

酒店保安遭顾客投诉后被开除 法院：开除缺乏依据 严格不是苛刻

维护劳动者“站”着服务的尊严

保安正常履职，与客人发生争执后客人报警，酒店为维护自身声誉，以保安严重违纪为由将其开除。员工正常履职有错吗？酒店的解除行为是否合理？日前，上海青浦法院审理了这起案件。

保安遭客户投诉后被开除

小梁是一名酒店保安，负责维护酒店秩序及安保工作。根据酒店监控，2022年3月的一天，客人张先生行车不当，压坏酒店的橡胶路障，沟通过程中，张先生多次手指小梁，小梁抬手阻止，张先生立即手捂胸口并报警，称因本次冲突骨折受伤。

为尽快平息纠纷，小梁根据酒店经理要求，对张先生进行了赔偿，双方当天达成和解。

4天后，酒店向小梁出具解除通知，以小梁在本次事件中严重违反酒店规章制度、对酒店声誉造成极大影响及损失为由，解除双方劳动关系。

小梁认为，酒店系违法解除劳动合同，经过劳动仲裁后诉至上海市青浦区人民法院，要求酒店支付赔偿金。

酒店辩称，当日小梁的行为，导致客人报警，严重影响酒店形象及口碑，造成酒店潜在利益损失，其解除行为合理合法。

经审理，人民法院认为，本案中，酒店依据《员工手册》规定的“挑起斗殴事件或聚众斗殴”，与小梁解除劳动合同。但根据监控视频等证据，小梁当日并无打架行为，亦不存在挑起冲突的过错行为，其抬手阻挡是正常的反应，该行为未达到严重违纪程度，酒店的解除行为缺乏依据。最终，人民法院依据小梁工作年限及其离职前12个月平均工资，判决酒店支付小梁赔偿金6500余元。

严格≠严苛
劳动尊严应受到保护

对从事服务行业的用人单位而言，企业形象及口碑的好坏直接与其经营效益挂钩。在打造“企业文化”时，用人单位往往要求劳动者具备极强的服务意识，并受较为严格的规章管理制度的考核约束。但用人单位在进行用工管理的过程中，切忌将“严格”升级为“严苛”，超越合规、合法的范畴，为过度追求企业形象及口碑而减损劳动者的合法权益。

服务员、保安等基层从业人员的劳动尊严及合法权益应受到保护，用人单位应切实维护劳动者“站”着服务的合理尊严，保障劳动者免受不当歧视，并予以必要的劳动关怀，提升劳动者的工作幸福感。

用工管理过程中
依法慎用解除权

解除劳动关系是对劳动者最严厉的惩处措施，用人单位应依法慎用这一用工权利。

一方面，用人单位应根据劳动者的具体履职行为作出客观、合理

的评价，审慎判断劳动者是否存在严重履职过错或违纪行为。对于忠诚履职且无过错的劳动者，应充分保护劳动者的合法权益，维系好用人单位与劳动者之间的良性互动，赋予劳动者必要的安全感、信赖感，提升劳动积极性。

另一方面，用人单位对解除双方劳动关系所依据的违纪事实及制度依据负有举证责任。诚然，根据《劳动合同法》规定，劳动者存在严重违反用人单位的规章制度或者严重失职、营私舞弊，给用人单位造成重大损害等情形的，用人单位可以解除双方劳动关系。但是，用人单位若对其解除行为无法作出合理解释，无法举证证明劳动者存在其所述的严重违纪行为，则可能构成违法解除，需依法承担违法解除的法律后果。

本案中，《员工手册》已针对员工的过错程度规定了相应惩处措施，不宜简单因为存在“报警”情节，就“一刀切”采取解除劳动关系这一最严厉的惩处措施，应综合考虑劳动者与客人发生冲突的起因、有无挑起冲突的过错行为、具体冲突程度等因素，切莫“辜负”了劳动者对履行自身职责的热忱。

提倡以“教”代“罚”
预防矛盾发生

为避免劳动者在履职过程中处置不当而引发不必要的冲突，用人单位应积极开展相关培训，提升劳动者的服务意识和能力。尤其对于轻微过错的劳动者，如果以教育培训代替严厉处罚，可以提升劳动者的个人能力及归属感，为企业经营做出更大的贡献，亦能从根源上预防企业与客户、企业与员工之间矛盾的发生。用人单位与劳动者均应树立“互谅互让、共商共赢”理念，以更加温和的方式解决纠纷，并将敬业、和谐、友善等社会主义核心价值观理念融入企业文化中去，促进劳动关系的和谐稳定。

晨报记者 姚沁芝 通讯员 王张蕾 制图/黄欣

上海崇明家宜为老服务社

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海浦东新区贴心为老服务社

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海金玲珑护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海广群护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海市崇明明潭助老服务社

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海市崇明瀛洲助老服务社

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海乐聚护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海青字护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海松江区永丰街道翔玮社区服务中心

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海金色怡泰护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海御航护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构

上海汇德护理站

荣获
2022年度长护险居家
护理服务“百佳”优质服务机构