

Booking.com P2B(Platform-to-Business) 불만 처리 연례 보고서

대상 기간: 2022년 1월 1일~2022년 12월 31일

Booking.com에서 처리한 불만 건수

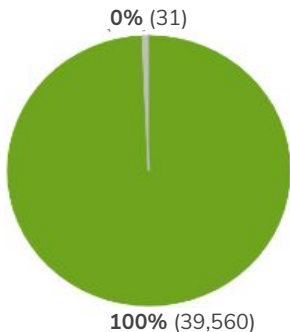
(2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일)

39,590

불만을 제기한 파트너 수 (추정):
23,862명

해결된 불만 건수

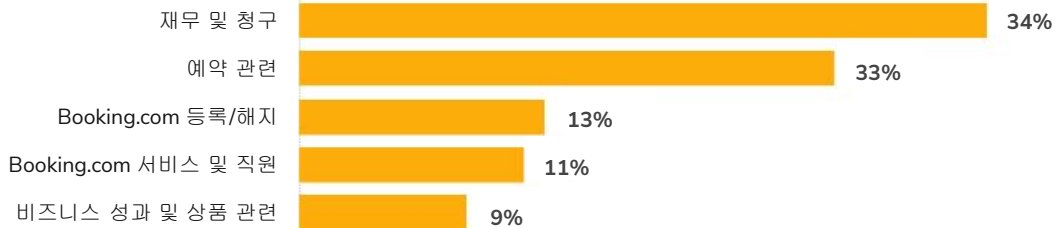
(2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일)



해결 완료

진행 중/검토 중

파트너가 제기한 불만사항 (주제별)



해결 완료된 불만사항 관련 데이터

- 당사는 **2022년에 불만사항의 99.9%**를 해결하였습니다.
 - 그중에서 **80%**는 3일 이내에 해결되었습니다
 - 11%**는 4~7일 이내에 해결되었습니다
 - 9%**는 8일 이상 경과한 후에 해결되었습니다
- 전체 불만 접수 건 중 **94%**는 **파트너와의 합의**를 통해 해결되었으며, **해결된 건 중 6%는 유효하지 않은 불만**(검토 결과, 서비스 수준 협약(SLA)이나 법률 위반에 해당하지 않는 건 또는 잘못 접수된 건)으로 판명되었습니다.
- 2022년 1월부터 현재까지 파트너가 조정을 신청한 건이 없습니다. (유럽경제지역에 소재한 파트너 기준)