

外送工會及外送平臺業者對話平臺第 9 次會議 會議紀錄

壹、時間：113年12月13日(星期五)下午2時

貳、地點：HAPP 小樹屋-紅豆杉201(臺北市大同區南京西路185巷6之1號)

參、主席：邱教授駿彥、鄭教授津津、王司長厚偉 紀錄：林晉弘

肆、出席單位：全國外送產業工會、台北市網路平台外送員職業工會、桃園市網路平台外送員職業工會、台中市外送平台服務產業工會、新竹市平台外送從業人員職業工會、彰化縣網路平台外送員職業工會、南台灣外送產業工會、富胖達股份有限公司、優食台灣股份有限公司、台灣數位平台經濟協會、勞動關係司

伍、主席致詞：(略)

陸、討論事項：

案由：有關外送平臺業者對外送員終止合作及暫時停止派單之處理機制相關事宜，提請討論。

說明：關於外送平臺業者(以下稱業者)對於外送員終止合作及暫時停止派單之處理機制，業者及外送工會(以下稱工會)已於第7次會議就業者出席行政調解會議、內部調查程序、通知明確性、申覆管道及處理時限、優化溝通方式等進行討論；並於第8次會議針對終止合作(永久停權)處理程序，雙方同意業者對於外送員終止契約應以先查證再終止契約為原則，但發生部分重大違法(規)情事，業者得先終止契約再調查；業者另同意增加陳述意見管道及於提出申訴後7日內回復、定期就工會反映案件研析、優化派單系統等，並對於外送員駕照吊扣期間結束或駕照吊銷後重新考取駕照之重新合作議題攜回研議，不可歸責於外送員之終止契約情形之經濟補償持續內部討論。本次會議將依前次會議及工會提案之有關討論事項，廣續針對停權項目、經濟補償、申覆機制與第三方審查機制等進行討論。

結論：

一、程序事項：

經與會代表舉手表決多數同意會議紀錄以每位發言者之發言重點呈現，同時工會於會中提出之書面意見於網站一併公布。

二、討論事項：

- (一)關於工會建議外送平臺 APP 讓消費者點選「非本人送餐」，造成外送員認知可能遭暫停派單，請業者就取消或維持前述 APP 選項作利弊分析，於下次會議說明。
- (二)關於消費者反應未收到餐點、外送員少找錢等，請業者研議責任歸屬(民法第374條規定)，並就處理管道及時效併予研議。
- (三)請業者檢視外送員之可能停權通知信函內容，避免外送員誤解為停權事由。

柒、臨時動議：

提案：關於對話平臺會議邀請新北市機車貨物運送職業工會參與一案，提請討論。(提案單位：台北市網路平台外送員職業工會)

決議：同意新北市機車貨物運送職業工會參與對話會議，惟考量場地及討論品質，出席人員以1名為原則。

捌、散會：下午17時

附錄 會議討論事項之發言紀要(依發言順序)

優食台灣股份有限公司(Uber Eats)：

- 一、Uber Eats 現已將停權事由、樣態於網站公告，工會如認為有不合理之停權事項，可針對該項停權範圍、樣態進行討論，但關於具體之判斷標準，仍屬平臺營運管理範疇，至個別停權案件之處理方式是否妥當，可另行討論。
- 二、公開具體之停權標準對 Uber Eats 而言確有困難，亦可能產生負面影響，且法院目前對於平臺與外送員間之勞務契約究屬承攬或僱傭尚無一致見解，如將停權標準公開，可能因此影響法院「據此片面」認定業者具指揮監督情形而認定為僱傭關係，故對此抱有高度疑慮，但在部分風險較低之停權事項是否可公布違規次數，公司內部可再進行討論。另 Uber Eats 目前對外送員停權為數量極少，並自對話平臺會議召開以來已大幅降低「暫時停止派單」情形，多數僅以信件通知外送員。
- 三、關於外送員駕照吊扣期間結束或駕照吊銷後重新考取駕照得否重新合作之議題，Uber Eats 未完全否定與該類外送員重新合作之可能性，惟涉及其他考量事項，如外送員被吊扣或吊銷駕照之原因等均須評估，目前仍處內部討論階段。
- 四、外送平臺營運模式係透過網路、平臺 APP 與外送員連結，與傳統貨運業者不同，爰外送員無須至任何地點做身分驗證，平臺亦僅透過系統提醒外送員應遵守相關規範。目前 Uber Eats 對於外送員違反法律及安全要求等重大情事，係於停權當下發出通知；其他非重大情事，則於接獲消費者、店家之意見反饋時，透過平臺系統以提醒信件通知外送員，該信件僅為資訊傳達，外送員不會因此被立即停權，如同一外送員多次被檢舉且屬於不同來源者，始將該外送員停權並告知其申訴方式。
- 五、Uber Eats 以提醒信件通知外送員之做法，除為避免外送員在累積多次申訴後無預警遭停權之情形，並藉以維持消費者及外送員傳遞訊息之空間，惟如工會認為提醒信件文字內容有調整之必要，Uber Eats 同意研議改善。

- 六、Uber Eats 於平臺系統設置身分驗證機制並提供外送員「非本人送餐」之回報項目，係因現行法規要求業者應管理每筆訂單之運送人員，但為避免經常性要求外送員進行身分驗證而干擾送餐工作，故設立消費者、店家回報機制，平臺於接獲回報後始通知外送員進行身分驗整，將影響降到最低。
- 七、對於消費者回報「餐點未送達指定地點」情形，在查證上確有困難，而在外送平臺虛實整合之經營模式下，係以風險係數概念分析並運行管理機制，如有個別外送員經常被回報相同項目，或個別消費者經常反應未收到餐點，則可能被認定有較高風險。平臺不會在收到消費者回報後即將該名外送員停權，但給予消費者反饋訊息管道，係為平臺營運管理之重要制度設計。
- 八、對於消費者選擇現金支付方式，並反應外送員有找錢金額短少之情況，平臺會優先吸收該筆費用，亦不會因此立即將外送員停權或逕於報酬中扣款，但為確保外送員知悉此情形仍會以信件通知。至通知信件內容工會如認為有修正之必要，Uber Eats 同意研議改善。
- 九、關於平臺 APP 接單資訊顯示部分，Uber Eats 已持續改進當中，惟接單顯示頁面可容納字數等尚涉及系統設計，未來會持續精進，時程部分暫無法給出具體承諾。至工會提出由外送員自行選擇是否接受將餐點送上樓之建議，因涉及層面廣泛仍須研議。

富胖達股份有限公司(Foodpanda)：

- 一、關於暫停派單或終止合作事由，目前 Foodpanda 均已完整規範於契約之承攬服務條款當中並公告於公司網站，同時設有申訴管道，外送員可隨時透過接單系統 APP 進行申訴。本公司設有專門團隊處理外送員申訴檢舉案件，團隊將檢視相關申訴檢舉事由，並依作業期程回復外送員。客服申訴案件均由真人團隊受理，外送員如有違反承攬服務條款情事，會先以提醒信處理，並告知外送員可能違反之規範，如非重大違反法令之情形，公司不會立即終止合約，須已經多次信件提醒後仍有違反承攬服務條款情事，始以暫停派單或終止合作方式處理。
- 二、今(113)年4月15日起訂單品質提醒信件已加入上線教育訓練資訊。本

公司今年8月26日起針對客訴解約案件將給予外送員7天說明期，如外送員未申訴或理由未充分，則7天到期才會進行解約。另本公司已於今年11月1日起提供外送員「合作品質查詢器」查詢，另外送員如收受相關合作品質信件，本公司亦會在提醒信件提供外送員連結進行查詢並附上如何申覆程序引導。

三、Foodpanda 對於客訴案件均由真人團隊受理，同時團隊亦有檢視是否為惡意檢舉機制。

四、對於平臺 APP 原有外送員與消費者直接溝通之功能，以及部分訂單未顯示樓層資訊之情形，目前均已回報國外系統工程團隊。

全國外送產業工會、台中市外送平台服務產業工會：

一、業者對外送員停權應有清楚規範或相關標準(包括樣態、項目、違規次數、停權天數等)，如未明確告知即不應對外送員停權。業者不應以可能影響法院認定契約關係為由，拒絕公布停權規範及標準，即便外送員與業者屬承攬關係，亦應約定相關終止契約標準。

二、另關於餐點是否送上樓之爭議，目前 Foodpanda 已訂有明確規範供外送員依循，但 Uber Eats 僅係建議外送員送上樓卻無明確規範，致使爭議產生。業者應說明外送員滿意度低於何種程度，以及在系統僅建議將餐點送上樓而外送員未依詢系統建議送上樓等情形，是否會因此被停權，使外送員得以遵循。

三、建議 Uber Eats 應將「非本人送餐」之檢舉項目，自消費者平臺 APP 之快捷選項移除，避免濫用情事發生。

四、消費者選擇現金支付餐點費用，並經與外送員清點款項(銀貨兩訖)後，不應再有回報外送員找錢金額短少之情形，平臺亦不得將該款項逕於外送員報酬中扣除。

五、目前 Uber Eats 推行之「雷達單」機制(預先媒合訂單)，在車輛行駛當中會持續顯示相關訊息，已影響外送員行車專注度及交通安全，建議業者應取消此做法。

新竹市平臺外送從業人員職業工會：

- 一、停權制度及相關規範應清楚明確，公開透明亦不影響業者對於外送員進行管理，不認同業者所稱停權制度屬於企業內部管理機制之主張。
- 二、消費者對於外送員檢舉項目中之「非本人送餐」，因未涉及消費者權益，建議應予刪除。工會同意業者得為維護服務品質對外送員管理，但目前平臺已有隨時可對外送員進行身分驗證之機制，業者依該機制進行管理即可，不應透過消費者為之。
- 三、工會主張外送員於駕照吊扣期間結束後或駕照吊銷後，如已重新考取駕照，業者應恢復與外送員之合作關係。
- 四、關於無接觸送餐服務(送達指定地點)，如消費者回報有餐點遺失或損壞情形，目前業者仍以信件通知外送員，並可能以此作為停權考量。建議業者應就該項服務清楚界定責任歸屬，如外送員已依業者所定標準流程將餐點送達指定地點並拍照上傳，後續再發生餐點遺失或損壞之情形即屬消費者責任，不應由外送員承擔。
- 五、消費者如選擇由外送員直接交付餐點並以現金支付，如經雙方點清款項(銀貨兩訖)，找錢金額短少不應再作為消費者之檢舉項目，嗣後平臺亦不得將該款項逕於外送員報酬中扣除。
- 六、為避免餐點送上樓與否之爭議產生，建議業者應於發派訂單時清楚顯示包含樓層在內之送達地點，給予外送員選擇是否接單之機會。又消費者如有未於訂單敘明應送上樓，或有臨時變更送達地點之情形，業者須有相關處理方式，不應將責任歸於外送員。
- 七、關於外送員評鑑機制之建立，包括評分標準、檢舉項目及改善機制等，工會都願意與業者共同討論，以使外送產業往更好方向發展。

桃園市網路平臺外送員職業工會：

- 一、業者對於消費者檢舉案件，不應僅站在維護消費者權益立場看待，並因此對外送員停權。消費者回報外送員餐點未送達指定地點，業者仍應查證及提供證據，如消費者係選擇無接觸送餐之服務，而外送員送達後卻未收到餐點，即應自行報警處理，而非逕歸責於外送員。
- 二、業者接獲消費者反應意見(如檢舉、申訴等)後通知外送員之電子郵件，

除以信件通知外，建議可透過平臺 APP 訊息或電話通知，避免外送員未隨時收信忽略提醒訊息，因此被停權之情事，以保障其權益。

邱駿彥教授：

- 一、以勞動基準法第12條規定為例，雇主對於勞工懲戒解僱須有法定事由，不得任意為之，外送員受停權事由亦應具體且清楚明確，以利於工會及業者就停權議題達成共識。又，勞雇雙方因終止契約產生爭議，可透過勞動檢查或訴願等方式處理，業者對於外送員之停權申覆亦可參照辦理。
- 二、即使為承攬契約，在契約中亦應訂有終止契約事由，建議業者仍宜公開相關停權標準，以利外送員依循。又業者如基於經營政策，對於公開詳細之停權標準確有困難，建議可由雙方討論歸納重要停權事項，最後再以概括式條款涵蓋其他細項，使停權規範更臻明確。
- 三、請 Uber Eats 就檢舉項目中設置外送員「非本人送餐」之必要性，以及是否保留或刪除此檢舉項目，並於下次會議中說明。
- 四、對於外送員完成無接觸送餐服務，消費者反應餐點遺失情形，建議業者應於累積多次回報後再通知外送員，另請業者會後與各自律師團隊參考民法第374條規定研議責任歸屬問題。
- 五、平臺所發送通知信件內容不宜使外送員產生負面感受，請業者就信件文字內容研議修正。
- 六、今日會議雙方雖無達成實質共識但亦有部分成果，工會所提相關建議及須檢討事項，請業者攜回研議改善方式，並於下次會議提出說明。

鄭津津教授：

- 一、業者應理解外送員基於工作權保障，要求公開停權規範及標準之訴求，惟業者如對於公開標準確有困難，應向工會說明理由，再由雙方集思廣益找出方法解決業者疑慮。
- 二、關於外送員將餐點送達指定地點是否包含上樓之爭議，建議業者應課予消費者清楚填寫送餐地點(包含樓層在內)之責任，並於訂單發派時於平臺 APP 顯示，再由外送員選擇是否接單，以避免爭議發生。

三、關於是否由外送員本人送餐之議題，因送餐外送員是否為本人不影響消費者權益，如業者已有設置得隨時驗證外送員身分之管理機制，為避免衝突及爭議產生，建議取消「非本人送餐」之檢舉項目。

台北市網路平台外送員職業工會：

- 一、平臺給予消費者之檢舉項目(如非本人送餐)可能作為其報復外送員之手段，例如部分訂單消費者以信用卡付費，外送員不會與之接觸，但消費者仍可檢舉外送員非本人送餐，建議業者應就不同形式訂單之檢舉項目分別考量，避免濫用情形。
- 二、日前 Foodpanda 系統改版後，訂單並未顯示應送達地點之樓層(改版前有顯示樓層)，亦將外送員與消費者直接溝通之功能取消。建議業者應提供詳細之訂單資訊，以利外送員評估是否接單，避免發生爭議，並恢復予消費者直接溝通之功能。
- 三、以本會會員為例，有部分外送員因年齡較長或為身心障礙人士，其身體狀況確實不適合或無法長期配合平臺政策將餐點送上樓，建議業者應清楚顯示訂單樓層，或給予此類外送員選擇是否上樓之權利。
- 四、目前 Uber Eats 平臺 APP 會要求外送員回報交通現況，並在車輛行駛中持續顯示通知及聲音提醒，除對於外送員造成困擾，亦有影響交通安全疑慮，建議業者研議修正(如設計成機車停下時再要求回報)或取消此機制。

彰化縣網路平台外送員職業工會：

- 一、餐點是否由外送員本人送餐並不影響消費者及店家權益，業者不宜透過設立「非本人送餐」檢舉項目，將其自身管理責任分散至消費者及店家，建議刪除該項目。另請業者提供消費者檢舉「非本人送餐」之實際情形，如平均每日有多少此類案件，及消費者、店家如何判斷是否為外送員本人等，以利此議題進行後續討論，或改以其他方式處理。
- 二、建議業者就平臺通知信件及對外送員申訴之回復內容，均應盡量白話、簡單化，使外送員可清楚知悉訊息內容，以避免爭議產生。
- 三、關於「無接觸送餐服務」，建議業者應事前提醒消費者可能會有餐點遺

失之風險，並請消費者慎選服務項目，不宜均由外送員承擔責任。目前業者將平臺經營管理之風險分散予外送員、店家及消費者，又僅有外送員會被客訴，制度確實有改善空間。

四、對於消費者反應外送員找錢金額短少之爭議，雖業者說明此類案件數量極低，但外送員仍須承受相當壓力，且業者對於此類爭議案件之處理時效緩慢，請業者改善。

南台灣外送產業工會：

一、目前 Foodpanda 停權事由中有「外送員態度不佳」項目，如外送員與消費者或店家未實際發生衝突而遭回報態度不佳，請 Foodpanda 說明如何判斷外送員有無態度不佳之情形，業者如無法確實進行查證，建議將該申訴項目取消或用其他方式處理，以避免爭議。

二、Foodpanda 目前已禁止外送員提供代購服務，而 Uber Eats 卻未禁止外送員從事代購，僅建議外送員拒絕消費者代購要求。又代購貨品當中如有菸、酒等特定商品，亦可能使外送員涉及違法情事(如消費者為未成年人)，請 Uber Eats 改善相關做法。

台灣數位平台經濟協會：

關於停權議題之討論，建議可依邱駿彥教授所提建議，參考勞動基準法第 12 條規定之方向，由業者、工會雙方列出較無爭議之重大事由及樣態，即可作為停權事由列入服務契約當中，至其他停權事由則基於平臺之營運管理，保留空間予業者，業者則努力在保障外送員權益及管理上取得平衡，惟建議雙方在溝通中仍須各做一定程度之退讓，以利共識形成。

外送工會提案

全國外送產業工會

1. 請平台提出具體清楚的停權內容，包括但不限於停權樣態、項目、違反次數、停權天數…等。
2. 明確的停權申覆機制，先前會議皆已提出後續處理方式，平台需求的相關資料也已提供，請盡速處理，不是因合併案以拖待變。
3. 因系統問題、誤判導致停權的補償機制。
4. 司機申請勞資爭議調解時，平台業者仍有不到場的情形，請研議處理方式。
5. 請平台業者提出具體的改善計劃期限以及相關進度排程，不是已讀不回或是沒人催促跟進就不動作。

新竹市平台外送從業人員職業工會

煩請兩平台提出各自的停權項目，（包括永久及暫時）與工會一起協商停權項目是否合理，不合理的移除＞有共識合理停權項目請平台提出比例原則並與工會協商＞平台違反比例原則逕自停權平台該做如何申覆及補償。

若停權項目及停權機制不合理或不明確，會嚴重損害外送員正常工作權利，等同平台霸凌！無論是雇用或承攬，其工作規範皆應詳載於契約內，沒有任何黑箱空間，以利外送員遵循，可以安心工作。

本會認為不合理之檢舉項目：

1. 選擇指定地點，消費者舉報未收到餐點。（不面交遺失責任應為消費者自負）
2. 消費者選擇現金面交舉報少找錢或是刷卡單收現金。（消費者亦有責任應銀貨兩訖）
3. 舉報非本人送餐。（和消費者、店家均無關，平台可不定時觸發拍照認證）
4. 因違規被吊扣或吊銷駕照，平台應於外送員重新合法取得駕照後予以復權，其他重大違規項目依照之前共同參與之交通部會議決議執行。

另，無論之後有沒有樓層費，外送員接單時都應該有「要上樓或不上樓之選擇權」，故目前之「指定地點」消費者點餐資訊必須先清楚標示送餐樓層，若接單時，消費者未標示樓層，外送員後送達卻要求上樓，平台應有即時回報機制及備註，刷卡單放置一樓明顯位置拍照，現金單以實收處理。

外送員「接單後」不接受消費者更改配送地址（包括增加樓層），消費者在規定取餐時間內不至點餐資訊地點取餐，平台應有即時回報機制及備註，刷卡單放置明顯位置拍照，現金單以實收處理。

平台應重新檢視調整和消費者的契約內容，不該將不屬於外送員的責任歸責於外送員。

1. 停權全部樣態、項目（細項）
2. 停權機制（包含警告次數比例原則）
3. 申覆機制

#以上包含永久及暫時

南臺灣外送產業工會

本會針對停權問題有以下幾點說明：

Uber Eats

1. 外送平台點餐系統操作說明：

目前，顧客可以選擇「當面點交」（如在外碰面、家門口或大廳碰面）或「放置在指定位置」（如放在門口、大廳櫃台），這兩大方式。顧客還可以在訂單中補充指示，甚至拍照示意，讓外送人員依此準確送達餐點。

2. 責任歸屬問題：

如果外送夥伴按照顧客的指定指示將餐點放置在指定地點並拍照紀錄，之後餐點失竊或遺失，外送平台不應將責任歸咎於外送夥伴，更不應因此寄出警告信甚至停權，這不僅影響外送夥伴的工作權益，還可能損害其生計。

3. 當面點交與指定位置衝突的問題：

有些顧客選擇「當面點交」，但在指示備註中要求將餐點放置於指定位置。由於平台在此情況下不會啟動拍照功能，若餐點遺失，顧客向平台反應時，平台仍將責任推到外送夥伴身上。這種情況下的責任歸屬不明，若顧客虛報遺失，外送夥伴將承受不公正的處罰。

4. 責任歸屬規範不足：

當前，對於外送夥伴的停權問題，平台並無明確的規範及證據支持。這樣的模糊處理方式嚴重影響外送夥伴的工作權益。外送夥伴的生計不應因平台無法提供有效證據而遭受損害。本會呼籲勞動部重視外送夥伴的工作權益，避免平台的濫權行為。

5. 責任歸屬討論與澄清：

針對上述問題，本會強烈要求在下次會議中進行深入討論與澄清，我們不認同外送平台單方面將責任完全推給外送夥伴的作法，這對於外送夥伴極為不公平。

6. 外送備註通知要求：

本會強烈要求外送平台在接單前向外送夥伴清楚展示顧客的送餐指示(如放置地點、是否需上樓、其他指示等)，以便外送夥伴決定是否接單從而避免未來潛在的責任爭議。

Foodpanda

1. 責任歸屬問題：

熊貓夥伴按照平台流程向店家取餐，並確認數量(此時熊貓外送夥伴並無法也不行打開包裝完整確認實際餐點品項內容物，加上熊貓平台本身有規定，也避免衍生出食品衛生安全問題)，在這樣的情況下，假設熊貓外送夥伴同時取兩張單，且餐點數量一樣，但店家卻貼錯單號，導致熊貓外送夥伴完成行程後，被顧客投訴送錯餐之情事，請問責任歸咎於熊貓外送夥伴身上合理嗎？本會認為非常不合理，責任並不在熊貓外送夥伴身上，卻因此遭投訴而停權三日影響工作權益及生計，也無事後補常措施，一切都是顧客或店家說得算，還是外送平台說的算？本會強烈呼籲外送夥伴停權事件應通過第三方審查，經完整調查後再決定是否停權。

2. 停權之內容_態度不佳

本會針對該平台之停權項目有所疑慮，首先今天平台方如何定義態度不佳？或者顧客及店家如何定義態度不佳？熊貓外送夥伴送餐只是沒微笑就遭顧客或店家檢舉態度不佳，現在有許多外送夥伴外出都會戴頭套或口罩，這樣情況下被檢舉態度不佳？更何況有少部分的人是撲克臉，又或者戴全罩式安全帽送餐，這些狀況如無跟顧客及店家有所爭執口角，請問貴平台要如何定義態度不佳？(態度不佳也很主觀)

3. 訂單品質計算方式

之前針對這一部分本會有在會議群組上反應，訂餐品質 100%之情況下，竟然還被檢舉態度不佳，或者未達訂單品質通知，如果未

達訂單品質通知，那又如何顯示 100%？還是要達超過 100%才算標準呢？本會希望這部分的計算方式必須詳細說明清楚，計算方式也需要改變，兩大平台的計算方式皆不盡相同，難免讓外送夥伴、顧客及店家因而誤解

綜上所述本會強烈要求平台停權要經第三方審查並提供完整調查事件紀錄及書面資料，另外也須提供給各方申訴機會