

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〕653号

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。

被申请人：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。

申请人武汉屈臣氏个人用品商店有限公司广州分公司与被
申请人林嘉静关于赔偿损失的劳动人事争议案件，本委依法受
理并进行开庭审理。申请人委托代理人黄梦燕和肖紫筠，被申
请人林嘉静及其委托代理人刘宇飞、陈思敏到庭参加庭审。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 11 月 30 日向本委申请仲裁，提出如下仲裁请求：被申请人赔偿申请人损失 129663.6 元。

被申请人辩称：本人不存在任职期间管理不善、严重失职的行为，申请人主张的损失系其首席执行官决定履约所产生，并非本人造成，不应由本人承担经营风险。本人将相关意见向直接上司反馈，向消费者履约的损失系首席执行官导致，本人履行该决策系职务行为，不能将损失和风险转嫁至本人。申请人主张的损失并无计算依据，本人工作职责系负责电商平台的总体运营，根据战略方向管理店铺，本人职位之下有高级经理，高级经理亦有下属，在执行过程中出现的错误不应由本人承担。

本委查明事实及认定情况

申请人主张被申请人任职期间，其管理的电子商务部门于 2023 年 9 月电子商务部门出现价格错误事件，导致单位损失 648318 元，后经调查发现，被申请人所管理的部门并未针对价格设置问题采取有效的监管措施，其作为电子商务部负责人对此事件负有重要的管理责任，应依法承担 20%的赔偿责任。经查，申请人提供的《询问笔录》显示，被申请人表示“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事实的记录证明”。被申请人对此反驳称，2023年9月发生的价格设置错误事件，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；被申请人另主张其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。被申请人对此提供聊天记录和白皮书予以证明。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，被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，故被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，被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；被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。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。庭审中，被申请人主张申请人所述的损失金额包括了成本和利润总价格，并非实际的损失金额；申请人对此反驳称，该损失金额系被申请人发送给单位的，当中已扣减利润损失，仅系计算成本损失。本委认为，其一，被申请人提供的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。由此可知，被申请人的工作职责应包含对申请人在线店铺的运营管理及风险管控。因此，被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，被申请人在《询问笔录》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”，由此证明其亦确认价格设置错误事件具有人为因素。既然系因人员工作失误导致的后果，则势必具有责任人应对相

关事件后果承担相应责任。其三，被申请人作为部门负责人，对部门职责范围内出现的事故应承担失察失职的过错责任。被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被申请人不可推卸及忽视的工作职责范畴。被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。故被申请人管理的部门因其他员工工作失误而产生对申请人不利的后果，当然属于被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异议形同虚设，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。其四，被申请人虽主张申请人所述的损失金额包括了成本和利润总价格，并非实际的损失金额，但其在《询问笔录》中表示此次价格设置错误产生的订单金额约64.8万元，此金额与申请人所主张的数额基本相当。由于被申请人未能提供任何相反的证据对此予以反驳，故其对此应承担举证不能的不利后果。本案中，申请人作为对外经营主体，赚取利润系其根本目的，但任何经营行为均存在风险，其中包括内部员工工作失误所带来的用工及管理风险，亦包括外部经营方向和战略规划的生产及运营风险，而以上风险均属于其获取经营利润所需承担的成本和代价；同时，申请人在决定按照错误价格履约时，即已可预判亏损的具体金额及亏损事实的必然

存在，由此可推定其对损失结果具有承担的主观预期。另因此次价格设置错误事件的直接责任人并非被申请人，被申请人主要需承担管理上的失职和缺位责任，其在行为上与此次事件的发生并无直接的因果关系。因此，综合双方当事人的责任和能力，以及申请人在经营管理上存在的风险责任，本委酌定被申请人应承担 10%的赔偿责任，即被申请人应赔偿申请人经济损失 64831.8 元（648318 元×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，被申请人一次性赔偿申请人经济损失 64831.8 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。

(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