

# 高雄高等行政法院判決

高等行政訴訟庭第三庭  
113年度訴字第482號  
民國114年3月13日辯論終結

原 告 周秉宏  
被 告 臺南市政府警察局第一分局

代 表 人 章振國  
訴訟代理人 鄭璟堯  
曾月香

上列當事人間懲處事件，原告不服公務人員保障暨培訓委員會中華民國113年10月1日113公審決字第579號復審決定，提起行政訴訟，本院判決如下：

## 主 文

- 一、復審決定及原處分均撤銷。
- 二、訴訟費用由被告負擔。

## 事實及理由

### 一、爭訟概要：

原告係被告警備隊警員，自民國111年12月28日起支援被告勤務指揮中心（下稱勤指中心）。被告前以112年10月17日南市警一人字第0000000000號令及112年10月17日南市警一人字第0000000000號令，分別審認原告112年9月8日20時27分及同年10月6日9時許擔服執勤員，接聽民眾電話態度不佳、言行失當，查證屬實，及遭民眾投訴，損及機關專業形象，依警察人員獎懲標準第6條第1款規定，分別核予其申誡1次之懲處。原告不服，向公務人員保障暨培訓委員會（下稱保訓會）提起復審，經保訓會以上述2令所載懲處事由，違失行為時間相近且類型相同，應整體評價合併審究其行政責任為由，爰以112年12月26日112公審決字第764號復審決定：「原處分撤銷，由原處分機關另為適法之處分。」被告嗣依保訓會復審決定之意旨，合併審認原告112年9月8日及

01 同年10月6日擔服執勤員，接聽民眾電話態度不佳、言行失  
02 當，查證屬實，依警察人員獎懲標準第6條第1款規定，作成  
03 113年3月19日南市警一人字第0000000000號令核予其申誡1  
04 次之懲處（下稱原處分）。原告不服，提起復審，經決定駁  
05 回，遂提起本件行政訴訟。

## 06 二、原告起訴主張及聲明：

### 07 (一)主張要旨：

08 1、關於112年9月8日趙姓民眾電詢部分，其來電詢問遭民眾檢  
09 舉交通違規相關事宜，原告已向當事人說明如對違反道路交  
10 通處罰條例有不妥之處，可向監理機關申訴及聲明異議。但  
11 當事人堅決要求提供檢舉人個人基本資料，原告亦向當事人  
12 說明可透過行政訴訟方式解決紛爭。民眾卻不理性質問原告  
13 月薪多少，原告應有權不予回答，豈能說原告未保持平和態  
14 度妥適說明及處理。

15 2、關於112年10月6日陳姓民眾電詢部分，其來電詢問道路交通  
16 事故初步分析研判表之相關問題，原告已向當事人說明應與  
17 交通大隊詢問，而非被告勤指中心所能解答。再者，被告勤  
18 指中心既非當事人所要求協助之交通大隊勤務中心，理當請  
19 當事人與交通大隊電話聯繫。系爭復審決定雖稱桌墊下有各  
20 單位電話一覽表云云，然該電話乃內線號碼，並非○○市○  
21 號碼，如何提供民眾撥打？原告委婉請該民眾撥打104查號  
22 台查詢所需機關電話，何來態度敷衍、欠缺同理心，逕自回  
23 復其不清楚云云，系爭復審決定對原告有利證據未予注意，  
24 斷章取義，有違行政程序法第5、8、9、102條等規定。

### 25 (二)聲明：復審決定及原處分均撤銷。

## 26 三、被告答辯及聲明：

### 27 (一)答辯要旨：

28 1、關於112年9月8日20時27分民眾電詢部分：

29 (1)原告接聽趙姓民眾來電詢問遭人檢舉交通違規之申訴管道及  
30 檢舉人是否有檢舉獎金等問題，原告卻表示「這個我就不清  
31 楚了，我們只有負責開單而已啊！」「那你有什麼問題，你

01 可以去跟監理站申訴啊！……你不要把你的怨氣出在我身  
02 上……。」「不是我審(核)的啊！你跟我講我沒有辦法去回  
03 答你啊！對不對，每一個人每一個人見解都不一樣啊」「提  
04 告啊」！你就提告啊！就說他（指：檢舉人）胡亂檢舉啊！  
05 影響到你啊！影響到你生命財產啊！」等語，造成民眾觀感  
06 不佳，此有被告督察組112年9月27日電話訪談筆錄、同年10  
07 月2日查處簽文及電話錄音譯文等影本可參。

08 (2)原告自111年12月28日起於被告勤指中心擔任執勤員，負責  
09 接聽民眾來電諮詢並提供相關業務單位資訊及電話，對民眾  
10 洽詢流程應有相當認知。然原告於112年9月8日20時27分接  
11 聽趙姓民眾電詢遭檢舉交通違規之申訴管道及檢舉人獎金等  
12 問題時，卻未熟稔相關法規，亦未提供正確業務單位(即被  
13 告交通組)聯絡電話，逕自回復民眾而衍生後續不必要之情  
14 緒對話，造成民眾觀感不佳，損害被告形象，已違反警察機  
15 關強化勤務業務紀律實施要點（下稱紀律實施要點）第2點  
16 規定。原告推諉於民眾不理性詢問，顯係卸責之詞。

## 17 2、關於112年10月6日9時許陳姓民眾電詢部分

18 (1)原告接聽陳姓民眾電詢道路交通事故初步分析研判表是否有  
19 申請成功等問題，原告表示道路交通事故初步分析研判表非  
20 被告勤指中心承辦，請其逕向交通警察大隊洽詢，陳姓民眾  
21 接續詢問原告是否可提供聯絡電話，原告則表示沒有而請民  
22 眾自行撥打查號臺查詢，經陳姓民眾認為原告態度冷淡、未  
23 提供諮詢服務，於線上陳情反映。是原告接聽電話態度敷衍、  
24 欠缺同理心，造成民眾觀感不佳，影響機關形象屬實，  
25 有被告督察組112年10月11日懲處簽文、電話錄音譯文及臺  
26 南市政府線上即時服務系統人民陳情案件處理聯單(A-TB-00  
27 00-00000)影本為憑。

28 (2)原告接獲陳姓民眾致電尋求協助時，理應主動提供交通警察  
29 大隊或被告交通分隊電話，由相關單位提供協助。況勤指中  
30 心執勤台桌墊下有各單位電話號碼一覽表，包含交通組及交  
31 通分隊市內電話，原告稍加查看即可提供。然而，原告態度

01 敷衍、欠缺同理心，未主動提供聯絡方式，反而表示不清楚  
02 相關電話等語，致民眾對警察人員及機關產生負面觀感，已  
03 違反紀律實施要點第2點規定。原告推諉於民眾應自行致電  
04 正確單位，顯係卸責之詞。

05 3、原告自111年12月底起擔任勤指中心執勤員，應妥善處理民  
06 眾求助，且態度應和善。縱非屬業務範圍或與公務無關，仍  
07 應以平和語氣委婉說明，若不熟悉法規或流程，應查詢桌上  
08 電話表，轉介至相關單位，而非讓民眾自行查找，以免產生  
09 負面觀感。原告未遵守違反紀律實施要點第2點規定，有執  
10 行公務不力情形，經核處申誡1次，並無違誤。

11 (二)聲明：原告之訴駁回。

12 四、爭點：

13 原處分以原告「112年9月8日及同年10月6日擔執勤員，接聽  
14 民眾電話態度不佳、言行失當，查證屬實」為由，核予申誡  
15 1次之懲處，有無違誤？

16 五、本院之判斷：

17 (一)前提事實：

18 如爭訟概要欄所示之事實，業經兩造分別陳述在卷，並有原  
19 告人事資料簡歷表（復審卷第137至140頁）、被告111年12  
20 月26日南市警一人字第0000000000號書函（復審卷第141  
21 頁）、保訓會112年12月26日112公審決字第764號復審決定  
22 書（本院卷第93至98頁）、原處分及系爭復審決定附卷可  
23 稽，堪予認定。

24 (二)應適用之法令：

25 1、公務員服務法

26 (1)第6條：「公務員應公正無私、誠信清廉、謹慎勤勉，不得  
27 有損害公務員名譽及政府信譽之行為。」

28 (2)第8條：「公務員執行職務，應力求切實，不得畏難規避，  
29 互相推諉或無故稽延。」

30 (3)第23條前段：「公務員違反本法規定者，應按情節輕重，分  
31 別予以懲戒或懲處……。」

01 2、警察人員人事條例第28條第1項、第3項：「（第1項）警察  
02 人員平時考核之獎懲種類，適用公務人員考績法之規定。  
03 ……。 （第3項）第1項獎懲事由、獎度、懲度、考核監督責  
04 任及其他相關事項之標準，除依本條例規定外，由內政部定  
05 之。」

### 06 3、公務人員考績法

07 (1)第2條：「公務人員之考績，應本綜覈名實、信賞必罰之  
08 旨，作準確客觀之考核。」

09 (2)第12條第1項第1款前段：「各機關辦理公務人員平時考核及  
10 專案考績，分別依左列規定：一、平時考核：……懲處分申  
11 誠、記過、記大過。……。」

### 12 4、警察人員人事條例第28條第3項規定授權訂定之警察人員獎 13 懲標準（下稱獎懲標準）

14 (1)第2條第2款規定：「警察人員平時考核獎懲種類如下：二、  
15 懲處：申誠、記過、記大過。」

16 (2)第6條第1款：「有下列情形之一者，申誠：一、不遵規定執  
17 行職務或執行公務不力，情節輕微。」

### 18 5、紀律實施要點（本院卷第111至113頁）

19 (1)第1點：「內政部警政署為強化並落實警察勤務及業務紀  
20 律，特訂定本要點。」

21 (2)第2點第1款、第2款：「警察接受民眾報案或請求事項，應  
22 迅速依法妥善處理，嚴禁發生下列情事：（一）藉故刁難、  
23 推諉怠忽或無故拖延。（二）態度欠佳、言詞不耐、置之不  
24 理、不當勸阻民眾報案或拒絕受理報案。……」

25 (3)第12點：「各警察機關對於執行勤務或辦理業務績效優良或  
26 違反勤務或業務紀律之員警，應依警察人員獎懲標準規定，  
27 分別予以獎懲。」

28 (三)按懲處為國家綜覈公務人員於從業上之名實、信賞必罰，就  
29 其表現優劣，進行考評。行政機關為有效執行各項行政事  
30 務，除需有財政預算之支持外，另有賴人事始足以實現行政  
31 任務，人事權為行政權所不可或缺之核心權力（憲法法庭11

01 1年憲判字第9號判決意旨參照)。懲處之本質在於維持團體  
02 內部之紀律，是一種紀律措施。上開獎懲標準及紀律實施要  
03 點乃主管機關內政部警政署為確保執行勤務之警察人員能確  
04 實遵守勤務規範，強化並落實警察勤務及業務紀錄及為使警  
05 察接受民眾報案或請求事項，能迅速依法妥善處理，嚴禁發  
06 生藉故推諉怠忽或無故延誤情事所訂定，核屬辦理相關事務  
07 之細節性、技術性之規定，為執行法律所必要之補充，且未  
08 對人民權利之行使增加法律所無之限制，亦未逾越母法之限  
09 度，自可加以適用。獎懲標準第6條第1款所謂「不遵規定執  
10 行職務或執行公務不力，情節輕微」屬不確定法律概念，屬  
11 於行政機關之判斷餘地，惟於行政機關之判斷有下列審查程  
12 序違法或其判斷有恣意濫用及其他違法情事，包括：1. 行政  
13 機關所為之判斷，是否出於錯誤之事實認定或不完全之資  
14 訊。2. 法律概念涉及事實關係時，其涵攝有無明顯錯誤。3.  
15 對法律概念之解釋有無明顯違背解釋法則或抵觸既存之上位  
16 規範。4. 行政機關之判斷，是否有違一般公認之價值判斷標  
17 準。5. 行政機關之判斷，是否出於與事物無關之考量，亦即  
18 違反不當連結之禁止。6. 行政機關之判斷，是否違反法定之  
19 正當程序。7. 作成判斷之行政機關，其組織是否合法且有判  
20 斷之權限。8. 行政機關之判斷，是否違反相關法治國家應遵  
21 守之原理原則，如平等原則、公益原則、比例原則等（司法  
22 院釋字第382號、第462號、第553號解釋理由意旨參照），  
23 行政法院始予撤銷或變更。

24 (四)經查，被告以原告有獎懲標準第6條第1款「不遵規定執行職  
25 務或執行公務不力，情節輕微」之違失行為，無非以人民陳  
26 情及錄音光碟認為原告於112年9月8日20時27分及同年10月6  
27 日9時許擔服執勤員，接聽民眾電話態度不佳、言行失當。  
28 然上開錄音光碟經本院當庭勘驗，①112年9月8日原告接聽  
29 民眾該次電話之錄音長度約8分多鐘，民眾所陳內容，乃自  
30 己遭到交通違規檢舉之不滿，對原告不斷質疑檢舉不合理、  
31 質疑警察是不是會因檢舉開單拿到獎金、要去哪裡投訴、質

01 問原告薪水多少；直至8分46秒許，民眾質疑：「你們自己  
02 可以去審核說，這個如果太誇張的話應該可以不用罰的啊！  
03 那是你們去審核的不是嗎？」原告回應：「阿不是我審的  
04 啊！你跟我講我沒有辦法去回答你啊！對不對，每一個人見  
05 解不一樣啊」時的語氣或音調有比較大聲或高昂，但仍不能  
06 認為已達情緒激動或不耐煩的程度（本院卷第165至166  
07 頁）。綜觀上開錄音譯文（本院卷第59至63頁），原告雖與  
08 民眾有一些不必要的對話，雖其陳述稍嫌不妥，但觀其前後  
09 對話，多在順著該民眾言談時之脾性，這也是因為民眾不停  
10 詢問、質疑，一時難以打斷或直接掛掉電話的緣故，原告並  
11 無接聽民眾電話態度不佳、言行失當之情形，民眾陳情認為  
12 「原告情緒化、回答會導致對方更火大」（本院卷第65  
13 頁），僅屬一己主觀見解，與事實不符。②同年10月6日原  
14 告該次接聽民眾電話之錄音長度1分27秒，勘驗結果：聽不  
15 出來有言語不當或態度不佳的情形（本院卷第166頁）。該  
16 次民眾所陳內容，乃查詢交通事故之初判表進度，原告請民  
17 眾撥打電話去「交通大隊」查詢進度，其本身非承辦單位，  
18 請民眾打查號台去問（本院卷第81頁）。由於原告執勤台桌  
19 面上有「交通分隊」之電話（本院卷第115頁）；被告認為  
20 原告未告知民眾「交通分隊」之電話，導致民眾覺得警察態  
21 度冷淡等語（本院卷第166頁）；原告則主張：初判表是  
22 「交通大隊」的業務，交通分隊是處理車禍，執勤台桌上的  
23 分機表有「交通分隊」，但沒有「交通大隊」的電話。如果  
24 我請民眾到「交通分隊」，「交通分隊」也不知道進度到哪  
25 裡，也是要請民眾等候或再打給「交通大隊」承辦人詢問，  
26 這樣也是造成民眾的困擾，所以我才請民眾直接打到「交通  
27 大隊」，不會多此一舉等語（本院卷第167頁）。綜觀上開  
28 內容，應可認為原告主觀認知「交通分隊」無法查詢初判表  
29 進度，執勤台上又沒有「交通大隊」的電話，始以本身非承  
30 辦單位，請民眾打查號台去問，至多僅能認為原告擔服執勤  
31 員，對於警察分工、法規或流程的認知不夠熟悉，被告透過

01 教育訓練或適當宣導即可補足，於本件亦無對民眾造成不利  
02 影響，尚難認為原告在本次接聽電話過程中有何推諉怠忽、  
03 無故拖延、態度不佳或言行失當之情形。縱認原告專業知能  
04 的訓練有所不足，執行公務不力，然上開情節，比起獎懲標  
05 準第6條第1款之情節輕微還要更為輕微，以申誡懲處，亦已  
06 逾越比例原則，顯然欠缺必要性。從而，原告於112年9月8  
07 日20時27分及同年10月6日9時許，並無違反紀律實施要點第  
08 2點，不構成獎懲標準第6條第1款，被告認定本件事實關係  
09 時，容有明顯錯誤，原處分即應撤銷。

10 六、綜上所述，被告作成原處分所據懲處事由之事實認定既有違  
11 誤，原處分即不合法；復審決定未予糾正，亦有未合。從  
12 而，原告訴請撤銷復審決定及原處分，為有理由，應予准  
13 許。本件判決基礎已臻明確，其餘攻擊防禦方法及訴訟資  
14 料，核於判決結果不生影響，並無逐一論述必要，併此敘  
15 明。

16 七、結論：原告之訴為有理由。

17 中 華 民 國 114 年 3 月 27 日

18 審判長法官 林 彥 君

19 法官 黃 堯 讚

20 法官 黃 奕 超

21 以上正本係照原本作成。

22 一、如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀，其  
23 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  
24 書（均須按他造人數附繕本）。未表明上訴理由者，逕以裁  
25 定駁回。

26 二、上訴時應委任律師為訴訟代理人，並提出委任書。（行政訴  
27 訟法第49條之1第1項）

28 三、但符合下列情形者，得例外不委任律師為訴訟代理人。（同  
29 條第3項、第4項）

30 得不委任律師為訴訟  
代理人之情形

所需要件

<p>(一)符合右列情形之一者，得不委任律師為訴訟代理人。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 當事人或其代表人、管理人、法定代理人具備法官、檢察官、律師資格或為教育部審定合格之大學或獨立學院公法學教授、副教授。</li> <li>2. 稅務行政事件，當事人或其代表人、管理人、法定代理人具備會計師資格。</li> <li>3. 專利行政事件，當事人或其代表人、管理人、法定代理人具備專利師資格或依法得為專利代理人。</li> </ol>
-----------------------------------	---

<p>(二)非律師具有右列情形之一，經本案之行政法院認為適當者，亦得為訴訟代理人。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 當事人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親具備律師資格者。</li> <li>2. 稅務行政事件，具備會計師資格。</li> <li>3. 專利行政事件，具備專利師資格或依法得為專利代理人。</li> <li>4. 當事人為公法人、中央或地方機關、公法上之非法人團體時，其所屬專任人員辦理法制、法務、訴願業務或與訴訟事件相關業務。</li> </ol>
---	---

是否符合（一）、（二）之情形，而得為強制律師代理之例外，當事人應於提起上訴或委任時釋明之，並提出（二）所示關係之釋明文書影本及委任書。