

# 業務回顧



## 主要工作及成果摘要

根據項目的主合約<sup>2</sup>，主承辦商負責交付以下三類工作項目，分別是A類—解決方案及應用程式；B類—「積金易」的基礎設施及保養；C類—「積金易」的營運及服務。

### 管理及監督主承辦商的工作

積金易公司持續透過多管齊下的監督和匯報機制，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。在2024–25財政年度，主承辦商須在全部三類工作項目中，完成及交付合共17個主要合約項目（包括15個從2023–24財政年度延至今年交付的項目），當中8個已完成及交付。

#### A類工作項目

A類工作項目包括九個未完成的合約項目，例如系統開發及測試、用戶驗收、投入運作的準備等，全部項目均正在進行中。

#### B類工作項目

B類工作項目方面，之前未完成的兩個合約項目（即系統整合及在實施後檢討及結束項目）均已完成，因此B類項目下所有工作均告完成。

#### C類工作項目

至於C類工作項目，之前未完成的六個合約項目（即設置營運場地、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）均已完成，因此C類工作項目下所有工作均告完成。

### 受託人加入「積金易」

2024–25年度是推出「積金易」的關鍵一年。「積金易」在2024年6月正式投入運作，為強積金受託人分階段加入「積金易」揭開序幕。首名強積金受託人及其計劃於2024年6月26日成功加入「積金易」。

所有強積金計劃加入「積金易」，涉及把12名受託人管理的24個計劃下超過1 100萬個強積金帳戶的數據轉移至「積金易」。為確保順利過渡及無縫銜接，受託人會按其管理的強積金資產規模由小至大依次加入「積金易」。

積金易公司及積金局與全體受託人緊密合作，監督他們為轉移數據所作的準備，當中分為四個階段：數據品質與負載測試、運作測試、數據轉移演練及運作演練。由驗證數據格式至模擬日常運作，每個階段的每個步驟都必須依時有序地完成，確保「積金易」的運作在受託人加入「積金易」前能發揮預期效能及達致目標。

<sup>2</sup> 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。

截至2025年3月31日，以下由五名強積金受託人營運的六個計劃已成功加入「積金易」：

1. 萬通信託有限公司—萬全強制性公積金計劃(在2024年6月26日加入「積金易」)
2. 中國人壽信託有限公司—中國人壽強積金集成信託計劃(在2024年7月29日加入「積金易」)
3. 交通銀行信託有限公司—交通銀行愉盈退休強積金計劃(在2024年9月3日加入「積金易」)
4. 渣打信託(香港)有限公司—新地強積金僱主營辦計劃(在2024年10月2日加入「積金易」)
5. 東亞銀行(信託)有限公司—東亞(強積金)享惠計劃(在2024年10月29日加入「積金易」)
6. 東亞銀行(信託)有限公司—東亞(強積金)集成信託計劃(在2025年3月5日加入「積金易」)

積金易公司及主承辦商將繼續與未加入「積金易」的強積金受託人緊密合作，敲定受託人加入「積金易」的日期，以及完成數據轉移的所有必要籌備工作，以便受託人依次加入「積金易」。目標是全體受託人在2025年年底前完成加入「積金易」。

## 「積金易」運作

截至2025年3月底，由五名受託人營運的六個強積金計劃(約11 000個僱主帳戶及約462 000個計劃成員帳戶)已加入「積金易」。在投入運作首九個月，截至2025年3月底，「積金易」處理了約272 000宗交易，當中近三分之二的指示是透過「積金易」流動應用程式或網上平台以電子方式提交的。這些交易包括登記參加強積金計劃、作出供款、轉移權益、更改投資組合、提取權益等。

當中的兩類交易，即僱主提交供款資料及計劃成員更改投資選擇，有約75%指示是以電子方式提交，數碼使用率甚高，展現「積金易」在推動數碼轉型方面初見成效。此外，「積金易」的累計登入次數超逾374 000次，顯示越來越多用戶接受以這種新模式管理強積金。

「積金易」自啟用以來，整體運作大致暢順，有個別情況用戶在使用「積金易」功能上遇到困難，特別是在運作初期。積金易公司迅速採取行動改進相關程序<sup>3</sup>，同時遵守嚴格的保安要求，保障用戶私隱。

3 舉例來說，因應部分個別用戶報告在註冊過程中難以使用臉容識別技術完成註冊，積金易公司在2024年9月對電子化「認識你的客戶」軟件進行了調整。

為使用戶能順利過渡至「積金易」，我們在「積金易」推出後隨即向用戶提供全面的支援服務，包括設立查詢熱線、在港島、九龍及新界設立服務中心，以及在全港18區設置服務站，更廣泛地直接主動接觸和協助用戶，讓他們在使用「積金易」管理強積金時更得心應手。

在強積金計劃加入「積金易」前，我們為相關僱主及人力資源從業員舉辦培訓課程，讓他們提前熟習「積金易」的功能和操作；同時也設有外展支援，為僱主提供「一對一、手牽手」的支援服務，確保他們順利過渡至「積金易」。

## 主要風險及挑戰

風險管理是確使積金易公司能夠識別、評估及緩減項目及「積金易」運作潛在風險不可或缺的一環。隨着「積金易」開始運作及受託人陸續加入「積金易」，年內識別的主要風險範疇主要關乎主承辦商的項目交付和數據轉移的籌備工作。積金易公司密切監察風險概況，並在「積金易」開始運作及受託人加入「積金易」前，全面檢視其風險概況，新增了數個與「積金易」運作相關的風險項目，使今年受到恆常監察的風險項目總數增至19個(去年為10個)。新增的風險範疇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、信譽風險、遵守相關法律及規例、管理服務水平協議及運作持續計劃等。此外，我們定期擬備風險報告提交董事局審閱。

積金易公司會繼續參考運作經驗及用戶回饋的意見，持續實施改善措施，例如在發現新問題後進行全面的根源分析和影響評估，避免問題重現。此外，亦會改良「積金易」的用戶介面及行文用字，方便用戶提交指示，以及縮短處理查詢和回應服務要求的時間。

此外，我們在2024年11月成立了「積金易」平台工作小組，成員包括來自積金易公司、主承辦商及已加入「積金易」的受託人的代表。工作小組的職責範疇包括檢視「積金易」持續運作的情況、發掘改善服務的機會、擬備提高數碼使用率的策略，以及評估未來優化系統的需求。截至2025年3月底，工作小組已召開了三次會議。

為確保各項政策、指引及風險管理實務與時俱進，能支援「積金易」運作的未來發展，我們參考了相關業界標準、積金局的政策，以及香港特區政府數字政策辦公室發布的指引，完成了對有關風險管理政策的檢討。

特別是在保安運作方面，除了由主承辦商進行全天候24小時保安監察外，亦定期每周舉行會議，提交報告以監察保安狀況，並應對潛在的攻擊、回應行動、新管控措施的實施狀況，以及保安風險評估及審計的結果。

在數據私隱風險方面，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，「積金易」維持良好運作。我們在2024年5月委任了數據私隱主任，負責制訂數據私隱政策、監督政策的實施、

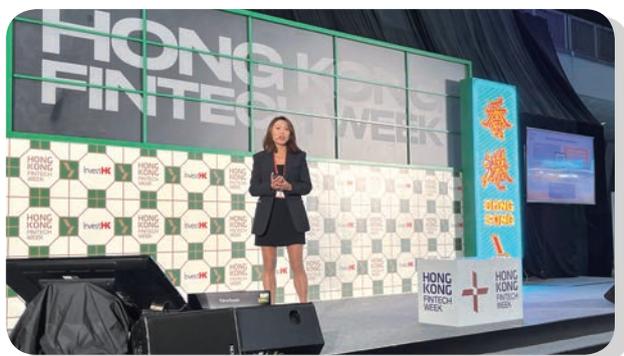
進行監察及事故管理。此外，亦建立了一個職務為本的存取管控系統，根據個別人員在「積金易」運作中擔當的職責授予存取權限；以及採用了一個報告系統，追蹤在「積金易」大量及異常使用數據的情況。

## 與持份者交流

過去一年，與持份者交流繼續是我們的重點工作，目的是加深公眾對「積金易」的認識並獲取支持，同時提高「積金易」的數碼使用率。

年內，我們為不同持份者團體舉行了逾220場講座、座談會、交流會和公開演說，介紹「積金易」的最新發展。未來，我們將在整段過渡期內與不同持份者團體合作，推出更多與持份者交流的活動，持續鼓勵市民註冊「積金易」。

作為推出「積金易」的前奏，我們為持份者團體安排了一系列示範會，以收集他們對「積金易」的用戶介面和用戶體驗的意見；以及為主要持份者舉行了逾30場「積金易」試用／示範會，讓他們親身體驗「積金易」的主要功能。



法律事務主管及公司秘書於香港金融科技周2024致辭



「積金易」體驗日

隨着規模較大的計劃加入「積金易」，就「積金易」的用戶介面／用戶體驗進行的持份者交流活動將於2025年進一步加強及擴大範圍，並會分為三個層面進行：

### 第一層—由專業服務公司進行用戶體驗測試

積金易公司已委聘一家專業服務公司，在2025年2月至6月期間測試主要系統功能，以提升「積金易」的用戶體驗。

### 第二層—專家小組

積金易公司已成立一個專家小組，由來自電子平台相關界別的專家就「積金易」的運作及發展，向積金局、積金易公司及主承辦商提供建議。



專家小組會議

### 第三層—常設用戶小組

積金易公司已成立一個常設用戶小組，以收集來自不同界別的現有「積金易」用戶對「積金易」的意見，並測試改良後的「積金易」功能。

## 宣傳及教育工作

積金易公司與積金局合作制定「積金易」宣傳及教育策略，按受託人管理的強積金資產規模由小至大加入「積金易」的次序，分三個階段推展「積金易」，逐步加強推廣工作及擴大涵蓋範圍：

- 第一階段(2024年5月至12月)：「先行者」
- 第二階段(2025年1月至8月)：「中型強積金受託人」
- 第三階段(2025年8月開始)：「規模最大的四個強積金受託人」

在2024–25年度展開的主要宣傳活動如下：

- i. 在2024年5月2日舉行傳媒簡報會，向公眾宣布「積金易」即將投入運作，標誌着「積金易」正式推出：



積金局主席和行政總監在2024年5月2日主持傳媒簡報會，公布推出「積金易」及強積金受託人加入「積金易」的安排

ii. 舉辦宣傳活動，向公眾介紹「積金易」，重點介紹「積金易」的特點和好處，爭取公眾支持。主要活動包括傳媒訪問；在電視及電台播放宣傳短片及聲帶；推出開箱影片，為僱主和人力資源從業員提供有關註冊「積金易」及作出強積金供款的實用資訊；發表一系列專題文章和社交媒體帖文；以及積金局主席網誌；及



電視宣傳短片

iii. 在2025年1月，就第二階段加入「積金易」的中型受託人展開宣傳活動，加強推廣工作及擴大涵蓋範圍，重點講解優化措施，應對在先行者階段出現的常見問題及進一步提升用戶體驗。



積金局行政總監接受傳媒訪問

為加大「積金易」宣傳及推廣工作的力度，積金局持續在其公眾教育活動中加入相關訊息。積金局在2024-25財政年度的公眾教育及持份者交流活動中，特別強調以數碼方式(尤其是「積金易」)管理強積金是如何簡單方便。這些活動包括發布網上文章和影片，以及為地區組織、僱主及僱員團體和大專生等不同界別舉辦實體座談會及工作坊。

## 吸引及培訓人才

積金易公司致力吸引及培育人才，藉以建立積極進取的工作團隊。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，包括人力資源政策、系統及作業方式。公司提供具競爭力的薪資待遇，包括固定薪酬、與工作表現掛鈎的浮動薪酬、強積金供款、團體醫療保險及各種其他福利，以吸引人才。

此外，積金易公司不遺餘力投放資源，為員工提供培訓課程和學習機會，讓員工在崗位上盡展所長，在專

業範疇力求進步。我們定期檢討公司的人力資源及組織架構，以符合最新的業務需求，並持續提升營運能力。

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。我們定期舉行簡報會，向同事講解機構的最新發展，並與同事懇切交流，從而培養團隊的共融合作精神。