

## 網上申請常見問題

1. 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？

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，可能是有較多申請者同時使用網上申請服務，申請者可稍後再嘗試，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2024年4月17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。

2. 如何解決填寫申請表時顯示錯誤訊息，無法繼續填寫？

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。

3. 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”？

為讓更多市民可以在同一時段內使用網上服務，填寫有關申請表須在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。申請者須於訊息顯示後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。

4. 申請者如何中途儲存已填寫的申請表資料？

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，方便申請期內輸入檔案名稱及密碼以取回已儲存的申請表，然後繼續申請。請注意，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。

## 5. 如何繼續填寫已儲存的申請表？

申請者可以在申請期內，於網上申請系統按「同意並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。

## 6. 為何無法提取已儲存的申請？

如無法提取已儲存的申請，請確定是否屬於以下情況：

### **【適用於使用檔案名稱及密碼儲存的申請者】**

- i. 請確定輸入的檔案名稱，密碼及發送至電郵的一次性密碼是否正確。
- ii. 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。
- iii. 如連續 5 次輸入錯誤的一次性密碼，一次性密碼將會失效，請點擊「重新發送一次性密碼」取得新密碼。
- iv. 如無法收到發送至電郵的一次性密碼，請按「重新發送一次性密碼」重新嘗試。如多次嘗試仍無法收到一次性密碼，請重新填寫一份新申請表。

### **【適用於使用「智方便」的申請者】**

- i. 請確定你是否以「智方便」進入網上申請系統。
- ii. 你可能以「智方便」填寫申請表時，沒有點擊「儲存申請表」。
- iii. 當你的申請表已成功遞交及付款或正在進行付款，其他相關的申請表將無法提取。

### **【適用於所有申請者】**

- i. 你的申請表已成功遞交及付款或正在進行付款。

## 7. 申請者如何簽署申請表格？

申請者及其18歲或以上的家庭成員可使用已啟動數碼簽署功能的「智方便 +」帳戶簽署表格。綠表申請者亦可選擇書面簽署。屋邨辦事處 / 分區租約事務管理處 / 出租屋邨辦事處在收到電子申請表後會聯絡申請者 安排書面簽署

(數碼簽署除外)。

#### 8. 我可以什麼方式繳付網上申請費用？

申請者可使用本人或其他人持有的有效信用卡（VISA、MasterCard、JCB或UnionPay銀聯）或「轉數快」即時繳付申請費。

#### 9. 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？

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(PrepaidCard)。

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。

#### 10. 如在網上遞交申請表，申請者怎知道是否已經成功申請？

申請者成功遞交網上申請及付款後，會分別收到兩封電郵。第一封為付款確認電郵(一般會在完成付款後一天內收到)，而第二封附有申請編號的申請確認電郵會於房委會確認收到申請費後發出。

居住於房委會轄下公共屋邨或房協轄下出租屋邨的綠表申請者，他們所屬屋邨辦事處職員將會在收到電子申請表後聯絡申請者，核實他們的住戶資料。綠表申請者及所有年滿18歲或以上的家庭成員亦須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。房委會收到簽妥的申請表後將會以電郵通知申請者其獲編配的申請編號。

#### 11. 為什麼我收不到付費確認電郵？

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）。

付費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。

## 12. 為什麼我收不到附有申請編號的確認電郵？

申請確認電郵一般會在遞交申請及付款後兩天內收到，可稍後再檢查，並確認電郵是否被放到電子郵箱中的垃圾郵件。如兩天後仍未收到該電郵，請聯絡房委會銷售熱線2712 8000（由1823代為接聽）。

居住於房委會轄下公共屋邨或房協轄下出租屋邨的居屋綠表申請者，他們所屬屋邨辦事處職員將會在收到電子申請表後聯絡申請者，核實他們的住戶資料。綠表申請者及所有年滿18歲或以上的家庭成員亦須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。房委會收到簽妥的申請表後將會以電郵通知申請者其獲編配的申請編號。