

中華正大車隊車隊守則

中華正大車隊隊員管理公約

總則

1. 本公約管理者係指中華正大車隊股份有限公司，以下簡稱本公司，本公約成員係指所有中華正大車隊股份有限公司旗下之多元化計程車車隊隊員駕駛，以下簡稱中華隊員。
2. 中華隊員需配合並尊重本公司之督導、查核與管理。
3. 為共同創造優質車隊服務品質，提高乘客滿意度，本公司所制訂之中華正大車隊隊員管理辦法(以下簡稱公約)為中華隊員須共同配合並遵守之規範。

公約

1. 中華隊員皆須參加入隊教育訓練和定期教育訓練(教育訓練日期以本公司公告為準)，無法參加教育訓練者，須於上課日前15天提出證明請假(如出國旅遊、住院證明或已接受包車旅遊等)，並須於本公司公告補課時間完成教育訓練補課。
2. 身為中華隊員在外仍應謹言慎行，遵守交通規則並做好載客服務，若因服務不佳、超收車資(含未經交通法規核定可收取之費用)等行為失當之違規情節而被乘客投訴至本公司，經本公司查證屬實者，將依公約懲處。
3. 為維護中華隊員權益，防範被投訴情節有誤，中華隊員車輛皆需裝設行車紀錄器並置入32GB容量(或以上)記憶卡，並確認該行車紀錄器為正常運作其錄音功能為開啟狀態。隊員亦須自行準備備用記憶卡一張(建議備卡容量以32GB為佳，或至少為16GB以上)，以供需要時交換使用。
4. 中華隊員務必遵守本公司對行車紀錄器使用規範並配合稽查，若因乘客投訴或公司稽查要求提供行車紀錄器記憶卡時，不可以個人隱私理由藉口拒絕，無法配合者，本公司將依乘客投訴內容進行懲處。
5. 中華隊員車輛營運以一人一車為限。若辦理共同駕駛，須符合監理所對共同駕駛規範之條件，並經本公司同意。該共同駕駛亦須比照中華隊員之規範後，始可參與營運。中華隊員未依正常程序辦理共同駕駛或私自將車輛交予無執業登記證或無營業駕照者營業使用者，依公路法第77條規定，處罰鍰新台幣玖仟元整，該車輛原來之駕駛隊員將以退隊懲處之。
6. 中華隊員領取本公司無償提供之相關物件，於辦理退隊時全數歸還須無短缺或毀損，若有短缺或人為毀損，須以購買價格購回或以押金抵扣之。

隊員管理規章

1. 中華隊員(以下簡稱隊員)須依隊員管理辦法進行載客服務，並遵守一切相關規範。
2. 隊員於載客服務中，經投訴同一行為違反隊員管理辦法二條以上之規定時，擇重懲處之。

3. 隊員管理辦法未明訂之條例，若其行為有違反公平正義原則、影響本公司商譽、未遵守本公司相關規定，或因載客服務疏失致影響乘客權益等，由本公司依情節輕重決定懲處方式，隊員不可異議。
4. 本公司保有對本隊員管理辦法條文內容之最終解釋權，並得依時勢狀況進行增加或修改，該新增或修改之條文自公告於車機訊息上當日起生效。
5. 立有切結書之隊員，如再次違反切結書內容，將依切結書內容處分之，該切結效力無時效限制。

服裝儀容和車輛規範

1. 中華隊員於營業時間內服裝儀容應保持整齊清潔，穿著服裝應確保乾淨、整齊，並符合以下規定，有違反者，予以除退處分。
 - 開車時禁止穿著涼鞋、拖鞋及赤足，下雨天時，隊員可著穿各式塑膠雨鞋，下車服務乘客嚴禁穿著涼鞋、拖鞋及赤足。
 - 未經本公司核准之廣告物皆需清除，以保持整體車容乾淨清潔。
2. 中華隊員計程車輛之車齡及排氣量限制(依車輛出廠年月計算)要求如下：
 - 排氣量在1200cc~1900cc之車輛，車齡需維持在五年內。
 - 排氣量在1901cc以上之車輛，車齡需維持在六年內。
 - 上述車輛於車齡屆滿時須經本公司檢驗車體內外狀況皆屬合格，且車輛於啟動或行駛時，不得有明顯異音等車況不佳之情形，方可繼續營運載客。
 - 須投保汽車保險(含強制汽車責任險、任意第三人責任險)。
 - 車身顏色符合規定且鈹金未受損凹陷、油漆味剝落。
 - 車身標誌正確且清晰。
 - 車牌依規定裝設且前後車牌均清晰。
 - 各項車輛機械及附屬設備應符合規定且功能正常。
 - 各種儀表及計費器功能正常且均應經商品檢驗局檢驗合格。
 - 各車門及車窗均可自由啟閉。
 - 執業登記證依規定設置在正確位置。
 - 行李箱須淨空以供乘客放置行李。
3. 中華隊員計程車輛內部及外觀之規範要求：
 - 車輛內外均應保持乾淨整潔無異味、菸味。
 - 車輛內部不得堆放雜物(含正副駕駛座、後座及後車廂空間)、地毯、坐墊破舊未更換和安裝反光隔熱紙。
 - 車輛之車身外觀受損者(如明顯破損、刮傷、鈹金凹陷等)，經稽查或乘客投訴，應立即至車輛維修廠安排維修日期並回報本公司。
 - 車身內外觀不得隨意張貼未經本公司許可之貼紙(含私人電話或以各式貼紙遮蓋車身之損傷)。

載客服務規範

1. 隊員應依本公司標準載客服務流程提供乘客專業、安全、舒適「貼心之服務如下：

乘客標準載客上車服務流程
1、主動以微笑招呼乘客。 2、乘客上車後，需主動向乘客確認地址 3、主動詢問乘客是否同意參考GPS地圖建議的行駛路線 4、主動詢問乘客冷氣溫度、音樂是否適當並依乘客要求調整 5、行駛中，應適時並有禮貌地回應乘客之要求或詢問
乘客標準載客下車服務流程
1、抵達目的地後請務必提醒乘客隨身物品如手機，錢包是否拿齊了，並巡視車內是否有遺漏物品。 2、如臨停於危險路段，應主動下車替乘客開關車門。 3、如乘客有行李放置在後行廂，應先告知「我先下車幫你搬卸行李」，搬卸完行李後，再跟乘客致謝(如乘客行李過重，應於抵達目的地時主動請乘客協助一同搬卸行李)

2. 隊員載客時請開冷氣。
3. 隊員車內有乘客、家人或寵物，請勿承接派遣避免影響乘客權益。
4. 隊員載客時，請勿使用或開啟無線電或其他行動裝置(如通訊軟體、手機無線電app等)與人聊天(含訊息提示音)干擾乘客。
5. 隊員載客時，請主動將電視轉至收音機或導航畫面(經乘客要求除外)。
6. 隊員載客時，請勿收聽廣播電台之談論是有關政治、宗教、賣藥或不合時宜等之敏感或較爭議性議題。
7. 遇乘客有行李、輪椅、嬰兒手推車或助行器，應於乘客上下車時主動協助提取、搬運，同時不可有不情願、面露嫌惡或有摔擲之行為。
8. 乘客抵達目的地時，切勿遺忘乘客後行李廂的物件，遺忘者，一律無償送回，車資費用由隊員自行負擔。
9. 乘客下車時，隊員應轉頭回應並提醒乘客檢查隨身物品是否遺留，違者，須免費送回乘客遺失物品。
10. 乘客下車時應主動提醒其清點隨車行李及隨身物品(如手機、皮夾和鑰匙等)，如有拾獲乘客隨身物品，應將該遺失物送交警察局、派出所、本公司光華或高鐵辦公室，遇假日時可依客服中心人員指示交回本公司客服中心，不可占為己有，違者，應自負民刑事責任(依法可廢止其執業登記證，三年內不得再申請辦理)，並予除隊處分。
11. 隊員載客時，與乘客對話應溫和有禮，不論任何原因，應適當與乘客做好溝通，不可將個人負面情緒表現於乘客面前。
12. 隊員載客時，請勿與乘客有爭議、糾紛、發生口角致未將乘客送至乘客目的地等(不論是否有收取車資)。
13. 隊員不論任何理由，不可拒載乘客。

14. 隊員載客時，請勿蓄意繞路(含未善盡告知義務、引導乘客行駛較遠路線或高速公路等)、請勿超收車資(以乘客行李過多或物件多，未報備中心即私自加價)、請勿強行索取空車費、請勿攬客共乘或藉故換車。
15. 隊員載客人數上限(含駕駛員)應依行照上標示為之，嚴禁違反多載乘客再額外加收費用。
16. 隊員請勿與乘客或守衛討論特約回饋相關問題。
17. 中華隊員載客數應依照行照所示人數，請勿任意拒載，請勿任意加收費用。
18. 乘客五人以上欲搭乘六人座車輛，隊員須主動下車立起後排座位以方便乘客搭乘，不得強迫乘客四人乘坐中排三人座椅。
19. 嚴禁隊員擅自詢問乘客派車需求)。
20. 嚴禁隊員將公司乘客(乘客屬所有隊員共有)攬客自用，或私自發送私人名片或將電話提供乘客接受叫車)。
21. 隊員於載客途中不可抽菸或喝酒，或食用含酒精食物或飲料後，也不可駕車載客。
22. 隊員於營業時間，不可精神不濟或有疲勞駕駛情形。

隊員秩序管理規範

1. 隊員知悉多元化計程車不得路招，僅能線上接受公司派案。
2. 隊員接班時，請勿逾時或跑錯位置、或載錯乘客。
3. 隊員接班後，請盡快前往至指定地點接乘客。
4. 隊員承接派遣，抵達現場時，乘客已搭乘其他車輛離去，隊員應回報中心處理，嚴禁向該司機或乘客敲窗戶或爭執理論。
5. 請勿於未接受派遣中心派遣時，卻私自偷載乘客。
6. 請配合公司推出之行銷方案。
7. 隊員不可在路邊大小便、或與人叫囂或將腳伸出窗外等行為。
8. 隊員發現或感受到不公平、不公正時，應至公司討論或進線中心，告知要申訴即可，公司受理後會查證並回覆，隊員不可一再重複內線討論。
9. 中華隊員嚴禁嚼食檳榔。
10. 隊員對其他隊員、乘客、派遣中心人員或辦公室行政或幹部人員或和其他隊員有辱罵、威脅、恐嚇、毆打、猥褻等行為，予以除隊處分。
11. 隊員有重大刑案或酒後駕駛事件者，予以除隊處分。
12. 隊員不可散佈不利公司或其他隊員之謠言，或與人茲事。
13. 隊員於營業時間內，不論發生任何狀況，應回報派遣中心，以利幹部或危機處理小組協助處理及善後，嚴禁私自呼叫友人或本車隊隊員聚集滋事。
14. 隊員違反隊規，應受到懲處時，卻無故申訴者，依原違規條例加倍懲處。
15. 隊員違反下列行為者，予以無限停機處分：
 - a. 未按時繳納本公司服務費用或積欠各項費用者。
 - b. 未配合公司相關教育訓練課程或講習者。
 - c. 未配合公司規定攜帶或打開群組手機，以致影響派遣或連繫者。
 - d. 隊員應配合公司稽查或被客訴時，未於規定期限內繳交行車紀錄器記憶卡者。
 - e. 隊員不可私自將帳號、車輛交予他人使用，經公司同意者除外，惟共駕者，應將基本資料供公司審查，通過後，再參與教育訓練方能使用車機或手機派遣系統，未經

程序辦理輪班共駕者。

其他相關規範須知

1. 為了顧及服務品質及乘客權益與團隊形象，建立隊員管理公約，採取懲處條款，藉以警惕隊員避免疏失並修正失誤，增強改善認路能力，期望隊員提供更優的服務品質與效率。
2. 隊員同意若管理辦法未明訂列入之條例，然隊員行為有違反公平、公正原則，或影響乘客權益或公司整體形象時，本公司有權依其情節輕重條件，給予懲處。
3. 隊員私下不論以何種方式將連繫電話提供車隊乘客或企業客戶，供其電話叫車者，以退隊懲處之。

道路駕駛安全規範

1. 為保障隊員行駛上安全及乘客搭乘安全之權益，隊員載客時，請勿於行車期間使用手機接聽電話或是使用免持聽筒(包含藍芽耳機)，避免分心而造成事故意外。若您需要與乘客聯繫會面地點，請務必停靠於安全且合法暫停的地點，再與乘客聯繫。
2. 隊員於道路駕駛時，無論有無載客，均應確實遵守道路交通安全規則，嚴禁任何危險駕駛行為(如車速過快、不當超車/逼車、闖紅燈(含紅燈左右轉)、任何跨越二至三線道、任意鳴按喇叭或邊開車邊低頭等行為)。
3. 隊員於載客途中發生車輛故障或車禍，應透過 Uber 駕駛端 App 回報事故，同時與警局聯繫，客服專員將於接到通知後協助後續車資費用問題。
4. 隊員於營業時間內發生交通事故之處理方式：
5. 若有人受傷時，應以人道精神通知救護車將傷者送醫救治。
6. 車內乘客若無受傷，應立即致電派遣中心再派遣車輛前往支援載客。
7. 無論肇事責任確定與否，嚴禁隊員與乘客或對照駕駛發生爭執。
8. 為保障隊員權益，行車紀錄器應保持運轉，避免操作不當。若不幸發生車輛碰撞，行車紀錄器應持續運轉，直到交付交通警察抵達後再停止運作，並拔出行車紀錄器記憶卡。
9. 繳交行車紀錄器記憶卡和交通事故三聯單至高鐵辦公室找林小姐辦理車禍事宜。

客訴處理流程規範

1. 隊員違反隊規，被懲處者若有不服，可以申訴，但申訴未通過者，將予加倍懲處。
2. 行車紀錄器僅供隊員自清，嚴禁以行車紀錄器之錄音、錄影功能做為威嚇乘客之用，違反者予以除退處分。
3. 隊員被客訴、舉發或稽查時，須配合繳交行車紀錄器記憶卡，藉以還原真相，凡拒絕、延遲繳交、變造/刪取行車紀錄器影片造成影片呈現不完整或行車紀錄器內查無影片，導致無法證明自己清白或還原真相者，公司將以稽查或舉發者內容為依據，依隊員管理辦法進行懲處。
4. 隊員記憶卡繳交派遣中心或辦公室後，在本公司完成備存查閱前，不得以任何理由要求返還記憶卡或取回變造行車紀錄器影片內容。
5. 如不認同本公司主任或經理客訴處理懲處結果，應依循本公司申訴管道回辦公室提起客訴處理懲處申訴，本公司處理流程為【主任→經理→董事長】，最後經由董事長裁示。

6. 隊員所有客訴案件之懲處方式，均依110年度中華正大車隊隊員管理辦法(公約)所載條例懲處之。

加值服務

1. 導電設備服務：
 - a. 日間時段(06:00~23:00):收取新台幣二百元。
 - b. 夜間時段(23:00~06:00):收取新台幣三百元。
 - c. 車輛(3500cc以上)或柴油車或歐系車輛，收取新台幣伍佰元。
 - d. 導電不成功，收取一半車資費用。
 - e. 需告知乘客收費標準和事先讓乘客查看導電設備為滿格電量。

其他

本隊員管理公約未規範到或未明文者，均依據附件車隊守則之規定辦理。

附件

本守則(「車隊守則」)構成您與[中華正](「車隊」)簽訂的運輸服務協議的一部分。

車隊隊員駕駛知悉, 依照法規, 車隊對車隊隊員駕駛有管理、宣達政令及督促其遵守相關適用規範(包含車隊守則)之義務。

車隊隊員知悉並同意, 車隊得出於公共安全原因, 限制您得在何處接受車隊透過任何系統之派遣, 也可能在時間上限制您可以連續使用任何系統接受車隊派遣的時間。

事前通知

通常車隊隊員會先收到駕駛端 App 訊息通知, 內容將提及隊員帳號被停權或移除使用權限的相關內容。當情況許可, 車隊會通知車隊隊員駕駛帳戶可能受到停權的風險。但是, 當以下情況發生時, 車隊仍可能在沒有事先通知車隊隊員駕駛的情況下, 暫時移除車隊隊員駕駛帳戶的使用權限, 例如:

- 收到須立即審查的適法或安全性報告或資訊
- 車隊隊員駕駛遭認定涉及違法或欺詐行為

為何車隊隊員駕駛可能會被停權？以及被停權後該怎麼辦？

以下是最常見導致車隊隊員駕駛被停權/被停止派遣的原因：

- 身分資格審查爭議
- 安全性爭議
- 欺詐爭議
- 歧視爭議
- 乘客評分持續過低
- 不遵法或違反合約條款爭議

車隊隊員駕駛知悉為確保遵守法律及法規、服務接受者的安全及/或運輸服務的品質，於前揭爭議處理過程中被停權/被停止派遣是必要的。

一般來說，當有關報告/文件的審查/調查正在進行中；或與帳戶合格性有關的爭議，例如：駕駛執照過期、車輛資格不符等爭議正在處理時，車隊隊員駕駛會暫時性地被停權/被停止派遣。帳戶的審查是為了讓所呈現的爭議被適時解決，且大部分的爭議審查將於受理調查後10天內完成，而性侵害或性不當行為將於兩個月內完成調查/審查的作業，必要得得延長一個月；若情節輕微的爭議有重複發生的狀況，及/或發生一次情節嚴重的安全相關事件則可能會導致車隊隊員駕駛的永久被停權/被停止派遣，更多的細節請見下述1至7。

車隊了解停權/停止派遣也可能會造成車隊隊員駕駛的不便，即使是暫時性的停權/停止派遣亦然，所以車隊會致力於對每次事件進行公平及快速的調查/審查，如果車隊隊員駕駛被停權/被停止派遣，將可以依據車隊隊員駕駛收到的通知訊息申請重新開通。此外，車隊隊員駕駛也可以隨時與車隊聯繫或透過被授權的Uber客服團隊於尋求協助。

1. 身分資格審查爭議

所有的車隊隊員駕駛應每年定期接受相關文件的檢視，包括車輛資格評估、駕駛執照、肇事紀錄和身份資格審查(包括執業登記證以及犯罪紀錄)以確保使用者的安全。

帳戶暫時被停權/被停止派遣：在車隊隊員駕駛的身份背景審查文件到期之前，車隊隊員駕駛將收到一些提交更新文件的通知。萬一車隊隊員駕駛未依照通知指示進行，車隊隊員駕駛端帳戶便可能會暫時被停權/被停止派遣，直到完成提交文件為止。未提供與身份背景審查文件相關的額外資訊，也可能導致暫時被停權/被停止派遣。

永久被停權/被停止派遣：一般而言，以下可能是車隊隊員駕駛帳戶永久被停權/被停止派遣的原因：

- 嚴重的犯罪定罪-包括司機過去歷史上任何時期的性侵害、對孩童的性犯罪、殺人罪、恐怖主義、人口販賣罪、及綁架罪。
- 任何還在進行中遭指控的犯罪。
- 任何嚴重的駕駛違法，比如肇事逃逸或任何會導致吊銷駕照的罪行。
- 車隊隊員駕駛不同意/不配合進行身份資格審查

2. 過期文件

為了繼續使用車隊隊員駕駛司機端帳戶並接受車隊派遣，車隊隊員駕駛應確保所有為維持帳戶資格有效性以持續提供運輸服務而提供的文件（例如相關的駕駛執照）均為更新且未過期的有效文件。在車隊隊員駕駛的身份背景審查文件到期之前，車隊隊員駕駛將收到一些提交更新文件的通知。萬一車隊隊員駕駛未依照通知指示進行，車隊隊員駕駛端帳戶便可能暫時會被停權/被停止派遣，直到完成提交文件為止。

3. 安全性爭議

車隊非常重視安全性爭議。當使用者遭通報安全性事件，使用者將立即暫時被停權/被停止接受派遣。車隊/Uber 便會對該事件進行審查，而該使用者帳號復權或永久停權將取決於審查結果。

當車隊隊員駕駛涉及嚴重的安全性事件或情節較輕微但已知其行為模式反覆發生的安全性事件，則此安全性爭議可能導致車隊隊員駕駛被停權/被停止接受派遣。

車隊隊員駕駛僅有一次機會可以就安全性爭議提出停權審查申訴。有關安全性爭議的評估還包含各種因素的調查/審查，例如用戶反饋、當地駕駛行為紀錄、欺詐信息以及科學數據，用以識別潛在的行為風險。

以下是可能會導致停權的安全性事件（不是基於單一事件就是累積的相似事件）：

(a) 即時臉部辨識審查

車隊隊員駕駛上線前拍攝的即時臉部辨識照片必須與他們的個人資料照片相符。

車隊隊員駕駛帳戶可能遭停權/停止被派遣的案例：

- 讓車隊隊員駕駛以外的其他人使用其車隊隊員駕駛帳戶進行自拍照*
- 與他人共享帳戶*
- 提交翻拍的照片
- 未提供拍攝清晰、光線充足，並使臉部和頸部對齊於App系統框架內的照片

- 車隊隊員駕駛改變外貌後，未更新個人資料照片者

* 重複及屢次發生相關事件將可能導致永久停權

(b)危險駕駛

包括任何有關車隊隊員駕駛在旅途中發生撞車或交通事故的相關回報，或重複出現行程中駕駛技術不良、不安全駕駛或分心駕駛的通報。

(c)受傷或疲勞駕駛

任何包括車隊隊員駕駛涉嫌疲勞駕駛或在酒精、大麻、非法藥物，或不應在駕駛汽車時使用的非處方或處方藥的影響下進行駕駛行為，並且包括汽車中出現有毒品和/或經開裝的酒精容器的相關回報。酒精或毒品氣味，即使是先前乘客留下的，也可能被認定為缺失行為，並導致此類的回報產生。

(d)使用未經核准的車輛

僅接受與車隊隊員駕駛的個人資料登記相符合且滿足地方主管機關最低要求的車輛。

車隊隊員駕駛帳戶可能遭停權/停被派遣的案例：

- 未提供車輛的更新資訊
- 使用另一輛車隊隊員駕駛未在平台註冊的車輛完成載客

(e)不安全車輛

此包括車隊隊員駕駛不按照職業安全和維護標準維護車輛。例如，未維持煞車、安全帶和輪胎保持良好的運行狀態；無視召回；並忽視儀錶盤警告燈。

(f)爭吵與騷擾

禁止攻擊性、衝突性或騷擾行為。這包含：

- 透過語言、做出手勢或採取任何可能不尊重、威脅或不適當的舉動。

- 與他人共享露骨或描繪肢體暴力行為的圖片影像，這包括未經請求即透過車隊/Uber的網際網路系統或與車隊 / Uber網際網路系統平台體驗相關的管道分享此類圖片影像。

(g)性侵害與性不當行為

車隊隊員駕駛使用帳戶期間，任何形式的性騷擾，包括性侵害和與性有關的不當行為都是不允許的，且在一些情況下這也可能涉及違法的行為。

性侵行為是指在未經對方同意的情況下，進行肢體接觸，或企圖進行與性有關的肢體接觸的行為，例如觸摸，親吻或性行為。與性有關的不當行為包含在未經對方同意的情況下，進行非肢體性，且與性有關而令人感到不適的行為，或令人感受到具有威脅性或恐嚇的行為。無論車隊隊員駕駛是否認識對方或者得到對方同意，任何性相關的接觸行為都是被禁止的。

性侵害及性不當行為的處理準則

車隊對於任何人在任何時間、任何地點對任何人的性侵害或性不當行為採取零容忍措施。車隊非常嚴謹地對待所有與性侵害或性不當行為有關的指控，並且將迅速且公正地採取相關措施，包含在進行審查過程中停止該名車隊隊員駕駛的行程派遣。

車隊堅信當事件發生時，傾聽所有相關人員的聲音很重要。透過經車隊授權處理此類事件報告的Uber公司將會指定由其經過訓練的安全團隊人員先找出被指控方及其Uber帳戶。被指控方將會被停止Uber App的使用權限或停止被派遣（無論是車隊隊員駕駛，乘客或同行者），以確保在事件審查過程中，不再有行程安排。

在審查事件通報時，安全團隊人員將透過所有與案件有關人員的交談過程，以及其他於案件審查過程中所獲悉的相關事實（任何由案件相關人員提供客觀且合法的資料），來收集相關資訊。由於車隊/Uber並不是執法調查單位，根據性侵領域專家經驗，車隊/Uber將大幅仰賴受害人的經驗陳述；車隊/Uber的舉措並不要求受害人的經驗陳述必須具備關鍵性影響力、確證、或受害人本身的「信用」。如果受害人無法或不願意提供相關經驗陳述，車隊 / Uber則將依據案件審查流程中所獲得的任何相關事實，採取行動。

關於停權審查，如果車隊能夠從受害人獲得經驗陳述和/或獲得相關事實，車隊可能透過永久停權來禁止使用者再接受其派遣服務。車隊對於所有與性有關的事件報告的審查流程均遵守並採取以上零容忍標準。

停權審查的處理準則

若先前有任何未經審查的新資訊，導致車隊隊員駕駛因安全性疑慮而遭停權帳戶，車隊隊員駕駛均有一次機會提出重新審查，其包括以下內容：

- 出示相關證據證明並沒有違反車隊守則和/或Uber社群守則
- 因健康狀況或殘疾原因，導致帳戶被停止，出示相關證明
- 來自執法單位、地方/中央警察，主管機關或其他政府單位的真實文件，釐清事件的真正行為人，以證明事件並非車隊隊員駕駛所為。請注意，基於車隊商業風險考量，不起訴證明無法作為重新開通帳戶之資訊，因為該文件僅得證明執法人員已決定不繼續審理此案，但未提及具體原因。

停權審查過程可能需要約[14]個工作日(除非個案需要更多的審查時間)。Uber(經車隊授權)將通知車隊隊員駕駛申訴結果。

4. 欺詐爭議

以下是與欺詐的相關爭議，這些爭議將可能導致車隊隊員駕駛帳戶遭到停權/停止被派遣。

(a) 虛假不實文件

變造或偽造之文件是不被允許的。若車隊隊員駕駛遭認定提交虛偽不實的文件，其將有可能遭停權/停止被派遣。

車隊隊員駕駛帳戶可能遭停權/停止被派遣案例：

- 以影本、掃描方式提交文件或照片，而非提供文件正本
- 以物理方式或數位化方式更改文件內容(例如：劃線/塗白，不必要的筆跡和經過照片處理的文檔)
- 以手機截圖方式提交文件內容
- 提交不清晰、不清楚的文件

(b) 身分欺詐行為

此包括車隊隊員駕駛偽造資訊、冒用他人的身份、與他人共享帳戶、提交非屬本人的文件或者試圖略過身份資格審查。若車隊隊員駕駛遭認定有身分欺詐行為，其將有可能遭停權/停止被派遣。

常見的錯誤類型

- 無法確認提交給Uber的姓名、出生日期、身份證字號以及其他帳戶資訊的正確性
- 非合作駕駛本人
- 提交不屬於自己且不被允許使用的文件
- 與他人分享帳戶

(c) 欺詐性重複帳戶

禁止不當開立重複帳戶。如果車隊隊員駕駛在登入連線帳戶時遇到爭議，應聯繫Uber(車隊授權的客戶支援團隊)以取得協助，而不是開立重複帳戶。

(d) 財務上欺詐行為

欺詐活動包括故意增加行程的時間或距離，濫用收費機制和促銷優惠活動，並要求乘客對於非因乘客本身行為所生之髒亂負擔清潔費用。如發現車隊隊員駕駛涉及欺詐行為，他們可能失去適用獎勵活動的資格，車隊隊員駕駛帳戶亦可能遭到停權/停止被派遣。

車隊隊員駕駛帳戶可能遭停權/停止被派遣的案例：

- 要求乘客負擔清潔費用時，未提供清晰的圖片，清潔費用收據和具體的行程詳細資訊
- 鼓勵乘客出於欺詐目的取消行程
- 故意增加行程的時間或距離
- 提交虛假不實的費用或退款要求，或濫用收費機制和優惠促銷活動
- 於叫車前與乘客串通且要求司機去做違反《車隊守則》和《Uber社群準則》的行為

5. 歧視行為及拒絕提供服務

車隊隊員駕駛可能因下列重複的行為模式而遭停權/停止被派遣：

- 基於種族、膚色、身心障礙、性別認同、婚姻狀況、懷孕、國籍、年齡、宗教信仰、性別、性向或任何其他受相關法律保護的特質而有歧視或冒犯行為
- 拒絕乘客的目的地而或取消行程
- 因身心障礙(例如，因為乘客坐輪椅或與服務性動物同行)而拒絕或取消行程

6. 評分與接受度

如果車隊隊員駕駛的評分等級/接受度低於所在城市的最低平均等級，則該車隊隊員駕駛帳戶會被停權/被停止派遣。如果車隊隊員駕駛的評分/接受度始終接近最低門檻，車隊隊員駕駛將會收到通知，若其評分仍再繼續維持低於當地最低平均評分等級，車隊隊員駕駛將暫時被停權/停止被派遣5天(除非在特殊情況下需要更多時間進行審查)，並於下次登入帳戶前，先於車隊聯合服務中心進行額外的培訓，以維持車隊服務品質。車隊及Uber間也可能會共享資訊，以協助車隊隊員

駕駛提升乘客評價或行程接受度。但是，如果車隊隊員駕駛經過培訓，用戶評價等級或行程接受度仍未提升，則該帳戶將可能受到永久停權，以維持車隊派遣服務的品質。

7.其他違法／違反契約行為

車隊隊員駕駛違反當前法規要求及/或車隊與車隊隊員駕駛間之契約條款，可能導致車隊隊員駕駛帳戶遭到停權/停止被派遣。

車隊隊員駕駛帳戶可能遭停權/停止被派遣的案例：

- 多次出現未遵守法律，政府規定以及/或政策的情況，例如政府的強制戴口罩政策
- 任何針對車隊、車隊員工或服務人員的謾罵、攻擊以及言語或肢體暴力情形
- 對於駕駛多元化計程車的車隊隊員駕駛，下列行為是禁止的，帳戶將立即遭到停權/停止被派遣：
 - 接受路招叫車或於法規不允許上下客人的位置載客（比如車站、機場或港口）
 - 自行或勸誘、鼓勵、協助他人同時加入其他多元化計程車車隊/派遣車隊以及/或網路預約叫車平台
 - 車輛安裝/或勸誘/鼓勵/協助其他車隊隊員駕駛安裝其他計費表
 - 現金交易

車隊守則中的任何內容均不得作為任何車隊隊員駕駛基於任何原因成為車隊或 Uber 員工、代理人或決策者的認定依據。車隊隊員駕駛亦知悉，任何違反車隊守則、車隊相關政策或通知以及 Uber 社群準則而可能損害車隊和 Uber 聲譽和/或商業的行為，均可能會導致停權或限制登入 Uber 車隊隊員駕駛端 App系統和/或接受車隊派遣服務（下合稱「車隊隊員駕駛帳戶」）的權限。

車隊守則可能會隨時進行修訂。若車隊守則中任何車隊服務的政策或補充條款（下合稱「修訂」）發生實質上變更，則該修訂將在車隊（或經車隊授權的 Uber）在其網站上，或透過電子郵件或 Uber App的通知功能發布後始生效力。在修訂內容公布後，車隊隊員駕駛如若繼續登入或使用車隊隊員駕駛帳戶，即表示您同意接受修訂後的車隊守則和 Uber 社群準則的約束。