

網上申請常見問題

問(一): 如何解決進入申請表時顯示錯誤訊息如 “系統發生錯誤” 或 “系統現正繁忙，請稍後再試” 而未能使用網上申請服務的情況？

答(一): 如畫面顯示 “系統發生錯誤” 或 “系統現正繁忙，請稍後再試” 的訊息，可能是有較多的申請者同時使用網上申請服務，申請者可於稍後再嘗試，或於非繁忙時段(晚上 9 時前或午夜 12 時後) 再試。請注意，網上申請的截止日期及時間為 2020 年 1 月 9 日晚上 7 時正。

若因其他設備問題而未能使用網上申請服務，申請者可嘗試以另一部電腦或電話使用網上申請服務。

問(二): 如何解決填寫申請表時顯示錯誤訊息，無法繼續填寫？

答(二): 系統會在填寫申請表過程中初步檢查申請者輸入的資料，並顯示相關提示訊息。申請者可按照每一個提示補充或更正相關資料，以便繼續填寫及遞交申請表。

問(三): 為什麼在填寫申請表時申請會被中止，並顯示錯誤訊息 “等候逾時 / 填寫申請表時限已過” ？

答(三): 為讓更多市民可以在同一時段內使用網上服務，填寫有關申請表需在 45 分鐘內完成。在填寫申請資料過程中，申請者可儲存已填寫的資料。

在填寫申請資料過程中，系統會於指定時間檢查申請者是否仍在使用系統。若申請者於檢查過程中閒置申請超過 5 分鐘，系統會顯示訊息詢問申請者是否繼續填寫申請表。申請者需於訊息顯示後 10 分鐘內作出回應。否則，申請過程會被中止。若有需要，申請者可重新填寫申請表。

另外，系統會在剩餘約 15 分鐘時顯示提示訊息。若時限已過，系統會中止填寫申請表。若有需要，申請者可以重新填寫申請表。

申請者在網上申請前，必須備妥所需資料，以令網上申請和繳費更暢順。這些資料包括自己和相關家庭成員(如有的話)的身份證明文件、家庭每月總收入及總資產淨值，以及有效的信用卡。

問(四): 申請者如何中途儲存已填寫的申請表資料？

答(四): 申請者可於填寫申請表過程中隨時暫存未完成的申請於網上申請系統內。如申請者未能完成整份申請書，可按系統內的「儲存申請表」鍵，自訂檔案名稱及密碼，把已填寫的部分存檔，方便在申請期內再輸入自訂的檔案名稱及密碼以取回已儲存的申請表，然後繼續申請。不過申請者須注意，儲存申請表並不代表已遞交申請，申請者應在限期前於

網上完成申請程序，包括遞交及付款。此外，檔案名稱及密碼是由申請者自訂的，網上系統不設檔案名稱及密碼取回服務，請妥善保管檔案名稱及密碼。

問(五): 如何繼續填寫已儲存申請?

答(五): 申請者可以在申請期內，於網上申請系統按「**取回已儲存的申請表**」鍵及輸入**檔案名稱及密碼**取回**已儲存**及**尚未成功付款**的申請表繼續填寫。

問(六): 為何無法提取已儲存的申請?

答(六): 如無法提取已儲存的申請，請確定輸入的檔案名稱及密碼是否正確。如連續5次輸入錯誤的密碼，已儲存的申請將被鎖定，1小時內無法提取。另外，如申請表已成功遞交及付款，申請者亦無法於網上申請系統再次提取及作出修改。

問(七): 我可以什麼方式繳付網上申請費用?

答(七): 申請者可使用以下信用卡支付網上申請費用：
Visa／萬事達卡 (Mastercard)／JCB / 銀聯 (UnionPay)

問(八): 我的銀聯 (UnionPay) 銀行卡／儲蓄卡(Debit Card) 或中銀通卡(Prepaid Card) 為何不能成功支付網上申請費用?

答(八): 本網上服務只支援以銀聯信用卡付款，但不支援銀聯銀行卡／儲蓄卡(Debit Card) 或中銀通卡(Prepaid Card)。

請注意，某些信用卡發卡機構並不支援網上付款。因此，若你的信用卡不獲本網上服務接受，請向發卡機構查詢，以確定你所用的信用卡是否支援網上付款。

問(九): 如在網上遞交申請表，申請者怎樣知道是否已經成功申請?

答(九): 申請者成功遞交網上申請及付款後，會分別收到兩封確認電郵。第一封為付款確認電郵，在完成付款後會收到。而第二封電郵，房委會會按下述情況發出：

- (一) 居住於房委會轄下公共屋邨或房協轄下出租屋邨的綠置居申請者，他們所屬屋邨辦事處職員會在收到電子申請表後聯絡申請者，核實他們的住戶資料。申請者及所有年滿18歲或以上的家庭成員需要簽署一份由有關屋邨辦事處備妥的申請表格文本，並交回有關屋邨辦事處，以作跟進處理。在完成上述程序後，房委會才會發出第二封電郵通知申請者其獲編配的申請編號。
- (二) 至於並非居住於房委會轄下公共屋邨或房協轄下出租屋邨的綠置居申請者，房委會於確認收妥申請費後以第二封電郵通知其獲編配的申請編號。

問(十): 為什麼我收不到付款確認電郵?

答(十): 如申請者於網上申請完成付款後, 系統未有出現成功付款的畫面, 申請者可先查詢其信用卡公司是否成功付款。如信用卡公司未能確認有關付款, 申請者可於 30 分鐘後致電房委會銷售熱線 2712 8000 (由 1823 代為接聽) 並按指示輸入身份證號碼查詢其付款情況。如未能查獲付款紀錄, 其申請將視為無效, 申請者應再次遞交申請。如信用卡公司已確認付款, 但系統未有其紀錄, 請聯絡房委會銷售熱線 2712 8000(由 1823 代為接聽)。付款確認電郵一般會在完成付款後一天內收到, 可稍後再檢查電子郵箱, 檢查電郵是否被放到電子郵箱中的垃圾郵件。

問(十一): 為什麼我收不到附有申請編號的確認電郵?

答(十一): 居住於房委會轄下公共屋邨或房協轄下出租屋邨的綠置居申請者, 他們所屬屋邨辦事處職員仍需在收到電子申請表後聯絡申請者, 核實他們的住戶資料。申請者及所有年滿 18 歲或以上的家庭成員需要簽署一份由有關屋邨辦事處備妥的申請表格文本, 並交回有關屋邨辦事處, 以作跟進處理。在完成上述程序後, 房委會才會發出第二封電郵通知申請者其獲編配的申請編號。