

网上申请常见问题

问(一): 如何解决进入申请表时显示错误讯息如 “系统发生错误” 或 “系统现正繁忙, 请稍后再试” 而未能使用网上申请服务的情况?

答(一): 如画面显示 “系统发生错误” 或 “系统现正繁忙, 请稍后再试” 的讯息, 可能是有较多的申请者同时使用网上申请服务, 申请者可于稍后再尝试, 或于非繁忙时段(晚上 9 时前或午夜 12 时后) 再试。请注意, 网上申请的截止日期及时间为 2020 年 1 月 9 日晚上 7 时正。

若因其他设备问题而未能使用网上申请服务, 申请者可尝试以另一部计算机或电话使用网上申请服务。

问(二): 如何解决填写申请表时显示错误讯息, 无法继续填写?

答(二): 系统会在填写申请表过程中初步检查申请者输入的数据, 并显示相关提示讯息。申请者可按照每一个提示补充或更正相关数据, 以便继续填写及递交申请表。

问(三): 为什么在填写申请表时申请会被中止, 并显示错误讯息 “等候逾时 / 填写申请表时限已过” ?

答(三): 为让更多市民可以在同一时段内使用网上服务, 填写有关申请表需在 45 分钟内完成。在填写申请数据过程中, 申请者可储存已填写的数据。

在填写申请数据过程中, 系统会于指定时间检查申请者是否仍在系统。若申请者于检查过程中闲置申请超过 5 分钟, 系统会显示讯息询问申请者是否继续填写申请表。申请者需于讯息显示后 10 分钟内作出响应。否则, 申请过程会被中止。若有需要, 申请者可重新填写申请表。

另外, 系统会在剩余约 15 分钟时显示提示讯息。若时限已过, 系统会中止填写申请表。若有需要, 申请者可以重新填写申请表。

申请者在网上申请前, 必须备妥所需数据, 以令网上申请和缴费更畅顺。这些数据包括自己和相关家庭成员(如有的话)的身份证明文件、家庭每月总收入及总资产净值, 以及有效的信用卡。

问(四): 申请者如何中途储存已填写的申请表数据?

答(四): 申请者可于填写申请表过程中随时暂存未完成的申请于网上申请系统内。如申请者未能完成整份申请书, 可按系统内的「**储存申请表**」键, **自定文件名及密码**, 把已填写的部分存档, 方便在申请期内再输入自定义的文件名及密码以取回已储存的申请表, 然后继续申请。不过申请者须注意, 储存申请表并不代表已递交申请, 申请者应在限期前于网

上完成申请程序，包括递交及付款。此外，文件名及密码是由申请者自定义的，网上系统不设文件名及密码取回服务，请妥善保管文件名及密码。

问(五): 如何继续填写已储存申请?

答(五): 申请者可以在申请期内，于网上申请系统按「**取回已储存的申请表**」键及输入**文件名及密码**取回**已储存**及**尚未成功付款**的申请表继续填写。

问(六): 为何无法提取已储存的申请?

答(六): 如无法提取已储存的申请，请确定输入的文件名及密码是否正确。如连续5次输入错误的密码，已储存的申请将被锁定，1小时内无法提取。另外，如申请表已成功递交及付款，申请者亦无法于网上申请系统再次提取及作出修改。

问(七): 我可以什么方式缴付网上申请费用?

答(七): 申请者可使用以下信用卡支付网上申请费用：
Visa / 万事达卡 (Mastercard) / JCB / 银联 (UnionPay)

问(八): 我的银联 (UnionPay) 银行卡 / 储蓄卡(Debit Card) 或中银通卡(Prepaid Card) 为何不能成功支付网上申请费用?

答(八): 本网上服务只支持以银联信用卡付款，但不支持银联银行卡 / 储蓄卡(Debit Card) 或 中银通卡(Prepaid Card)。

请注意，某些信用卡发卡机构并不支持网上付款。因此，若你的信用卡不获本网上服务接受，请向发卡机构查询，以确定你所用的信用卡是否支持网上付款。

问(九): 如在网上递交申请表，申请者怎样知道是否已经成功申请?

答(九): 申请者成功递交网上申请及付款后，会分别收到两封确认电邮。第一封为付款确认电邮，在完成付款后会收到。而第二封电邮，房委会会按下述情况发出：

- (一) 居住于房委会辖下公共屋邨或房协辖下出租屋邨的绿置居申请者，他们所属屋邨办事处职员会在收到电子申请表后联络申请者，核实他们的住户资料。申请者及所有年满18岁或以上的家庭成员需要签署一份由有关屋邨办事处备妥的申请表格文本，并交回有关屋邨办事处，以作跟进处理。在完成上述程序后，房委会才会发出第二封电邮通知申请者其获编配的申请编号。
- (二) 至于并非居住于房委会辖下公共屋邨或房协辖下出租屋邨的绿置居申请者，房委会于确认收妥申请费后以第二封电邮通知其获编配的申请编号。

问(十): 为什么我收不到付款确认电邮?

答(十): 如申请者于网上申请完成付款后, 系统未有出现成功付款的画面, 申请者可先查询其信用卡公司是否成功付款。如信用卡公司未能确认有关付款, 申请者可于 30 分钟后致电房委会销售热线 2712 8000 (由 1823 代为接听) 并按指示输入身份证号码查询其付款情况。如未能查获付款纪录, 其申请将视为无效, 申请者应再次递交申请。如信用卡公司已确认付款, 但系统未有其纪录, 请联络房委会销售热线 2712 8000 (由 1823 代为接听)。付款确认电邮一般会在完成付款后一天内收到, 可稍后再检查电子邮箱, 检查电邮是否被放到电子邮箱中的垃圾邮件。

问(十一):为什么我收不到附有申请编号的确认电邮?

答(十一):居住于房委会辖下公共屋邨或房协辖下出租屋邨的绿置居申请者, 他们所属屋邨办事处职员仍需在收到电子申请表后联络申请者, 核实他们的住户数据。申请者及所有年满 18 岁或以上的家庭成员需要签署一份由有关屋邨办事处备妥的申请表格文本, 并交回有关屋邨办事处, 以作跟进处理。在完成上述程序后, 房委会才会发出第二封电邮通知申请者其获编配的申请编号。