

外送服務定型化契約應記載及不得記載事項

前言

外送平臺業者與外送員成立之外送服務定型化契約(以下稱外送服務契約)應符合本事項，且不得有違反法律強制、禁止規定或民法第二百四十七條之一顯失公平之情形。

壹、應記載事項

一、外送服務契約成立及變更

- (一)外送平臺業者應於外送服務契約成立後七日內，提供書面或電子契約予外送員收執。
- (二)外送員報酬計算與給付方式、停權、終止外送服務契約、申訴制度、保險之重要權利義務事項，外送平臺業者未經外送員同意，不得片面變更或以其他形式、方式增補。
- (三)外送平臺業者因配合「外送員權益保障及外送平臺管理法」(以下簡稱本法)及其相關法規施行，與外送員重新簽訂外送服務契約者，外送員原有服務年資應合併計算，不得因此中斷。
- (四)外送平臺業者因組織調整、業務移轉致契約主體變更，而改由其關係企業簽訂外送服務契約者，外送員原有服務年資應合併計算，不得因此中斷。

二、報酬計算及給付方式

- (一)每筆訂單基本報酬(不含獎金)之計算方式為：_____。
外送平臺業者所訂各項獎勵措施及金額，不得計入前開基本報酬之數額。
- (二)每筆訂單之基本報酬不得低於本法第五條第一項所定最低標準，如依前款約定計算後不足法定最低標準者，外送平臺業者應補足差額。
- (三)其他報酬給付項目及金額(包括各項獎金等)為：_____。
- (四)報酬給付期間及給付方式：
 1. 每_____週結算報酬一次(約定期間，每月至少定期發給二次)，並於結算週期結束後_____日內，以紙本 電子傳輸 其他方式：_____提供外送員報酬明細表，並將報

酬匯入外送員指定之金融帳戶。

2. 報酬明細表應載明下列事項：

- (1) 每筆訂單報酬之計算方式、實際完成時間及金額。
- (2) 依法令或雙方約定得扣除之項目及其金額。
- (3) 報酬總額及實際發給之金額。
- (4) 其他：_____。

(五) 因不可歸責於外送員之事由，致外送訂單無法完成時，外送員應即時回報，外送平臺業者應於查證屬實後，將該筆訂單報酬以不低於依「外送員在該筆訂單實際已提供外送服務之時間」除以「六十分鐘」再乘以「最低工資法所定每小時最低工資之一點二五倍」所得金額，計給外送員。

三、停權及終止外送服務契約

(一) 外送平臺業者對外送員停權或為其他影響權益之不利決定，應於外送服務契約約定，並公告停權事由及停權期間等事項。前開停權事由及停權期間均應符合明確性、可歸責性、公平性及比例性原則，使外送員清楚知悉其權利義務。

(二) 外送平臺業者對外送員終止外送服務契約之事由，應於外送服務契約約定及公告，並應符合本法第七條第一項規定；且外送平臺業者依前開規定與外送員終止外送服務契約者，應自知悉其情形或損害結果之日起，三十日內為之。

(三) 外送平臺業者為停權或終止外送服務契約之決定時，應通知外送員，並載明下列事項：

1. 事實要旨(包括理由及行為態樣)。
2. 事實發生區間(該區間不得逾三日)。
3. 調查情形。
4. 足以讓外送員自我檢視有無外送平臺業者所稱情事之事證。
5. 停權或終止外送服務契約之生效日期。
6. 申訴管道及申訴期間。

(四) 外送員得終止外送服務契約及請求經濟補償之事由：

1. 外送平臺業者有下列情事之一，外送員得終止外送服務契約，

業者並應依「外送員終止外送服務契約經濟補償辦法」，發給外送員經濟補償：

- (1)外送平臺業者於成立外送服務契約時為虛偽之意思表示，使外送員誤信而有受損害之虞。
 - (2)外送平臺業者違反外送服務契約、本法或其他法令規定，致有損害外送員權益之虞。
2. 外送員依前目終止外送服務契約時，應於知悉其情形或損害結果之日起，三十日內為之。

四、外送員申訴及救濟制度

(一)為確保爭議處理之效率，外送員如就報酬金額、計算方式、停權、終止外送服務契約等攸關外送員個人權益事項，與外送平臺業者發生爭議，應優先透過外送平臺業者公告或外送服務契約所約定之內部申訴或專人服務聯絡管道提出申訴；外送平臺業者應儘速依相關程序處理，並於合理期間內回復處理結果。倘爭議經前開內部處理管道仍未獲妥適解決者，外送員得向所在地之地方主管機關申請協助處理。

(二)得申訴事項及受理申訴管道：

1. 外送員因報酬金額、計算方式、給付時間所發生之爭議，得於收到報酬明細表或於外送平臺業者匯款後____日內(約定期間)，以_____ (約定方式)提出。
2. 外送員與合作商家或消費者就外送服務所發生之爭議，得於爭議發生後____日內(約定期間)，以_____ (約定方式)提出。
3. 外送員就外送平臺業者所為停權、終止外送服務契約或其他不利決定，得於收到通知後____日內(約定期間)，以_____ (約定方式)提出。
4. 其餘外送平臺業者應依法令或外送服務契約辦理之事項所發生之爭議，如保險、勞工職業災害保險費支付、教育訓練等，外送員得於爭議發生後____日內(約定期間)，以_____ (約定方式)提出。

(三)申訴處理流程、處理時間及回復方式：

1. 外送平臺業者接獲外送員提出之申訴，應依下列流程辦理：
 - (1)應於受理案件後進行調查，調查過程應給予外送員陳述意見及提出證據之權利，並製作相關紀錄。
 - (2)至遲應於受理案件之翌日起____日內(至多二十一日)，以
書面掛號 電子傳輸 其他方式：_____通知外送員申訴結果、其判斷理由及相關事證。
 - (3)經調查認定申訴成立者，應於____日內恢復外送員之帳號權利及其他相關權益。
2. 獨立處理小組於接獲外送員就終止外送服務契約爭議提出申訴時，應依下列流程辦理：
 - (1)審理過程應給予外送員陳述意見及提出證據之權利，並製作完整會議紀錄。
 - (2)至遲應於受理案件之翌日起____日內(至多四十日)，以書面掛號 電子傳輸 其他方式：_____通知外送員處理結果及其理由。
 - (3)經獨立處理小組認定申訴成立者，外送平臺業者如無正當理由，應於____日內恢復外送員之帳號權利及其他相關權益。

(四)外送員因外送平臺業者停權或終止外送服務契約爭議，經申訴成立之補償措施，應依下列方式擇一處理：

1. 外送平臺業者應按自外送員提出申訴之日起至恢復權利之前一日止之日數，乘以下列計算標準，計給外送員補償：
「外送員終止外送服務契約經濟補償辦法」所定平均報酬除以三十日(如為停權爭議，以停權當日前一日起算)。
每日_____元(約定金額)。
2. 其他：_____。

五、保險

(一)團體傷害保險及責任保險：

1. 外送平臺業者應於外送員簽訂外送服務契約後____日內，為

外送員投保團體傷害保險及責任保險，並應於投保後____日內，以 書面 電子傳輸提供保險契約予外送員收執；且未投保前不得使外送員提供外送服務。

2. 團體傷害保險之保險契約期間為外送服務契約有效期間，惟保險人之保險責任，得自外送員首次上線時起開始生效。其投保金額為：(不得低於勞動部公告金額)

(1)身故或失能給付：新臺幣_____元。

(2)傷害醫療給付：

A. 實支實付型：每次事故新臺幣_____元。

B. 住院日額型：新臺幣_____元。

3. 責任保險之保險契約期間為上線期間，其投保金額為：(不得低於勞動部公告金額)

(1)每一個人傷害、失能或死亡：最高賠償限額新臺幣_____元。

(2)每一意外事故：最高賠償限額新臺幣_____元。

(二)保險效力暫時停止及恢復程序：

1. 外送員連續逾三日無提供外送服務紀錄者，外送平臺業者得暫時停止辦理投保前款保險，並應立即通知外送員。

2. 外送員於外送平臺業者指定之應用程式或裝置持續維持上線狀態，卻拒絕接受任何訂單，致連續逾三日無提供外送服務紀錄者，外送平臺業者得強制外送員下線，並暫時停止辦理投保前款保險，且應立即通知外送員。

3. 外送員欲重新自外送平臺業者指定之應用程式或裝置上線並提供外送服務者，應以_____提出申請(約定方式)，外送平臺業者應依下列約定期間，擇一恢復外送員保險效力：

外送平臺業者於外送員連續逾三日未提供外送服務即暫時停止辦理投保前款保險者，應於受理外送員申請後____小時內(不得逾六小時)恢復保險效力。

外送平臺業者於外送員連續逾十日未提供外送服務始暫時停止辦理投保前款保險者，應於受理外送員申請後____小

時內（不得逾二十四小時）恢復保險效力。

六、申請支付投保勞工職業災害保險之保險費

- (一)申請條件：外送員依勞工職業災害保險及保護法第七條或第十條規定，辦理參加勞工職業災害保險者，於服務月份內確有提供外送服務紀錄者，得向外送平臺業者提出申請支付該月份自行負擔之保險費。
- (二)檢附繳費證明：職業工會所掣發之收據或依勞工職業災害保險及保護法第十條規定參加保險辦法繳納保險費之繳納證明。
- (三)申請期限：外送員應自提供外送服務月份之次月一日起算一年內提出申請。
- (四)支付期限：外送平臺業者應於收到外送員完整申請文件之日起____日內(最長不得逾三十日)完成支付。
- (五)不得重複請領：外送員申請保險費支付時，應本於誠信原則提出申請，不得提供不實資料、以其他不當方式申請，或就同一保險費向其他業者重複申請支付。外送員如有前開情形，外送平臺業者除得要求返還已支付之保險費用外，並得依違反外送服務契約約定之相關程序處理。

七、外送服務基本流程

- (一)外送服務基本流程：應包括接單、取餐、送餐、特殊問題協助（例如外送員已依外送平臺業者提供之送達地點資訊完成送達後，消費者另要求變更送達地點時，外送平臺業者不得強制外送員同意，並應提供後續之處理方式）、服務品質標準、訂單取消機制及安全作業規範，並於外送服務契約約定或事先公告。
- (二)無法完成外送服務之即時回報及後續處理機制：應包括客服聯繫流程、常見緊急狀況說明，並於外送服務契約約定或事先公告。
- (三)因不可歸責於外送員之事由，致無法完成外送服務之處理程序：如有因不可歸責於外送員之事由，致無法完成外送服務者，外送員應透過應用程式(APP)或其他約定方式進行回報。

八、專人服務聯絡方式

外送平臺業者應提供外送員專人服務聯絡方式，專責處理外送員各類報酬、停權、保險等爭議。前開專人服務聯絡方式包括應用程式（APP）、智能客服、電子郵件、電話或其他可即時處理之方式為之。

九、外送作業職業安全衛生

- (一) 外送平臺業者於政府機關因天然災害宣布停止上班之地區，應停止營業，並於指定之應用程式或裝置上通知外送員。外送員於未宣布停止上班之地區提供外送服務時，外送平臺業者提供訂單之行車路線不得途經已宣布停止上班之地區。
- (二) 新加入之外送員應配合外送平臺業者之安排，於提供外送服務前，依各目的事業主管機關所定之時數及內容，完成職業安全衛生、交通安全、食品衛生安全及其他必要之教育訓練；未完成上述教育訓練者，不得執行外送服務。契約存續期間，外送員仍應配合法律要求及業者安排，於每年度完成各目的事業主管機關規定之一定時數之教育訓練。
- (三) 外送員於提供外送服務時，因違反交通主管機關認定有重大影響交通安全之行為時，應配合外送平臺業者依通知改善期內完成實施外送員運送安全講習之有關事項；外送員於完成講習前，外送平臺業者不得使其提供外送服務。
- (四) 外送平臺業者交付外送員提供外送服務，應依職業安全衛生法、職業安全衛生設施規則及勞動部發布之「外送作業安全衛生指引」規定辦理。

十、爭議處理機制

- (一) 雙方發生爭議時，得循行政調解機制或訴訟解決。雙方同意以中華民國法律為準據法，並以外送員居、住所或勞務提供地之管轄法院為第一審管轄法院。
- (二) 外送服務契約條款如有疑義時，應為有利於外送員之解釋。

貳、不得記載事項

- 一、不得約定每筆訂單之基本報酬可低於本法規定之最低標準。
- 二、不得約定除依法令或雙方約定得扣除之項目及其金額外之報酬，可逕由外送平臺業者扣抵或扣減之事由。

- 三、不得約定外送員應負擔外送平臺業者之經營成本(如保險費、勞工職業災害保險費支付等)。
- 四、不得約定外送平臺業者提供之各項運費優惠(如運費折抵、餐點折扣、達一定金額免運費、限期商品優惠、平臺會員福利及其他類似相關減免運費之優惠措施等)，由外送員負擔或自報酬扣減。
- 五、不得約定消費者選擇以現金支付由外送員收取貨款時，如有客訴外送員找付金錢短少或拒絕給付之情形，外送平臺業者得不經調查，逕由外送員負擔或自報酬扣減。
- 六、不得約定因不可歸責於外送員之事由致外送服務訂單無法完成時，外送平臺業者、合作商家或消費者所受損失由外送員負擔，或約定外送平臺業者得扣減或不給付外送員報酬。
- 七、不得約定外送平臺業者依所訂獎勵措施給付之報酬，計入基本報酬。
- 八、不得約定消費者給付外送員之小費，外送平臺業者得抽取部分金額。
- 九、不得約定外送平臺業者得強制外送員上線；或約定外送員拒絕接單或下線，外送平臺業者得予停權、終止契約等不利對待。
- 十、不得約定外送員不得與其他外送平臺業者成立外送服務契約。