

# 臺中高等行政法院判決

高等行政訴訟庭第二庭

114年度訴字第312號

民國115年7月16日辯論終結

原告 梁蔚玲

被告 中華郵政股份有限公司彰化郵局

代表人 郭白慧

訴訟代理人 楊盤江 律師

上列當事人間因懲處事件，原告不服公務人員保障暨培訓委員會中華民國114年9月9日114公審決字第648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

### 壹、爭訟概要：

原告係中華郵政股份有限公司（下稱中華郵政公司）彰化郵局（即被告）四十五支局（即員林郵局，下稱員林郵局）高級業務員資位經理。因員林郵局同仁賴姿佑（下稱賴員）114年2月21日以其他同仁洪子維（下稱洪員）員工編號及通行碼為其○○○○○未成年子女辦理開戶作業時，違反新開戶規定等多項違規行為，經被告審認原告對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，情節較輕，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」（下稱「郵政獎懲標準表」）第6點第7款規定，以114年4月29日彰人字第1140600146號令，核予原告申誡一次之懲處（下稱原處分）。原告不服，以114年5月28日復審書經由被告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114年9月22日公保字第1140011169號函

01 檢附114年9月9日114公審決字第648號復審決定書（下稱復  
02 審決定）予以駁回。

03 貳、原告起訴主張及聲明：

04 一、起訴意旨略以：

05 （一）復審決定中被告陳述第3項及第4項部分內容與實際事實不  
06 符：

07 1、洪員實際自己登入員工編號及密碼登入系統受理賴員代其未  
08 成年開戶，而復審決定第3頁第14～15行內容陳述有歪曲事  
09 實、損害賴員暨洪員名譽之嫌，賴員以指導洪員開立新帳戶  
10 為由，使用其員工編號及密碼登入系統，藉以違反諸多之作  
11 業規定，處於較重之懲處。

12 2、復審決定第3頁第22～25行暨第4頁第7～12行內容諸多陳  
13 述，亦與實際事實並不相符：

14 洪員自行輸入員工編號及密碼登入系統受理開戶，並由洪員  
15 執行開戶留存相關人影像作業後，開戶相關證件掃描部分，  
16 因洪員較不熟捻操作程序，賴員表示由其操作教導，故洪員  
17 起身交由賴員代為操作，開戶過程中，原告因執行走動管  
18 理，發現賴員熱心教導洪員掃描作業，對於賴員錯用其配偶  
19 舊身分證並不知情，詢問得知賴員請洪員為其○○○○○未  
20 成年子女開戶，原告指示賴員及洪員，洪員掃描作業雖不熟  
21 悉仍必須親自操作，賴員立即起身教導洪員自行操作，而原  
22 告尚有局務管理之諸多業務必須處理隨即離開，開戶作業屬  
23 於襄理職務、負責審核及督導，而復審決定之內容居然捏造  
24 部分事實，片面斷定原告參與整個開戶流程必須制止，並應  
25 負儲匯作業缺失之責。

26 3、原告亦並無察覺賴員代為使用洪員之員工編號及通行碼登入  
27 系統，復審決定再度捏造違規事實，誤導委員們的錯誤認  
28 知。

29 （二）依照中華郵政公司「各等郵局(臺北郵件處理中心)及各級郵  
30 局主管機關重視一般作業缺失項目及處理基準」之懲處規  
31 定，本案兩項皆為一般作業缺失、非主要作業缺失，備註均

01 無※記號，故並非嚴重缺失，何來「重大內控違規行為」？  
02 洪員暨賴員當時之作業缺失為第一次查報，相關懲處應為承  
03 辦人以及主管「立即改善」，而非依第三次查報懲處承辦人  
04 以及主管各「申誡1次」。

05 (三)原告職務為綜合局務管理、規畫各項業務之推展等等，基於  
06 授權管理、職務分工、及分層負責，負責儲匯業務之審核，  
07 為儲匯（主管）襄理之職務，故原處分之懲處，違背總公司  
08 儲匯處對於缺失事項之懲處規定，除逕依郵政獎懲標準表以  
09 最嚴厲的懲處基準，予以懲處承辦人、主管「申誡1次」  
10 外，外加懲處原告「申誡1次」。

11 (四)江襄理於報告書表示疏於注意未確實覆核，洪員報告表示基  
12 於不熟悉及學習心態等等，二者均不知錯誤證件之事而被蒙  
13 蔽，賴員報告表示自己是投機取巧鑄成大錯，原告有指示二  
14 員應依規定辦理，已善盡督導責任，被告強將江襄理應把關  
15 開戶之審核職權責任「未即時命其中止等等」加諸於原告。  
16 原告身為經理人，彰化管理高層竟要求原告必須諸項事務均  
17 必須親自督導，如此嚴苛要求，違反職務授權管理、業務分  
18 工、分層負責等等規定，毫無職場倫理及情面，原告深感遭  
19 受職場霸凌。

20 二、聲明：復審決定及原處分均撤銷。

21 參、被告答辯及聲明：

22 一、答辯意旨略以：

23 (一)員林郵局員工賴員為其○○○○○辦理開戶作業，違反郵政  
24 存簿儲金作業規章第11條、第14條之2、第19條之1及第19條  
25 之7等規定：

26 1、中華郵政公司訂頒「郵政存簿儲金作業規章」，對於各郵局  
27 辦理未成年人存簿儲金開戶之作業方式，依第11條第3項、  
28 第14條之2第3項、第19條之1第1項、第19條之7第2項、第25  
29 條第1項、第3項規定，員工不得以他人帳號或通行碼登入系  
30 統辦理業務，亦不得辦理本人、配偶、父母及子女之各類儲  
31 匯業務；未成年人申請開戶時，須經雙方法定代理人臨櫃確

01 認或提出正式授權文件，並應確實查驗及留存身分證明文件  
02 影像。

03 2、員林郵局員工賴員於114年2月21日下午約15時30分，於17號  
04 櫃台為其○○○○○辦理開戶作業時，違反上開作業規定，  
05 整體流程涉及文件不實建置及規避內控制度等重大瑕疵，包  
06 括：以指導同仁洪員開立新帳戶為由，違反第11條第3項規  
07 定，使用洪員編號及通行碼登入系統及員工不得辦理本人、  
08 父母及○○子之各類儲匯業務；違反第25條第3項、第14條  
09 之2第3項、第19條之1第1項及第19條之7第2項，使用與實際  
10 情形不符之身分證影像並進行掃描與修改；違反第25條第1  
11 項，未取得另一法定代理人之實質臨櫃確認或正式授權文  
12 件。

13 (二)原告在現場親睹違規情形，未介入中止，致開戶違規完成、  
14 督導未周，經被告按郵政獎懲標準表第6點第7款規定予以申  
15 誡一次之懲處，於法有據：

16 1、原告在現場親睹違規情形，未介入中止，致開戶違規完成、  
17 督導未周：

18 (1)原告時任員林郵局經理，依「郵政管理說明書」規定，其職  
19 掌為綜理該支局局務，並督導所屬員工辦理各項業務。員林  
20 郵局屬員賴員於114年2月21日為其○○○○○辦理開戶，賴  
21 員以指導洪員開立新帳戶作業為由，使用洪員之員工編號及  
22 通行碼，登入系統辦理賴員○○之開戶作業，並未經另一法  
23 定代理人實際臨櫃確認或取得其同意書等正式授權文件之情  
24 形下，使用非為另一法定代理人現行有效之舊身分證（補發  
25 日期：105年1月28日）進行影像掃描及留存，該身分證掃描  
26 影像，經系統自動判定補發日期為105年1月28日，其以人工  
27 更改該欄位資訊為現行有效身分證之補發日期（109年9月9  
28 日），並由洪員蓋經辦章後，通過其主管江襄理審核身分證  
29 件之程序，完成開戶作業；原告於當下即察覺異常，並口頭  
30 勸阻洪員應自行操作開戶作業、不得假他人之手代為入機，

01 然未即時制止賴員之違規行為，致其順利完成上開違規開戶  
02 作業。

03 (2)查原告既於現場親睹異常及違規情形，理應即刻介入查核並  
04 中止作業，然未見其有有效之管理作為，終致不實證件成功  
05 上傳得以順利開戶、致使違規開戶流程完成，使內控機制未  
06 能發揮應有效能。對於本件督導未臻周全，未盡到風險控管  
07 責任。

08 2、被告依郵政獎懲標準表第6點第7款規定予以申誡1次之懲  
09 處，於法有據：

10 (1)按公務員服務法第2條第1項規定：「本法適用於受有俸給之  
11 文武職公務員及公營事業機構純勞工以外之人員。」第8條  
12 規定：「公務員執行職務，應力求切實，不得畏難規避，互  
13 相推諉或無故稽延。」第23條規定：「公務員違反本法規定  
14 者，應按情節輕重，分別予以懲戒或懲處……」次按交通事  
15 業人員考成條例第8條第2項規定授權訂定之郵政獎懲標準表  
16 第6點規定：「有下列情形之一者，申誡：……（七）對屬  
17 員疏於督導考核，致發生不良後果，情節較輕者。」據此，  
18 中華郵政公司及所屬事業機構人員如有對屬員疏於監督考  
19 核，致發生不良後果，其情節輕微者，即該當申誡之要件。

20 (2)本件經查證屬實後，提經被告考成會會議，由委員充分討論  
21 並經出席委員全體同意，決議按郵政獎懲標準表第6點第7款  
22 「對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，情節較輕者」之  
23 規定，予以原告申誡1次之懲處，衡諸上開說明，於法有  
24 據。

25 (三)原告稱復審決定之內容與實際事實不符：

26 1、原告主張洪員係自行登入系統辦理開戶作業，復審決定所載  
27 「賴員以指導洪員開立新帳戶為由，使用其員工編號及密碼  
28 登入系統」有歪曲事實之虞：

29 (1)惟依洪員於其書面報告中所載，係因辦理賴員之○○○○○  
30 未成年子女開戶業務，賴員以讓洪員「學習開戶流程」為  
31 由，要求洪員先以其本人帳號及密碼登入系統後，再由賴員

01 實際進行後續系統操作。是以，帳號名義人雖為洪員，惟實  
02 際操作人為賴員，此一事實已由相關人員報告內容相互印  
03 證。

04 (2)復審決定之記載，係就本件整體作業流程中所涉多項違規態  
05 樣，為整體性之事實認定，並非僅限於單一帳號或操作細  
06 節。其重點在於認定該筆交易過程中，存在非實際承辦人介  
07 入系統操作、使用他人帳號及通行碼、文件影像與實際情形  
08 不符，及未依規定完成法定代理人確認等情形，已明顯違反  
09 內部控制及作業規範。原告所提出之說明，係就部分操作過  
10 程為片段式陳述，縱其對個別細節有所爭執，亦不足以推翻  
11 復審決定係依交易結果已完成、違規文件成功上傳及帳戶順  
12 利開立等客觀事實，所為之整體事實認定。

13 (3)原告另稱洪員完成影像留存後，僅因不熟悉掃描程序而暫由  
14 賴員在旁教導操作，並否認其應負管理責任。惟，依洪員於  
15 其書面報告所載，並經營管科科長於該報告中批註說明，係  
16 於調閱現場監視器畫面後認定，於實際開戶過程中，洪員多  
17 數時間未於操作位置，相關系統操作實際上多由賴員進行，  
18 已非僅屬在旁指導或技術性協助之情形。是以，原告所稱僅  
19 為教導掃描程序之說，與卷內管理紀錄所載內容不符。

20 (4)原告於執行走動管理時，已知悉該筆交易係為同仁未成年子  
21 女辦理開戶之特殊案件，並曾當場指示洪員應親自操作，足  
22 認原告已注意到該筆交易之作業情形與一般案件有所不同。  
23 復參原告於本人書面報告中自述「請他人開機協助辦理未成  
24 年子女開戶」等內容，足證原告對該開戶流程存在與一般作  
25 業不同之異常情形已知悉，而該不合規性即在於非實際承辦  
26 人使用他人帳號及通行碼進行系統操作。惟原告於為短暫指  
27 示後即離開現場，未再透過指示襄理或其他管理、督導機制  
28 確認是否確實依規定改正，致後續作業仍由非承辦人實際進  
29 行，顯示其管理監督作為未臻周延。縱原告於起訴狀中對其  
30 實際知悉程度有所爭執，亦僅屬對同一事實之不同評價，尚

01 不足以動搖其已知悉作業流程不符規範，卻未進一步確認改  
02 正之客觀事實。

03 2、原告於起訴狀稱本件僅屬第一次查報，依規定僅應立即改  
04 善，不應予以申誡云云：

05 (1)原告主張洪員及賴員之作業缺失屬第一次查報，依相關處理  
06 原則僅應予以立即改善，不應作成申誡處分。

07 (2)惟原告所引第一次查報僅予立即改善之原則，係適用於一般  
08 輕微作業缺失，前開規範所適用之情形，係針對經辦人員於  
09 辦理未成年開戶時，未確實取得並檢核法定代理人身分證件  
10 等屬於程序性疏失之情節，其處分標準係依查報次數及後續  
11 改善情況進行判斷與處置。然而本件並非單純程序性疏漏，  
12 而係涉及數人共同違規之情節，包括賴君違規開立新戶、使  
13 用他人帳密、修改身分證影像等多項重大違規行為，且原告  
14 於現場即已察覺交易流程異常，並與承辦人員有所接觸與互  
15 動，依其職務身分及現場情狀，足認原告已知該作業情形異  
16 常，惟未即時行使監督及管理權限加以制止，致使開戶作業  
17 違規完成，責任難辭。綜上，本件屬員行為已構成明顯違反  
18 作業規範之情形，原告身為主管亦有未及時干預之疏失，係  
19 屬雙重缺失，實難援引查報處理基準中所列「初次程序疏  
20 失」情節作為依據，對相關責任應予以區隔與綜合考量。

21 (3)「擬請獎懲人員詳情表」及復審決定，均已具體敘明裁量時  
22 所考量之違失性質及影響程度，被告係於法定裁量範圍內為  
23 相當之處置，本件僅處以申誡1次，屬對主管疏於督導之最  
24 輕度正式懲處，已斟酌違失性質、職務責任層級及對內部控  
25 制之影響程度，尚難認有裁量逾越或違反比例原則之情形。

26 3、原告於起訴狀稱其非儲匯主管，不應連帶懲處云云：

27 (1)原告主張其職務為綜合局務管理，儲匯業務之審核與督導屬  
28 襄理江君之職責，對其加以懲處，違反分層負責及授權管理  
29 原則。

30 (2)原告雖非實際督導當班儲匯業務，惟其職責為全局之最高主  
31 管，負有督導各項業務與風險控管責任。當日於現場明確知

01 悉交易非按正常流程進行，儘管儲匯業務之審核屬襄理江君  
02 日常督導範圍，但原告作為該局經理，已於作業當下出面察  
03 覺異常並表達提醒，顯示其對交易背景與操作情形已有實質  
04 掌握，卻未採取具體、立即有效之風險控制行動，導致違規  
05 開戶流程完成，未落實內部控制制度規範。分層負責制度並  
06 非使管理人員於已察覺現場作業異常時，即可完全免除其管  
07 理與督導責任。本件對原告之懲處，係基於其於察覺異常  
08 後，未即時透過適當管理機制防止違規行為持續發生所生之  
09 管理疏失，並未違反授權管理原則。

10 4、原告於起訴狀稱其遭受職場霸凌云云：

11 (1)原告主張被告管理高層要求其事必躬親，致其身心承受重大  
12 壓力，構成職場霸凌。

13 (2)然本件係就具體作業違失，依法令及內部規範所為之行政處  
14 分，目的在於維護業務紀律及內控制度，並非針對原告人格  
15 施以不當對待，且本件懲處係經考成會合議程序，並經復審  
16 機制審查確認，具備正當程序保障，與職場霸凌之構成要件  
17 顯不相符。

18 二、聲明：原告之訴駁回。

19 肆、本院的判斷：

20 一、本件爭訟概要欄所載之事實，業經兩造各自陳述在卷，並有  
21 下列證據足佐：原處分（本院卷第51頁）、原告114年5月28  
22 日復審書（復審卷第49-51頁）、復審決定（本院卷第17-24  
23 頁）、被告114年4月29日114年度第4次資位人員考成委員會  
24 會議紀錄及簽到表（本院卷第45-48、135-137頁）、擬請獎  
25 懲人員詳情表（本院卷第203頁）。

26 二、本件應適用之法令：

27 (一)公務員服務法

28 1、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  
29 公營事業機構純勞工以外之人員。」

30 2、第8條規定：「公務員執行職務，應力求切實，不得畏難規  
31 避，互相推諉或無故稽延。」

01 3、第23條規定：「公務員違反本法規定者，應按情節輕重，分  
02 別予以懲戒或懲處，其觸犯刑事法令者，並依各該法令處  
03 罰。」

04 (二)交通事業人員考成條例

05 1、第8條規定：「(第1項)交通事業人員除專案考成外，遇有  
06 足資鼓勵之事蹟或儆誠之行為時，應隨時予以獎懲。平時考  
07 核之獎勵分為嘉獎、記功、記大功；懲處分為申誡、記過、  
08 記大過。於年終考成時，併計成績增減總分。平時考核獎懲  
09 得互相抵銷，無獎懲抵銷而累積達2大過者，年終考成應列  
10 丁等或不滿60分。(第2項)前項平時考核之獎懲標準表，  
11 由各事業機關(構)擬訂，報交通部核定，並送銓敘部備  
12 查。」

13 2、第15條規定：「交通事業人員之考成，由各事業機關(構)  
14 考成委員會初核，並經機關(構)首長覆核後，報請交通部  
15 或授權之所屬機關(構)核定。其任用案應送銓敘部者，並  
16 送銓敘部銓敘審定。但非於年終辦理之另予考成或主管僅有  
17 一級，或因特殊情形報經上級機關(構)核准不設置考成委  
18 員會者，除考成免職應送上級機關(構)考成委員會考核  
19 外，得由該機關(構)主管逕行考核。……」

20 (三)交通事業郵政人員獎懲標準表

21 1、第1點規定：「本標準表係依據交通事業人員考成條例第8條  
22 第2項規定訂定。」

23 2、第2點規定：「郵政事業人員平時考核之獎懲，除法令另有  
24 規定外，依本標準表行之。」

25 3、第6點第7款規定：「有下列情形之一者，申誡：……(七)  
26 對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，情節較輕者。」

27 4、第9點規定：「本表所列之嘉獎、記功或申誡、記過之標  
28 準，得視事實發生之原因，動機及影響程度等因素，分別核  
29 予1次或2次之獎懲。」

30 (四)郵政存簿儲金作業規章

- 01 1、第11條第3項規定：「各局有下列情形，經辦員及主管應加  
02 強注意辦理：……八、各局（1、2人郵局除外）員工嚴禁辦  
03 理本人及其配偶、父母及○子○女之各類儲匯業務。……  
04 十、各局經辦員操作各類儲匯交易時，嚴禁使用他人員工編  
05 號及通行碼，且入機之員工編號應與儲匯章戳經辦員同一  
06 人。……」
- 07 2、第14條之2第3項規定：「未成年人本人辦理或其法定代理人  
08 代辦各類儲金業務……，得採電話、視訊、書面或實地查證  
09 等方式辦理查證。」
- 10 3、第19條之1第1項規定：「各局受理儲戶及代理人(含法定代  
11 理人)申辦各類儲匯業務時提示之國民身分證，依規定須核  
12 驗正本，並執行『9038國民身分證領補換查核』交易檢核國  
13 民身分證領補換資料（如交易流程中已自動執行檢核且資料  
14 相符者，得免另執行『9038』交易），相關注意事項如下：  
15 一、將身分證資料正確輸入『身分證統一編號』、『發證日  
16 期』、『發證地點』及『領補換類別』等欄位，欲查詢證號  
17 是否曾經變更者，另輸入『出生日期』欄位。……」
- 18 4、第19條之7第2項規定：「委託代理或未○成○年人申辦各類  
19 儲匯業務時，除相關作業（如定期、繼承）另有規定外，有  
20 關儲戶本人及代理人（或法定代理人）國民身分證影本，應  
21 留局備查。……」
- 22 5、第25條第1項、第3項規定：「（第1項）各局受理未成年人  
23 申請開立帳戶時，除依有關規定辦理外，由申辦人依下列規  
24 定辦理：一、未滿7歲之未成年人（係無行為能力人）：  
25 ……二、7歲以上之限制行為能力人：……三、前二款由法  
26 定代理人代辦開戶者，除父母雙方共同臨櫃辦理外，亦得採  
27 行下列方式之一辦理：（一）由臨櫃之法定代理人檢附未臨  
28 櫃另一方之國民身分證及同意書單獨代理。……（第3項）  
29 有關法定代理人代辦事宜及同意書之查證、國民身分證核驗  
30 正本、領補換查核、留存影本方式，應分別依照本規章第14  
31 條、第19條之1及第19條之7等相關規定辦理。」

### 01 三、審查標準與範圍：

02 懲處之本質在於維持團體內部之紀律，是一種紀律措施，依  
03 具體表現出來的行為優劣進行考評，按情節輕重對應給予不  
04 同之處置，所著重者在於考核公務人員具體表現出來的行為  
05 優劣以維持官箴。故公務人員之平時成績考核、懲處，具有  
06 高度屬人性，非他人所能擅代，參酌司法院釋字第382號、  
07 第462號、第553號解釋理由意旨，均足見行政機關對於所屬  
08 公務人員所為考績之評定、懲處，具有判斷餘地，應予以適  
09 度的尊重，而採取較低的審查密度(最高行政法院112年度上  
10 字第66、840號、111年度上字第491、936號判決理由意旨參  
11 照)。上揭交通事業郵政人員獎懲標準表及郵政存簿儲金作  
12 業規章核係交通部基於上級機關之地位，為協助國營中華郵  
13 政股份有限公司及其所屬之各該機關執行郵政服務人員獎懲  
14 事項，依職權訂定之具技術性及細節性行政規則，被告自得  
15 於裁處時加以適用。依前揭郵政存簿儲金作業規章第11條第  
16 3項、第14條之2第3項、第19條之1第1項、第19條之7第2  
17 項、第25條第1項、第3項規定，郵政服務人員不得以他人帳  
18 號或通行碼登入系統辦理業務，亦不得辦理本人、配偶、父  
19 母及子○女之各類儲匯業務；未成年人申請開戶時，須經雙  
20 方法定代理人臨櫃確認或提出正式授權文件，並應確實查驗  
21 及留存身分證明文件影像，僅一方法定代理人臨櫃時，經辦  
22 員應以電話、視訊、書面或實地查證等方式向未臨櫃之法定  
23 代理人查證，是否同意由臨櫃之配偶代理開戶，並於同意書  
24 註記查證事項，且應檢核國民身分證領補換資料。是各郵局  
25 辦理未成年人存簿儲金帳戶開戶之作業方式，如郵政服務人  
26 員有違反上開規定之情事，其對屬員疏於督導考核，且情節  
27 較輕者，即該當上開交通事業郵政人員獎懲標準表第6點第7  
28 款「對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，情節較輕者」  
29 之規定而為申誡懲處之要件，且依前揭說明，被告具有判斷  
30 餘地，本院應採低審查密度。

01 四、原告對於其屬員辦理未成年人存簿儲金帳戶開戶有疏於督導  
02 之行為事實及責任：

03 (一)原告對所屬負職務監督之責：原告為被告所屬員林郵局之高  
04 級業務員資位經理，其職掌為綜理該支局局務，以及督導所  
05 屬員工辦理各項業務，有員林郵局經(襄)理之郵政管理說明  
06 書（復審卷第99-101頁）、職務說明書交接紀錄表（本院卷  
07 第187頁）在卷可憑，原告所屬於執行職務上本應遵守上開  
08 郵政存簿儲金作業規章相關注意事項，而原告亦應對所屬各  
09 項業務之經營及郵件之處理應力求正確，並負有督導及隨時  
10 予以查核之責。

11 (二)原告屬員辦理未成年人存簿儲金帳戶開戶有違失之行為事  
12 實：

13 1、原告於114年4月7日報告書陳明：「114年2月21日下午約15:  
14 30，職忙於處理事務性工作及訂購i郵購產品等等，發現子  
15 維同仁離開9號郵儲共用櫃台，至17號櫃台觀看姿佑同仁作  
16 業，趨前詢問了解姿佑教導子維學習開戶，當時人潮不多、  
17 沒看到開戶存款人臨櫃，才知道是姿佑請子維開機、幫忙她  
18 未○○成年子○女開戶，職即時遏止，並請子維自己操作、  
19 不可假他人之手代為入機，否則違反規定。」等語（本院卷  
20 第201頁），又賴員114年4月7日開戶缺失報告略以：「……  
21 期許小孩可以擁有自己的存款帳戶，因家裡證件照固定放在  
22 同一個抽屜裡，上班前緊急拿了證件照，未注意拿到舊的，  
23 直到來到郵局才發現拿錯身分證，原本想說要等之後拿新的  
24 再來開戶，正巧當天郵局營業廳剛好儲匯客人潮稀疏，平  
25 常都是大排長龍，能有這樣的空檔是開戶的好機會，因此才  
26 會請同仁子維來協助我開戶的動作，但因自知拿錯證件照，  
27 才會請子維同仁在掃描證件照的操作過程由我自己操作，因  
28 為新的身分證的換發日期正好是結婚紀念日，因此我擅自修  
29 改了身分證上的掃描檔案，此次開戶確實有先取得先生同  
30 意，才幫小孩開戶，因此過程中忽略了打電話確認的過程，  
31 ……」等語（本院卷第263頁），洪員114年4月8日報告書略

01 以：「……一開始賴姓同仁讓我坐在開戶台登入自己帳號密  
02 碼來執行開戶作業，有告知是要辦理自己小孩的開戶，所以  
03 讓我來學習試試看，……當下也有詢問賴姓同仁：妳老公沒  
04 來，同意書跟聯繫上都OK嘛？得到肯定的回覆。掃描父母證  
05 件及戶口名簿時，賴姓同仁告知掃描證件文件先交給她自己  
06 來做就好，等等填寫文件、步驟流程、CRS之類再來觀看操  
07 作學習即可。……當下梁經理有前來關心並說明相關作業流  
08 程必須符合規定，且另外告知實際操作過後才能增加記憶經  
09 驗。基於同仁教學，加上本身經驗缺乏，因此我相信這多步  
10 驟流程都是正確無誤，中後期的文件印鑑蓋章確認，完成整  
11 個開戶手續都是基此原則。……」等語（本院卷第199頁）

12 江襄理陳述略以：「經辦員洪子維於114年2月21日辦理帳  
13 號00814531661313賴亮澄開戶，因子維開戶作業不熟悉，由  
14 姿佑指導。依規應由子維操作入機姿佑從旁教導，卻大多由  
15 姿佑入機而子維從旁觀看之情形。職僅就電腦確認之影像資  
16 料即予以確認，疏於注意此不合規情事。另法定代理人身分  
17 證檢核相符，惟所掃描之身分證確為舊身分證也因忙碌未能  
18 仔細核對入機資料竟與身分證不相符。……」等語（本院卷  
19 第265頁），堪認本件賴員確有以指導同仁洪員開立新帳戶為  
20 由，使用洪員編號及通行碼登入系統及員工不得辦理本人、  
21 父母及子○女之各類儲匯業務，已違反郵政存簿儲金作業規  
22 章第11條第3項規定；另賴員使用與實際情形不符之身分證  
23 影像並進行掃描與修改，則違反郵政存簿儲金作業規章第25  
24 條第3項、第14條之2第3項、第19條之1第1項及第19條之7第  
25 2項規定；又其於辦理未○成年人開戶業務時，未取得另一  
26 法定代理人之實質臨櫃確認或正式授權文件，亦違反郵政存  
27 簿儲金作業規章第25條第1項。

28 2、原告固主張洪員係自行登入系統辦理開戶作業，復審決定所  
29 載「賴員以指導洪員開立新帳戶為由，使用其員工編號及密  
30 碼登入系統」有歪曲事實等云，並以原告與賴員LINE對話為  
31 據（本院卷第241頁）。經查，依上開賴員、洪員報告，本件

01 顯係賴員以讓洪員「學習開戶流程」為由，要求洪員先以其  
02 本人帳號及密碼登入系統後，再由賴員實際進行後續系統操  
03 作，即帳號名義人雖為洪員，惟實際使用、操作人實為賴  
04 員，自堪認賴員以指導洪員開立新帳戶為由，使用其員工編  
05 號及密碼登入系統屬實，原告主張不足憑採。

06 (三)原告具行為責任：查原告為員林郵局之高級業務員資位經  
07 理，綜理該支局局務，對於所屬員工辦理各項業務即負有督  
08 導及隨時予以查核之責，對於各項業務之經營及郵件之處理  
09 並應力求正確，是原告主張開戶作業屬於襄理職務負責審核  
10 及督導，被告要求原告必須諸項事務親自督導，違反職務管  
11 理云云，委非可採。又原告既已目睹上揭開戶作業程序違規  
12 情形，仍未加強監督並立即中止開戶作業，而發生非實際承  
13 辦人介入系統操作、使用他人帳號及通行碼、文件影像與實  
14 際情形不符及未依規定完成法定代理人確認等情形，顯有未  
15 盡督導責任之違失行為，對於業務紀錄之維護內控制度之發  
16 揮已有所妨礙，缺乏其應負有業務督導、指揮及查核等之工  
17 作效能及責任。核原告本應注意，且能注意，卻疏未注意，  
18 堪認原告就上開違失具有過失甚明。

19 五、原告上開行為該當交通事業郵政人員獎懲標準表第6點第7款  
20 「對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，情節較輕者」之  
21 規定，被告以原處分核予原告申誡1次之懲處，並無違  
22 誤：

23 (一)依前揭郵政獎懲標準表第9點規定，郵政事業人員之嘉獎、  
24 記功或申誡、記過獎懲案件，得視事實發生之原因，動機及  
25 影響程度等因素，核予1次或2次之獎懲；又郵政事業人員於  
26 辦理業務時，如有對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，  
27 情節較輕者，即該當郵政獎懲標準法第6點第7款所定申誡懲  
28 處之要件。

29 (二)原告所屬有上揭違反郵政存簿儲金作業規章第11條第3項、  
30 第14條之2第3項、第19條之1第1項、第19條之7第2項及第25  
31 條第1項、第3項規定，乃原告疏於督導，已如前述，自該當

於郵政獎懲標準法第6點第7款所定「對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，且情節較輕」之要件無誤，被告據此懲罰原告，難認有何認定事實錯誤之處。又被告114年4月29日114年度第4次資位人員考成委員會審議，以原告「疏於督導、管理疏失」為由，依郵政獎懲標準法第6點第7款，作成予以原告申誡1次之決議（本院卷第47-48頁），依前揭說明，本件應採低審查密度，是被告以原處分核予原告記申誡1次之懲處，核已斟酌原告違規情節之輕重，無判斷出於錯誤之事實認定或資訊，亦無違反一般公認之價值判斷標準及逾越權限或濫用權力之情形，並無違誤。

(三)原告固主張本件僅屬第一次查報，依規定僅應立即改善，不應予以申誡云云。按中華郵政公司「各等郵局(臺北郵件處理中心)及各級郵局主管機關重視一般作業缺失項目及處理基準」之懲處規定第3點規定：「對於客戶辦理未成年存款開戶作業，有未徵提未臨櫃之法定代理人國民身分證件並檢核領、補、換發資料紀錄者，或有未徵取法定代理人同意書或同意書未註記查證情形並蓋章，即逕予開戶者。第1次查報，立即改善，第2次查報，糾正……」（本院卷第25至27頁）。經查，上開規範係就經辦人員於辦理未成年開戶時，未確實取得並檢核法定代理人身分證件等屬於程序性疏失之情節，其處分標準係依查報次數及後續改善情況進行判斷與處置。然查，本件原告上開所屬所為違失情形，並非僅只未徵提未臨櫃之法定代理人國民身分證件並檢核領、補、換發資料紀錄者一節，而係有數違規行為事實，業如上述，自難逕予援用上開規範，且被告復參酌原告明顯清楚賴員係為其親屬辦理新開戶，雖有遏止，但賴員仍違反新開戶規定，完成交易，原告確有疏於督導、管理疏失情事，此有擬請獎懲人員詳情表可稽(本院卷第203頁)，乃於法定裁量範圍內為處以申誡1次，已斟酌違失性質、職務責任層級及對內部控制之影響程度，尚難認有裁量逾越或違反比例原則之情形，原告主張要不可採。

伍、綜上所述，原告之屬員辦理未成年開戶作業程序確有違反郵政存簿儲金作業規章第11條第3項、第14條之2第3項、第19條之1第1項、第19條之7第2項及第25條第1項、第3項規定，而原告有疏於督導、管理疏失之情事，該當郵政獎懲標準法第6點第7款所定「對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，且情節較輕」之要件，被告以原處分核予原告申誡1次之懲處，並無違誤。復審決定予以維持，亦無不合。從而，原告訴請撤銷，為無理由，應予駁回。

陸、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料經本院斟酌後，核與判決結果不生影響，無一一論述的必要。

柒、結論：原告之訴為無理由。

中 華 民 國 115 年 8 月 6 日

審判長法官 劉錫賢

法官 林靜雯

法官 郭書豪

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書（均須按他造人數附繕本）；如於本判決宣示或公告後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。未表明上訴理由者，逕以裁定駁回。

上訴時應委任律師為訴訟代理人，並提出委任書，但符合下列情形者，得例外不委任律師為訴訟代理人：

| 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. 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。 |

|                                                                                |                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | <p>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。</p> <p>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。</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>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。</p> <p>2. 稅務行政事件，具備會計師資格者。</p> <p>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。</p> <p>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者。</p> |
| <p>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(一)、(二)所示關係之釋明文書影本及委任書。</p> |                                                                                                                                                                               |

02 中 華 民 國 115 年 8 月 6 日  
03 書記官 林昱紋