

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 2019 年 6 月 12 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” ？

為善用系統資源，申請者最多有 45 分鐘時間來完成填寫申請表，過程中不能中途儲存資料。系統亦會於進入填寫申請資料步驟後於指定時間檢查申請者是否仍在系統，及提示申請者繼續填寫申請表。

為確保申請表能在 45 分鐘內完成，請在開始填寫申請表前預備所需文件或資料。填寫申請表期間，請勿閒置申請表超過 2 分鐘以免申請過程被中止。

4. 我可以什麼方式繳付網上申請費用？

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)

5. 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？

本銷售計劃的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。

6. 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。在完成付款後會收到第一封付款確認電郵，一般會在完成付款後的兩天內會收到第二封申請確認電郵並附有申請編號。

7. 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。

8. 為什麼我收不到附申請編號的確認電郵？

如申請者已收到付費確認電郵，附申請編號的確認電郵一般會在兩天內才會收到，申請者可稍後再檢查，或查看電郵是否被放到電子郵箱中的垃圾郵件。屆時若未能收到附申請編號的確認電郵，請聯絡房委會銷售熱線 2712 8000（由 1823 代為接聽）要求確認或更改電郵地址及重發電郵。