

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〔2024〕23号

申请人：广州市欣拓网络科技有限公司，住所：广州市海珠区华洲路190号之一3栋101室、201室、301室（仅限办公用途）。

法定代表人：梁海威，该单位经理。

委托代理人：赖远明，男，广东源通律师事务所律师。

委托代理人：徐洋，女，广东源通律师事务所律师。

被申请人：廖汝霞，女，汉族，1989年10月8日出生。

委托代理人：姜尚成，男，广东法制盛邦律师事务所律师。

申请人广州市欣拓网络科技有限公司与被申请人廖汝霞关于经济损失的劳动人事争议案件，本委依法受理并进行开庭审理。申请人的委托代理人赖远明、徐洋和被申请人的委托代理人姜尚成到庭参加庭审。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10月19日向本委申请仲裁，提出如下仲裁请求：被申请人向申请人赔偿经济损失500000元。

被申请人辩称：一、本人就案件争议行为不具有故意或重

大过失，系在职责范围内基于短期积累的经验所做出的提升会员数据的正常履职行为，不应承担责任。本人在进行会员活动过程中，为提高 KPI 数据多次调整规则，且调整行为无需经过部门负责人或品牌方同意，上述主体未提出异议。2023 年 3 月活动机制的调整，系基于岗位经验提升效果行为，按过往工作流程无需经上述主体同意，不能因品牌方对 3 月效果不满意则评价为重大过失。本人不存在因品牌方与申请人结束合作存在不满擅自操作情形。品牌方结束合作与本人无关联，工作过程中产生情绪是普遍现象，但与作出行为不具有因果关系，本案中，本人未因情绪作出上述行为。二、申请人主张损失并非界定范畴，系长期拖欠服务费的妥协让步的金额，与本人无关也无直接因果关系。本案所谓的损失，申请人未按一定的规定就品牌方提供的金额数据进行严格审核，主张损失内幕是否合法，数据是否真实，用户经费规则是否符合活动过往惯例，未经过本人确认，更未经过司法机关生效裁判的损失认定，该数额不能界定为损失，无法认定该损失与本人行为存在因果关系，且品牌方并未造成损失，反而通过单方强行发放对应的赠品提升品牌方的价值。对该事后追认不能认为系被申请人责任，无法认定行为与本人存在因果关系。品牌方可以与用户进行良好沟通，但品牌方并未按照上述操作，并利用其强势地位让客户买单，并要求被申请人承担相应损失，有违公平原则。若仲裁委认定本人存在主观过错，本人主观过错与申请人损失存在因果

关系。申请人内部流程存在严重问题，未为本人指定操作流程及培训，申请人在争议发生过程负不可推卸责任；申请人承担监管责任，2023年3月调整活动机制，申请人未尽到监管义务；本人最初入职申请人为策划经理，包括素材选取等，不含现在的争议活动，由于申请人在策划取得成绩，遂要求本人负责会员活动版块，本人不具有相关经验，但申请人未对本人进行任何培训，未提升本人待遇，增加本人风险承担。本人工资为税前工资13000元，经济能力及其有限，申请人主张金额显然与本人取得报酬不相对等，申请人将风险转嫁给本人行为，不应得到支持。

本委查明事实及认定情况

被申请人于2021年8月30日入职申请人处担任策划经理岗位，双方签订书面劳动合同，月工资标准为13000元。申请人主张被申请人负责会员活动板块工作，2023年2月28日被申请人已与品牌方确认2023年3月会员拉新促销活动内容，2023年3月27日被申请人未经品牌方及申请人同意，在未收到任何调整活动机制指令的情况下，登录系统后台擅自调整会员活动机制，将领取奖品及积分的各项限制条件全部取消，同时取消对奖品数量的设置，导致3月会员活动获奖奖品数量井喷。根据申请人与品牌方合同约定，因申请人员工会员系统设置操作问题导致实际活动费超出原定预算，申请人经过与品牌方多次协商，双方签订

《波司登电子商务运营损失确定协议》，品牌方要求申请人承担本次活动所造成损失合计 1760323.2 元，品牌方于 2023 年 7 月 24 日、2023 年 9 月 7 日在向申请人支付的服务费中已扣减该损失金额。申请人主张因被申请人在履职过程中因个人违反工作程序造成其重大经济损失，被申请人应承担全部责任。被申请人主张其在单位过往会员活动操作中变更活动方案无需经过品牌方及申请人同意，变更活动方案系在申请人的权限范围内，被申请人基于短期积累的工作经验所做出的提升会员数据的行为属于正常履职行为，另申请人在该会员活动过程中亦未尽到监管义务；申请人主张的损失并非界定范畴，其并未就品牌方提供的损失金额数据进行审核，该金额未经过被申请人确定，亦未经过司法机关生效裁判的损失认定，故无法界定该损失金额与被申请人存在因果关系。申请人提交《波司登电子商务运营服务合同》《波司登电子商务运营损失确定协议》、与品牌方往来电子邮件、对账单、银行电子回单等证据拟证明因活动机制错误设置导致品牌方要求其赔偿的经济损失金额。经查，《波司登电子商务运营损失确定协议》中甲方为品牌方，乙方为申请人，内容载明“在 2023 年 3 月 2 日至 4 月 2 日，在京东平台 3 家波司登品牌旗舰店，针对品牌会员进行抽奖及积分兑换等拉新促活的营销活动，因乙方系统设置操作失误，导致实际活动中多种兑换礼品数量超出原活动批准额度，造成甲方活动费用超出原定预算；按甲方提供定额数据表单，截止 2023 年 8 月 1 日甲方共计损失费用为

1760323.2 元，截图如下。根据双方此前签订的《波司登电子商务运营服务合同》之相关内容，乙方全部承担前述损失，并同意在甲方应支付给乙方的佣金款项中扣除。”2023 年对账单显示 2023 年 1 月开票金额 3162483.25 元，2023 年 2 月开票金额 383904.8 元，2023 年 2 月波司登京东直播服务对账单显示应收金额 109801.81 元，品牌方应支付以上服务费总计 3656189.86 元。对账单 2023 年 1 月显示扣除金额 1760323.19 元，2023 年 7 月 6 日品牌方支付申请人 1656189.86 元，2023 年 9 月 7 日支付 239676.81 元，实际品牌方合计共支付申请人服务费 1895866.67 元，已扣除损失费 1760323.19 元。申请人提交微信聊天记录截图、谈话录音等证据拟证明被申请人擅自调整 3 月活动方案导致不良后果。4 月 23 日，被申请人微信告知申请人“老板，关于会员活动的还有个件事需要同屏一下。3 月底在做活动设置时门槛降低的同时，奖品数量也调到了几千，导致了最后被羊毛党盯上，奖品消耗了过快。第二天发现时，问题也及时修复了。会员活动在于此前一直在做加购、拉新动作，执行上有些动作是调整页面，有的是需要调整活动设置。在调整活动设时由于降低了抽奖门槛，更容易获得积分了，导致在积分兑换的活动上被兑换了过多的实物奖。事情发送后没有第一时间处理后续以及跟客服同屏，基于一下考虑...”谈话录音显示申请人与被申请人对话如下：申请人“涉及到钱，涉及到这种机制，如果按我的理解，我们公司是一家服务方，我们做所有这种跟资源跟钱相关的是一定

要客户确认的，不管之前你做的好还是不好，到现在要不要调整，要不要做确定这个动作，客户要先确认。按我的离职时这样，我们应该有这个流程。”被申请人：“有确认的流程。”申请人“但是你为什么不做呢？”被申请人“这个流程当时的话以每日动作的一个形式去。”申请人“这么随意的吗？还有而且除了 4500 积分外，其他门槛没有设置，对不对？”被申请人“对。”“因为我们在做 6000 积分的时候，也是整体效果也不是很好，所以的话在门槛这边的话也是当时也是提交的时候是漏掉了的。”申请人“是你故意漏掉还是忘了”被申请人“忘了的。”申请人“...但这部分事情的核心还是你一个人独立完成的，对吧？”被申请人“我自己操作的。”“就是我重新再做活动设置的时候，门槛忘记选，就是漏掉了这样子。但我们之前在做这个活动的话，也有遇到这种羊毛党过来的，但是我们可以根据我们在页面上面也有些清楚，就是有限等级以及说有限多少份这样子的，这样的话其实可以通过售后的一些处理可以解决的。”申请人“这个没有用，因为这个是你想当然，客户也不配合我们...”被申请人“就这个事情确实是我自己一个人在操作的时候失误，没有料到这种严重的后果。”申请人“就这个失误吗？包括不给客户确认也不给内部确认，这叫失误吗？”被申请人“不是说不给...是说平时的话就从开始的一个规划到后面的话，可能就以日报的形式去走。”申请人“你有日报也好，有书面的也好。日报有些，说当天我要改成 4500，当天我要设置这个门槛吗？27 号。”被申请人“没有

具体说。”被申请人对《波司登电子商务运营损失确定协议》真实性予以确认，亦确认谈话录音中系被申请人与申请人的谈话。

本委认为，劳动者在履行职务行为过程中，因本人故意或重大过失等过错给用人单位造成经济损失，用人单位可以要求劳动者赔偿损失，但劳动者作为企业经营活动的具体实施者，用人单位亦不可将经营风险全部转嫁给劳动者。第一，因被申请人修改会员活动机制导致申请人需赔偿品牌方损失费用，申请人亦就其单位的赔偿举证了损失协议、对账单、支付凭证等，确实其已向品牌方支付损失费用为 1760323.19 元，属于直接经济损失。被申请人对申请人主张的损失费用不予确认，但又未能举证证明该损失费用金额不合理以推翻申请人的举证，因此，本委对申请人主张的损失费用予以采纳。第二，被申请人谈话中确认更改会员活动机制需要经过品牌方同意，其在设置时亦忘记设置门槛，故 2023 年 3 月会员活动其在实际操作中并未经过品牌方同意，亦未通过日报等方式告知品牌方或申请人已变更会员活动机制。作为劳动者，其对用人单位负有忠诚义务，对工作行为及要求具有审慎责任，应遵守劳动纪律、规章制度及工作要求，现被申请人未能举证证明其变更 2023 年 3 月会员活动机制已经过品牌方确认，亦未有证据反驳申请人损失并非其更改会员活动机制所导致，显然未尽到应有之举证义务，应承担举证不能的不利后果。第三，用人单位作为经营者，在获取收益的同时也应承担相应的经营风险；用人单位作为管理者，

对劳动者负有管理、监督义务，劳动者的过错所造成的损失也属于经营管理风险的一部分。若劳动者在履行职务过程中因过错所造成的损失全部由劳动者单独承担，实际上是将用人单位的经营风险全部转移到劳动者身上，这对劳动者而言显然有失公平。另外，为保证自身正常生产经营，用人单位支付给劳动者的报酬必然低于劳动者创造的劳动成果之价值，用人单位占有劳动者创造的劳动成果之价值与劳动者获得的报酬之间的不对等性决定了用人单位承担的经营风险应当高于劳动者应承担的工作风险。综上，考虑双方过错大小，并考量被申请人工资收入情况以及申请人营收情况，本委按照公平合理原则，酌情认定被申请人应按照 10% 的比例承担申请人赔偿品牌方损失费 1760323.19 元的经济损失，即被申请人应赔偿申请人经济损失 176032.32 元（ $1760323.19 \text{ 元} \times 10\%$ ）。

裁决结果

根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第六条，《广东省工资支付条例》第十五条之规定，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经济损失 176032.32 元。

本仲裁裁决为非终局裁决，当事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；期满不起诉的，仲裁裁决书发生法律效力。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 陈柳岸

二〇二三年十二月二十六日

书 记 员 王瑞南