



勞動部

Ministry of Labor

勞動部預告 外送三子法

外送員權益 不再是抽抽樂

TIME. 2026 5/8 五

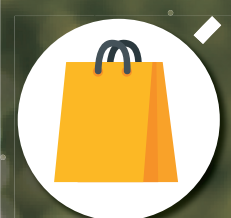
權益保障 ?
契約條款 ?

預告三子法草案

NOTICE



1. 《外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則》
2. 《外送員終止外送服務契約之經濟補償發給辦法》
3. 《外送服務定型化契約應記載及不得記載事項》



目錄

壹

報酬更明確



貳

停權事由
要先公告



參

申訴找得到



肆

補償有制度



伍

職災有保障



陸

派單更透明



壹、勞動部預告外送專法子法—報酬更明確

重點：基本報酬保障



外送專法規定：

外送平臺業者給付外送員每筆訂單之基本報酬，不得低於該筆訂單外送服務期間依比例換算最低工資法所定每小時最低工資之1.25倍，且不得低於45元的保障金額。

子法規範重點：

【明確外送服務時間計算方式】

明確外送服務期間以分鐘計算，未滿30秒不計、30秒以上進位為1分鐘，統一計算標準以避免爭議；例如14分43秒即應以15分鐘計算。

【未完成訂單的報酬處理】

如發生消費者失聯，或消費者、商家臨時取消訂單等不可歸責外送員的情形，外送員仍得依實際投入的時間獲取報酬，避免無償耗費時間；並明確規範該報酬不得低於法定計算基準，以防止平臺任意壓低，確保外送員權益。



貳、勞動部預告外送專法子法—停權事由要先公告

重點：事先公告或約定停權及契約終止事由



外送專法規定：

明定平臺得終止契約的事由，另平臺於終止外送服務契約或為其他影響外送員權益之不利決定時，應敘明理由、負舉證責任、並提供外送員申訴機會。

子法規範重點：

【平臺停權規定之限制及負舉證責任】

- 一、對外送員停權的事由及期間應事先公告，且必須符合明確性、可歸責性、公平性與比例原則。
- 二、平臺依法與外送員終止外送服務契約，也必須在**30日**內為之，以衡平雙方權利義務。
- 三、平臺作成停權或終止外送服務契約的決定時，必須說明具體理由與決定生效日期，並提供救濟管道、申訴期間及相關資訊，確保外送員申訴權益，另對外送員負舉證責任時，也該兼顧個人資料保護。

參、勞動部預告外送專法子法—申訴找得到 1/2

重點：建立申訴救濟制度

外送專法規定：

1. 外送平臺應提供外送員申訴管道，處理包括報酬（金額、計算、給付）、停權或解約等不利決定，以及與商家或消費者之爭議。
2. 外送平臺提供的申訴制度，須包含受理單位、處理流程、處理時間、回覆方式與補償措施，且應公開揭示。
3. 針對終止外送服務契約之爭議，平台應設置獨立處理小組進行處理。

子法規範重點：



【平臺建立申訴處理及補償機制應遵循規範】

- 一、平臺應提供專人服務，有效處理攸關外送員個人權益的爭議，有關專人服務聯絡方式，包括但不限於應用程式(APP)、智能客服、電子郵件或電話。
- 二、為確保爭議處理的效率與程序正當性，外送員如就外送員個人權益事項與平臺發生爭議，應優先透過平臺公告或外送服務契約所約定的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。

參、勞動部預告外送專法子法—申訴找得到 2/2

重點：建立申訴救濟制度

外送專法規定：

1. 外送平台應提供外送員申訴管道，處理包括報酬(金額、計算、給付)、停權或解約等不利決定，以及與商家或消費者之爭議。
2. 外送平臺提供的申訴制度，須包含受理單位、處理流程、處理時間、回覆方式與補償措施，且應公開揭示。
3. 針對終止外送服務契約之爭議，平台應設置獨立處理小組進行處理。

子法規範重點：

【平臺建立申訴處理及補償機制應遵循規範】

- 三、為處理外送服務契約終止爭議，平臺應成立獨立處理小組，成員名冊應公開揭示，以昭公信，且針對獨立處理小組的判斷結果，平臺無正當理由，應尊重並執行，不得僅將其視為參考或諮詢性質的建議。
- 四、平臺處理一般申訴案件的時間**不得超過21天**，處理外送服務契約終止申訴案件的時間**不得超過40天**，確保外送員透過內部申訴機制也可獲得有效、即時回應。
- 五、如經調查確實有錯誤停權或錯誤終止外送服務契約的情形，平臺應依公開揭示的補償措施給予外送員補償。



肆、勞動部預告外送專法子法—補償有制度

重點：外送員依法終止契約有補償



外送專法規定：

明定外送員得終止外送服務契約並請求外送平臺業者給付經濟補償的事由，經濟補償有關事項，由勞動部訂之。

子法規範重點：

【外送員終止外送服務契約之經濟補償發給辦法】

☰ 給付基準

依外送員服務年資計算補償金：每滿一年發給二分之一個月之平均報酬；未滿一年者，按比例計算。

最高以發給六個月平均報酬為上限

每滿 1 年 = **0.5 個月** 平均報酬

未滿 1 年 = **按比例** 計算

最高可領 **6 個月** 給付期限

外送員終止契約後 **60 天** 內發給

☰ 給付方式

匯入外送員指定帳戶

伍、勞動部預告外送專法子法—職災有保障

重點：強化外送工作期間保險保障

外送專法規定：



1. 平臺業者應確實為外送員加保團體傷害保險及責任保險後，才可以讓外送員上線接单，另只有在外送員連續逾三日無提供外送服務紀錄時，始得暫時停止辦理投保前項保險。

2. 外送員如自行辦理職災保險加保者，可檢具收據向平臺申請自行投保所負擔之保費，讓外送員都能享有職災保險全方位的保障。

子法規範重點：



【明確平臺暫時停保的時間計算方式】

連續逾三日無提供外送服務紀錄，是指外送員送完最後一筆訂單的次日零時起，連續三日未接单的情形；但外送平臺業者於颱風停業期間不計入。

【停保後再復保，應於6小時內生效，保障外送員再上線接单權利】

當外送員因連續逾三日未提供外送服務紀錄致商業保險遭平臺停保後，如欲再上線提供服務，平臺應於受理申請後六小時內完成重新加保，以避免影響兼職外送員之生計。

【職災保費申請程序明確化】

- 一、申請條件 外送員於「當月份有提供外送服務」，得申請該月份「自行負擔之職災保險費」
- 二、應備文件 保險費繳納證明（擇一）：
 - ☑ 職業工會開立的收據
 - ☑ 依法繳納的保險費證明文件
- 三、申請期限 自「提供外送服務月份之次月1日」起算1年內提出
- 四、給付期限：平臺應於外送員提出申請日起30日內支付

陸、勞動部預告外送專法子法—派單更透明

重點：訂單資訊透明化

外送專法規定：

平臺派單給外送員時，應即時明確告知訂單相關資訊，以利外送員可自行評估是否接單。



子法規範重點：

【明確派單資訊揭露內容，避免外送員接單像抽抽樂】

- 一、預估報酬資訊透明化 明定「預估報酬」應包含預估基本報酬及各項獎金，二者分別揭示，以利外送員評估是否接單。
- 二、送達地點資訊明確化 明定取送商品地點應包含地址、樓層及抵達區域，並定義抵達區域範圍；同時要求平臺建立填寫機制並引導消費者詳實提供，以降低爭議。
- 三、重要資訊揭示義務 明定平臺應提供外送員包括行車路線與里程、預估完成時間、付款方式及商品內容物與數量等資訊，以提升資訊透明度。



勞動部
Ministry of Labor

勞動部預告 外送三子法

外送員權益 不再是抽抽樂

TIME. 2026 5/8 五



預告三子法草案

NOTICE



1. 《外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則》
2. 《外送員終止外送服務契約之經濟補償發給辦法》
3. 《外送服務定型化契約應記載及不得記載事項》

