

# 業務回顧

The background features a light green gradient with several large, overlapping white and dark green curved shapes that create a sense of movement and depth.

## 業務回顧

### 主要工作及成果摘要

項目的主合約<sup>2</sup>涵蓋以下三類由主承辦商交付的工作項目：

- i. **A類**：平台的軟件部分，包括收集「積金易」平台的功能及技術要求、進行系統分析及設計，以及進行各種系統的開發及測試，以確保「積金易」平台具備所需功能；
- ii. **B類**：平台的硬件部分，包括設置和保養供「積金易」平台使用的運作數據中心及後備數據中心等數碼基礎設施；及
- iii. **C類**：平台的營運及服務部分，涵蓋設計及提供平台服務，包括營運聯絡中心、後勤行政辦公室，以及為用戶提供前線服務（例如服務中心、熱線服務及外展服務）。

### 管理及監督主承辦商的工作

自項目開展以來，積金易公司一直透過多層面的監督和匯報機制，密切監察及推進主承辦商的工作進度，確保能夠按時交付項目，完成構建一個符合市民大眾期望的優質系統。就此，積金易公司在過去一年採取了額外的項目管理措施，以加強項目管控、提升品質保證、降低風險及確保取得理想成果。舉例來說，這些措施包括安排積金易公司的技術團隊常駐於主承辦商的項目辦公室，以便在現場提供建議及指導；要求主承辦商向積金易公司進行示範環節，詳細講解各項已開發的系統功能，以便積金易公司核實系統功能；設

定更頻繁的進度檢查點，以密切監察工作進度；增加與主承辦商管理層會面的次數，推動項目交付；以及借調積金局員工至積金易公司，支援項目管理工作。

在2023–24財政年度，根據主承辦商的補救方案<sup>3</sup>，主承辦商須在全部三類工作項目中完成15個主要合約項目。

### A類工作項目

A類工作項目包括開發23個功能模組（例如登記參加強積金計劃、僱主供款、轉換基金、提取強積金等），並且由主承辦商及積金易公司就個別模組進行一系列涵蓋不同範疇的測試，包括系統整合、保安、復原能力、負載能力、用戶驗收、外部整合及私隱等，以確保「積金易」平台穩健可靠及安全易用。

### B類工作項目

在B類工作項目下，平台的主要及後備數據中心已在2022–23財政年度完成設置。系統整合是須在2023–24財政年度完成的主要合約項目，以確保「積金易」平台的基礎設施能夠支援A類工作項目的運作。

### C類工作項目

至於C類工作項目，在2023–24財政年度內須完成的六個合約項目包括設置營運場地、成立營運團隊、籌備運作、制訂溝通計劃與相關安排、運作前期準備與演練，以及準備營運場地以投入使用。

現已完成設立兩個聯絡中心、三個服務中心及兩個行政辦公室，為「積金易」平台用戶提供前台及後台服務。

2 主合約指積金局與項目主承辦商於2021年1月29日簽訂的合約。積金局、積金易公司及主承辦商其後於2022年4月14日簽訂更替契據（追溯至2022年1月1日起生效），把主合約由積金局更替予積金易公司。

3 根據原定時間表，主承辦商須完成系統開發及所有測試工作，令平台於2023年第二季準備就緒，讓受託人開始逐步加入平台。由於主承辦商未能如期完成上述工作，因此在2023年2月27日提交補救方案，把受託人開始加入平台的日期延後，惟「積金易」平台原定在2025年全面運作的目標不變。

負責熱線服務的聯絡中心已於2024年4月投入運作，為市民解答查詢。用戶將可於2024年6月開始在「積金易」平台註冊，屆時各服務中心將會啟用。服務中心除了為僱主及計劃成員提供櫃檯服務外，亦設有自助服務站及資訊站，讓用戶可快捷方便地完成辦理強積金事宜。主承辦商亦會在選定的門市店舖設置自助服務站。

### 由第三方審計師進行獨立評估

主承辦商按照合約要求，於2023年8月委聘審計師進行獨立保安風險評估及審計，以及私隱影響評估。這兩項評估已於2024年2月底妥為完成。

此外，積金易公司在2023年9月底另行委聘獨立顧問，為「積金易」平台進行外部評估，就系統是否準備就緒以讓受託人開始加入平台提供額外的客觀評估。獨立顧問於2024年2月底完成評估，確認系統功能已準備就緒。

### 受託人加入平台的次序及數據轉移的準備工作

把所有強積金計劃過渡至「積金易」平台，涉及把現時12名受託人使用不同計劃行政系統管理的24個計劃下超過1 100萬個強積金帳戶的數據轉移至平台。為確保順利過渡及無縫銜接，強積金計劃會按受託人管理的強積金資產規模由小至大依次加入「積金易」平台。政府會以法律公告形式，在香港特區政府憲報刊登每個計

劃加入平台的日期，而有關法律公告須經立法會按先訂立後審議的程序處理。受託人將於2024年6月開始逐一加入平台，整個過程預計在2025年年底完成。

積金局及積金易公司一直與受託人緊密合作，並密切監督他們籌備數據轉移工作的進展。有關籌備工作分為四個階段：數據品質與負載測試、運作測試、系統模擬演練以及模擬營運測試。全部12名受託人已在2023年2月前展開數據轉移的準備工作，並於2023–24年度取得良好進展。在2024年1月底，首兩名受託人已完成第三階段的系統模擬演練。他們加入平台的日期<sup>4</sup>已於2024年4月19日刊憲公布。

### 「積金易」平台運作守則及與受託人簽訂服務協議

積金易公司與受託人進行廣泛溝通及協商，完成擬訂「積金易」平台的運作守則及服務協議。作為平台的系統營運者，積金易公司須備有運作守則，用以規管平台的管理、運作，以及暫停運作或供人使用的情況。運作守則將於首名受託人加入平台前，在「積金易」平台網站發布。

服務協議是積金易公司與每名受託人簽訂的合約協議，就積金易公司向受託人提供計劃管理服務的事宜，訂明各方的特定法律權利和責任、服務範疇、收費、申述及保證、知識產權、賠償責任上限，以及其他法律事宜。積金易公司將於每名受託人加入「積金易」平台前，與他們個別簽訂服務協議。

<sup>4</sup> 首名加入「積金易」平台的受託人為萬通信託有限公司，加入平台的日期為2024年6月26日。第二名加入「積金易」平台的受託人為中國人壽信託有限公司，加入平台的日期為2024年7月29日。

## 主要風險及挑戰

風險管理是確使積金易公司能夠識別、評估及緩減「積金易」平台項目潛在風險不可或缺的一環。年內，我們識別的主要風險範疇大多涉及主承辦商交付項目和籌備數據轉移的工作，這兩方面對確保平台如期推出至關重要。積金易公司在年內一直密切監察風險列表上的十個風險項目，涵蓋主承辦商的項目管理、科技風險及網絡安全、人力資源及規劃、運作延續計劃等範疇，以及相應的緩解措施。此外，我們定期擬備風險報告提交董事局審閱。

除了監察交付項目的風險外，積金易公司亦確保各相關範疇設有適當的管控措施，務求「積金易」平台日後能妥善運作。在資訊科技風險方面，我們已制定資訊科技風險管理政策，在受託人加入平台暨平台運作階段，就管理主承辦商的持續保安運作提供指引。至於數據私隱風險方面，積金易公司先後在2023年9月及2024年2月制定了數據管治政策和數據保留政策，確保採取適當數據質素保證措施，使數據轉移過程順暢，平台維持良好運作。此外，我們已於2024年1月全面檢討積金易公司的風險概況，以識別不久將來在受託人加入平台暨平台運作階段的新風險項目，並會持續監察該等風險。

## 與持份者交流

與持份者交流的工作在2023年4月展開，以加深持份者對「積金易」平台的認識，並取得他們的支持。年內，我們為不同持份者團體舉行了逾170場講座、座談會、交流會和公開演說，介紹平台的最新發展。

作為推出「積金易」平台的前奏，積金局由2024年3月起為主要持份者舉辦一系列試用會，讓他們親身試用平台的主要功能，藉以收集他們對用戶介面和用戶體驗的意見。在2024年3月，我們為立法會議員、財經事務及庫務局高層人員、積金局董事會成員、強積金計劃諮詢委員會委員和積金易公司董事局成員舉行了五場試用會。

我們亦會為其他持份者團體，例如工會、僱主組織、中小企、自僱人士、專業團體、人力資源團體和地區組織等，安排試用及示範。



財經事務及庫務局局長體驗「積金易」服務中心的服務



財經事務及庫務局常任秘書長(財經事務)、主席，以及積金局董事會及積金易公司董事局成員視察「積金易」服務中心的運作情況

## 宣傳及教育工作

積金易公司在積金局支持下一直與主承辦商緊密合作，策劃及推行各項宣傳、教育和交流活動，推廣將投入運作的「積金易」平台，並提高數碼使用率。推廣計劃多管齊下，涵蓋以下九個主要範疇：(i)媒體宣傳，加深公眾對「積金易」平台的認識；(ii)市場推廣，提高平台的數碼使用率；(iii)直接向計劃成員及僱主發送資訊包，提供使用指南及解答常見問題；(iv)與主要持份者聯繫溝通及進行合作項目；(v)開發教材；(vi)為人力資源從業員提供培訓課程；(vii)為強積金中介人提供培訓課程；(viii)客戶支援；以及(ix)宣傳活動。

## 吸引及挽留人才

積金易公司採用與母機構積金局相同的人力資源管理框架，當中包括人力資源政策、系統及作業方式。積金易公司提供具競爭力的薪酬福利，包括固定薪酬、與工作表現掛鈎的浮動薪酬、強積金供款及其他福利，以吸引及挽留人才。我們不時檢討公司的人力資源及組織架構，持續評估並致力提升機構能力，以滿足最新的業務需求。

為了加強溝通及孕育公開透明的文化，管理層積極循不同途徑與同事聯繫溝通。我們定期舉行簡布會，提供平台讓管理層向同事講述機構的最新發展，並與同事懇切交流。

## 公司未來發展

前瞻未來，積金易公司將繼續全力以赴，以達致所有受託人及計劃順利加入「積金易」平台的目標。過去兩年，項目取得重大進展，讓受託人可於2024年6月起陸續加入「積金易」平台，而平台也將同時投入運作。踏入項目的下一個階段，積金易公司預期項目將穩步發展，我們會善用積聚的經驗及與受託人和其他持份者保持良好的合作關係，確保過渡工作順利進行。在運作方面，憑藉我們的專業團隊，我們將繼續與有關各方緊密合作，迅速有效地應對所有挑戰。

積金易公司未來路向清晰，並已全面掌握項目的複雜性，我們已做好充分準備，在2025年年底前完成受託人加入平台的程序，讓平台能全面投入運作。透過周詳計劃、有效溝通和積極應對挑戰，我們有信心令項目達致成功，提供切合香港就業人士需要的「積金易」平台。

## 守法循規

積金易公司根據《強制性公積金計劃條例》(第485章)第6DA條由積金局設立，藉以執行積金局所轉授的職能，以及管理和營運「積金易」平台，為受託人提供計劃管理服務。

積金易公司遵守適用的法律及規例，包括《強制性公積金計劃條例》(第485章)、《公司條例》(第622章)及《個人資料(私隱)條例》(第486章)以履行使命。積金易公司並無發現任何違反相關法律及規例的情況。