03 | 选择要翻译的字段（名称、描述等）。
- 04 | 选择目标语言。
- 05 | 在右侧面板输入译文，点击**保存**。
- 06 | 手动译文会覆盖该字段+语言组合之前的 Tara 译文。



提示

翻译范围

Tara 与手动编辑器会处理：房源名、描述、房间名与描述、套餐名与描述、套餐包含项。不会翻译固定数据，如地址、电话、价格或营业时间文本。



09

管理预订

房源一旦上线，客人就能下单。本章涵盖从「客人按下「预订」」到「客人留下评价」之间发生的所有事。

— 找到预订日历

01 | 在控制台点击**预订日历**（「本月预订」卡片下方或侧边栏）。

02 | 看到当月日历。每条彩色横条代表一笔预订。悬停或点击某天可查看详情。

03 | 使用顶部箭头切换月份。

— 了解颜色

颜色	含义
蓝色条	住宿（房源）预订。
绿色条	活动预订。
粉色条	餐厅预订。
琥珀条	待处理——客人已下订但等待您操作或系统确认。
灰色条	已完成——入住或体验已结束。

— 筛选日历

使用日历上方的筛选按钮，可一次只显示一种房源类型——例如您有很多活动但只想看住宿预订时很有用。



— 预订状态全过程

状态	含义
待处理	刚创建。可能需要您确认，或在等待客人付款到账。
已确认	生效并锁定，客人即将到来。
已完成	入住或体验已结束。
已取消	客人或您取消。见下文的取消处理。

— 尽快响应待处理预订

控制台首页有**待处理预订**卡片。点击查看需要您处理的项。争取一小时内回复——这可获得**快速响应**徽章并让客人安心。

— 向客人发送消息

01 | 从预订日历或通知页点击预订打开它。

02 | 使用**发送消息**表单写信。客人会通过邮件和平台收到。

03 | 或打开**通知** → **客人消息**标签查看完整对话历史。

— 取消与变更

若客人需要取消或改期，通常由客人自行操作，您只会收到通知。若您需主动取消——例如水灾损坏房间——打开预订点击**取消预订**。客人会收到自动邮件并按平台政策退款。



重要

由您发起的取消会影响您的记录

服务商发起的取消会损害您的绩效评分，并可能令您失去「超赞房东」资格。除非确实无法履行，请勿取消。如果是由于外部渠道不同步导致的日期冲突，请先修复渠道同步——见第13章。



第 10 章

10

评价

评价是客人向其他客人介绍您房源的方式。它们也影响您的徽章和搜索排名。请回复每条评价，尤其是负面评价。

— 打开评价

01 | 在控制台点击**评价**。

02 | 上方显示总评分、评价数量和评分分布。

03 | 下方是最近评价。使用筛选按钮聚焦未回复或低分评价。

— 回复评价

01 | 在任意评价点击**回复**。

02 | 写一段简短、礼貌、专业的回应。感谢客人，针对具体投诉做出回应并说明您采取的措施。

03 | 点击**发布回复**。您的回复会出现在公开房源的评价下方。



提示

如何处理差评

1. 回复前读两遍——让情绪先冷却。
2. 真诚感谢反馈。
3. 不找借口，针对具体问题说明。
4. 说明您做出的改变（如果做了）。
5. 邀请他们再来，或邀请未来的客人有疑虑时联系您。

未来客人阅读回复的程度不亚于评价本身。一篇优雅的差评回复，比满分评价能带来更多预订。

— 隐藏评价

隐藏仅适用于明显违规——侮辱性语言、人身攻击、与入住无关的内容。不要仅因评价负面就隐藏——平台会监控此类操作，账户可能因此受罚。

01 | 打开评价。

02 | 点击**举报并隐藏**。

03 | 告诉我们原因。我们的团队会复核。



11

获取收款

这是每个人都想了解的章节。收益、余额、提现、税务——都在一屏内。

— 收益如何显示

每条已确认的预订都计入**累计收益**。入住或体验完成后，平台扣除佣金，净额纳入您的**可用余额**。

「付款」页面上的卡片	含义
累计收益	全部历史预订的总额。
可用余额	当前可申请提现的金额。
待处理申请	已提出但仍在处理中的提现。
累计提现	已到达您银行或钱包的款项。

— 查看收入

01 | 在控制台点击**收入**。

02 | 使用顶部日期范围——最近 7、30、90、365 天或自定义。

03 | 页面在条形图中显示每日收入，按房源类型和单条房源细分。

04 | 图表下方的日表显示毛收入、佣金和净收入。鼠标悬停在某行可查看详情。



— 申请提现

01 | 在控制台点击**付款**。

02 | 确认顶部**可用余额**大于零。

03 | 在**申请付款**表单填写提现金额和币种。

04 | 选择付款方式：

- **银行转账**——填写银行名称、账户号或 IBAN、清算码或 SWIFT/BIC。表单会请求您银行使用的字段。
- **PayPal**——填写 PayPal 账户邮箱。
- **Wise (TransferWise)** ——填写 Wise 账户邮箱。
- **加密货币**——填写钱包地址和资产 (BTC、ETH、USDC 等) 。

01 | 在「备注」栏向我们的财务团队留言。

02 | 点击**提交申请**。

03 | 申请出现在下方历史中。处理时会经历**待处理** → **处理中** → **已完成**。



注意

提现需要多久？

银行转账通常在我们将申请置为**处理中**后 3 到 5 个工作日到账。PayPal 与 Wise 经常当天到账。加密通常在「处理中」后 1 小时内到账。国际转账有时会因中间银行延迟。

— 下载用于税务和会计的报表

01 | 在控制台点击**报表**。

02 | 选择预设——本月、上月、本季度、年至今、上一年——或自定义日期。

03 | 可选按房源类型筛选。



04 | 点击**下载 CSV**。文件包括日期、房源名、类型、预订数、毛收入、佣金、净收入，并附合计行。

05 | 可在 Excel、Google 表格或任何会计软件中打开。



12

促销与邮件模板

两个增长工具：可带来更多预订的折扣码，以及保持客人参与感的邮件模板。

— 创建促销（折扣码）

01 | 在控制台点击**促销**。

02 | 点击**创建促销**。

03 | 填写：

字段	填写内容
优惠码	简短的大写字词（例如 SUMMER25 ）。客人结账时输入。
名称	内部标签——您在本页面如何称呼（如「2026 夏季上市」）。
描述	自由文本——本次活动的用途。
折扣类型	百分比 （如 25%）或 固定金额 （如 \$50）。
折扣值	数字——25 表示 25%，50 表示 \$50。
币种	用于固定金额折扣。
最低预订金额	该码适用的最小订单。填 0 表示无下限。
最少入住晚数	住宿类——仅对达到该晚数及以上的入住有效。
最多使用次数	该码总共可被使用的次数。0 表示无限制。



字段	填写内容
适用范围	全部房源、仅住宿、仅活动或仅餐厅。
有效起止	可选有效日期。

01 | 点击**创建促销**。优惠码出现在上方列表。

02 | 在营销中分享代码——社交媒体、邮件、店内告示。

— 暂停或删除促销

促销列表中每行都有启用/停用开关和垃圾桶图标。暂停会保留代码记录但在结账时失效。删除则永久移除。

— 编辑邮件模板

Tratok 会自动在预订前后向客人发送六封邮件。可自定义每封的措辞和时机，也可保留默认——它们写得很好。

模板	发送时机
预订确认	预订完成时立即发送。
抵达前	入住前 1 天提醒。
退房感谢	退房当日。
评价邀请	退房后 2 天。
取消	预订被取消时。
付款已收	付款到账时。

— 自定义某个模板

01 | 在控制台点击**模板**（快捷入口或侧边栏）。

02 | 点击要编辑的模板。



03 | 编辑主题和正文。使用占位符——位于双花括号中的关键字——发送时会被实际值替换。可用占位符列在右侧栏。

04 | 可调整发送时机（例如把评价邀请从退房后 2 天改为 1 天）。

05 | 点击**保存模板**。

06 | 点击**发送测试邮件**，在上线前给自己发一份预览。



提示

常用占位符

{{guest_name}} — 客人名

{{listing_name}} — 房源名

{{check_in}} / {{check_out}} — 入住/退房日期

{{guests}} — 客人数

{{total_price}} — 支付金额

{{booking_id}} — 预订编号

{{provider_name}} — 您的名字

请严格按此格式输入，包括双花括号。



13

与其他平台同步

如果您也在 Airbnb、Booking.com、Vrbo、Expedia、TripAdvisor 或 Google 上发布，可能出现**双重预订**——同一房间在两个平台被预订到相同日期。渠道同步通过 iCal 这一标准日历格式来避免此问题。

— 用大白话讲它如何工作

每个预订平台都可发布一个日历 URL——一个显示房间何时被预订的链接。Tratok 为您的 Tratok 预订发布这样一个链接，也可读取其他平台的链接。通过互换 URL，每个平台都知道其他平台何时预订，于是大家都把那些日期屏蔽。

— 设置渠道同步

01 | 在控制台点击**渠道**（快捷入口或侧边栏）。

02 | 点击**添加渠道**。

03 | 选择渠道（Airbnb、Booking.com 等）。

04 | 选择适用的房源。

05 | 住宿类需选择具体房间。

06 | 粘贴另一平台的 **iCal 导入 URL**（下文给出查找位置）。

07 | 点击**保存**。Tratok 会生成一个**导出 URL**——复制它。

08 | 前往另一平台，找到「导入日历」或「同步日历」选项，把 Tratok 的导出 URL 粘进去。



— 主要平台的 iCal URL 位置

平台	iCal URL 在哪里
Airbnb	房源 → 可预订情况 → 日历同步 → 导出日历
Booking.com	住宿 → 价格与可预订 → 同步日历 → 导出 URL
Vrbo	日历 → 设置 → iCal 导入/导出
Expedia	住宿控制台 → 日历 → 关联日历
Google	Travel Partner Central → 可预订 → iCal 源

**重要**

同步并非实时

多数平台每 1-4 小时刷新一次日历。若您在 Airbnb 10:00 收到预订，Tratok 可能在下一次同步前（最多 4 小时）仍允许竞争预订。风险不大但真实存在。如果您同时使用流量大的平台，建议每次预订后手动关闭日期。

— 暂停或重置

在渠道列表中：

- **暂停**——暂时停止从某渠道导入但不删除同步。
- **重置令牌**——如果您泄露或暴露过 Tratok 的导出 URL，请重置以发出新令牌，并在另一端更新 URL。
- **删除**——彻底移除该同步。



14

添加团队成员

若您经营带员工的生意——酒店前台、带导游的旅行社、餐厅经理——可以为他们各自开设有限权限的登录账号。

— 角色

角色	可以做什么
经理	几乎完全权限——可查看和编辑除计费与账户级设置外的一切。
员工	日常运营权限。权限可配置（见下文）。
查看者	只读——可查看预订与报表，但无法修改任何内容。

— 权限（针对「员工」角色）

为员工成员勾选可访问区域：

- **预订**——查看并回复预订，发送消息。
- **房源**——编辑详情、照片、套餐。
- **收入**——查看收入数字（前台通常关闭）。
- **消息**——阅读并回复客人消息。
- **评价**——回复与举报评价。

— 邀请他人

01 | 在控制台点击**团队**。

02 | 点击**邀请成员**。



03 | 输入姓、名和邮箱。

04 | 选择角色（经理 / 员工 / 查看者）。

05 | 若选择员工，勾选所需权限。

06 | 点击**发送邀请**。

07 | 他们会收到含设置密码链接的邮件。接受后将以**启用**状态出现在团队列表。

— 暂停或移除成员

01 | 在团队页面找到该成员。

02 | 点击暂停图标可**暂停**——保留账户但禁止登录（适用于长期请假）。

03 | 点击垃圾桶可**永久移除**。他们将无法登录，账户被删除。



15

数据分析

「分析」页面把您的预订转化为图表和数字。日常运营不一定需要分析——但每周看一眼能及早发现问题与机会。

— 打开分析

01 | 在控制台点击**分析**。

02 | 选择时间范围——7、30、90 或 365 天。

03 | 页面将按此范围重新加载。

— 顶部数字的含义

数字	代表什么
收入	所选时段所有已确认预订的毛收入。
预订数	预订总数，并与上一个同等时长时段比较得到百分比变化。
平均预订金额	收入除以预订数。越高越好——套餐和增值会拉高。
入住率	仅住宿——所选时段内房晚被售出的百分比。

— 页面下方

- **每日收入图**——洞察趋势、周末效应、周内模式。
- **按类型收入**——哪一类（住宿 / 活动 / 餐厅）拉动业绩。



- **热门房源**——所选时段表现最佳的前五。可考虑加大推广并改进表现差的。
- **取消率**——取消占总预订比例。比例过高会拉低排名；若上升请深入排查。



提示

每周都该看什么

把它做成周一早上的习惯：打开分析，对比最近 7 天和前一个 7 天。预订上升还是下降？哪条房源领先？是否有房源跌至零？每周五分钟，可在产生真损失前抓住问题。



16

进阶：使用 API

本章适用于希望把 Tratok 接入其他系统的企业——例如物业管理系统（PMS）、定制网站或报表面板。若这些词您完全陌生，请跳过本章。控制台的功能全部可以在不碰 API 的情况下完成。

— 获取 API 密钥

01 | 在控制台点击**API 文档**。

02 | 点击**生成 API 密钥**。系统会创建一个 Key 和一个 Secret。

03 | 请立即同时复制——Secret 只展示一次。请安全保管。

04 | 若 Secret 泄露或丢失，点击**重置**会发放新的凭证。旧凭证立即停止工作。

05 | 可使用开关随时**启用**或**停用**账户的 API 访问。

— API 能做什么

- 读取您的预订、房源和收入。
- 通过程序创建、更新和删除房源。
- 推送可预订情况与价格更新。
- 订阅 Webhook（事件发生时推送到您服务器的通知）。

完整技术参考请见 API 文档页面——端点、参数、响应示例。把文档交给您的开发者，他们会知道如何处理。



重要

把 API Secret 当作密码

切勿粘贴到邮件、聊天、截图或公开代码库。任何持有 Secret 的人都能以您身份操作。如有疑问，请重置。



17

故障排查

若某项功能不正常，请按下面的症状找到对应建议先试一次。多数问题可在一分钟内解决。

— 我无法登录

- 请确认地址正确：**hospitality.tratok.net**，而非 **tratok.net**。主站和服务商门户不同。
- 检查大写锁定是否开启。密码区分大小写。
- 点击密码框旁的眼睛图标查看已输入的内容。
- 若看到「尝试次数过多」，请等待五分钟——系统会暂停猜测保护。
- 点击**忘记密码？**使用邮件重置。

— 我收不到邮件

- 检查垃圾邮件或广告邮件文件夹。
- 将 **no-reply@tratok.net** 和 **notifications@tratok.net** 加入联系人或白名单。
- 确认账户中的邮箱地址正确——进入**我的资料**。
- 对于房源相关邮件（预订邮箱、收入邮箱、联系邮箱），请确保该地址已验证——在编辑表单的字段旁查看**已验证**徽章。若未验证，点击**重新发送验证**。

— 我的房源在公网上不显示

- 确认未被停用——打开房源的编辑页查看右上角启用/停用开关。
- 确认有主图。无照片的房源有时会从搜索中隐藏。
- 住宿类请确认至少有一间房，且价格大于零。
- 新房源因缓存可能延后一小时左右出现在搜索结果中。



— 客人遇到日期冲突 / 双重预订

- 打开预订日历，查看该日期是否有重叠预订。
- 若使用渠道同步，查看「渠道」页面状态。常见原因是同步被暂停或失败。
- 联系 Tratok 客服——我们将协助解决冲突并决定谁优先。

— 我在房源中写错了字

所有房源信息随时可编辑。打开房源，修改后点击**保存更改**。已有的预订不受影响——客人看到最新版描述。

— 我想永久删除房源

打开房源编辑页，滚动到底部，点击**删除**。房源会从搜索中消失；过去的预订和收入历史会保留。

— 在哪里可以获得更多帮助？

- **通知** → **支持**标签——可直接向我们的团队开工单。
- 邮箱：**support@tratok.net**
- 多数页面在角落有小问号图标——悬停可看内嵌提示。

— 安全清单

- 不要分享您的密码。
- 不要把 API Secret 粘贴到您不可控的代码以外的任何地方。
- 若怀疑账户被盗，请立即修改密码并联系客服。
- 在授权团队成员时，使用最低角色和最少必要权限。
- 在共享电脑上使用完毕后请注销。



18

结语

这就是您作为 Tratok 服务商所需的一切。如果本指南达成了它的目标，您应该已经从「我有个地方可以发布」走到了「房源已发布、照片已上传、价格已设置、渠道已同步、收款方式已绑定」。

Tratok 在持续进化。每隔几周就会上线新功能——促销、徽章、翻译、套餐、渠道——每项都旨在让您用更少工作获得更多预订。请关注**通知**页面了解产品更新。

最重要的是：及时回复客人，认真拍摄空间，价格诚实。其余交给平台。



注意

欢迎加入

若本指南中有任何不清楚的地方，请写信至 support@tratok.net 并附上章节号，我们会持续改进。来自真实服务商的真实问题才是塑造本指南最重要的力量。