

## “澳門電訊青少年成長計劃 2016” 活動章程

1. 主辦單位：澳門電訊
  2. 合辦單位：鮑思高青年服務網絡、工聯驛站  
媒體合作伙伴 - 澳門日報
  3. 目的：作為本地電訊業界先驅，澳門電訊一直致力透過不同渠道履行企業公民的責任，為社會培育未來專才。繼連續兩年舉辦「澳門電訊青少年成長計劃」並得到社會廣泛認同，今年澳門電訊第三度舉辦「澳門電訊青少年成長計劃 2016」，鼓勵青少年善用暑假餘暇，將理論知識與實際工作和社會經驗有效結合，啟發青少年心智、發展個人潛能，從而幫助他們建立自信，探索個人職業路向及訂立有目標的人生。
  4. 對象：年滿 18 歲或以上，並就讀中學或大學之本澳青年人  
(申請人需於 2016 年 6 月 17 日或之前年滿 18 歲方可報名)
  5. 名額：20 位
  6. 面試日期：2016 年 6 月 8 日
  7. 面試時間：14:00-19:00
  8. 面試地點：澳門電訊綜合大樓 (澳門氹仔拉哥斯街電訊綜合大樓)
9. 計劃日期、時間及地點：

內容	日期	時間
迎新儀式	2016 年 6 月 17 日	上午 10 時 - 下午 4 時 (地點: 工聯驛站)
歷奇訓練營 (路環聖依撒伯爾靜修院)	2016 年 6 月 18-19 日	全日
實習及培訓	2016 年 6 月 20 日至 7 月 15 日	具體時間待定 (註: 部分實習及培訓活動需全日進行)
中期工作坊	2016 年 7 月 1 日	上午 10 時至中午 1 時
參觀/體驗活動	2016 年 7 月 16-20 日	具體時間待定 (註: 部分活動需於週六、日進行)
結業報告演示	2016 年 7 月 21 日	上午 10 時至下午 4 時
結業禮	2016 年 7 月 21 日	下午 4 時至 6 時(地點待定)

10. 計劃內容：本計劃透過舉行多方位和全面的培訓活動，包括職場工作實習、參與社區活動和歷奇訓練營，藉以提昇青少年的團隊精神、領導才能、社交能力和關愛精神等綜合體驗，讓青少年逐步達至多方位全面發展，協助青少年健康成長。(工作實習、培訓活動及歷奇訓練營的詳情請見附件 1)

11. 費用：全免

12. 證書及獎學金：成功完成所有培訓課程及實習的學員，可獲發由澳門電訊頒發之證書及澳門幣 5000 元之獎學金。

13. 獎 項 : 設有「團隊達標獎」及「最傑出個人表現獎」，以鼓勵參加者更投入是次計劃。
14. 報 名 日 期 : 由即日起至 2016 年 5 月 31 日止
15. 報 名 時 間 及 地 點 : 1) 鮑思高青年服務網絡 - 司打口家庭服務中心  
(地址: 司打口安仿西街 89 號地下)  
電話: 2893 8229 / 2893 9146 傳真: 2893 9866  
星期一至五 上午 11 時至晚上 9 時  
星期六 下午 2 時至 6 時
- 2) 瑪利亞中心(地址: 媽閣街 22-22F 海安大廈地庫 A)  
電話: 2897 2779 傳真: 2896 7093  
星期一至五 上午 10 時至晚上 6 時  
星期六上午 9 時半至下午 1 時半
- 3) 工聯驛站 (地址: 澳門水坑尾街 124 號, 建輝大廈地下)  
電話: 2835 6331  
星期一至日 上午 10:00 - 24:00
16. 報 名 手 續 : 帶同附個人近照之履歷、澳門居民身份證副本、學生證副本, 填妥本計劃之個人報名表格, 遞交或傳真至報名地點  
\* 如能提交推薦書(由老師、教授或主/合辦單位撰寫), 面試時可獲得加分  
(表格可親臨鮑思高青年服務網絡中心、工聯驛站索取或相關網頁  
[www.bys.org.mo](http://www.bys.org.mo), [www.stagefaom.org.mo](http://www.stagefaom.org.mo), 澳門電訊網頁 [www.cyberctm.com](http://www.cyberctm.com) 內下載)
17. 錄 取 通 知 : 獲錄取的申請人將由合辦單位於 2016 年 6 月 6 日前以電話個別通知
18. 其 他 :  
- 主辦單位按照第 8/2005 號法律《個人資料保護法》的規定來處理所有報名者的個人資料。申請人所提供的資料絕對保密, 並只作活動報名之用。  
- 主辦單位擁有報導、宣傳活動之權利。主辦單位於活動期間所拍攝、包括但不限於學員之照片, 將可用於日後之宣傳用途  
- 主辦單位對活動參加辦法及條款保留最終的解釋及決定權
18. 查 詢 :  
- 鮑思高青年服務網絡  
劉小姐 或 譚先生, 電話: 2897 2779  
- 工聯驛站  
電話: 2835 6331

# “澳門電訊青少年成長計劃 2016” - 附件 1

## 歷奇訓練營

由導師帶領參與為期兩天的歷奇訓練營。歷奇活動強調親身體驗，提升參加者的領導才能和團隊精神，互助守望，令學員們對逆境自強有更深刻的體會，從而以正面的態度面對將來各種挑戰。

## 實習工作體驗範圍及義工活動（詳細安排待定）

（註：部分實習及培訓活動需全日進行）

20 名學員將被分成 4 小組，每組 5 人。4 組學員分別在澳門電訊管理人員的指導下，分別體驗澳門電訊客戶體驗管理、光纖網絡接合、門市服務等工作範疇的日常運作，以及參與培訓課程及義工活動。其具體內容如下：

### **客戶服務體驗管理及客戶溝通技巧：**

- 工作簡介，了解部門整體運作
- 在專業指導下了解澳門電訊聯繫中心的日常運作，體驗客戶服務熱線團隊處理客戶查詢的對答技巧
- 以神秘顧客身份，走訪澳門電訊及其他服務營運商門市，評估前線員工的服務表現及顧客整體購物體驗，並於探訪後完成評估表格

### **門市服務：**

- 工作簡介，了解部門整體運作
- 了解全線澳門電訊門市分佈及實地視察
- 學員被分派至不同門市，實地體驗為客戶提供門市服務
- 在專業指導下體驗工作包括：門市接待員、庫存管理、處理顧客查詢、了解各項服務申請流程、以及其他一般文書處理等作業

### **光纖網絡接合：**

- 工作簡介，了解部門整體運作
- 由經驗豐富的導師向學員講解光纖線路鋪設的流程以及體驗基本的接駁技巧
- 在專業指導下到訪戶外光纖電纜接駁及鋪設網絡工程的現場，了解光纖骨幹及通訊網絡的基建設施

## 義工活動

組織公益及探訪活動，以全面培養青少年關愛社會之精神。

## 參觀/體驗活動

組織學員參觀大型發展項目，加深對澳門整體發展的全面認知。

## 結業禮

成功完成所有培訓課程及實習的參加者均可獲發證書乙張，以及澳門幣 5000 元的獎學金。同時設有「團隊達標獎」及「最傑出個人表現獎項」，以示鼓勵及嘉許參加者。