

Laporan Tahunan Penanganan Komplain Platform-to-Business (P2B) Booking.com

Untuk periode 1 Januari 2022–31 Desember 2022

Komplain yang ditangani Booking.com

1 Januari 2022–31 Desember 2022

39.590

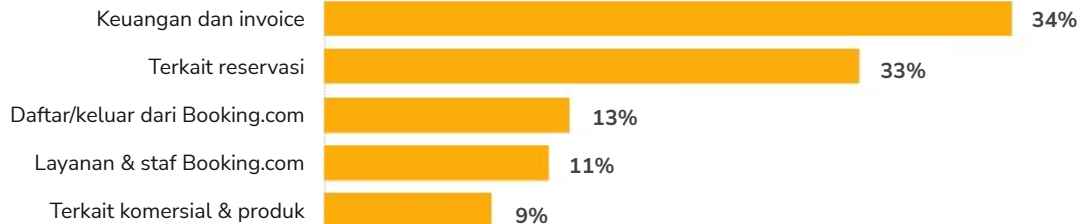
komplain diterima dari sekitar
23.862 mitra

Total komplain terselesaikan

1 Januari 2022–31 Desember 2022



Komplain mitra dibagi berdasarkan topik



Komplain mitra yang terselesaikan

- Kami menyelesaikan **99,9% komplain di tahun 2022**, dan dari persentase tersebut:
 - **80%** komplain diselesaikan dalam waktu 3 hari
 - **11%** komplain diselesaikan dalam waktu 4–7 hari
 - **9%** komplain diselesaikan dalam waktu lebih dari satu minggu
- Dalam **94%** kasus, kami mencapai **kesepakatan dengan mitra** dan **6% komplain yang diselesaikan dianggap tidak valid** (hasil penilaian komplain menunjukkan tidak adanya pelanggaran persetujuan tingkat layanan (SLA) ataupun pelanggaran hukum, ataupun adanya kesalahan pengajuan komplain)
- Dari Januari 2022 sampai sekarang, tidak ada kasus mediasi yang diajukan oleh mitra (untuk mitra di EEA)