

臺北高等行政法院判決

高等行政訴訟庭第二庭

113年度訴字第241號

113年12月19日辯論終結

原告 羅玉芬
被告 新北市中和戶政事務所

代表人 詹惠娟
訴訟代理人 李淑玲
柯得君
陳雲秀

上列當事人間獎懲等事件，原告不服公務人員保障暨培訓委員會中華民國112年12月26日112公審決字第871號復審決定，提起行政訴訟，本院判決如下：

主 文

復審決定及原處分均撤銷。

訴訟費用由被告負擔。

事實及理由

一、本件原告起訴後，被告之代表人於訴訟進行中由游玲玉變更為詹惠娟，並具狀聲明承受訴訟(見本院卷第263頁)，應予准許。

二、事實概要

原告係被告第○課「○○○○課」課員，負責受理民眾申辦戶籍登記及證明文件核發等業務，其於民國112年5月至6月(下稱系爭懲處期間)執行第一線為民服務工作，並自112年8月15日起至同年12月31日止請延長病假。嗣因被告審認原告於系爭懲處期間執行第一線為民服務工作，有績效不佳，懈怠職務，情節輕微之情事，遂於112年8月4日召開「112年下半年及113年上半年甄審暨考績委員會」(下稱系爭考績會)第3次會議審議後，依「新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準」(下稱系爭獎懲基準)第14點第1款

01 規定，以112年8月21日新北中戶字第1125627232號令(下稱
02 原處分)核予原告申誡一次之懲處。原告不服，提起復審，
03 經公務人員保障暨培訓委員會決定駁回，遂提起本件訴訟。

04 三、原告主張略以：

05 (一)原告於101年開始戶政工作，起初還能配合一般上班時間，
06 隨著機關服務時間一再延長及持續要求加班，原告頭痛及視
07 力模糊症狀快速惡化，復原進度與方式卻緩慢。112年更受
08 主管不當施壓，曲解原告拒絕就醫。主管謊稱對原告多所鼓
09 勵關懷，實則多給予無濟於事的意見及威逼原告退休。原告
10 已積極就醫並無懈怠工作，僅因先前過勞導致健康惡化，致
11 使工作績效下滑，此顯非原告之責，卻遭被告懲處，除違法
12 外更對原告身心造成重大打擊。

13 (二)被告績效的計算並不公允，曾有多位辦事民眾一同前來，原
14 告建議可一人抽一張號碼牌，卻遭主管斥喝妨害民眾權益，
15 但一個號碼單純一位民眾與多位民眾申請辦事所耗費之時間
16 本即不同，有時臨時被交辦櫃檯業務以外事項亦列入計算。
17 主管明知原告遭遇居住環境困境及上下班時間壓力，卻仍經
18 常指摘原告無法加班做專案、參加會議，所謂的關懷輔導，
19 多徒具程序，並繼續對原告懲處。

20 (三)對員工的不利處分，理由與法規應確實適切，系爭獎懲基準
21 所訂「懈怠職務」，立法意旨應是為了幫助主管督促員工，
22 而非使至主管威逼欺壓員工，原處分的懲處標的實為原告羸
23 弱的健康與家庭苦況。

24 (四)聲明：復審決定及原處分均撤銷。

25 四、被告答辯則以：

26 (一)依公務員服務法第8條及系爭獎懲基準第14點第1款規定，新
27 北市政府所屬各機關公務人員，如有懈怠職務或處事不當，
28 情節輕微之情事，即該當申誡懲處之要件。又被告為免勞逸
29 不均，訂有績效評核機制，係依櫃檯同仁每月受理民眾案件
30 種類及數量計算績效點數，將櫃檯同仁實際工作狀況量化為
31 績效數據，作為考核參考依據，主管主觀情緒或個人喜好等

01 因素並未納入，合於客觀公正原則。另依據被告110年12月2
02 7日修訂之「新北市中和戶政事務所為民服務實施計畫」
03 (下稱系爭服務實施計畫)第4點第2項第2款、第5點第2項
04 規定，被告對所屬人員實施為民服務考核，每月辦理櫃檯受
05 理案件績效評比及成效評核，績效評比及成效評核結果，均
06 列入平時及年終考核之依據。每月辦理櫃檯受理案件之積分
07 計算除提供主管及同仁知悉受評比者案件受理量，而可獎勵
08 績優同仁，更是作為主管平時輔導及年終考核工作表現參考
09 之客觀依據。

10 (二)原告為被告第○課課員，其職責為受理民眾申辦戶籍登記業
11 務，擔任第一線為民服務工作。被告為都會型戶政事務所，
12 臨櫃洽公民眾眾多，為達工作效能，降低民眾等待時間，主
13 管要求櫃檯同仁應積極受理民眾案件，如受理積分未達整體
14 「受理平均值」之75%者，由單位主管實施面談並輔導其加
15 強積極度。輔導僅對於工作職責的要求，並無威脅或其它不
16 當言詞，輔導後未為改善者，始建議採取最後懲處手段，並
17 無刻意刁難特定人情事。原告自述受理執行案件認真，惟對
18 照每月績效評比客觀數據，實際上約僅為受理平均值之半
19 數，且原告身體不適請假未到班天數並未列入計算基礎，已
20 排除身體不適無法工作之情形，因此主管與原告面談輔導，
21 希望原告面對並改善績效不佳之困境。對於原告經常以各種
22 理由提出請假(或臨時請假)，倘若事由合理且符合相關請假
23 規定者，縱使櫃檯人力調度有困難，主管亦未斷然拒絕，尚
24 難謂原告有遭受主管刁難之情事。原告從事被告櫃檯工作職
25 務已9年，現為薦任課員，熟悉戶籍法令及登記流程，惟其
26 工作表現不符具豐富經驗課員應達成之標準。被告本於業務
27 督導權責，促請原告應積極提升工作績效達到應有水準，當
28 屬正當合理之要求。

29 (三)原告經常藉各種身體不適為由，臨時請假，出勤時亦消極叫
30 號規避櫃檯服務。原告112年4月工作績效不佳，單位主管於
31 同年5月9日實施面談並積極輔導，但原告112年5月工作績效

01 為整體「受理平均值」之52.67%，單位主管再次於同年6月
02 21日實施面談輔導，原告112年6月工作績效卻為整體受理平
03 均值之41.15%，績效仍未見改善。依原告112年5月、6月出
04 勤時間之工作績效，顯然其每日櫃檯服務量未達整體櫃檯平
05 均工作量之一半。原告長期因工作績效表現不佳，經單位主
06 管多次面談輔導，工作績效未見提升，反而更為落後，且原
07 告112年5月、6月之績效為客觀數據，足以認定原告有工作
08 不力、懈怠職務之行為。原告之工作態度不僅造成被告管理
09 之困難與危機，且無異增加其他同性質工作人員之工作量，
10 如不為改善，將影響其他櫃檯人員受理案件之意願，因此被
11 告才依公務員服務法第12條、同法施行細則第13條及系爭獎
12 懲基準第14點第1款規定，對原告為申誡1次之懲處。被告所
13 提出之「工作站受理績效評比統計表」所列不評比項目，係
14 將工作天數未達每月二分之一日數、實務訓練或支援櫃檯人
15 員之案件數據排除，以避免影響受理平均值之參考正確度。
16 縱使因上班天數不足或其他因素列為不評比(排名)項目，其
17 受理績效(KPI)仍為主管稽核同仁工作情形之重要依據。是
18 被告就所屬連續2個月未達一定績效之人員，採取平時考核
19 之管制措施所為，未逾機關長官指揮監督權之合理範圍，屬
20 行政機關人事管理權限。此外，原告自112年4月11日起應執
21 行被告戶籍登記申請書數位建檔工作(全所每人均分配)，惟
22 於同日起至6月底止，其未執行任何建檔工作，經直屬主管
23 多次勸導，仍置之不理，無任何工作進展，亦構成懈怠職務
24 之情事。

25 (四)原告雖稱因不明原因致右腦病變，長期頭痛並影響視力，近
26 5年病症加重影響生活與工作效率，但原告僅提出104年臺大
27 醫院所開具之診斷證明書，該診斷證明書距今已多年，且醫
28 囑僅記載「避免過度勞累」，能否適切反映原告目前身體狀
29 況及對工作能力之影響，實有疑義。又原告過往雖曾反映個
30 人工作通勤、家庭關係及居住睡眠等諸多困擾，單位主管已
31 徵詢原告職務調整意願，除調整其上班時間及轉介公務人員

01 關懷協助，並多次勸導積極尋求醫療方案，惟原告仍以上開
02 關懷協助無助益及其擔心藥物有副作用為由，予以婉拒，未
03 積極治療。是以，有關原告所稱其有生理上頭痛、眼睛脹痛
04 等不適情形，並未提出客觀可信之證明供被告審認，而其固
05 稱其有心理上之症狀並提出112年6月27日診所開立之診斷證
06 明，但該診斷書實與本件工作評比期間無涉，且被告亦已核
07 予其自同年月27日至30日病假。依原告書狀自述，原告係因
08 擅自停藥，方於回診時請求醫師開立證明，以利其請假4日
09 服藥。另原告雖時稱身體不適，但其平時與民眾及同仁互動
10 正常，尚難認定其身心健康問題有影響其日常工作表現。實
11 則，原告於系爭懲處期間績效低落之緣由，除因原告頻繁臨
12 時請假外(績效計算已扣除請假日數)，亦因原告經常為了準
13 時休息，固定於午休及下班前30分鐘至1小時即自行停止櫃
14 檯服務，原告泛稱因身體不適，「特定時間」即無法執行櫃
15 檯受理職務，任何人均難認合於常理，益見原告消極執行職
16 務之作為。

17 (五)聲明：原告之訴駁回。

18 五、本件前提事實及爭點

19 如事實概要欄所載事實，為兩造所不爭執，並有原告簡歷表
20 (見復審卷第104頁)、被告第○課業務執掌暨決行層級表
21 (見本院卷第47至50頁)、被告第○課112年7月27日簽呈
22 (見原處分附件卷第31頁)、系爭考績會第3次會議紀錄及
23 簽到單影本(見原處分附件卷第25至27頁)、原處分及復審決
24 定書影本各1份(見本院卷第13至14頁、第15至21頁)在卷可
25 證，堪信為真實。又兩造既以前詞爭執，經整理雙方之陳
26 述，本件爭點應為：被告以原告於系爭懲處期間執行第一線
27 為民服務工作，績效不佳，懈怠職務，情節輕微，依獎懲基
28 準第14點第1款規定以原處分核予原告申誡一次之懲處，是
29 否適法有據？

30 六、本院之判斷

01 (一)按公務員服務法第8條規定：「公務員執行職務，應力求切
02 實，不得畏難規避，互相推諉或無故稽延。」第23條規定：
03 「公務員違反本法規定者，應按情節輕重，分別予以懲戒或
04 懲處……。」又公務人員考績法（下稱考績法）第3條第1款
05 規定：「公務人員考績區分如左：一、年終考績：係指各官
06 等人員，於每年年終考核其當年一至十二月任職期間之成
07 績。……」第5條第1項規定：「年終考績應以平時考核為依
08 據。平時考核就其工作、操行、學識、才能行之。」第12條
09 第1項第1款規定：「各機關辦理公務人員平時考核及專案考
10 績，分別依左列規定：一、平時考核：獎勵分嘉獎、記功、
11 記大功；懲處分申誡、記過、記大過。……。」同法施行細
12 則第13條第3項、第4項規定：「……（第3項）嘉獎、記功
13 或申誡、記過之標準，由各機關視業務情形自行訂定，報請
14 上級機關備查。（第4項）各機關依法設置考績委員會者，
15 其公務人員平時考核獎懲，應遞送考績委員會初核，機關長
16 官覆核，由主管機關或授權之所屬機關核定。」另新北市政
17 府已經依考績法施行細則第13條第3項規定，訂定系爭獎懲
18 基準，依系爭獎懲基準第11點規定：「十一、本基準所列嘉
19 獎、記功、申誡、記過之標準，得視事實發生之原因、動機
20 及影響程度，核予一次或二次之獎懲。」第14點第1款規
21 定：「十四、有下列情形之一者申誡：（一）懈怠職務或處事
22 失當，情節輕微。……」準此，新北市政府依考績法施行細
23 則第13條第3項所訂定之系爭獎懲基準乃新北市政府對其所
24 屬各機關學校公務人員之紀律規範，除就公務人員服務法所
25 定違失行為態樣具體化，更明確獎懲標準，俾使所屬各級機
26 關於行使懲處權時能有所準據，核無抵觸法令規定，本院予
27 以尊重。是新北市政府所屬各機關公務人員，如有「懈怠職
28 務，情節輕微」之情事，即該當申誡懲處之要件，服務機關
29 得視其發生之原因、動機及影響程度，核予1次或2次申誡之
30 懲處。而所謂「懈怠」，乃指「工作懶散不勤勉」之意（教
31 育部重編國語辭典修訂本參照），故系爭獎懲基準第14點第

01 1款所定「懈怠職務」自然是指「對職務內容之工作懶散不
02 勤勉」之情形。

03 (二)我國行政機關對於所屬公務人員之平時考核獎懲，鑑於此等
04 事項本質上具有高度屬人性及不可替代性，且涉及機關長官
05 領導統御權限，行政法院固承認行政機關就此等事項之決
06 定，有判斷餘地。然非謂行政機關所為決定，全然不受行政
07 法院審查，倘若行政機關之判斷有恣意濫用及其他違法情事
08 時，行政法院仍得予撤銷或變更，其可資審查之情形，包
09 括：1. 行政機關所為之判斷，是否出於錯誤之事實認定或不
10 完全之資訊。2. 法律概念涉及事實關係時，其涵攝有無明顯
11 錯誤。3. 對法律概念之解釋有無明顯違背解釋法則或抵觸既
12 存之上位規範。4. 行政機關之判斷，是否有違一般公認之價
13 值判斷標準。5. 行政機關之判斷，是否出於與事物無關之考
14 量，亦即違反不當連結之禁止。6. 行政機關之判斷，是否違
15 反法定之正當程序。7. 作成判斷之行政機關，其組織是否合
16 法且有判斷之權限。8. 行政機關之判斷，是否違反相關法治
17 國家應遵守之原理原則，如平等原則、公益原則等（司法院
18 釋字382號、第462號、第553號解釋理由參照）。上開例示
19 法院可審查之情形，大部分以存在行政機關進行判斷作成結
20 論之理由時，法院始有可能審查。此理由存在之要求，可以
21 在行政法院尊重行政機關所為判斷之同時，擔保行政機關判
22 斷之正確性。苟行政機關進行判斷僅有結論而無理由，行政
23 法院根本無從審查該判斷有無恣意違法情事，舉輕以明重，
24 此際自應認行政機關之判斷出於恣意濫用而違法（最高行政
25 法院103年度判字第66號判決、105年度判字第69號判決意旨
26 參照）。又系爭獎懲基準第14點第1款所定「懈怠職務，情
27 節輕微」性質上屬於不確定法律概念，新北市政府所屬各機
28 關於行使懲處權對於此一不確定法律概念進行判斷時，既享
29 有判斷餘地，即應要求其判斷存在明確之理由，此項理由至
30 少是可以自其審查過程得知其審查結論之依據，尤其是「懈
31 怠職務」本質上即為對公務員工作表現之評價，而公務員年

01 終考績本身也包含對於公務員年度工作表現之整體評價，故
02 行政機關更應清楚說明何以公務員之工作表現已經達到必須
03 個別化為懲處決定，而無法待年終考績時一次為整體性評價
04 之理由。此在各別行政機關對於「懈怠職務，情節輕微」已
05 進一步訂定更細緻之評量標準，甚至將「績效表現」作為評
06 量標準時更為重要。蓋公務員之績效表現未能達到所屬機關
07 所設定之績效指標，未必等同於公務員對「職務內容之工作
08 懶散不勤勉」，此間尚牽涉所屬機關所設定之績效指標是否
09 合理具有期待可能性、是否合法，是否合於平等原則、是否
10 有將與事物無關之考量納入，是否已考量公務員於執行職務
11 時可能遭遇困難而無法達成職務工作內容等因素。故新北市
12 政府所屬各機關如對於「懈怠職務，情節輕微」已進一步訂
13 定更細緻之評量標準，甚至將「績效表現」作為評量標準
14 時，即應明確說明是如何訂出此細部評量標準，何以未達成
15 細部評量標準即應對公務員施以懲處之具體理由，否則法院
16 無從審查行政機關就「懈怠職務，情節輕微」所為判斷有無
17 上述例示或其他法院可審查之瑕疵，此種欠缺理由之判斷，
18 即屬判斷出於恣意濫用而違法。

19 (三)考績委員會組織規程第2條規定：「(第1項)考績委員會委員
20 員之任期一年，期滿得連任。(第2項)考績委員會置委員
21 五人至二十三人，除本機關人事主管人員為當然委員及第六
22 項所規定之票選人員外，餘由機關首長就本機關人員中指定
23 之，並指定一人為主席。主席因故未能出席會議者，得由主
24 席就委員中指定一人代理會議主席。(第3項)考績委員會
25 組成時，委員任一性別比例不得低於三分之一。但受考人任
26 一性別比例未達三分之一，委員任一性別人數以委員總人數
27 乘以該性別受考人占機關受考人比例計算，計算結果均予以
28 進整，該性別受考人人數在二十人以上者，至少二人。」第
29 3條第1款規定：「考績委員會職掌如下：一、本機關職員及
30 直屬機關首長年終考績、另予考績、專案考績及平時考核獎
31 懲之初核或核議事項。……。」第4條第1項、第3項規定：

01 「（第1項）考績委員會應有全體委員過半數之出席，始得
02 開會；出席委員半數以上同意，始得決議。可否均未達半數
03 時，主席可加入任一方以達半數同意。……。（第3項）考
04 績委員會初核或核議前條案件有疑義時，得調閱有關資料，
05 必要時並得通知受考人、有關人員或其單位主管到會備詢，
06 詢畢退席。」

07 （四）經查，原告所屬被告第○課主管認原告於112年5月份、6月
08 份績效數值分別為受理平均値之52.67%、41.15%，均未達
09 受理平均値之75%，而有工作績效低，懈怠職務情事，乃檢
10 附112年5月份、6月份工作站受理績效評比統計表，簽請召
11 開考績會依系爭獎懲基準第14點第1款對原告為申誡1次懲
12 處。嗣經被告代表人批示後，移系爭考績會議處，系爭考績
13 會旋於112年8月4日召開第3次會議，經全體委員（13人）出
14 席，並請原告列席陳述意見後，審認原告有「懈怠職務，情
15 節輕微」之違失行為，系爭考績會出席委員過半數同意對原
16 告為懲處（8票），並就懲處額度進行表決，申誡2次1票、
17 申誡1次7票，乃決議核予原告申誡1次之懲處等情，有被告
18 人事管理員簽呈、系爭考績會委員選舉人及候選人名冊、投
19 票結果、系爭考績會委員名單、被告第○課簽呈、被告簽辦
20 歷程表、系爭考績會會議紀錄及簽到單、原告陳述書影本各
21 1份附卷可佐（見原處分附件卷第6至7頁、第13至14頁、第1
22 7至19頁、第23至24頁、第25至34頁），此固可認系爭考績
23 會組織合法，且已踐行考績委員會組織規程之規定。然而：

- 24 1. 本件被告係依系爭服務實施計畫第4點第2項第2款第1目、第
25 5點第2項對於原告進行每月績效評比及成效評核，並參酌原
26 告112年5月份、6月份績效數值為受理平均値之52.67%、4
27 1.15%，均未達受理平均値之75%，且經輔導未見改善，因
28 此認定原告有「懈怠職務，情節輕微」之違失行為，並對原
29 告為申誡1次之懲處，可見「經輔導連續2個月績效數值未達
30 受理平均値之75%」即為被告對於系爭獎懲基準第14點第1
31 款所定「懈怠職務，情節輕微」違失行為之進一步細緻化評

01 量標準，並且是以個人績效表現作為評量標準。依前述說
02 明，被告自應說明是如何訂出此一評量標準（例如：是如何
03 決定評量區間，何以是以「連續2個月」作為評量區間，而
04 不是以更長之時間範圍為評量區間？何以是以75%為標準，
05 而不是以其他數值為標準？），俾使法院得以審查有無判斷
06 瑕疵，否則若認被告只須表明其所訂細緻化評量標準內容，
07 卻毋庸說明訂出此評量標準之具體理由，無異被告可以規避
08 法院審查，隨時依照個案提出不同評量標準恣意判斷。惟細
09 繹被告所提出之系爭服務實施計畫，該計畫第4點第2項第2
10 款第1目只是在規定被告對其所屬人員可以不定時進行內部
11 考核，並遴選績優人員、進行櫃檯受理為民服務工作評比，
12 且為激勵士氣、提升為民服務品質、鼓勵優秀受理櫃檯，對
13 於遴選績優人員前三名，以及「季績效總評比」前三名予以
14 公開表揚、頒發禮券，並將遴選結果、評比結果列入年終考
15 核；第5點第2項僅是規定被告每月辦理成效評核1次，評核
16 結果可以作為平時考核之依據（見本院卷第156至157頁），
17 均未見被告係以「經輔導連續2個月績效數值未達受理平均
18 值之75%」作為「懈怠職務，情節輕微」與否評量標準之規
19 定。又觀之被告所提出電話接聽用語範例、電話交互測試紀
20 錄表、為民服務值星官紀錄表、為民服務查核紀錄表、綜合
21 受理櫃檯受理案件點數基準表、推薦櫃檯服務評分表及為民
22 服務工作意見調查表（見本院卷第158至166頁），仍未見關
23 於被告是以「經輔導連續2個月績效數值未達受理平均值之7
24 5%」作為「懈怠職務，情節輕微」與否評量標準之記載，
25 而經本院與被告確認，被告亦僅空泛稱：被告是考量不同同
26 仁的專業能力及溝通能力差異，給予四分之一的考量差，故
27 訂定受理平均值的75%，此一標準是由單位主管提出來後由
28 幹部會議討論決定，但沒有會議文件紀錄，且在作成懲處時
29 並沒有明確的規定等語（見本院卷第308至309頁），是依被
30 告之說明及所提之證據資料，實無從得知究竟係由何人，以
31 何方式，考量哪些人員專業能力、溝通能力、參考何等數據

01 資料訂出「經輔導連續2個月績效數值未達受理平均值之7
02 5%」此一評量標準，且被告亦未說明何以未達成此一評量
03 標準，即應對所屬公務員施以懲處，而不是待年終考績一次
04 為整體性評價之具體理由，則被告執此法令依據及訂定理由
05 不明之評量標準判斷原告所為該當「懈怠職務，情節輕微」
06 之違失行為，形同僅有結論而無理由，使本院無從審查其判
07 斷瑕疵是否存在，依上述說明，已有判斷出於恣意之違誤。

08 2. 如前所述，被告係以「經輔導連續2個月績效數值未達受理
09 平均值之75%」作為認定「懈怠職務，情節輕微」與否之評
10 量標準，而此評量標準解釋上自係以「所屬人員『已列入當
11 月績效評比人員』為前提。又被告訴訟代理人於本院準備程
12 序中已陳明：工作站受理績效評比統計表受理平均值100%
13 的數值，是以所有受評比者之受理總點數來計算反推是高於
14 或低於受理平均值等語（見本院卷第194頁），而細繹被告
15 所提出之綜合受理櫃檯受理案件點數基準表、112年5月份、
16 6月份工作站受理績效評比統計表亦可知（見本院卷163至16
17 4頁、第175至176頁），被告乃是將櫃檯人員之工作內容分
18 別設定高低不同之點數，並就違失事項訂有「扣分（點）項
19 目」（得分單項最低可得0.3點，最高可得85點，扣分單項
20 最高扣5點，例如：受理1件戶籍謄本業務可得0.3點，受理
21 戶政APP安裝業務可得10點，戶籍登記作業錯誤扣5點），復
22 依該月「列入評比」之櫃檯服務人員受理案件點數、其他案
23 件點數，加總計算出各「列入評比」櫃檯服務人員「當月所
24 得總點數值」（下稱個人點數值）。再加總「列入評比」櫃
25 檯服務人員之個人點數值，除以當月列入評比者人數，得出
26 「受理平均值」（即當月列入評比人員個人點數值之平均
27 值，工作站受理績效評比統計表記載為「平均值」）。另以
28 各別櫃檯服務人員之個人點數值扣除支援加權後，得出各別
29 櫃檯服務人員之績效數值（即工作站受理績效評比統計表所
30 列「扣除支援加權點數值」），然後計算各別櫃檯服務人員
31 績效數值占受理平均值之比例（即工作站受理績效評比統計

01 表所載「為受理平均值」之數值），並以所得比例結果將列
02 入評比之櫃檯服務人員排名。以112年5月份為例，當月列入
03 評比之人員共26人，當月受理平均值為1559.32點，排名第
04 一者績效數值為2429.95點，與受理平均值對比後，即為受
05 理平均值之155.83%（計算式為： $2429.95 \div 1559.32 = 1.558$
06 3 ，小數點後第5位四捨五入）。是由被告上述評比方式可
07 知，被告各月評比對象始終僅為「列入評比人員」而不及於
08 「未列入評比人員」，且被告所屬人員每月所能獲得點數值
09 之高低，未必與所屬人員工作勤惰有關，尚牽涉到其服務人
10 員當月受理的案件類型以及有無扣分事項而定，具有一定程
11 度之射倖性。質言之，在不考量扣分事項，且相同工時之情
12 況下，若一個櫃檯服務人員所受理之案件均為點數值較低之
13 案件，縱使受理案件數量較多，其個人點數值及績效數值，
14 亦未必會高於受理案件數量較少，但多為點數值較高案件之
15 服務人員。從而，被告所訂之上述評比方式是否能適切反映
16 出所屬人員之勤惰狀況，而可作為「懈怠職務，情節輕微」
17 與否之評量標準，亦非無疑。

- 18 3. 原告112年5月份、6月份績效數值固然僅分別為受理平均值
19 之52.67%、41.15%，但112年6月原告因工作天數少於二分
20 之一，係列為「不評比」人員等情，有被告112年6月份工作
21 站受理績效評比統計表在卷可憑（見本院卷第176頁）。又
22 對照原告112年6月份個人差假紀錄表（見本院卷第188
23 頁），原告112年6月份請事假2日4小時、病假（含自主健康
24 管理）9日4小時、生理假1日，共計13日（均經被告准
25 假），而被告第○課課長於112年7月20日與原告面談時，亦
26 提及「……請假天數多，有來上班的日子就積極多辦一些案
27 件。……」等情，有112年7月20日被告員工面談紀錄表1紙
28 在卷可憑（見本院卷第173頁），足見原告112年6月份確實
29 係因請假天數較多，實際工作天數低於當月工作天數二分
30 之一，所以績效數值才較前月份更為低落，也因此被告才不將
31 原告列為112年6月份績效評比人員，則被告一方面既准許原

01 告請假，並認為原告於112年6月份因工作天數少於當月工作
02 天數二分之一，故列為不評比人員，另一方面卻又執原告不
03 列入績效評比之績效數值與受理平均值計算比例，並據此認
04 定原告有「經輔導連續2個月績效數值未達受理平均值之7
05 5%」之違失事實，不僅事實認定容有錯誤（112年6月份原
06 告並非列入評比人員），且論理上亦有矛盾，違反論理法
07 則。至被告訴訟代理人雖稱：不評比僅指原告不評比當月績
08 效名次云云，然由前述關於被告評比方式之說明，已可印證
09 只要是不列入評比人員，不僅不納入績效名次排序，而且其
10 個人點數值也不加入受理平均值之計算，受理平均值之計算
11 僅納入受評比人員之個人點數值，可見所謂不列入評比，非
12 如被告所稱只是不作當月績效名次之排序，而是完全排除在
13 當月績效評比之外，是被告所辯實為推諉之詞，並不可採。

- 14 4. 行政處分作成後，行政機關得否於行政訴訟中追加、變更或
15 補充行政處分理由及其法律依據，我國目前實務上多係採取
16 「有條件肯定說」之見解，亦即行政法院基於職權調查原則
17 及訴訟（程序）經濟原則，於「未改變行政處分之本質與結
18 果（同一性）」、「須屬於裁判基準時已存在之理由」、「
19 「無礙當事人之攻擊防禦（程序保障權利）」及「須由行政
20 機關自行追補理由」之前提下，始得允許行政機關於行政訴
21 訟中追補行政處分之理由及其法律依據（最高行政法院110
22 年度上字第654號判決意旨參照）。本件被告固於本院審理
23 時追補理由，認為原告亦有「至112年6月底止未執行被告戶
24 籍登記申請書數位建檔工作，經直屬主管多次勸導，其仍置
25 之不理，無任何工作進展；原告經常為了準時休息，固定於
26 午休及下班前30分鐘至1小時即自行停止櫃檯服務；原告112
27 年5月份、6月份受理櫃檯叫號機人次低於被告每日櫃檯叫號
28 機叫號平均人次，且每日平均下班時間是下午5時」等情
29 事，構成「懈怠職務，情節輕微」之違失行為，然原告已自
30 承：被告懲處原告的理由是因原告112年5月份、6月份績效
31 數值未達受理平均值之75%等語（見本院卷第194頁），且

01 對照卷附被告第○課簽呈、系爭考績會會議紀錄可知（見原
02 處分附件卷第25至26頁、第31頁），被告經系爭考績會審議
03 認定原告構成「懈怠職務，情節輕微」之理由，僅為「經輔
04 導連續2個月績效數值未達受理平均值之75%」，被告上揭
05 追補之理由根本未經系爭考績會審議，且遍查訴願卷全卷，
06 亦未見被告於訴願程序中提及上揭追補之理由，本院審酌被
07 告上揭追補之理由已屬對於違失行為事實之擴張，且此部分
08 未經系爭考績會審議，被告係遲至本院準備程序中始追補上
09 揭理由作為原處分合法之論據，明顯有礙原告之攻擊防禦，
10 亦有規避系爭考績會審議權限之嫌，自非合法之處分理由追
11 補，實不容被告於本院準備程序中再行追補處分理由，是被
12 告此部分追補理由之主張，顯不合法，並不可取。

13 (五)結論

14 綜上所述，本件難認原告合於被告所設定之「經輔導連續2
15 個月績效數值未達受理平均值之75%」的評量標準，且被告
16 及系爭考績會存有前述判斷瑕疵，則被告以原處分對原告核
17 予申誡1次之懲處自有違法，復審決定遞予維持，亦有未
18 合，原告訴請撤銷原處分及復審決定，為有理由，應予准
19 予。

20 七、兩造其餘攻擊防禦方法均與本件判決結果不生影響，故不逐
21 一論述，附此敘明。

22 八、據上論結，本件原告之訴為有理由，爰依行政訴訟法第98條
23 第1項前段，判決如主文。

24 中 華 民 國 114 年 1 月 23 日

25 審判長法官 楊得君

26 法官 高維駿

27 法官 彭康凡

28 一、上為正本係照原本作成。

29 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
30 提出上訴狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內
31 補提理由書；如於本判決宣示或公告後送達前提起上訴者，

01 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
02 繕本）。

03 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，
04 逕以裁定駁回。

05 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
06 法第49條之1第1項第3款）。但符合下列情形者，得例外不
07 委任律師為訴訟代理人（同條第3項、第4項）。
08

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	<ol style="list-style-type: none">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	<ol style="list-style-type: none">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	

01

文書影本及委任書。

02

中 華 民 國 114 年 1 月 23 日

03

書記官 陳可欣