

Báo cáo thường niên của Booking.com về việc xử lý khiếu nại Platform-to-Business (P2B)

Áp dụng cho giai đoạn từ 1/1/2022 đến 31/12/2022

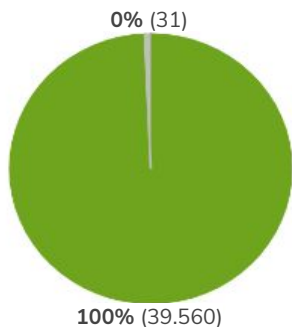
Các khiếu nại do
Booking.com xử lý
1/1/2022 - 31/12/2022

39.590

khiếu nại nhận được từ khoảng
23.862 đối tác

Tổng số khiếu nại
được giải quyết

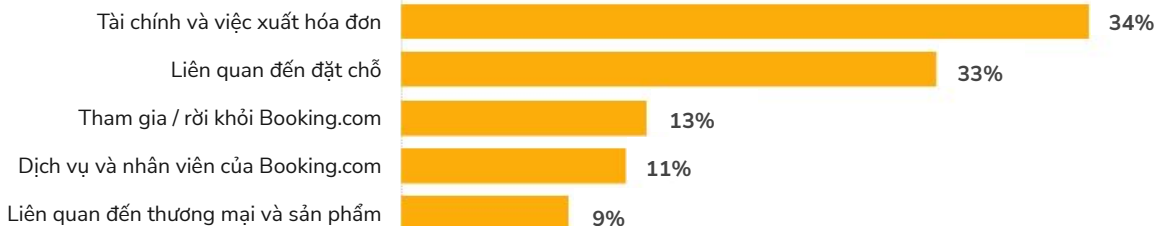
1/1/2022 - 31/12/2022



Đã giải quyết

Mở / đang xem xét

Khiếu nại từ đối tác được chia theo chủ đề



Kết quả về các khiếu nại từ đối tác đã được giải quyết

- Chúng tôi đã giải quyết **99,9% đơn khiếu nại trong năm 2022**, trong đó:
 - 80%** khiếu nại được giải quyết trong vòng 3 ngày
 - 11%** khiếu nại được giải quyết trong vòng 4 - 7 ngày
 - 9%** khiếu nại được giải quyết trong hơn 1 tuần
- Trong **94%** số trường hợp, chúng tôi đã đạt được **thỏa thuận với đối tác** và **6% trong tổng số khiếu nại được giải quyết là không hợp lệ** (kết quả đánh giá khiếu nại cho thấy không có vi phạm về thỏa thuận dịch vụ hay pháp luật, hoặc thông tin trong khiếu nại không chính xác)
- Từ tháng 1/2022 đến nay, không có trường hợp hòa giải nào được yêu cầu từ đối tác (đối với các đối tác ở EEA).