

外送服務定型化契約應記載及不得記載事項總說明及逐點說明

(115.06.26)

法規名稱

外送服務定型化契約應記載及不得記載事項

公發布日

115.06.26

來源文件

行政院公報總說明及逐點說明 PDF

頁面網址

https://osheasy.com/regulations/delivery-service-standard-contract-provisions-20260626

本 PDF 為職安易依公開來源整理的查閱版，正式內容與效力仍以主管機關公告及來源文件為準。 來源：
https://gazette.nat.gov.tw/EG_FileManager/eguploadpub/eg032116/ch08/type1/gov82/num43/images/AA.pdf

條目

21

新訂

21

修正

0

附表

0

總說明

「外送員權益保障及外送平臺管理法」（以下簡稱本法）業於115年1月21日制定公布，施行日期為115年7月21日。本法第4條第1項規定：「中央主管機關應就外送平臺業者與外送員成立外送服務契約之重要權利義務事項，擬訂定型化契約應記載及不得記載事項，並公告之。」，茲因隨著數位經濟之蓬勃發展，外送平臺業者與外送員之間，因經濟地位、法律專業知識及資訊掌握程度之落差，導致雙方於締結服務契約時，難以拒絕不合理契約條款，爰訂定「外送服務定型化契約應記載及不得記載事項」，其中應記載事項計十點，不得記載事項計十點，其要點如下： 1. 應記載事項： (1)外送服務契約成立及變更。(第一點) (2)報酬計算及給付方式。(第二點) (3)停權及終止外送服務契約。(第三點) (4)外送員申訴及救濟制度。(第四點) (5)保險。(第五點) (6)申請支付投保勞工職業災害保險之保險費。(第六點) (7)外送服務基本流程。(第七點) (8)專人服務聯絡方式。(第八點) (9)外送作業職業安全衛生。(第九點) (10)爭議處理機制。(第十點) 2. 不得記載事項： (1)每筆訂單之基本報酬不依本法所定之規範辦理。(第一點) (2)除了法律規定或明確約定項目外之報酬，可逕自扣抵或扣減之事由。(第二點) (3)外送員應負擔外送平臺業者之經營成本。(第三點) (4)外送員需負擔或自報酬扣減外送平臺業者提供之各項運費優惠。(第四點) (5)可不經調查即自報酬扣減或要求外送員負擔現金支付爭議款項。(第五點) (6)不可歸責於外送員之訂單損失，由外送員負擔或外送平臺業者得扣減或不給付報酬。(第六點) (7)獎勵措施給予之報酬，計入基本報酬。(第七點) (8)外送平臺業者可抽取消費者給付外送員小費之部分金額。(第八點) (9)外送平臺業者得強制外送員上線；因拒絕接單或下線得予不利對待。(第九點)
--

逐條內容

前言

新訂

- 項** 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247-1條顯失公平之情形。

逐條說明

明定外送服務契約內容不得違反法律強制或禁止規定。

應記載事項第1點

新訂

項 外送服務契約成立及變更

- 目** (1)外送平臺業者應於外送服務契約成立後7日內，提供書面或電子契約予外送員收執。
- 目** (2)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。
- 目** (3)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。
- 目** (4)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。

逐條說明

1. 應約定外送平臺業者提供外送服務契約予外送員留存之義務，確保外送員得以掌握契約內容，避免資訊不對等。
2. 為防止外送平臺業者單方調整約定內容侵害外送員權益，強化契約穩定性與可預測性，應約定外送員之重要權利義務事項，未經外送員同意不得片面變更。
3. 另為避免外送平臺業者藉本法施行與外送員重新簽訂外送服務契約或透過更換簽約主體影響外送員既有權益，明定外送平臺業者因配合前開法律規定，重新與外送員簽約，外送員原有服務年資應併計；如係因組織調整、業務移轉致契約主體變更，而改由其關係企業與外送員簽約者，外送員原有服務年資亦應併計，以保障外送員權益。
4. 又前開所稱關係企業，參照「公司法」有關關係企業之規定，係指獨立存在而相互間具有控制與從屬關係，或相互投資關係之企業。併予敘明。

應記載事項第2點

新訂

項 報酬計算及給付方式

目 (1)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。

目 (2)每筆訂單之基本報酬不得低於本法第5條第1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。

目 (3)其他報酬給付項目及金額（包括各項獎金等）為：_____。

目 (4)報酬給付期間及給付方式：

項 1.每_____週結算報酬1次（約定期間，每月至少定期發給2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。

項 2.報酬明細表應載明下列事項：

項 (1)每筆訂單報酬之計算方式、實際完成時間及金額。

項 (2)依法令或雙方約定得扣除之項目及其金額。

項 (3)報酬總額及實際發給之金額。

項 (4)其他:_____。

目 (5)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「60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。

逐條說明

1. 應約定基本報酬計算、給付期間及報酬明細表應載明等有關事項。

2. 另本法僅提供外送員未來有公式可依據每筆訂單實際完成時間來預測及驗算外送平臺業者提供之基本報酬金額是否合理，並未規定每筆訂單基本報酬之計算方式僅得以時間計算，如雙方約定以里程或其他方式計給，尚無不可，惟如雙方約定之方式所計算之報酬金額低於依該法規定標準所核算之金額，業者即應該補足差額，以確保外送員獲得合理之基本報酬保障。

3. 復為使外送員因消費者失聯、合作商家取消訂單等「不可歸責於外送員」之事由，致外送訂單無法完成之情事時，仍得獲取一定金額之報酬，爰約定外送平臺業者於查證前開情事後，應以不低於該筆訂單實際已提供外送服務之時間依比例換算最低工資法所定每小時最低工資之一點二五倍之標準，給付基本報酬。

應記載事項第3點

新訂

項 停權及終止外送服務契約

目 (1)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。

目 (2)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7條第1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，30日內為之。

目 (3)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：

項 1.事實要旨(包括理由及行為態樣)。

項 2.事實發生區間(該區間不得逾3日)。

項 3.調查情形。

項 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。

項 5.停權或終止外送服務契約之生效日期。

項 6.申訴管道及申訴期間。

目 (4)外送員得終止外送服務契約及請求經濟補償之事由：

項 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：

項 (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。

項 (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。

項 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，30日內為之。

逐條說明

1. 應約定外送員停權及終止外送服務契約之有關事項。

2. 明定外送平臺業者應公告停權事由及期間規定，且外送平臺業者對外送員公告停權事由及停權期間，應符合明確性、可歸責性、公平性及比例性原則，避免外送平臺業者任意不利對待外送員。

3. 另規範外送平臺業者於通知外送員停權或終止外送服務契約時，應載明之資訊。其中外送平臺業者所提供之事實發生區間，除顯有正當性且屬不得已之情形外，不得逾3日，以利外送員確認相關事實，據以判斷是否提出申訴。

4. 復參照本法之規定，約定外送員得終止契約並請求經濟補償之情形。

5. 外送平臺業者若與外送員成立勞動契約，於參考本契約應記載及不得記載事項擬定定型化勞動契約時，應注意內容不得違反勞動基準法、職業安全衛生法及其他相關法律之強制或禁止規定，例如與受僱外送員終止勞動契約之事由，應符合勞動基準法第11條、第12條及第13條但書等規定，而非依據本法第7條第1項規定，併予敘明。

應記載事項第4點

新訂

項 外送員申訴及救濟制度

目 (1)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。

目 (2)得申訴事項及受理申訴管道：

項 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。

項 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。

項 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。

項 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。

目 (3)申訴處理流程、處理時間及回復方式：

項 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：

項 (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。

項 (2)至遲應於受理案件之翌日起____日內(至多21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。

項 (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。

項 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：

項 (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。

項 (2)至遲應於受理案件之翌日起____日內(至多40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。

項 (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。

目 (4)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：

項 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1日止之日數，乘以下列計算標準，計給外送員補償：

項 ☐「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30日(如為停權爭議，以停權當日前1日起算)。

項 ☐每日_____元(約定金額)。

項 2.☐其他：_____。

逐條說明

1. 應約定外送員提起申訴及救濟之有關事項，包括申訴救濟之範圍、期間及方式。
2. 為盡速弭平外送員與外送平臺業者間之爭議，並課予外送平臺業者建立內部申訴管道以即時處理申訴之義務，約定外送員如遇爭議，可先透過外送平臺業者之內部申訴機制處理，外送平臺業者並應儘速依相關程序處理，並於合理期間內回復處理結果。另通知外送員申訴結果、其判斷理由及相關事證時，其事證如涉及保護檢舉人或相關第3人之隱私及安全，得遮蔽足以辨識身分之資訊後提供事實要旨予外送員。
3. 另應約定外送員針對終止外送服務契約之爭議，逕依本法規定向獨立處理小組提出申訴時，外送平臺業者除應於合理期間內回復處理結果，且如申訴成立，外送平臺業者無正當理由時，須於一定時日恢復外送員之帳號權利及其他相關權益，並依已公開揭示或約定之補償措施辦理。

應記載事項第5點

新訂

項 保險

目 (1)團體傷害保險及責任保險：

項 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。

項 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)

項 (1)身故或失能給付：新臺幣____元。

項 (2)傷害醫療給付：

項 A.實支實付型：每次事故新臺幣____元。

項 B.住院日額型：新臺幣____元。

項 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)

項 (1)每一個人傷害、失能或死亡：最高賠償限額新臺幣____元。

項 (2)每一意外事故：最高賠償限額新臺幣____元。

目 (2)保險效力暫時停止及恢復程序：

項 1.外送員連續逾3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。

項 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3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。

項 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：

項 ☐ 外送平臺業者於外送員連續逾3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6小時）恢復保險效力。

項 ☐ 外送平臺業者於外送員連續逾10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24小時）恢復保險效力。

逐條說明

1. 應約定團體傷害保險及責任保險之投保種類、額度及外送平臺業者得暫時停止投保及後續恢復保險之有關事項。
2. 另明定外送平臺業者提供外送員之團體傷害保險及責任保險，不得低於勞動部公告規定，並應於外送服務契約成立後一定期間內完成投保，確保外送員執行職務前即具備基本保障。
3. 另應約定外送平臺業者得強制外送員下線、暫時停止辦理投保之要件，及外送員欲重新上線恢復投保之申請方式，以及外送平臺業者所須受理之時間，以資明確。

應記載事項第6點

新訂

項 申請支付投保勞工職業災害保險之保險費

- 目 (1)申請條件：外送員依勞工職業災害保險及保護法第7條或第10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。
- 目 (2)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10條規定參加保險辦法繳納保險費之繳納證明。
- 目 (3)申請期限：外送員應自提供外送服務月份之次月1日起算1年內提出申請。
- 目 (4)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30日)完成支付。
- 目 (5)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。

逐條說明

1. 應約定外送員向外送平臺業者申請支付其自行投保勞工職業災害保險費有關事項，包括申請資格、應備文件、申請期限及外送平臺業者給付期限等。
2. 復為避免外送員以不當方式向外送平臺業者申請支付保險費或就同一保險費向不同外送平臺業者重複申請支付，爰應約定如有該等情事，外送平臺業者得要求外送員返還已支付之保險費，並得依外送服務契約約定之程序處理。

應記載事項第7點

新訂

項 外送服務基本流程

- 目 (1)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。
- 目 (2)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。
- 目 (3)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。

逐條說明

應約定外送員提供外送服務時應遵循之基本流程。又實務上，常有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之狀況，考量此類要求可能增加外送員額外時間、成本及交通風險，且已超出原訂單約定範圍，爰要求外送平臺業者應提供相關處理機制，且不得強制外送員同意配合變更送達地點。

應記載事項第8點

新訂

項 專人服務聯絡方式

- 項 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。

逐條說明

應約定外送平臺業者應提供外送員專人服務聯絡方式。

應記載事項第9點

新訂

項 外送作業職業安全衛生

- 目 (1)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。
- 目 (2)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。
- 目 (3)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。
- 目 (4)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。

逐條說明

1. 應約定外送作業職業安全衛生有關事項，包括外送平臺業者於天然災害宣布停止上班之地區，應停止營業且提供外送員之行車路線不得途經該區，以降低外送員執行外送服務之職業安全風險。
2. 明定外送員應遵循各目的事業主管機關規定，完成必要之職業安全衛生、交通安全、食品衛生安全及其他必要之教育訓練。

應記載事項第10點

新訂

項 爭議處理機制

- 目 (1)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。
- 目 (2)外送服務契約條款如有疑義時，應為有利於外送員之解釋。

逐條說明

應約定外送平臺業者與外送員之爭議處理機制，且外送服務契約條款如有疑義時，應為有利於外送員之解釋。

不得記載事項第1點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得約定給付之報酬低於本法規定之最低標準。

不得記載事項第2點

新訂

項 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。

逐條說明

除依法令或雙方約定得扣除之項目及其金額外，外送平臺業者不得再約定其他扣減報酬之事由。

不得記載事項第3點

新訂

項 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)。

逐條說明

外送平臺業者不得要求外送員負擔其營運所須之成本。

不得記載事項第4點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得將其所提供予消費者或合作商家之各項優惠措施之成本轉嫁予外送員負擔。

不得記載事項第5點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得不經調查，即要求外送員就消費者客訴找付金錢短少或拒絕給付之情形，負擔或自報酬扣減。

不得記載事項第6點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得將不可歸責於外送員而未完成之外送服務訂單成本轉嫁予外送員負擔。

不得記載事項第7點

新訂

項 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。

逐條說明

基本報酬不含獎金，爰外送平臺業者不得將獎金計入基本報酬之數額。

不得記載事項第8點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得不當抽取外送員之小費。

不得記載事項第9點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得強制外送員上線或因拒絕接單或下線得予不利對待。

不得記載事項第10點

新訂

項 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。

逐條說明

外送平臺業者不得要求外送員僅能與其成立外送服務契約。