

招聘通告

招聘編號：C031-MLM-2025-E

職位：協調員(績效及標準範疇)

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：

- 為輕軌的安全及質量相關標準的制定及實施提供支援；
- 使用適當的工具及方法分析標準的適用性及有效性；
- 協助維持嚴謹的標準，確保符合安全、質量及行業最佳實踐的要求；
- 參加與安全相關的營運及技術流程及系統的討論，以支援輕軌網絡的運作；
- 協助組織工作小組，並就績效及標準事宜進行簡報；
- 處理客戶投訴及查詢，確保及時有效地解決問題；
- 協助實現高效及卓越的客戶服務；
- 協助客戶服務培訓及指導員工，以提高其技能及知識；
- 就客戶服務、績效及標準問題提供建議；
- 協助持續改善服務表現之倡議；
- 執行上級指派的其他工作。

報酬：每月澳門元 25,000 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) 具備統計學、理學或工學學士學位或以上學歷；
- (b) 具備三年或以上工作經驗；
- (c) 具中文、英文的讀、寫、聽說能力；
- (d) 具良好的溝通技巧；
- (e) 熟悉電腦及一般文書處理之操作與使用；
- (f) 具責任感及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) 具備兩年或以上軌道交通或公共交通運輸範疇之工作經驗；
- (b) 具備統計分析及數據可視化之相關工作經驗；
- (c) 具備 SAS、SPSS 或 Python 等應用軟件及程式之培訓證書；
- (d) 具備國際標準化及認證體系之培訓證書。

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: C031-MLM-2025-E

Cargo: Coordenador (Área de Desempenho e Padrão)

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:

- Prestar apoio na definição e implementação dos padrões referentes à segurança e qualidade do Metro Ligeiro;
- Utilizar os instrumentos e métodos adequados para analisar a aplicabilidade e validade dos padrões;
- Ajudar na manutenção dos padrões rigorosos, assegurando o preenchimento dos requisitos de segurança, de qualidade e de melhores práticas dos sectores;
- Participar na discussão sobre a segurança da operação, dos procedimentos técnicos e dos sistemas, para apoiar o funcionamento da rede do Metro Ligeiro;
- Ajudar na organização da equipa de trabalho, e fazer uma breve apresentação sobre os desempenhos e padrões;
- Tratar as queixas e consultas dos clientes, assegurando a resolução atempada e eficaz dos problemas;
- Ajudar na concretização do serviço de atendimento ao cliente altamente eficaz e excelente;
- Ajudar na formação do serviço de atendimento ao cliente e na instrução dos trabalhadores, de modo a elevar as suas técnicas e conhecimentos;
- Prestar sugestões sobre os problemas relativos ao serviço de atendimento ao cliente, ao desempenho e ao padrão;
- Ajudar na apresentação das iniciativas referentes ao melhoramento contínuo do desempenho dos serviços;
- Executar as demais tarefas que lhe sejam superiormente atribuídas.

Remuneração: A partir de MOP25 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 de licenciatura ou superior na área de estatística, ciência ou engenharia;
- (b) Experiência profissional de três anos ou superior;
- (c) Domínio de chinês e inglês na leitura, redacção, compreensão auditiva e conversação;
- (d) Boa capacidade de comunicação;

- (e) Domínio na área das aplicações informáticas para o processamento de documentos gerais;
- (f) Sentido de responsabilidade e entusiasmo pelo trabalho;
- (g) Capacidade de análise independente, forte espírito de equipa e capacidade para trabalhar sob pressão.

Factor de preferência:

- (a) Experiência profissional de dois anos ou superior na área de transporte sobre carris ou transportes públicos;
- (b) Experiência profissional na área de análise estatística e visualização de dados;
- (c) Certificados de formação referentes às aplicações e softwares de aplicações, tais como, SAS, SPSS ou Python;
- (d) Certificados de formação emitidos segundo a padronização internacional e através do sistema de certificação.

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.