

臺灣臺北地方法院民事判決

108年度勞訴字第1號

原告 潘怡勳

訴訟代理人 涂惠民律師

被告 台灣花漾年開發股份有限公司

法定代理人 潘軍

訴訟代理人 林志洋律師

上列當事人間請求確認僱傭關係存在等事件，本院於民國109年1月21日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：原告自民國106年4月7日起受僱於被告（即臺北有園飯店），擔任櫃檯人員，於同年8月1日調任櫃檯組長，約定薪資新臺幣（下同）31,000元。詎被告人力單位副理蔡孟龍於107年8月21日下午，並無勞動基準法（下稱勞基法）第11條、第12條之法定事由，且未經預告即無預警以口頭向原告表示解僱，令原告工作至當日為止，並於是日片面終止勞動契約。復經原告於107年11月5日申請勞資爭議調解，被告人力單位副理蔡孟龍始表示，係原告違反勞動契約或工作規則且情節重大，方依勞基法第12條第1項第4款之規定終止契約，且拒絕恢復原告櫃檯組長職致調解不成立。惟原告任職期間克盡職守，依被告指示完成各項工作，未受減薪、警告、申誡、記過、調職、降級或其他懲戒處分，亦無品德操守之不良紀錄，且未曾因工作瑕疵經要求改善而未改善或拒絕改善，並無被告所指違反規範之情，被告未說明原告不適任之具體事由，逕予終止契約，違背解僱最後手段性原則，是被告前開終止行為顯不合法，兩造間之僱傭關係仍然存在，且被告其後拒絕原告所提出勞務，已有受領遲延情事，自得依法請求被告按月給付報酬，爰依民事訴訟法第247條第1項、兩造僱傭契約、民法第486條、勞基法第23條第1

項、勞工退休金條例(下稱勞退條例)第14條、第19條等規定，提起本件訴訟，並聲明：

(一)確認兩造間僱傭關係存在。

(二)被告應給付原告10萬3,290元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，暨自107年12月1日起至原告復職日止，按月於次月5日給付3萬1,300元。

(三)被告應自107年9月1日起至原告復職日止，按月於再次月末日提繳1,908元至原告勞工退休金個人專戶。

(四)第2項聲明，願供擔保請准予宣告假執行。

二、被告則以：

(一)原告多次違反員工忠實義務，破壞與被告間信賴關係，違背勞動契約且情節重大：

- 1.雄獅旅行社於107年1月21日至25日安排團體住宿，房客不滿房型要求換房，然無所要求之房型可供更換，幾經協調後，被告業務經理楊懿婷指示原告外出購買鳳梨酥禮盒致歉，原告竟以櫃檯零用金不夠為由回絕。然原告曾任彰化旅社、璞邸旅店等櫃檯人員，對櫃檯零用金遇偶發性支出所得運用餘額之重要性，當知之甚稔，況原告自106年8月1日擔任被告櫃檯組長，為被告公司主管職，自應適時回報零用金餘額不足予直接主管。是原告於雄獅旅行團入住前後，本應即時反應零用金不足，逕恣意放任零用金用罄，此舉不僅致被告拖欠應付款項，乃至面臨雄獅旅行團客訴卻無足夠零用金購買禮盒致歉而未能平息客戶不滿情緒。又楊懿婷於當晚獲知零用金不足，乃婉轉請原告先行墊支部分鳳梨酥禮盒價款，以及時安撫客戶，隔日即請財務部還款予原告，復遭原告拒絕，造成雄獅旅行社向被告表達嚴重不滿，隔年即未安排入住被告所營飯店，此已凸顯原告無心依勞動契約履行團隊間相互合作、溝通協調之給付義務，更拒絕服從被告指揮監督。
- 2.易遊網住客於107年2月8日透過網路訂房5間，要求需在同樓層，且將其中1間房大床更改成2小床，經洪世昌允諾，並告知原告應於系統中註記預留該訂單，原告隨即回應已安排妥

01 當，實則未於被告公司系統註記此資訊，使被告未能按房客
02 要求入住條件安排，甚且被告已無可活動床架提供加床服務
03 ，楊懿婷獲知房客住房權益受損，顧不得手上尚有其他業務
04 行程與待辦事項，即緊急向鄰近飯店同業借調活動床架並致
05 贈水果禮盒，然此已使房客直接向楊懿婷表達住房服務不佳
06 ，對被告公司商譽及專業服務形象傷害甚鉅，難認原告有忠
07 實履行勞務給付義務。

08 3.被告為使客訴作業順暢，早於107年2月12日公告備忘錄，明
09 確記載客訴處理權限表，其對象自當包含時任櫃檯組長之原
10 告，且多次宣導：「客訴時，應第一時間安撫住客情緒」為
11 最高指導原則。而昇威旅行社旅客於107年5月間，透過導遊
12 與被告更改房型，因當日住房已滿，經楊懿婷與昇威旅行社
13 溝通後，將於隔日再提供換房服務並致贈鳳梨酥禮盒。然昇
14 威旅行社提出客訴當時約為晚上9時、10時許，倘由已回桃
15 園中壢家中之楊懿婷再自中壢搭火車抵達被告飯店，恐住客
16 已入睡而無法及時處理客訴，遂請櫃檯人員協助購買鳳梨酥
17 禮盒，然遭正值櫃台當班之原告嚴詞拒絕，並回稱何以本人
18 不親自購買鳳梨酥禮盒且親至現場處理客訴。又另名櫃檯專
19 員礙於主管即時任櫃檯組長之原告已明確拒絕，遂依原告不
20 當指示亦拒絕，楊懿婷乃輾轉向原告之直接上級主管即客務
21 部副理張家銘求助，原告仍以「應由業務單位派人至公司處
22 理客訴」為由藉詞推託，原告嗣經張家銘強烈要求始外出購
23 買禮品，而昇威旅行社歷經此事件後，除與被告當年原已訂
24 定5至6月間之合作計畫外，便拒絕再與被告合作。則原告拒
25 不聽從楊懿婷指示，無端拖延客訴處理時程，致住客對被告
26 提供住房服務給予負面評價，造成被告公司品牌形象及名譽
27 受損。

28 4.環球音樂出版社於107年7月30日辦理入住時，即反應當時櫃
29 檯人員(即原告)未面帶微笑，甚且提出電梯卡需求時，原告
30 竟以無耐及反感之表情回應，無論是面對環球音樂社董事長
31 、財務主管、訂房窗口及多位環球音樂出版社工作人員皆是

如此，又原告恣意干涉房間內餐飲活動，令環球音樂出版社入住人員感到不舒服，經環球音樂出版社於107年8月8日向洪世昌表達不滿，甚至建議被告應參考馥樂飯店及君品酒店在迎賓接待方面之教育訓練制度。

5. 共好資產管理顧問股份有限公司人員於107年8月6日入住，並由其未入住同仁至櫃台付款，詎原告卻藉故刁難，無端拒絕提前付款，要求退房時始能結清住房款，致客戶需另花費時間結帳。然除散客於各大訂房網訂房外，多係長期穩定與被告往來之企業戶或旅行社，入住之人多與實際付款者不同，由實際付款者陪同住客辦理入住手續向櫃檯人員結清房款，乃稀鬆平常之事，原告自106年4月7日受聘於被告，並於106年8月1日升職為櫃檯組長，早知不限於退房時始能結清住房款，藉故刁難，致該公司此次後即無再與被告合作。

6. 光華旅行社旅客於107年6月至8月間入住後，有多達4位導遊以具名方式填寫顧客意見調查表，並於整體服務欄位下之「親切度」、「服務品質」等項目勾選「待加強」、於「專業度」、「積極度」等項目則勾選「普通」，甚至直接對當班櫃檯人員即原告提出客訴，直指原告就導遊詢問飯店相關問題時，表現出不悅、愛理不理及態度不佳，並建議被告應對第一線服務人員進行教育訓練，以確保服務員品質及水平，顯見原告所提供櫃檯服務，已非一般消費者所能容忍。

7. 被告直至環球音樂出版社提出客訴始驚覺事態嚴重，跨部門召集多位主管對原告為告誡及教育訓練，然此不僅未獲原告接受，反對多位主管心生不滿並形諸於外，例如：原告當班見其他部門主管如總經理、，竟無視各該主管存在，毫無職場倫理可言。又原告直屬主管因原告未達作為櫃檯專員應有之職務標準，乃要求原告7日內提出改善方案，詎原告拒不繳交，並拒絕改善其身為櫃檯人員應有之親和力及溝通協調能力，且原告亦拒簽被告就原告行為所為獎懲報告單，致被告無從執行人事管理權，被告本於勞動契約固有之指揮監督權限蕩然無存。

01 8. 綜上，原告係第一線接待入住房客者，其言行影響房客對被
02 告之第一印象，更對房客就被告提供住房服務良窳之評價，
03 攸關至極，是櫃檯專員之親和力及溝通協調能力，為原告依
04 勞動約所應給付勞務之核心。原告既受僱被告擔任櫃檯專員
05 ，自係以最大親和力及和善耐心之溝通協調提供住房服務，
06 維持客戶對被告公司服務品質滿意度，以求增進被告品牌形象
07 及良好口碑為主要目標。詎原告面對客戶（包含住房客戶
08 及長年企業客戶）時，不僅未面帶微笑以和善語氣與客戶對
09 談，反屢屢顯露不耐煩之態度，致多家長年企業客戶提出客
10 訴，甚至來年即未入住被告所營飯店。又原告擔任被告管理
11 職，應身體力行上命下從勞動契約忠實義務，然原告拒絕服
12 從或其直接主管之指揮監督，並指示其轄下組員一
13 併拒絕服從被告之指揮監督。則原告顯未忠實履行勞動契約
14 給付義務，破壞被告內部秩序紀律，足以對被告及所營事業
15 造成相當危險、亦對被告公司商業競爭力影響甚鉅，嚴重破
16 壞兩造間信任關係，難期被告採用解僱以外之懲處手段繼續
17 兩造間僱傭關係，已達情節重大程度。

18 (二) 被告公司總經理林中熙、人資部主管蔡孟龍及原告部門主管
19 張家銘等多位主管於107年8月21日，進行內部討論與調查原
20 告歷來工作情形，以「環球音樂訂房窗口明確指名潘員(即
21 原告)服務態度不佳，影響公司服務品質形象」，且認原告
22 服務態度不佳為累犯，及「未盡管理職責」、「未依主管指
23 示繳交考核檢討表」為由，給予原告懲戒乃是形式上兩小過
24 之處分，欲藉此使原告心生警惕而改過自新，實則對原告並
25 無任何實質懲處之效力，與降級、減薪及調職相較，實屬最
26 輕微之處分，然原告拒不接受，一再仇視公司主管，甚者，
27 原告藉由櫃檯組長第一線接觸客戶，刻意製造更多客訴案件
28 ，傷害被告公司商譽與企業形象。準此，相較降級、減薪等
29 裁罰效果顯著為輕之兩小過處分，原告尚直接拒絕服從被告
30 之監督管理，舉輕以明重，原告尤無可能接受被告所為降級
31 及減薪等懲戒處分而改善其行為，則被告可認業已使用勞基

01 法所賦予保護之各種手段，原告違反勞動契約仍無法改善，
02 是被告終止勞動契約之解僱手段，實已為被告無法迴避且不得
03 已之手段，堪認被告終止勞動契約符合最後手段性原則。
04 另被告於100年3月間始設立登記，所營飯店正值起步階段，
05 各部門及編成人員為數不多，且早已飽和，並無適當職位可
06 供原告調職之用，自不得以被告未將原告調至適當職位，遽
07 認被告終止勞動契約不符合解僱最後手段性原則，則被告依
08 勞基法第12條第1項第4款及工作規則第11條第1項第6款等規
09 定，終止兩造勞動契約，即屬有據。

10 (三) 蔡孟龍於107年8月21日口頭告知原告終止勞動契約之時，已
11 依「關於臺北有園飯店執行不經預告終止勞動契約前廳部同
12 仁潘員事宜請示」所載內容（即被證15）詳盡告知原告，係
13 因原告近期服務品質及態度不佳，經教育訓練及個別輔導皆
14 無顯著改善，且態度傲慢，亦不配合公司流程等事由，始依
15 勞基法第12條第1項第4款規定終止勞動契約，則被告於107
16 年8月21日終止勞動契約時，確有告知終止事由及依據。遑
17 論終止事由無須於行使終止權時告知原告，僅需被告單獨為
18 終止契約之意思表示到達原告時，即生效力，是被告於107
19 年8月21日向原告表示終止勞動契約，依法無須告知終止事
20 由，勞動契約即生終止效力。

21 (四) 被告終止勞動契約，係因原告自環球音樂出版社、共好資產
22 管理顧問公司及光華旅行社旅客於107年7月30日、107年8
23 月6日及107年6月至8月間入住以來，屢有服務態度欠佳拒不改
24 善之情。再者，原告於107年8月21日不服從被告監督與管理
25 ，方向原告表示終止勞動契約，則被告終止勞動契約之意思
26 表示，形式上業已符合勞基法第12條第2項所定30日除斥期
27 間。至原告確實在雄獅旅行社於107年1月間入住後發生零用
28 金不足之窘境、於107年2月間未依主管指示更改訂房資訊、
29 於107年5月間未依主管指示處理客訴等違反勞動契約之實，
30 然被告給予自新機會，原告屢不改善、甚至拒不改善，直至
31 環球音樂社旅客於107年7月30日入住後所生數起客訴，方認

原告業已多次違反勞動契約並再次故意違犯，核屬違反勞動契約且情節重大，進而終止勞動契約。

(五)縱認兩造僱傭關係存在，則原告於兩造僱傭關係存續中，已向他處服勞務並取得利益，依民法第487條但書規定，自應扣除原告轉往他處服勞務之利益如下：

- 1.原告於107年9月至108年4月為龍巖股份有限公司（下稱龍巖公司）服勞務分別取得70,488元、57,968元、120元、120元、120元、120元、120元、總計129,176元，則原告所取得上開承攬報酬129,176元，均屬民法第487條但書所指「轉向他處服勞務所取得之利益」，自應扣除之。
- 2.原告拒絕陳報任職西華大飯店股份有限公司（下稱西華飯店）期間之報酬，依民事訴訟法第345條第1項規定，自應以該月投保薪資28,800元為基礎，認定原告於108年3月4日至108年4月14日，為西華飯店服勞務取得利益至少39,453元【計算式： $(28,800 \times 28/31) + (28,800 \times 14/30)$ 】；又西華飯店於108年3月4日至108年4月14日，應有以月提繳工資28,800元為原告提繳勞工退休金2,367元【計算式： $(28,800 \times 6\% \times 28/31) + (28,800 \times 6\% \times 14/30)$ 】，此亦均屬原告轉向他處服勞務所取得之利益，自應扣除之。
- 3.勞健保費係儷客旅店以原告為被保險人所投保之社會保險，是勞健保費自應納入原告轉向他處服勞務所取得之利益。另原告於儷客旅店請假部分，係原告故意怠於取得利益，則原告上開於儷客旅店領取之利益，自應以應發金額之總額為計算。佐以儷客旅店薪資條所示，原告於108年4月、5月分已領取15,383元【計算式： $14,933 + 450$ 】、33,100元【計算式： $32,000 + 1,100$ 】，共計48,483元。原告固稱受雇於儷客旅店僅至108年7月，同年8月已轉至桃機飯店服務，然原告僅空言泛稱，且拒絕陳報儷客旅店或桃機飯店之服務報酬，依民事訴訟法第345條第1項規定，自應認原告至今仍受僱於儷客旅店，且所獲得報酬應以33,100元為計算。綜上，原告自108年4月24日起受僱於儷客旅店迄今，除108年4月、5月

已取得利益48,483元外，於108年6月起至108年1月21日言詞辯論終結時，原告每月至少得領取33,100元【計算式：32,000+1,100】，則被告主張扣除原告於儷客旅店自108年6月起至108年1月21日言詞辯論終結時，每月至少領取33,100元利益，自屬有據。又儷客旅店給予原告實際工資為固定薪資32,000元，及伙食津貼1,100元，共計33,100元，依勞動部勞工保險局於108年1月1日及108年5月17日所公告生效之勞工退休金月提繳分級表，均應以33,300元為月提繳工資，則儷客旅店於108年4月24日至109年1月21日，應有以月提繳薪資33,300元為原告提繳勞工退休金，故儷客旅店為原告提繳勞工退休金實已超過原告請求以31,800元為月提繳工資提繳勞工退休金，被告自無須再為原告提繳勞工退休金。

4. 綜上，原告請求自107年8月22日起至109年1月21日言詞辯論期日止之薪資共計526,300元，然原告轉向他處服勞務獲有報酬481,912元，及勞工退休金14,821元，被告當得自原告請求薪資中扣除481,912元，並就原告自第三人處獲得勞工退休金扣除當月被告應提繳之勞工退休金。

(六) 爰聲明：1. 原告之訴及假執行之聲請均駁回。2. 如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、按確認法律關係之訴，非原告有即受確認判決之法律上利益者，不得提起之，民事訴訟法第247條第1項定有明文。所謂有即受確認判決之法律上利益，係指法律關係之存否不明確，原告主觀上認其在法律上之地位有不安之狀態存在，且此種不安之狀態，能以確認判決將之除去者而言，故確認法律關係成立或不成立之訴，苟具備前開要件，即得謂有即受確認判決之法律上利益（最高法院42年台上字第1031號、52年台上字第1240號裁判意旨參照）。經查，原告主張經被告違法解僱，其解僱無效，兩造間僱傭關係仍應存在等情，此為被告否認，則兩造間是否存有僱傭契約關係即屬不明確，致使原告在法律上之地位及權利有不安之狀態存在，而此種狀態得以本件確認判決予以除去，揆諸前揭說明，原告提起本

01 件確認僱傭關係存在之訴，即有受確認判決之法律上利益。
02 四、兩造不爭執事項（院卷第549至550頁）：
03 (一)原告於106年4月7日受僱於被告，於同年8月1日調任櫃檯組
04 組長，每月工資31,000元。
05 (二)被告由人力部門主管於107年8月21日下午，告知原告於同日
06 終止兩造勞動契約。
07 (三)被告於107年11月15日勞資調解會議，係依勞基法第12條第1
08 項第4款規定，終止兩造勞動契約。
09 (四)原告於離職後，另自受有如答辯三狀第31、32頁所示，其中
10 龍巖公司之報酬及儷客旅店108年4、5月之報酬。
11 (五)原告任職期間，被告每月為原告提繳勞工退休金1,908元（
12 投保級距31,800元）。

13 五、爭點及得心證之理由：

- 14 (一)被告於107年8月21日終止勞動契約，有無告知事由及依據，
15 是否逾終止契約之除斥期間？
- 16 1.按勞動契約除得由勞雇雙方合意終止外，於具備法定條件，
17 雇主得依勞基法第11條規定經預告，或依第12條規定不經預
18 告而單方終止契約；反之，於具備法定條件下，勞方亦得依
19 同法第14條第1項規定不經預告，或依第15條經預告而單方
20 終止契約，惟除合意終止係屬勞雇雙方間之契約行為外，不
21 論是雇主經預告、不經預告而單方終止，或勞方經預告、不
22 經預告而終止，其等所為之終止契約意思表示，均屬單方行
23 使契約終止權所為之意思表示，核屬形成權之行使，均無待
24 他方為同意或不同意之意思表示即生效力，意即於對話而為
25 意思表示時，其意思表示，以相對人了解時；於非對話而為
26 意思時，其意思表示，以通知到達相對人時，發生終止契約
27 之效力。
- 28 2.查，被告由人力部門主管於107年8月21日下午，告知原告於
29 同日終止兩造勞動契約乙節，為兩造所不爭執，原告之獎懲
30 報告單記載事由：「該員經協議公司環球音樂訂房窗口明確
31 指名潘員服務態度不佳，因影響公司服務品質形象，因為累

01 犯給予小過乙支。另因為組長職未盡管理職責給予申誡乙支
02 。另未繳考核檢討表將依工作規則之對主管指示或合理命令
03 ，未於期限內完成應能完成之事項，且未申報正當理由，給
04 予申誡兩支。此次共累計為兩小過」，亦敘明：「2018.8.
05 21 15:30協同部門主管告知該員，該員回應消極...已告知
06 上述內文，當事人拒簽!由在場人員告知後簽名」、「因該
07 員近期態度消極（累犯）且經約談及教育訓練未顯著成效，
08 將依勞基法及工作規章執行」等語，並由林忠熙、蔡孟龍、
09 張家銘等主管在其上簽名，有獎懲報告單在卷可徵（院卷第
10 165頁），亦與證人張家銘於審理中證述：「（提示被證11
11 -107年8月21日獎懲報告單，問：證人是否知悉107年8月21
12 日當天解僱潘怡勳的過程？）右下角張家銘是我簽的。當天
13 我跟原告及人資主管蔡孟龍都有在場，蔡孟龍有先跟原告講
14 一些解僱的理由，之後才講解僱的辦法，講第幾條第幾條，
15 詳細我不太清楚」、「公司也有做懲處的部分，但是原告不
16 接受，也不願意在懲處書上簽名」等語相符（院卷第309、
17 308頁），足認被告人力部門主管等人於107年8月21日下午
18 與原告面談，已告知原告因上開「環球音樂訂房窗口客訴服
19 務態度不佳」、「未盡管理職責」、「未依指示繳交考核檢
20 討表」等違反工作規則之事由，欲予以懲處處分，惟經原告
21 絕拒簽認獎懲報告單，被告始由蔡孟龍依法口頭告知原告終
22 止雙方勞動契約，並僅由蔡孟龍及張家銘等人在獎懲報告單
23 上簽名，註記原告拒絕簽收乙情。又依當日面談的經過，被
24 告既已經告知原告有服務態度不佳、未盡管理職責及未繳考
25 核檢討表等事由，此均屬表明原告相關違反勞動契約或工作
26 規則之事由，則被告係以原告違反此開事由情節重大為由，
27 資為終止兩造勞動契約之理由，前後脈絡合理一貫，亦與被
28 告其後於107年11月5日勞資爭議調解時主張係依勞基法第12
29 條第1項第4款規定為據（見院卷第27頁），無扞格之處，是
30 被告於107年8月21日下午業已告知原告違反勞動契約或工作
31 規則具體事由及依據，雖僅以口頭方式為終止契約之意思表

01 示，揆諸上開說明，堪認已依勞基法第12條第1項第4款規定
02 通知終止契約之效力。

- 03 3.再雇主依勞基法第12條1項第4款規定終止契約者，應自知悉
04 其情形之日起，30日內為之，同法第12條第2項定有明文。
05 則所謂之「知悉其情形」，依同條第1項第4款之情形，自應
06 指對勞工違反勞動契約或工作規則，情節重大有所確信者而
07 言。如未經查證，是否真實或屬虛偽，既不可得而知，自無
08 所謂「知悉」可言，否則如僅憑報案人單方指訴，不調查審
09 酌被訴者之辯解，或未謹慎查證，則於事實真相無清楚知悉
10 之情形下，貿然予以解僱（終止勞動契約），殊非保障勞工
11 之道及勞資關係和諧之法。故該30日之除斥期間，自應以調
12 查程序完成，客觀上已確定，即雇主獲得相當之確信時，方
13 可開始起算。查，環球音樂出版社人員於107年7月30日住宿
14 過程中因被告人員服務態度事宜提出客訴，經被告指派業務
15 人向客戶查訪，始查悉詳情及客訴對象員工，有107年8月8
16 日顧客回饋反映表可佐（院卷第159頁），又被告以原告服
17 務態度累有申訴，要求提交考核檢討表，原告遲未提出，則
18 原告不作為違反工作規則的狀態仍在持續中，應無從起算除
19 斥期間，是被告於107年8月21日為終止勞動契約表示時，尚
20 未逾30日除斥期間。

- 21 (二)被證1工作規則有無拘束原告之效力，原告有無違反工作規
22 而情節重大？被告主張依勞基法第12條第1項第4款規定，終
23 止兩造勞動契約，是否合法，解僱是否合乎最後手段性？

- 24 1.原告106年4月7日受僱被告，被告即已交付員工手冊，嗣原
25 告於107年8月21日離職時亦予移交返還主管張家銘，有員工
26 物品制服領取簽收單、物品移交清單在卷（院卷第261、263
27 頁），其內容即為被告工作規則，張家銘為交接接受人，員
28 工到職時人手一本乙情，業據證人張家銘證述在卷（院卷第
29 309頁），是原告於在職期間已能知悉工作規則內容，該工
30 作規則自構成兩造間勞動契約之一部分且得拘束兩造，且該
31 工作規則內容大抵移植勞基法及相關勞動法規之條文內容，

並無違反強制規定或不當限制勞工法定權利之處，原告爭執不受被告工作規則之拘束，不足採認。另按僱主違反勞基法第70條，工作規則應報請主管機關核備後公開揭示之規定，僅係僱主應受同法第79條第1款規定處罰之問題。苟該工作規則未違反強制或禁止規定，仍屬有效（最高法院81年度台上字第2492號判決理由參照），是被告工作規則縱未曾報請主管機關核備，亦不影響兩造間契約效力。

2.再按勞工違反勞動契約或工作規則，情節重大者，雇主得不經預告終止勞動契約，勞基法第12條第1項第4款定有明文。而工作規則雖得就勞工違反勞動契約或其工作規則之情形為懲處規定，惟雇主因勞工違反勞動契約或工作規則，不經預告而終止勞動契約者，仍應受該條項第4款規定之限制，即以其情節重大為必要。又所謂「情節重大」，係屬不確定之法律概念，不得僅就雇主所訂工作規則之名目條列是否列為重大事項作為決定之標準，須勞工違反工作規則之具體事項，客觀上已難期待雇主採用解僱以外之懲處手段而繼續其勞動契約關係，且雇主所為懲戒性解僱與勞工之違規行為在程度上須屬相當，方符合上開勞基法規定之「情節重大」之要件。則勞工之違規行為態樣、初次或累次、故意或過失違規、對雇主及所營事業所生之危險或損失、勞雇間關係之緊密程度、勞工到職時間之久暫等，均為是否達到懲戒性解僱之衡量標準。

3.原告固以兩造未簽訂書面勞動或僱傭契約書，另工作規則內容並無原告櫃台組長工作事項規範或針對全體員工紀律、獎懲事項，原告顯無可能違反勞動契約情節重大等語。惟按勞動契約內容，除經勞雇雙方合意有效訂立者外，尚包括依各別勞動契約本質上應遵守之事項及雇主單方訂立可納為契約內容之工作規則，且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，屬勞工基於勞動契約之核心義務。被告經營有園飯店為旅宿業，其營運係以提供客戶優質住宿服務為目標，而飯店櫃台

01 服務人員提供專業、敬業、禮儀應對、人際互動、以旅客為
02 尊等服務，即為旅宿業服務品質之要件，若服務人員未能提
03 供客戶相當品質服務，勢必導致顧客對被告經營及管理有所
04 質疑，影響客戶信賴或回流，損及被告商業形象，此亦關乎
05 客戶信賴及被告營業存續，觀諸被告亦著重提供人員餐旅從
06 業服務理念及職場、基本禮節與服儀、客服溝通技與服務態
07 度等課題之教育訓練（院卷第427頁、第437頁、第503頁）
08 ，亦堪認此開課題均為被告旅宿業的服務重點，是原告擔任
09 旅宿業櫃台人員，忠實履行提供旅客專業服務，自屬其勞動
10 契約之核心價值。

11 4.查，原告因未服從或其直接主管指示管理，或因服
12 務態度之問題，被告收到雄獅旅行社、昇威旅行社、環球音
13 樂社、光華旅行社等企業客戶之申訴，被告分別具體指述如
14 下：

15 (1)雄獅旅行社於107年1月21日至25日安排團體入住被告飯店，
16 因不滿房型安排並要求換房，然因無住客要求之房型可供更
17 換，幾經協調後，楊懿婷指示當班之原告外出購買鳳梨酥禮
18 盒致歉，原告以櫃檯零用金不夠為由拒絕楊懿婷之指示，翌
19 日方由早班櫃檯人員向財務部支出零用金購買禮盒。原告固
20 認此係被告公司管理制度未健全，而非櫃台人員職責云云，
21 惟處理客訴自屬櫃台人員直接面對客戶之職責範圍，處理模
22 式是向客人瞭解情況，依客人接受程度，贈送禮給客人致意
23 或招待客人在飯店餐廳用餐；另櫃台零用金亦屬櫃台幹部管
24 理負責，零用金不足亦應由值班主管向公司申請補足，幹部
25 接班時要評估零用金是否足夠，也會確認零用金跟帳目，原
26 告當時並沒有向張家銘報告零用金不足；楊懿婷不是原告直
27 屬主管，有業務需求或臨時客訴狀況，原告有配合義務等語
28 ，亦據證人張家銘供證在卷（院卷第304至306頁、第309頁
29 ），則原告未能及時依業務主管指示處理客訴，回饋安撫住
30 客不滿情緒，與其他部門內部溝通協調亦發生歧見。

31 (2)易遊網住客於107年2月8日透過網路訂房5間，並要求需在相

01 同樓層及將其中一房大床更改2小床等事項，經洪世昌指示
02 原告於系統中設定，原告回應安排妥當，惟因原告未於系統
03 註記一大床更換2小床，致該房住客向櫃檯人員客訴，始由
04 楊懿婷借調活動床架應急並致贈禮品。原告稱當日洪世昌以
05 公務手機傳送Line訊息告知，方知有調房需求，已竭力安排
06 全數完成，並回報安排妥當，此非電腦系統註記問題等語。
07 惟原告客務部櫃台組長工作職責包括操作訂房系統，這是每
08 一個前台員工與幹部都必備的。被告訂單大部分來自業務部
09 門，客戶如果就訂單做更正或修改，就會跟客務部的人員做
10 聯繫，是業務部在外招攬住房訂單，需要客務部協助訂定或
11 更改房型。當時洪世昌有跟原告說客戶要預定的房型跟房數
12 ，原告回說他有收到會去做這件事情，但是客人到現場住的
13 房型與預定不同等情，據證人張家銘供證在卷（院卷第304
14 至306頁），亦顯示原告與業務部門間聯繫溝通不足。

- 15 (3) 昇威旅行社於107年5月間，旅客透過導遊與被告溝通更改房
16 型，因入住前對房型安排不滿意，向櫃檯人員反應，亦同時
17 向楊懿婷提出換房要求，嗣因當日住房已滿，經楊懿婷與昇
18 威旅行社溝通後，於隔日提供該名住客換房服務並致贈鳳梨
19 酥禮盒。因客訴時間約為晚上9、10時許，楊懿婷已返回中
20 壠家中，故請值班櫃檯人員協助外出購買鳳梨酥禮盒，然原
21 告接獲電話後拒絕，楊懿婷乃輾轉向原告直接上級主管張家
22 銘求助，請其協調櫃檯人員外出購買鳳梨酥禮盒，原告仍藉
23 詞推託，嗣在張家銘強烈要求下，原告始同意外出購買禮品
24 。原告稱對此情節沒有印象，不復記憶，惟證人張家銘於審
25 理中供證：「那次零用金足夠，原告直接拒絕，後來打電話
26 給我，我請原告一定要處理這件事情，因為客訴發生我一定
27 要把事情做結束」等語（院卷第307頁），而處理客訴本屬
28 原告組長權限處理範圍，被告亦授權原告有執行致贈禮品及
29 部分房型升等房型之權限，此有被告客訴處理權限公告可佐
30 （院卷第155頁），原告未依業務部門及直屬主管指示執行
31 解決方案，致未能及時處理客訴問題，影響客戶對被告服務

- 01 評價，亦顯示其對主管之監督管理有不能服從執行的情事。
- 02 (4) 環球音樂出版社於107年7月30日辦理入住時反應櫃檯人員原
- 03 告臉部表情較無笑容，對於所提出電梯卡之要求時，原告亦
- 04 以無耐心及反感表情回應，又恣意干涉環球音樂出版社入住
- 05 人員於房間內之餐飲活動，令客戶不悅。原告均否認有此情
- 06 事，惟環球音樂出版公司人員確有向被告業務人員反應：「
- 07 7月30日辦理住客貴賓陸續入住過程中，櫃台人員臉部表情
- 08 較無笑容，...前前後後跟櫃台要了電梯卡，但櫃台人員呈
- 09 現較無耐心及反感之表情及態度，使公司窗口們感到不是很
- 10 舒服。同時也反映櫃台人員不該干涉客人在房間做任何餐飯
- 11 活動，認為當下櫃台人員其實就可與窗口直接明說，對此次
- 12 處理感到不是很理想，櫃台人員教育訓練可以參考別的飯店
- 13 的訓練制度」等語，嗣經被告查證原告為107年7月30日之當
- 14 班櫃台人員等情，有107年8月8日顧客回饋反映表可佐（院
- 15 卷第159頁），證人張家銘於審理中亦供證：「客人住好幾
- 16 天，我值上午班，原告值下午班，他們在最後一天退房後，
- 17 跟指名道姓反應說我們櫃台人員臉很臭、態度很差，有請業
- 18 務部轉告客務部主管參考其他飯店的服務態度。」等語（院
- 19 卷第307頁），原告上開服務態度表現已遭客戶向被告提出
- 20 客訴之情形。
- 21 (5) 光華旅行社客戶於107年6月至8月間入住後（下稱「光華旅
- 22 行社之客訴」），導遊以具名方式填寫顧客意見調查表，並
- 23 於整體服務欄位下之「親切度」及「服務品質」等項目直接
- 24 勾選最差之「待加強」、於「專業度」及「積極度」等項目
- 25 則是勾選「普通」，並直接對當班之櫃檯人員即原告訴諸文
- 26 字方式提出客訴，直指原告對於導遊詢問飯店有關問題時，
- 27 出現臉色不悅、愛理不理以及態度不佳等節。原告固認該事
- 28 實之真實性可疑，惟光華旅行社確有黃國原等4名導遊以書
- 29 面具名，向被告反應櫃台服務人員詢問時臉色不悅、有點愛
- 30 理不理，另有換房時態度不佳，建議飯店對於第一線服務人
- 31 員進行教育訓練，以確保服務品質及水平等情，有顧客意見

調查表在卷可憑（院卷第163頁），客戶係聯署具名反應，且特別加註上開文字建議意見，況證人張家銘亦證稱有持上開客戶意見向原告溝通說明，要求改善之情（院卷第307頁），應非被告憑空捏造，應堪信為真實。

5. 原告所擔任被告客務部櫃台組長職務，自應就其負責期間之相關業務善盡忠實義務，並依被告指示妥適執行職務，並妥適處理客訴問題，卻仍有上開客戶申訴事件發生，均直接影響住房旅客之權益，或造成對被告服務品質負面觀感，以被告公司乃旅宿業者，經營之道首重服務品質與效能之企業形象而言，顯已造成相當不利之影響，致被告收受雄獅旅行社、昇威旅行社之訂單有縮減之情形，亦有消費統計表可參（院卷第153、157頁），已危及被告公司之重要業務來源，或實際發生客戶流失影響營收之結果，被告抗辯原告悖於忠實義務，違反勞動契約且情節重大，尚非無據。復參以原告與業務主管或證人張家銘在客訴議題處理之起因、過程亦顯示其在與其他團隊成員溝通協調容有不足之處。且原告直接主管即證人張家銘亦證稱：「飯店第一線的人員是以服務客人為主要的工作內容，主管是比較有經驗的人，對於情緒的控管或靈機應變，對於客訴的發生要協助處理，以原告半年到8個月的狀況來看，個人覺得沒有達到第一線服務的人員的條件」、「（問：有園飯店或證人是否曾就潘怡勳服務態度不佳屢屢發生客訴事件，多次對潘怡勳進行教育訓練？）是。就如我前述會口頭跟原告講，也會作成案例跟其他員工分享。」、「107年下半年度打上半年度考績的時候，有請原告提出服務改善的計畫，後續原告也沒有提出」等語（院卷第307頁），原告未能提出具體改善計畫，此與上開獎懲報告單所載懲處事由之一相符，難認原告已盡忠實義務，被告為服務業，員工服務態度表現為服務核心價值，則其為維護飯店之企業形象，而要求原告檢討、改善，以更為嚴謹細緻之態度，妥適執行其相關職務，尚無不當，惟原告不服從被告公司之監督與管理手段，未提出服務改善計畫，於107年8

01 月21日當天拒絕接受處分。故審酌原告工作疏失之次數、態
02 樣、嚴重程度，及被告主管曾就相關缺失督促改善、提出改
03 善計畫等作為，其為再犯，欠缺改善之意願，洵難期達成被
04 告當初僱用原告擔任客務部櫃台人員應有客觀合理經濟目的
05 ，於維持雇主對事業之經營秩序亦有不利影響，自可認原告
06 違反勞動契約情節重大，已達到懲罰性解僱之程度，且縱使
07 被告公司予以調整原告職務或選擇再維持原記過處分而不解
08 僱，亦無法期待改變原告工作態度，認符合解僱最後手段性
09 原則，雇主即得據以終止勞動契約。

10 (三)是以，被告於107年8月21日下午依勞基法第12條第1項第4款
11 規定，合法終止兩造間勞動契約，洵屬有據，兩造間勞動契
12 約已發生終止之效力，則原告請求被告給付107年8月22日至
13 同年11月3日起訴前屆期工資、復職日止按月給付工資，及
14 被告應為其提繳退休金至原告勞保局個人專戶，均無可採。
15 另原告所請求上開金額，是否須扣除中間收入等爭點，亦無
16 庸再為論究之必要。

17 六、綜上，原告依兩造僱傭契約法律關係及民法第486條、勞基
18 法第23條、勞退條例第14條、第19條、第31條第1項等規定
19 ，請求確認兩造僱傭關係存在，並命被告給付103,290元及
20 自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息
21 、自107年12月1日至復職日止每月31,300元之工資，及自
22 107年9月1日起至復職日止按月提繳1,908元至原告勞工退休
23 金個人專戶，均無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其
24 假執行之聲請亦失所依據，應併予駁回。

25 七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、攻擊防禦方法及所提之
26 證據，均核與本案判決所認結果不生影響，爰無庸逐一再加
27 論述，附此敘明。

28 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

29 中 華 民 國 109 年 2 月 25 日

30 勞動法庭 法官 林瑋桓

31 以上正本係照原本作成。

01 如對本判決上訴，須於判決送達後二十日內向本院提出上訴狀。
02 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。
03 中 華 民 國 109 年 2 月 25 日
04 書記官 江慧君