

广州市海珠区劳动人事争议仲裁委员会

仲 裁 裁 决 书

穗海劳人仲案字〔2022〕1559 号

申请人：曾志聪，男，汉族，1985年10月6日出生，住址：广州市荔湾区。

被申请人：广州市恒生国际旅行社有限公司，住所：广州市海珠区南边路38号自编17号楼401房。

法定代表人：邓健勇，该单位总经理。

委托代理人：陈敏，女，该单位员工。

委托代理人：陈丽嘉，女，该单位员工。

申请人曾志聪与被申请人广州市恒生国际旅行社有限公司关于赔偿金的劳动人事争议案件，本委依法受理并进行开庭审理。申请人曾志聪和被申请人的委托代理人陈敏、陈丽嘉到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

申请仲裁情况及答辩意见

申请人于2022年3月29日向本委申请仲裁，提出如下仲裁请求：被申请人支付申请人违法解除劳动关系赔偿金24000元。

被申请人辩称：一、申请人于 2019 年 8 月 20 日入职我单位，我单位在 2021 年 3 月 24 日因员工手册部分内容更新对全体员工进行培训学习，《员工手册》第七章第四条第五项第 12 点和第 27 点明确规定，员工存在年度累计受到大过处罚 2 次或其他故意有损公司名誉或造成公司经济损失的行为，我单位可以予以无偿解除；二、申请人担任客服专员 2 年多时间，我单位在客服中心周会例会多次提醒售后处理规则：客服应当充分理解商家规则，面对客户疑问给予妥善答复。当自身无法解决客诉时，若是客户自身问题产生的售后，客服应向其上级主管寻求协助；若是因商家问题产生的售后，应先反馈至上级主管，获得授权后方可寻求商家协助，同时做好信息消化，过滤负面词汇等。然而，申请人在 2022 年 2 月 21 日在处理西安长安国际影城盛安店电影票售后投诉时没有按照售后处理规则处理，在未向主管反馈的情况下直接在商家对接群发送客户诉求，商家对申请人“客户表示欺诈”的用语表示出强烈不满，事后商家也对此事进行郑重投诉，认为申请人的处理极不专业，要求我单位对其加强培训。我单位依据《员工手册》第七章第四条第四项第 6 点对申请人发出第一份警告信，进行记大过处分；三、2022 年 3 月 7 日申请人向我单位人事询问劳动合同签订问题，我单位已明确答复其已签订，然而申请人当天仍向市政府服务热线 12345 投诉我单位未与其签订劳动合同，随后我单位将劳动合同拍照给海珠区监察中队，申请人在我单位明确回复

双方已签订劳动合同的情况下仍向外进行投诉，其行为损害了我单位声誉，我单位向其发出第二份警告信；四、在我单位解决了该投诉后，申请人却在该投诉处理回访表示对处理结果不满意，导致投诉重新退回海珠区监察中队处理，并表示劳动合同存在P图，我单位已明确表示申请人可以过来查看劳动合同，申请人不愿意并针对此事发起投诉，捏造虚假事实损害我单位名誉，我单位向申请人发出第三份警告信。2021年3月14日我单位收到工商反馈，2021年申请人于3月12日向消费者投诉热线投诉，举报我单位售后处理流程违法、违反《消费者权益保护法》等，结果南石头工商所在本次举报检查中没有发现我单位存在申请人举报提及的违法行为，最终做出不予立案的处理决定。综上，申请人在短时间内进行不实举报、投诉，恶意损害我单位名誉，既违反我单位规章制度，也违反了职业道德，申请人已达到了《员工手册》规定的辞退条件，我单位作出解除与申请人劳动关系的决定，双方的劳动关系于2022年3月21日解除，申请人的仲裁请求缺乏事实和法律依据，应依法驳回。

本委查明事实及认定情况

申请人于2019年8月20日入职被申请人处任职客服人员，双方签订了期限自2019年8月20日起至2022年8月19日止的劳动合同。2022年3月7日，被申请人以申请人错误处理关

于消费者马某无理诉求的投诉，不做信息消化，不按部门工单模板要求发布工单，导致合作商家投诉，违反《员工手册》第七章第四条第（四）项第6点“执行公务不力，于职务上犯有过失者”为由向申请人作出记大过书面警告。2022年3月8日、2022年3月14日，被申请人先后以申请人未经其单位内部渠道沟通直接对外投诉，投诉后拒绝与人事部门沟通，以及借劳动合同签订问题向劳动监察中队进行二次投诉被驳回，恶意有损其单位形象，严重影响其单位名誉和商业形象，违反《员工手册》第七章第四条第（五）项第27点“其他故意有损公司名誉或造成公司经济损失的行为”为由向申请人作出记大过书面警告2次。2022年3月16日，被申请人以申请人存在《员工手册》中“其他故意有损公司名誉或造成公司经济损失”及“年度累计收到大过处罚2次”的行为为由对申请人作出解除劳动合同的通知。被申请人就解除因由举证了2022年2月21日至3月15日《员工过失单》5份，上述过失单除了上述警告信提及申请人的过失行为外，还涉及申请人2022年3月12日向工商部门投诉的过失行为。经查，申请人在2022年3月7日向被申请人核实双方有无签订劳动合同，对方回复有签，但因相关同事请假故暂时未能找到合同原件，申请人当天即通过12345热线投诉被申请人未与其签订劳动合同，在劳动监察部门工作人员跟进介入后，被申请人将双方劳动合同中甲乙双方信息部分进行截图并通过劳动监察部门工作人员转发给申请人，申请人

回应需要看原件才能确认，并在该投诉处理回访表示对处理结果不满意，致使劳动监察部门工作人员再次介入处理。2022年3月12日申请人就被申请人要求客服员工违反消费者权益保护法，不让顾客全额退款已购买的产品行为进行举报，该投诉经相关部门检查后认为无查实被申请人存在举报人反映的事项，不予立案处理。上述事实有微信记录、热线中心操作截图为证。另查，被申请人举证了工资条显示申请人2021年3月至2022年2月的应发工资依次为4476.77元、4676元、4142.25元、3526元、4085元、4505.7元、3924元、4457.6元、4045.1元、3952元、4078元（2475元+1603元）、4253元，申请人主张无法确认该证据。

本委认为，双方劳动关系的解除系因被申请人主动行使解除权而实现，参照《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释（一）》第四十四条之规定，被申请人对其单位作出的解除决定负举证责任。本案的争议焦点系申请人是否存在违反规章制度的事实以及是否达到被申请人规章制度规定解除的条件。结合本案查明的事实和证据，本委认为，关于被申请人以申请人先后两次向劳动监察投诉为由作出的2次记大过警告，申请人要求被申请人提供劳动合同并向有关部门投诉系行使法律法规赋予的合法维权行为，虽申请人在向被申请人提出查看劳动合同原件的过程中，存在未给予对方合理回应时间等不当之处，但被申请人在收到相关部门反馈的问题后并未采

取简捷有效的方式及时与申请人沟通并出示劳动合同，解除申请人的疑虑，以至于造成劳动监察中队工作人员二次介入，可见被申请人在此矛盾中也存在未积极处理的不足之处。故被申请人据此向申请人作出的2次记大过警告，依据不足，本委不予采纳。至于申请人投诉被申请人要求客服员工违反消费者权益保护法相关行为，投诉举报机制的建立本是群众维权的重要途径之一，即使相关部门检查后认为申请人投诉内容未查实而不予立案，申请人该行为也构不成被申请人《员工手册》中所述的“故意有损公司名誉或造成公司经济损失”。纵观本案，被申请人基于申请人的上述行为解除与申请人的劳动合同，不具备其单位《员工手册》关于“故意有损公司名誉或造成公司经济损失”及“年度累计收到大过处罚2次”可以解除劳动关系的理由和依据。又被申请人的解除行为应属违法，应当支付申请人赔偿金。鉴于申请人未能举证反驳被申请人举证的工资条及工资条的内容，本委对该证据予以采纳，经折算，申请人离职前十二个月月平均工资为4176.79元。因此，根据《中华人民共和国劳动合同法》第四十七条、第八十七条的规定，结合申请人的工作年限，申请人要求被申请人支付违法解除劳动合同赔偿金24000元，符合法律规定范围内，属当事人对自身权益的自由处分，本委对此予以尊重并照准。

裁决结果

根据《中华人民共和国劳动合同法》第四十七条、第八十七条,《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第六条,参照《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律问题的解释(一)》第四十四条之规定,本委裁决如下:

在本裁决生效之日起三日内,被申请人一次性支付申请人违法解除劳动合同赔偿金 24000 元。

本仲裁裁决为终局裁决,申请人不服本仲裁裁决的,可自收到本仲裁裁决书之日起十五日内向有管辖权的人民法院提起诉讼;申请人期满不起诉的,仲裁裁决书自作出之日起发生法律效力。被申请人有证据证明本仲裁裁决有《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第四十九条规定之情形之一的,可自收到本仲裁裁决书之日起三十日内向广州市中级人民法院申请撤销裁决。一方当事人逾期不履行发生法律效力的仲裁裁决书的,另一方当事人可依照民事诉讼法的有关规定向有管辖权的人民法院申请执行。

(本页无正文)

仲 裁 员 吴紫莉

二〇二二年五月十七日

书 记 员 李文舒