

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〕1028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：庄伟静，女，汉族，1994年12月5日出生，住址：广东省海丰县。

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庄伟静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到庭参加庭审。被申请人经本委依法通知后无正当理由未到庭，本委依法作缺席审理。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协议解约差额 164212.2 元；二、被申请人返还申请人业务提奖 16537.99 元；三、被申请人返还申请人垫付的 2022 年 12 月至 2023 年 1 月的住房公积金 5620.77 元；四、被申请人返还申请人垫付的 2022 年 12 月至 2023 年 1 月的工会费 7.37 元；五、被申请人返还申请人垫付的 2023 年 1 月医疗保险 475.66 元；六、被申请人返还申请人垫付的 2023 年 1 月失业保险 47.57 元；七、被申请人返还申请人垫付的 2023 年 1 月养老保险 827.7 元；八、被申请人支付申请人 2022 年 12 月至 2023 年 1 月品质处罚扣款 1000 元。

被申请人没有答辩、没有提交证据材料。

本委查明事实及认定情况

一、关于住房公积金问题。申请人主张被申请人在职期间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）、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、病假扣款等扣款项的合计金额一致，申请人2022年12月至2023年1月住房公积金扣款金额分别为87.23元、0元；2.广州住房公积金信息查询，显示2023年1月住房公积金个人发生额为2854元。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，其单位本案请求的金额已扣减上述工资明细中的扣款金额。本委认为，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，申请人举证了发薪明细予以证明被申请人的工资构成及工资收入情况，现被申请人未提供证据予以反驳，即无证据证明申请人之举证与事实不符，故本委采信申请人之举证。根据发薪明细显示，申请人根据被申请人2022年12月至2023年1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。再次，双方当事人均未举证证明2022年12月的住房公积金缴纳情况，故本委以

2023 年 1 月的数额予以认定 2022 年 12 月被申请人应缴纳的数额。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 12 月至 2023 年 1 月住房公积金个人应缴纳部分费用的差额 5620.77 元（ $2854 \text{ 元} \times 2 \text{ 个月} - 87.23 \text{ 元}$ ）。

二、关于养老保险、医疗保险、失业保险费用问题。申请人主张其单位为被申请人垫付了 2023 年 1 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及 2023 年 1 月发薪明细，其中申报缴款个人明细查询显示被申请人 2023 年 1 月的养老保险、基本医疗保险、失业保险个人缴费分别为 1902.64 元、475.66 元、47.57 元；2023 年 1 月发薪明细显示养老保险扣款为 1074.94 元、医疗保险扣款及失业保险扣款均为 0 元。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，而被申请人对此不主张、不举证、不抗辩，即无证据证明申请人之主张与事实不符，故本委采纳申请人之主张。综上，被申请人应向申请人返还 2023 年 1 月养老保险个人应缴纳的费用 827.7 元（ $1902.64 \text{ 元} - 1074.94 \text{ 元}$ ）、基本医疗保险个人应缴纳的费用 475.66 元、失业保险个人应缴纳的费用 47.57 元。

三、关于工会费问题。经查，申请人举证的发薪明细显示2022年10月至2022年11月期间，被申请人每月代扣工会扣款为3.75元；自2022年12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。本委认为，据查明，被申请人在2022年10月至2022年11月期间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12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12月及之后被申请人应缴纳的工会费数额。被申请人自2022年12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12月至2023年1月的工会费7.5元（3.75个月×2个月）。现申请人仅要求被申请人返还7.37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。

四、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。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请求，缺乏事实依据，本委对此不予支持。

五、关于业务提奖问题。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，被申请人则应返还提奖。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）》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提奖的要求，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提奖或奖金的内容，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业务提奖有具体约定的情况，现时仅凭该制度的计算方式要求被申请人返还业务提奖，依据不足，难以令人信服，本委对此不予支持。

六、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 1000 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 12 月至 2023 年 1 月住房公积金个人应缴纳部分费用的差额 5620.77 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 1 月养老保险个人应缴纳的费用 827.7 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 2023 年 1 月基本医疗保险个人应缴纳的费用 475.66 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 2023 年 1 月失业保险个人应缴纳的费用 47.57 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 12 月至 2023 年 1 月的工会费 7.37 元；

六、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。

(本页无正文)

仲 裁 员 梁炜珊

二〇二四年三月十九日

书 记 员 李慧娜