



香港房屋委員會 Hong Kong Housing Authority

合約客戶服務助理

(基本薪金 \$13,240 – 18,540 + 10% 年終獎勵金)

主要職責

合約客戶服務助理職責主要包括 –

- 看管接待處，接待租戶與訪客，並維持屋邨辦事處等候大堂的秩序；
- 接收並記錄租戶的查詢或投訴、發出認收通知、向投訴人說明調查進展和結果，及跟進投訴進度並按需要作轉介；
- 解答電話查詢，記錄留言信息並按需要作轉介；
- 管理和更新預約系統以安排會面；
- 在接待處收集及分發申請表、小冊子和其他資料文件；
- 發出並處理各類小型維修工程施工令；以及
- 按需要執行其他職責。

(合約客戶服務助理需穿著制服及可能需要輪班工作)

入職條件

申請人必須 –

- (a) (i) 在香港中學文憑考試五科包括數學科考獲第 2 級或同等 [註(1)] 或以上成績 [註(2)]，或具同等學歷；或
(ii) 在香港中學會考五科包括數學科考獲第 2 級 [註(3)] / E 級或以上成績 [註(2)]，或具同等學歷；
- (b) 在香港中學文憑考試或香港中學會考中國語文科和英國語文科考獲第 2 級 [註(3)] 或以上成績，或具同等成績；
- (c) 懂中英文打字及操作 MS Word 和 MS Excel；以及
- (d) 具備一年全職客戶服務相關工作經驗。

註：

- (1) 在招聘時，香港中學文憑考試應用學習科目(最多計算兩科)「達標並表現優異」成績，以及其他語言科目 C 級成績，會被視為相等於新高中科目第 3 級成績；香港中學文憑考試應用學習科目(最多計算兩科)「達標」成績，以及其他語言科目 E 級成績，會被視為相等於新高中科目第 2 級成績。
- (2) 有關科目可包括中國語文科及英國語文科。
- (3) 在招聘時，2007 年前的香港中學會考中國語文科和英國語文科 (課程乙) C 級及 E 級的成績，在行政上會分別被視為等同 2007 年或之後香港中學會考中國語文科和英國語文科第 3 級和第 2 級成績。
- (4) 申請人需要在面試中接受打字測試及電腦技能測試。
- (5) 操流利普通話有優勢。
- (6) 具備物業管理、接待前台或處理公眾投訴及查詢等有關客戶服務工作經驗者會獲優先考慮。

聘用條件

受聘人將按房屋委員會常規聘用條件聘用，通過試用期後會以連續合約方式受聘，直至年屆現行的退休年齡。房屋委員會將根據受聘人的資歷和工作經驗，給予具競爭力的薪酬福利條件。除基本薪金外，受聘人服務每屆滿一曆年而工作表現令人滿意，可獲發一筆相等於該曆年所得基本薪金總額 10% 的年終獎勵金。受聘人在首個僱用曆年完結時，如果服務滿六個月或以上，會按比例獲得該曆年的年終獎勵金。入職薪酬、聘用條款和服務條件，以獲聘任時的規定為準。

截止申請日期： 2022 年 6 月 3 日

申請辦法：

申請表格[HD917 (Rev. 2015)]可透過以下方式索取：

- (i) 於佛光街 33 號房委會總部大堂接待處及橫頭磡南道 3 號香港房屋委員會客務中心索取；
- (ii) 於房委會網頁下載
(<https://www.housingauthority.gov.hk/tc/common/pdf/download/HD917-RE.pdf>)；或
- (iii) 撥熱線電話 2712 2712 以傳真方式索取（請在選擇語言後，依次輸入 4、5、7）。

申請人須把填妥的申請表格連同 –

- (a) 工作證明的副本；以及
- (b) 學歷及成績單的副本（如果申請人持有本港以外學府／非香港考試及評核局頒授的學歷）

透過以下其中一個途徑於截止申請日期或之前送達本署：

郵寄 – 請郵寄到以下的郵寄地址，並在信封面上註明「申請合約客戶服務助理職位」。為避免郵件未能成功派遞，申請人在投寄前請確保信封面已清楚寫上正確地址及已支付足夠郵資。所有郵資不足的郵件將不會派遞至本署，並會由香港郵政按情況退還寄件人或銷毀。申請人須自行承擔因未有支付足夠郵資而引致的任何後果。信封上首個郵戳日期將視為遞交申請表及／或證明文件的日期。

網上申請 – 申請人亦可透過以下方式作網上申請：

- (1) 香港政府一站通
(<https://eform.one.gov.hk/form/pdf/upload/>)；
- (2) 香港房委會網頁
(<https://www.housingauthority.gov.hk/tc/global-elements/forms/general-information/index.html>)；或
- (3) 智方便
(<https://www.iamsmart.gov.hk/tc/e-service-eform.html>)

申請人如在網上遞交申請表格，必須於截止申請日期或之前把上述(1)、(2)和(3)項所有證明文件送達下列聯絡地址。請在信封面和文件副本的每一頁上註明網上申請編號。

親身遞交 – 你亦可將申請表格連同證明文件親身投入設於香港九龍何文田佛光街 33 號房屋委員會總部大堂接待處的「職位申請書投遞箱」。

申請會以申請人於截止申請日期時已獲取的資格和工作經驗處理。如果符合訂明入職條件的應徵者人數眾多，部門或會訂立篩選準則，甄選條件較佳的應徵者，以便進一步處理。在此情況下，只有獲篩選的應徵者會獲邀參加面試。

請注意，如申請人沒有使用指定申請表格提出申請、或表格未填妥、不完整或未簽署，或未有遞交所需證明文件、或逾期、或以電郵或傳真方式遞交，申請概不受理。由於本署可能以郵寄、電郵或電話方式與申請人聯絡，請確保申請書上填寫的聯絡方法清晰正確。申請人如獲邀參加面試，通常會在截止申請日期後八至十個星期內接獲通知。申請人如未獲邀參加面試，則可視作落選論。

申請人所提供的資料將予保密。收集的個人資料只用於招聘工作以及其他與僱用有關的事宜上。

郵寄地址及查詢電話：

九龍何文田佛光街 33 號房屋委員會總部第二座 3 樓房屋署委任分組
(查詢電話：譚小姐 2761 6614)