

國立政治大學勞工研究所
碩士學位論文

我國平台經濟發展對工作者權益
影響之探討

指導教授：成之約 博士

研究生：洪翊齡 撰

中華民國 109 年 1 月

致謝

首要感謝提供論文題目參考及內容指導的指導老師 成之約教授，令掙扎於茫茫議題如海的我始有前進的明確方向，並在寫作過程中收穫許多建議及資訊，以及口委老師 徐國淦老師及 許雲翔老師的細心批改，在口試中提出我在寫作時未注意到的盲點，以及更臻完善的補足之處。亦感謝所有教授過我的老師以及班上同學，以研究所的課程及同學報告灌溉我此學門的知識基礎，以及過去幼稚園至大學的學業知識備足，支撐我寫出此論文。幸運如我，也謝謝擁有老爸老媽老哥的不予以壓力又不失關心的遠方支持，讓我可以自己的節奏及安排並以身心狀態皆舒適的狀態徐徐完成論文。

以新興領域為題的研究無疑是即時訊息充斥而令人措手不及的，每次接收到新訊息都是既恐慌又感謝，百感交集，感謝班上同學友善且踴躍地提供我資訊，也常讓我抓到機會就討論並半強迫式地「被交出建議」。當然，焦躁的寫作生活也感謝各方朋友的陪伴，無論是密集大量產出的碩二暑假時期研究室小夥伴兩靜、泊穎及他們到訪的朋友，提供我自在、文思泉湧、論文玩樂並駕、三餐不孤單的寫作環境，或是作為政大周遭長期居民的齡方、意軒、孟潔、亦凡、佩儒、昱陞、佳芮、寶霈、佳妮、怡庭、瀟心、婷婷、淞凌、高立、郁紋、任佑、嫻涵、端君、儀庭、勝隆、宗坤、文毓、仲傑、庭璋等朋友在每個時刻的資訊提供、交談、陪伴以及共同玩耍，皆支持我寫作過程的身心靈滿足。同時也感謝所辦助教彥蓁學姊提供的許多協助以及口試夥伴郁晴與仁裕學長，使我在論文的產製過程順利許多。並且感謝曾實習過的平台企業主管、同事們，除予以我論文重要資訊外，亦在各方面教導我許多。

最後，我想藉此一隅，致謝為當前武漢肺炎 (即 2019 新型冠狀病毒) 努力的所有朋友，多數為作為勞工的職業賦予之重任，更多的是基於人道關懷下的付出。完結此文的當下正值疫情爆發，於此，盼社會安好，世界和平!

摘要

隨著網路科技的飛躍，社會也相應地產生價值觀、慣習、社會規範、工作模式的變遷，近期發展出為網路所支撐的新概念平台經濟。作為一重要新趨勢，平台經濟藉由網路的普及連結多方勞務需求者與提供者，為社會大眾無論是在外包工作、購物、交通需求、學習管道等方面皆提供全新的選項。然而其所影響的不僅是社會對於交易模式的想像，以勞務提供者的角度視之，同時亦對勞動者的工作模式、勞動環境、勞動條件、集體意識造成巨幅的改革。平台經濟為一涵蓋廣幅的、多變的、難以一而概之的概念，在本篇論文中試圖以較為鉅觀的層次歸納平台經濟的特點及其可能導致的對工作者權益之影響，並在訪談中聚焦於即時外送平台外送員的勞動環境及條件進行比較分析，進而探討平台勞務提供者的勞動權益並提出建議。

對於勞動者而言，在各國現行法律層次的保障多數以其法律地位為先決條件，以我國而言即為勞動契約的判斷，以是否為僱傭關係而開展的勞動基準法、勞工保險、職業災害保險以及就業保險等社會安全網的適用與否。當前普遍平台對於其與工作者的關係，以其高度彈性的工作時間及地點為據，多數認為承攬關係。然我國勞動部於 2019 年對平台進行勞動檢查，針對無論是以新興產業為名或是外送員的職業安全備受關注的美食外送，以各平台指揮監督模式及其他實質互動關係作為認定標準，初步認定多數平台與其外送員屬僱傭關係，平台應負法律規定之相應雇主責任。而另一方面論平台經濟工作者的勞動條件，過低的報酬、普遍缺乏的職業訓練、社會保障的不適用、集體勞動力意識的貧乏，皆為平台經濟在不受限制的工時及工作地點此迥異於傳統工作模式的亮點下所隱藏的遠憂。

對此，筆者認為以勞動條件而言，不應限制平台經濟自由工作時間及地點的特色，而是就低報酬問題設立基本工資保障，在保有平台經濟因應現代社會所追求的即時即刻之餘，亦得同時保障勞動者權益，並間接或相當程度地降低職業災害及過勞的可能性。在勞動保障制度層面則可擴大勞動保障體系的適用對象，並納入就業保險及職業訓練等就業安全體系的綜合運用，將實際有需求卻因制度規範而排除在外的平台經濟工作者納入保障範圍。最後，平台經濟工作者不應因其以網路作為媒介的特性而忽略自身集體存在，並低估自身勞動權益的重要性，在工作者的無論是勞動意識層面或是相關法律制度層面，應廣納多元類型的工作模式，成立工會集結平台工作者的集體力量，以協商的方式保護自身權益並改善勞動條件。

關鍵詞：平台經濟、勞動權益



目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究方法	2
第三節 研究範圍與限制	3
第四節 研究流程與章節安排	4
第二章 平台經濟發展及其影響	5
第一節 平台經濟的定義與發展	6
第二節 平台經濟對就業與工作型態的影響	16
第三節 平台經濟對勞工權益的影響	26
第四節 小結	32
第三章 各國發展概況與因應對策	33
第一節 ILO 與 OECD 有關平台經濟的主張	33
第二節 美國的發展概況與因應對策	35
第三節 日本的发展概況與因應對策	51
第四節 我國的發展概況與因應對策	63
第五節 小結	72
第四章 訪談發現與分析	75
第一節 訪談設計與對象	75
第二節 訪談發現	76
第三節 訪談分析	87
第四節 小結	109
第五章 結論與建議	111
第一節 結論	111
第二節 建議	113
參考文獻	118
附錄 訪談紀錄	130

圖表目次

圖表 1 平台經濟模式與傳統商業模式比較表格.....	9
圖表 2 受訪平台外送員從屬性比較表格.....	100



第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

隨著網路科技的蓬勃、迅速發展，人們的生活所需以網路作為媒介愈發輕易地被滿足，諸如購物、娛樂、交通、短租、餐飲、教學等且未來勢必將擴充到各個領域中。近年來「平台經濟」(platform economy)乘著網路的技術發展、密度擴張而興起，平台模式中企業將自己定位為「提供買賣雙方媒合並促成交易的場域提供者」。陳威如及余卓軒認為，平台模式並非創新概念，早在古代歐洲的市集或亞洲的傳統市場即運用了近似概念——作為媒介交易兩端的中介者¹。惟近期平台模式被廣為討論的因素，除其利用新興的網路科技外，在國際間掀起巨浪的「共享經濟」(sharing economy)更是使平台經營模式再度成為眾人研究的標的。雖平台經濟這樣顛覆舊有勞動及消費形式的商業模式確實令人耳目一新，也有不少針對其商業價值的研究及討論，卻亦有學者表示平台經濟對於勞務關係的定義及操作也著實為許多人所詬病，揭示著此新興商業模式對於工作者、對於社會沒有明言的是各種外部性的展現。

平台商業模式認定平台中的「產品或勞務提供者」並非其內部組織的一員亦非受僱者，相對的產品或勞務提供者不應視平台企業為雇主、也不應要求相應的責任。然而，2019年我國勞動部對於美食外送平台進行大規模的勞動檢查，在短時間內認定數家平台與工作者為僱傭關係並適用勞動基準法。惟不可否認的是，因各個平台的管理規則、提供產品或勞務的模式不同，平台中的工作者與平台企業之間在實務上有不同於傳統勞資關係的從屬性程度，並且工作時間及地點的彈性也使個別工作者與平台的從屬性程度不一，因而在兩者間是

¹ 陳威如、余卓軒，2013，平台革命——席捲全球社交、購物、遊戲、媒體的商業模式創新，台北市：商周出版，頁29。

否為僱傭關係，以及相應的工作者保障皆有廣大而複雜的討論。隨著平台經濟全球性的擴張，此議題的影響勢必愈趨深遠，本研究欲以國際組織及他國的經驗作為借鏡，探討平台經濟對於工作者的權益及對於社會發展的影響及可能研擬的政策方向。

本研究主要著眼於近年興起的平台商業模式，期望藉此達到以下目的：

- (一) 解析平台經濟對於勞動權益的影響以及勞動市場的樣態改革。
- (二) 深究平台經濟於他國之發展現況及國際間對此新興商業模式的看法、未來發展預期與應對政策。
- (三) 參考他國經驗及政策並以我國平台經濟對工作者影響的現況為基礎，予以具體建議。

第二節 研究方法

一、 文獻分析法

本研究將先以文獻分析的方式開展，以巨人的肩膀為基底試圖對新興領域有更堅實深入的探索。將透過國內外先進針對研究相關議題所著論文及專著、他國政府所制定之相應政策、法律並參考相關統計資料等文獻進行分析，對比國內社會現況及當前相關法規，希冀為政策提出建議方向。對於平台經濟的基本概念定義、其所導致的勞動市場及勞動權益影響，實務層次則探究國際組織對於平台經濟的所持看法、各國平台經濟工作者的現況等，爬梳相關文獻以期進行更精確及可行的分析與建議。

二、 訪談法

利用文獻分析法對於本研究內容的背景知識深入了解後，筆者將以臺灣平

台企業下的工作者——亦即本研究之研究對象為核心，針對與其勞動權益相關的角色進行訪談，平台內部包含對工作者勞務提供過程行使監督或管理的客服部門、進行教育訓練及維持勞務品質的夥伴關係部門，以及實際提供勞務的平台工作者。就單一種產業平台深入探討，以期對這些因平台商業模式而生的特殊勞動型態之特徵、勞動權益、職涯發展、勞動市場圖像有更精確的認識，並以此為基礎予以未來發展方向更具體、可操作的實務建議。

第三節 研究範圍與限制

本文研究範圍以雙北市為核心，臺灣外送平台皆是以雙北市為基礎，於需求量高的雙北貿易核心區穩固平台運作模式、平衡勞務需求者與外送員的數量，再向外拓展到其他縣市。而雙北市與其他縣市的人口組成、產業結構皆有所不同，擁有高比例的離鄉上北而對外食有相當需求的工作者、商貿佔比高的雙北市對於外送平台的接納需求程度應是反應較迅速且熱烈的，訂單的穩定性同時促成外送員的前仆後繼。而其他縣市對於外送平台的需求則可能影響外送員的加入動機、平台營運模式、平台與外送員的相對權力關係等。

訪談對象的選擇，平台業者部分，由於是依賴筆者自身網絡，並無依照平台營運模式的差異做更細緻的選擇。外送平台如有無快遞等對於外送員的定位亦有採僱傭關係此等與本文訪談之平台有所差異者，惟因平台企業仍處成長期，在營運模式、與外送員的互動政策皆視企業策略持續在更動，有待後續研究以更長遠的時間軸觀察，將有更豐富的比較結果。再者論受訪平台工作者，研究對象的選取則是採滾雪球的方式，因此在人口結構及工作狀態特徵的挑選並不詳盡周全，本文受訪工作者多數為男性，且在平台工作的階段缺乏現職全職平台工作者，僅有過去當作全職後找到正職後將平台工作轉為兼職者。對於

全職者而言，薪資、勞健保、工時、訂單量等勞動條件的個別重視程度亦可能會有所不同。

第四節 研究流程與章節安排

第一章將依序說明本研究的背景及研究動機、採用的研究方法、因研究方法或其他客觀條件限制或主觀研究意向而產生的研究限制。第二章則簡概說明平台的商業運作模式、經營策略，及其對於勞動市場所帶來的結構性影響，乃至於新興勞動型態對工作者的勞動權益、集體勞動意識及困境之影響。第三章則概覽 ILO 及 OECD 等國際組織對於平台經濟本身及其交易標的物或勞務提供者的相關討論，並觀察美國及日本對於平台經濟竄起所持態度、對勞動市場可能負面影響的採取措施等，並討論目前平台經濟在臺灣的發展、影響及政府政策。第四章則將焦點置於臺灣個別外送平台，透過深入訪談試圖了解國內平台經濟下工作者的就業現況、相關權益保障、與平台的「勞資關係」以及與對應傳統產業的互動模式。最後將給予本研究整體性的結論並針對臺灣平台經濟的現況予以可能的政策施行方向、制度改革建議等。

第二章 平台經濟發展及其影響

在探討平台經濟下的勞動議題之前，本文嘗試先概述「平台經濟」此新興商業運作模式的態樣。談到平台經濟的發展，首先須了解當前社會結構背景的資訊時代，社會學家 Daniel Bell 認為「資訊」在現代作為重要資源，是一種進入後工業社會與以電信通訊為基礎的重要橋梁，提出後工業資訊時代有三大特性，分別為「由財務生產到服務經濟的轉移、愈趨依賴理論知識、利用電腦與其他智慧型機械(smart machine)創造新的智慧技術²。」資訊時代所呈現的是一個幾乎所有知識及訊息皆可於網路取得，進而所有生活中的溝通、交易、知識訊息交流、體驗皆可透過螢幕實現的時代。

全球資訊及通訊技術蓬勃發展，就臺灣而言，資訊通信基礎建設漸趨完善，企業因這波科技革命而有了新的局面，跨國企業、業務外包、電傳勞動、平台經濟、共享經濟等皆為技術躍進的產物。而不僅是企業運作模式因資訊及通訊技術有重大改變，人民的日常生活普遍仰賴網路，青壯年群體皆熟稔甚至著迷於網路、通訊軟體、各式應用程式的使用，甚或社區亦有針對銀髮族開班教授使用智慧型產品技巧，使得人人無論何時何地皆能藉由網路獲取資訊，滿足社交、購物、就業等生活需求。就社會價值觀而言，日本學者三浦展以「消費面」的角度切入，說明人們已從追求個體之間差異化、獨特性的第三消費時代，轉向嚮往人際關係、人與人之間交集的第四消費時代³，筆者認為正是這樣的社會氛圍轉變使得注重個體與個體之間的信任、以點對點為普遍模式的平台經濟得以發酵廣傳。

² Bell, Daniel. 1976. *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. Basic Books. 引述自吳忠吉、戴肇洋、林耀欽、程左一、何秉樺，2004，數位時代產業及就業問題之探討，行政院研究發展考核委員會委託研究報告，頁 9。

³ 三浦展(馬奈譯)，2015，第四消費時代：共享經濟，讓人變幸福的大趨勢，時報文化出版，頁 153-156。

以形式的觀點，陳威如及余卓軒做了歷史脈絡性的延伸，表示「平台模式」並非新興概念。可追溯至古代歐洲的市集或亞洲的傳統市場作為類比的實例，由在地商家與當地人群交織在市集中，形成密集的交易活動，而城市則向商家抽取稅收，持續經營市集並促進城市的經濟文化發展。其中市集提供完善的交易規則(稅收比率、營業時間)以及互動環境(街道、廣場、垃圾處理系統)，讓不同群體在市集中互相吸引聚集，使這交易場域持續蓬勃發展⁴。如同平台經濟中，平台作為城市角色招募勞務需求者及提供者，訂定取消交易規範並提供網路空間，驅使多方進行交易。兩者的差別在於，傳統市場市集是以地理環境的社區作為發展基地，而平台經濟的核心則是以科技網路作為操作場域。

第一節 平台經濟的定義與發展

一、平台經濟的定義

對於平台經濟此一名詞的定義說法各異，但歸諸於本質，對於「平台」的形式構想是類似的。陳威如及余卓軒對於平台經濟做出概括性的定義，認為平台商業模式指「連結兩個(或更多)的特定群體，供其互動機制、滿足所有群體的需求，並巧妙地從中獲利，其精髓在於打造一完善且富有成長潛能的『生態圈』」⁵。Geoffrey G. Parker 等人認為平台經濟中生產者、消費者、或兼具生產及消費者身分的個體在其中創造、交易或消費價值，是一種由需求面驅動的創新模式，除了改變傳統商業模式外，也為各行各業帶來勞動上的機會與挑戰⁶。張鵬歸納各方學者見解，指出平台經濟為「基於資訊科技技術快速發展而興起，以資訊技術和第三方支付(Third-Party Payment)為手段，以虛擬或真實的交易空間或場所，促成雙方或多方供給需求之間的交易，為一種创新型經濟發展

⁴ 陳威如、余卓軒，同註 1，頁 29。

⁵ 陳威如、余卓軒，同註 1，頁 27-28。

⁶ Parker, Geoffrey G., Alstynne, Marshall W. Van, & Choudary, Sangeet Paul(李芳齡譯)，2016，平台經濟模式：從啟動、獲利到成長的全方位攻略，臺北市：天下雜誌，頁 25-27。

形式⁷。」由學者的定義統整，可看出平台經濟具有資訊及勞務整合、促使多向互動滿足各方需求、並從中獲取利潤供需等特質，是一種以網路作為核心支撐，提供交易的新興場域。

德國發布的工作 4.0 白皮書將平台(platforms)定位為一種多邊市場的新經濟模型，此分類將平台視為一種架構形式，以平台中所交流的內容分類為四種類型：一、社交平台(social communication platforms)，如 Facebook，使用者於平台中發布個人資訊，促進使用者相互交流。二、數位市場(digital marketplaces)，如：eBay，提供無平台介入的虛擬場域讓生產者與消費者相互聯繫、亦包含非商業性的活動。三、中介平台(intermediary platforms)，如 Uber、Airbnb，平台以非單純中介者身分、不同程度地介入參與市場，如：價格制定、產品勞務品項限制等，特別包含「按需經濟」中提供現場勞務的平台。四、眾包平台(crowdworking platforms)，如：Amazon Mechanical Turk、Upwork，提供明確工作指示的數位工作供需交流。

並提出中介平台與眾包平台通常將自己定位為促進市場交易的純粹中介者以及降低交易成本的科技技術提供者，而非雇主，因此預期平台經濟將會導致更多自營作業者，尤其是個人獨立作業⁸。然兩者在工作模式方面確有形式上的差異，以勞務作為交易標的物的平台而言，中介平台工作者的勞務提供多數為在現場的、現實中進行的，平台為維護其提供予勞務需求者的勞務品質，通常在勞務提供的過程中會予以工作者相當程度的監督及指示；而眾包平台的工作內容在發布時，多數已被明確切割其範疇或予以確切的說明，才交付工作給網路遠端的工作者在線上給付勞務。即便有工作模式上的不同，試圖在媒合勞務

⁷ 張鵬，2014，發展平臺經濟助推轉型升級，宏觀經濟管理，第 7 期，頁 47。

⁸ White Paper Work 4.0.. 2017. Federal Ministry of Labour and Social Affairs. p.56-57. Retrieved from <https://www.bmas.de/EN/Services/Publications/a883-white-paper.html>.

需求者與勞務提供者這樣的交易模式下，淡化自身作為勞務招攬者並從媒合過程中獲利的角色，乃至於繞過勞動法以期擺脫束縛的動機，無論是在中介平台或眾包平台皆清晰可見。

二、平台經濟的特徵

本文欲先從揭示此新興商業模式與傳統商業模式的差異，以比較的方式端詳平台經濟對商業模式所帶來的模式架構轉變，進而直述平台經濟本身內涵。平台經濟與傳統商業模式的差別主要有二，分別為交易標的物即商品或勞務的生產模式，以及企業所需面對的外部市場數量。與平台經濟模式不同，陳威如及余卓軒以出版業為例，說明傳統線性生產模式的單向、直線式的線性(pipeline)生產模式是缺乏商品或勞務交易主體間交流過程的，產品的篩選機制也是層層關卡般單向的運作，儘管為確保其利益，出版社在生產過程中仍會採取蒐集市場資訊、採用篩選者的預測及遠見，或評估售後服務的顧客反應等策略行動作為產品生產與否的判準，但皆屬間接而非直接的資訊取得⁹。Geoffrey G. Parker 等人亦持類似見解，認為篩選機制或稱產品守門人的角色，在傳統經濟模式中多以出版編輯、經理等生產組織內部擔任，但在平台經濟中則是被消費方——讀者群自動提供的市場訊號所代替，屬於直接的反饋資訊¹⁰。Valerio De Stefano 提出，平台透過消費者的評分及回饋機制控制勞務提供者的工作表現及成果，以此監督及促進管理並持續地在此過程中進行勞動力的篩選及再篩選，使平台得以排除「差的勞務提供者(poor performers)」¹¹。

除了生產模式的不同，平台經濟亦於經營運作與傳統商業有所區別。洪巧庭延伸 Osterwalder & Pigneur(2012)提及的「雙邊平台」概念，認為平台型經營

⁹ 陳威如、余卓軒，同註 1，頁 36-39。

¹⁰ Parker, Geoffrey G.等，同註 6，頁 28-29。

¹¹ De Stefano, Valerio. 2016. Introduction: Crowdsourcing, the Gig-Economy, and the Law. *Comparative Labor Law and Policy Journal*. 37(3): 464(461-470).

模式與傳統者最大差異為目標市場的數量，傳統經營模式僅須面對單邊市場，即便有需要面對多數市場的情境，其市場之間也無互動且不互相影響。而平台經營模式則須同時管理生產者與消費者雙邊市場，並且彼此的消長有密切相關¹²，如家務勞務平台需同時顧及工作者與勞務需求者的動向與需求，更甚者可能須面對多邊市場，如美食外送平台則須維持勞務需求者、外送員及餐廳的三方平衡，方能維持平台的持續正常運作。傳統商業模式通常為「自產自銷」或「自產他銷」，或隨著生產鏈的拉長而有「外包生產」的出現，但無論是哪種方式，生產皆為企業自行把關的重要部門；而平台經濟中則主要以「群眾」作為勞務或商品的生產者，如：Facebook 中使用者作為生產者發表或分享文章、Airbnb 中提供住宿者為平台的使用者、Youtube 中使用者分享影片且近年來出現以發表影片獲取報酬的 Youtuber 等。並且傳統企業聚焦於關注的外部資訊即消費者的偏好或動向，並藉此調整生產計劃；而平台企業則需同時追蹤工作者以及消費者的需求，不時獲取資訊以維持平台運行。

	傳統商業模式	平台經濟模式
篩選機制	單向生產模式、企業內部篩選	由消費方自動提供的市場訊號、評分機制代替
目標市場數量	單邊市場	多邊市場(如美食外送平台：外送員、餐廳、消費者)
生產模式	企業內部組織為主	群眾

圖表 1 平台經濟模式與傳統商業模式比較表格

資料來源：作者自行繪製

平台經濟作為一種全新的商業交易模式仰賴網路的蓬勃發展，Geoffrey G. Parker 等人認為平台經濟得以顛覆傳統的線性生產—消費模式，網際網路為其中最大推手。過程分作兩階段，第一階段為商品或勞務的通路轉變，網路作為

¹² 洪巧庭，2016，不同共享經濟平台型經營模式比較之研究，中興大學行銷學系碩士論文，頁 29。

線上通路用較少的成本投資，卻較精準地達到接觸廣大市場的目的，而需要經過印刷、運送、零售及派送一連串流程的傳統通路自然為網路所取代；第二階段為平台吞噬線性生產型企業，透過網路的串聯，實體辦公室、地域性需求的固定資本已不再是必須，由 Airbnb 擴張到全球的版圖、Uber 帶起的風潮等實例可見一斑¹³。

就形式而言，作為一種新型的經濟模式，平台經濟主要的形象為提供使用者交流的場域。論平台運行的內容 Geoffrey G. Parker 等人也提出見解，指出生產者與消費者在平台的交流中互相交換三種內容，首先是資訊，在確定交易前先交換或提供關於商品或勞務的相關資訊，進而達到交易的最終目的，如：餐廳訂位平台 Yelp 提供餐廳資訊、Uber 提供駕駛資訊等；第二為商品或勞務，此為平台主要的存在宗旨——需求者在此可以開放性方式獲取所需的商品或勞務；第三為貨幣，如金錢、Youtube 上使用者的關注、評價及聲譽等皆可扮演「貨幣」的角色¹⁴。而筆者認為，廣泛運用的平台模式，其所交換的不僅是勞務與商品，同時也能夠滿足使用者在網路上社交的單純想望，如：Facebook、Instagram、Snapchat 等，使用者們在此貼文、發動態、貼出活動資訊等互相交流，達到社交的目的。

三、延伸工作型態

劉士豪引用 OECD 的說法，表示勞務提供商可以將其他複雜的任務劃分為一組廉價的、分配給世界各地工作人員的常規小型任務，而這種趨勢導致了「零工經濟」、「隨選經濟」、「共享經濟」或者更普遍的「平台經濟」的繁榮¹⁵。石田真認為，平台經濟的核心意涵在於「場所」，其提供勞動力交易的場

¹³ Parker, Geoffrey G.等，同註 6，頁 96-98。

¹⁴ Parker, Geoffrey G.等，同註 6，頁 64-66。

¹⁵ 劉士豪，2017，數位科技化對勞動關係和勞動市場的影響與因應，台灣勞工季刊，第 52 期，頁 38。

域，零工經濟、共享經濟及眾包(crowdsourcing)等新興工作方式皆是倚賴平台而生¹⁶。在閱讀相關文獻過程中，多數學者或組織使用平台經濟、零工經濟、共享經濟、隨選經濟等名詞概念試圖探討其所形成的經濟區塊或該商業模式下的工作者議題，各詞彙間或確有重疊部分，因其所探討領域或立場之差異而使用不同概念名詞，力求更加精確地闡述議題。下文試圖更細緻地釐清各個新興詞彙的意涵及彼此間的差異，以期更清楚地揭示平台經濟的本質。

(一) 零工經濟(gig economy)

李健鴻定義零工經濟為「工作量不多的自由職業者或兼職勞動者所構成的經濟領域。而這些自由職業者或兼職勞動者通常是利用網路的線上平臺或是應用程式，獲取短期的工作，在完成少量的工作之後，即可獲得報酬。」認為零工經濟的特徵，對於工作者而言包含：具工作時間彈性、進入勞動力市場障礙低、就業資訊取得成本低等效益。以企業角度觀之，除了不必負擔法律所規定的對於全職工作者之權益保障外，亦省下訓練成本並且可在短時間內找到「即時性的勞動力(just-in-time labor forces)」¹⁷。

零工經濟一方面提供彈性工作方式及平台所建構的多元化就業管道，並且 Prassl and Risak 認為這樣的勞務需求也增加了被排除在勞動力市場之外的工作者給薪僱用的機會¹⁸，但另一方面 Valerio De Stefano 則提出，知名的群眾外包平台 Amazon Mechanical Turk 的執行長對於「人類/勞動力作為一種服務(Humans-as-a-service)」的說法揭示著零工經濟同時創造出一種「勞動力商品化的極致運用(extreme form of commodification of human beings)」新模式，迫使工

¹⁶ 石田真，2017，プラットフォームエコノミーと働き方改革，法律時報 89 卷 8 號，頁 2。

¹⁷ 李健鴻，2018，「就業機會的新途徑」或是「勞動保護的新挑戰」？「零工經濟」下勞動者的就業風險分析，台灣勞工季刊，第 53 期，頁 5-7。

¹⁸ Prassl, Jeremias, & Risak, Martin. 2016. Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. Comparative Labor Law & Policy Journal. 37(3):625-626(619-650).

作者面臨新的就業風險來源，甚至影響到勞動權益¹⁹。零工經濟下的就業風險，李健鴻指出，平台往往會藉由應用程式與工作者聯繫並管理、控制其提供勞務的過程，同時要求工作者遵守基本勞務提供標準，皆可能涉及平台對於工作者的「實質指揮監督」，而若確有指揮事實則兩者間應為「僱用關係」，非承攬契約²⁰。

對於零工經濟的分類，Valerio De Stefano 及 Antonio Aloisi 等人皆認為零工經濟可以勞務給付的方式分類為「群眾外包工作(crowdwork)」與「藉應用程式執行的按需工作(work on-demand via apps)」兩種工作模式²¹。前者為「經由網路平台的連結，一群人共同完成一系列相關工作」；後者則為「企業藉應用程式管理流程，設定最低勞務提供品質標準，並選擇及管理適合執行勞務的勞動力，執行傳統工作內容如：運輸、清潔、跑腿等。」Prassl and Risak 提出類似概念，說明群眾外包可依據提供工作的內容畫作一光譜，一端為在現實生活中提供物質上的勞務，如：運輸、家務工作等，另一端則為在網路上提供數位的、被切割成微量的工作。而對於勞務需求者而言，這樣的勞務外包模式不僅可減少非勞務提供時的空閒時間成本，亦可在勞務提供過程中維持高度的控制使交易成本降至最低²²。

而就平台經濟與零工經濟之間的關係，Brishen Rogers 認為，零工經濟相較於平台經濟，表達的是較廣泛的、包含所有偶然的、隨機的勞動關係²³。兩者

¹⁹ De Stefano, Valerio. 2016. The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdwork and Labour Protection in the "Gig-Economy", *Comparative Labor Law & Policy Journal*. 37(3); ILO. Conditions of Work and Employment Series No. 71:7(471-503).

²⁰ 李健鴻，同註 17，頁 15。

²¹ De Stefano, Valerio, *supra note* 19, at 2; Aloisi, Antonio. 2016. Commoditized Workers. Case Study Research on Labour Law Issues Arising from a Set of 'On-Demand/Gig Economy' Platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*. 37(3):656(653-690).

²² Prassl, Jeremias, & Risak, Martin, *supra note* 18, at 625.

²³ Rogers, Brishen. 2016. Employment Rights in the Platform Economy: Getting Back to Basics. *Harvard Law and Policy Review*. 10:480.

間所指涉的內容確實有重疊的範圍，零工經濟可劃作「群眾外包工作」及「藉應用程式執行的按需工作」兩種類別，其概念類似於平台經濟的兩種分類——眾包平台與中介平台。而不同於平台經濟強調的是新興的生產工具、企業運作模式、生產消費模式——平台，及探討平台模式下的工作者；零工經濟所討論的是勞動力需求者的態度及看法、勞動力供給的態樣、新興勞動力市場所呈現的生態等相較於平台經濟更為廣泛而零碎的泛指。

(二) 按需經濟/隨選經濟(on-demand economy)

李健鴻認為，按需經濟指「一種依照消費者之需求而進行生產經營活動的經濟模式，主要是透過網路平台或應用程式連結需求者、網路平台機構以及勞務提供者²⁴」。延伸「按需」所指涉的對象，知名網路公司創辦人馬化騰等人則引述 Uber 創辦人 Travis Kalanick 所言，說明所謂按需經濟，一方面既是站在消費者的需求角度，一種以滿足消費者的隨時所想所需為動機而開展特定商品勞務的商業模式，另一方面對於工作者而言，「按需」亦有依其生活安排、彈性、經濟需求等而決定是否提供勞務之意涵²⁵。

就按需經濟與其他名詞的關聯，李健鴻表示按需經濟延伸而來的按需平台企業，其所提供的工作具備因應消費者需求而產生的即時性、按件計酬特性，並為少量且通常是低技術性的勞務，由於所獲報酬是「一次性有限報酬」，因此按需經濟其實屬於零工經濟的一種²⁶。由此可看出，按需經濟此名詞所欲表達的是以消費者的需求作為動機所產生的商業活動，是以商品或勞務的需求方角度觀之。深入探究，則可發現在按需經濟這樣經營模式下，產生的工作型態即為零工經濟的所指，而其需借助的事業營運架構即為平台經濟所闡述的，即時

²⁴ 李健鴻，同註 17，頁 10。

²⁵ 馬化騰、張孝榮、孫怡、蔡雄山，2017，共享經濟——改變全世界的新經濟方案，天下文化，頁 67-68。

²⁶ 李健鴻，同註 17，頁 11。

媒合的特殊交易場域。

(三) 共享經濟(sharing economy)

知名共享經濟研究學者 Rachel Botsman 等人將共享經濟定義為「基於共享未充分使用的、閒置的資產或勞務，如空間、技能或物品等，並直接向個人收費或免費的經濟系統²⁷」。Juho Hamari 等人則認為「共享經濟企業得透過網路協作進行資源之交流，使資源供給者、資源需求者及平台企業皆可獲得經濟或非經濟的利益。由於共享經濟資源互換之特點，使用者可能扮演消費者或生產者的角色，透過網路即時地媒合雙方並促進產品或勞務的共享²⁸」。歐盟報告則以商業模式作為研究方向，將共享經濟定義為「一種點對點市場中，以讓多人得重複使用資源為目的之商業模式。其價值主張在合適的時間與合理的交易成本下，為供給者與需求者雙方媒合特定資源(資產或技能)²⁹」。

馬化騰等人認為，共享經濟是以網路為基礎而建立的平台經濟，在平台上供給與需求方直接配對，可減少資訊不對等³⁰。近年來最為盛行討論的莫過於共享經濟的新興商業模式，連帶地「平台」也不時被提及，但探究其中內涵兩者所欲表達的概念並不相同。共享經濟所著重的是人們對於物品或資源的使用權及所有權的價值觀改變，進而導出一種新的交易對象及交換標的物。而平台經濟表達的則是新的商業模式、交易管道，以及生產模式的整體顛覆。兩者在

²⁷ “an economic system based on sharing underused assets or services, for free or for a fee, directly from individuals.”

Botsman, Rachel, & Rogers, Roo. 2010. *What's Mine is Yours: the Rise of Collaborative Consumption*. Harper Collins: New York.

²⁸ Hamari, Juho, Sjöklint, Mimmi, & Ukkonen Antti. 2015. *The Sharing Economy : Why People Participate in Collaborative Consumption*. vol.67 ASIS&T:2047, 4-5.引用自甘琳，2017，共享經濟平台於我國面臨之競爭法問題——以 Uber 為例，國立政治大學法律科技整合研究所碩士論文，頁 7-8。

²⁹ *The Sharing Economy Accessibility Based Business Models for Peer-to-Peer Markets*. 2013. European Commission. Retrieved from <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/13413/attachments/2/translations/en/renditions/native>.

³⁰ 馬化騰等，同註 25，頁 255。

議題討論時時常同時被提及，甚或交疊使用，追究其因由上述定義可理解，欲實現自由交換的、即時完成體驗的、使用個體大眾資源的共享經濟，勢必得透過由網路科技所支撐的高自由度、即時媒合、內建第三方支付的平台作為工具，方得以建造此一共享模式系統。

(四) 零時契約(zero-hour contract)

零時契約作為英國於 2013 年以後高度討論的勞動議題，因其與平台經濟下的類似工作模式而同時備受討論。零時契約是英國 1998 年最低工資法(National Minimum Wage Act 1998)中的勞動契約類型之一，為一種雇主不須對勞工保證最低工時，勞工也可拒絕工作的極度寬鬆契約形式。欲探究更具體細節的定義可參照 Abi Adams 引用的英國國會議員 Andy Sawford 於 2013 年所提出的普通議員議案內容「零時契約為勞工不被保證工時的契約，可能包含下列特徵：勞工被要求可提供勞務但不被保證其勞動力是必要的、要求勞工專為單一雇主提供勞務等³¹。」劉士豪亦針對零時契約特徵說明，此概念意謂著工作者在雇主對人力有需求時工作，不需人力時雇主卻不必擔心正式僱用所面對解僱的相關問題³²。

零時契約在平台經濟、零工經濟趨勢下迅速增加的非典型、不穩定的、自由的勞動力需求之情境，更是蓬勃發展。Prassl and Risak 認為，平台的工作通常是短期的，而其欲掩蓋的是這樣的工作安排所導致的其實是一連串的短期僱傭關係，將消費者成本及平台的事業風險轉嫁到工作者個人身上，類似於零時契約³³。細究零時契約的內容，其勞動條件的脆弱性猶如零工經濟勞動力的處境，差別在於前者所揭示的是更為具體的雇主與勞工之間相對權力關係，而後

³¹ Adams, Abi, Freedland, Mark R., & Adams-Prassl, Jeremias. 2015. The 'Zero-Hours Contract': Regulating Casual Work, or Legitimizing Precarity?. Oxford Legal Studies Research Paper No. 11:5-6.

³² 劉士豪，同註 15，頁 42。

³³ Prassl, Jeremias, & Risak, Martin, *supra* note 18, at 632.

者則著眼於工作本身的零碎性、彈性性質。惟無論是零工經濟或零時契約，皆可看出在共享經濟、平台經濟對社會的強大影響力下，勞動力市場樣態、工作性質不復以往，雖尚未成為普遍現象，但對於勞動力的未來發展不啻為各界需時刻關注的重要課題。

(五) 各延伸工作型態之比較

這些詞彙時常在相關文章中被同時提起或交錯地使用固有其因，其所討論的議題皆為新興商業模式下所帶來的改變，只是在這樣劇烈的變動中各名詞所指涉的為其各自不同的角度。共享經濟新型價值觀提倡連結個體勞務提供者與個體勞務需求者的交易模式，而此交易模式得以實踐必須仰賴的是以網路支撐的平台經濟運作模式，交易的內容則是按需經濟所欲表達的以消費者為出發點的商機思路。由共享經濟、平台經濟以及按需經濟所共同建立的商業模式，其背後的重要推手即為零工經濟及零時契約所欲闡述的勞動力供給層面，是一種即時的、個體的、不同於典型勞動的新興工作模式。

綜上所述，關於平台經濟、零工經濟、按需經濟、共享經濟以及零時契約這些新興詞彙，其所指向的是同一種社會趨勢，只是各自從不同的立場分析這樣的現象而產生不同的說法。共享經濟由創新的消費者價值觀的角度切入、按需經濟則是表達新興的商業動機是以消費者的需求為起點、平台經濟描述新潮商業模式的運行框架及形式、零工經濟及零時契約著重的是典型工作文化的崩落以及非典型工作的多樣化及普及化。

第二節 平台經濟對就業與工作型態的影響

對平台經濟的定義、發展背景及特殊營運模式有基本概念的釐清後，本節

將進入本文主題，亦即平台經濟下的勞動領域探討。臺灣的網路基礎設備普及度與高使用率皆提供平台經濟生長所需的肥沃土壤，在這樣的背景下，平台經濟逐步充斥生活各角落，滿足消費者生活所需。於就業面向，平台提供的工作機會補充勞動力市場供需不對等的差距，並影響整體勞動條件。就工作性質而言，Geoffrey G. Parker 預測在服務業領域，例行性及標準化的工作會轉移到平台，平台模式將切割、細分化工作內容，留在傳統企業中的工作則是專業性較高的部分³⁴。以下討論平台經濟對於勞動力市場將有何影響並如何引導未來方向。

一、報酬契約性質

近年來平台經濟在全世界的迅速擴張除在商業領域開拓一片藍海外，其特殊的勞動力使用模式也引起廣大討論。論及平台經濟的勞動議題，首要關注的是平台工作者的法律地位。勞動契約下的僱傭關係以勞動給付的過程為目的，而承攬則是注重勞動結果的完成。一方論者包含平台企業本身的立場多是以工作者可自由選擇工作地點及時間為據，認定其工作者為獨立承攬者身分。而另一方論者包含提起抗議及訴訟的平台工作者則認為勞務提供的過程中，平台指揮控制的程度應將雙方關係歸類為勞動契約。亦有論者提出在兩者之間設立中間類別，認為平台工作確實具有相當特殊性，工作時間及地點的高度自由、生產工具由工作者自行提供及得以在多平台提供勞務等皆與典型工作有所差異，惟部分平台在工作者提供勞務時也經由進度的監督、高度傾斜的談判能力及勞務對於平台業務的重要性等亦展現了工作者的從屬性。有鑑於此，部分學者建議得在勞工及承攬者這樣「全有或全無」的二分法中開拓出一個新的類別。進入平台工作者法律地位的探討前，首先須釐清我國勞動契約的定義內涵。

³⁴ Parker, Geoffrey G.等，同註6，頁347-348。

勞動基準法第二條將勞動契約定義為「約定勞雇關係而具有從屬性之契約」，但並未明確定義具體內容。對於勞動契約的實務認定，郭玲惠表示，民國八十五年以後仍有法院採嚴格區分僱傭契約與承攬契約的傳統見解，而後有回歸本質以從屬性作為認定判準的趨勢³⁵。

普遍通說認為勞動契約具以下特點，(一)人格從屬性，包含雇主的指揮監督權，如工作規則等企業對於勞動力的管理及工時、工作地點的調配。以及懲戒權，雇主可藉此對勞工的勞務給付過程予以相當程度的實質管理操作，制裁行為輕則口頭申誡重至解僱，黃越欽認為此乃人格從屬性效果最明顯的根本所在³⁶；(二)勞工親自履行勞務；(三)經濟從屬性，包括勞工勞動非為自己營業而是為雇主之目的，以及企業經營的風險由雇主負擔而非勞工，生產工具及原料的提供亦為指標之一；(四)組織從屬性，納入雇主生產組織並與同僚分工合作。勞工的勞務給付構成雇主事業經營之一部，王松柏提出具體指標包含勞務屬於雇主經營不可或缺部分、一定期間內須工作相當工時、無法提供勞務時須請假。相對而言承攬者的工作不必然融入定作人之事業、定作人不干涉工時也無須請假僅需將工作完成、定作人無懲戒權，且承攬者對承攬物有瑕疵擔保責任，若有違約定作人得請求減少報酬、損害賠償及解除契約³⁷。

Prassl and Risak 則反向思考，以「何謂雇主？」的思路試圖釐清平台與工作者之間的關係。指出雇主具五職責，包含「開始或結束僱傭關係的主導權、收獲勞務成果、提供工作者工作及報酬、勞務履行方式及內容的主導權、從事經濟活動獲取利益及承受可能風險(生產工具的提供及經濟性活動的投資)」。其以 Uber 為例整理出平台企業與上述雇主角色的符合程度，包括：工作者的篩

³⁵ 郭玲惠，2011，勞動契約法論，臺北市：三民，頁 30-31。

³⁶ 黃越欽、黃鼎佑，2015，勞動法新論(第五版)，臺北市：翰蘆圖書，頁 154。

³⁷ 王松柏，2005，勞動基準法釋義——施行二十年之回顧與展望，臺北市：新學林，頁 65。

選及解僱由平台主導、為平台所中介的勞務與報酬給付、給予工作者建議運行情路、並且認為工作者的利益或風險應取決於平台制定的手續費抽取比率，而非其可自行決定的工時或工作量。並分析 TaskRabbit³⁸，認為此平台亦具有上述五個雇主的職責，包含：工作者需遵從平台制定的行為標準，並且被局限於低報酬的工作(高報酬工作被保留給較高評分的工作者)、過濾不適當的工作內容、對工作者提供勞務時施以嚴格的義務要求——要求工作者親自履行勞務³⁹。雖上述五項特徵並不完全符合我國對於勞工或承攬者的分野判準，但就其對於 Uber 及 TaskRabbit 的工作模式分析確實能夠看出平台與工作者之間相對權力關係的實務上差距。

而提及所謂中間類別的新概念，這樣的制度在其他國家已有先例，如加拿大聚焦於對單一企業具經濟從屬性的“dependent contractors”、西班牙經濟依賴型的自營作業者“Trabajador Autonomo Economicamente Dependiente (TRADE)”、及義大利的準從屬性勞動者“para-subordinate”。惟上述他國案例並無全然解決擁有部分從屬性工作者的歸類問題，過少的保障反而侵蝕原本勞工的權利，使錯誤分類的問題變本加厲而增加更多的非正式僱用⁴⁰，門檻過高或太優渥的保障又使其在實務應用上無太多反響⁴¹。可以看出無論是在第三類別的資格認定或是其保障內容皆為影響該政策的致命關鍵，另外亦有學者 Seth D. Harris & Alan B. Krueger 創建一新類別——“independent worker”⁴²，認為工時的自由性及難以計量可視作最低薪資、超時工資及失業保險的交換，但

³⁸ Taskrabbit 創業初期是以工作者互相競價的模式，競標出任務(即工作)的最終報酬費用。而後調整價格制定模式，由工作者預先提出自己的收費標準、可工作地點及時間，勞務需求者提交任務需求後，再以平台演算法媒合最適合的前幾名工作者。

³⁹ Prassl, Jeremias, & Risak, Martin, supra note 18, at 635-640.

⁴⁰ Carboni, M.. 2016. A New Class of Worker for the Sharing Economy. *Richmond Journal of Law & Technology*, 22(4), 11:28-31.

⁴¹ Cherry, Miriam A., & Aloisi, Antonio. 2017. "Dependent Contractors' In the Gig Economy: A Comparative Approach," *American University Law Review*. 66(3). Article 1:675-676.

⁴² Harris, Seth, & Krueger, Alan. "A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First Century Work: The 'Independent Worker'". The Hamilton Project. Discussion Paper 2015-10. Washington, DC.

在實踐的技術上 Eisenbrey & Mishel 及 Cherry & Alois 認為，這樣的說法是忽略平台的定位科技、鍵盤敲打數測量等平台所高度仰賴之網路科技的運用能力⁴³。筆者認為，反倒是平台這樣與工作者的許多管理、溝通過程皆仰賴於網路科技的產業，得以較為準確地獲取彈性工作時間工作者的實際工時及工作狀態，對於自營作業者在失業保險的納入有著相當程度的幫助。

因此無論是觀察他國作法或是另闢一全新路徑皆可看出第三類別的設置有其風險，可能導致的是無法精準解決現況僅是將灰色地帶移至他處，或甚帶來更多的偽裝非典型雇用，造成勞工群體的萎縮。而我國政府當前對平台工作者之法律地位認定的作為，2019 年勞動部除了對多家外送平台的僱傭關係認定外，亦提出「勞動契約認定指導原則」⁴⁴，以人格、經濟及組織從屬性指標提供契約關係認定的標準，希能在愈來愈多樣且界線模糊的勞動力市場變遷中進一步明確勞動契約的界線並確立連帶的雇主責任。

釐清勞動契約內涵的實益對國家統合模式的我國而言，主要在於因法律地位的不同所導致的勞動法令對僱傭關係下勞工權益保障的影響，由從屬性判定的僱傭關係代表的是雇主責任。包含以勞工身分作為前提保障基本勞動權益的勞基法、勞工保險的負擔比例、失業給付等就業安全保障的有無、因工具原料屬於雇主而產生的職災補償⁴⁵、退休金的負擔對象以及特休、加班費及解僱預告期間等勞動基準法的保障，與工作時間的限制規範。因此可以說平台工作者於法律地位的認定相較於其他國家，對多數勞動權益由國家法律所保障及規範

⁴³ Eisenbrey, Ross, & Mishel, Lawrence. Uber Business Model Does Not Justify a New “Independent Worker” Category. 2016. Economic Policy Institute. Retrieved from <http://www.epi.org/publication/uber-business-model-does-not-justify-a-new-independent-worker-category>. ; Cherry, Miriam A., & Aloisi, Antonio, supra note 41, at 678.

⁴⁴ 勞動部訂定「勞動契約認定指導原則」，協助事業單位確切認知勞動契約，避免損及勞工權益，2019，勞動部，取自 <https://www.mol.gov.tw/announcement/2099/42678/>。

⁴⁵ 黃越欽、黃鼎佑，同註 36，頁 156。

的我國更顯重要。

二、平台經濟對就業市場的影響

平台經濟提供的新型工作模式，其利處在於低進入門檻以及工作模式的高度彈性。一方面平台經濟的工作降低就業或賺取收入的門檻，德國工作 4.0 白皮書指出，平台降低人們以自營作業者身分獲得收入的門檻，同時有利於對自主性需求較高者以及為勞動力市場所排擠的人⁴⁶。Geoffrey G. Parker 以生產組織觀點觀察，認為在平台經濟模式中，網路除了扮演強力的串連生產者與消費者的通路角色外，也排除了生產者參與商業活動的障礙，得以顛覆傳統整合式的線性生產模式而使重組「價值創造流程」成為可能，並增加市場中個體的供給來源⁴⁷，使得個人不一定需整合入企業體系，亦能進入勞動力市場提供勞務。馬化騰等人亦持類似觀點，人們以自僱型工作者身分參與經濟交易，無須仰賴相關企業，得較為自由地依照自己的興趣與技能靈活選擇各式各樣的工作機會。鉅觀而言，自僱型經濟可緩解就業壓力，這樣的經濟模式在勞動力市場中製造出許多「就業機會」，經由參與平台自僱型工作者的「隱性就業」得以有效彌補顯性的傳統僱傭關係，相對而言閒暇的、剩餘勞動力亦被充分使用⁴⁸。另一方面平台工作確實有相當程度的彈性，JustPark 執行長 Alex Stephany 舉例說明，在共享經濟下藉由平台及科技，人人都能成為自由的、不受企業體系拘束的創業家，得以自由選擇工作時間和工作內容⁴⁹。

筆者認為，平台經濟確實提供一種工時及工作地點自主性較高，且進入門檻較低的工作機會，提供無法配合固定、固量典型工作模式的潛在勞動力獲取

⁴⁶ Federal Ministry of Labour and Social Affairs, *supra* note 8, at 60.

⁴⁷ Parker, Geoffrey G.等，同註 6，頁 99-100。

⁴⁸ 使用「就業機會」一詞，欲區隔的是其本質差異，使用「機會」而非「職位」因前者所指涉的是臨時的、非勞雇協議的。馬化騰等，同註 25，頁 58、265-275。

⁴⁹ Stephany, Alex(郭恬君譯)，共享經濟時代——從分享房屋、技能到時間，顛覆未來產業與生活的關鍵趨勢，商周出版，頁 76-81。

收入的管道，這也正是平台理所當然將工作者歸納為承攬者身分的主要依據。必須留意的是，這樣的彈性導致的是對平台工作者簡陋的篩選、幾近於無的職業訓練，一方面變相地將成本外部化，體現於缺乏職業訓練的工作者作為承攬者須自行消化的損害賠償成本，以及勞務需求者所付出的、表象看似便宜有利的交易價格實際卻是參差不齊勞務品質的代價。另一方面，因不穩定的勞務提供，為擴大規模並同時維持相當程度的勞務品質，平台必須以嚴密監控工作者提供勞務過程的方式，彌補工作者工時及工作地點彈性所帶來的巨大漏洞。

三、平台經濟對工作型態的影響

前文所述平台經濟對於填補就業缺口的貢獻，學者則提出一些質疑。馬化騰等人認為，企業利用平台作為媒介將勞力密集型、臨時性工作媒合給非正職工作者，藉以整合兼職或自由工作者勞動力資源⁵⁰。但其卻忽略了這些非典型工作對於勞動力市場的補充效果，將隨著平台經濟的普遍化、深層化、規模化轉變為取代典型勞動工作職位的替代效果，對原本穩定的工作產生排擠作用。Steven Hill 舉例，若 Uber 和 Lyft 皆湧入市場，可能削弱所有駕駛能夠賺取到最低工資的權利，這些平台正在剝削已處於較差經濟狀況的計程車駕駛，並引發了比拚最低工資的惡性向下競爭。且其表示 Uber 的策略即盡全力拉低競爭者價格並將敵人擠出市場，而此計能夠成功完全是來自於另一邊對駕駛的剝削⁵¹。或是當雇主將各式工作內容陸續地外包給眾包平台，也可能使核心勞動力範圍逐漸縮小，取代正式的工作職位。

雖平台經濟所提供的工作外觀看來是低就業門檻又富有彈性的，然而學者對於勞動力市場這樣的趨勢則有另一番看法。Steven Hill 認為正在增多的自由

⁵⁰ 馬化騰等，同註 25，頁 311-314。

⁵¹ Hill, Steven(蘇京春譯)，2017，Raw Deal: How the “Uber Economy” and Runaway Capitalism Are Screwing American Workers 經濟奇點：共享經濟、創造性破壞與未來社會，中信出版社，頁 136-137、144。

工作者(freelancer)、承包商、臨時工(temp workers)與兼職人員在未來的自由工作者社會(freelance society)中具有重要地位，工作質量的下降是因為工人愈發依賴非典型的(non-regular)雇主，而引發一種新經濟模式——1099 經濟⁵²。而 Geoffrey G. Parker 提出，形成所謂「自由工作經濟(freelance economy)」或「1099 型經濟(1099 economy)」的勞動力提供平台，確實適合追求自由及彈性工作模式的工作者，但對於沒有選擇權、不得不接受這種自由工作模式，又無法擁有員工福利及相關社會保障的工作者而言，這何嘗不是一種就業安全的威脅⁵³。關於「選擇權及自願性」，Birgitta Bergvall-Kåreborn and Debra Howcroft 表示，雖有些人提出平台工作者是「自己選擇」加入平台的，但這些選擇必須放到較大的脈絡下檢視，如：就業不安全、失業率及低度就業現象的增高、生活水準的下降等社會現況。「彈性」固然為熱門的持續探討主題，惟不可忽略的是經濟的不景氣及導致的危機迫使人們接受缺乏集體協商、工會組織等條件的工作⁵⁴。Alex Stephany 亦指出，尤其在社會安全保險低落的國家中，當正式僱傭被自僱型工作者替代，企業全都轉向使用聲明「沒有人強迫誰得工作」的平台中自由勞動力時，對於工作者而言無疑是可怕的光景⁵⁵。

以勞動力市場而言，平台經濟所標榜的即為利用彈性需求高的潛在勞動力，但當平台的規模擴大到侵入傳統相關產業時，也意味著除了充分使用閒暇勞動力之外，平台經濟已開始侵蝕原有的職業崗位。此時平台經濟的工作性質從補充性轉為替代性，從正面的為原先在勞動力市場不被接納的勞動力提供出路，演變為負面的排擠、取消原有的典型工作。而面臨這樣的趨勢，希望並且

⁵² 所謂「1099 經濟」是因為這些非典型雇主提供給工作者的是在美國國稅局顯示為獨立承攬人(independent contractor)身分的 1099-MISC 表格，故有此稱。引自 Hill, Steven，同註 51，頁 10。

⁵³ Parker, Geoffrey G.等，同註 6，頁 296。

⁵⁴ Bergvall-Kåreborn, B., & Howcroft, D. 2014. Amazon Mechanical Turk and the Commodification of Labour. *New Technology, Work & Employment*. 29(3):220(213-223).

⁵⁵ Stephany, Alex，同註 49，頁 322-324。

能夠從事典型工作的勞動力則必須被迫從事不穩定的、無社會保障的平台或其他非典型工作，更甚者在這些工作中工作者必須以更多時數、忍受更差勞動條件，方能在填補作為自營作業者所需承擔的更沉重的稅務、保險負擔之餘，賺取相當收入。

四、平台與工作者的不平等權力關係

論及平台經濟中平台與工作者的相對關係，以平台運作模式著眼，Prassl and Risak 認為，平台評分篩選機制的「分數」在平台之間無法轉移或共享使工作者被平台所制約，因此為取得較吸引人或酬勞較高的工作，工作者需長時間經營在特定平台的「分數」，進而也就降低了工作者的談判地位⁵⁶。以平台工作的特性而言，台灣勞動與社會政策研究協會執行長張烽益表示，平台工作的性質為一個自由與一般勞工權利之間取捨問題，說明零工經濟捨棄勞工對企業的忠誠換取勞動法僱傭責任的卸責，而收入不穩定、受僱關係的企業及社會福利缺乏等風險就需工作者自行承擔⁵⁷。Steven Hill 指出，Lyft 及 Uber 皆強調其平台的駕駛屬於 1099 型獨立承攬人，為應承擔自己營運業務風險的微型企業 (small-business) 擁有者。採取這樣的關係宣告，對於企業而言此優勢相當顯著，能削減人力成本到 30% 甚至更大的程度，而其支付給獨立承攬人的僅為工作者在提供勞務過程花費的定量工作時間之報酬，並且此工作時間長正被平台所切割的「零工 (micro-gigs)」壓縮得愈來愈短⁵⁸。張鐵志提及，若零工經濟成為未來勞動的主流趨勢，意味著彈性其實是虛幻的，因平台企業和工作者之間具不平等權力關係，可在僱傭及非僱傭關係之間的灰色空間中給予工作者更多誘因或施加更多壓力讓工作者超時、超量工作⁵⁹。

⁵⁶ Prassl, Jeremias, & Risak, Martin, supra note 18, at 626-627.

⁵⁷ 零工世代來臨：想當斜槓青年，但你知道勞基法對你來說根本沒保障嗎？，2018，The News Lens 關鍵評論，取自 <https://www.thenewslens.com/article/94470>。

⁵⁸ Hill, Steven, 同註 51, 頁 10、146。

⁵⁹ 張鐵志，「零工經濟」與二十一世紀的社會契約，2017，數位時代，取自 <https://www.bnext.com.tw/article/46788/gig-economy-and-social-contract-of-21st-century>。

縱使平台因其提供的勞務類型、運作模式而有個別差異，但廣泛而言平台為維持個別工作者提供勞務的品質，對於工作者提供勞務的過程皆有不同程度或層面的「控制」。Seth D. Harris 提出觀點，表示能夠依法享有勞動及社會保障與福利應以「是否具議價能力」為思考邏輯起點，受僱關係是指勞工將控制自己工作的權力讓與雇主，並因此在經濟上依賴雇主。此種勞動社會契約承諾以對受僱者提供勞務行為的控制權為對價，因此法律要求雇主提供最低程度的經濟和人身安全保障⁶⁰。實務判決亦有採類似見解者，Brishen Rogers 整理，其中認定平台工作者為受僱者的觀點中談及控制所扮演的角色，在 O'Connor v. Uber 判決⁶¹中法官 Edward Chen 引用判定 FedEx 外送員勞僱關係的內容，認為即便工作者的工時是可自行安排的，只要平台在工作時間內施行控制行為，工作者仍被視為是受僱者。並且 Uber 平台可恣意中止與工作者契約的權利，賦予平台「作為控制工作者行動的手段」⁶²。

細部觀察平台具體態樣，Antonio Aloisi 認為，Uber 平台對於勞務需求者與提供者的媒合操作，顯示平台企業不僅僅是作為媒合場域提供者角色⁶³。平台對於駕駛的聘僱篩選(駕駛須提供個人的銀行帳號、住址、身分證字號等)、活動降價影響收入、平台單方面決定運送費率、運送費率的頻繁變動、平台利潤仰賴駕駛里程數的累積、駕駛登入 Uber 帳號時不得同時登入其他平台提供運送勞務、提供勞務時未滿足消費者需求可能導致評分過低而遭平台停權等，皆可見平台對於工作者在各層面的控制，以及工作者並非為自己而是為平台營業的形象，可以看出工作者的勞動條件以及這樣勞動環境下權力機制的運作模式。勞工作為法律保障的對象，其中關鍵在於其與雇主之間的從屬關係以及兩者間

⁶⁰ Harris, Seth D., 美國「零工經濟」中的從業者、保障和福利，環球法律評論，2018 年 04 期，頁 8-9。

⁶¹ 82 F. Supp. 3d 1133, 1138 (N.D. Cal.2015).

⁶² O'Connor v. Uber Techs.,82 F. Supp. 3d 1133, 1139 (N.D. Cal. 2015). 引自 Rogers, Brishen, *supra* note 23, at 491.

⁶³ Aloisi, Antonio, *supra* note 21, at 674.

談判議價能力的懸殊。以此觀之，縱然每個平台的運作及與工作者的互動模式會因其產業及營運策略有所不同，但當平台與工作者之間的互動是垂直單向性的，並且平台對於工作者在勞務提供過程中的指揮監督及控制達到相當程度，即可看出該平台與工作者的不平等權力關係與工作者應受到的法律保障明顯不對等。

雖多數平台仍宣稱其與工作者並非勞雇關係，但亦有平台在營運過程中改變此觀點，將工作者納為受僱勞工。Myclean 執行長 Michael Scharf 表示，雖然這樣的轉換使勞動力成本比競爭對手多出 40%，但同時也使客戶滿意度提高並取得更好的公司業績，平台在營運模式上仍希望對工作者施以更緊密的控制——能夠管理、調度、培訓，以提供品質更加一致的服務。Kevin Roose 認為，若真如前者所言，直接受僱勞工相較於獨立承攬者能提供更好的服務，市場想必會相應地獎勵這些公司⁶⁴。可見平台經濟模式的運營並非絕對地僅能將其工作者定位為獨立承攬者的角色，端看平台本身的產業特質、對其勞務的定位以及經營策略。

第三節 平台經濟對勞工權益的影響

看似光鮮亮麗並充滿願景的新興平台經濟，其提供的商品或勞務帶來的是更方便、更即時被滿足的生活品質，但對於參與其中的工作者而言，平台所提供的工作選擇及新興模式則可能提供對於勞動力供給的不同視野。以較為形而上的角度觀之，在便利的、輕巧的「零工、任務、幫助」口號中，Valerio De Stefano 指出在平台經濟下，「工作、勞工、工作者」等詞彙被包裝、掩蓋為

⁶⁴ Does Silicon Valley Have a Contract-Worker Problem?. 2014. Intelligencer. Retrieved from <http://nymag.com/intelligencer/2014/09/silicon-valleys-contract-worker-problem.html?gtm=top>m=top>.

「任務兔子們(rabbits)、土耳其機器人(turkers)」等，這些用語首先就形成了人們對於平台工作的貶低認知，認定這些工作並不配或不適合以勞工的身分視之，不適用勞工保護及僱傭關係規範。Steven Hill 亦持類似觀點，認為這些平台對提供的勞務定下「並非實質真正的工作，僅是能賺點外快而已」的定義，猶如 20 世紀 60 年代不需任何規範管制的“Kelly Girl”，沒有提供公正報酬的公平工作，為一削減工作者收入、低階化勞動條件並提倡臨時工作的經濟模式⁶⁵。位於螢幕彼端的工作者們被消費者視為資訊設備或平台的延伸，而非作為一位付出勞動力的勞工，勞動力商品化在此被具體體現⁶⁶。

具體而言，平台經濟帶來的 1099 經濟、自由工作經濟所衍生的具體勞動條件的不利改變包含：低報酬、缺乏保障與職業訓練、勞工集體意識的崩落、以及情緒勞動的展現。

一、平台工作的低報酬

Alex Stephany 表示，共享經濟中以專業工作者為主的平台其交易價格會較高，但以業餘工作者為主的 P2P 平台通常便宜，如 TaskRabbit 家務平台，原因是這些工作者在平台工作是想「賺外快」而非以此工作為生⁶⁷。汽車共享平台 Zipcar 創辦人 Robin Chase 指出，平台企業雖對平台工作者採取新興的、嚴格的管理模式，包含對商品或勞務的品質控管以及設定行為準則，與傳統企業的制式規範勞動條件有所不同，工作者應皆為「自願地」參與平台。然而不可忽略的是，在平台企業擴展全球版圖的過程中競爭更甚以往，工作者的報酬條件要求呈現向下競爭的趨勢⁶⁸。

⁶⁵ Hill, Steven, 同註 51, 頁 204-205。

⁶⁶ De Stefano, Valerio, supra note 19, at 8.

⁶⁷ Stephany, Alex, 同註 49, 頁 114-115。

⁶⁸ Chase, Robin (王芮譯), 2016, 共享型企業：同儕力量的覺醒與效應，臺北市：大雁出版基地，頁 196-204。

細部檢視勞動具體現況，Janine Berg 於 ILO 研究報告中對 Amazon Mechanical Turk 與 Crowdfunder 兩大眾包平台進行調查分析，發現許多工作者皆苦惱於平台上的工作量不足，其認為除了工作量的供不應求外，同時也反映出工作報酬的低薪⁶⁹。而對於時下兼具多份工作，其中可能包含彈性平台工作的「斜槓青年」而言，則反映出兩種社會現實，斜槓的現象一方面是對於鑲嵌式職業生活的渴望，另一較為實務的層面則是青年就業者發現一份低階的勞務性工作未必養得起自己⁷⁰。

論平台工作與傳統正式僱用的差異，Steven Hill 表示那些與工作日看起來「無關的」、為了最後的商品期間所付出的時間與金錢，通常在「好工作」中這些會被當作工作時間支付報酬，包含休息、員工會議、點心時間、溝通時間等，但在此卻被剝削、由工作者自行承擔⁷¹。另一方面，平台經濟利用科技包裝傳統工作職位或將其切割為微量的工作，並將這些工作以網路及應用程式作為媒介分包給符合條件的平台工作者，眾包工作因工作微量、具工時彈性、競爭者眾而被給付微薄收入，卻忽略平台對工作者的勞務提供過程控制、工作者在提供勞務時的溝通時間成本，以及相對鬆散的商品或勞務品質管理所轉嫁給消費者的成本，平台在其中收穫利潤，但對於工作者而言，這樣的操作無疑是剝削式的惡性結果。

而針對平台標榜其提供的工作具高度彈性的特質，也須有更進一步的思考。對於尋職不順、低技術工作者、勞動力市場中的弱勢者、以平台工作作為主要收入來源等高度仰賴平台者，平台工作對其經濟生活的影響是更加全面

⁶⁹ Berg, Janine. 2016. Income Security in the On-Demand Economy: Findings and Policy Lessons from a Survey of Crowdworkers. *Conditions of Work and Employment Series*. 74:13.

⁷⁰ 汪彥成，讀者來信：成功的「斜槓青年」上了端傳媒，而失敗的人還在找下一份兼職？，2016，端傳媒，取自 <https://theinitium.com/article/20160607-notes-slash/>。

⁷¹ Hill, Steven，同註 51，頁 15-16。

的。Antonio Aloisi 認為，平台經濟中宣稱的工作者具有高度自主性——可自行選擇工作時間、地點的彈性僅僅是一種「安慰」說法，為賺取足夠收入工作者仍是必須放棄大多數的彈性而工作到相當時數，甚至因時薪較低，平台工作者必須較典型勞工付出更多工時才能獲得相同工資⁷²。Janine Berg 亦於針對知名眾包平台的調查中發現，待在線上等待或尋找工作的待命時間似乎已侵蝕了平台所強調的予以工作者的彈性⁷³。

二、職業訓練及社會保障的缺乏

除了工資微薄之外，馬化騰等人也表示自僱型工作者缺乏傳統僱傭的職災補償、退休金等社會保障，以及平台對於工作的管理要求以自僱型就業而言過苛⁷⁴。Miriam A. Cherry 在 Katherine Van Wezel Stone 於〈From Widgets to Digits〉所建構的分析模型中，增加了「眾包工作」欄位，與前一時代亦即數位時代比較，眾包系統中更缺乏對於勞工的投資，包含職業訓練、技巧習得或是建立人際關係網絡的機會。更甚者，許多眾包工作需工作者自備主要的生產工具或設備作為取得工作的先決條件，且因具備的技巧類似，眾包工作者需與大量競爭者競爭⁷⁵。

Steven Hill 認為，與其稱之為共享經濟，毋寧說是共享麵包屑經濟(share-the-crumbs economy)，在勞動力平台中，工作者的報酬特別低且不穩定、社會安全保障亦被剝奪、沒有職業訓練、工作保障更是不值一提⁷⁶。平台經濟下的工作者，其困境除了短期可見的低工資之外，長遠來看，與正式僱用網綁的社會保障、職業訓練，以及對於工作者未來的職涯發展都是平台工作拒絕提供

⁷² Aloisi, Antonio, *supra note* 21, at 662.

⁷³ Janine Berg, *supra note* 69, at 15.

⁷⁴ 馬化騰等，同註 25，頁 277-279。

⁷⁵ Cherry, Miriam A. Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work. *Comparative Labor Law and Policy Journal*. 37(3):25(544-577).

⁷⁶ Hill, Steven，同註 51，頁 197-199。

的。

而這樣的經營策略在平台發展初期，對平台而言能夠迅速蒐羅到廣佈的即時勞動力，對勞工而言也能有立即的收入進帳，看似雙雙得利的模式在平台發展逐漸成熟後，將迎來的是技術不夠成熟的勞動力導致規模擴增後平台的勞務品質管控更顯困難，勞工則是一方面不受勞動法保護，另一方面工作者因其與平台的談判能力低弱導致向下惡性競爭的報酬及更長工時，與職業訓練不足等困境而面臨轉職困難。

三、集體勞動力意識的崩落

論平台工作者的團結，其面臨的困境與傳統工會相同，不同平台間的工作者團體可能彼此產生業務上的競爭關係無法合作，或者平台工作的臨時、短暫性質使工作者加入團體的意願不高，亦有因其技術層級替代性較高且平台單方面終止契約較容易，使工作者具害怕輕易被取代而無法繼續保有平台工作的疑慮。

進一步探究平台經濟對於工作者集體力量的特殊影響，平台利用網路以高度的效率集合所有個別可用勞動力，使工作者們即便不形成系統性組織亦能提供勞動力，相對地，也喪失培養傳統工會的集體勞動意識之基礎條件。Antonio Aloisi 指出對於零工經濟或按需經濟下工作者的集體力量集結，最大的挑戰即為要在「零散」的工作者中建立團結感(solidarity)⁷⁷。劉士豪認為，平台經濟為工作者帶來的危機包含缺乏固定工作的隱藏性失業，以及工作者缺乏共同意識、集體勞動關係的崩落⁷⁸。許雲翔表示，零工經濟的模式下需要更多的公司「內外」人員合作，其中的空間、工作分配的區隔感使得工作者在身分的自我

⁷⁷ Aloisi, Antonio, *supra* note 21, at 679-680.

⁷⁸ 劉士豪，同註 15，頁 30-31。

認同上更傾向於「獨立接案者」，導致集體代表的形成更形困難⁷⁹。Prassl and Risak 亦提及，群眾外包平台工作者缺乏集體組織的能力，且長期處於因談判地位明顯失衡所導致的經濟及法律上的持續性不安定⁸⁰。

四、情緒勞動之展現

而觀察取代傳統產業人力資源部門負責篩選勞動力的角色、為平台企業所廣泛使用的勞務需求者評分機制，這些監管制度對於工作者的影響。評分機制除了控制平台工作者的工作表現及成果之外，也可能影響工作者取得工作的機會，並對其帶來某些隱憂。其一為 Valerio De Stefano 所提出的，這些勞務需求者的評分可能隱含或明示主觀的歧視或偏見，而並非針對勞務給予客觀的反饋⁸¹。另外林俊甫等人亦指出，平台為便利客戶選擇，往往要求工作者提供種族、性別或年齡等資訊，資訊更透明可能導致弱勢或低技術層級工作者被排除且歧視⁸²。

而此現象所衍生出的則為 Brishen Rogers 的見解，TaskRabbit 等平台工作者們在提供勞務過程中展現情緒勞動，確保能夠在評分機制中保持高分以維持平台工作⁸³。Tom Slee 亦持類似看法，認為評分系統對於工作者而言為一種監督形式，使其不得不控制自己的情緒擺出平台所需或勞務需求者期望的面貌，促成情緒勞動的形成⁸⁴。平台普遍使用的評分機制促使工作者們需極力滿足勞務需求者們的主觀感受，以維持穩定、足夠的收入或在平台工作的機會。

⁷⁹ 許雲翔，2019，ILO 倡議下美國管制零工經濟勞動市場的經驗與啟示，台灣勞工季刊，第 58 期，頁 90。

⁸⁰ Prassl, Jeremias, & Risak, Martin, *supra* note 18, at 626-627.

⁸¹ De Stefano, Valerio, *supra* note 11, at 464.

⁸² 林俊甫、楊書菲、劉大年、顧瑩華，2018，我國推動新經濟模式與新科技發展對勞動市場的影響與因應，勞動部委託研究，頁 245。

⁸³ Rogers, Brishen. 2015. "The Social Costs of Uber," University of Chicago Law Review Online: 82(1). Article 6:102.

⁸⁴ Slee, Tom(涂頌譯)，2017，What's yours is mine: Against the Sharing Economy 共享經濟沒有告訴你的事，江西人民出版社，頁 123。

第四節 小結

本章首先對於所謂的平台經濟在定義、對於勞動力市場及勞動者權益的影響有初步的概覽。平台經濟在形式上即為一讓市場中多個體或群體得以交流的場域，同時面臨多方需求或供給群體，且以網路科技作為重要技術支撐。依據其內容分類，本文較側重探討的是以不同程度但皆介入參與交易的中介平台。而其雖常與按需經濟、零工經濟、共享經濟、零時契約等新興詞彙伴隨出現，卻有描述面向上的差異，按需經濟著重在市場驅動動力、零工經濟以分析勞動力市場零碎化的角度出發、共享經濟描寫市場資源所有權的價值觀變革、零時契約說明新型勞動契約的擴散現象，結合以上強調的各概念，平台經濟為一以消費者需求推動，媒合廣大使用自身閒置資源提供個別勞務的個體群之場域。

對於勞動力市場的影響，平台經濟所帶來的工作機會多以承攬的形式出現，以高度時間空間的自由性及彈性為特徵，並提供有需求的工作者低進入門檻。但究其本質，隨平台經濟的深度發展，帶來的是對傳統工作崗位的排擠侵蝕，以及利用彼此間的不平等權力關係，藉「承攬」之名對弱勢勞動力的高工時、低薪剝削。細部檢視平台工作對於勞動者權益的影響，工作的本質為「外快、零工」等非正式的詞彙所消磨，掩飾其勞務提供的重要性。工作量的不穩定導致的是相對的低薪，同時為承攬之名所影響的是工作者職涯長期發展、幾近於無的職業訓練及高度缺乏的社會保障。更甚者，在如此險峻的狀態下，平台工作者之間由於是透過網路集結且工作時間地點不固定，顯得彼此之間極度獨立且缺乏網絡性，相較於傳統行職業，平台工作下的工作者在集體勞動力量的集結尤其困難。

第三章 各國發展概況與因應對策

平台經濟對於社會無疑是一種新興的概念，無論是在企業組織、消費模式、工作型態等層面都帶給社會全面且巨幅的影響，而各國政府及相關組織亦予以相當的關注。以政府管理立場觀之，Geoffrey G. Parker 認為，平台經濟這種自由的、彈性就業方式，使政府對於國民的失業、勞動力市場發展的掌控更加困難⁸⁵。本章研究跨國組織 ILO 及 OECD 對新經濟模式的分析，參考國家則選擇美國與日本，鎌田耕一指出，各國皆以勞務需求者與工作者之間特有的垂直相對權力關係作為檢視勞工地位依據，英美法庭對於勞工地位的判斷依據多以「控制(control)」作為核心，而歐陸法系則關注「人的從屬關係」⁸⁶。以下欲以兩國不同的法文化為基礎，分別探討其對於平台經濟工作者的看法、提出的議題探討，以及可能的解決方案。

第一節 ILO 與 OECD 有關平台經濟的主張

整理各相關組織對於平台經濟在各國發展的觀察，包含勞動力市場、工作者權益、工作模式的改變等。OECD 於「數位經濟中的自動化及獨立工作」報告中提及，平台經濟規模雖仍不甚龐大，但可以看出其特別依賴非典型的工作安排及獨立工作模式，而非典型工作者相較於典型工作者通常較缺乏社會保障、接受較少職業訓練、具較狹隘的職涯發展，並面對較顯著的不安定⁸⁷。德國工作 4.0 白皮書亦有類似觀察結果，指出平台作為中介者使工作者的自主性增加，但伴隨而來的是不穩定性以及依賴程度的提高⁸⁸。國際勞工組織 ILO 亦

⁸⁵ Parker, Geoffrey G.等，同註 6，頁 314-316。

⁸⁶ 鎌田耕一，2019，雇用によらない働き方をめぐる法的問題，日本労働研究雑誌 5 月号，No.706，頁 8。

⁸⁷ “Automation and independent work in a Digital Economy”. OECD Policy Briefs on the Future of Work. 2016. OECD. Retrieved from <https://www.oecd.org/els/emp/Policy%20brief%20-%20Automation%20and%20Independent%20Work%20in%20a%20Digital%20Economy.pdf>.

⁸⁸ Federal Ministry of Labour and Social Affairs, *supra note* 8, at 60.

認為，當平台工作者面臨「被『錯誤』分類為獨立承攬人或自僱型作業者」的窘境，會發現自己被排除在普遍的勞工權益及工作權的保障之外，同時也因法律身分的不同而缺乏結社權、集體協商權以及童工和反歧視等法律規範的保護⁸⁹。

鎌田耕一指出，關於非僱傭關係工作型態的工作者勞動保護，ILO 提出兩項議題。第一為委託者以承攬民事契約的形式與本應適用勞動法的勞工簽約，藉此規避勞動法對勞工的保障，亦即偽裝僱用(disguised employment)。ILO 於 2006 年提出 198 號建議書「關於僱傭關係建議書(Employment Relationship Recommendation)」，提出對於僱傭關係的確認，國家政策應注意下列幾點：契約解釋應以勞務提供事實作為依據而非僅由契約書判斷(事實優位性原則)、確保判準適用於各種契約的判斷、僱傭關係的判斷依據應廣泛而具體明確、具備多項判斷指標時應為存在僱傭關係的相關法律作出推定規範；第二為與委託者存在某種從屬關係的自營作業者，因其身分而不受勞動法保護，具有合理薪資保障、適當勞動條件以及職業災害補償等社會保障缺乏的問題，亦即從屬自僱作業者(dependent self-employed)⁹⁰。

對於平台工作國際組織多關注到非典型工作的不穩定性、受限的未來職涯發展，以及非勞工身分所帶來的缺乏勞動法令保障的險境。當前除了少數國家在工作者法律地位的類別設立第三類別之外，多數國家包含我國的體系仍是將工作者以二分法——勞工或是獨立承攬者分類，相關的法律保障則是以此分類為基礎劃分，形成「全有或全無」的局面。這也是 ILO 及許多學者在勞動領域的探討多回歸聚焦於平台工作者的法律地位此基本命題的原因，但由於平台經濟仍處嶄露頭角的階段且各平台間差異性高，目前學界討論及法院實務判決未有

⁸⁹ De Stefano, Valerio, *supra* note 19, at 18.

⁹⁰ 鎌田耕一，同註 86，頁 5、7-8。

定論也尚無明確方向。

第二節 美國的發展概況與因應對策

本節以美國作為平台經濟工作者勞動相關權益的觀察對象，美國作為世界的科技創業搖籃，多平台企業皆以其作為基地創業，對平台經濟所帶來的影響可謂極其重要。再者，劇烈的影響伴隨的是各界大量的討論以及判決，從各個判準及受矚目的數判決中，希可從中習得經驗作為借鏡。以美國為鏡雖與我國的勞動法規範、社會型態、平台經濟帶來的改變不盡相同，但藉由深度分析仍可作為我國政策發展的參考標的。

如前文所述，平台企業對於與工作者的關係多數認為是承攬而非僱傭關係。焦興鎧指出，以美國經驗而言，平台或零工經濟工作者因工作性質特殊無法為現行法制所明確分類，常被非法歸類為獨立承攬者。而工作者的職業衛生安全、職業災害補償、退休金保障以及失業救濟等相關權益皆為以僱傭關係為基礎所構建的保障，在平台或零工經濟這樣無法釐清確切雇主法律責任範圍的情形下，自然無法如全職勞工獲得全面保障⁹¹。而以工作者的觀點而言，Antonio Aloisi 認為 Uber 駕駛工會組織分別在加州、西雅圖、紐約等皆有據點，揭示著工作者們對於目前僱傭模型以及低薪的不滿足⁹²。可見平台與工作者雙方對於當前工作模式、勞動條件、法規適用等皆仍有須磨合的空間。

一、平台經濟的法律適用

紐約作為首例，規範基於藉應用程式(app-based)提供運輸服務的企業如

⁹¹ 焦興鎧，2018，對平台或零工經濟勞動者之保障——美國之經驗，台灣勞工季刊，第 53 期，頁 43。

⁹² Aloisi, Antonio, *supra note 21*, at 681-682.

Uber、Lyft 等平台須予以工作者基本工資，維持尊嚴勞動及尊嚴生活。而因基本工資的實施範圍僅在特定地區，平台配合此法規但表示會因此產生地區間供需不平衡、削弱市場競爭力等現象。

加州議會於 2019 年 9 月提出 Assembly Bill 5，將於 2020 年生效。限縮雇主認定工作者為獨立承攬者身分的範圍，除特定職業外，須符合 ABC test 的要件才能認定為獨立承攬者的身分⁹³，以平台經濟而言，亦即要求如 Uber 或 Lyft 等基於應用程式的零工經濟企業將其工作者正確地歸類為勞工而非獨立承攬者⁹⁴。力求更明確地重新釐清工作者的法律地位，並保障其事實狀態作為勞工應享有的基本工資、職業災害保險、帶薪病假等權利。對此，平台企業持反對意見，並警告此將使企業開始規制工作者，大大縮減原有的工作時間與地點彈性以及平台對工作者的需求。

觀察美國各州法律對平台經濟採取的態度及相應政策，須由網路運輸業 (Transportation Network Companies, TNC) 此新型產業定義的發展著手。平台經濟在美國主要分布於交通運輸業及住宿業，而各州對於這些企業的監管政策皆不同，此聚焦於平台經濟中活躍的交通運輸業對於美國勞動領域的影響。吳揚表示，美國有許多地區已針對共乘產業之網路平台進行修法，如加州、康乃狄克州、西雅圖、波特蘭等，多於舊法中增修相關條文而非另立專法，該等立法將共乘型態之平台稱作「Transportation Network Company (TNC)」⁹⁵。關於美國各州對 Uber 駕駛的受僱身分認定，Rebecca Smith 等人整理出在 25 個州駕駛「被推論」或明確指出非受僱者、4 個州表示駕駛「不必要是(need not be)」受

⁹³ 許雲翔，同註 79，頁 91。

⁹⁴ Uber says drivers aren't part of its 'usual course' of business. 2019. CNBC. Retrieved from <https://www.cnbc.com/2019/09/11/california-passes-assembly-bill-5-for-gig-workers.html>.

⁹⁵ 吳揚，2017，共享經濟網路平台之民事法律問題分析，國立臺北大學法律學系碩士論文，頁 23。

僱者、11 個州將駕駛排除在州勞動法之外，並且有 18 個州對此無明確表示⁹⁶。

Tom Slee 指出，Peers 等支持共享經濟的組織發起運動，使加州於 2013 年成為第一個為 TNC 制定法規的州，於加州發跡的 Uber 和 Lyft 為主要受益者⁹⁷。沈怡伶說明，加州修訂「公用事業法規」新增「網路運輸業 TNC」產業類別，定義 TNC 為「以公司、合夥、獨資或任何型態營運的實體，利用應用程式或網路平台媒合乘客和使用私人車輛的駕駛，提供預約制的運輸服務並收取費用者」。並有下列規範，平台對駕駛的前科背景進行調查，不得與特定犯罪判決確定者成立契約、無論駕駛屬於受僱者或獨立承攬人，平台業者均應對駕駛之運送紀錄進行例行性檢查⁹⁸，以及建立駕駛訓練計畫等，此法律肯定了 Uber、Lyft、Sidecar 等提供新興運輸服務模式(ride-sharing services)企業的合法性⁹⁹，但平台工作者的法律地位在該法中仍無確切定位。

吳揚指出，康乃狄克州亦於 2015 年提出 TNC 管制法案，定義為「藉數位網路或軟體應用程式，媒合乘客與網路運輸公司的駕駛，向乘客提供預約制的運送服務之股份有限公司、合夥、聯合企業、協會、獨資或類似之組織」，且該等公司不包括計程車行。而所謂的 TNC 駕駛指「非屬 TNC 的受僱者，但為 TNC 提供運送勞務，其使用之車輛為自己所有、租賃或得到其他人授權使用，而非計程車行、租車公司或任何基於被他人僱用而取得者」。吳揚認為，此段對於駕駛的定義雖說明非屬受僱者身分，但亦未指出其為 Uber 所認定之獨立承攬人¹⁰⁰。

⁹⁶ Borkholder, Joy, Montgomery, Mariah, Chen, Miya Saika, & Smith, Rebecca. 2018. Uber State Interference: How Transportation Network Companies Buy, Bully and Bamboozle Their Way to Deregulation. National Employment Labor Project. p.13.

⁹⁷ Slee, Tom(涂頌譯)，同註 84，頁 65。

⁹⁸ 見 Cal.Pub.Util.Code§5445.2、§5444。吳揚，同註 95，頁 23。

⁹⁹ 沈怡伶，2015，網路運輸業興起對臺灣汽車運輸業管理架構之影響，月旦法學雜誌第 248 期，頁 109-110(107-121)。

¹⁰⁰ 吳揚，同註 95，頁 50。

Rebecca Smith 等人觀察 Uber 及 Lyft 在各州推廣 TNC 入法的遊說行動，以勞動權益觀之，認為其主要政治目的之一為將平台工作者歸類為獨立承攬人。並舉例，阿拉斯加勞工與勞動力發展部(Department of Labor and Workforce Development)於 2015 年通知 Uber 若沒有將平台工作者視為受僱者身分並遵守稅法，便不得於阿拉斯加運行，但阿拉斯加政府的態度在 2017 年有了轉向，通過 HB132 規範 TNC 的法案，指出網路運輸平台工作者非受僱者，並剝奪其在州就業法可享的權利。Rebecca Smith 等人認為這些平台對 TNC 法條建構的主導，侵蝕了工作者集結組織及與平台協商勞動條件的能力及機會，如西雅圖工會法組織工會的權利，以及按需經濟工作者「可攜式保障權益(portable benefits)」的討論等，皆為工作者爭取權益的重要管道¹⁰¹。

雖 TNC 相關法案主要內涵並非關注網路運輸業工作者的勞動權益，但仍可由 TNC 立法在美國的散佈看出平台經濟運輸業是為各州政府在法律層面所承認的合法新興產業，雖目前僅針對運輸產業立法，但也相當程度地肯認平台經濟的營運模式。惟對於工作者法律地位此核心議題尚未明確表態，因此以下以法律實務判決進一步解析平台經濟工作者的權益。

二、工作者法律地位的判斷標準

聯邦層級而言，相關勞動法包含規範基本工資及工作時間的《公平勞動基準法(Fair Labor Standards Act, FLSA)》、關於集體協商權利的《國家勞資關係法(National Labor Relations Act, NLRA)》、規定醫療和退休金權利的《勞工退休收入保障法(Employee Retirement Income Security Act)》等，而這些法律所保護的權利皆須以工作者身分作為基礎。因此，論及美國於司法實務對平台經濟工作者的保障，以下探討相關的著名判決及其所採用的判準測驗(test)。雖目前美國

¹⁰¹ Borkholder, Joy et al., *supra* note 96, at 13、24.

聯邦法院間、聯邦行政機關以及州政府行政機關之間對於平台工作者的法律地位尚未有共同答案，但藉由各判決所採取的判準測驗對照出個案事實的結果，可了解平台的運行模式及與工作者的相對關係，以及美國法院對於平台工作者法律地位的觀點。

依據各法立法目的及所保障的內容不同，或者判決所影響權益之差異，所採用之判準也不盡相同。整理出判斷工作者身分為受僱者或獨立承攬者的判準包含：控制測驗(the common law right to control test)、美國國稅局 Internal Revenue Service(IRS)的 20 因素測驗(the IRS twenty-factor test)、NLRA 測驗、經濟事實測驗(the economic realities test)，以及 ABC 測驗(the ABC test)。

(一) 控制測驗(the common law right to control test)

Jennifer Pinsof 指出此測驗為首先發展的判準，其他判準則是不同程度地以其為基礎所建構的。控制測驗聚焦於觀察雇主控制工作者行為方法及手段的權利，包含：控制及監督程度、勞務在事業內的整合程度、技術層級、勞務關係的持續性、生產工具及工作地點、酬勞給付方式、雇主與工作者雙方之締約動機、是否為單一雇主僱用、事業類型。並且各個因素具同等重要性，沒有任一個因素是決定性的，需綜合個案事實加以考量¹⁰²。

(二) IRS 的 20 因素測驗(20 要點測試法)(the IRS twenty-factor test)

以確認稅制適用的對象、內容為目的，美國國稅局提出包含 20 個因素的判準以確認工作者為受僱者或獨立承攬者，進而判斷個案確切適用的稅制。Jennifer Pinsof 指出，考量個案的職業、事實內容，此判準中各因素的

¹⁰² Pinsof, Jennifer. 2016. A New Take On an Old Problem: Employee Misclassification in the Modern Gig-Economy, 22 Mich. Telecomm. & Tech. L. Rev. p.347(341-369).

重要性亦會有所不同，並且亦可能將其他因素納入判斷依據¹⁰³。內容包含：接受指示控制、親自提供勞務、勞務在事業內的整合、勞務關係持續性、生產工具提供、對於獲利或受損失的操作機會、是否為單一雇主僱用、解僱權利等，除了控制、經濟從屬性等控制測驗的基本元素外，也添加其他在實務操作上更細緻的因素。

(三) NLRA 測驗

為判斷國家勞動關係法的適用對象，國家勞動關係委員會(National Labor Relations Board, NLRB)選出 11 因素判斷個案工作者是否為受僱者。因素包含：控制範圍、監督、是否基於特定的職業或營業而給付勞務、技術層級、生產工具、勞務關係持續性、酬勞給付方式、工作者提供之勞務是否屬雇主日常業務、雇主與工作者雙方之締約動機、聘僱者是否為企業、勞務是否為獨立性業務。

(四) 經濟事實測驗(the economic realities test)

Donald E. Sanders 與 Patricia Pattison 指出，美國勞動部(the Department of Labor, DOL)採用此判準以釐清公平勞動基準法的適用對象¹⁰⁴，考量工作者對雇主經濟上依賴的程度，以判斷公平勞動基準法對於受僱者的基本薪資與超時工資的保障權益之適用。吳揚說明，FLSA 對於受僱者的定義為「為雇主所僱用的人(any individual employed by an employer)」被認為是最為廣泛而難以被具體適用的，為避免被控制測驗的不確定抽象概念所混淆，因而有此判準的產生¹⁰⁵。共六個因素包含：對勞務的控制程度、對於獲利或受損失的機會是否與其管理技能有關、對設備的投資、勞務之於事

¹⁰³ Pinsof, Jennifer, supra note 102, at 350.

¹⁰⁴ Sanders, D. E., & Pattison, P.. 2016. Worker characterization in a gig economy viewed through an Uber centric lens. Southern Law Journal. 26(2):305-306(297-320).

¹⁰⁵ 吳揚，同註 95，頁 51-52。

業內的重要程度(如勞務是否為事業之一部)、勞務關係持續性、技術層級。

(五) ABC 測驗 ABC test

Jennifer Pinsof 表示，此判準為控制測驗的簡化版本¹⁰⁶，若企業無法就下列事項進行舉證，則推定工作者為受僱者，ABC 三因素分別為：(A)工作者依據契約以及事實上在提供勞務時不受雇主控制或接受其指示；(B)該勞務在事業的日常經營範圍之外；(C)工作者通常以獨立的方式創建交易、工作、職業或事業¹⁰⁷。

Jennifer Pinsof 認為各界普遍對於工作者法律地位的判準仍是無所適從的狀態，且其他判準皆已過時，因而主要適用於失業保險案件並近期亦適用於其他類型案件的 ABC 測驗為最佳的判準。Seth D. Harris 也指出，先前為加州所採用的此判準也已為其他州廣為使用，其要求雇主對明確界定因素負有舉證責任作為前提，弱化了多重因素測驗的模糊性及混亂¹⁰⁸。Jennifer Pinsof 說明，此判準限制了法庭判斷因素的數量並且增添有利於受僱者地位的推測，對於零工經濟工作者有更好的支持及保障。ABC 測驗去除具操縱性及已不符合當代社會的因素，以控制測驗中的「工作地點」為例，此因素邏輯為若工作地點與雇主地理上處於同一場域意味著工作者應會受到更多的控制與監督，因此判定其屬受僱者，然而因網路科技進步，許多工作可於線上完成而不須面對面接觸，且即便在網路上工作雇主亦有監督指揮之管道，因此此因素已逐漸不適用。另外如「雇主與工作者雙方

¹⁰⁶ Pinsof, Jennifer, *supra* note 102, at 350.

¹⁰⁷ 必須提及的是 ABC test 在各州有不同版本，例如較知名的加州 AB5 法案所採取的是較嚴謹標準，新澤西州 (State of New Jersey) 則較為寬鬆，在(B)因素「該勞務在日常經營範圍之外」增添另一選項，若企業能證明該工作者「該勞務不在企業營業場所進行」也將符合認定為獨立承攬者的指標。

¹⁰⁸ Harris, Seth D., 同註 60, 頁 24、31。

之締約動機」，Jennifer Pinsof 認為雇主可於契約中輕易操縱使用的語言字句以規避勞動法義務，亦認為此因素並不適用於判準，經濟事實測驗與各版本的 ABC 測驗皆不考量上述因素¹⁰⁹。

隨著科技演進、社會環境及價值觀的變遷，勞務提供的方式、工作場所、勞動關係等也發展出許多截然不同的、以往難以想像的新興模式。基此，學者針對當前判斷工作者法律地位的判準提出可修改之方向。Seth D. Harris 認為，判準中的因素所使用的語言及概念模稜兩可，並且有些因素未被評估是否確實符合分類目的¹¹⁰。Jennifer Pinsof 表示，判準的因素應簡化明確且各法所適用的判準應統一，各個判準間細瑣的差別相較於明辨近期勞動力零碎化趨勢所帶來的巨變相比之下不足重要，既然各法皆以保護勞動權益為核心目標，應當採單一判準以期減少判決不一的混亂、不當操縱及錯誤分類¹¹¹。Robert Sprague 則提出新的思路，指出判準的邏輯應該由「受僱者對雇主的依賴」轉變為「雇主對受僱者的依賴」，若工作者提供的勞務對於企業事業經營業務而言是核心重要的，如外送員於物流公司快遞包裹、駕駛於運輸企業提供運送勞務等，則該工作者應被視為是受僱者受法律所保障¹¹²。

觀察各個判準的指標內涵可以看出其皆是以控制測驗作為基準，其中指揮監督及勞務是否整合入雇主事業業務兩者是各判準皆具備的重要指標，對於美國法判斷工作者是否為勞工判準具舉足輕重的地位，而其他指標則是依各相關法令的立法目的揀選直接相關者，拼出最適當的組合。而是否應統一以同一判準判斷所有涉及工作者法律地位的問題，筆者認為固然勞動法的核心議題皆為

¹⁰⁹ Pinsof, Jennifer, supra note 102, at 341、363、370.

¹¹⁰ Harris, Seth D., 同註 60, 頁 11-12。

¹¹¹ Pinsof, Jennifer, supra note 102, at 368-369.

¹¹² Sprague, R., 2015. "Worker (Mis)Classification in the Sharing Economy: Trying to Fit Square Pegs in Round Holes". A.B.A Journal of Labor and Employment Law. vol.53:22-23.

保護勞工權益，但在各種工作模式層出不窮、變化多端的現今，更應在各個細節仔細琢磨，因此針對不同立法目的適用不同判準應為較佳做法。試問，如若單一簡單的判準一體適用，豈不與當前所面臨的勞工法律地位二分法之全有全無窘境無二致。

三、美國判決實務見解

對於平台與工作者的僱傭關係認定在美國已有數件判決，雖目前尚無一致的標準認定結果且各界於此議題仍眾說紛紜而無通說。以下列出具代表性的 O'Connor 案、Cotter 案判決，以及勞動委員會所作重要裁決 Berwick 案作為參考，雖上述案件對於勞工法律地位判定並非皆有最終明確定論，但仍可檢視其判準的適用及判斷依據，以深入了解美國對於平台經濟工作者地位的看法。

(一) O'Connor v. Uber Technologies, Inc.

吳揚指出，2013 年的判決¹¹³為第一個 Uber 與駕駛之間確認契約關係的判決，判決結果兩者之間為僱傭關係。而後加州法院於 2015 年的判決¹¹⁴中對於 Uber 駕駛法律地位的判別有更細緻的說明¹¹⁵。Douglas O'Connor 等人作為 Uber 的駕駛，宣稱其為 Uber 的受僱者而非獨立承攬人，應在勞動法對受僱者的保護範圍之內。Megan Carboni 表示，判決採用加州 Borello 案所使用的判準(簡稱 Borello test)¹¹⁶以及經濟事實測驗的因素¹¹⁷。並考量雙方控制關係，Jennifer Pinosof 指出，Borello test 的核心邏輯為「雇主是否擁有控制做成勞務結果方式之權利」，應用控制測驗中的八個因素，並保留兩

¹¹³ O'Connor v. Uber, 2013 WL6354534, No. C-13-3826 EMC (N.D. Cal. Dec. 5, 2013).

¹¹⁴ O'Connor v. Uber, 82 F.Supp.3d 1133.

¹¹⁵ 吳揚，同註 95，頁 46-48。

¹¹⁶ S.G. Borello & Sons, Inc. v. Dept. of Industrial Relations(1989)48 Cal.3d at 351, 769 P.2d 399, 256 Cal.Rptr. 543.

¹¹⁷ Carboni, M., supra note 40, at 41.

個作為附加參考因素¹¹⁸。Borello test 因素包含：(1)是否基於特定的職業或營業而給付勞務；(2)考量職業類別及工作場所，勞務提供是否須聽從指揮或監督；(3)技術層級；(4)生產工具設備及工作場所是由雇主或工作者所提供；(5)勞務提供時間的持續性；(6)酬勞給付方式以工時或工作量決定；(7)該勞務是否為事業日常業務之一部；(8)雙方主觀上是否認為其之間為僱傭關係。而經濟事實測驗因素則為扣除「對勞務控制程度」的另外五個指標。參考上述十三個指標時，法院表示沒有一個因素具決定性，將以所有因素綜合判斷之。

首先說明判決中提及傾向駕駛屬於獨立承攬人類別的面向，Megan Carboni 提及，包含駕駛擁有決定工作計畫的彈性、駕駛保有為多個平台工作的權利、駕駛簽署了明確同意「雙方並非僱傭關係」的合約某種程度意味著雙方的主觀意思表示¹¹⁹。

然而，判決指出，參考 Borello 案認為最重要考量為「推定雇主控制工作細節之權利」，說明該控制權所指並非雇主在操作上實際行使控制的程度，而是指雇主所「保留」所有「必要控制」的權利¹²⁰。論及控制程度，Jennifer Pinsof 指出，美國法院通常認為「雇主可恣意、無條件解僱員工」是控制權、僱傭關係的有力證明¹²¹，於判決中雖 Uber 表示僅在「通知駕駛後或駕駛嚴重違反條約時」停止駕駛使用平台的權利，但 Uber 於定型化契

¹¹⁸ Pinsof, Jennifer, *supra* note 102, at 347.

¹¹⁹ Carboni, M., *supra* note 40, at 18.

¹²⁰ “This right of control need not extend to every possible detail of the work. Rather, the relevant question is whether the entity retains “all necessary control” over the worker's performance. ” ; “not how much control a hirer exercises, but how much control the hirer retains the right to exercise.” (O'Connor, 82 F. Supp. 3d. at 1138-1139)

¹²¹ 以恣意、無條件終結關係為重要受僱關係證據的判決，參 *Ayala v. Antelope Valley Newspapers*, 327 P.3d 165, 171 (Cal. 2014);參 *S.G. Borello & Sons, Inc. v. Dept. of Indus. Relations*(1989)48 Cal.3d at 350, 256 Cal.Rptr. 543, 769 P.2d 399.見於 O'Connor, 82 F. Supp. 3d. at 1139、1149. Pinsof, Jennifer, *supra* note 102, at 357.

約條款中寫道：「Uber 隨時擁有更改、停止或限制駕駛使用 Uber 手機應用程式的權力。」另外，對於駕駛的控制亦展現在評分機制的監督上，法院認為評分機制作為一種管道使 Uber 得以對駕駛的勞務提供表現予以強力的控制，判決引用 Michel Foucault 所著《規訓與懲罰(Discipline and Punish)》中著名詞句，認為這樣的監控方式是一種「有意識並持續的監看以確保權力自動地運行。」

對照經濟事實測驗，判決指出，駕駛所提供的勞務為平台事業業務之一部分，並且進一步說明平台的收入來源為駕駛運費的抽成而非販售軟體，因此若沒有駕駛及其所提供的勞務 Uber 的事業是無法營運的。而就生產工具的提供或投資而言，雖 Uber 辯證車輛為駕駛自行準備，但判決中亦指出此因素對於工作者的法律地位判別並非決定性的指標¹²²，並且手機應用程式作為「經營事業的重要工具」為 Uber 所提供。Jennifer Pinosof 認為，為確保勞務執行的品質，駕駛所提供之車輛須經平台檢查，且 Uber 亦提供工作者汽車購買方案等，皆可看出生產工具的提供或投資並非駕駛單方面為之¹²³。

而後於 2016 年 4 月，Uber 與駕駛們提出訴訟外和解，就契約之性質而言駕駛們似乎與 Uber 達成共識，接受駕駛屬於獨立承攬人的說法並接受賠償金，然而該和解方案卻被法官駁回。2019 年 3 月 Uber 提出新的和解金額，並仍待法官批准。

¹²² "In *Alexander*, an employment relationship was found even though drivers provided their own vehicles. The same is true in *Air Couriers International* and *JKH Enterprises*." (O'Connor, 82 F. Supp. 3d. at 1153)

¹²³ Pinosof, Jennifer, *supra* note 102, at 361-363.

(二) Cotter v. Lyft Inc.

此案著名之處為聯邦法官 Vince Chhabria 認為欲對零工經濟工作者進行受僱者或獨立承攬者的分類為一站不住腳、無法確定的作為，比喻為「拿一個方形的釘子在兩個圓形的洞中做選擇¹²⁴」與 O'Connor 一案相同，本案亦採 Borello test 及經濟事實測驗作為判准。並且以 JKH Enterprises v. Department of Industrial Relations 與 Air Couriers International v. Employment Development Department 兩判決為例，說明即便可自由決定工作時間、工作者自行提供生產工具、不只為單一雇主所僱用，仍有被判定為受僱者的可能性¹²⁵。

判決中傾向獨立承攬人的因素與 O'Connor 一案類似，包含於定型化契約中清晰可見其相信彼此建立的是獨立承攬契約，以及駕駛可自由決定工時等。並且考量到此案原告的特殊性，認為本案原告 Cotter 與 Maciel 的工作時間相對其他駕駛要少，因此可能被認定為獨立承攬人，而其他工時較緊密或規律的 Lyft 駕駛則可能被認定為受僱者。再者，本案認為生產工具提供的認定是較模稜兩可的，雖車輛由工作者提供，但與其他商業用車輛相比，同時作為家用車輛的此案之生產工具較不需要大量的投資¹²⁶。

同 O'Connor 案所述，控制並非指實際施行控制的程度而是指是否「保有」控制的權利。且控制權不須擴展到工作的所有細節，而是指「所有必要」的部分，即便是受僱者亦保有工作中固有的、相當程度的自由，而恣意、無條件的解僱即為控制的重要考量。即便工時安排予以工作者彈性，仍可見 Lyft 對於駕駛的控制展現在「駕駛指南」中的說明，包含不得載非

¹²⁴ "handed a square peg and asked to choose between two round holes." Cotter v. Lyft Inc., 60 F. Supp. 3d at 1081(N.D. Cal. 2015)

¹²⁵ *Id.* at 1076、1080.

¹²⁶ *Id.* at 1079-1081.

Lyft 的乘客、不得要求小費、不得吸菸、須每周洗車清潔一次、詢問乘客愛聽的音樂、若乘客無偏好則行駛 GPS 導航系統給予的路線。Lyft 辯證這些僅只為「建議」並無違反的後果，但其實 Lyft 對於不遵守規則的駕駛保有懲罰或停權的權力¹²⁷。

Cotter 一案最後 Lyft 大幅提高賠償數額而以和解作為結尾，惟 Lyft 駕駛的地位在判決中仍未予以確切答案¹²⁸。

(三) Berwick v. Uber Technologies, Inc.

此案為加州勞動委員會(California Labor Commissioner)所作裁決，認駕駛為 Uber 之受僱者。亦採用 O'Connor 案所使用之 Borello test 及經濟事實測驗的因素作為判準¹²⁹。

論及控制，本案參考 Yellow Cab Cooperative, Inc. v. Workers' Comp. App. Bd. (1991)一案的見解，認為所謂的控制是指，雇主仍在整個事業運營中保有普遍的控制，即便非全面的或及於細節的程度¹³⁰。亦參考 Borello 案見解，認為雇主對工作細節的控制並非決定性的因素，因工作不需特殊技巧且由於工作為雇主事業之一部，因此仍是由雇主對整體事業營運施行必要的控制¹³¹。雖 Uber 聲稱自己僅是中立的科技平台，然裁決認為平台在實務操作上涉及業務營運的各個方面，具體表現在 Uber 對駕駛背景進行審查、控制生產工具如規範駕駛使用的車輛(Uber 稱此規範為所謂產業標準(industry standards)，但委員會不認同此說法)、若評分過低駕駛將被停權、

¹²⁷ *Id.* at 1075-1079.

¹²⁸ Cotter v. Lyft Inc. Case No. 13-cv-04065-VC(N.D. Cal. Mar. 16, 2017).

¹²⁹ Berwick v. Uber, 2015 WL 4153765 at 6-7.

¹³⁰ Yellow Cab Cooperative, Inc. v. Workers' Comp. App. Bd.(1991)226Cal.App.3d 1288.

¹³¹ S.G. Borello & Sons, Inc. v. Dept. of Indus. Relations(1989)48 Cal.3d at 355-360.

手續費比率為 Uber 單方面決定等¹³²。

裁決引用 Borello 案之見解，對於工作者地位的判準，以現代的趨勢而言判斷因素有二：勞務作為日常事業營運的一部分，以及工作者並未提供獨立於雇主的事業或專業勞務¹³³。裁決認為，工作者所提供的駕駛勞務是整合於 Uber 事業中的，Uber 的業務為提供乘客運輸勞務，而實務上提供運輸的則是駕駛。若缺少如原告 Berwick 那樣的工作者們，Uber 的業務將不會存在。並且裁決指出駕駛的勞務提供不須使用到管理技巧以影響獲利或招致虧損。就生產工具的提供指標而言，裁決認為駕駛除了車輛之外沒有其他投資，而 Uber 則予以工作者提供勞務必備的手機應用程式¹³⁴。

總體而言，因此三案例皆於加州審理、數量不豐且前兩案最後並未予以確切對工作者法律地位認定的答案，再者此僅為運輸平台的相關案例，故難以作普遍性的推演。但從判決內容中仍可歸結，Uber 及 Lyft 兩運輸平台的營運模式皆被認定其對於工作者「保留了所有必要的控制」，並且工作者的勞務是為平台不可或缺的業務，兩者為共同被提出的認定指標，相當程度可以反映平台工作者的定位。而平台與工作者之間的契約多數指向兩者對於彼此關係為承攬具主觀認同，但契約內容所涵蓋的對於勞務給付過程中的「工作守則」以及違反的後果則可能指向平台對工作者所施行的控制行為。較特別的是在生產工具提供的因素中，O'Connor 案認為工作者自行提供車輛因此在生產工具提供的指標判別上較傾向於獨立承攬人；Cotter 案則持不同觀點，認為相較於商用車輛其不需太多投資，因此此因素應屬勞工特徵。因此即便是使用相同判準及事實，仍

¹³² Berwick v. Uber, 2015 WL 4153765 at 7-9.

¹³³ "The modern tendency is to find employment when the work being done is an integral part of the regular business of the employer, and when the worker, relative to the employer, does not furnish an independent business or professional service." S.G. Borello & Sons, Inc. v. Dept. of Indus. Relations(1989)48 Cal.3d at 357.

¹³⁴ Berwick v. Uber, 2015 WL 4153765 at 8-10.

有可能產生不同認定結果。

惟對於美國的實務判決結果，則有學者認為美國對於認定僱傭關係之雇主所課的負擔相對臺灣輕許多，參考實益並不高。筆者認為仍可借鏡作為平台經濟起源之美國對於平台的管制操作及定位，掌握此初步概念後，檢視臺灣的平台模式及平台與工作者間的互動，最後再實務考察該模式之於臺灣勞動法的適法性。

四、工會組織與集體協商

對於工作者的勞動權益，除透由法律判決確認外，美國的勞資關係多是由集體協商互動而成。2015年12月，極為重視工作者保護的西雅圖市議會通過一項124968法案，予以計程車協會和TNC的駕駛成立工會的權利，此項首創法規也使得工作者得以就勞動條件如報酬與企業進行集體談判。此法案於2017年1月生效，是為125132號條例，其制定較細緻的具體規範並明訂生效時間，例如需符合連續三個月內提供至少52次勞務等相關條件的駕駛方有資格被納入談判單位團體，用以明辨工作者的共同利益需求，但於同年4月此法案因判決被發布禁制令。Uber反對此法案，認為駕駛為獨立承攬者而非勞工，依照美國國家勞資關係法應無組成工會的權利。美國商會(US Chamber of Commerce)於2016、2017年針對該法規起訴西雅圖政府，認為其促使工會建立的結果將重創新力量並損及消費者，且透由集體談判所導出的最終價格將違反謝爾曼反壟斷法(Sherman Antitrust Act)。劉穎蓁則引用，亦有論者認為現代商業模式變化多端伴隨而來的是勞務關係的多樣化，若維持反壟斷法「勞工豁免(labor exemption)」傳統認定範疇將對工作者成倍大損害¹³⁵。然而此判決直至2019年仍未有定論。

¹³⁵ 劉穎蓁，2018，優步公司訂價演算法關於價格聯合行為爭議之研究—以美國休曼法為中心，國立政治大學國際經營與貿易學系碩士論文，頁38。

雖平台工作者們組織工會的權利，若以 Uber 案為例目前仍有待多方考量及討論，但就集體勞動意識而言已有許多相關組織形成。如「應用程式使用駕駛協會 (App-Based Drivers Association, ABDA)」、2016 年成立的「獨立司機協會 (Independent Drivers Guild, IDG)」。IDG 並非具勞動法意義的工會組織，而是 Uber 等網路運輸業工作者自發性組成的團體，目的為集結各方工作者向平台溝通並爭取權益，如 Uber 開放給予駕駛小費的選項等，對會員則提供語言課程、財務規劃指引、心理健康互助服務。一方面 IDG 作為類似工會的角色為工作者們共同發聲、增進勞動條件；但另一方面亦有論者認為這樣的組織不具獨立性、無法準確代表工作者利益。

而論及工作者勞動保障，Diane Mulcahy 提及，已有愈來愈多民間組織提供客製化的社會保障系統予以當前面臨缺乏法律保障困境的自由工作者，如：Peer.org、自由工作者聯盟(the Freelancers Union)、躍進健康(Stride Health)及誠正理財(Honest Dollar)等¹³⁶。自由工作者聯盟提供工作者們法律知識、與委託者應對的應注意事項、納稅須知、健康相關保險等項目，試圖提供工作者們另一層社會安全網。

即便平台工作者在集結勞動力的議題於法律層面未果，但無論是集結組織、與平台協商交涉或是集體抗議，在以集體協商為勞動權益保障主要力量的美國所在多有。法院判決形成定論需相當時間的積累，而論美國平台工作者的勞動權益則應觀察今後平台在美國相關立法的遊說動向，以及勞動者組成工會及其衍生的集體協商法律權利，其兩者之間的政治角力。筆者認為，民間組織所提供的法律、保險、財產相關協助固然於當前形成相當保護，但對於工作者而言更完善周全的社會安全保障，仍須由更為中立、穩定的政府介入管理設

¹³⁶ Mulcahy, Diane, 2018, 零工經濟來了，天下雜誌股份有限公司。引自林俊甫等，同註 82，頁 41。

置。

第三節 日本的發展概況與因應對策

林俊甫等人認為，新興科技使人們得以不被編制在企業組織內的狀態提供勞務，將提高勞動力參與人口的年齡及型態之多樣性，並更廣泛地開發新勞動力市場。同時因為日本社會中男性多因終身雇用制長期受僱於企業從事典型工作，使女性在新勞動型態中有較高比例，尤以平台經濟最為明顯¹³⁷。雖在日本也可見這些新興經濟模式的影響但相較於其他國家仍滲透未深，可能因素包含制度方面如日本法規規範嚴謹，亦或是文化層面，如企業對於副業的普遍抑制、日本文化對於品質同一性的要求而難以接受或信任共享經濟良莠不齊的勞務品質¹³⁸。在此欲藉由我國與日本相似的法律結構、文化及發展方向，參考該國政府對平台經濟所帶來的工作模式革新的相關見解、相應政策，希推敲出適於我國的制度思路。

過往日本社會對於工作的想像通常與終身雇用制、年功序列等直接連結，導致企業及社會對於非典型工作、兼職、副業等普遍有相當程度的排斥，但隨著網路科技的普遍、終身雇用制高塔的崩落此文化有轉向的跡象。日本經濟新聞社引用人力資源公司 Recruit Career 於 2017 年二月的企業調查，顯示企業抑制兼職的考量因素包含，難以掌控工時可能加劇勞工長時間勞動、勞工身心健康受損及公司機密外洩等。而相較於副業普遍甚至佔勞動力人口三成的美國社會，日本 77.2% 的企業不允許員工從事副業¹³⁹，惟觀察各大企業動向，近年允

¹³⁷ 林俊甫等，同註 82，頁 79。

¹³⁸ シェアリングエコノミーで変わる未来の働き方。日本の雇用・社会に求められる変革とは？，2018，シェアリングエコノミーラボ，取自 <https://sharing-economy-lab.jp/share-work-style>。

¹³⁹ 兼業・副業に対する企業の意識調査，2017，Recruit 株式會社，取自 <https://www.recruitcareer.co.jp/news/20170214.pdf>。

許員工從事副業的企業有增多的趨勢¹⁴⁰。

田思路分析日本獨立承攬者的勞動發展情況，認為非正式僱用就業型態多樣化的背景因素包含整體僱用環境，如產業結構變更、企業組織因應生產彈性的變化，或是企業削減成本、活用外部專業人才等經營策略考量，以及工作者動機，如缺乏良好工作機會、追求工作與興趣結合及對自由安排工作的想望等勞動價值觀的轉變、規避高額保險費用負擔等因素¹⁴¹。沈建一亦表示，零工經濟於日本興起的背景在於長期經濟不景氣，衝垮了其勞動環境引以為傲的終身雇用制¹⁴²。可以看出，即便是在以終身雇用制為堅固基石、勞動力市場相對其他國家保守的日本，工作模式多樣化仍是受到諸多的助力促成。

一、平台經濟於日本的現況

零工經濟、平台經濟在日本的緩慢發展，一部分歸諸於法規的禁止。Uber 於 2014 年進軍日本，但僅止於發展租車業務或以計程車的形式營運，不若美國及臺灣提供私家車載客勞務。石田真指出，Uber 在日本難以順利開展，原因在於用私家車載客以賺取報酬的「rideshare」形式，違反日本道路運送法第 78 條，即日本嚴格禁止的「白牌車(白タク)」。但此規範近年有鬆動的趨勢，2016 年日本政府於大眾交通極度缺乏、且高齡化明顯的偏遠地區如京都丹後町、北海道的中頓別町，為確保當地交通及觀光推展而鬆綁規範，允許 Uber 於該地區提供私家車的有償載客勞務¹⁴³。杉浦志織認為，有鑑於日本的運輸平台下工作者使用私家車提供商業活動屬於違法行為或需要被許可，因此在日本類似的平

¹⁴⁰ 越來越多的日企允許員工搞副業，2018，日本經濟新聞中文版，取自

<https://zh.cn.nikkei.com/industry/management-strategy/28623-2018-01-26-10-04-42.html>。

¹⁴¹ 田思路，2010，「請負労働者」保護をめぐる国際基準と動向，請負労働の法的研究，法律文化社株式会社，頁 5-13。

¹⁴² 沈建一，淺談零工經濟，2016，台灣經貿網，取自

<https://info.taiwantrade.com/biznews/%E6%B7%BA%E8%AB%87%E9%9B%B6%E5%B7%A5%E7%B6%93%E6%BF%9F-1040283.html>。

¹⁴³ 石田真，同註 16，頁 2。

台尚未普遍¹⁴⁴。

觀察其他類型的平台於日本發展的情形，亦有其他勞務平台如 Time Ticket，諸如 IT 工作者、音樂家、料理家、供遛狗勞務者等工作者向有需求者提供勞務。或提供家務的勞務平台，如 ANYTIMES、タスカジ等。而食物外送平台更是發展迅速如出前館、D デリバリー、Uber Eats 等。2016 年 Uber Eats 進入在外賣文化深根的日本市場，近期在配送過程的事故職業災害補償爭議議題熱烈討論，為改善外送員們被列為獨立承攬者而非勞工的相關不利待遇，外送員集結並在律師協同下有共同組建工會的行動¹⁴⁵。工會於近期針對平台單方面對報酬進行更動提出集體談判的要求，平台雖提高趟次獎金卻調降單位報酬數，而平台則以外送員並非勞工拒絕協商¹⁴⁶。

在日本發展較為卓越的平台類型則是眾包平台，知名平台如「クラウドワークス CrowdWorks」及「ランサーズ」¹⁴⁷。日本厚生勞動省將眾包工作進行分類，以營運方式分為平台型、直接型及企業型三種。以工作內容分界亦有三種類別：計畫型，業務內容的規模較大，並且對技術要求較高；競賽型，如標誌、橫幅等需一定程度技術的工作；任務型，資料輸入、做問卷等技術需求較低的工作¹⁴⁸。

¹⁴⁴ 杉浦志織，2018，新たな事業形態の登場と法制度の対応について：ライドシェア・サービスに関する労働法上の論点を中心に，金融研究，第 37 卷第 4 號，頁 145。

¹⁴⁵ ウーバーイーツ配達員、労組結成に向け準備会を開催，2019，日本經濟新聞，取自 <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO46014660S9A610C1XQH000/>。；自由か権利か……UberEats 配達員のホンネ 「個人事業主だから労災や雇用保険の対象外」で紛糾，2019，IT media News，取自 https://www.itmedia.co.jp/news/articles/1906/18/news055_2.html。

¹⁴⁶ ウーバーイーツ配達員らの労組 報酬引き下げ撤回を申し立てへ，2019，NHK，取自 <https://www3.nhk.or.jp/news/html/20191206/k10012203871000.html>。

¹⁴⁷ 浜村彰、大木栄一、加藤健志、沼田雅之、橋本陽子、村上陽子，2017，働き方の多様化と法的保護のあり方—「曖昧な雇用関係」の実態と課題に関する調査研究報告書，連合・連合総研共同調査研究，頁 137。

¹⁴⁸ クラウドソーシングの現状，2015，厚労省，取自 <https://homeworkers.mhlw.go.jp/files/h27-report-crowdsourcing.pdf>。

二、平台經濟的法律適用

探討當前日本對於平台經濟工作者的定位，可由目前的相關勞動法律著手。首先始於日本勞動基準法對勞工的定義，日本勞基法第9條定義該法適用之勞工對象為「無論職業類別，為企業所僱用而獲取報酬者。」並且此定義亦適用於相關勞動法律，如：基本工資法(最低賃金法)(第2條第1號)、労働安全衛生法(第2條第2號)¹⁴⁹。然因此定義過於抽象不明確，1985年勞動基準法研究報告公布勞工地位的普遍性判準：一、「使用從屬性」，即於雇主監督指揮下提供勞務，包含：拒絕業務的自由、提供勞務過程指揮監督的有無、工作時間地點的約束、是否需親自履行勞務(代替性的有無)；二、報酬之勞務對價性；三、其他補充要素，包含：工作者是否具有雇主經營事業之態樣(生產設備的負擔)、專屬性程度(為單一委託者工作)、是否加入勞保、是否被扣繳所得稅¹⁵⁰。而勞基法作為勞工法律保障的基石，亦對於工作模式多樣化有所回應，長谷川聰舉例，如勞基法第38之2的事業場所外工作、第38之3、第38之4的裁量勞動等皆為回應社會實務變化的改革¹⁵¹。以日本勞基法的判準檢視平台工作者的定位，於使用從屬性而言並無明顯傾向，多數平台工作者具有是否承接工作的決定權以及工作地點選擇權，惟需親自提供勞務並且過程中受平台指揮監督。報酬勞務對價性的認定則較為複雜，依平台的不同而有差異。其他補充要素如生產工具的提供、專屬性程度等皆是傾向於非勞工的特徵。總體而言，看似平台經濟工作者並不屬於日本勞基法的勞工，但此僅為簡單的初步分析，確切認定仍待法院個案的實際判決。

¹⁴⁹ 國武英生，2011，就業形態の多樣化・非雇用化と労働契約の性質決定——近年の裁判例の傾向とその判断基準，社会法の再構築，旬報社，頁101。

¹⁵⁰ 労働省労働基準局，1986，労働基準法の問題点と対策と方向——労働基準法研究会報告書，日本労働協会，52頁以下。引自大内伸哉，2004，從属労働者と自営労働者の均衡を求めて——労働保護法の再構成のための一つの試み，労働関係法の現代的展開，信山社出版株式会社，頁52；杉浦志織，同註144，頁147；浜村彰等，同註147，頁126；國武英生，同註149，頁101-102。

¹⁵¹ 長谷川聰，2018，非雇用型役務提供者に対する個別的労働法の適用範囲，東洋法学，第61卷第3號，頁221(217-234)。

另一在勞工定義議題中備受討論的是日本工會法(労働組合法，後稱勞動組合法)，勞動組合法第3條對於勞工的定義為「無論職業種類，依靠薪資或其他收入生活之人」。荒木尚志指出勞動組合法中的「勞工」概念相較於勞基法是更為廣闊的¹⁵²，西谷敏亦舉出各代表性判決，認為近年來的個人承攬工作形式多樣化，雖其從屬關係特性可能不符合日本勞基法的勞工定義，但在組成團體與契約他方談判的層面而言，應屬勞動組合法的適用對象¹⁵³。歸納判例及學說觀點，勞動組合法對勞工判準指標包含：作為企業不可或缺的勞動力被納入企業組織、單方決定契約內容、報酬的勞務對價性、接受業務的自由、勞務提供是否受指揮監督及工作時間地點是否受拘束、工作者具事業經營之態樣的有無或其程度(生產工具的提供、僱用他人)。杉浦志織研究共享經濟下工作者並聚焦於運輸平台，認為運輸平台工作者應適用勞動組合法，對照上述判準判斷運輸平台工作者的法律地位：一、平台工作者所提供之勞動力為平台不可或缺而被納為企業組織之一員；二、平台手續費比率及運費計算方式為平台單方決定；三、工作者高取消率所導致的停權使工作者實際上並無自由接受業務的彈性；四、平台藉由乘客評價監督工作者並且規範車輛規格、與乘客的應對方式等，因此認工作者受指揮監督；五、雖然由工作者提供車輛以及社會保險費額未為平台預先扣除，兩者被認為屬於傾向非勞工的指標，但不會因此直接作為否定勞工地位的依據；六、關於報酬之勞務對價性的認定則較為複雜，此因素並無顯著導向¹⁵⁴。對於眾包工作者之於勞動組合法的適用，連合總研共同調查研究表示任務型(マイクロタスク型)眾包平台與工作者之間雖無具體指揮監督，但其具有作為企業不可或缺的勞動力被納入組織的特性，應被視為工會法下的勞工。或即便不具人格從屬性亦未被納入企業組織，只要工作者提供勞務以獲取報酬並且與委託者具不對等的協商談判能力，則可能被視為工會法廣義的勞工

¹⁵² 荒木尚志，2009，労働法，有斐閣，頁474-476。

¹⁵³ 西谷敏，2006，労働組合法，有斐閣，頁77-78。

¹⁵⁴ 杉浦志織，同註144，頁160-164。

土田和博認為，日本法律就「勞工」的認定而言，自由工作者得以勞動組合法組成工會，但無法擁有勞基法所保障的工作者權益如最低工資、過長勞動時間禁止及不當解僱禁止等¹⁵⁶。近年隨著網路科技發達，工作模式的模式開始多樣化，日本政府有感於此已著手針對相關議題提出可能解方。以下則是以平台經濟工作者不被認為屬於日本勞動法的勞工為前提，探討日本「未被勞基法所涵蓋、但仍具有相當程度從屬性而缺乏與委託者協商談判之能力的工作者」或有類似狀態的自營作業者所提供的法律保障，了解對於平台經濟工作者這樣法律地位尚未完全明朗因而未能擁有適當保障之對象的可能出路，其中有何我國得以借鏡參考之處。

中村天江指出，隨著共享經濟的擴張，各界對於「不被僱用的工作型態(雇われない働き方)」關注漸增，而所謂「不被僱用的工作型態」難以明確定義，通常被歸類為自營作業者、獨立承攬者或獨立工作者(independent worker)、自由工作者(freelancer)等¹⁵⁷，其特點為非典型勞工、但與勞工有類似處境的工作態樣。近似詞彙如鎌田耕一所研究的，「非僱傭關係的工作型態(雇用によらない働き方)」，指為從企業獲取報酬而受其委託、主要是親自從事業務(自ら業務)的勞動契約以外之勞務給付契約，基本組成要素包含：勞動契約以外的契約、受企業委託、有償、以親自從事業務為主等，其具體工作類型如自有車輛駕駛、自行決定工作地點者、受勞務需求者指示業務內容者、平台中介的自營工作者等¹⁵⁸。這些工作者除了工作時間及地點自行決定外，其可能仍受相當程度

¹⁵⁵ 浜村彰等，同註 147，頁 206。

¹⁵⁶ 土田和博，2018，分享經濟與經濟法、勞動法，環球法律評論，2018 年第 4 期，頁 39-41(38-44)。

¹⁵⁷ 中村天江，2017，プラットフォームと雇われない働き方—シェアリングエコノミーが照らす今日の課題，季刊労働法 256 号，頁 70(68-81)。

¹⁵⁸ 鎌田耕一，同註 86，頁 5。

的指揮監督、集體勞動意識薄弱導致缺乏工作者之間的集結、與委託者具不平等的協商談判能力，為保障這些非僱傭關係的工作者而有下列相關法律的制定，包含家內勞動法(家内労働法)、適當從事自僱電傳工作行政指引(自営型テレワーク(在宅ワーク)の適正な実施のためのガイドライン)、「防止承攬價金給付延宕等行為法(下請代金支払遅延等防止法，後簡稱下請法)」等。

對於職業災害保險的保障，若平台經濟工作者不被視為勞工，則可參考日本勞工災害補償保險法(労働者災害補償保険法，後簡稱勞災法)第 33 條及施行規則第 46 條之 16-18 規範特別加入制度，「個人營業主(一人親方)」如：中小企業主、未僱用他人之建築業工作者、物流業工作者或個人出租車營業者，以及家內勞動者皆屬適用對象。

日本家內勞動法立法目的為保障家內勞動者的基本勞動條件，根據家內勞動法第 2 條第 2 項，適用從事物品製造或加工的工作者，並且無僱用除同居親屬以外的人。而隨網路科技發展電傳勞動成為新興的家內勞動模式¹⁵⁹，島田陽一提及此法亦適用於從事物品加工或製造的自僱電傳工作者¹⁶⁰。規範內容包含：委託契約條件之明示、報酬給付期限、報酬基本及合理的金額、職業安全衛生等¹⁶¹。

另有於 2000 年制定的「適當從事自僱電傳工作行政指引」，因應非典型工作的增加及勞動力市場的不穩定，2018 年因應「工作型態改革施行計畫(働き方改革実行計画)」進行更新，定義「自営型テレワーク」為「接受客戶委託，於自家或自行選擇的工作地點，靈活運用通訊系統做成勞務成果或提供勞務」，並

¹⁵⁹ 吳宏翔，2007，家內勞動概述—以日本法制為例，台灣勞工季刊，第 8 期，頁 147。

¹⁶⁰ 島田陽一，2003，雇用類いの勞務提供契約と労働法に関する覚書，新時代の労働契約法理論，信山社株式会社，頁 55-56。

¹⁶¹ 大内伸哉，同註 150，頁 48。

且不適用於企業經營型態或僱用他人之情形。以保障工作者之勞動條件為目的，對委託者有以下規範，如明示契約內容、報酬支付期限、工作時間、契約終止預告、非歸責於工作者的契約終止損害賠償、個資保護等。亦對委託者與工作者之間的業務媒合者(仲介事業者)進行規制，如手續費的明示、申訴管道的設置。此為對於高經濟從屬性工作者的近似於勞動法的相關保護¹⁶²。

張鑫隆及長谷川聰研究零工經濟工作者可能適用的法律，提及日本的下請法，其立法目的為保障承攬工作者與委託者平等締約能力，防範因雙方協商談判能力差距所導致的從屬及低報酬問題¹⁶³。適用對象包含製造業從事物品的製造、修理、以及 2003 年擴大適用至資訊產品交易、勞務委託，如軟體、設計或影像資訊等勞務成果之委託、或大樓管理、運送勞務等工作，並且設有雙方當事人資本額差距的適用條件¹⁶⁴。提供的保護包含需有書面協議、交易金額不得低於市場價格、除可歸責於承包者事由外禁止扣減報酬、吹哨者條款等¹⁶⁵。

濱口桂一郎認為，平台經濟、共享經濟等數位經濟的工作難以適用以指揮命令關係為前提的勞動法規，若強加於上反而會破壞新工作模式的自由性，基於市民社會內部自治的集體協商及規範制定才是解方¹⁶⁶。而論及集體力量的集結乃至於工作者協商談判能力的提升，連合總研共同調查研究則提出若眾包工

¹⁶² 厚生労働省因「工作型態改革施行計畫(働き方改革実行計画)」的討論，於 2018 年 2 月將「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」改名為「自営型テレワークの適正な実施のためのガイドライン」，對於法規適用對象的定義及業務媒合者等相關內容有相應的更動。引自情報通信機器を利用して自宅などで仕事をしている方へ(自営型テレワーク(在宅ワーク))，厚生労働省，取自

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index.html。

¹⁶³ 長谷川聰，同註 151，頁 226-227。

¹⁶⁴ 若是勞務委外、資訊產品交易，當委託企業之資本額為 5 千萬日圓以上時，承攬企業之資本額為 5 千萬日圓以下即受保護；當委託企業為資本額 1 千萬日圓以上 5 千萬日圓以下之企業時，受保護之承攬企業則是資本額 1 千萬日圓以下者。引自下請法の概要，公正取引委員會，取自 <https://www.jftc.go.jp/shitauke/shitaukegaiyo/gaiyo.html>。

¹⁶⁵ 張鑫隆，2018，平臺與零工經濟之勞動者保障探討——以日本為例，台灣勞工季刊，第 53 期，頁 23。

¹⁶⁶ 濱口桂一郎，2018，デジタル経済時代の労使関係，特集・AI で変わる法規制，ビジネス法務，2018 年 2 月号。

作者不被認為適用於勞動組合法，則可能可適用中小企業等協同組合法，其規範特定產業之事業經營者、工作者的團體組成、集體協商以及與當事人之間類似勞動契約的團體契約之締結，以促進經濟活動的自主性及經濟狀況之改善。作為與平台工作者有業務往來的平台企業，應有義務回應工作者團體所提出的談判要求。惟即便平台拒絕工會的協商請求亦無罰則，並且此法並無涉及爭議權的保障¹⁶⁷，對於平台工作者的集體協商權利無法提供全面性的保障¹⁶⁸。

日本對於近年不斷推陳出新的工作模式有所應對，除了職業災害保險的特別加入制度涵蓋部分自營作業之外，家內勞動法、適當從事自僱電傳工作行政指引、下請法中諸如契約誠信保障、報酬給付數額及期限、契約終止預告、協商談判權利等規定皆對承攬者予以相當程度的勞動權益保障。當前對於獨立承攬者的法律保護規範雖仍因從屬性程度的不同，不如勞基法予以勞工的安全網周全，但仍可於相關法令中尋求相當保護。

三、平台經濟相關政策

張鑫隆認為，日本對於零工經濟、平台經濟等工作型態所採取的是接納態度。日本政府將此議題納入2016年「日本再興策略」推動的「工作型態改革施行計畫(働き方改革実行計画)」討論，並且從使用詞彙是囊括僱用及非僱用關係的「働く方」而非「労働」，即可看出「脱労働」的非受僱型態亦為政府推動方向之一。為支持包含平臺、零工經濟在內的各種新興工作型態，特別在2017年於IT總合戰略室內設立「分享經濟促進室」¹⁶⁹作為共享經濟模式的推廣基地¹⁷⁰。

¹⁶⁷ 浜村彰等，同註 147，頁 208。

¹⁶⁸ 第 10 回「雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会」資料，【資料 3】これまでの議論等の整理 (2)，厚生労働省，取自 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_04499.html。

¹⁶⁹ シェアリングエコノミー促進室，政府 CIO ポータル，取自 <https://cio.go.jp/share-eco-center>。

¹⁷⁰ 張鑫隆，同註 165，頁 21。

而若展望未來平台工作者可能的發展，可觀察日本政府對於平台工作等非典型工作的相關政策。2017年政府提出的「工作型態改革施行計畫」中，探討如非受僱電傳勞動等類似僱傭關係的工作，而後針對此議題延伸，厚生勞動省組成「類似僱傭關係的工作型態審查會議(雇用類似の働き方に関する検討会)」。「工作型態改革施行計畫」中提及對非僱用型電傳工作的支持，包含釐清工作者所遇難題，如單方變更契約內容所導致的過度勞動、不合理的低報酬或延遲給付報酬、委託者擅自使用提案形式或臨時交付的勞務成果。認為應進一步探討工作者的社會安全網保障及職業訓練¹⁷¹，並且如前文所述，對於「適當從事自僱電傳工作行政指引」亦進行更新，如擴大解釋自僱電傳工作者、新增仲介者之定義、對工作者不利變更之規範、新增對眾包仲介者的規範等¹⁷²。鎌田耕一表示，基此「類似僱傭關係的工作型態審查會議」則提出幾個相關議題，包含最低工資保障、工作者技能提升、與委託者的集體談判及擴大社會保險適用範圍的改革。其中對於目標保護對象「類受僱工作者(雇用類似従事者)」的定義有二，其一為受委託者工作委託且主要由個人提供勞務，獲取相對應報酬；其二為信息的質與量不對等情形下所產生的權力差距，接受委託者所委託的工作以獲取報酬維持生活，且為一種接受非本意契約的狀態契約，如內容由單方決定、或允許單方變更契約內容¹⁷³。

日本的僱用文化中企業往往要求員工專注於本職工作，並排斥兼職、副業等認為可能影響其在本業表現的額外活動。但為因應高齡化、提高勞動力的流動性及彈性，政府開始提倡勞動力的靈活運用，也愈來愈多日本企業響應政府政策。2017年厚生勞動省提出「推動副業・兼職行政指引(副業・兼業の促進に

¹⁷¹ 「働き方改革」の実現に向けて、働き方改革実行計画，厚生労働省，取自 <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>。

¹⁷² 厚生労働省，同註 162，取自 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index.html。

¹⁷³ 鎌田耕一，同註 86，頁 4-5、10。

関するガイドライン)」、詳細説明兼職對於企業及工作者的益處、應注意之事項以及相關法規的適用¹⁷⁴。並且調整工作規則範本，修改「非經許可不得從事其他公司業務」的規範，張鑫隆表示，此即倒置對兼職規範的原則與例外¹⁷⁵，除了影響本職勞務提供、洩漏企業機密、損毀企業名譽信用或因競爭損及企業利益等情形，企業應允許勞工從事兼職¹⁷⁶。

日本對於非僱用的工作型態，在高齡化及少子化的壓力下，一方面抱持著充分使用勞動力的積極態度，在硬體設備支援、勞動文化及價值觀等層面宣傳推廣平台經濟、零工經濟等新工作型態，另一方面在推廣的同時檢討新工作型態帶來的負面效果並商討以政策或法令加以規範，對於自僱電傳指引的修改可以看出政府感知到平台經濟的擴張對於工作者帶來的機會與勞動權益的弱勢，並意圖改善，惟目前多數仍在討論階段，未有實際的政策措施。

四、平台經濟工作者的社會保障

當前自營作業者的社會安全網態樣，多數以保險費由工作者全額自行負擔的國民健康保險及國民年金承包，包含普通傷病、失能年金、生育及育兒補助、老年年金，而職業災害則有勞災保險特別加入制度，但保險費仍是自行全額負擔¹⁷⁷。相較於勞工多數保險額由雇主負擔的完善性及低負載，自營作業者當前擁有的社會保障相對稀缺，若將此沉重的負擔置於平台經濟工作者這樣協商談判能力無足以抗衡平台企業或委託者、具相當程度從屬性及經濟依賴的群

¹⁷⁴ 副業・兼業，厚生労働省，取自
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000192188.html>。

¹⁷⁵ 張鑫隆，同註 165，頁 21。

¹⁷⁶ モデル就業規則について，厚生労働省，取自
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/zigyonushi/model/index.html。

¹⁷⁷ 第 6 回「雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会」資料，【資料 9】セーフティネットの現状（イメージ），厚生労働省，取自
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03738.html。

體，無疑是危險並失衡的。

而日本政府為了支援不在特定企業工作的自由工作者，自 2017 年 3 月開始籌劃關於自由工作者的團體失業保險，主要內容是針對失業及懷孕期間的所得補償。並倡導契約中的工作者權益保護、住宅貸款的門檻降低、職業訓練機會的擴張等¹⁷⁸。

連合總研共同調查研究指出，對於眾包平台工作者於法律保障的方向建議包含基本工資、工作者技能提升以及社會保險，而當前已有平台企業為每月於該平台賺取一定收入的工作者提供福利計劃¹⁷⁹，如クラウドワークス與相關企業合作提供「自由工作者生活保障(フリーランス ライフサポート)」，包含工作所需設備補助、技能訓練課程補助、育兒照護、娛樂費用的折扣等。另一知名眾包平台ランサーズ則是提供「自由工作者全面保障(フリーランストータルサポート)」，除了設備、技能的支持外，亦提供貸款相關服務。另外亦有民間團體對自由工作者所提供的保險，如自由工作者協會(フリーランス協会)提供所得補償制度、業務相關賠償保險、法律知識協助等服務¹⁸⁰。

自由工作者社會保障的設立日本政府仍在籌畫中，而由眾包平台所提供的保障則多以工作者需要在平台賺取相當數額的收入為前提，某種程度地誘使工作者在平台提供更長工時，未能如政府中立地、完整地覆蓋所有有需求的自由工作者。因此筆者認為，當前平台所提供的保障體系僅是杯水車薪，甚或可以說是因為保障體系的提供仍是以平台的營運為出發點，偏頗的動機未能對勞動

¹⁷⁸ フリーランスに失業保険 政府・損保が創設，2017，日本經濟新聞，取自 https://www.nikkei.com/article/DGXLASDF13H17_T10C17A3EA1000/；フリーランスは失業保険を受給できる？ | 受給期間・受給の対象者とは，2019，Midworks，取自 <https://mid-works.com/columns/freelance-and-insurance/social-insurance/1074211>。

¹⁷⁹ 浜村彰等，同註 147，頁 142。

¹⁸⁰ Benefits 入会ベネフィット，フリーランス協会，取自 <https://www.freelance-jp.org/benefits>。

力市場問題提供實質有效的幫助，仍須寄望於日本政府公告的自由工作者社會保障計畫。

第四節 我國的發展概況與因應對策

一、我國平台經濟發展

平台經濟作為一種媒合多方需求的平台，在臺灣多項產業中如交通運輸、餐飲、專業技能教授、美食外送、家務、物流業務等皆已蓬勃開展，如：Uber、食酷私廚、鐘點大師、跑跑腿、Uber Eats、foodpanda、Lalamove、104 外包網等。外送平台在機車尤其普遍的臺灣更是開拓了物流業的新興市場，但在 2019 年則開始有外送平台歇業的消息，包含急速擴張的新加坡外送平台 honestbee¹⁸¹，以及捨棄高額成本的自營車隊但仍缺乏有力外資支援的本土美食平台吃飽沒¹⁸²，揭示著外送平台市場趨於獨佔的態樣，以及外送平台工作者的勞動力市場逐漸飽和的趨勢。

知名運輸平台 Uber 於臺灣的發展起初是非法經營，後與交通部交涉後同意以「租賃業者代僱駕駛模式」合法營業，消費者使用 Uber 勞務實際流程是透過 Uber 承租一輛車並代僱駕駛駕車。2019 年 6 月政府修正「汽車運輸業管理規則第 103 條之 1」又被稱為「Uber 條款」，修法重點包含租賃車輛不得巡迴攬客、計費必須以 1 小時為起租時數、造冊列管駕駛、車輛及租賃資料供機關查核、平台應公開車輛、駕駛及計費方式等資訊¹⁸³。此修法為 Uber 所反彈而為傳統產

¹⁸¹ 暫停台灣營運、新加坡總部薪水遲發.....員工第一手告白誠實蜜蜂的困境，數位時代，2019，取自 <https://www.bnext.com.tw/article/53830/honestbee-stop-taiwan-market-operation>。

¹⁸² 本土外送平台驚傳歇業！「吃飽沒」感嘆：我們太微小，2019，今日新聞，取自 <https://www.nownews.com/news/20190816/3570940/>。

¹⁸³ 交通部預告修正汽車運輸業管理規則第 103 條之 1，2019，中華民國交通部，取自 https://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=14&parentpath=0%2C2&mcustomize=news_view.jsp&datarno=201902210003&aplistdn=ou=data,ou=news,ou=chinese,ou=ap_root,o=motc,c=tw&toolsflag=Y&imgfolder=img%2Fstandard。

業計程車所支持，但交通部表示 Uber 已破壞運輸業秩序，臺灣九大運輸業管理甚嚴「不應以創新之名規避法令之實」。

當前平台的相關判決圍繞在營業合法性，在法規未為平台商業類型建立新興產業類別的現今，外送平台多登記為汽車貨運業，或與擁有汽車運輸業營運執照的合法貨運業者合作方式經營，如 Uber Eats¹⁸⁴、Lalamove¹⁸⁵等。此種合作經營的方式經行政法院判決屬合法操作¹⁸⁶。2019 年 10 月因美食平台外送員在短時間內發生 2 起嚴重車禍身亡事件引起大眾譁然及關注，勞檢處對 Uber Eats 及 foodpanda 進行勞動檢查，平台主張與貨運公司為合作關係，而貨運公司與外送員為承攬關係。惟外送員於提供勞務過程中皆接受平台指示並遵從其制定的規範，判定貨運公司為平台為符合交通部規定而簽約合作，實際上外送員與貨運公司不具從屬關係，以保護勞工立場從寬認定，外送員與平台為僱傭關係¹⁸⁷。

提及臺灣相關組織，較多的關注聚焦於由臺灣 Uber、香港機車快遞服務平台 Lalamove、以及其他臺灣國內共享經濟平台企業於 2016 年所組成的「台灣

¹⁸⁴ Uber Eats 美食外送平台營運聲明，2019，Uber Eats，取自 <https://www.ubereats.com/blog/zh-TW/taipei/delivery-partner-ue-llc/>。

¹⁸⁵ 小蜂鳥國際物流有限公司聲明，2017，Lalamove，取自 <https://www.lalamove.com/taiwan/taipei/zh/blog/%E5%B0%8F%E8%9C%82%E9%B3%A5%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E7%89%A9%E6%B5%81%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8%E8%81%B2%E6%98%8E>。

¹⁸⁶ 見臺北高等行政法院 106 年度訴字第 1621 號判決，法院認定即便在平台的外送員招募、消費者廣告頁面等外觀皆以平台名稱為之，無法看出其所宣稱的與合法申請汽車貨運業之物流業者內部分工之事實。然以物流業者無償提供物流服務予平台的協議以及外送員經平台介紹與汽車貨運業者簽訂的承攬契約，法院認該外送員與汽車貨運業者約定為其所指派至平台提供貨運服務。並且汽車貨運業者與非核准汽車貨運業之平台共同經營方式非法所禁止，故認平台並未違反公路法第 77 條第 2 項及汽車運輸業管理規則第 138 條。此判決雖提及外送員承攬者的法律地位，但並非此案爭點，因此僅以承攬契約書、押金收執聯等書面資料為據，認該外送員以承攬的形式提供勞務，故筆者認為此部分作為判決對平台工作者法律地位認定的參考價值不大。

¹⁸⁷ 北市兵分三路勞檢！確認外送員與平台為僱傭關係，2019，今日新聞，取自 <https://www.nownews.com/news/20191015/3690688/>。

科技資訊分享服務產業協會(Sharing Economy Industry Association, SEIA)」,其致力於推動公路法新增「網路運輸服務業」,將之定義為「利用網際網路接受消費者提出客、貨運輸需求後,媒合汽車予消費者選擇後提供客、貨運輸服務並收取報酬之事業」,並提供許可證制度、安全性條款、消費者保護和競爭規範予政府修法參考¹⁸⁸,但成效不彰。另有同樣由多家平台企業於2017年發起的「台灣協作暨共享經濟協會(Sharing Economy Association, Taiwan, SEAT)」,對於勞動部於2019年10月對美食外送平台之僱傭關係認定有所回應,一方面積極欲求與政府進一步討論平台與外送員的法律關係,另一方面由數家平台共同提出「美食外送平台業者自律公約」,對外送員的交通安全敦促責任、食品安全管理做出許諾¹⁸⁹。

二、平台經濟工作者概況

探討臺灣目前平台經濟概況,林俊甫等人表示,許多工作者於平台工作的資歷不滿一年,揭示著臺灣平台經濟的發展以勞動市場觀點而言仍在初期階段。論及勞動力的概況,根據平台業者提供的數據發現,平台經濟工作者男女比例相當,年齡多為30歲以下的青年族群。從事職業類別多數為文件翻譯,其次為教學、資訊、交通運輸等。而深入探討新興工作模式的特點,平台工作時間自由的特性吸引到許多婦女,具提高婦女勞動力參與率的作用。以就業態樣而言,大多數工作者以有效利用零散時間為動機,將平台工作當作補充正職工作收入的兼職,相對地,以全職身分參與平台工作者甚少,主要考量因素包含平台工作收入不穩定、缺乏工作安全及勞動條件保障等。也因考量到平台工作

¹⁸⁸ 連署破3萬人 SEIA 力挺網路運輸服務業,2016,中央通訊社,取自 <https://tw.news.yahoo.com/%E9%80%A3%E7%BD%B2%E7%A0%B43%E8%90%AC%E4%BA%BA-seia%E5%8A%9B%E6%8C%BA%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E9%81%8B%E8%BC%B8%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%A5%AD-063458933.html>。

¹⁸⁹ 美食外送平台業者自律公約出爐(2019年10月24日),SEAT,取自 <https://www.seataiwan.org/post/%E7%BE%8E%E9%A3%9F%E5%A4%96%E9%80%81%E5%B9%B3%E5%8F%B0%E6%A5%AD%E8%80%85%E8%87%AA%E5%BE%8B%E5%85%AC%E7%B4%84>。

的不穩定性，平台經濟工作者的初期執業模式多為同時使用數個平台，後期考量成本、個人品牌的建立，才逐漸傾向於集中在單一平台工作¹⁹⁰。

而若聚焦於外送平台，人力仲介公司 104 人力銀行以資料庫中近五年曾擔任平台外送員的 300 位會員資料作為樣本。論就業狀態，統計發現近七成工作者將平台外送工作作為正職，僅以此工作作為當時收入來源，其中外送員間收入的變異極高¹⁹¹。雖此統計分析可能因使用網路尋職的族群特殊性、樣本數不夠高等而有誤差，但仍有相當程度的參考價值。若平台工作者並非如企業所言多數是兼職賺外快的性質，則勞動權益的完整保障更形重要。

三、平台經濟工作者的社會保障

平台工作者在臺灣的勞動法律地位未有普遍的定論，就平台的實務運作而言，此工作模式的從屬性不如勞工高，卻也不完全符合獨立承攬者的特徵，遑論每個平台的控制程度會因其本身的運作模式而有差異。就平台觀點以及雙方定型化契約內容將平台經濟工作者預設分類為獨立承攬者。就此觀之，當前平台工作者可能適用的勞動相關法律保障，多數不包含以保障勞工為立法目的的勞動基準法之普遍性勞動條件規範。

就勞工保險而言，平台工作者若非屬勞工，則投保的途徑為自行尋求職業工會加保，而參加職業工會者多無一定雇主且工作機會不穩定，因此若其工作與本業專長性質相同則可視為職災給付範疇¹⁹²。但相較於勞工，自營作業者所需負擔的保額所占比例仍是較高、負荷較重。然而，林俊甫等人認為工作者多將平台工作作為兼職，社會保障已被全職工作所滿足，因此對於平台工作未予

¹⁹⁰ 林俊甫等，同註 82，頁 236-238。

¹⁹¹ 外送員樣貌大公開 最高月入 18 萬、最低僅 2 萬，2019，經濟日報，取自 <https://money.udn.com/money/story/5612/4107020>。

¹⁹² 行政院勞工委員會 85 年 10 月 18 日臺 85 勞保 3 字第 135973 號函。

以社會保障並無過多關注。並且就法規實務操作而言，若工作者為多雇主所僱傭則各雇主皆有分攤勞保及勞退之義務，有鑑於兼職可能給予正職雇主不專注於本職的負面印象，工作者們更傾向於平台的工作為自由工作者的身分¹⁹³。筆者認為雖說平台高比例為兼職者，但其中更需要平台提供保障的是將平台工作作為全職者，亦即以此工作作為唯一收入來源者，因此若該平台與工作者的互動具相當從屬性，平台尤其應提供保障予高工時、經濟高度仰賴平台工作的全職工作者。然鉅觀角度來看，工商協會研究員劉念雲表示，職災保險高度強調雇主責任，由雇主負擔保費並由國家代為履行職業災害補償，若平台工作者因承攬者身分未進入職災醫療體系則仍會是由大眾共同分攤風險。不公之處在於平台確實從工作者提供勞務的過程獲利，但卻將職業災害的負擔轉嫁於社會¹⁹⁴。

談及就業保險，因自營作業者的法律地位及地下經濟的活躍，難以認定自營作業者失業的事實狀態及失業期間，故多數國家包含我國皆將自營作業者排除在就業保險的適用範圍。惟需要釐清的是，對於保障的需求與就業狀態可否被認定兩者不具相關性，不可否認的是以平台工作者而論，若其在除了平台工作外無其他工作的情形下為平台所停權或解僱，確實會如同受僱勞工有經濟甚或家計陷入窘境的可能。再者，就業保險除了失去工作的收入救助外，更重要的是協助失業者尋找工作的職業訓練制度及就業服務，失去原本就提供不多職業訓練的平台工作又未受職業訓練制度及就業服務所涵蓋，平台工作者尋職的能力大幅減弱，可能因而陷入貧窮的循環。

若論商業保險，當前平台業者對工作者的保障普遍極少。近期隨著政府的

¹⁹³ 林俊甫等，同註 82，頁 244。

¹⁹⁴ 共享經濟／美食外送篇－外送員自付勞健保 上路風險誰來保障？，2019，中央廣播電臺，取自 <https://www.rti.org.tw/news/view/id/2012710>。

政策推動，開始有外送平台提供工作者第三責任險、醫療及財物損害保險等。平台為吸引更廣佈及穩定的勞動力，已開始釋出相關的社會保障，日後若平台經濟擴大規模，為維持勞務品質及競爭力是否將主動提供工作者相關保障，甚至將工作者視作勞工置於勞動法保障，皆為可持續觀察的動向。而美食外送平台以共享經濟之美名要求工作者使用自家閒置的車輛提供勞務，此等遊走在法律灰色地帶的模式實務上是將成本轉嫁於工作者，不僅是生產工具等耗材成本的負擔，更有可能在勞務提供過程中發生事故時，因使用自家車輛作為營業用途而使保險公司得拒絕理賠，使工作者在無收入期間更須自行負擔高額損失。

四、平台經濟相關政策

2019年10月因美食平台外送員在短時間內發生2起嚴重車禍身亡事件引起大眾譁然及關注，勞檢處對美食外送平台進行勞動檢查，針對美食外送平台工作者進行初步法律地位認定，認foodpanda及Uber Eats兩家工作者發生事故的平台企業與其工作者為僱傭關係。其中認定因素包含須穿著制服、使用平台保溫袋、缺曠排班須回報平台等¹⁹⁵。惟平台業者仍主張與工作者為承攬關係，不接受勞動部的判定結果¹⁹⁶。其後擴大勞動檢查範圍，除上述兩家平台外，Lalamove、Cutaway、Quick Pick、以及與有無快送合作的聯岳貨運公司等平台與外送員的關係皆屬僱傭關係，以外送員須親自履行勞務、受平台指揮監督、拒絕工作之懲處所展現的權力不平等關係、外送員納入平台的生產組織與同僚分工合作的態樣為認定標準¹⁹⁷。後續勞動部於11月制定「勞動契約認定指導原則」，以明示勞動契約的認定標準，供勞資雙方自我檢核亦予以地方政府及勞動

¹⁹⁵ 勞動部認定 Foodpanda、Uber Eats 與外送員為「僱傭關係」將依法開罰！最高 175 萬元，2019，ETtoday 財經，取自 <https://www.ettoday.net/news/20191014/1556841.htm>。

¹⁹⁶ foodpanda：與外送員為承攬關係 不接受僱傭關係認定，2019，CNN 中央通訊社，取自 <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201910155004.aspx?fbclid=IwAR37Ytkyr58O56exCwpa4mnh4zhKsP7v4IyWHnhnGa3IBNmFGYsEb6lX9Gg>。

¹⁹⁷ 9 美食外送平台勞檢 foodpanda 等 5 家與外送員為僱傭關係，2019，中央通訊社，取自 <https://www.cna.com.tw/news/ahel/201910300169.aspx>。

檢查單位明確釐清契約關係的依據。其中以人格、經濟及組織從屬性之細項作為標準，從屬性愈高者自然愈偏向於勞動契約性質，並說明是否為勞動關係不為名稱所拘束，而是依個案事實及契約內容判定。盼能在工作模式愈趨複雜的現今，維持應有的法律保障及降低責任規避現象。筆者認為此指導原則雖無強制性，但將判斷勞動契約的關鍵——從屬性此抽象詞彙，以明確列出參考指標的方式具象化，並廣佈於勞資雙方、政府單位等，對於社會無論是在勞動意識的關注、勞動契約的實質判定等皆有所助益。惟對於當前平台經濟、共享經濟等新興經濟模式帶來的改變恐有緩不濟急的疑慮，明確化勞動契約定義的效用對於快速多變的工作模式僅是緩兵之計，隨著變遷的加劇勢必仍須有更跨越性的改變。

對於平台工作者的勞動權益，臺灣政府近年來舉辦多場研討會，期待在政、學、資以及勞方針對各議題的討論得出符合臺灣勞動生態的解決方案。於2019年9月勞動部職業安全衛生署召開「研商食物外送員作業安全保護事宜會議」，參與業者包含眾家外送平台及具有外送服務之速食業者，與會業者皆同意若遇因天然災害政府宣布停班，為保護外送員生命安全，平台將配合停止外送業務。並且職安署制定「食物外送作業安全指引」，以職業安全衛生法第5條「雇主使勞工從事工作，應在合理可行範圍內，採取必要之預防設備或措施，使勞工免於發生職業災害。」為根據¹⁹⁸，惟該指引僅為行政指導性質，對於平台企業並無強制力。

臺北市勞動局則於2019年11月提出「臺北市外送平台業者管理自治條例」草案，適用於與工作者無論是僱傭或承攬關係之外送平台，明確定義外送

¹⁹⁸ 颱風天禁止外送！勞動部與業者達共識 將制定「行政指導」，2019，風傳媒，取自 https://today.line.me/TW/pc/article/kXDkrZ?utm_source=lineshare；颱風天別再叫外送！Uber Eats、foodpanda等11家業者 颱風天停止外送，2019，今周刊，取自 https://today.line.me/TW/pc/article/2mXg8a?utm_source=lineshare。

平台及外送員，並規範平台對於外送員應予以意外險、安全訓練課程，實施颱風假之停止服務、食品安全衛生管理、業務記錄保存等措施¹⁹⁹，試圖補充當前法律對工作者未盡之保障。

勞動部於 2019 年 6 月預告《勞工職業災害保險法》草案²⁰⁰，整合散落於民法、勞基法、勞工保險條例、職業災害勞工保護法的職業災害補償規範，並因保障目的不同，將普通事故保險與職業災害保險脫鉤以期更周延地制定保障制度。草案第九條自願簡便加保制度規定「第五條至前條規定以外之實際從事工作者，得由其雇主辦理參加本保險。」因應非典型勞動的雇主短暫臨時僱用勞工從事工作情形而設立，惟保險費負擔、加保資格等細項未公告仍有待追蹤。勞動部勞動保險司司長鄧明斌則表示，因自願簡便加保制度條件並不嚴苛，共享平台與工作者無明確僱傭關係的情形則可由此制度加保，職災發生即有相對保障²⁰¹。雖在該草案第九條第三項中提及此適用對象的加保資格、保險效力、保險費負擔等細節仍待由中央主管機關定之，惟筆者認為此草案擴大職災保險適用對象及於非典型勞工之勢，可看出當前臺灣勞動立法亦有跟進非典型勞動擴張的社會事實，對於平台工作者的法律保障指日可待。

就職業訓練政策面，新北市政府勞工局因應非典型工作的增加，輔助從事非典型工作的青年工作者轉型穩定的正職及增加職業能力，於 2019 年 6 月推出「斜槓青年職能培力計畫」。針對從事多份兼職、派遣或部分工時，以及從事平台工作之 18-29 歲青年，提供職涯諮詢、職業訓練、勞動權益認知課程及創業

¹⁹⁹ 預告訂定「臺北市外送平台業者管理自治條例」(草案)，2019，臺北市政府，取自 https://www.gov.taipei/News_Content.aspx?n=D0042A87C2F0270A&s=AD2580EFA8724D19。

²⁰⁰ 勞動部預告《勞工職業災害保險法》草案，2019，勞動部，取自 <https://www.mol.gov.tw/announcement/2099/39964/>。

²⁰¹ 共享經濟／美食外送篇－外送員自付勞健保 上路風險誰來保障？，2019，中央廣播電臺，取自 <https://www.rti.org.tw/news/view/id/2012710>。

諮詢等服務，並且符合條件者得申請培力津貼²⁰²。此計畫仍於發展初期成效未果，但可看出當前對於平台工作者的保障政府已著手試圖採取因應政策。

五、工作者集體力量的集結

而論及平台經濟領域勞動力量的集結，林俊甫等人認為，由於臺灣工會幹部多數年齡層高，無法即時跟進勞動力市場新趨勢，因此工會力量在平台經濟的著墨不甚明顯²⁰³。觀察現今平台工會動向，除少數平台工作者有組成針對平台之職業工會的行動，多數為舊有相近產業的職業工會以勞保投保管道作為誘因吸引會員招攬加入，從中可留意到自營作業或無一定雇主工作者投入社會保險制度必須透過職業工會此等把關角色的資格限制之適切性²⁰⁴。以平台與工作者的事實互動關係觀之，若屬承攬關係，則職業工會的功能在法律層面僅限於承攬者加入社會保障的管道，不具代表工會的承攬者會員進行團體協商的資格。

臺灣首次的平台罷工行動為 Uber Eats 外送員於 2019 年 8 月在社群軟體上發起罷工活動，倡導外送員於特定時段集體下線不接單，主因為由平台每周更新而發布的趟次獎金機制不利的變更，相當於大幅降低外送員原本的所得水平，對於兼職者損失尤其嚴重，平台表示更動的是獎金，對於每單的基本車資並無影響。外送平台的工作模式以任意時間及地點上線的高自由度為其特點，但為控制需求高的尖峰時段亦有外送員上線提供勞務，常以所謂的的趟次獎金為誘因吸引外送員上線²⁰⁵，由於該趟次獎金佔據工作者平台收入相當的比例，

²⁰² 斜槓青年職能培力計畫，2019，新北勞動雲，取自 <https://ilabor.ntpc.gov.tw/page/diversified-vocational-training>。

²⁰³ 林俊甫等，同註 82，頁 250。

²⁰⁴ 邱熾蓉，2012，我國自營作業者勞動條件與權益之探討-以台北市便當販售業者為例，國立政治大學勞工所碩士論文，頁 26-27。

²⁰⁵ Uber Eats 外送員串連全台中午「罷工」，但他們算是「員工」嗎？，2019，The New Lens 關鍵評論，取自 <https://www.thenewslens.com/article/124068>。

因此平台於獎金的調整對外送員的收入確實影響甚鉅。惟此罷工由於是在網路上串聯，平台工作的上下線為個人在 app 中操作，勞務提供過程亦無固定工作場所，無法以地理空間的壓力有效聚集、團結工作者，並且罷工活動是由個人匿名發起，並無具體組織操作，效果不顯。再者對於社會而言，由於平台工作是由大眾以不特定身分提供勞務，外送員拒絕送餐的效果不如傳統企業的拒絕提供勞務是具體可見的，對於消費者等相關利益者而言確實感受不深刻。

於工會組成方面 foodpanda 外送員首先自發性發起地區性籌組工會的連署，近期則是在政府及社會大眾的關注下發起第一個以平台外送員為主要對象的工會「台北市網路平台外送員職業工會」，惟此工會多依賴政府資源，此階段外送員的自發性仍不顯。筆者認為雖臺灣工會文化並不強健，但無論後續發展如何，不能否認的是平台工作者已開始有集結集體勞動力量的意識，從匿名網路論壇跨出到現實中的實名聚集。惟地點及時間的彈性、高度替代性及流動率、低進出成本等平台工作的特點，除了是平台難以掌控各時段、地區之勞務供給，以至於高度仰賴獎金制度的原因之外，亦為工作者在串聯集體勞動力量的致命因素。

第五節 小結

在細部檢視我國平台與工作者的互動之前，本章先從美國、日本的經驗觀察平台的運作及兩國的應對之策。OECD 及 ILO 等國際組織亦對平台經濟對於勞動者的法律地位、勞動條件、未來職涯發展有相關討論。高度仰賴網路科技的平台經濟，其發源地即在美國，而針對其延伸引發的勞動議題亦有相當討論。在法規制定上以各州網路運輸產業(TNC)的制定為顯著發展基礎，規範利用平台媒合運輸勞務需求及供給者的企業，但對於實際提供運輸勞務工作者的

法律地位並無明確定義。而以法律實務而言，對於勞工法律地位的判準則以控制測驗為核心，運用於幾個平台勞動層面的代表性判決，但由於相關判決仍不夠多，或當前判決對於平台工作者的法律地位最終未予以確切答案，尚有待觀察。而論其集體勞動力量，平台已有相關工會組成並有民間組織發起，提供平台工作者工作保障或發展等協助，惟工會之合法性仍有待商榷。

而以典型工作為基礎建置終身雇用制、年功序列制的日本，平台工作等非典型新興工作無疑是一大議題。而在法規制度上的適用未有明顯定論，但就定義而言平台工作者應適用工會法，其他則有保障非僱傭關係的勞災法的特別加入制度、家內勞動法、適當從事自僱電傳工作行政指引及下請法，對於承攬者的勞動條件皆有所保障。日本政府則持積極態度，提出「工作型態改革施行計畫」試圖將類似僱傭工作納入正式勞動力市場的選項及保障範圍。平台方面則有眾包平台對於提供相當勞務的工作者予以生活相關保障。最後檢視臺灣平台經濟的現況，在外送、技能傳授、私廚、運輸或眾包皆有平台企業涉入，惟多數與社會及國家法規處於法制磨合期，無論是在稅制、產業類別定位、工作者保障等。目前勞動部對於美食平台及其外送員初步界定為僱傭關係，惟平台企業多數將其工作者維持定位為承攬者，不負擔其勞健保、職業災害給付，工作者更不被納入就業保險。而集體力量的集結則是在 2019 年有外送平台的罷工、工會組建等動向，未來發展亦有可期。

比較美國、日本與臺灣的平台工作者現況，以法律制定層面觀之，美國作為科技發展先鋒，當前有較顯著的發展，明確定義平台產業中的網路運輸業 (TNC)，與傳統產業區隔。對於平台工作者的法律地位，美國雖有判決卻尚無明確答案，日本學者則是認為平台工作者雖無勞動基準法之適用，但在工會的組成具適法性。美國較著重在法律層面，仰賴各州法律制定保障平台經濟下的

勞動權益，日本則是試圖從集體勞動力量的集結提出平台工作者的訴求。以臺灣的勞動發展而言，以制定法律的方式硬性地介入勞資平衡似乎僅是權宜之計，使工作者產生勞動意識，自發地爭取權益才是長遠之道。



第四章 訪談發現與分析

本章藉由訪談平台中的工作者及業者，試圖探討臺灣平台的發展現況及與傳統產業的關係，以及平台工作的人口結構、平台運行模式、勞動權益以及集體勞動意識等。為更精確地進行比較，本文所選擇的平台業務聚焦於外送，即時物流平台近年在臺迅速發展，以消費者角度而言，網路普遍性的提高大幅度地降低交易成本，同時個體之間在網路交涉的信任度亦提高；而對外送員來說，機車對於臺灣的個人交通而言一直是不可或缺的選項，因此具備平台所需的閒置私家機車對於欲提供勞動力或想要增加收入的勞動者為一簡單的門檻。本文所研究平台的業務包含合作餐廳熟食外送、點對點物流、生鮮配送、排隊購買外送，以外送員為主要研究對象，同時訪談生鮮配送平台的採買員。

第一節 訪談設計與對象

訪談對象為臺灣五間知名外送平台的業者、外送員以及採買員，平台業務包含熟食外送(E、N 平台)、即時物流(A 平台)、排隊預約物流(W 平台)以及採買生鮮與熟食外送(B 平台)。業者皆為在其自身工作內容中會與外送員接觸的內部人員，包含負責招募、職前教育、規則宣導以及對工作者再訓練的營運部門，以及工作者配送過程中遇狀況反應以及處理對工作者客訴的客服部門。工作者的工作狀態較為多元，包含處於轉職期一邊在平台兼職一邊尋職者(受訪者 a)、學生身分且為多平台兼職者(受訪者 b)、當前有一份正職同時兼職平台工作者(受訪者 c)、前期將平台工作作為正職後期轉為兼職者(受訪者 d)以及學生兼職平台工作(受訪者 e、f、g)。由此亦可看出平台工作者的特徵，由於工作門檻低且平台採大量招募策略，平台工作者的工作狀態十分多樣，因其狀態的不同對於勞動條件的需求也有所不同。

除對平台業者附加業者本身的工作內容中與工作者有哪些接觸的問項之外，對於平台業者及工作者的訪談問題大致相同。首先為「工作者人口結構及對平台工作的定位」相關問題，包含年齡及性別分布、加入動機、入職需求或面試與否、兼職全職比例、是否在多平台兼職或單一平台。第二為平台工作的勞動條件，包含報酬及獎金之變動頻率或決定機制、工時及工作地點的規範、勞健保及其他保險以及職業訓練。接著即進入判斷平台工作者的從屬性問項，人格從屬性包含工作模式、平台對工作者的規範、平台是否追蹤訂單、平台客服與工作者的聯繫與懲戒制度；經濟從屬性則主要針對生產工具的提供；組織從屬性則是詢問訂單分派方式、受訪者對工作者業務之於平台重要性的看法，並詢問受訪者對於平台工作者的法律地位主觀認定。再者為平台工作者的集體勞動意識問項，欲從平台或工作者自行發起組織的有無及其中的互動內容，觀察受訪平台工作者集體勞動意識的存在與否，並帶到受訪者對平台工作者工會的主觀看法。最後為受訪者對於平台產業的觀點，包含平台產業之於傳統產業的關係及平台未來發展。

第二節 訪談發現

熟食外送可說是物流產業中的一片藍海，過往的熟食外送多屬於餐廳或店家為接觸更廣的客群所延伸的附加服務，因未另加收費用往往需要客人訂購足夠數量方能提供外送。而仰賴網路的高度發展，外食的即時訂購外送也成為網路可服務並且為現代人所需求的業務，即隨選經濟的概念。若論熟食外送與傳統產業的關係，受訪者認為平台所影響到的是大型連鎖餐廳在各地廣設店面的多通路優勢，熟食外送的出現使得消費者對於餐廳或店家的距離可接受範圍大幅度提升，多分店的地理優勢被相當程度地壓縮。

一、熟食外送 E 平台外送員

近期逐步在臺灣擴大營運範圍的 E 平台為典型的「美食外送平台」，僅配送有簽約合作的餐廳，將餐點在客人下單後即時配送至公司或個人住處。平台外送員應運而生，並且為能擴大規模，目前仍於各營運區持續廣招外送員，配送方式包含機車、腳踏車或走路進行，但以機車為多數。

以年紀分布而言，學生和 40 歲以上的中年人占大多數，中間產生一明顯年齡斷層。性別分布則以男性較多。E 平台外送員多數是有一份正職並將平台工作定位為兼職，少數全職者則可能處於待業、轉職期，女性亦有家庭主婦於家務空檔間跑單者。

平台並不予以勞健保。計薪方式為按件計酬，平台在每單中抽成，計算公式包含單筆訂單固定的取餐、送餐費以及依起終點距離計算的運費，其中平台抽成 25%。激勵外送員上線接單而設置的獎金機制包含雨天加成、趟次獎金、時段加成、活動獎金以及介紹獎金，其中趟次獎金每周皆會變動，亦依照外送員配送的趟次給予點數兌換用品作為激勵制度。E 平台採取派單的模式，工作地點及時間皆由工作者自行決定，上線後接到平台派的訂單，工作者僅能以自己位置與起點餐廳的距離決定是否接單，取消訂單具次數限制，若超過可能導致當周獎金被移除，嚴重者停止權限亦即終止合作關係，受訪工作者則表示取消率過高亦會影響系統派單的頻率。

在指揮監督層面，平台對於外送員的配送有些規範包含須使用平台保溫袋進行配送、清點餐點內容、確認餐點交付對象、無法尋得取餐客人時的處理方式、遇狀況皆須回報平台等，在配送過程中亦須在 app 中點選相應進度按鈕紀錄。而對於配送路線、送達確切時間並未明確規範。並且平台對於客人、餐廳

及外送員給予互評機制。平台亦規範須由本人提供勞務，且具線上臉部辨識的監督機制，對於接單後同時承接其他平台業務亦是被禁止的。論及懲戒，E 平台對於違反規則的外送員會予以警告、扣除當周獎勵金或暫時停權，嚴重者終止合作。

在穿著方面雖無制服但規定不得穿背心或非包鞋。保溫袋由平台提供且工作者必須購買，於跑單所得報酬中扣除作為購買費用，並提供 app 予外送員在提供勞務過程中使用，工作者須自行準備的是具強制險之機車及手機。對於外送員的勞務提供受訪者皆認為對平台是重要的部分。而就外送員的法律地位，平台宣稱與外送員的關係為承攬，受訪平台業者表示其處於勞工及承攬者之間，認為平台僅提供基本規範包含食品安全相關，但在工作者配送過程中並無介入過多，而受訪工作者則皆表示 E 平台外送員傾向於勞工的身分，主要因素為勞務的親自履行規範以及平台對於工作者要求的配送過程規則等。

二、熟食外送 N 平台外送員

同樣經營熟食外送的 N 平台相較於 E 平台更早開發臺灣市場，近期亦逐步往南部擴展營運據點，也因此目前仍廣大招募外送員，配送方式包含機車及走路，以機車為多數。較為特殊的是，其初始在臺灣營運時對外送員是以勞工的身分招募，包含勞健保給付、報酬含底薪及排班制度，工作流程包含到公司所設據點打卡同時取保溫袋進行配送，整體而言較傾向於勞工的法律地位。後期在制度上逐漸轉型，並表明外送員與平台為承攬關係，下文所描述則以後期的模式樣態為主。

年齡分布同樣具有斷層，從入職條件的 19 歲到 30 歲以下為一群體，中間經一斷層後就落入 40、50 歲左右的中高齡區間。性別亦是以男性居多。最為特

別的是 N 平台是外送平台中少數言明禁止外送員同時在其他同類產業或平台中兼職者。平台未予以勞健保，但提供工作者第三責任險。

其報酬以計件方式計算，每單運費數額固定是由平台訂定，並且歷經改制，後期平台將原先的單件報酬拆解出一部分作為「廣告費」，需外送員標準地穿著制服及擺置該平台保溫箱方能取得。獎金則包含趟次獎金、雨天加給，趟次獎金的變動頻率約兩周一次。依照 app 上自行點選的排班決定工作時間及地點，若未依照自己選擇的班表上線，會被系統暫時或數日停班，情形嚴重者會有終止合作的可能。特殊的規定為，工作者剛開通時僅能跑平台所限定的區域，六天後才能任選工作地點。訂單由系統偵測工作者到班上線後依其與起點餐廳的距離遠近派單，對於製餐過久的餐廳或距離過遠的訂單工作者可要求轉單。

究平台對外送員的指揮監督，對於工作者是否到班，打開 app 上線後其定位即類似打卡機制。外送員對外行為的控管、取餐送餐時的應對方式、配送過程透過 app 中的按鍵紀錄流程、餐廳製餐過久須回報平台、異常狀況須回報平台不得由工作者自行處理、餐點打翻的處理、清點餐點內容等皆可見平台的監督。配送時間長的規範並未明定，但受訪者表示招募會中有提及相關規定。同時平台規定須由本人親自提供勞務。配送路線則是平台不介入的範圍。懲戒制度為以點數計算，客人評分過低或收到未列於規範中的負面客訴等會被扣點；未到班或是違反平台規範則會被暫時停權；較嚴重者如同時於其他平台提供勞務、重複違反平台規範、點數過低、經常性曠缺等則會被平台終止合作。相對地，若工作者該月上線達一定時數或維持客戶高平分則可增加點數。最為特別者是 N 平台有所謂內部檢舉機制，若檢舉其他工作者成功亦得加點。平台亦給予工作者所謂「良好率」的指標，但評分標準及低分的影響並未公告。

論穿著，此平台也是少數強制規範外送員須穿著制服者，制服前期由平台提供後期則轉為工作者自行購買，且須著長褲及包鞋。生產工具中保溫袋及 app 由平台提供，並規定必須使用該平台的保溫袋，前期為租借制後轉為扣除工作者前期報酬的買斷方式，租借制不需付費但須跑到一定單量。若未依平台標準穿著制服及擺置保溫箱，將被扣除該週期所有訂單的「廣告費」並被停權。工作者需自行準備的則為具強制險的機車、手機，而對於餐點打翻的賠償，若完成平台指示的流程，則由平台吸收餐點費用。受訪工作者認為配送為平台重要部分，因其業務為「美食送到家」，而就法律地位的認定，則是認為工作者勞動過程中確實受到平台的指揮，因此應屬勞工。但就平台而言，宣稱雙方為承攬關係。

三、即時物流 A 平台

A 平台為一提供機車或汽車即時物流的平台，與傳統物流的主要差異在於其收送貨的時間極短之機動性，同時因其高度機動性也開發一部份的熟食市場。配送距離目前僅限於各服務範圍縣市內，不提供跨縣市配送。對於未來發展，受訪者則表示，未來速度將會是市場的追求目標，對於即時物流的需求將會從傳統物流轉向。然平台業者也提及，相較於傳統物流的集貨模式，平台的個別即時物流成本確實較高，因此即時物流平台的走向仍有待商榷。

觀察 A 平台年齡分布，大學生多在暑假跑單，18-30 歲佔一半以上，其次為 31-40 歲，隨年齡遞增比例遞減。而其中完成的總訂單量最高者為 41-50 歲的人口。性別則是以男性居多。對於平台工作，除學生兼職之外，當作全職者多為中高齡勞動者或處於轉職期，壯年多將平台作為兼職工作。A 平台業者表示外送員多是在多個平台兼職。

其報酬以件數計算，起步價加上里程的累加，並以各訂單是否有上樓或等待等特殊勞務而加價，平台從每單運費中抽成。具受訪者所言，早期 A 平台亦提供包時的計酬訂單，將外送員該時段提供予店家。該計薪方式會隨政府所訂基本工資及考量各方要件而更動，並由平台公告予外送員。獎金則包含雨天、節慶、趟次及介紹獎金，目的在吸引外送員在需求多的時段提供勞務或預先安排上線。平台不提供外送員勞健保，但對於平台主動邀請、達相當接單量及規定評分、無違規紀錄等條件的外送員，平台提供意外險。A 平台屬自由挑單模式，因此工作地點及時間完全由工作者自行決定，惟若在接近訂單時間內取消訂單屬於違規項目，視個案狀況可能有罰則，亦即拒絕原已承接的訂單仍是有限制的。

在工作者提供勞務的過程中，平台要求到達送件的起終點之前皆須致電給客人。並且平台於維持營運時追蹤各個訂單的配送情形，如：取件送件是否遲到、工作者當前所在位置確認、規範工作者取件前與客戶聯繫、取得之運費是否符合平台規範等。若有不符平台規範或客訴等狀況，則平台介入干涉訂單之配送。同時 A 平台規範需由本人親自配送並設有檢查機制，對於工作者同時在多個平台提供勞務 A 平台則是採接受態度。論懲罰機制，工作者與客人有私下交易、使用非註冊車種提供勞務、訂單進行中平台無法與工作者取得聯繫、遲到等情形皆屬於「違規」，平台可依照「夥伴守則」，亦即平台與勞務提供者之間的合約對其依個案狀況衡酌予以懲罰，包括罰款、暫停使用平台之權限、與平台相關部門進行面談或永久停權。而論工作者與客人的雙向評分機制，受訪者表示若客人對訂單評等一顆星則工作者之後將無法看到該客人日後的訂單。

穿著部分並無強制規定著制服，但需穿著包鞋。平台提供保溫袋購買，可依工作者自身意願決定是否購買，但若承接有保溫袋需求的訂單即必須攜帶該

平台的保溫袋，平台業者表示原因在於平台保溫袋經過測試較能確保配送品質。同時平台亦提供跑單所需的 app，配送用的機車或汽車則是由工作者自行準備。A 平台若外送員發生貨故，平台將釐清貨故原因，依個案判斷外送員是否有違規情事或個人因素須負賠償責任。受訪者皆表示外送員所提供的配送勞務屬於平台不可或缺的部分。論外送員的法律地位，平台宣稱彼此為承攬關係，受訪平台業者表示平台的抽成低、對於配送過程不過多干預，對於懲罰也有明確規定，雙方屬平等地位；受訪工作者一者表示工作時間及地點雖自由度高，但在配送時間規範以及平台對於客訴或其他狀況的處理，在提供勞務過程中有為平台所管控的感覺，另一者則認為平台對於外送員的管理相較於勞工是寬鬆的，整體而言較傾向於承攬者的身分。

四、排隊預約物流 W 平台

W 平台與其他平台一樣提供物流服務，差異在於其提供的是預約而非即時的訂單，並且附加排隊的服務，可購買及配送未與平台合作的店家產品。就排隊服務而言，其作為物流的延伸是為一新的領域。而又與傳統物流不同在於其可指定配送時間到更精確的範圍，提供針對單一訂單的單一服務，也因此其需要機動性較高的機車外送員進行配送。此平台相較於其他外送平台起步較晚、規模尚小，據平台業者表示其同時也致力於控管訂單與外送員的相對數量，因此不若其他平台廣招外送員，對於外送員也是以面試的方式進行相較於其他平台更細緻的篩選。

此平台外送員的年齡分布以 25-30 歲為多，較高齡達 40 歲但為少數。性別則以男性居多。將此平台工作當作全職者比例相對較低，多數為學生或有其他工作的兼職。並且外送員通常會在多個平台兼職。報酬以計件方式計算，包含固定費用、訂單距離以及排隊時數累計的費用，其中再與平台分成，無其他特

別獎金。平台未提供勞健保。W 平台與 A 平台相同為搶單模式，因此工作時間及地點由工作者自行決定。平台會設定外送員在搶單後可再釋出訂單的時間，於限定時間以外棄單者屬於違規。

論平台對於外送員的指揮監督，外送員的行為規範、網站上回報平台配送進度的紀錄按鍵、配送進度落後對外送員的主動詢問、要求工作者與客戶確認餐點狀況、與客人的應對態度、工作者對貨故的自行處理步驟、處理較為嚴重貨故的回報、無人取餐需等待一定時間等為平台對外送員提供勞務過程中介入指揮的事項。配送路線、配送工具及方式與缺貨需與客人進一步做訂單溝通則為平台不予介入的部分。平台規範須由本人配送，但實際上並無相應的檢查機制。並且此平台並不限制外送員在其他平台提供勞務。平台的懲戒機制包含塞單、罰款、暫時或永久停權，對於未在規範時間內棄單者日後會予以塞單——亦即將該工作者原本搶到的訂單抽換成無人願意配送的訂單，而未在規定配送時間內準時送達者，平台將退回該訂單的服務費(即工作者報酬)給客人。另外平台也提供外送員和客人的雙向評分機制，平台業者認為對於工作者無論是在平台與外送員共同的群組中公開發問訂單狀況，或是懲戒機制對於工作者皆是有實質影響的，但相對地受訪工作者則是認為其並不影響自己的工作，認為自己具自我監督的能力。

平台要求工作者不得穿著短褲、背心、拖鞋及涼鞋，並且須攜帶保溫袋，保溫袋由平台租借但同時要求工作者須配送一定單量，平台亦提供外送員回報訂單進度的網站。而手機、具強制險的機車等生產工具則是由工作者自行準備，對於餐點的打翻或不完整送達的賠償是由平台與工作者共同負擔。至於外送員的工作是否為平台重要部分，受訪者皆表示肯定。論外送員的法律地位，平台對外宣稱彼此是承攬關係，受訪平台業者亦持相同看法，認為工作時間及

地點由工作者自行決定，且上述規定較接近於指引而非硬性規範的性質。相對而言，受訪工作者則認為以親自履行勞務的觀點而言外送員應屬勞工。

五、採買生鮮及熟食外送 B 平台外送員

B 平台主要業務為以個人或公司為客群的熟食外送與生鮮採買及外送。觀察對應的傳統產業，以生鮮採買及外送而言，以往並無相關企業專門提供生鮮採買這種服務，僅有大型零售賣場自行開發出網路下單宅配到府的物流服務。B 平台下的平台工作者主要分為採買員及外送員，本次訪談在工作者部分主要受訪者從事採買工作，同時亦藉採買員的就近觀察及與平台業者的訪談得出外送員的相關資訊。

而論 B 平台的外送員年齡分布從大學生到屆至退休者皆有，性別則多為男性。相較於其他平台，B 平台的外送員計薪方式較為特殊，分為正職、包時及兼職三種工作模式。正職屬於排班制，並且依據其配送的效率再於時薪上加給，一天約 10 小時，月排 20 天左右，為訪談中唯一具勞健保者並提供車險。包時與兼職則皆無勞健保，包時通常排班於單量較多的 3、4 個小時餐期。兼職則是按件計酬，運費以起步價及里程數計算，趟次、雨天及離峰時段皆有獎金機制，吸引外送員提供勞務。

正職及包時外送員的工作地點為固定區域，兼職則是依工作者上線地點。由平台派單，原則上不得轉單或挑單，拒絕訂單者平台明文規定將減少日後排班數。指揮監督層面，平台規定訂單的送達時間，就路線規劃、配送過程、確認餐點內容等平台皆不予以指示，於貨故、無人取餐時工作者主動回報平台或遇客訴時，平台才會進一步介入外送員提供勞務的過程。外送員的配送須由本人進行。而是否能在跑單過程中同時於其他平台提供勞務，正職與兼職外送員

所受規範亦有異，前者為平台所禁止，但後者則無進一步規定。論及懲戒，對於正職外送員排班的缺曠會有減少日後排班的相應措施，而違反平台規範者平台會進行勸說，嚴重者如言語辱罵等則可能導致停權的結果。

對於外送員的穿著於特定時期有制服的規定。生產工具中保溫箱可租借或購買平台的亦可使用自己的、上線跑單時必備的 app 由平台提供，機車、手機等則由工作者自行準備。發生貨故若工作者配合平台指示，則會由平台支付物品費用。而對於外送員所提供的勞務受訪者皆表示對於平台而言是重要的，若無外送員平台無法營運。受訪者對於外送員法律地位的主觀看法以工作制度作為判準，認為正職及包時外送員為排班制應屬勞工，而兼職者則因其是以按件計酬論薪以及平台對於勞務提供過程的指揮監督不顯認為應屬承攬者，並表示平台對於外送員的送達時間之規範具備防止工作者未達成勞務成果的意涵。

六、採買生鮮及熟食外送 B 平台採買員

以採買員而言，年齡分布較為集中，約 20 多歲上下，最多不超過 30 歲。歲數較年輕的原因，受訪工作者認為一者為此工作不適作為正職，因此不被中齡勞動力考慮；另者在於此工作的應徵管道，職缺僅在網路上發布，並且較多是透過採買員自身社會網絡，而這也是性別以女性居多的原因。招募方式為經平台內部人員面試。採買員從事此工作的動機除了經濟需求外，亦有對此新興職業的好奇。多數將採買員的平台工作當作是兼職，僅少數作為全職，並且採買的工作地點是固定的，不同於外送員具有在多個平台提供勞務的機動性，因此並無在數平台提供勞務的現象。

平台並未提供勞健保，對此受訪者皆表示因視此工作為短期打工性質，且認為採買員相較於外送員危險性較低，因此對平台未予以勞健保並無太多疑

義。採買員計薪方式以時薪算，另外每月會有品項達標及品項正確率高的獎金制度。工作模式是排班制，工作時間由採買員給出可以上班的時段並由平台安排工作時間，工作地點則是由工作者排除不去的賣場，日後每次確切工作地點再由平台指定，沒有訂單的時候則是待在賣場內或某些合作賣場設置的待命區。由平台派單給在賣場待命的採買員，由於是時薪制，一般情況下並不得轉單或挑單。平台的指揮監督包含後期的回報定位打卡機制、採買時長的規範、不同溫度物品包裝的規定，然而在採買過程中採買員自行決定的空間甚廣，包含物品品質的挑選、缺貨時與客人的溝通、採買時的順序等。平台規範須由工作者本身提供勞務，惟受訪者表示實務上並無查驗的機制，工作地點賣場也並無任何監督。就懲戒而言，平台對於工作者僅有買錯品項時的扣除獎金規範。

平台對於工作者的穿著完全無規定。生產工具多數由平台提供，包含接訂單用的手機、包裝耗材、公司錢包、行動電源，工作者需自行準備的則為須載有與平台聯繫之應用程式的手機。就採買員所提供的勞務是否對於平台是重要的，受訪者皆表示否定，並表示後期某些賣場會將採買業務自行吸收，僅將物流部份交由平台。就平台的認定而言採買員屬於承攬者，而藉由訪談所獲得的主觀認定資訊中，工作者因極低程度的監督認採買員的法律地位屬於承攬者，而平台業者則因其排班模式認為偏向於勞工地位。論採買員的集體勞動意識較為淺薄，為其獨立訂單採買的工作模式及地點的分散所導致。

七、職業訓練

對於平台給予工作者的職業訓練，本文所研究的五個平台皆是讓加入平台的工作者到公司據點參加所謂的「說明會」或「教育訓練」，內容包含解說平台工作、簽署合約以及購買或租借平台的保溫袋。關於平台工作的解說大致包含如何利用操作平台的 app 完成跑單、提供勞務時的應注意事項或穿著、違規事

項及相對應的懲罰，其中某些平台會設置測驗確認工作者對說明的理解程度。受訪工作者對於這些職業訓練的主觀看法，一部分認為這樣的訓練對於實際提供勞務的過程是不夠的，另一部分工作者以及多數平台業者則表示因為 app 的設計直觀且平台也將相關資料上傳至網路使工作者隨時得以複習參考，並且許多狀況需要工作者在實務配送過程中遇到才能理解或其實可依靠其自身應變能力解決，因此職前的職業訓練可謂足夠。亦有一些輔助活動，例如 A 平台的師徒制，利用訂單的抽成誘使外送員之間做成經驗的傳授。或籌辦以工作者為主講人的分享座談，分享其在平台工作的自身經驗及訣竅、對於平台工作的價值觀及宣導平台規範等。

八、集體勞動意識

論及平台工作者對於集結集體力量的觀點，工作者多數認為對於工會的需求是存在的，因平台工作的勞動條件保障低、工作者處於弱勢地位、平台的運行模式未臻完善，對於將平台工作作為正職的勞動者尤其重要。而平台業者則表示工作者對於工會的需求是低的，認為平台的溝通管道是暢通的，工作者得以直接向平台反映意見。在集體力量集結的實際操作上多數受訪者皆認為是困難的，原因包含工作者的經驗及資源不足、多數平台工作者為流動率高的兼職者、轉換平台成本低、外送員的替代性高、工作者的時間更願意花在賺錢上，亦即組織工會並非工作者的首要追求。

第三節 訪談分析

一、人口組成結構

觀察平台外送員的人口結構分布，平台外送員的性別以男性居多，可能因為外送員的工作性質屬於大量耗費體力的類型，亦有受訪者提及可能在騎機

車的經驗上本身就具有些微性別上的差異。

「男生真的比較多，我覺得可能對於要扛重物或走路這件事應該男生的意願會比較大，女生相對來說少很多。比率大概 10 個男生，2-3 個女生。」-N 平台工作者 c

而年齡在各平台則有不同分布樣態，在 E 及 N 熟食外送平台中皆多為大學生及 40 歲以上的勞動者，中間 30 歲左右有一明顯斷層，而 A、W、B 平台則從大學生到屆退休年齡者皆有。

「年齡還是大學生或 30 歲以下比較多，但是有愈來愈多 40、50 歲的，開始我看到的有愈來愈多，就我一開始做到現在有變多。有斷層，就是工作比較穩定那群人會比較少看到，通常都是大學生，再來就是 50 幾歲。」-E 平台工作者 a

「但如果你是一般上班族，你中間跑去做那個，而且他們(N 平台)是要排班的，第一會影響別人對你的觀感，第二是你的時間會被定時，但一般上班族時間就不固定，所以他當然會傾向選擇我們。」-A 平台業者丁

「平均 26-28 吧，學生 18-24 歲有、接近 40 歲的幾個，沒有斷層。最多的還是在 25-30 歲，比較多他們的工作是接近自己的事業，或者是他們就全職在做。」-W 平台業者乙

筆者認為兩者區別在於 N 及 E 平台為單純且短程的熟食外送平台，吸引的是想要填補空閒時間的大學生兼職，或是意圖以平台工作作為主要賺取收入管道的中高齡勞動力，30 歲左右的穩定工作年齡層則較不會選擇這樣的工作。筆者認為由於平台工作之勞動條件及就業安全保障低，屬於自由度較高且在尖峰

時期可短時間內賺取較高收入的工作，故而吸引到的多為勞動市場條件較差或較為弱勢的中高齡族群，或須彈性安排工時的學生兼職；而 A、W、B 平台為平台中各訂單的配送物品、配送距離、金額等差異度較高的物流平台，一方面得以滿足需短程填補空檔的兼職者，另一方面亦能提供需長程或多勞務需求而有較高運費收入之需求者。

二、人格從屬性

論平台外送員的人格從屬性程度，平台最為著名的就是其所謂工作者得以自由接单、自由上下線的工作模式。但各平台的營運模式仍有不同，從工作時間及地點的自由度、勞務提供過程的指揮監督、到懲戒機制皆可看出其中差異。

(一) 工作時間及地點

N 平台及 B 平台全職與包時制的外送員皆為預先排班制，N 平台的排班制是讓工作者自行預先在線上選取欲上線之地點及時間，具有相當的拘束性。E 平台及 B 平台兼職制則為典型的隨時上線隨時接单，A 及 W 平台則是由工作者自行選擇訂單，工作者對於工作時間及地點的選擇自由度較高。總體而言，平台對於外送員在工作地點及時間的拘束性與典型工作相比較低，工作者可自行選擇上線時間及地點，兩者之間的從屬性在此指標中是低的。

「下單客人是要哪個店家、哪裡取貨、送到哪裡。自己決定。」-W 平台工作者 b

「他可以自由選擇，只要是在我們服務範圍他都可以自由去跑。基本上他們會自己選可能訂單比較密集的区域，就是台北市的行政區，辦公大樓比較多的地方。」-A 平台業者丙

雖工作地點看似極為彈性、任由工作者選擇，但實務上為獲得更多的訂單，受訪工作者表示外送員會傾向往市中心、知名餐廳等訂單多的區域等單，受制於平台派單系統的演算模式。並且無論是派單、排班或搶單制，皆仍是取決於訂單的需求，工作者需要額外付出的、未予以報酬的等待訂單時間，實際上已讓工作者在無形中已犧牲掉許多所謂的工作時間彈性。

「一種就是你真的在市區繞，可是會有人的選擇是直接在他...因為會知道一些是平台的合作商家，我們會直接在他的門口去等單。」-E 平台工作者 b

「會來找我們的人，其實比較多是他原本有一個工作，他想要在空閒時間多賺錢，但是，所有平台都一樣，其實你很難在你空閒的時候就真的接到你想要的單，所以這種人他可能會待一下下就離開」-W 平台業者乙

平台模式宣稱其提供的是工時及工作地點高度鬆綁的工作機會，工時及工作量是臨時性的、高度工作者意願傾向的，並常以此特殊性作為平台工作者與平台間非僱傭關係之重要辯證因素。惟筆者認為「自僵化的全時工作中解放」、「追求自己安排工時及工作地點的自由」等期望擺脫制式工作模式，以期自由安排生活步調等個人主義式想法在此並不明顯，充斥的是缺乏通過典型工作門檻的勞動力條件、時間上無法配合全職或兼職工作等態樣的勞動者。

(二) 禁止為其他「委託者」提供勞務的限制

能夠在多個平台提供勞務亦為平台所說明其工作模式的自由之處，同時開啟多個平台，E 及 A 平台業者皆表示是違反平台規則的，但 A 平台表示實務上沒有影響到該平台訂單並不會予以過多干涉。惟在不同時間於其他平台上線，其他平台皆表示不多做規範，僅 N 平台嚴格禁止外送員於其他類似產業或平台兼職，限制工作者同時為多對象提供勞務的權利，在此指標下工作者對平台具

相當程度的從屬性。

「當然平台會規定不行，但他們實際上去做這件事，不違規的前提下我們都是 ok 的，只要不要影響到平台的件就好了，今天客人沒有抱怨說你怎麼遲到了或是無故未到，只要可以完成其實我們也默許。」-A 平台業者丁

「進了 N 平台之後絕對不能被發現在其他美食平台兼職。不可以同行(兼職)，不能做運輸類、美食運輸。可以接受其他行業兼職。」-N 平台工作者 c

(三) 需親自提供勞務

而論工作者是否必須親自履行勞務，所有受訪平台皆予以肯定的答案，E 平台及 A 平台皆有明確且主動的監督措施，並認「使用非本人帳號」屬於重大違規之項目，N 平台亦列入違規項目並責罰扣除該訂單運費。就此指標而言，人格從屬性毫無疑問是高的。

「尤其 E 平台會不定時要你上傳現在的臉照片，進行臉部辨識...可能一個月 1-2 次...臉部辨識沒有過就無法上線」-E 平台工作者 b

「我們會抽查，因為平台會對大概 70-80%的訂單進行追蹤。」-A 平台業者丙

(四) 指揮監督

關於外送員勞動過程中的指揮監督，各平台對外送員的配送路線皆無干涉。但就配送時長而言，E 及 N 平台中訂單的起點終點距離皆相近，因此並未嚴格規定，而 B、A 及 W 平台則會依照各訂單距離不同規定工作者明確應送達時間，惟平台對於配送時間的規範筆者認為屬於對勞務完整提供的要求，即便工作者為承攬關係亦應遵守。論平台在外送員配送過程中所施行的監督，各平

台皆在 app 或網站設有外送員在配送訂單時的進度回報按鈕，保留可隨時追蹤外送員的權利，A 及 W 平台對於工作者的當下進度內部人員會進行主動追蹤，N 平台則是以定位的方式設置打卡機制，並在工作者配送過程中由系統跳出確認訊息詢問當下配送進度，而 E 及 B 平台則不主動監督外送員動向。

「超過時間未取件，他會在群組 tag 你，問你還好嗎。」-W 平台者工作者 b

「應該說我們不會去干涉司機要行徑的路線，假設我們今天打給他，表示我們已經發覺到他配送的時間或預計到達的時間，已經遠遠超過平台的規範。」-A 平台業者丙

筆者認為主要因素為 A 及 W 平台的訂單差異性過大，平台無法如其他平台將勞務過程標準化，只能倚賴更嚴密的監督彌補工作者提供勞務過程的高度自由。面臨顧客無法取件或發生貨故等情形，各平台皆有設置客服系統讓工作者回報、要求協助，筆者認為以不同角度而言，工作者對平台的客服回報機制具兩層意涵，一者為平台作為勞務需求者的角色協助工作者完成勞務成果，另者為平台希望工作者回報所有異常使平台得以給予指示以維護平台整體的勞務品質。

「他有說你遇到什麼事情，盡量都回報平台，就是你如果再一個順暢地送單流程之外，你遇到任何事情他都希望你盡量回報平台，他是有這樣講。」-E 平台工作者 a

「(無人取件時)我們用 line 群組做回報，平台回覆是以工作時間，就早上 10 點到晚上 7 點，可是還好，基本上都會有人回。通常自己處理比較有用，除非是餐點費用有錯誤或是無法自己處理的狀況才會去做回報，比較棘手的丟客服...

其實他(平台)訂了一套標準，比如說飲料打翻幾成一定要怎樣怎樣，所以送貨員大概都會知道怎麼處理。」-W 平台工作者 b

而在配送前平台皆以守則或說明會的方式對工作者宣達平台規範，包含就外送員與餐廳或客人的應對、外送員配送過程中的儀態，如穿著、行為規範等，以 N 及 W 平台在說明會要求外送員對外的禮貌用語、穿著制服及長褲、不得抽菸或嚼食檳榔等要求最為嚴格，而 E 及 A 平台則僅要求不得穿著拖鞋或涼鞋，相較之下寬鬆許多。

「一定要穿長褲不能穿短褲，鞋子一定要包頭，不能穿脫鞋或涼鞋，簡單的服裝規定。」-W 平台工作者 b

「我們公司有真的規定說，你跟客人一定要有禮貌，不可以和客人及店家起衝突，這個是情節相當嚴重的違規，一次就是扣 50 點。」-N 平台工作者 c

「E 平台其實沒有在太注重禮貌這件事...甚至清點、對餐點這件事情，沒有強制的，所以你會看到有些外送員餐點丟了，不管是倒還是不倒，他照樣賺那個錢，頂多拿到一個『爛』而已。而且對 E 平台來講，時間就是金錢，他的服務品質不會像 W 平台那麼好。」-E 平台工作者 b

「希望外送員送餐有禮貌我們會寫，但是我們沒有辦法去強迫，所以才在面試的時候先看這個人到底適不適合，也是我們一定要自己面試的原因。禮貌用語應該是說你寫這麼細也沒什麼效用，只有寫大概的作法而已。」-W 平台工作者 b

(五) 懲戒機制

對於違反平台規範的工作者，各平台皆有明定暫時停權或終止合作等對應

措施，除此之外，更有 E 平台扣除當周趟次獎金、N 平台扣除當周「廣告費」及累積違反規則點數的機制、A 平台有罰款規定，而 W 平台則有罰款及塞單等懲罰機制。

「塞單，給外送員比較沒有人能送，比如說龜山等地區的單。我們會抽單就是把近的大家都想跑的換成比較沒人要跑的單。」-W 平台業者乙

「情節嚴重者會停權，或是暫時停權回到公司進行再教育。也有因違規扣錢。」-A 平台業者丙

一方面工作者需要接受平台這樣的懲戒無疑是一種人格從屬性的展現，另一方面，是否違反規定或程度是否嚴重到導致停權更是讓平台擁有隨時得以解僱或終止與工作者的合作之權利。雖有些受訪平台業者表示即便有相關規定，實務上要落實規定對平台在監督上仍有一定的難度，惟筆者認為無論平台是否實施監督，其明訂違反規定的懲罰機制且保有施行的權利，更遑論平台確實施行懲戒，對於工作者在勞務提供的過程中確實具有相當程度的控制及從屬性展現。另外值得一提的是 N 平台還設有外送員之間的內部檢舉機制，形成一種最高級且嚴密的監視。

「有，我聽說舉發會加點。就是舉發加點，被舉發扣點。」-N 平台工作者 c

(六) 評分機制作為考核

而平台所設定的評分機制對於受訪工作者而言並無太大影響，不會因評分而在提供勞務過程有情緒勞動的現象，或是受制於累積的分數而不敢任意轉換平台。筆者認為可能因素在於受訪平台的評分機制發展未成熟，包含機制規則未明確公開或是分數高低對工作者沒有實質效果。受訪平台對於工作者的管理

仍是側重於工作者提供勞務過程中的違規情事，懲戒機制才是影響工作者得否繼續留在平台的關鍵。

「好像太誇張的話會停權，就評分好像低於多少的話他會停你一段時間，但基本上不太容易。」-E 平台工作者 a

「因為還是會稍微看到良好率的變化，但是怎麼變、變多少，你完全沒有辦法猜測。」-N 平台工作者 c

三、經濟從屬性

論外送員的生產工具，平台模式極大的特色是結合所謂的共享經濟概念，提倡利用閒置的資源。在臺灣多數外送平台主打使用機車進行配送，並且是由工作者提供私家機車，其中 E、N 及 W 平台會進一步檢查工作者的機車有強制險。而工作者與平台溝通的管道——app 或網站皆是由平台提供，但載體手機須工作者自行準備。而外送員另一重要配送工具為保溫袋，E、B 及後期 N 平台皆要求工作者必須購買平台的保溫袋，會從初期在平台賺取的報酬中扣除；A 平台則不強制但欲承接有保溫袋需求的訂單必須購買平台保溫袋才得以開通權限；W 平台則是以免費租借的方式供工作者使用。在配送過程中所有平台皆規定須使用平台保溫袋進行配送，有些受訪平台工作者表示並無監督機制，唯 N 平台以實施內部檢舉方式監督，並且若無攜帶平台保溫袋並以標準方式擺放會有扣除該周每張訂單的「廣告費」之懲罰並記錄違規。

「保溫袋要費用可是他不會直接跟你收錢，他會從你之後的獎金來扣...他會要求你 1 個月、45 天還是 3 個月要達到數量，不然保溫袋要收回去。」-E 平台工作者 a

「使用我們平台測試過的保溫袋才能確保容量和保溫的品質，否則會有發生貨

故的疑慮、及責任歸屬的問題。」-A 平台業者丙

而食物或貨品的翻倒或不完整送達之貨故賠償，N 及 B 平台只要外送員依照平台指揮的流程完成後續處理，方由平台吸收；W 平台視翻覆情形由工作者與平台各負一半賠償責任；A 平台則依個案的責任歸屬判斷外送員是否須賠償。

「這份單的餐點錢公司會吸收，但是你要確實去跑完這流程...基本上只要照步驟去提報，絕對禁止自行處理或自行和店家講，這份餐錢公司就會扣你。」-N 平台工作者 c

「貨故，會先判斷責任歸屬。司機發現東西打翻，或是司機不知道直接交給消費者，消費者發現後跟我們或店家聯繫，我們才知道這件事，平台會再判定責任歸屬。」-A 平台業者丙

N 平台工作者僅提供機車，平台則一方面提供工作者保溫袋並將保溫袋的攜帶與否嚴格地直接連結至工作者的報酬，另一方面由平台負物品賠償責任。整體觀之，N 平台工作者對於外送業務的盈虧操作空間相對較低、非營運風險的負擔者，對於平台的經濟從屬性較高，其他平台則尚有討論空間。

四、組織從屬性

以工作者在平台中獲取訂單的方式而言，E、N 及 B 平台皆由平台派單，除配送時間外也會有接不到訂單的等待時間，甚至 N 平台工作者需在該區域內等滿其選定的排班時段。A 平台及 W 平台則是搶單制，工作者可自行決定打開 app 的上線時間，但由於訂單是由工作者主動選擇，因此受訪者表示工作時間除了提供配送外，還會花部分時間在打開 app 等待搶單。

「我有過一個小時只跑一張單，5 分鐘就跑完了，後面 55 分鐘都在發呆、一直刷單刷不到單。」-N 平台工作者 c

「因為他們單量沒有到很不穩定，因為他是搶單制，所以基本上在平台上一掛著、24 小時都在滑手機，你絕對是有單的。因為其實我知道做全職大家都這樣做，除了睡覺之外都一直在盯著手機看。」-W 平台工作者 b

論外送員對平台所派訂單的拒絕，工作者對於工作的有權拒絕與否亦是判斷僱傭關係的指標之一，派單制的 E、N 及 B 平台，B 平台對未到班或拒絕平台派單的工作者會降低其日後上線及排班的頻率，E 平台則是扣除工作者當周獎金，N 平台則會在拒絕訂單的當下暫時停權，嚴重者導致永久停權，由此可看出相當程度的從屬性。相對而言，由工作者主動挑選訂單的 A 及 W 平台，若工作者在平台規範的時間以外取消原本承接的訂單，A 平台會視取消原因予以罰款或暫時停權的懲罰，W 平台則是會有塞單的措施，即要求該工作者配送其他工作者不願意跑的訂單。雖拒絕訂單仍會有相應懲罰，但相較於派單制平台，搶單制的 A 及 W 平台在工作指派層面，從屬性相對低許多。

「是可以拒絕啦，但會有接單率的問題。就是你拒絕次數太高，好像會有個評分機制吧，就你的接單率愈高，愈會把單派給你，就是你生意會愈來愈好。你如果這個不想接那個不想接，你接到單的量就比較沒有那麼多。」-E 平台工作者 a

「上線後 2 分鐘內不按接受此訂單就會被停班 2 分鐘。可以(轉單)，餐廳讓你等太久。接單後有些老鳥知道某些餐廳出餐會比較慢，可以和派單說要轉單，通常如果有別人可以接這個單，大部分情況下他是可以幫你轉的。」-N 平台工作者 c

「可以(拒絕訂單)的情況是非人為因素，可能他發生車禍、或車子壞掉、家人生病...是突發的事故而造成他不能接單等...但我們會視他的情況，假設他是自己把它(訂單)看完之後接起來的，又把它亂退掉，那我們當然會有相關的懲處。」-A 平台業者丙

E、A 及 W 平台外送員被規範需攜帶平台提供的保溫袋，甚至 N 平台嚴格規範制服及保溫袋的穿戴方式，皆可從裝備中明確辨認工作者正為該平台提供勞務，於外觀層次相當程度上意謂其歸屬於平台的組織。

「帶保溫袋、穿制服...公司嚴禁把廣告遮起來，就是包含夏天出太陽都不能穿外套在上面。我覺得應該有很多人客訴，他在前兩天才改掉這規定。現在改成可以穿，可是備註不可以遮到前面的 mark，我覺得他就是改變可是又改不到底...保溫袋後面拉鏈袋放餐點的開口，他要求一定要放在最外面，就是讓人家看到他那個大標誌。」-N 平台工作者 c

評斷外送員所提供的勞務是否為平台重要的業務，根據訪談結果，無論是平台業者或工作者皆予以肯定的答案，並肯認沒有配送勞務平台是無法營運的。筆者亦認為受訪平台無論是專攻熟食或是所有物品的收送，皆是以外送為核心，即便平台僅提供媒合，但若缺少外送員基本上是無法運作所謂的媒合平台的，就此點而言，從屬性程度是高的。

「是，沒有外送員完全不能營運。」-B 平台業者戊

「因為其實沒有配送平台不能營運。我們跟 N 平台他們不一樣，N 平台是兩邊收嘛，那我們從外送員那邊抽 20%而已...」-A 平台業者丁

	E 平台	N 平台	B 平台	A 平台	W 平台
平台工作者的就業身分	欲填補空閒時間的大學生兼職、以平台為主要收入的中高齡勞動力		滿足需短程填補空檔的兼職、亦能提供需較高運費收入之需求者		
人格從屬性					
工作模式	隨時上線	工作者排班	全職排班/ 包時排班/ 兼職隨時上線	隨時上線	隨時上線
多平台兼職	可以	禁止	可以	可以	可以
親自履行勞務	必須 有監督機制	必須 扣該單運費	必須	必須 有監督機制	必須
規範工作者對外行為規範	無	有		無	有
穿著規範	包鞋、禁背心	制服、長褲	制服(某時期)	包鞋	包鞋、長褲
配送時間規範	無(盡快)	無(盡快)	有	有	有
app 進度按鈕	有	有	有	有	有
平台追蹤訂單	無	有(系統)	無	有	有
客服協助訂單	有	有	有	有	有
懲戒機制	扣除當周獎金 暫時/永久停權	扣當周廣告費 暫時/永久停權	減少排班數	罰款 暫時/永久停權	塞單、罰款 暫時/永久停權
經濟從屬性					
生產工具-機車	工作者提供 且具強制險	工作者提供 且具強制險	工作者提供	工作者提供	工作者提供 且具強制險
生產工具-保溫袋	必買	前期必租、 後期必買	必買	可買	平台租借

組織從屬性					
訂單分派	平台派單	平台派單	平台派單	工作者挑單	工作者挑單
訂單的拒絕	上線時接單低於規定比例會扣當周獎金	拒絕當下停班、嚴重者永久停權	減少日後排班	(超時取消已接訂單)罰款	(超時取消已接訂單)塞單
外送為重要業務	是	是	是	是	是
需求條件					
需求條件	良民證、駕照	良民證、駕照、小測驗	良民證、駕照、小測驗	良民證、駕照	良民證、駕照、面試

圖表 2 受訪平台外送員從屬性比較表格

資料來源：作者自行繪製

五、平台外送員的法律地位

整體而言，受訪平台業者傾向於雙方為承攬關係，因在外送員提供勞務過程中並不多作干涉，而所訂的規則較屬於指引而非規範的性質，在實務上無法施行監督，僅能作為提供工作者參考的建議。受訪工作者則有兩位認為平台外送員為承攬者，表示因為監督的成本太高，使平台對於工作者的指揮控制極少，上線時間等自由程度極高。而其他的受訪工作者則認為需要親自配送、提供勞務過程中設有穿著等各式平台設置的規範，外送員的法律地位較接近於勞工。

「我覺得比較像勞工，因為他有要求你帳號不能借給別人，所以其實一定要是本人，然後他對你過程也是有些規範，要求你盡快送到、要求穿著、還有帶保溫袋，所以他比較像勞工。」-E 平台工作者 a

「我覺得在中間，他也需要遵照我們的規範，比如食安問題所以他需要做到某些事。但是只要他可以把東西好好、正確地送到，其實我們也不會說真的強制太多，但是基本的規範他要遵守而已。」-E 平台業者甲

「我覺得比較像承攬者，我覺得是管理方面。因為如果今天是勞工的話，他就要管理成本，但因為 A 平台只是一個媒合平台，但他們又期望這個市場變大... 我覺得他們事實上也沒有辦法管理，如果要的話那成本太高，我覺得他們應該也不會想做這種事，所以我覺得比較像承攬者。」-A 平台工作者 e

「承攬者，可以自由接單、按件計酬。我覺得我們給的是一個指引，就是他不是到規範，這其實跟你上班你穿背心是一樣的道理。我們有給這個指引在，那你只要沒有出事我覺得都無所謂，但是相對地他牽扯到實際層面，他不是一個規定層面能夠去概括的事情。」-W 平台業者乙

「按件計酬的就要算是承攬，還是要完成一些規範，比如說他的運送的時間上... 第一個他沒有達到客人要求，第二個就會導致食安的問題，如果我說今天會有食安的問題導致，那是不是就會有其他的意義呢?... 那我覺得他既然在這麼自由的平台下，他只是規範一個多久以前完成，我覺得還算是承攬。」-B 平台業者戊

筆者認為，雖受訪皆為所謂平台企業，但就其與外送員的互動關係、指揮監督程度等面向各式平台皆有不同。A 平台因屬工作者主動挑單的模式，在組織從屬性較低，人格從屬性層面雖主動追蹤訂單配送狀態並有罰款懲戒制度，但對於工作者提供勞務時的穿著、對外行為規範等皆無進一步指揮管理，整體而言較偏向於承攬關係。B 平台分為正職、包時及兼職，則已有明確的分類，亦予以工作者相對應的保障。E 平台除拒絕訂單有相應懲罰、工作者需親自履行勞務並有監督機制外，對於工作者的工時及工作地點、行車路線等不予以干

涉，人格從屬性的控制程度一般；W 平台訂單為搶單制，允許工作者同時間在其他平台兼職，組織從屬性較低，但在與客人的應對、懲罰塞單機制、追蹤訂單進度等方面則展現相當程度的監督管理。整體而言，E 及 W 平台從屬性程度介於中間，若基於勞工保護的立場則具部分從屬性即應成立僱傭關係。N 平台外送員與平台關係為從屬性最高者，無論是未按排班到班或拒絕訂單的懲戒、規定工作者不得在其他平台兼職、系統追蹤訂單進度、規範工作者與餐廳或客人的應對方式、內部檢舉的全面監督機制、以及對工作者穿著或擺置保溫袋的嚴格規定，都揭示著外送員在提供勞務過程中為平台嚴密控制展現高度人格及組織從屬性，N 平台與工作者間較傾向於僱傭關係。

惟上述的分析僅只是從各家外送平台與外送員的互動關係做粗略的評判，而若論個別平台工作者與其提供勞務的平台之間的法律關係，仍須檢視其個人自由決定在平台的工作時長、在平台所獲取的報酬佔所有收入比例、是否在其他平台兼職、或運用平台賺取報酬的模式及頻率等面向，皆可能作為判斷其法律地位的參考依據。

六、B 平台採買員之從屬性分析

以人格從屬性而言，採買員應徵該工作需經由平台面試，其工作模式為排班制，即工作地點及時間皆為平台所決定，訂單亦由平台所派。由於薪資計算為時薪制，因此工作者須承接該時段所有訂單不得拒絕。並無限制工作者兼職其他工作，但平台勞務須由工作者親自履行，上述指標皆較偏向於僱傭制度。但對於採買員勞務提供的過程平台幾乎不予以干涉，缺貨時與客人的溝通也是由工作者進行，僅規範採買時間並在 app 設置進度按鈕，而懲戒機制則是在工作者買錯品項時扣除達成率的獎金，筆者認為此屬於工作者未完全履行勞務的相應措施，非所謂懲戒。整體而言，人格的從屬性並不明顯。

「比如說B賣場是這樣，他表定9:30-13:00上班，可是我通常會睡到10點多再騎去賣場，不用打卡，可能騎過去10:30。」-B平台工作者f

「我們連找人家代買都不會被發現，請問怎麼買會被誰發現。只要你翹腳要是你的狗會幫你買你也ok。就是我們沒有一個更大的人在旁邊，在工作的時候只有我們在賣場...我們兩個怎麼做不會有人知道...主管又不會來賣場，聽說好像偶爾會來，但是我沒遇過。」--B平台工作者g

採買員的生產工具以及載有平台app的手機皆由平台提供，工作者則需在自己的手機下載排班及聯繫平台用的社交軟體。而採買勞務對於平台的重要性，受訪平台業者及工作者皆認為是不重要的，應由賣場或市場業者承攬此業務，甚至認為若無採買業務，此平台仍是能夠繼續營運的。筆者認為，雖就工作模式及生產工具的提供，採買員偏向於勞工地位，但工作者給班的自由度、勞務提供過程指揮監督的缺乏、採買業務對於平台的重要性較為邊緣，甚至在採買的勞務提供過程中，外觀上並無法辨識出採買員是在為B平台提供勞務，B平台採買員的法律地位應屬承攬者。

「我覺得採購這方面一直以來都不是這個市場的主要需求...我們一開始是從採購開始做，後來發現好像沒有想像中賺得那麼多，所以後來才轉型成是美食平台。」-B平台業者戊

七、勞動條件

(一) 入職門檻與職業訓練

研究中的各平台對於外送員的加入多數僅要求良民證、駕照、行照、擁具有強制險的機車。N及B平台於說明會設置針對解說內容的測驗，W平台則有面試環節，除了上述的條件外亦會觀察面試者的溝通能力、細心程度及穿著等

面向。對於平台外送者的技術需求，受訪者多數認為並不高，包含駕駛能力、路況的熟悉程度等。雖說如此，平台在職業訓練方面的作為可說是微乎其微，工作者應徵平台工作時的職業訓練僅為平台規範、與平台溝通的 app 操作使用的解說，不包含駕車技術、與客人溝通之技巧等外送員須具備技術之授予或訓練。

「我覺得不夠，因為以你進一間公司，你應該會有一個前的就職訓練，應該不會只有簡報或看完影片...他一定會帶著你...我覺得他應該要有一套當場示範，怎麼去實行、碰到什麼問題該怎麼跟人家解決、出了問題第一個要聯絡誰，但這些東西全部只在影片解決，連我去招募時候所有的資料都在網路上。」-N 平台工作者 c

平台工作並未予以其相關的職業訓練，對於工作者的職涯發展助益較少、未來開展空間較低，可能導致轉職相對困難。過低的入職門檻及短少的職業訓練，平台將職業訓練所需的成本及時間轉嫁於工作者，對於配送工作仍不甚熟悉的新手外送員可能為在規範時間內送達而違反平台規定、承擔貨故賠償、違反交通規則、遭受低分評價等，另一方面則是轉嫁於消費者，由消費者的評分機制或客訴反饋工作者的表現，作為一種勞務品質管理的管道。

「闖紅燈也有阿，可能紅燈右轉，有時候趕時間或什麼的，(相較於 E 平台)W 平台比較需要，因為 W 平台有時間緊迫性。罰單自己吸收。」-W 平台工作者 b

(二) 低報酬

而這樣低門檻又彈性自由的工作，在當前已有供過於求的現象，此勞動力市場趨近飽和，並且訂單量因時段而有差異，工時及工作地點彈性為訂單量尖

峰離峰以及地區的差距所消磨。又因尖峰及多訂單區域的對外送員的需求，平台多數仍在廣大招募外送員，試圖填滿所有地區及時段的訂單，但僧多粥少，這樣的操作所導致的是原本就在平台提供勞務的工作者可承接的訂單量、工作量變少，不僅工作彈性更形縮減，對工作者而言其時薪也在降低。

「因為他大量徵招，沒有在停止做這件事情。平台不是有獎勵機制嗎，那個就是同一個人跑很多單他會給獎金，可是如果是一樣的單數給很多人去跑，他就不用去付那個獎金。」-E 平台工作者 b

「一定會有僧多粥少的時候，聽說以前在跑的人...常常還可以到達均 4 均 5，現在有均 3 就不錯了，就是一個小時內平均啦大概可以送 2-3 單..一定是因為訂的人不夠多但是外送員太多造成的。」-N 平台工作者 c

(三) 勞健保與社會保障

除 B 平台的全職外送員外，研究中的各平台皆未予以工作者勞健保，受訪工作者多是由正職加保或在職業工會加保。機車強制險則是要求工作者自行提供並且不予以相關補助，N 平台予以工作者第三責任險，A 平台則是將工作者分級，審核當月承接相當訂單量且表現良好的外送員予以其意外險。對於外送員在提供勞務過程中的受傷，所有平台皆不提供任何補償或幫助，E 平台業者認為外送員應保意外險等但屬於工作者須自行承擔部分，B 平台業者則表示包時制度也應提供勞健保，而兼職外送員則應視其在平台上的貢獻所得按比例予以保障，W 平台則說明目前還在規劃中，計畫將工作者分等級予以不同福利。

「你只要工作即使你是自營作業者都必須要有勞保，因為這是一個保障，因為你是勞工嘛即使你是運輸業還是勞工，所以你本來就應該給我們勞保，健保這東西我覺得可以再談...應該說我覺得我們的公司已經不是當初在臺灣創立的時

候...已經做了6年多了，那今年有大舉招募這麼多人，沒有勞健保是一個我覺得很奇怪的事情。」-N 平台工作者 c

「這個應該是兩方面，第一方面是你想做幾個小時就幾個小時，自己就是老闆。可是相對地你打開平台的時候、在運送東西的時候，你也是屬於 A 平台配備的員工，你也是要給勞健保，如果路上發生事故什麼的。」-A 平台工作者 d

「現在沒有，但這個是我們希望規劃的一個部分，就是把司機分級，分級就會有不同的福利，車險、意外險。」-W 平台業者乙

「我覺得如果平台是要讓他賺這個金額比較多的話，是沒辦法負擔這個保險經費。因為他們薪資算起來真的是比較高的。」-B 平台業者戊

「沒有(提供勞健保)，因為雙方不是勞雇關係。」-A 平台業者丙

受訪工作者多數表示保險若由平台承辦團保更好，但認為平台若予以保險則會將成本以抽成等管道轉嫁回工作者身上。平台工作者若於提供勞務時受傷，筆者認為根據前文分析的從屬性程度，N、E 及 W 在事實上控制程度較高的平台應予以工作者職業災害補償，A 平台則有進一步討論空間。雖平台未指定配送路線及提供機車，但畢竟在路上穿梭的機車外送員確實屬於高度風險的職業類別，且平台亦給予外送員外送過程部分的指揮監督，平台不應抽取由外送員提供勞務所獲之利益，卻將所有成本歸於工作者負擔。

「我一開始是覺得很意外，尤其開始做我以為會有，後來問問沒有就覺得...對我來講選了這個職業是我要吸收的風險吧。雖然我會覺得他應該要給，可是如果他給的話，那個成本又會回饋在我們身上，可能抽成會抽更多，所以就會覺得把它當作一個我們要承擔的風險。」-E 平台工作者 b

八、集體勞動意識

外送員與平台間的權力關係、談判地位是相對低的，無論是在平台單方面隨時決定運費定價公式、抽成比例、獎金制度的變更，或是平台以「第三方立場」之角色介入工作者與客人之間進行貨故、無法交貨時的協調，皆可見平台在勞務進行過程中以單方高權之姿涉入。較具體的例子是 N 平台變更計費方式，單方將單件報酬的運費拆解，並非以「加額獎金」的方式，而是將原本的運費金額拆為運費及工作者須穿著制服及正確擺置保溫袋才能夠得到的廣告費，極為明顯的單方至高權力展現。因平台工作者保障、勞動條件較差，且工作者作為議價能力較低、較弱勢的群體，應以追求或增進勞動條件為目標並集結集體力量。亦有受訪者表示平台溝通管道是暢通的，工會的需求並不高。

「我覺得會有。因為現在的所有條件都是平台開出來給我們的，第二個是因為平台本身沒有提供給司機任何的保險或者勞保什麼的，就是這個如果他們沒有的話，應該是要有工會可以去保障勞工。因為我們只是兼職，可是就我知道真的有很多人是把他當正職來做，所以我覺得一定是要有團體來保障把他當正職的人。」-E 平台工作者 a

「我覺得需要因為我覺得他們是比較弱勢的一方，今天如果沒有組織起來的話，很難提出一些訴求...組織起來企業才會覺得夠多人，重視這件事，如果今天一、兩個跑來總公司講，那你就不用做了。」-A 平台業者 e

「公司的規定一直在變，所以你可能前面覺得疑慮的問題，你可以去外送員回報去跟他溝通...我覺得公司都有在配合、在改變，雖然態度都是比較強硬的，但是他還是會聽到我們的回報。」-N 平台工作者 c

但集結集體力量在實行上的困難除經驗及資源的不足之外，平台藉由網絡

得以以低成本方式一對一聯繫工作者，切除工作者之間的聯繫，也使得勞動意識的集結相較於傳統工作更形困難。從訪談中可看出多數工作者認為平台工作為較獨立性、個人的，對於其他外送員知之甚少，組成組織的目的也多是在討論工作上的難題解決，為一種短暫的、功能性的群體關係，無助於共同組織爭取權益。

「對於我來講我覺得就是一個很獨立的東西啊，我不需要加入這個群組去知道更多的事情，因為我覺得沒有必要。我不是主要靠他賺錢...所以對我來講，我只要在這平台上有錢拿就好，我不會去太在乎我一定要拿多少錢，因為我覺得去在乎的那個心力我還不如拿那個時間去賺錢。」-E 平台工作者 b

「目前沒有一個人可以站出來去統合這些人，而且來去的自由度算高，所以他也不缺你、他也不怕你，我覺得是這種感覺。公司的規定一直在變，所以你可能前面覺得疑慮的問題，你可以去外送員回報去跟他溝通...我覺得公司都有在配合、在改變，雖然態度都是比較強硬的，但是他還是會聽到我們的回報。」-N 平台工作者 c

「(如果有工會)我覺得其實也不會(加入)欸，因為基本上你加入工會每個月還是要繳錢，因為要營運阿。如果今天我只是兼差而已，我兼差賺的錢就夠少了，每個月還要繳錢，這都成本啦。」-A 平台工作者 e

「而且我覺得這跟一般公司又不太一樣，因為一般公司原本有屬地性、公司場域，所以今天我有沒有去上班，大家都看得到。但像外送，你有沒有上線有沒有上班，其實別人根本不知道，這很難有效地去串連其他的司機去罷工。」-A 平台業者丁

「如果我這個兼職一直有在做的話，我應該會(加入工會)吧。」-N 平台工作者 c

然誠如前文，筆者認為平台工作者如此低議價能力勞動者更需形成集體力量，共同爭取權益。而臺灣近期平台工作者初有罷工活動，雖僅為初期發展，惟筆者認為工作者初期賺錢為重的想法，會隨著平台的穩定性提高、工作期間拉長、及自己在平台工作趨於穩定，逐漸重視平台工作的勞動條件而改變，進而試圖爭取。

第四節 小結

由訪談結果可看出即便是相同業務的物流平台，亦會有各種運行模式。而從平台的派單模式、懲戒機制、平台對工作者的行為規範、生產工具等皆展現不同程度的從屬關係。

研究的平台中則以熟食外送 N 平台的工作者的法律地位最傾向勞工，人格從屬性的指標包含禁止在其他同產業之平台兼職、系統追蹤訂單動向、對於制服及保溫袋擺置的嚴格規範、違反規範則有扣除「廣告費」及暫時或永久停權的懲戒等，以及訂單由平台分派的組織從屬性，皆揭示了平台對外送員的嚴格控制，由實務訪談結果發現 N 平台運作模式較偏向僱傭關係。其次為以管控勞務品質為特色的 W 平台，由組織從屬性觀之，訂單分派為工作者自行挑單的模式，但為維持監測品質平台對於工作者施行較多的監督指揮，包含內部人員追蹤訂單進度、對工作者進行行為規範、超時釋出訂單時予以塞單懲罰，人格從屬性較為明顯。反之，E 平台對工作者的提供勞務方式無硬性規範亦無針對訂單進行即時追蹤，但為派單制且須親自履行勞務，若以勞工保護立場觀之，則 W 及 E 平台具部分從屬性即應成立僱傭關係。A 平台因其配送物品及訂單內容變化多端，平台對於訂單進度的追蹤較嚴格，惟其模式可讓工作者於多平台兼職且自行挑單，組織從屬性較低，在工時及派單模式、提供勞務的行為規範等

人格從屬性指標亦較為鬆散，整體來說偏向承攬。B 平台外送員因應其工作模式分為正職、包時及兼職，勞動條件也因而有所不同，而 B 平台採買員雖為排班制，但在提供勞務過程中的自由度極高，幾無監督指揮，應偏向於承攬者。

平台在與平台工作者這種新興的互動關係中想要維持一種彈性，一方面壓低招募、訓練、固定設備的成本，另一方面得以以低成本方式擴充其工作者的分布據點，順利擴大平台規模。但在擴充平台服務範圍的同時，須顧及的是平台工作者的勞務品質，而仰賴客人被動地回應在訂單快速地成立之時已緩不濟急，平台需要的是工作者提供勞務過程時更嚴密的監控。密度更高的監控意味著工作者更傾向於勞工法律地位，平台即須予以工作者相對應的合法保障，更甚者，將同時喪失平台工作起初所標榜的高度彈性自由的誘人之處。

平台經濟為新興商業模式，在法規適法、營運模式無論是與消費者、工作者、社會或國家皆仍處於磨合階段，本文分析是以各平台當下制定的制度作為分析材料，除研究過程中可見的平台制度面的轉變，在未來無論是營運考量或是法規適用，皆會有更多且更劇烈的變化。無論是擴大規模廣招外送員的更簡便招募方式，或是提高品質以增加競爭力的更多職業訓練、更嚴格監督及懲戒制度等，皆多方面地影響工作者從屬性及勞動條件。

第五章 結論與建議

第一節 結論

作為勞動力市場的近期巨大變因，平台經濟在共享經濟、隨選經濟的驅動下，帶來新的工作模式及相對應的難題。以我國而言，近年聚焦於外送平台的外送員之勞動權益，勞動部初步判定數家平台與工作者的關係為僱傭關係，平台企業應盡勞動法上的雇主責任。而平台經濟所涉範圍極廣，不僅各平台產業不同運作模式有異，同類型平台下的工作模式不一，並且由於工作時間及地點的彈性亦使個別工作者與平台的法律關係可能有所不同。平台經濟作為一同時面對勞務需求者與提供者多邊市場的交易場域，其不同程度地介入交易程序中。平台工作者所處勞動環境及條件迥異於傳統正式勞動關係，平台提供給工作者的是工作時間及地點自由的、以 app 或網站作為派予訂單工具的新興型態工作。這種工作模式創造許多勞動者賺取額外收入的機會，利用所謂的閒暇勞動力及由工作者提供的閒置資產作為生產工具，自由「上下線」提供零碎時間的填補，並且入職條件的低門檻亦補充勞動力需求供給的不對等。雖說平台經濟的工作一方面確實以其特殊性滿足僅擁有不連續時間提供勞務的工作者，但置於鉅觀角度而言，更傾向是勞動者沒有選擇下的選擇。

這樣看似滿足各方需求的工作型態，對於別無選擇被迫從事平台工作的勞動者實際上卻是一血汗堆積而成的結構。平台的交易是以需求方驅動的模式，意謂著工作者時常面臨工作量或業務不足或是不穩定，如在其上線時間不一定能接到想要的工作內容，更甚者不一定有工作可接。再者，平台間的市場角力亦導致平台單方訂定的勞務費用向下競爭的態勢，皆致使平台工作者容易面臨低報酬的窘境。並且平台不僅以工作者的低門檻人力篩選省去相對繁複的面試

及管理成本，在招募後為節省人力與時間花費，並得以在一定時間內大量獲得勞動力，平台提供的職業訓練幾近於無。在業務技能上尚未準備充足的工作者提供的勞務參差不齊，導致的是勞動者職涯發展的弱勢、未完全履行勞務的賠償成本、職業災害的發生，以及由消費者吸收的低落勞務品質。部分平台將工作者錯誤分類為承攬者，因此未予以平台工作者相關社會保障，規避雇主對於其所僱用勞工所應負擔的責任。

對此，作為平台經濟濫觴的美國，在司法實務上雖已陸續有判決爭論此議題，但就核心議題——平台工作者的法律地位探討仍未果。在法規制定則有顯著進展，針對網路運輸平台設立新產業類別「網路運輸業(TNC)」，意圖對平台產業在法律層次明文化規範。而日本在法律層面未有進展，但以接納的態度在政策的制訂上主動介入觀察平台發展。而我國政府對於平台經濟發展的因應，則是首先關注平台企業設立在各產業的合法性，並且近期勞動部對美食平台進行勞動檢查，認定多家平台與其外送員屬於僱傭關係。對於外送員在颱風天提供勞務的職業安全疑慮進行介入，平台業者採肯認配合態度，同時也在《勞工職業災害保險法》草案中將平台等非典型勞動納入適用對象，試圖更完整保障平台工作者。而美、日、我國平台工作者因應平台的剝削皆有設立工會，雖因各國勞動文化、平台經濟發展歷程不同，集結集體力量的強度有所不同，但仍可看出工作者具相當程度的勞動意識。

觀察我國外送平台的勞動態樣，欲擁有廣布各地並可於各時段上線的勞動力，卻不願付出數量龐大的人力成本。平台一方面簡化招募程序廣招外送員，瓜分平台中工作者的工作量導向低報酬，忽略職業訓練損害工作者利益。另一方面又力求節省成本，以工作時間及地點自由的特性將工作者定位為承攬者的身分，但卻漠視更多其他施加於工作者的從屬性指標。從訪談結果得知，目前我

國外送平台依其營運模式及與工作者的互動關係，各平台與其工作者的從屬性程度相當不同，難以概括。而若論個別工作者的法律地位，由於平台工作的高自由度，尚且需考量其在平台工作時間、收入所佔比例、對平台工作的定位等等。然，雖平台企業下的工作模式具多樣性，不可否認的是普遍平台工作者在這樣高度彈性卻相對缺乏保障的工作型態中處於極度弱勢的狀態，為一缺乏談判能力卻又不受保護的群體，困境包含過低的報酬、缺乏社會保障及職業訓練、與平台的不平等權力關係及內部集體勞動意識稀缺等。以目前的態勢觀之，平台工作者的勞動權益仍有極大的努力空間，以下提出幾點建議：

第二節 建議

一、設立基本工資保障而不對工作時間設限

平台工作的特色之一即為工作時間自由、工作者可自行決定工作時間，亦不受法律約束而有最高或最低的限制。而自由的工作時間連結的是不穩定的收入來源，對於以平台工作為主要收入來源的勞動者而言，實際呈現的不是工時自由的美好想像。為賺取足夠的收入平台工作者往往耗費更多額外的、不計入報酬的時間等待訂單，所謂的時間彈性淪為虛假的口號。而工作者的過長工時實則起因於過低的單件報酬，平台利用廣佈於各地的不特定群眾提供現場或遠端的勞務，使用工作者的生產工具轉嫁成本卻僅予以其低價的報酬。在平台內部、平台企業間、乃至於平台企業與傳統企業間的競爭態勢下，工作者的報酬成為犧牲品。

筆者認為對於平台工作者的工時不需予以限制，應保留平台經濟對於工作時間及工作地點不規範的特質，在不破壞平台經濟的優勢下，使平台得以藉網路媒介多邊的即時性、多勞務提供來源持續發展，平台工作者亦得擁有網路即

時性帶來的便利及零碎時間使用的效益。但對於工作者的經濟安全應予以相當保障，參美國紐約的設置基本工資的作法似是我國可考慮途徑，變更費率計算方式或提高單件案子的報酬，既能使平台保有勞動力分配調度的彈性，亦能使工作者獲得相當收入的保障。而基本工資的設定則可參考當前勞工基本工資、相關傳統產業的計價標準、工作者耗材成本等綜合考量，取得適當標準。

二、擴大勞動相關保障體系的適用對象範圍及各項保障的綜合運用

部分平台工作的特殊性確實無法為勞工及承攬者的二分法所劃分，筆者認為已不能僅將保障著重於典型工作，在非典型勞工迅速增加的現今，勢必須正視零工經濟、零時契約等新興工作模式下勞動者的權益。傳統的勞動相關保障體系為以具相當從屬性的「受僱勞工」為保護對象，而同樣以自身勞動力換取報酬，且不具僱用他人資本的自營作業者，或甚是專業技術或資源不足、難以獲得典型工作而僅能倚賴零工經濟的弱勢勞動者，皆為這樣的體系所遺漏。因此筆者認為應可朝修改保障制度的方向出發。

(一) 擴大勞動相關保障體系的適用對象範圍

隨著勞動力市場態樣的變遷，考量勞工在職涯中面臨轉職或轉換產業的處境愈趨頻繁，當前臺灣涵蓋生育、傷病、職災、失能、老年及死亡的勞工保險及勞工退休金新制已有部分「可攜式」的色彩，勞保投保年資及退休金帳戶得以讓工作者在不同企業間轉換時延續累積年資或退休金數額，同時有多雇主時各雇主也均須為該勞工投保勞保，對於轉職、從事多份工作的勞工具相當程度的彈性及完善保障。惟觀當今多樣化的工作模式，現行的勞工保險制度對於強制投保單位及對象的限制似有過於嚴苛的疑慮。同時亦建議修改《勞工職業災害保險法》草案中的第九條自願簡便加保制度，將「…『得』由其雇主辦理參加本保險。」修改為「『應』由其雇主辦理參加本保險。」以提高非典型勞動雇

主為短暫臨時僱用勞工加保的強制性，增加該樣態勞動者的保障。同樣是以勞務賺取報酬，雖部分工作者的從屬性可能確實未達勞工的程度，但應皆納入適用對象受到國家、社會共同的保障，建置「可攜式勞動保障帳戶」。

(二) 綜合運用各項勞動相關保障

在此可攜式帳戶中，工作者可視其個人需求更彈性地規劃勞動相關保障的用途，除勞工保險中原有的給付項目外，亦可將職業災害保險、勞工退休金、就業保險的失業給付、職業訓練及就業服務等納入運用。在具體操作上，新興工作模式以平台經濟或零工經濟為例，對於工時較短、較零散的、非固定而是臨時性的工作，林俊甫等人即提出，可以將投保薪資單位縮短為「小時」計算²⁰⁶，對於以網路作為管理工作者、訂單調派、勞務需求媒合之管道的平台經濟而言，工作者的工時及工資資料攫取相對容易，得以進行保費的精確扣繳。而保費的負擔對象，筆者認為受益於工作者所提供之勞務的雇主或委託者皆應按比例共同負擔，費額計算則依據工作者對其提供勞務的工時或工資數額比例。

三、促進平台經濟下的工會組成及團體協商運作

確實平台工作者的時間及空間自由度高，部分平台的指揮監督程度也不若僱傭關係明顯。惟由前文可知，平台工作的收入不穩定、平均報酬低、職業訓練幾近於無、社會保障負擔重，並且平台關於報酬定價、抽成費率等對工作者重要權利的單方面決定，更可看出雙方高度不對等的權力關係。在這樣艱困的勞動條件，又法律地位不定的情況下，尤其需要勞動者團結共同爭取自身權益。集結成團體除提高勞動者的協商能力，可緩和報酬定價浮動、增進工作者權益福利外，亦得降低資訊不對稱程度、促進技術交流。

²⁰⁶ 林俊甫等，同註 82，頁 306。

除傳統工會面臨的難題外，平台下的工作者要集結集體力量亦有其特殊的阻力。包含平台營運模式因素，藉由網路以個別的方式連結平台與工作者，變相切割工作者之間的空間、時間連結，無論是在凝聚力、集體勞動意識的培養、或甚團體壓力都較難形成。平台這種由不特定的大眾提供勞務的模式，對於消費者等影響團體來說也很難關注到平台工作者所採取的罷工等爭議行為。另外亦有工作性質因素，多數平台工作者將此工作當作是兼職，工時低報酬佔總收入比例不高，對工會等團體組織的投入意願低。再者，平台工作多是按件計酬，並從「用空閒時間賺取額外收入」口號可看出其定位，對工作者來說時間的機會成本高，不若典型工作者的工資大範圍地涵蓋特休、假日等，平台工作者更願意將時間放在賺取收入上。

(一) 法律層面的改革

首先須對工作者的團結權及協商權予以發展的基礎，林俊甫等人提及虛擬工會的可能性，認為於網路組織及運作的虛擬工會更可貼近彈性且零碎之新興工作模式的需求，對於以時間換取報酬的平台工作者而言更是重要利器，惟在法規上仍有些條件仍是以傳統工會的形式為基礎規範，未能適用虛擬工會²⁰⁷，筆者認為應在對於地理空間形式上聚會的要求加入網路會議的可能，以降低勞動者集結集體力量的成本並促進勞資溝通。對於職業工會的角色定位應進行轉向，開放自營作業者得自行加入勞保而不需透由其他管道，一方面降低加保的門檻，使工作者得以更完善地被納入保護網。另一方面將職業工會的功能及重心集中於集體協商，促進工會作為工作者集體力量集結之展現，為工作者爭取權益。而論及職業工會的功能，當前我國團體協約法對於團體協商的規範較嚴謹，具協商資格的勞方須為受僱者。筆者認為日本的下請法及中小企業等協同組合法的立法概念值得參考，基於防止承包者或工作者與委託者的談判能力差

²⁰⁷ 林俊甫等，同註 82，頁 303。

距懸殊，進而發展為不平等權力所導致的權益受損，予以獨立承攬者等工作者行使團體協商的權利。應擴展我國團體協約之協商的適用者範圍至全體工會會員，或針對獨立承攬者就其與委託者的特殊關係訂立適用的協商專法，協商內容包含報酬合理金額、平台抽成比率、契約終止的預告等與平台工作切身相關的項目。使平台工作者包含在內的非屬勞工工作者得以集結集體力量，以與委託者協商的方式為自身爭取權益。

(二) 實務促進工會組成及團體協商

在法律層面確立了平台工作者組成團體並協商的合法性後，就實務層面亦須予以推力促進團體協商的施行。一者為網路科技的利用，雖如前文所述網路作為工作者難以聚集的阻力，但網路亦可成為迅速廣佈勞動意識予目標群體的強大助力，即便初期可能有「萬人響應，一人到場」的窘境，但首先接觸到勞動者進而讓其擁有為自身爭取權益的想法及意識並深植於心是必要的。再者以日本經驗觀之，勞動者群體外具相關經驗之第三方知識團體的介入不啻為一大助力，無論是工作者自行向外尋求資源，或是既存工會組織的輔助引導，皆可提供豐富立基基礎，如有效地降低集結群體或組織工會的時間成本，亦或吸引社會關注間接提升其談判能力。而當職業工會的主要功能被迫從加入勞保的管道轉向為為會員爭取各方面的權益時，將凸顯其他功能如代表會員進行團體協商、舉辦有利於職涯發展的職業訓練、提供業務交流場合等以維持工會規模及運作。相對應地，把平台工作當作兼職而不願多付出其他成本加入工會的工作者亦將更關注到工會的重要性，從而提升加入工會的意願。

參考文獻

一、 中文

(一) 專書著作

- 王松柏，2005，*勞動基準法釋義——施行二十年之回顧與展望*，臺北市：新學林。
- 馬化騰、張孝榮、孫怡、蔡雄山，2017，*共享經濟——改變全世界的新經濟方案*，天下文化。
- 陳威如、余卓軒，2013，*平台革命——席捲全球社交、購物、遊戲、媒體的商業模式創新*，台北市：商周出版。
- 郭玲惠，2011，*勞動契約法論*，臺北市：三民。
- 黃越欽、黃鼎佑，2015，*勞動法新論(第五版)*，臺北市：翰蘆圖書。
- 三浦展(馬奈譯)，2015，*第四消費時代：共享經濟，讓人變幸福的大趨勢*，時報文化出版。
- Chase, Robin (王芮譯)，2016，*共享型企業：同儕力量的覺醒與效應*，臺北市：大雁出版基地。
- Hill, Steven(蘇京春譯)，2017，*Raw Deal: How the “Uber Economy” and Runaway Capitalism Are Screwing American Workers* *經濟奇點：共享經濟、創造性破壞與未來社會*，中信出版社。
- Parker, Geoffrey G., Alstynne, Marshall W. Van, & Choudary, Sangeet Paul(李芳齡譯)，2016，*平台經濟模式：從啟動、獲利到成長的全方位攻略*，臺北市：天下雜誌。
- Slee, Tom(涂頌譯)，2017，*What's yours is mine: Against the Sharing Economy* *共享經濟沒有告訴你的事*，江西人民出版社。
- Stephany, Alex(郭恬君譯)，*共享經濟時代——從分享房屋、技能到時間，顛覆未來產業與生活的關鍵趨勢*，商周出版。

(二) 期刊論文

- 土田和博，2018，分享經濟與經濟法、勞動法，環球法律評論，2018年第4期。
- 吳宏翔，2007，家內勞動概述—以日本法制為例，台灣勞工季刊，第8期。
- 吳忠吉、戴肇洋、林耀欽、程左一、何秉樺，2004，數位時代產業及就問題之探討，行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 沈怡伶，2015，網路運輸業興起對臺灣汽車運輸業管理架構之影響，月旦法學雜誌第248期。
- 李健鴻，2018，「就業機會的新途徑」或是「勞動保護的新挑戰」？「零工經濟」下勞動者的就業風險分析，台灣勞工季刊，第53期。
- 林俊甫、楊書菲、劉大年、顧瑩華，2018，我國推動新經濟模式與新科技發展對勞動市場的影響與因應，勞動部委託研究。
- 許雲翔，2019，ILO 倡議下美國管制零工經濟勞動市場的經驗與啟示，台灣勞工季刊，第58期。
- 張鵬，2014，發展平臺經濟助推轉型升級，宏觀經濟管理，第7期。
- 張鑫隆，2018，平臺與零工經濟之勞動者保障探討—以日本為例，台灣勞工季刊，第53期。
- 焦興鎧，2018，對平台或零工經濟勞動者之保障—美國之經驗，台灣勞工季刊，第53期。
- 劉士豪，2017，數位科技化對勞動關係和勞動市場的影響與因應，台灣勞工季刊，第52期。
- Harris, Seth D.，美國「零工經濟」中的從業者、保障和福利，環球法律評論，2018年04期。

(三) 學位論文

甘琳，2017，共享經濟平台於我國面臨之競爭法問題——以 Uber 為例，國立政治大學法律科技整合研究所碩士論文。

吳揚，2017，共享經濟網路平台之民事法律問題分析，國立臺北大學法律學系碩士論文。

邱嫻蓉，2012，我國自營作業者勞動條件與權益之探討-以台北市便當販售業者為例，國立政治大學勞工所碩士論文。

洪巧庭，2016，不同共享經濟平台型經營模式比較之研究，中興大學行銷學系碩士論文。

劉穎蓁，2018，優步公司訂價演算法關於價格聯合行為爭議之研究—以美國休曼法為中心，國立政治大學國際經營與貿易學系碩士論文。

(四) 網路資料

9 美食外送平台勞檢 foodpanda 等 5 家與外送員為僱傭關係，2019，中央通訊社，取自 <https://www.cna.com.tw/news/ahel/201910300169.aspx>。

小蜂鳥國際物流有限公司聲明，2017，Lalamove，取自 <https://www.lalamove.com/taiwan/taipei/zh/blog/%E5%B0%8F%E8%9C%82%E9%B3%A5%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E7%89%A9%E6%B5%81%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8%E8%81%B2%E6%98%8E>。

本土外送平台驚傳歇業！「吃飽沒」感嘆：我們太微小，2019，今日新聞，取自 <https://www.nownews.com/news/20190816/3570940/>。

外送員樣貌大公開 最高月入 18 萬、最低僅 2 萬，2019，經濟日報，取自 <https://money.udn.com/money/story/5612/4107020>。

共享經濟／美食外送篇—外送員自付勞健保 上路風險誰來保障？，2019，中央廣播電臺，取自 <https://www.rti.org.tw/news/view/id/2012710>。

北市兵分三路勞檢！確認外送員與平台為僱傭關係，2019，今日新聞，取自

<https://www.nownews.com/news/20191015/3690688/>。

共享經濟／美食外送篇－外送員自付勞健保 上路風險誰來保障？，2019，中央

廣播電臺，取自 <https://www.rti.org.tw/news/view/id/2012710>。

交通部預告修正汽車運輸業管理規則第 103 條之 1，2019，中華民國交通部，

取自

https://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=14&parentpath=0%2C2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201902210003&aplistdn=ou=data,ou=news,ou=chinese,ou=ap_root,o=motc,c=tw&toolsflag=Y&imgfolder=img%2Fstandard。

沈建一，淺談零工經濟，2016，台灣經貿網，取自

<https://info.taiwantrade.com/biznews/%E6%B7%BA%E8%AB%87%E9%9B%B6%E5%B7%A5%E7%B6%93%E6%BF%9F-1040283.html>。

汪彥成，讀者來信：成功的「斜槓青年」上了端傳媒，而失敗的人還在找下一份兼職？，2016，端傳媒，取自 [https://theinitium.com/article/20160607-](https://theinitium.com/article/20160607-notes-slash/)

[notes-slash/](https://theinitium.com/article/20160607-notes-slash/)。

美食外送平台業者自律公約出爐（2019 年 10 月 24 日），SEAT，取自

<https://www.seataiwan.org/post/%E7%BE%8E%E9%A3%9F%E5%A4%96%E9%80%81%E5%B9%B3%E5%8F%B0%E6%A5%AD%E8%80%85%E8%87%AA%E5%BE%8B%E5%85%AC%E7%B4%84>。

連署破 3 萬人 SEIA 力挺網路運輸服務業，2016，中央通訊社，取自

<https://tw.news.yahoo.com/%E9%80%A3%E7%BD%B2%E7%A0%B4%E8%90%AC%E4%BA%BA-seia%E5%8A%9B%E6%8C%BA%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E9%81%8B%E8%BC%B8%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%A5%AD-063458933.html>。

斜槓青年職能培力計畫，2019，新北勞動雲，取自

<https://ilabor.ntpc.gov.tw/page/diversified-vocational-training>。

張鐵志，「零工經濟」與二十一世紀的社會契約，2017，數位時代，取自

<https://www.bnext.com.tw/article/46788/gig-economy-and-social-contract-of21st-century>。

越來越多的日企允許員工搞副業，2018，日本經濟新聞中文版，取自

<https://zh.cn.nikkei.com/industry/management-strategy/28623-2018-01-26-10-04-42.html>。

勞動部訂定「勞動契約認定指導原則」，協助事業單位確切認知勞動契約，避免損及勞工權益，2019，勞動部，取自

<https://www.mol.gov.tw/announcement/2099/42678/>。

勞動部預告《勞工職業災害保險法》草案，2019，勞動部，取自

<https://www.mol.gov.tw/announcement/2099/39964/>。

勞動部認定 Foodpanda、Uber Eats 與外送員為「僱傭關係」將依法開罰！最高 175 萬元，2019，ETtoday 財經，取自

<https://www.ettoday.net/news/20191014/1556841.htm>。

零工世代來臨：想當斜槓青年，但你知道勞基法對你來說根本沒保障嗎？，

2018，The News Lens 關鍵評論，取自

<https://www.thenewslens.com/article/94470>。

預告訂定「臺北市外送平台業者管理自治條例」(草案)，2019，臺北市政府，取自

https://www.gov.taipei/News_Content.aspx?n=D0042A87C2F0270A&s=AD2580EFA8724D19。

颱風天別再叫外送！Uber Eats、foodpanda 等 11 家業者 颱風天停止外送，

2019，今周刊，取自

https://today.line.me/TW/pc/article/2mXg8a?utm_source=lineshare。

颱風天禁止外送！勞動部與業者達共識 將制定「行政指導」，2019，風傳媒，
取自 https://today.line.me/TW/pc/article/kXDkrZ?utm_source=lineshare。

暫停台灣營運、新加坡總部薪水遲發.....員工第一手告白誠實蜜蜂的困境，數位
時代，2019，取自 <https://www.bnext.com.tw/article/53830/honestbee-stop-taiwan-market-operation>。

foodpanda：與外送員為承攬關係 不接受僱傭關係認定，2019，CNN 中央通訊
社，取自
<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/201910155004.aspx?fbclid=IwAR37Ytkyr58O56exCwpa4mnh4zhKsP7v4IyWHnhnGa3IBNmFGYsEb6lX9Gg>。

Uber Eats 外送員串連全台中午「罷工」，但他們算是「員工」嗎？，2019，The
New Lens 關鍵評論，取自 <https://www.thenewslens.com/article/124068>。

Uber Eats 美食外送平台營運聲明，2019，Uber Eats，取自
<https://www.ubereats.com/blog/zh-TW/taipei/delivery-partner-ue-llc/>。

二、 日文

(一) 專書著作

大內伸哉，2004，從屬労働者と自営労働者の均衡を求めて——労働保護法の
再構成のための一つの試み，労働関係法の現代的展開，信山社出版株式
会社。

田思路，2010，「請負労働者」保護をめぐる国際基準と動向，請負労働の法的
研究，法律文化社株式会社。

西谷敏，2006，労働組合法，有斐閣。

荒木尚志，2009，労働法，有斐閣。

(二) 期刊論文

- 中村天江，2017，プラットフォームと雇われない働き方—シェアリングエコノミーが照らす今日的課題，季刊労働法 256 号。
- 石田真，2017，プラットフォームエコノミーと働き方改革，法律時報 89 卷 8 号。
- 杉浦志織，2018，新たな事業形態の登場と法制度の対応について：ライドシェア・サービスに関する労働法上の論点を中心に，金融研究，第 37 卷第 4 号。
- 長谷川聡，2018，非雇用型役務提供者に対する個別的労働法の適用範囲，東洋法学，第 61 卷第 3 号。
- 島田陽一，2003，雇用類似の労務提供契約と労働法に関する覚書，新時代の労働契約法理論，信山社株式会社。
- 浜村彰、大木栄一、加藤健志、沼田雅之、橋本陽子、村上陽子，2017，働き方の多様化と法的保護のあり方—「曖昧な雇用関係」の実態と課題に関する調査研究報告書，連合・連合総研共同調査研究。
- 國武英生，2011，就業形態の多様化・非雇用化と労働契約の性質決定—近年の裁判例の傾向とその判断基準，社会法の再構築，旬報社。
- 濱口桂一郎，2018，デジタル経済時代の労使関係，特集・AI で変わる法規制，ビジネス法務，2018 年 2 月号。
- 鎌田耕一，2019，雇用によらない働き方をめぐる法的問題，日本労働研究雑誌 5 月号，No.706。

(三) 網路資料

- フリーランスに失業保険 政府・損保が創設，2017，日本経済新聞，取自 https://www.nikkei.com/article/DGXLASDF13H17_T10C17A3EA1000/。

フリーランスは失業保険を受給できる？ | 受給期間・受給の対象者とは，
2019，Midworks，取自 <https://mid-works.com/columns/freelance-and-insurance/social-insurance/1074211>。

クラウドソーシングの現状，2015，厚労省，取自
<https://homeworkers.mhlw.go.jp/files/h27-report-crowdsourcing.pdf>。

シェアリングエコノミーで変わる未来の働き方。日本の雇用・社会に求められる変革とは？，2018，シェアリングエコノミーラボ，取自
<https://sharing-economy-lab.jp/share-work-style>。

シェアリングエコノミー促進室，政府 CIO ポータル，取自
<https://cio.go.jp/share-eco-center>。

ウーバーイーツ配達員、労組結成に向け準備会を開催，2019，日本経済新聞，取自
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO46014660S9A610C1XQH000/>。

ウーバーイーツ配達員らの労組 報酬引き下げ撤回を 申し立てへ，2019，NHK，取自
<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20191206/k10012203871000.html>。

モデル就業規則について，厚生労働省，取自
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/zigyonushi/model/index.html。

下請法の概要，公正取引委員会，取自
<https://www.jftc.go.jp/shitauke/shitaukegaiyo/gaiyo.html>。

自由か権利か.....UberEats 配達員のホンネ 「個人事業主だから労災や雇用保険の対象外」で紛糾，2019，IT media News，取自
https://www.itmedia.co.jp/news/articles/1906/18/news055_2.html。

兼業・副業に対する企業の意識調査，2017，Recruit 株式会社，取自

<https://www.recruitcareer.co.jp/news/20170214.pdf>。

副業・兼業，厚生労働省，取自

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000192188.html>。

第6回「雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会」資料，【資料

9】セーフティネットの現状（イメージ），厚生労働省，取自

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03738.html。

第10回「雇用類似の働き方に係る論点整理等に関する検討会」資料，【資料

3】これまでの議論等の整理（2），厚生労働省，取自

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_04499.html。

情報通信機器を利用して自宅などで仕事をしている方へ（自営型テレワーク（在宅ワーク）），厚生労働省，取自

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/za-itaku/index.html。

「働き方改革」の実現に向けて，働き方改革実行計画，厚生労働省，取自

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>。

Benefits 入会ベネフィット，フリーランス協会，取自 <https://www.freelance-jp.org/benefits>。

三、 英文

(一) 專書著作

Botsman, Rachel, & Rogers, Roo. 2010. What's Mine is Yours: the Rise of Collaborative Consumption. Harper Collins: New York.

(二) 期刊論文

Adams, Abi, Freedland, Mark R., & Adams-Prassl, Jeremias. 2015. The 'Zero-Hours

- Contract' : Regulating Casual Work, or Legitimizing Precarity?. Oxford Legal Studies Research Paper No. 11:5-6.
- Aloisi, Antonio. 2016. Commoditized Workers. Case Study Research on Labour Law Issues Arising from a Set of 'On-Demand/Gig Economy' Platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*. 37(3).
- Berg, Janine. 2016. Income Security in the On-Demand Economy: Findings and Policy Lessons from a Survey of Crowdworkers. *Conditions of Work and Employment Series*. 74.
- Bergvall-Kåreborn, B., & Howcroft, D. 2014. Amazon Mechanical Turk and the Commodification of Labour. *New Technology, Work & Employment*. 29(3).
- Borkholder, Joy, Montgomery, Mariah, Chen, Miya Saika, & Smith, Rebecca. 2018. Uber State Interference: How Transportation Network Companies Buy, Bully and Bamboozle Their Way to Deregulation. National Employment Labor Project.
- Carboni, M.. 2016. A New Class of Worker for the Sharing Economy. *Richmond Journal of Law & Technology*, 22(4).
- Cherry, Miriam A. Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work. *Comparative Labor Law and Policy Journal*. 37(3).
- Cherry, Miriam A., & Aloisi, Antonio. 2017. "'Dependent Contractors' In the Gig Economy: A Comparative Approach," *American University Law Review*. 66(3). Article 1.
- De Stefano, Valerio. 2016. Introduction: Crowdsourcing, the Gig-Economy, and the Law. *Comparative Labor Law and Policy Journal*. 37(3).
- De Stefano, Valerio. 2016. The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdwork and Labour Protection in the "Gig-Economy", *Comparative Labor Law & Policy Journal*. 37(3).
- Harris, Seth, & Krueger, Alan. "A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-

- First Century Work: The ‘Independent Worker’”. The Hamilton Project. Discussion Paper 2015-10. Washington, DC.
- Pinsof, Jennifer. 2016. A New Take On an Old Problem: Employee Misclassification in the Modern Gig-Economy, 22 Mich. Telecomm. & Tech. L. Rev.
- Prassl, Jeremias, & Risak, Martin. 2016. Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. Comparative Labor Law & Policy Journal. 37(3).
- Rogers, Brishen. 2015. "The Social Costs of Uber," University of Chicago Law Review Online: 82(1). Article 6.
- Rogers, Brishen. 2016. Employment Rights in the Platform Economy: Getting Back to Basics. Harvard Law and Policy Review. 10.
- Sanders, D. E., & Pattison, P.. 2016. Worker characterization in a gig economy viewed through an Uber centric lens. Southern Law Journal. 26(2).
- Sprague, R.. 2015. “Worker (Mis)Classification in the Sharing Economy: Trying to Fit Square Pegs in Round Holes”. A.B.A Journal of Labor and Employment Law. vol.53.

(三) 網路資料

- “Automation and independent work in a Digital Economy”. OECD Policy Briefs on the Future of Work. 2016. OECD. Retrieved from <https://www.oecd.org/els/emp/Policy%20brief%20-%20Automation%20and%20Independent%20Work%20in%20a%20Digital%20Economy.pdf>.
- Does Silicon Valley Have a Contract-Worker Problem?. 2014. Intelligencer. Retrieved from <http://nymag.com/intelligencer/2014/09/silicon-valleys-contract-worker-problem.html?gtm=top>m=top>.

Eisenbrey, Ross, & Mishel, Lawrence. Uber Business Model Does Not Justify a New “Independent Worker” Category. 2016. Economic Policy Institute. Retrieved from <http://www.epi.org/publication/uber-business-model-does-not-justify-a-new-independent-worker-category>.

The Sharing Economy Accessibility Based Business Models for Peer-to-Peer Markets. 2013. European Commission. Retrieved from <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/13413/attachments/2/translations/en/conditions/native>.

Uber says drivers aren't part of its 'usual course' of business. 2019. CNBC. Retrieved from <https://www.cnbc.com/2019/09/11/california-passes-assembly-bill-5-for-gig-workers.html>.

White Paper Work 4.0.. 2017. Federal Ministry of Labour and Social Affairs. p.56-57. Retrieved from <https://www.bmas.de/EN/Services/Publications/a883-white-paper.html>.

附錄 訪談紀錄

一、 E 平台業者甲

(一) 平台業者工作內容

(1) 平台內部部門?工作內容?

就服務中心而言，運輸平台及美食外送平台的工作者是一起的，會做簡單的分類，但專員兩個平台內容都要會。

基本的部門都有，會區分說是外送員還是代僱駕駛的部門，會有兩塊。

會接觸到工作者的部門，除了服務中心、第一線線上客服、處理工作者訂單的客服，還會有文件審核的 team，比如說良民證就是在開通前他需要準備的文件，那可能他會有期限，所以他在期效過之前他要去申請新的，他再自己拍照上傳，那就會由那個 team 去審核那些文件，他就不需要來服務中心這邊更新，當然他如果來現場我們還是一樣要幫他更新。

終止合作也有另一個 team，終止合作可能有很多原因，比如說他沒有達到規範、或是一些危險行為導致終止合作，像這種有關係到安危的那種安全性問題，他是一個專門的團隊在負責；那另外這種違規阿，也是另一個 team 在負責。

還有一個是行銷吧，因為我們有的時候會提供獎勵，他可能達到什麼條件我們會給他什麼獎勵。

(2) 自己的工作內容為何?

我本來是運輸平台的代僱駕駛服務專員，但後來有跨到美食平台這一塊。

工作內容包含不管是開通現任外送員，處裡使用平台遇到的問題，比如說他有什麼獎勵沒收到、對於 app 有什麼建議，通常來到服務中心會是處裡他外送過程遇到的問題。

流程上會請他先回報給另一個線上客服，如果他對於他們的回覆有什麼問題，他們會再來詢問，我們會後續幫他處理。

(3) 工作時間長?

快兩年。

(二) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡分布

大部分是大學生左右的年紀，20 初左右。中間有個斷層，28、29 到 30 初比較少。中年也有，可能 40 初吧。

(2) 性別分布

大部分是男生，比例大概每 10 位男生 1 位女生。

(3) 社經地位樣態

我覺得還蠻多人專職在跑，或是合作店家老闆或裡面的員工想來跑跑看。或是還蠻多運輸業，可能是貨車司機或是計程車司機，也可能會參加其他平台。職

業的話，除了服務業跟本身是學生，還有一些是營建工程業、製造業、批發零售業。

(4) 工作者加入動機通常是？

像學生可能會沒課的時候跑一下，大部分來平台都是覺得很彈性，彈性的上線。因為此平台和其他平台比起來也是這點比較優勢。

(5) 工作者多兼職或全職？比率？

大部分會是兼職，全職:兼職是 2:8。

(6) 全職者就業狀態多為？

很多人表示是兼職但在待業中，可能一部份時間去尋職，可能會挑尖峰時間跑，獎勵比較高。

蠻多是待業中的，女性也蠻多是家庭主婦，可能她就想要小孩子來上課的時候跑一下。

(7) 入職需求或限制？有面試嗎？

滿 19 歲，良民證不能有紀錄，有判刑的罪或有時候車禍打官司也會有紀錄，手機要有網路。滿鬆的啦大概就是這樣而已。

外送員可以騎機車、自行車或走路外送。

(8) 開通帳號費用？

我們會有個開通帳號的費用，1000 元帳號啟用費。

(9) 開通帳號的流程？

如果他一來服務中心，會詢問他是不是已經有註冊過我們平台帳號，再來會看他有沒有帶齊開通所要的文件，文件都要有、是 ok 的，比如說良民證有紀錄就會跟他說沒辦法加入。安排他坐在位子上稍等，我們會有一個十幾位外送員一起開通的流程。

(三) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)? 里程/單件如何計價？

按件計酬。

(2) 變動頻率? 如何調動？

沒有變動過。

(3) 如何決定運費費率？

公司決定並公告。

(4) 觀察工作者每個月平均工資為何？

沒有統計這個，但可能要看他兼職或全職，那也是看有看過可以賺很多的，可能一個月可以到 7、8 萬。

(5) 發薪方式？

每周結算一次，周一結算、周二再從國外出帳到臺灣。他在我們 app 設定一家銀行，就會直接入到他設定的那家銀行帳戶裡面，只規定不要收國外款項的，其他沒有規定。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

趟次獎金、推薦獎勵、雨天加成、不定期的春節獎勵活動。但每個區域不同

(2) 變動頻率?

推薦：要看那個區域供需平衡的狀況，比如說臺北是一直都有，其他縣市不一定。我這邊只會知道比如說之後會新開彰化和嘉義兩個縣市，就是會在前一個月左右或正式開通上線的兩周內，但還是要看是不是有開新縣市。我看他們是一直有在觀察啦，因為畢竟我們會一直開通新的外送員，臺北市沒有取消過這個獎勵。獎勵的內容都一樣

雨天：也是看哪個區域有雨。

(3) 如何決定獎金機制?

公司決定並公告。

(4) 這些機制的目的為?

過年可能是因為怕大家沒有想要上線，因為過年那時候有配合年菜的活動，應該也是因為那時候有活動才會推這個獎勵，可能要他在除夕或初一的時候上線。

3. 工時、工作地點

(1) 工作者工作地點受規範嗎?

不會。

(2) 觀察工作者每周工時為何?(分全職/兼職)

不太清楚。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有。

(2) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

是。

(3) 平台是否提供團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

沒有，那個要自己去保。

(4) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

我覺得應該是說要怎麼強制他們做這件事，像現在我們是只有要求強制險，就是開通一定要有機車的強制險。

覺得他們需要，但可能要自己去保。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

有人會講解開通流程，比如說開通要注意的事、遇到事情怎麼處理跟誰聯絡、事後怎麼聯繫怎麼從 app 回報、銀行怎麼操作、app 怎麼使用上線按哪一顆、車資去哪裡看去哪裡核對、文件去哪裡補上來。

(2) 認為用於實務上跑單時夠嗎?是否需提供更多?如有人帶第一次跑跑看之類?

我覺得是夠的，因為大部分外送員都是朋友推薦進來，其實他有問題也可以直接問他朋友。**如果沒有朋友可以問?**我覺得如果你知道要去哪裡看，比如說我們有官網，如果你知道要怎麼去看，會有一些接單教學影片、app 使用模擬器，可以模擬上線的畫面，我覺得如果知道路徑的話我覺得是夠的。如果是年紀比較大的人，可能會需要有人去帶他。

(四) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

開通講解的時候就會給，會列出說比如你打客服電話要怎麼做，搭配我們人去講解補充，一些平台規範要注意、不要做的事。

(2) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

沒有規定送達時間，因為我們是看公里數去計車資，那我們是希望他安全地送達，也就是說他可能會需要找停車位會花一點時間，不希望他趕時間，一般外送員可能會想要送下一筆單，所以他也會盡快送達，所以我們也不會去規定時間。送太久會被客人取消，就會被警告說你沒有送達，但也還是會看客人取消的原因是什麼。

app 會有建議路線，如果他有想要走的路徑也可以照他的路徑去走。

送的過程中不會接到平台的電話，通常是事後客人有反映的話，才會事後追究這次配送的問題。

(3) 平台是否規定取餐或送餐規則?eg.確認餐點內容

在餐廳核對訂單編號、餐點內容，就是肉眼看、不會要他真的是打開，衛生安全考量，有些數量是不是有少可以直接跟餐廳反映。

客人那邊，先要請他去核對客人是不是本人取餐、app 也會有些訂餐的地址、核對裡面的內容，是不是客人點的、份數、有沒有做錯、或餐點有不小心打翻。

(4) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

流程是他必須要在現場聯絡客人 2 次，可能每通響多少秒，確認完之後 app 會觸發一個倒數計時器，就是他需要在原地至少等 10 分鐘。那個時間內可以再播一次電話客服，請客服再去聯繫，如果客服也沒聯繫到、10 分鐘也到了，客服可能會用回電的方式跟他說，你可以去取消餐點

(5) 工作者貨故處置方式?

其實我也不知道，因為他就是直接播電話客服。

(6) 工作者因工作受傷或車損壞的處置?

也是客服，外送過程任何狀況都是直接播客服電話。

(7) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

對，要本人送。

(8) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

不行同時送其他平台的單，可以在其他平台兼職。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰？

有。

(2) 懲罰方式為？

違規會被警告，第一次就是傳訊息要他注意，但是第二次第三次中間要看他是什麼內容，到最後那一次才是終止合作，第二次他可能就被停權。就會來服務中心，由現場的人跟他溝通他到底做了什麼事。如果是比較嚴重的狀況，補如說他洩漏客人資料之類，就會看狀況去跟他終止合作。

扣除額外給他的獎金，不會扣他的車資，比如說趟獎。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的？

餐廳和客人可以評分外送員，外送員應該是不能評客人，但是外送員對餐廳有問題，另外有個管道回報，一般基本是指對外送員。

外送員對餐廳的問題包含餐廳餐點做太久、餐廳老闆有什麼態度問題、還是餐點總是少做、包裝不完整。

(2) 評分機制的功能及導致的結果？

看客人回報什麼內容，評分只有好或壞不是幾分，應該很難會收到一個壞，如果真的是外送員態度問題，客人大部分會直接去回報他剛剛怎樣，就變成客訴。

(3) 評分機制對工作者帶來的影響？

我覺得影響很小，因為基本來說外送員也只是確認餐點、送達，他如果真的要態度很差，那可能就是真的做了什麼事，大部分不會說跟客人起衝突，因為他只需要說很少的話去確認內容，不用像駕駛要跟客人聊天。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制？有的話，運作模式為何？

沒有。

(五) 經濟從屬性

(1) 是否有提供裝備？(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

大保溫袋。可能會有一些小活動，最近是新的外送員加入，在開通之後跑多少趟可以到服務中心領比較小的提袋，可以輔助去送。沒有制服。

(2) 由平台提供的裝備一定要買嗎？

就算是提供給他，但是他必須要將開通帳號的費用被我們扣除之後，保溫袋就給他使用，將來如果找到正職，保溫袋留著用就可以不用拿回來還。如果跑不滿 1000 的開通費用，就會要他歸還保溫袋。

(3) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範？

一定要帶保溫袋，不能穿拖鞋、涼鞋。

(4) 必須使用平台的嗎？工作者可以使用自己的嗎？

對，不行用自己的。

(六) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

我個人是覺得不特別需要什麼，只要他有履歷就可以。

(2) 如何排班/接單?

自己上線。

(3) 是否由平台派單?

系統偵測到他在區域內上線。系統會偵測附近的外送員，系統會跳出來說，有一張單距離這餐廳多遠，在 15 秒還是 20 秒之內他可以用 app 去接單，在點擊之前這張單都是他的不會有人跟他搶，他點了之後他就可以接，如果他沒有點螢幕去接的話，系統會偵測下一位外送員。

(4) 特殊派單方式--疊單、無縫單為何?

疊單是說他在一家餐廳取一次，會送 A、B 客人。

無縫單，讓他無間斷地接，不需要他結束之後再等系統偵測。讓他可能在快抵達終點之前就會接到新的單。

(5) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

他在還沒接之前只看得到他距離餐廳多遠，看不到終點。

(6) 工作者可以拒絕排班或訂單嗎?或轉單或挑單?是否有懲罰?

我們有規範不能挑，比如說系統給他多少單，接的比例多少，低於那個比例會被移除當周獎勵。

(7) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

算是重要的。

(七) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

我覺得在中間，他也需要遵照我們的規範，比如食安問題所以他需要做到某些事。但是只要他可以把東西好好、正確地送到，其實我們也不會說真的強制太多，但是基本的規範他要遵守而已。

(八) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

我們只有 line 官方頻道，那是我們單方對他們發出的活動公告，沒有可以讓他們互相問問題的地方。

(2) 就你所知工作者是否有自己的組織?

他們有一些粉專、討論區。

(3) 此社團對工作者的影響是?

互相問怎麼送、或是大家有沒有遇到一樣的問題、抱怨平台。我覺得可能只是講講而已、純抱怨之後還是會不了了之。

2. 工會

就你觀察工作者有組工會的需求或資源嗎?

我覺得比較難，因為大部分外送員在這裡就是只想多一個收入，那他可能大部分有自己的正職，如果是這樣子的話他可能就不會想要額外去做什麼事情。

(九) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用？

我覺得是補充，因為外送行業是順應時勢延伸而來的，也就是說現代人才需要這種東西，所以以前沒有，才新生出來的行業。可能傳產也可以配合這新的產業。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求？

我覺得看縣市，比如說臺北就是客人需求很高的地方，所以就一直在招募新的外送員。像其他比如說桃園、新竹，可能需求沒這麼高，相對對外送員需要也比較少。

(3) 是否有待過類似產業？兩者區別？

沒有。

(十) 延伸事項

(1) 是否有聽過或處理過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事？

比較常遇到的，他們不是自己會有自己的群嗎，如果遇到問題他不會處理，他就會截圖 po 上去，問說要怎麼辦。我們的規範是直接打電話問客服，可是有些人還是會想要問，就會被其他人檢舉。

(2) 有的話，處理方式為何？

就會算那個重大規範、懲處。

(3) 是否認為工作者的勞動條件需再改善？有哪些會覺得是平台可以做的？

目前的營運模式我覺得除了基本的保險之外，可能沒有什麼。

二、 E 平台外送員 a

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡？

27 歲。

(2) 就自己觀察平台年齡分布？

年齡還是大學生或 30 歲以下比較多，但是有愈來愈多 40、50 歲的，開始我看到的有愈來愈多，就我一開始做到現在有變多。有斷層，就是工作比較穩定那群人會比較少看到，通常都是大學生，再來就是 50 幾歲。

(3) 你的性別？

男。

(4) 就自己觀察平台性別比例？

還是男生比較多，可能 8:2 之類。

(5) 有待過或正在待那些平台？

只有這個平台。

(6) 想留在同一平台/同時多棲平台的原因?

我那時候原本是想要兩棲啦，就是接單順便看一下有沒有適合我的單就一起送，可是我覺得 A 平台有點麻煩。

我有去過 A 平台，因為我沒有買保溫袋所以其實不太好接(單)，後來就比較少跑。

那時候想法是兩個平台一起，前一個禮拜先去 A 平台，後一個禮拜去 E 平台，因為這平台要申請良民證，所以會比較久。

(7) 沒有再去找第三個平台的原因?

我知道有很多平台，但我比較懶，想說就是選好一個平台主要跑那個就好了，因為其實開通要滿多時間的。申請良民證也是一個，去現場教育訓練也是，我覺得花滿多時間，就是一個繁瑣的流程。

(8) 為何選擇此平台?有想要換平台嗎?

因為那時候我比較知道這個平台，因為那時候這平台有朋友跑，我就有去問他。那時候 N 平台也有，只是我那個時候剛好限時動態看到的是 E 平台，我就問他，就覺得是那個，也沒有比較或考慮什麼。

其實那時候 2016 還 2017 年，我是先知道 N 平台，可是他們是要上班的，像他們有制服。線上先排班，去公司打卡再開始跑，公司有一些據點。如果臨時排班也可以，只是不一定給你跑。保溫袋就不會給你帶回家，放在據點開始跑再帶出去。不知道有沒有勞健保。

我有去過 A 平台，因為我沒有買保溫袋所以其實不太好接(單)，後來就比較少跑，跑了 1、2 次，而且我會比較不喜歡，因為那個要直接收錢(現金)。但現在這 E 平台好像也要收錢(現金)，我主要在跑的那個時候就是信用卡，費用就是 A 平台會給你。

A 平台是要儲值在那裡面，就是平台抽成的錢要從帳戶那邊扣，可是這樣很麻煩，我要接單我就要先儲值進去。我還要收現金，再加上我沒有買保溫袋，就變成其實能接到的東西很少。

(9) 在平台待多久了?

現在還有在跑但比較少，從去年 8 月到現在。

(10) 同時有其他正職嗎?正職工時?對工作的定位：兼職/全職?

我會跑是因為我那個時候換公司，那段時間是轉職，所以才會想要邊找工作邊跑這個，還有收入。大概 12 月初找到正職工作，平台工作就很不認真在跑。現在還有在跑但比較少，因為有工作之後就比較少，就是偶爾真的很無聊，或者那個時候有想買什麼東西，有額外的花費的話，就是要用錢的時候會去跑一下。

(11) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有。

(12) 轉職期間有想要把平台工作當全職嗎?

沒有，因為其實滿累的，就是如果要跑到跟平常上班一樣薪水的話比較累。

其實這工作不是很舒適，天氣熱就曬太陽、下雨就淋雨。

(13) 入職需求或限制?有面試嗎?

我記得比較特別的就是良民證，機車每年都要叫你更新強制險，那段沒有更新的時間不能跑。他的資格滿寬鬆的，就是你有駕照、良民證、機車有強制險，他就會讓你跑。機車不用是自己的。

(14) 開通的流程?

因為我有先上網登記，有先辦好帳號。去之後帶所有的文件過去，抽號碼牌，我看到有人沒有先上網辦帳號的，就會在上一關當場辦。抽完等很久，他是一對一，拿著手機教你下載司機版的 app，教你用 app，還有一些文件資料他會幫你登記。但現在好像不用，比較快，現在好像變成開教室然後大家一起，他就一步一步教你。

(15) 開通帳號費用?

開通不用，但是保溫袋要費用。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

按件，然後每一件的錢會不一樣，他會看距離給你錢。公式我不知道，我只知道遠一點會比較錢，應該是有公布我不確定。

(2) 變動頻率?如何調動?

好像沒有，沒什麼感覺。

(3) 如何決定運費費率?

平台單方面公告。

(4) 每個月平均工資為何?

全職：我那時候也沒有很認真，只是讓我活下去，應該 2 萬出頭。

兼職：就我有想賺錢的話，一個月可能多賺個 5、6 千元吧。

(5) 發薪方式?

匯款，每周一次。

他們的公司好像在國外，所以他們匯款其實算是國外匯款，我覺得其實差滿多的，因為他是每個禮拜匯入，然後國外匯款手續費滿高的，所以我覺得跑這個人基本上都會用他們指定的銀行。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

趟次獎金，尖峰時段某些區域會有加成，有時候雨下比較大會接一次單多 20 元，宵夜過 11 點一次 20 元。

介紹費介紹朋友他如果跑到 15 趟，你會有獎金他也會有獎金，臺北的話就是我 1000、他 500 元，可是他的 500 其實就被保溫袋扣掉了。因為台南最近新開，我介紹朋友我 1500、他 500 元。

(2) 變動頻率?

兩天我一直看到都是 20 元。宵夜 20 元也是不變，一直都有加成。

(3) 如何決定獎金機制?

他會傳 line 訊息公告。

(4) 對自己工作的影響?

下雨的話其實比較不會，因為下雨有獎金的時候其實雨下滿大的，下那麼大的雨我真的不是很想跑。

宵夜的話我真的就會比較想要跑那個時候。

3. 工時、工作地點

(1) 工作地點如何決定?

就是你手機打開你現在在哪裡就可以跑。

(2) 每周工時為何?

全職：每個禮拜可能 30-40 小時；兼職：兼職就比較不一定，可能 10-16 小時。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

好像沒有。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

沒有。因為我本來就不是要把這個當正職，只是要把他當過渡期的工作。

(3) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

是也沒有特別講，應該是都我們自己付。只有他有要求你要自己保強制險，我們機車那一台就是要有強制險，出了車禍的話你才有強制險可以去賠對方。

(4) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

我覺得有是真的會比較好，因為畢竟都是騎車。如果他有，我覺得不是勞健保，我覺得是平台有給司機保意外險，對司機會比較有幫助。會對司機比較友善吧，因為騎機車就是肉包鐵，然後你有的時候就是下雨天你又鼓勵人家上班，就是真的會比較容易出意外，如果你有幫人家保意外險的話，對司機真的會比較友善。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

有一對一教怎麼操作 app，沒有提供要怎麼跑影片，所以我第一次弄的時候我還滿茫然的，還是要實際操作後你才會知道，所以我覺得這樣的訓練還滿不夠的。

一開始開通的那個訓練還有告訴你一些，有一些客訴情況你可以怎麼處理。像那天 app 故障，他那時候有講先打電話給客人。

那時候還有說，就是司機不代墊費用、司機不收現金。還有性騷擾，他有告誡不要騷擾客人，也有說小心不要被騷擾。

對客人有禮貌講話那種比較形式上的話就帶過，還是有說，穿著也有。他有一張紙，就是大概念給你聽，有些他覺得不重要或者就是只要是人大概都會知

道，他就念過去這樣。

(2) 認為平台給的訓練用在實際跑單過程中夠嗎?eg.想要有人實際上路帶你跑跑看之類?

只有口頭說怎麼操作 app 我覺得不夠，但其實你只要會操作 app 就可以了，完全不會的話其實他的 app 設計得還滿直觀的，其實不會有什麼問題。但是現在好像有給人家看影片吧，現在有接單的操作影片，會比較有用一點。影片有操作給你看，就是哪個階段 app 會跳出什麼東西，就是他有把那個流程 run 給你看。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動?

準備要接單的時候，你一定要帶保溫袋，然後就可以按「上線」。

上線之後系統就會就近派附近的單給你，你不會在景美他派士林的給你，然後你就按「接單」。接單後會跑出店家的位置，你就騎過去取貨，取貨後就點一下餐點有沒有對，基本上是要，可是到後來都拿了就走。

拿到東西之後你就要再按「已取貨」，按完就會跳出顧客的配送地址，你就再騎過去，送到之後，你還要再按「完成訂單」，不用按簽收。

(2) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

沒有說多久之內要送到，他有說盡快把餐點送到客戶手中，可是如果中間遇到車禍或是拋錨就打電話給客服回報，他們會另外再派一個司機去跑你的單。等太久會客訴。但基本上還好，因為給客人的預期等待時間會比較長一點，例如說您的餐 20 分鐘後到，其實司機過去根本不用 20 分鐘，他不會讓你飆車啦。他沒有規定路線，只是因為他的 app 就是會跟 google map，我就直接看著那個騎。你如果知道路的話自己隨便騎其實他不會怎樣。

有人要送到不一樣地址，就是他打電話跟你說我下訂單的時候 app 地址是錯的，客人跟我們說他要送到哪個地方，理論上這時候是要回報平台，因為我覺得差不多就在附近我覺得算了。而且會浪費你的時間又浪費你的錢。

他有說你遇到什麼事情，盡量都回報平台，就是你如果再一個順暢地送單流程之外，你遇到任何事情他都希望你盡量回報平台，他是有這樣講。

(4) 平台是否規定取餐或送餐規則?eg.確認餐點內容

清點餐點內容。

好像有說就是你要送到人手上，不能說就是放到管理室，不用他本人。就是打電話跟她確認，因為你到了之後會連絡他，用 app 訊息或電話，你就跟他說你送到了，他就會跟你說下去拿或是放管理室，他會給你 order，照他做就不會有問題。一定要聯絡到客人，跟他說你到了。

(5) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

他的 SOP 有說，你先連絡客人，那時候就有說訊息或者電話，他會把那個算在你該做的事情裡面。

就回報客服，客服會處理。

(6) 是否有過貨故經驗?

我是沒有。但遇過 app 故障，我拿完貨可是送貨地址跳不出來，我直接打去客服，他跟我講地址，他請我先送，有承諾我說那單運送費一定會給我，他請我先照那個地址然後自己開 google map 去送。

(7) 是否有因工作受傷或車損壞的經驗?自己和平台如何處理?

我沒有。

(8) 是否有因工作交通違規的經驗?

我覺得違規好像運氣不好就滿容易，可能就停在路邊去送東西，聯絡收貨的人他叫你幫他送上去那你就會比較麻煩，你是要找一個可以停車的地方幫他送上去，還是先停著，這樣子就是會有被開單的風險。

可使他不會理你，如果被開單我們就是要自己處理。

(9) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

要，不行給別人送。

(10) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

同時跑兩平台這他們 OK，他們沒有說什麼，只要沒有超時或奇怪的事情發生他其實不太管。可以。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

我記得好像有停止接單，例如說你沒有帶保溫袋運送、或是你把帳號借給別人、或者偷吃客人東西、性騷擾，他會停權，然後視情況決定。像性騷擾就直接停權，像借帳號或者偷吃人家東西，可能他就停權，視情況會停權一段時間。

不會扣錢。也有懲罰是不給獎金，就是沒有停權可是你這段期間是沒有獎金的。

有沒有再訓練沒特別聽說，我忘記了。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

訂的人可以給司機評分、餐廳可以評司機，我們都可以互評。我們也可以評餐廳和客人。

像突然跟我說要改地址的客人我就有給負評，有些餐廳他們東西做不出來讓人家等很久，我們也會給他評分。

平台給司機的評分可能就是接單率吧。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

好像太誇張的話會停權，就評分好像低於多少的話他會停你一段時間，但基本上不太容易。

(3) 評分機制對工作帶來的影響?

看不到自己的評分，不會有影響。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制? 有的話，運作模式為何?

沒有檢舉獎勵。

(四) 經濟從屬性

(1) 配送使用的工具包含?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

車子、手機，我還會去買手機架，保溫袋一定要帶。沒有制服。

(2) 裝備由誰提供?

保溫袋平台提供。

(3) 由平台提供的裝備必須買嗎?

保溫袋要費用可是他不會直接跟你收錢，他會從你之後的獎金來扣，只扣獎金。只會扣獎金，單本身的錢不會扣。他會要求你1個月、45天還是3個月要達到數量，不然保溫袋要收回去，沒有跑到會被停權，但這不會太難，每天大概跑10趟就可以了，如果真的有想要跑的話還好不會難。

你如果是完全沒有在跑，或是跑一天就沒有再動才會停權，但如果你只是比較少在跑的話，時間到了他好像只會提醒你，不會直接收回去。

(4) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

保溫袋一定要帶，他們有規定你要拿那個保溫袋才能接單。但也是有人偷偷沒帶啦，餐廳沒發現、客人沒感覺也不會怎樣。但是據他們自己說他們會抽查，就是他們可能會自己下訂單，看大家有沒有帶保溫袋。

他會希望你怎麼穿，就是你不要穿著邋遢、暴露、穿拖鞋。但雖然他這樣講，下雨天我還是會穿拖鞋。

是有建議可以帶行車紀錄器，就是紀錄你送貨的過程，但他只是建議你，沒有一定要你有，如果你有這需求的話他也不會協助你，就是要的話你就自己買，不然就沒有。

(5) 必須使用平台的嗎?可以帶自己的嗎?

一定要平台的，而且一定是要你一開買的那個大保溫袋。因為他有小保溫袋，他們有說小保溫袋不能拿來工作，那是給你平常用的。就是你如果跑很多單他會給你點數，點數可以換一些他們的贈品，就是禮物的概念。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

我覺得騎車不能太恐怖，或者你喜歡亂騎車的人我覺得就不適合送。

(2) 如何排班或接單?

平台派單。

(3) 可以轉單或挑單嗎?

要送完之後按「完成訂單」，才看得到這張單是多少錢，所以沒辦法挑訂單。決定要不要這張單也只能看餐廳位置。

(4) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

餐廳位置、時間、框出加成區域，希望大家都跑去那裡接單、費用計算和明細。

流程是你開 app，系統派給你訂單只跟你說你有個新的訂單，你要按「接受」，接受後你才知道你要去哪裡拿。看到餐廳後，你可以取消。取完餐之後你要按完成取餐，才看得到客人是誰。

(5) 可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

是可以拒絕啦，但會有接單率的問題。就是你拒絕次數太高，好像會有個評分機制吧，就你的接單率愈高，愈會把單派給你，就是你生意會愈來愈好。你如果這個不想接那個不想接，你接到單的量就比較沒有那麼多。其實有差，我那時候介紹我朋友，他剛開通是新手我是老鳥，我都會比他早接到，因為我的評分可能就比他高，所以他就先派給我。

是不會停權，只是好像太低會關心你一下。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

不可能經營，他一定就是要很多外送員。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

我覺得比較像勞工，因為他有要求你帳號不能借給別人，所以其實一定要是本人，然後他對你過程也是有些規範，要求你盡快送到、要求穿著、還有帶保溫袋，所以他比較像勞工。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 就你所知工作者是否有自己的組織?

我知道有些人會有加，只是我沒有加。我知道有，只是我都沒有加。

(2) 此組織的活動為?

也有遇到一些問題在裡面問的，也有人會提供在哪邊等會比較容易接到單，或是單純聊天聯誼性質的也有，也是會有抱怨平台。

(3) 此社團對工作者的影響是?

其實好像也沒有，其實我覺得平台對於司機的要求沒有很嚴格，工作相對單純。

2. 工會

(1) 認有組工會的必要嗎?

我覺得會有。

因為現在的所有條件都是平台開出來給我們的，第二個是因為平台本身沒有提供給司機任何的保險或者勞保什麼的，就是這個如果他們沒有的話，應該是要有工會可以去保障勞工。因為我們只是兼職，可是就我知道真的有很多人是把

他當正職來做，所以我覺得一定是要有團體來保障把他當正職的人。

(2) 能組織得起來嗎？可以/不行的原因？

我覺得會比較難。我自己的感覺啦，雖然這樣講好像有點...不知道是不是歧視，我覺得會去把平台工作當正職的，相對來講，他本身的技能比較沒有辦法去做其他工作，所以他才會來做這些比較簡單的工作，不是說不好，只是說因為他們就是這樣，可能他們其他技能沒有那麼完備，所以他來做這個。所以就他們的知識或者能力來說，讓他們去成立一個這麼有組織、有系統的東西，本身就會比較困難，所以要組織起來，我覺得會滿有難度的。因為一定是要有人對於這些東西熟悉，才會...像有些 40 幾歲、中年失業的那種，他們可能只會抱怨現況，可是他們不知道要怎麼改變現況，他們也不知道其實可以成立工會，然後工會就會有工會的勞保。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用？

現階段平台可能沒有，但我覺得之後可能會去吃掉一些快遞的那個，如果這是有賺頭的話，因為現在平台還是以美食外送，如果型態變成 A 平台(即時物流)的話，我覺得這平台搞不好會想要去做這一塊。如果有的話就對傳統的機車快遞一定會有一些影響。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求？

我覺得沒有，我覺得大家好像愈來愈習慣叫外送這種事情。變成說就是需求跟供應兩個是一起成長的，外送員也變多、大家的需求也變多，我覺得好像需求漲比較快。

(3) 此平台訂單量穩定嗎?(平台未來發展)

如果以整天來講，還是尖峰時段比較多，離峰時段就真的還蠻靠運氣、很不穩。所以我那時候送就是 2 點過後吃午餐，就是我的吃飯時間會和訂單多的時間錯開。

長久來看應該可以發展，因為我覺得他真的有改變大家的生活。我在送的時候有些其實很近他也在叫，所以我覺得這東西出現有改變很多人的生活行為。

我覺得應該是大學生會蠻願意做的吧，因為他就很自由，就是想要做就做、不想要做就關掉，有時候我只想要做 3 個小時也 ok。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事？

其實還好，因為他不會有什麼個資啦其實，哦客人的地址那可能有。

(2) 最希望改善的勞動條件？

對我現在兼職或是我本來就沒打算把他當正職，最希望當然就是錢多一點。勞保或者意外險那些，我覺得就是有很好，沒有的話也就算啦沒差。

三、 E 平台外送員 b

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡?26。

(2) 就自己觀察平台年齡分布?

我覺得中年 35 歲以上是第一多的，至少有 4 成以上吧。再來是可能 20 幾歲吧，大學生那種，我覺得中年、學生比例差不多。

我覺得有斷層，可能 30 左右或者是剛畢業的那種，25-35 好像會比較少一點。

(3) 你的性別?男。

(4) 就自己觀察平台性別比例?

男生真的比較多，應該 8:2 或 7:3 吧。

(5) 有待過或正在待那些平台?

E 平台和 W 平台。其實現在兩個平台一半一半，說真的 W 平台單量沒那麼多比起 E 平台，而且他是搶單的所以時間並不像 E 平台那麼有彈性，想要上就上。W 平台就是客人下(單)說幾點到，你那單接了、也 OK，就是幾點到，所以我的上班方法比較像是，以 W 平台為主，單跟單中間有一些零碎的時間去跑 E 平台。

(6) 想同時多棲平台的原因?

我原本只有跑 W 平台而已，我其實算是兼職不是正職，我發現搶單也有他的時間成本，所以我可能會想說多跑 E 平台，因為 E 平台的彈性比較大，一上線就有(單)。而且不像 N 平台要排時段，還有 A 平台感覺那個時候路上就很氾濫我就不想跑。

(7) 在平台待多久了?

應該是 4 個月吧。

(8) 工作者加入動機?

因為我原本兼職都是領 150 元，但聽到 W 平台一單 CP 值比較高，有機會賺的比較多。還滿喜歡騎車的，加上時間彈性，因為我現在還在念書，可能會以學校為主。

(9) 就自己觀察工作者加入動機通常是?

我們真的沒有聊到欸，因為我們遇到同事頂多遇到會問說你今天跑了幾單阿，不會去問太多。

(10) 同時有其他正職嗎?正職工時?

學生。

(11) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有。

(12) 對工作的定位：兼職或全職?

兼職。

(13) 就自己觀察工作者通常是兼職或全職?

我不知道，但是我覺得不太可能是正職，因為說真的正職做起來扣掉一堆成本，其實比最低時薪還要少。因為你想嘛，我通常中午只做 2 小時，我算起來一個小時大概 190 元。可是如果是下午非尖峰時刻，跑一跑時薪才不到 100 元，所以我覺得他不太可能，被人作為正職去做。

(14) 會想要把這份工作當全職嗎?

可以，但我不會選擇。原因是未來性，因為說真的做外送沒有什麼未來，而且說真的就是在馬路上賣命，他是可以賺到錢的，就不像一個職位可以升等。你可能剛入行賺多，可是你過十年你賺的數量也是那樣，他沒有未來性可言，承擔的風險比較大。

所以外送比較適合做兼職啦，這真的是很好做兼職的東西。

(15) 入職需求或限制?有面試嗎?

要有良民證，所以有前科是禁止的。一定要有車子。

(16) 開通帳號費用?

1000 元的入平台費用，他會給你保溫袋還有 app。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?費率怎算(里程/一件多少)?

他有一個公式。一趟大概 49、50 吧。

(2) 變動頻率?如何調動?

應該是沒有。

(3) 如何決定運費費率?(議價能力)

平台單方面公告。

(4) 每個月平均工資為何?

不一定欸，暑假的話大概 2000、3000 吧。

(5) 發薪方式?

匯款，每周都會匯，每周大概禮拜一、禮拜二。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

趟次獎金，原本給你的錢又獎金額外再算，原本的大概 7 成、獎金大概 3 成。

雨天一張大概 20 元，可是那個雨天是要平台公告，就可能只有中正區在下雨其他區沒有在下雨就是沒有，除非平台說台北市 16-18 點雨天每單加 20 元。

早餐或宵夜時段一趟也會再加 20 元。

(2) 變動頻率?

趟次獎金每周都會改，但是那個浮動並不大，4 趟、3 趟或 5 趟 40 元，比較小的變動。

時段獎金每趟加 20 這個不太會變動。

(3) 如何決定獎金機制?(議價能力)

平台都會公告。

(4) 對自己工作的影響?

因為這個 E 平台不是我主要，所以他對我來講是一個彈性的東西，我不會太 care 他的獎金。

3. 工時、工作地點

(1) 工作地點如何決定?

自己決定，哪裡上線就跑哪裡的單。

(2) 每周工時為何?

不一定欸，這個 E 平台對我來講真的就是很彈性的東西，上線時間大概 4、5 個小時吧。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

完全沒有。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

有，在某職業工會投保。我爸說要投的，可是投了我自己是沒什麼感覺，而且我覺得好貴喔，我覺得不想要投，我不知道我投了要幹嘛，我想說健保我可以自己繳。好像也沒有退休金什麼的，就年資啦。

(3) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

沒有。

(4) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

我一開始是覺得很意外，尤其開始做我以為會有，後來問問沒有就覺得...對我來講選了這個職業是我要吸收的風險吧。雖然我會覺得他應該要給，可是如果他給的話，那個成本又會回饋在我們身上，可能抽成會抽更多，所以就會覺得把它當作一個我們要承擔的風險。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

我比較特殊我沒有，因為我那時候在趕時間，要去拿平台的身分、背帶的時候比較趕，我就說有什麼要講的簡單跟我講一講，我就走了。不然應該是要看影片。

(2) 認為平台給的訓練用在實際跑單過程中夠嗎?eg.想要有人實際上路帶你跑跑看之類?

他有基本的規定，像可能每一單，比如說 A 餐廳你拿到這一單，他有備註說你一定要拿保溫袋，因為畢竟他是一些生魚片、生食的東西，盡量不要受到日曬，就是他每一家店的特殊規定都會寫在備註上，所以照理講也不用太需要什麼訓練啦。

他自己 youtube 也有簡單的使用 app 的教學，所以這些資料自己找都會有。我覺得對我來講足夠，是因為我做過 W 平台，我大概知道外送員要幹嘛，說真的就是那些而已。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動?

就是上線後等單。有兩種方法，一種就是你真的在市區繞，可是會有人的選擇是直接...因為會知道一些是平台的合作商家，我們會直接在他的門口去等單。等到單接单，app 會跳出來就直接按，就去他的櫃台說我是「E 平台的送貨員」念出我的編號，然後他給我貨，我們稍微確認一下貨是正確的，把它放到保溫箱裡，拿貨清點貨 ok 的話滑「已取件」，E 平台的 app 會跟你說他的地址是什麼，app 內建會有地圖，不過那個地圖的失誤率其實也算大，我比較不信任他的地圖自己會用 google map 找一下。然後看著導航送餐，到達客人門口就給餐，給完餐再滑掉。

(2) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有阿。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

沒有這個狀況過，說真的因為對外送員來說時間就是成本，不太會浪費時間去做故意繞路的動作，平台也不會一定要走這條路完全不會。

(4) 平台是否規定取餐或送餐規則?eg.確認餐點內容

不太需要先打給客人，因為他備註都會寫在幾號幾樓，除非按電鈴沒有，我們才會用內建的 app 去聯絡客人、傳訊息，訊息也看得到已讀。

E 平台其實沒有在太注重禮貌這件事情，就是沒有規定你一定要畢恭畢敬或是很有禮貌。甚至清點、對餐點這件事情，沒有強制的，所以你會看到有些外送員餐點丟了，不管是倒還是不倒，他照樣賺那個錢，頂多拿到一個「爛」而已。而且對 E 平台來講，時間就是金錢，他的服務品質不會像 W 平台那麼好。

(5) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

發現客人沒有已讀訊息，我們就會用 app 來打電話通知客人。我覺得 E 平台對客人做得滿好的是個資保護得很好，打電話的時候電話顯示的號碼是平台的號碼，所以我們看不到客人的電話資訊，這跟其他平台不一樣。然後，我們按一個鍵打電話，從打電話開始算 10 分鐘，如果客人都沒取貨的話，那個餐點我們就自己處理掉，就可以離開，服務費一樣照算。

東西太多載不完是可以跟平台說的，但是我沒有遇過真的載不了，可是是有回報的機制的。

(6) 是否有過貨故經驗?

有，還是會直接給客人，然後看要怎麼處理，可能他(客人)要再回報客服。我遇到的不是太嚴重的，8 成滿變成 6 成滿或是醬汁打翻。

(7) 是否有因工作受傷或車損壞的經驗?自己和平台如何處理?

沒有。

(8) 是否有因工作交通違規的經驗?

一定有阿，違停因為很多店家或是要送的地方沒有可以停的地方，就只能暫

停。收到罰單自己吸收。

(9) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

對，一定要，尤其E平台會不定時要你上傳現在的臉照片，進行臉部辨識。真的很不定時，可能一個月1-2次。

(10) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

可以，但是這個事情不太可能發生是因為，一來負重沒那麼多，二來要承擔的風險太多，我覺得正常的外送員不太會做這種事。

平台沒有強制，可是其他平台好像不能這樣子。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

臉部辨識沒有過就無法上線。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

我們可以評客人，一樣是「讚」跟「爛」。客人跟餐廳都可以評外送員。

因為他有評分機制我一直都是100分，我們可以看到自己的評分，只能看到最近100名，我不知道他是不是及時更新的，所以我不會很明確知道是哪個客人。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

接單率下降，平台配送單的機率會下降。接單率跟取消率是分開計算，可是導致的結果是一樣的。

(3) 評分機制對工作帶來的影響?

沒有欸，因為我沒有被按「爛」過，我覺得還好。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

沒有。

(四) 經濟從屬性

(1) 配送使用的工具包含?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

後背箱、車子、接、行動電源、手機架、防水手機套，但通常後背箱不夠用，還要準備前箱。前箱是用W平台的前箱，後來到150的趟數有再格外送我一個小袋子，可是那沒什麼用。

話費不清楚欸，可是我覺得應該是算我的，因為他播出去是用我的電話(程式)播出去的。

(2) 裝備由誰提供?

後背箱由平台提供。

(3) 由平台提供的裝備必須買嗎?

一定要。從第一個月薪水扣1000元，做不到1000元的話我也不知道。

(4) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

要帶保溫袋，穿著的話我不知道有沒有。

(5) 必須使用平台的嗎?可以帶自己的嗎?

原則是，可是平台通常不會管太多。所以跑的時候通常是用 W 平台的在跑。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

真的滿低的，因為所有事情 app 幾乎都幫你做好，你只要去取餐、給餐就好。

(2) 如何排班或接單?

上線就開始接單。

(3) 是否由平台派單?

對。

(4) 何謂疊單?

可能你去一家店，他店裡派兩張單，店家他要你一次取兩個客人，一次去分。最高也有一趟 110、120 元的，但我相信不太有人會去看，因為自己心裡都有數。

(5) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

其實看不到什麼資訊，他會先彈出來跟你說那個餐廳距離你多遠、大概幾分鐘，不會跟你說餐廳是什麼、份數數量，有一分鐘的時間可以決定。按了之後可以取消，可是就會有我剛剛講的取消率的問題。

按了以後可以看到取貨餐廳、份數、餐點內容，可是要送貨的地址要等你做完取餐的動作去滑 app，才會知道客人在哪裡，但距離不會超過 20 分鐘。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

無法營運。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

我會覺得比較像勞工，因為畢竟他一定要本人去送。而且本人送，那就是本人要去承擔那個風險。因為我們還是用勞力去換取這個東西，而不是去用其他方法、找其他人幫忙。我覺得是針對於本人要去做配送這一點我會覺得比較偏向勞工。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

沒有，都是自己。

此社團對工作者的影響是?(凝聚成集體力量/資訊分享/勞動意識會產生嗎)

(2) 就你所知工作者是否有自己的組織?

我覺得有，可是我沒有加啦，完全不知道裡面在做什麼。

因為對於我來講我覺得就是一個很獨立的東西啊，我不需要加入這個群組去知道更多的事情，因為我覺得沒有必要。

2. 工會

(1) 認有組工會的必要嗎?

我覺得就待遇來講是需要的，畢竟平台抽成算多，然後她沒有一個最低時薪的保證，所以你可能會低於最低時薪。我覺得需求上是需要的。

(2) 能組織得起來嗎?可以或不行的原因?

我覺得是不能，沒什麼好協商的。因為E平台多數都是兼職、並不是全職。不知道欸我覺得，我覺得尤其這平台是你覺得不滿或不做你可以去其他平台，就是你跳是很好跳、進來也很容易進來，所以那個凝聚力也沒那麼大，對我來講要組工會那個凝聚力是要夠的。

(3) 如果今天有此平台的工會，你會想加入工會嗎?原因?

不會，因為我是做兼職的，我不是主要靠他賺錢，是靠它彌補一些彈性的時間。所以對我來講，我只要在這平台上有錢拿就好，我不會去太在乎我一定要拿多少錢，因為我覺得去在乎的那個心力我還不如拿那個時間去賺錢。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

補充。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

因為他大量徵招，沒有在停止做這件事情。

平台不是有獎勵機制嗎，那個就是同一個人跑很多單他會給獎金，可是如果是一樣的單數給很多人去跑，他就不用去付那個獎金。所以對平台來講他一直去招募新人，是省錢的。

(3) 此平台訂單量穩定嗎?(平台未來發展)

可以，以公司的穩定性來說。

可是以外送員來說，薪水一定是不穩定的，可是對我來講，我的策略是跑大家不想跑的時間，像是下雨天、太陽很大、尖峰時刻。所以我覺得我想賺錢的話，不會賺不到錢，因為我有我用這個平台的策略。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

好像沒有。

(2) 最希望改善的勞動條件?

我覺得保險滿重要的，因為外送員這個行業就是滿需要保險的，多少給一點補助吧。勞健保，因為剛開始做滿驚訝的，居然沒有。

四、 N 平台外送員 c

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡?、就自己觀察平台年齡比率?

24。分布廣，我這一區(所在工作地區)看到最小的19，因為必須是自己的駕

照，最大有看到 50 多歲的大哥都還在跑。第一個是 19-29、30 歲，中間稍微少了一些大概幾個而已，再來就是往後跳到 40、50 歲。

(2) 你的性別?、就自己觀察平台性別比例?

女。男生真的比較多，我覺得可能對於要扛重物或走路這件事應該男生的意願會比較大，女生相對來說少很多。比率大概 10 個男生，2-3 個女生。

(3) 有待過或正在待那些平台?

只待過 N 平台。因為他有明文規定，進了 N 平台之後絕對不能被發現在其他美食平台兼職。不可以同行(兼職)，同行相忌，不能做運輸類、美食運輸。可以接受其他行業兼職。

(4) 想留在同一平台或同時在多平台兼職的原因?

他限制我(不能兼其他平台)我覺得還好，因為我有一個正職，我也沒那麼多時間。還有一個原因是因為，我剛進這個平台不算到太久，就我自己觀察到還有我實際作業後，我覺得其實應該差不多。因為 N 平台目前大舉招人的狀態，目前全台破 6000 人(工作者)。我覺得他是目前台灣最大的美食平台，應該比起其他(平台)來說，他應該不算太差。

而且一個公司有相關的制度的話，對工作者是有比較多的保障。

(5) 在平台待多久了?

一個多月，2019/7/22 被招募，7/26 正式跑。

(6) 工作者加入動機?

第一個他招募的廣告是說，可以做一個額外的工作或全職做月薪 10 萬，當然很多人因為這東西去參加他的說明會。

彈性，我不知道其他平台啦但應該都差不多，是屬於排班制。

還有要多賺點外快，我覺得不無小補賺賺看。

(7) 同時有其他正職嗎?正職工時?

有。法定工時，一個禮拜小於 42 小時

(8) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有。

(9) 對工作的定位：兼職或全職?

兼職。

(10) 入職需求或限制?(面試)

說明會當天要求上傳四個資料：身分證、行照、駕照、強制險的保險卡、平台的銀行戶頭(平台匯給工作者有固定銀行，但工作者給平台就不一定)。

一定要具有駕照，駕照附帶行照，一定要是本人的名字，就是機車一定要是自己的名字。因為這有包含肇事責任，畢竟你是騎車工作，你一定會有一些突發狀況或意外發生，所以他不希望當狀況發生的時候，他沒有辦法釐清這個肇事責任。

第二個要保險，機車要強制險。法律本來就有規定對嗎?對，但法律不會很嚴格查每一個人，但平台要求你的強制險一定要，就是不可以過期。平台會去查嗎?

他(招募說明會)當天上傳資料中就要你上傳這個東西。

(11) 開通帳號費用?

沒有，當初進去的時候沒有收錢。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

計件。第 1-180 件每單 60+10(廣告費)，第 181-多少件每單 80+10，以此類推。

(2) 變動頻率?如何調動?

70 變 60+10(廣告費)。

(3) 如何決定運費費率?

平台公告。

(4) 每個月平均工資為何?

一萬多。

(5) 雖是排班制度，但計薪是以件計酬，如果單量不夠?

我們會跟派單說，派單會盡量給你單。他最少會保持一個小時有一張單，是最低的限度，沒有零張。我有過一個小時只跑一張單，5 分鐘就跑完了，後面 55 分鐘都在發呆、一直刷單刷不到單，可是通常你刷不到單的時候你那一區的人都刷不到單。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

8/1 以後修改部分底薪變成廣告費，如果有穿制服並露出平台商標以及帶保溫袋才有。

趟次獎勵，第 1-180 件每件 70 元，第 181-多少件每件 90 元之類。

雨天加給，每單加 30，以台北監測站為準。

有兌獎制度，有扣點加點，配合公司一些活動或特定指定餐點，會加點數，但加點很少啦，集點數可以兌換一些衣服、外套、或保溫箱(小的手提箱)的兌換，就是兌一些我們的裝備。

(2) 變動頻率?

趟次獎勵大概半個月變一次，7/26 到 8/23 大概變動三次。

雨天，看監測站的雨量決定是否有加給。

(3) 如何決定運費費率?

平台單方面公告。

(4) 對自己工作的影響?

會啦，但我認為雨天真的蠻危險的，但要不要上班是我們自己決定，而且雨天很多人就會不想要出門，相對來說單量就會比較多，這其實對我們來說有利。第一個單量變多我們接到的件數就多，第二個雨天可能會有加成，這對我們來說是好事。

有的人會說雨天不要叫外送，但我覺得我們和商店外送員有本質上的區別，他

們的外送員是在他們體系之內，可能雨天有出去跑可能有加可能不多。但我們不一樣，雨天我們可以選擇創缺，就是休假。

3. 工時、工作地點

(1) 每周工時為何?

我平均一天 3 小時，一周大概 21 小時。正職的關係放假天數很少，會想要休息。

(2) 工作地點?

我們是有分區的，整個台北加新北市他分了 8 大，加桃園和林口總共 10 個，後來還有一些整併，我已經不太清楚後來是多少。每天都有開很多很多個時段，每天都有 40、50 個地點的時段給你選。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有，但平台要你如果有工會或什麼的要附上去。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

在正職保勞健保。而且平台會有個二代健保的產生。

(3) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

大家都有 100 萬的意外險，但是掛在車子那邊。在平台工作的第 3-5 天後，會額外幫我們保第三責任險跟任意險，就是所謂的意外險，因為他很怕你出車禍，這個費用是由公司支付不是我們。

(4) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

因為這是個很新興的行業，我們公司在 2012 年創、是德國公司。2013 年第一批大型招募奠定基礎，也就是 2013 年完善提供這個平台，大家開始知道有這個東西。一直到今年(2019)開始大舉招募，今年好像說全台還是台北要招 1200 個人。新興行業會有改善的制度，可是他有卡到一點是他可以同時兼任工作，他不 care，招募的時候他有說他建議你兼任任何工作，除了同行，比如說同樣的運輸業、同樣的美食平台都拒絕，只要發現直接解僱。他官方說法是他覺得他們有足夠信心讓我們在這個平台好好工作，他怕你把相關規定或機密帶出去給其他同行。

自由度算高，可是我覺得就我的觀念來說，你只要工作即使你是自營作業者都必須要有勞保，因為這是一個保障，因為你是勞工嘛即使你是運輸業還是勞工，所以你本來就應該給我們勞保，健保這東西我覺得可以再談，因為有的公司確實有不給健保，但他們都不敢不給勞保。我覺得是我們政府沒有給一個正確的配套措施，但是在法規規定，我的正職工作本身就有在念法規，第一條就規定任何勞工都應該就是要有勞保，勞保是有規定的而且是死規定，所以本來就應該給我勞保。

應該說我覺得我們的公司已經不是當初在臺灣創立的時候，就是如果我是在 2013 年加入他沒有這些東西(勞健保)，我可以體諒這個公司剛起步，可是你已經做了 6 年多了，那今年有大舉招募這麼多人，沒有勞健保是一個我覺得很奇

怪的事情。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

只有給我們看 4 個影片，第一個影片在大螢幕就有播給我們當天說明會的影片和一些很簡單的講解，多少錢、每單怎麼記件、多少單這些，第二個就是有說怎麼開始選擇你的工作時段，怎麼用 app，還有怎麼去服務客人，就是從接單去餐廳取餐到客人那邊送餐有個正式流程的影片，是有一個模式可以學。

(2) 認為平台給的訓練用於實務提供過程中足夠嗎?是否需提供更多?如有人帶著第一次進行配送之類?

我覺得不夠，因為以你進一間公司，你應該會有一個前的就職訓練，應該不會只有簡報或看完影片，然後「好、去吧」，不可能吧，他一定會帶著你說，「來，這工作怎麼做。」我覺得他應該要有一套當場示範，怎麼去實行、碰到什麼問題該怎麼跟人家解決、出了問題第一個要聯絡誰，但這些東西全部只在影片解決，連我去招募時候所有的資料都在網路上。

就是要有人陪同。但是我初期在跑，我們那一區的人就是定點，那些前輩都會帶著後面的人去做一些解說，就是跑的時候遇到問題都會當場幫你解決、解說，甚至你繳錯訂單該怎麼解決、或是跑錯店、找不到店，他都自己會有個小群。是他們當初自發的，我才得到一些幫助。(平台)官方沒有任何動作，就只有發公告。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動?

選上班時段，按時去上班，就會出現一個訂單按「已接單」的鈕，去餐廳取餐並按「已取餐」，送到客人那邊按「已送達」。

就我自己體現到的，我覺得我們公司內部包含派單人員，在處理外送員比例懸殊上非常大，一個派單或一個小隊長手上可能有好幾百個外送員。

平台和工作者有關的部門是算錢組、營運組和派單組，營運部下面由一個小隊長，每個分區都有一個小隊長，這區有狀況小隊長會去處理，小隊長是公司內部的人，或是很老的老鳥前輩。用 line 找他，工作當時發生的狀況是和派單組回報，如果有特殊的問題比如出車禍、對送餐的店家、或送餐收到的現金繳回金額有問題、違規扣點，跟你本身的狀況有關的會和營運組詢問。

報警，會先連絡派單組，派單組會去連絡營運組，然後會請你自己連絡小隊長處理相關規定。但是營運部是正常上班時間 8am-5pm，其他時間你就要自己自求多福。

(2) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

招募時候給守則。扣點等規則會放在官方的 line。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

沒有正確寫出來，可是當初有用口頭講，系統大概會有一個規定。一道餐就是 15 分鐘送到，從餐廳開始做餐開始算到你送到客人那就是 15 分鐘，客人只能訂當區的餐廳。

第一個 15 分鐘系統就會用英文寫說你已經遲了要注意，通常沒什麼作用就按確定就好。但是好像如果再過 15 分鐘你還是沒按「已取餐」，他就會發一個「客人詢問」其實是系統(問的)「還要多久會到達客人手中?」，上面就會讓你選 5 分鐘-20 分鐘，這時候你就要問店家「請問你還要多久可以做完這餐點，讓我們去送達?」。如果你選(等餐時間)20 分鐘兩次之後，公司系統會打客服電話來，不是臺灣人應該是另一個總部，不知道是新加坡還是香港，問還需要多久。只要客人沒有取消可以選擇繼續等到收到餐點，或是可以和派單說這單真的等太久想要轉單，他會幫你這單取消掉讓你去接別的單，把這單轉給別人。可能在到餐廳、餐廳做好餐點後，但是客人突然取消單子，我覺得是系統問題，這時候就回報派單，派單就會跟你說「實收零」。實收零就是我這件單不付你 70 元費用，可是我也不跟你收這餐點費用，所以這餐點你自行處理，要自己吃掉或拿給別人他不會管。

(4) 平台是否規定取餐或送餐規則?

我們公司有真的規定說，你跟客人一定要有禮貌，不可以和客人及店家起衝突，這個是情節相當嚴重的違規，一次就是扣 50 點。

需要清點餐點，可是如果店家的餐點是包裝好的，你可以不用打開，但是要跟店家確認說這個金額、這個東西是不是，店家只要說是就跟你沒有關係，少了是公司要對店家的問題。

(5) 匯回餐點款項的方式?

收到的餐點現金要匯給平台指定的帳戶，但沒有規定指定銀行，只是手續費要自己出。8/23 以前你每天收的(餐點)款項，大部分就是隔天或再隔一天，他會發匯款信給你，會有一組虛擬帳號吧，這帳號是會變動的，會匯回他們公司，但有時候會一天內發好幾封匯款信。曾經也有收到沒有匯款回去的通知，很久以後才發給我，結果我就被停班，一停就停到我匯款完成才給我使用。

(6) 無法取件或無人取餐時處理方式?

客人沒辦法拿通常他會備註，因為餐點送達時我們會跟客人聯絡、可以打給客人，後來系統有多增加一個功能，可以用平台系統傳訊息給客人，但通常我是會打電話啦，因為有 8 成的人會不看訊息、容易 miss 掉。客人如果電話打不通，打 2 通都沒接，會傳訊息跟派單說，派單就會拿這訊息去連絡客人，假設客人還是沒接電話，就會跟我們說請稍等幾分鐘，會明確說幾分鐘或是說請你等到幾點幾分，我就會等看客人會不會回播電話，還是沒有就問派單說可以再連絡一次客人嗎?那次派單再播客人就剛好有接。也有人是客人真的完全沒接，這餐點就變實收零。

等待沒有費用。

(7) 是否有貨故經驗?處理方式為何?

如果只是外漏不需要和派單聯絡，就是自己把他整頓好，當初在影片有說過，如果餐點有稍微外翻，某種程度上是可以自己清理的時候，你是可以自己把整乾淨再送到客人面前。

但如果是真的打翻餐點的時候，這是比較常見的，就會跟派單說，拍照給他看跟他說是哪個單你不小心打翻，就看派單怎麼指示，派單可能會請你去餐廳再去取一份餐，這份單的餐點錢公司會吸收，但是你要確實去跑完這流程，當天下班需要打網路上的書面報告回報這件事，我沒寫過，原因可能要。或他可能請順路的別人再去拿這份餐點。基本上只要照步驟去提報，絕對禁止自行處理或自行和店家講，這份餐錢公司就會扣你。

如果私自處理，可能自行和客人取消而不是透過公司去跟客人詢問取消時，你會被扣點。因為他不希望你去打擾客人。

(8) 是否有因工作受傷或車損壞的經驗?自己和平台如何處理?

沒有，我跑的區警察很多很常開單。

(9) 是否有因工作交通違規的經驗?

不敢違規，車子會被吊走。

(10) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

是。

(11) 是否可以在其他平台兼差?

不行。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

違規扣點，客人或店家可能會投訴你，你也會被扣點。

扣滿 100 還是 200 點就會被解僱，而且點數不會歸零。其他違規情形嚴重的話會解僱。

扣點扣太多會影響接單，每個人都有評分表，一開始是 0，會因你運送過程中的良好率會一直增加，扣點良好率會降低。單子會優先給良好率高的人，良好率太低等於你接單頻率會下降。良好率應該算是完成度。

如果沒有穿著可顯示是哪家公司的制服，以及帶保溫袋且箱子不能歪斜或破損，會扣點並扣每單的廣告費 10 元，扣錢是那一周期前後加起來五天，每單都扣 10 元。

我們的帳戶是零的，除了每個月應該會給你的薪資之外，裡面有多少錢他不管，也不會從裡面扣任何錢。

(3) 因為不守平台規則被解僱的人多嗎?

聽說有，這幾個月還沒有聽到有人被解僱，但是我們公司是會做出解僱甚至是提告的動作，有些人貌似沒有把錢匯回去，前陣子有大舉發了一百多封的信件。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

我們是沒有任何可以評分別人的機制，唯一就是如果這個店家的狀態很不好，我們可以跟營運部門還是跟小隊長那個支線，提出說店家的一些狀況。像有的餐廳很常跟我們外送員起衝突、餐廳很不配合，我們就會回報。

相反地，餐廳跟客人是有評分我們的機制，前陣子還有發出公告說，如果每周的一到五顆星，好像沒到五顆星，好像超過十次被評為一星就會被解僱，可是後來這公告就消失了，再也沒有同樣的傳聞出現，我也搞不清楚這機制有沒有還在，我們完全看不到這評分。

良好率自己系統裡面看得到，但為什麼長這樣你其實也不是很清楚，良好率也包括你缺席、遲到、曠缺、請假，但怎麼扣不知道，他(平台)也完全沒有講，他沒有說他會扣多少。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

確實還是會被評分。

聽前面的人說，如果後續的表現良好，好像評分的良好率是會增加的。

(3) 評分機制對工作帶來的影響?

因為還是會稍微看到良好率的變化，但是怎麼變、變多少，你完全沒有辦法猜測。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制? 有的話，運作模式為何?

有，我聽說舉發會加點。就是舉發加點，被舉發扣點。

(四) 經濟從屬性

(1) 配送使用的工具包含?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

手機、車、保溫袋、制服，就看到外面別家是沒有制服的、支架。招募的時候他有說希望我們可以自備 2000 元的零錢，因為我們家可以信用卡或現金付款，沒有硬性規定，但自己準備自己才方便。

我沒有裝行車紀錄器，但是我看到蠻多尤其是全職幾乎都會配戴行車紀錄器。

(2) 裝備由誰提供?

制服和保溫袋是平台提供。

8/1 前，保溫箱每個時段會換一次，印象中是半年還是一年會換一次，是有編號紀錄的。8/1 後是買斷的，破損的話只能用錢買或用點數換。

(3) 由平台提供的裝備必須買嗎?

我自己進去的時候不用花錢，因此那些裝備是借用，借用當下是不用付錢。但如果當月跑不滿 200 單，就要付租用費 300 元。

但是在 8/1 以後加入的夥伴的所有裝備買斷，2000 元包含制服、風衣外套、保溫袋，也就是說之後即使離職，他也不會再跟你收錢。不能不買。

(4) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

帶保溫袋、穿制服、建議你帶行動電源。因為我們要開著 google、平台又很吃電，所以他很怕你途中沒電，就像零錢一樣是比較實惠的建議。

公司嚴禁把廣告遮起來，就是包含夏天出太陽都不能穿外套在上面。我覺得應該有很多人客訴，他在前兩天才改掉這規定。現在改成可以穿，可是備註不可以遮到前面的 mark，我覺得他就是改變可是又改不到底，我覺得他之後會改成我們去買她的風衣外套。

保溫袋後面拉鍊袋放餐點的開口，他要求一定要放在最外面，就是讓人家看到他那個大標誌。

像之前機車前面的前掛勾勾，不得掛任何東西包含餐點，不希望任何東西出現，後來有改說可以掛透明的、可以辨識裡面是水的水壺，也可以勾行動電源。

(5) 必須使用平台的嗎?可以帶自己的嗎?

是，不然會扣點加扣廣告費。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

溝通有一些吧，畢竟要跟店家和客人講話，但是只要態度正常其實還好，不需要很高技巧的溝通，只要照他規定的詢問店家、送餐給客人說多少錢、謝謝，詢問客人地址或什麼。

不太需要什麼太高超的技巧，但是我覺得必須要有守規矩的想法，平台的規矩，因為我們家(平台)的規矩制度非常多也非常嚴格。

(2) 如何排班或接單?

自己用 app 選地點和時段，一次至少 1 小時，最久到 5 個小時都有。

系統會直接辨識你的定位，app 裡面有個地圖可以辨識你的區，基本上這地圖對我們是沒有用的，只是可以確認說你有沒有在區域內而已，訂單的地圖是從訂單點下去 google 的地圖。有點像自動打卡的感覺，不用到特定地點只要在區域內就可以了。app 打開就會出現選擇「開始上班」的按鈕，就會去刷訂單。

(3) 是否由平台派單?

是，系統派單，看誰最接近客人點的餐廳派單，他就會選到你。

夾單，兩張單在同一個或兩個附近系統認定順路的餐廳，通常是單量很大的時候才會夾單。

常常是外送員已經到達餐廳，可是餐廳連收到(訂單)都還沒。

(4) 可以轉單或挑單嗎?

可以，餐廳讓你等太久。接單後有些老鳥知道某些餐廳出餐會比較慢，可以和派單說要轉單，通常如果有別人可以接這個單，大部分情況下他是可以幫你轉的，但是有可能單轉一轉還是轉到你身上，因為別人也可能不要。

或是路途太遙遠，有些人寫的地址會超出區域，有些客人會改單，我們有規定，只要你送餐的地點和你當初的地址相差 1 公里可以選擇不要送。

(5) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

餐廳地址、金額、客人資訊。

(6) 可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

上線後 2 分鐘內不按接受此訂單就會被停班 2 分鐘，第二個單子又出現有不接受會停班 5 分鐘，半小時內都不接單還是不接 5 單的話，整天都會被停班，就是如果你(那天)之後還有班，就會被拉休。

有些人他可能有些突發狀況，可以回報派單組，派單組可以把這小時創休、拉休。

可以創缺，選擇你要休假，當然休假時間多不會影響有出勤率的問題，但會影響到所謂的評分。

(7) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

沒有辦法，因為他就是以「美食送到家」這個理念。只要客人的備註是合理，就盡量要去做。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?

我們是勞工，因為你有相關的規定。我知道你講的啦，因為我是工安，所以你講的這個都是我的法規範圍。基本上我們絕對不會是承攬者絕對是勞工，因為我們受到公司指揮你去接受這個單，然後你接這個單必須按照什麼樣的步驟去送達這個餐點，甚至達到客人要求送到這個餐點，所以你絕對是接受指揮。只是你不是有一個人在那邊說「我跟你講你要怎麼做」，而是我公告告訴你當初你就該照這個規範去做，所以這絕對是指揮，沒有任何的異議。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

我們有一個 app，只是我沒有在裡面，裡面有公司的人。

第一個是不好加進去，我不知道是不是因為人爆滿的關係；而且第二個我們自己有一個自己自發性的群組。

(2) 此社團對工作者的影響是?

就我所知裡面就是很早期的一些老鳥在裡面，可是我們自己小群的人說，老鳥通常就是比較恃寵而驕，會指揮一些新人做什麼事情，比如送單阿他可以轉單，會講一些東西，內容我不太清楚。

有時候問問題不會有人很熱烈的回你。

(3) 就你所知工作者是否有自己的組織?

有，就我所知天母、板橋大區都有這個小群。

是工作者自發成立的，在 line 群組溝通，一個人有很多不同小區是很正常的。

(4) 此組織的活動為?

會有忙的時段、空的時段，會有停單的時候，就會聚在某個據點交流。

我們在自己小區裡，你出任何問題都會有人馬上，這區的人只要有空在 line 上都會很親切地回你，甚至告訴你要怎麼做怎麼做。

解決工作上發生的問題、聊天、抱怨平台，身為一個全職工作者的話會有很多需要自備的裝備，會自行團購裝備，行車紀錄器、防曬外套、護套等。

但是公司給我們的感覺都是態度很強硬，但是你可以建議，因為我們有一個叫「外送員資源回報」，裡面有列出很多可以給我們選的問題，我們有問題可以從裡面回報，他都會先要求你可能和派單或營運連絡後去回報這個東西，那我們很多人會去回報。

2. 工會

(1) 認有組工會的必要嗎？

我覺得如果這個平台近期內都不會落沒的話，很可能需要組成這個東西。

(2) 能組織得起來嗎？

但不會是近期會做得到的，可是最後都會往工會的方向走。

(3) 可以或不行的原因？

因為在今年之前我們的人數並沒有很多，聽說 2013-2018 全台才 1000 出頭而已，到 8 月初還 7 月底的時候才開通別的區域，包括林口、桃園、嘉義、台南，高雄好像是今年初才開通。他後面招募的這些和新開的地區都是剛開始，雖然拓展很快，要等這些地方都穩固了才有辦法連結。

目前沒有一個人可以站出來去統合這些人，而且來去的自由度算高，所以他也不缺你、他也不怕你，我覺得是這種感覺。

因為公司的規定一直在變，所以你可能前面覺得疑慮的問題，你可以去外送員回報去跟他溝通，可能後面會有改變，所以我覺得公司都有在配合、在改變，雖然態度都是比較強硬的，但是他還是會聽到我們的回報。像之前機車前面的前掛勾勾，不得掛任何東西包含餐點，後來有改說可以掛透明的水壺，也可以勾行動電源。

(4) 會想組工會嗎？

我覺得可以考慮。

(5) 想組工會的動機為何？

因為就我的理念來講，工會就是保障這些勞工者一些無法跟你的雇主溝通時的橋樑，而且會間接保障一些你個人權利的存在。但你去工作怎麼會百分之百真的都沒有任何風險或溝通的地方，一定有阿。

如果我這個兼職一直有在做的話，我應該會吧。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用？

我覺得他暫時不會取代那些物流產業，因為就我們公司的定位而言，包括在德國(本部)的那個平台他就是純粹美食外送，所以我們不會去把別的外送產業擠掉。

可是他會間接地剝削連鎖餐廳，因為以前連鎖餐廳會盛行就是他們會很快速的去送東西，而且他們有外送和可以訂購的 app，一般店不一定會有外送。但是我想吃什麼我訂這個美食外送平台，又方便又快，什麼都吃得到，那我幹嘛一定要去訂這種東西(連鎖餐廳)。

他會排擠的是連鎖餐廳的優勢而不是運輸業

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

有阿，因為一定會有僧多粥少的時候，聽說以前在跑的人，也不用到多早就今年初在跑的就多，他們常常還可以到達均 4 均 5，現在有均 3 就不錯了，就是一個小時內平均啦大概可以送 2-3 單，是有含車程。可是現在就是 2、3 單。一定是因為訂的人不夠多但是外送員太多造成的。

(3) 此平台訂單量穩定嗎?

不太穩定，就是沒有辦法每一天去跑的時段都是 3、4 這樣。

(4) 為何選擇此平台?有想要換平台嗎

我只是因為剛好看到這平台在招募，那時候也沒有覺得一定要去，想說去聽聽看就去上班了。然後稍微聽他講就覺得先試試看，流動率也很快，不想要就停止就好。

沒有想要換，因為正職工作比較吃緊，其實跑的單很少，還在考慮。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

洩漏個資有。

(2) 最希望改善的勞動條件?

我最覺得需要加的就是，他當初說兩天加成這件事，因為他只依台北監測站，可是他沒有想過很多區域的工作者，台北監測站沒雨但他在其他地方遇到暴雨。像我那時候暴雨，剛開始工作我不想隨便創休，我就咬著牙把那 4 小時做完，又全身濕、又被客人抱怨為什麼餐點送這麼慢、店家又出餐慢，沒辦法人多什麼的，那天做了 20 多張單，他只加了我 3 張單的錢，我就覺得很不公平。就會覺得好像受到詐騙一樣。

五、 A 平台業者丙

(一) 平台業者工作內容

(1) 平台與工作者有關的內部部門?

客服，負責訂單處理，司機有任何聯繫不上用戶，都是會由客服來協助處理夥伴關係部，招募跟教育訓練的部分。以及客服沒有辦法處理的，夥伴和客服中間有認知落差的地方會由夥伴關係的同事來做進一步協調，對於平台的守則規範比如說送達或取件時間，或是相關對他們重要的但是夥伴不在乎，認為不重要而是客服故意找麻煩。因為目前客服大部分都是女生，夥伴清一色都是男生，有時候他們會覺得說這些事情女生不懂，一種性別的不確定是不是歧視，因為夥伴關係有些男性同事，一樣的話男性同事溝通講完就沒事，但我們講的是一樣的東西。

(2) 自己的工作內容為何?

接聽用戶的來電，還有司機訊息的回覆，解決雙方在訂單上面碰到的問題，讓他們訂單協助到完成。

(3) 工作時間長?

不到一年。

(二) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡分布

中壯年，年紀偏比較大一點。也有學生族群，那種 18 歲的，基本上學生的話主要會是在還暑假打工會比較多，開學之後他們在平台兼差的單量就會變少。比例學生應該 10-20%，學生族群比較少因為做快遞蠻辛苦的，再來就是中壯年 30-40 歲，也有一部份 50、60 歲甚至以上，但這部分就是會再少一點。年齡斷層不明顯。

(2) 社經地位樣態

會比較基層的勞工，學歷應該是高中以下含高中；學生的話就是大學生。

(3) 工作者加入動機是?

透過臉書或 google 廣告，或是被朋友介紹來的。應該是想要賺錢，想利用零碎的時間可以兼差。

(4) 工作者多兼職或全職?比率?

學生的話主要就是兼職比較多。通常假設是全職從事的話基本上他應該已經是退休了，或剛好他一個工作結束一段落，剛好在平台上有不錯的收入就留下來做全職。目前全職的比例我不確定多少。

(5) 全職者就業狀態多為?

如果是全職的話通常是半退休狀態，中壯年大部分是兼差。

(6) 工作者通常多平台兼職或在單一平台?

基本上所有平台外送員都是多平台的，不只有我們平台。

(7) 入職需求或限制?有面試嗎?

必須要年滿 18 歲、有駕照、自己有車輛、對路況基本上有一定的熟悉度。目前不是以面試的方式進行，只要有以上條件符合，有來參加教育訓練就可以開通。

(8) 開通帳號費用?

300 元，這帳號是永久可以使用的。200 元會存到接單的虛擬錢包中，所以實際開通費用算 100 元工本費。如果要消耗掉這 200 元他接現金訂單，就可以把這 200 元用掉，等於他剛開始他服務大概累積金額 1000 元訂單，我們是不會對他進行抽成的。

(三) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

按件計酬，按里程數計算費用，一件看多少、用戶下多少錢。

(2) 變動頻率?

近一年沒有更改。變動會跟著勞基法，勞基法如果有規定最低工時，我們會計算我們的平台成本，跟司機的時間成本，是否符合最低工資，確認有沒有需要

調整。就是不能讓司機服務這張訂單的話費所耗費的成本，比在外面兼差的時薪還要低，這樣就等於低於水準，就不會有司機想要來我們這邊兼差。所以政府有時新的調整，都可能會影響到我們的價格，所以我們是跟著政府的法規走。

對用戶來說也是，假設用戶付的錢愈高，他可能也不會使用我們，相對來說這些司機也會沒有單可以接，也是一個惡性循環。所以如果這樣的計算是符合的，我們就不會再做價格調整。

(3) 就我所知基本薪資近年都是調高，所以運費調動的話都是往上嗎？

基本上都是往上，但我們調整的話會是調整運費的結構，有可能是基本費降低但里程數提高，或是比如說近距離的變低，但遠程因為花的時間久變高，因為也不能一味地調高。可能在短程的部分反而比較便宜，因為司機可以近距離跑單。他可以來回密集的在蛋黃區接單，也不會比遠程收入差，但每個司機可以服務的訂單類型不太一樣，有些人喜歡近距離、有些喜歡長程。平台有短程、中長程的訂單他們可以自己選。

(4) 如何決定運費費率？

平台內部討論、經過計算後，沒有問題我們會對外進行公告。同時間也會蒐集夥伴相關建議，可能會做調查比如司機部門設計相關問卷，想聽他們的建議或是比較在意的成本，不會直接說我們想調高好不好、不會讓夥伴知道說我們想要做什麼事情，主要是想了解一下夥伴的想法。因為有些夥伴看到我們調高運費，其實剛開始確實對於訂單會有影響，對他們收入短時間會造成衝擊。所以有些夥伴看到公司調高，反而希望我們不要調高，覺得薄利多銷，把服務做好反而訂單比較多比較好，不希望調高之後反而訂單比較少，主要還是在意收入的部分，所以平台每個變動都會影響到司機。

(5) 觀察工作者每個月平均工資為何？

不太清楚。

(6) 發薪方式？

主要有兩種。一種如果他接平台的現金訂單，直接就是現今收下來，那個就是他的錢。另外一種他可能是接我們有一些合作企業的，這部分最快可以一周匯款一次給他，看他申請的頻率，我們每周都可以放款。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整？

目前針對雨天或是特殊節慶，就是單量會比較暴增的時候。或是中午餐期、晚餐餐期，這邊的話會是趟次獎勵，比如說3張多少錢。介紹獎金有，可能是他先近來，可以邀請朋友一起加入，可能跑多少單有多少錢，可能介紹人全部獨拿，或是兩個人可以對分，看介紹方案的設計內容。

(2) 變動頻率？

雨天：每次不太一定，可能都是30元上下的範圍。我們都會提早去做雨天相關、參考氣象，作預備的規劃，如果真的下大雨我們就可以公告。

節慶：像母親節、中秋節，比較大的傳統節日就會鼓勵他們出來接單。

趟次：跟雨天差不多，大概 30、20 或 10 元。

介紹：基本上每個月都會有，只是方案不太一樣，大概一個月一次或是不變。

(3) 如何決定獎金機制?

平台自行討論後公布。

(4) 這些機制的目的為?

需求量比較高的時候，先做評估。希望出來跑單那天有空的司機可以在這個時段，可以在那個時段多接一點。或是因為我們會看情形，可能提前公告，比如說他知道禮拜三會有獎勵，特別提早安排出來接單，反而有獎勵。像雨天就會影響到司機出來跑的意願，所以天氣對於外送業者的影響是蠻大的。

3. 工時、工作地點

(1) 工作者工作地點受規範嗎?

沒有，他可以自由選擇，只要是在我們服務範圍他都可以自由去跑。基本上他們會自己選可能訂單比較密集的区域，就是台北市的行政區，辦公大樓比較多的地方。

(2) 觀察工作者每周工時為何?(分全職或兼職)

如果全職司機的話，基本上就跟我們上班族一樣，一周至少要跑 40 個小時以上。兼職就不一定了。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有，因為雙方不是勞雇關係。

(2) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

有些司機自己會在職業工會進行加保。多嗎?這部分不知道。

(3) 平台是否提供團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

如果他是我們接單比較多的司機，接單到指定的單量，公司會提供團保給他。

(4) 若有，團保內容?

就是比如說他受傷，實給實付，算比較基本的，細節的話就不清楚，不是我們部門負責。

(5) 認為這樣的狀態需不需要改變?

覺得他們可以自己保意外險。應該說就公司角度而言，不算是僱傭關係，所以基本上公司這邊是不會提供的。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

會有，他們要來上課。上課主要內容的話會是針對他在服務上有遇到一些問題，怎麼去跟客服聯繫，再來就是服務的注意事項跟流程。

(2) 認為平台給的訓練用於實務提供勞務過程中足夠嗎?是否需提供更多?如有人帶著第一次進行配送之類?

可能還是不夠的，因為實際上用戶的狀況、他自己的狀況，其實是可能不會一

樣的，我們只是挑出最常發生的。那如果實際上他遇到一些上課沒有說到的狀況，我們都會跟他講說有問題跟客服聯繫，我們再來討論協助。因為如果給司機上太多內容，因為他也沒有遇到，所以效果還是有限。

我們也有提供 line 阿會有一些互動機器人，會把常見問題放在上面，他平常也可以去那個區塊查詢，避免聽完一次之後沒有地方做複習。

(四) 人格從屬性

4. 平台與工作者的互動

(1) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有。

(2) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

應該說我們不會去干涉司機要行徑的路線，假設我們今天打給他，表示我們已經發覺到他配送的時間或預計到達的時間，已經遠遠超過平台的規範。因為怕他繼續偏離這樣的軌道，我們會致電跟他通知，關心他是不是遇到什麼狀況，看有沒有辦法協助處理，提醒他趕快回到正確的路線或盡快配送過去。

(3) 平台是否規定取餐或送餐?eg.確認餐點內容

我們有跟他們說取件、接單之前都跟用戶聯繫，因為可以保障他，就是假設過程中沒有聯繫到(用戶)，可以提早跟客服說，客服可以優先幫他聯繫。節省他在這筆訂單的服務時間，避免他之前沒有聯繫，到了現場可能等待時間會再更久，整體來說會影響到他收入的部分。假設他提早聯繫，有問題我們可以當下幫他處理。

(4) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

我們會在平台規範，假設以機車來說，等待時間是 10 分鐘，司機只要等滿 10 分鐘，只要沒有人可以收，我們就會進行訂單取消或是逆物流的送回，這筆訂單就結束，司機就不用在現場一直等。司機聯繫我們之後，我們會先跟他講那我們現在會做什麼，接下來會做什麼，我們會跟他保持聯繫，再來我們會聯繫起點或終點方，告訴他們司機已經到了請他們給件或收件。

(5) 工作者貨故處置方式?

我們會先去了解貨故的原因，會請司機或用戶拍照給我們看，了解一下是運送中造成的，還是因為用戶包裝不當，而造成司機在配送中風險提高而導致的貨故，會先判斷責任歸屬。司機發現東西打翻，或是司機不知道直接交給消費者，消費者發現後跟我們或店家聯繫，我們才知道這件事，平台會再判定責任歸屬。

(6) 工作者因工作受傷或車損壞的處置?

如果是在工作中受傷的話，請他先行就醫，我們會先接手他服務中的訂單。車子損壞也是一樣，平台就是站在協助的角度，讓他先把傷勢和車子先處理好，把它服務中的訂單先接手下來。

(7) 工作者因工作交通違規的處置?

不會介入，因為他在外的行為一樣要符合政府的交通法規，還是要符合相關法規不能闖紅燈這些等等，是要遵守交通規則的。

(8) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

必須本人配送。因為先前有提到司機必須要來上過教育訓練所以有些相關的怎麼跟客服聯繫等他才知道相對應管道。如果是他人配送，他沒有上過教育訓練，所以他遇到的時候他不會處理。

(9) 有對於工作者親自配送的檢查機制嗎?

我們會抽查，因為平台會對大概 70-80%的訂單進行追蹤。如果非本人配送我們打給他的時候會不知道怎麼應對，因為訂單不在他(電話號碼及帳號擁有者)身上，問他訂單問題他會答不出來。也會從司機的定位位置追蹤，或是用戶發現有異常會跟我們說。

(10) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

可以，基本上很多外送員都會是多棲的。可以。

5. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從規範是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

情節嚴重者會停權，或是暫時停權回到公司進行再教育。也有因違規扣錢。

6. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

雙向的。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

低星等的情形我們會主動了解是司機的狀況，比如說司機遲到、態度不好或是貨故。太嚴重的比如說毆打用戶或威脅，是沒發生過啦，就會終止合作。或是用戶的不合理要求，如果是用戶因素則不會對司機有再教育。

(3) 所以客訴違規的話上述三種懲罰機制都會有嗎?

是。

(4) 評分機制對工作者帶來的影響?

會，司機會在意星等，但主要是因為榮譽感。甚至有的司機遇到超載怕會被評低星，就不拒絕用戶，但我們覺得這樣做是危險的，如果有遇到用戶不合理的情形應該回報平台。

但星等是綜合評分，也就是說外送員不會看到單筆訂單的評分，避免有因此騷擾用戶的情形。並且評分也不是強制的。

(5) 用戶看得到外送員的星等嗎?

看得到。

(6) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

沒有。但外送員會互相監督，比如說檢舉其他人的保溫袋太舊啦，為了維持平台的形象，希望整體平台的形象是一致的，以免影響訂單量。是自發性的。

(五) 經濟從屬性

(1) 是否有提供裝備?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

提供保溫袋，但是必須要自己花錢購買，我們也是提供成本價而已。

(2) 由平台提供的裝備一定要買嗎?

不買也可以，只是跟平台的單量會有關係，保溫袋的訂單因為現在食物外送類型蠻多的，所以大家大部分都會選用保溫袋，沒有保溫袋的司機會影響到他收入的部分。

(3) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

保溫袋，有些訂單會需要用保溫袋配送，因為會有食安問題、用戶需求的容量。

(4) 如果不接需要保溫袋的訂單還要帶保溫袋嗎?

用戶不需要的話不用帶沒關係。

(5) 必須使用平台的嗎?工作者可以使用自己的嗎?

是，使用我們平台測試過的保溫袋才能確保容量和保溫的品質，否則會有發生貨故的疑慮、及責任歸屬的問題。

(六) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

對路況要是熟悉的。並且要是可溝通的，包含能夠與用戶溝通，以及能夠與客服溝通，就是不會惡言相向的。

(2) 如何排班或接單?

接單制，所以他們是有空就自己出來接，沒空就是下線。

(3) 是否由平台派單?

司機自己接、自己選。

(4) 可以轉單或挑單嗎?

他們可以自己選。

(5) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

地址、日期、時間。地址基本上會顯示為區，還有中間停靠站也都會顯示。用戶的需求，他可能有其他購買的需求、或其他需要注意的事項，他都會打在他的訂單備註上面。

(6) 工作者可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

可以。可以的情況是非人為因素，可能他發生車禍、或車子壞掉、家人生病，就是不是他願意的、不是因為他個人的不小心、是突發的事故而造成他不能接單等。

但我們會視他的情況，假設他是自己把它(訂單)看完之後接起來的，又把它亂退掉，那我們當然會有相關的懲處。

(7) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

是重要的，外送員甚至比客人、員工更重要，我們是非常尊重外送員的。

(七) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

承攬者。因為是外送員自己想加入的，並且平台抽 2 成，包含客服服務的報酬、繳稅等等，只有 15% 是實際所得支付員工報酬、app 等。會考量用戶的需求制訂遊戲規則，但怎麼完成並不過多干涉，也會明確訂出客服懲處的規則，雙方的關係是平等互惠的。

(八) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

有 line 群，外送員在裡面會有經驗的交流、發生狀況怎麼處理，有前輩傳授，比如說停車的秘訣等，當然也有抱怨用戶的。

(2) 創此社團的目的為何?

建立外送員的情感交流、參考外送員的討論資訊。

(3) 創此社團的實際影響是?

會有一些情感交流，甚至自己約出去吃飯。也遇過有人很久沒上線，就有人打來問說那個人怎麼沒出來跑，會彼此關心。這是其他平台比較少有的。

有些外送員也會分享一些實際案例，作為前輩的分享，也是資訊的額外補充。比較深入的狀況，畢竟客服只能提供大方向，(透過 line 群)可以彼此間進一步分享。

(4) 工作者會一起抱怨平台嗎?

應該說每個平台都很像，新創產業並使用 app，他們都可以理解。當然抱怨也有，司機之間也會因此吵架。但平台不會介入，是完全開放的空間，平台的人也在裡面，外送員也知道。

(5) 就你所知工作者是否有自己的組織?此組織的活動為?

可能有 FB，聊得更好會有，不確定是什麼，但是是有的。

2. 工會

就你觀察工作者有組工會的需求或資源嗎?

應該是不需要的。平台是開放的，也提供服務時間讓他們來公司做一些建議，所以不至於到氣憤而去組織，共同做什麼事。

(九) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

我覺得都有。比如說電商，就會需要即時快速的到貨，24 小時到 6 小時，在市場上形成差異化，線上刷卡衝動購物。但必須承認的是即時物流的成本確實比較高，傳統物流的集貨比較便宜成本較低，但我們確實可以共同分到那塊餅。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

每個時段性不一樣，有時候司機比訂單多、有時候訂單多於司機，都有。能做的就是讓每個時段的單量比較平均。

(3) 是否有待過類似產業?兩者區別?

沒有。

(4) 此平台訂單量穩定嗎?(平台未來發展)

利用電商市場讓各個時段訂單更穩定，平均各時段單量，也會讓司機收入提高。多方向接觸，線上購物等。

(十) 延伸事項

(1) 是否有聽過或處理過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

洩漏個資沒有，因為會觸法，訓練的時候都有說。送過毒品有，但問題會在於用戶端，不會影響到外送員。

(2) 有的話，平台處理方式為何?

司機會需要配合調查，但平台會提供法律顧問，協助司機向警方說明我們只是提供配送服務。

(3) 是否認為工作者的勞動條件需再改善?有哪些會覺得是平台可以做的?

平台訂單更多，使司機收入更穩定。向我們也有提供休息場所，讓店家提高曝光率，而他們提供司機休息，讓司機進去不用低消，可以喝水或充電。也與機車行合作，公布店家名單讓司機可以去維修，也是增加店家曝光，會有許多機車維修的需求。但因為沒有向車行保證多少車輛會去維修，因此也沒有對應的折扣。

(4) 是否是與合法汽車貨運業合作?為何採此方式?

不清楚，但我們是有貨運牌照的。

六、 A 平台業者丁

(一) 平台業者工作內容

(1) 平台與工作者有關的內部部門?

有跟外送員接觸的就是夥伴關係部和客服這兩個單位。

(2) 自己的工作內容為何?

我們部門分成四大部分，招募、訓練、激活跟留存。激活就是如何讓他們去接第一張單，因為他們今天加入平台，並沒有強迫他們什麼時候接單、什麼時候上線，運用不是強迫他們的方式讓他們接第一張單。

我主要負責的是招募訓練，招募就是去看說從各個管道來的，比如說線上或是線下活動或其他方式，哪一個過來的成本最低。譬如說今天從點擊到廣告到報名到來訓練到開通，成本可能 1800 吧，但同樣的成本我去做線下平台，投個 1500、1300，看哪個廣告來源成本最有效率。

訓練的話，他們從今天來參加我們說明會，報到流程、包含所有課綱、課程、課中的內容以及後續離開，這要怎樣讓他們在這麼短的時間內去了解我們平台怎麼使用去做接單，因為很有可能從他今天加入平台到離開，後續就去接單了，就只有那麼一次來我們公司的機會。

留存就是激活他們接了第一張單之後，今天開通後一個禮拜內要讓他們趕快接第一張單，因為超過一個禮拜了，後續接單的機率就會很低，如果今天這群人

被我激活接第一張單了，那後續我要做的當然就是延續他繼續接單，平台才能從中獲取利潤。如果今天第一個禮拜接單，之後如何讓他接更多訂單，如果今天他不接單對我們來說就是流失了，我們要把流失率降低、留存率提高。

(3) 工作時間長?

兩年 11 個月。

(二) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡分布

佔最大的比率落在 18-30 歲，佔一半以上 51.92%，第二個佔最大比例的是 31-40，佔 34.67%，第三是 41-50 歲，11.17%，大於 50 歲 2.23%。創造最大效益佔全職的人數反而是落在 41-50 歲，雖然只有 11.17%但他的接單數是最多的。也是留存率比較高的群體，因為他的樣本數也比較低。

(2) 在其他平台會有年齡斷層，但 A 平台沒有的原因是?

我覺得是平台的模式不太一樣，今天 N 平台要穿制服，雖然沒有給你勞健保，但變得有點像是人家會知道你是做外送員，所以 18-30 學生 ok，就是學生本來做那些人家的眼光可能就...。但如果你是一般上班族，你中間跑去做那個，而且他們是要排班的，第一會影響別人對你的觀感，第二是你的時間會被定時，但一般上班族時間就不固定，所以他當然會傾向選擇我們。選擇我們的原因是第一我們不用穿制服，第二什麼時候上線都沒差，想上就上、不想上就下線，所以當然如果只有這兩個選一個，會優先考慮 A 平台。

下一個階段是 41-50 歲，他們不在乎世俗眼光，他們沒有工作，所以時間被綁死也沒有關係。

(3) 性別分布

九成男生一成女生，活躍比差不多。

(4) 社經地位樣態

以我之前的經驗是，全職的話加入就是沒工作，失業狀態才加入。兼職的話大部分都是跑外面比較多，比如說其他的物流業或業務，就是跟外面做接觸、時間比較自由的，他們才會加入。

(5) 工作者加入動機是?

其實基本上都為了錢，人數最少的 41-50 歲反而是貢獻最多的，因為他們有家庭的經濟壓力。其實平台一直在講說除了賺錢以外，可以提供你更多東西，你有自由或是你可以跟店家成為朋友什麼，但我認為對於外送員來說這些都不重要，他們今天既然加入就是想要賺錢，那為什麼那個年齡層他們會跑這麼勤就是因為家庭，不跑不行，因為在外面找不到工作，不跑可能有房貸、車貸、小孩奶粉錢或學費等繳不出來。

(6) 工作者多兼職或全職?比率?

但其實佔最大多數的都不是全職是兼職。

(7) 全職者就業狀態多為?

通常我們看全兼職不會看他的背景身分，我們是看他在平台跑的時數。所以剛

剛說的轉職、待業、二度就業婦女等是有可能發生的，例如說 41-50 歲沒工作，每個月很穩定賺那些錢、跑固定時數、接多少張單，但會有幾個菁英夥伴，上個月還在下個月就不接單了，上個月我們就會算他是全職，他可能中間找到(其他)工作。

(8) 工作者通常多平台兼職或在單一平台?

會跑多個平台，八成吧，因為只要不影響他們在平台的服務，多一個工作機會當然都是有利的。

(9) 入職需求或限制?有面試嗎?

基本上我們只要有自己的駕照，不管是任何車種都要有。然後有自己的車輛、智慧型手機就可以加入，其實沒有年齡限制。

(10) 開通帳號費用?

一次性開通費 300 元。

(三) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

我們是按里程，也算按件計酬。

(2) 變動頻率?

我 2016 年 9 月進來到現在大概調了 2 次。

(3) 如何決定運費費率?

會調就是供需不平衡的時候。我進來的時候接單率很好，原因是跟市場上其他平台相比，我們的價格對司機來說是好的，那時候即便下雨天接單率還是很好的。可是那時候業務端就遇到問題，因為價格太貴，客戶遷進來的速度沒有這麼快，所以 2017 年 4 月的時候我們把價格調降，是總部要調的，調降以後跟之前有點落差，起步價從 90 變到 80 元，每公里的加價也變少。2017 年 4 月到 2018 年 3 月這段期間我們的接單率就一直很差，從原本的 80 掉到 60、70%。後來新的執行長上任，他也希望把價格重新調整，那時候又發生供需不平衡，我們一直還沒有找到平衡點，我們後續又調到現在這個價格，接單率又回來，回到 80 幾%。

但我們當然不是想到多少錢就填上去，我們在做這東西的時候會參考各個平台的價格，以及我們會把外送員他們的耗材，比如說一個月賺 6 萬，花在保養費、機油這些多少錢，大概佔總收入一成，我們會把這些都算進去。

但算完以後我們就是只能強迫他們接受，因為除非調高啦，調低跟他們溝通得到的反饋只有拒絕。

(4) 觀察工作者每個月平均工資為何?

全職大概落在 4.5-6 萬，兼職 1-2 萬。

(5) 發薪方式?

我們有現金用戶是現領，還有會到戶頭的企業用戶，戶頭是一週一次。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

基本上我們如何決定獎勵機制就是接單率不好的時候，譬如說針對某些用戶，像 M 平台為什麼接單率不好因為他的流程比較繁瑣，我們到了餐廳要等，等完以後餐點又要對一下數量，再送去給用戶。

或者針對地區，像林口、泰山因為我們司機不再那邊。

或者是雨天的時候，我們接單率不好，因為對司機來說是麻煩的。

或者是重大節慶，中秋、過年、年節，很常送禮的時候我們也要針對節日設計獎勵。

(2) 變動頻率?

看當下的接單率決定。

(3) 如何決定獎金機制?

在設定這個獎勵的時候基本上大部分，我們都把成本拿來挪用而已，平台抽 20%但 5%繳營業稅，假設 100 元訂單只有 15 元可以拿來挪用，所以不可能說一張訂單(獎勵)給你 15 元而是設計間距，假設接 4 張以上給你多少錢。這時候我們就要挪，我們會算那個比例、轉換率，比如說有的人上個月只做 3 張，那這些人就得不到獎勵，但這些人的錢就可以挪來獎勵那些跑 4 張的。

3. 工時、工作地點

(1) 工作者工作地點受規範嗎?

他們自己決定。

(2) 觀察工作者每周工時為何?(分全職或兼職)

全職大概 40 小時，兼職大概 16 小時。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有。

(2) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

兼職不太會，他自己的公司會(付)，全職才會。全職大部分會(自己去職業工會保)，因為雖然要花錢沒錯，但畢竟這個是比較危險的行業，全職大部分會自己保。或者說健保會保在他家人的公司下面，但勞保他們是一定會保的。

(3) 平台是否提供團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?團保內容為?

我們菁英和新星夥伴有保險，但是一般的平台夥伴沒有。

菁英和新星都是一個月審查一次，有一個總目標是前一個月總完成訂單數這兩個都要在 100 張訂單以上，這只是最少的總訂單數。那菁英以機車來說前一個月要完成 200 張訂單，新星夥伴是 120 張。還有一個累積評分啦，當月累積評分要達 4.7 分以上。

好像就是分成兩個級距，就是不管你加入多久，只要完成 120 張訂單就是新星，然後新星上面還有一個更高級的菁英。

(4) 這樣的意外險內容算高還是低?

我不知道其他平台的保單內容是什麼，菁英的身故是 100 萬、意外傷害是 3

萬、醫療住院每天 1500、殷商失去收入 900、意外傷害慰問金 1500。其實不太好啦，因為像最近新聞不是有 N 平台外送員過世，200 萬，我們 100 萬。意外傷害也只是一次性費用 3 萬，但醫療住院 1500 是每天這個還 ok，其他就相對來說沒那麼好。菁英沒那麼 ok，新星相對來說就更差。

(5) 認為這樣的狀態需不需要改變?

外送員這工作其實很危險，但以 A 平台來說我不太可能每個人都幫他保勞健保，是因為你加入我幫你保、但你不一定會跑，又加上其實臺灣很多平台幾乎都是以成本做考量，那其實這很難拿捏到一個平衡點，其實我覺得 A 平台的做法已經比其他平台相對來說算好的，因為有些平台是完全沒保險或保得不太好，我們其實一直有往這方向前進，像意外險我們一開始就有，保的內容好像只有身故那一項，今年 4、5 月的時候總部也有跟東南亞的一個保險公司，給我們全球各國一致性的保險，所以後來才多了那幾項，以及新星夥伴才會有。以現在來說當然不算好，怎麼樣才可以更好，是還需要思考的一點，當然希望更好但還是卡在成本考量。

(6) 那你自己個人認為平台這樣的保障需要改變嗎?

我自己是覺得其實不用，我會認為因為本來你有權利就有義務，今天在於 A 平台來說... 共享經濟的制度就是你有你自己的車輛，那你可以利用空閒時間協助別人，當然對我們來說我們沒有強迫你什麼時候做什麼事情，所以你是完全自由的，對你來說這是你的權利。那你的義務就是，在這麼自由的狀態下上面的人沒有壓迫你什麼時候做什麼事，那當然給予你的福利就會少一點，這是要平衡的。

當然我也沒有說這樣子完全正確，因為這塊其實是模糊地帶嘛，但是以我的觀點來說，現在是平衡的，現在是可以的，不需要保到全部人都有勞健保。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

訓練內容包含，一開始報到完，一開始教他們註冊 app、上傳照片，然後在影片過程裡面講解說今天接單的整個流程怎麼走，比如說畫面上看到訂單，訂單介面上每個代表什麼意思，怎麼做接單。影片結束之後會給你幾個實際舉例，比如說幾個狀況比較常遇到，怎麼解決，比如遲到、用戶報錯地址，怎麼解決。還有講說官方的 line 上後續你要尋求一些資訊，有提供什麼資訊作協助。最後通常會跟他們說近期的獎勵活動是什麼。

(2) 認為平台給的訓練用於實務提供勞務過程中足夠嗎?是否需提供更多?如有人帶著第一次進行配送之類?

不夠。來聽的人都覺得這東西很簡單，但我們又不能把訓練時間拉太長。很久以前我們的訓練是要來參加一次要 2 個小時，坐太久也不好，因為專注度會不夠，我們講了很多他們都只是略過。我們那時候有再思考的是可能分個幾階段，第一個階段是開通的時候講比較一般的東西，但後續如果你要... 比如說用戶一些特殊身分，假設 A 客戶會開通部分人來接，我們要開啟這專案的時候，

再邀那群部分人回來訓練。

但那階段還沒做到，所以我們一直以來就是第一個開通訓練而已，後續我們就透過官方的 line 做資訊的傳遞。

(3) 第二階段是有要實行的嗎？

我走之前有在規劃，但不知道後來有沒有...

我們在選人的時候一定會設定一些條件，譬如說你在前一個月或前一季平均接單的數量或時數比較高的人。而且會分階段性的測試，因為不會知道明確平衡點，一開始可能會抓很多人進來，看會不會有沒人接單的狀況發生，如果 ok 很頻繁一下單就被接走了。那慢慢會針對已經有那個權限但沒有再接再單的人調查原因，如果發現沒在做或是不喜歡接這個訂單，就把權限移除，再拉新的人進來。

(4) 有其他制度

我們現在也有師傅帶徒弟的制度，有點像介紹人，這是總部訂的專案，掌握新人接單進度，30 天內達一定單數即享有新夥伴開通後 30 天內完成的訂單總額 15% 獎金回饋。就是說我今天帶一個新人，一開始加入的時候設定我的師傅是誰，那個師傅已經在 A 平台跑一段時間，後須他可能會教我，接下來訂單總額 15% 回饋給他。

(四) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有。這在他們註冊 app 的時候，讀了守則才能往下註冊。

(2) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

正常來說我們平台會聯繫外送員都是今天用戶有提醒我們，怎麼還沒到、遲到了，我們才會打給他、客服看定位。那如果今天用戶沒有...應該說在時間點以內他沒有遲到，他要走什麼路線或者是會不會得到平台指示，不會。

(3) 平台是否規定取餐或送餐?eg.確認餐點內容

基本上以餐點來說，我們餐點不確認品項只點個數，但整個流程裡面最重要的是，不管是到 A 點或 B 點，到 A 點之前要打給 A 點的人，到 B 點之前要打給 B 點的人，打電話這個東西是重要的，還有最後要簽名。整個流程裡面打電話跟簽名是最重要的。

(4) 工作者貨故處置方式?

外送員第一時間回報給客服，貨故我們平台是有保險的，客服他們就會決定說，如果司機有受傷，就請別的司機把貨故送回來。我們這邊有跟保險公司合作，評估這個貨故雙方負責多少錢，看司機跟平台各賠多少。但以司機來說，我記得機車司機最高賠償金額是 500 元，汽車最高賠償是 2 萬。

(5) 工作者因工作受傷或車損壞的處置?

受傷貨車損壞是他自己處理，菁英和新星夥伴有保險，一般平台夥伴沒有。

(6) 工作者因工作交通違規的處置?

自己處理。

(7) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

是。

(8) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

當然平台會規定不行，但他們實際上去做這件事，不違規的前提下我們都是 ok 的，只要不要影響到平台的件就好了，今天客人沒有抱怨說你怎麼遲到了或是無故未到，只要可以完成其實我們也默許。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從規範是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

扣錢、暫時停權回去重新再訓練、終生停權。

3. 評分機制

(7) 平台的評分機制是單向或雙向的?

有，是雙向的。

(8) 評分機制的功能及導致的結果?

基本上不太會有結果，就是如果他沒有遇到客訴、抱怨或違規的話，假設這些都沒有發生，但他一直被連續評一星，不會影響他接單的權利。只會影響他菁英夥伴和新星夥伴的晉升而已。

(9) 評分機制對工作者帶來的影響?

就我遇到的幾個夥伴他是...算是有在意的，因為會影響到他們晉升菁英夥伴，菁英夥伴的一些福利是一些夥伴沒有的，比如說提早 5 秒看到訂單、意外險那些。所以當他們有時候送完一筆訂單，結果評分過低的時候，他們其實會有一些情緒波動，因為他們擔心會沒有辦法讓他們晉升到新星或菁英夥伴。

(10) 評分機制會讓他們對客人更有禮貌或卑躬屈膝嗎?(情緒勞動)

老的司機比較不會，但新的司機會。因為老的司機做久了其實知道什麼時候要爭取他們自己的權利，新的司機比較不熟，所以會認為那個東西真的很重要。其實這也是結果所帶來的影響啦，因為被評一星，又沒有遇到違規其實是不會被停權的，所以老的司機覺得這東西其實還好。

(11) 所以他們其實一開始不知道評分對他們的影響不大?

對，其實不太知道。問的話會回答，但一開始沒有放在教育訓練裡面。

(12) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

這沒有，(檢舉)沒有獎勵，但是我們確實以前客服有收到外送員檢舉外送員，但比較少啦，所以我們也不會特別做什麼處理。沒有影響到客人其實我們不太會做什麼處理。

(五) 經濟從屬性

(6) 是否有提供裝備?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

保溫袋、制服。

(7) 由平台提供的裝備一定要買嗎?

保溫袋，但這個要讓他們購買。一開始租借，沒有還就買斷。

走之前有出了一個外送員的衣服，這個是要買可以，或者是變成菁英夥伴或新星夥伴可以拿到。

(8) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

我們沒有一定要帶保溫袋，因為保溫袋是租借的嘛，就是看他個人意願，但有包溫帶可以看到更多訂單，所以我們其實沒有一定要帶保溫袋。

但是我們有要求是你不能穿拖鞋，其他你要怎麼穿都可以。應該說我們以前對服務要求比較嚴格啦，不要穿短褲啦、拖鞋，但其實我們一直以來都是柔性勸導，不可能強迫要求他們什麼，即便他們要送穿拖鞋我們也管不到他，除非用戶有抱怨或客訴。

制服沒有一定要穿，這只是為了增加他們的認同感而已。

(9) 必須使用平台的嗎?工作者可以使用自己的嗎?

要用我們的保溫袋才能開通權限，才有比較多的訂單。

但如果你一開始用我們的保溫袋，已經開通權限看得到訂單，但你後來我們的保溫袋壞了，你要用自己的保溫袋，其實用戶沒有客訴、抱怨，我們也不會知道，其實沒差。一切的前提就是在用戶有沒有客訴或抱怨。

(六) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

其實只要會騎車就好了，也不用說很會認路，因為我們其實都有 google 導航。要很會表達嗎其實也不用，你也不用講話，他是一個門檻比較低的工作。

(2) 如何排班或接單?

自己接單。

(3) 可以轉單或挑單嗎?

不行轉單，但可以挑單。

(4) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

譬如說有沒有指定司機，或者是寄件人、收件人，或今天他們要送什麼東西，譬如說今天是 A 餐廳或 B 餐廳的訂單，以及取件時間和送達時間，取件地、收件地。

(5) 工作者接單之後可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

除非有不可抗力因素，譬如說發生車禍或者是店家今天餐點做不出來，除了一些不可抗力因素，不行，還有天災。

預約單 60 分鐘以前可以取消，超過的話我記得今天如果是新人司機，會暫時停權，我們說明以後會再幫他開通。可是接的訂單如果超過 20 張，就不是新人，第一次會扣 100 元然後繼續接單，第二次會扣 100 元但是暫時停權，第三次就終身停權。但實際上有沒有實行得這麼硬就看客服。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

是阿，因為其實沒有配送平台不能營運。我們跟 N 平台他們不一樣，N 平台是兩邊收嘛，那我們從外送員那邊抽 20% 而已，而且每一筆訂單獲取的收益只有 15%，因為 5% 繳營業稅，所以其實賺很少。

(七) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

以 A 平台來說，當然就是不會管你啊，你只要送到就好了，但是一定要你本人送。我覺得比較偏向承攬。

(八) 集體勞動意識

3. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

以前會創 line 的群組，很久以前就沒有了。裡面都會有很多人，但都退光了，沒在經營了。以前教育訓練結束後就會請他們加。

(2) 創此社團的目的為何?

我們希望做資訊的傳達，也希望了解他們加入以後他們遇到什麼問題，他們在想什麼。

其實我們創立的初衷是希望裡面有一個人可以去協助解決他們的問題。像我知道泰國(分部)就是有專門請這種人，他們創群組，公司的人也在裡面，公司的人的主要工作職責就是今天有人在群組裡面問問他就直接回答，或者是有人在上面抱怨，他也會協助代表公司去跟外送員溝通。但是要時時刻刻一直去注意 line 裡面的內容，但我們人力不夠。

其實本來想做一個像 KOL(Key Opinion Leader，在網路上具關鍵影響力的領袖)的東西啦，就是外送員的 KOL，就是有一些指標性的人物。那我們想說把跟公司的關係跟他去做討論、溝通，讓他們覺得我們公司的形象是很重要的，讓他們在群組裡面散佈公司正面的訊息。本來想做這件事情，第一個是人力，第二個是確實也不好做。我們那時候平台在外送員心中的形象不太好，第一個薪水不高，中間有一段轉換期是我們調降價格以後，大家對我們的評價變得很差。這個是要花很多時間成本去做的東西，但是效益卻不能很明確地去看到。

(3) 剛剛提到指標性人物，現在的菁英講座是不是有點像那樣?效用高嗎?

對。但本來是要在群組做，後來挪出來做菁英講堂。

(效用)是有的啦，但因為菁英會把他實際怎麼接單那些方式跟做法跟大家講，以這種實際具體面的東西其實對新人來說是有幫助的。但其他情感面的東西有些人可能就覺得還好。

(4) 創此社團的實際影響是?

後來發現大多都是抱怨，但沒有一些太多實際的作為。

(5) 就你所知工作者是否有自己的組織?此組織的活動為?

有阿，網路上有個 A 平台 fb 什麼的，之前也有老的司機群組也是 line 的。他們主要都在上面聚餐、打屁或分享這平台的資訊。

4. 工會

(1) 有可能因此組織凝聚組成工會嗎?

其實我之前有在上面觀察過，之前平台調降價格以後，他們也有覺得很不公平，怎麼差這麼多。也有人說要成立工會，但其實...有些人說要做，大家也就是半開玩笑的。

(2) 就你觀察工作者有組工會的需求或資源嗎?

組工會這件事情，我覺得以他們所擔任的角色...不是說知識層面不夠，而是他們外送本來就是要花時間去做的工作，所以並沒有辦法從他們當中去有效地組成這樣的...原因一直都是這樣。因為今天如果我做了籌組工會這件事，我就沒有跑單、我就沒有收入。除非今天有第三方協助他們做這件事。

老實說啦，因為現在 A 平台只有在雙北和桃園，其實臺北會騎機車的人口真的太多。

而且我覺得這跟一般公司又不太一樣，因為一般公司原本有屬地性、公司場域，所以今天我有沒有去上班，大家都看得到。但像外送，你有沒有上線有沒有上班，其實別人根本不知道，這很難有效地去串連其他的司機去罷工。所以實際上，我覺得對外送員來說都是聽聽看看，真的要有辦法做成凝聚的一股力量，我覺得滿難的。

(九) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

以不同層面來說，今天如果以傳統物流和美食外送業，傳統物流其實他們不太會是當日配送，有但不會那麼快，以傳統物流來說是替代(補充)，就是相輔相成的。今天我隔天才要送到，我就叫順風、黑貓宅急便就好，但我如果要很快送到我就叫 A 平台。

第二個你說像速食業那種店內外送員，其他的美食外送業我覺得也是替代(補充)，其實 A 平台後來也有在跟速食業談，因為速食業尖峰時刻店內外送員不夠，那外送單量暴增的時候，只能叫店內坐計程車送，成本就是高的。這時候如果有 A 平台這樣的東西，確實可以協助到。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

以 A 平台來說不會有一個平衡點，排班可能會，排班那個時段滿了就不要再(開放)。但 A 平台一職都是自由上線，今天我不能確定即便有 1000、10000 人，如果都不上線，其實不會有供過於求。但確實以平台的訂單量來說一直以來都是訂單集中在某幾個時段，如何有效把上線的人移到，或是把上線的人做分配，這才是我們要做的事情。

(3) 是否有待過類似產業?兩者區別?

沒有。

(4) 此平台訂單量穩定嗎?(平台未來發展)

訂單量很穩阿，但就是有 6 成到 7 成都集中在 11 點到 5 點跟下午的 5 點到 7 點，其他時間就比較零散，但所謂的零散也是有幾百張單，就是過於集中在平日午晚餐，周末也是少的。我覺得平台裡面的人要思考如何把訂單在做更平均

的分配，或如何有效把外送引導到該服務的時段。

(十) 延伸事項

(1) 是否有聽過或處理過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事？

有，我們平台其實滿常遇到送到毒品和詐騙，洩漏個資倒還好。

(2) 有的話，平台處理方式為何？

毒品的話我們一直有遇到過，我們跟司機的協助方式是，他其實不會有法律責任。今天警察臨檢，那 OK，但警察其實沒有權利要求打開包裹內的東西，如果警察要打開，你打電話給寄件人或收件人，把電話拿給警察請他們做溝通。如果今天寄件人和收件人沒接，警察還是要打開，請他自己打開，在旁邊做拍照或錄影，因為其實打開的人比較有責任，盡量做到的是不要由你自己打開。其實我們訂單可以佐證說今天你只是做配送，是在不知情的狀況下做運送，所以你不會有任何法律責任。

但詐騙的話，我們能做的就是協助他和警察報案，正常來說錢拿回來的機率很低，所以我們有設定一個補助就是，如果是現金用戶的話，只要今天接的是代付 2000 元以下，如果不是在公共場合或路邊，比如說在商店代付 1950，那我們會把錢補助給你。但如果你在路邊或工廠，那就沒有。

(3) 是否認為工作者的勞動條件需再改善？有哪些會覺得是平台可以做的？

我覺得是安全吧，因為其實外送員一直都是在外面騎車，騎車很危險。針對保障、保險再更多，但平台目前做的已經足夠，外送員確實有這個需求，或許可以自己再多保一點。

還有尊重跟自我實現，2016、2017 年吧，我們本來想要做一件事情是，這個平台對你來說不只是賺錢的工具和管道，今天你不論是兼職或全職加入我們平台，之後你透過我們這個平台...我們跟一些教學的課程合作，你可以因為加入我們平台的關係而享有免費到那邊去學習的途徑、一個媒介。當初會這樣想的原因是，有部分人來我們這邊是要轉職，利用這時間除了跑單之外你也可以獲得這樣的資訊跟工具，我們在做的其實也是輔助你做中間轉職這件事情。課程就跟外送沒有關係，傾向他有興趣的事情，比如喜歡畫畫、歷史，可以透過線上課程學習，跑了幾張單就享有免費幾堂課程。

但後來沒有做的原因是，直接效益沒有那麼大，他沒有辦法去評估說這東西為我們帶來多少效益，比較虛啦，誘因沒有那麼大。但如果我們可以做到除了金錢以外，有其他誘因、更完整的東西，我覺得這平台就滿好的。

(4) 是否是與合法汽車貨運業合作？為何採此方式？

我們有改名因為我們其實有被人家檢舉，被檢舉的原因是一般來說現在汽車要送貨除非送自己家的貨，一定要是綠牌車，一定要有貨車牌照，但我們那時候都沒有。之前登記的是網路科技業還什麼的，被檢舉後沒辦法，我們跟一個 H 公司合作，租他的牌照。我們現在登記的是汽車貨運業，但汽車貨運業要送貨一定要有牌照，但正常來說牌照你要嘛就是要花 2500 萬或者是跟人家租，但因為總部不想花 2500 萬，所以我們跟 H 公司租了牌照，另外一個條件是你必須

旗下又有一輛貨車，幾噸我忘記了，但必須要再 2 年期限以內的新車，所以我們一起租，還必須要有停車場去停貨車。

七、 A 平台外送員 d

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡?

45 歲。

(2) 性別?

男生。

(3) 有待過或正在待那些平台?

A 平台。

(4) 為何選擇此平台?有想要換平台嗎?

剛開始其他平台還沒興起，A 平台算是進來(臺灣)比較早的。

(5) 在平台待多久了?

2 年。

(6) 工作者加入動機?

時間比較彈性。

(7) 對工作的定位：兼職或全職

剛開始做全職，後來有經濟壓力還需做其他工作，還有主要是勞健保的問題，就把平台工作改兼職。

(8) 之前是否做過類似的物流業(傳產)工作?

有。

(9) 有的話，平台和傳產的差別?

還有一種早期的成龍快遞，把地址報給你，假設那個客人給我 10 件，我就自己收件以後自己去跑，中間送件的時候公司會持續報件給你，假設再收了 20 件，路線就自己安排，邊收邊送。假如件太多，他就不會再報件給你，自己件送完以後，在打去公司問有沒有件可以送。

傳統快遞和 A 平台最大區別是，傳統快遞會幫你分區，只給你 1 個到 1 個半小時再回去和其他區做銜接，這種模式比較趕。

現在看到的全球或跑分區的(物流業)，幾乎都是從傳統(物流)或成龍出來的經營者，知道這種方式比較累就開始開區。

(10) 傳統物流業勞動條件?

成龍快遞有保勞健保，報酬是抽成的我 7 他 3，但我實際領到的是 64%，他拿 6%去付勞健保。成龍不確定性很高，客人如果給 100 件當天下班前要全部送完，公司不會管。收入的不穩定性也是成龍最高。

A 平台和成龍及分區物流相比，平台的時間管控就是要及時的收送，收入比較偏向成龍是抽成我 8 他 2。

(11) 入職需求或限制?

都沒有限制

(12) 有其他正職嗎?正職工時?

在零售業上班，工時約 40 小時一周。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

論件。

(2) 變動頻率?如何調動?

進 A 平台到現在 2 年，只調過 1 次，應該是物價的關係。

把基本運費調基，但里程費率加成調高。

(3) 每個月平均工資為何?

兼職約 2-3 萬，全職期間最高 5 萬，最少是過年期間 1-2 萬。

(4) 正職和平台工作報酬比較?

很難比，還是要看平台訂單量。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

有跑單獎勵、雨天獎勵、介紹獎金。

(2) 變動頻率?

每次獎勵金額都不一定，獎勵制度出現時間不一定。

(3) 對自己工作的影響?

介紹制度還好，獎勵制度會讓大家拚命跑單。

3. 工時

(1) 每周工時為何?

全職早上 8 點到晚上 8 點，兼職就是除了正職的時間也是早上 8 點到晚上 8 點。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?有自己保勞健保嗎?

沒有，正職有保勞健保。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

正職有保勞健保。

(3) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

有，精英和新星(新人剛進來)有意外險，可是那個是每個月審核，有過才有。

(4) 若有，團保內容?

公司有說有團保，內容我忘記了。

(5) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

全職平台的話，要阿，正常來講應該要有意外險，因為我們送件的時候發生意外，正常來講 A 平台應該要有...也是算是他的(責任)。

現在勞動部會講勞健保的問題就是這樣，因為我們在跑件的時候受傷的話，等於算是我們自己的問題，我們也沒辦法申請勞工在職受傷(職災保險)，所以勞動部才會開始有這個想法。

可是現在職業工會、勞動部的規定比較嚴，如果本身有工作的話不能保職業工會，抓到的話保職業工會就直接不列入、取消。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

有，加入時看的影片。操作 app、如何接單、如何和客人連絡，遇到問題的時候早期是播電話回客服，app 改版後用文字回報客服。一些接不起來的單不要硬接，不然會有違規記點，就直接被停權回公司再訓練。還有現在詐騙比較多，可疑的訂單就不要接。

(平台)上課的時候其實都有講，但那些司機大部分不會按照步驟去做。

(2) 認為平台給的訓練用在實際配送/駕駛過程中夠嗎?eg.想要有人實際上路帶你跑跑看之類?

其實多少夠，可是有些特殊狀況就是要自己去做應變，比如有時候會超載，這時候就是要看你怎麼去和客人溝通。其實不需要有人帶，因為應該算是一開始在快遞業已經有一定的基礎了，我就比較不會有(需要有人帶的需求)。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程?

接單之後先跟用戶聯繫，知道配送的東西是什麼，會和客人說大概多久會到順便問他東西準備好了沒，我先跟他說我這邊過去多久會到。到了之後取件，就連絡送達方客人，說多久會送達，講完就開始做配送，一直到完成。基本是這樣，除非中間有什麼狀況，比如說發生車禍。

(2) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

好像有，(註冊)那時候有看過現在忘記了，是有啦有在 app 裡面。

(3) 工作者提供勞務過程是否受平台控制，如騎車路線、配送時長?

頂多就是怕訂單取消或增加地點，要改訂單。或是時間快到的時候你還沒到達，客服就會去詢問你。不然客服很少打給你，整天都不一定有 1 通。

客服不會管你騎什麼路線，接單以後要如何盡快送達，心理面就會有一個規劃的路線。配送的時間長不要太誇張，不要早上接一直到下午才送到，這個公司就不允許，因為他有計算距離大概你多久時間會送達。應該要送達的時間，現在系統上接單的時候他就會寫(受訪者拿出 app 示意)，沒有送達的話客服就會打給你了。如果你要等件什麼的就趕緊回報給客服，才會給你起算等待時間，不然正常來講根本拿不到等件(待)費。

(4) 是否有因工作受傷或車損壞的經驗?自己和平台如何處理?

車子固定都有在保養。出車禍沒有。

(5) 是否有因工作交通違規的經驗?

違規停車一定有，大概1個月1張。早期在別家物流公司更多，現在久久才1張。

(6) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

一定要自己送，因為 app 傳送出去給客人的資訊，他會看到配送人員的圖像。或許有些客人不會怎樣，有的話回報給客服，馬上被(違規)記點。

(7) 是否可以在其他平台兼差?

可以，大家都會去兼差。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

平台會先問你一下是什麼情形，讓你有申訴機會，假如是自己的問題...大部分是我們自己的問題，比如說要等件你忘了回報。或是忘記(app上)按取件，通常忘了按已取件的話客服是都還ok啦，頂多提醒你一下下次拿到東西要記得按。或者這時間點應該要收件但你沒去收件的話，客人打電話去客服，就直接被停權。

(2) 懲罰方式為?

大部分是停權比較多，扣錢是偶爾。停權回公司教育訓練，訓練時間不一定，訓練完以後不見得立刻打開(權限)，就看他後續。嚴重一點就解除契約、永久停權。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

雙向。

(2) 評分機制的功能及導致的結果

除非客人給你打一顆星，你就永久看不到這個客人的訂單。後續如果要晉級到菁英的話就有影響，公司會去看你這整個月的評分整體分數，當月不能低於4.8分(滿分5分)，晉級就很難。

(3) 評分機制對工作帶來的影響?

怕客人生氣等多少都會，但對我來說，我敢接這張單我就是會做好。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

沒有。

(四) 經濟從屬性

(1) 配送使用的工具包含?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

車輛、手機、客人東西比較大會用到綁繩，雨天準備塑膠大、保溫袋。制服菁英會給，現在的新星(新人)也會給。

(2) 裝備由誰提供?

都是自己準備。

(3) 由平台提供的裝備必須買嗎?

假如想要賺錢就一定要買保溫袋，畢竟我們這個平台吃的很多，一般(物品)的

單沒有那麼多。制服沒有規定必須要買。

(4) 是否有必帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

保溫袋，其實不管有沒有要送保溫袋的訂單都帶著，畢竟你要有東西裝起來。不能穿得太隨便，拖鞋，涼鞋，還可以接受。

(5) 必須使用平台的嗎?可以帶自己的嗎?

原則上，因為沒有買保溫袋不會開通看到美食平台訂單的權限。

其實要看客人啦，有時候沒有帶保溫袋，去店家他也不會看你的保溫袋，除非有些店家要求東西要放保溫袋。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

溝通、路線規劃，路線規劃好送的速度就快，賺的錢就多。

(2) 如何排班或接單?是否由平台派單?

自己挑單，沒有。

(3) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

地點、時間、物品內容。

(4) 可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

原則上不行。接了之後除非實際訂單量和 app 不同，這時候可以和客服反映，客服會和用戶溝通，不行的話客服會取消(訂單)。或是車禍，但後面要附證明，不然還是會算是違規紀錄。

(5) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

雖然我現在不是菁英了啦，但總公司三不五時打給我阿，說現在正在和某公司合作，早上要我去配送。

(六) 主觀法律地位

(1) 什麼時候覺得自己像老闆?什麼時候覺得自己像平台的員工?

像老闆阿，想跑就跑不想跑就休息，不像傳統快遞一天必須做 8 或 10 個小時，今天想跑 2 小時就 2 小時，取決於你自己的收入多寡。

就是你接到這張單之後，平台會管控你該什麼時候送(配送時間)，這些規定還是有被控制的感覺。萬一遇到客訴或什麼的他會幫你做處理，或平台其他客人的問題他會幫你處理。

(2) 認為平台工作者應屬於何種法律地位?

這幾天新聞消息，以勞動部來講，他們現在認定說我們和 A 平台應該有所謂僱傭關係，說未來準備要修法，加入這平台不管是兼職或全職，A 平台那邊就是應該要幫你保勞健保。又有 E 平台又有 N 平台，各種平台都出來了，有在考慮要這些業者給工作者納勞健保。

(3) 前面提到自己像老闆不受平台指揮監督，但後面提到平台應該要為工作者保勞健保，有點矛盾?

這個應該是兩方面，第一方面是你想做幾個小時就幾個小時，自己就是老闆。可是相對地你打開平台的時候、在運送東西的時候，你也是屬於 A 平台配備的

員工，你也是要給勞健保，如果路上發生事故什麼的。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團？

line 有。

(2) 此社團對工作者的影響是？

有些都純粹在聊天、在平台抱怨，抱怨客人抱怨平台單少，但我從來不去管他。

(3) 就你所知工作者是否有自己的組織？

或許大家有私底下再開一個 line 群組，可能大家朋友想聊就聊。

2. 工會

(1) 認有組工會的必要嗎？

現在臺灣目前平台還不算很完整，工會這問題我覺得看個人。我自己覺得，未來市場上平台變多，一定大家就會去組工會了。

(2) 能組織得起來嗎？

現在無法。

(3) 可以或不行的原因？

司機夠多可是真的在這平台裡面有多少人在送，因為有些人是純粹我要玩個性質的，加上我們這個平台，講句難聽的，很多純粹是掛著人頭實際上沒有繼續做。為什麼這麼說，因為很多外面看到外送便當的，不見得是我們 A 平台的，有些是請人去 A 平台上課純粹為了保溫袋，像最近的忠孝東路一段就有一家便當店，光 A 平台的袋子就有 20、30 個。

而且這個職業上形形色色的人都有，這個工會如何組起來或到底後續要如何去(經營)沒有人知道，很多人也在 A 平台也有或在 E 平台。

(4) 那如果是平台外送職業工會呢？

這絕對 ok 阿，但到底這工會成立起來什麼樣子不會知道。像大家都知道的有些人為了勞健保去加機車工會，阿工會也不會管你只會幫你加勞健保，其他他也沒辦法去做。現在的規定，你有工作的話你也不能加工會。

也許有可能，可是你要在每個平台幾乎都有人做得比較長久，所以這種工會坦白來講我覺得不太可能。

(5) 會想組工會嗎？

會有阿。

(6) 想組工會的動機為何？

整合大家各個平台的不管是費用或是福利。臺灣目前這個市場來講，應該還不能，不像航空業。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用？

不會，即刻送(傳產)歸即刻送是跑分區的，A 平台這個是你有時間你只要 app 打

開你就隨時可以接單。

可是市場上物件要快，漸漸地會轉到 A 平台快遞這邊。

物流業就是唯獨黑貓跑遠程的，比如台北高雄、國外的 UPS 不影響，其他可能陸陸續續(會被 A 平台吃下來)。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

一塊餅或一個粥就是這麼大，十個人吃這個粥可能大家還吃得比較多，一百個人甚至更多人近來分這個粥就會愈來愈少，就是有些人會吃不到。市場已經開始被開發出來了，可是相對地開發出來之後司機也愈來愈多，平台上大家搶單也會搶得比較兇。因為 A 平台跟剛剛說的即刻送傳統物流業還有點類似，吃的來講目前占比應該是 5、6 成，剩下的就是大家想說物件要快，如果 A 平台有辦法把傳統那塊吃下來，A 平台的件就會比較多。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

有阿，新聞上面就有。像我們這平台已經好幾次，只要看到單覺得怪怪的，我就別碰。除非你心臟夠大顆才敢賭，有的覺得訂單有問題還是會去接。

(2) 最希望改善的勞動條件?

一個就是勞健保，其他是有想過很多，可是我現在也不知道是什麼。

八、 A 平台外送員 e

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡?就自己觀察平台年齡分布?

24。其實我上次去(說明會)的時候我覺得應該都 20 幾，真的都是年輕人，頂多 25、26 吧。在路上感覺有看到 30、40 歲，應該是 40 歲啦。

(2) 你的性別?就自己觀察平台性別比例?

男。女生有但是真的很少，E 平台女生我看過。光是說明會就全部都男生，比例我覺得 10 個男生大概 1 個或更少的女生。我覺得應該跟騎車的比例也有關係，騎機車應該還是男生比較多吧。

(3) 有待過或正在待那些平台?

只有 A 平台。

(4) 想留在同一平台或同時在多個平台兼職的原因?

我覺得我那時候做的時候還沒有那麼多間平台，那時候 E 平台還沒出來吧我不確定。沒有在多個平台的原因，我沒有想那麼多。可是如果現在要我想的話我覺得麻煩，因為每換一個平台，機車上的箱子就要換。

(5) 為何選擇此平台?有想要換平台嗎

我覺得我那個時候應該是因為剛好被那個廣告吸到，我就想說這東西是什麼，後來發現這東西很方便，你想做就可以做、不想做就手機關掉就不用。

(6) 在平台待多久了?

一個月而已吧，2016 年暑假。

(7) 工作者加入動機?

暑假打工，因為我想不到其他可以賺錢的方式。

做的時候覺得滿有趣的，因為我本身是個喜歡騎機車的人，因為送貨可以跑很多點，你就可以騎到不同的地方、不同的路，因為從來沒來過嘛，我覺得這算有趣的地方吧。再來是接觸不同產業的人，他們有時候送的東西...齒模、文件、便當、酒，反正各種東西啦，跟他們接觸的時候有些人就會跟你聊天，我覺得算有趣的過程。

(8) 就自己觀察工作者加入動機通常是?

我沒有跟他們聊過天，但我猜他們也是經濟取向。

(9) 同時有其他正職嗎?正職工時

其他工作沒有認真找。

(10) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有。

(11) 對工作的定位：兼職或全職?

學生，暑假兼職。

(12) 就自己觀察工作者通常是兼職或全職?

我覺得年輕人大部分都是...不會想把這個當作全職工作，應該就是大學打工、兼差的那種，或是賺外快。大叔我在想應該是為了賺錢養家，可是他們只有一份工作薪水又不足以負擔整個家的(支出)，所以他們出來兼差。

我覺得應該都是兼職，應該啦。因為我覺得我加入的時候真的訂單太少，所以全職做這個其實...我那時候會退出就是因為錢的問題、訂單太少的問題，因為市場就是僧多粥少，訂單一出現就變成爛的、很遠的訂單也要跑，因為你不跑你就沒錢。因為你那時候是拿時間換錢，你不跑坐在那邊等，時間一直走，你沒有賺到錢，基本上時間就是浪費掉。

但現在 E 平台我就有聽說有人全職在跑，一周 7 天都在跑可以賺到 10 萬咧，但是他們那個很累，一天要跑 10 幾個小時，還要扣掉車子保養一個月就花 2、3 萬。

(13) 入職需求或限制?有面試嗎?

一定要有機車、駕照，記得是要滿 20 吧，其實我忘了。

沒有面試。

(14) 開通帳號費用?

不用開通費，可是開通會給你錢，因為他那時候為了招募，就是你註冊之後給你 100 元還是 200 元，錢會寄在手機 APP 裡面。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

一單一單算，看里程數，基本上就是系統跑的，訂單會跳地區和價錢，自己選

擇要不要接。底價，每多幾公里加多少，然後看有沒有額外服務。

有的是看里程、有的是它可以包下那個時段，我那時候被便當店包的時候就是包3個小時，就600元。包時也是出現在上面，而且有的可以前一天預約。一個小時200元我不知道是公定價還是他(便當店)開的，反正那時候包時滿好賺的，包時很少，大部分都是單程的。除了便當店，我有聽過企業的，就大公司有一段時間可能要送很多東西也會。還有企業是跟平台簽約，就是固定要送。

(2) 變動頻率?如何調動?

有，我記得在我離開之後，他們有說他們調整了。我不知道怎麼變的，反正就提高，因為我覺得原本真的很低。

(3) 如何決定運費費率?

平台決定並公告。平台有公布計算方式，但我忘記了。

(4) 每個月平均工資為何?

那個月5000多吧。

(5) 發薪方式?

結束之後按確認，確認之後錢會自動掉到手機APP虛擬帳戶裡面，但好像有個限制要滿300元還500元才可以領出來，會轉到連接的自己的帳戶。每個禮拜有一天是你可以轉出來的日子，規定那天統一處理，就從app點說我要領錢，過沒幾天你的帳戶就有了。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

有，時段我忘記了、兩天加成說明會有講、達標獎金應該是有、但有介紹。介紹一個人開始做好像100元、150元還是200元。說明會有說，如果一個月跑到幾單就會給多少錢。

(2) 變動頻率?

不知道。

(3) 如何決定獎金機制?

平台公告。

(4) 對自己工作的影響?

會。

3. 工時、工作地點

(1) 工作地點如何決定?

自己決定。

(2) 每周工時為何?

15小時而已吧

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

沒有，我那時候什麼都不懂。

(3) 就你觀察工作者會自己保勞健保嗎?

不知道，我跟他們不熟。

(4) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

沒有，什麼都沒有。

(5) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

我那時候沒有這種觀念，我那時候只知道我做完這暑假就不做了。

(6) 認為需不需要改變?

其實我覺得應該要改變，公司應該要保個團體，總是要有個受傷的。我覺得應該要平台給，等於是受僱於人。但是我記得 E 平台就沒有，因為 E 平台強調他們是媒合平台。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

他只有講一些很基本的，有禮貌、穿著很隨便，有問題聯絡客服，他有強調一個點就是不用幫客戶送上樓，說如果客戶要你送上樓你可以額外收取費用，講得很好聽但是實際上難做到。示範怎麼使用 app。

(2) 認為平台給的訓練用在實際跑單過程中夠嗎?eg.想要有人實際上路帶你跑跑看之類?

其實夠啦，我覺得那個也沒有很難。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動?

保溫袋裝上車，拿出手機開始接單。前一天按接單，以便當店為例，就到便當店報到，包 10:30-1330，到的時候我就去打菜，變便當店員工我覺得很瞎，可是我也不能...，另一間便當店沒有叫我去打菜。自己包裝裝進大塑膠袋，他們有提供便當店自己做的袋子，送完再把袋子還回便當店拿回自己的保溫袋。以送齒模為例，接單會先打電話給他，表明自己是 A 平台，一定要複誦一次他的地址和電話和送貨地址跟她確認，如果他電話打不通你要打給客服。時間到了就去牙醫診所，跟他表明我是 A 平台，他就會把東西給你，有時候也不會說那是什麼東西，app 按「以取件」。不用打給終點方直接送過去，送完就案「已送達」。

(2) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有吧。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

基本上沒有路線，就照自己就好。

配送時間基礎就是 30 分鐘內送達，除非公里數有超過，超過就可以變 1 小時送到，有一個計算方式。

(4) 平台是否規定取貨或送貨規則?eg.確認餐點內容

先表明身分，確認餐點是餐廳自己確認，在我面前確認以後就整袋拿給我。因為 A 平台是以送貨為主，不是送吃的，我幾乎沒有做過確認動作，平台也沒有規定。

(5) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

應該也是打給客服。

(6) 是否有過貨故經驗?

沒有。

(7) 是否有因工作受傷或車損壞的經驗?自己和平台如何處理?

沒有。

(8) 是否有因工作交通違規的經驗?

沒有。

(9) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

要。

(10) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

不知道。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?懲罰方式為?

我其實忘記他有沒有講了，但好像嚴重的話就可以停權。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

沒有，我記得沒有。

(2) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

我不知道私底下有沒有，但他沒有明講。

(四) 經濟從屬性

(1) 配送使用的工具包含?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

充飽電的手機、行動電源，因為很怕送到一半沒電。雨衣、安全帽、保溫袋、貨繩，平台有規定工作者要自己買貨繩，然後要拍照給他看，我沒有在接單的時候用過貨繩，我是猜可能怕有人會載太重的東西，加強固定用的。好像有證明自己是 A 平台的外送員的證。

那時候沒有，但現在送的話應該會裝手機固定架。

(2) 裝備由誰提供?

500 元押金，給箱子，不做了箱子要還他。證應該是平台給你，一定要帶。

(3) 由平台提供的裝備必須買嗎?

保溫袋好像不一定每個人都要租，不一定要帶出門。但那時候說建議大家都要租，因為會有很多單需要保溫袋的，如果沒有(保溫袋)就會少掉那些單之類的。

(4) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

保溫袋租了不一定要帶，不接保溫袋的單就好。但基本上應該不會有人這麼做，因為你不可能在外面...如果一整天都保溫袋的單就...。

(應該有)證明身分的文件。

沒有說一定要穿襯衫，但是要穿布鞋，就不能穿涼鞋或拖鞋，但是我覺得其實也沒那麼強制，就是說明會的時候講的。

(5) 必須使用平台的嗎?可以帶自己的嗎?

他沒有特別講。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

溝通能力、危機處理能力、方向感，就是記路啦，如果你很熟悉雙北市的路的話，對你做這工作應該是非常有幫助。

(2) 如何排班或接單?

系統跳出來用搶的。

(3) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

錢、地點，會說什麼區送到什麼區，前面有區點進去會有詳細地址、發案人的名字或公司名、特別需求如保溫袋、客人的備註。

(4) 搶到單可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

可以，但我記得很麻煩，搶到後不接了要聯絡客服。

好像有個次數上的限制...我忘記了，好像有吧。其實我覺得光是要聯絡客服就麻煩。

(5) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

不可能營運，他們都叫配送平台，沒有配送人員誰來...。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

我覺得比較像承攬者，我覺得是管理方面。因為如果今天是勞工的話，他就要管理成本，但因為 A 平台只是一個媒合平台，但他們又期望這個市場變大，市場要大就要很多客戶很多送貨員，才有辦法讓這企業成長，所以當有這麼多人的時候，我個人是覺得他沒有很嚴格地在管理每一個人要怎樣，我覺得他們事實上也沒有辦法管理，如果要的話那成本太高，我覺得他們應該也不會想做這種事，所以我覺得比較像承攬者。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

好像沒有，我們那時候沒有。

(2) 就你所知工作者是否有自己的組織?

我覺得應該有，因為我覺得，今天進來的人都是承攬者，這間公司既然不把你當勞工，當然是不會給你什麼福利、保障措施、培訓，基本上他不會花太多東西在這上面，因為他想要快速招募很多人，如果他想要在上面做得健全的話勢

必要付出很多成本，所以他不會這麼做。那既然沒有完善得保障什麼的話。那那些人自然會認為，我可能想要更了解、更多一點，我就只能找我同業，同業問一問可能就會有人說不如創個社團大家來分享這裡面會碰到的問題，或是一些怎麼跑比較順、前面的分享經驗，原因就是在於公司沒有很完善培訓或是什麼的。

(3) 此組織的活動為？

我不在裡面不知道內部活動。

2. 工會

(1) 認有組工會的必要嗎？

我覺得可以、我覺得要。我覺得需要因為我覺得他們是比較弱勢的一方，今天如果沒有組織起來的話，很難提出一些訴求，假設企業一直不改善。組織起來企業才會覺得夠多人，重視這件事，如果今天一、兩個跑來總公司講，那你就不用做了。

(2) 能組織得起來嗎？可以或不行的原因？

坦白講，會做機車快遞的人都是可能知識水平沒有那麼高的，你要他們遵循一些法律途徑、搞一些組織工會，那麼龐大的人數要有人管理、組織，我覺得對那個水平人來說不容易。如果今天沒有一個會做這種事情的人出來做的話，我覺得很難。他們甚至可能根本不會想到這些事情，或是他們沒有時間搞這種東西，賺錢養家的時間都不夠了，我還搞什麼工會，他們可能會覺得搞工會的時間不如多跑幾個單。

(3) 今天假設有工會，你會想加入工會嗎？不想組的原因為何？

我覺得應該不會，因為我是做短期的，我也不把這當全職工作，所以我應該不會加入，如果只是兼差的話。

(4) 今天如果像現在有一份正職，並把平台工作當兼職，你會加入嗎？

我覺得其實也不會欸，因為基本上你加入工會每個月還是要繳錢，因為要營運阿。如果今天我只是兼差而已，我兼差賺的錢就夠少了，每個月還要繳錢，這都成本啦。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用？

我覺得看性質啦，如果是送貨的話其實我覺得傳產以前就有在做，但是主要是因為機動性、即時性吧。像你今天要叫一個快遞來跑，傳產物流公司就是一台大貨車送一堆貨，東西偏向大型居多，機動性、即時性就沒有像機車來的便利。

第二是像E平台(熟食外送)是補充，我覺得是以前沒有人在做，因為以前要叫外送不是每間都可以叫，只有速食那種，烤鴨就沒有人在外送。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求？

我那時候真的是訂單很少，外送員太多。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

沒有。

(2) 最希望改善的勞動條件?

我那時候覺得最大問題是訂單太少，訂單一少就變成什麼單都要接，有一次接一個三重到新店，下一單不一定在新店可能在大安區，所以新店到大安這段的郵資和時間就被浪費掉。今天如果單夠多，跑到哪送到哪，就單和單中間時間太長。

現在想想，可能意外險也滿重要的。

我覺得送上樓應該都要叫做額外的服務、要加錢，因為送上樓多麻煩，停車是一個問題，再來是不熟那個住家。

九、 W 平台業者乙

(一) 平台業者工作內容

(1) 平台內部部門?工作內容?

除了行銷部門以外，有營運、BD(市場開發)還有創辦人。

BD 包含客戶、店家都要去談，BD 常常會接客戶進來，所以他們要確認這個單到底能不能非常好得被送到，所以基本上他也會跟外送員接觸。

(2) 自己的工作內容為何?

分成兩塊，一塊是營運，就是管外送員，包含我要怎麼招募、面試、到我要怎麼教學他們、平常外送流程的規則我要制定、外送員臨時的狀況我要處理、還有一些比較特別的企業用戶的訂單我要處理，再加上新竹線我們有很大的企業客戶，他的訂單就是上千份，這件事情也是我要一起去做的。還有就是我自己會去撈資料庫的資料，會去看一下我們現在營運部門有什麼狀況，回頭來看這件事情和我設想的現在狀況合不合法，或是看一下到底在什麼程度，比如說我想要看某個外送員的遲到率，我就去撈所有人每一週的遲到率，我就會發現到底現在在哪一個程度，我需不需要去做更多的管理措施。

另外一部分就是我是在做產品，就是我在開發、規劃 app，他是外送員的 app，目前為止是快要出來了。

(3) 工作時間長?

五個月。

(二) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡分布

平均 26-28 吧，學生 18-24 歲有、接近 40 歲的幾個，沒有斷層。最多的還是在 25-30 歲，比較多他們的工作是接近自己的事業，或者是他們就全職在做。

(2) 性別分布

男生大概 7:3 吧。

(3) 社經地位樣態

大概有 1、2 個也算滿有錢的，就是這種是完全因為他工作性質的關係，他本身正職工作。

大部分的會是他們可能他們原本的工作賺不到他們想要的薪水，他們可能會來這邊跑，或者是他原本的工作有比較多的空閒時間，來這邊增加收入。

會來找我們的人，其實比較多是他原本有一個工作，他想要在空閒時間多賺錢，但是，所有平台都一樣，其實你很難在你空閒的時候就真的接到你想要的單，所以這種人他可能會待一下下就離開，任何平台都一樣，因為這樣所以其實留在比較多的是他真的空閒時間很多，或者是他真的沒有正職工作，所以他就會留在這邊繼續接到更多的單。

(4) 工作者加入動機為？

需要賺錢。滿多都喜歡騎車的，也有這就是他的夢幻工作，也有人真的跟我說過他就是覺得這份工作很自由，而且他可以跟客人對到，他會覺得滿開心的，這種人 5 個以內吧。

(5) 工作者多兼職或全職？比率？

30 位裡面 5 位學生、5 位全職、20 位都有工作。轉職期那個人我把他歸在 20 位裡面，我碰過的就 1 個。

(6) 全職者就業狀態多為？

會來當外送員的分成兩種，一種就是他的能力讓他不足以去做一份他想要的薪水但是他是在辦公室或是工廠，所以他就會來這裡做一個專職的外送員，那專職的外送員他的收入比你坐辦公室更高，如果你認真跑的話，所有的共享交運類都是這樣。

第二種是我可能暫時因為個人規劃所以我有一段時間空著，或者是我的工作性質就是斷斷續續，所以我就會來這邊做。有一種是他是業務，那基本上就是早上打卡完，剩下的時間他就自己跑。

(7) 工作者通常多棲或在單一平台？

他們會自己去選賺得到錢的平台，通常會多個平台。

(8) 入職需求或限制？有面試嗎？

硬性條件的話就是跟 E 平台要的東西一樣，良民證、機車要有強制險、駕照。我們都會面試，軟性我們比較在意的是他的溝通、表達能力跟穿著，就是你整個人看起來就是會想跟你講話，不會感到不舒服。有一些被我們退掉的外送員，他講話就是不會因為場合或人去調整，所以我的意思是說你講話就是要有禮貌，跟客戶好好溝通。

再來就是你是不是細心的，就是你會去確認說這個路線時間來不來得及、這個餐點怎麼運送不會打翻。面試會問他們說，你有沒有做過類似的事情，或是你之前事情怎麼處理。再來就是你自己看人的經驗啦。

(9) 開通帳號費用？

我們那邊是不用，因為我們的數量滿少，我們的運載量也比其他平台大，就是我們不管是訂單的金額或者是數量都是。

(三) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

我們是服務費，服務費是運費+排隊費，運費是 99 元+每公里 20 元，沒有合作的店會有排隊費是每半小時 99 元，這還有抽成。我們外送員是拿的是其他平台比例最高的，因為其他平台都是在想辦法壓外送員的錢。

(2) 變動頻率?如何調動?

從我來、從以前大概也沒變過吧。

(3) 如何決定運費費率?

平台決定然後公佈給外送員。

(4) 觀察工作者每個月平均工資為何?

很難講平均，8 萬到幾千元都有。分成全職跟兼職來講好了，會來跑全職至少都會拿到 4 萬，一定是大於等於一個上班族薪水。

(5) 發薪方式?

他們兩周來(公司)一次，因為我們要收發票，因為有些店沒有合作所以發票留在外送員身上。如果以最終來講我們規模化之後，然後我們的店家談得夠多合作的時候，就會變成 N 平台、E 平台的方式，他們可以用寄的，我們現在也有滿多合作店家就是月結一次。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有跑單獎勵機制?

目前沒有。

3. 工時、工作地點

(1) 工作者工作地點受規範嗎?

沒有。這件事情跟 E 平台是完全一樣自由。

(2) 觀察工作者每周工時為何?(分全職/兼職)

全職工時大概 8-10 個小時吧，但其實這樣講不準，因為他的訂單其實前一天就排好了，他可能中間都有一些空的時段，他如果真的排滿就 12 單這樣子都沒有空。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有，因為他是屬於勞務承攬。

(2) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

他們一定會自己保，因為健保一定要保、勞保不一定。勞保我不會去問他怎麼樣。

(3) 平台是否提供團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

現在沒有，但這個是我們希望規劃的一個部分，就是把司機分級，分級就會有不同的福利，車險、意外險。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

就是會教學，會很實際地跟他們講要怎麼操作、怎麼搶單、搶到後要怎麼設定、訂餐怎麼訂、遇到狀況要怎麼處理，應該先說什麼、什麼要講，或是跟店家、客人對餐點的時候你又要講那些東西，寫在規則的哪裡，會要求他們回去再看一遍，面試完就會來教學。我們應該在這一塊比任何平台都還要完善。

(2) 認為用於實務上跑單時夠嗎?是否需提供更多?如有人帶第一次跑跑看之類?

反過來說就是我待過E平台，E平台是影片看完就看完了。那這東西對於外送員你要馬上有效就是我一邊讓他操作流程，一邊跟他講這個東西是什麼。他不管怎麼樣，他一定要先跑過一單才會知道，所以我們才會盡可能去讓他先操作過一部分，也講很多，回頭他在做的時候，他會發現說我有講過這部分他大概要去哪裡找。我覺得這個是對於一個外送員剛進來會比較有效的方式。

(四) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有。

(2) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

我們會去看說他取餐了沒、送達了沒，然後我們的客服會去問，然後外送員會說他現在在哪裡。或是客人有來問我們也會回頭去問外送員。這也是我們急著要做app的部分，我們可以直接看到他在哪裡，會有定位。之後app會有四個鍵，到店家了、取餐了、到客人位置、送達。

我們跟其他平台有一個不一樣的地方在於，我們有一個強制的，比如說10點要送達，外送員一定要在9:45-10:15之間把這個餐送到。

如果物品量太多，需分兩次送，外送員時間上可以就可以，但他們有一些很厲害的就是自己會再綁更多箱子。分一趟兩趟沒關係、騎什麼路線也沒關係，只要時間到了送達就可以了。外送員覺得自己不能送的單，可以轉單、超過釋出時間會有違規，如果單子已經拿了就是不管怎樣要想辦法把單送到，不管搭車、開車，不一定要騎機車送。

(3) 平台是否規定取餐或送餐規則?eg.確認餐點內容

我們一定是跟店家和客人對餐點內容。我講蛋糕好了，到了之後合作的蛋糕店會打開給你看，是這個蛋糕、他現在沒有問題，外送員也確認之後會簽名，還要取發票，app之後會提醒哪些要拿發票哪些不用，之後他就會拿著蛋糕送到客人手上。送到之後，就會跟客人說「我們建議你打開來確認餐點內容和數量。」當然客人也可以不打開，但之後就不會是外送員的責任。比如說如果是辦公室訂的話，他們通常會點一下數量，但我們也不會強迫他一定要點內容，但這個就是保障外送員自己的權益。

希望外送員送餐有禮貌我們會寫，但是我們沒有辦法去強迫，所以才在面試的時候先看這個人到底適不適合，也是我們一定要自己面試的原因。禮貌用語應

該是說你寫這麼細也沒什麼效用，只有寫大概的作法而已。因為我覺得這件事情在臺灣人身上應該是非常地會隨機應變，如果在中國可能就要寫得非常制式化。

我們會去跟店家還有客人去溝通說如果餐點有問題，或者是找不到路這些事情，我們都會去打電話聯絡。但可能的狀況是，外送員到現場發現店家臨時這品項賣完貨沒有出了，我們就會跟客人問說，你要怎麼換或是取消訂單，這些溝通的過程我們外送員會做。沒有合作的店家我們的外送員會自己知道店家的習性，我們的外送員會去排隊或想辦法，或是和店家要到關係可以訂餐。基本上這部分我(營運)和客服都會重疊處理到，那怎麼區分主要是問題發生來自於客人、店家或外送員本身，基本上發生之後我們都會互相知道這件事情、盡量去 cover 對方的事情。

(4) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

他會一直打電話打到沒有人，就會來問我們說有沒有別的聯繫方式，沒有的話，我們有規定一定要等 15 分鐘，如果超過他可能就會把餐點帶走，事後如果客人有聯繫的話看他還有沒有拿在身上，有的話就回去送，沒有就是沒有，因為客人自己沒聯繫到。

(5) 工作者貨故處置方式?

他先跟客人溝通，再跟平台回報，營運跟客服會一起去了解這個狀況，平台再跟客人溝通一次，我們會做的事情比其他平台更多。我們跟其他平台不一樣的是，我們會很確定每個客人的服務品質，如果他真的很生氣我們的客服會滿厲害地跟他講話。如果真的要再送一次我們會臨時去找人。今天如果是包裝不完整導致貨故，平台跟外送員都會承擔。只要有狀況我們都會退一半或全部服務費。

(6) 工作者因工作受傷或車損壞的處置?

如果外送員車上有訂單，就讓他去就醫，把訂單交給其他人跑。

(7) 工作者因工作交通違規的處置?

這就是個人，我們都會提醒說你要按照正常的規則去交通。

(8) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

是，但沒有檢查機制。

(9) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

可以，單不要出事就好。外送員本來就是往能賺多錢的地方。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

有，未在規定時間內轉單。會做外送員還有一個特色就是他們脾氣比較火爆，基本上就是會吵架，我們明確規定講話的禮儀這件事情，如果太嚴重一樣會暫時停權。

(2) 懲罰方式為?

塞單，給外送員比較沒有人能送，比如說龜山等地區的單。我們會抽單就是把

近的大家都想跑的換成比較沒人要跑的單。

也會有罰款。

也有暫時停權或永久停權。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

這功能要上線了，現在有了就是有填問卷，兩邊都有，但就是比較簡單的。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

一種對客人來講我們會知道這是不是奧客；對司機來講我們會明確知道到底有沒有他被客訴，或是他真的一直都很好，我們就會提高他的福利。

一般流程就是罰款，就是跟他講說服務費會共同承擔這件事情。

(3) 評分機制對工作者帶來的影響?

對於兼職和全職來講其實他們都會怕，因為他們就會覺得一種是我做錯事我被懲罰的心理我就會覺得面子掛不住，會公佈出去但不是一個顯見的、要特別去翻才會找到，是一種公事公辦的態度，因為事發的時候會在群組裡面問，所以大家都會知道有這件事情；另外一種就是他們就會賺不到錢。不管是暫時或永久停權，其實對他們都是有效的。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

沒有，這會把整個組織搞得很糟。

(五) 經濟從屬性

(1) 是否有提供裝備?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

會給他們保溫袋。還沒有制服。

(2) 由平台提供的裝備一定要買嗎?

保溫袋我們直接借他們，因為我們人數比較少，所以這件事情不會是一個很大的成本，寫借據。

(3) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

一定要保溫袋

我們只能以最低要求，就是你一定要穿長褲、不能穿拖鞋、背心，不能吸菸、電子菸，我的原則是你在客人面前這些事情一定不能做。

(4) 必須使用平台的嗎?工作者可以使用自己的嗎?

我們原則是希望用我們的，但是這件事情我們規定是這樣規定。

(六) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

溝通能力、細心、騎車技術吧。

(2) 如何排班或接單?

自由接單，他們自己有辦法搞軟體出來自己搶單。

(3) 可以轉單或挑單嗎?

可以，我們有一些限制，比如說每個月次數限制。轉給別人，你確定好這個人要接收你就跟我們講。不一定要自己找人，可是相對地會有懲罰。有沒有找到

人轉單違規的程度不同。

(4) app 上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

訂購人姓名、物品內容及份數、起終點、服務費、訂單時間、訂單釋出時間。我們有設計比如說超過某個數量後服務費會 double。

(5) 工作者可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

他可以把單丟出來，可是一樣會使用到他的違規次數。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?不行營運。

(七) 主觀法律地位

(1) 認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

承攬者，可以自由接單、按件計酬。我覺得我們給的是一個指引，就是他不是到規範，這其實跟你上班你穿背心是一樣的道理。我們有給這個指引在，那你只要沒有出事我覺得都無所謂，但是相對地他牽扯到實際層面，他不是一個規定層面能夠去概括的事情。

(2) 若因為穿著被客訴會有懲罰對嗎?

我不會馬上懲罰，我會跟他說你之後不要再這樣做，當然這也是看客人有沒有覺得我之後不要再訂了。我覺得這件事情比較接近是自發性的，因為所有的外送員都知道，他們也是想要賺錢，他們要賺錢就是要確定好客人會開心，就跟業務去談事情你會穿正裝不會去穿T恤是一樣的道理。

(八) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

LINE 群。

(2) 創此社團的目的為何?

訂單遇到問題的溝通。

(3) 就你所知工作者是否有自己的組織? 此組織的活動為?

他們自己會創。有時候會聊天，主要也是訂單的事情，不會抱怨，抱怨比較少，比較多是說這間店滿不錯的、這客人滿奇妙、有趣的。

(4) 此社團會產生勞動意識嗎?

他們賺的錢比其他平台還要多，所以他們會覺得在這邊相對自由相對開心，然後可以賺到錢，所以對於他們來講這邊是一個正面大於負面的群組，他們也很多都是跑過很多平台，之後覺得說在這邊真的比較舒服。

2. 工會

就你觀察工作者有組工會的需求或資源嗎?

他們沒有這個需求，因為他們就是要找自由接的、彈性的，所以有這樣需求的人他們這也不會去組織一個團體做這種事情。真的要到這種就是E平台現在砍外送員的到 40%還 60%，他們真的受不了才會想要反抗、遊行。

他們沒有資源，有些人一定有資源就是非常少數的人，然後大部分的人沒有資

源。他們就是一般老百姓，心態比較像就是一個非常小的小員工，你也沒有認識什麼人脈，你怎麼去組織一個團體，過去經驗也沒有當過幹部或領導，不曾有這樣的知識或是你不知道怎麼去做這樣的事情。再來他們的學歷、經濟，就是這不是他們會去做的事情。

(九) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用？

我一開始說我們的市場跟他們切得不一樣，就是我們切的是比如說辦公室團購跟貴婦還有更大的企業客戶，E平台跟N平台切的是大眾市場，我們切的是預約制、然後我們會拿更高的品質，所以少部分可能2-3成會重疊，但是大部分是不一樣的。

禮盒是我們跟E平台不一樣的，我們可以下名店禮盒蛋糕，其他外送平台不會也做不到，就是我說的我們的合作是更深的，我們可以做更多的不管是商品或品牌的事情。

跟傳產完全不一樣，比較像是電商的宅配，他的時效性是區段值的，沒有指定時間的，他送的也不是食物。原本的外送指的是我店家擺這個區域，數量到了我可以幫你送，所以他是擴展了原本這件事情到整個城市。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求？

現在沒有辦法判定這件事情，他一樣分成全職跟兼職，對於兼職來講他可能是一種我有額外得多少就得多少的心理；對於全職來講就是我一定要你，那這個全職的數量他是被新開發的一種全職，所以以目前來講所有平台加起來可能還是可以滿足這些全職的需求。

(3) 是否有待過類似產業？兩者區別？

E平台跟共享汽車，都是跟共享交通有關的。

(4) 此平台訂單量穩定嗎？(平台未來發展)

穩定的。

(十) 延伸事項

(1) 是否有聽過或處理過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事？

我們有在隱藏雙方資訊，或是訂單結束就不能再...這些有做。

(2) 是否認為工作者的勞動條件需再改善？有哪些會覺得是平台可以做的？

就是後續的福利，但這個要我們先把app做出來才能有明確的數據，可以去看說我們到底要怎麼實行這件事情。讓外送員更方便或更有保障這兩個方向，更方便就是他們可以先挑單，更有保障就是剛剛講的可以幫他們保險。

(3) 登記產業類別？

不太確定。

(4) 是否是與合法汽車貨運業合作？為何採此方式？

我相信A平台應該有，這樣做就是省成本，大家都有獲利阿。因為那是法規問題，也有可能是因為稅的問題，也有可能就是公司登記的不是汽車貨運業，所以他另外開一個汽車貨運業，來完整法規的規定，都有可能。

十、 W 平台外送員 b

*外送員 b 同時兼職 E 及 W 平台，部分針對外送平台主觀看法的問項答案同於 E 平台的回答，此不贅述。

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡?26。

(2) 你的性別?男。

(3) 為何選擇此平台?有想要換平台嗎

因為比最低時薪多，然後時間彈性，單的 CP 值比較高。N 平台要排時段，我覺得就沒有時間彈性的這一點；D 平台跟 Y 平台好像都比較小家就還好。不會想要換平台，要換就是換工作不會換平台。

(4) 在平台待多久了?

去年 10 月開始，應該 10 個月了吧。

(5) 對工作的定位：兼職或全職?

兼職。

(6) 就自己觀察工作者通常是兼職或全職?

都有，因為他們單量沒有到很不穩定，因為他是搶單制，所以基本上在平台上一直掛著、24 小時都在滑手機，你絕對是有單的。因為其實我知道做全職大家都這樣做，除了睡覺之外都一直在盯著手機看。

全職兼職比例，可能全職 4 兼職 6 吧。

(7) 同時有其他正職嗎?正職工時?

學生。

(8) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有。

(9) 開通帳號費用?

沒有。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

一單單計，服務費是從 99 元，加上里程數一公里 20 元，看那家店有沒有排隊，還要看公司有沒有跟那家店合作，有合作的話就沒有排隊費，沒有合作的話就是每半小時 99 元。這是跟客人收取的服務費，外送員抽 85%。

算起來跑時薪應該 250 元，如果是兼職的話 200 多是沒問題。

有空跑費，可能店家沒有開門阿或是貨阿，反正就是沒有辦法送到客人手上就有空跑費。他比較優勢是他時間也算成本，E 平台可能做 30 杯做快半小時才做完，可我拿到距離很短也才 50 元，做了 40、50 分鐘才拿 50 元。

(2) 變動頻率?如何調動?

沒有。

(3) 如何決定運費費率?

平台單方面公告。

(4) 每個月平均工資為何?

暑假大概是 14000、15000。

(5) 發薪方式?

我們要每兩個禮拜親自回去公司結帳一次。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

沒有。

3. 工時、工作地點

(1) 工作地點如何決定?

下單客人是要哪個店家、哪裡取貨、送到哪裡。自己決定。

(2) 每周工時為何?

可是我不知道要怎麼算，因為我一趟可能跑 4 分鐘，下一單可能 5 小時之後。

我可能會配合另一個 W 平台，或是回去休息，不一定。

我在裡面比較特殊，我都不太搶單，因為我覺得搶單很浪費時間，我都是撿別人不要的單，所以我搶單時間會比較少。別人不要的單，可能 CP 值比較低，或是蛋糕單、蛋糕比較難送。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

完全沒有。

(2) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

沒有。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

有，他會做一個簡報說，有手冊給一些職責，我們會去看。包含怎麼去搶單、接單送單的規定、還有一些簡單的服裝規定。

(2) 認為平台給的訓練用於實務提供過程中足夠嗎?是否需提供更多?如有人帶著第一次進行配送之類?

還好，因為會遇到的問題都是一些經驗問題。我覺得靠他單方面教學，他沒有實際去跑不會知道，因為說真的做...這算教育訓練嗎?我不知道，就是做這些手冊的人，也不是實際的外送員，他們只是坐辦公室的內勤。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動?

因為 W 平台是搶到單後要看那個單類型是什麼，如果是有合作的話，都是公司

訂餐，我們只要輸入我要取餐的時間就好；如果不是公司合作的單，你要先打電話去訂餐，或是那個是無法先訂餐的我還要先算我去排隊、現場等的時間，這是取貨的部分。就我搶單的時候單子就會說你要取餐的時間大概多少，通常預設是送達時間的 20-40 分鐘前，可是如果那個距離太遠，你可以往前設定。我們拿到貨的話會在網站上按「我已取貨」，他沒有 app 可是他有網站。送達也要按「送達了」。

(2) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

有。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

超過時間未取件，他會在群組 tag 你，問你還好嗎。

送達時間的話，因為我們有 15 分鐘的容錯率，如果是 12 點的話我們是可以在 11:45-12:15 之間送達的。

路程沒有規範，是因單而異。

有在管配送方式是騎車或是開車或是騎腳踏車。

客人付款方式有三種，ATM、信用卡跟貨到付款，所以我們會經手到錢。

(4) 平台是否規定取餐或送餐規則?eg.確認餐點內容

取件會確認物品內容及狀況。送達要跟客人確認點餐數量及狀況是 ok 的，尤其是蛋糕因為蛋糕最容易塌掉。

其實他訂了一套標準，比如說飲料打翻幾成一定要怎樣怎樣，所以送貨員大概都會知道怎麼處理。

(5) 無法取件或無人取餐時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

自己處理是最後手段，如果有管理員的可能會寄放，因為我們還是會希望東西送到客人手上。

我們用 line 群組做回報，平台回覆是以工作時間，就早上 10 點到晚上 7 點，可是還好，基本上都會有人回。通常自己處理比較有用，除非是餐點費用有錯誤或是無法自己處理的狀況才會去做回報，比較棘手的丟客服。

(6) 是否有過貨故經驗?

有，飲料灑翻。要看客人反應，客人如果真的需要的話我們就會馬上去做，可能會先客服聯絡，說我有下一單可是我貨出問題，聽客服指示或是自己下判斷就把它處理掉。

因貨故需要重做物品，這件事要回報，賠償平台跟外送員各半。

(7) 是否有因工作受傷或車損壞的經驗?自己和平台如何處理?

沒有。

(8) 是否有因工作交通違規的經驗?

闖紅燈也有阿，可能紅燈右轉，有時候趕時間或什麼的，W 平台比較需要，因為 W 平台有時間緊迫性。罰單自己吸收。

(9) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

是。

(10) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

可以。

2. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

是。

(2) 懲罰方式為?

最嚴重就是不能做了，也有警告。他用點數去算，一個月一個月算。

會有轉單，比如說這張單我不能跑，可是我在規定的時間外我必須要轉單，可能也會算違規。沒有穿合宜的服裝也有可能。

我剛剛講的送達遲到，就會退一半的服務費給客人，超過半小時就是全額退給客人，退回成本的話外送員跟公司 5:5 分。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

他最近有，上個禮拜才開始，是外送員可以評客人。客人可不可以評外送員我就不清楚了，應該是有啦，因為這東西是最近才上的，所以我不知道這東西是怎樣。頂多直接上 line 客訴。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

過多的話會被停權。自己看不到分數，就是公司的人會跟你講，會警告。

(3) 評分機制對工作帶來的影響?

沒有影響到我的工作。我沒有評分機制就對他們很好了，因為這平台拿的錢本來就比較多，你隨便做的話就很怪。

(4) 是否有工作者的內部檢舉機制? 有的話，運作模式為何?

應該算沒有啦，因為有事情會直接在 line 的群組上直接講。

(四) 經濟從屬性

(1) 配送使用的工具包含?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

前箱、後箱，平台有給我。

聯絡是用自己的電話，單子會有訂貨跟收貨人的資料，都是我們自己這邊聯絡。

(2) 裝備由誰提供?

平台提供保溫箱。

(3) 由平台提供的裝備必須買嗎?

他有給我後箱跟前箱，可是也沒有押金也沒有什麼。也算公司的阿，唯一的規則是一個月要接 10 單以上。沒有的話，那個 app 的使用權就是外送員的帳號就會拔掉。應該是永久停權啦，因為之前有一個被踢掉。

(4) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

要帶保溫袋。

一定要穿長褲不能穿短褲，鞋子一定要包頭，不能穿脫鞋或涼鞋，簡單的服裝

規定。

(5) 必須使用平台的嗎?可以帶自己的嗎?

是。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

比E平台高吧。你從一開始搶單就要花時間、花力氣了，到你去訂餐，還有聯絡客人。因為有時候收貨人並不是訂貨人，所以有時候還要聯絡。或是餐點可能有問題還要去聯絡，反正就是跟客人的互動會比E平台多一點點。

(2) 如何排班或接單?

搶單，自己決定要哪張單。送貨員沒有像E平台或P平台那麼多，大概才20、30個而已，算是一間小家的公司。

可是現在有點亂，有些比較特殊的單可能是企業的單，然後會是公司去做指派，可是這個指派的管道並不是透明的，不是搶單，主要是汽車啦、主要是企業單。一樣是計件計酬，有沒有比較多錢我不清楚，因為我沒被指派過。因為對公司來講這個是企業客戶，所以不太能像個別的客人那樣去做，公司一定要給他特別的處置。

(3) 可以轉單或挑單嗎?

我們可以自己協商轉單，可是超過釋出單的時間的話，可能就要扣點，那個單就由公司去處理。

(4) app上訂單會顯示什麼資訊讓工作者挑單?

說老實話看不到，因為搶單大家都在憑手速，那個東西你不要你才把它拿掉，但是看得到配送物品的。所以說真的要看到什麼就是先搶到那個單，看那個資訊、送貨點可不可以、服務費划不划算，OK就留。

(5) 可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

不想要的話5分鐘內可以丟單，其實每個單的棄單時間不太一樣，要看那個是不是合作餐廳，如果是合作餐廳他們要前幾天投單，所以棄單時間不太一樣，像蛋糕的話前一天絕對來不及，所以他可能會規定前2、3天是最後棄單時間；如果沒有合作就是前一天晚上6點。給客人下單的網站6點以後就不會給他們下單，訂單都是預約的，沒有即時的。

因為還要給公司的人員去看哪些單是沒有人送的，這些單他可能要想辦法去塞單，或公司的人自己去跑。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

無法營運。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

我會覺得比較像勞工，因為畢竟他一定要本人去送。而且本人送，那就是本人要去承擔那個風險。因為我們還是用勞力去換取這個東西，而不是去用其他方法、找其他人幫忙。我覺得是針對於本人要去做配送這一點我會覺得比較偏向

勞工。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

有，就是有一個群組，就是公司跟所有的送貨員一起的群組。

(2) 創此社團的目的為何?

可能有一些事情的回報都在那個群組，訂單狀況或是配送狀況的溝通。

(3) 就你所知工作者是否有自己的組織?

可能送貨員自己再創個群組討論一些事情。

(4) 此組織的活動為?

有單的交換的...就可能我突然這個單不行，我需要去轉單。也會抱怨平台。

組工會(合法協商權)

2. 工會

(1) 認有組工會的必要嗎?

我覺得有，因為他的全職比例其實滿多的。

然後公司有一些政策可能對於外送員不是這麼有利，比如說可能會有一單送 100 個東西這種大訂單，他怎麼去做處理，我們多數九成都是騎機車的，他可能會去找能開車的外送員，可是那個開車的成本更高，可是他的服務費又沒有因此而多。最近可能會多一些開車的送貨員，可是看他們的 CP 值沒有像騎車那麼高，就我寧願多接兩、三張同樣數量的單，一次送好像就沒有那麼划算。可是可能像蛋糕比較不好配送，摩托車容易震動什麼的，所以他會需要一些開車的外送員。

因為企業單指派這些事情會變得有點複雜，所以我會覺得需要有力量的工會。因為畢竟他不像 E 平台，送貨員和平台的關係這麼單純，W 平台其實會變得有點複雜。

(2) 能組織得起來嗎?可以或不行的原因?

我覺得可能是可以的，可是 W 平台做全職的工作時數是很高、很長的，從早餐做到晚餐，基本上那個心力...我就不知道。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

補充，因為我覺得我們是主攻排隊這件事情，排隊好像沒有任何的公司在做，排隊這是好像是一個自己在接 case，沒有一個公司說來幫你排隊。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

我覺得差不多也飽和了，因為單沒有之前這麼好搶。

(3) 此平台訂單量穩定嗎?(平台未來發展)

也算是可以啦，算是愈來愈穩定，公司整體來講。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

沒有。

十一、B 平台業者戊_外送

(一) 平台業者工作內容

(1) 平台中接觸到工作者的內部部門?工作內容?

客服中有分三個，接觸到客人、合作店家或賣場、採買員。

營運部可能人員預估，要計算成本。負責排採買員班表的我覺得可以放在營運部，算是生鮮類負責營運部的經理。

(2) 自己的工作內容為何?

主要是客服，處理客人那邊，主要是針對比如說客人有疑問，我需要去找到是哪一位採買員或哪一位外送員，也會去再跟他們做聯繫。對於外送員或採買員也會處理到他們的相關事務。

(3) 工作時間長?

快兩年。

(二) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡分布

其實外送員我覺得各家平台都差不多吧。暑假的話就會有很多的學生，他們會暑假找外快去打工。學生暑假多，因為這就是自由承攬的工作嘛，比較多會利用暑假，平日的話基本上就是假日，不然可能會找一個兼職主要的工作，不然這算是外快的。

長期來講的話，主要的年齡層會是 35-45 的中年人。

退休前年齡者，基本上這種也會有，但我覺得佔數不多，我們也不會把他們當作是主要配送，第一個他們騎車也是滿危險的，第二個他們配送速度來說也不會有 35-45 來的這麼快速。

(2) 性別分布

男生居多，會是 8:2，可能將近 9:1。因為男生真的是比較多會願意做這個，女生可能真的不太參與這部分。

(3) 社經地位樣態

我覺得如果把這個當正職的話，他們滿多都是可能暫時沒有穩定的工作，所以他們會想要來做這個賺外快，轉職期。經濟當下不太穩定。

(4) 工作者加入動機通常是?

經濟因素，他們就是想要有一個...可能也算短期來說投資報酬率比較高。投資報酬率來講，他們只要願意付出，在餐期尖峰時間他們都會有不錯的收入，所以廣告才會有年薪百萬外送員這種東西出現。

(5) 工作者多兼職或全職?比率?

都有，比率可能正職 7 兼職 3。因為算正職來講一定是比較划算，我們平台會覺得正職來做如果說同樣的價格，我就固定支出成本就好。我就把同時 10 張單

來，我可能會把 7 張單都是請同一位正職來幫我送，另外 3 張才是分給兼職人員，因為兼職人員他是根據每張單來做計價，成本相對來說比較高。

(6) 全職者就業狀態多為？

正職比較多處於轉職期。

(7) 工作者通常多平台兼職或在單一平台？

正職跑單的時候不能多個平台。

兼職基本上會多個平台啦，這是一定的，因為如果說他只靠單一個平台的話他可能賺的薪水會不高。

(8) 入職需求或限制？有面試嗎？

基本上沒有門檻，可能就是需要一個良民證是唯一的門檻，跟外面的工作比起來門檻不高。基本的駕照、行照，行照要是自己的，就是我們要確認他擁有這台車，因為後續檢查起來會比較麻煩，車禍事故發生追究起來比較容易。

外送員開通的話會有一個小考試，就是比如說考試要滿分才有。考試內容，比如說如果你遇到配送上如果有問題你要怎麼尋求解答、協助，選擇題，一定要滿分，但會同一份問卷一直考，考到你會為止。不會有人被考試刷掉。

(9) 開通帳號費用？

有，但我有點忘記，但大概 200-300 元左右。

(三) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)? 里程/單件如何計價？

其實應該說分成三種，正職、包時、兼職司機。兼職司機就是論件計酬；包時司機針對餐期，可能配合 3、4 個小時的固定投入；正職的話就是固定排單，比如說一個月排單 22 天，也會有勞健保。我們是兼職根據他的表現，才會問他說可不可以當正職。

正職跟包時的計薪方式不同，正職的話等於算是我可能僱用 8 小時，根據你訂單的完成...因為我們一定要做區分嘛，比如說你一個小時可以送 2 張單跟你一小時可以送 4 張單，薪水一定要做出落差。所以我們會有根據一個比率去計算你這個月，比如說像我今天固定以基本時薪算的 8 小時，但是我會根據你完成訂單的比率增加一個金額，150 來做加給。

時薪制，消費者購買餐點，可能會固定加給 39 或 59 元運費，這 39 元算是公司收入，但是我們配給外送員還是以訂單金額跟司機去做計算，這是另外分開的，不是以單件抽成。

計件，35 元起步價+公里數。

(2) 變動頻率？如何調動？

時薪 150 元，就是根據政府法定的金額。

我印象中有改，一開始的時候是獎金比較高，吸引人去投入這部分，後來是直接透過系統去做計算，所以也沒有人懂他真正計算的公式是什麼，只是系統是根據你每小時能夠完成的單數去做總計算。

(3) 如何決定運費費率?

平台單方面公告給工作者。

(4) 觀察工作者每個月平均工資為何?

基本上都還蠻高的，通常都會有 35000 左右，我是以正職來講啦因為正職居多。

兼職就是看他跑的單數，或是他包時的時數多寡。

(5) 發薪方式?

匯入到他的戶頭，通常是雙周結帳。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

我們可能針對早餐、宵夜，或是訂單比較接不出來，可能這個地方有 10 個單但只有 2 個外送員，就會有獎勵出來吸引外送員接單，這是及時的。早餐或消夜就是平台要促銷的時段，會有加給或獎勵，但是原先這個時段會沒有外送員，所以會透過這個獎金吸引外送員來參加，通常都為數 2-3 個月。

雨天也有，每單加 10-15 元之類的。

(2) 如何決定獎金機制?

平台單方面公告，我們會用官方帳號發推播文給外送員。

(3) 變動頻率?

雨天加給印象中沒有，每單 10、15 元，因為雨天的話一定也是會沒有外送員，所以這個可能會根據當天情況變動。

促銷時段獎勵，像是平台未來可能要開兩個月的早餐，那就是兩個月的早餐要開而已，兩個月過了就不會有這個獎勵，通常就是新開的時段才会有這個獎勵。

(4) 這些機制的目的為?

這些獎勵機制就是希望需求比較高的時候可以吸引更多外送員來跑單。一方面也是針對餐廳來講，因為餐廳也是希望每張單不要遲到然後有外送員，所以也是要有一定的完成率、沒有遲到率，才會吸引到比較多的餐廳要來簽約。

3. 工時、工作地點

(1) 工作者工作地點受規範嗎?

如果是包時和正職的話一定是固定區域。

兼職才會是根據他上線的時間地點。

(2) 觀察工作者每周工時為何?(分全職或兼職)

正職每周工時可能真的不會按照勞基法，就是有需求的話一天是 10 個小時，然後看他報班的天數，可能在 5-6 天左右，就是 50 個小時。但是我們是根據帳號來看的，所以有可能他 10 個小時是用正職來報班，但是剩下的 2 個小時他想要多賺，他就會用兼職的帳號來報班。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

正職有勞健保、包時和兼職沒有。

(2) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

我們匯款給他會被政府扣掉二代健保，因為還是會有匯款上的一些法定程序要跑，所以二代健保要扣除。但是如果我提供他本身在外面保勞健保的證據的話，就會等於說我是實支實付。

(3) 平台是否提供團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

沒有，有把那個算成是獎金給他們了。

(4) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

我覺得反正基本上都會有強制險，為什麼行照要是自己的，因為強制險這東西對他來說，保對方嘛，他都一定可以申請。如果車禍是因為他人的話就可以申請，如果是因為自己的狀況導致車禍的話，可能自摔阿，我們就會覺得是自己的問題，就不太會有這個。如果今天他有車禍意外，他本身就會有對方的強制險做理賠。

我會建議應該要啦，就是他本身要保意外險或車險。

(5) 認為需不需要改變?

我覺得如果平台是要讓他賺這個金額比較多的話，是沒辦法負擔這個保險經費。因為他們薪資算起來真的是比較高的。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

在開通的時候給他看一些訓練影片，影片包含怎麼接單、怎麼聯絡客服、怎麼做配送，就是你要看那些重點，比如說訂單編號、要去哪個餐廳取件、哪個人、怎麼聯絡顧客、如果聯絡不到要怎麼聯絡客服請求協助。

(2) 認為用於實務上跑單時夠嗎?是否需提供更多?如有人帶第一次跑跑看之類?

其實如果說基本運送我覺得是夠的，因為我們當員工的話自己本身也會有一些跑單過的經驗，所以應該還算滿夠的。

(四) 人格從屬性

4. 平台與工作者的互動

(1) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

我印象中這個都會通過 LINE 給他做查詢，查看運送方式，用文字版。

(2) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如騎車路線、配送時長?

會，app 上面會有送達時間，我們系統每張單只要一下訂都會有估計送達時間。

路線沒有規定，他想怎麼騎就怎麼騎。

沒有在時間內送達但客人也沒有客訴的話，不會怎麼樣，平常也不會追蹤訂單。系統會知道遲到率是多少，但也還好，客人沒有客訴我們也就算了。因為超過其實也有可能是餐廳製餐過久，所以我覺得這個也不能把全部狀況都歸到他身上。

要按「取餐」跟「完成」鍵。通常我們都會有防呆裝置，就是比如說這餐點下訂大概3個小時內按「取件」了都沒有按「完成」的話，他就會自動跳完成，如果沒有按「取件」就不會跳。

(3) 平台是否規定取餐或送餐規則?eg.確認餐點內容

其實我們的課程都有請他確認餐點內容，要對過餐點沒有錯才能進行配送。但是其實通常這個我覺得對他來說也有難處，因為像有些速食店，為了食安部分，可能會把披薩全部封好，顧客開動的時候要自己開封才能確認內容，所以他有時候可能會少、或是餐點不對。我們會請外送員對份數而已。

我們會一定要顧客簽收全名，直接送到客人手上就可以結束了。

(4) 無法取件或無人取餐處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

回報平台。我們就會幫聯絡顧客，我們會請人員在現場等待可能10-15分鐘，如果說我今天致電顧客沒有接電話，我們這邊就會寄email給用戶，會在email簡述幾點幾分沒有拿餐，外送員也會離開。我們就會做這些保障。

(5) 工作者貨故處置方式?

通常就是平台會吸收，如果餐點打翻或什麼狀況的話我們會吸收，但一定要拍照回傳他的狀況。請餐廳再幫我們重新製作一次，然後算餐廳有製單兩次的金額。

(6) 工作者因工作受傷或車損壞的處置?

車禍我們就調派其他外送員處理，也是請餐廳再重新製餐一次。

(7) 工作者因工作交通違規的處置?

不會介入，因為交通違規是自己的行為。

(8) 是否需本人親自配送?可以找人代替嗎?

是。

(9) 是否可以跑其他平台訂單?不同時在不同平台工作?

正職沒辦法多個平台，而且平台也會有規定說，你在跑單的時候你不能雙開，不希望說在跑的當下也在跑其他平台的單。

可以在不同時跑不同平台，但我記得有的平台禁止，我們其實沒有抓到也還好。

兼職可以同一個時間接兩個平台，因為他(外送員)根本不管你遲到不遲到。多個30分鐘，他就會說餐期啊我就是這麼忙，但他其實就是兼職多個平台。

5. 懲戒制度

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

比如說他沒有報上班的話，就是當天直接取消。如果有缺曠的情形，可能後面給他班就比較少，或是也可能停權。

我們沒有再訓練，但會跟外送員了解一下當初的狀況，會根據狀況做評斷。通常會有三次的緩衝，除非很重大、很嚴重。

扣錢我們一直以來都想實施，但是因為這部份真的會完全影響到外送員權益，他們一定會反抗，所以最後如果導致沒有外送員的話，平台本身沒辦法營運。後來就真的沒有走扣錢的部分。

6. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

客人可以評外送員或餐廳，但這評分都不會給其他客人看。外送員不能評客人。以客人為主。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

停權是客人有直接進線來客訴他本人，會根據他客訴的內容，比如說沒有帶保溫袋、態度不佳、言語辱罵之類的，如果是這種狀況才會做嚴格的停權，其他還好。

評分沒有關係，連客服都看不到評分、直接輸入系統了也改不掉。工作者也看不到自己的評分。

(3) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

不會。

(五) 經濟從屬性

(1) 是否有提供裝備?(車/手機/保溫袋/制服/行車紀錄器/護具)

保溫箱。前期有制服。

(2) 由平台提供的裝備一定要買嗎?

自己購買，我記得好像是 700 元，一定要買。

前期的制服是平台提供、不用自己買。

(3) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

要帶保溫袋。只有前期的司機有穿制服，後期就沒有做了。

(4) 必須使用平台的嗎?工作者可以使用自己的嗎?

用自己的基本上抓不到，只要不要被客訴說沒有用保溫袋裝就好了。

(六) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

騎車要安全、快，駕駛技術。其實我覺得他們比較厲害的是騎車不用 google map，就是在那個區域他都自己知道說哪一條路在哪裡，滿老練的，就是對那一區有印象根本不用查。

(2) 如何排班或接單?

兩個禮拜排一次班，是可以透過 app 做線上報班。大概在前一個禮拜可以知道自己的班表。

台北市熱門區域的話，正職司機就會有 10-15 個左右，如果是文山、新店、內湖區就是 3-5 個。

(3) 是否由平台派單?

基本上是系統派單，因為那個單數就是每天幾千幾萬張。

(4) 可以轉單或挑單嗎?

規定上是不行挑單這種行為，可是他如果有其他理由的話可以轉單，比如說車子臨時拋錨、這單遲到、餐廳晚做，我們就會用這種理由轉單，就不要接這張單。

(5) 工作者可以拒絕原本的排班嗎?是否有懲罰?

這種狀況我們就會減少他之後排班的天數，會跟工作者說要先跟你講一下可能會有這種狀況，做一個警惕，但我們自己也會默默去做這件事情。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或說沒有配送的話平台可以營運嗎?

是，沒有外送員完全不能營運。

(七) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

如果說是正職的話我覺得他算是勞工。

如果是包時應該算是兼職勞工，因為包時的話算是這個時段提供給我，所以我覺得應該也還算是勞工。

按件計酬的就要算是承攬，還是要完成一些規範，比如說他的運送的時間上，如果今天我按照時間來規定他，那他是不是可以運送一個餐點，假設正常時間30分鐘好了，那他如果再2個小時才完成的話。第一個他沒有達到客人要求，第二個就會導致食安的問題，如果我說今天會有食安的問題導致，那是不是就會有其他的意義呢?而且承攬代表說，我就只是規範他一個時間，你要這個時間內在任何方式完成都可以、任何時間接訂單也都可以，那我覺得他既然在這麼自由的平台下，他只是規範一個多久以前完成，我覺得還算是承攬。

(八) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

沒有主動創立。

(2) 就你所知工作者是否有自己的組織?此組織的活動為?

他們自己會做一個聊天群。主要會聊公司的現況、或是其他平台的現況，他們會自己比較各個平台，或哪幾家餐廳會特別拖餐這種狀況。

(3) 創此社團的實際影響是?

我覺得他們只是抱怨而已，因為後來他可能..就是想做就做，不喜歡的話就可以不要做。

2. 工會

就你觀察工作者有組工會的需求或資源嗎?

但是工會我覺得基本上針對勞工吧，工會就是追求福利吧，像長榮那樣。但今天如果是按件計酬的承攬的話，工會是沒辦法組成的。

正職或包時的話組工會可以啊，但組不組得起來就看他們。可能會有意願吧，因為他們也要爭取他們的權益，但組不組得起來這還是看他們自己。

(九) 臺灣平台生態--與相對傳統產業關係 eg 店內外送員

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

傳統的物流，以熟食來講不算搶(市場)，因為熟食我們以前的話就是打到店家叫外送，店家就要自己生出人力去外送。但今天的餐飲熟食外送，就是我提供一個平台給顧客下單、也提供外送員，他就算是一個新的，我覺得沒有搶到原本的物流。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

會阿，因為現在人人都覺得我好像可以利用空閒時間來送，但是你空閒時間就不是尖峰時間，所以我覺得尖峰時後外送員也不夠、不多，但是離峰時間外送員就會很多，就會覺得好像沒有單。

(3) 是否有待過類似產業?兩者區別?

沒有。

(4) 此平台訂單量穩定嗎?(平台未來發展)

滿穩定的，而且他前期有一直在成長。就算他成長好了，今天說實在的就是送一張單賠一張單，因為我們給外送員的福利比較高，每張單餐廳抽成、給外送員之後，假設每張單只能賺 20 元，每天 3000-4000 張單，一月賺的錢，要付內部員工包含工讀生、包含員工人力成本，是入不敷出的。不是賺錢的一個行業，所以如果沒有外資進入，是沒有辦法做長期經營的，甚至沒辦法 break-even。

(十) 延伸事項

(1) 是否有聽過或處理過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

會欸，基本上有可能。

送毒品沒有，因為是跟餐廳合作都是有簽約的，所以不會送到違規物。

(2) 有的話，處理方式為何?

如果客戶有來客訴的話就是停權。

(3) 是否認為工作者的勞動條件需再改善?有哪些會覺得是平台可以做的?

我覺得目前以報酬來說，體力活這樣已經算蠻高的。

未來的話我覺得是工時吧，因為工時的話如果是以這種方式的話可能會超時工作，但是沒有加班費，但如果限制了這個，對他們來說，這份工作會不會是個誘因。就是改變他原本可以做 10 個小時他覺得很好賺，但今天做到只有 8 個小時，他會覺得沒有當初好賺，跟外面工作一樣，就會覺得這不是一個好工作，這份工作對他的吸引力就沒那麼高。

但是我覺得如果以保障來說，我們應該也是要訴求這些勞工們的保障，所以針對保障能夠在什麼限度給予他們一定程度保障，應該是未來要討論的。

我覺得保障是不足的。我覺得全職有勞健保的話還好，以包時來說應該也要勞健保，因為他算 part-time。按件計酬我覺得要按比例，就是他可能在平台上貢獻多少，多少以上是有，多少以下是沒有，看他實際獲得的所得，因為工時很難計算嘛，可能也會根據他一小時跑 5 張、他一小時跑 1 張，我覺得也不能這樣計算，我覺得是要按照所得。

十二、B 平台業者戊_採買

(一) 平台業者工作內容

(1) 平台中接觸到工作者的內部部門?工作內容?

客服中有分三個，接觸到客人、合作店家或賣場、採買員。

營運部可能人員預估，要計算成本。負責排採買員班表的我覺得可以放在營運部，算是生鮮類負責營運部的經理。

(2) 自己的工作內容為何?

主要是客服，處理客人那邊，主要是針對比如說客人有疑問，我需要去找到是哪一位採買員或哪一位外送員，也會去再跟他們做聯繫。對於外送員或採買員也會處理到他們的相關事務。

(3) 工作時間長?

快兩年。

(二) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 年齡分布

年齡來說比較年輕一點，通常都在 30 上下。

(2) 性別分布

通常也會是女生居多，女生大概在 6-7 成。採買其實固定需要的人數比較少，人數要看區域。

(3) 社經地位樣態

有的是剛畢業找一份工作的、初職。

(4) 工作者加入動機通常是?

賺外快。

(5) 工作者多兼職或全職?比率?

基本上全職，通常印象中如果有面試的話基本是以排班多的人為優先。

(6) 工作者通常多棲或在單一平台?

如果說生鮮採購的話基本上是這個平台的特有。

(7) 入職需求或限制?有面試嗎?

基本上真的不用，只要固定有時間排出來。

有面試。可是面試內容我就不瞭解了。

(8) 開通帳號費用?

這個我不知道。

(三) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?里程/單件如何計價?

時薪。

(2) 變動頻率?如何調動?

這我就不了解。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有跑單獎勵機制/費率調整?

基本上我記得沒有。

3. 工時、工作地點

(1) 工作者工作地點受規範嗎?

比較固定，固定在百貨或是商圈。平台指定地點，固定就是 A 賣場 2、3 個人、或是固定就是 B 賣場。

會有一個待命的區域，有和賣場談好，可以待在一個角落。大賣場才会有。沒單的時候規定是要待在等待區。

(2) 觀察工作者每周工時為何?(分全職或兼職)

我印象中就是正常排班，就是一天 8 小時，一個禮拜幾天看他自己排班。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

我記得是沒有幫他們保勞健保。

(2) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

我看過他們如果自己在外面保勞健保的話，每次都會怕被扣二代健保。所以其實他們自己都會到外面保勞健保。

(3) 平台是否提供團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

沒有。

(4) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

就只是沒有勞保，勞保就是退休的時候會給你一筆錢，就沒有那筆錢。我覺得還好，就是針對短期來看這就是短期可以賺錢的方式，但是針對長期來看，就是對未來比較沒有保障。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

這個我就不太清楚了。

(四) 人格從屬性

7. 平台與工作者的互動

(1) 平台是否有給工作者配送指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)?

這我有點忘記，印象中是有啦，他們採購人數比較少，其實可以問相關負責人就好。

(2) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如採買時長?

有自己的打卡制度，每天早上來上班打卡，就是比如說用 LINE 或什麼傳一個定位，說你現在的定位是在那個餐廳。這個制度是有人反映說有人每天都在遲到，所以增設的規定，不然其實一直以來都沒有。之前在 A 賣場有人遲到打卡的狀況，但我們就還是睜一隻眼閉一隻眼。

要自己找時間吃午餐，出去(賣場)吃午餐我記得好像可以。因為採買完成時間

通常滿充裕的。像熟食的話食物是比較即時一點，從下單到完成可能是 40 分鐘到 1 小時。但是生鮮的話，早上客人 9 點下單最後外送員拿到貨的時間是下午 3、4 點，有時候又會是隔天，隔天的話乾貨通常會先買好。他(採買員)買貨可以自己排程。新進單的話，如果採買員正在吃飯，也不用急著回去，就吃完再回去慢慢買。

(3) 平台是否規定採買規則?eg.採買時間、提款方式、挑物件品質、找不到品項

採買時間也會規定阿，我們每張單都會有時間。

怎麼買其實還好，基本上就是不要先買需要冷凍冷藏的東西就好。

挑貨的話就是不要客訴就好，其實你要挑好貨也太難，基本上不會遇到找不到啦。比較容易會有的可能是東西缺貨，像之前可能大量要買某東西，缺貨的話就要寄簡訊給用戶說這東西缺貨，還有沒有要，如果可能會因為缺少這品項沒有滿額折扣，他可能要負責聯繫用戶。

金流我不太知道。

(4) 工作者買到不新鮮產品的處置方式?

兩種方式，看消費者還要不要，要的話就再買一次，不會收他的錢再配送一次。消費者不要的話，就會退除該產品的金額。

(5) 單量過多時處理方式(回報平台、平台與工作者互動)?

一個人的時候就盡量買，多個人賣場的話可以一起買就好。

(6) 是否需本人親自採買?可以找人代替嗎?

是，但這個說實在的抓不到。

8. 懲戒機制

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

其實不會，我們對他們的保障都還滿好的。

(2) 懲罰方式為?

不要繼續做就是讓他班很少，他自己就會覺得賺不到錢就會離開了。這沒有明文規定，因為他是經由面試還怎麼樣，所以我們就沒有明文規定。

9. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

都沒有。只有客人客訴以後的追究，我們系統都可以得知下單時間、採買員買完按的「完成」，看得到幾點幾分完成、幾點幾分開始配送、幾點幾分真正完成訂單。

(五) 經濟從屬性

(1) 是否有提供裝備?

就是你可以在外面看到的黃袋，公司提供在各賣場專門接單的手機，

(2) 平台是否有規定必須帶配備或穿著規範?

不用。

(六) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

我覺得不用，就是幫忙買東西，能力沒有特別需求。只要知道說什麼東西陳列在哪裡去買就好了。但我覺得比較需要的是，他要跟客人溝通，比如說缺貨幫他替換貨。

(2) 如何排班/接單?

我記得就不是透過 app，他們是自己跟負責的主管去提供班表，然後他們(平台)再排。

(3) 是否由平台派單?

採買的話是人工，生鮮方面的單沒有比較多，一天可能就不到 100 張，所以其實可以透過人工去安排。而且我們可以限制每個賣場可以下單的數量，所以我們可以去控管。

(4) 可以轉單或挑單嗎?

其實沒什麼好轉的，就在裡面買。基本上不會因為爆單轉給同事，就是兩個人互相 cover，除非是很夯的賣場會有兩個人，不然比較沒有那麼熱門的點一個點只會有一個人採買。基本上如果系統知道你單數的話，就不會派到你身上了，系統就是可以透過人員做調整。

(5) 工作者可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

基本上他們應該在當初的溝通上不能這樣，不然就是你要自己找人代班，我印象中啦，像是 A 賣場就是會有自己一個人的班表、自己上班。

(6) 配送是否是平台業務的重要部分?或者說沒有配送的話平台可以營運嗎?

我覺得採購這方面一直以來都不是這個市場的主要需求，因為現在很多宅配都很方便，他自己透過賣場可以宅配，既然可以宅配就不需要這麼及時，因為賣場本身的宅配本身已經很快了。

其實從一開始覺得是賺錢的入口，我們一開始是從採購開始做，後來發現好像沒有想像中賺得那麼多，所以後來才轉型成是美食平台。

(七) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?原因?

我覺得他就是勞工阿。我覺得我對於勞工的定義是，他就是提供這段時間，我也有跟他約定這個時間，有排班這件事情，就應該算是勞工。

(八) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

會有一個 what's app 的社團，但主要就是工作上有什麼狀況回報。但沒有幫他們創一個聊天群。

(2) 就你所知工作者是否有自己的組織? 此組織的活動為?

有可能有。但就不知道在做什麼。

2. 工會

就你觀察工作者有組工會的需求或資源嗎?

採購我覺得這不是很大的市場，所以成立工會也沒有用，就是沒有需要，因為很明顯這工作不缺，因為工作就是有需求才有工作嘛，就是沒有需求阿。

(九) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

生鮮的話就有可能(搶市場)，我會說沒有這個需求是因為，如果說今天採買是可以依照內部員工去做採買，再請外送員去做配送。因為我如果請一個採購人員在店內，但是他只能有單的時候買，沒有單的時候就是坐在那邊閒置，那閒置工時我還要付給他，所以他今天就是一個會賠本的生意。

類似的可能就是宅配的生鮮物流，但是沒有幫忙買，就是幫忙送而已。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

現在市場不需要這工作。

(3) 是否有待過類似產業?兩者區別?

沒有。

(十) 延伸事項

是否認為工作者的勞動條件需再改善?有哪些會覺得是平台可以做的?

就基本勞健保就好了，不會遇到火、遇到車子開進來。

十三、B平台採買員 f

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡?

24歲。

(2) 就自己觀察平台年齡分布?

20出頭，學生多，都是年輕人，也有1、2個30幾歲的。

無中高齡的原因?他們沒有應徵管道，就是我們是打工趣應徵進來的，他們不會去用這個app，這個平台本身就限制了很多人應徵，大部分只有年輕人會用。

應該說他的缺額本來就不多，所以他就不需要特別花錢去投放在FB，只需要到小眾平台裡面，有人來就好了。

(3) 你的性別?、就自己觀察平台性別比例?

男。女生多一點點，大概6:4吧。

(4) 有待過或正在待那些平台?

就只有這個平台。

(5) 想留在同一平台或同時多平台兼職的原因?

採買通常不會，因為性質差太多了。

(6) 為何選擇此平台?有想要換平台嗎

因為只有這個平台有開這樣的缺，想做採買因為覺得這很好玩。

(7) 在平台待多久了?

1年2個月，2017年10月開始。

(8) 工作者加入動機?

因為他薪水很高，因為採買的工作就是你買完就休息。我那時候就覺得說怎麼會有這麼酷的工作，去超市幫人家買東西，我就去還真的買完就休息了。需要賺錢，對我來說是一個蠻不錯的收入，當然錢很重要，但最大的工作原因是因為我覺得他很有趣，沒有想過工讀可以這樣。

(9) 就自己觀察工作者加入動機通常是?

賺錢。

(10) 同時有其他正職嗎?正職工時?

當時是學生，大三。

(11) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有。

(12) 對工作的定位：兼職或全職?

兼職。

(13) 就自己觀察工作者通常是兼職或全職?

兼職，他到後來才有全職，前面沒有全職。

(14) 有想要換全職工作嗎?

去年6月有開(正職)一直都有直到他倒閉，希望所有工讀生都轉正職，因為查稅，我們都沒有勞健保，被人家檢舉所以他就要幫我們保勞健保，可是PT保勞健保不划算，所以希望我們可以轉正職這樣也比較好安排。

他那時候有開正職條件，我覺得還不錯。他開2萬8，上15天休15天，獎金另計。工時早上10點到晚上11點。反正他有把加班也算進去，他2萬8你也上15天，其實你一天的工作薪水應該還算還可以，其實他中間是可以休的。休是指表定上不會跟你講，他的早10晚11是指早上去A賣場、下午去B賣場、中間再跑一個C賣場，所以他是會改變工作地點，這中間是會有喘息時間，也不是說像一般內勤一直上班，他很自由。特休我相信他應該沒有討論過這件事，因為他才剛營運一下子而已，其實根本沒有人領到特休他就倒了。

(15) 入職需求或限制?有面試嗎?

有面試，面試的人不多。因為他是在一個小眾平台，打工趣那時候還很小，沒有在104刊，面試的人不多因為沒有人知道。

那時候就問我說工作地點可不可以，因為那時候都在內湖，內湖其實蠻遠的。還有問我說對超市了不了解，但其實有逛過超市你應該都可以講出一些所以然，所以我覺得面試不難。再來就是需要一些細心，需要手腳比較快，可是這其實上手之後沒什麼太大問題，就像你去超市採買一樣。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?費率怎算(里程/一件多少)?

時薪150元。

(2) 變動頻率?如何調動?

我沒有研究過，他變動我也不知道。

(3) 如何決定運費費率?

公司單方面公布。

(4) 每個月平均工資為何?

1 萬 1 吧，因為我上班時間其實很少。

(5) 發薪頻率?

匯款，每個月 5 號。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

他會有一個指標，就是你在一個小時內可以採買的件數。然後還有正確率，因為我們會買錯東西，如果都達標的話最高 180 元。可是我沒有達標過，所以我也不知道那標準是什麼，我都買一買就錯、正確率很低，因為我都找一些沒有人訂的地點。

(2) 變動頻率?

他獎金有變動過變少，但因為我一直都沒有拿過這個獎金。

(3) 對自己工作的影響?

沒有影響，因為我忙裡偷閒。

3. 工時、工作地點

(1) 每周工時為何?

十幾個小時。

(2) 工作地點?(待命地點、賣場)

他會排班，當然你也可以講你的意願，可以勾選你不想去的地方，他會隨機幫大家排。如果你只剩一個想去的賣場他也 ok，只是你的班就會變得比較少。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

沒有，因為我那時候在其他地方還有工作，再另外一個兼職有勞健保。

(3) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

不會吧。我相信他們都是完全沒保。

(4) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

我不知道，應該是沒有。採買員不太會受傷，司機才要啦，說實在的。

(5) 認為需不需要改變?

平台沒有給保險我還好，我覺得沒差。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

有啦，面試我的這個人會帶我買 2 次，是內部人員。

(2) 認為平台給的訓練用在實際採買過程中夠嗎?eg. 想要有人實際帶你操作之

類？

不夠，我說新人買到手斷掉也買不完。難度不高，但一開始壓力很大。例如說他有 10 樣東西，你做久了你當然知道這 10 樣東西在哪，可是你做不久的人光牌子就找很久。

像我那時候去 B 賣場，B 賣場是前一天會給單，每一家都不一樣，因為 B 賣場屬於下午的單不是馬上就要。前一天給單但沒有跟我說要在家裡整理，變成說我去現場看，我那天買到快哭了，11 點的單我買到下午 2 點。B 賣場是他會一次給你多個訂單，我的狀況是會在家裡我那天要買的東西全部列出來。

(3) 認為平台可以再提供什麼樣訓練可以補足？

就延長訓練阿，例如說多跟別人上班幾次，那你當然就會熟，可是我是覺得問題不大啦，就只是一開始進來會有壓力，大概 1、2 個禮拜就上手，畢竟那些貨物不太會換地方。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動？

比如說 B 賣場是這樣，他表定 9:30-13:00 上班，可是我通常會睡到 10 點多再騎去賣場，不用打卡，可能騎過去 10:30，開始拿出單子開始買，大概買 1 個小時吧，買的時候自己那個小時的單會一起結，出來之後開始包裝單。買完之後就問同賣場的同事買好了嗎，好了我們就會 call 司機，通常是 12 點，司機就來我們就結帳，全部結好之後全部把貨給司機就結束。

找到的品項就按「找到」，這單全部找到後就按「結單」，結單以後要拍發票就打上金額。司機會在一定的時間自己來，除非有什麼特別的要跟司機說，可是司機通常不會理你，他很忙因為通常都在騎車。

(2) 平台是否有給工作者配送/駕駛指導或建議，如契約內容的工作守則等(什麼能做什麼不行)？

有。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如採買時長？

我們上班不打卡，晚到不會怎樣，我們還有沒到的，因為那天別人幫他買。就是其實可以幫別人買沒關係，假設你願意 cover 他的話，買完就好。

有，但沒什麼特別的，比如說果皮要光澤，就正常就好。他(平台)也不會看，但你也不要說買一些奇怪的、黑掉的給客人。

(4) 平台是否規定採買規則?購買品項缺貨處理方式?

可是我們很常缺貨，因為 A 賣場下架不會跟我們講，我要自己去買才會知道，A 賣場特價、漲價我們都不知道，我們要自己在群組裡面更新缺貨、改價，A 賣場不會協助我們，我們對於 A 賣場只是大戶而已，並不是特別的會員。

缺貨的時候就打給客人，客人沒接就用訊息跟客人說缺貨，問他說要不要換，客人沒有有回就直接幫他取消這樣東西，如果取消的東西超過一半就取消這一個單。這過程都是透過公司的手機，你手機如果 cancel 掉，他們後台就看得

到，他不會…所以我就跟你說有問題啊，你今天如果把他所有單 cancel 掉後台也不會怎麼樣，可是公司就會虧爆。

有時候例如說你這張單不想買，你單很多，你就打電話去跟客人說賣完了，當然這是非正常管道，有時候覺得很煩會這樣。就跟客人說會把款項退給你，你的權益不會受損，客人聽到就會覺得可以。

(5) 平台是否規定提款方式？

我們先用自己的卡刷，刷完之後去 ATM 領錢。當然我們要登記一個表單，就是領錢。

公司不提供賣場的會員帳號，要求我們自己去辦會員，所以我們所有該賣場的金流都是在我們排班的人的名下，不用企業帳戶，可是有好處就是刷卡有回饋，我那時候回饋回了 1 萬多元。

(6) 單量過多時處理方式？

不會管你，爆單就開始哭，就只能請司機等一下，這沒有辦法。沒有其他人可以幫你，一個地點的人數不一定，可是通常就自己做自己的，因為你爆單代表人家也爆單。老手會幫你啦，但不能轉單，

(7) 是否有因工作受傷的經驗？自己和平台如何處理？

沒有，有啦有被割過，可那是小事正常情形。

(8) 是否需本人親自採買？可以找人代替嗎？

是。

(9) 是否可以在其他平台兼差？

通常不會。

2. 懲戒機制

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰？

沒有。他會扣採買率，採買率每個月會 key 出來，確切公式沒有公布，是受件數跟正確率影響的。

(2) 懲罰方式為？

採買率太低不會怎樣，應該說我沒有遇過他對我怎樣，也沒有約談。扣到最低就是 150 元，所以我每個月都是 150 元，扣的是獎金，但還是高於基本時薪。應該會解僱，但我沒有遇過，我沒有這麼擺爛啦。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的？

客人對外送員才有，對我們不影響。除非你客訴，不然是沒有的。如果東西壞掉他是客訴整個公司，但是公司會下去查，查是我買…但是其實都有事啦，像採買是一個、包裝就是整理貨物的在內場也是一個、外送員也是，所以這個單會牽扯到三個人。

(2) 是否有工作者的內部檢舉機制？有的話，運作模式為何？

沒有特別一個制度，但隨時可以跟主管打小報告。

(四) 經濟從屬性

(1) 採買使用的工具包含?

一支手機、購物車，還要我們自己投錢 10 元，跟公司無關。買完之後要做包裝，例如說冷凍產品要用保溫的東西把它包起來，然後編訂單號碼號編上去。

(2) 裝備由誰提供?

包裝耗材都是公司提供，他會在每個超市裡有個小角落放東西，就是一張桌子，我們的耗材、平台的布袋或是包裝會鎖在一個置物櫃。

(3) 平台是否有規定必須帶配備(保溫袋)、車貼或穿著規範?

沒有，穿著也沒差，因為你在裡面你就是一個客人。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

細心，可是更深層的意味是上手的問題。比如說花生醬分有顆粒無顆粒，所以你要知道東西在哪裡。

(2) 如何排班或接單?

應該是兩個禮拜一次，去 excel 上畫假，哪天可以哪天不行，可是你可以也不一定那天有排要看那天的人力。會在第一個禮拜公布，公布之後你也可以自己去調整、跟人家換班，所以他沒有這麼硬性規定。

例如說我們會有即時單跟隔夜單，隔夜單叫集貨，就是先帶回倉庫，隔天再出貨。如果是即時單就是，通常是 7 點司機領貨、8 點就要出貨，所以我們壓力其實很大，所以那是一個剛做壓力很大的事情。

(3) 是否由平台派單?

是派單。

(4) 可以轉單或挑單嗎?

正常情況下是不能指定單的，你要幫客人做完。

(5) app 上會顯示訂單什麼資訊?

單號、品項、司機來拿貨的時間。

(6) 可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

當然如果你當天出車禍、病假或緊急事故你一定可以跟他拒絕，可是正常情況下可以拒絕。正常情況下不會有影響。

(7) 採買是否是平台業務的重要部分?或者說沒有採買的話平台可以營運嗎?

就是因為採買才倒掉的。如果全部都做成美食外送平台的外送，他應該可以活更久。公司倒了，我們現在看來採買這個業務對他們造成很大的影響就是虧錢，這不是一個賺錢的業務。

(8) 平台自己設定的服務是幫忙生鮮採買，那如果此設定下缺乏採買你覺得可以營運嗎?

當然大部分是不行，但是我們到後來有一些經營模式的轉變，就是有一些店家會自己去採買，然後給司機(配送)，他把採買收回去自己做。有一些店家貨很少，店家就自己處理，還有一些是合作商，我們下訂後他隔天會送來倉庫，例如雞蛋一些乾貨，他會自己送來我們的倉庫。所以有一部份是他送來倉庫，有

一些是我們自己去買，因為他合作的東西太多。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位？

承攬者。因為我們常常會有人一個單，情侶來上班，根本不是自己買，就是兩個人像情侶在超市買，他們就一直聊一直聊就會買完。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團？

what's app 有。

(2) 創此社團的目的為何？

就是偶爾會有一些回報，例如東西改價格、缺貨就要回報。

(3) 就你所知工作者是否有自己的組織？

有啦，有這種東西。

(4) 此組織的活動為？

約唱歌吧之類，不會客訴客人什麼的，因為我都沒什麼參與。因為我們其實每個人都很獨立啦，沒有像其他工作會有同事的感覺，對我來說你就只是另外一個 shopper，我們彼此之間沒有太大的那個。有些人我根本沒有見過他，有些人奇怪了就是明明就你上班，可是這個人就不見，然後時間到了東西就出來。有些人可以自己看後台，他會早上就去後台把全部東西買完，他有權限。

2. 工會

認有組工會的必要嗎？

沒有，我們那根本沒有。

(八) 臺灣平台生態

(1) 此平台訂單量穩定嗎？(平台發展)

很少，應該是說如果有優惠碼的時候爆單，但後來幾乎都不給，因為賠錢，所以後來的單比較少。而且他一開始的優惠碼給太多，所以說他其實在資金上是一直都沒有辦法 cover 的，就我所知在我離職之前都還沒有賺錢，一直無法轉虧為盈。

他就是沒有什麼人要買阿，因為這跟我們臺灣文化有關係，臺灣不太喜歡別人幫他買東西。就是現在好一點啦，但是以他之前那個狀況，現在的外送平台之所以能存活，是因為他們在餐廳外送這方面做得好。可以是平台以前，主打不在餐廳，主打還是在於我去超市幫你買東西，可是臺灣就是中華文化產物之下，家庭主婦佔很大比例，也就是說他們會自己去買，不會靠平台幫他買。

這種工作為什麼最後有問題，就是因為他太新創，我是指制度面上都很差，例如說退款機制，說退就退，可是退款是不會影響到優惠券，也就是說這東西買 1000 折 500，就算退了只剩 800 還是折 500，所以很容易就讓公司虧錢，所以這是公司最大的問題，他的制度是有問題的。

(2) 但現在頂客族、雙薪家庭愈來愈多沒有改變嗎？

對，但是這個的數量還不足以支撐這個產業。

(九) 延伸事項

(1) 是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是洩漏個資等情事?

沒有。

(2) 最希望改善的勞動條件?

我覺得制度上是有很大的問題，當然後來我記得是有改，但在我離職之前他的制度是不健全的，例如說採買並沒有到非常的 SOP，他所有東西都很 free。

十四、B 平台採買員 g

(一) 工作者人口結構及對平台工作的定位

(1) 你的年齡?23。

(2) 就自己觀察平台年齡分布?

像我這樣的，也有不是學生的頂多大我們 2 歲，頂多 25、26 就是剛畢業，18、19 歲也有。大概 18-27 歲，因為他再往上一點他就會發現那個工作其實就不是正職，可能做到 30。

(3) 你的性別?男

(4) 就自己觀察性別年齡分布?

女生比較多，可能女 2 男 1 我覺得。

為什麼?我覺得那不會累，我覺得沒有原因，就是因為裡面女生本來就比較多，因為像我說的就是一個拉一個。我進去的時候就已經女生很多了。這工作沒有什麼特徵影響性別。

(5) 有待過或正在待那些平台?

只待過 B 平台。

(6) 想留在同一平台或同時兼職多平台的原因?

工作性質，採買只能固定待在同一個的地方，而且外送比較難賺吧。

(7) 在平台待多久了?

4-6 個月，2017 年底到 2018 年。

(8) 工作者加入動機?

在打工趣(網路人力平台)看到的，覺得這工作有趣，因為那時候不流行(這種工作模式)，只有 N 平台、B 平台最大家，這兩個(平台)那時候都還很小，沒有戶戶送。想去看看採購員在做什麼。

沒有想做外送員->因為外送員比較危險。

(9) 就自己觀察工作者加入動機通常是?

就只是想說閒錢來賺，他其實是一個很閒的工作，所以不會有人拒絕。那邊賺錢又不難，所以大家都會去，大學生居多。

(10) 同時有其他正職嗎?正職工時?

沒有，是學生。

(11) 之前是否做過類似工作內容的傳產工作?

沒有，只做過頂好超市的補貨和收銀。

(12) 對工作的定位：兼職或全職？

兼職。

(13) 就自己觀察工作者通常是兼職或全職？

學生兼職，大部分都是兼職，學生大概佔 8 成以上，也有可能是我遇到的學生比較多不一定是整個平台。我那時候認識一個男生，做這個又做網拍、娃娃機。也有人把這個當正職，但把這當正職的不多。

(14) 有想要換全職工作嗎？

那時候沒有繼續做是因為找到更好的兼職工作。加上距離的問題，因為他在松山。

(15) 入職需求或限制？

滿法定工作年齡，有面試，面試問題有基本資料、學歷、工作經驗。

(16) 開通帳號費用？

沒有。

(二) 平台工作的勞動條件

1. 報酬

(1) 基本計薪方式(時薪/按件計酬)?費率怎算(里程/一件多少)?

時薪 150。

(2) 變動頻率?如何調動?

沒有。

(3) 每個月平均工資為何?

一萬多。

(4) 發薪頻率?

一個月一次，很準時。

2. 獎勵機制

(1) 平台是否有介紹獎金、跑單獎勵機制或相關費率調整?

該月品項數量達標，整個月時薪加成。

整個月訂單無誤也會再加錢。

介紹獎金不確定。

(2) 變動頻率? 對自己工作的影響?

沒有。

3. 工時、工作地點

(1) 每周工時為何?

10 多個小時。

平台好像會有一段時間不接單子，那陣子單子會累積到下一個時段。自己可以抓時間去吃飯，完成訂單就好。

(2) 工作地點?(待命地點、賣場)

都會坐在一個(賣場裡)很空曠的地方，就坐在那裡待命，一有單你就去。看公

司有沒有跟那個地方配合，有的話像家樂福就會特別給我們一個小地方，沒有配合的話就自己找地方，就沒有自己的休息區。

(每次採買的賣場)由平台指定，每次不同，但可以把不想去的賣場去掉。不能指定說想在某個賣場工作，因為有些賣場比較輕鬆。

通常(工作強度)比較累的(賣場)你要換過去人家不會說不行，可是你要換到輕鬆的(賣場)就會有人阻止你。但是以我的資歷不會想去很忙的地方，而且我又算是想去賺閒錢的，所以這個我不太確定。通常還是平台指定地點啦，因為跟他討價還價，對公司來說也不是好事。因為畢竟我們面試前都說(地點)都 ok，結果他排的時候都不 ok，其實這樣也不太好啦。

4. 勞健保及其他保險

(1) 勞健保?

沒有。

(2) 是否有在職業工會保勞保?或是其他工作有勞保?

掛在家人公司。如果沒有會自己去保嗎?不會，根本不知道那什麼東西。

(3) 通常工作者會自己保勞健保嗎?

不會，健保會啦健保家裡都有。

(4) 平台是否予以團保或保險補助?意外險?團體車險?第三責任險?

都沒有。

(5) 若無，對平台未予以保險的情形有何看法?

那時候第一考量是錢多，所以我會覺得沒差。反正在賣場裡面頂多被賣場的車輾到腳，不太會受傷，所以我就覺得沒什麼。其實那時候都是找這種薪水高，然後沒有什麼勞健保，但是家裡的人都不同意，他們會算都知道不划算。

5. 職業訓練

(1) 平台是否提供訓練：訓練(再訓練)、提供配送相關知識或協助?

平台內部人員帶到賣場教 app 操作，告訴我手機怎麼用，看賣場看什麼東西擺在哪裡。這個算訓練嗎?我覺得不算吧，因為我覺得訓練是有一個人帶著你像新人訓練一樣，一個禮拜到兩個禮拜。

(2) 認為平台給的訓練用在實際配送過程中夠嗎?eg. 想要有人實際上路帶你跑跑看之類?

不夠，至少要有帶我兩、三天吧，至少要帶到速度是跟得上平台的(派單)，才正常吧。

(三) 人格從屬性

1. 平台與工作者的互動

(1) 工作流程，包含和平台的互動?

一班有兩個採買員，開早平台指定其中一人去總公司拿公司錢包和手機，下班後再將公司錢包交給外送員。

工時結束原地下班。

(2) 平台是否有給工作者配送/駕駛指導或建議，如契約內容的工作守則等(什

麼能做什麼不行)?

有，紙本。

(3) 工作者提供勞務過程是否有接受到平台指示，如採買時長?

客人 10:45 下訂單，要在 12:00 前送到客人家。採買時長約 30-40 分鐘，還要加包裝。

(4) 平台是否規定採買規則?

牛奶等做基本的保溫，東西要分冷藏冷凍，放一起會被罵，一定不能讓東西壞掉。

水果要怎麼挑等等。

付款用公司錢包付，前期會刷自己的信用卡賺回饋，公司不太管。但後期公司好像意識到這件事情，開始辦公司自己的信用卡。

規定單筆採買時間長。

不規定：採買順序。

(5) 平台是否規定提款方式?

規定在買之前提款。但工作者會刷自己的信用卡，所以我們不會這樣做，就會先刷自己的卡看今天花多少直接去提款。

很多規定平台有提出，但通常工作者不一定遵守平台也不會發現。

(6) 購買品項缺貨處理方式?

會用 what's app 和排班群組說。但通常沒了第一時間我們會自己作決定，我們有個 SOP，沒了會用公司手機打電話問客人要不要替代品，替代品要自己先找好，

(7) 單量過多時處理方式?

平台會調派給同地點其他同仁，延遲出貨，就會有預備班工作者(在旁邊待命)幫忙。

(8) 是否有因工作受傷的經驗?自己和平台如何處理?

無。

(9) 是否需本人親自採買?可以找人代替嗎?

需要，但找人替代平台可能也不知道。

(10) 是否可以在其他平台兼差?

可以。

2. 懲戒機制

(1) 工作者若未遵從是否會有相應懲罰?

有。

(2) 懲罰方式為?

扣品項，我之前不是說我們靠品項來加薪的，客訴太多就扣品項，你可能扣一扣那個月就沒有加薪。客人對那個品項不滿或是你買錯，買錯價格不一樣有時候東西不一定會折扣，他有時候就會客訴。只會影響到獎金，本薪不會扣。不會扣錢，沒有其他懲罰方式。

3. 評分機制

(1) 平台的評分機制是單向或雙向的?

客人的評分是包含採買跟司機。

(2) 評分機制的功能及導致的結果?

除非直接買錯，那客人一定會講，就打在回饋上反映。我們那時候有個機制就是，你只要買錯，回去對發票確定是錯的，我們會再送客人 100 還 150 的購物金，也就是說客人抓到你的錯一定會客訴你。對採買只會扣品項，不會因為這樣跟你收錢。

(3) 是否有工作者的內部檢舉機制?有的話，運作模式為何?

沒有。

(四) 經濟從屬性

(1) 採買使用的工具包含?

手機、推車、公司的錢包(內含公司提款卡和現金)、塑膠袋、紙扣

(2) 裝備由誰提供?

工：手機(what's app、排班用)、機車(開早去總公司)；平台：手機(話費)、行動電源、錢包、塑膠袋、紙扣(分類用)；超商：推車

(3) 平台是否有規定必須帶配備或穿著規範?

要帶自己的手機用 What's app。

(五) 組織從屬性

(1) 平台工作所需要的技術內容?

溝通，但可以訓練，就是有個 SOP，愈講愈上手。就是了解賣場而已啊。還要邏輯我覺得要比較好，每次接到單之後你就要知道先買什麼再做什麼，或是同時接到很多單要怎麼買比較快，總不可能真的一單買完結帳出來再進去一次這樣子。

(2) 如何排班或接單?

前一個月或兩個禮拜(有點忘記了)給平台空閒的天數，約一個禮拜以後平台回復確定的班表，由平台排該日的上班小時數，一次 8 或 10 個小時。

有另一種班叫預備班，就是報單的時候需要你，不需要你的時候領半薪。要在附近待命，如果沒有採買那天就算半薪，只要有一個單就全薪。

還有一種叫集貨，今天買明天的東西，是晚上在做，有些人買快一點 4、5 點買完就走了，但是薪水算到 8、9 點，但還是有風險啦，有爆單的時候。

他今年倒閉之前才有開正職，之前那時候為了省成本，因為有時候一個小時都沒有單，但是薪水照領。

(3) 是否由平台派單?

由某部門人員負責派單。

(4) 可以轉單或挑單嗎?

可以，我自己經歷過，就是爆單的時候轉給同事。

(5) app 上會顯示訂單什麼資訊?

時間、採買物品內容。

(6) 可以拒絕排班或訂單嗎?是否有懲罰?

領時薪不能拒絕訂單。

排完後可以再拒絕，但就是我那天就沒有班。

(7) 採買是否是平台業務的重要部分?或者說採買配送的話平台可以營運嗎?

不用採買，因為據我所知採買就是他虧錢的部分。你沒有發現其平台都是司機兼採買嗎，我們是活生生再生出一個採買，我聽說生鮮採買是虧錢的，光養我們就要花很多錢了，因為我們薪水不是底薪阿，因為是新創公司所以我們薪水不是底薪。

(六) 主觀法律地位

認為平台工作者應屬於何種法律地位?

承攬者，我們連找人家代買都不會被發現，請問怎麼買會被誰發現。只要你翹腳要是你的狗會幫你買你也 ok。就是我們沒有一個更大的人在旁邊，在工作的時候只有我們在賣場，我們就最大，雖然我們兩個是工讀生，我們兩個怎麼做不會有人知道。食物交給外送員就好，但是你怎麼買不會有人知道，主管又不會來賣場，聽說好像偶爾會來，但是我沒遇過。

(七) 集體勞動意識

1. 組成工作者組織

(1) 是否有平台創立給工作者的社團?

只有一個平台負責管我們的人和所有採買的工作群

(2) 創此社團的目的為何?

通知事情、通知班表，但是就是一班的工作群組，也不是讓我們聊天那種。

(3) 就你所知工作者是否有自己的組織?

沒有。我們每次搭到的都是不一樣的人，不是每次都跟同一個人上班感情就會不錯。遇到同一個人的時間不一定，如果我大部分都出現在 A 賣場、你都在 B，就很少會遇到；如果同一個賣場就會比較常見面，可能一、兩個禮拜見一次面。所以畫班表、上班地點都有影響，就會固定個幾個人比較認識。我們工作只有坐下來那一刻才會互相聊天之類，我們只要工作的時候就完全不會一起。

2. 工會

認有組工會的必要嗎?

其實還好，可能外送員比較容易有，因為他們比較辛苦，我們都還好。其實我們每次看到外送員都覺得自己很幸福，所以我們不太會組工會，我們算是爽領薪水啦，雖然我們沒有休息時間。

(八) 臺灣平台生態

(1) 平台的工作對傳產而言是補充還是替代/排擠作用?

以前沒有這種工作。

(2) 平台製造這些工作機會會不會導致供過於求?

我覺得是有，因為他是虧的阿。虧錢不就代表說客人不夠多、員工養不起，我

們生鮮就是這樣。

(3) 那就你認為會有很多人想做這工作嗎?

其實重點是你之前不知道，那時候沒有人知道這平台。大部分都是介紹的，採買員大部分都是我認識你就抓你進來。

(4) 此平台訂單量穩定嗎?

不穩定，他的單來自於他的特價，所以你只要知道那兩天有什麼買 200 送 50 你就知道會爆，只要那兩天完全沒有活動爽爆。

(九) 延伸事項

是否有聽過或經歷過送到毒品、詐騙或是工作者洩漏個資等情事?

沒有。

