Tunataka kila mtu awe na uzoefu salama, laini, na wa kuridhisha na Bolt. Kwa kulinda uadilifu wa soko letu, tunahakikisha kuwa madereva wanaweza kutoa huduma katika mazingira salama na yenye tija, abiria wanapata huduma za haraka na za kupendeza, na soko la BOLT linaweza kuendelea kufanya kazi kwa njia endelevu.
Ili kuunda matarajio wazi ya jinsi wewe, Abiriai, unaweza kutusaidia kuunda mazingira hayo, tunatoa orodha ya Miongozo ya Maadili. Kwa kuzifuata, unatusaidia kuweka madereva salama na wenye furaha, na barabarani kwa ajili yako.

Hizi ni sheria rahisi za abiria wanapaswa kufuata:

- Daima uwe mwema kwa dereva wako na uheshimu chombo chake;
- Jaribu kutokatisha safari yako isipokuwa kukiwa na ulazima, itakuchukua muda mrefu kufika unakoenda, na inapoteza muda wa dereva;
- Kila wakati fanya safari yako. Endelea kumtazama dereva anayewasili, na usiwaache wasubiri kwa muda mrefu.

Kushindwa kutekeleza mojawapo ya viwango hapo juu kunaumiza moja kwa moja uadilifu wa Soko la BOLT na inatosha kuhimiza onyo au kusimamishwa kwa uwezo wa kuomba huduma za usafiri.

Kwa nini miongozo hii ni muhimu kwa Soko la Bolt?

Kuwa mwema kwa dereva wako na uheshimu muda wao, na chombo chao. Kwa kufanya hivyo, unawezesha madereva kufanya kazi kwa ufanisi, hii inakuwezesha wewe na abiriai wengine kupokea huduma ya haraka na ya kupendeza wakati wowote unayoihitaji.
Kuwa mwema kwa dereva wako na kuheshimu chombo chao hutengeneza mazingira mazuri na yenye kuridhisha kwa madereva kutoa huduma zao. Kwa kuunda mazingira haya, tunaunda soko ambalo madereva wanataka kuwa ndani. Kadri madereva wanavyopatikana zaidi, ndivyo unavyoweza kufika kwa kasi zaidi huko unakokwenda.
Kila mtu anahitaji kughairi safari moja moja, hiyo ni sawa kabisa. Lakini kughairi kupita kiasi kunapoteza muda wa madereva na kuathiri vibaya uzoefu wa abiria wengine kwa kuwachukua madereva hawa kwa maagizo ambayo hawataweza kukamilisha. Ada ya kughairi kwa kughairi agizo baada ya dereva tayari kufanya maendeleo makubwa kuelekea eneo la kumchukua abiria, hiyo ada inalenga kufidia dereva kwa bidii yao, inaweza kutumika. Lakini haitoshi kumaliza athari kwenye soko la tabia inayorudiwa sana ya aina hii kwa uwezo wa abiria wengine kulinganishwa na madereva ambao wanaweza kufika kwao haraka. Wala haitoi kabisa gharama ya nafasi iliyopotea kwa dereva ambaye safari yao ilifutwa.
Kama umeita usafiri na hauwezi kuichukua, au hauitaji tena, kuighairi ni bora zaidi kuliko kutoonekana dereva anapofika. Tunaelewa kuwa wakati mwingine kughairi ni lazima, lakini kutoonekana usafiri ukifika kunapoteza muda wa dereva na kuwaacha abiria wengine bila kupata huduma za dereva mpaka agizo lako lifutiliwe au kukamilika.

Je! Miongozo hii inatekelezwaje?

Daima uwe mwema kwa dereva wako na uheshimu chombo chao:

Tunazingatia kwa kiwango cha chini ukadiriaji ambao madereva huwachia abiria, wastani wa idadi fulani ya maagizo ya hivi karibuni. Ishara zingine kama vile ripoti kwa msaada wa mteja zinaweza kuzingatiwa pia. Ikiwa jumla ya maoni ya dereva juu ya abiria itashuka chini ya kizingiti fulani, abiria huyo anaweza kuonywa na kusimamishwa
Kwa ujumla, mshughulikie dereva wako kwa njia ile ile ambayo ungetaka kushughulikiwa, na uchukulie chombo chao kama chako mwenyewe. Lakini kuwa maalum zaidi, hapa kuna orodha ya tabia za kawaida ambazo zinaweza kusababisha kupata maoni hasi kutoka kwa dereva wako:

- Kuwa mwangalifu usiharibu chombo cha dereva wako kwa njia yoyote
- Kuwa mkarimu na mwenye adabu. Usimfokee dereva wako au kuwaita majina

- Ni bora kuepuka mada zenye utata, kama siasa.
- Ikiwa unahisi kuwa unakaribia kuugua, muombe dereva asimamishe gari pembeni kidogo.* Usimuweke dereva akusubiri kwa muda mrefu ili ufikie chombo kwa ajili ya kukuchukua

Jaribu usiwe unaghairi safari yako isipokuwa kukiwa na ulazima:
Tunaelewa kuwa kughairi ni muhimu wakati mwingine, mipango yako inabadilika na unahitaji kukaa mahali ulipo, unatambua umesahau mkoba wako na hauwezi kuupata, au dereva tuliyekuuinganisha naye hawezi kukufikia haraka vya kutosha, na tunatoa nafasi kwa hiyo ndani ya mwongozo. Tunatafuta mielekeo ya kufuta mara kwa mara na ikiwa hii inafikia kizingiti fulani, abiria anaweza kuonywa na kusimamishwa.
Kila wakati fanya safari yako. Endelea kumtazama dereva anayewasili, na usiwaache wasubiri kwa muda mrefu.
Hakuna kitu kinachopoteza muda wa dereva zaidi ya kutojitokeza kwa safari. Walakini, tunaelewa kuwa sio kila safari inayoisha kwa sababu hii ilikuwa matokeo ya abiria kutoonekana kwa makusudi. Katika hali zingine inaweza kuwa ngumu kwa dereva na abiria kupata kujua mwenzako alipo, kitu ambacho kinaweza kusababisha dereva kughairi safari na kuonyesha kwamba abiria hakuonekana, wakati ukweli, abiria alikuwa akitafuta chombo kikamilifu. Kwa sababu hiyo, tunaangalia tena tabia inayorudiwa kwa muda ambayo inaashiria mwelekeo wa kutokuheshimu maagizo yaliyofanywa na hivyo hudhuru sana uadilifu wa Soko la BOLT. Hatuzingatii matukio moja.
Vidokezo kadhaa vya kusaidia kuzuia safari zako kukatishwa kwa sababu hii:

- Endelea kuangalia programu yako wakati dereva wako atawasili. Jaribu kuwa kwenye eneo husika wanapofika
- Ikiwa huwezi kuwa kwenye eneo husika mara moja, piga simu au tuma ujumbe kwaa dereva wako na uwmambie uko njiani
- Ikiwa unapatashida kumpata dereva, piga simu tuma ujumbe kwao ili mratibu.

Kwa ujumla, mawasiliano huenda mbali katika kuhakikisha kuwa dereva wako atakusubiri, badala ya kughairi safari na kudai kuwa hukuonekana.

Ni nini hufanyika nikikiuka miongozo?
Tungependa kutozuia ufikiaji wa huduma zetu zozote, lakini tuna jukumu kwa watumiaji wetu na wasambazaji kulinda uaminifu wa Soko la BOLT. Kwa hivyo hapa inaelezea tabia inayorudiwa ambayo inadhuru uadilifu wake inaweza *kusababisha abiriai kusimamishwa kupata huduma ya kusafiri kwa miezi 6*.
Ikiwa tutagundua tabia kama hiyo, utapokea onyo katika programu ya Bolt wakati utakapojaribu kuchukua usafiri. Hii itakuwa na kiunga cha miongozo hii, ili uweze kujulishwa juu ya jinsi ya kuepuka hatua zaidi ikiwa ungependa kuendelea kutumia programu hii.
Ikiwa tutaendelea kugundua tabia inayodhuru uadilifu wa Soko la BOLT, basi utasimamishwa kutumia huduma hii ya usafiri. Ujumbe utaonekana unapojaribu kuagiza safari kuelezea hili, na hautaweza kuendelea.

Ninaweza kufanya nini ikiwa nimesimamishwa?
Unaweza kusimamishwa haswa kutotumia huduma zetu za usafiri, na sio kwa huduma zingine za Bolt, au programu yenyewe. Bado utaweza kutumia programu hiyo kwa madhumuni mengine, kama vile kutumia pikipiki zetu, kukodisha gari la elektroniki, kuangalia historia yako ya safari na habari ya akaunti yako, kuwasiliana na Msaada wetu wa Wateja kushughulikia shida zako

Je! Ninaweza kukata rufaa kusimamishwa kwangu?
Ikiwa unaamini kuwa ulisimamishwa kwa bila haki au kwa makosa, una haki ya kuwasiliana na msaada wa Bolt kupitia programu na uombe kusimamishwa kwako kukaguliwe.

Ikiwa ungependa kujua zaidi juu ya jinsi Bolt inavyochakata data yako inayoathiri maamuzi kama haya - tafadhali angalia Sera zetu za Faragha, unaweza kuzisoma here.