臺灣高等法院民事判決

115年度勞上字第16號

上訴人即附
帶被上訴人　Ａ０１
000000000000000000
000000000000000000
訴訟代理人　鄭佑祥律師
被上訴人即
附帶上訴人　中譽財信管理有限公司
000000000000000000
法定代理人　張碧蓉
訴訟代理人　沈明欣律師

上列當事人間請求確認僱傭關係等事件，上訴人對於中華民國114年3月28日臺灣臺北地方法院112年度勞訴字第272號第一審判決提起上訴，被上訴人提起一部附帶上訴，本院於115年7月21日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴及附帶上訴均駁回。

第二審訴訟費用，關於上訴部分，由上訴人負擔；關於附帶上訴部分，由被上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人即附帶被上訴人Ａ０１（下稱Ａ０１）主張：兩造前有僱傭契約糾紛，嗣經原法院111年度勞訴字第237號（下稱237號)事件成立調解，伊因此於民國111年8月5日復職擔任被上訴人即附帶上訴人中譽財信管理有限公司（下稱中譽公司）業務部總機，月薪為新臺幣（下同）2萬7,400元，兩造有僱傭契約（下稱系爭契約）存在。伊無不能勝任工作情事，詎中譽公司於112年2月15日依勞動基準法（下稱勞基法）第11條第5款規定終止系爭契約，於112年3月17日將伊退保，自翌日起未再提撥勞工退休金，顯非合法，爰請求確認兩造僱傭關係存在。並依勞工退休金條例第31條第1項規

定，請求中譽公司提繳2,952元至伊之勞工退休金個人專戶（下稱勞退專戶），及自112年2月16日起至12月、113年整年度、114年1月1日起至伊復職日止，分別按月提繳勞工退休金1,656元、1,728元、1,818元至伊之勞退專戶。另依系爭契約、勞基法第22條第2項規定，請求中譽公司自112年2月16日起至同年12月31日止，按月給付伊工資2萬7,400元；自113年1月1日起至同年12月31日止，按月給付伊2萬8,470元；自114年1月1日起至伊復職日止，按月給付2萬9,590元。以及依系爭契約、勞基法第24條第1項第1、2款、員工年終獎金獎勵辦法第5條、中譽公司人事規章及員工工作準則（下稱系爭員工準則）第4章第2條第2項、第4項第3款規定，給付伊加班費、年終獎金、生日禮金、端午節獎金、中秋節獎金、全勤獎金，共計14萬6,302元（詳如附表一）。扣除中譽公司給付伊之資遣費11萬5,670元後，伊本件僅請求中譽公司給付3萬632元（14萬6,302元-11萬5,670元）本息等語。【原審判命中譽公司提繳2,952元至ＡＯ１勞退專戶及給付ＡＯ１3萬0,632元本息，並駁回ＡＯ１之其餘請求，ＡＯ１就敗訴部分全部提起上訴後，就按月提撥退休金部分及按月給付112年度工資，均減縮為自112年3月18日起。中譽公司就原判決命其給付逾2,100元部分不服，提起一部附帶上訴。其餘部分（原判決命中譽公司提繳2,952元至ＡＯ１勞退專戶，並給付2,100元〈即111年9月全勤獎金1,000元、110年生日禮金600元、111年端午獎金500元〉本息部分，以及ＡＯ１減縮部分，均非本院審理範圍，爰不贅述】。上訴聲明：㈠原判決關於駁回ＡＯ１後開第2至5項之訴部分廢棄。㈡確認兩造間僱傭關係存在。㈢中譽公司應自112年3月18日起至同年12月31日止，按月於次月5日給付2萬7,400元，及自各期應給付日次日起至清償日止按週年利率5%計算之利息。㈣中譽公司應自113年1月1日起至同年12月31日止，按月於次月5日給付2萬8,470元，及自114年1月1日起至ＡＯ１復職日止，按月於次月5日給付2萬9,590元，暨

均自各期應給付日翌日起至清償日止按週年利率5%計算之利息。㈤中譽公司應自112年3月18日起至同年12月31日止，按月提繳1,656元至Ａ０１勞退專戶，及自113年1月1日起至同年12月31日止，按月提繳1,728元至Ａ０１勞退專戶，暨自114年1月1日起至Ａ０１復職之日止，按月提繳1,818元至Ａ０１勞退專戶。並就中譽公司附帶上訴答辯聲明：附帶上訴駁回。

二、中譽公司則以：伊之客戶為銀行及資產管理公司，基於品牌專業及客戶要求、確保客戶提供之個資機密，故要求伊之員工接聽來電時應表明姓氏，以及員工不能在工作區域使用手機，Ａ０１有附表二所示違反規則及主管督導指揮、態度不佳情事，經多次面談告知，Ａ０１仍不願意依主管指示辦理或配合，無法勝任工作。又伊有加班申請制，Ａ０１加班未事前先申請並經主管同意，不生勞動事件法第38條之推定效果。系爭契約於112年3月17日終止，Ａ０１自此起非在職員工，不得請領各項福利。且依111年9月1日版本之系爭員工準則第8項規定，伊得視員工工作表現為公司福利發放與否及金額之評定，Ａ０１任行政助理期間多次將公司內部使用之債務人個資表格以未加密之方式寄送予銀行，且任總機期間多次違反伊之工作規則，並對部門主管督導指揮不予理會，故不符合發放要件等語置辯。並答辯聲明：㈠上訴駁回。㈡如受不利判決，願預供擔保請准宣告免為假執行。附帶上訴聲明：㈠原判決主文第二項命中譽公司給付逾2,100元本息部分廢棄。㈡上開廢棄部分，Ａ０１在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

三、兩造不爭執事項（本院卷第204至206頁）：

㈠、Ａ０１自107年6月6日起受僱於中譽公司擔任行政助理，於110年11月11日遭解僱而提起確認僱傭關係存在之訴，嗣兩造於111年8月4日經237號事件調解成立，確認兩造自110年11月12日起僱傭關係存在（臺灣士林地方法院112年度勞訴字第74號卷〈下稱士院卷〉第32至34頁、第158頁）。

㈡、Ａ０１於111年8月5日復職，擔任業務部總機一職，執掌工作內容：人員進出門禁登記、電話接聽與轉接、監看監視器是否有陌生人進入公司廁所予以制止、請外送人員送餐至外送區（士院卷第160頁、原審卷第113頁）。

㈢、中譽公司於111年9月1日約談Ａ０１，製作總機人員約談記錄，並經Ａ０１簽名；中譽公司於111年9月2日以Ａ０１違反員工獎懲辦法第3條第2款3項第6點規定，拒絕或違抗單位主管之督導指揮者為由，記申誡乙支（士院卷第167至169頁）。

㈣、總機職務之上班時段為週一至週五之上午9時至11時，下午12時至6時，上午11時至12時為總機休息時間。Ａ０１於111年10月11日、11月16日、12月28日、112年1月5日、112年1月18日、112年1月31日、112年2月1日，均有於上午11時至12時間，將手機帶進其工作開放區域使用（士院卷第173至174頁、第185至187頁、本院卷第244頁）。

㈤、中譽公司於111年11月25日約談Ａ０１，製作111年11月會議與約談記錄，並經Ａ０１簽名；中譽公司於111年11月28日以Ａ０１違反員工獎懲辦法第3條第2款第3項第6點規定，拒絕或違抗單位主管之督導指揮者為由，記大過乙支（士院卷第175至178頁）。

㈥、中譽公司於111年12月1日約談Ａ０１，製作111年12月會議與約談記錄，並經Ａ０１簽名；中譽公司於111年12月2日以Ａ０１違反員工獎懲辦法第3條第2款1項第2點規定，因過失致發生工作錯誤情節輕微者為由，記申誡乙支（士院卷第179至181頁）。

㈦、Ａ０１於112年2月1日對中譽公司主管周龍豪提起性騷擾之申訴，經中譽公司於同年月9日調查不成立。Ａ０１向臺北市政府勞動局（下稱北市勞動局）申訴中譽公司違反性別工作平等法，經北市勞動局性別平等會評議中譽公司違反性別工作平等法第13條第2項及第36條規定不成立（士院卷第36至37頁、第188至197頁）。

㈧、中譽公司於112年2月2日召開跨部門主管會議討論Ａ０１適任工作與否，並決議以勞基法第11條第5款規定終止系爭契約（士院卷第160至164、166頁）。

㈨、Ａ０１於112年2月4日向北市勞動局申請勞資爭議調解，兩造於同年4月19日調解不成立（士院卷第50至51頁）。Ａ０１於112年2月11日對周龍豪提出妨害名譽告訴，經臺灣士林地方檢察署檢察官以112年度偵字第6094號為不起訴處分，Ａ０１聲請再議，經臺灣高等檢察署駁回其再議確定（士院卷第38頁、原審卷第53至59頁）。

㈩、中譽公司於112年2月15日以資遣通知函通知Ａ０１，依勞基法第11條第5款預告於同年3月17日終止系爭契約，Ａ０１最後工作日為112年2月15日，中譽公司於112年3月17日發給Ａ０１離職證明書。Ａ０１112年3月離職當月工資為2萬7,400元，如全勤，每月會加給全勤獎金1000元（士院卷第42至51頁），中譽公司計算Ａ０１資遣費為6萬5,532元、112年2月薪資1萬3,700元、預告30天薪資2萬7,400元、未休特休11.5天之薪資1萬0,503元，扣除Ａ０１勞健保費後，尚有11萬5,670元，經中譽公司於112年2月16日給付Ａ０１11萬5,670元（士院卷第42至46頁、原審卷第281至282頁）。

㈠、中譽公司頒佈之工作規則、系爭員工準則、總機工作規範、員工獎懲辦法、客訴及催收行為稽核管理辦法（下稱稽核管理辦法）拘束兩造（本院卷第245頁）。

四、本院得心證之理由：

㈠、Ａ０１請求確認兩造間僱傭關係存在，並無理由：

1.按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，勞基法第11條第5款定有明文。又勞基法第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，揆其立法意旨，重在勞工提供之勞務，如無法達成雇主透過勞動契約所欲達成客觀合理之經濟目的，雇主始得解僱勞工，其造成此項合理經濟目的不能達成之原因，應兼括勞工客觀行為及主觀意志。是該條款所稱

之勞工對於所擔任之工作確不能勝任者，應就勞工客觀上之能力、學識、品行、身心狀況不能勝任工作，及勞工主觀上能為而不為或怠忽所擔任之工作等違反忠誠履行勞務給付情狀而言，合併為觀察判斷，尤以勞工若涉及各項缺失行為時，更應整體評價綜合判斷，衡酌是否已達確不能勝任工作；且雇主如已善盡勞基法所賦予之各種手段，但勞工仍無法改善之情況，即客觀上已難期待雇主採用解僱以外之懲處手段而繼續其僱傭關係者，雇主即得終止勞動契約（最高法院111年度台上字第2785號判決意旨參照）。又工作規則中就勞工工作表現訂有考評標準，就不符雇主透過勞動契約所欲達成客觀合理之經濟目的者，已訂明處理準則，且未低於勞基法就勞動條件所規定之最低標準者，勞資雙方均應尊重並遵守，以兼顧勞工權益之保護及雇主事業之經營及管理。另勞工不能勝任工作與雇主解僱，在程度上應具相當對應性，就具體事實之態樣、勞工到職期間、初次或累次、故意或過失、對雇主及事實所生之危險或損失、勞雇關係之緊密程度等因素，綜合衡量（最高法院112年度台上字第828號、112年度台上字第2709號判決意旨參照）。

2. ＡＯ１對於所擔任之工作不能勝任，中譽公司依勞基法第11條第5款規定，預告於112年3月17日終止系爭契約，未違反解僱最後手段性原則：

⑴按「凡本公司員工有下列情形之一者，本公司得不經預告終止契約：....七.違反勞動契約或工作規則，情節重大者。以下視為違反勞動契約或工作規則，情節重大者：㈠無正當理由拒絕合法合理之指揮，情節重大者。...㈥一年內違反本公司紀律受懲戒處分，累稍滿三大過而無獎勵可抵銷者」；「員工有下列情事之一經查證屬實者，得予申誡：一、工作怠惰或擅離工作崗位屢經糾正仍不改正者。二、工作疏忽致影響業務或本公司聲譽，情節輕微者。三、妨害工作場所安寧秩序或公共安全衛生屢經告誡仍不改正者。...五、初次不聽主管人員合理之指揮監督者」、「員工有下列

情事之一經查證屬實者，得予記小過：...二、對主管指示或合理命令，未於期限內完成應能完成之事項，且未申報正當理由，致本公司受損害者。...五、怠忽職責或無故擅離工作崗位，經申誡仍不改正嚴重影響工作氣氛和同仁工作士氣者。...八、拒絕聽從主管人員合理指揮屢勸不聽者」、「員工有下列情事之一經查證屬實者，得予記大過：...三、無故擅離職守，致使本公司蒙受重大損失者。...五、拒絕或違抗單位主管合理之督導指揮，經多次勸導仍不聽從者。...八、散佈不利本公司之謠言或本公司業務機密，對本公司有不良影響者」，中譽公司工作規則第11條第1項第7款第1、14目、第52條第1、2、3、5款、第53條第2、5、8款、第54條第3、5、8款分別定有明文（士院卷第74至75頁、第83至84頁）。互核系爭員工準則第2章第2條員工獎懲亦有相似規定，並明定員工工作疏忽致影響業務或本公司聲譽，情節輕微者；妨害工作場所安寧秩序屢經告誡仍不改正者者；懈怠職務或辦事敷衍，情節尚輕者；初次不聽主管人員合理之指揮監督；違反催收規範，經缺失確認處罰者，予以申誡；員工對主管指示或合理命令，未於期限內完成應能完成之事項，且未申報正當理由，致本公司受損害者；怠忽職責或無故擅離工作崗位，經申誡仍不改正嚴重影響工作氣氛和同仁工作士氣者；拒絕聽從主管人員合理指揮屢勸不聽者；違反催收規範，經缺失確認處罰者，予以小過；拒絕或違抗單位主管合理之督導指揮，經多次勸導仍不聽從者；散佈不利本公司之謠言，或本公司業務機密，對本公司有不良影響者；違反催收規範，經缺失確認處罰者或導致客訴案件成立者，予以大過（士院卷第96至97頁）。員工獎懲辦法第3 條第2 項亦明定員工因過失致發生工作錯誤情節輕微者、妨害工作秩序者，予以申誡；在上班場所喧嘩、嬉戲、吵鬧妨害他人工作者，對同仁惡意攻訐者，嚴重影響工作場所秩序不利於中譽公司業務正常作業者，予以小過；拒絕或違抗單位主管之督導指揮者，對上級指示或有期限之命令無正當

理由，而未能如期完成或處理不當者或拒絕聽從者，違反中譽公司催收規範、工作規則、資料保密規章、客訴及催收行為稽核管理辦法或人事規章而情節重大者，拒絕或違抗中譽公司懲戒處分者，記大過等（士院卷第225至226頁），且上開工作規則、系爭員工準則、員工獎懲辦法適用中譽公司全體員工（士院卷第72、92、224頁），無一例外，並強調勞工不可工作怠惰、擅離工作、辦事敷衍或妨害工作場所安寧秩序，或影響工作氣氛和同仁工作士氣，更應遵從主管人員之合理指示、命令、指揮監督，並應遵守催收規範等工作守則，如有違反依輕重及不為改善之程度予以懲戒，可見中譽公司已就勞工工作表現訂有考評標準，對於不符雇主透過勞動契約所欲達成客觀合理之經濟目的者，已訂明處理準則，且未低於勞基法就勞動條件所規定之最低標準，兩造均應尊重並遵守。

⑵Ａ０１於執行管控人員進出職務時，有推諉執行工作及拒絕主管之督導指揮情事：

①依總機工作規範第1、2、12條規定，總機工作職責為接聽電話、管控公司大門、接待訪客、協助總務相關庶務之處理及其他主管、總務交辦事項。所有公司員工及訪客大門進出須由總機開關大門，因疫情影響須管控人員進出（外送人員不得進入），若有洽公人員來訪及人事部面試者，須請其完成酒精消毒、測量體溫後，協助洽公人員及人事部面試者確認其「訪客登記表」完成登記，再帶位至會議室並倒茶水完成後內線通知接待單位(承辦）。對於主管交辦事項及總務庶務之處理須配合協助完成，不可無故拒絕或為情緒化反應（原審卷第113至114頁）。Ａ０１擔任總機工作，自應遵守上開規範，且中譽公司於111年8月31日跨部會主管會議時，亦當場告知Ａ０１：「一、看到非本公司員工進入廁所方向，需制止提醒非本公司員工，廁所一律不對外開放。二、外送人員不要讓他站在進出門口，提醒至外送區域。三、疫情期間本公司一律未對債務人開放至公司，需於大門用電話

確認清楚身份才可開門。」，經Ａ０１於會議記錄簽名，有該紀錄可稽（士院卷第165頁），可知對進出人員管制、電話接聽與轉接、監看監視器確認是否有陌生人進入公司廁所予以制止、請外送人員送餐至外送區等工作，均屬於總機核心工作，如不願意執行，當屬無法勝任工作。

②Ａ０１對於上開111年8月31日會議主管交辦工作，以無法時時看監視器，自難透過監視畫面分辨使用廁所者是否為公司員工或陌生人，無從制止非公司員工之人使用廁所為由（本院卷第183頁），拒絕執行。惟觀公司內部平面圖及現場照片（本院卷第295至303、265至266頁），可見總機位置面對門禁大門及往茶水間、廁所方向之出入口，如門禁大門開啟，即可直視出入之人員為何，縱使未開啟，總機亦可透過監視器觀看出入人員（本院卷第265至266頁），且公司茶水間、廁所均設於公司大門相鄰之區域，該等設備之使用、控管應屬總機職務上可掌控之範疇，要無Ａ０１前開所辯難以或無法執行之情形。

③且依證人周龍豪於原審結證：總機工作主要就是接電話比較多，再來就是人員進出總機要登記，我們才知道員工出去一天幾次便於管理，第三個就是陌生人進來部分，要告知我們廁所不外借，但不管有沒有疫情期間，廁所都是不外借的，處所有女廁和男廁所，如果沒有管控，怕有陌生人跑進來會有風險。這些工作內容都是我親自教導Ａ０１，而且每次開會我也會佈達內容告知要怎麼做；之前我有跟Ａ０１告知進出人員登記和陌生人進出部分要控管，但Ａ０１說他沒有辦法判斷說這個是我公司員工還是陌生人，我當下跟Ａ０１說這個部分我們員工從公司內部出來有登記，出去幾個人怎麼會不知道，至於是不是陌生人走進來，你看監視器螢幕就可以知道，為何無法判別等語（原審卷第400至402頁），可見周龍豪要求總機登記進出人員，係為管控大門及接待訪客，且因Ａ０１曾拒絕執行制止非公司員工進出及使用公司廁所等設備（見上開②所示），周龍豪提出由總機為進出人員登

記，亦係為提升總機落實門禁控管之效能，難認此要求有不合理之處，然Ａ０１卻以登記人員進出顯與一般常規之總機工作內容不符云云（本院卷第181頁）為由，拒絕執行，益徵Ａ０１對於其任職總機一職之核心工作，怠於執行，態度敷衍，且對主管交辦事項及督導指揮亦推諉不願配合。

④且參周龍豪於原審結證：我有跟Ａ０１說公司有人員進出要寫登記控管部分，是客戶有要求的，但Ａ０１是說她覺得我在惡整她，某天剛好有客戶打電話過來，我就跟這名客戶求證（指人員進出登記控管事項），該名客戶還告知這個行使很多年了，如果中譽公司連這個都沒有辦法管理，如果下次來查核到就要跟中譽公司解約，我後來把和客戶的錄音給Ａ０１聽，Ａ０１聽完了才說她相信了，但Ａ０１說她覺得她會被人陷害，我告訴她你就是來工作，沒有人會陷害你，但是如果客戶要求一個東西，我還要一個一個去求證，這對我管理造成很大的困擾等語（原審卷第402頁），可徵Ａ０１拒絕依主管指示為人員進出登記，已影響中譽公司對員工之管理，甚至有使公司遭金融機構客戶認定未達稽核標準之危險。

⑶Ａ０１有違反公司手機管理事項及資料保密規定：

①中譽公司從事應收帳款收買業務、金融機構金錢債權收買業務，辦理金融機構金融債權管理服務、評價或拍賣業務、工商徵信服務、逾期應收帳款管理服務等業務，有公司登記資料可稽（原審卷第192頁），可知中譽公司客戶多為金融機構，並為金融機構辦理催收債務等業務，於執行業務過程中自會取得大量債權人、債務人之身分、財務等個人資料。且參以金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點（下稱委外處理要點）第5條第2、3、4、11、14款規定：「金融機構與受委託催收機構訂定應收債權催收作業之委外契約應包括下列事項：....㈡受委託機構應配合遵守金融機構作業委外不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，並應確保遵循銀

行法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法及其他法令之規定，並應確實遵守本會訂定之相關業務規章或自律規範。㈢消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。㈣受委託機構應依金融機構監督訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障、風險管理、內部控制及內部稽核制度。....㈩訂定受委託機構之工作準則，其內容至少應包括不得有第4條所列各項禁止催收行為，受委託機構應明定解聘或懲罰違反相關規定員工之標準。...㈫受委託機構於聘僱人員時，應取得該受僱人員書面同意金融機構及財團法人金融聯合徵信中心得蒐集、處理及利用其個人資料。」（原審卷第101至107頁），可知中譽公司因業務性質及客戶要求，須對其全體員工建立風險管理、內部控制及內部稽核制度及規範，並嚴格執行，以確保員工遵守個人資料保護法及其他法令，並就中譽公司取得之資料盡保密義務及遵守安全措施。

②查稽核管理辦法第2條明定：「本辦法適用於本公司業務部及行政部全體員工」、第4條第11項明定：「業務部同仁於上班時間內手機一律控管，除10:00-10:10、14:00-14:10、16:00-16:10及午休時間以外，其餘時間業務部同仁之手機需擺放至控管處以利控管，不得私自帶入工作開放區域內。」（原審卷第225至226頁），互核總機工作規範第9條前段規定，總機所屬單位主管為業務部主管（原審卷第113頁），可知ＡＯ１雖任職總機一職，但因隸屬業務部，其亦為稽核管理辦法適用對象，自應遵守上開手機管理事項。

③次查，中譽公司於111年9月27日之業務部、總機會議中，向業務部人員（包含ＡＯ１）宣達：非12：00至13：00此時段，手機一律不能帶進工作開放區域內，以避免洩漏個資等語，有ＡＯ１簽名之會議記錄可稽（士院卷第170頁），與稽核管理辦法第4條第11項所定業務部全部員工於11點至12點，不得持手機進入工作開放區域內之規範相同，可知主管於111年9月27日亦向ＡＯ１重申總機人員應遵守稽核管理辦

法之手機管理事項。惟Ａ０１於111年10月至112年2月1日間，多次於11點至12點間，將手機帶進其工作開放區域使用（不爭執事項㈣），自屬違反公司關於手機管理事項規範。

④Ａ０１雖主張：伊不從事催收工作，且伊於總機之午休時間（上午11點至12點間）可取回手機使用，無違反公司規定云云，然查，總機工作規範第4條僅係規定Ａ０１得於上午11點至12點間取回手機使用，並非破例同意Ａ０１得於此時段於工作區域使用手機，且上開手機管理事項規範並未限制Ａ０１於總機午休時段取回手機，於非工作區域（例如茶水間、廁所或手機統一控管處旁沙發區）使用或外出使用手機，難認有不合理之處，Ａ０１仍有遵守配合之義務，其上開抗辯不可採。

⑤再查，中譽公司主張Ａ０１於111年12月6日下班時間在公司辦公區域以手機拍攝公佈欄之出勤表，其上有公司員工姓名，涉及個資，不得用手機拍照等語，業據其提出111年12月7日會議與約談紀錄記載：Ａ０１以手機拍攝出勤表，公司內禁止使用手機拍照功能，未經公司同意禁止拍攝公司裡的工作資料等語（士院卷第182頁），Ａ０１當場未就此記載內容異議而簽名，堪認中譽公司前開主張事實為真。且稽核管理辦法第4條第12項明定：「公司所有部門處所均為監視控管，公司開放區域及公佈攔內之公告資料，均不得用手機、相機、有攝影機及秘錄功能之設備拍攝外流，如發現此情形，依員工獎懲管理辦法及公司相關規範予以懲戒。」（原審卷第226頁），是Ａ０１確有違反上開手機控管事項及資料保密規定。

⑥準此，Ａ０１漠視稽核管理辦法之手機管理事項、主管指揮及資料保密規定，屢次違反，情節非輕，中譽公司依員工獎懲辦法第3條第2項第3款第6、10目規定，就拒絕或違抗單位主管之督導指揮，或違反稽核管理辦法而情節重大者，得處以大過（士院卷第225至226頁）。

⑷Ａ０１於執行接聽電話一職，有違公司規範及拒絕主管之督

導指揮情事：

①按委外處理要點第4條第1項第5款規定：「金融機構應定期及不定期對受委託機構進行查核及監督，確保無違反下列各款規定：....㈤為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，應表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。如經第三人請求，應表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱，外訪時並應出具授權書。」（原審卷第102至103頁）。故而中譽公司為符合金融機構之查核與監督事項及完善公司制度，除訂定稽核管理辦法外，於110年6月頒訂客訴及催收行為規範，該規範序號第5點明定：隸屬業務部同仁須遵守規範「接聽來電時，需表明身分（例如：中譽公司，敝姓X）再接聽來電者之問題。」，違規等級屬一般違規（本院卷第257頁），與同規範序號第2點規定：「以銀行(債權單位)名義進行催收，須將債名連名帶姓清楚表示並表明係受委託處理之獨立機構」，顯然不同，可知前者係適用於業務部全部員工，自包括業務部總機在內，而後者係針對從事受託催收業務之員工。Ａ０１既屬於業務部員工，且其主要工作乃接聽電話與轉接電話，自亦應遵守客訴及催收行為規範序號第5點規範。

②次查，中譽公司於111年9月27日業務部、總機會議中，向業務部人員（包含Ａ０１）宣達：「客戶進線需問清楚身份再轉接，接起電話需，先報：中譽財信管理有限公司你(妳)好，再詢問：請問哪裡找？先生請問貴姓？請問找誰。」及「再次宣達公司有公司的規範與章程請確實執行遵守，每家公司規範皆有所不同，不可能都一樣，若覺得不好別家公司規範比較好，可以離職去別家，公司給予祝福。」；並於同年11月25日約談Ａ０１時佈達：「客戶進線需符合主管機關規定我方需㈠清楚表明公司㈡表明身份（姓氏）...㈣請問貴姓，若客戶不願表明姓氏...」，Ａ０１當場拒絕執行，有該等會議紀錄可稽（士院卷第170、176頁），可見業務部主管於上開會議中，多次重申總機亦須遵守客訴及催收行為

規範序號第5點所定，接聽電話之員工應向來電者表明中譽公司及自身姓氏，並詢問來電者來電需求等節，惟Ａ０１拒絕執行上開接聽電話方式，難以勝任總機接聽電話之工作，且對主管督導指揮亦不願配合，經中譽公司於111年11月28日依員工獎懲辦法第3條第2項第3款第6目規定，就拒絕或違抗單位主管之督導指揮，對Ａ０１處以大過（士院卷第178、225至226頁），應屬有據。

③又中譽公司於112年2月1日與Ａ０１會議中，向其宣達：「告知依照客戶要求我方需依照金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點第四項第五點，應表明公司名稱、姓氏及表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱，於 112/02/01會列入公司稽核重點，請遵循規範辦理。新光銀行、玉山銀行、良京資產、長鑫資產客戶皆要求不管是催收經辦與總機人員接電，都需要表明公司名稱與姓氏，所以請其配合辦理。若違反規定依公司員工獎懲辦法辦理」（士院卷第183頁），可見Ａ０１仍未遵循及執行上開接聽電話方式，致中譽公司於112年2月1日再次向Ａ０１宣達上情，其確有違反客訴及催收行為規範序號第5點規範，及拒絕主管之督導指揮情事。

⑸綜上所述，Ａ０１就其所任總機之核心工作，包括進出人員管制、制止非公司人員使用公司設備等工作，怠於執行，且不願意依公司規範及主管要求方式執行總機接聽電話工作，客觀上已有不能勝任工作之行為；再者，Ａ０１有上開情事，經主管多次督導指揮其改正，其仍拒絕改正及配合執行，已達中譽公司工作規則、員工獎懲辦法及系爭員工準則所定懲處情節，遭中譽公司處以申誡、記過等，益徵Ａ０１主觀上亦怠忽所擔任之工作，且不願遵循公司制度方式履行勞務，客觀上難期待中譽公司再以督導、懲處等方式促使Ａ０１改善，故合併觀察判斷，其確不能勝任工作。再查，中譽公司僅設有1位總機職務，為兩造所不爭執（本院卷第273、309頁），可知中譽公司無其他總機職務可供Ａ０１調

任。況且，總機之工作內容已屬較為單純、任務簡單、固定，相較之下，中譽公司其他業務催收人員或行政人員於執行工作時，通常要面對更多債權人及債務人，並應遵循更嚴格縝密之規範要求，此觀客訴及催收行為規範所定相關人員作業方式即明（本院卷第257至259頁），然Ａ０１未能依公司規範及期待執行總機職務，故客觀上已難期待中譽公司將Ａ０１調任至其他工作，而繼續僱傭關係，是Ａ０１有不能勝任工作之情事，中譽公司依勞基法第11條第5款規定，預告於112年3月17日終止系爭契約，未違反解僱最後手段性原則，自屬合法。

3.中譽公司終止系爭契約無違反勞資爭議處理法第8條規定：

⑴按勞資爭議在調解、仲裁或裁決期間，資方不得因該勞資爭議事件而歇業、停工、終止勞動契約或為其他不利於勞工之行為；勞方不得因該勞資爭議事件而罷工或為其他爭議行為，勞資爭議處理法第8條固有明定。惟如非因該勞資爭議事件，而另有其他正當理由，則資方尚非不得終止勞動契約（最高法院113年度台上字第2146號、109年度台上字第854號判決意旨參照）。次按勞資爭議當事人一方申請調解時，應向勞方當事人勞務提供地之直轄市或縣（市）主管機關提出調解申請書；調解之申請，應提出調解申請書，並載明請求調解事項，勞資爭議處理法第9條第1項、第10條第2款定有明文，是勞資爭議當事人雖向主管機關提出調解申請，惟未表明請求調解事項，於補正勞資爭議處理法第10條申請書應載事項前，難認已啟動同法第8條所定調解期間。

⑵Ａ０１雖主張伊於112年2月4日已提出勞資爭議調解申請，中譽公司終止系爭契約違反勞資爭議處理法第8條規定云云。然觀Ａ０１於112年2月4日向北市勞動局申請勞資爭議調解所提出之申請書，僅記載112年2月1日開會過程，及其決定申訴性騷擾之事實描述：「……我回位置，預拿衛生棉，主管在旁邊，我不方便拿，只好先去用餐，後來我趁休息時間憑印象，打去金管會詢問，是否有相關規定？用餐回

來後，想拿衛生棉去廁所，主管說手機放桌上……要我先拿去放管制區，我說我等鬧鐘響，堅持要我先去放，我放過去後，在附近坐下來，想按完鬧鐘，趕快去廁所，後來主管叫我去坐我自己的位置，因我覺得先去廁所，可能來不及回來按，所以先去關機……後來他們午休，愈想愈不舒服，決定申訴性騷擾……先去上班了，等開會再補」，未載明請求調解之事項（原審卷第209至210頁），北市勞動局於112年2月7日、15日發函通知Ａ０１補正請求調解事項，經Ａ０１補正請求調解事項為：「1.因性騷擾事件就醫費用、精神賠償30萬。2.公司內部公告道歉啟事。3.公司大樓1樓門口洗門風要錄影早上8點～9點，晚上6點～7點連續7天。4.日後勿再犯，不要再變態（性騷擾）了。★妨害名譽另由律師處理，不和解」，有歷次調解申請書、北市勞動局函文可稽（原審卷第207、190至191、197頁），互核Ａ０１於112年2月1日對周龍豪提起性騷擾申訴，經中譽公司於同年月4日調查，並於同年月9日認定性騷擾不成立一情，有申訴書、中譽公司性騷擾不成立通知書可稽（原審卷第199至206頁），堪認Ａ０１於112年2月4日請求調解事項，即係指控周龍豪於112年2月1日所涉性騷擾並要求損害賠償、道歉啟事與洗門風，惟中譽公司係以Ａ０１無法勝任工作為由終止系爭契約，實與Ａ０１所提勞資爭議事件無關，揆諸前開說明，難認中譽公司終止系爭契約，有違反勞資爭議處理法第8條。況且，因Ａ０１所提申請書不完備，故中譽公司於112年2月15日預告終止契約時，尚未收受相關調解資料，直至112年3月2 日以後方收受北市勞動局之函文暨調解資料，Ａ０１則係於112年4月19日勞資爭議調解時，另提出恢復僱傭關係之請求，兩造當日調解不成立，有北市勞動局函文及調解紀錄可稽（原審卷第186至189、182至183頁），是Ａ０１申請調解恢復僱傭關係前，系爭契約業已終止。從而，Ａ０１前開抗辯，要非可採。

4. Ａ０１抗辯中譽公司終止系爭契約，違反勞基法第13條云

云，顯已逾時提出，不應准許：

⑴按攻擊或防禦方法，除別有規定外，應依訴訟進行之程度，於言詞辯論終結前適當時期提出之。當事人意圖延滯訴訟，或因重大過失，逾時始行提出攻擊或防禦方法，有礙訴訟之終結者，法院得駁回之；當事人不得提出新攻擊或防禦方法。但有下列情形之一者，不在此限：1.因第一審法院違背法令致未能提出者。2.事實發生於第一審法院言詞辯論終結後者。3.對於在第一審已提出之攻擊或防禦方法為補充者。5.其他非可歸責於當事人之事由，致未能於第一審提出者。6.如不許其提出顯失公平者。前項但書各款事由，當事人應釋明之。違反前2項之規定者，第二審法院應駁回之，民事訴訟法第196條第1項、第2項前段及第447條定有明文。

⑵查本院受命法官於115年4月24日與兩造整理本件爭執及不爭執事項（本院卷第207至208頁），並於同年6月3日再次與兩造確認各自攻擊防禦方法（本院卷第241至244頁），於同年月29日終結準備程序（本院卷第274頁），經審判長定同年7月21日言詞辯論期日（本院卷第287頁）。Ａ０１迄至同年7月9日方以民事二審準備書狀㈣主張：伊因112年2月9日職業傷病事故，向勞動部勞工保險局（下稱勞保局）申請保險給付，經同意給付112年2月9日至113年9月23日之門診自墊部分負擔計11,840元，故中譽公司係在職業災害醫療期間之112年2月15日預告終止系爭契約，違反勞基法第13條云云（本院卷第317至319頁），顯屬逾時提出新攻擊方法，且未經中譽公司同意其提出（本院卷第348頁）。再者，觀諸勞保局115年4月22日函，可知Ａ０１係以其112年2月9日開始因職業傷病就醫治療為由申請核退自墊醫療費用，且台大醫院於113年間即已開立職業病評估報告，上開事實發生於原審114年2月7日言詞辯論終結前，且勞保局於115年4月已函知Ａ０１核准給付（本院卷第337頁），Ａ０１迄至115年7月始提出上開攻擊方法，顯屬可歸責於Ａ０１，亦有礙訴訟之終結，不合於民事訴訟法第447條第1項但書情形，爰不准許其提

出。

㈡、兩造間僱傭關係於112年3月17日已合法終止，業如前述，則Ａ０１依系爭契約及勞基法第22條第2項規定，請求中譽公司給付112年3月18日起至Ａ０１復職日止之薪資；依勞工退休金條例第31條第1項規定，請求中譽公司自112年3月18日起至Ａ０１復職日止按月提繳勞退金至Ａ０１勞退專戶，均屬無據。

㈢、Ａ０１依勞基法第24條第1項第1、2款規定，請求中譽公司給付108至110年加班費8萬5,967元，為有理由：

1.按勞工正常工作時間，每日不得超過8小時，每週不得超過40小時；雇主有使勞工在正常工作時間以外工作之必要者，雇主經工會同意，如事業單位無工會者，經勞資會議同意後，得將工作時間延長之；雇主依第32條第1項及第2項規定使勞工延長工作時間，或使勞工於第36條所定休息日工作後，依勞工意願選擇補休並經雇主同意者，應依勞工工作之時數計算補休時數。前項之補休，其補休期限由勞雇雙方協商；補休期限屆期或契約終止未補休之時數，應依延長工作時間或休息日工作當日之工資計算發標準發給工資，勞動基準法第30條第1項、第32條第1項、第32條之1定有明文。復出勤紀錄內記載之勞工出勤時間，推定勞工於該時間內經雇主同意而執行職務，勞動事件法第38條定有明文。次按雇主無制式之加班申請單供員工填載後申請加班，是工作規則所規定之加班申請制度徒具形式，並無實際執行，自不能以員工未能依循工作規則申請加班，遽謂員工無加班事實及必要、未獲雇主同意加班（最高法院111年度台上字第2305號判決意旨參照）。

2.Ａ０１主張：伊於108至110年間有延長工時如伊提出之加班費統計表所示，並據此計算加班費共計8萬5,967元(28,634元+35,430元+21,903元)等語，業據其提出加班費統計表(原審卷第161至177頁），並有出勤紀錄表、員工薪資條可憑（士院卷第232至256、52至59頁），且經中譽公司確認上開

統計表內容與出勤紀錄表、員工薪資條所示內容相符，計算金額無誤(本院卷第244頁），堪認Ａ０１前開主張屬實，則依勞動事件法第38條規定，Ａ０１前開於出勤紀錄內記載之勞工出勤時間，推定Ａ０１於延長工時期間內係經中譽公司同意而執行職務。

3.中譽公司雖抗辯系爭員工準則第1章第5條第1項、第3項與第5項採加班申請制，Ａ０１之加班未經中譽公司同意，其出勤紀錄之延長工時期間非屬從事必要之加班工作云云，並提出訴外人即員工王弈翔之加班費申請單為憑（原審卷第335至336頁）。然按系爭工作規則第30條第1項規定，因工作需要加班時，加班人員應填寫加班單，經各級主管核准後交加班人員憑以加班（士院卷第79頁），惟對照證人丘謦華於原審結證：我自110年3月15日任職中譽公司；中譽公司員工得加班，需事先向主管申請並填寫加班單到我這邊，再呈給總經理，依實際加班情形由人事填寫，每個人都有加班單，但我到職後，除非有加班需求，我才會特別再印加班費等語（原審卷第391、395頁），可見加班申請單須由單位主管或人事室同意方可列印，非常備文件，Ａ０１有工作需要加班時，亦難事先取得後填寫提出。再者，Ａ０１於擔任行政助理之109年3月至110年6月期間，多次向主管表示工作量增加，經行政主管溝通，提出職務輪調、業務調整方式處理；並曾向丘謦華抱怨工作負荷過重、客戶於下班時間前數分鐘方提供欲由其處理之文件，且曾數度於下班時間後仍針對工作內容聯繫等紀錄，有中譽公司112年2月跨部門主管會議紀錄、Ａ０１與丘謦華110年10月12日間LINE對話紀錄擷圖可稽(士院卷第164頁、原審卷第315至317頁），可見Ａ０１有加班之必要，亦有加班之事實，然卻毫無加班申請紀錄，顯不合常理，益徵中譽公司所定加班申請制徒具形式，並無實際執行，況且，中譽公司明知Ａ０１有加班事實（如出勤紀錄表所載），未制止其提供勞務，並長期受領其提供之勞務，堪認中譽公司有同意Ａ０１之加班，是中譽公司前開抗

辯自非可採。

4.從而，Ａ０１依勞基法第24條第1項第1、2款規定，請求中譽公司給付108至110年加班費8萬5,967元，應屬有據。

㈣、Ａ０１依員工年終獎金獎勵辦法第5條，請求中譽公司給付110年至113年度年終獎金，為無理由：

按中譽公司97年12月30日公布之年終獎金辦法第4條規定：「依據勞動基準法第29條『事業單位於營業年度終了結算，如有盈餘，除繳納稅捐、彌補虧損及提列股息、公積金外，對於全年工作並無過失之勞工，應給與獎金或分配紅利。』故當年度之年終獎金發放與否，公司得視員工工作之表現及過失來評定是否發放。」，第5條規定：「年終獎金之發放，以在職員工為限，若發放時已辦理留職停薪者不予核發，但當年度服務未滿一年者，年終獎金依比例計算；年終獎金所屬年度之12/31止仍為試用人員者，不依上述方式計算金額，視個別工作之表現另行發放。」（士院卷第199至200頁），可知中譽公司得視在職員工工作表現及過失情形為發放年終獎金之評定。查Ａ０１110年、111年年終獎金，經中譽公司於111年1月10日、112年1月5日分別以其任行政助理期間多次將中譽公司內部使用之債務人個資表格以未加密之方式寄送予訴外人玉山銀行股份有限公司、總機期間多次違反客戶與公司規範，又對部門主管督導指揮不予理會，仍中譽公司評定不予發放，有簽呈可憑（原審卷第333至334頁），是Ａ０１依上開規定請求發放110年、111年年終獎金，要屬無據。又Ａ０１於112年至113年年終獎金發放時，已非中譽公司在職員工，不得依年終獎金辦法第5條規定請求發放年終獎金，是Ａ０１此項請求均屬無由。

㈤、Ａ０１依系爭員工準則第四章第2條第2項、同條第4項第3款，請求中譽公司分別給付112至113年端午節獎金共1,000元、111至113年中秋節獎金共1,500元、111至113年生日禮金共1,800元，均無理由：

1.查111年8月1日版本之系爭員工準則與111年9月1日版本之系

爭員工準則，均於第四章第2條規定員工每年生日禮金600元，端午節、中秋節發放禮品、禮券或獎金（金額為500元），惟後者增訂第四章第2條第8項規定：「本條規定之福利發放與否與金額依營運狀況及員工表現調整之」，有各版系爭員工準則可稽（士院卷第100至101、211至212頁），是中譽公司依111年9月1日版本系爭員工準則，就是否發放特定員工之生日禮金、中秋、端午禮金，有評定決定權。

2. Ａ０１雖主張111年9月1日版本之系爭員工準則未經公布云云，然中譽公司提出111年9月1日人事規章修改簽呈暨附件資料（原審卷第217至221頁），顯示中譽公司以內部簽呈方式修改增訂第四章第2條第8項規定，且依證人即中譽公司人事員工丘謦華於原審結證：各部門如果認為工作規則、獎懲辦法需要修正就會跟人事要簽呈編號，簽呈編號會上呈總經理，總經理核定後才會到人事，需要公告就會由人事來公告，我到職後每份都需要公告，我也是負責公告的人。有些修正規章屬於銀行之間的會依照銀行要求去修正及公告，但如果人事規章部分和獎懲的部分是一定會公告，會永久公告在公佈欄上面，基本上都是全部公告在公佈欄上面。我有看過111年9月1日人事規章修改簽呈等語（原審卷第391至392頁），堪認111年9月1日版本之系爭員工準則規定業經簽呈通過並公布於公司，自應拘束兩造。

3. 再者，證人周龍豪於原審結證：三節獎金原則上會發放，然如表現不好，回報人事詢問並上簽者則不予獎金，印象中簽核過而未發放獎金予Ａ０１，因Ａ０１連接電話工作也不願執行等語（原審卷第403頁），以及中譽公司111年9月5日簽呈認定Ａ０１表現未達核發標準，評定不予核發中秋獎金、生日禮金等語，有該簽呈可稽（原審卷第437至438頁），是Ａ０１依系爭員工準則規定，請求中譽公司給付111年度中秋獎金、生日禮金，要屬無據。又系爭契約已於112年3月17日終止，Ａ０１請求中譽公司給付112至113年生日禮金、端午節與中秋節獎金云云，自屬無據。

㈥、依上所述，Ａ０１得請求中譽公司給付加班費8萬5,967元，及兩造不爭執111年9月全勤獎金1,000元、110年生日禮金600元、111年端午獎金500元，共計8萬8,067元，惟Ａ０１自行將附表一總額14萬6,302元與Ａ０１受領中譽公司給付之資遣費及薪資共計11萬5,670元抵銷，僅聲明僅請求中譽公司給付其中3萬632元(原審卷第390、502頁），未逾上開審理認定有理由之8萬8,067元，自應准許。至於中譽公司依勞基法第11條第5款規定終止系爭契約合法，業如前述，該11萬5,640元不生抵銷問題。

五、綜上所述，Ａ０１依勞基法第24條第1項第1、2款等規定，請求中譽公司給付加班費等2萬8,532元（即原審判決之30,632元-中譽公司未聲明不服之2,100元），及自起訴狀繕本送達翌日即112年6月9日（士院卷第114頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由。逾此部分之請求，為無理由，不應准許。原審就前開不應准許部分為Ａ０１敗訴判決，及應准許部分為中譽公司敗訴判決，經核於法均無違誤，上訴及附帶上訴論旨各就其敗訴部分指摘原判決各該部分不當，求予廢棄改判，均為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

七、據上論結，本件Ａ０１之上訴及中譽公司之附帶上訴，均為無理由，爰判決如主文。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　8　　月　　25　　日

勞動法庭

審判長法　官　陳蒨儀

法　官　林于人

法　官　羅惠雯

正本係照原本作成。

如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，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狀

（均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項但書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　8　　月　　25　　日

書記官　柯思妤

附表一

編號	項目	金額(元)	Ａ０１說明計算	請求依據
1	108至110年加班費	85,967	1.108年加班時數為178小時，共計28,634元（原審卷第161至165頁）。 2.109年加班時數為216小時，共計35,430元（原審卷第167至172頁）。 3.110年加班時數為127小時，共計21,903元（原審卷第173至177頁）。	勞基法第24條第1項第1、2款
2	110至113年度年終獎金	53,935	員工於每年度12月31日仍在職，則次年度1月間會發放前年度之年終獎金，金額固定薪資之0.5個月計算，110至113年度依序為13,000元、13,000元、13,700元、14,235元。	員工年終獎金獎勵辦法第5條
3	110至113年生日禮金	2,400	110至113年，每年生日禮金600元。	系爭員工準則第四章第2條第4項第3款
4	111至113年端午節獎金	1,500	111至113年，每年端午禮金500元。	系爭員工準則第四章第2條第2項
5	111至113年中秋節獎金	1,500	111至113年，每年中秋禮金500元。	系爭員工準則第四章第2條第2項
6	111年9月全勤獎金	1,000	兩造約定薪資包含全勤獎金，應給付Ａ０１111年9月全勤獎金。	勞基法第2條第3款、第22條第2項
合計		146,302		

附表二

編號	時間及地點	中譽公司主張Ａ０１無法勝任工作之具體事由	中譽公司主張違反規範
1	111年8月31日上午在中譽公司辦公室	1.總機工作規範第1條規定：總機工作職責為接聽電話、管控公司大門、接待訪客、協助總務相關庶務之處理及其他主營、總務交辦事項(原審卷第113頁），中譽公司業務部主管周龍豪於111年8月31日會議時當場告知Ａ０１，因中譽公司廁所一律不對外開放，如其看到非中譽公司員工進入廁所，應予以制止，且疫情期間公司一律未對債務人開放至公司，總機需先透過電話確認後方可開門（士院卷第165至166頁、原審卷第398至406頁），以上均屬擔任總機職務之Ａ０１應負責之工作內容。 2.Ａ０１以無法分辨公司員工或陌生人等語回應主管，在周龍豪進一步回以門禁係其負責在登記且有監視器可觀看，公司員工去上廁所，Ａ０１不可能無法分辨是公司員工或陌生人進入廁所，請Ａ０１確實作好總機門禁工作等語時，Ａ０１就以之前在其他部門之事要求周龍豪處理，對主管交辦事項不願配合處理。 3.總機位置與廁所之示意圖及照片，可知Ａ０１總機之坐位係在公司大門入口處，且因公司大門外朝廁所方向設有監視器鏡頭，及公司內部人員進出公司大門時係由Ａ０１負責登記，故Ａ０１可輕易經由其位置上之電腦（內有監視器畫面）觀看並判斷有無陌生人進入廁所，作進而好門禁管控之工作，Ａ０１對於周龍豪上開交辦事項並無執行上困難。	違反員工獎懲辦法第3條第2項第3款第6點，故意違抗單位主管之督導指揮（士院卷第224至227頁）。
2	111年9月1日上班時間在中譽公司辦公室	1.周龍豪約談Ａ０１告知其編制係在業務部門，對於其他部門之事務她無權管理，請Ａ０１做好總機之工作，並提醒如主管問話要回答，不要不回答，注意自身態度。Ａ０１於上開時點仍激動表示以前在行政部門有獎金，現在她在業務部門擔任總機也應該編列獎金，經周龍豪再次告知總機職務並未編列獎金，Ａ０１即揚言要找律師、勞工局，試圖造成公司主管心理壓力，且再次質疑中譽公司要求總機應針對人員進出進行管制，並非公司之銀行客戶所要求，然當下恰巧有公司銀行客戶來電，為讓Ａ０１相信上開要求係客戶所要求，周龍豪請該客戶是否可告知Ａ０１確有上開管制要求，並非空穴來風，導致該名客戶相當生氣，並認為一直以來就是如此規範，為何迄今中譽公司仍有員工質疑此一規範？（士院卷第167頁、原審卷第398至406頁） 2.若中譽公司有員工無法配合，下次稽核屬實，銀行就會解約，但Ａ０１仍繼續質疑，直到中譽公司調取與銀行客戶間對話錄音並提供予Ａ０１聽取，Ａ０１始相信上開管制確係基於中譽公司客戶端之要求。可知	違反員工獎懲辦法第3條第2項第3款第6點，故意違抗單位主管之督導指揮規定（士院卷第224至227頁），中譽公司並因此對Ａ０１進行懲處記申誡乙支（士院卷第168至169頁）。

		Ａ０１工作態度不佳且在單位主管公司要求其依規定執行職務，拒絕或違抗主管之督導指揮。	
3	111年9月28日至同年月30日、111年10月1日、111年11月16日、111年12月28日、112年1月5日、1月18日、1月31日在中譽公司	1.中譽公司111年9月27日召集之業務、總機會議，已向在場之公司人員(含Ａ０１)佈達告知：非12點至13點此時段，手機一律不能帶進工作開放區域內，以避免洩漏個資，並經Ａ０１於會議記錄簽名確認（士院卷第170頁），然Ａ０１仍無視於中譽公司之保密規定及要求，於左列日期之11點至12點間，於管制時段將手機帶進其工作開放區域，多次違反規定（士院卷第173至174頁、第185至187頁、本院卷第267、304至305頁），且對於主管合理之指示及公司對於保密要求置若罔聞（原審卷第398至406頁）。 2.Ａ０１在總機休息時間（早上11點至中午12點），可至公司手機統一保管處取回手機外出用餐，Ａ０１可外出用餐或在公司之非工作區域（例如茶水間、廁所、或公司手機統一置放處旁之沙發區使用），中譽公司對於Ａ０１休息時間使用手機之自由與公司保密之要求有所兼顧，故Ａ０１抗辯中譽公司限制其在休息時間在工作區域（指總機位置）使用手機，有所不妥，毋須遵守云云，並無可採。 3.況且，如Ａ０１對於中譽公司要求其在休息時間不得在其總機位置上使用手機乙事，認為有不妥或窒礙難行之處，應可提出具體可行之措施與主管溝通，而非將公司於會議時之要求視若無睹，屢次違反，其確有不適任之事由。	違反中譽公司內部會議時佈達之事項（士院卷第170頁）、客訴及催收行為稽核管理辦法第4條第11點規定（原審卷第225至230頁）。
4	111年11月22日上班期間在中譽公司	Ａ０１於左列時、地，就特別休假天數之計算方式有誤乙事，與中譽公司負責人事之員工丘謦華發生激烈爭執，主管周龍豪乃指示丘謦華詢問臺北市政府勞工局，經該局回覆丘謦華，公司就Ａ０１特別休假天數之計算，並無違反勞基法，丘謦華並將此結果告知Ａ０１及周龍豪，但Ａ０１仍堅持是丘謦華算錯且過程中完全不聽解釋，更大聲爭論，影響業務部其他同仁之工作，此有證人周龍豪證述（原審卷第398至406頁）及丘謦華之證述（原審卷第391至398頁）可證。	違反員工獎懲辦法第3條第2項第3款第5點，嚴重影響工作場所秩序、不利公司業務正常作業（士院卷第224至227頁），中譽公司因此對Ａ０１懲處記過乙支（原審卷第75至76頁）
5	111年11月24日、11月25日上班期間在中譽公司	1.按中譽公司客訴及催收行為規範之身分表明類別序號5中即已要求業務部同仁均需遵守接聽電話時，應表明身分、姓氏，若有違反，違規等級屬一般違規（本院卷第257至259頁），且衡諸各大公司行號基於提昇公司品質專業度與客戶信賴性，要求所屬員工接聽來電時表達職稱、姓氏之情形比比皆是，中譽公司縱然在總機工作規範中未直接明定總機接聽來電時須表明自我身分、姓氏，但公司基於企業文化、經營層面考量，	違反員工獎懲辦法第3條第2項第3款第6點規定，拒絕或違抗單位主管之督導指揮者（士院卷第224至227頁），中譽公司並就此對

		要求擔任總機職務之Ａ０１於接聽電話時，表明身分、姓氏，並無不當之處。 2.中譽公司曾在111年9月27日業務部、總機會議向業務部人員（包含Ａ０１）宣達上開規定及要求，但Ａ０１仍不願遵守，中譽公司爰於111年11月25日約談Ａ０１，主管周龍豪於會議中告知Ａ０１，爾後如有客戶打電話來公司（稱為進線），為配合主管機關規定，接電話之總機人員需清楚表明公司、接聽者姓氏並請教來電者貴姓等內容，就上開向來電者表明總機人員姓氏等規定並無任何不合理之處，Ａ０１竟仍堅持不願配合執行（士院卷第176至177頁、原審卷第398至406頁），中譽公司乃依照公司規定對Ａ０１進行懲處（士院卷第175頁）。 3.嗣中譽公司於112年2月1日上午再次公告要求員工接聽電話、聯繫或留言時需正確表明身分（姓氏），若有違反將依規定懲處辦理，並由全體員工簽名傳閱（本院卷第261頁），且為顯公司極為重視上開要求，於同日下午復由業務部主管周龍豪於業務部、總機會議時，向與會之業務部同仁（包含Ａ０１）宣達上開要求（士院卷第184頁），但Ａ０１在112年2月15日中譽公司對Ａ０１預告資遣前，仍不願配合。	Ａ０１記大過乙支（士院卷第178頁）。
6	111年12月6日下班時間在中譽公司	Ａ０１明知中譽公司張貼公佈欄之出勤表，其上有公司員工姓名，涉及個資，不得用手機拍照。然Ａ０１於111年12月6日下班時間竟以手機對公佈欄之出勤表拍照並予以儲存（士院卷第182頁111年12月會議與約談紀錄）。	違反客訴及催收行為稽核管理辦法第4條第12點規定（原審卷第225至230頁）
7	112年2月1日上班時間在中譽公司	周龍豪於112年2月1日上午9時50分在中譽公司公司走廊對包含Ａ０１在內之相關人員宣達不管是公司催收經辦與總機人員接電話，皆需表明公司名稱及姓氏，請上開人員配合辦理（士院卷第183頁），Ａ０１卻以有閱讀障礙為由，拒絕在有上開宣達內容之會議記錄上簽名確認（原審卷第398至406頁）。	違反員工獎懲辦法第3條第2款3項第6點規定，拒絕或違抗單位主管之督導指揮者（士院卷第224至227頁）
8	112年2月1日上班時間在中譽公司	Ａ０１對於在公司使用手機之規定，已知之甚詳，卻仍於112年2月1日在不得攜帶手機進入工作區域之時段，攜帶手機入內，且經主管周龍豪發現後，請她將手機放回員工統一擺放處時，亦經多次催促後方願配合執行（士院卷第184、187頁、原審卷第398至407頁）。	違反客訴及催收行為稽核管理辦法第4條第11點（原審卷第225至230頁）以及中譽公司內部會議佈達事項。