計程車客運服務業申請核准經營辦法部分條文修正總說明

計程車客運服務業申請核准經營辦法於七十五年一月十五日訂定發布，最近一次修正發布日期為一百十二年五月八日，並自一百十二年六月十五日施行。隨著網際網路資訊平臺及行動應用程式普及運用，以網路平臺提供消費者預約選擇計程車之營運服務模式，已成為民眾搭乘計程車之主要方式之一，絕大多數計程車客運服務業者亦採與「網路資訊服務平臺業者」（以下簡稱平臺業者）合作之模式，委由平臺業者派遣車輛，致該等平臺業者以自己技術之名義，在市場上已有品牌主導性及市占率，民眾之普遍消費認知亦是以平臺業者為消費關係之締約相對人，而認其應負擔契約及侵權行為責任。為強化計程車派遣營運管理及確保消費者權益，該等平臺業者，應納為經營派遣業務之計程車客運服務業，由公路主管機關直接監督管理。另為增加駕駛接受不同派遣業者提供之派遣機會，並促進計程車派遣產業良性競爭，是以解除同一車輛加入派遣計程車客運服務業家數限制，且強化教育訓練等管理配套，爰修正相關規定。本次修正重點如下：

一、將接受其他經營派遣業務計程車客運服務業委託，以網際網路平臺提供計程車派遣服務者，納入計程車客運服務業規範，並限期辦妥營業執照。（修正條文第三條、第二十五條）

二、因應計程車客運服務業派遣方式多元發展，增訂業者申請提送之營業計畫書，於派遣系統、營業方式、駕駛員管理及收費情形應載明之項目內容。（修正條文第四條）

三、配合公路法第六十五條第三項修正，新增經營派遣業務計程車客運服務業確認參與車輛投保第三人責任保險之義務。（修正條文第六條、第十二條、第十七條）

四、增訂經營派遣業務計程車客運服務業者於受託服務車輛退隊轉出時，應要求派遣系統終止對其服務。另為公路主管機關強化資訊化管理目的，增訂業者配合登錄車輛異動及營運資料之機制。（修正條文第十二條）

五、增訂派遣服務費調整應經公路主管機關同意之程序。(修正條文第十三條)

六、為明確經營派遣業務之計程車客運服務業所負營運責任，增訂使用非自有派遣系統之標示原則。(修正條文第十四條)

七、解除同一車輛委託經營派遣業務計程車客運服務業家數之限制。(修正條文第十六條)

八、增訂派遣業者應對駕駛人辦理安全與服務教育訓練及高風險違規管理。(修正條文第十七條之一)

九、增訂派遣業者向駕駛人停止派遣及終止派遣契約等事項之爭議申訴制度。(修正條文第十七條之二)

十、增訂派遣業者提供電話以外申訴管道之案件處理規定，確認派遣車輛後不得無正當理由終止載客服務，以網際網路平臺提供預約服務時，須顯示車輛及駕駛人之基本資訊；倘二家以上計程車客運服務業共用同一派遣系統提供服務，應於網際網路平臺揭露派遣業者相關訊息。(修正條文第十八條)

計程車客運服務業申請核准經營辦法部分條文修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
第三條　計程車客運服務業得接受委託辦理下列服務業務： 一、車輛牌照之請領、換發、繳銷、車輛檢驗及各種異動登記。 二、車輛違規罰鍰及稅費等之繳納。 三、汽車責任保險之投保。 四、行車事故之有關處理事項。 五、購車貸款申請及動產擔保之登記。 六、接受計程車客運業委託或其他經營派遣業務計程車客運服務業委託之車輛派遣。 七、其他經公路主管機關核准之業務。 計程車客運服務業之服務對象，應符合下列規定： 一、須為領有有效之職業駕駛執照及執業地計程車駕駛人執業登記證之駕駛人。 二、前項第一款至第五款及第七款服務業務，限對同一公路監理機關轄區內個人經營計程車客運業者提供服務。 三、經營前項第六款車輛派遣服務業務，限對同一營業區域內之計程車提供服務。	第三條　計程車客運服務業得接受委託辦理下列服務業務： 一、車輛牌照之請領、換發、繳銷、車輛檢驗及各種異動登記。 二、車輛違規罰鍰及稅費等之繳納。 三、汽車責任保險之投保。 四、行車事故之有關處理事項。 五、購車貸款申請及動產擔保之登記。 六、車輛派遣。 七、其他經公路主管機關核准之業務。 計程車客運服務業之服務對象，應符合下列規定： 一、須為領有有效之職業駕駛執照及執業地計程車駕駛人執業登記證之駕駛人。 二、前項第一款至第五款及第七款服務業務，限對同一公路監理機關轄區內個人經營計程車客運業者提供服務。 三、經營前項第六款車輛派遣服務業務，限對同一營業區域內之計程車提供服務。	一、因應網際網路技術發展，現行已有經營派遣業務計程車客運服務業者與網路資訊服務平臺業者（下稱平臺業者）合作，進行車輛派遣。惟因平臺業者以自己名義經營客運服務，且對派單、價格具主導性，符合計程車客運服務業車輛派遣定義，民眾亦存在向平臺業者叫車之認知。為強化計程車派遣營運管理及確保消費者權益，該等利用平臺系統接受其他計程車客運服務業委託辦理派遣之業者，應納入計程車客運服務業，由公路主管機關直接監督管理，避免現行與計程車客運服務業合作模式未受公路主管機關直接監管衍生相關疏漏，爰修正第一項第六款，將現行接受其他計程車客運服務業委託辦理派遣業務者，納入計程車客運服務業管理。 二、以網際網路資訊平臺、行動應用程式或其他資訊系統，提供消費者預約、媒合或派遣計程車服務，並實質參與派遣、訂單分配、交易、收費或駕駛管理者，應依本辦法申

		請核准並負經營派遣業務者之責任，不得以資訊服務、系統授權、品牌合作或其他名義規避。
第四條　經營計程車客運服務業，應填具籌設申請書（如附件一），向該管公路主管機關申請核准籌設。 經營派遣計程車客運服務業務（以下簡稱派遣業務），除應依前項規定辦理外，並檢具下列文件，向該管公路主管機關申請： 一、新籌設公司者，檢附公司章程草案，其為有限公司者，並檢具全體股東身分證明文件影本；其為股份有限公司者，並檢具發起人身分證明文件影本。 二、已成立公司增加計程車客運服務業營業項目者，為公司章程修正草案，並檢附公司登記證明文件、股份有限公司之股東會議事錄或有限公司之股東同意書。 三、已成立計程車運輸合作社者，為運輸合作社章程。 四、營業計畫書，應載明下列事項；變更時應報請該管公路主管機關核准： (一)組織。 (二)資本額及資金來源。	第四條　經營計程車客運服務業，應填具籌設申請書（如附件一），向該管公路主管機關申請核准籌設。 經營派遣計程車客運服務業務（以下簡稱派遣業務），除應依前項規定辦理外，並檢具下列文件，向該管公路主管機關申請： 一、新籌設公司者，檢附公司章程草案，其為有限公司者，並檢具全體股東身分證明文件影本；其為股份有限公司者，並檢具發起人身分證明文件影本。 二、已成立公司增加計程車客運服務業營業項目者，為公司章程修正草案，並檢附公司登記證明文件、股份有限公司之股東會議事錄或有限公司之股東同意書。 三、已成立計程車運輸合作社者，為運輸合作社章程。 四、營業計畫書，應載明下列事項： (一)組織。 (二)資本額及資金來源。 (三)派遣系統（設備、設置地點、	一、因應計程車客運服務業派遣方式漸趨多元，除自行開發或向專業廠商租用，尚有與平臺業者合作，使用其派遣系統。隨平臺業者納管為計程車客運服務業，在經營派遣業務之計程車客運服務業者間合作使用派遣系統資源之情形下，以及第十六條開放不再限制同一車輛委託一家經營派遣業務之計程車客運服務業，公路主管機關有必要掌握業者使用派遣系統中斷或異常之應變及處理機制、個資安全維護計畫、駕駛員訓練及管理、向消費者收取費用情形、業者間共用系統時之共同負擔責任承諾，爰第二項第四款規範業者申請提送之營業計畫書，增訂相關項目，且於變更時亦應報准。 二、修正第三項，刪除要求無涉派遣業務之純系統廠商證明文件之規定，增訂委託、受託雙方應提供共同負擔派遣服務營運管理及第十七條規定責任之相關證明文件，俾利公路主管機關掌握計程車客運服務業經營派

(三)派遣系統（設備、設置地點、自有或租用、是否與其他派遣計程車客運服務業共用同一套派遣系統、是否與同一類型之其他廠牌派遣系統相容、系統中斷服務應變機制、系統異常處理機制、系統資訊安全檢測及維護計畫）及個人資料檔案安全維護計畫。使用二套以上派遣系統進行車輛派遣，應就上開事項分別載明。 (四)營業方式（接受計程車客運業委託派遣車輛、接受其他計程車客運服務業委託派遣其招募之車輛）。 (五)設置車輛及駕駛員清冊（含駕駛員姓名、車號、車齡、排氣量）。 (六)駕駛員教育訓練計畫及駕駛員管理規約。 (七)派遣中心工作人員編制。 (八)派遣車隊規模發展計畫。	自有或租用、是否與其他派遣計程車客運服務業共用同一套派遣系統、是否與同一類型之其他廠牌派遣系統相容)、營業方式。 (四)設置車輛及駕駛員清冊（含駕駛員姓名、車號、車齡、排氣量）。 (五)派遣中心工作人員編制。 (六)派遣車隊規模發展計畫。 (七)建立服務品牌計畫。 (八)緊急應變計畫（發生重大災難時對駕駛員及派遣工作人員之調度計畫）。 (九)車頂燈及車身之企業識別標識圖例。 前項第四款第三目之派遣系統非屬自有者，應一併提供派遣系統經營業者之公司證明文件。 經營派遣業務申請籌設分公司，應檢具第二項第一款及第四款各目文件，向分公司所在地公路主管機關申請核准籌設。 公路主管機關得訂定審查規定或遴聘(派)學者、專家及電信主管	遣業務之模式及內容。

(九)建立服務品牌計畫。 (十)緊急應變計畫(發生重大災難時對駕駛員及派遣工作人員之調度及處置計畫)。 (十一)車頂燈及車身之企業識別標識圖例。 (十二)向消費者收取費用之項目、條件、方式、金額、爭議處理與退費、資訊揭露機制。 前項第四款第四目營業方式為接受其他計程車客運服務業委託派遣者,委託、受託雙方應提供共同負擔派遣服務責任之相關證明文件。 經營派遣業務申請籌設分公司,應檢具第二項第一款及第四款各目文件,向分公司所在地公路主管機關申請核准籌設。 公路主管機關得訂定審查規定或遴聘(派)學者、專家及電信主管機關代表審查第二項及前項申請籌設文件。	機關代表審查第二項及前項申請籌設文件。	
第六條　經領得公路主管機關核發核准籌設證(如附件二)之計程車客運服務業,應自核准之日起六個月內依法辦妥公司登記或商業登記後,填具立案申請書(如附件三),檢附公司登記	第六條　經領得公路主管機關核發核准籌設證(如附件二)之計程車客運服務業,應自核准之日起六個月內依法辦妥公司登記或商業登記後,填具立案申請書(如附件三),檢附公司登記	一、配合公路法第六十五條第三項於一百十四年十二月十九日修正公布,新增計程車客運業應投保第三人責任保險,爰第三項增訂經營派遣業務計程車客運服務業應確認

證明文件或商業登記證明文件，報請該管公路主管機關核准立案，發給計程車客運服務業營業執照（如附件四），始得依法營業。 經核准籌設分公司經營派遣業務，應於依法辦妥分公司設立登記後三十日內，檢送下列文件向分公司所在地公路主管機關登記，始得依法營運。變更時，亦同： 一、立案申請書。 二、分公司設立登記表或分公司變更登記表影本。 三、分公司經理人名冊及其身分證明文件。 四、營業計畫書。 申請經營派遣業務或其分支機構，並應檢附同一計程車營業區域內依公路主管機關規定之定型化契約範本簽訂參與車輛營運契約書一百五十份以上，及確認參與車輛依公路法第六十五條第三項規定投保旅客責任保險<u>及第三人責任保險</u>。 <u>前項契約書應將駕駛員管理規約納入附件，</u>公路主管機關得視當地特性，調整前項契約書數量予以公告。	證明文件或商業登記證明文件，報請該管公路主管機關核准立案，發給計程車客運服務業營業執照（如附件四），始得依法營業。 經核准籌設分公司經營派遣業務，應於依法辦妥分公司設立登記後三十日內，檢送下列文件向分公司所在地公路主管機關登記，始得依法營運。變更時，亦同： 一、立案申請書。 二、分公司設立登記表或分公司變更登記表影本。 三、分公司經理人名冊及其身分證明文件。 四、營業計畫書。 申請經營派遣業務或其分支機構，並應檢附同一計程車營業區域內依公路主管機關規定之定型化契約範本簽訂參與車輛營運契約書一百五十份以上，及確認參與車輛依公路法第六十五條第三項規定投保旅客責任保險。 公路主管機關得視當地特性，調整前項契約書數量予以公告。	參與車輛投保第三人責任保險。 二、為使經營派遣業務計程車客運服務業者對駕駛員管理制度化，並避免與駕駛員產生糾紛與爭議，第四項增訂應將駕駛員管理規約納入契約附件，駕駛員管理規約針對駕駛停派、停權、終止契約等條件事項應明確揭露。
第十二條　計程車客運服務業開業後，受託服務之計程車有增減<u>或變更車號</u>時，均應依附表格式（如附件五）按月分別列冊，其增加者並應檢	第十二條　計程車客運服務業開業後，受託服務之計程車有增減時，均應依附表格式（如附件五）按月分別列冊，其增加者並應檢附第六條第	一、為利於公路主管機關掌握經營派遣業務計程車客運服務業之受託服務車輛資料，第一項新增業者須就受託車輛變更車號之情

附第六條第三項所定契約書與旅客責任保險及第三人責任保險證明文件，通知該管公路主管機關。 經營派遣業務者於受託服務車輛轉出時，其使用之派遣系統應終止對該車輛提供派遣。 經營派遣業務者應將受託服務車輛資料，於該管公路主管機關指定之資訊系統登錄；其車輛資料變更時亦同。 計程車客運服務業經營多元化計程車客運服務者，應按月將營運服務成績報表，送請該管公路主管機關查核，並於該管公路主管機關指定之資訊系統登錄。	三項所定契約書及旅客責任保險證明文件，通知該管公路主管機關。 計程車客運服務業經營多元化計程車客運服務者，應按月將營運服務成績報表，送請該管公路主管機關查核。	形，提報該管公路主管機關之義務。另配合公路法第六十五條第三項修正，異動車輛之第三人責任保險證明文件，經營派遣業務者亦應併予提報。 二、派遣車隊業者有義務於受委託服務車輛退隊轉出時，將該車輛資料由系統中移除，同時終止對該車輛派遣，以避免營運管理爭議及消費者混淆，爰增訂第二項。現行條文第二項移列為第四項。 三、為利於公路主管機關掌握經營派遣業務計程車客運服務業之受託服務車輛資料，並進行資訊化管理，明定業者應將車輛資料異動、旅客責任保險及第三人責任保險證明文件、多元化計程車營運服務成績報表，依該管公路主管機關指定資訊系統登錄，爰增訂第三項及第四項末段。
第十三條　計程車客運服務業經營派遣業務者向受託服務之計程車駕駛人收取服務費，其收費基準應經公路主管機關同意並登載於公路主管機關網頁，始得實施；修正時，亦同；其向計程車駕駛人收取費用時，應開立統一發票或掣發收據，並據實載明收費項目及金額。	第十三條　計程車客運服務業經營派遣業務者向受託服務之計程車駕駛人收取服務費，其收費基準應經登載於公路主管機關網頁，始得實施；修正時，亦同；其向計程車駕駛人收取費用時，應開立統一發票或掣發收據，並據實載明收費項目及金額。 經營派遣業務者提	現行對經營派遣業務之計程車客運服務業者向駕駛人收取之服務費，雖已有明定提報公路主管機關刊登網頁之資訊透明化機制，惟駕駛人團體反映現行服務費收費調整並無審查機制，計程車客運服務業者仍可單方決定調整，部分業者採車資一定比例抽成計收服務費，其調整幅度恐有逾越駕駛合理可

經營派遣業務者提供之優惠措施，應報經該管公路主管機關備查，其優惠乘客之金額或相關成本費用，不得要求計程車駕駛人負擔或以任何名目轉嫁於駕駛人。業者應按月補足駕駛人為配合優惠措施致短收之金額，並保存相關單據或匯款證明至少三年，供該管公路主管機關查核。 經營派遣業務者提供之優惠措施，於實施前報經該管公路主管機關會商當地勞工、消費者保護等主管機關、團體及計程車客運業同業公會暨相關之公(工)會審查同意，並明定於第六條第三項所定契約書者，不受前項規定之限制。	供之優惠措施，應報經該管公路主管機關備查，其優惠乘客之金額或相關成本費用，不得要求計程車駕駛人負擔或以任何名目轉嫁於駕駛人。業者應按月補足駕駛人為配合優惠措施致短收之金額，並保存相關單據或匯款證明至少三年，供該管公路主管機關查核。 經營派遣業務者提供之優惠措施，於實施前報經該管公路主管機關會商當地勞工、消費者保護等主管機關、團體及計程車客運業同業公會暨相關之公(工)會審查同意，並明定於第六條第三項所定契約書者，不受前項規定之限制。	負擔成本壓縮其營收，致影響服務品質之虞，且部分經營多元化計程車之車隊業者亦出現對駕駛高抽成以提供消費者高優惠之情形，亦有影響市場穩定秩序之疑慮。爰修正第一項，於現行服務費提送公路主管機關機制，增訂公路主管機關同意之程序，公路主管機關並得視需要組成計程車諮詢委員會或相關審議會討論，以確認業者服務費調整之合理性，俾保障駕駛人權益，兼顧業者利潤及服務品質。
第十四條　委託計程車客運服務業代辦業務之車輛，除應依規定標示個人姓名外，並得依規定位置與規格標示受託代辦業務之公司或商業名稱。 委託經營派遣業務之車輛，如有標示受託公司非自有之派遣系統名稱或企業識別標識，其字體、圖像不得超過受託公司名稱或企業識別標識。 前二項標示內容，於終止委託時應即塗銷之。	第十四條　委託計程車客運服務業代辦業務之車輛，除應依規定標示個人姓名外，並得依規定位置與規格標示受託代辦業務之公司或商業名稱。但委託經營派遣業務之車輛，應依規定位置與規格標示受託之公司或商業名稱。 前項標示內容，於終止委託時應即塗銷之。	一、因應第十六條解除同一車輛委託經營派遣業務之計程車客運服務業者家數限制，並配套於第十八條第一項第十一款要求網際網路平臺於消費者預約時提供車輛及駕駛人資訊，原則不再強制車輛標示受委託之經營派遣業者公司名稱。惟為明確經營派遣業務之計程車客運服務業營運責任，針對受委託經營派遣業務者使用非自有派遣系統，如欲標示該系統名稱或企業識別，其字體及圖像大小不得超過經營派遣業務

		者本身之標示，避免造成搭乘民眾及消費者資訊辨識混淆，爰修正原第一項但書對委託經營派遣業務之車輛標示規定並移列至第二項。 二、現行條文第二項移列至第三項，並配合修正引用之項次。
第十六條　同一車輛得委託一家以上經營派遣業務之計程車客運服務業。	第十六條　同一車輛以委託一家經營派遣業務之計程車客運服務業為限，經營派遣業務之計程車客運服務業應先確認委託車輛是否未加入其他經營派遣業務之計程車客運服務業。	一、現行條文規定同一車輛以委託一家派遣計程車客運服務業為限，原於中華民國一百年三月二十八日訂定時之理由，係為便於派遣車隊管理，避免委託二家以上派遣業務之計程車客運服務業衍生服務歸屬、權責等爭議。 二、隨著網際網路資訊平臺及行動應用程式普及運用及派遣技術精進，目前民眾叫車時已可透過行動應用程式掌握預約車輛及駕駛人資訊，且相關派遣及預約紀錄皆有系統保存，服務歸屬及權責較易釐清。考量計程車駕駛人及計程車客運服務業商業同業公會迭有陳情建議解除本條現行規定之限制，以擴大駕駛人受派遣機會及促進計程車派遣產業良性競爭，爰修正解除現行同一車輛僅能委託單一經營派遣業務計程車客運服務業之限制規定。 三、經營派遣業務之計程

		車客運服務業者，不得僅以駕駛人或計程車客運服務業另有委託其他計程車客運服務業者派遣，作為拒絕締約、終止派遣服務契約、降低派遣機會、提高收費或限制與其他合法業者自由合作之理由。
第十七條　計程車客運服務業對受託服務之車輛發生行車事故時，應協助或代為處理。 經營派遣業務對其委託人，應盡下列責任： 一、維持服務品質。 二、提供專業訓練。 三、確認已依公路法第六十五條第三項規定投保旅客責任保險及第三人責任保險。 四、解決消費爭議。 經營派遣業務使用其他計程車客運服務業之派遣系統，雙方皆應負擔前二項規定責任。	第十七條　計程車客運服務業對受託服務之車輛發生行車事故時，應協助或代為處理。經營派遣業務對其委託人，並應盡下列責任： 一、維持服務品質。 二、提供專業訓練。 三、確認已依公路法第六十五條第三項規定投保旅客責任保險。 四、解決消費爭議。	一、配合公路法第六十五條第三項於一百十四年十二月十九日修正公布，新增計程車客運業皆應投保第三人責任保險，爰第三款增訂經營派遣業務計程車客運服務業應確認參與車輛投保第三人責任保險，並將經營派遣業務對其委託人應盡責任規定移列至第二項。 二、因應第十六條解除同一計程車輛委託經營派遣計程車客運服務業家數限制，各家受託之經營派遣業務者均應負第一項、第二項所定責任，惟個案事件如僅可歸責特定經營派遣業務者（如單一派遣系統中之消費糾紛案件），即由該業者負責。 三、經營派遣業務之計程車客運服務業，透過與其他經營派遣計程車客運服務業合作，使用其派遣系統，雙方派遣業者皆應對委託駕駛人負擔第一項及第二項所定責任，爰增訂第三項。

第十七條之一　經營派遣業務者，每半年應對其駕駛人辦理行車安全及服務品質教育訓練至少三小時；其教育訓練得自行、委託或共同辦理，實施訓練辦理方式、委託辦理對象、師資條件、教材及課程，依公路主管機關規定辦理。 經營派遣業務者，對有以下重大影響交通安全行為之駕駛人，應依下列規定加強高風險駕駛人管理： 一、半年內發生重大交通違規行為一次者，應採取適當之輔導或改善措施。 二、駕駛人有下列情形之一者，應於接獲公路主管機關通知之日起一個月內，安排其完成營運安全講習；於完成講習前，不得向其提供派遣服務： (一)半年內發生重大交通違規行為達二次。 (二)其他經公路主管機關認定有重大影響交通安全之行為。 三、本項所定重大交通違規行為，指違反道路交通管理處罰條例第十二條、第十七條、第十八條、第二十條、第二十一條、第三十條、第三十三條、第三十五條、第四十條、第四十三條、第四十		一、本條新增。 二、因應解除同一計程車委託派遣計程車客運服務業家數限制，配套強化業者行車安全及服務品質教育訓練責任，爰增訂第一項業者對駕駛人施予教育訓練之頻率，與第二項及第三項業者對影響交通安全高風險駕駛之管理規定。另考量定期教育訓練因地制宜辦理方式之彈性，得採自辦、委託或共同辦理方式，並授權各公路主管機關彈性自行規定訓練辦理方式、得委託辦理訓練之機構或團體、師資條件、教材與課程內容等事項。 三、為促使派遣業者及駕駛人重視交通安全，並降低累積違規風險，第二項明定駕駛人於委託派遣服務期間半年內發生重大交通違規行為達一定次數者，派遣業者即應採取管理措施。對於半年內發生重大交通違規行為達二次者，派遣業者應依規定期限安排其參加營運安全講習，並於完成講習前，停止向其提供派遣服務，以強化管理效果。 四、為確保高風險駕駛營運安全講習之品質，於第三項規範講習之內容、時數與師資資格等。

四條第二項及第三項、第五十三條第一項、第五十四條、第六十一條及第六十二條。 前項營運安全講習之內容及師資，應符合下列規定： 一、講習內容應包括交通法規、防禦駕駛及駕駛道德，且時數不得少於四小時。 二、講習教材內容，以該管公路主管機關提供之教材，或業者自行編製並報經該管公路主管機關審查同意之教材為限。 三、講師應符合道路交通安全講習委託辦理辦法第五條第一款至第四款規定。		
第十七條之二　經營派遣業務者，應就停止派遣、終止派遣服務契約或其他對駕駛人不利決定事項建立申訴制度，提供駕駛人進行申訴。 前項申訴制度，應至少包括受理單位、處理流程、處理時間、回復方式及申訴成立後之補償措施等內容，並由經營派遣業務者公開揭示之。 經營派遣業務者應就與駕駛人終止派遣服務契約之爭議，成立獨立處理小組，受理駕駛人之申訴。 前項獨立處理小組應定期召開會議；其成		一、本條新增。 二、駕駛人委託經營派遣業務計程車客運服務業者進行載客服務，可能因停止派遣及終止派遣契約等事項與經營派遣業務者發生爭議，若無有效之申訴管道，易造成駕駛人權益受損，爰為保障駕駛人之營運權益及程序正義，於第一項明定經營派遣業務者應建立申訴制度。 三、第二項明定前開申訴制度應至少包括受理單位、處理流程、處理時間、回復方式及申訴成立後之補償措施等內容，並確保駕駛

員應符合下列規定： 一、人數不得低於三人，其中計程車駕駛相關工會代表至少一人。 二、前款工會代表以外之小組成員，應由具備勞動法令專業，或熟悉計程車派遣營運實務運作，且與經營派遣業務者間無利害關係之外部專家學者擔任。 經營派遣業務者不得因駕駛人提出申訴或協助他人申訴，而對其為不利決定。		人知悉申訴程序與方式，以利其得針對終止契約、停止派遣或其他不利決定事項提出申訴。 四、考量派遣服務契約之終止將影響駕駛人營運及工作權益，爰於第三項明定經營派遣業務者針對派遣服務契約終止爭議，應成立獨立處理小組，公平、公正及客觀審查駕駛人提出之申訴案件，確保駕駛人能獲得充分陳述及救濟機會。 五、第四項明定獨立處理小組應定期召開會議處理申訴案件，且小組成員不得低於三人，並應由計程車駕駛人相關工會代表及具備一定資格之外部專家學者擔任，以維護駕駛人基本權益，並提升經營派遣業務計程車客運服務業治理之透明度與公信力。另因經營派遣業務者為爭議當事人之一，當可列席說明，以利小組成員釐清判斷。 六、為保障駕駛人提出申訴或協助他人申訴之權利，爰於第五項明定經營派遣業務者不得因此對其為不利決定。
第十八條　經營派遣業務應遵守下列規定： 一、須二十四小時自動錄音，記錄話務內	第十八條　經營派遣業務應遵守下列規定： 一、須二十四小時自動錄音，記錄話務內	一、因應派遣業者多元服務方式，申訴管道已不限於原規定之電話專線，爰修正第一項

容。其以數據通訊派遣車輛者，另須二十四小時自動記錄下列車輛派遣資料： (一)計程車牌照號碼（或代號）。 (二)日期及時間。 (三)載客狀態。 (四)有定位功能者，其車輛定位座標。 二、每日應記錄下列車輛派遣資料： (一)日期及時間。 (二)乘客上下車地點。 (三)派遣車號（或代號）。 (四)有定位功能者，至叫車地點時間。 三、應設申訴專線，並<u>得設置申訴電子郵件信箱或以其他方式提供申訴管道。</u>申訴案件應做流水編號，<u>由專人處理，</u>並將處理結果詳實記錄。 四、應保存最近六個月之下列統計資料供公路主管機關查核： (一)乘客要求派車次數（含電話及網路）。 (二)車輛派遣次數。 (三)平均可派車輛數。 (四)申訴次數，區分乘客對車輛未準時到達或	容。其以數據通訊派遣車輛者，另須二十四小時自動記錄下列車輛派遣資料： (一)計程車牌照號碼（或代號）。 (二)日期及時間。 (三)載客狀態。 (四)有定位功能者，其車輛定位座標。 二、每日應記錄下列車輛派遣資料： (一)日期及時間。 (二)乘客上下車地點。 (三)派遣車號（或代號）。 (四)有定位功能者，至叫車地點時間。 三、應設申訴專線，並有專人處理申訴案件，申訴案件應做流水編號，並將處理結果詳實記錄。 四、應保存最近六個月之下列統計資料供公路主管機關查核： (一)乘客要求派車次數（含電話及網路）。 (二)車輛派遣次數。 (三)平均可派車輛數。 (四)申訴次數，區分乘客對車輛未準時到達或未到達之申訴，及乘客對車輛或駕駛之	第三款，業者得增加設置電子郵件信箱及其他申訴管道，其申訴案件亦應比照申訴專線案件辦理方式。 二、因應第十六條解除同一計程車輛委託經營派遣計程車客運服務業家數限制，為避免各派遣系統同時向駕駛人提供派遣趟次，致駕駛人取消已承接之派遣趟次，影響乘車民眾權益，爰增訂第一項第十款，明定派遣業者於確認向消費者提供之載客車輛後，系統不得無正當理由（如車輛前往途中發生事故、抵達約定乘車地點超過合理等待乘客時間）終止已約定之載客服務，以保障民眾乘車權益。派遣業者約束駕駛棄單之管理方式，得另於駕駛員管理規約中明定。 三、配合第一項增訂第十款，原第十款移列第十一款；為利消費者於網際網路平臺預約車輛時獲悉資訊，爰於修正後第十一款增訂第一目規定，派遣業者應於消費者預約車輛時，提供車輛及駕駛人資訊。此外，考量部分派遣業者係共用派遣系統，為利消費者知悉車輛派遣業者，爰增訂第二目規定，倘網際網路平臺由二家以上派遣業者

未到達之申訴，及乘客對車輛或駕駛之一般申訴。 五、叫車電話、申訴電話、通話費率、車資收費標準及收費方式應刊登於電話簿或企業網站，並提供公路主管機關刊登於機關網站。 六、叫車電話與申訴電話，應顯示於車內前座椅背明顯處。 七、接通電話時，應先告知乘客足以識別該員工之編號或真實姓名。 八、應告知乘客派遣車輛預估到達時間。 九、應接受公路主管機關辦理之考核、評鑑或查訪。 十、確認指派車輛前往載客後，無正當理由不得任意終止載客服務。 十一、以網際網路平臺提供預約及派遣服務者，應符合下列規定： (一)於消費者預約車輛時提供車輛牌照號碼及顯示有效計程車駕駛人執業登記證。 (二)如網際網路平臺由二家以上經營派遣業務之計程車客運服務業使用，應於消費者預約車輛時，提	一般申訴。 五、叫車電話、申訴電話、通話費率、車資收費標準及收費方式應刊登於電話簿或企業網站，並提供公路主管機關刊登於機關網站。 六、叫車電話與申訴電話，應顯示於車內前座椅背明顯處。 七、接通電話時，應先告知乘客足以識別該員工之編號或真實姓名。 八、應告知乘客派遣車輛預估到達時間。 九、應接受公路主管機關辦理之考核、評鑑或查訪。 十、以網際網路平臺提供預約及派遣服務者，應保存各趟次車號、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少二年，並配合該管公路主管機關提供查詢及下載之權限。 前項第一款至第三款資料應保存三個月，並應整理保持隨時接受檢查。但派遣設備為無線電者，應保存十五日。	共同使用，應於消費者預約車輛時，揭露派遣業者訊息。 四、第二項酌作文字修正。

供車輛委託經營派遣業務之公司名稱或企業識別名稱。 (三)保存各趟次車號、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少二年，並配合該管公路主管機關提供查詢及下載之權限。 前項第一款至第三款資料應保存三個月，並應隨時接受檢查。但派遣設備為無線電者，應保存十五日。		
第二十五條　未領得計程車客運服務業營業執照經營派遣業務者，依公路法第七十七條第三項規定處罰。 第三條第一項第六款接受其他計程車客運服務業委託提供派遣服務者，應自本辦法一百十五年十一月十七日修正施行之日起一年內，向該管公路主管機關申請取得經營派遣計程車客運服務業營業執照，始得繼續營業。	第二十五條　未領得計程車客運服務業營業執照經營派遣業務者，依公路法第七十七條第三項規定處罰。	考量既有接受其他計程車客運服務業委託辦理派遣業務之平臺業者，其辦妥營業執照歷經之申請籌設、辦理公司商業登記、申請立案、申請籌設分公司等階段所需時間，給予自修正施行日起一年期限取得營業執照，爰增列第二項。

第四條附件一（修正後）

附件一

<table>
<tr><td colspan="8">年　月　日
計程車客運服務業籌設申請書
申請人（簽名蓋章）</td></tr>
<tr><td>籌設之公司或商業名稱</td><td colspan="2"></td><td>詳細地址</td><td colspan="2"></td><td>電話號碼</td><td></td></tr>
<tr><td>發起人或籌辦人姓名</td><td></td><td>年齡</td><td></td><td>略歷</td><td></td><td>住址</td><td></td></tr>
<tr><td>營業種類</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>經營區域</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>營業計劃</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>財務計劃</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>預定籌備期間</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>附註</td><td colspan="7">一、本表一式三份。
二、計程車服務業應視實際需要，檢附經營區域圖說、營業計劃書及財務計劃書。</td></tr>
</table>

修正說明：本附件未修正。

第四條附件一（修正前）

附件一

<table>
<tr><td colspan="8">年　月　日
計程車客運服務業籌設申請書
申請人（簽名蓋章）</td></tr>
<tr><td>籌設之公司或商業名稱</td><td colspan="2"></td><td>詳細地址</td><td colspan="2"></td><td>電話號碼</td><td></td></tr>
<tr><td>發起人或籌辦人姓名</td><td></td><td>年齡</td><td></td><td>略歷</td><td></td><td>住址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>營業種類</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>經營區域</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>營業計劃</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>財務計劃</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>預定籌備期間</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>附註</td><td colspan="7">一、本表一式三份。
二、計程車服務業應視實際需要，檢附經營區域圖說、營業計劃書及財務計劃書。</td></tr>
</table>

第六條附件二（修正後）

附件二

<table>
<tr><td colspan="4">字第　　號
計程車客運服務業核准籌設證</td></tr>
<tr><td>籌設之公司或商業名稱</td><td></td><td>地址</td><td></td></tr>
<tr><td>申請人</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>營業種類</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>經營區域</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>核定籌備期限</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">（公路主管機關名稱　　主管職銜姓名　　簽章）

中華民國　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

修正說明：本附件未修正。

第六條附件二（修正前）

附件二

<table>
<tr><td colspan="4">字第　　號
計程車客運服務業核准籌設證</td></tr>
<tr><td>籌設之公司或商業名稱</td><td></td><td>地址</td><td></td></tr>
<tr><td>申請人</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>營業種類</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>經營區域</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>核定籌備期限</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">（公路主管機關名稱　　主管職銜姓名　　簽章）

中華民國　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

第六條附件三（修正後）

附件三

<table>
<tr><td colspan="8">年　月　日
計程車客運服務業立案申請書
申請人（簽名蓋章）</td></tr>
<tr><td>公司或商業名稱</td><td colspan="2"></td><td>詳細地址</td><td colspan="2"></td><td>電話號碼</td><td></td></tr>
<tr><td>負責人姓名</td><td colspan="2"></td><td>核准籌設證字號</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>機構組織</td><td>公司組織</td><td></td><td>合夥</td><td colspan="2"></td><td>獨資</td><td></td></tr>
<tr><td>公司登記證明文件或商業登記證明文件</td><td>發給日期</td><td colspan="2"></td><td>字號</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>營業處所地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>資本總額</td><td colspan="2"></td><td>每股限額</td><td colspan="2"></td><td>已發行股數</td><td></td></tr>
<tr><td>附註</td><td colspan="7">一、本表一式三份。
二、應隨本表附送董事、監察人、經理人或合夥人名冊、公司章程或合夥契約、公司登記證明文件或商業登記證明文件影本、車輛清冊、股東認股名冊。</td></tr>
</table>

修正說明：本附件未修正。

第六條附件三（修正前）

附件三

<table>
<tr><td colspan="8">年　月　日
計程車客運服務業立案申請書
申請人（簽名蓋章）</td></tr>
<tr><td>公司或商業名稱</td><td colspan="2"></td><td>詳細地址</td><td colspan="2"></td><td>電話號碼</td><td></td></tr>
<tr><td>負責人姓名</td><td colspan="2"></td><td>核准籌設證字號</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>機構組織</td><td>公司組織</td><td></td><td>合夥</td><td colspan="2"></td><td>獨資</td><td></td></tr>
<tr><td>公司登記證明文件或商業登記證明文件</td><td>發給日期</td><td></td><td>字號</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>營業處所地址</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>資本總額</td><td colspan="2"></td><td>每股限額</td><td colspan="2"></td><td>已發行股數</td><td></td></tr>
<tr><td>附註</td><td colspan="7">一、本表一式三份。
二、應隨本表附送董事、監察人、經理人或合夥人名冊、公司章程或合夥契約、公司登記證明文件或商業登記證明文件影本、車輛清冊、股東認股名冊。</td></tr>
</table>

第六條附件四（修正後）

附件四

計程車客運服務業營業執照

字第　　號

茲因　　申請經營　　計程車客運服務業，依照計程車客運服務業申請核准經營辦法第　　條規定發給營業執照。

記載事項如下：

公司或商業名稱	
所在地	
營業種類	
資本總額	
營業區域	
備註	

（公路主管機關名稱、主管職銜）　　簽章

中華民國　　年　　月　　日

上給　　收執

修正說明：本附件未修正。

第六條附件四（修正前）

附件四

計程車客運服務業營業執照

字第　　號

茲因　　申請經營　　計程車客運服務業，依照計程車客運服務業申請核准經營辦法第　　條規定發給營業執照。

記載事項如下：

公司或商業名稱	
所在地	
營業種類	
資本總額	
營業區域	
備註	

（公路主管機關名稱、主管職銜）　　簽章

中華民國　　年　　月　　日

上給　　收執

第十二條附件五（修正後）

附件五

年　　月　　日

公司

商業

年　　月份受託服務車輛增減月報清冊

負責人　　（蓋章）

轉入（出）	車輛所有人	牌照號碼	引擎號碼	駕駛人身分證號	轉入前		轉出後		核准日期及文號	備註
					公司（商業）名稱	地址	公司（商業）名稱	地址		

修正說明：因應解除同一計程車委託派遣計程車客運服務業家數限制，並增加業者對委託車輛駕駛之安全教育訓練及高風險駕駛管理之義務，為利公路主管機關監理實務所需，爰於業者提報受託服務車輛異動清冊新增駕駛人身分證號欄位。

第十二條附件五（修正前）

附件五

年　　月　　日

公司

年　　月份受託服務車輛增減月報清冊

商業

負責人　　（蓋章）

轉入（出）	車輛所有人	牌照號碼	引擎號碼	轉入前		轉出後		核准日期及文號	備註
				公司（商業）名稱	地址	公司（商業）名稱	地址		