

## 臺北市外送服務契約示範條款說明

條款	說明
<p>前言</p> <p>一、鑒於外送平台業者與其外送員屢有因報酬、停權等事項產生爭議，爰參酌勞動部與外送員工會、外送平台業者自 112 年 7 月 31 日起 6 次會議紀錄；立法院民眾黨黨團 112 年草擬之「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」、臺北市政府勞動局 113 年 4 月 1 日召開「外送平台業者報酬協商機制討論會議」外送員工會與外送平台業者之共識內容，以及新北市政府勞動檢查處 113 年 6 月 25 日召開「雙北市外送服務契約示範條款（草案）研商會議」專家學者、外送平台業者與其外送員工會之意見，擬定攸關外送員勞動權益之報酬計算方式、不得片面降低報酬、停權等條款內容。</p> <p>二、本示範條款僅屬行政程序法第 165 條規定，為保障外送員勞動權益之目的，以輔導或建議之方法，促請外送平台業者重視外送員勞動條件之措施，建議外送平台業者將示範條款納入與外送員之契約中，並可再訂定更優渥勞動條件條款，但不宜低於本示範條款之標準。</p> <p>三、考量雙北市有共同生活圈，且外送員工作均屬相同，亦與外送平台業者簽屬相同契約，為免業者無所遵循，故本示範條款由雙北市政府共同研議。惟外送服務範圍遍及各縣市，各外送平台業者與外送員亦僅有一份定型化契約，如各地方政府自訂外送服務契約示範條款，業者亦無所遵循。爰此，雙北市政府呼籲中央主管</p>	<p>一、前言說明擬定示範條款參酌之內容，以及訂定外送員勞動權益之報酬計算方式、不得片面降低報酬、停權等條款內容等訴求。</p> <p>二、明定示範條款僅屬行政程序法第 165 條規定之行政指導。</p> <p>三、說明雙北市政府共同研議訂定本示範條款之緣由，以及因應全國一致性之需要，雙北市政府呼籲中央主管機關應統一訂定外送平台業者與外送員之外送服務定型化契約示範條款。除此之外，亦應盡速制定規範外送平台業者與外送員權利與義務之專法。</p>

<p>機關應統一訂定外送平台業者與外送員之外送服務定型化契約示範條款，以應全國一致性。除此之外，就規範外送平台業者與外送員權利與義務之專法，亦應盡速制定，以杜絕相關爭議。</p>	
<p>第○條（契約疑義解釋原則） 外送平台業者與外送員之契約條款如有疑義時，應為有利於外送員之解釋。</p>	<p>明定外送平台業者與外送員契約如有疑義時，應為有利於外送員之解釋。</p>
<p>第○條（通知方式） 外送平台業者與其外送員間之通知方式，得以書面、網際網路、指定使用應用程式或其他可得知悉之方法為之。</p>	<p>因應科技進步，通知之方式僅須相對人知悉已足，爰明定雙方間除書面外之各種通知方式。</p>
<p>第○條（外送員報酬之明細及計算方式） 外送平台業者給付外送員每一次（每一單）外送服務報酬之明細如下： 一、基本報酬，應包含基本費、里程費、等待費及樓層費。 二、獎勵或其他費用。 每一次外送服務期間每分鐘基本費應高於勞動基準法及最低工資法所定每小時基本工資及最低工資之六十分之一。 外送平台業者就里程費、等待費及樓層費應明列每一單位之計算金額，通知外送員。 外送平台業者應於每筆外送服務中揭露里程費之金額。 外送平台業者應於支付報酬時，同時檢附報酬明細表通知外送員，並明示其金額及計算方式，不得僅列報酬總額。</p>	<p>一、參酌勞動部與外送員工會、外送平台業者自 112 年 7 月 31 日起 6 次會議紀錄之外送員工會訴求，應明確外送服務報酬明細，與立法院民眾黨黨團 112 年草擬之「外送平台管理暨從業人員權益保障法草案」第 4 條第 3 項：「前項接單費應至少包含基本費、里程費、等待費、樓層費等費用；其中基本費不得低於基本工資之三分之一。」規定之精神，訂定外送員報酬之明細及計算方式。 二、依上揭草案之精神，係以每小時外送員大約能提供三次外送服務為計算，每單大約 20 分鐘，以基本工資為 183 元，推出每單基本費為 61 元，對於路程較 20 分鐘短或較 20 分鐘長之外送服務，似難以反映實際勞務之付出，因而採取每分鐘計算之方式，每分鐘應高於 3.05 元，較能核實給付提供勞務之努力，例如外送服務期間如為 30 分鐘，其基本費應高於 91.5 元。</p>
<p>第○條（調整報酬前徵詢工會意見及事前通知） 外送平台業者調整外送員報酬前，應徵詢外送員工會之意見。 前項調整應於 14 日前通知外送員。</p>	<p>依據臺北市政府勞動局 113 年 4 月 1 日召開「外送平台業者報酬協商機制討論會議」外送員工會與外送平台業者之共識內容，明定外送平台業者調整外送服務報酬前須徵詢外送員工會之意見，且應於</p>

<p>第○條（暫時停權及終止契約）</p> <p>外送員有下列情事，經外送平台業者查證屬實者，得暫時停止其外送服務，並應符合比例原則：</p> <p>一、上線接受消費者購買商品之訂單後，無正當理由未完成外送服務。</p> <p>二、外送服務之商品因可歸責於外送員之事由，而發生短少或毀損等情事。</p> <p>三、洩漏平台上任何個人得直接或間接辨識之個人資料。</p> <p>四、騷擾、威脅、跟蹤或辱罵平台上的任何個人。</p> <p>五、違反道路交通管理處罰條例。</p> <p>六、從事犯罪或其他違法行為。</p> <p>七、冒用他人身分從事外送服務。</p> <p>八、違反其他契約約定，且情節重大。</p> <p>外送員得於7日前預告外送平台業者將於一定期間內不從事外送服務者，外送平台業者不得為任何不利處分。但因發生緊急情事者，不受7日前預告期間之限制。</p> <p>外送員得不附理由終止契約；外送平台業者終止契約者應附具理由。</p>	<p>14日前通知外送員。</p> <p>一、參酌新北市政府勞動檢查處113年6月25日「雙北市外送服務契約示範條款（草案）研商會議」專家學者、外送平台業者之意見及富胖達股份有限公司官網公開之服務條款，明定外送平台業者得暫時停止外送員外送服務之事由，以供雙方有所依循。</p> <p>二、明定外送員事前預告外送平台業者將於一定期間內不從事外送服務者，外送平台業者不得為其他不利處分。但因發生緊急情事者，不受提前預告之限制。</p> <p>三、明定外送員得不附理由終止契約，而外送平台業者終止契約者應附具理由。</p>
<p>第○條（陳述意見及申訴制度）</p> <p>外送平台業者應就下列事項建立申訴管道：</p> <p>一、暫時停止外送員外送服務或終止契約。</p> <p>二、其他對於外送員之不利處分。</p> <p>外送平台業者暫時停止外送員之外送服務或終止契約前，應給予外送員至少3日之期間陳述意見。外送員不於前述期間內提出陳述者，視</p>	<p>一、明定外送平台業者應建立申訴管道，其申訴事由包含暫時停止其外送服務及終止契約，以及其他對於外送員之不利處分。</p> <p>二、明定外送平台業者暫時停止外送員之外送服務或終止契約前，應給予外送員陳述意見之機會；作出處分時，應符合比例原則，並敘明具體理由以及後續救濟途徑。</p> <p>三、明定外送平台業者應於受理外送員申訴後3日內啟動調查，7</p>

為放棄陳述意見。

外送平台業者暫時停止外送員之外送服務或終止契約者，應符合比例原則，並敘明具體理由以及後續救濟途徑。

外送員得就暫時停止外送服務或終止契約，向外送平台業者提出申訴。外送平台業者應於受理申訴後3日內啟動調查，7日內通知處理結果。

前項申訴有理由者，外送平台業者應給予外送員適當補償；無理由者，外送員得向政府機關設置之法定調解機關（構）申請調解，外送平台業者不得拒絕參與。

日內通知處理結果。

四、外送員申訴有理由者，應給予外送員適當補償；無理由者，應准許外送員得向政府機關設置之法定調解機關（構）申請調解（包含勞資爭議調解、鄉鎮市調解、法院調解等法定調解程序），實務上因為外送平台業者常主張非屬僱傭關係而未出席調解，爰明定外送平台業者不得拒絕參與調解程序。