臺灣臺北地方法院民事判決

109年度勞訴字第320號

原　　告　陳政國　　通訊處：嘉義縣中正大學○○00○○○
000000000000000000
000000000000000000

訴訟代理人　翁瑋律師

被　　告　神腦國際企業股份有限公司
000000000000000000

法定代理人　賴勁麟

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，本院於民國110年4月19日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

一、按確認之訴，非原告有即受確認判決之法律上利益者，不得提起，民事訴訟法第247條定有明文。所謂即受確認判決之法律上利益，係指因法律關係之存否不明確，致原告在私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認判決除去之者而言（最高法院104年度台上字第1355號判決意旨參照）。查原告主張被告依勞動基準法（下稱勞基法）第11條第5款規定終止兩造間勞動契約不合法，兩造間之僱傭關係仍然存在，為被告所否認，則兩造間是否有僱傭關係存在即陷於不明確之狀態，致原告可否依勞動契約行使權利負擔義務之法律上之地位有不安之狀態存在，而此種狀態得以本件確認判決予以除去，揆諸上開說明，原告提起本件確認之訴即有受確認判決之法律上利益，合先敘明。

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，為民事訴訟法第256條所明定。查原告於起訴狀訴之聲明第2項原請求「被告應自民國109年5月5日起至原告復職日止，按月給付原告新臺幣（下同）39,500元，及自各該月給薪日之翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息」（見本院卷㈠第7頁），嗣於109年12月14日言詞辯論期日，將該項聲明關於被告應按月給付薪資之日期予以特定，並更正該項聲明如原告主張之聲明㈡所示（見本院卷㈠第297頁），此屬補充或更正事實上或法律上之陳述，非為訴之變更或追加，併予敘明。

貳、實體事項

一、原告主張：伊自94年7月11日起受僱於被告公司，擔任維修中心工程師，主要職務內容為協助客戶維修手機，恢復故障手機達正常使用狀態，並讓客戶於維修服務上有良好體驗。後伊積極參與106年10月1日成立之神腦國際股份有限公司企業工會(下稱神腦企業工會)活動，自同年月1日起擔任工會第1屆理事長，然被告對工會及工會活動具有敵意，竟於109年5月15日預計召開勞資協商會議前十日即109年5月4日約談伊，並以伊於109年1月間未依作業流程進行維修報價，事後才提出公關單云云之維修作業疏失（下稱系爭維修爭議事件）為由終止兩造間勞動契約，並於當日即沒收伊工作證磁卡、識別證。惟伊於任職期間均戮力提供維修服務，客觀上並無不能勝任工作之情事；於系爭手機維修爭議中，並屢次配合被告之指示，已承認自己有所疏失，主觀上亦有忠誠提供勞務之意願，詎被告僅以109年5月4日之資遣通知書，表示原告一年內共發生三次以上保外未收費或保險耗用料件未收費案件之異常情形，且經輔導仍未改善，依法終止契約等語。然詳觀被告解僱伊之理由，顯已逾越被告過往處理同一或相類事件之懲處，未符合勞基法第11條第5款之事由，亦違反解僱最後手段性，更有違工會法第35條第1項第1款之情形，業經勞動部不當勞動行為裁決委員會（下稱不當勞動行

為裁委會）認定構成不當勞動行為而無效，被告終止勞動契約不合法，兩造間僱傭關係仍然存在。又伊於109年5月5日至被告公司表示兩造僱傭關係當如往常，並有繼續提供勞務之意願，但為被告所拒絕，則依據民法第487條前段規定，被告仍應按月繼續給付伊工資，被告並應依勞工退休金條例（下稱勞退條例）第6條之規定，按月以伊每月薪資39,500元之6%計算新制退休金2,406元，提繳至伊於勞動部之勞工退休金個人專戶（下稱勞退專戶）。為此，依勞基法、工會法第35條、兩造僱傭關係及民法第487條前段、勞退條例第6條等規定提起本件訴訟，並聲明：㈠確認被告與原告間僱傭關係存在。㈡被告應自109年5月5日起至原告復職之日止，按月於次月五日給付原告39,500元，及自各該應給付日之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。㈢被告應自109年5月5日起至原告復職之日止，按月提繳新制勞工退休金2,406元至原告勞退專戶。

二、被告答辯略以：

㈠系爭維修爭議事件之黃姓消費者於108年12月31日，將其故障的HTC品牌手機（下稱系爭手機）送至被告位於屏東縣東港鎮之中華電信東港服務中心櫃位（下稱東港局）要求轉送維修，東港局即將轉送至原告任職之南區維修中心，並分配由原告處理。然原告漏未查核該手機是否已逾保固期間（系爭手機已逾被告公司之保固期間），未經報價流程，逕依保固【內】之作業程序予以完修，並將完修後之手機轉回東港局，由黃姓消費者之親人於109年1月14日代為領回並簽收。嗣南區維修中心於109年1月20日就前一週「保固外未收費維修件」進行例行檢核，由完修人員依序填寫未收費理由，原告就系爭維修件於保固外未收費檢核表（下稱系爭檢核表）中，自行填寫「客戶要求協助後送，有進線HTC無收費」後，將檢核表交予單位副主管，即表示係客戶明確告知「要求神腦將該維修機送回HTC原廠維修，且HTC原廠客服單位已告知消費者此項維修不會產生任何費用」，屬客訴案，單位

副主管即詢問原告是否有進行公關客訴流程，經原告表示「有」，單位副主管乃請原告依相關流程提出公關客訴單，並在其後填上「補公關單」等文字。後原告於109年1月21日提交0000000000號公關單（下稱系爭公關單），其上「顧客簽名」欄簽有「黃銘清代」字樣，於「處理狀況」欄則由原告自行填寫「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HTC客服　協助後送原廠　原廠維修無收費」等文字，且於「經辦人員」欄親自簽名。後被告公司發現系爭公關單有異，乃進一步查核，於109年2月7日與原告進行改善面談，原告表示「客戶要求後送原廠，有報價在告知」，並於工程師欄親自簽名，東港局店長於109年3月3日以電子郵件回覆「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…」，惟系爭公關單既於109年1月21日在高雄市之南區維修中心填寫，卻可於「同日」由屏東縣東港鎮之消費者代簽，再交由主管簽核，實有違常情。為此，被告區主管乃於109年3月12日再次就系爭維修爭議事件異常問題訪談原告，因原告所陳實與常理不符，且多有矛盾疑點，被告公司為免錯枉，始再進一步調閱監控畫面並訪談相關人員（詳如附表1），發現原告有如附表2所示欺瞞與偽簽公關單之行為。

㈡被告於每週均會就維修工程師有無保固外未收費之情形進行查核，並非僅針對原告個人進行保固外未收費之查核，且被告就系爭維修爭議事件調查結果及處分依據，與原告提出之原證13懲處案之背景事實並非相同，原告於系爭維修爭議事件除唆使同事於系爭公關單上偽簽「黃銘清」之行為外，就被告後續查察除堅拒不願坦承犯行，復以積極行為串證共謀，以合理化其違法及違反誠信原則之行為，原告犯後矯飾卸責之態度及種種行為，確實與被告公司之其他員工一經輔導或指正缺失後，即會自行承認並戮力修正改善，顯有不同，原告空指被告就系爭維修爭議事件之處理逾越同一或相類事件之懲處云云，實屬無稽。被告109年5月6日公告（原

證15）之所以描述原告實際作為，實係因被告公司接獲員工來電詢問工會理事長是不是被資遣了？並收到多起同仁轉傳之line通訊軟體截圖及臉書「理事長的話」PO文，由於該等言論指稱「接下來公司想要幹大事我猜是大量解僱員工所以要先去除障礙物」，並稱被告是「違法解僱」、「是為了讓工會混亂進而瓦解工會」、「因為只要消滅工會，公司便可以過去沒有工會的時候，肆無忌憚的走在違法邊緣」、「公司可能會用更多不同理由及污名化的方式逼退員工」，顯與事實不符，故被告選擇以公告以正視聽。況該懲處公告皆未提及有關工會之隻字片語，原告執詞主張被告公司之公告刻意製造不利原告與神腦工會之形象，實乏所據。本件解僱並無原告所指係針對其為工會理事長身分而為之不當解僱，無工會法第35條第2項規定無效之情形。

㈢原告於系爭維修爭議事件發生前，即因一年內共發生三次以上保固外未收費或保險耗用料件未收費之缺失，經被告進行輔導訪談，原告於108年5月8日因保外未收費經主管面談時，其於員工改善紀錄欄自寫改善方案：「以後銷售保固日有過保會直接報價處理，如有爭議會在請示主管」，單位主管並指示「⑴維修時對手機保內外的情況請多加檢視…⑵任何維修件客訴處理時要回報單位主管，經同意後才可做公關維修…」，原告復已參加被告於108年6月25日針對保外報價所辦理之教育訓練，然仍發生系爭保固外未收費事件；又原告於系爭維修爭議事件除未依規定履行維修保固期判斷、報價等流程外，更經所屬單位進行三次複查，並經區部主管召開會議訪談，於做成最終處分前，被告均持續給予原告合理適當之陳述機會，原告當可本於履行誠信義務而據實陳述，然原告自始至終均拒絕認錯，甚至連續以捏造事實誤導被告、刻意製造假證據等明顯違反刑事法令之行為，實已對被告之公司治理、營運管理及商譽造成重大之危害。更甚者，被告於109年5月4日下午，向原告提示保外未收費檢核表、公關客訴處理申請表、員工戴淑梅訪談記錄，並告知消費者

訪談結果及員工戴金櫻訪談結果，孰料，原告面對被告出示前開足認罪證確鑿之證據之下，對於歷次接連說謊、造假、偽造、不實登載及串供掩飾等事證，竟毫無任何承認、反省、檢討之表示，反而誣指被告公司都是針對其工會理事長身分才會調查得這麼仔細云云，繼續推卸責任，毫無悔意。是原告無論於客觀上就所擔任之工作有所缺失，主觀上嚴重違反忠誠履行勞務給付義務，均屬不能勝任工作，被告已難以期待原告可透過懲戒或輔導後有改善之可能性，不得不依勞基法第11條第5款終止勞動契約。

㈣又原告於109年1月21日唆使同事於系爭公關單上偽簽「黃銘清」之行為（即附表3項次2），於客觀上已該當於刑法偽造私文書、業務登載不實與背信等罪，實足符合勞基法第12條第1項第4款之規定，惟被告因慮及原告年資非短，衡諸勞工最大利益保障，並未給予懲戒解僱之處分，而採以交付資遣通知書方式，依勞基法第11條第5款終止勞動契約，使原告尚得享有資遣費、預告工資與非自願離職證明書等法定保障，已採侵害程度最小手段之選擇，是被告終止兩造間勞動契約，核與最後手段性原則相符。

㈤被告依勞基法第11條第5款終止勞動契約為屬合法，原告請求確認僱傭關係存在及請求給付薪資、提繳勞工退休金，均無理由，應予駁回。

㈥並聲明：原告之訴暨假執行之聲請均駁回。如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事項（見本院卷㈠第494至496頁）：

㈠原告自94年7月11日起受僱於被告公司，擔任南區維修中心工程師，負責維修客戶送修之手機。

㈡神腦企業工會於106年10月1日成立，原告擔任該工會第1屆理事長，任期自106年10月1日至110年9月30日止。

㈢原告就黃姓消費者送修之手機未經報價流程及事前經該客戶填具公關客訴單，即逕送原廠予以維修，並將完修後之手機轉送回東港局，於109年1月14日由該名消費者之姊黃○儀代

為領回並簽收。

㈣上開108年12月31日消費者送修之手機，型號為HTCU12LIFE，原廠保固至109年1月26日。其送修之時點，係於被告公司保固期間外、原廠保固期間內。

㈤被告南區維修中心於109年1月20日就保固外未收費維修件進行例行週檢核，原告就系爭維修件於系爭檢核表（即被證5）中填寫「客戶要求協助後送，有進線HTC無收費」後，將檢核表交予單位副主管陳威廷，單位副主管請原告依相關流程提出「公關、客訴處理申請表」，並在其後填上「補公關單」等文字。

㈥原告於109年1月21日提交被證6之系爭公關單，其上客戶反應欄「顧客簽名」處有書寫「黃銘清代」字樣，原告於「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HTC客服 協助後送原廠 原廠維修無收費」等字，且於「經辦人員」欄親自簽名。且系爭公關單沒有送到東港服務中心，原告請戴淑梅填寫這份表格之前也沒有與黃姓消費者聯繫過（卷㈠第496頁）。

㈦就被證6系爭公關單之調查，被告於109年2月7日約談原告（被證8）、3月2日調閱東港服務中心監視器畫面（被證9）、3月12日約談單位主管黃昭維及原告（被證10）、4月14日約談戴淑梅（被證11）、4月21日對黃姓消費者進行訪談（被證12）、5月4日約談東港服務中心戴金櫻店長（被證13）。

㈧被證12錄音譯文除第4頁第4行「有時卡到主管那個」後面應有「比較龜毛」外，其餘內容兩造均無爭執。

㈨被告於109年5月4日以原證３「資遣通知書」所載事由及依據，通知原告終止日暨資遣生效日為「2020／05／04」。

㈩被告已支付原告薪資至109年5月4日，原告於被告為資遣時之每月薪（工）資為39,500元（含基本薪資35,200元、職級加給1,500元、伙食津貼1,800元、全勤獎金1,000元，合計39,500元）、勞工退休金每月應提繳金額為2,406元（依勞退

提繳等級40,100元每月6%計算）。

㈦原告對於被證1至被證11、被證13至被證21、被證22、23之109年3月12日訪談錄音光碟內容及訪談會議紀錄、被證19-1、被證33至被證37、附表2、被證38至被證46、被證47至被證50等證物之形式真正均不爭執（見本院卷㈠第298、492、493頁、卷㈡第7、170頁）。

被告對於原證1至原證17、原證19至原證27、原證28至原證33等證物之形式真正均不爭執（見本院卷㈠第298、492、494頁、卷㈡第169頁）

四、依上列兩造不爭執事項㈢至㈧所列，及原告不爭執形式真正之被證3至6、被證8至15、被證23訪談會議逐字稿等資料，整理系爭維修爭議事件之發展經過如下表：

序號	日 期	事　　實	證　　物
1	108年12月31日	黃姓消費者將故障的HTC品牌手機送至屏東縣東港局要求轉送維修	被證3送修單（見本院卷㈠第183頁）
2	109年1月14日	黃姓消費者與其胞姊至東港局，由其胞姊簽名取回系爭手機	被證4憑證檢核表、送修單（見本院卷㈠第185頁）
3	109年1月20日	南區維修中心（位於高雄市左營區）進行例行性「保固外未收費維修件」檢核，原告於系爭檢核表填寫「客戶要求協助後送，有進線HTC無收費」，單位副主管請原告「補公關單」	被證5保外未收費檢核表（00000000～00000000）（見本院卷㈠第187頁）
4	109年1月21日	原告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」，原告則於「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HTC客服　協助後送原廠　原廠維修無收費」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」	被證6二聯單號0000000000公關、客訴處理申請單（見本院卷㈠第189頁） 被證11員工訪談紀錄（受訪者：戴淑梅）（見本院卷㈠第217頁）
5	109年2月7日	原告單位正、副主管與原告進行系爭公關單之公關作業程序問題改善面談，原告於「員工改善紀	被證8原告作業改善面談紀錄表（見

		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」	本院卷㈠第205頁）
6	109年2月14日	原告撥打電話給黃姓消費者	被證14電話譯文（見本院卷㈠第227頁）
7	109年2月18日	原告撥打電話給黃姓消費者	被證15電話譯文（見本院卷㈠第229頁）
8	109年3月3日前二日	原告以電話聯絡東港局店長戴金櫻，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）（見本院卷㈠第225頁）
9	109年3月2日	原告單位主管黃昭維寄送電子郵件給東港局店長，內容略以：關於南區維修中心-有一筆公關單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？	被證9電子郵件（見本院卷㈠第207、208頁）
10	109年3月3日	東港局店長寄送電子郵件給原告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（見本院卷㈠第207頁）
11	109年3月12日	被告公司區主管陳偉忠對原告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原告 問：送修單0000000000入廠時在維修系系統已	被證10訪談紀錄摘要（見本院卷㈠第211至214頁） 被證23訪談會議錄音逐字稿（見本院卷㈠第353至372頁） 詳細對話內容見卷㈠第357頁

		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0&ZZZZ; &ZZZZ; 000000000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原告 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） 就異常問題四公關客訴單與事實不符詢問原告 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嗎？ 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。…… 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）	
12	109 年 3 月13日	區主管陳偉忠將109年3月12日訪談紀錄寄送予原告 最後記載「補充事項說明： 一、上述訪談記錄如有內容不符，請在3/16㈠下班前提出。 **二、對異常問題第三點和第四點，如有要補強答覆，請在3/20㈤下班前提出**	被證10（見本院卷㈠第211至215頁） 卷㈠第214頁
13	109 年 4 月14日	被告法務部門人員孫淑娟訪談南區維修中心戴淑梅 孫：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，其它空白 **…工程師陳政國拿公關單（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）	被證11員工訪談記錄表（受訪者：戴淑梅） （見本院卷㈠第217頁）
14	109 年 4	陳偉忠、孫淑娟訪談黃姓消費者	被證12訪談錄音譯

	月21日	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，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**	文 （見本院卷㈠第219至224頁）

		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，一定是打來給我 （其餘訪談內容詳如訪談錄音譯文）	本院卷㈠第224頁
15	109 年 5 月4日	被告公司稽核室林芳霞訪談東港局店長戴金櫻 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：是負責的工程師陳政國於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：工程師陳政國說明，維修二聯單0000000002黃姓客戶所送修的ETC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；也因爲是東港的維修客，工程師又出於好意要幫客人免費處理，所以就答應了。	被證13員工訪談記錄表（受訪者：戴金櫻）（見本院卷㈠第225頁）

五、得心證之理由：

原告主張被告因其擔任神腦企業工會理事長而有敵意，於109年5月15日預計召開勞資協商會議前十日即109年5月4日對其約談，並於同日以系爭維修爭議事件為由終止兩造間勞動契約，然其於客觀上並無不能勝任工作之情事，於系爭手機維修爭議中，並屢次配合被告之指示，已承認自己有所疏失，主觀上亦有忠誠提供勞務之意願，被告將其解僱顯已逾越被告過往處理同一或相類事件之懲處，不符合勞基法第11條第5款之事由，亦違反解僱最後手段性，更有違工會法第35條第1項第1款之情形，業經不當勞動行為裁委會認定構成不當勞動行為而無效，被告終止勞動契約不合法，兩造僱傭關係仍然存在，且其已向被告表示有繼續提供勞務之意願，被告無故拒絕，仍應依民法第487條前段規定按月繼續給付其薪資，並依勞退條例規定為其提繳勞工退休金至勞退專戶，爰請求確認兩造間之僱傭關係存在，並請求被告按月給付薪資39,500元暨各期遲延利息，及按月提繳勞工退休金2,406元至原告勞退專戶等語，被告則否認之，並以前揭情詞置辯。茲分項論述如下：

㈠查原告為神腦企業工會第一屆理事長，該工會曾以108年9月20日神企工(108)字第051號函，以「神腦國際股份有限公司片面變更員工績效獎金計算方式，且未經與工會協商並由個別員工同意，此開片面變更勞動條件之舉已明顯違反勞動法令，建請勞動主管機關勞動部向其提出糾正，避免勞資爭議」之旨，發函給勞動部，被告與神腦企業工會於108年12月20日上午召開勞資協調會議第一次會議，有該函文及會議紀錄、簽到表等在卷可稽（見本院卷㈠第39至51頁、第55至59頁），固可認定被告與神腦企業工會間之關係緊張，惟被告主張原告有勞基法第11條第5款規定之不能勝任工作之情形，此為法定雇主之個別解僱事由，則被告究否是因原告為神腦企業工會理事長而為本件解僱，被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約是否合法？本院自應為實體審

查，先予敘明。

㈡原告指稱被告是因原告擔任神腦企業工會理事長而為本件解僱，為無理由，理由如下：

1.依前揭第四項所整理之系爭維修爭議事件之發展經過，再參以被證23訪談會議錄音逐字稿，可知**系爭維修爭議事件起因**於原告在收到系爭手機時，漏未查核該手機是否已逾保固期間（**原告承認系爭手機入廠當下維修系統已跳保外**【即已過神腦保固期間】，見本院卷㈠第357頁），且其係在保外未收費檢核出來，其單位副主管（主任）告知有這一件的狀況才知道這一件是保外（見本院卷㈠第356頁），足認原告係於109年1月20日單位副主管進行例行性「保外未收費週檢核」時才發現自己之作業疏忽。然原告於隔日即提出一份自形式觀查即有疑義之系爭公關單（因系爭手機係顧客至屏東縣東港局送修，「顧客簽名」欄填寫「黃銘清代」，原告於「處理狀況」欄自行填寫上揭序號4事實欄所示內容，並於「經辦人員」欄親自簽名，表示由其自己親自辦理系爭公關單，其單位主管亦於同日「審核」完畢），負責系爭公關單最後核章之「客服區主管」陳偉忠（以下逕稱陳偉忠）在檢核時發現有異而進一步查證，乃屬其身為主管之職責所在，原告之單位副主管亦係在執行例行性「保外未收費週檢核」時發現系爭手機過保未收費，此均屬正常之管理作業流程，實非如原告主張被告係因其擔任神腦企業工會之理事長而故意要求其補提公關客訴單。且此由被證23訪談會議錄音逐字稿之對話內容，原告稱「那如果說這樣子的話，那經理，特別對我這一件case，那呃認為是作業疏失、作業缺失，這個我也沒有話講」，陳偉忠表示：「你這個問題，說得好像是我在針對你一個人，但政國我要跟你講，所有的保外未收費我們昨天，我在大會議室，我在找他們開會我同樣的在檢討三星組的保外未收費，我同樣在檢討他們為什麼在保外未收費有這樣的案件發生…」（見本院卷㈠第369頁），原告對此逐字稿內容亦無爭執，更足以認定被告進行本件保外未收

費查核，確實非因原告擔任神腦企業工會之理事長而特別為之。

2.又陳偉忠因發現系爭公關單有前揭疑義，乃於109年3月12日找南區維修中心**單位主管黃昭維及原告進行訪談**，並有單位副主管陳威廷、客訴專員列席（參被證10訪談紀錄，卷㈠第211頁），陳偉忠於開場即說明「今天找各位進來會議室，主要是單位送簽0000000000的公關客訴單與平常經常性送簽的公關客訴單有很大不同，我想要**釐清這個案件的真實歷程，以瞭解單位在保外未收費及公關客訴作業的流程與規範上，是否有哪些不清楚或不懂的地方**，如果有，我們盡快改正與補足」，並表示「各位在釐清這個案件歷程的訪談答覆過程中，請各位回到事件最當初的實際過程明白陳述就好，**不要有隱瞞**或**違反誠信原則**的答覆」等語，足見陳偉忠係因系爭公關單與平常經常性送簽的公關客訴單有很大不同，欲釐清系爭公關單的真實歷程，以瞭解南區維修中心就保外未收費的處理流程、查核與規範是否相符（此由以下陳偉忠於訪談過程中所表示之內容亦可證明），並**非僅針對原告個人**而進行訪談，且原告於此時即應清楚陳偉忠當日訪談之目的及所欲釐清之事項。

3.然依被證23訪談會議錄音逐字稿內容可知，原告僅承認其未注意手機入廠當下維修系統已跳保外，並未據實告知系爭公關單之真實歷程。且在陳偉忠表明調查系爭公關單簽名真偽之緣由與必要性（「你在簽這張公關客訴單的時侯你不覺得它的整個客戶的簽名的過程是有問題的，跟你過往之前有很多的公關單都不太一樣，你沒有發現到嗎？」），原告單位主管黃昭維稱「客戶的簽名就是客戶知不知道這件事情」，但陳偉忠已先明確告知「是不是客戶知道這件事情，客戶是在當下他也知道了，所以他做簽名，才有這樣的意義嘛」，原告竟稱「應該是重點是客戶知不知道有這張公關單嘛，對不對。」，陳偉忠稱「沒有」，原告又稱「客戶…**客戶有沒有自己本身，是他本身自己去簽名的這我不清楚**…，那，客

戶確實是知道說他有一支手機送來這邊，那因為他的部分是在公司的保固外，呃，原廠的保內，那，呃**我有跟課長報過說，報告說，跟主任報告說，基於客情**的部份因為這個屬於呃…**我們公司的保外，那原廠保固內沒有收錢，那公司這一次是幫你做免費的**」等語，但其在陳偉忠詢問「**完修前有對主管講嗎？他說完修前有對主管講？**」，**原告立即稱「完修前沒有啊**，這個是保固，呃**應該說是保外未收費檢核出來的時侯跟主任跟我告知有這一件的狀況，那呃..他的部份說那依照公司的SOP的部份這個需要..可能需要補公關單**」（卷㈠第355至356頁）；後陳偉忠針對公關單的簽核的過程稱「公關單呢，你們都知道，**公關單是代表說這案件是確實讓客戶知道，而且客戶也知道了他在上面去做簽名**，所以呢，代表著是有這個案件的，是客戶知道的，所以有客戶的簽名佐證…所以這一張公關單上面的客戶簽名到底是誰簽的？」，原告即稱「不好意思，經理我問一下，今天跟客人講，那客人他…是他本人還是他請人去簽這個我有辦法去掌控…**說真的到底是不是他本人或者是他家裡面的人這個我沒有辦法去核對跟確認嘛！**」（見本院卷㈠第359至360頁），後又**表示其係將系爭公關單與手機一起寄至東港局給戴金櫻…客戶是說他請人去簽的**…主任有請我打電話給客人等語（見本院卷㈠第360、366頁），在陳偉忠表示「我坦白我告訴你們，這張公關單我不曉得你們有沒有發現一個很大的問題，公關單的列印日期是2月21號，單位主管昭維的簽名也是2月21號，這張公關單從列印出來的當下，根本沒有離開維修中心…我在問這個問題呢，**我是在檢討你們單位的公關客訴單到底在送簽過程，第一個，單位主管連內容都沒在審核，包括你連簽名都不確認的話，昭維，你擔任這個單位主管真的有很大的問題啊！第二個，表單列印出來的日期是1月21號，照著單位主管簽核的日期也是1月21號的話，這張公關單可以在一天之內回到東港局客戶簽完名之後再送回來？我有很大的疑問**，真的這張公關單有離開維修中心嗎？

正常的公關單在離開維修中心寄到東港局，我們如果用信封來裝的話，它不是會有些的折痕包裝的日期嗎？這張單子是非常的光滑平整，而且日期呢，列印的日期跟單位主管簽核的日期是同一天，我真的沒辦法去認同你們說的是有寄到東港局讓客戶或是讓客戶的其它..其它的朋友來代簽這一張。客戶只有簽名我覺得有很大的問題。政國？」，原告回答竟稱「沒有，那經理，那如果這樣子，當**經理你是一個單位主管你當然對審核這個東西你站在你的立場你要審核**，每個case審核每份文件當然非常細心沒有錯，那相對的這種東西，**那如果說，你覺得這種東西不合理，當然就是經理不用簽**，就是你質疑這個問題點嘛，對不對？對不對？那就像我剛跟經理講的，**我的部份只是讓客人服務滿意，而公關單是事後補的，那如果沒有，那就是工程師的一個作業疏失而已啊**」、「客人也說他有請人去簽，那我哪知這是誰去簽。（陳偉忠：那你就是確認有真的有送回去東港局嘛。）客人電話中就這樣講啊」等語（見本院卷㈠第366、367至369、371頁）。

4.系爭公關單之經辦人員欄既由原告親自簽名，處理狀況欄位又由原告自行書寫上揭文字，原告所為上揭答覆不符常情、啟人疑竇，陳偉忠為進一步釐清系爭公關單之真實過程而有後續之訪談（即附表1），自不得認為係針對原告擔任神腦企業工會理事長而為之調查，更何況原告在陳偉忠以電子郵件寄送訪談紀錄予他後，亦未於109年3月20日前針對系爭公關單簽名之誠信問題（即異常問題第三點）向陳偉忠或其主管為說明（參前揭第四項序號12，見卷㈠第372、214頁），被告公司因而續行調查訪談，亦難認係因原告參與神腦企業工會活動而為之異常調查，原告稱被告訪談客戶的行為屬於異常云云，自無可採。

5.從而，被告因調查系爭保外未收費件及系爭公關單後，依調查結果及原告以往工作情形，以原告有勞基法第11條第5款規定之事由，終止兩造間勞動契約，即難認與原告擔任神腦

企業工會理事長或參與神腦企業工會活動有何關聯，故認原告主張被告是因其擔任神腦企業工會理事長而為本件解僱，為無理由。從而，亦難認本件解僱有原告所指有工會法第35條第1項第1款之情形。

㈢被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，為屬合法，理由如下：

1.按勞基法第11條第5款規定勞工對於所擔任之工作確不能勝任時，雇主得預告勞工終止勞動契約，所謂「確不能勝任工作」，非但指能力上不能完成工作，即怠忽所擔任之工作，致不能完成，或違反勞工應忠誠履行勞務給付之義務亦屬之。此有最高法院86年度台上字第688號民事裁判要旨參照。雖原告主張被告認其無法勝任工作，係因其未依據作業流程進行維修報價，事後才提出公關單云云，惟被告答辯係以原告於客觀上及主觀上均有無法勝任工作之情形，依勞基法第11第5款規定而終止兩造間勞動契約，是此應探究原告有無被告所指無法勝任工作之情事。

2.被告主張包含系爭維修爭議事件在內，原告於一年內至少發生三次以上相類作業缺失，並曾經被告輔導改善一情，已提出被證17保固外未收費檢核表、被證48公關、客訴處理申請單、被證18教育訓練簽到表、被證19保外報價提昇教育訓練教材節本及被證16改善訓練會議紀錄等為證，原告就此等證物之形式真正復無爭執。

⑴依被證17、被證48、被證18、被證19、被證19-1及原告提出之原證12作業改善面談紀錄表所示，原告於108年5月2日曾發生保固外未收費逕予完修手機事件，原告於被告在109年5月6日進行保外未收費檢核時，其自行於保固外未收費檢核表填寫「神腦保外 原廠保內 客情 公關」（見本院卷㈠第235頁），嗣後補提出被證48公關單（見本院卷㈡第57頁），原告單位主管於108年5月8日曾就「經銷商公關處理程序問題」對原告進行改善訪談，原告於員工改善紀錄欄親自填寫「（此件銷售保固日過保未報價就維

修，公關處理程序問題說明及改善方式？）**以後銷售保固日有過保會直接報價處理，如有爭議會在請示主管**。但也希望公司系統能更準確」，而單位主管於「管理者改善指導」處並記載「⑴**維修時對手機保內外的情況請多加檢視**，報修單上可以加註【過保】提醒自己在維修後做報價或公關程序。⑵**任何維修件客訴處理時要回報單位主管，經同意後才可做公關維修**，適時的回報主管，可以相互討論對案件做最妥善的處理」，原告並於該紀錄表簽名（見本院卷㈠第73頁原證12），足見原告確曾發生過保未收費即完修手機之情形，且曾經被告進行輔導改善，而**原告補公關單**乃係因其**於保固外未收費檢核表填寫「客情　公關」**。又由原證12觀之，原告於員工改善紀錄欄親自填寫「（單號：0000000000保外更換機板給用戶（經銷）的原因？）**經銷客戶送修因無維修過，客情維繫 神腦保外原廠保內…**」，足認原告對於已過被告保固期間之送修手機，早已有在未報經單位主管即自行決定不予收費之情形，甚至係需針對耗用材料之手機，其此種行為已足使他人認為其無視於主管之存在，無視於被告公司之規定，且對於被告之營收亦造成損失。

⑵又被告於108年6月25日曾對包括原告在內之員工進行教育訓練，教育訓練教材**包括保外報價執行重點彙編**，有被證18簽到表、被證19-1為證（見本院卷㈠第237頁、第519至541頁），教材並記載「重申作法：須依官網公告為主，手機自購買日期本體提供一年保固。非以原廠保固截止日認定」（見本院卷㈠第527頁）、「**若原廠未報價收費，仍可依保外判定酌收維修調整處理費用**」（見本院卷㈠第532頁），且依前揭原告在109年3月12日訪談的陳述，足認原告早已清楚知悉送修手機於進廠時應先查核是否已過被告公司之保固期間，如已過保即應報價，且當真有客訴或「客情」之情形，即應有公關單（參卷㈠第540頁教育訓練教材），事先經單位主官的核可。此乃被告就

保固外手機已不負保固責任，就相關服務可向客戶收取費用以維持公司營收，客訴或「客情」均屬特殊事件，故授權單位主管於一定之額定內得為決定，然此並非維修工程師所得自行決定，從而，原告於收到分配之送修手機自應先由系統查核是否為過保機，並依相關規定為後續處理。

⑶再被告稱原告於108年8月5日，因維修時程需時較久卻未能適當進行完修客情告知，導致客戶因為等待期間過久而發生嚴重客訴事件一節，有原告提出之原證12第3-8頁客訴處理改善會議紀錄在卷可稽（見本院卷㈠第75至80頁），依會議紀錄所載，該支送修手機於108年7月22日送修，原告於7月25日回報缺料，卻未聯繫客戶，客戶於7月31日自行打電話至客服詢問而引發**嚴重客訴（客訴內容見卷㈠第79頁）**，8月1日完修後又未聯繫客戶，告知因寄送屏東恆春需要時間，致南區零售業處主任於8月5日再聯繫陳偉忠處理客訴，陳偉忠並指派原告單位主管黃昭維處理，足認原告有明顯之疏失。

⑷另被告稱原告於108年9月27日再因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失，有原證12第9頁員工改善面談紀錄可稽（見本院卷㈠第81頁），雖原告於該員工改善紀錄欄表達是系統無法一次勾選造成未點選，惟依「管理者改善指導」之記載，並非不得做第二次報價，且維修工程師在手機完修時本即應再次確認其當次換修哪些零件、零件費用是否已完全登載，以利後續收費程序，倘維修工程師未能依此程序辦理即可能漏收費用，造成被告營收之短少而受有損害，且被告的相關主管還須花時間查核、進行員工改善面談及督導，此均造成被告相當人力之耗費，自應認原告就此亦有作業疏失。

⑸至原告辯稱被告所舉之其他保外未收費缺失之書面資料與本件爭議之情形不同，且系爭手機維修件屬「神腦代理之過保機」、「通訊類商品」，不會另收檢測費，本件原告並未遭客戶申訴、抱怨（即本件非公關客訴案件）云云。

惟原告有作業疏失及上列不當行為，已經本院認定如前；又如前所述，原告單位副主管係因原告於系爭檢核表為前揭記載而提出要求，原告當時雖有抱怨但已接受，於本院審理時復自承主管無刁難行為（見卷㈡第168頁），其自應誠信為之，況原告於108年6月25日接受之教育訓練教材中已有「**若原廠未報價收費，仍可依保外判定酌收維修調整處理費用**」，豈會有無庸報價收費之情形，又與有無遭客戶申訴、抱怨何干？況被告就維修工程師收到保外機應如何處理已訂有標準作業流程，維修工程師應遵守而不得自行決定收費與否，以避免橫生弊端，則在未收費而應補公關單之情形，原告自應誠信辦理，然其竟隨意找他人代為簽名以交差了事，甚涉及刑事偽造文書之不法行為，自屬有重大之違失。

⑹綜上，足認原告於系爭維修爭議事件發生前不到一年即有三次之作業疏失，並經被告輔導改善，且接受包括保外報價執行重點彙編之教育訓練課程，其於收到送修手機自應先檢核是否已過被告保固期間，然其於收到系爭手機並未查核即予以完修而未收費，其顯然有作業上之疏失，由此亦可見原告就手機維修手續有輕忽怠慢之情，被告認原告於客觀上已難再信任，主張原告有客觀上不能勝任工作之情形，應屬有據。

3.雖原告稱其於系爭手機維修爭議中，屢次配合被告之指示，已承認自己有所疏失，主觀上亦有忠誠提供勞務之意願，其無主觀上不能勝任工作之情形。惟：

⑴依上所述，原告於109年1月20日保外未收費週檢核時，並未向單位副主管承認自己之作業疏失（未查核是否為過保機），且自行於系爭檢核表填寫「客戶要求協助後送，有進線HTC無收費」，單位副主管依規定要求原告補公關單，並無刁難行為，亦未要求原告代簽公關單等情，業經原告自承在卷（見本院卷㈡第168、169頁），其自應誠實辦理公關單；然其於**隔日**，在**未聯繫黃姓消費者**之情形

下，竟提供書寫「黃銘清」之紙條，要求不知情之同事戴淑梅於「顧客簽名」欄簽寫「黃銘清」，自己並於其他欄位書寫如序號4事實欄所載之內容，又於109年2月7日單位正、副主管與其進行系爭公關單之公關作業程序問題改善面談，仍未坦承自己之作業疏失，而於「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」，足見其**全然無承認自己錯誤**之意。又原告要求戴淑梅於系爭公關單簽寫「黃銘清」（縱「代」字亦為戴淑梅所寫，或原告或其他人所書寫），目的乃在表示送修系爭手機之黃姓消費者有提出此件客訴，此已足以影響被告公司對於公關客訴單查核之真實性，對於黃姓消費者須接受訪談亦生困擾，顯已涉及刑事偽造文書之罪嫌（本院將以此判決書及系爭公關單等移送由臺灣臺北地檢署斟酌辦理），甚且原告於109年2月14日、18日還曾先後二次撥打電話給黃姓消費者，縱其係依單位副主管陳威廷要求而聯繫消費者，其目的亦應是在告知消費者有系爭公關單一事，並取得消費者的事後同意及諒解，然依原告不爭執之被證14、被證15電話內容譯文及被證23陳偉忠訪談黃姓消費者之錄音譯文，原告均未據實告知該消費者有關自己作業疏失而被公司要求補公關單一事，亦未據實告知消費者有關自己已以他人姓名代理之方式製作其客訴（陳情）之公關單，反而表示總公司要收費，要消費者向公司說「我有叫人去代簽」即可，原告此等作為確屬可議，對被告公司之信譽亦有不良影響。

⑵又原告於陳偉忠109年3月12日訪視時，雖在陳偉忠追問下承認自己的作業疏失（系統已跳出過保，原告未注意查核），然其仍未據實告知系爭公關單係其自行製作，並找不知情之同事戴淑梅於「顧客簽名」欄簽寫「黃銘清」，且在陳偉忠質疑系爭公關單之顧客簽名時，其竟以語帶挑釁稱「那如果說，你覺得這種東西不合理，當然就是經理不用簽」，完全無視於主管係於職責而為調查；況系爭保

外未收費事件係起因於**原告自始未注意系統已顯示系爭手機為過保機，根本非如原告所稱其係基於服務客戶、使客人滿意服務**，其竟在陳偉忠訪談時仍為此不實之陳述，還在陳偉忠表示「第二點我要跟你們講的就是，我更關注的是公關客訴單的作業誠信的問題，客戶的簽名，到底是誰簽的？」時，自稱「經理，每一個人都很在乎誠信的問題，誠信是非常重要的」，之後還稱「（陳偉忠：你告訴我嘛，到底是誰簽的嘛）客人也說他有請人去簽，那我哪知這是誰去簽」（卷㈠第371頁），顯見原告一再試圖以說謊掩蓋其作業疏失及先前之不誠實行為。又陳偉忠於訪談最後已表示「公關單到底是誰簽名的這個誠信的問題，我很care這個問題，好第三點的部份呢，各位，我.…再待我調查，除非你們今天可以再。再補強給我一些什麼樣的」，原告竟還稱「經理去調查，去調查，好了」（卷㈡第372頁），完全無配合主管調查之意，甚至語帶挑釁，且如前所述，原告亦未於109年3月20日前針對第三點向陳偉忠或其主管為說明，或自行承認歷來之不當行為，而其於109年3月12日訪談中已陳稱「每一個人都很在乎誠信的問題，誠信是非常重要的」（卷㈠第371頁），則被告續對附表1所示人員進行訪談，再次確認原告有如附表2所載之不當行為，因認原告已嚴重違反勞工應忠誠履行勞務之義務，於主觀上有不能勝任工作之情形，自屬有據，應認可採。

⑶再依原告於94年7月11日到職所簽署之被證49工作倫理書內容，前言已記載「我們長久以來享受及重視因信守公平、誠信及正直之最高行為標準所贏得的優良信譽。因為員工是此優良信譽之根源，神腦每一份子在從事任何活動時務必信守最高之行為標準。」等語，並記載「這些標準要求神腦員工於工作上及與一般群眾接觸時，務須避免任何不當的行為。因此，神腦所有的員工必須維持適當的行為標準，包括下列：1.你必遵守有關公司活動之所有法令

規定。2.公司之所有記錄須小心維護，絕不可洩露與造假」…「員工若被發現從事違反適當行為標準之活動或無法充分配合可能發生之違反行為之調查時，會依據每一案件之實際狀況，予以停職、終止僱用等懲戒措施。」（見本院卷㈡第59、60頁，原告不爭執形式真正），足認原告於受僱時即已知被告公司對於員工誠信之要求，且知悉自己有遵守各適當行為標準之義務。原告於系爭維修爭議事件既然發生前揭嚴重違反誠信之行為，被告主張其得依此工作倫理，認定原告於主觀上有不能勝任工作之情形，亦應認為屬有據，可以採信。

4.綜上，原告於客觀上及主觀上確均有不能勝任工作之情形，被告於109年5月4日以資遣通知書詳細記載原告有不能勝任之情形，包括「⑴於2010年1月13日經手之保固外完修機（按即系爭手機），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不符，欺瞞主管實情，其內容為杜撰虛構，捏造不實流程誤導客戶進行錄音，且未經客戶授權，教唆同事於公關客訴單上偽造客戶簽名，並於調查時未據實陳述，全案涉刑事偽造文書、背信及業務登載不實等罪，違反聘僱合約書第4條、工作倫理書第1條、第2條等勞動契約及工作規則規定達情節重大。⑵一年內共發生三件以上保外未收費或保險耗用料件未收費案件之異常情形且經輔導後仍未改善，紀錄如下…」，並以「上開不當行為導致勞動契約關係履行過程中受到嚴重干擾，已破壞兩造之信任關係，致勞動契約關係之持續有所障礙，爰本公司通知台端依勞動基準法第11條第5款予以資遣終止契約」等語（見本院卷㈠第33頁），與本院前開認定相符，故認被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，為屬有據。

5.雖原告主張被告將其解僱，顯已逾越被告過往處理同一或相類事件之懲處，亦違反解僱最後手段性，被告終止勞動契約之行為顯屬違法云云。惟：

⑴原告就系爭維修爭議事件確有多次不當行為，且一年內已有多次作業疏失，已詳如前述，又被告已表示其公司過往並未查獲其他員工偽簽公關單之事件，而依被告提出之被證25、被證26（見本院卷㈠第375至391頁），固足認被告公司內部於近年來亦有其他員工曾發生類似於原告涉及偽造文書犯行之不當行為，然其他員工於接受主管或權責單位訪談調查時，大部分於首次調查即坦承不諱，有些則是大部分直接承認，細節部分在經提示後亦承認，該些情節均明顯較原告於系爭維修爭議事件所為之不當行為為輕，原告於系爭維修爭議事件，不但故意隱瞞其未查核系爭手機是否過保之疏失，後以填寫系爭檢核表、系爭公關單等不當方式掩飾其作業疏失，甚至積極以電話聯繫東港局店長、黃姓消費者，要求渠等配合，積極製造虛偽人證與物證，妨礙被告對於系爭公關單事實之釐清調查，且在陳偉忠明確表示系爭公關單之顧客簽名有疑義時，猶不知承認自己過錯而一再說謊掩飾，造成被告尚需耗費人力時間續為調查，則被告所為本件（資遣）解僱自無原告所稱之顯已逾越被告過往處理同一或相類事件之懲處之情形（即無原告所稱差別對待之情形）。

⑵按雇主係為達其特定經濟上之目的，而僱用勞工為其服勞務，是勞工之忠誠確實履行勞務給付義務，應屬勞工基於勞動契約之核心義務，且客觀上，實難期待有雇主會同意其所提供之工作職位可接受勞工無需忠誠履行義務之情形，故倘勞工於客觀上有不能勝任工作之情形，於主觀上復欠缺謹慎、誠信之態度，如仍強求雇主應予繼續安排其他職位，否則即不得為資遣解僱，實欠缺期待可能性，亦將對重視商譽之企業構成傷害，且雇主倘改以第12條之事由解僱勞工，對於勞工亦非有利。本件依前所述，原告不論客觀上或主觀上確均有不能勝任工作之情形，而依前揭工作倫理書之內容，可認**誠信確屬被告之企業核心價值之一**，原告既已有前揭嚴重違反誠信之行為，倘仍認被告不

得以資遣解僱之方式終止兩造間勞動契約，將過度干預被告之企業管理，亦將使被告之營運管理及商譽受到危害，不甚合理，更何況原告於系爭維修爭議事件所為之前揭不當行為恐已涉業務登載不實、偽造私文書等罪嫌，其復故意連續欺瞞主管、客戶，已違反前揭工作倫理書（屬兩造間勞動契約之一部分）約定，且達情節重大之程度，應認已該當於勞基法第12條第1項第4款規定，則被告選擇於109年5月4日以交付資遣通知書方式，依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，使原告仍得享有資遣費、預告工資等權益，被告此舉應已考量採取對原告侵害程度最小之手段，應認已符合最後手段性原則之要求。

⑶從而，堪認被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約，並無原告所指顯已逾越被告過往處理同一或相類事件之懲處，無差別對待之情形，亦無違反解僱最後手段性之原則。

6.綜上，被告依勞基法第11條第5款規定終止兩造間勞動契約為屬有據，且無原告所指違法之情形，應認被告終止勞動契約為合法。

六、綜上所述，原告以被告終止勞動契約不合法為由，請求確認兩造間僱傭關係存在，並依兩造間之僱傭關係，請求被告按月給付薪資39,500元暨各期遲延利息，及按月提繳勞工退休金2,406元至其勞退專戶，均為無理由，應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法、所提證據及證據之聲明，核與本件判決結果不生影響，爰不另一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件原告之訴為無理由。依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　17　　日

勞動法庭　　法　官　林春鈴

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭提出上訴狀（須按

他造當事人之人數附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費，否則本院得不命補正逕行駁回上訴。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　17　　日

書記官　巫玉媛

附表1訪談相關人員紀錄

附表2原告欺瞞與偽簽公關單之行為

附件：109年3月12日訪談摘要內容