

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

洗衫、煮飯、清潔家居、照顧長者以至接送子女，是很多市民「正職」以外的日常繁忙事，面對分身不暇的難題，聘請外傭是不少家庭的選擇。可是從消費者聘請外傭的經驗看來，箇中所帶來的煩惱，可能比自己處理家務更讓人「頭痛」。雖然2015年本會接獲有關聘請外傭的投訴較2014年回落，總數仍達234宗，勞工處去年亦成功檢控12間涉及無牌經營及濫收求職者費用的外傭職業介紹所，反映業內服務質素良莠不齊，消費者或會因此招致時間或金錢上的損失。

I don't know...

洗衫？

煮飯

沖奶??

一肚氣

聘請外傭惹來

個案一：女傭上班遙遙無期 僱主苦等

譚太於2015年9月透過A公司聘請一名在港菲傭，費用\$6,800，當時職員承諾菲傭離境回港後，可於11月中上班。直至11月下旬，菲傭的上班日期仍未確實，在譚太再三催促下，A公司以女傭未辦妥驗身、母親病倒等為由推搪；其後，即使譚太獲確認女傭可於12月初正式上班，但最終仍沒有出現。最後，A公司更知會譚太該名女傭不會來港，着她另選女傭。

譚太急需女傭照顧兩名小孩，接連「失約」令她大失預算，遂向A公司提出取消合約但被拒。A公司提議她轉聘另一位女傭，若仍不成功，最多可退回\$3,000，譚太認為安排不合理而拒絕。譚太隨後向入境處查詢，發現A公司竟從未為她遞交相關的申請資料，於是向本會投訴及要求退款。

跟進

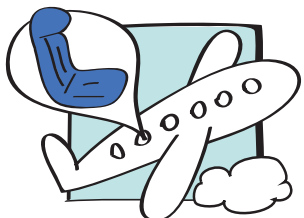
A公司回覆指譚太的申請是交予菲律賓當地的合作夥伴辦理，而當地公司一直聲稱正在進行申請手續，便將有關進度告知譚太，該名菲傭最後不願來港實非他們所能控制。經本會調停後，A公司同意安排全數退款或以半價優惠協助另聘女傭，譚太謂以往聘請女傭不會出現這些問題，對A公司已失去信心，於是選擇全數退款。

個案二：女傭「不對辦」與履歷不符

張小姐向B公司要求聘請懂廣東話的女傭，以照顧年邁的父母。B公司推薦一名印傭，並提供了該印傭以廣東話作自我介紹的預錄視像片段，儘管該印傭的廣東話不是十分標準，張小姐亦聽得明白。另外，她見其履歷表註明廣東話良好，通過印尼培訓公司600小時的培訓及考核，烹飪經驗亦屬

中等，便答應選用該印傭並支付\$8,900。

該印傭於兩個月後正式上班，可是，張小姐發現她原來連洗菜及切菜等簡單入廚技巧亦不懂，大部分時間呆站在廚房及把玩流動電話，最嚴重的是她完全聽不懂廣東話，連一些單字亦未能表達，根本無法與家中長者溝通。張小姐隨即告知B公司印傭的實際情況與履歷相差甚遠，職員聽後表現愕然，聲稱他們亦是相信印尼培訓公司的推薦，職員同時告知她更換新女傭需要支付約\$6,000手續費，而辭退女傭亦要支付額外費用，故建議她繼續聘用。張小姐感到無奈，唯有詢問B公司可否給予支援或協助，惟B公司沒有積極回應。張小姐認為B公司沒有審慎評估外傭的實際工作及語言能力，當僱主發現有問題要求更換女傭時，卻要求額外費用，非常不合理，對僱主亦毫無保障，於是要求本會協助解決此糾紛。



跟進

B公司回覆本會指已為張小姐辦理聘請手續，女傭亦成功到港為她工作，指女傭的語言能力屬主觀判斷，堅持不會退款或免費更換新女傭。本會向張小姐轉達有關回覆，她明白追討損失有困難，同時告知本會早前已辭退該名印傭，後來從入境處得悉該名印傭沒有使用她給予的機票離境，她已自行向海關及入境處投訴B公司。

個案三：上班一個月便要求離職

黃先生及太太欲聘請女傭照顧嬰孩，聽說從未來港工作的女傭較「聽話」，於2014年9月向C外傭顧問公司提出，女傭須為第一次來香港及有照顧嬰孩的經驗。C公司為他挑選了一名年約30歲的印尼籍申請者，履歷表列明從未在其他國家工作，黃先生同意聘請她，即日支付中介服務費\$6,380予C公司。

黃先生稱輾轉一輪，該名印傭最終於2015年1月上班，但太太發現她不懂得為嬰孩換片及沖奶等工作，期間太太已不厭其煩教導她，但她工作態度散漫，更於1個月後向他們表示不開心，要求離職。黃先生感到驚訝，初時懷疑是否因她首次來港不習慣新環境，再三詢問下該印傭才告知曾來港工作，而她的身份證亦是2012年發出，印傭最後於2月28日正式離職。黃先生稱當初相信C公司經營外傭中介多年，應能提供專業服務，豈料替他挑選的女傭卻與雙方協議不一樣，公司更聲稱沒有責任確保有關女傭的資料正確，只能以半價為他另聘女傭。黃先生感到失望，要求退回所有服務費。

跟進

本會接獲個案後嘗試與C公司調停，公司解釋該印傭自行辭職，亦按法例要求給予僱主一個月通知，個案與其公司服務無關，拒絕退款，本會唯有建議黃先生考慮透過民事途徑追討。

總結

近年涉及聘請外傭的投訴，主要圍繞聘請等候時間過長、外傭未能如期上任及服務質素不理想，當中亦有消費者質疑外傭想另覓更佳的工作機會，故意降低服務水準，使僱主迫於無奈提出解僱，從而另覓新僱主及得到解僱賠償。消費者繳付服務費予外傭介紹所，往往是相信外傭介紹所的專業，並倚靠其提供有關外傭的資料從而選擇合適人選，假若外傭介紹所未能就外傭資料的準確性審慎把關，便有損消費者的權益。有見及此，勞工處準備為外傭介紹所行業擬訂一套實務守則，本會相信此舉有助提升業界的服務水平及增加消費者的信心。

注意事項

- **選擇持牌外傭介紹所：**坊間外傭介紹所多不勝數，消費者除了可向曾使用服務的親友汲取意見外，亦可循公司持有的牌照作出考慮。根據香港法例，所有職業介紹所在開始經營前，須先向勞工處的職業介紹所事務組申請牌照，而牌照有效期為1年。消費者應留意代聘印傭或菲傭的公司須獲當地駐港領事館認證，因此光顧外傭介紹所前，應核實該公司是否持有有效商業登記、職業介紹所牌照及領事館認證，以得到較佳保障。
- **留意合約條款及費用：**消費者於簽訂合約前，應細閱條款，尤其留意合約有關傭工上任日期及若然未能如期上任的條款及安排，以及消費者在甚麼情況下可更換傭工，及有關的安排和收費等。另外，聘請外傭一般涉及若干文件及行政費用，消費者應留意支付外傭介紹所的服務費內容，以瞭解是否仍有需要僱主付費的項目，及假若服務出現問題時，退回該些費用的可能性或安排。若有含糊不清之處，應跟介紹所弄清楚，有需要時在合約內適當註明。如果對傭工的服務水平、工作範圍等方面有特定要求，亦須釐清，並在合約內清楚列出。這可增加保障，減少爭拗。
- **把握親自面見或視像會面機會：**部分外傭介紹所可為僱主安排親自面見或視像會面，消費者應盡量把握與外傭直接溝通的機會，預先讓外傭瞭解工作環境、服務對象及工作範圍，藉此瞭解其語言及工作經驗。然而，如外傭介紹所只能安排外傭在錄影視像片段中介紹自己，但不能讓消費者直接與外傭對話，消費者或未能全面評估該外傭真實的語言溝通能力。
- **有關終止合約的安排：**外傭與本地僱員同樣受到《僱傭條例》的保障，並可享有外傭標準僱傭合約內所載列的權益，不論是僱主或外傭中途終止合約，只要任何一方對對方發出一個月書面通知或支付一個月代通知金，便不屬違法，而僱主提出終止合約，更需要向外傭支付其他與終止合約有關的款項。消費者如對僱傭合約或《僱傭條例》有疑問，勞工處勞資關係科設有免費諮詢及調停服務（電話：2717 1771），協助僱主及外傭瞭解各項僱傭權益及解決爭議。
- **留意外傭介紹所與外地合作夥伴的關係：**消費者應留意外傭介紹所必須與外地公司合作，雙方會就傭工的篩選、培訓、評估及招聘各方面配合，然而兩地的服務水平或標準可能有差別。外傭介紹所不能單靠相信當地合作夥伴提供的傭工資料，而完全免除其確保外傭資料準確性之責任。如消費者發現外傭的實際情況與外傭介紹所提供的資料有明顯差別，這有可能構成失實陳述及觸犯《商品說明條例》，消費者可聯絡香港海關作出查詢及投訴（電話：2545 6182）。

