

劉麥嘉軒女士
主席

主席報告

「從轉型邁向蛻變：攜手推動強積金制度的發展，為香港的退休保障制度締造更高效益、更具前瞻性的營運環境，以造福計劃成員。」

重塑強積金體驗：一段迎難而上的旅程

積金易公司一直致力塑造更簡便、更以用戶為本的強積金體驗。這願景在2025-26年度開始逐步實現，為強積金制度奠下重要的里程碑。

隨着數碼科技日趨普及，市民對公共服務的期望亦有所提升。他們希望服務流程更簡單明確、更透明和更方便，並期望所使用的服務系統以用戶為本。「積金易」平台（「積金易」）的推出，正正是為了回應市民的期望，為他們提供更貼心的強積金體驗。

「積金易」成就了多方面的改變，標誌着強積金數碼化的新紀元。「積金易」不僅是技術上的革新，更重新塑造了強積金用戶的體驗，市民從此可在單一平台，以更方便易用，且更高效率的方式管理強積金。

要從舊有的系統無縫過渡至「積金易」，須克服重重挑戰，但積金易公司全體同事迎難而上，以堅定的決心完成了這段非凡旅程。過程中，有賴積金局、強積金受託人、主承辦商³與我們緊密合作，各方持份者對我們的信任和支持亦非常重要。憑藉大家的努力，「積金易」這個高度複雜並開創先河的項目得以順利推展，強積金的行政運作亦在新的基礎上改進，趨向精簡並以用戶為本。我衷心感謝大家一直以來的付出和堅持，為「積金易」的構建和推出作出了重大貢獻。

經過接近兩年的努力，所有強積金計劃已按序加入「積金易」，上台工作於2026年4月圓滿結束。現在，計劃成員能透過統一的平台，以更順暢和連貫的流程管理強積金，並可一次過查閱所有強積金計劃的資料及享用多元化的數碼服務，而僱主的供款程序亦變得更順暢。這不僅是科技進步的成果，更標誌着強積金生態圈的全面革新。

「積金易」提升了營運效率，並帶來顯著的成本效益。自「積金易」實施後，行政費由過往受託人平均收取的58個基點，下調至不超過37個基點。自2026年4月1日起，「積金易」收費更進一步下調至29個基點，即較「積金易」推出前的平均水平減半，直接惠及計劃成員。

我們亦樂見規模經濟效益較預期更快顯現。預計「積金易」收費將進一步下降至20至25個基點的水平，意味着我們在持續提升強積金成效方面邁進了一大步。

切合用戶需要

構建一個先進的數碼平台，除須借助科技與系統工程，還須深入瞭解用戶的行為和期望。我們積極聆聽用戶意見，他們的回應有助我們調節和優化平台的介面設計、訂立標準化的運作流程，以及優先推行最具成效的改善措施，提升用戶體驗。

3 電訊盈科企業方案有限公司獲委聘為主承辦商，負責設計、構建和營運「積金易」。

「積金易」其中一個最具潛力的功能，是匯集和編製實用及可靠的統計資料，讓我們可更精準及深入分析持份者的行為，掌握用戶需求、預視趨勢，因應數據和實證商討及擬訂決策。最終，我們能為市民提供更切合需要及更具前瞻性的強積金計劃行政服務。

愈來愈多用戶透過「積金易」以電子方式提交指示，清楚顯示用戶對新的運作模式充滿信心且適應良好。這不僅證明「積金易」方便易用，更顯示用戶心態變得更積極管理自己的強積金。

隨着所有強積金計劃加入「積金易」，我們已透過多個渠道加強全港的支援服務，包括流動服務站、電話熱線、服務中心、自助服務站、培訓課程、工作坊、外展服務、社區活動、港鐵站內的註冊及查詢站，以及「積金易」車隊等，確保各區的使用者都能獲得支援。此外，「積金易」外展團隊亦會到訪僱主處所提供度身訂造的支援，協助他們註冊，並將「積金易」融入日常運作。

我們亦要求主承辦商大幅提升其服務能力，包括運用人工智能提升效率、擴展服務中心的接待能力，以及增加前線人員。我們亦透過實地巡查及神秘顧客評估，加強監督主承辦商，推動服務質素持續提升。這些措施均有助促進用戶的參與度及滿意度。

至於個別行業在過渡期間要面對獨特的挑戰，我們亦會顧及。以建造業及飲食業這兩個人員流動性較高的行業為例，他們需要較長時間及更具體的指導，以適應數碼平台的運作。我們為此提供適切的支援，並延長了強積金行業計劃的準備期，助他們順利過渡至「積金易」。

在「積金易」推行過程中，強積金中介人在支援僱主及計劃成員方面繼續發揮至關重要的作用。由於強積金行政程序已精簡化及標準化，中介人可投放更多時間於高增值及度身訂造的服務，例如就財富管理、退休策劃及資產配置提供建議。

攜手邁向新里程

強積金制度的革新之路任重道遠，惟沿途亦有不少里程碑，標誌着我們正穩步邁向目標。展望未來，退休保障規劃將更趨簡便、以用戶為本，市民亦將享有更大的自主性與掌控權。

繼完成上台工作後，我們現時的焦點是優化及擴展「積金易」的系統功能，以配合不斷演變的用戶需求。與此同時，我們已引進人工智能等新興科技，藉此提升效率、加強數據分析能力，以及改善持份者體驗，這些技術在未來將發揮日益重要的作用。

我們請專家就如何優化系統運作及提升服務質素提供第三方專業意見，亦會定期與強積金受託人及主承辦商會面，從而檢視表現、識別改善空間、擬訂數碼科技應用策略，並為擬推行的改善措施訂立優先次序。

隨着「積金易」規模擴大，我們會維持嚴謹的營運監督，以維護服務的穩定性及質素。「積金易」的系統功能、營運流程及服務表現會持續優化，有助進一步提升用戶體驗，並支持長遠發展。同時，我們會繼續嚴格管理承辦商的表現，確保服務水平維持穩定，並有效管控營運風險。

隨着數碼科技日益普及，保障網絡安全及私隱始終是我們的工作重點。市民對「積金易」的信心尤為重要，我們會致力確保所有交易運作均安全可靠，透明度高。

積金易公司將繼續投放資源於人才培訓、營運能力及科技基建，確保公司穩健發展之餘，能靈活應變，為迎接未來的挑戰與機遇作好充分準備。

銘謝

回顧過去一年，我衷心感謝各位董事的寶貴意見及悉心指導。在關鍵的轉型階段，董事局匯聚了各方智慧，為積金易公司指引方向，領導其砥礪前行。

承蒙政府及積金局一直鼎力支持，他們清晰而堅定的政策方針，為「積金易」項目的長遠發展奠下堅實基礎。強積金業界及其他持份者亦與我們通力合作，他們的信任、參與和寶貴意見，我由衷感激。

我們能取得今天的成果，還有賴公司的專業團隊，在行政總裁呂志堅先生的領導下，秉持最高誠信與專業精神，並嚴守財政紀律，每日全力以赴，用心管理「積金易」這個非牟利的平台。

隨着「積金易」的發展邁向新階段，我們將一如既往，積極迎接未來的挑戰，並堅守使命，為用戶提供更簡便、更智能及更以用戶為本的強積金體驗。

劉麥嘉軒

劉麥嘉軒

主席



主席出席於政府總部舉行的「積金易」展覽