

foodpanda 承攬服務條款

綠富胖達股份有限公司(以下簡稱「本公司」或「foodpanda」)與承攬外送廠商(以下簡稱「外送廠商」)訂有「勞務承攬合約」,故訂定本服務條款供外送廠商於提供服務時以茲遵循,外送廠商於每次執行外送承攬服務時,均同意本服務條款之約定:

目錄

前言 0

一般條款 0

建議之一般承攬流程 1

建議之特殊承攬流程 2

承攬報酬結算 2

代收貨款結算 2

終止外送合約 3

外送廠商獎勵實施要點 4

前言

- 1、 本公司為保障消費者權益、維護食品安全、廣告暨恪遵政府法令及相關規範,爰訂定本服務條款。
- 2、 基於前言第一款意旨,本公司對本服務條款規定保有最終解釋之權利。
- 3、 本公司對違反服務條款規定之事實認定保有最終認定權利。

一般條款

- 1、 **外送廠商**應提供的服務,包括但不限於:
 - 自消費者指定地點取得商品並遞送至消費者指定地點。
- 2、 外送廠商於承攬服務時,建議自行備妥品項如下,如有不齊者,可向本公司採購:
 - (1) 建議基本可備妥品項
 1. **保溫箱**:使用符合政府法令暨相關規定之保溫箱。
 2. **衣物**:具備反光標示及符合氣候溫度狀況之衣物。
 3. **安全帽**:經經濟部標準檢驗局檢驗合格,並於帽體貼有商品檢驗標識之安全帽。帽體及相關配件必須齊全,並無毀損、鬆脫或變更之情事。
 - (2) 建議其他可備妥品項
 1. **行動電源**:確保行動裝置於承攬服務時有充足之續航電力。
 2. **乾溼紙巾或毛巾**:隨時保持運輸設備之清潔乾淨以維護食品安全衛生。
 3. **零用金**:建議自備 2000 元零用金備供現金交易找零使用。
- 3、 作業安全指引
 - (1) 上線前應確認事項
 1. **駕照是否吊銷**。
 2. **強制險是否在保**。
 3. **實施車況檢查**,如汽油量、機油燈、燈光、煞車功能與輪胎、輪圈等是否正常。
 4. **保溫箱是否固定、是否無破損**。
 - (2) 正確配戴安全帽
配帶時安全帽應正面朝前及位置正確,於顎下繫緊扣環,安全帽並應適合頭形,穩固戴在頭上,不致上下左右晃動,且不可遮蔽視線。
 - (3) 每次上線前應依照附件《車況暨清潔檢核表》進行自主檢核,若未符合規定,不應承攬外送業務。
- 4、 為保障食品安全、校園安全、衛生規範、消費者權益及服務品質等,外送廠商凡提供服務時,應避免有下述之行為,如有發生或疑似有類似情形,公司可能暫時停止派單並考慮後續是否繼續合作關係:

- (1) 抽菸(含電子菸)或嚼食檳榔。
- (2) 未將餐點置於符合政府相關法令之保溫箱內。
- (3) 擅自開啟食品外包裝或直接碰觸飲食內容物。
- (4) 未送餐至消費者指定地點(含抵達樓層、房號)。
- (5) 口語或肢體之衝突、侮辱。
- (6) 欺騙、偷竊、妨害名譽、傷害或破壞之行為。
- (7) 不正常或不道德之交易。
- (8) 經由任何形式或管道洩漏第三人之個人資料(包括但不限於姓名、出生年月日、身分證字號、統一編號、聯絡方式(含電話、地址)), 或利用取得之個人資料侵犯第三人之隱私及自由(包括但不限於騷擾第三人)。
- (9) 洩漏與承攬服務無關之未公開資訊。
- (10) 送餐進高中(含)以下各教育階段學校校園及宿舍。

建議之一般承攬流程

1、 增加/取消承攬時段

外送廠商無法於所選時段提供服務時，得選擇自行於該時段開始前釋出；接單後若需中斷服務，建議通知本公司派單中心協助下線。(建議於本公司 rooster 系統進行承攬時段增加/取消。)

2、 前往取餐作業

- (1) 如未能於系統估算時間抵達合作餐廳取餐，建議聯繫通知派單中心。
- (2) 如合作餐廳未營業，建議聯繫通知派單中心。

3、 餐廳取餐作業

- (1) 抵達時建議主動告知合作餐廳人員是 foodpanda 合作外送廠商取餐。
- (2) 合作餐廳告知將延後出餐超過 10 分鐘，建議聯繫通知派單中心。
- (3) 自行確認餐點之外包裝、品項、數量、金額、溫度、餐具、發票或免用統一發票收據正確。
- (4) 合作餐廳地址前面有以下 3 種標示(括弧處)，建議核對發票金額與餐點金額，圖示說明如下：
 合作餐廳→要拿統一發票
 合作餐廳→要拿免用統一發票收據
 合作餐廳→不拿統一發票及免用統一發票收據



- (5) 取餐後才按下取餐鍵。

4、 前往送餐作業

- (1) 請確認消費者是否有特殊要求(如:別按電鈴、找特定人、發票等)。
- (2) 應確認餐點溫度及外觀狀態。如有餐點打翻、失溫，建議立即聯繫通知派單中心；如餐點有輕微傾斜撤出，可將餐點容器扶正並將外包裝擦拭乾淨後，再交付給消費者。
- (3) 學校：大專院校依各校園規範送餐。

5、 送達時作業

- (1) 抵達消費者指定位置時，建議告知消費者是 foodpanda 合作外送廠商送餐。
- (2) 建議與消費者確認餐廳名稱、餐點內容及金額並核對餐點。
- (3) 確認交付合作餐廳統一發票或免用統一發票收據予消費者。
- (4) 若系統顯示為貨到付款，請於現場向消費者收取現金並確認後找零；如為刷卡、月結則免收。
- (5) 如消費者有其他詢問事項，請消費者通知聯繫 foodpanda 線上客服中心處理。
- (6) 消費者對於餐點、金額、付款等有疑慮、不願意付款，應立即聯繫通知派單中心。
- (7) 建議勿短時間內多次重覆按鈴或長按電鈴。
- (8) 送達後才按下完成鍵。

建議之特殊承攬流程

- 1、 如遇任何異常狀況，建議立即聯繫通知派單中心。外送廠商不得代本公司做任何決定，建議告知

狀況如下：

- (1) 截圖訂單編號
 - (2) 異常狀況敘述
 - (3) 提供地點及時間
- 2、送餐時，應避免危險駕駛行為(如超速、逼車、駕駛於人行道、闖紅燈等一切交通法規之事務)。外送廠商於交通事故發生時，應聯繫通知以下相關單位：
- (1) **警察局**：於事發生時立即聯繫警察局前往交通事故現場處理，並取得事故三聯單。
 - (2) **派單中心**：於事故發生時應立即聯繫派單中心告知交通事故發生，由派單中心協助外送廠商處理運送途中之訂單或暫停接受訂單。
 - (3) **本公司**：於事發後在 Roadrunner 系統之幫助選項中選擇車禍項目，本公司將安排專人瞭解交通事故情形。

承攬報酬結算

- 1、報酬內容：依 foodpanda 公告費率為準。
計算方式：依 foodpanda 公告費率為主，並扣除二代健保補充保費、扣繳稅款及其他扣項(如法院扣款)
- 2、報酬發放日：
 - 1) 每月 10 日及(或)25 日，遇假日本公司可能提前或延後發放。
 - 2) 額外承攬獎勵發放日：每月 10 日及(或)25 日，遇假日本公司可能提前或延後發放。
 - 3) 報酬疑慮：請透過 Roadrunner 系統之幫助功能向本公司負責單位反映。
 - 4) 協助進行廣告宣傳者，另發廣告費用：
 - A. 廣告費用計算方式
依 foodpanda 公告費率為準。
 - B. 廣告費用扣除辦法
依 foodpanda 公告內容為準。
- 3、報酬疑慮：請透過 Roadrunner 系統之幫助功能向本公司負責單位反映。
- 4、兩天加發：依 foodpanda 公告之加發標準及費率為準。
- 5、離開合作餐廳後發現遺漏/毀損餐點或統一發票等情形，外送廠商應重新協助消費者取得餐點或統一發票等。餐點遺漏或毀損不予計算件數報酬。協助完成遺漏或毀損餐點之外送廠商予以加計件數報酬。

代收貨款結算

- 1、外送廠商應於每日上線時段結束後，將當日收取貨款匯至外送廠商專屬帳戶，有金額上的差異請確認是否有跨夜單等問題，其他疑問請透過 Roadrunner 系統之幫助選項中選擇現金匯回進行回報。
- 2、代收貨款金額準則：依 foodpanda 公告內容為準。
- 3、如未於 foodpanda 指定期間將代收款項匯回專屬帳戶，將暫時無法進入系統，至外送廠商專屬帳戶中應代收貨款金額歸零為止。
- 4、虛擬帳號的銀行為中國信託(代碼 822)，可使用 ATM、網路銀行方式匯款，不可採臨櫃轉帳及 ATM 無卡存款。

暫停派單/終止外送合約

- 1、代收款：外送廠商應於合約終止前將代收之貨款匯付至本公司指定之收款帳戶。
- 2、外送廠商如欲終止合約，應於 foodpanda 規定日期前填妥申請表單並完成遞交予本公司承辦窗口。
- 3、如本公司合理懷疑以下事項，可能未經通知立即或在後續承攬期間暫時停止派單，並依情節輕重考慮後續合作關係：
 - (1) 違反承攬服務條款
 - (2) 發生重大事件，涉及危害公司商譽。
 - (3) 違反相關法令或政府規範
 - (4) 連續未繳回代收款
 - (5) 危害食品安全



- (6) 未遵守交通安全法規
- (7) 違反誠實信用(如詐欺、侵占、不正常交易等)、善良風俗、公共秩序之行為

外送廠商不定期任務實施要點

- 1、 foodpanda 將不定期提供任務項目，並提供額外點數予達成任務之外送夥伴。
- 2、 累計點數可透過公司提供之點數搜尋器查詢。

附件一車況暨清潔檢核項目

每次上線前應確實按照下列項目進行檢核，若有不符合者，不應承攬外送業務。

《檢核項目表》

是否穿戴反光背心或配置反光標識?
汽油量是否低於最低油量線?
機油燈是否亮起? 是否定期更換?
燈光(大燈、方向燈、煞車燈) 是否明亮? 是否髒汙? 是否破損?
煞車 前煞系統是否正常? 後煞系統是否正常?
輪圈 是否變形? 是否龜裂? 是否磨損?
駕照是否吊銷?
外送保溫箱是否確實固定? 外送保溫箱是否破損?
外送保溫箱是否已確實清潔完成?