

高雄高等行政法院判決

高等行政訴訟庭第二庭

114年度訴字第388號

民國115年8月11日辯論終結

原告 侯陸太

被告 中華郵政股份有限公司臺南郵局

代表人 邱世賢

訴訟代理人 蔡陸弟律師

上列當事人間獎懲事件，原告不服公務人員保障暨培訓委員會中華民國114年9月30日114公審決字第716號復審決定，提起行政訴訟，本院判決如下：

主 文

一、原告之訴駁回。

二、訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、爭訟概要：

原告原係被告93支局（即佳里郵局）業務佐資位郵務工作人員，於民國114年7月16日自請退休生效。前經被告審認原告辦理民眾於113年10月9日交寄信封封面記載「請收信人支付郵資」之郵件（下稱系爭郵件）時，未依規定處理郵件及服務態度不良屬實，乃依交通事業郵政人員獎懲標準表（下稱郵政人員獎懲標準表）第7點第28款「其他有關怠忽職責或違反服務規定，情節較重者」規定，以113年12月25日南人字第1130600537號令（下稱原處分）核予其記過1次之懲處。原告不服，提起復審，經公務人員保障暨培訓委員會114年9月30日114公審決字第716號復審決定略以原告行為應該當郵政人員獎懲標準第7點第18款「不按規定處理郵件，情節較重者」規定，被告援引第7點第28款作為懲處之依據，固有未洽，惟原告上開違失行為，確已該當第7點第18款所

01 定應予記過懲處之要件，依公務人員保障法第63條第2項規
02 定，仍應以復審為無理由而駁回。原告仍不服，於是提起本
03 件行政訴訟。

04 二、原告起訴主張及聲明：

05 (一)主張要旨：

06 1.原告在佳里郵局的工作是負責整理法院訴訟郵件的回執及
07 代收貨價的查核，郵件分檢原非其負責的工作。113年10
08 月16日，原告在行政文書郵件中發現系爭郵件後，已通報
09 稽查邱崑山(下稱邱稽查)，邱稽查退給他並叫他向王昌民
10 收錢。然系爭郵件為平信(普通郵件)寄件人未付郵資，郵
11 局無法收受或寄送，郵局應退還寄件人。若屬寄件人交寄
12 指定收件人付費之郵件(約定特約記帳戶之快捷、大宗郵
13 件或代收貨款郵件)，寄件人台朔重工股份有限公司(下稱
14 台朔公司)朱曉蘭小姐，應先向所在之仁武郵局辦理申
15 請，系爭郵件亦非此類郵件。再者，系爭郵件之欠資，亦
16 應由佳里郵局送件的郵務士去收取。系爭郵件既非寄件人
17 依規定交寄指定收件人付費之郵件，本應退回，被告仍責
18 由原告收取，程序違誤，被告未調查真相，逕對原告為小
19 過之懲處，責任錯置。

20 2.原告依系爭郵件上的電話聯繫寄件人朱小姐，對方說朱小
21 姐不在，會請朱小姐回電，原告告知對方給朱小姐3天的
22 寬限期，否則郵件要退回；後因朱小姐未處理，原告方退
23 回系爭郵件，並附說明交寄指定收件人付費之郵件應先向
24 郵局申請。原告發現異常之系爭郵件後，已通報主管及通
25 知寄件人，本件懲處與實際事實不符，被告濫用懲處權
26 限，違反比例原則，且未給予原告適當和充分時間陳述意
27 見，違反行政程序法第102條之規定。

28 (二)聲明：復審決定及原處分均撤銷。

29 三、被告答辯及聲明：

30 (一)答辯要旨：

01 1.被告進行本件懲處前，在進行內部簽陳統整意見階段，人
02 力資源室即於113年11月6日會辦意見表示：「有關侯員違
03 反服務規定乙案，為避免日後引發爭議，建請侯員出具相
04 關書面報告說明緣由，並於113年11月11日前復本室續
05 辦。」，嗣被告郵務科於113年11月6日請原告出具書面報
06 告，原告即於113年11月12日出具書面報告，然完全不認
07 為自己錯誤，故本件懲處程序前，業已給予原告適當及
08 充分時間陳述意見。嗣被告預定於113年12月24日上午9時
09 召開「第23屆第2次資位人員考成委員會會議」，為充分
10 保障原告陳述意見權，被告以113年11月29日南人字第113
11 0600523號函知原告於113年12月24日至考成會會議陳述意
12 見，該函業於113年12月2日送達原告，有逾20日以上期間
13 讓原告充分準備，嗣原告並於113年12月24日出席考成委
14 員會表示意見，足認本件懲處程序前，業已充分保障原告
15 陳述意見權。

16 2.原告於辦理台朔公司人員朱曉蘭交寄予佳里郵局員工王昌
17 民，且於信封封面記載「請收信人支付郵資」之系爭郵件
18 時，未依郵件處理規則第54條及第55條規定，向收件人收
19 取欠資及欠資手續費，業已構成郵政人員獎懲標準表第7
20 點第18款規定不按規定處理郵件；且私自以電話聯繫寄件
21 人要求補繳郵資並質疑其交寄方式，甚至以公件掛號方式
22 將該郵件退回寄件人，致該郵件未能及時送達收件人，造
23 成寄件人及收件人權益損害；且原告私自以電話質疑寄件
24 人交寄方式之行為，亦造成民眾對於中華郵政公司員工應
25 對技巧及服務態度產生負面觀感，貶損寄件人對被告聲譽
26 之評價，違失情節難謂輕微，已符合郵政人員獎懲標準表
27 第7點第18款所定應予記過懲處之要件。另原告私自以電
28 話質疑寄件人交寄方式之行為，應對技巧及服務態度均屬
29 不佳，此由寄件人同事接聽並轉達予寄件人之LINE內容顯
30 示：「他（原告）抱怨一堆」、「說你（寄件人）怎麼可
31 以寫對方付郵資」、「他（原告）要退件回公司」、「一

01 直念一直念～」等語句，顯見原告未遵循電話服務禮貌具
02 體要領規定之「儘量簡短、明晰、溫和」等電話用語原
03 則，致遭民眾反映電話服務禮儀欠佳之情節屬實，故原告
04 之行為業已造成民眾對於中華郵政公司員工應對技巧及服
05 務態度產生負面觀感，貶損寄件人對被告聲譽之評價，亦
06 已構成郵政人員獎懲標準表第7點第28款規定：「其他有
07 關怠忽職責或違反服務規定，情節較重者。」之懲處原
08 因。原告未依郵件處理規則之作業規定，妥適處理欠資郵
09 件，復未依電話服務禮貌之規定與寄件人友善溝通，致寄
10 件人將上述違失情節向被告反映，被告懲處原告之處分，
11 屬確保郵政員工應依規定，能有效率地傳遞資訊，及達成
12 妥適處理欠資郵件等目的之必要手段。因原告違失情節具
13 有可歸責且違規情節非輕，並經調查屬實，被告依規定召
14 開考成會，且原告如期到場陳述及申辯，復經與會考成委
15 員充分討論後，一致決議核予原告記過1次之懲處，程序
16 上合法，並未違反比例原則，亦無裁量逾越、濫用權限等
17 情事。

- 18 3.按郵件處理規則第54條、第55條規定，未付資費或未付足
19 資費之郵件屬欠資郵件，除另有規定外，應先向收件人收
20 取欠資及欠資手續費；僅於收件人拒付或郵件無法投遞退
21 回原寄郵局時，始得向寄件人收取。又中華郵政公司所訂
22 欠資郵件處理須知第6點規定，郵局服務人員於收寄、分
23 揀、封發、投遞等各階段發現欠資或疑似欠資郵件時，均
24 應即予檢查處理；第19點規定查獲欠資郵件應加蓋欠資戳
25 記；第25點規定欠資郵件原則上由投遞局經辦人員處理；
26 第33點至第35點則明定應先向收件人收取欠資及欠資手續
27 費，收件人拒收後始得退回原寄郵局，再由投遞人員向寄
28 件人收取欠資。另依同須知第18點規定，欠資郵件經查獲
29 而未依規定處理者，相關人員均應連帶議處。原告於發現
30 系爭郵件後固曾向邱姓稽查人員反映，惟邱稽查當時因外
31 出值勤，僅指示將郵件暫置辦公桌，俟返局後再行處理，

並未指示原告逕行退件。且原告既已查獲系爭欠資郵件，即負有依規定處理或交由權責人員處理之義務，自不得以非其承辦事項為由免責。惟原告未依規定加蓋欠資戳記，亦未交由欠資郵件經辦人員依法辦理，復未先確認收件人是否願意繳納欠資及欠資手續費，即自行聯繫寄件人要求補繳郵資，並逕以公件掛號方式將郵件退回寄件人。其處理方式顯與郵件處理規則及欠資郵件處理須知所定程序不符。

(二)聲明：原告之訴駁回。

四、爭點：被告以原處分核予原告記過1次之懲處，有無違誤？

五、本院之判斷：

(一)前提事實：本件如爭訟概要欄所載之事實，業經兩造分別陳述在卷，並有系爭郵件影本（本院卷一第257頁）、被告114年7月4日南人字第1140600325號函（復審卷第75-76頁）、原處分（復審卷第109頁）、114年9月30日114公審決字第716號復審決定書（本院卷一第15-19頁）可稽，堪予認定。

(二)應適用之法令及說明

1.中華郵政公司及所屬事業機構人員之懲處

按公務員服務法第1條規定：「公務員應恪守誓言，忠心努力，依法律、命令所定執行其職務。」第2條第1項規定：「本法適用於受有俸給之文武職公務員及公營事業機構純勞工以外之人員。」第8條規定：「公務員執行職務，應力求切實……。」第23條規定：「公務員違反本法規定者，應按情節輕重，分別予以懲戒或懲處……。」又交通事業人員考成條例第8條規定：「（第1項）交通事業人員除專案考成外，遇有足資鼓勵之事蹟或儆誠之行為時，應隨時予以獎懲。平時考核之獎勵分為嘉獎、記功、記大功；懲處分為申誡、記過、記大過。……。（第2項）前項平時考核之獎懲標準表，由各事業機關（構）擬訂，報交通部核定，並送銓敘部備查。」再者，依交通事業人員考成條例第8條第2項規定授權訂定之郵政人員獎懲

標準表第7點規定：「有下列情形之一者，記過：……
（十八）延誤、遺失或不按規定處理郵件，情節較重者。
……（二十八）其他有關怠忽職責或違反服務規定，情節較重者。」綜上規定可知，中華郵政公司及所屬事業機構人員如有延誤、遺失或不按規定處理郵件或其他有關怠忽職責或違反服務規定，情節較重之情事，均該當記過懲處之要件。

2. 欠資郵件之處理

(1) 依郵政法第48條規定授權訂定之郵件處理規則第18條第1項規定：「郵件交寄時，應依種類付足資費……。」第54條第1項規定：「未付資費或未付足資費之郵件，為欠資郵件。」第2項規定：「欠資郵件，除另有規定外，向收件人收取欠資及欠資手續費。」及第55條第1項規定：「欠資郵件未經付清欠資及欠資手續費者，不予投遞。收件人拒付欠資及欠資手續費，或因不能投遞退回原寄郵局時，向寄件人收取……。」有關中華郵政公司及所屬事業機構人員處理欠資郵件之方式，已有明文。

(2) 又上開郵件處理規則第54條、第55條雖規範欠資郵件之處理原則，然其具體作業流程、欠資戳記、欠資郵票黏貼、退回原寄郵局及投遞程序等細節，則由中華郵政公司以欠資郵件處理須知加以規範，其中第6點規定：「郵局服務人員在郵件之收攬、收寄、理信、銷票、分揀、封發、開拆、排信、投遞等處理過程中，應隨時注意，如發現有欠資或欠資嫌疑之郵件，即放置一旁，予以檢查處理。」第18點規定：「欠資郵件經查獲而不按欠資郵件處理者，相關人員，均應連帶議處。」第19點規定：「原寄、經轉或投遞郵局，於查獲欠資郵件時，均應在郵件書寫收件人姓名地址之一面，加蓋欠資戳。」第25點規定：「欠資郵件，除另有規定外，一律均由投遞局經辦人員，預先貼妥欠資郵票。」第33點及

第34點規定：「各項欠資郵件在投遞前，應先向收件人收取應付之欠資資費。在未付清以前，不得將郵件交付收件人，收件人要求閱覽欠資郵件時，僅可將郵件上姓名、地址及黏貼欠資郵票部分出示，其餘部分，一概不得交閱。」「投遞欠資郵件時，如收件人不願照付，可由投遞人員在封面註明『收件人拒收』字樣，加蓋其號碼戳後，交還投遞部門處理。前項拒收之欠資郵件，可免辦招領手續，逕退原寄郵局處理。」第35點規定：「收件人拒收之欠資郵件經退回原寄郵局於加貼欠資郵票後，交投遞人員向寄件人收取應付之欠資資費者，投遞人員於收取時，應即告知寄件人，原件於繳納欠資額及欠資手續費後，無需另納資費，即可交原投遞人員重寄，此項重寄郵件，並應交由欠資郵件經辦人員，將封皮上所蓋之『T』及『退回原寄郵局』等戳記字樣，予以劃銷，另行加蓋『欠資已付請再投』戳記，轉發前途。」

(三)原告未依郵件處理規則處理欠資郵件之事實

1.查原告原係佳里郵局業務佐資位郵務工作人員，於114年7月16日自請退休生效。然前於113年10月9日辦理台朔公司人員朱曉蘭交寄予佳里郵局員工王昌民且於信封封面記載「請收信人支付郵資」之郵件時(見本院卷一第257頁)，未依前開郵件處理規則規定向收件人收取欠資及欠資手續費，卻以電話聯繫寄件人質疑其交寄方式及要求補繳郵資後(見本院卷一第265頁)，再將該郵件附具原告要求該公司注意郵寄規定之書面說明(見本院卷一第261頁)，以公件掛號方式退回該公司(見本院卷一第263頁)。被告所屬佳里郵局認原告未知會收件人繳交欠資及欠資手續費，卻擅自退回欠資郵件並以電話指責寄件人，影響該局聲譽，並參酌原告113年11月12日書面報告內容(見本院卷一第245-249頁)，於同年月26日簽奉臺南郵局經理同意核予其記過一次之懲處建議(見本院卷一第241頁)嗣該提案經被告1

01 13年12月24日第23屆第2次資位人員考成委員會會議審
02 議，經原告到會陳述意見後，決議依郵政人員獎懲標準表
03 第7點第28款規定，核予記過一次之懲處(見復審卷第115
04 頁)，並由被告據以核布系爭懲處令，上述事實有原告113
05 年10月18日郵寄內容、同年11月12日書面報告、佳里郵局
06 同年10月23日簽、同日擬請獎懲人員詳情表，及上開臺南
07 郵局同年12月24日考成委員會會議紀錄等影本附卷可稽，
08 堪以認定。

09 2.原告上開未依郵件處理規則處理欠資郵件之事實，該當郵
10 政獎懲標準表第7點第18款所定不按規定處理郵件之行
11 為。而郵政人員獎懲標準表第7點第28款之規定「其他有
12 關怠忽職責或違反服務規定，情節較重」之規定，原屬於
13 概括性補充規定，於已該當同條第28款前之各款具體規定
14 時，即應先適用該款之規定，不宜逕行援用該第28款之規
15 定，復審決定乃以原告行為該當同條第18款規定之要件，
16 原處分所憑之理由雖屬不當，但依其他理由認為正當者，
17 以復審無理由駁回，維持原處分核布記過1次之懲處，本
18 院審酌復審決定追補之理由是基於相同事實基礎而補充原
19 處分之法律依據，並未改變原處分同一性，且無礙原告之
20 攻擊防禦，依前揭說明，核原處分及復審決定之認事用法
21 並無違誤，亦無違一般之評價標準或比例原則。被告以原
22 處分核予原告記過1次之懲處，於法有據。

23 3.原告雖主張系爭郵件為平信，亦非事先申請辦理記帳之指
24 定收件人付費之郵件(見本院卷一第43頁、卷二第9頁)，
25 本應退回，並非欠資郵件，故其將郵件退回寄件人之處理
26 方式並無違誤云云。惟查：

27 (1)依郵件處理規則第18條第1項規定，郵件交寄時應依種
28 類付足資費；同規則第54條第1項復明定，凡未付資費
29 或未付足資費之郵件，均屬欠資郵件。至寄件人是否原
30 有由收件人負擔郵資之意思，或是否符合中華郵政公司
31 特定收7件人付費郵件之申請條件，乃該郵件得否依特

01 別作業方式辦理之問題，並不影響郵件於未經合法程序
02 辦理且未預付足額郵資時，即屬欠資郵件之性質。是原
03 告既主張寄件人未事先向郵局申請辦理收件人付費郵
04 件，足見系爭郵件並不具備收件人付費郵件之適用要
05 件，則其法律上自應回歸一般欠資郵件處理程序，而無
06 從因封面書載「請收信人支付郵資」等文字，即逕認屬
07 收件人付費郵件而排除欠資郵件規定之適用。

08 (2)又依前開欠資郵件處理須知第6點、第19點、第25點、
09 第33點、第34點及第35點規定，郵務人員發現欠資或欠
10 資嫌疑郵件時，應即予檢查處理、加蓋欠資戳記，並由
11 投遞局依規定向收件人收取欠資及欠資手續費；僅於收
12 件人拒付或郵件無法投遞退回原寄郵局後，始得向寄件
13 人收取欠資。原告為郵局服務人員，查獲系爭郵件後，
14 既未依規定加蓋欠資戳記，亦未交由權責人員循程序處
15 理，復未確認收件人是否願意繳納欠資及欠資手續費，
16 即逕以電話聯繫寄件人要求補繳郵資，並以公件掛號方
17 式將郵件退回寄件人。其處理方式無論依欠資郵件規
18 定，抑或依其所稱收件人付費郵件之作業流程，均欠缺
19 法令依據，顯與郵件處理規則及欠資郵件處理須知所定
20 程序不符。

21 4.有關已向邱稽查反應通報部分

22 原告主張其於發現系爭郵件後已向邱稽查反應，並非逕自
23 處理云云。惟原告曾向邱稽查反應系爭郵件情形，固為兩
24 造所不爭執，然被告主張當日邱稽查係指示將郵件暫置辦
25 公桌，俟返局後再行處理(見本院卷一第346頁)。而本件
26 縱如原告所述，邱稽查係告知其向收件人收取欠資，並未
27 告知其得自行聯繫寄件人並逕予退件之處置程序，原告所
28 述通知邱稽查後不為處理，事後將責任推由其承擔云云，
29 並不足採。復依欠資郵件處理須知第6點及第18點規定，
30 郵局服務人員於處理郵件過程中發現欠資或欠資嫌疑郵件
31 時，均負有依規定處理或移由權責人員處理之義務；查獲

01 欠資郵件而未依規定處理者，相關人員並應連帶議處。原
02 告既為系爭郵件之查獲人員，亦應依規定辦理或移交權責
03 人員接續處理，而不得擅自變更法定處理程序，其逕自聯
04 繫寄件人要求補繳郵資，並擅自將系爭郵件退回寄件人，
05 顯已逸脫前揭規定所定作業程序。是原告縱曾向邱稽查反
06 應系爭郵件情形，仍不足解免其未依規定處理欠資郵件之
07 責任。

08 5.從而，原告所稱系爭郵件係收件人付費郵件而非欠資郵
09 件，縱屬其主觀認知，亦無從變更系爭郵件未付郵資而具
10 有欠資郵件性質之客觀事實；且其實際處理方式與相關規
11 定所定程序顯有未合，故其據此否認違失責任，尚難憑
12 採。

13 (四)從而，原處分核布原告記過1次，並無違法，復審決定予以
14 維持，亦無不合。原告訴請撤銷，為無理由，應予駁回。

15 六、本件判決基礎已經明確，兩造其餘的攻擊防禦方法及訴訟資
16 料經本院斟酌後，核與判決結果不生影響，無一一論述的必
17 要。

18 七、結論：原告之訴為無理由。

19 中 華 民 國 115 年 9 月 8 日

20 審判長法官 黃 堯 讚

21 法官 曾 宏 揚

22 法官 林 韋 岑

23 一、上為正本係照原本作成。

24 二、如不服本判決，應於送達後20日內，向本院高等行政訴訟庭
25 提出上訴狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內
26 補提理由書；如於本判決宣示或公告後送達前提起上訴者，
27 應於判決送達後20日內補提上訴理由書（均須按他造人數附
28 繕本）。

29 三、上訴未表明上訴理由且未於前述20日內補提上訴理由書者，
30 逕以裁定駁回。

四、上訴時應委任律師為訴訟代理人，並提出委任書（行政訴訟法第49條之1第1項第3款）。但符合下列情形者，得例外不委任律師為訴訟代理人（同條第3項、第4項）。

得不委任律師為訴訟代理人之情形	所需要件
(一)符合右列情形之一者，得不委任律師為訴訟代理人	1. 上訴人或其代表人、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、副教授者。 2. 稅務行政事件，上訴人或其代表人、管理人、法定代理人具備會計師資格者。 3. 專利行政事件，上訴人或其代表人、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者。
(二)非律師具有右列情形之一，經最高行政法院認為適當者，亦得為上訴審訴訟代理人	1. 上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親具備律師資格者。 2. 稅務行政事件，具備會計師資格者。 3. 專利行政事件，具備專利師資格或依法得為專利代理人者。 4. 上訴人為公法人、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者。
是否符合(一)、(二)之情形，而得為強制律師代理之例外，上訴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。	

中 華 民 國 115 年 9 月 8 日

書記官 涂 明 鵬

