



沙田區議會  
社會福利及青年委員會

莫熹雯小姐提問

關注沙田區內外籍家庭傭工的工作情況

“近日得悉沙田區先後發生外籍家庭傭工(外傭)暈倒不治和自殺身亡的事件，深感憂慮。外傭在本港家庭照顧等領域中佔有重要角色，為了解沙田區外傭在工作環境中面臨的障礙，包括語言障礙、資訊獲取困難及缺乏有效的求助渠道等，本人有以下提問：

- (a) 過去三年，勞工處有否記錄外傭在沙田區工作的數字？如有，請提供。如否，原因為何？
- (b) 現時勞工處有否提供專門協助外傭適應區內工作的支援措施，例如協助外傭了解自身工作可享有的權益、語言支援及情緒輔導服務等？如有，請列明有關服務過去三年的使用人次。如否，原因為何？
- (c) 過去三年，勞工處有否接獲涉及沙田區外傭的勞資糾紛個案？如有，請用列表方式提供個案數量、類型，以及相關部門的跟進方式和結果。在處理外傭個案時有否提供語言或文化支援？如否，原因為何？
- (d) 針對外傭工作上常見的問題，包括僱傭糾紛、遭受不合理對待或情緒壓力，相關部門會否考慮在沙田區外傭經常聚集的休憩地點(如公園或廣場)設立「流動資訊及聯誼站」，為外傭提供支援服務，包括初步諮詢、協助調解輕微糾紛、將嚴重個案轉介至勞工處或相關法律支援機構，以及由專業輔導員或資深社工輔導外傭的情緒需求？

- (e) 在推動沙田區內僱主及外傭共建融洽關係方面，相關部門會否考慮聯合區內外傭定期於社區舉辦活動或工作坊，邀請外傭及僱主參與，讓各方互相了解不同民族的文化，消除民族及文化隔閡，締造良好的工作環境？”

## 勞工處的回覆

### 提問(a)

外籍家庭傭工(外傭)來港工作的工作申請無須經由勞工處處理，因此勞工處並無備存外籍家庭傭工(外傭)分佈香港各區(包括沙田區)的數據。

### 提問(b)、(d)及(e)

勞工處一直循不同途徑推行宣傳及教育工作，加深外傭及僱主對法定及合約權益和責任的認識。

勞工處設立一站式的「外傭專題網站」([www.fdh.labour.gov.hk](http://www.fdh.labour.gov.hk))，以中、英文及多種外傭語言載列外傭僱傭權益的資訊、刊物及宣傳短片，並介紹勞工處的服務及求助渠道。此外，為外傭提供支援的24小時電話專線(2157 9537)亦提供多種語言的傳譯服務。除熱線外，外傭亦可透過勞工處的外傭事宜專屬電子郵箱([fdh-enquiry@labour.gov.hk](mailto:fdh-enquiry@labour.gov.hk))及專題網站的網上表格，查詢其在香港工作情況及僱傭事宜，或就受損的僱傭權益作出投訴。勞工處會提供適當協助，包括調查和跟進僱傭申索的查詢或投訴，或聯絡適當的政府部門或社會福利機構跟進個案。二零二三至二零二五年，「外傭專題網站」分別錄有超過500萬、477萬及530萬的瀏覽頁次；24小時電話專線則接獲9 218宗、8 749宗及9 252宗來電。

此外，勞工處不時為外傭及僱主在不同地點或通過網上舉辦簡介會，就不同議題邀請專業人士講解及分享，例如平等機會委員會、個人資料私隱專員公署及其他非政府機構，以提高僱傭彼此對各自勞工權益和責任的認識，並推廣融洽及互相尊重的工作環境，促進勞資和諧。與此同時，勞工處也與外傭來源地駐港總領事館緊密合作，積極參與他們為新來港外傭舉辦的迎新簡介會，向他們介紹香港的工作情況及協助他們了解自身的權益及保障。

勞工處會在外傭經常聚集的地方，例如沙田公園及大埔區街市等設置外傭資訊站，及向外傭派發資訊包。勞工處人員會到場介紹外傭的僱傭權益及解答查詢，或按需要建議外傭親臨勞工處勞資關係科辦事處查詢僱傭權益或提出申索聲請。資訊包除載有僱傭權益的資料外，亦附有危機介入及支援服務的資訊單張。勞工處會繼續於沙田區合適的地點設置外傭資訊站，方便外傭及僱主獲取有關資訊。

如外傭需要尋求情緒支援，可致電「情緒通」18111 精神健康支援熱線或醫院管理局的「精神健康專線」，兩者均提供 24 小時的精神健康諮詢及支援服務。此外，勞工處印製的「做好準備・來港工作－外籍家庭傭工手冊」(備有多種外傭語言版本)載有為外傭提供協助的主要非政府機構的聯絡方法，供有需要向第三方尋求支援的外傭參考。

### 提問(c)

二零二三年至二零二五年，勞工處勞資關係科處理涉及沙田區外傭的僱傭申索個案的數目及結果表列如下。

年份	個案數目	經調停而獲解決	轉介小額薪酬索償仲裁處 <sup>#</sup>	轉介勞資審裁處
2023	53	47	6	0
2024	69	58	9	2
2025	44	34	8	2

<sup>#</sup> 小額薪酬索償仲裁處處理款額不超過 15,000 元的個案。超過小額薪酬索償仲裁處司法管轄權限的申索則由勞資審裁處審理。

上述僱傭申索個案主要涉及工資及終止僱傭合約的糾紛。

另外，勞資關係科各分區辦事處均有張貼以多種語言翻譯的告示及海報，介紹「融滙－少數族裔人士支援服務中心」為不同種族人士提供的傳譯服務。在提供諮詢及調停服務時，勞資關係科會向不諳中、英語的人士(包括外傭)介紹及安排免費的傳譯服務，確保他們獲得服務時不會受語言不通的影響。

## 社會福利署(社署)的回覆

### 提問(d)

如社會福利署(社署)接獲個別外傭求助或勞工處轉介的外傭個案需要社工介入及/或情緒支援，會交由社署綜合家庭服務中心處理。

此外，社署委託三間非政府機構於香港、九龍及新界共設立三支少數族裔外展隊，以外展手法及透過流動宣傳車方式主動接觸及協助有需要的少數族裔人士與主流福利服務聯繫及接軌，透過及早識別及介入，為他們提供一系列的服務，包括輔導服務及按個案需要轉介至適切的團體或服務。服務對象為少數族裔人士，包括孟加拉、印度、印度尼西亞、尼泊爾、巴基斯坦、菲律賓、泰國和斯里蘭卡(當中不包括免遣返聲請人士)。現時為新界區提供有關服務的團體為香港聖公會多元文化外展服務隊。

沙田區議會秘書處

STDC 13/70/80

二零二六年一月