

# 「臺南市外送平台業者管理自治條例」制定草案 總說明

隨著網路及行動電話科技之進步，很多購物型態已逐步由實體交易轉變成網路交易，造就電子商務平台得以蓬勃發展，而電子商務平台業者針對外食族的需求，大多朝向與餐飲業者合作，以外送餐飲服務為主要發展趨勢。餐飲透過外送平台，並藉由外送員以行動電話或類此設備之應用程式上選擇同意接受之外送服務，進而提供消費者所購買商品之外送服務，已然成為新的經濟產業，但並非全部外送之項目均以餐飲為限，是本自治條例規範之外送平台，並不以提供餐飲外送之服務為限。

再者，外送平台之外送員於本市提供外送服務量已相當頻繁，尤其外送過程中發生交通意外事故日益增高，而現行中央規範外送作業法令對無僱傭關係外送員權益之保障明顯不足，為確保外送員之職業與交通安全及維護消費者權益，並有效管理外送平台業者，爰擬具「臺南市外送平台業者管理自治條例」草案，本草案，共計十七條，其制定重點如下：

一、明定本自治條例之立法目的。(草案第一條)

二、明定本自治條例主管機關及執行機關。(草案第二條)

三、明定本自治條例用詞定義。(草案第三條)

四、明定本自治條例適用對象。(草案第四條)

五、明定外送平台業者應為外送員投保一定額度之保險。(草案第五條)

六、明定外送員發生職業災害，應採取適當評估及給予合理運送時間等措施。  
(草案第六條)

七、明定本府因天然災害宣布停止上班，應停止外送服務。(草案第七條)

八、明定外送平台業者於外送員發生職災事故應負通報義務及提出檢討報告。  
(草案第八條)

九、明定外送員交通事故統計資料按季公布。(草案第九條)

十、明定提供或參與食品運送服務，應遵守食品安全衛生管理，並應按比例設置管理衛生人員。(草案第十條)

十一、明定新加入之外送員，應施以至少四小時之教育訓練課程。(草案第十一條)

十二、明定消費者訂購商品、廠商接受訂單、提供商品及外送員提供外送服務之相關電磁紀錄保存。(草案第十二條)

十三、明定外送平台業者應於外送平台介面明確揭示商品價格、服務費或運費之金額、取消訂單之退費機制。(草案第十三條)

- 十四、明定外送平台業者違反第五條、第七條與第八條第一項規定之處罰。  
(草案第十四條)
- 十五、明定外送平台業者違反第八條第二項、第十條第一款或第二款、第十一款及拒絕、規避或妨礙查核時之處罰。(草案第十五條)
- 十六、明定外送平台業者違反第十二條規定之處罰。(草案第十六條)
- 十七、明定本自治條例施行日期。(草案第十七條)

# 「臺南市外送平台業者管理自治條例」制定草案

## 逐條說明

制定條文	說 明
<b>名稱：臺南市外送平台業者管理自治條例</b>	明定本自治條例名稱。
<b>第一條</b> 臺南市(以下簡稱本市)為強化外送平台業者之管理，保障外送員之權益，特制定本自治條例。	一、明定本自治條例立法目的。 二、透過外送平台進行外送服務之運送過程，屢生職業安全、食品衛生安全、交通安全及消費糾紛等問題，本市為管理外送平台業者，並保障外送員之權益，特制定本自治條例。
<b>第二條</b> 本自治條例主管機關為臺南市政府(以下簡稱本府)，執行機關為本府所屬各目的事業主管機關。	明定本自治條例之主管機關及執行機關。
<b>第三條</b> 本自治條例用詞定義如下： 一、外送平台：指使用電子商務技術進行網際網路交易，提供消費者購買商品及外送服務，並提供外送員選擇就消費者購買之商品進行外送服務之平台。 二、外送平台業者：指設置前款平台而營業之廠商。 三、外送員：指透過外送平台應用程式，前往消費者指定之廠商領取商品，再送至消費者指定地點，並交予消費者之外送服務人員。	一、明定本自治條例用詞定義。 二、關於外送平台、外送平台業者、外送員及外送服務期間於本自治條例中均有相關之權利與義務之規定，是應明定各該用詞之定義，以避免與其他法律關係產生混淆。例如第一款之外送平台，著重於外送員就消費者所購買之商品進行外送服務具有選擇性，自與外送員受指揮監督下進行外送之平台不同；外送平台業者自應指設置第一款平台而營業之廠商；基於外送員透過外送平台應用程式，接受訂單，具有選擇性，則排除受貨運公司僱用且直接指

<p>四、外送服務期間：指外送員於外送應用平台上線，接受訂單起至將商品交予消費者之服務期間。</p>	<p>派外送行程之外送員。另外送平台業者依據第七條規定，就外送員於從事外送服務期間，發生職業災害有通報本府勞工局之義務，是應明定外送服務期間之定義。</p>
<p><b>第四條</b> 本自治條例適用於本市從事外送服務之外送平台業者及外送員。</p>	<p>明定本自治條例適用對象。</p>
<p><b>第五條</b> 外送員與外送平台業者成立提供外送服務之契約後，外送平台業者應於二十四小時內，以自己之費用，以外送員為符合投保規定之被保險人及受益人，依食品外送作業安全衛生指引附表三規定投保相關人身及財產保險。</p> <p>外送平台業者應將前項保險契約之副本交予外送員收執，並於外送員提供外送服務契約有效期間內，維持保險契約之效力。</p> <p>外送平台業者應備置第一項之保險資料，並保存一年，隨時供本市職安健康處查核，並將已投保之外送員人數及第一項之投保內容公開。因更新保險資料者，亦同。</p> <p>前三項規定，於外送平台業者未與外送員成立提供外送服務契約，而由第三人與外送員成立者，於該第三人準用之。</p>	<p>一、為保障外送員權益，外送平台業者應於與外送員成立提供外送服務契約後二十四小時內，負擔費用，以外送員為符合投保規定之被保險人及受益人，參照勞動部職業安全衛生署一百零九年三月二日勞動部勞職授字第一0九二00五六九二號令訂定「食品外送作業安全衛生指引」之附表三所定額度訂定最低投保額度。</p> <p>二、外送平台業者應將保險契約之副本交予外送員收執，俾使外送員瞭解保險資訊，並得於事故發生時，逕向保險公司申請理賠，爰制定第二項規定。</p> <p>三、為利本市職安健康處查核，落實資訊公開及供外送員選擇外送平台業者時參考，課予外送平台業者應將相關保險資料公開，並隨時更新之義務，爰制定第三項規定。</p> <p>四、查外送平台業者有未與外送員成立提供外送服務契約，而由第三人與之成立契約者，為保</p>

	障外送員權益及避免立法漏洞，爰制定第四項準用前三項之規定。
<b>第六條</b> 外送平台業者應綜合評估交通、天候狀況及送達件數等各項因素，給予外送員合理運送時間。	為避免外送員發生職業災害，宜採取適當評估及給予外送員合理運送時間等措施。
<b>第七條</b> 外送平台業者於本府因天然災害宣布停止上班，應停止於本市從事外送服務，並通知外送員。但有正當理由，認無顯著或可預見風險者，不在此限。	維護外送員之生命安全，於本府因天然災害宣布停止上班時，外送平台業者原則應停止於本市從事外送服務，如有但書情形，例外得不停止從事外送服務，惟應就具備但書情形於行政程序中負舉證責任。
<b>第八條</b> 外送員從事外送服務期間，發生下列職業災害之一者，外送平台業者應於八小時內通報本市職安健康處： 一、死亡災害。 二、災害之罹災人數逾三人。 三、災害之罹災人數逾一人，且需住院治療。 外送平台業者應於前項第一款所定死亡災害發生後十五日內向本府交通局提出檢討報告。	一、參照職業安全衛生法第三十七條第二項規定，為掌握外送員職業災害並提供即時協助，課予外送平台業者通報之責任。 二、如發生第一項第一款之職業災害，應就交通事故發生狀況向本府交通局提出檢討報告，以列入檢討事故原因及改善作為。
<b>第九條</b> 本府按季公布外送員交通事故統計資料，以供平台業者參考，擬訂降低交通事故對策。	為督促外送平臺業者重視外送員交通安全及權益，藉由本府按季公告外送員交通事故統計資料，使民眾知悉各外送平台業者外送員發生交通事故情形，供外送平台業者訂定降低外送員發生交通事故對策，一方面供民眾為選擇外送服務之參考，另一方面藉由外送平台業者為維護其品牌形象，提出有效因應改

	善外送員行車安全之對策，爰制定本條。
<p><b>第十條</b> 外送平台業者於本市提供或參與食品運送服務，其食品安全衛生管理應符合下列規定：</p> <p>一、依本府衛生局公告規定之比例設置管理衛生人員。管理衛生人員每年應參加衛生機關或其認可、委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練至少一次。</p> <p>二、指派管理衛生人員負責外送員及運送容器之衛生管理事宜，按日作成紀錄並保存五年。</p> <p>三、不得運送未完成食品業者登錄之食品業者所販售或供應之食品。</p> <p>四、食品運輸應將冷、熱食有效區隔。</p> <p>五、外送員自食品業者領取食品後，應於一小時內交予消費者。</p> <p>六、其他食品安全衛生相關法令規定。</p>	<p>一、為管理外送平台業者提供或參與食品運送服務之食品衛生安全，外送平台業者應設置專責管理衛生人員，接受衛生教育講習或訓練，且管理及完整記錄運送容器之衛生。</p> <p>二、合作之食品業者應辦理食品業者登錄。</p> <p>三、為確保食品衛生安全與品質，並考量外送食品之保存條件，訂定食品之運送時間，以一小時為限。</p>
<p><b>第十一條</b> 外送平台業者對新加入之外送員，應施以至少四小時之職業安全、交通安全及食品衛生安全教育訓練課程。</p> <p>外送平台業者於本市從事食品外送服務之外送員人數在三十人以上，應依中央主</p>	<p>一、為提升新加入外送員安全駕駛觀念及行車行為、外送平台食品從業人員食品衛生安全知能，以及加強外送員工作及預防災變所需之認知，藉由外送平台業者安排新加入外送員接受職業安全、交通安全及食</p>

<p>管機關發布之相關指引，訂定食品外送作業危害防止計畫，並據以執行；於外送員人數未滿三十人者，得以執行紀錄或文件代替。</p> <p>前項所定執行紀錄或文件，應留存三年。</p>	<p>品衛生安全教育課程，以促進交通安全、食品衛生安全及職業安全。</p> <p>二、另依職業安全衛生設施規則第三百二十五條之一準用第二百八十六條之三第二項、第三項規定，訂定第二項及第三項。</p>
<p><b>第十二條</b> 下列各款電磁紀錄，外送平台業者應至少保存一年，並提供有關機關調閱：</p> <p>一、消費者訂購商品之時間及內容。</p> <p>二、廠商接受訂單及提供商品之時間及內容。</p> <p>三、外送員提供外送服務之時間、地點及內容。</p>	<p>明定外送平台業者就本條各款電磁紀錄負保存義務以備供主管機關調閱，俾利本府所屬各目的事業主管機關執行臺南市消費者保護自治條例之消費爭議處理與行政監督（如調查及處分等），緩解證據取得不易致雙方主張不平等之情形，促進訴訟外紛爭之解決。</p>
<p><b>第十三條</b> 外送平台業者應於外送平台介面，明確揭示下列各款事項：</p> <p>一、商品價格、服務費或運費之金額。</p> <p>二、消費者取消訂單之退費機制。</p> <p>三、外送平台業者得取消訂單之情事及退費機制。</p> <p>四、商品給付遲延、給付商品之種類或數量與訂單不符及商品有瑕疵或損壞之處理方式、收退費用及補償措施。</p>	<p>外送平台業者對於其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，俾消費者得以採行合理正確之消費行為，以維護其權益。爰明定外送平台業者應明確揭示之事項。</p>
<p><b>第十四條</b> 外送平台業者有下列情形之一者，處新臺幣五萬元以上十萬元以下罰鍰：</p> <p>一、違反第五條規定。</p>	<p>一、外送平台業者違反第五條、第七條、第八條第一項規定之處罰。</p> <p>二、依第五條第四項準用規定，課</p>

<p>二、違反第七條規定，致外送員執行外送服務過程發生第八條第一項所定職業災害。</p> <p>三、違反第八條第一項規定。</p> <p>違反第五條第四項準用規定之處罰，適用前項第一款、第三款規定。</p>	<p>予第三人與外送平台業者相同義務及責任，倘有違反情事，自應有本條第一項第一款、第三款規定適用。</p>
<p><b>第十五條</b> 外送平台業者有下列情形之一，經通知限期改善，屆期未改善者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰：</p> <p>一、違反第八條第二項規定。</p> <p>二、違反第十條第一款或第二款規定。</p> <p>三、違反第十一條規定。</p> <p>四、拒絕、規避或妨礙執行機關進行本自治條例所定事項之查核。</p> <p>違反第五條第四項準用規定之處罰，適用前項第四款規定。</p>	<p>一、外送平台業者違反第八條第二項、第十條第一款或第二款、第十一條規定及拒絕、規避或妨礙執行機關進行查核之處罰。</p> <p>二、依第五條第四項準用規定，課予第三人與外送平台業者相同義務及責任，倘有違反情事，自應有本條第一項第四款規定適用。</p>
<p><b>第十六條</b> 外送平台業者違反第十二條規定，經通知限期改善，屆期未改善者，處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰。</p>	<p>外送平台業者違反第十二條之處罰。</p>
<p><b>第十七條</b> 本自治條例自公布日施行。</p>	<p>明定本自治條例施行日期。</p>



# 「臺南市外送平台業者管理自治條例」制定草案條文

**第一條** 臺南市(以下簡稱本市)為強化外送平台業者之管理，保障外送員之權益，特制定本自治條例。

**第二條** 本自治條例主管機關為臺南市政府（以下簡稱本府），執行機關為本府所屬各目的事業主管機關。

**第三條** 本自治條例用詞定義如下：

- 一、外送平台：指使用電子商務技術進行網際網路交易，提供消費者購買商品及外送服務，並提供外送員選擇就消費者購買之商品進行外送服務之平台。
- 二、外送平台業者：指設置前款平台而營業之廠商。
- 三、外送員：指透過外送平台應用程式，前往消費者指定之廠商領取商品，再送至消費者指定地點，並交予消費者之外送服務人員。
- 四、外送服務期間：指外送員於外送應用平台上線，接受訂單起至將商品交予消費者之服務期間。

**第四條** 本自治條例適用於本市從事外送服務之外送平台業者及外送員。

**第五條** 外送員與外送平台業者成立提供外送服務之契約後，外送平台業者應於二十四小時內，以自己之費用，以外送員為符合投保規定之被保險人及受益人，依食品外送作業安全衛生指引附表三規定投保相關人身及財產保險。

外送平台業者應將前項保險契約之副本交予外送員收執，並於外送員提供外送服務契約有效期間內，維持保險契約之效力。

外送平台業者應備置第一項之保險資料，並保存一年，隨時供本市職安健康處查核，並將已投保之外送員人數及第一項之投保內容公開。因更新保險資料者，亦同。

前三項規定，於外送平台業者未與外送員成立提供外送服務契約，而由第三人與外送員成立者，於該第三人準用之。

**第六條** 外送平台業者應綜合評估交通、天候狀況及送達件數等各項因素，給予外送員合理運送時間。

**第七條** 外送平台業者於本府因天然災害宣布停止上班，應停止於本市從事外送服務，並通知外送員。但有正當理由，認無顯著或可預見風險者，不在此限。

**第八條** 外送員從事外送服務期間，發生下列職業災害之一者，外送平台業者應於八小時內通報本市職安健康處：

- 一、死亡災害。
- 二、災害之罹災人數逾三人。
- 三、災害之罹災人數逾一人，且需住院治療。

外送平台業者應於前項第一款所定死亡災害發生後十五日內向本府交通局提出檢討報告。

**第九條** 本府按季公布外送員交通事故統計資料，以供平台業者參考，擬訂降低交通事故對策。

**第十條** 外送平台業者於本市提供或參與食品運送服務，其食品安全衛生管理應符合下列規定：

- 一、依本府衛生局公告規定之比例設置管理衛生人員。管理衛生人員每年應參加衛生機關或其認可、委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練至少一次。
- 二、指派管理衛生人員負責外送員及運送容器之衛生管理事宜，按日作成紀錄並保存五年。
- 三、不得運送未完成食品業者登錄之食品業者所販售或供應之食品。
- 四、食品運輸應將冷、熱食有效區隔。
- 五、外送員自食品業者領取食品後，應於一小時內交予消費者。
- 六、其他食品安全衛生相關法令規定。

**第十一條** 外送平台業者對新加入之外送員，應施以至少四小時之職業安全、交通安全及食品衛生安全教育訓練課程。

外送平台業者於本市從事食品外送服務之外送員人數在三十人以上，應依中央主管機關發布之相關指引，訂定食品外送作業危害防止計畫，並據以執行；於外送員人數未滿三十人者，得以執行紀錄或文件代替。

前項所定執行紀錄或文件，應留存三年。

**第十二條** 下列各款電磁紀錄，外送平台業者應至少保存一年，並提供有關機關調閱：

- 一、消費者訂購商品之時間及內容。
- 二、廠商接受訂單及提供商品之時間及內容。
- 三、外送員提供外送服務之時間、地點及內容。

**第十三條** 外送平台業者應於外送平台介面，明確揭示下列各款事項：

- 一、商品價格、服務費或運費之金額。
- 二、消費者取消訂單之退費機制。
- 三、外送平台業者得取消訂單之情事及退費機制。

四、商品給付遲延、給付商品之種類或數量與訂單不符及商品有瑕疵或損壞之處理方式、收退費用及補償措施。

**第十四條** 外送平台業者有下列情形之一者，處新臺幣五萬元以上十萬元以下罰鍰：

一、違反第五條規定。

二、違反第七條規定，致外送員執行外送服務過程發生第八條第一項所定職業災害。

三、違反第八條第一項規定。

違反第五條第四項準用規定之處罰，適用前項第一款、第三款規定。

**第十五條** 外送平台業者有下列情形之一，經通知限期改善，屆期未改善者，處新臺幣三萬元以上十萬元以下罰鍰：

一、違反第八條第二項規定。

二、違反第十條第一款或第二款規定。

三、違反第十一條規定。

四、拒絕、規避或妨礙執行機關進行本自治條例所定事項之查核。

違反第五條第四項準用規定之處罰，適用前項第四款規定。

**第十六條** 外送平台業者違反第十二條規定，經通知限期改善，屆期未改善者，處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰。

**第十七條** 本自治條例自公布日施行。