

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〔2023〕4722 号

申请人：黄泓犇，男，壮族，1997 年 9 月 17 日出生，住址：南宁市武鸣区城厢镇。

被申请人：广州聚伽贸易有限公司，住所：广州市海珠区艺苑南路 29 号之四 403 室。

法定代表人：邓佩佩，该单位董事长。

委托代理人：刘东，男，该单位员工。

委托代理人：刘姗姗，女，该单位员工。

申请人黄泓犇与被申请人广州聚伽贸易有限公司关于赔偿金等劳动人事争议案件，本委依法受理并进行开庭审理。申请人黄泓犇和被申请人的委托代理人刘东、刘姗姗到庭参加庭审。本案现已审理终结。

申请仲裁情况及答辩意见

申请人于 2023 年 9 月 15 日向本委申请仲裁，提出如下仲裁请求：一、被申请人支付申请人违法解除劳动合同赔偿金 21860.43 元；二、被申请人支付申请人未提前 30 天通知解除

劳动合同代通知金 7286.81 元。

被申请人辩称：一、申请人工作期间严重不负责任，不认真履行工作职责，多次被客户投诉，推卸责任，经沟通后仍不改正，申请人该行为违反了劳动合同的约定，属于严重违反公司规章制度，我单位系合法解除，无需支付赔偿金和解除劳动合同的代通知金；二、申请人主张的赔偿金计算基数计算错误，经计算，申请人离职前 12 个月的月平均工资为 7129 元。

本委查明事实及认定情况

经查，2022 年 9 月 1 日入职被申请人从事客户开发工作，双方签订了期限自 2022 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日的劳动合同，约定执行大小周工作制，工资标准为 4000 元/月，另有提成，申请人最后工作至 2023 年 9 月 12 日，同日被申请人以申请人严重违反公司规章制度为由解除了双方劳动关系，申请人离职前 12 个月月平均工资为 7698.89 元。庭审中，被申请人表示其单位系由于申请人未按规定与客户建联，并且经负责人提醒后仍不改正以及多次被客户投诉的情况而认定申请人严重违反公司规章制度并作出解除决定。被申请人向本委提交了如下证据拟证明其单位上述主张：1.《员工日常行为管理考核标准》，显示“红线”项目及对应处理结果包括被客户投诉/被其他同事投诉，经公司核实扣 5-20 分，因工作不利/违反公司规定/工作态度不佳，部门负责人/带教人给予 1 次警告后仍不改

进扣 100 分并解除劳动合同等；2.《业务工作手册-第二版》，章节一中注意事项中载明“每三天与客户建联一次，针对不同的客户可以根据实际情况作出调整”的内容，章节二载明业务员“每月要根据自己的名下客户的业绩情况进行分层跟进，建立自己客户的优先级体系，按时间顺序进行细化的跟进并且登记细节：第一周：例：5K 以上客户：全部回访跟进到客户，关注客户主打产品备货情况.....5K 以下客户批量回访邮件发一遍.....第二周：联系 1-5K 未复购客户群，以低占比客户为先.....”的内容；3.《工作日常细则》，载明工作建联规章为“每月第一周和第二周建联低占比（超过 100 攒单以上的和 TOP10 客户），第三四周建联 50-100 单低占比和 TOP10 之外的所有客户.....2. TOP10 客户（5K 以上）不同人的 TOP10 不一样：3 天至少一定要有建联.....3. 5K 以下客户：最少 7 天内有一次建联.....”的内容；4. 未跟进客户名单，显示申请人负责的数名客户邮件记录最后发送时间为 2023 年 6 月 21 日等内容；5. 投诉记录，显示数条申请人被投诉的记录以及申请人已就投诉举证的内容；6. 工作群聊天记录，显示用户“Yvonne”2022 年 8 月 18 日至 2022 年 8 月 28 日在群内发送提醒成员与客户建联的内容，其中一条记录内容为“宝们，0-1K 咋一片空白，没有建联的这几天赶紧建联一下”。申请人对上述证据均予以认可，但表示被申请人提交的未跟进客户名单均为 5K 以下客户，根据被申请人此前业务工作手册的规定，并未对 5K 以下客户作出每三

天建联一次的要求，被申请人在本案中提交的《业务工作手册-第二版》系于2023年5月31日才上传至工作群，且上传时并未告知关于建联要求有更新的内容，仅系提示员工参考该手册中的话术模板，其此前亦无收到被申请人的提醒，被申请人亦从未就客户建联问题对其作出警告。针对客户投诉其亦已经通过系统举证进行申诉，申诉结果显示该些投诉均为无效投诉。本委认为，首先，被申请人在《员工日常行为管理考核标准》中规定，被客户投诉且经被申请人核实属于有效投诉的情况下，处罚结果仅为扣分，故被申请人主张申请人被客户投诉的情况应认定为严重违反公司规章制度，依据不足，本委不予采纳。其次，综合本委上述查明之证据和事实，虽然申请人确实存在未按规定与客户建联的行为，但从《员工日常行为管理考核标准》可知，若员工存在工作不利或违反公司规定或工作态度不佳的情况下，需要在部门负责人或带教人对其作出警告后，员工仍不改进的，被申请人方可根据该考核标准对员工作出解除劳动合同的决定，现本案并无证据显示被申请人曾就申请人关于客户建联的问题对其作出警告而申请人拒绝改进的情况，且被申请人作出的提醒亦仅系在工作群内对全体成员进行提醒，并无证据显示被申请人就该问题对申请人进行警告或提醒，故仅凭现有证据并不能证明申请人未按规定与客户建联的行为达到了严重违反公司规章制度的程度。因此，被申请人据以解除与申请人劳动关系的事由，依据不足，应属违法解除。根据《中

《中华人民共和国劳动合同法》第四十七条、第四十八条的规定，被申请人应支付申请人违法解除劳动合同赔偿金，经计算，申请人要求被申请人支付违法解除劳动合同赔偿金 21860.43 元，未超出按法定标准计算的赔偿金金额，属申请人自主处分权利范畴，本委予以尊重并照准。另，申、被双方解除劳动合同的情形不符合《中华人民共和国劳动合同法》第四十条规定的情形之一，故申请人要求被申请人支付代通知金的请求，于法无据，本委不予支持。

裁决结果

根据《中华人民共和国劳动合同法》第四十条、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》第六条之规定，本委裁决如下：

一、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 21860.43 元；

二、驳回申请人的其他仲裁请求。

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。

仲 裁 员 李文舒

二〇二三年十一月十五日

书 记 员 叶晨