

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〕1029 号

申请人：中国平安人寿保险股份有限公司广州电话销售中心，经营场所：广州市海珠区新港东路 618 号、620 号；会展南一路 1 号、3 号 201 房自编号 202 单元、401 房自编号 405 单元、501 房。

负责人：王成。

委托代理人：黄梓恩，男，广东广信君达律师事务所律师。

委托代理人：刘珂兵，男，广东广信君达律师事务所律师。

被申请人：李嘉尉，女，汉族，1989 年 12 月 10 日出生，住址：广东省广州市花都区。

委托代理人：冯华标，男，广东古谷律师事务所律师。

委托代理人：毕韵诗，女，广东古谷律师事务所律师。

申请人中国平安人寿保险股份有限公司广州电话销售中心与被申请人李嘉尉关于返还绩效等劳动人事争议案件，本委依法受理并进行开庭审理。申请人的委托代理人黄梓恩和被申请人李嘉尉及其委托代理人冯华标、毕韵诗到庭参加庭审。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 12 月 21 日向本委申请仲裁，提出如下仲裁请求：一、被申请人返还申请人绩效 585235.65 元；二、被申请人支付申请人协议解约差额 68640.53 元；三、被申请人支付申请人垫付的 2022 年 4 月至 2023 年 11 月的住房公积金 68148.26 元；四、被申请人支付申请人垫付的 2022 年 4 月至 2022 年 6 月的个人所得税 5294.47 元；五、被申请人支付申请人 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的品质处罚扣款 4413.09 元；六、被申请人支付申请人垫付的 2023 年 11 月的养老保险 2113.68 元；七、被申请人支付申请人垫付的 2023 年 11 月医疗保险 567.36 元；八、被申请人支付申请人垫付的 2023 年 11 月失业保险 76.16 元；九、被申请人支付申请人垫付的 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的年金 1101 元；十、被申请人支付申请人垫付的 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的工会费 69 元。

被申请人辩称：一、本人无需返还绩效、协议解约差额及品质处罚扣款。理由如下：1. 申请人提交的《寿险线上营销事业部电销人员品质管理办法（2022 版）》《寿险线上营销事业部电销人员品质管理处罚执行细则（2022 版）》《寿险新渠道咨诉赔补偿及协议解约差额给付管理规定（2018）版》及补充细则、《寿险线上营销事业部咨诉安抚金及协议解约差额给付管理办法（2022）版》《寿险线上营销事业部销售系列人员管理办法（2022）版》《寿险线上营销事业部销售系列人员管理

办法（2023）版》并没有告知过本人。2. 申请人主张的民主程序也并不符合法律规定。品质处罚、协议解约差额、绩效等属于涉及劳动者切身利益的重大事项，申请人应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定，再进行公示或者告知本人，但申请人在其提供的民主程序资料中并未显示有推选职工代表的流程，也没有显示出席人员占公司人数的比例情况，事后更没有履行向本人进行公示或告知的义务，因此，申请人上述文件对于本人并不适用。3. 关于绩效，首先，本人的工作岗位是坐席销售员，只要根据申请人要求完成电话保险销售工作、客人在线完成保单签收，且经申请人审核、完成新契约回访后，本人便可以获得相应的保单绩效提成。其次，申请人在发放本人绩效提成之前，会对保单进行严格的审核流程，若本人在销售保单过程中存在过错或违规地方，申请人不会向本人发放相应的绩效提成。具体审核流程如下：本人成功向客户销售保单后，申请人需要对本人与客户之间的电话录音是否存在违规情形进行审核，确认保单符合规定后再对客户进行新契约回访，通过新契约回访才视为保单完成，申请人再根据保单金额制作绩效提成表，最后再向本人发放绩效提成。因此，申请人向本人发放的绩效提成是经过申请人的严格审核流程后，确认本人处理的保单符合支付的条件才予以发放。现申请人又以2022年及2023年的标准要求本人返还，没有事实依据及法律依据，本人无需返还。4.

关于协议解约差额及品质处罚扣款。申请人主张按照上述文件要求本人支付协议解约差额及品质处罚扣款并无相应依据，且本人不存在申请人所主张的事实，因此，申请人的上述请求应当驳回。二、本人无需支付申请人年金及工会费，申请人没有告知过本人需缴纳年金及工会费，本人也不清楚该两笔费用的具体用处，申请人在没有法律依据且未经本人同意下可单方面扣除，因此，本人无需支付申请人该两笔款项。三、本人无需支付申请人住房公积金、养老保险、医疗保险、失业保险及个人所得税，本人每月的应发工资足够支付上述款项，无需再向申请人返还。

本委查明事实及认定情况

一、关于住房公积金问题。经查，被申请人于2012年2月2日入职申请人，至开庭当天，被申请人仍在职。申请人主张被申请人在职期间的部分月份的应发工资不足以抵扣住房公积金个人应缴纳部分的费用，其单位对此为被申请人垫付费用，被申请人应当返还已垫付的费用。申请人举证如下：1.发薪明细，载明申请人的薪资项目包含底薪/基本工资、月度业务提奖、过节费、综合福利保障（公司）、年金基础缴费（公司）、级别津贴、扣税不发薪（其他）、收入项合计、养老保险扣款、医疗保险扣款、失业保险扣款、住房公积金扣款、事假扣款、代扣工会费、代扣个人所得税、年金扣款（个人）等，其中部分月份的扣项合

计与收入项合计金额一致，而扣项合计的金额与养老保险扣款、医疗保险扣款、失业保险扣款、住房公积金扣款、事假扣款、迟到扣款等扣款项的合计金额一致，申请人2022年4月至2023年10月住房公积金扣款金额分别为863.1元、768.81元、259.1元、0元、0元、0元、0元、0元、0元、110.34元、1098.51元、129.93元、166.1元、526.1元、0元、0元、0元、0元、0元、14889.75元；2. 广州住房公积金信息查询，显示2022年4月至2022年6月住房公积金个人发生额为4054元/月，2022年7月至2023年6月住房公积金个人发生额为4329元/月，2023年7月至2023年11月住房公积金个人发生额为4570元/月。申请人解释称，其单位根据被申请人当月应得的工资扣减被申请人个人部分的住房公积金后仍不足抵扣，其本案请求的金额已扣减上述工资明细中的扣款金额。被申请人对于上述证据均不确认，并称发薪明细与被申请人个人系统目录的项目不完全相符，其应发工资足够抵扣上述款项，并且申请人本案的请求已过仲裁时效。另查，被申请人确认其本人未有缴纳上述期间住房公积金。本委认为，首先，根据《广东省工资支付条例》第十四条及《住房公积金管理条例》第十九条之规定，申请人每月在被申请人的工资中代扣其个人应缴纳部分住房公积金系申请人作为用人单位应享有及履行权利和义务之具体体现。其次，被申请人自认其亦可通过系统查询个人工资明细，其获得的明细与申请人举证的不相符，但其并没有举证其获得的明细情况，即无证据认定两者不符，故在被

申请人未履行自身应尽之举证责任的情况下，被申请人应承担举证不能的不利后果，故本委采纳申请人举证之发薪明细。再次，根据发薪明细显示，申请人根据被申请人 2022 年 4 月至 2023 年 10 月期间当月获得的收入工资按比例分别为被申请人代扣社会保险费、住房公积金等个人费用。申请人举证了广州住房公积金信息查询予以证明被申请人实际应缴纳的个人部分费用，而该查询信息由第三方平台提供，申请人无法自行编辑或修改，故该信息具有客观真实性，加之，被申请人作为住房公积金的最终缴纳人，其可自行查询并举证证明其个人应缴纳费用的情况，现被申请人未就此举证，故本委采纳申请人之举证。最后，被申请人与申请人的劳动关系仍存续，双方的权利义务持续履行，故被申请人主张申请人本案的请求已过仲裁时效，缺乏依据，本委不予采纳。综上，比对实际缴纳情况及扣款情况，被申请人应向申请人返还 2022 年 4 月至 2023 年 11 月住房公积金个人应缴纳部分费用的差额 68148.26 元（4054 元×3 个月+4329 元×12 个月+4570 元×5 个月-863.1 元-768.81 元-259.1 元-110.34 元-1098.51 元-129.93 元-166.1 元-526.1 元-14889.75 元）。

二、关于个人所得税问题。经查，申请人举证的发薪明细显示被申请人 2022 年 4 月至 2022 年 6 月收入项合计分别为 3457.47 元、3447.52 元、2977.61 元。双方确认发薪明细中的收入项即为被申请人当月的应发工资。本委认为，被申请人 2022 年 4 月至 2022 年 6 月的应发工资并未达到法定需征收个人所得

税的数额，故申请人主张需代扣被申请人该期间个人所得税并据此要求被申请人支付垫付的个人所得税款缺乏事实依据及法律依据，本委不予支持。

三、关于养老保险、医疗保险、失业保险问题。申请人主张其单位为被申请人垫付了 2023 年 11 月的养老保险、医疗保险、失业保险个人部分的费用，被申请人应当予以返还。申请人举证了申报缴款个人明细查询，显示被申请人 2023 年 11 月的养老保险、基本医疗保险、失业保险个人缴费分别为 2113.68 元、567.36 元、76.16 元。被申请人对于上述证据均不确认，并称发薪明细与被申请人个人系统目录的项目不完全相符，其应发工资足够抵扣上述款项。另查，被申请人确认其本人没有缴纳上述期间的社会保险个人部分的费用。本委认为，根据《中华人民共和国劳动法》第七十二条及《广东省工资支付条例》第十四条的规定，缴纳社会保险费系用人单位和劳动者的法定义务，用人单位应当依法从劳动者的月工资中为其代扣代缴社会保险个人部分的费用。现申请人已举证了第三方平台出具的数据予以证明被申请人个人应缴纳的费用，而被申请人确认其本人没有缴纳，即印证申请人关于其单位垫付了该费用的主张。综上，被申请人应向申请人返还 2023 年 11 月养老保险个人应缴纳的费用 2113.68 元、基本医疗保险个人应缴纳的费用 567.36 元、失业保险个人应缴纳的费用 76.16 元。

四、关于工会费问题。经查，申请人举证的发薪明细显示在

2022 年 1 月至 2022 年 3 月期间，被申请人每月代扣工会扣款为 3.75 元；自 2022 年 4 月起工会扣款为 0 元/月。申请人主张被申请人的工资不足以抵扣其个人应扣之工会费，被申请人应当返还。被申请人则主张其每月的工资足以抵扣。本委认为，据查明，被申请人在 2022 年 3 月及之前每月应缴纳之工会费为 3.75 元，而双方并没有举证证明 2022 年 4 月及之后应缴纳的工会费数额，故本委以往月缴纳的数额予以认定 2022 年 4 月及之后被申请人应缴纳的工会费数额。被申请人自 2022 年 4 月起每月的工资不足以抵扣工会费，故被申请人应向申请人返还 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的工会费 71.25 元（3.75 个月 × 19 个月）。现申请人仅要求被申请人返还 69 元，属于当事人对自身权利的自由处分，本委予以尊重及照准。

五、关于年金问题。经查，申请人举证的发薪明细显示 2022 年 1 月至 2022 年 3 月期间，被申请人每月代扣年金扣款（个人）为 69 元；自 2022 年 4 月起年金扣款（个人）为 0 元/月。申请人主张被申请人的工资不足以抵扣其个人应扣之年金，被申请人应当返还。被申请人则主张其每月的工资足以抵扣。本委认为，据查明，被申请人在 2022 年 3 月及之前每月应缴纳之年金扣款（个人）为 69 元，而双方并没有举证证明 2022 年 4 月及之后应缴纳的年金扣款（个人）数额，故本委以往月缴纳的数额予以认定 2022 年 4 月及之后被申请人应缴纳的年金扣款（个人）数额。被申请人自 2022 年 4 月起每月的工资不足以抵扣年金扣款（个

人），故被申请人应向申请人返还 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的个人年金 1311 元（69 个月×19 个月）。现申请人仅要求被申请人返还 1101 元，属于当事人对自身权利的自由处分，本委予以尊重及照准。

六、关于协议解约差额问题。申请人主张被申请人在职期间存在违规操作，向客户夸大收益，被投诉，根据其单位规定，被申请人应支付协议解约差额。申请人举证了《寿险新渠道咨诉赔补偿及协议解约差额给付管理规定（2018 版）》《寿险新渠道咨诉赔补偿及协议解约差额给付管理规定（2018 版）补充细则》《寿险线上营销事业部咨诉安抚金及协议解约差额赔补偿管理办法（2022 版）》及订单信息、共展订单系统截屏、协解订单状态系统截屏、协议解约差额计算明细表。其中《寿险新渠道咨诉赔补偿及协议解约差额给付管理规定（2018 版）》第四条载明协议解约差额的定义为“协议解约差额指协议解约金额与保单现金价值的差额，以同一案件协议解约差额的合计金额作为区间定义，及承担比例的参考基数”；《寿险新渠道咨诉赔补偿及协议解约差额给付管理规定（2018 版）补充细则》第三点载明的内容为“协解解约差额给付款指因电（网）销业务人员的严重及特大类违规行为导致客户协议解约且产生协议解约差额的，在职责任人及其主管（包括团队主管、部经理助理、部经理、总监）应承担一定比例的给付款项”；订单信息、共展订单系统截屏、协解订单状态系统截屏、协议解约差额计算明细表显示有关于保

单的信息，其中部分内容显示有被申请人名字，协议解约差额计算明细表的定责内容显示有“投诉成立、夸大分红收益”“投诉成立，贷旧保新”“续期才会催费，故投诉不成立”“故意混淆银行理财，诉点成立”等等。申请人解释称，明细表中载明的定责内容就是被申请人存在的违规行为，其单位并没有将上述存在的问题告知被申请人，但其单位的制度中明确规定了协议解约差额给付的内容，且制度已进行过公告。被申请人则主张申请人认定违规理由不成立，且申请人以新规定约束旧行为，该些规定不产生法律效力。本委认为，第一，申请人自认其单位并没有将定责内容中的违规行为告知过被申请人，即被申请人对此不知悉，更谈不上被申请人对此应当有申诉权。加之，申请人未提供任何证据证明被申请人确实存在该些行为，故申请人应承担对待证事实举证不能的不利后果。第二，申请人举证的制度中虽然载明有关于协议解约差额的定义、协议解约差额给付款的内容，当中协议解约差额给付款系基于业务人员存在严重及特大类违规行为而产生的给付款项。然而申请人在本案中并没有明确严重及特大类违规行为的定义或何些行为可判定为严重或特大类违规，即本案缺失可判定被申请人的行为是否属于严重或特大类违规行为的参照标准。综上，申请人要求被申请人支付协议解约差额的请求，缺乏事实依据，本委对此不予支持。

七、关于绩效问题。申请人主张其单位的制度中约定了绩效计算的方式，若得出结果为负数，被申请人则应返还绩效。申请

人举证了《寿险线上营销事业部销售系列人员管理办法（2022版）》及《寿险线上营销事业部销售系列人员管理办法（2023版）》拟证明其单位的主张，其中2022版的管理办法第八十九条业务提奖第（一）项业务提奖的计算方式为当期 SAFYP × 提奖系数+历史 SAFYP × 出单时对应提奖系数，第（二）项载明了不同 SAFYP 区间的提奖系数。另查，申请人确认制度中没有关于返还绩效的要求，只是约定了计算的方式。本委认为，申请人的制度只约定了奖金（绩效）的计算方式，当中并没有关于计算结果为负数劳动者应当向用人单位返还绩效或奖金的内容，申请人对此亦予以确认，申请人在没有证据证明双方关于返还绩效有具体约定的情况，现时仅凭该制度的计算方式要求被申请人返还绩效，依据不足，难以令人信服，本委对此不予支持。

八、关于品质处罚扣款问题。申请人主张被申请人在职期间存在违规行为，根据其单位的处罚措施和规则，被申请人应当支付品质处罚扣款。申请人举证了《寿险线上营销事业部电销人员品质管理办法（2022版）》《寿险线上营销事业部电销人员品质管理处罚执行细则（2022版）》、违规行为处罚的通报、挂网截图。其中品质管理办法（2022版）载明有处罚责任与措施、处罚流程、处罚申诉等内容；品质管理处罚执行细则（2022版）载明了保单品质评分规则、品质考核处罚标准（不同得分，考核扣款不同）；违规行为处罚的通报、挂网截图载明被申请人等人员存在违规行为。本委认为，根据申请人提供的证据考核扣款系

根据不同得分而决定，申请人本案虽提供证据证明被申请人存在违规行为，但当中并未体现被申请人的考核得分情况，另外，申请人虽然要求被申请人支付品质处罚扣款 4413.09 元，但其单位并未向本委解释该款项的计算标准及计算依据，无法证明该款项的合理性。综上，申请人要求被申请人支付品质处罚扣款依据不足，本委不予支持。

裁决结果

根据《中华人民共和国劳动法》第七十二条，《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第六条，《中华人民共和国工会法》第四十三条，《企业年金办法》第二条、第三条，《广东省工资支付条例》第十四条，《住房公积金管理条例》第二条、第十九条之规定，本委裁决如下：

一、在本裁决生效之日起三日内，被申请人一次性返还申请人返还 2022 年 4 月至 2023 年 11 月住房公积金个人应缴纳部分费用的差额 68148.26 元；

二、在本裁决生效之日起三日内，被申请人一次性返还申请人 2023 年 11 月养老保险个人应缴纳的费用 2113.68 元；

三、在本裁决生效之日起三日内，被申请人一次性返还申请人基本医疗保险个人应缴纳的费用 567.36 元；

四、在本裁决生效之日起三日内，被申请人一次性返还申请人失业保险个人应缴纳的费用 76.16 元；

五、在本裁决生效之日起三日内，被申请人一次性返还申请人 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的工会费 69 元；

六、在本裁决生效之日起三日内，被申请人一次性返还申请人 2022 年 4 月至 2023 年 10 月的个人年金 1101 元；

七、驳回申请人其他仲裁请求。

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 梁炜珊

二〇二四年三月十九日

书 记 员 李慧娜