

# إدارة شكاوى خدمات المنصة المقدمة للأعمال (P2B) التقرير السنوي

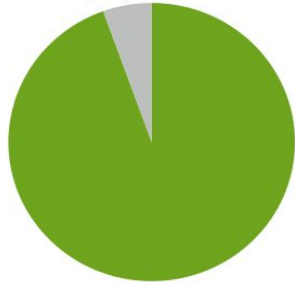
الشكاوى التي عالجتها  
Booking.com في 2020

## 8,732

شكاوى الشركاء التي تم تلقيها من حوالي  
6800 شريك

مجموع الشكاوى التي تم معالجتها  
في 2020

5% (479)

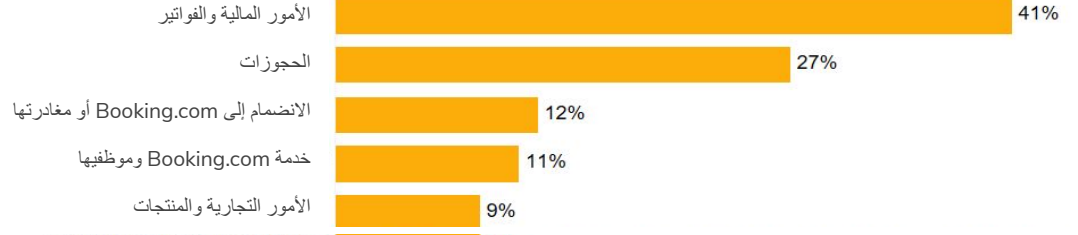


لم تتم معالجتها

تم معالجتها

(8253) 95%

## شكاوى الشركاء حسب الموضوع



## نتائج شكاوى الشركاء التي تمّ معالجتها

- لقد عالجنا **95%** من الشكاوى. استغرقت معالجة الشكاوى مئاً في المتوسط:
  - **30%** تم معالجتها خلال 3 أيام
  - **65%** تم معالجتها خلال فترة تتراوح بين 4 و 7 أيام
  - **5%** تم معالجتها خلال أكثر من أسبوع
- وصلنا إلى حل مع الشريك في **88%** من الحالات، بينما كانت **12%** من جميع الشكاوى التي قمنا بمعالجتها مرفوضة (توصلنا بعد مراجعة الشكاوى إلى عدم وجود أي خرق لاتفاقية مستوى الخدمة (SLA) أو القانون، أو إلى أنه تم ملء الشكاوى بشكل خاطئ)
- لم يقدم الشركاء أي طلبات متعلقة بالوساطة في عام 2020 (بالنسبة للشركاء في المنطقة الاقتصادية الأوروبية).