

皇冠大車隊車隊守則

車隊理念

創立專業優質品牌，提供快速公平派遣媒合平台，在多元化計程車市場中，提高乘客對「皇冠大車隊」叫車率，減低空車巡迴，期許駕駛能增加每日之收入。

車隊文化

- 一、絕不涉及任何黨派色彩。
- 二、絕不參加街頭遊行、抗爭活動，並拒絕暴力。
- 三、嚴格執行隊規，並定期舉辦回訓，例：心靈講座、人文課程、禮儀教學...
- 四、絕對預防排除可能發生的社會負面新聞，以維護皇冠大車隊及異業結盟廠商的商譽為首要目標。

重要規定

項次	內容
1	車容、標示請依車隊規定，服裝儀容需乾淨整潔(詳見附註4)
2	勿於車內抽菸、嚼檳榔或喝酒
3	請勿無正當理由拒載、或趕乘客下車
4	請勿違反交通規則
5	請勿開快車、急煞車、急起步、蛇行、疲勞駕駛。
6	載客請勿將音響音量開太大聲、講行動電話
7	請勿對乘客態度不佳、爭執、言行舉止粗魯、輕薄無禮
8	請勿在營運時在車內與乘客討論政黨、宗教議題
9	請勿對乘客或車隊服務人員態度惡劣、暴力相向、性騷擾
10	請勿違反現行法令、交通規則、請勿肇事
11	請勿個人或聚眾滋事、鬧事、破壞公物
12	請勿散播不實謠言，影響公司形象聲譽

車隊申訴制度及辦法

1. 當隊員收到派遣中心或車隊所委託之網際網路系統平台對您發出處罰通告後，隊員應依訊息內容於時限內向幹部或透過車隊所委託之網際網路系統平台提出申訴，未申訴者則視同同意懲處內容。

2. 任何申訴問題或建議事項應向各隊幹部或車隊所委託之網際網路系統平台反映處理。
3. 隊員應對幹部予以尊重，並充分配合幹部或車隊所委託之網際網路系統平台管理及稽查作業，若對幹部或車隊所委託之網際網路系統平台之處置不滿，應循正當程序提出申訴，不得以非理性方式對抗。
4. 對已公佈之所有管理規定辦法，本車隊保留增加、修改、刪除之權利。

其他規範

本重要規定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[皇冠](「車隊」)簽訂的運輸服務協議的一部分。

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。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

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。