

臺灣高等法院民事判決

112年度勞上更一字第10號

上訴人 陳政國

訴訟代理人 洪清福

訴訟代理人 楊子敬律師

翁瑋律師

被上訴人 神腦國際企業股份有限公司

法定代理人 余政憲

訴訟代理人 沈以軒律師

陳建同律師

林晉源律師

上列當事人間請求確認僱傭關係等事件，上訴人對於中華民國110年5月17日臺灣臺北地方法院109年度勞訴字第320號第一審判決提起上訴，經最高法院發回更審，本院於114年4月1日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

一、本件被上訴人之法定代理人原為賴勁麟，嗣於本院審理中變更為余政憲，並據余政憲具狀聲明承受訴訟等情，有卷附被上訴人公告、公開資訊觀測站之重大訊息公告可稽（見本院卷二第263-264、267-268頁），核與民事訴訟法第175條第1項規定相符，應予准許。

二、按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第256條定有明文。本件上訴人於原審以被上訴人非法解僱為由，請求確認兩造間僱傭關係存在，並命被上訴人自民國109年5月5日起至上訴人復職日止，按月於次月5日給付新臺幣（下同）3萬9500元，暨加計自各期應給付翌日起算法定遲延利息，及自109

01 年5月5日起至上訴人復職日止，按月提繳2406元至上訴人於  
02 勞動部勞工保險局設立之勞工退休金專戶（下稱勞退專  
03 戶），經原審為上訴人敗訴之判決。嗣上訴人提起上訴後，  
04 就給付工資部分，更正聲明請求被上訴人應給付31萬0903  
05 元，及自110年1月1日起至上訴人復職日止，按月給付3萬95  
06 00元，暨加計自各期應給付翌日起算法定遲延利息（見本院  
07 卷二第272頁）。經查，上訴人前揭聲明，僅係依兩造勞動  
08 契約約定，將109年5月5日至110年1月1日前之工資，核算為  
09 31萬0903元，再自110年1月1日起按月給薪，而更正給付工  
10 資之方式，核屬更正法律上之陳述，非為訴之變更或追加，  
11 先予敘明。

12 三、次按確認之訴，非原告有即受確認判決之法律上利益者，不  
13 得提起，民事訴訟法第247條定有明文。所謂即受確認判決  
14 之法律上利益，係指因法律關係之存否不明確，致原告在私  
15 法上之地位有受侵害之危險，而此項危險得以對於被告之確  
16 認判決除去之者而言（最高法院104年度台上字第1355號判  
17 決意旨參照）。查上訴人主張其原受僱於被上訴人，經被上  
18 訴人於109年5月4日以勞動基準法（下稱勞基法）第11條第5  
19 款規定為由，違法終止兩造間勞動契約，則兩造間僱傭關係  
20 是否存在即陷於不明，而致上訴人法律上之地位有不安之狀  
21 態，此種狀態得以本件確認判決予以除去，揆諸上開說明，  
22 上訴人提起本件確認之訴即具確認利益。

23 貳、實體方面：

24 一、上訴人主張：伊自94年7月11日起受僱於被上訴人，擔任維  
25 修中心工程師，負責維修客戶送修之手機，月薪3萬9500  
26 元。被上訴人於109年5月4日以伊於同年1月間有維修手機保  
27 固外未收費，事後才提出公關單之缺失（下稱系爭維修缺  
28 失）為由，依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約  
29 （下稱系爭解僱）。惟伊並無不能勝任工作情事，發生系爭  
30 維修缺失後，已承認自身疏失，且配合被上訴人調查，並未  
31 使伊受有利益或使被上訴人受有損害。被上訴人所為系爭解

01 僱，與其工作規則及其過往類似事件之懲處情形不合，有違  
02 解僱最後手段性原則。又系爭解僱尚構成工會法第35條第1  
03 項第1款、第5款之不當勞動行為，業經勞動部不當勞動行為  
04 裁決委員會以109年勞裁字第15號裁決（下稱系爭行政裁  
05 決）認定構成不當勞動行為而無效，應認兩造間僱傭關係仍  
06 然存在。被上訴人預示拒絕受領伊提供勞務，自應按月給付  
07 薪資及為伊提繳勞工退休金等情。爰依兩造勞動契約及勞基  
08 法第22條第2項、民法第487條、勞工退休金條例（下稱勞退  
09 條例）第14條第1項、第31條第1項規定暨工會法第35條規  
10 定，求為確認兩造間僱傭關係存在；並命被上訴人自109年5  
11 月5日起至上訴人復職日止，按月於次月5日給付3萬9500元  
12 暨加計自各期應給付翌日起算法定遲延利息、自109年5月5  
13 日起至上訴人復職日止，按月提繳2406元至伊勞退專戶之判  
14 決（原判決上訴人敗訴，上訴人不服，提起上訴；未繫屬本  
15 院者，不予贅述）。並上訴聲明為：(一)原判決關於駁回後開  
16 第(二)至(四)項部分廢棄。(二)確認兩造間僱傭關係存在。(三)被上  
17 訴人應給付31萬0903元，及自110年1月1日起至上訴人復職  
18 之日止，按月給付上訴人3萬9500元，及自各該月給薪日之  
19 翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(四)被上訴  
20 人應自109年5月5日起至上訴人復職之日止，按月提繳2406  
21 元至上訴人之勞退專戶。(五)上開第(三)項聲明，願供擔保請准  
22 宣告假執行。

23 二、被上訴人則以：系爭解僱並未違反工會法第35條第1項規  
24 定，系爭行政裁決亦無拘束民事法院之效力。系爭維修缺失  
25 係因客戶送修手機，惟上訴人漏未查核，該手機已逾伊之保  
26 固期間，未經報價流程即依保固內之作業程序維修。嗣於例  
27 行檢核時，上訴人表示未收費係屬客戶要求之客訴案件，而  
28 提交公關、客訴處理申請表（下稱系爭公關單），經伊進一  
29 步調查，發現上訴人為避免影響其獎金與考績，而唆使訴外  
30 人即同事戴淑梅偽造客戶簽名，欺瞞伊與主管，面對調查  
31 時，仍持續以消極態度拒絕改善，其惡性已甚於過往其他員

01 工之違規事件，而有違忠誠義務。而上訴人上開行為，業經  
02 臺灣嘉義地方法院以111年度嘉簡字第998號判決上訴人犯行  
03 使偽造私文書罪（下稱系爭刑案），處有期徒刑2月確定。  
04 上訴人先前即有多次保固外未收費與公關客訴程序之缺失，  
05 而此等程序屬伊業務之核心內容，其竟於短期內多次累犯，  
06 顯已相當於記3次大過懲戒解僱之程度，其在客觀與主觀上  
07 皆已不能勝任工作。伊長期對上訴人採取各種教育訓練與輔  
08 導勸戒程序，均未見其改善，迄無悔意，可見兩造間之信賴  
09 基礎已然喪失，應無法期待伊得改採解僱以外之其他手段因  
10 應，系爭解僱並未違反解僱最後手段性原則。縱認上訴人之  
11 請求有理由，伊前已給付其資遣費與預告工資共28萬2002  
12 元，應予抵銷。又上訴人於109年10月8日起，即依臺灣臺北  
13 地方法院109年度勞全字第34號之定暫時狀態處分裁定（下  
14 稱系爭定暫處分），按月給付上訴人薪資3萬9500元，則上  
15 訴人不得再請求與另案定暫處分期間重疊之薪資等語，資為  
16 抗辯。並答辯聲明：（一）上訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔  
17 保請准宣告免為假執行。

18 三、兩造不爭執事項（見本院卷二第18-19頁）：

- 19 （一）上訴人自94年7月11日起受僱於被上訴人，擔任南區維修中  
20 心工程師，負責維修客戶送修之手機，月薪3萬9500元（含  
21 基本薪資3萬5200元、職級加給1500元、伙食津貼1800元、  
22 全勤獎金1000元，合計3萬9500元），被上訴人每月並為上  
23 訴人提繳2406元至其勞退專戶。
- 24 （二）神腦工會於106年10月1日成立，上訴人擔任該工會第1屆理  
25 事長，任期自106年10月1日至110年9月30日止。
- 26 （三）上訴人就黃姓消費者於108年12月31日送修在原廠保固期間  
27 內但在被上訴人保固期間外之HTC手機，該客戶未填具公關  
28 客訴單，上訴人逕送原廠予以維修，並將完修後之手機轉送  
29 回東港服務中心，於109年1月14日由該名消費者之胞姊代為  
30 領回並簽收。
- 31 （四）被上訴人南區維修中心於109年1月20日就保固外未收費維修

01 件進行例行週檢核，上訴人就系爭維修件於系爭檢核表中填  
02 寫「客戶要求協助後送，有進線HTC無收費」後，將檢核表  
03 交予單位副主管陳威廷，單位副主管請上訴人依相關流程提  
04 出「公關、客訴處理申請表」，並在其後填上「補公關單」  
05 等文字。

06 (五)上訴人於109年1月21日將空白系爭公關單及寫有「黃銘清」  
07 字樣紙條交與戴淑梅，請戴淑梅於「顧客簽名」欄簽「黃銘  
08 清」，上訴人則於「處理狀況」欄填寫「神腦保外原廠保內  
09 客戶要求神腦後送，並有自己打電話進線HTC客服協助後送  
10 原廠原廠維修無收費」等不實文字，及於「經辦人員」欄親  
11 自簽名；「單位主管審核」欄由「黃昭維」簽名及書寫「1/  
12 21」；並於同日提交系爭公關單給被上訴人。

13 (六)系爭公關單之調查，被上訴人於109年2月7日約談上訴人、3  
14 月2日調閱東港服務中心監視器畫面、3月12日約談單位主管  
15 黃昭維及上訴人、4月14日約談戴淑梅、4月21日對黃姓消費  
16 者進行訪談、5月4日約談東港服務中心戴金櫻店長。

17 (七)被上訴人於109年5月4日以系爭資遣通知書依勞基法第11條  
18 第5款資遣上訴人並終止兩造勞動契約，核發資遣費及預告  
19 工資共28萬2002元。

20 四、上訴人主張被上訴人解僱不合法，兩造間僱傭關係仍存在，  
21 被上訴人應給付薪資及提繳退休金云云，為被上訴人所否  
22 認，並以前詞置辯。是本件之爭點厥為：(一)上訴人是否有勞  
23 基法第11條第5款不能勝任工作之情事？(二)被上訴人終止兩  
24 造勞動契約是否合法？(三)被上訴人終止兩造勞動契約是否符  
25 合解僱最後手段性原則？茲就兩造之爭點分別論述如下：

26 (一)上訴人是否有勞基法第11條第5款不能勝任工作之情事？

27 1.按勞工對於所擔任之工作確不能勝任時，雇主得預告勞工終  
28 止勞動契約，勞基法第11條第5款定有明文。揆其立法意  
29 旨，重在勞工提供之勞務，如無法達成雇主透過勞動契約所  
30 欲達成客觀合理之經濟目的，不論基於因勞工客觀上學識、  
31 能力、身心狀況不能勝任工作，或主觀上「能為而不為」、

01 「可以做而無意願做」，違反勞工應忠誠履行勞務給付之  
02 義，在雇主於使用勞基法所賦予之各種手段後，仍無法改善  
03 情況下，應允雇主給付資遣費終止勞動契約，以符「解僱最  
04 手段性原則」（最高法院86年度台上字第82號、109年度台  
05 上字第1516號判決意旨參照）。

06 2.查卷附被上訴人客訴管理作業準則第5條規定：「5.1客訴處  
07 理流程：5.1.1客服中心依據4.1判別客訴產生原因，依客訴  
08 原因歸責單位劃分。5.1.2由客訴產生單位提供相關證明文  
09 件查核並填寫『公關、客訴處理申請表』判別給與更換成  
10 品、配件或料件。第5.1.4客訴處理單簽核主管權限：①5,0  
11 00元以下：單位主管；單位可於現場決定，需事後會簽至客  
12 服區主管。②5,000元～10,000元：客服區主管；單位可先  
13 呈報經區主管同意，需事後會簽至客服區主管。③10,001元  
14 以上：客服處主管；區主管可先呈報客服處級主管同意，事  
15 後會簽至客服處處級主管。」（見原審卷一第192頁），可  
16 知被上訴人訂有客訴案件之相關處理流程，需由權責單位提  
17 供相關證明文件並填寫公關單，並依金額經簽核呈報至各層  
18 級之主管同意，始符合上開作業準則。

19 3.上訴人於109年1月發生系爭維修缺失之前，一年內曾發生3  
20 次以上保固外未收費或保險耗用料件未收費之缺失，經被上  
21 訴人進行輔導訪談仍未見改善等情，業據被上訴人提出108  
22 年5月8日、9月27日作業改善面談記錄表、108年8月29日改  
23 善會議記錄、電子郵件、保固外未收費檢核表、公關、客訴  
24 處理申請單等件為證（見原審卷一第73-81、235頁、原審卷  
25 二第57頁）。可知上訴人早於108年4月19日、同年月30日  
26 （上開時間均為收件時間，見原審卷一第235頁）間，即發  
27 生「原廠更板無收費，覆修前單」、「神腦保外原廠保內，  
28 客情公關」之情事，後者經被上訴人進行保外未收費檢核  
29 時，上訴人始補提公關單（見原審卷二第57頁）；然經被上  
30 訴人查證，該案並無客訴，上訴人所為違反被上訴人規定有  
31 公關或客訴情事發生，應報告主管並取得同意，完修並於取

01 機時簽回公關客訴單之標準作業流程，經被上訴人於同年5  
02 月8日對上訴人進行輔導改善訪談。而上訴人在員工改善記  
03 錄欄自書改善方案：「以後銷售保固日有過保會直接報價處  
04 理，如有爭議會在請示主管」，單位主管並指示「(1)維修時  
05 對手機保內外的情況請多加檢視，報修單上可以加註【過  
06 保】，提醒自己在維修後做報價或公關程序。(2)任何維修件  
07 客訴處理時要回報單位主管，經同意才可做公關維修，適時  
08 的回報主管，可以互相討論對案件做最妥善的處理。」（見  
09 原審卷一第73頁）。足認上訴人於108年4月19日、4月30日  
10 已發生兩次保固外未收費或保險耗用料件未收費之缺失，且  
11 就非客訴案件填載公關單，違反公司流程，經被上訴人予以  
12 輔導改善訪談後，上訴人即知悉應防免發生保固外未收費而  
13 進行維修之情事，卻未見改善之情形。

14 4.其次，被上訴人於108年6月27日、7月5日進行員工教育訓  
15 練，多次說明送修手機於進廠時應先查核是否已過被上訴人  
16 公司之保固期間，如已過保即應報價，且當真有客訴或「客  
17 情」之情形，即應有公關單，而事先經單位主管核可，並重  
18 申手機自購買日期本機提供一年保固，非以原廠保固截止日  
19 認定等情，亦有教育訓練簽到表、教育訓練教材、訓練實施  
20 紀錄表等在卷可佐（見原審卷一第237-241頁、第519-541  
21 頁、前審卷一第229-230頁）。惟上訴人於108年8月5日又發  
22 生因維修時程需時較久卻未能適當進行完修客情告知，導致  
23 客戶因為等待期間過久而發生客訴；復於108年9月27日再因  
24 疏未於維修作業中詳實檢查，而發生未依規定報價收費之缺  
25 失等情，亦據被上訴人提出客訴處理改善會議紀錄、往來電  
26 子郵件及員工改善面談紀錄供參（見原審卷一第75-81  
27 頁）。可見上訴人於108年9月27日，再次發生保固外未收費  
28 之缺失，與前開108年4月19日、4月30日發生之缺失，共有3  
29 次類此保固外未收費而未依客訴管理作業準則製作公關單向  
30 被上訴人報告之作業疏失，顯見上訴人經被上訴人進行員工  
31 教育訓練後，仍未加以改善。

01 5.再者，上訴人於109年1月間，又發生系爭維修缺失之發展經  
02 過如附表所示，為兩造所不爭執（見前審卷一第188-199  
03 頁）。觀諸上訴人於109年1月20日就系爭維修缺失，未向單  
04 位副主管承認其未事先查核是否為過保機，且明知本件並無  
05 客訴，卻自行在系爭檢核表填寫「客戶要求協助後送，有進  
06 線HTC無收費」，單位副主管則依規定要求上訴人補公關單  
07 等情，有109年1月20日保外未收費檢核表在卷可查（下稱系  
08 爭檢核表，見原審卷一第187頁），足見上訴人捏造系爭維  
09 修缺失為客訴案件。而上訴人於109年1月21日，在未聯繫黃  
10 姓消費者之情形下，竟提供書寫「黃銘清」之紙條，要求不  
11 知情之同事戴淑梅在空白系爭公關單上「顧客簽名」欄簽寫  
12 「黃銘清」，上訴人則於「處理狀況」欄填寫「神腦保外原  
13 廠保內客戶要求神腦後送，並有自己打電話進線HTC客服協  
14 助後送原廠原廠維修無收費」等不實文字，及於「經辦人  
15 員」欄親自簽名，「單位主管審核」欄由「黃昭維」簽名及  
16 書寫「1/21」，並於同日提交系爭公關單給被上訴人等情，  
17 亦為兩造所不爭執（見不爭執事項(五)）。且上訴人教唆戴淑  
18 梅於系爭公關單上「顧客簽名」欄偽簽「黃銘清」，並提交  
19 予被上訴人之行為，業經系爭刑案判決上訴人犯行使偽造私  
20 文書罪，處有期徒刑2月確定，有卷附系爭刑案判決可稽  
21 （見本院卷一第207-213頁），亦為兩造所不爭執（見本院  
22 卷二第20頁），並經本院依職權調取該案全卷查核無訛。

23 6.參諸上訴人單位正、副主管於109年2月7日與上訴人進行系  
24 爭公關單之公關作業程序問題改善面談，上訴人於「員工改  
25 善紀錄欄」填寫「（公關單完修後才補簽原因？）客戶要求  
26 後送原廠，有報價在告知，原廠保內無收費更機板」，  
27 「（公關作業改善方式？）過保件先報價代送費，客戶如不  
28 同意直接退修，如因退修產生客訴由誰接手請告知工程師」  
29 等語，有上訴人作業改善面談紀錄表在卷可憑（見原審卷一  
30 第205頁），可知上訴人再次填載虛偽之不實資料，全然無  
31 承認自己錯誤之意。另上訴人先以自己手機聯繫黃姓消費

01 者，要求客戶同意由上訴人自行處理後補文件，然因手機通  
02 話沒有錄音，經單位副主管陳威廷要求上訴人應以有錄音功  
03 能之公務電話致電客戶確認其意向，上訴人復於109年2月14  
04 日、2月18日再度以公司電話致電黃姓消費者，此為上訴人  
05 所自陳（見本院卷二第14頁）。觀諸卷附之錄音譯文（原審  
06 卷一第227、229頁），可知上訴人稱「黃先生你這手機過  
07 保，黃先生有要求我這邊送」，黃先生表示「對啊，我有要  
08 求你們神腦幫我送的」；上訴人問「我們有送一張單到門  
09 市，工程師請黃先生過去那邊簽名，不知道黃先生那個時候  
10 是自己去還是叫…」，黃先生表示「我請家裡人過去簽的」  
11 等語，並提交上開2份錄音譯文予單位主管黃昭維，足使被  
12 上訴人誤信系爭公關單為客戶請家人所代簽。又上訴人於10  
13 9年3月1日以電話聯絡屏東東港服務中心店長戴金櫻，請其  
14 協助配合上訴人之說詞，偽稱消費者家人於過年前有來簽署  
15 系爭公關單，然系爭公關單與客人都沒有來東港服務中心等  
16 情，有戴金櫻之員工訪談記錄表、電子郵件在卷可按（見原  
17 審卷一第225、207頁），可見上訴人再次教唆同事以虛偽不  
18 實之內容欺騙被上訴人。嗣被上訴人公司區主管陳偉忠對上  
19 訴人及其單位主管黃昭維進行訪談，就保固外案件開始維修  
20 前沒有執行報價作業預告程序部分，詢問上訴人：「送修單  
21 0000000000入廠時在維修系統已經呈現保固外狀態，你在轉  
22 送原廠前為什麼沒有先轉到報價人員執行對客戶的保外報價  
23 預告程序？」，上訴人答：「確實是我的作業疏失，沒有注  
24 意到送修單入廠時保固狀態是保固外」；並就保固外未收費  
25 案件未在完修前向權責主管事前報備部分，經陳偉忠詢問：  
26 「公關客訴單到底有沒有送到東港局讓客戶簽名？」，上訴  
27 人答：「這個陳威廷主任不是有審核過了嗎？就是請我打電  
28 話去問客人（2月14日、2月18日兩通公司電話錄音），客戶  
29 是說他請人去簽名的」；陳偉忠再次詢問：「我更關注的是  
30 公關客訴單的作業誠信的問題，客戶的簽名，到底是誰簽  
31 的？」，上訴人答：「客人也說他有請人去簽，那我哪知道

01 是誰去簽」等語，有卷附訪談紀錄摘要、訪談會議錄音譯文  
02 附卷可參（見原審卷一第211-214頁、第353-372頁）。顯見  
03 上訴人事後面對主管就系爭維修缺失訪談時，雖先坦承係其  
04 作業疏失，未注意本件手機入廠時保固狀態是保固外；但針  
05 對主管數度質疑系爭公關單是否由客戶或家人所簽署，仍堅  
06 稱係由客戶請家人去簽名的，並未坦承代簽乙事。足見上訴  
07 人故意以虛偽陳述欺瞞主管，並教唆同事欺騙被上訴人，以  
08 掩飾其作業疏失及先前之行為，已嚴重違反勞工應忠誠履行  
09 勞務之義務。

- 10 7.又被上訴人公司員工陳偉忠、孫淑娟於109年4月21日訪談黃  
11 姓消費者，其對話記錄略以：「黃：當初我去櫃臺問，他就  
12 說這不收錢，不收錢，我就拿走了…他說神腦國際…他說總  
13 公司安怎又安怎，開始解釋總公司說原廠要跟你收錢…（跟  
14 你說要收錢，後來為什麼又說不用收？）說要收錢，也沒說  
15 為什麼不要收錢，我也說，該收錢的時候，帳單來，我收，  
16 我就付。（有跟你說要收多少錢嗎？）沒說，就是沒說，到  
17 底你們公司怎樣，我也不知道，你說要我付錢，單拿來，寄  
18 來我家我就付，你沒有寄單子來，我怎麼付？（那通電話打  
19 完之後，還有再打電話？）有啊，四五通，說是國際神腦。  
20 （那四五通，跟你說什麼事情嗎？）也是那收錢的事，再說  
21 也是吶，都是男的打的啦（我們這個服務人員有跟你說，還  
22 要請黃先生，要補什麼單子？）沒有沒有…補簽沒有…我不  
23 知道，這是代簽的，這名，我也不知…他是跟我說啥，你跟  
24 公司說，我有叫人去代簽就好，就是這樣…後來我就真生氣  
25 了，我回想那個過程，真的有收到一個男的打來，黃先生你  
26 跟公司說，我有叫人給你代簽什麼，代簽人我也不知道什麼  
27 名字。（他有打電話，請你幫忙？）不是說幫忙，是說那你不  
28 方便，說是家人代簽，代簽啦…簽什麼，我也不知」等  
29 語，有卷附對話紀錄譯文可參（見原審卷一第219-224  
30 頁）。益見上訴人面對調查時，明知系爭公關單未曾送至東  
31 港服務中心由客戶簽名，竟多次撥打電話向黃姓消費者表示

01 倘被上訴人打電話詢問，請其答稱有請人去門市簽公關客訴  
02 單；復電請東港服務中心店長戴金櫻協助配合，戴金櫻面對  
03 主管詢問時，即於109年3月3日以電子郵件回覆表示系爭公  
04 關單係於取件後，始由客戶家人代理簽名等語（見原審卷一  
05 第207頁）；而上訴人於109年3月12日主管訪談時，除對後  
06 續之瑕疵補正及相關調查未誠實以對，甚且向主管表示「請  
07 問一下公關單的簽名是涉及偽造文書嗎？還是有因為簽名而  
08 造成有不法之利益」、「客戶是說他請人去簽名的」、「如  
09 果你質疑這個問題，那這張公關單你可以不用簽，我的部分  
10 只是讓客戶服務滿意」等語（見原審卷一第213、365、36  
11 6、368頁）。則上訴人於面對調查時，就其所為造假欺瞞，  
12 規避稽查程序，並無檢討改進之意，更未認自身作為有任何  
13 不當之處，對於法令與道德規範觀念薄弱，已然侵害被上訴  
14 人之企業誠信核心價值，致兩造間之信賴基礎喪失。

15 8. 上訴人雖主張被上訴人過去對於系爭維修缺失此類事件，僅  
16 由維修人員在檢核表上填寫如「此機協助客戶轉送原廠」、  
17 「保固到期、個案協助」等文字，未曾要求維修人員另外填  
18 載公關單，且被上訴人並未有任何財務損失，被上訴人要求  
19 伊補填公關單，係刻意刁難上訴人云云，並提出店務規範、  
20 保外未收費完修檢核表為證（見原審卷一第479-480頁、本  
21 院卷一第119-122頁）。惟查，系爭檢核表之「公關客訴」  
22 欄位記載為「N」（見原審卷一第187頁），即非客訴案件，  
23 此為兩造所不爭執（見本院卷二第57、166頁），然上訴人  
24 自行在系爭檢核表填載「客戶要求協助後送，有進線HTC無  
25 收費」，單位副主管則依規定要求上訴人補公關單，又上訴  
26 人填載保固外未收費之原因為「客戶要求協助後送」，而捏  
27 造有客訴事由，已如前述，其主管依卷附之客訴管理作業準  
28 則（見原審卷一第191-203頁），要求上訴人補具公關單，  
29 即有所憑。況以被上訴人109年1月6日至12日保外未收費檢  
30 核表為例，當週有4件主管備註要求員工補具公關單（見原  
31 審卷一第545頁），維修工程師均有依規定補呈客戶簽具之

01 公關單（見原審卷一第547-550頁），顯見主管要求客訴案  
02 件應補具公關單，並非針對上訴人予以刁難所為。參諸上訴  
03 人另一保固外未收費案件（二聯單號0000000000，見原審卷  
04 一第187頁），上訴人登載未收費理由為「經銷實展機後送  
05 原廠維修」，經被上訴人檢核查證確認該手機確為銷售予經  
06 銷商之實展機後，即由檢核人員登載「2019.10.25售至『有  
07 隻手機行』經銷，實展機」後，即予結案，益見上訴人若無  
08 登載客訴事由，且該事由經查證無訛即可結案，補正公關單  
09 並非係針對上訴人而為之差別待遇。

10 9.綜此，上訴人在系爭維修缺失發生前一年，分別於108年4月  
11 19日、4月30日、9月27日共發生3次保固外未報價收費之缺  
12 失，業經被上訴人予以輔導教育，亦未見改善，再次發生系  
13 爭維修缺失；而上訴人面對系爭維修缺失後續之瑕疵補正及  
14 相關調查，除未坦然面對疏失，甚至故意填載虛偽之不實資  
15 料，請託同事配合圓謊，並數度以虛偽陳述欺瞞主管，以掩  
16 飾其作業疏失、規避自身過責，對於法令與道德規範觀念薄  
17 弱，已然破壞兩造間信賴關係及企業紀律、秩序與誠信核心  
18 價值，亦使客戶產生不悅感受，嚴重違反勞工應忠誠履行勞  
19 務之義務。堪認上訴人客觀上有不能勝任工作之情事，主觀  
20 上亦違反勞工應忠誠履行勞務給付義務之精神。故被上訴人  
21 抗辯上訴人有不能勝任工作之情事，洵屬有據。

22 (二)被上訴人終止兩造勞動契約是否合法？

23 1.被上訴人於109年5月4日以資遣通知書向上訴人終止兩造勞  
24 動契約等情，有卷附資遣通知書為證（見原審卷一第33  
25 頁）。觀諸卷附資遣通知書明載：「經查台端有下列不能勝  
26 任工作之行為：(1)於2020年1月13日經手之保固外完修機，  
27 其保外未收費檢核表回覆內容及公關客訴作業內容皆與事實  
28 不符，欺瞞主管實情，其內容為杜撰虛構，捏造不實流程誤  
29 導客戶進行錄音，且未經客戶授權，教唆同事於公關客訴單  
30 上偽造客戶簽名，並於調查時未據實陳述，全案涉刑法偽造  
31 文書、背信及業務登載不實等罪，違反聘僱合約書第4條、

01 工作倫理書第1條、第2條等勞動契約及工作規則規定違情節  
02 重大。(2)一年內共發生三次以上保外未收費或保險費用料件  
03 未收費案件之異常情形且經輔導後仍未改善，紀錄如下：1.  
04 保外未收費及公關客訴程序未依規定（該件即上開108年4月  
05 19日『原廠更板無收費，覆修前單』所指情事）；2. 未落實  
06 於其管理引發客訴案件；3. 保險耗用料件未收費；4. 保外未  
07 收費及公關客訴單作業異常（即系爭維修缺失）。上開不當  
08 行為導致勞動契約關係履行過程中受到嚴重干擾，已破壞雙  
09 方之信任關係，致勞動契約關係之持續有所障礙，爰本公司  
10 通知台端依勞動基準法第11條第5款予以資遣終止契約」等  
11 語，堪認被上訴人已明確告知上訴人依勞基法第11條第5款  
12 有不能勝任工作情事予以解僱之具體事項及法律依據。

13 2. 上訴人雖主張被上訴人係因其擔任神腦工會第一屆理事長，  
14 且神腦工會曾於108年至109年間，因發生勞資爭議以致雙方  
15 關係緊張，系爭解僱係屬工會法第35條第1項第1款所示不當  
16 勞動行為而為無效云云，固據提出神腦工會108年9月20日神  
17 企工(108)字第051號、108年11月9日神企工(108)字第061  
18 號、109年5月5日神企工(109)字第009號函、神腦工會勞  
19 資協調會議第一次會議紀錄、高雄市政府勞工局勞資協調會  
20 議提案單、勞動部不當勞動行為裁決申請書及系爭行政裁決  
21 案件資料等為證（見原審卷一第39-71頁、外放系爭行政裁  
22 決卷宗資料）。然查：

23 (1) 按雇主或代表雇主行使管理權之人，不得有下列行為：一、  
24 對於勞工組織工會、加入工會、參加工會活動或擔任工會職  
25 務，而拒絕僱用、解僱、降調、減薪或為其他不利之待遇；  
26 五、不當影響、妨礙或限制工會之成立、組織或活動，工會  
27 法第35條第1項第1款、第5款固有明文。惟被上訴人係以上  
28 訴人不能勝任工作為由，依勞基法第11條第5款規定，終止  
29 兩造勞動契約；而系爭解僱係因上訴人系爭維修疏失及其後  
30 續不誠實之行為，破壞兩造信任關係，違反勞工應忠誠履行  
31 勞務之義務，業如前述，尚與上訴人擔任工會理事長乙職無

01 涉，自難僅憑神腦工會於108年9月起至109年間有與被上訴  
02 人發生勞資爭議，即逕與系爭解僱遽作聯結，而謂被上訴人  
03 係因上訴人參與或擔任工會職務，方為系爭解僱。

04 (2)又系爭解僱雖經系爭行政裁決認被上訴人有違反工會法第35  
05 條第1項第1款、第5款規定，而構成不當勞動行為等情，惟  
06 其認定理由無非係以神腦工會於108年中至109年初有與被上  
07 訴人存在相當程度緊張關係，而被上訴人先前面對相同保固  
08 外予以維修情況，倘未造成公司損失，且程序於形式上完足  
09 具備時，理應無再過問或質疑之動機與道理，黃姓消費者縱  
10 然嗣後知悉系爭公關單未經其授權而為簽名，亦無違背其本  
11 意，被上訴人後續調查行為有「用大砲打小鳥」之感，與過  
12 往同種事例之處理方式有別，故認被上訴人以系爭維修缺失  
13 而解僱上訴人，應屬不當勞動行為（見外放卷所附系爭行政  
14 裁決第32-42頁認定理由）。另系爭行政裁決經臺灣高等行  
15 政法院以109年度訴字第1372號判決及裁定以依上訴人疏失  
16 行為之嚴重程度，被上訴人未選擇其他懲戒手段，卻依勞基  
17 法第11條第5款規定終止勞動契約，恐有違解僱最後手段性  
18 原則，而認有構成不當勞動行為，而駁回被上訴人之請求並  
19 確定在案（見前審卷一第299-323、293-297頁，下稱另案行  
20 政裁判）。然被上訴人係因上訴人多次發生保固外未報價收  
21 費之缺失，經被上訴人予以輔導教育，仍未見改善，再次發  
22 生系爭維修缺失，甚至偽造系爭公關單，並教唆同事以虛偽  
23 不實之陳述欺瞞被上訴人，違反忠誠履行勞務給付之精神，  
24 而有不能勝任工作之情事，而予解僱，已如前述；且依卷內  
25 資料所示，工會與被上訴人間之勞資爭議，與上訴人所為系  
26 爭維修缺失之緣由，亦未見有何關連情事；系爭解僱與上訴  
27 人是否具神腦工會理事長之身分，或神腦工會與被上訴人公  
28 司間之勞資爭議並無相關；且工會法第35條第1項與勞基法  
29 第11條第5款之要件各別，分屬獨立，本院本應依據法律獨  
30 立審判，不受另案行政裁判之拘束，尚不得以系爭行政裁決  
31 及另案行政裁判認定被上訴人解僱上訴人係屬工會法第35條

01 第1項第1款、第5款規定之不當勞動行為，遽認系爭解僱為  
02 不合法。

03 (3)至上訴人提出新聞資料及違反勞動法令事業單位查詢系統資  
04 料（見前審卷一第117至125頁），其內容為被上訴人公司因  
05 「499之亂」，於107年5月間因使員工違法加班而陸續遭裁  
06 罰數百萬元，及被上訴人公司於103年至108年間曾遭行政裁  
07 罰；然該等資料至多僅能證明被上訴人曾有數度違反勞工法  
08 令而遭裁罰之情事，無從證明被上訴人所為系爭解僱，係屬  
09 挾怨報復之不當勞動行為。故上訴人據此主張系爭解僱係屬  
10 工會法第35條第1項第1款、第5款之為不當勞動行為云云，  
11 亦非可取。

12 (三)被上訴人終止兩造勞動契約是否符合解僱最後手段性原則：

13 1.承上所述，上訴人於系爭維修缺失之前，一年內曾發生3次  
14 以上保固外未收費或保險耗用料件未收費之缺失，被上訴人  
15 雖未就此予以懲處，然經被上訴人進行多次輔導訪談、教育  
16 訓練仍未見改善，再發生系爭維修缺失等情，業如前述，堪  
17 認被上訴人已明確告知保固外手機維修之注意事項，並已給  
18 予上訴人多次改善機會，惟上訴人卻以不法行為欺瞞被上訴  
19 人，以規避究責，顯然法律與道德規範觀念薄弱，嚴重破壞  
20 兩造信任關係，已有不能勝任工作之情事。

21 2.上訴人雖主張依被上訴人績效考核管理規定第5.6.2條，若  
22 一年內發生1至2件客訴案件，該名員工之KPI分數為  
23 「佳」，客訴案件數為3至4件者其KPI分數為「可」，上訴  
24 人一年內發生4件以內之客訴案件，以每月平均要處理400至  
25 500支手機，僅占工作量約0.4%至0.08%，保外報價之違失  
26 僅占整體KPI評量之5%，且達成率只要高於93%即可拿到此  
27 部分之KPI分數，系爭維修缺失僅為申誡或記小過之懲戒處  
28 分，系爭解僱違反最後手段性原則云云，並提出被上訴人工  
29 作規則、績效考核管理規定為證（見原審卷一第131-133  
30 頁、本院卷一第151頁）。惟觀諸被上訴人109年度KPI標準  
31 （見本院卷二第81頁），被上訴人就「保外報價率」、「維

01 修疏失損失金額件數」、「維修稽核內缺失」等項目，分別  
02 訂有不同之計分標準，視個別員工當年度被列為保外未收費  
03 缺失之件數、金額而有不同對應之扣分規定；又依被上訴人  
04 年終績效暨目標達成獎勵規定（見原審卷一第587-589  
05 頁），其中第5.1.3、5.2.3條係就年終獎金、年度考績獎金  
06 另訂有相關評比規定，足見工作相關缺失記錄，除依工作規  
07 則有相關懲處規定外，亦會影響年終考核等第，進而影響其  
08 所對應之年終獎金、年度考績獎金，非謂一旦符合被上訴人  
09 年度KPI標準，即就系爭維修缺失，不得予以懲戒或解僱之  
10 處分。

11 3.參以上訴人之單位主管即證人黃昭維證稱：公司有一個保外  
12 未收費週檢，會由副主管做檢視，如果需要公關單就會提醒  
13 工程師檢附公關單，原廠未收費之案件，我們後來有公告需  
14 要公關單。週檢的目的在手機取回部分，照程序該補公關單  
15 就該補公關單，表示客戶知道這件事。伊檢查系爭公關單有  
16 客戶簽名，簽核完後呈給經理簽名，伊的認知是有客戶簽  
17 名，就已經完成公關單程序，所以沒有造成公司損失。如果  
18 有費用未收，會造成公司300元損失等語（見前審卷一第366  
19 -368頁），可知系爭公關單如由客戶簽名，已依規定完成相  
20 關作業流程，即不造成被上訴人損失，但被上訴人就保固外  
21 維修案件，得向消費者收取之費用300元。參以上訴人唆使  
22 戴淑梅偽造客戶簽名於系爭公關單，且黃姓消費者表示於上  
23 班時間接獲上訴人員工來電，令其不堪其擾，亦感到非常生  
24 氣等情，已如前述，足見上訴人所為，除造成消費者之困擾  
25 外，亦造成被上訴人無從收取每支手機300元之維修費用，  
26 而受有損害，並影響企業形象及消費者之權益。

27 4.又被上訴人工作規則第39條規定：「1.承辦業務失職，情節  
28 尚屬輕微者。2.工作怠惰、擅離職守，經糾正後仍不遵守  
29 者。…6.個人行為嚴重損害公司或所代表之員工形象者。7.  
30 違反服務紀律或標準工作流程，情節尚屬輕微者」，得記申  
31 誡；「1.承辦業務失職，致使公司蒙受損害者…」，得記小

01 過；「1.承辦業務失職，致使公司損失重大者。2.投機取  
02 巧、隱瞞矇蔽、謀取非分利益者。…6.拒絕、違抗主管指  
03 揮，嚴重破壞工作倫理者」，得記大過（見原審卷一第133  
04 頁）。而上訴人已有多次保固外未報價與公關客訴程序之缺  
05 失，又因系爭維修缺失，為免除懲處，避免影響年終考績評  
06 比，藉此獲取年終與考績獎金之利益，先以投機取巧之方式  
07 捏造客訴事由，不實填載系爭檢核表，並唆使戴淑梅於系爭  
08 公關單偽造客戶簽名，且於接受主管訪談時，未坦然面對後  
09 續之瑕疵補正及相關調查，甚至再教唆戴金櫻共同隱瞞矇蔽  
10 主管，嚴重破壞工作倫理，亦如前述，已構成得記三次大過  
11 之懲處事由，非僅係情節輕微之失職行為，而達於解僱之程  
12 度。則上訴人主張系爭維修缺失僅為申誡或記小過之懲處即  
13 可，系爭解僱違反最後手段性原則云云，尚難憑採。

14 5.另上訴人主張被上訴人於106年至108年間，至少有20起以上  
15 與偽造簽名有關之懲處案件，其中涉及侵占客戶禮券、商  
16 品、轉取手機價差等涉有圖利自己情節者，至多僅是大過處  
17 分，而遭解僱之10件案例，無非取得幾十臺以上手機、重複  
18 解約續約獲利達數萬元以上，為圖自己或親友之不法利益情  
19 節重大，亦造成被上訴人相當程度之損失，上訴人偽造客戶  
20 簽名之情形，僅多為記過處分，尚不至於解僱云云，並提出  
21 被上訴人近年公告之懲處事件與處分結果為證（見本院卷一  
22 第153頁）。然其他員工發生偽造文書犯行之違規行為，於  
23 接受主管或權責單位訪談調查時，均全數坦承不諱並願認錯  
24 悔改反省，有卷附被上訴人107年至109年度關於偽造文書相  
25 似犯行之調查與處分記錄明細表、調查過程聲明書可查（見  
26 原審卷一第375-391頁），與上訴人一再造假欺瞞以掩飾疏  
27 失，故意妨礙調查且拒絕認錯之情形，顯然不同，自不得將  
28 其他員工之懲處情形，比附援引。上訴人此部分之主張，亦  
29 無足取。

30 6.綜上，上訴人在系爭維修缺失發生前一年，分別於108年4月  
31 19日、4月30日、9月27日共發生3次保固外未報價收費與公

01 關客訴程序之相類缺失，經被上訴人多次進行輔導訪談、教  
02 育訓練後，仍未加以改善，又於109年1月間發生系爭維修缺  
03 失，甚至以偽造文書、造假欺瞞主管及客戶等行為以掩過飾  
04 非，規避稽查程序，顯見法律與道德觀念薄弱，已違反忠誠  
05 義務，其主、客觀均有不能勝任工作之情事，並侵害兩造信  
06 賴關係及被上訴人之企業紀律、秩序與誠信之核心價值，尚  
07 無從僅以記過或調職等懲處方式獲得改善之可能，依社會一  
08 般通念，難以期待被上訴人繼續僱傭上訴人。被上訴人終止  
09 兩造勞動契約，並無違解僱最後手段性原則。故被上訴人以  
10 上訴人有不能勝任工作為由，依勞基法第11條第5款規定，  
11 終止兩造勞動契約，應屬合法有據。

12 五、從而，上訴人依兩造勞動契約及勞基法第22條第2項、民法  
13 第487條、勞退條例第14條第1項、第31條第1項規定暨工會  
14 法第35條規定，求為確認兩造間僱傭關係存在，並請求被上  
15 訴人給付31萬0903元，及自110年1月1日起至上訴人復職之  
16 日止，按月給付上訴人3萬9500元，及自各該月給薪日之翌  
17 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，及應自109年  
18 5月5日起至上訴人復職之日止，按月提繳2406元至上訴人之  
19 勞退專戶，為無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判  
20 決，於法核無不合。上訴意旨猶執前詞指摘原判決此部分不  
21 當，求予廢棄，為無理由，應駁回其上訴。

22 六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證  
23 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不  
24 逐一論列，附此敘明。

25 七、據上論結，本件上訴為無理由。爰判決如主文。

26 中 華 民 國 114 年 4 月 29 日

27 勞動法庭

28 審判長 法 官 郭顏毓

29 法 官 陳心婷

30 法 官 陳容蓉

31 正本係照原本作成。

01 如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其  
02 未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀  
03 （均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任律師或  
04 具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師  
05 資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項  
06 但書或第2項所定關係之釋明文書影本。

07 中 華 民 國 114 年 4 月 30 日

08 書記官 林桂玉

09 附表（系爭維修缺失事件之發展經過）：  
10

序號	日期	事 實	證 物
1	108年1 2月31 日	黃姓消費者將故障的HTC品牌手機送 至東港服務中心要求轉送維修	被證3送修單 （見原審卷一 第183頁）
2	109年1 月14日	黃姓消費者與其胞姊至東港服務中 心，由其胞姊簽名取回系爭手機	被證4憑證檢 核表、送修單 （見原審卷一 第185頁）
3	109年1 月20日	南區維修中心（位於高雄市○○ 區）進行例行性「保固外未收費維 修件」檢核，上訴人於系爭檢核表 填寫「客戶要求協助後送，有進線H TC無收費」，單位副主管請上訴人 「補公關單」	被證5保外未 收費檢核表 （00000000～ 00000000） （見原審卷一 第187頁）
4	109年1 月21日	上訴人將空白系爭公關單及寫有 「黃銘清」字樣紙條交與戴淑梅， 請戴淑梅於「顧客簽名」欄簽「黃 銘清」，上訴人則於「處理狀況」 欄填寫「神腦保外原廠保內客戶要 求神腦後送，並有自己打電話進線H TC客服協助後送原廠原廠維修無收	被證6二聯單 號0000000000 公關、客訴處 理申請單（見 原審卷一第18 9頁）、被證1 1員工訪談紀

		費」等文字，及於「經辦人員」欄親自簽名；「單位主管審核」欄由「黃昭維」簽名及書寫「1/21」	錄（受訪者：戴淑梅）（見原審卷一第217頁）
5	109年2月7日	上訴人單位正、副主管與上訴人進行系爭公關單之公關作業程序問題改善面談，上訴人於「員工改善紀錄欄」填寫「客戶要求後送原廠，有報價在告知原廠保內無收費更機板」，「（公關作業改善方式？）過保件先報價代送費，客戶如不同意直接退修如因退修產生客訴由誰接手請告知工程師」	被證8上訴人作業改善面談紀錄表（見原審卷一第205頁）
6	109年2月14日	上訴人撥打電話給黃姓消費者	被證14電話譯文（見原審卷一第227頁）
7	109年2月18日	上訴人撥打電話給黃姓消費者	被證15電話譯文（見原審卷一第229頁）
8	109年3月3日前二日	上訴人以電話聯絡東港服務中心店長戴金櫻，請她協助配合證據→訪談紀錄：（問：你最早知道需要請客戶簽公關客訴單，是從何得知？南區維修中心課長詢問這件經過（問的時候是3/2），為何會這樣回覆？）是負責的工程師陳政國於2020/3/3前兩天打電話告知的，請她協助配合…公關單紙本與客人都沒有來東港服務中心	被證13員工訪談紀錄（受訪者：戴金櫻，訪談時間：109年4月4日）（見原審卷一第225頁）
9	109年3月2日	上訴人單位主管黃昭維寄送電子郵件給東港服務中心店長，內容略以：關於南區維修中心-有一筆公關	被證9電子郵件（見原審卷

		單0000000000(黃先生)案件。此案件是否有轉寄公關單到門店，敬請店長幫忙協處提供2020.1.14客戶至門市取件監控畫面？	一第207、208頁)
10	109年3月3日	東港服務中心店長寄送電子郵件給上訴人單位主管黃昭維表示：此維修件是1/14取件的，公關單是之後由家人代理過年前的事，但電信門市無監視器，無監控畫面可提供	被證9電子郵件（見原審卷一第207頁）
11	109年3月12日	被上訴人公司區主管陳偉忠對上訴人及其單位主管黃昭維進行訪談就異常問題一公關客訴單主管簽核時沒有執行審查督導管理詢問黃昭維（其餘訪談摘要內容詳如附件）就異常問題二保固外案件開始維修前沒有執行報價作業預告程序詢問上訴人問：送修單0000000000入廠時在維修系系統已經呈現保固外狀態，你在轉送原廠前為什麼沒有先轉到報價人員執行對客戶的保外報價預告程序？答：確實是我的作業疏失，沒有注意到送修單0000000000入廠時保固狀態是保固外。（其餘訪談摘要內容詳如附件）就異常問題三保固外未收費案件未在完修前向權責主管事前報備詢問上訴人問：送修單0000000000完修方式屬於保固外有更換機板但未收費，為何在完修前沒有先報請主管同意？答：該維修機入廠時因個人作業疏失未判定神腦保固外，先轉至原廠維修，後續因為原廠判定機板在其原廠保固內，故免費更換機板。我	被證10訪談紀錄摘要（見原審卷一第211至214頁）被證23訪談會議錄音逐字稿（見原審卷一第353至372頁）詳細對話內容見卷一第357頁

	<p>在完修前判斷基於服務客人的立場上，讓客戶知道這是神腦國際對客戶做的服務，其實原本是過保的，不過公司不收費，藉此提升客戶對公司的滿意度…（其餘訪談摘要內容詳如附件）</p> <p>就異常問題四公關客訴單與事實不符詢問上訴人問：公關客訴單上面的客戶簽名真的是客戶本人或代領人所簽名確認的嗎？答：請問一下公關單的簽名是涉及偽造文書嗎？還是有因為簽名而造成有不法之利益。陳偉忠：我不曉得，這要由第三方單位來做認定。但是開頭我就告訴你們，我要確保單位在整個公關客訴作業的流程，大家都知道怎麼走，大家都知道符合公司的規範。問：我很簡單一點，公關客訴單到底有沒有送到東港局讓客戶簽名？答：這個陳威廷主任不是有審核過了嗎？就是請我打電話去問客人（2/14, 2/18兩通公司電話錄音），客戶是說他請人去簽名的。問：這張公關客訴單的列印日期是1/21，單位主管完簽的日期也是1/21，這張公關客訴單根本就沒有離開過維修中心。另外與平常經常性送簽的公關客訴單也有很大不同，如果確實是透過物流寄送，會有裝附在信封袋的折痕，但這張公關客訴單非常的光滑平整，我真的沒辦法認同你們說的是寄到東港局讓客戶簽名。答：如果你質疑這個問題</p>	
--	--	--

		<p>點，那這張公關單你可以不用簽，我的部分只是讓客戶服務滿意，而公關單是事後補的，那如果沒有，就是工程師作業疏失而已。陳偉忠：除了釐清事件的過程以外，我也要去瞭解每一個同仁，每一個主管對這樣的異常案件答覆過程，他的態度是怎樣。答：我跟經理講，保外未收費的件並不會只有這一件。問：你的意思是說還有很多保外未收費的案件是我們不知道的吗？答：我不清楚，這要看你的定義，你是特別對我這件case認為是作業缺失，我也沒有話講。……</p> <p>問：這一點沒有問題，你已經承認是你未判定保外的作業缺失，我知道。但我要告訴你們的是，我更關注的是第2點公關客訴單的作業誠信問題，客戶的簽名到底是誰簽的？答：客人電話中就講說有過去簽。（其餘訪談摘要內容詳如附件）</p>	
12	109年3月13日	<p>區主管陳偉忠將109年3月12日訪談紀錄寄送予上訴人最後記載「補充事項說明：</p> <p>一、上述訪談記錄如有內容不符，請在3/16(一)下班前提出。</p> <p>二、對異常問題第三點和第四點，如有要補強答覆，請在3/20(五)下班前提出</p>	<p>被證10（見原審卷一第211至215頁）</p> <p>原審卷一第214頁</p>
13	109年4月14日	<p>被上訴人法務部門人員孫淑娟訪談南區維修中心戴淑梅：你對二聯單：0000000000的公關單有印象嗎？戴：有，只有系統產生的資料，其</p>	<p>被證11員工訪談記錄表（受訪者：戴淑梅）（見原審</p>

		<p>它空白…工程師<b>陳政國</b>拿公關單（空白）及一張紙條（有黃銘清名字的字條）請我代簽。孫：這張公關單上面有你撰文字嗎？戴：有，黃銘清三個字（其餘訪談內容詳如員工訪談紀錄）</p>	<p>卷一第217頁）</p>
14	109年4月21日	<p>陳偉忠、孫淑娟訪談黃姓消費者          陳：12月31日送修，送修去東港。          黃：我就是送東港，他就幫包一包送去原廠。陳：所以，你就直接送去東港電信局那。黃：對。陳：之前，黃先生你有先打電話去問過。黃：沒有…。陳：你有打電話去HTC原廠問過。黃：沒有……。孫：還有誰打電話給你，後面有跟你解釋什麼嗎？黃：沒有，跟我說要收錢。孫：蛤。黃：跟我說要收錢，說什麼補不過，都是你們打電話，都你們神腦公司打電話。孫：說要跟你收錢，是手機已經拿回去之後。黃：手機已經拿回去，過二、三禮拜才打電話跟我打擾。陳：過二、三禮拜才跟你打擾，這也是我感覺重要的地方。黃：不是，當初我去櫃檯問，他就說這不收錢錢，我就拿走，不收錢，我就拿走了，過來，他說國際神腦，國際神腦到底是哪一個服務打來的，我也不知道，比如像你姓陳，咩，我就知道是你打給我的，他就沒說什麼，他說總公司安怎又安怎，開始解釋總公司說原廠要跟你收錢，變這樣啦。孫：後來沒收吧。黃：沒收，</p>	<p>被證12訪談錄音譯文（見原審卷一第219至224頁）</p>

就是沒收，就這樣給我打擾，上班就給我打擾。孫：不好意思不好意思。黃：他就說黃先生，總公司如有人打電話過來，你就說有收錢就好了，不然對上面不好交待……。

黃：二十幾號才打電話過年後二月多……。

孫：那通電話打完之後，之後還有再打電話。黃：有呀，四五通，說是國際神腦。孫：不好意思不好意思那四五通，跟你說什麼事情嗎？黃：也是那收錢的事，再說也是那，都是男的打的啦。陳：我們這個服務人員有跟你說，還要請黃先生，要補什麼單子。黃：沒有沒有……。

孫：所以沒有人找過你說我要再補簽什麼公關客訴單然後把這個費用就不必收了，後來都沒有有人跟你交待這件事情。黃：沒有沒有他是跟我說啥，你跟公司說，我有叫人去代簽就好，就是這樣。孫：哦，真的有人打跟你說。黃：後來，我就真生氣了，我回想那個過程，真的有收到一個男的打來，黃先生你跟公司說我有叫人給你代簽什麼，代簽人我也不知道什麼名字，我在時一定有簽名陳：他有打電話，請你幫忙黃：不是說幫忙，是說那你不方便，說是家人代簽，代簽啦。陳：他是有跟你說，如果有接電話，就那樣說說，說你有請家人代簽黃：請家人代簽，我姐代簽，他手機呀是本人，對不對手機是留我的電話，一定是打來給

原審卷一第22  
4頁

		我（其餘訪談內容詳如訪談錄音譯文）	
15	109年5月4日	<p>被上訴人公司稽核室林芳霞訪談東港服務中心店長戴金櫻問：你最早知道需要請客戶簽公關客訴單，是從何得知？南區維修中心課長詢問這件經過(問的時候是3/2)，為何會這樣回覆？答：是負責的工程師<b>陳政國</b>於2020/3/3前兩天打電話告知的，請她協助配合。問：公關客訴單（維修二聯單0000000000）紙本是否有寄送到東港服務中心？客戶黃先生是否有來東港服務中心簽公關單？答：公關單紙本與客人都沒有來東港服務務中心。問：工程師是怎麼說的？怎麼說服你的？為何會答應？答：工程師<b>陳政國</b>說明，維修二聯單0000000000黃姓客戶所送修的HTC手機，公司認定已經過保固期了，所以要幫客戶簽減費用，要用公關單處理請她配合；也因為是東港的維修客，工程師又出於好意要幫客人免費處理，所以就答應了。</p>	被證13員工訪談記錄表（受訪者：戴金櫻）（見原審卷一第225頁）