

招聘通告

招聘編號：C012-MLM-2025-E

職位：高級督導員(列車)

僱用方式：全職

職位空缺數目：1 名

入職條件：

- (a) 澳門特別行政區居民；
- (b) 18 歲或以上的成年人士。

職務內容摘要：

- 管理和監察列車的運作，並負責處理及應對營運事故和列車故障；
- 擔任列車及系統營運團隊的前線負責人員，監督並管理督導員和客戶服務員的表現，為乘客提供安全、可靠和以客為本的輕軌服務；
- 維持高度紀律，確保輕軌列車不論在正常或緊急情況下的安全運作和良好的客戶服務，並定期檢視各操作系統、應急措施、工作程序和指引；
- 需要時擔任工程主管(EPIC)，確保所負責的工程領域內進行的工程工作都符合安全要求；
- 負責檢視及強化列車及系統營運團隊前線人員的知識及技能，以及協助各人員保持高水準的表現，並提供培訓相關之建議以更有效加強人員之能力；
- 進行績效檢查及評估，並實施所需之跟進措施；
- 需要時向督導員或客戶服務員提供輔導，確保其表現符合營運的規定和服務標準，並解釋任何紀律措施的原因，維持團隊士氣；
- 配合營運所需規劃並保持資源的合理及有效利用；
- 需要時以培訓員或考核員之身份為督導員或客戶服務員進行培訓考核；
- 跟進顧客投訴，編寫報告並實施改進措施；
- 執行公司臨時指派之任務和專案。

報酬：每月澳門元 23,000 起，並享有澳門輕軌股份有限公司所規定的福利待遇。

職務要求：

- (a) 具備高中畢業或以上學歷；
- (b) 具備三年或以上客戶服務相關行業的工作經驗，包括至少一年督導相關工作經驗；
- (c) 具備與公共交通運輸相關工作經驗；
- (d) 具中文、英文的讀、寫、聽、說能力；
- (e) 熟悉個人電腦及一般文書處理之操作與使用；
- (f) 具責任感、主動性、對工作有熱誠及承擔；
- (g) 具獨立分析能力、團隊工作精神及能承受工作壓力。

優先條件：

- (a) 具備學士學位或以上學歷；
- (b) 具備三年或以上與公共交通運輸相關工作經驗；
- (c) 具備良好的英文閱讀及書寫能力。

甄選方法：專業面試及履歷分析。

以上每一階段甄選均具有淘汰性質，本公司將以適當方式通知成績合格的准考人參加下一甄選階段的考核。成績不合格的准考人即除名，並不作另行通知。

Aviso de Recrutamento

N.º de referência do recrutamento: C012-MLM-2025-E

Cargo: Supervisor Sénior (Metro Ligeiro)

Tipo: Tempo inteiro

Número de vagas: 1

Condição de acesso:

- (a) Ser residente da RAEM;
- (b) Idade igual ou superior a 18 anos.

Descrição da função:

- Gerir e inspeccionar o funcionamento dos metros ligeiros, e responsabilizar-se pelo tratamento e resposta a incidentes operacionais e avarias dos metros ligeiros;
- Fiscalizar e gerir, como pessoal responsável da linha da frente da equipa de operação dos metros ligeiros e dos sistemas, o desempenho dos supervisores e do pessoal de atendimento ao cliente, a fim de proporcionar aos passageiros um serviço do metro ligeiro seguro, fiável e que prossegue o princípio de “Servir melhor os passageiros”;
- Manter uma elevada disciplina, assegurando o funcionamento seguro dos metros ligeiros quer em situação normal quer em situação urgente e um bom serviço de atendimento ao cliente, bem como, rever periodicamente os sistemas de operação, medidas de resposta à emergência, procedimentos e instruções de trabalho;
- Quando necessário, exercer o encarregado de obras (EPIC), assegurando que todas as obras e trabalhos a realizar na área de obras à sua responsabilidade preencham os requisitos de segurança;
- Responsabilizar-se pela revisão e fortalecimento dos conhecimentos e técnicas do pessoal da linha da frente da equipa de operação dos metros ligeiros e dos sistemas, ajudar a manter um alto nível de desempenho dos trabalhadores, e prestar sugestões sobre a formação para reforçar a capacidade de pessoal de forma mais eficaz;
- Verificar e avaliar o desempenho de trabalho e tomar as medidas de acompanhamento necessárias;
- Quando necessário, prestar aconselhamento aos supervisores ou ao pessoal de atendimento ao cliente, assegurando que o seu desempenho preencha as regras de operação e os critérios de serviço, bem como, justificar os motivos de tomada de quaisquer medidas disciplinares para manter o moral da equipa;
- Coordenar o planeamento necessário à operação e manter um aproveitamento razoável e eficiente dos recursos;
- Quando necessário, proceder à formação e avaliação dos supervisores ou do pessoal de atendimento ao cliente na qualidade de formador ou avaliador;
- Acompanhar as queixas dos clientes, elaborar o relatório e tomar as medidas de melhoria;
- Executar as tarefas e projectos que lhe sejam temporariamente atribuídos pela Sociedade.

Remuneração: A partir de MOP23 000/mês, com o gozo das regalias definidas pela Sociedade do Metro Ligeiro de Macau, S.A..

Perfil do candidato:

- (a) Habilitação académica de nível do ensino secundário complementar ou superior;
- (b) Experiência profissional de três anos ou superior na área de atendimento ao cliente, incluindo, pelo menos, um ano de experiência profissional relativa à supervisão;
- (c) Experiência profissional relativa ao transporte público;
- (d) Domínio de chinês e inglês, designadamente, facilidade na leitura, redacção, compreensão auditiva e conversação;
- (e) Domínio na área das aplicações do computador pessoal para o processamento de documentos gerais;
- (f) Sentido de responsabilidade, iniciativa, entusiasmo e responsabilidade pelo trabalho;
- (g) Capacidade de análise independente, forte espírito de equipa e capacidade para trabalhar sob pressão.

Factor de preferência:

- (a) Habilitação académica de nível de licenciatura ou superior;
- (b) Experiência profissional de três anos ou superior na área de transporte público;
- (c) Boa capacidade de leitura e redacção em inglês.

Métodos de selecção: Entrevista profissional e análise curricular.

Os métodos de selecção acima referidos têm carácter eliminatório, cujos candidatos aprovados serão notificados oportunamente pela MLM em relação à sua participação na próxima etapa. Quanto aos candidatos reprovados, que se consideram excluídos, não serão notificados para o efeito.