

# รายงานการจัดการข้อร้องเรียน Platform-to-Business (P2B) ประจำปีของ Booking.com

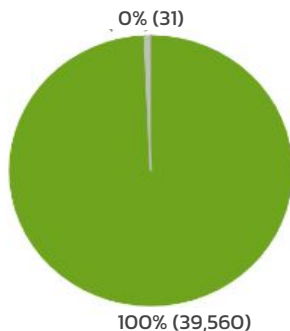
สำหรับช่วง 1 มกราคม ค.ศ. 2022 ถึง 31 ธันวาคม ค.ศ. 2022

จำนวนข้อร้องเรียนที่  
Booking.com จัดการ  
1 ม.ค. 2022 - 31 ธ.ค. 2022

## 39,590

ได้รับข้อร้องเรียนจากที่พิกศุค้ำประมาณ  
23,862 ราย

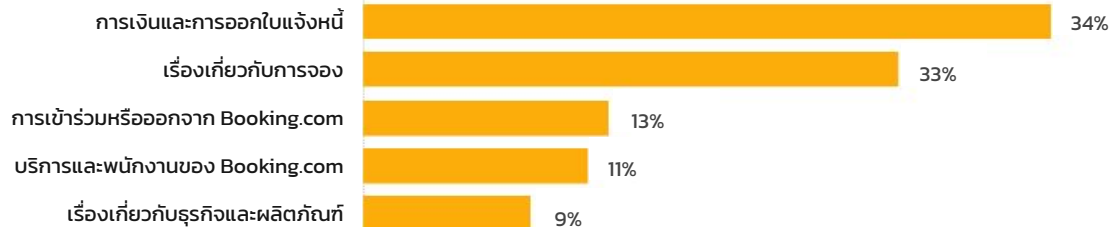
จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด  
ที่ได้รับการแก้ไข  
1 ม.ค. 2022 - 31 ธ.ค. 2022



แก้ไขแล้ว

ดำเนินการอยู่ / กำลังตรวจสอบ

## ข้อร้องเรียนจากที่พิกศุค้ำ (แบ่งตามหัวข้อ)



## ผลสรุปของข้อร้องเรียนจากที่พิกศุค้ำที่แก้ไขไม่ได้

- เราได้แก้ไขข้อร้องเรียน 99.9% ในปี 2022 โดยมีรายละเอียดดังนี้:
  - 80% เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายใน 3 วัน
  - 11% เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขใน 4-7 วัน
  - 9% เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขในเวลามากกว่า 1 สัปดาห์
- 94% ของเคสที่เกิดขึ้นนั้นเราสามารถหาข้อตกลงกับที่พิกศุค้ำได้ ส่วน 6% ของข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับการแก้ไขนั้นเป็นเคสที่ไม่เข้าเกณฑ์ (เมื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้วพบว่าไม่มีการละเมิดข้อตกลงระดับในการให้บริการ (SLA) หรือละเมิดกฎหมาย หรือพบว่าข้อร้องเรียนยื่นเข้ามาอย่างไม่ถูกต้อง)
- ตั้งแต่เดือนมกราคม ค.ศ. 2022 จนถึงปัจจุบัน ไม่มีกรณีใดเลยที่ที่พิกศุค้ำยื่นขอไกล่เกลี่ย (สำหรับที่พิกศุค้ำในเขต EEA)