

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〕191号

申请人：林嘉静，女，1981年2月8日出生。

委托代理人：刘宇飞，男，北京德和衡（广州）律师事务所
所律师。

委托代理人：陈思敏，女，北京德和衡（广州）律师事务所
所律师。

被申请人：武汉屈臣氏个人用品商店有限公司广州分公司，
经营场所：广州市经济技术开发区锦绣路38号204室。

负责人：BIRRING, KULWINDER SINGH。

委托代理人：黄梦燕，女，广东广悦律师事务所律师。

委托代理人：肖紫筠，女，广东广悦律师事务所律师。

申请人林嘉静与被申请人武汉屈臣氏个人用品商店有限公司广州分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。申请人林嘉静及其委托代理人刘宇飞、陈思敏，被申请人的委托代理人黄梦燕和肖紫筠到庭参加庭审。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31日向广州市劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁，本委于2023年11月1日收到该案件，其提出如下仲裁请求：一、被申请人支付申请人2023年10月1日至2023年10月16日期间工资28579.6元；二、被申请人支付申请人违法解除劳动合同赔偿金592678.33元；三、被申请人支付申请人2022年1月4日至2023年10月16日期间未休年休假工资209692.62元；四、被申请人支付申请人2023年十三薪118450元；五、被申请人支付申请人2023年奖金251985元。

被申请人辩称：一、申请人任职期间存在管理不善、严重失职行为，其管理的电子商务团队两次出现价格错误事件，给我单位造成损失上千万，我单位与其解除劳动合同合法合规。

《员工手册》对严重违纪有明确规定，申请人确认收到《员工手册》，我单位解除劳动合同有明确制度依据。该规章制度经过民主程序并依法送达申请人，依法对其产生约束力，应作为本案审理依据。申请人管理的团队两次出现价格设置错误事件，给我单位商誉和品牌形象带来严重负面影响。申请人作为电子商务部总监，直接领导和管理电子商务部，对屡次发生价格错误事件负有直接管理责任。我单位对价格设置错误事件的相关责任人均进行调查和处理，并已在本案中提出反申请要求申请人承担管理失职的赔偿责任。同时，我单位征询工会意见后单方解除与申请人之间劳动合同，程序合法。二、我单位已于2023

年 10 月 31 日支付申请人 2023 年 10 月工资，申请人关于该月工资的仲裁请求缺乏依据，应予以驳回。三、申请人 2022 年已休年休假 15 天，2023 年已休年休假 9 天，其法定年休假天数已全部休完，我单位不存在需向其支付年休假工资的情形。四、我单位与申请人并无关于奖金必须发放的约定，也无约定需按固定金额发放奖金，奖金并非固定工资，属于激励性薪酬，系否发放以及如何发放属于企业的经营自主权范畴，申请人该项主张缺乏依据，应当予以驳回。综上，请求驳回申请人全部仲裁请求。

本委查明事实及认定情况

一、关于工资问题。申、被双方确认以下事实：申请人于 2022 年 1 月 4 日入职被申请人处任电子商务总监，每月工资为 115000 元，自 2023 年 1 月起月工资调整为 118450 元，最后工作至 2023 年 10 月 16 日。申请人主张其已领取 2023 年 10 月税前工资 74732.43 元；被申请人对此不予确认，辩称申请人 2023 年 10 月税前工资为 78116.72 元，但因其 2023 年 4 月已休病假天数超出规定天数 1.5 天，被申请人当时向其足额支付 2023 年 4 月工资，故在 2023 年 10 月工资中按照 40%的比例扣除 1.5 天的工资。经查，被申请人提供的工资单显示申请人 2023 年 10 月基本工资为 59225 元。申请人对该证据不予确认，但其当庭表示已领取工资 47663.4 元。本委认为，其一，申请人在 2023

年4月休病假的行为得到被申请人的批准，加之被申请人并无在该月发放工资时扣除多休的天数工资，由此表明，申请人在该月休病假的天数纵然超出规定的天数范围，业已得到被申请人的同意和接受。由于未有充分证据证明双方已就休假天数超出规定范围可在后续月份工资中予以扣除作出约定，故被申请人在申请人2023年10月工资中扣除此前休假天数工资缺乏约定基础。其二，劳动报酬系劳动付出的对价。申请人在2023年10月正常出勤并提供劳动，被申请人则应按照约定的工资标准足额向其支付该月劳动报酬，此系依法履行及时足额支付劳动报酬义务的要求。现未有证据证明被申请人在扣除2023年10月工资前已提前书面告知申请人，或已得到申请人的确认和同意，故被申请人在申请人正常履行劳动义务的情况下，扣除2023年10月工资的行为缺乏依据，本委不予认可。其三，申请人虽对被申请人提供的工资单不予确认，但其并未提供相反证据对此予以反驳，故无法证实该工资单真实性存疑。鉴此，被申请人在已提供证据证明自身主张的情况下，因申请人未能切实履行提供反证证明义务，本委故而对该证据予以采纳。因此，根据《中华人民共和国劳动法》第五十条之规定，被申请人应支付申请人2023年10月1日至2023年10月16日期间工资差额680.75元（ $118450 \text{元} \div 21.75 \text{天} \times 11 \text{天} - 59225 \text{元}$ ）。

二、关于赔偿金问题。被申请人主张申请人任职期间，其管理的电子商务部门出现两次重大价格失误，导致单位上千万

元损失，在 2022 年 1 月第一次价格错误事件发生后，单位内审部门对事件进行复盘，发现属于人为设置错误所致，故向电子商务部门提出优化措施等建议，要求优化流程，对价格进行交叉检查，确保数据发布准确性，但于 2023 年 9 月电子商务部门再次出现价格错误事件，此次导致单位损失 60 余万元，后经调查发现，申请人所管理的部门并未在第一次价格错误事件后，针对价格设置问题采取有效的监管措施，故根据《员工手册》的规定，依法对申请人作出解除劳动关系的决定。被申请人提供岗位职责说明书拟证明申请人工作失职。申请人对此不予认可。经查，申请人提供的《解除劳动合同通知书》载明，“2023 年 9 月期间，由你直属管理的电子商务部在公司天猫平台店铺运作设置美宝莲产品.....促销价格时出现严重人为错误，导致公司直接经济损失数十万元.....2022 年 1 月，你直属管理的电子商务部负责的在美团点评 app 上售卖的产品已经出现过因价格设置错误导致的订单异常事件，导致公司重大经济损失，现再次发生类似的事件，你作为部门负责人管理不善、严重失职，难辞其咎.....”另查，被申请人提供的《询问笔录》显示，申请人确认“已签收《员工手册》和《行为守则》”，并表示“价格设置是人为的，这是一个运营失误，因为天猫平台这么成熟完善的系统机制，不可能出现系统错误”“最终需要履约的订单有 9471 笔，涉及金额约 64.8 万元”，但其在询问中回复“我有让我部门优化价格设置流程的，多次开会有强调价格复

核、交叉检查等工作，但我需要与我的部门确认、找回这些措施和培训实施的记录证明”；《员工手册》第 2.1.3 条立即解除劳动合同的违纪行为包括“(43) 管理不善或严重失职，或个人过失行为（如被政府行政管理部门责罚，或被第三方索赔等），导致公司遭受经济损失，金额在 2000 元人民币（含）以上的”，员工签署书页载有申请人名字的手写签名字样。申请人对此反驳称，其于 2022 年 1 月 4 日入职，此后被安排进行业务学习培训，故 2022 年 1 月发生的第一起价格设置错误事件与其无关，该事件系被申请人与第三方系统技术原因所致，被申请人技术部门对该业务系统评估高风险，因被申请人内部系统缺乏预警功能，导致发生第一次价格设置错误的事件发生；2023 年 9 月发生的第二起价格设置错误事件，系其部门高级主任自身疏忽导致的结果；电商平台商铺上架的商品价格由采购部进行定价，再由电子商务部门上架，此过程无需其本人审批和执行，其亦不可能对每个执行员工进行监督，加之被申请人在不同电商平台商铺上架的商品种类和数量繁多，故出现价格设置失误事件系意外事件，且在事件发生后，其已向被申请人首席执行官汇报，并提出按设置的错误价格履约或不履约的相应解决方案，但最终系首席执行官决定按照错误价格向消费者履约，故其对所造成的损失不应承担责任；申请人另主张其在 2022 年 1 月发生的第一起价格设置错误事件后已带领所在部门优化价格设置流程，并多次强调需进行价格复核和交叉检查等。申请人对此

提供聊天记录和白皮书予以证明。被申请人对此不予确认，辩称2023年9月价格设置错误事件系因未对价格交叉核对，属于人为疏忽导致的后果，此并非系统漏洞问题，申请人作为部门负责人并无对价格设置流程交叉检查，亦无进行培训，其仅系在工作群中告知员工需注意，并未采取实际行动，各员工不清楚具体流程和改善措施，故申请人将损失后果归为下属及首席执行官的责任，与其担任的职位和收入不匹配。本案中，申请人提供其与猎头的微信聊天记录显示，其工作职责包括负责天猫店铺等平台的总体运营，管理各店铺经营损益以及管理各店运营中可能出现的风险等；申请人另提供首席执行官的邮件、法务部和公关部邮件、聊天记录截图拟证明其在收到首席执行官决定后，及时有效与公关部和法务部共同协商确定处理方式，并及时安排电子商务部员工及时执行和跟进相应事项，即其已充分履行岗位职责，降低该意外事件对被申请人的影响。被申请人认为其最终决定按错误价格履约与申请人承担管理不当的失职责任并不冲突。本委认为，依查明的事实可知，双方劳动关系的解除，系因被申请人主动行使解除权而导致，故参照《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，被申请人应对其作出的解除决定负举证责任。本案中，被申请人系以申请人管理不善、严重失职造成重大经济损失为由解除劳动关系。结合本案查明的事实和证据，本委分析如下：其一，申请人虽对被申请人提供的岗位职责说

说明书不予认可，但其提供与猎头的微信聊天记录显示，其工作职责包括负责天猫店铺等平台的总体运营，管理各店铺经营损益以及管理各店运营中可能出现的风险等。由此可知，申请人的工作职责应包含对被申请人在线店铺的运营管理及风险管控。因此，申请人在劳动关系存续过程中依约定按时按质提供劳动服务，确保工作过程中不损害被申请人切身合法权益系其应有之责，亦系依法履行自身劳动义务的具体要求和表现，更系双方建立劳动关系、实现劳动合同目的的前提和保证。其二，用人单位作为市场经济的主体，追逐利益系其本性，系其成立、存在和发展的根本目的，通过与劳动者建立劳动关系，在提供相应生产资料的情况下，对专属于劳动者的劳动力进行占有、使用和支配从而获取剩余价值，系其作为经济主体的必然追求和社会属性，亦系其以对内用工管理的方式实现对外经营获利的正常渠道和途径。基于此，被申请人在与申请人建立劳动关系后，双方已然成立具备人身依附性特征的管理与被管理的地位不完全平等的法律关系。申请人作为劳动者，通过让渡劳动力使用权而获取劳动对价系其提供劳动的根本目的，但依约定或要求履行与工作职责相关的义务同样系其不能无视的责任。其三，如前所述，申请人工作职责包括对在线店铺的运营管理及风险管控，加之其作为电子商务部总监，属于部门负责人，故其对部门下属员工负有管理及监督的责任，对部门员工具体工作行为所产生的后果应承担领导责任。被申请人作为经营主

体，其经营策略方针及措施落实，以及各项工作任务地开展和处理均需以内部员工为个体元素，即通过化整为零的方式将公司的整体意思表示分散至每一个职能部门，再由每一位经办具体业务的劳动者完成自身的本职工作，最终通过化零为整完成单位对外的经济活动。因此，申请人所在部门在开展业务工作过程中，实则系为实现被申请人经营目标而从事劳动义务，而申请人作为部门负责人，理应对所在部门的工作表现及因此产生的任何工作结果承担首要的领导责任，此符合普通大众对部门负责人的定位认知常理，亦与其同部门下属员工的身份及待遇有所区别相吻合，否则其作为部门负责人的意义不复存在。

其四，依查明的事实可知，申请人在入职当月所在部门即已发生价格设置错误，导致被申请人经济损失的事宜。由于此事件发生于申请人入职当月，从任职时长以及对工作流程、操作细节等各方面而言，申请人对此次事件不负有失察失职责任，但其知悉并参与此事件后续的处理过程，亦获悉造成此事件的原因，被申请人对此亦发出相关建议和要求。因此，作为部门负责人，申请人理应以此为鉴，针对事件原因采取具有针对性的完善和补救措施，以防范因人为因素而再次发生同类事故。世事虽无完美，但一切尽在人为。不能因无法实现完美的结局，就停下追求完美的脚步，责任岂可懈怠对之？智能系统尚且不能确保在线平台输入价格百密不疏，遑论人工手动录入。是故，申请人作为部门负责人，尽力且努力采取一切方法和措施完善

及弥补产品上架过程中出现的人为错误或失误，系其不可推卸且无法逃避的工作责任。然本案证据并未能有效体现其确已采取多样化措施纠正及约束部门员工可能存在的主观过错行为，无法反映其已穷尽本人主观能动性及发动部门全体员工共同探讨对策，故而不能证明其所在部门于2023年9月再次出现的价格设置错误事件属于其能力范围外的意外事件。其五，申请人虽主张价格设置错误系其部门基层员工个人行为所致，但行为当事人需承担过失过错责任，部门负责人同样应承担失察失职的过错责任。申请人除负责店铺的运营管理，同时应承担店铺损益和风险管控的责任，不论系经营获利，亦系风险防控均属于申请人不可推卸及忽视的工作职责范畴。任何一次过失均可能对用人单位的生产经营，乃至生存发展产生不可估量的后果。申请人所处的部门及职位，以及其受领的劳动报酬，均决定其所承担的责任明显高于电子商务部门的其他员工，此符合权利义务对等原则的要求。故申请人所在部门因其他员工工作失误而产生对被申请人不利的后果，当然属于申请人管理不当所致的结果体现，否则其作为部门负责人的作用和意义形同虚设，其占据管理岗位却不承担部门责任，其获取高额报酬却不担当部门过错，此与义务责任相对应原则明显相悖。故此，申请人将部门其他员工价格设置错误的行为与其本人进行摘离，此行为令人难以认同。其六，被申请人最终决定按照错误的价格向消费者履约，此仅属于其内部对自身错误所作出的补救选择措

施，该行为出发点及目的均为维护被申请人对外的形象和声誉利益，系综合考量经济效果和名誉形象后作出的权衡之策，而非系对申请人所在部门失职过错行为的认可或采纳，即被申请人无论采取何种决定和措施，均不能改变申请人所在电子商务部门因过错行为已然造成的客观损失。即便被申请人不选择向消费者履约，申请人因监管不力而导致所在部门出现价格设置错误的事实同样存在，并不因此而消失。因此，被申请人系否选择履约与申请人管理不善、工作失职的行为并无关系。被申请人作为市场经济经营主体，与包括申请人在内的内部员工属于相辅相成，相互成就的关系，彼此均应尊重及保障对方的根本利益，任何一方仅以自身立场单向思维，用人单位势必无以为继，劳动者亦将独木难支。任何人均不能在自己的过错中获益，否则社会群体追求的公平性、行为准则要求的正当性，以及道德标准内在的朴素性将受到冲击和挑战。用人单位的内部管理权利，劳动者的勤勉忠诚义务，劳动关系稳定及和谐秩序将不被维护和遵守，此与起码的道理相悖，何谈符合法理精神。另因未有证据显示《员工手册》员工签署书页的签名非申请人本人所签署，本委据此认定被申请人已向申请人告知规章制度的具体内容。综上，本委认为申请人在职期间因未切实履行自身应尽的管理职责，导致所在部门出现价格设置错误的事件，在客观上已造成被申请人相应的直接经济损失，被申请人根据内部规章制度对其作出解除劳动关系的决定，属依法依规行使

内部管理权之具体体现，符合《中华人民共和国劳动合同法》第三十九条之规定，并无不当。遂申请人该项仲裁请求缺乏事实依据和法律依据，本委对此不予支持。

三、关于未休年休假工资问题。申请人主张其每年可享受15天带薪年休假，2023年尚有7天带薪年休假未休讫，故被申请人应向其支付未休年休假工资。被申请人辩称申请人每年享有5天带薪年休假，额外假期属于单位给予的福利假，申请人在2023年已休9天带薪年休假，根据《员工手册》规定，未休的福利假不折现。经查，申请人提供的《录用通知书》载明“入职第一年即享有15天带薪假期”；《个人参保证明》显示申请人实际缴费103个月。被申请人对该证据真实性予以确认。另查，被申请人提供《年休假情况》截图拟证明申请人于2023年1月31日和2023年8月7日分别休年休假4天和5天；《员工手册》第1.8.2条规定“员工休年假，默认为先休其中包含的法定年休假；法定年休假休完后，方可休福利假。当年度（公历年）的年假必须于当年度的12月31日前全部休完；员工当年度尚未休完的年假，视为员工自动放弃，不得跨年度使用，也不得折现”。申请人对上述《年休假情况》不予确认。本委认为，首先，根据申请人提供的《个人参保证明》显示，其社会保险费实际缴费103个月，未满10年。因申请人未提供其他充分证据证明其累计工作年限已满10年，故根据《职工带薪年休假条例》第三条之规定，申请人每年依法享有5天带薪年休假。据此，

被申请人每年给予申请人 15 天年休假中应包含 10 天（15 天-5 天）福利假。其次，《员工手册》明确规定法定年休假和福利假的休假次序，即法定年休假在先，福利假在后。因此，申请人 2023 年已休年休假中应首先剔除 5 天法定带薪年假，剩余天数方为被申请人给予的福利假。庭审中，申、被双方虽对彼此主张的已休年休假天数不予确认，但不论系申请人主张的尚余 7 天带薪年假，抑或系被申请人陈述的已休 9 天带薪年假，均可证明申请人 2023 年实际已休带薪年假超过 5 天，即其已享受上述法律所规定的法定带薪年假天数。是故，申请人 2023 年剩余未休年休假应属福利假。最后，被申请人给予的福利假并非法定义务，而系其根据自身经营管理需要自主作出的决定，属于额外给予包括申请人在内的劳动者的福利待遇，对此法定范畴外的额外福利，应当以双方约定或被申请人的单方规定为准，即遵守被申请人行使的内部管理自主权。作为裁判机构不应过分干涉用人单位自发作出的福利给予决定。额外福利因不属于法定事项，故用人单位给予劳动者的额外福利属于人文关怀和鼓励激励的性质，系用人单位经营管理理念的体现，更系在自身能力范围内给予的责任承担，如若在内部规章制度对此待遇标准已作规定的情况下，仍作出人为干涉或无视的处理意见，实属得寸进尺、缺乏基本尊重和理解的不当表现，更存在迫使用人单位为避免用工风险及成本负担，而取消此类额外福利待遇的可能性，此对用人单位其他在职员工及未来潜在劳动

者的合法利益造成实质损害，有悖公平及合理原则。综上，鉴于被申请人已在《员工手册》中明确规定当年度尚未休完的年假不得折现，故根据权利处分及意思自治原则，本委对该规定予以尊重，遂认定申请人该项仲裁请求依据不足，对此不予支持。

四、关于 2023 年十三薪问题。申请人主张其每年年终享有十三薪，即被申请人向其额外发放 1 个月工资，故其要求被申请人支付 2023 年十三薪。经查，申请人提供的《录用通知》载明“年终双薪-以服务天数或月份为准(如果服务年数少于 1 年，则按比例计算)前提是你在支付月份内仍在公司工作”。被申请人确认年终十三薪即年终额外支付 1 个月工资，但辩称由于申请人因严重违反规定而被解除劳动关系，故不符合领取年终十三薪的条件。本委认为，依查明的证据可知，申请人领取年终十三薪的条件，系其在支付该薪资时仍在职。而根据上述查明的事实及本委认定的结论显示，申请人在职期间存在违反规章制度的行为，被申请人据此解除与其劳动关系的符合法律规定。因此，申请人系因自身过错行为而导致未能在发放年终十三薪时仍在职，此后果系其自身原因所致，并非被申请人故意对其制造劳动障碍而导致其未能领取年终十三薪，遂本委认为因申请人不符合被申请人规定的领取年终十三薪的条件，故被申请人不存在需向其支付该薪资的法定义务。遂申请人该项仲裁请求缺乏事实依据和法律依据，本委对此不予支持。

五、关于 2023 年奖金问题。申请人主张被申请人与其面谈，表示每年奖金数额为两至三个月工资，根据系统评分予以发放，其 2022 年评分为 3 分，属于优秀员工，故其要求被申请人按照 2022 年奖金的标准向其支付 2023 年奖金。申请人提供《证明》拟证实其存在奖金的事实。被申请人对此反驳称，奖金需根据当年经营利润及员工表现酌定发放，并非必须发放的项目，申请人在职期间因管理不善和严重失职造成单位经济损失，不存在支付奖金的可能。本委认为，申请人该项仲裁请求主张的项目为奖金，顾名思义，奖金系用人单位基于对劳动者工作表现的肯定而给予的奖励性措施。然根据本案查明的事实可知，申请人自认奖金系根据系统评分进行发放，其 2022 年系因获评优秀员工而获取当年度奖金。由此表明，奖金的发放确实建立在被申请人对其当年度工作表现的肯定之基础上，但庭审查明的证据已显示申请人在 2023 年存在违反规章制度的行为，且该行为已达到规章制度所规定的可被解除劳动合同关系的程度。在此基础上，很难令人相信被申请人会给予申请人 2023 年优秀，甚至合格的评价。因此，根据日常生活经验法则及正常行为逻辑判断，申请人在 2023 年不符合被申请人确定的、申请人过往年份领取奖金的发放条件，符合常识常理。综上，本委认为申请人该项仲裁请求缺乏事实依据和法律依据，对此不予支持。

裁决结果

根据《中华人民共和国劳动法》第五十条，《中华人民共和国劳动合同法》第三十九条，《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：

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2023年10月1日至2023年10月16日期间工资差额680.75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 郑泽民

二〇二四年一月二十四日

书 记 员 李政辉