



外籍家庭幫傭申請新制 優先協助特殊家庭減緩壓力

李佳芸／勞動部勞動力發展署 聘用副研究員

政府開放外國人來台工作之基本立場，以在不影響國人就業機會之原則下，針對國人較不願意從事工作之產業，適度採取補充性方式開放引進移工。而「外籍家庭幫傭」歷來定位為輔助性家務幫手，協助分擔房舍清理、食物烹調、家庭成員起居照料、或其他與家事服務有關等日常瑣務與基本生活支持。相較於其他開放業別之人力缺乏程度，以及當前家事服務或保母相關產業的發展成熟度，外籍家庭幫傭之申請資格，仍維持以同一戶籍之家庭成員，其成員包含幼兒或年長者，且按人數累計點數須達 4 點以上。

依據今（2026）年 4 月 13 日修正前法規，雇主聘僱外籍家庭幫傭，需同一戶籍住有 3 名以上 6 歲以下子女、4 名以上 12 歲以下子女（其中 2 名須 6 歲以下），或同一戶籍 6 歲以下子女及 75 歲以上長者，按人數累計達 16 點者，始符合申請資格。依據勞動部統計資料顯示，截至 2026 年 3 月底止，外籍家庭幫傭合法在台人數約 2,000 人。

隨著社會發展與經濟變遷，家庭結構出現明顯轉變。依內政部統計資料顯示，我國每戶平均人口持續下降，至 2024 年降為 2.47 人；另根據衛生福利部（以下簡

稱衛福部)〈111年兒童及少年生活狀況調查報告〉,學齡前兒童父母親之工作狀況,父母均有工作者占61.7%,而學齡兒童父母親均有工作者占73.6%。顯示過往傳統多代共居的家庭形式,已逐步轉為小家庭化,雙薪小家庭已成為當前家庭結構主流。許多雙薪家庭在工作、家務與育兒之間奔波,又因缺乏傳統家族支持系統,承受相當大的照顧壓力。特別是家中有幼兒、罕見疾病、身心障礙,或發展遲緩兒童,以及單親等特殊需求家庭,對於家務輔助與陪伴人力的需求更具急迫性;而面臨夜間或臨時突發照顧需求時,雙薪小家庭缺乏外援的困境益加明顯。申請聘僱家庭幫傭之資格標準,對應當前之家庭結構趨勢,門檻似乎過高,外界屢有檢討外籍家庭幫傭申請資格之聲音。

另一方面,全世界均面臨少子女化、高齡化等人口結構改變趨勢。為改善少子女化現象,政府已跨部會從各面向提供家庭照顧支持措施,讓民眾能安心生育,而已育有孩童的家庭,也能兼顧家庭生活與職場工作。針對友善職場部分,勞動部朝向雙就業雙照顧的政策目標,推動下列支持措施,包含:

- 一、育嬰留職停薪可以「日」申請,彈性申請不超過30日,兩名以上子女可分別計算。在原請領育嬰留職停薪津貼期間內,可請領8成薪資補貼。
- 二、受僱者得請14日家庭照顧假及以家庭照顧事由之事假,並得以「小時」為單位申請,1年合計112小時。

三、提供育嬰留職停薪期間之經濟支持,雙親每扶養1名子女,得分別或同時各請領最長6個月、合計8成育嬰留職停薪津貼及薪資補助。

四、勞工保險生育給付加計生育補助至新台幣(以下同)10萬元。

五、強化企業托育補助新制,新增補貼項目;協助建置友善育兒職場,提高既有托兒設施、措施之補助上限及比率,放寬育兒補貼補助限制,協助企業建立可長期運作之托育服務模式。

面對家庭內部協助分攤家事勞務及幼童托育照顧需求等,考量國內保母及家事服務產業日益成熟,以及優先保障國人就業權益之基本原則,衛福部「托育服務」及「津貼補助」雙軌方式,與民間團體合作共同營造友善托育環境,為政策主要推動方向。然現行家庭照顧支持措施與量能,尚難完全因應育兒家庭需求,例如:職場突發狀況或非典型工作時間,對於「夜間陪伴」及「緊急應變」的需求,現有服務量能似難以滿足。

勞動部自2025年起,已針對放寬外籍家庭幫傭政策進行研議,整體評估家庭照顧需求與本國勞動市場發展;另依實務觀察,多數家庭聘僱外籍家庭幫傭,仍會持續使用本國托育服務,兩者之間屬於互補關係,放寬政策的影響主要反映於服務時數調整,而非直接取代。目前全國登記居家托育人員約2.8萬人,其中在宅托育人員約2.2萬人、到宅托育人員約6千人,以及家事服務人員約1.3萬人。

為回應家庭多元照顧需求，勞動部與衛福部經廣泛蒐集各界（包含民眾、利害關係團體及專家學者等）意見，評估家庭照顧需求、勞動權益保障及制度可行性等面向，並分別邀請衛福部、內政部討論，提出穩定本國勞工就業、開拓勞務市場、確保外籍家庭幫傭工作品質、雇主家庭權益、與強化既有托育支持等配套措施，研擬外籍家庭幫傭申請新制；同步進行整體環境影響評估，就影響範疇訂定相對應配套措施。經2026年3月19日行政院院會通過後，勞動部於2026年4月11日修正發布「外國人從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款工作資格及審查標準」（以下簡稱「審查標準」），自2026年4月13日起實施外籍家庭幫傭申請新制（如圖1），育兒家庭有1名或以上未滿12歲兒

童，可申請聘僱外籍家庭幫傭¹，就業安定費每月5千元，但對於弱勢與特殊需求家庭²的就業安定費，則由每月5千元調降為2千元（如圖2）；另提供優先行政審查協助等，以減輕弱勢家庭經濟負擔。

外籍家庭幫傭申請新制主要在於協助育兒勞工分擔家事勞務、增加親子互動與親職教養時光，並透過其他友善育兒職場等措施，使勞工能安心兼顧家庭生活與職涯發展。自2026年4月13日新制實施之後，截至2026年7月上旬，累計核准外籍家庭幫傭新制之招募許可案件，共計5,277件，其中3,413件之家庭成員兒童人數超過兩人或屬特殊家庭，約占總案件數64.7%，新措施對於育有多兒或特殊境遇家庭提供一定影響與助益。

政策定位

- 並非取代既有托育措施，而是在既有資源下，**提供多一種選擇**
- **輔助性家務幫手**，非保母等專業照顧人員
- 讓勞工兼顧生活與工作，安心續留職場

申請資格

1名未滿12歲兒童即符資格

優先照顧弱勢、特殊需求家庭(如單親/特境/身障/罕病/遲緩/多子女家庭)

特殊家庭 提優先照顧

減輕弱勢及 特殊需求家庭負擔

弱勢及特殊需求家庭，就安費低

弱勢、特殊及高需求家庭 優先取得人力

專責單位受理，優先行政審查

▲ 圖1 外籍幫傭申請資格新制

1. 依據「審查標準」第12條規定略以，雇主申請聘僱外國人從事家庭幫傭工作之招募許可，其家庭成員應具下列條件之一，且符合累計點數達4點：（1）有未滿12歲之子女。（2）有年滿75歲以上之直系血親尊親屬或繼父母、配偶之父母或繼父母。
2. 弱勢與特殊需求家庭，係指依「審查標準」第12條計算累計點數達10點以上者，例如：罕病、身心障礙、或特殊境遇家庭兒童、未滿6歲發展遲緩兒童、單親家長等。



▲ 圖2 特殊需求家庭優先照顧

為降低新制產生之衝擊，勞動部與衛福部共同合作，朝「開拓勞務市場」及「穩定就業與提升專業技能」兩大面向，同步推動相關配套措施。「開拓勞務市場」方面，包含推動育兒指導員工作機會、強化托育及家事服務媒合平台，以及擴大補助企業托育措施，增加托育人員工作機會；「穩定就業與提升專業技能」方面，則透過專案就業媒合與就業獎勵、提升專業工作技能等策略，積極協助本國從業人員技能升級，保障就業權益，協助提供服務工作價值。

另針對引進之外籍家庭幫傭，勞動部將與衛福部合作，提供基本照顧訓練課程，鼓勵外籍家庭幫傭積極參訓，以確保外籍家庭幫傭工作品質與雇主家庭權益。並由指導員提供到宅指導，協助家庭建立正確育兒與家務協作模式，將外籍家庭幫傭定位為家務幫手而非專業照顧者。此外，勞動部將透過雇主聘前講習、提供「家事移工雇主協助手冊」、入國一站式服

務及入國訪視等措施，持續宣導勞動法令與聘僱規範，增進勞雇和諧與雙方權益，加強雙方法遵概念。同時，面對新制實施後之新進外籍家庭幫傭，勞動部將持續透過優化諮詢及申訴管道，並加強與移工來源國之合作，落實源頭管理與勞動權益保障，防範失聯情事發生，確保我國外籍勞動力引進機制之穩定與健全。

隨著社會型態的變遷、多元的家庭照顧需求，政府必須提供更具彈性與多元的政策工具來支持勞工家庭。外籍家庭幫傭在「輔助性家務幫手」的定位下，期能減輕家務負擔，減少勞工因照顧離職情形，並優先照顧弱勢與特殊需求家庭，同時配合本國勞工就業保障與移工權益維護措施，將政策影響降至最低。勞動部將持續與衛福部密切協作，配合行政院推動「0-6歲國家一起養」各項育兒支持措施，並視政策執行成效，滾動檢討與調整，確保我國勞動力穩定發展的同時，也為下一代建構更完善、溫暖的最佳成長環境。

從復工支持到穩定就業—《直轄市及縣市政府辦理協助職業災害勞工重返職場補助辦法》修正重點解析

黃碧蓮／勞動部職業安全衛生署 科員



壹、前言

職業災害（以下簡稱職災）對勞工造成的影響，不僅限於事故造成的身體傷害，亦可能延伸至醫療復健、家庭經濟、心理調適及生涯發展等層面。對職災勞工而言，完成醫療診治並非復原歷程的終點，如何協助其恢復工作能力、重新適應工作環境，並順利重返職場，才是後續就業穩定的關鍵。近年來，國際職災保障政策逐漸由事故後補償轉向「重返職場

（Return to Work, RTW）」理念，強調透過醫療復健、職能復健、就業服務及職場調整等整合性措施，及早介入，協助勞工恢復工作能力，降低因職災而長期脫離勞動市場的風險。

我國自《勞工職業災害保險及保護法》施行後，逐步建構以重返職場為核心的職災重建制度，透過中央及地方政府、醫療機構、職能復健專業機構與事業單位協力合作，提供職災勞工復工前後所需的支持

服務，政策方向亦由事故後補償，進一步延伸至恢復工作能力及促進穩定就業。其中，《直轄市及縣市政府辦理協助職業災害勞工重返職場補助辦法》（以下簡稱本辦法）依《勞工職業災害保險及保護法》第69條第2項授權訂定，於2022年3月31日發布，並自同年5月1日施行。本辦法透過職能復健津貼、輔助設施補助及僱用職災勞工補助等措施，協助職災勞工接受職能復健與改善工作環境及機具設備，並鼓勵事業單位持續提供就業支持，逐步完善職災重建支持體系。

本辦法施行以來，已協助許多職災勞工重返職場，地方政府亦累積相當的實務推動經驗。惟制度運作過程中，仍發現部分規定有進一步精進的必要，例如雇主須先行購置輔助設施，卻無法事前確認補助範圍及金額，可能影響申請意願；僱用補助期間起算時點不夠明確，實務上容易產生認定差異；部分時間工作勞工的補助計算方式，也有配合實際薪資情形調整的必要。為回應實務執行需求，本次修正針對輔助設施補助申請程序、補助執行期限、地方主管機關審查方式與僱用職災勞工之補助期間起算日及補助計算基準等規定進行調整，以提升制度彈性、降低申請門檻，並強化補助資源運用效益。

貳、建構以重返職場為核心的職災重建支持體系

職災勞工重返職場涉及醫療復健、工作能力恢復、職務調整及就業支持等多面

向工作。現代職災重建制度強調「及早介入、跨專業合作及個別化服務」，透過不同階段的資源銜接，協助勞工逐步恢復工作能力，降低復工障礙。

我國職災重建制度整合地方政府個案管理、認可醫療機構、職能復健專業機構及事業單位等資源，依勞工傷病狀況及工作需求提供適切服務，建構完整重返職場支持網絡。其中，職能復健服務著重於恢復勞工執行工作所需的生理及心理功能，透過職業醫學科醫師、職能治療師、物理治療師及心理專業人員等跨專業團隊共同評估，協助勞工逐步提升工作能力，並依復工需求向雇主提出工作調整及職場改善建議，以降低復工過程中可能面臨的風險。另一方面，事業單位配合辦理工作調整、設備改善及職務安排，不僅有助於職災勞工順利重返職場，亦能留任熟悉工作內容且具實務經驗的人力，維持企業人力穩定。

為完善重返職場支持機制，本辦法設有以下三項補助措施：

- 一、職能復健津貼：協助勞工安心接受職能復健服務，減輕復健期間的經濟壓力。
- 二、輔助設施補助：協助雇主改善工作設備及環境，降低工作負荷與再次受傷風險。
- 三、僱用職災勞工補助：鼓勵事業單位持續僱用職災勞工，提升其留任意願。

透過補助措施與專業服務相互結合，逐步建構從復健準備、職場調整到穩定就業的完整支持體系。

參、本辦法修正重點

本次修正係依據制度推動經驗及實務執行情形，在維持原有補助架構下，針對申請程序、補助基準及行政執行機制予以精進，以提升制度運作彈性、降低申請門檻，並強化補助資源的運用效益，本次修正之規定自今（2026）年 6 月 29 日施行。

一、增訂購置前申請機制，提供雙軌申請方式

補助設施補助是協助職災勞工重返職場的重要措施。過去，雇主須先取得認可職能復健專業機構開立的復工計畫或評估報告書，並依評估內容購置補助設施後，始得提出補助申請。由於雇主在購置前無法確認申請項目能否獲得補助，以及實際核定的補助範圍與金額，可能增加前期資金負擔與投入的不確定性，對中小型事業單位的影響尤為明顯。

為提高雇主申請意願，本次修正增訂購置前申請機制。本辦法修正後，雇主得選擇於購置補助設施前提出申請，或維持原有方式，於提供職災勞工補助設施後 90 日內提出申請。透過購置前及購置後均可提出申請的雙軌機制，不僅增加申請彈性，也能降低雇主的前期資金負擔與投入風險，使工作環境改善措施及早納入復工規劃。

二、增加全部或一部核定及不予發給的審查彈性

為使地方主管機關得依申請項目的必要性、合理性及實際購置情形進行審查，

本次修正增訂地方主管機關得就補助設施補助為全部或一部核定。倘雇主未依期限完成購置、未檢附相關支出證明、實際購置內容與原核定項目不符，或有其他違反本辦法規定的情形，地方主管機關得依不符規定的情節，不予發給全部或一部補助。

此項調整可避免因部分項目不符規定，導致整案均無法獲得補助，並兼顧制度執行彈性與補助資源的合理運用。

三、明確僱用補助期間起算日，提升制度一致性

鼓勵事業單位持續僱用職災勞工，是本辦法的重要政策目的之一。過去對於職災勞工繼續受僱滿 6 個月補助期間的起算日，尚無明確規定，實務執行可能因復工日期、受僱日期及永久失能診斷日期不同，而產生適用標準不一致的情形。

本次修正明定，僱用補助期間應自職災勞工同時符合下列兩項情形之日起算：

- （一）已於事業單位復工或受僱。
- （二）已具有勞工保險局核定失能給付所依據的永久失能診斷日期。

例如，職災勞工於 2026 年 1 月 1 日復工，但經勞工保險局核定失能給付所依據的永久失能診斷日期為 2026 年 5 月 1 日，因至 5 月 1 日始同時符合兩項條件，補助期間即自 2026 年 5 月 1 日起算。透過明確起算標準，可減少地方主管機關審查差異，並利於事業單位預先規劃人力留任及補助申請時程，提升制度執行的一致性。

四、調整補助計算基準，反映實際僱用情形

為因應部分時間工作的多元就業型態，本次修正增訂部分時間工作職災勞工之補助計算方式。事業單位僱用部分時間工作的職災勞工，如補助期間平均月薪資總額低於勞工職災保險月投保薪資第一等級者，應以該勞工補助期間之平均月薪資總額作為補助計算基準，再依其失能等級所適用之補助比率核算補助金額。例如，部分時間工作之職災勞工於 6 個月補助期間內薪資總額為新台幣 9 萬元，平均月薪資總額為新台幣 1 萬 5,000 元，低於當年度勞工職業災害保險月投保薪資第一等級時，即應以平均月薪資總額新台幣 1 萬 5,000 元作為補助計算基準，而非以第一等級月投保薪資計算，以避免補助金額超過雇主實際支付之薪資成本。

透過上述修正，補助制度得以更貼近實際僱用情形及多元就業型態，不僅使補助金額更符合雇主實際僱用成本，亦兼顧制度公平性、合理性及政府資源運用效益。

肆、重建服務與補助措施實務案例

某賣場設備維護人員於執行屋頂巡檢作業時，不慎發生墜落事故，造成左手肘粉碎性骨折及多處肋骨骨折。事故發生後，地方主管機關即透過職災勞工個案管理服務及早介入，協助勞工了解各項職災保險及重建權益，並轉介至認可職能復健專業機構接受職能復健服務。經職業醫學科醫



師及職能治療師共同評估後，依其傷勢及工作需求，規劃關節活動訓練、肌力訓練及工作模擬等職能復健計畫，協助其逐步恢復工作能力。復健期間，勞工可申請職能復健津貼，以減輕經濟負擔，得以安心投入復健及復工準備。

進入復工階段後，雇主積極參與復工規劃，與職能復健團隊共同檢視工作內容及作業流程，依勞工恢復情形辦理工作調整。經評估有使用油壓升降推車等輔助設施之需求，雇主於購置前向地方主管機關提出輔助設施補助申請，經核定後，依核定內容於規定期限內完成購置，有效降低搬運負荷及再次受傷風險，營造更安全、友善的工作環境。此外，該名勞工經勞工保險局核定符合永久失能給付要件，事業單位於持續僱用滿 6 個月後，依其失能等級及補助期間平均月投保薪資，向地方主管機關申請僱用職災勞工補助，以減輕持續僱用及職務調整所需的人事成本。

本案例展現職災重建制度如何整合個案管理、職能復健、工作調整及各項補助措施等資源，建構自復健準備、復工適應

至穩定就業的完整支持機制。透過政府、醫療專業團隊與事業單位協力合作，不僅協助職災勞工恢復工作能力、順利重返職場並穩定就業，也協助企業留用熟悉工作技能的人力，降低人力流失及重新招募成本，兼顧勞工就業權益與企業用人需求。

伍、未來展望

一、持續強化職災重建服務，提升個案支持完整性

職災勞工的重返職場歷程具有高度個別差異，未來職災重建服務將持續朝個案化、專業化及連續化發展。透過強化地方政府個案管理功能，整合醫療復健、職能復健、就業服務及補助資源，協助勞工於事故後及早獲得適切支持，降低因傷病而中斷就業的風險。另將持續提升職能復健服務品質，使工作能力評估及復工建議更符合產業特性與職務需求。

二、深化中央與地方合作，建構完整支持網絡

職災重建涉及中央及地方政府、醫療機構、職能復健專業團隊及事業單位共同參與，須透過跨機關、跨專業合作，建構完善的資源整合與服務轉介機制。未來將持續蒐集地方執行經驗及第一線服務意見，作為制度精進及政策規劃的重要參考，提升職災重建服務品質與效能。

三、鼓勵企業建立友善復工文化

事業單位是職災勞工重返職場的重要夥伴。協助職災勞工復工，不僅有助於

落實企業社會責任，也能留任具有工作經驗及專業能力的人力。未來，勞動部將透過補助措施、宣導推廣及專業輔導，鼓勵事業單位辦理工作調整、設備改善及職務安排，營造支持職災勞工復工的友善職場環境。

四、持續檢視制度運作，提升補助措施效益

因應社會環境及實務需求的變化，勞動部將持續檢視補助措施執行情形，蒐集地方主管機關、事業單位、職災勞工及專業服務團隊意見，適時檢討相關規範。除關注補助措施的執行情形及成效外，亦將重視其對職災勞工復工及穩定就業的實際效益，並運用數位科技優化個案管理、行政流程及跨機關協作機制，持續提升職災重建服務品質。

陸、結語

協助職災勞工重返職場，是落實職災保護政策及維護勞工工作權益的重要一環。本次《直轄市及縣市政府辦理協助職業災害勞工重返職場補助辦法》修正，增訂雇主得於購置輔助設施前提出補助申請，明確僱用職業災害勞工補助期間起算日，並增訂部分時間工作勞工之補助計算基準，使補助制度更具彈性與合理性。

未來，勞動部將持續完善職災重建制度，攜手地方政府、事業單位及職能復健專業機構，整合重建服務資源，協助更多職業災害勞工順利重返職場、穩定就業，持續落實職災重建政策目標。

《外送員權益保障及外送平臺管理法》與子法

楊雅雯／勞動部勞動關係司 秘書



壹、前言

近年來，數位平臺經濟快速發展，外送服務已成為民眾日常生活不可或缺的一環，外送員人數亦持續增加。然而，外送產業長期存在報酬資訊不透明、契約權利義務失衡、停權機制缺乏救濟程序及職業安全保障不足等問題，引發社會高度關注。另一方面，外送平臺業者掌握派單機制、數位技術及大數據資料，在外送服務市場具有較高的主導地位；相較之下，外送員須自行負擔車輛購置、油耗、維修保養及外送過程之交通安全等成本，且因資

訊掌握有限、議約能力較弱，處於相對弱勢地位。

為保障外送員權益、促進產業健全發展，並衡平外送員、合作商家、消費者與外送平臺業者間之權利義務關係，社會各界持續倡議外送產業相關權益法制化，並獲立法院朝野各黨團支持，加速推動專法審查，得以讓《外送員權益保障及外送平臺管理法》（以下簡稱《外送專法》）順利於今（2026）年1月6日經立法院三讀通過，同年月21日奉總統公布，並自同年7月21日起正式施行，該法係我國首部針

對外送產業制定之專法，由勞動部會同交通部、經濟部、衛生福利部、金融監督管理委員會及數位發展部等中央機關依權責共同推動，建立跨部會治理架構，以兼顧外送員、消費者、合作商家及外送平臺業者四方權益發展。

貳、《外送專法》制定重點

《外送專法》係跨部會分工合作的整合性專法，共5章，計28條，立法重點可歸納為保障外送員權益、保障消費者權益及保障合作商家權益三大面向，說明如下：

一、保障外送員權益

（一）建立基本報酬保障

《外送專法》明定外送平臺業者給付外送員每筆訂單之基本報酬，不得低於外送服務期間依比例換算最低工資每小時金額之1.25倍，並設有每筆訂單最低保障金額新台幣45元及隨最低工資調整之機制，以確保外送員基本報酬具有可預期性及可驗算性。此外，規定報酬應全額直接給付、每月至少發給二次，並提供載明每筆訂單報酬計算方式之明細，提升報酬給付透明度。

（二）建立公平合理之外送服務契約制度

考量外送平臺業者與外送員間存在資訊及議價能力落差，《外送專法》授權中央主管機關訂定「外送服務定型化契約應記載及不得記載事項」，作為雙方訂立契約之最低保障標準。契約內容如違反前述應記載及不得記載事項者，其條款無效；

未記載之應記載事項，仍視為契約內容。同時，外送平臺業者不得未經外送員同意，片面變更契約重要權利義務事項，亦不得以限制接單、停權或其他不利措施迫使外送員同意契約變更，以強化契約公平性。

（三）強化工作權保障及爭議救濟機制

《外送專法》明定外送平臺業者終止外送服務契約之法定事由，並要求業者作成終止契約或其他不利決定時，應敘明完整、簡明及可理解之理由並負舉證責任及提供申訴機會。同時，針對終止契約爭議，外送平臺業者應設置獨立處理小組，並納入工會代表及外部專家學者參與審查，以確保申訴程序之公平、公正及客觀性。此外，如因外送平臺業者違反法令或契約致外送員權益受損而終止契約者，業者並應依法發給經濟補償。

（四）完善職業安全及保險保障制度

考量外送工作具有高度道路風險，《外送專法》要求外送平臺業者為外送員投保團體傷害保險及責任保險，並負擔其勞工職業災害保險之保險費；另規定天然



災害經政府宣布停止上班之區域，外送平臺業者應停止營業，不得派送訂單，以保障外送員人身安全。此外，外送平臺業者亦應辦理職業安全衛生、交通安全及食品衛生安全教育訓練，並於發生重大職業災害時，即時通報勞動檢查機構及進行事故調查，以建立完整之職業安全管理制度。

二、保障消費者權益

首先，《外送專法》授權交通主管機關依《消費者保護法》訂定外送平臺業者與消費者間之定型化契約應記載及不得記載事項，內容包括會員服務、訂單取消及退款機制、交易資訊揭露及平臺履約責任等規範，避免契約中出現免責、限制退費或其他顯失公平之條款，提升消費者交易保障。

其次，外送平臺業者應依法保存消費者交易、退費、客訴及爭議處理等相關紀錄，並配合主管機關依法調閱，以利釐清消費爭議；同時，外送平臺業者應遵循《個人資料保護法》相關規定，確保資訊系統安全及系統穩定，交通主管機關並得要求業者訂定個人資料檔案安全維護計畫，以強化交易安全及個人資料保護。

此外，為提升外送服務品質及維護消費者安全，外送平臺業者應辦理外送員交通安全教育訓練，並建立重大交通違規安全講習及管理機制，避免派單及系統通知增加交通風險。衛生福利部並訂定《外送員之食品衛生安全教育訓練實施辦法》，要求外送平臺業者辦理食品衛生安全教育訓練，強化餐點取送、運送過程及外送箱

衛生管理，降低食品污染風險，維護消費者食品安全。

三、保障合作商家權益

《外送專法》授權經濟主管機關訂定「外送合作契約範本」，內容包括商品提供方式、服務費及運送費收取、貨款結算與支付方式、契約終止及爭議處理等重要事項，提供外送平臺業者遵循，以強化平臺與合作商家間之交易公平性，避免契約內容失衡或不合理限制合作商家權益。另規定外送平臺業者應於契約成立後7日內提供契約予合作商家收執。

此外，外送平臺業者應保存合作商家契約、交易、貨款結算及爭議處理等相關紀錄，並應配合主管機關依法調閱。同時，明確規範結帳週期及對帳資訊提供方式，涉及抽成比例、收費項目、付款條件等重大事項，應經雙方合意後始得調整，並建立完善之爭議處理機制，以降低合作商家因資訊不透明所衍生之交易風險。

參、《外送專法》5項子法制定重點

一、《外送員權益保障及外送平臺管理法施行細則》

《外送專法》施行細則共計20條，主要針對《外送專法》授權事項及實務執行細節予以具體化，以提升制度明確性與可操作性。

首先，為避免報酬計算產生爭議，《外送專法》施行細則明定《外送專法》所稱

「報酬」不包括消費者小費、實物及其他非屬勞務對價之給與；外送服務期間以分鐘計算，未滿30秒者不計，30秒以上者以1分鐘計，並統一每筆訂單基本報酬及年度調整之進位方式，使報酬計算標準一致。

其次，為強化資訊透明，《外送專法》施行細則要求外送平臺業者於派單前揭示完整資訊，包括基本報酬、獎金、取送商品地點、樓層、抵達區域、預估完成時間、行車路線、商品內容及數量等，使外送員得充分評估是否承接訂單。另要求外送平臺業者建立消費者填寫正確送達地點之管理機制，以降低因資訊錯誤衍生之爭議。

此外，《外送專法》亦完善停權及終止契約程序，包括明定外送平臺業者終止契約之除斥期間、舉證責任，以及申訴案件最長處理期限；並規範獨立處理小組得委由第三方非營利團體辦理，其認定結果原則上應受外送平臺業者尊重，以提升申訴制度之公信力與公平性。

二、外送員終止外送服務契約經濟補償辦法

考量外送員如因外送平臺業者違反法令或契約約定而終止外送服務契約，將因合作關係中斷而蒙受經濟損失，為填補外送員因此所受損害，明定外送平臺業者於符合本法規定情形時，應給付外送員經濟補償，並以外送員服務年資計算，每滿1年發給二分之一個月平均報酬，未滿1年者按比例計給，最高以6個月平均報酬為限；並應於外送員終止外送服務契約後60日內完成給付。另經濟補償原則上應匯入

外送員指定之金融機構帳戶，或以其他依法清償方式給付。

三、外送服務定型化契約應記載及不得記載事項

要求契約中應明確約定報酬計算及給付方式、停權事由及期間、申訴救濟制度、保險保障、外送服務基本流程、爭議處理機制及職業安全衛生規範等重要事項，確保契約透明度及公平性。

復為維護外送員既有權益，涉及報酬、停權、終止契約、申訴制度及保險等重大權利義務事項，未經外送員同意，外送平臺業者不得片面變更；另如因配合法令施行重新簽約，或因組織調整、業務移轉改由關係企業重新簽約者，外送員原有服務年資仍應併計，不得因此中斷。

在報酬制度方面，契約應明定每筆訂單基本報酬之計算方式、給付週期及報酬明細，並規定獎金不得計入法定最低基本報酬；如雙方約定以里程或其他方式計算報酬，其結果仍不得低於本法最低保障標準。此外，如因不可歸責於外送員之事由致訂單無法完成，外送平臺業者仍應依外送員實際提供服務時間給付基本報酬。

在停權及終止契約方面，契約應明確約定並公告停權事由及期間，且須符合明確性、可歸責性、公平性及比例性原則。外送平臺業者作成停權或終止契約決定時，應提供事實要旨（包括理由及行為態樣）、事實發生區間（該區間不得逾3日）、調查情形、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、停權或終止

外送服務契約之生效日期、申訴管道及申訴期間等資訊，確保外送員得有效行使申訴及救濟權利。

另一方面，不得記載事項禁止契約約定每筆訂單基本報酬低於法定最低標準、任意扣減報酬、將經營成本或優惠成本轉嫁由外送員負擔、抽取消費者給付之外送小費、強制外送員上線、限制外送員與其他外送平臺業者合作，或因拒絕接單、下線而予以停權、終止契約等不利處分。

四、《外送員權益保障及外送平臺管理法》

第 10 條第 1 項第 2 款規定之保險範圍及最低保險金額

為使外送員發生交通意外事故時獲得基本保障，外送平臺業者與外送員成立外送服務契約後，應以外送員為被保險人，投保團體傷害保險及責任保險，並規範保險範圍及最低保險金額。其中，團體傷害保險應涵蓋死亡、失能及傷害醫療保障；責任保險則保障外送員於上線期間因使用交通工具發生意外事故，依法應負之第三人損害賠償責任，以建立完善之外送員保險保障制度。



五、外送平臺業者對外送員應提供職業安全衛生教育訓練之時數、內容、師資等有關事項

外送平臺業者應對新加入外送員提供職業安全衛生教育訓練，並定期辦理在職教育訓練。依外送平臺業者與外送員是否具有僱傭關係，分別適用不同教育訓練規範。其中，無僱傭關係之外送員，職前教育訓練時數不得少於 1 小時，課程內容包括危害辨識及預防、安全衛生防護裝備使用及緊急事故應變處理；在職教育訓練每年至少 1 小時，課程內容及講師資格與職前訓練相同，講師並應具職業安全衛生管理人員資格或從事職業安全衛生管理相關工作 3 年以上，以確保教育訓練品質；具有僱傭關係者，則依《職業安全衛生教育訓練規則》相關規定辦理，以建立符合不同合作型態之外送員安全衛生教育制度。

肆、結語

《外送專法》及相關子法的完成，象徵我國外送產業治理正式邁入制度化的新階段。此次制度設計並非限制外送平臺業者的經營模式，而是在尊重平臺經濟彈性發展及產業創新需求的前提下，建立合理且適度的最低保障標準。透過資訊透明、契約公平及安全保障等制度機制，回應外送產業長期累積的治理需求，進一步建構兼顧產業發展、勞動保障、合作商家及消費者權益的永續平臺經濟環境，促進外送產業健全、有序發展。