

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。

投訴不良 外傭中介公司



對於夫婦皆需出外工作或家中有小孩及長者需要照顧的家庭，家庭傭工的服務能為他們解決不少煩惱。考慮到供求及薪酬等實際情況，香港人偏好聘請留宿外籍家庭傭工。據統計，本港現時有近30萬名外籍家庭傭工在港工作。一般消費者多依靠中介公司的資料或推薦作判斷，但如遇上不良的外籍家庭傭工中介公司，非但幫不上忙，更可能造成時間及金錢上的損失。本會去年收到260宗有關外傭中介公司的投訴，較前年的214宗增加了21%。以下摘錄一些個案，與讀者分享。

個案一：缺乏照顧嬰孩經驗與履歷不符

陳女士欲聘請外籍家庭傭工照顧家中小孩及初生嬰兒。經互聯網搜尋，在A外傭中介公司的網頁介紹中，知悉A公司擁有ISO國際品質管理證書，並聲稱有直屬特派專員於當地嚴格挑選女傭。陳女士於是聯絡A公司，經參考公司提供的女傭履歷後，錄用了據稱擁有4年照顧小孩及嬰兒經驗的B外籍女傭。

惟女傭到任後，陳女士發覺B女傭外表與其履歷所載相差甚遠，然後更發現B女傭有殘障，左手拇指及食指變形而特別短小。陳女士雖不滿中介公司提供的資料沒提及這情況，但並沒有歧視女傭殘障，繼續聘用，可是及後卻發覺女傭經常難以順利完成工作，例如不能拿穩奶咀及奶樽、取奶粉開奶有困難、做不到綁鞋帶、扣名牌、別針、鈕扣及拉拉鏈等動作，需他人

協助；又經常拿不穩東西，跌在地上造成噪音，令嬰兒受驚。最令陳女士不滿的是，女傭明顯沒有履歷中所說的照顧小孩及嬰兒的經驗，例如不懂抱嬰兒的正確姿勢、不懂使用嬰兒工具如嬰兒椅等，以及將生雞蛋混入食物中餵飼小孩。

經陳女士追問下，B女傭承認只有4年照顧老人的工作經驗，陳女士基於女傭不能勝任工作，無奈解僱B女傭。她不滿A中介公司的資料誤導，令她聘用了不合適的傭人，且由於要解僱傭人，導致了保險費、驗身費、工資及機票等損失，於是到本會投訴，要求A公司賠償。

A公司向本會辯稱，不知道B女傭的身體缺憾，履歷也是女傭自行提供。陳女士認為，A公司網頁標榜有直屬專員在當地挑選女傭以招徠顧客，不能推卸女傭履歷及身體狀況有如此巨大差異的責任。最後A中介公司同意賠償女傭機票費用予陳女士。

個案二：呆等數月 前後四名女傭均未能應聘

李女士懷有身孕，並育有一名一歲患有先天性疾病的孩子，由於需全職工作，李女士急需一名家庭傭工，於懷孕期及生產初期，協助照顧患病小孩及處理家中雜務，她聯絡C傭工中介公司協助聘請外籍家庭傭工。在繳付了\$4,380費用後，李女士揀選聘用外籍女傭D。一星期過後，沒有收到C公司的消息，李女士主動查詢，獲通知D女傭不願接受工作，C公司要求李女士選擇其他女傭，李女士遂選擇了女傭E，惟一星期過後，仍沒消息，李女士再致電C公司查詢，得悉女傭E亦不願接受工作。李女士這回着急了，於是致電C公司的總辦事處投訴，要求盡快協助聘請傭人。終於第三名女傭F表示願意接受工作，但兩星期後李女士致電查詢進度，C公司卻回覆女傭F簽證出現問題，要求李女士再選擇第四名女傭。李女士無奈選擇了第四名女傭G後，經多次催促，才獲回覆女傭G願意接受工作，李女士滿以為這次該沒有問題了。但其後李女士多次查詢女傭來港進展，均未能獲悉女傭確實到港日期。

兩個月後，懷孕五個多月的李女士於工作之餘，還要同時照顧患病兒子及應付家中雜務，漸感力有不逮，但女傭G到港仍是遙遙無期，而C中介公司亦不能確定女傭G一定能順利到港。李女士十分焦急，認為C中介公司服務不佳，收了全數費用後，卻未有積極協助顧客，令她陷入困境，於是到本會投訴，希望C公司盡速處理其個案。

經本會追問下，C中介公司回覆女傭G最終不能來港，願意全數退回\$4,380費用予李女士。雖然如此，李女士仍不滿C傭工中介公司的服務，令她白等了數個月。

個案三：欲聘有照顧寵物經驗者 遭臨時加價

張女士以\$2,880全包價委託H傭工中介公司，協助聘請外籍家庭傭工。張女士養有寵物，所以特意要求中介公司提供懂得照顧貓隻的女傭。在付了\$500訂金及選擇了女傭J後，中介公司卻稱女傭J對貓毛敏感，要求張女士揀選其他女傭，但張女士認為H公司之後提供的女傭不大合適。H公司向張女士表示，較難聘請願意照顧寵物的女傭，要求張女士先簽合約，再為她找尋合適人選。張女士本擬答應簽約，但卻發覺收費變成\$4,280，H中介公司解釋，張女士早前揀選的女傭J沒有經驗，所以收費較便宜。張女士不滿H公司事前沒有向她解釋收費詳情，臨時加價並不合理，要求取消交易及取回訂金但被拒，於是到本會投訴。

經本會聯絡H女傭中介公司後，該公司最後同意取消交易及退回訂金予張女士。

個案四：懷疑被騙取服務費及機票費用

黃女士經K傭工中介公司聘請了外籍家庭傭工M。但女傭M上工一天後，即要求離職，理由是家中有事，需要即時回

國。黃女士體諒女傭M的情況，答應解除合約，並支付回程機票費用\$2,549，讓女傭M回國。

女傭M離職後，黃女士要求K中介公司協助聘請其他女傭，但K中介公司卻沒有積極協助，黃女士要求K中介公司退回服務費\$2,500又被拒絕。約兩個月後，黃女士於港澳碼頭遇見女傭M剛從澳門到港，黃女士十分詫異，質問女傭M為何沒有回國，女傭M沒有回答且急忙逃跑。黃女士致電K中介公司查詢，獲回覆女傭M已簽新僱主，不回國了。

黃女士感到被騙，懷疑K傭工中介公司與女傭M合謀，於上工後短時間內藉詞辭工，騙取服務費及機票費用，然後離港往澳門停留，伺機再找新目標。黃女士合共損失\$5,049，於是到本會投訴，要求跟進。

K中介公司否認黃女士的指控，並稱已盡力為黃女士尋找新女傭，只是未能找到合適人選。黃女士不滿K中介公司的回覆，認為該公司不誠實，她表示，K公司提供女傭M的資料顯示，女傭工作紀錄良好及連續完成兩個合約，但她曾檢查女傭M的護照，發覺並不真確。最後調解無果，本會提供小額錢債審裁處及免費法律諮詢服務資料予黃女士參考，建議她考慮以其他途徑追討損失。

結論

外籍傭工中介公司良莠不齊，缺乏聘請外籍家庭傭工經驗的消費者，很可能遇到上述問題。以下綜合了消費者於聘請家庭傭工前後的常見問題：

1. 「人不對辦」——傭工的學歷、語文能力及工作經驗與中介公司所述不符；
2. 傭工延遲或沒有到任；
3. 傭工中介公司服務差劣，誤導或因出錯導致消費者損失；
4. 外籍家庭傭工的工作態度及能力欠佳。

因此，消費者聘請外籍家庭傭工，宜選擇信譽及口碑好的中介公司協助，亦不妨向親友打聽及詢問意見。此外，消費者本身亦應留意：

1. 申請外籍家庭傭工需時甚久，而且變數甚多，須多預留時間準備；
2. 消費者與中介公司簽約時，應先行協議傭工最遲到任時間，以及若傭工最終不能到任的服務費安排，並於合約上加註；
3. 聘請傭工前盡可能讓傭工知曉其居室及工作環境、工作範圍等，若有特殊要求，如照顧嬰兒及長者、寵物或打理花草，以致假期需要調動等，應事先言明，以免傭工藉詞離職；
4. 在本地工作的外籍傭工可即時面試和試工，消費者可向其前僱主諮詢傭工的工作表現；
5. 不管是僱主或傭工中途終止合約，只要任何一方提供一個月通知期或支付一個月的代通知金，便沒有違法。若有足夠證據顯示僱主或傭工違反合約守則，應先向勞工處投訴，進行申索。但是如果傭工失蹤或違反刑事條例（如盜竊、傷人等），宜先行報警查究，並向勞工處和人民入境事務處備案。

此外，本刊去年1月份（第411期）曾報道本會就僱傭公司服務所作的市場調查，逐一比較12間僱傭公司的服務、收費及更換外傭的保證期限等資料，消費者可細閱參考。

