

# 耐斯車隊守則

本守則（「車隊守則」）構成您與[耐斯車隊]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
- 乘客星級評分、行程接案率持續過低，或取消率持續過高
- 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 Bolt 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-包括駕駛過去任何時期的性侵害、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/Bolt 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/Bolt 的網際網路系統或與車隊/Bolt 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 Bolt 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 Bolt 帳戶。被指控方將會被停止 Bolt 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/Bolt 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/Bolt 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/ Bolt 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 Bolt 社群指引
- 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）。Bolt（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 Bolt 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 Bolt(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，未提供清晰的照片，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駕駛去做違反《車隊守則》和《Bolt 社群指引》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. 乘客星級評分、行程接案率與取消率

如果車隊隊員駕駛的乘客星級評分或行程接案率低於整體職業駕駛平均值，或其取消率高於整體職業駕駛平均值，並且該情形持續發生，車隊隊員駕駛將會收到通知。若於通知後，前述情形仍持續發生，則該車隊隊員駕駛將暫時被停權/停止被派遣 3 天（如車隊需要更多時間進行審查，該車隊隊員駕駛可能被停權/停止派遣更長時間），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 Bolt 間也可能會共享資訊，以協助車隊隊員駕駛提升乘客星級評分或行程接案率或協助降低取消率。但是，如果車隊隊員駕駛經過培訓，乘客星級評分或行程接案率仍未提升，或取消率仍未下降，則該隊員之 Uber App 帳戶將可能受到永久停權，以維持車隊派遣服務的品質。

## 7. 使用行車記錄器和/或 App 錄音

- 為了行程更安全，車隊隊員駕駛可選擇安裝並使用行車記錄器在行程中錄影

和/或錄音，車隊隊員駕駛或乘客也可以選擇透過 Bolt App 開始錄音記錄行程，在行程發生問題時，向本公司和/或 Bolt App 提供證據。

- 若車隊隊員駕駛設置了 Bolt App 錄音功能或透過 Bolt App 或車隊登記了行車記錄器，Bolt App 會通知預約的乘客行程可能會被錄音或錄影。若乘客或任何相關第三方不同意行程被錄影或錄音，乘客可以取消行程。

- 若車隊隊員駕駛選擇透過車隊登記行車記錄器，車隊隊員駕駛保證登記之資訊的準確性和完整性並授權車隊進行相關登記。

- 使用行車記錄器在行程中錄影和/或錄音和 Bolt App 錄音以及使用錄製內容，須同時遵守《車隊守則》、《Bolt 社群指引》、其它適用的 Bolt 政策和指引和本地法律和法規（包括適用的個資相關法律）。上傳的錄製內容應僅與行程中相關安全事故有關。車隊隊員駕駛須對其安裝行車記錄器的車輛、行車記錄器、及如何處理所收集的資料負責。

- 適用法律和法規可能要求必須取得乘客或任何相關第三方同意才能錄影或錄音。車隊隊員駕駛應查看當地法規以瞭解相關責任。車隊建議車隊隊員駕駛在車上放置適當的告示，說明行程可能會被錄影或錄音，並可能會與預訂行程的叫車 App 和車隊分享，且確保告示內容符合當地法律(如適用)。

- 車隊隊員駕駛和乘客可在遵守當地法律和法規的前提下，就安全事件自行決定是否向本公司和/或 Bolt App 提交錄製內容。本公司和 Bolt App 會審查送交的行車記錄器片段或錄音，並採取相關行動。車隊隊員駕駛同意在少數情況下，車隊或 Bolt App 可能需要與主管機關分享錄製內容。

- 分享或串流他人的影像、音訊或影片（包括在社群媒體、數位平台或其他公共場所分享或串流），此舉可能違反《車隊守則》、《Bolt 社群指引》、其它適用的 Bolt 政策指引和當地法律和法規（包括適用的個資相關法律），車隊和/或 Bolt App 可能進一步調查和採取行動。

## 8.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：
  - 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計程車車隊/派遣車隊
  - 車輛安裝/或勸誘/鼓勵/協助其他車隊隊員駕駛安裝不合規定之計費表
  - 現金行程之行程費用以外之現金交易

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 Bolt 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 Bolt 社群指引而可能損害車隊和 Bolt 聲譽和/或商業的行為，均可能會導致停權或限制登入 Bolt 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，和/或接受車隊派遣之機制和順序受調整。

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 Bolt）在其網站上，或透過電子郵件或 Bolt 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 社群指引的約束。