



安域僱傭服務公司
Onward Employment Agency

僱主手冊



www.onwardemployment.com



如何督導菲傭工作

1.1. 事先說明規則

一、為外傭提供簡潔的工作時間表(TimeSchedule)、清晰易明的家規(FamilyRules)、她的工作優次(PriorityofWorks), 或簡單列明定家庭成員平日的習慣。

1.2. 外傭到港後，儘快給予詳細指引

一、清楚訂立發薪日(Pay Day), 盡量避免產生誤會以至於要負上法律責任：

- 僱主如故意及無合理辯解未能在工資期屆滿後的 7 天內支付工資，須就欠薪支付利息給傭工；及可被檢控，一經定罪，最高可被罰款港幣 35 萬元及監禁 3 年；
- 傭工如果在工資到期支付後的 1 個月內仍未獲發工資，可當其僱傭合約已被僱主在不給予通知的情況下終止。在這情況下，僱主須向傭工支付解僱代通知金及其他終止僱傭合約的款項。經定罪，最高可被罰款港幣 15 萬元及監禁 14 年。

二、清楚訂立休息日(Rest Day), 不可以要求外傭在息日工作，不過傭工可自願在休息日工作。

- 你若強迫傭工在休息日工作，即屬違反《僱傭條例》的規定，可被檢控，一經定罪，最高可被罰款港幣 5 萬元；
- 若傭工同意，你可另定休息日，代替原來指定的休息日。另定休息日須安排在同一個月內的原定休息日之前，或在原定休息日後的 30 天之內。

常見問題

- 如果法定假日適逢傭工的休息日，我是否必須給予傭工另外補假？
- 答: 是。如果法定假日適逢傭工的休息日，你須在休息日翌日補假給傭工，該翌日須並非法定假日或另定/代替假日或休息日。

三、年假日期(Annual Leave)。在受僱滿 12 個月後，傭工須於隨後的 12 個月內放取他/她有權享有的有薪年假。年假日期應由僱主與傭工經商議後指定。僱主須至少在假期開始的 14 天前以書面通知傭工年假的日期。

常見問題

- 年假是否包括休息日和法定假日？
- 答: 不是。如年假期內適逢休息日或法定假日，該日應視作年假。僱主須為傭工另定休息日或法定假日。

四、個人物品及個人空間。清楚給外傭指明屬於他/她的個人休息空間，避免冒犯了雙方的私隱。

五、應該遵從誰人的指令。例如：家裏誰負責督導外傭？而外傭應該聽從家裏誰人的指示？

六、緊急聯繫人列表(Emergency contact lists)-- 教導外傭若孩子 或家中有任何異常/意外，必須立刻報告，並清楚說明要向誰報告。若情況危急，又聯絡不到僱主，便要打 999 報警求助。

七、提供筆記本給外傭，讓他/她可以記下僱主給予的指令。

- 一本簿寫下僱主的指令，例如平日的工作程序要注意的事項、照顧孩子要留意的事項，如外傭需要外出時提醒他們回家的方法和路綫
- 一本簿記賬，避免誤會，例如讓外傭記下他/她幫忙購物的開支



1.3.進行工作檢討

安域考考你

- 外傭做事不合我的意思，或者做錯事了，該怎麼做呢？
 - 答A： 高聲呼喝外傭，大聲責罵，或是翻舊賬
 - 答B： 先給一次機會，外傭下次再犯同樣的錯誤時再說
 - 答C： 觸動外傭的身體任何部份以發洩你的不滿

以上 3 個選項都是錯的!!!



一、 進行工作檢討之目的

透過進行工作檢討,可以幫助外傭更快適應工作,避免他們把僱主交代的工作做錯,也可以促進雙方的溝通。

二、 注意事項

- 因應需要而定,但如果菲傭做錯事,應該盡快進行檢討,千萬不要先給一次機會,外傭下次再犯同樣的錯誤時再說。如果相隔時間太久,外傭會忘記事件,並極有可能會再次犯同樣的錯。
- 應選在僱主與外傭都有空閒的時間。
- 先確定自己能控制自己的情緒,再和外傭進行檢討,注意不要觸動外傭的身體任何部份以發洩你的不滿,她會以為你打她。
- 先檢討之前外傭表現不理想的地方是否正在/已改善,然後才檢討新的問題
- 不要給予空泛的指令。

三、 方法 - 先關心 後檢討

1. 關心外傭的近況，例如她們的家人的整體近況、對香港生活的適應。
2. 先讓外傭自我評估。
 - i. 未掌握好 /可改進的地方；
 - ii. 做得好的地方；
 - iii. 希望僱主在哪些方面調適。
3. 告訴外傭你的評價：
 - i. 欣賞她的優點，讚賞她表現得好的地方，如：在清潔、煮食、家居衛生方面等，或是其他細微的地方。讚賞能直接激勵她工作的熱誠；
 - ii. 一些僱主曾指出菲傭做得不理想的地方，而她有沒有進步/改善；
 - iii. 外傭在哪些方面的表現仍未達僱主要求(要給實際例子)、應該怎樣改善，並給予她機會回應和改過。

2. 認識外傭的家鄉文化

菲 律 賓 外 傭	<ul style="list-style-type: none"> • 較害羞，不敢表達自己的需要，僱主可主動關心她們； • <u>菲律賓全國普遍炎熱、潮濕。</u>故他們沒有香港秋冬的概念。故請僱主主動教導菲傭為她自己/家中幼兒保暖的概念； • 家庭是社會核心，她們與家人、親戚關係密切，容易為家人而借貸（詳細避免方法請參考 4.外傭常見問題及處理方法）； • 市區與鄉村的科技、環境衛生要求、生活方式差異大，關於一些先進科技，需要僱主加倍的耐心教導； • 不論任何活動，菲律賓人視遲15-30分鐘到達是正常，僱主需要向她強調約她的時間，並提醒她準時的概念； • 菲律賓八成以上人口都是天主教徒，很多菲傭都會於星期日參加教堂聚會； • 生活節奏較香港人慢得多，僱主需要給她們一些時間適應； • 菲傭除了本土語言，第二大語言就是英文，所以大部分的菲傭都可以講英文； • 菲傭烹調西餐為主，<u>另外多偏好甜食。</u>
印 尼 外 傭	<ul style="list-style-type: none"> • 印傭比較不害羞而且堅毅，吃苦耐勞的能力稍強； • 印傭的大部分家庭以務農為主，衛生環境較差，所以衛生習慣也比較隨意，所以聘請後需要仔細教導； • 印傭的英文基礎較低； • 大部分印傭都信奉回教，回教徒不吃豬肉，而且每年按伊斯蘭曆法的第 9 個月為齋戒月，她們會在齋戒月進行齋戒； • <u>印傭偏愛辣食和煎炸食物，烹調食物味濃。</u>

3. 如何與外傭相處

3.1. 維護她們的尊嚴

- 讓她們感受到家人的尊重；
- 即使她們做錯事，僱主應理性地處理。切忌向她們發脾氣、破口大罵，或說侮辱的話，也不要在他人在前責罵外傭，這會令她們感到被羞辱；
- 教導子女尊重外傭，僱主同時也要在孩子面前樹立良好的榜樣；
- 僱主提供的生活環境不應該與當初的許諾不符(如：簽約時說有床睡提供，實際上只是睡在廚房等)。

3.2. 耐心

- 願意耐心地教導，與她們進行工作檢討，給她們機會解釋和改過，會令她們做得更好；
- 給予她們三至六個月的適應期。

3.3. 體諒

- 體諒家傭離鄉別井，需要時間適應香港的文化、語言、工作和居住環境；
- 例如處理家務的方法不同、煮食的口味不合，要諒解她們，並與她們說明你的要求。

3.4. 慷慨

- 為她們足夠食物和衣服；
- 願意為外傭付費報名參加各方面的興趣培訓，例如學習廣東話、英文、煮中國菜或嬰兒/長者護理等，令她們更有效率、更有信心地工作；
- 可讚賞她們做得好的地方，偶爾可以給她們小獎勵，但要賞罰分明。

3.5. 支持

- 盡力安排菲傭星期六或日放假，鼓勵她們參加一些有助其個人發展的活動/友人聚會，幫助她們從中獲得更多的信心和支持（例如同鄉的支持），減少他們思鄉之情。

3.6. 信任

- 展示你對外傭的信心，相信她們能把你交代的工作做好。僱主對外傭的信任可提升她們工作的自信心，和她們對僱主家庭的歸屬感。

3.7. 給予自由度

- 讓她們彈性安排處理工作/家務的優次，或許她們自訂的工作次序會令她們做事更有效率；
- 工作時間除外，給予她們娛樂的自由度和個人空間。

4. 外傭常見問題及



新來港外傭 常見問題	僱主的 處理方法
<p>思鄉：面無表情、無記性、易哭、鬱悶</p>	<p>各種文化差異、離開家鄉、與家人朋友分離</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動關心外傭對香港生活的適應； 2. 耐心聆聽外傭的需要，表示理解和明白其思鄉之情； 3. 可以為她購置一些家鄉小吃，表達對她的體諒，以作鼓勵； 4. 為外傭安排一些活動時間，例如空閒的時候帶她到街上或超市等，讓她適應一下香港的日常生活，減低思鄉之情； 5. 每星期要有休息日，並鼓勵外傭參加同鄉的活動或聚會，讓她可以認識一些朋友，克服鬱悶的心情； 6. 不要責罵她們面無表情，只需要提醒她們。
<p>易犯錯/重覆犯錯、慢手慢腳、常重覆問過的問題</p>	<p>外傭面對文化差異，甚至沒有做家傭經驗，她們會有很大壓力。同時僱主認為簡單的任務，她們未必覺得容易處理。睡眠不足、語言不通也可能是成因。僱主應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期進行檢討(可參照 p.4) 並給予清晰的指令。如果怕她忘記了，可要求她覆述一次你的指令，並提醒她把指令寫到筆記上； 2. 付出耐性，少責備，嘗試讚賞她做得好的地方； 3. 手慢腳慢：向她指明你期望在多少時間內完成該工序，聆聽她遇到的困難。

<p>缺乏安全意識 / 不注意衛生</p>	<p>外傭家鄉對環境衛生要求和生活方式大有不同，對於她們不衛生的習慣，僱主可以：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 耐心教導個人衛生； 2. 向她具體指出不衛生的舉動，並教她如何做家居清潔； 3. 讓她完成清潔後請你檢查。
<p>沒有主動報告</p>	<p>剛開始時，不要假設外傭懂得主動向你報告家中大小事項、孩子狀況等。特別是沒有經驗的外傭，她們以往從不需要主動向任何人交待任何事，這對她們是一個新的挑戰。僱主可以：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 把你的期望具體清楚說明，例如什麼事情她需主動向你報告； 2. 她應向誰報告，還有何時應撥 999 緊急熱線求救等； 3. 平日與外傭如何使用手機溝通，例如用什麼應用程式，或直接打電話。
<p>借貸</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外傭到任第一天須嚴肅聲明不准她想財務公司借貸； 2. 鼓勵她/日後帶她到銀行開戶口，在香港實踐儲蓄計劃； 3. 可請她考慮讓你代為保管合約正本和/或旅遊證件，但僱主沒權強迫她交予你保管
<p>工作期間常用手機</p>	<p>僱主應在外傭未來港前先把規矩電郵給她，並於她們抵步後向她重申你的期望。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 什麼時候可以使用手機； 2. 如情況嚴重，應該在進行檢討時向她們提出問題，提醒她不值得為使用手機而失去工作。

<p>外傭與家中老人發生糾紛</p>	<p>由於語言不通，長者會認為外傭不尊重他們，因此很常引致誤會和不快，只會影響雙方的關係，僱主應該：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在規矩上簡單說明家中長者的習慣和性格喜好，並指示她們應該如何與長者相處； 2. 溝通上出現任何困難，鼓勵她們向你提出； 3. 教導她們常用的詞彙，用於日常溝通，或為菲傭報讀廣東話班； 4. 向家中長者表明外傭的語言程度，或雙方可能存在的溝通困難，希望他們理解； 5. 提醒菲傭保持笑容，以示尊重長者； <p>由於長者與僱主吩咐外傭的方法不同，僱主必須扮演雙方溝通的橋樑，減低誤會和衝突。</p>
<p>睡眠不足/食物不足</p>	<p>外傭一般不敢主動告訴僱主睡眠不足或食物不足的問題，特別是她們有自己的飲食習慣，僱主可以：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 先主動關心她們，向她們表示你願意聆聽她們的需要； 2. 了解她們的飲食需要，可以作出些小的協調。
<p>孩子與外傭更親密</p>	<p>嬰孩會建立對人的信任，習慣與常照顧自己的人一起，故此孩子與外傭更親密也是正常的，僱主可以：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 只要在家時，盡量自己負責照顧嬰孩，例如換尿片、餵食、洗澡、陪他/她玩耍等，孩子始終會建立和你的關係的。
<p>烹調的菜式/味道不合口味</p>	<p>大部分的外傭都是習慣了家鄉味濃的菜式，難免立刻能煮吃和香港人口味的菜，僱主應該：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 寫下食譜給外傭，讓她跟著煮，也具體地告訴她調味的分量，例如一小茶匙的糖等；

	<p>2. 如果有時間,可以親自下廚教導,帶著她把菜式做一遍;</p> <p>3. 沒有時間的話,可以付費為她們報讀一些烹飪課程 (鼓勵她們,並非強迫)。</p>
--	---

5. 終止合約

僱傭雙方均可給予對方不少於一個月的書面通知或支付一個月工資給對方以終止合約。

即時解僱而不用給予通知或代通知金情況：

僱主	外傭
<ul style="list-style-type: none"> • 外傭蓄意不服從合法、合理的命令 • 行為不當（涉及刑事罪行）。 • 犯有欺詐 / 不忠實行為 • 經常疏忽職守。 	<ul style="list-style-type: none"> • 合理地恐懼身體會遭受暴力或疾病危害 • 受僱主苛待 • 受僱不少於5年，經註冊西醫或中醫證明永久不適合擔任現時工作。

- 我們建議在辦公室時間，帶外傭到本公司辦公室，讓我們作見證和協助僱主處理終止合約時的薪金和假期計算，保障僱主避免將來被外傭投訴。
- 僱主若想自行與外傭計算在終止合約時的薪金和假期，須填寫 終止標準僱傭合約通知書 和 標準僱傭合約終止 / 屆滿時所付款項的收據。僱主可以選擇在外傭最後工作天的上午、中午、或是晚上讓外傭離開(她應該在晚上九時前到達本公司安排宿舍。我們絕不贊成僱主在半夜辭退外傭)。
- 家人不應在發怒時，擅自代替僱主辭退外傭。這可能會為僱主造成很大的麻煩。

安域僱傭

- 閣下如在外傭任期内遇到以下問題，可以並與本公司負責人聯絡，電話：2662 1441 或電郵至 cs@onwardemployment.com，本公司樂意為閣下提供專業意見：
- 護照和工作簽證：須提醒你的外傭，在她的護照和工作簽證到期前 3 個月或之前，她應該去領事館和香港入境事務處續證，費用應由支外傭支付。
- 有急事要請假回鄉
- 偷用長途電話
- 有不明人士或男性致電找外傭
- 財務公司追債
- 向僱主借錢、扣糧
- 要求假期外宿 (建議儘量不安排休假連續多過 1 日以上。因為若外傭有 2 日或以上休假，有權要求出外留宿)
- 暴風訊號 3 號，但有機會轉為 8 號風球，而外傭卻會在該日準備休息，建議不要讓她外出，但照常休假，只是留在家中。或得她同意下調假/取消休假，補薪金。
- 或有其他問題

