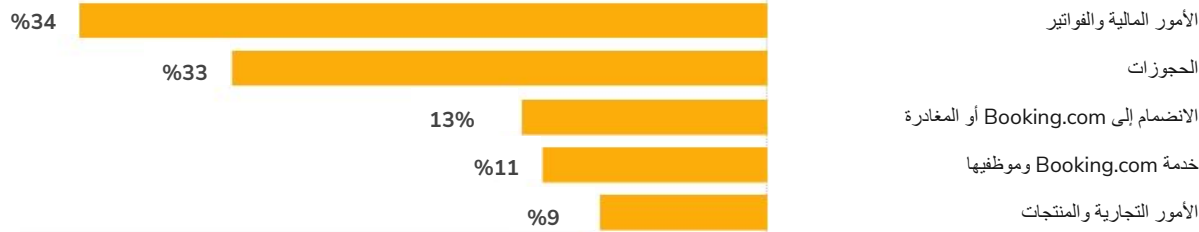


تقرير Booking.com السنوي لإدارة شكاوى خدمات المنصة المقدمة للأعمال (P2B)

للفترة من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022

شكاوى الشركاء حسب الموضوع



الشكاوى التي عالجتها

Booking.com

1 يناير 2022 - 31 ديسمبر 2022

39,590

شكاوى الشركاء التي تم تلقيها من حوالي
شريك 23,862

نتائج شكاوى الشركاء التي تمت معالجتها

عالجنا 99.9% من الشكاوى في 2022:

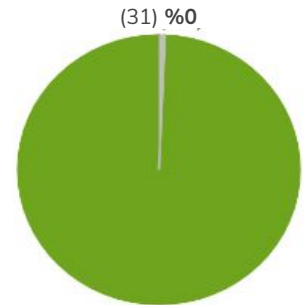
- تمت معالجة 80% من الشكاوى خلال 3 أيام
- تمت معالجة 11% من الشكاوى خلال 4 إلى 7 أيام
- تمت معالجة 9% من الشكاوى خلال أكثر من أسبوع

وصلنا إلى حل مع الشريك في 94% من الحالات، بينما تم رفض 6% من جميع الشكاوى التي قمنا بمعالجتها (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 خلال الفترة من يناير 2022 إلى الآن (بالنسبة للشركاء في المنطقة الاقتصادية الأوروبية)

مجموع الشكاوى التي تمت معالجتها

1 يناير 2022 - 31 ديسمبر 2022



تم معالجتها

لم يتم معالجتها بعد / قيد المراجعة