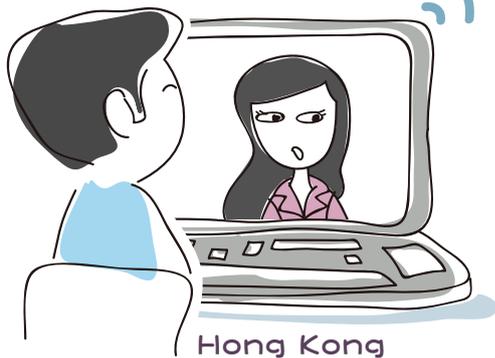


外傭不對辦或遲遲未能履新介紹所請把關!



本港對外傭服務的需求殷切，綜觀本會接獲有關外傭介紹所的投訴個案，有消費者

反映聘請外傭的過程經歷不少阻滯，屢次申請不成功亦不獲退款；另外亦有女傭被指工作表現與履歷不符，最終揭發涉事公司透過即時翻譯協助女傭面試。由於消費者往往相信外傭介紹所的專業，依靠其提供的資料來甄選傭工及辦理手續，本會促請業界改善服務質素，加強與消費者的溝通，並就核查外傭履歷做好把關工作，以免為消費者加添煩惱。



個案一：「百分百退款」制肘多未能保障消費者

張太看到A公司標榜「百分百退款」，對服務滿有信心，於2018年8月支付申請費\$11,465與一名菲傭簽約。A公司不久後通知張太該名菲傭未能提交培訓證明，遭菲律賓海關拒絕出境，建議免費替她另覓人選。張太無奈答應，但表明若第二次申請不成功，A公司便要全數退款，當時職員亦口頭答應，不料A公司其後指第二位女傭最終決定與現任僱主續約，申請再度告吹。張太於是要求退款，惟職員提出諸多理由，例如要求她出示於另一僱傭公司成功聘請的女傭的個人資料。張太此時發現「百分百退款」文件列出不少要求及限制，但簽約當日職員不曾向她講解條款。張太不滿事件擾攘近4個月，A公司都未能成功替她聘請女傭，不想無了期等候女傭上班，要求A公司退款。

跟進

A公司書面回覆本會，指張太已分別於委聘合約及「百分百退款」文件上簽名，確認已閱讀、知悉及明白文件列出的條款。A公司亦已完成了合約訂明的服務，包括提供傭工選擇、安排面試及代辦申請工作簽證等手續。A公司解釋「百分百退款」之保障範圍只適用於未能成功獲香港入境處批出簽證之個案，張太聘請的首名女傭雖然因個人理由未能辦理出境手續，但已成功獲得香港入境處批出簽證，因此不屬於退款保障範圍。A公司已就此酌情安排張太聘請第二位女傭，由於是免費安排，即使不成功亦沒有款項可退，若張太仍想申請女傭，A公司願意提供多一次免費聘請服務。張太向本會表示不會再使用A公司服務，並且考慮入稟小額錢債審裁處追討退款。

個案二：視像會面暗藏即時翻譯女傭工作表現不對辦

譚先生欲聘請女傭作為分擔家務，減輕太太的重擔，遂於B公司挑選了一位履歷表列明有照顧嬰兒經驗、懂得烹飪及廣東話評分為良好的印傭，並相約進行視像會面。譚先生指印傭面試時能夠以廣東話簡單對答及略懂英文單字，他認為合適便落實聘用，費用為\$10,980。然而，譚先生發現印傭上班後的表現與會面時判若兩人，連「洗衫」、「煮飯」、「清潔」等基本常用字眼都聽不懂。他和太太耗費心力教導，雙方溝通仍然非常吃力，唯有使用應用程式翻譯印尼語工作指令給她。

譚先生懷疑印傭履歷的可信性，為了測試，他再次詢問視像會面時所問的同一問題，不料印傭完全不明白。譚先生於是請求鄰居的印傭幫忙以印尼語翻譯問題，最後譚先生的印傭如實告知，視像會面時根本



聽不懂問題，但是鏡頭背後有一個顯示器，即時替她翻譯答案及廣東話拼音。譚先生聽後非常生氣，要求B公司解釋，B公司推說視像會面由印尼合作伙伴負責，聲稱香港辦事處對即時翻譯一事絕不知情。譚先生於是向本會投訴印傭的表現與履歷不符，直斥視像會面暗藏即時翻譯是欺騙消費者，B公司卻推諉責任，要告誡公司及要求退款。

跟進

B公司負責人表示曾與譚先生商討個案，提出給予八折優惠更換女傭，經本會再度調停，B公司堅持不退款，只同意提供七折優惠更換女傭。譚先生指經已終止與該名印傭的合約，亦不會接納B公司的方案，故本會建議他可以考慮入稟小額錢債審裁處。

個案三：諸多「失約」理由女傭遲遲未到港

李小姐透過C公司聘請了一名女傭，可惜其工作表現欠佳，她決定經C公司聘請另一位印傭，並於2018年7月簽約，新印傭預計9月上班。C公司職員後來通知李小姐，該名印傭因懷孕不能到港，李小姐要求退款，但職員表示按照條款，只可以取回合約費的一半（\$7,000），提議由公司免費替她聘請另一位印傭。李小姐簽下第二份合約後一個月，C公司又指印傭遺失了印尼身份證，補領需時一個月，如要盡快上班的話最好更換另一位。李小姐於是不厭其煩簽下第三份合約更換印傭，C公司曾於11月答覆已替印傭購買機票，並約定12月7日帶印傭上班，李小姐遂放心，並委託C公司準備辭退現有女傭的最後薪酬通知書。

然而，12月7日，新聘的印傭並沒有出現，而這次C公司的解釋是缺少了印尼培訓中心的一個蓋印，印傭要延遲兩至三天才可辦理出境手續，但李小姐三天後再追問，職員又稱是要等待印尼領事館批核及完成驗身後，才可以購買機票。李小姐沮喪地表示，C公司信誓旦旦保證印傭於12月7日上

班，她才辭退現任女傭，最終導致無人照顧家中兩名小孩，要與丈夫輪流請假造成不便。為免再次失約，李小姐於是向本會求助，催促C公司盡快落實印傭的上班日期。

跟進

本會接獲個案後迅即聯絡C公司，經過本會介入，C公司回覆印傭經已於12月21日到港及安排她履新。

總結

首宗個案的外傭介紹所標榜「百分百退款」，消費者或會以為申請不成功便可以退款，容易忽略了退款保障受不少條款限制。首宗個案的條款訂明，退款保障僅適用於未能成功申辦工作簽證之女傭，客戶並且須按程序，提供在其他僱傭中心成功申辦女傭的收據及其工作簽證才可退款，一旦客戶未能符合訂明的條件，商號亦可以此為不予退款的理據。

第二宗個案的事主發現公司於視像會面時，安排即時翻譯協助女傭回答問題，以圖營造優良的表現獲取工作機會，做法有欺騙消費者之嫌。雖然涉案外傭介紹所推說視像會面由當地合作伙伴一手包辦，聲稱對事件毫不知情，本會認為本港外傭介紹所有責任嚴選有誠信的合作伙伴，並且就外傭履歷資料的準確性嚴謹把關，方能讓消費者放心。另外，作為合約的簽署方，外傭介紹所必須以合理程度的謹慎及技術提供服務，包括選擇合適的合作伙伴提供會面服務。假若外傭介紹所未能依照僱主的要求提供符合履歷的外傭，可能已屬違約。

最後一宗個案，外傭因不同理由致未能來港，促使事主經歷三次簽約手續，過程中外傭介紹所似乎未能掌握外傭到港的確實日期，卻對消費者一再作出保證，令消費者大失預算，造成不便，故此，外傭介紹所應主動與海外合作伙伴跟進申請及購買機票等進度，避免發生屢次申請不成功問題。

注意事項

留意合約條款及細則：聘請外傭時，等候時間過長及申請不成功的情況屢見不鮮，因此，消費者不應單單考慮服務費多寡，簽訂合約前也必須細閱服務條款。消費者可主動詢問，若所挑選的外傭申請不成功或未能如期上任的安排，留意合約有否訂明外傭履新的日期。如商號設有「百分百退款」安排，消費者應先瞭解其保障範圍及條款，如條款內容冗長或有不清晰的地方，可要求商號職員具體講解。

主動詢問退款或更換外傭的條款：外傭介紹所一般負責代辦申請外傭到港的手續，倘若外傭已到港履新，及後出現工作表現不理想或其他行為問題，外傭介紹所有機會只能夠提供有限度的協助，例如提供培訓或安排以優惠價更換外傭，消費者未必能夠因此要求退款或無條件更換女傭。故此消費者聘請外傭時，應向外傭介紹所再三確認於甚麼情況下可以選擇退款或更換外傭，查問有否訂立保障期及額外收費等安排。消費者如於使用外傭介紹所服務時出現問題，亦可聯絡本會要求協助。

職業介紹所實務守則：勞工處已發布《職業介紹所實務守則》，藉此提升業界的服務水平。守則列明職業介紹所應達到的標準，例如須盡其責任查核僱主和求職者提供的資料（如履歷表等）；須在服務協議內列明服務條款（如職業介紹所未能完成服務的退款或另聘安排等）、收費表及投訴程序等。消費者挑選外傭介紹所服務時，除了要選擇持有有效牌照的外傭介紹所，亦可以留意該公司有否依循上述守則的要求。消費者可瀏覽職業介紹所專題網站（www.eaa.labour.gov.hk），以獲取有關使用職業介紹所服務及職業介紹所不良紀錄的資訊。如有進一步查詢，可致電2115 3667與勞工處職業介紹所事務科聯絡。👉